



# **Digitaalisen osallisuuden edistämisen mallin kehittäminen Helsingin kaupungin vammaispalveluiden työtoiminnassa**

Topi Ehrlund & Reetta Pöyry

2023 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu  
Hämeen ammattikorkeakoulu

## **Digitaalisen osallisuuden edistämisen mallin kehittäminen Helsingin kaupungin vammaispalveluiden työtoiminnassa**

Topi Ehrlund & Reetta Pöyry  
Johtaminen ja kehittäminen  
sosiaali- ja terveysalan muutoksessa  
Hyvinvoinnin digitaaliset palvelut ja  
prosessit  
Opinnäytetyö  
Kesäkuu, 2023

Topi Ehrlund, Reetta Pöyry

### **Digitaalisen osallisuuden edistämisen mallin kehittäminen Helsingin kaupungin vammais- palveluiden työtoiminnassa**

Vuosi

2023

Sivumäärä

93

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa tietoa siitä, millaisena asiakkaiden digitaalinen osallisuus näyttäytyy tällä hetkellä Helsingin kaupungin vammaispalveluiden työtoiminnan asiakkaille ja työntekijöille sekä millä keinoin asiakkaiden digitaalista osallisuutta voidaan edistää työtoiminnassa. Tutkimuksellisenä kehittämistoimintana toteutetun opinnäytetyön tuotoksena syntyi digitaalisen osallisuuden edistämisen malli Helsingin kaupungin vammais-  
palveluiden työtoimintaan.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostui digitaalisesta osallisuudesta sekä digitaalisista kuiluista. Digitalisaation kehitys on edennyt huimaa vauhtia ja yhä useammat palvelut ovat muuttuneet sähköiseen muotoon. Osallisuuden käsitteen rinnalle on noussut käsite digitaalinen osallisuus. Vaikka vuonna 2022 Suomi sijoittui Euroopan unionin digitalisaatiovertailussa ensimmäiselle sijalle, on otettava huomioon, että osalla ihmisistä on vaarana syrjäytyä digitalisaatiokehityksestä eli joutua digitaaliseen kuiluun.

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa tutkimusstrategiseksi lähestymistavaksi valikoitui osallistava toimintatutkimus. Kehittämistoimintaan osallistivat sekä asiakkaat että työntekijät. Opinnäytetyössä aineistoa kerättiin asiakkaille toteutetussa ryhmäkeskustelussa sekä työntekijöille toteutetuissa työpajoissa. Työpajoissa hyödynnettiin erilaisia yhteiskehittämisen menetelmiä. Aineisto analysoitiin laadullisella teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä.

Opinnäytetyön tulokset osoittivat, että asiakkaiden digitaalinen osallisuus on moniulotteista. Asiakkaiden kokemuksen mukaan keskeisiä olivat digitaidot, laitteiden ja internetin saavutettavuus, toive digitaalisesta osallisuudesta sekä itsemääräämisoikeus digitaalisen osallisuuden toteutumisessa. Työntekijöiden näkemyksen mukaan keskiössä asiakkaiden digitaalisen osallisuuden toteutumisessa olivat taloudellisten tekijöiden ja toimintaympäristön vaikutus sekä asiakkaiden valintojen mahdollisuus tulevaisuudessa. Haasteiksi koettiin asiakkaiden puutteelliset digitaidot sekä yksilöllinen toimintakyky.

Opinnäytetyön tuotoksena syntynyt digitaalisen osallisuuden edistämisen malli kuvattiin infograafin muodossa. Tärkein keino, jolla digitaalista osallisuutta voidaan tuloksien mukaan työtoiminnassa edistää, on digitaitojen valmentaminen erilaisin tavoin. Tämä edellyttää työntekijöiltä motivaatiota, kehittämismyönteisyyttä sekä hyvien käytänteiden jakamista.

Mallia on mahdollista jatkossa hyödyntää työtoiminnan toimintasuunnitelmaa päivittäessä. Malliin kerättiin yhtein keinot, joilla työtoiminnassa jo tälläkin hetkellä edistetään digitaalista osallisuutta. Jotta mallissa esitettyihin tavoitteisiin on mahdollista päästä, tulisi digitaalisen osallisuuden edistäminen liittää osaksi työtoiminnan toimipisteiden tavoitteita.

Asiasanat: tutkimuksellinen kehittämistoiminta, digitaalinen osallisuus, digikuilu, vammaisuuden aiheuttama digitaalinen kuilu, vammaispalveluiden työtoiminta

Topi Ehrlund, Reetta Pöyry

**Development of Promoting a Digital Inclusiveness Model in the City of Helsinki's Work Activity Services for People with Disabilities**

Year	2023	Pages	93
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to produce information on how digital inclusiveness of service users currently appears to the service users and employees of the City of Helsinki's services for people with disabilities and how digital inclusiveness can be promoted in work activities. The thesis was carried out as a research-based development activity and resulted in creating a model for promoting digital inclusiveness in the City of Helsinki's work activities for people with disabilities.

Theories of digital inclusiveness and digital divide served as the theoretical framework of this thesis. The development of digitalisation has progressed at a dizzying pace and more and more services have become electronic. The concept of digital inclusiveness has emerged alongside the concept of inclusiveness. Although Finland ranked first in the European Union's digitalisation comparison in 2022, it must be taken into account that some people are at risk of getting marginalized due to digitalization and falling into a digital divide.

In this research-based development activity, participatory action research was chosen as the strategic approach. Both service users and employees participated in the development activity. Research material was collected in a group discussion carried out for service users and in workshops held for employees. Various co-creation methods were utilised in the workshops. The data were analysed with a qualitative theory-driven content analysis.

The results of the thesis showed that the digital inclusiveness of the service users is multidimensional. According to the service users' experience, key issues were digital skills, accessibility of devices and the Internet, wish to be digitally included, and self-determination in the realisation of digital inclusiveness. According to the employees, the impact of financial factors and the operating environment as well as the possibility for service users to make choices in the future, were at the heart of implementing service users' digital inclusiveness. Insufficient digital skills and individual functional capacity were perceived as challenges.

The model for promoting digital inclusiveness, that was created as a result of the thesis, was represented in the form of an infographic. According to the results, the most important way to promote digital inclusiveness of service users in work activities is to train digital skills in various ways. This requires employees to be motivated and development-oriented, and to share good practices.

In future, the model can be used when updating action plans for work activities. Practises, that are already used to promote digital inclusiveness in work activities, were brought together in the model. In order to achieve the objectives presented in the model, the promotion of digital inclusion of the people in question should be integrated into the objectives defined by work activity units.

**Keywords:** research-based development activities, digital inclusiveness, digital divide, digital disability divide, work activities for people with disabilities

## Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Kehittämistoiminnan toimintaympäristö.....	9
2.1	Asiakkuus Helsingin kaupungin vammaispalveluiden työtoiminnassa .....	9
2.2	Cäpsän toimipiste .....	10
2.3	Haavikon valmennuspiste .....	11
2.4	Töölön toimipiste .....	11
2.5	Vallilan toimipiste.....	12
2.6	Virtuaaliset palvelut .....	12
3	Teoreettinen viitekehys .....	13
3.1	Digitaalinen osallisuus .....	13
3.2	Digitaalinen kuilu .....	15
3.3	Vammaisuuden aiheuttama digitaalinen kuilu .....	17
4	Kehittämisasetelma .....	19
4.1	Opinnäytetyön tavoitteet, keinot ja tutkimuskysymykset.....	19
4.2	Toimintatutkimus kehittämistoiminnan strategiana .....	20
5	Aineistonkeruun menetelmät.....	24
5.1	Ryhmäkeskustelu .....	25
5.2	Yhteiskehittämisen menetelmät .....	27
5.2.1	Dialoginen keskustelu ja rakentavan keskustelun säännöt .....	27
5.2.2	Fiiliskortit.....	28
5.2.3	Porinatuokio.....	28
5.2.4	Ideointipuu .....	28
5.2.5	Tulevaisuuden muistelu.....	29
5.2.6	Learning cafe.....	29
6	Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan toteuttaminen.....	29
6.1	Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan aikataulu .....	29
6.2	Asiakkaiden aloitustilaisuus ja ryhmäkeskustelu .....	30
6.3	Työntekijöiden aloitustilaisuus ja työpajat .....	32
6.3.1	Ensimmäinen työpaja .....	32
6.3.2	Toinen työpaja.....	34
7	Aineiston analyysi laadullisen teoriaohjaavan sisällönanalyysin keinoin .....	36
8	Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan tulokset .....	38
8.1	Moniulotteinen digitaalinen osallisuus asiakkaan näkökulmasta .....	39
8.1.1	Digitaaliset laitteet ja internet asiakkaiden saavutettavissa.....	41
8.1.2	Digitaidot toisen tason digitaalisen kuilun keskiössä .....	41
8.1.3	Asiakkaiden toiveena olla digitaalisesti osallinen.....	43

8.1.4	Itsemääräämisoikeus digitaalisen osallisuuden toteutumisessa.....	44
8.2	Moniolotteinen digitaalinen osallisuus työntekijän näkökulmasta .....	46
8.2.1	Taloudelliset tekijät ja toimintaympäristö digitaalisen osallisuuden toteutumisen vaikuttajina .....	48
8.2.2	Digitaidot ja yksilöllinen toimintakyky digitaalisen osallisuuden haasteena	48
8.2.3	Valintojen mahdollisuus tulevaisuudessa .....	50
8.2.4	Digitaaliset mahdollisuudet ja haasteet asiakkaiden arjessa ja palveluissa	50
8.3	Kehittäen kohti digitaalista osallisuutta työtoiminnassa .....	53
8.3.1	Vammaispalveluiden työntekijöiden vaikutus asiakkaiden digitaalisten laitteiden käytössä.....	54
8.3.2	Digitaitojen valmentaminen työtoiminnassa .....	55
8.3.3	Yhtenäinen linja vammaispalveluiden digitaalisen osallisuuden edistämisessä .....	58
9	Digitaalisen osallisuuden edistämisen malli .....	58
9.1	Taloudellisen tilanteen, resurssien sekä tiedon vaikutus.....	60
9.2	Digitaitojen valmennuksen merkittävä rooli .....	60
9.3	Digitaalisista palveluista saatavat hyödyt edellyttävät digitaitoja .....	62
9.4	Asiakkaiden, työntekijöiden ja organisaation motivaation vaikutus.....	63
9.5	Digitaalisen osallisuuden huomioiminen tulevaisuudessa .....	64
10	Pohdinta ja arviointi .....	64
11	Eettisyys ja luotettavuus .....	66
	Lähteet.....	71
	Kuviot .....	80
	Taulukot .....	80
	Liitteet .....	81

## 1 Johdanto

Suomi on ollut jo vuosia digivertailun kärkisijoilla ja vuonna 2022 Suomi sijoittui Euroopan unionin digitalisaatiovertailussa ensimmäiselle sijalle. Suomen vahvuksina katsotaan olevan kansalaisten kattavat digitaaliset perustaidot, digitalisaatiotyö yli hallinnonalojen sekä tieto- ja kyberturvallisuusvalmius. (Valtioneuvosto 2022.) Suomi on myös allekirjoittanut Berliinin julkilausuman arvopohjaisesta digitaalisesta hallinnosta vuonna 2020, jonka tavoitteena on sitouttaa EU:n jäsenmaat edistämään digitalisaatiota ihmisten tarpeista lähtien, luomaan digitaalisia osallistumismahdollisuuksia sekä vähentämään digitaalisen eriarvoisuuden vaikutuksia. (Valtioneuvosto 2020.)

Käsitteenä digitalisaatio on esiintynyt erilaisissa asiayhteyksissä jo monien vuosien ajan. Tästä huolimatta digitalisaatiolle ei ole olemassa täsmällistä määritelmää. Digitalisaation voidaan kuitenkin ajatella olevan muutosta, joka muokkaa perinteisiä tapoja toimia. (Lehto, Neittaanmäki & Savonen 2021, 11.) Se on ihmisten luoma muutos, jossa kehittyvä teknologia vaikuttaa ja muokkaa arkeamme, yhteiskuntaamme sekä käsitystä itsestämme. (Ollila 2019, 14, 22.) Muutos läpäisee useita eri sektoreita mukaan lukien niin logistiikan, tuotekehityksen, markkinoinnin kuin asiakaspalvelunkin. Digitalisaatio mahdollistaa uudenlaisia ympäristöjä uudistusten menestykselliselle toteuttamiselle. Näiden muutosten edessä myös erilaiset toimijat joutuvat tarkastelemaan omia toimintatapojaan ja mallejaan ja kehittämään näitä entistä tehokkaammiksi. (Lehto, Neittaanmäki & Savonen 2021, 11.) Tässä opinnäytetyössä digitalisaatiolla tarkoitetaan teknologian yleistymistä arjessa ja sen vaikutusta toimintatapojen ja -kulttuurin muutokseen vammaispalveluiden asiakkaiden ja työntekijöiden arjessa. Tässä yhteydessä tarkastellaan digitalisaation vaikutusta asiakkaiden elämään käsitteen digitaalinen osallisuus kautta.

Digitalisaation kehitys maailmaanlaajuisesti on edennyt huimaa vauhtia. Vuonna 1998 ainoastaan 3,6 % koko maailman väestöstä käytti internetiä, kun vuonna 2021 luku oli 59%. Nykyään esimerkiksi raha on muuttanut muotoaan sähköiseksi ja esiintyy yhä useammin erilaisten pankkien tarjoamissa sähköisissä palveluissa. Myös suuri osa tiedosta on siirtynyt sähköiseen maailmaan. Tällä hetkellä 99% tiedosta on tallennettu sähköiseen muotoon. (Lehto, Neittaanmäki & Savolainen 2021, 12.) Kuten muillakin elämänalueilla myös sosiaali- ja terveysalalla etsitään digitalisaation tuomaan muutokseen ratkaisuja ja uusia vaihtoehtoja vanhoille ja tuuille toiminnoille. Tekoälyn ja robotiikan avulla pystytään jo nyt tarjoamaan uusia julkisia digitalisoituneita palveluita ja sähköinen tiedonhallinta mahdollistaa eri toimijoiden yhteistyön ja palvelukokonaisuuden kuten Kanta-palvelut (Kansallinen terveysarkisto). (STM 2016,4.) Tämän kaltaisen nopean kehityksen keskellä on itsestään selvää, että muutos koskettaa myös Helsingin kaupungin vammaispalveluiden työtoiminnan asiakkaita.

Opinnäytetyömme idea sai alkunsa marraskuussa 2021 käydessämme keskustelua Helsingin kaupungin vammaispalveluiden työ- ja päivätoiminnan viransijaisuutta tekevän päällikön kanssa mahdollisista opinnäytetyön aiheista. Tällöin nousi esiin tarve ja halu tutkia työ- ja päivätoiminnan asiakkaiden digitaalisen osallisuuden toteutumista. Helsingin kaupunki on parin viime vuoden aikana luonut uuden digistrategian sekä aloittanut digitaalisen osallisuuden tiekartan laadinnan. Myös vammaispalveluiden tavoitteista vuodelle 2022 löytyy digitaalisten palveluiden järjestämisen kehittäminen sekä kehitysvammaisten digitaalojen edistäminen. Vammaispalveluiden työ- ja päivätoiminnat ovat vuoden 2022 aikana luoneet osittain yhtenäisiä toimintasuunnitelmia kaikkiin toimipisteisiin. Toimintasuunnitelmat toimivat työn kehittämisen tukena ja toiminnan toteutuksen ja arvioinnin välineenä (Ratinen 2021).

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää digitaalisen osallisuuden edistämisen malli. Tavoitteena on, että mallia voitaisiin jatkossa hyödyntää Helsingin kaupungin vammaispalveluiden työtoiminnan toimipisteiden toiminnan kehittämisessä siten, että digitaalista osallisuutta edistetään entistä paremmin ja tehokkaammin. Tässä opinnäytetyössä luotu malli on kuvattu visuaalisessa muodossa. Opinnäytetyössä tutkimuskysymyksiä on kaksi ja ne ovat: 1. Millaisena asiakkaiden digitaalinen osallisuus näyttää työtoiminnan työntekijöille ja asiakkaille sekä 2. Miten digitaalista osallisuutta voidaan edistää Helsingin kaupungin vammaisten työtoiminnassa?

Sosiaali- ja terveysministeriö on digitalisaatiolinjauksissaan painottanut, että asiakas on kehittämisen keskiössä. Digitaalisten ratkaisujen halutaan tukevan asiakkaiden osallisuutta, vähentävän eriarvoisuutta sekä lisäävän sosiaalista hyvinvointia. (STM 2016, 5-6.) Myös YK:n yleissopimuksessa vammaisten henkilöiden oikeuksista (2016) yhtenä periaatteena on osallisuus yhteiskuntaan. Nämä tekijät ovat osaltaan vaikuttaneet siihen, että tähän opinnäytetyöhön tutkimuksellisen kehittämistoiminnan tutkimusstrategiseksi lähestymistavaksi on valittu toimintatutkimus ja etenkin osallistava toimintatutkimus. On haluttu varmistaa, että myös asiakkaiden ääni tulee kuulluksi mallia kehittämisessä.

Tutkimuksellisenä kehittämistoimintana toteutettava opinnäytetyö on tehty yhteistyössä Laurea- ja Hämeen ammattikorkeakoulujen kesken osana ylemmän ammattikorkeakoulututkintojen opintoja. Työelämäyhteistyö on toteutettu Helsingin kaupungin työtoimintayksiköiden sekä virtuaalisten palveluiden kanssa. Molemmat opinnäytetyöntekijät ovat työskennelleet haavoittuvassa asemassa olevan asiakasryhmän parissa ja haluamme opinnäytetyön avulla tuoda esille digitalisaation vaikutuksia vammaispalveluiden työtoiminnan asiakkaille ja työntekijöille. Toivomme, että tämän opinnäytetyön tuotoksena syntyvää digitaalisen osallisuuden mallia käytetään jatkossa digitaalisen osallisuuden edistämisen ja kehittämisen työvälineenä Helsingin kaupungin vammaispalveluiden työtoimintayksiköissä.



## 2 Kehittämistoiminnan toimintaympäristö

Opinnäytetyönä toteutettavan tutkimuksellisen kehittämistoiminnan toimintaympäristö koostuu Helsingin kaupungin vammaispalveluiden työelämäosallisuuteen edistävästä viidestä eri toimipisteestä, jotka ovat Vammaistyön Cäpsän toimipiste, Haavikon valmennuspiste, Töölön toimipiste, Vallilan toimipiste sekä Virtuaaliset palvelut. Jokaisessa näissä toimipisteissä toteutetaan ryhmämuotoista valmennusta sekä ohjausta toisistaan hieman poikkeavin painotuksin. Vammaistyön Virtuaaliset palvelut-toimipisteen tarjoama palvelu ei ole selvästi joko työ- tai päivätoimintaa. Digitaalisen osallisuuden edistämisen mallia kehitettäessä on kuitenkin perusteltua ottaa mukaan toimintayksikkö, joka keskittyy erityisesti digitaalisen toiminnan kehittämiseen. Seuraavaksi kuvaamme asiakkuutta Helsingin kaupungin vammaispalveluiden työtoiminnassa sekä kehittämistoiminnan ympäristöt, eli Helsingin kaupungin työtoiminnan toimipisteet.

### 2.1 Asiakkuus Helsingin kaupungin vammaispalveluiden työtoiminnassa

Kehitysvammaisten työ- ja päivätoiminta on peruskoulunsa päättäneille kehitysvammaisille henkilöille tarkoitettua toimintaa. Palveluun hakeudutaan oman asuinalueen vammaispalveluiden sosiaalityön kautta, jossa arvioidaan yksilöllisesti tuen ja avun tarve. Toimintaa järjestetään osallisuutta tai työelämäosallisuutta edistävänä toimintana. Työelämäosallisuutta edistävässä toiminnassa keskeisenä tavoitteena on asiakkaiden työelämävalmiuksien kehittäminen. Toimintaa toteutetaan toimipisteissä ryhmämuotoisena valmennuksena. Keskeisiä asioita valmennuksessa ovat asiakkaiden osallistaminen, asiakaslähtöisyys sekä toiminnan tavoitteellisuus. Toimipisteiden asiakkailla on myös mahdollisuus yksilölliseen työhönvalmennukseen, jossa tavoitteena on työllistyminen avoimille työmarkkinoille. (Helsingin kaupunki 2022f, 4,13.)

Työelämäosallisuutta edistävään toimintaan osallistuvat henkilöt saavat työtoiminnan palvelua pääsääntöisesti kehitysvammaisten erityishuoltoa koskevan lain nojalla. Laissa määritellään, että palvelua saavalla henkilöllä on synnynnäisen tai kehitysiässä saadun sairauden tai vamman vuoksi kehitys tai henkinen toiminta estynyt tai häiriintynyt. Työ- ja päivätoimintaa on mahdollista saada myös vammaispalvelulain perusteella, jolloin henkilöllä määritellään olevan vamman tai sairauden vuoksi pitkäaikaisia vaikeuksia suoriutua arjen toiminnoista. (Helsingin kaupunki 2022f, 4, 9.) Käytännössä osa asiakkaista saa palvelua myös sosiaalihuoltolain mukaisesti.

Vammaisuutta voidaan määritellä niin lääketieteellisin ominaisuuksista käsin kuin yhteiskunnallisten ja sosiaalisten rakenteiden kautta. Vammaisuuden lähestyminen yksilön kokemuksellisuuden kautta korostaa toimijuutta sekä kokemuksen syntymistä toimintaympäristön ja yksilön välisessä vuorovaikutuksessa. Tärkeää on, miten kukakin kokee tai määrittelee oman

vammaisuutensa ja onko vammaisuus esteenä täydelle kansalaisuudelle. (Tarvainen & Teittinen 2021, 9-10.)

Toimintakyvyn näkökulmassa tarkastellaan miten vammaisuus vaikuttaa päivittäiseen selviytymiseen sekä hyvinvointiin. Yksilön toimintakyky vaihtelee eri tilanteissa. Jos toimintakyky ja suoriutumisen vaatimukset eivät kohtaa, voi tuen tarve olla yksilöllä niin hoivaa, auttamista, ohjaamista kuin motivointiakin. (Seppälä 2022.) Kehitysvamman vaikuttaa kykyyn ymmärtää ja oppia asioita, mutta kehitysvammaiset ovat heterogeeninen joukko ihmisiä taidoiltaan ja tuen tarpeen suhteen. Yhtenäistä on, että kaikilta löytyy taitoja ja vahvuuksia, joita on mahdollista vahvistaa ja oppia lisää. (Verner 2022) Kokemuksemme mukaan tämä heterogeenisyys kuvaa myös työtoiminnan asiakkaita. Tässä opinnäytetyössä emme tienneet kehittämistoimintaan osallistujien taidoista tai tuen tarpeista etukäteen. Kaikkia heitä yhdisti asiakkuus vammaispalveluiden työtoimintaan.

Yhteiskunta haluaa tarjota erilaisia vammaispalveluita, jotta vammaisilla ihmisille turvataan samanlaiset oikeudet ja mahdollisuudet muiden ihmisten kanssa. Vammaispalveluilla halutaan edistää yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä toimiminen. (Teittinen ja Vesala 2021, 61.) Kehitysvammaisten erityishuoltolaki ja vammaispalvelulaki ollaan parhaillaan yhteensovittamassa. Uudistuneen vammaispalvelulain on suunniteltu astuvan voimaan 1.10.2023. (THL 2023.) Tätä opinnäytetyötä tehtäessä ei vielä tarkkaan tiedetä, millaisia muutoksia uusi laki tuo nykyiseen vammaispalveluiden työ- ja päivätoimintaan. Muuttuuko toimipisteiden asiakas-kunta tai johtaako lakimuutos työtoiminnan palvelun muutokseen? Tulevista muutoksista huolimatta uudistuvan vammaispalvelulain yhtenä tarkoitus on osallisuuden ja osallistuminen tukeminen (THL 2023). Samoin sosiaalihuoltolain mukaisesti sosiaalipalvelujen tavoitteena on osallisuuden edistäminen (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301). Nyky-yhteiskunnassa se tulee myös tarkoittamaan asiakkaiden digitaalisen osallisuuden edistämistä ja tämä vuoksi opinnäytetyön teema on ajankohtainen.

## 2.2 Cäpsän toimipiste

Cäpsän toimipiste sijaitsee Käpylässä ja sen toiminnan tavoitteena on mahdollistaa asiakkailleen työelämän osallisuutta tukevaa ryhmätoimintaa, joka huomioi kokonaisvaltaisesti asiakkaan hyvinvoinnin. (Helsingin kaupunki 2023a, 4.) Asiakkaita toiminnassa on tällä hetkellä 42 ja työntekijöitä 9 henkilöä (Jussila 2023). Toiminta Cäpsässä on osallistavaa, asiakaslähtöistä ja tavoitteellista. Toimipisteen ryhmämuotoiset toiminnat jakautuvat neljään eri teemakokonaisuuteen, jotka ovat elämänhallinta, työelämä, taide ja kulttuuri sekä media. (Helsingin kaupunki 2023a, 4,6.)

Asiakkaita valmennetaan toimipisteessä pienryhmissä, joissa yhdessä tekeminen nähdään voimavarana (Helsingin kaupunki 2023a, 4). Viikoittain Cäpsässä toimii yli 30 aihealueen mukaista pienryhmää. Asiakkaiden määrä ryhmissä vaihtelee asiakkaiden tarpeiden ja aihealueiden mukaan. Asiakkaat suunnittelevat itse heille sopivan toiminnan rakenteen ohjaajan tukeamana. Tarkoituksena on, että viikkorakenne mahdollistaa asiakkaiden kokonaisvaltaisen kehittymisensä ja vahvistaa heidän mahdollisuuksiaan työllistymiseen. Ryhmämuotoisen toiminnan ohella Cäpsässä on myös mahdollisuus yksilölliseen työhönvalmennukseen, jossa huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet sekä valmiudet. (Helsingin kaupunki 2022a.)

### 2.3 Haavikon valmennuspiste

Vammaistyön Haavikon valmennuspisteessä tavoitteena on valmennuksen ja työtoiminnan tarjoaminen nuorille ja aikuisille kehitysvammaisille henkilöille. Toiminnan tavoitteena on tukea aikuiseksi kasvua ja itsenäistymistä sekä yksilöllistä elämänhallintaa. Maunulassa sijaitsevassa valmennuspisteessä tuetaan myös asiakasta erilaisiin opiskelumahdollisuuksiin ja kohti työelämää. Valmennuksen ja työtoiminnan sisältöjä ovat itsenäisen elämän valmiudet, työelämävalmiudet, media- ja digitaidot sekä opintoihin hakeutumisen tuki. Kartoitettua osaamista ja oppimista dokumentoidaan jokaisen asiakkaan henkilökohtaiseen portfolioon. (Helsingin kaupunki 2023b.)

Haavikon valmennuspisteessä toimintaa toteutetaan ryhmämuotoisena ja toimipisteeseen haudutaan n. kahdeksi vuodeksi. (Helsingin kaupunki 2023b.) Valmennusta ja työtoimintaa on toteuttamassa 10 työntekijää ja asiakkaita valmennuspisteessä on tällä hetkellä noin 30 (Pöyry 2023).

### 2.4 Töölön toimipiste

Töölön toimipiste sijaitsee Etu-Töölössä ja toimipisteessä työskentelee 8 työntekijää sekä asiakkaita toimipisteellä käy hieman alle 40 (Pöyry 2023). Töölön toimipisteen tarkoituksena on tarjota asiakkailleen työelämän osallisuuteen suuntaavaa ryhmämuotoista toimintaa, joka vahvistaa kokonaisvaltaisesti asiakkaiden hyvinvointia. Toiminta on tavoitteellista, asiakaslähteistä ja asiakkaiden osallisuutta tukevaa. (Helsingin kaupunki 2022c.) Ryhmämuotoinen toiminta koostuu neljästä eri aihealueeseen jakautuvasta kokonaisuudesta. Aihealueet ovat arjenhallinta ja yksilölliset taidot, ulko- ja pihatyöt, kädentaidot ja kulttuuri sekä työhönvalmennus. (Helsingin kaupunki 2023c.) Aihealueita valmennetaan toimipisteessä pienryhmissä ja ryhmien koko vaihtelee aihealueittain. Ryhmiä suunniteltaessa on lisäksi pyritty huomioimaan asiakkaiden yksilölliset tarpeet. (Helsingin kaupunki 2022c.)

Töölön toimipisteessä asiakkaat suunnittelevat itselleen sopivan viikkorakenteen ohjaajan tukemana. Tarkoituksena on, että viikkorakenne tukee asiakkaan kokonaisvaltaista kehittymistä ja vahvistaa heidän mahdollisuuksiaan työllistyä. Toimipisteessä asiakkailla on mahdollisuus myös yksilölliseen työhönvalmennukseen. (Helsingin kaupunki 2022c.)

## 2.5 Vallilan toimipiste

Vammaistyön Vallilan toimintapisteessä tarjotaan asiakkaille työelämäosallisuuden suuntaavaa toimintaa. Toiminnassa tavoitteena on tutustua työelämään, harjoitella ja kehittää työelämässä tarvittavia taitoja sekä valmentaa elämänhallinnan taitoja. Vallilan toimipisteessä asiakkaita tuetaan tunnistamaan omia vahvuuksiaan ja autetaan rakentamaan omaa polkuaan kohti työelämää oman motivaation ja valmiuksien mukaisesti. (Helsingin kaupunki 2022d.) Tällä hetkellä Vallilan toimipisteessä asiakkaita on 104 sekä työntekijöinä toimipisteessä työskentelee 18 henkilöä (Mendolin 2023).

Vallilan toimipisteessä toimii neljä yksikköä sekä kaksi valmennusryhmää. Näissä harjoitellaan työelämän pelisääntöjä, yhteiskunnassa toimimista sekä sosiaalisia ja arkielämäntaitoja. Yksiköissä ohjataan asiakkaita myös jatko-opiskeluihin, tuetaan löytämään työpaikka vapailta työmarkkinoilta työhönvalmentajan tuella ja toimitaan yhteistyössä lähialueiden toimijoiden kanssa. (Helsingin kaupunki 2022d, Helsingin kaupunki 2023d.)

## 2.6 Virtuaaliset palvelut

Vammaistyön virtuaaliset palvelut eli VIPA sai alkunsa koronapandemian rantautuessa Suomeen. Siitä muodostui työ- ja päivätoiminnan korvaavaa palvelua, kun kaikki toimipisteet keväällä 2020 suljettiin. Kesällä 2020 palvelua siirryttiin tarjoamaan vain vammaisten työ- ja päivätoiminnan asiakkaille. (Blomqvist 2021.) Helsingin kaupungilla on digitalisaatio-ohjelma, jonka tavoitteena on olla maailman toimivin kaupunki palveluja parantamalla ja toimintaa uudistamalla (Helsingin digiohjelma, 2022). Tätä tavoitetta tukemaan vammaispalveluissa otettiin virtuaaliset palvelut osaksi vakituista palveluntarjontaa.

VIPA:n palvelua on syksystä 2021 aloitettu kehittämään korona-ajan virtuaalisesta päivätoiminnasta uudenlaiseksi virtuaaliseksi palveluksi. VIPA:n tavoitteena on ehkäistä erityisryhmien digitaalista syrjäytymistä tukemalla asiakkaita oppimaan digitaitoja ja tarjoamalla heille digitukea. VIPA on myös mukana edustamassa vammaistyötä monessa digitaalisuuteen liittyvässä kehittämis- ja verkostoyhteistyössä. (Blomqvist & Härkönen 2022, Helsingin kaupunki 2023d, 3.)

VIPA:n digiryhmät ovat kasvokkain tai verkkoryhminä pidettyjä pienryhmiä, johon osallistujat liittyvät omilla laitteillaan (älypuhelin, tabletti tai tietokone). Digiryhmissä harjoitellaan ja ylläpidetään digitaitoja kuten digilaitteiden ja sovellusta valintaa, tiedonhakua, turvallista ja vastuullista toimintaa sekä sähköistä viestintää. (Helsingin kaupunki 2022e.) Syksyllä 2022 digivalmennustoiminta koostui digivalmennusryhmästä, digikulttuuriryhmästä, digialkeisryhmästä sekä digitukiklinikasta sekä peliryhmästä. (Helsingin kaupunki 2023d, 7-8.) Ryhmät ovat määräaikaista toimintaa ja niitä valmentaa kaksi ohjaajaa (Mendolin 2023).

### 3 Teoreettinen viitekehys

Tämän opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostuu digitaalisesta osallisuudesta, digitaalisesta kuilusta sekä vammaisuuden aiheuttamasta digitaalisesta kuilusta, joita avaamme seuraavissa alaluvuissa. Kansainvälisesti vertailtaessa Suomi on digitalisaation suhteen kärkisijoilla. Tämä on nähtävissä myös sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Tästä huolimatta digitaalinen syrjäytyminen ja kansalaisten oikeus saada palveluita muutenkin kuin verkossa, on ollut esillä myös Suomessa. Jotta kansalaiset voivat käyttää sähköisiä palveluita, on internetin käytön hallitseminen avainasemassa. (Kyytsönen, Aalto & Vehko 2021, 3-4.) Palveluiden sähköistyminen vaikuttaa myös Helsingin kaupungin vammaispalveluiden työtoiminnan asiakkaiden elämään. Kyytsösen, Aallon ja Vehkon (2021, 4) tutkimuksen mukaan 88 prosenttia väestöstä käytti internetiä itsenäisesti tiedonhaussa ja 83 prosenttia sähköisessä asioinnissa. Kehitysvammaisten Tukiliitto ry:n teettämän tutkimuksen mukaan yhä useamman kehitysvammaisen netin käyttö on lisääntynyt 2016-2019 välisenä aikana, erityisesti netin käyttö omalla kännykällä. Kaikki eivät ole kuitenkaan päässeet käyttämään internetiä, vaikka haluaisivat. Joka viides kyselyyn vastanneista kertoi ettei omaa sähköpostiosoitetta, joka on tarpeellinen monissa netin palveluissa. Puolet vastaajista mainitsi ettei tarvitse netin käytössä apua. (Kehitysvammaisten tukiliitto ry 2019.)

#### 3.1 Digitaalinen osallisuus

Osallisuuden käsite on laaja kokonaisuus, jota voidaan tulkita erilaisilla ja osittain päällekkäisillä teorioilla. Tämä johtuu siitä, että ihmisten toimintaa ja sitä miten hyvää elämää ja olemista edistetään voi selittää erilaisien ajatussuuntien mukaan. Isola ym. näkevät osallisuuden käsitteen koko ajan muuttuvana ja rakentuvana kokonaisuutena, joka ohjaa meitä miettimään politiikan, palveluiden ja toiminnan suuntaa. (Isola ym. 2017, 9.) Osallisuus voidaan nähdä tärkeänä osana demokratiaa eli jokaisen yksilön oikeutena sekä mahdollisuutena vaikuttaa omaan elämään. Osallisuus on myös kuulumista, mahdollisuuksia, vaikuttamista ja ihmisten välistä yhteisyyttä. (Sainio, Ängeslevä & Talvitie-Lamberg 2018.)

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos jakaa osallisuuden kolmeen osa-alueeseen. Osallisuus omassa elämässä tarkoittaa, että jokaisen on mahdollista etsiä omanlaisia ratkaisuja ja valita mihin toimintaan tai palveluun haluaa osallistua. Osallisuus yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa merkitsee, että voi kuulua itselle tärkeisiin yhteisöihin ja vaikuttaa niissä sekä saada tukea vaikuttamiseen. Osallisuus yhteisestä hyvästä taas antaa mahdollisuuden yhdessä tekemiseen ja yhteisen hyvän tuottamiseen ja jakamiseen muiden ihmisten kanssa. Osallisuus liittyy myös tärkeänä osana yksilön hyvinvointiin. (THL 2022a.) Helka Raivio ja Jarno Karjalainen (2013) ovat luoneet Allardtin hyvinvoinnin perustarpeiden (having, loving, being) pohjalta osallisuuden ulottuvuudet (having, acting, belonging). He määrittelevät riittävän toimeentulon eli taloudellisen osallisuuden (having), aktiivisen toimijuuden eli toiminnallinen osallisuuden (acting) sekä yhteisöihin kuulumisen eli yhteisöllisen osallisuuden (belonging) olevan osallisuuden perusedellytyksiä, jotka tukevat toimintakykyä sekä auttavat ehkäisemään syrjäytymistä. (Raivio & Karjalainen 2013, 16-17.) Tavoitteena osallisuudella on, että kukaan ei joutuisi eriarvoiseen asemaan ja syrjäytyminen vähentyisi. (THL 2022a).

Digitalisoituvassa yhteiskunnassa pätevät samat osallisuuden elementit. Digitaaliset ympäristöt luovat mahdollisuuden lisätä hyvinvointia, käyttää palveluja, saada tietoa ja tehdä itseä koskevia päätöksiä, mutta teknologialla voi olla myös ihmisiä eriarvoistavia seurauksia. Teknologia ja sen nopea kehittyminen vaativat tietotekniikan käytön osaamista ja ymmärtämistä. Varmistamalla kaikille saavutettavaa tietoa, toimintoja sekä palveluita on mahdollista edistää osallisuutta ja vähentää epätasa-arvoa. (Sainio ym. 2018.) Digitalisaation hyödyntäminen on siis yksi keino osallisuuden toteutumisessa (Kuusisto ym. 2022, 9).

Hänninen, ym. (2021, 41.) tarkastelevat raportissaan kansallista digitaalisen osallisuuden käsitettä. Heidän mukaansa digitaalisen osallisuuden käsitettä analysoitaessa määritelmään vaikuttaa aina näkökulma, josta käsitettä tarkastellaan. Digitaalista osallisuutta voidaan tarkastella useasta eri näkökulmasta. Näkökulma voi olla esimerkiksi yhteiskunnallisen toimijan, tieteenalan, paradigman, teoreettisen suuntauksen tai tutkimusten näkökulma. Hänninen, ym. (2021, 41.) Samoihin haasteisiin törmää ovat myös digitaalisen osallisuuden lähikäsitteiden kanssa. Näitä käsitteitä ovat esimerkiksi digikuilu, digitaalinen inkluusio, digitaalinen luku-taito, digitaalinen / sähköinen pääoma sekä digitaalinen kansalainen.

Digitaalisten palveluiden näkökulmasta tarkasteltaessa digitaalista osallisuutta voidaan määritellä kahdesta näkökulmasta. Näkökulmat ovat palveluiden käyttäjä sekä palveluiden tarjoaja. Palveluiden käyttäjien näkökulmasta digitaalinen osallisuus koostuu heidän osallistumisestaan palveluiden käyttöön sekä heidän osallisuuden kokemuksestaan. Palveluiden tarjoajan näkökulmasta digitaalista osallisuutta tarkasteltaessa taas korostuu palveluiden tarjoajien rooli osallistajana. (Hänninen ym. 2021, 41.)

Yhä useammat yhteiskunnan palvelut ovat muuttuneet sähköisiksi. Digitaalisuus voidaan nähdä osallisuuteen liittyen kahdella tavalla, joko haasteena tai mahdollisuutena. Mikäli henkilöllä on puutteita taidoissaan tai hän ei omista tarvittavaa laitteistoa saattaa asioiminen muuttua haastavaksi, ellei peräti mahdottomaksi. Kuitenkin taas esimerkiksi etäyhteyksien avulla voidaan mahdollistaa erilaisiin toimintoihin osallistuminen sellaisille henkilöille, joille se voisi muuten olla hyvin haastavaa. (Kukkonen 2022.)

Digosallisuudesta puhuttaessa ei viitata ainoastaan ihmisten kykyyn käsitellä erilaisia sähköisiä laitteita tai palveluita. Lähtökohtana tulisi olla se, että erilaiset digitaaliset ympäristöt tai palvelut suunniteltaisiin siten, että ne ovat helppokäyttöisiä, turvallisia ja kaikkien saavutettavissa. Kun tämä otetaan huomioon, voidaan päästä tilanteeseen, jossa mahdollisimman pieni osa palvelun käyttämisestä pohjautuu palveluita käyttävän henkilön taitoihin. Vastuun tästä kantavat julkiset toimijat. (Kukkonen 2022.)

Digitaalisen osallisuuden edistämisessä tavoitteena on saada ihmiset osalliseksi digitaaliseen maailmaan. Tällöin digitalisoituminen lisäisi heidän osallisuuttaan sekä hyvinvointiaan muillakin elämään kuuluvilla osa-alueilla. Palveluiden digitalisoituessa on tärkeää jatkuvasti tarkkailla sitä, kuinka digitalisoituminen vaikuttaa palveluiden käyttämiseen, jotta saadaan tietoa tuottaako palveluiden sähköistäminen eriarvoistumista esimerkiksi saavutettavuuden näkökulmasta. (Kukkonen 2022.)

### 3.2 Digitaalinen kuilu

Digitaalisia palveluja kehittävän ja tarjoavan yhteiskunnan tavoitteena on edistää digitaalista osallisuutta ja kaikkien oikeuksia sekä tasa-arvoista kohtelua. Usein palvelut voivat olla kuitenkin suunniteltu sellaisten henkilöiden mukaan, jotka pystyvät käyttämään palveluita itsenäisinä toimijoina tai kehittämisen pohjana on mielikuva tyypillisestä käyttäjästä. Digitalisoidusta yhteiskunnasta ulkopuolelle jääminen voi johtaa digitaalisen kuilun (engl. digital divide) muodostumiseen. (Wihlborg ym. 2017, 2549-2550.) Digitaalisen kuilun määritelmää on tutkittu 1990-luvulta lähtien. Tutkimuksissa on yritetty selvittää mitkä tekijät vaikuttavat tietotekniikan käyttöön, mistä tekijöistä digitaaliset taidot koostuvat ja miten digitaalista epätasa-arvoa olisi mahdollista vähentää. Täysin yhtenäinen digitaalisen kuilun teoria on jäänyt puuttumaan. (Scheerder ym. 2017, 1608.) Tässä opinnäytetyössä digitaalisesta kuilusta käytämme myös lyhennettyä termiä digikuilu.

Digitaalisen kuilun määritelmää on alun perin käytetty kuvaamaan kahtiajakoa niihin, joilla on mahdollisuus käyttää tietotekniikkaa sekä internetiä ja niihin, joilla ei tätä mahdollisuutta ole (**ensimmäisten tason digikuilu**) (van Dijk 2006, 221). Vuonna 2021 Suomen kotitalouksista 89% omisti jonkin tietokoneen (SVT 2021a) ja internetyhteys löytyi 92% kotitalouksista (SVT

2021b). Kattava digitaalinen infrastruktuuri ja tarvittavien välineiden saavutettavuus ovat nyky-yhteiskunnassa digitaalisen osallistumisen edellytyksiä. Digitaalisten palvelujen esteettömyydestä huolehtimalla taataan, että palvelujen sisältö ovat kaikkien saatavilla ja löydettävissä sekä tekninen toteutus käytettävissä. (Hänninen ym. 2021, 30-31.)

Internet-yhteyksien yleistyttyä ja teknologian tullessa yhä useammille saavutettavaksi siirtyi digitaalisen kahtiajaon tarkastelu enemmän digitaalisiin taitoihin (**toisen tason digikuilu**). Toisella tasolla on olennaista tietää, onko ihmisillä taitoja ja kykyjä käyttää internetiä ja digitaalisia palveluita, löytää tietoa netistä sekä millaista apua ja tukea tarvittavien taitojen oppimiseen on tarjolla? (Hargittai 2002.) Mm. henkilön sosioekonomisen taustan, iän, sukupuolen ja asuinpaikan on katsottu vaikuttavan teknologian fyysiseen saavutettavuuteen ja digitaalisiin taitoihin. (van Dijk 2006 224.)

Vaikka suuri joukko osaa ja haluaa käyttää tietoteknisiä laitteita sekä digitaalisia palveluja on yhteiskunnassamme ihmisiä, joilla on haasteita laitteiden ja palveluiden käytössä. Osalla esteenä voi olla uskallus kokeilla uusia asioita ja puutteelliset taidot, mutta myös erilaiset rajoitteet kuten fyysiset, iän tuomat ja kielelliset esteet sekä itse palveluiden esteellisyys vaikuttavat digitaalisten palveluiden käyttöön. (Valtiovarainministeriö 2017, 7-8.)

Tekniikan kehittyessä nopeasti ja tietoteknisen osaamisen vaatimusten lisääntyessä voi moni tarvita digitukea eri elämänvaiheissa. (Valtiovarainministeriö 2017, 9.) Kansalaisten teknologista osaamista ja digitaalista lukutaitoa edistämällä pystytään parantamaan digitaalista turvallisuutta ja luottamusta digitaalisiin toimintaympäristöihin. (Hänninen ym. 2021, 34.) Valta-kunnallisesti digituen tarpeeseen on reagoitu kehittämällä erilaisia digituen muotoja (etätuki, lähituki sekä koulutukset) ja verkostoja, jotta kansalaisten digiosaaminen kehittyisi ja laitteita sekä palveluita osattaisiin käyttää itsenäisesti ja turvallisesti. (Digi- ja väestötietovirasto 2022.)

**Kolmannen tason digikuilussa** tarkastellaan digikäytön hyötyjä ja vaikutuksia yksilöön ja yhteiskunnan eri ryhmiin. Tällä tasolla tarkastellaan mihin tarkoituksiin ihmiset käyttävät tarjolla olevaa teknologiaa, miten internetin käyttö vaikuttaa ihmisten arkeen tai millaisia vaikutuksia teknologian käyttämättä jättäminen tuo arkielämään? Digitaalisten laitteiden saatavuuden ja digitaitojen puutteiden lisäksi yksilöitä ja ryhmiä voi eriarvoistaa haasteet online-ympäristöistä saadun tiedon hyödyntämisessä. Kansalaisilta voi löytyä tarvittavat verkkoyhteydet, mutta osa digikuiluista vaikuttaa digitaalisten palveluiden käyttöön ja oppimiseen. (van Deursen & Helsper 2015. 45–47.) Digitaalisten kuilujen tutkimus onkin siirtynyt internetin saatavuuden tarkastelusta enemmän internetin käytön vaikutusten tutkimiseen. Erityisesti sosiaalisten ja kulttuuristen tekijöiden vaikutusten tutkimista internetistä saatuihin hyötyihin on korostettu, koska kaikkien halutaan pysyvän mukana palvelujen digitalisoituessa. (Scheerder

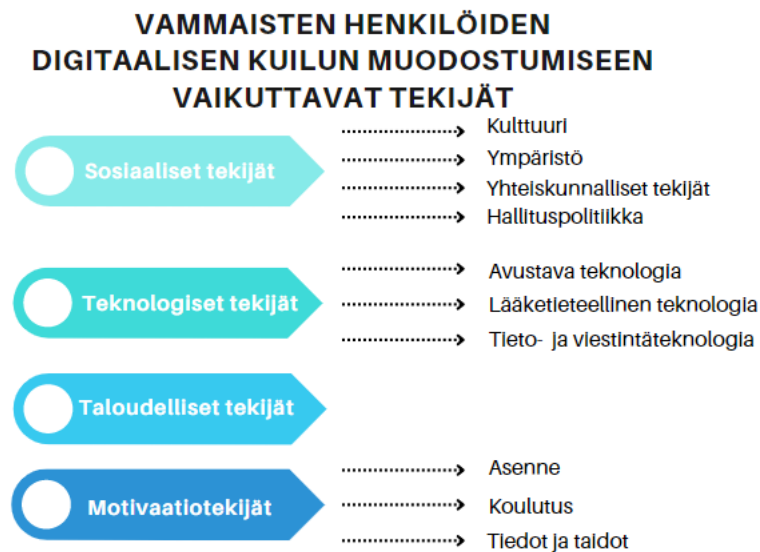


ym. 2017, 1609.) Digitaalisia kuiluja on siis erilaisia ja henkilö voi olla yhtä aikaa useassa eri digitaalisessa kuilussa ja kokea digitaalista epätasa-arvoa.

### 3.3 Vammaisuuden aiheuttama digitaalinen kuilu

Yksi digitaalisen kuilun muodoista on sen toteutuminen vammaisten ihmisten ja ei-vammaisten ihmisten välillä (engl. **digital disability divide**) (Sachdeva ym. 2015, 284). Tuikka ym. (2018, 164) ovat tutkineet digitaalisen kuilun toteutumista Suomessa erityisesti vammaisten ihmisten näkökulmasta. Teknologian kehittyminen ei ole edistänyt kaikkien ihmisten pääsyä digitaalisten palveluiden äärelle ja vammaiset henkilöt saattavat tarvita erilaista avustavaa teknologiaa, jotta internetin käyttö olisi saavutettavissa. Tuikan ym. tutkimus osoittaa, että vammaispalveluja tarvitsevat henkilöt käyttävät tai heillä on pääsy internetiin harvemmin kuin suomalaisilla yleensä. Tähän voi vaikuttaa esimerkiksi asumisratkaisut ja henkilökohtaisen tietokoneen puuttuminen. Täten vammaispalveluja tarvitsevilla ei välttämättä ole samoja mahdollisuuksia hyötyä internetin myönteisistä vaikutuksista ja tämä voi johtaa digitaalisen kuilun muodostumiseen. (Tuikka ym. 2018, 171.) Digikuiluja ja niiden muodostumista tutkilla ja ymmärtämällä on mahdollisuus myös hahmottaa erilaisia digiosallisuuden mahdollistavia tekijöitä (Hänninen ym. 2021, 8).

Sachdeva ym. (2015, 278) määrittelevät tutkimuksessaan neljä pääkategoriaa tekijöistä, jotka vaikuttavat vammaisten henkilöiden digitaalisen kuilun muodostumiseen (kuvio 1). Ne ovat sosiaalinen, teknologinen, taloudellinen ja motivaatio. Nämä huomioimalla on mahdollista löytää mahdollisuuksia ja toimenpiteitä vammaisten henkilöiden digitaalisen osallisuuden edistämiseksi ja täten vähentää digitaalista syrjäytymistä. (Sachdeva ym. 2015, 287.)



Kuvio 1: Vammaisten henkilöiden digitaalisen kuilun muodostumiseen vaikuttavat tekijät (muokailen Sachdeva ym. 2015, 287)

Vammaisuuden digitaaliseen kuiluun liittyvät sosiaaliset tekijät koostuvat kulttuurista, ympäristöstä, yhteiskunnallisista tekijöistä sekä poliittisesta päätöksenteosta. Kulttuuriset tekijät muodostuvat henkilön asuinpaikan mukaan, jossa vaikuttavat oman maan vammaiskäsitykset ja yksilön mahdollisuus hyödyntää teknologiaa. Erilaiset yhteiskunnalliset ja ympäristötekijät voivat olla teknologian käyttöä, omaksumista ja osallisuutta mahdollistavia tai estäviä. Organisoituneessa yhteiskunnassa kaikilla halukkailla on mahdollisuus osallistua, mutta yhteiskunnallisilla kannustimilla voidaan myös lisätä vammaisten henkilöiden osallisuutta. Poliittisella päätöksenteolla on tärkeä rooli digitaalisten kuilujen vähentämisessä ja teknologian saavutettavuuden mahdollistamisessa kaikille, myös vammaisille henkilöille. (Sachdeva ym. 2015, 288-289.) Yksi poliittinen päätös, jolla digitaalista osallisuutta on haluttu tukea Suomessa, on vuonna 2019 voimaan tullut laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta. Lain myötä julkisen sektorin verkkosivujen sekä mobiilisovellusten on toteutettava tietyt saavutettavuuden vaatimukset ja näin edistävä digitaalisten palvelujen yhdenvertaista käyttöä. (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019.)

Teknologiset tekijät muodostuvat avustavasta, lääketieteellisestä sekä tieto- ja viestintäteknologiasta. Teknologisissa tekijöissä haasteet liittyvät laitteiden helppokäyttöisyyteen ja saavutettavuuteen. Avustava teknologia ja apuvälineet voivat helpottaa ja tuoda uusia ulottuvuuksia käyttäjien arkeen sekä mahdollistaa osallistumisen vammasta huolimatta. Lääketieteellinen tekniikka koostuu terveydenhuollossa käytettävistä järjestelmistä, laitteista ja lääkkeistä. Vammaisten henkilöiden kohdalla nämä tekijät keskittyvät pääsääntöisesti elinympäristössä tehtäviin parannuksiin. Merkittävin teknologinen tekijä on tieto- ja viestintäteknologia (ICT), joka esimerkiksi sosiaalisen median avulla voi tarjota vammaisille henkilöille

hyödyllisiä viestinnän ja yhteisöllisyyden alustoja. Digitaalisen kuilun muodostumiseen voi vaikuttaa myös henkilön taloudellinen tilanne. Vammaisten henkilöiden saattaa olla haasteellisempaa päästä mukaan työelämään ja tämä voi vaikuttaa henkilökohtaiseen talouteen. Digilaitteiden ja tarvittavan teknologian hankkiminen voi vaikeutua heikon taloudellisen tilanteen myötä. (Sachdeva ym. 2015, 289-290.)

Sachdeva ym. nostavat tutkimuksessaan digitaalisen kuilun muodostumisen vaikuttavammaksi tekijäksi vammaisen henkilön näkökulmasta motivaation käyttää ja hyödyntää teknologiaa. Motivaatio koostuu tutkimuksessa asenteesta, koulutuksesta sekä tiedosta ja taidoista. Nämä kaikki vaikuttavat teknologian oppimiseen ja käyttöön. Positiivinen asenne ja vahva tahto vaikuttavat siihen, miten yksilö reagoi haastaviin tilanteisiin. Niiden on huomattu parantavan teknologian käytettävyyttä. Myös hyödynnettävä koulutus (esim. erilaiset oppimisalustat ja kurssit) ja yksilön tiedot sekä taidot voivat vaikuttaa digitaitojen käyttämiseen sekä omaksumiseen. (Sachdeva ym. 2015, 290-291.)

#### 4 Kehittämisasetelma

Digitalisaatio ja palveluiden sähköistyminen on ilmiö, joka koskettaa vahvasti myös Helsingin kaupungin vammaispalveluiden työtoiminnan asiakkaita sekä työntekijöitä. On tärkeää, että digitaalisen osallisuuden edistämiseen kiinnitetään huomiota myös Helsingin kaupungin vammaispalveluiden työtoiminnassa. Tässä opinnäytetyössä tehdyn tutkimuksellisen kehittämistoiminnan tutkimusstrategisena lähestymistapana käytetään toimintatutkimusta ja eritoten osallistavaa toimintatutkimusta.

##### 4.1 Opinnäytetyön tavoitteet, keinot ja tutkimuskysymykset

Tässä opinnäytetyössä tarkoituksena on kehittää digitaalisen osallisuuden edistämisen malli Helsingin kaupungin vammaispalveluiden työtoimintaan. Malli on tarkoitus kehittää kolmessa eri vaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa asiakkaat tuovat näkökulmansa esiin ryhmäkeskusteluiden muodossa ja toisessa vaiheessa työntekijät kokoontuvat työpajoihin työstämään mallia yhteiskehittämisen menetelmiä hyödyntäen. Kolmannessa vaiheessa opinnäytetyön tekijät koovat ja viimeistelevät mallin visuaaliseen muotoon.

Jokaisessa Helsingin kaupungin vammaispalveluiden työtoiminnan toimipisteissä tehdään toimipistekohtainen toimintasuunnitelma, joka määrittää toimintaa. Tavoitteena on, että tässä kehittämistoiminnassa tuotettavaa mallia voidaan tulevaisuudessa hyödyntää työtoiminnan toimintasuunnitelmia tehtäessä. Tavoitteena on myös, että yhteiskehittämisen menetelmillä toteutettavat työpajat antavat osallistujille mahdollisuuden jakaa toimipistekohtaista tietoa ja kokemusta sekä löytää uusia ideoita oman työn tekemiseen.

Tässä opinnäytetyössä tutkimuskysymyksiä on kaksi, ne ovat:

1. Millaisena asiakkaiden digitaalinen osallisuus näyttäytyy Helsingin kaupungin vammais- palveluiden työtoiminnan työntekijöille ja asiakkaille?
2. Miten digitaalista osallisuutta voidaan edistää Helsingin kaupungin vammais- palveluiden työtoiminnassa?

Tutkimuskysymysten avulla on haluanne tehdä näkyväksi sitä, miten asiakkaiden digitaalinen osallisuus näyttäytyy työntekijöille sekä asiakkaille Helsingin kaupungin vammais- palveluiden työtoiminnassa ja selvittää minkälaisia keinoja digitaalisen osallisuuden edistämiseksi jo on ja miten digitaalista kuilun syntyä voidaan ehkäistä.

#### 4.2 Toimintatutkimus kehittämistoiminnan strategiana

Toimintatutkimus on lähestymistapa, jossa yhdistyvät käytännön kehittämistyö ja tutkimus. Toimintatutkimusta ohjaa perinteisen ajatteluttavan sijaan käytännön intressi. Ollaan kiinnostuneita siitä, kuinka asiat saataisiin tehtyä paremmin. (Heikkinen 2018, 182.) Toimintatutkimukseen liitetyistä piirteistä yhden tärkeimmistä on katsottu olevan prosessin yhteisöllisyyden (Heikkisen 2018, 191).

Eri toimintatutkimuksen suuntauksia yhdistäviä ominaisuuksia ovat ne, että niissä suunnataan käytäntöön, pyritään muutokseen ja, että tutkittavat osallistuvat tutkimusprosessiin. Näistä piirteistä huolimatta tutkimusten kohteissa ja kysymysten asettelussa voi olla suurta variaatiota. (Kuula 1999, 10.) Toimintatutkimuksen perusidea on sovellettu hyvinkin laajasti erilaisiin kehittämiskohteisiin esimerkiksi maanviljelyn kehittämiseen, pommituslentojen suunnitteluun ja tietokonejärjestelmien parantamiseen (Heikkinen 2018, 182). Toimintatutkimusta voi suunnata lähes mihin tahansa ihmiselämään liitoksissa olevaan piirteeseen. Perustavaa ja yhdistävää toimintatutkimuksissa on uuden tiedon tuottamisen lisäksi se, että niissä on myös pyrkimys tutkimusta hyödyntämällä mahdollisimman ajantasaisesti edistää tai muuttaa asian- tilaa parempaan suuntaan tavalla tai toisella. (Kuula 1999, 10-11.)

Toimintatutkimuksessa tutkija ei jättyä ulkopuolelle vaan on aktiivisesti mukana. Tutkija tekee muutokseen pyrkiviä muutosinterventioita. Toimintatutkimuksen perustavana kiinnostuksen kohteena on ihmisten yhteistoiminta. Huolimatta hyvinkin laajasta soveltamisestaan, perusluonteeltaan toimintatutkimusta voi luonnehtia sosiaalisiksi prosessiksi. (Heikkinen 2018, 182.)

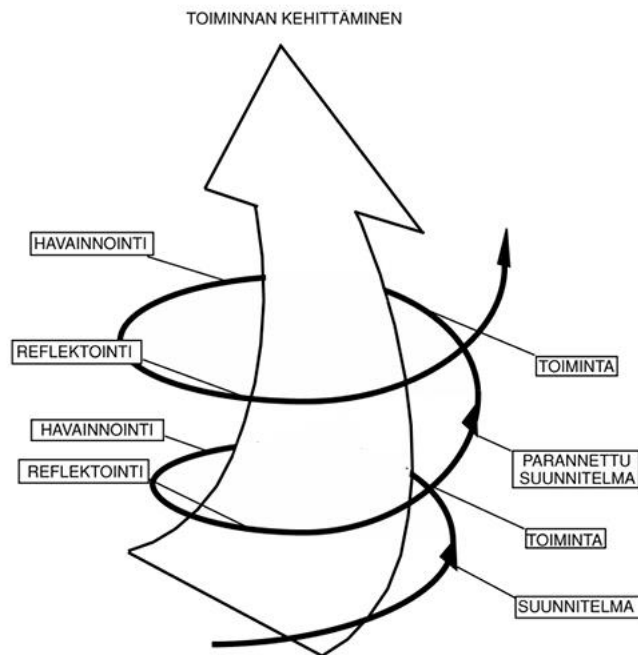
Toimintatutkimuksessa teoriaa ja käytäntöä ei eroteta toisistaan, vaan niiden katsotaan edustavan saman asian eri puoliskoja. Ajatuksena on, että käytäntö sisältää teorian ja päinvastoin.

Usein toimintaan liittyvä tieto on implisiittistä tietoa. Yksi toimintatutkimuksen tarkoitus onkin tuoda hiljainen tieto näkyväksi ja saattaa se keskusteluun. Toiminnan muuttuminen tietoiseksi toiminnaksi on usein juuri kielellinen muutos. (Heikkinen 2018, 182.)

Yleensä toimintatutkimusta hyödynnetään työryhmien tai tiimien toiminnan kehittämisessä (Heikkinen 2018, Salonen ym. 2017, 40 mukaan). Toimintatutkimukselle tyypillistä on syklinen kulkeminen eteenpäin. Suunnittelun pohjalta luodaan uusia työvälineitä tai tapoja toimia, joita myöhemmin kokeillaan käytännössä. Kokeiluja on myös havainnoitava, jotta saadaan selville vastasiko muutos tarpeisiin ja tavoitteisiin. Havainnointi suoritetaan järjestelmällisesti käyttäen erilaisia tiedonkeruumenetelmiä. Havaintojen, tarkastellun tiedon, kokemusten ja yhdessä käydyn reflektion kautta toiminnan kehittämistä jatketaan edelleen muokkaamalla sekä parantamalla. Näin päästään uuteen kehittämisen sykliin, jotka jatkuvat siihen asti, että on päästy haluttuun tavoitteeseen. (Salonen ym. 2017, 40.)

Toimintatutkimuksessa olennaista on jatkuva reflektio. Ihmisen reflektoidessa hän pohtii omia uskomuksia, tapojaan ajatella sekä kokemuksia, joita hänellä on. Ihminen ottaa etäisyyttä itseensä ja tarkastelee omaa tapojaan toimia ja ajatteluaan uudelta näkökulmasta. Tavoitteena on oivaltaa mistä hänen ajatuksensa johtuvat ja mikä saa hänet ajattelemaan ja toimimaan tietyllä tavalla. Reflektiota hyödyntämällä on tarkoitus päästä tilanteeseen, jossa toiminta ymmärretään uudella tavalla, mikä mahdollistaa toiminnan kehittämisen. (Heikkinen 2018, 188.)

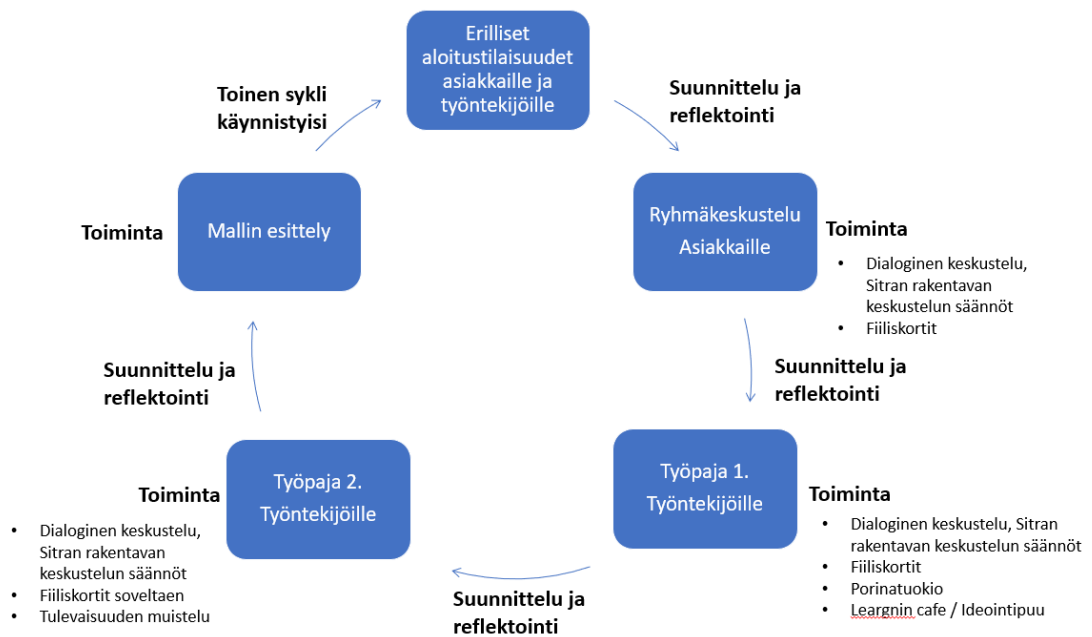
Reflektion merkitys olennaisena tekijänä toimintatutkimuksessa näkyy esimerkiksi siinä, että se usein hahmotellaan itsereflektiivisenä kehänä. Tässä kehässä toimintaa seuraa toiminnan havainnointi, jota puolestaan seuraa reflektointi, jota puolestaan seuraa toiminnan uudelleen suunnittelu. Ajan kuluessa reflektiivisestä kehästä muodostuu spiraali, kun tutkimuksen syklit asetellaan peräysten. (Heikkinen 2018, 189.) Tätä kehää havainnollistaa Heikkisen (2018, 189) kuvaama toimintatutkimuksen spiraali. (kuvio 2)



### Toimintatutkimuksen spiraali

Kuvio 2: Toimintatutkimuksen spiraali (Heikkinen 2018, 189)

Kuviossa 3 on esitelty tässä opinnäytetyössä toteutettu tutkimuksellinen kehittämistoiminta Heikkisen (2018, 189) toimintatutkimuksen spiraalia mukailleen. Ideana on, että suunnittelua, reflektointia ja havainnointia seuraa aina toiminta. Tässä opinnäytetyössä toiminta koostuu asiakkaiden ryhmäkeskustelusta sekä kahdesta työpajasta, jotka on suunnattu työntekijöille. Tavoitteena on saada ensimmäinen sykli käytyä läpi ja luoda ensimmäinen versio digitaalisen osallisuuden edistämisen mallista. Mikäli kyseessä olisi jostain muusta kuin opinnäytetyön puitteissa toteutetusta kehittämistoiminnasta ja siinä tuotetusta mallista, seuraisi prosessi uusi sykli, jossa kokeilu, havainnointi, reflektointi, suunnittelu ja toiminta seuraisivat toisi-  
aan.



Kuvio 3: Opinnäytetyössä toteutetun tutkimuksellisen kehittämistoiminnan vaiheet Heikkisen (2018, 189) toimintatutkimuksen spiraalia mukaillen.

Osallistavan toimintatutkimuksen mukaisesti toiminnan kehittämiseen on kutsuttu sekä asiakkaita että työntekijöitä ja he ovat osallistuneet kehittämiseen hieman eri vaiheissa ja eri tavalla. Tähän ratkaisuun on päädytty siitä syystä, että asiakkaiden kanssa on tällöin mahdollisuus käydä asioita rauhalliseen tahtiin läpi, esimerkiksi erilaiset kommunikaatiota tukevat välineet hyödyntäen. Tällä on pyritty myös siihen, että asiakkaiden ääni tulee varmasti kuuluiin.

Kemmisin ja Wilkinsonin (1998, 21-22) mukaan osallistavan toimintatutkimuksen tavoitteena on saada ihmiset tarkastelemaan omaa sosiaalista todellisuuttaan pyrkimällä vaikuttamaan käytäntöihin, jotka määrittävät näitä todellisuuksia. Osallistavaa toimintatutkimusta voidaan käyttää työn kehittämiseen. Jokainen toimintatutkimuksen spiraalissa kuvattu reflektion vaihe olisi hyvä toteuttaa yhdessä tutkimusprosessiin osallistuvien kanssa.

Kaikki toimintatutkimuksen teoreetikot eivät painota toimintatutkimusta yhteistyöprosessina. Joidenkin tutkijoiden mielestä toimintatutkimus voidaan usein nähdä myös yksinäisenä systemaattisena itsereflektiona. Tämä pitää usein toimintatutkimuksen kohdalla paikkansa, mutta tästäkin huolimatta toimintatutkimus on parasta käsitteellistää yhteistyön termein. Yksi syy tähän on se, että toimintatutkimus itsessään on sosiaalinen ja opettavainen prosessi. Toinen ja merkittävämpi syy on se, että toimintatutkimus on suunnattu tutkimaan, muotoilemaan ja uudistamaan käytänteitä, jotka ovat luonteeltaan sosiaalisia. (Kemmis & Wilkinson 1998, 22.)

Koska käytännöt muodostuvat ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa, voidaan käytäntöjen muuttamista pitää sosiaalisena prosessina. Yksi henkilö voi muuttaa toimintaansa, josta seuraa se, että muut joutuvat reagoimaan hänen käytökseensä. Muutoksen juurruttamiseksi kuitenkin tarvitaan koko yhteisön sitoutumista osallistumiseen, sillä yhteisön vuorovaikutuksessa muodostuu käytäntö. (Kemmis & Wilkinson 1998, 22.)

Kemmisin ja Wilkinsonin (1998, 22) mukaan osallistava toimintatutkimus tarjoaa mahdollisuuden luoda foorumeita, joissa ihmiset voivat liittyä yhteen kumppaneiksi uudistaakseen käytäntöjä, joiden yhteydessä he ovat vuorovaikutuksessa. Osallistava toimintatutkimus tarjoaa myös mahdollisuuden muodostaa foorumeita, joissa rationaalisuutta sekä demokratiaa voidaan ajaa yhdessä. Parhaimmillaan osallistava toimintatutkimus on yhteisöllinen oppimisen sosiaalinen prosessi, jonka toteuttavat ihmisryhmät, jotka liittyvät yhteen muuttaakseen käytäntöjä, joiden kautta he ovat vuorovaikutuksessa.

Tämän opinnäytetyön tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa tarkoituksena on luoda uusi malli Helsingin kaupungin vammaispalveluiden työtoiminnan sekä virtuaalisten palveluiden toimijoiden kanssa yhdessä. Voisi siis sanoa Kemmisin ja Wilkinsonin määrittelemän osallistavan toimintatutkimuksen hengessä, että pyrkimyksenä on muodostaa foorumi, jossa toimipisteen työntekijät ja asiakkaat osallistuvat toiminnan kehittämiseen. Tämän takia tutkimusstrategiseksi lähestymistavaksi valikoitui osallistava toimintatutkimus.

Tutkimusmenetelmää valittaessa tutkijan on pohdittava, millaista tietoa tutkimuksella tavoitellaan eli mitkä ovat tutkimuksen tiedonintressit (Vilkkä 2015, 63). Habermasin tiedonintressit ovat tekninen, praktinen ja emansipatorinen. (Heikkisen 2018, 191, mukaan). Heikkinen (2018, 192) esittää toimintatutkimuksen tiedonintressit Zuber-Skerrittiä (1996) mukailleen. Päämäärinä tiedonintresseissä ovat: työntekijöiden osaamisen vahvistaminen (tekninen tiedonintressi), työntekijöiden itseymmärryksen parantuminen sekä asioista ajatteleva uudella tavalla (praktinen tiedonintressi) ja vapautuminen itsestään selvistä perinteisistä. (kriittinen tiedonintressi). (Heikkinen 2018, 192.) Tämä tutkimuksellinen kehittämistoiminta pitää sisällään piirteitä kaikista kolmesta tiedonintressistä. Tarkoituksena tässä opinnäytetyössä on luoda digitaalisen osallisuuden edistämisen malli, joten pyrkimyksenä on, että asiakkaiden ja työntekijöiden osaaminen vahvistuu, itseymmärrys parantuu, asioista ajatellaan uudella tavalla ja vanhoista itsestään selvistä pidetyistä malleista vapaudutaan.

## 5 Aineistonkeruun menetelmät

Aineistojen tuottaminen ja niiden muodostaminen tutkimusta varten on tutkijan aktiivista toimintaa ja työn tulosta. Tutkijalla on ajatus siitä mistä aineisto voisi koostua ja hän valitsee sekä rajaa aineiston niin, että sen avulla saa tarkasteltua tutkimusongelmaa. (Vuori 2022b.)



Tässä tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa aineisto tuotettiin juuri tätä kyseistä opinnäytetyötä varten ja se syntyi vuorovaikutuksessa kehittämistoimintaan osallistuvien työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa. Aineiston tuottamisessa käytettiin erilaisia menetelmiä, jotta saatiin kerättyä kehitettävästä aiheesta mahdollisimman monipuolisen aineiston.

Koska tutkimuksellisen kehittämistoiminnan suunnittelun aikaan Covid-19 vaikutti vahvasti työtoiminnan toteutukseen, olimme tehneet varasuunnitelmat aineiston keräämistä varten. Useat työ- ja päivätoiminnan asiakkaat kuuluivat koronavirustaudin riskiryhmiin ja sosiaali- ja terveyspalveluissa noudatetaan edelleen ohjeita ja suosituksia, vaikka muulla yhteiskunnassa rajoituksista on osittain luovuttu. Aineiston keruu sekä asiakkailta että työntekijöiltä suunniteltiin toteutettavaksi myös virtuaalisesti ja tällöin aineistoa olisi kerääntynyt varasuunnitelman mukaisesti. Saimme kuitenkin järjestettyä tutkimuksellisen kehittämistoiminnan aineiston keruun alkuperäisen suunnitelman mukaan.

Tämän tutkimuksellisen kehittämistoiminnan lähestymistapa on osallistava toimintatutkimus, joten aineistonkeruun menetelmät on valittu sen pohjalta. Toimintatutkimuksessa käytettävistä menetelmistä keskeisimpiä ovat osallistuva havainnointi sen perusteella kirjoitettu tutkimuspäiväkirja sekä haastattelu (Huovinen & Rovio 2006, 104). Tässä opinnäytetyössä oli alun perin tarkoituksena hyödyntää havainnointia yhtenä keskeisenä aineistonkeruun menetelmänä, mutta luovuimme siinä.

Suunnitelmassa olimme tehneet taulukon, johon havainnointi perustuisi. Tarkoituksena oli, että havainnointia olisi toteutettu sekä infotilaisuuksien että työpajojen aikana. Heti aloitetuamme kuitenkin huomasimme, että tämä ei toiminut, eikä havainnointi tuottanut työlemme lisäarvoa. Infotilaisuudet ja työpajat olivat tiiviitä hetkiä, joissa havainnointi olisi ainostaan ollut jo muussakin materiaalissa esiin tulleiden asioiden toistoa. Jotta havainnointi olisi ollut tätä opinnäytetyötä tehdessä toimiva ja luotettava aineistonkeruumenetelmä olisi se tarkoittanut pitkäaikaista jalkautumista eri toimipisteisiin seuramaan, miten digitaalinen osallisuus toimipisteissä näyttäytyy.

Tässä opinnäytetyössä keskeisimmiksi aineistonkeruumenetelmiksi valitsimme ryhmäkeskustelun sekä yhteiskehittämisen erilaiset menetelmät, joita hyödynnettiin ryhmäkeskustelussa sekä kahdessa työpajassa. Tutkimuspäiväkirjaa hyödynsimme etenkin pohdintaa kirjoitettaessa. Tutkimuspäiväkirja on tarkoitettu työvälineeksi tutkimuksen kulun, metodologian, menetelmällisyyteen liittyvien seikkojen sekä tutkijan omien pohdintojen tallentamiseen (Grönfors & Vilka 2011, 80).

## 5.1 Ryhmäkeskustelu

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa asiakkaiden haastattelun muodoksi valikoitui ryhmäkeskustelu. Se on menetelmä, joka kuuluu laadullisen tutkimuksen perinteeseen

(Hennink 2014, 1). Ryhmäkeskustelua voidaan kutsua myös ryhmähaastatteluksi. (Taylor, Bodgan, & DeVault 2015, 127). Ryhmäkeskustelu on haastattelumenetelmä, jossa joukko ihmisiä kootaan yhteen keskustelemaan tietyn aiheen ympärille. Tarkoituksena on, että ryhmään osallistuvat henkilöt tuovat esiin näkökulmiaan ja kokemuksiaan käsiteltävänä olevasta aiheesta. (Taylor ym. 2015, 147; Hennink 2014, 1; Pietilä 2017, 88.) Ryhmäkeskustelussa tutkijalla on kaksi roolia. Hän toimii sekä fasilitaattorina että valvojana. (Taylor, Bodgan, & DeVault 2015, 127; Hennink 2014, 2; Pietilä 2017, 88.) Fasilitaattorin roolissa tutkija yrittää saada keskustelua heräteltyä (Hennink 2014, 2). Valvojan roolissa taas hänen tehtävänä on ohjata keskustelua siten, että osallistujat eivät keskeytä toisiaan tai ala riitelemään keskenään (Taylor ym. 2015, 127).

Moninaisen keskustelun kehkeytyminen ei ole itsestään selvää. Osallistujat voivat omata keskusteltavasta aiheesta hyvinkin eriäviä mielipiteitä ja saattavat tuoda erimielisyytensä hyvinkin vahvasti esille. Toisaalta taas tilanteessa, jossa osallistujat eivät omaa vahvaa käsitystä aiheesta on mahdollista, että he tuovat eriävät mielipiteensä esiin peitellen ja epäsuoraan. (Pietilä 2017, 90.) Haastattelun aikana tutkijan on huolehdittava siitä, että kaikki osallistujat saavat mahdollisuuden osallistua keskusteluun. On mahdollista, että keskustelun aikana joudutaan rajaamaan puheliaita osallistujia tai rohkaisemaan ujompiä osallistumaan aktiivisemmin. (Taylor, ym. 2015, 127.)

Ryhmäkeskustelussa on tyypillistä, että osallistujia on viidestä kymmeneen. Osallistujien määrä voi vaihdella tutkimuksen tarkoituksen mukaan. Usein ryhmäkeskusteluun osallistuvat henkilöt on valittu ennalta. He voivat tulla samankaltaisista taustoista tai heillä voi olla kokemusta tutkittavasta aiheesta. Ryhmäkeskustelun tavoitteena ei ole löytää osallistujien välille yhtenäistä konsensusta käsiteltävästä aiheesta vaan tuoda esiin erilaisia näkökulmia sekä kokemuksia aiheesta. Jotta menetelmä tuottaa oikeaa tietoa on erittäin tärkeää, että osallistujat osallistuvat keskusteluun. (Hennink 2014, 2.)

Ryhmäkeskusteluun valmistauduttaessa on tavallista, että taustalla on tutkijan tekemä teemarunko. Runkoa on tarkoitus käyttää väljästi, koska keskustelun halutaan etenevän osallistuvien ehtojen mukaan. (Pietilä 2017, 99.) Tämän opinnäytetyön ryhmäkeskustelussa käytetty teemarunko löytyy liitteistä 7. Haastattelun rungon muodostimme ensiymmärryksemme sekä teoreettiseen viitekehukseen perehtymisen pohjalta. Pietilä (2017, 99) viittaa Barbouriin (2007), ja toteaa, että ryhmäkeskustelussa on mahdollista käyttää myös erilaisia keinoja keskustelun virittämiseen. Näitä keinoja voivat olla esimerkiksi erilaisten tekstien, kuvien, videokuvan tai musiikin käyttäminen. Jotta ryhmäkeskusteluun osallistuvat henkilöt uskaltavat jakaa kokemuksiaan aiheesta on tärkeää, että ryhmään saadaan luotua turvallinen ilmapiiri, jossa osallistujat eivät pelkää tulevansa tuomituiksi. (Hennink 2014, 2.)

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa käytettiin ryhmäkeskustelua yhtenä aineistonkeruumenetelmistä. Tavoitteena oli, että jokaisesta Helsingin kaupungin vammaispalveluiden työtoiminnan toimipisteestä saataisiin asiakkaita osallistumaan kehittämistoimintaan ryhmäkeskustelun muodossa. Asiakkaille lähetetyssä kutsussa olimme toivoneet osallistujia, jotka olisivat toimipisteidensä asiakasraadin jäseniä. Helsingin kaupungin vammaisten työ- ja päivätoiminnassa on käytössä asiakasraadit, jotka koostuvat palveluiden käyttäjistä. (Helsingin kaupunki 2019.) Kaikki osallistujat eivät kuitenkaan olleet asiakasraatilaisia, eikä tätä kehittämistoimintaan osallistuvilta vaadittu. Jokaisesta toimipisteistä ei saatu osallistujia mukaan. Keskusteluun osallistui lopulta asiakkaita neljästä eri toimipisteestä.

## 5.2 Yhteiskehittämisen menetelmät

Yhteiskehittämisellä tarkoitetaan työtappaa, jossa henkilöt, jotka käyttävät palveluita otetaan mukaan palveluiden ja toimintojen suunnitteluun, toteutukseen sekä arviointiin. Yhteiskehittämistä voidaan toteuttaa esimerkiksi ottamalla asiakasraadit osaksi yhteiskehittämistä. Ihanteellista olisi, että yhteiskehittämistä voitaisiin toteuttaa yksilöllisesti ammattilaisen ja asiakkaan kesken, ryhmässä toimien, palveluiden sisällä toteutuvassa yhteistyössä ja sen eri muodoissa, päätöksiä valmisteltaessa sekä päätöksiä tehtäessä lähtien lähiesihenkilö tasolta aina strategiseen johtoon asti. (THL, 2018.)

Yhteiskehittämistä toteutettaessa on tärkeää, että prosessit, jotka yhteiskehittämisen aikana käydään läpi, kuvataan ja dokumentoidaan siten, että näiden tulokset voidaan palauttaa asiakkaiden tarkasteltavaksi. Asiakkaille on annettava mahdollisuus siihen, että he voivat itse tarkastaa sen, että onko heidän tekemisensä ollut merkityksellistä. (THL, 2018.)

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa käytettiin yhteiskehittämisen menetelmänä dialogista keskustelua sekä muita yhteiskehittämisen menetelmiä työntekijöille järjestetyissä työpajoissa sekä asiakkaiden kanssa toteutetussa ryhmäkeskustelussa. Opinnäytetyön aikana toteutettuihin työpajoihin osallistujat tulivat Helsingin kaupungin vammaistyön eri työtoiminnan toimipisteistä. Seuraavaksi kuvaamme yhteiskehittämisessä käytetyt menetelmät.

### 5.2.1 Dialoginen keskustelu ja rakentavan keskustelun säännöt

Dialogi on vuoropuhelua ja tapa kommunikoida. Dialogisuuden taas puolestaan voidaan nähdä laajemmin moniäänisenä maailmankuvana. Se on käsitys siitä, miten me ajattelemme ja olemme sidoksissa muihin ihmisiin. Keskeisiä piirteitä dialogissa ovat kuulluksi tuleminen tunne, usko toisiin, kokemus toiveikkuudesta, luottamuksen ilmapiirin muodostaminen, epävarmuustekijöiden kestäminen ja uteliaisuus toisten toiseutta kohtaan. (THL, 2021.)

Dialogisessa keskustelussa on tarkoitus keskustella avoimesti ja suoraan. Keskustelun tavoitteena on löytää yhteinen ymmärrys. Keskusteluun kuulu se, että hyväksytään ja ymmärretään

ihmisten erilaiset mielipiteet. Olennaista on ajatus siitä, että yksikään mielipide ei ole koko totuus asiasta. Eri katsantokannoille annetaan tilaa ja tilanteita pohditaan yhdessä. Dialogisuus toimii tilanteessa, jossa pyrkimyksenä on uusien toimintatapojen löytäminen muuttuvassa toimintamallijöössä. Aito dialogi tarjoaa mahdollisuuden tehdä näkyväksi osallistujien taidot, motivaation sekä luovuuden. (Salonen ym. 2017, 61, 84.)

Dialogista keskustelua tukemaan ryhmäkeskusteluun sekä työpajoihin valitsimme Sitran raketavan keskustelun säännöt. Pelisäännöt koostuvat kuudesta ohjeesta. Niiden mukaan dialogin tavoitteena on, että jokaisella on mahdollisuus kertoa omista näkemyksistään keskeytyksettä, puhua arkikielellä, kuunnella ja puhutella toista, olla läsnä ja kunnioittaa muiden mielipiteitä sekä työstää rohkeasti myös ristiriitoja herättäviä asioita. (Sitra 2017.)

### 5.2.2 Fiiliskortit

Fiiliskortit ovat toiminnallinen menetelmä, jota voi käyttää osallistujien aktivoimiseen. Fiiliskortteja käytetään apuna osallistujien toisiinsa tutustumiseen ja luomaan mukava sekä turvallista ilmapiiriä. Menetelmässä toiminnan vetäjä valitsee erilaisia kortteja, joista toimintaan osallistujat voivat valita itselleen mieleisen. Osallistujia voi pyytää kuvan avulla kertomaan esim. omasta tunnetilastaan tai ajatuksista päivän aiheeseen liittyen. (Alaniska & Ahonen 2022, 5-6.)

### 5.2.3 Porinatuokio

Porinatuokio-menetelmän tarkoituksena on toimia virittäytymisenä aiheeseen ja keskusteluun. Porinatuokiossa ajatuksia vaihdetaan vapaamuotoisesti lyhyen aikaa ja keskusteluissa saatua tietoa voi hyödyntää kehittämistoiminnan jatkuessa. Porinaryhmät on hyvä pitää pieninä, jotta kaikki osallistujat saavat oman puheenvuoron. Porinatuokion osallistujille on tärkeää kertoa, kuinka paljon keskustelulle on aikaa ja onko tarkoitus jakaa ryhmässä käytävät keskustelut kaikille muille. Osallistujilla olisi hyvä olla jotain kokemusta tai tietoa käsiteltävästä aiheesta, jotta ryhmässä syntyy ajatuksia ja keskustelua. (Tevere 2022.)

### 5.2.4 Ideointipuu

Ideointipuu-työkalun ajatuksena on löytää uusia ajatuksia ja huomioida erilaisia näkökulmia kehitettävästä aiheesta sekä tuoda ne visuaaliseen muotoon. Ideointipuun avulla voi tuoda näkyväksi palvelun käyttäjien tarpeita ja auttaa hahmottamaan kehittämisprosessia tai kokonaisuutta. Menetelmässä osallistujat kirjoittavat lapuille ajatukset aiheeseen tai kysymyksiin liittyen ja laittavat ne puuhun tai sen oksille. Oksat voivat toimia myös eri teemoina tai niihin voidaan menetelmän aikana lajitella saman aiheen ideoita. Ideointipuun etuna on sen helppo sekä selkeä käyttö. Haasteena saattaa olla, että asioita pohditaan pintapuolisesti tai mahdollisuus hiljaisten osallistujien vetäytyä keskustelusta. (Innokylä 2022a.)

### 5.2.5 Tulevaisuuden muistelu

Tulevaisuuden muistelu on yhteistyömenetelmä, jolla halutaan saada nykyiseen tilanteeseen uusia näkökulmia lähestymällä sitä tulevaisuudesta käsin. Menetelmä sopii tilanteisiin, jossa toimintaan halutaan muutosta. Menetelmä on alun perin kehitetty moniammatilliseen asiakastyöhön, mutta se sopii myös kehittämis- ja hanketyöhön. Tärkeää on huomioida, että jokainen osallistuja saa kerrottua omat ajatuksensa ja osallistujat noudattavat hyvän dialogin sääntöjä. (Innokylä 2022c.)

Tulevaisuuden muistelu- menetelmässä jokainen osallistuja saa kertoa ajatuksia, ideoita sekä huolia toiminnasta tai kehittämistyöstä, jonka kuvitellaan olevan valmis. Tulevaisuuden muistelun aikana mietitään mikä toiminnassa ja sen prosessissa on ilahduttanut, ja mitä mahdollisesti kukakin on tehnyt toiminnan etenemiseksi. Millaista tukea matkan varrella on tarvittu ja mistä sitä on saatu? Menetelmässä kehitetään yhdessä toimintasuunnitelma hyvän ja toiveikkaan tulevaisuuden toteuttamiseksi. (Innokylä 2022c.)

### 5.2.6 Learning cafe

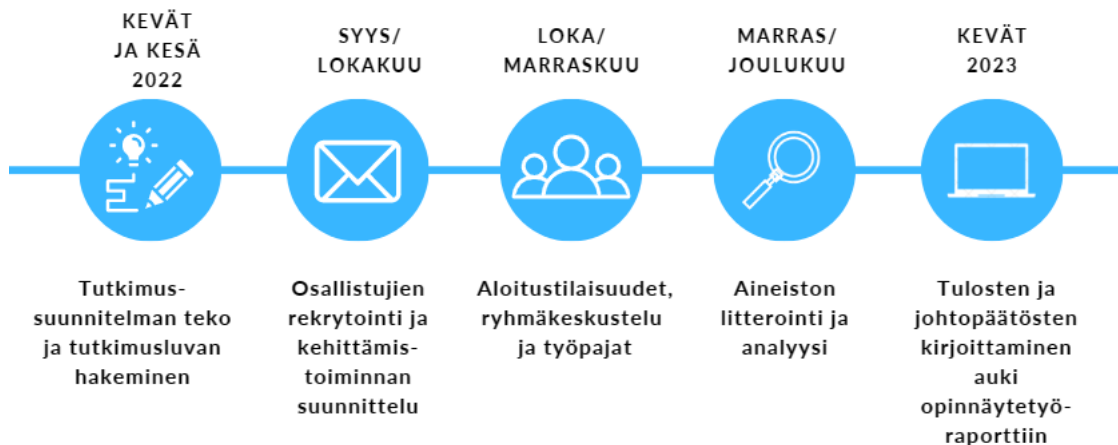
Learning Cafe menetelmää voidaan kutsua myös oppimiskahvilaksi. Kyseessä on yhteistoimintamenetelmä, joka on tarkoitettu keskusteluun, uuden tiedon synnyttämiseen sekä vanhan tiedon siirtämiseen. Menetelmän keskiössä on keskustelu. Keskustelun avulla on tarkoitus selittää omia näkemyksiä ja löytää ymmärrystä. Menetelmä harjoittaa toimijoita yhteisen ratkaisun tekemiseen. Learning cafe- menetelmään kuuluu, että toisten näkemyksiä voidaan kommentoida ja kyseenalaistaa kuitenkin muistaen sen, että tärkeää on ryhmän yhteisen mielipiteen löytäminen. (Innokylä 2022b.)

Menetelmän prosessi on mutkaton. Fokus on tiettyjen teemojen tai kysymysten ratkaisemisessa ryhmässä. Prosessi etenee siten, että osallistujat jakaantuvat pienryhmiin pöytäkunnittain. Toiminnan edetessä pöytäkunnat vaihtavat pöydästä toiseen ja alkavat pohtimaan aieman ryhmän tuotoksia ja pyrkivät jalostamaan näitä eteenpäin. (Innokylä, 2022b; Salonen ym. 2017,58.)

## 6 Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan toteuttaminen

### 6.1 Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan aikataulu

Kevään ja kesän 2022 käytimme opinnäytetyön ideointiin, teoreettisen viitekehyksen rakentamiseen sekä opinnäytetyösuunnitelman laatimiseen (kuvio 4). Tutkimuslupaa haimme Helsingin kaupungilta elokuussa 2022 ja lupa myönnettiin voimassa olevaksi 31.8.2023 saakka (liite 9). Tutkimuksellinen kehittämistoiminta toteutettiin syksyn 2022 aikana.



Kuvio 4: Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan toteutuksen aikataulu

Kutsu tutkimukselliseen kehittämistoimintaan lähetettiin tutkimusluvan saamisen jälkeen jokaisen työtoimintapaikan esihenkilöille. Heitä pyydettiin välittämään informointikirjettä sekä työntekijöille (liite 3) että jokaisen toimipisteen asiakasraatilaisille (liite 2) tai asiakasraadin puuttuessa jo yksikössä toimiville pienryhmille. Asiakkaita varten toteutimme vielä erillisen videokutsun, jota olisi helppo näyttää pienryhmissä sekä virtuaalisessa toiminnassa. Yhteys haastateltaviin asiakkaisiin tapahtui toimipisteen työntekijöiden välityksellä. Tarkoituksena oli, että asiakkaita osallistuisi jokaisesta toimipisteestä kaksi kappaletta, jolloin ryhmäkeskusteluun osallistuvien määrä olisi maksimissaan kymmenen henkilöä. Työntekijöiden kohdalla tarkoituksena oli, että haastatteluiden jälkeen tapahtuviin työntekijöille suunnattuihin työpajoihin osallistuisi jokaisesta toimipisteestä kaksi työntekijää. Tutkimukselliseen kehittämistoimintaan ilmoittautui lopulta kuusi työntekijää sekä kuusi asiakasta neljästä eri toimipisteestä.

## 6.2 Asiakkaiden aloitustilaisuus ja ryhmäkeskustelu

Asiakkaiden aloitustilaisuus pidettiin Vammaistyön Vallilan toimipisteessä 11.10.2022 kello 13.00. Tähän tutkimukselliseen kehittämistoimintaan osallistui asiakkaita yhteensä kuusi henkilöä. Asiakkaat olivat vammaispalveluiden työtoiminta yksiköistä sekä virtuaalisesta palvelusta. Varmistimme yhteistyössä asiakkaiden ohjaajien kanssa, että kulkeminen Vallilan toimipisteeseen ei muodostunut esteeksi osallistua kehittämistoimintaan. Tilaisuus aloitettiin katsomalla opinnäytetyöntekijöiden selkokielineen video, jossa käytiin läpi opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet sekä osallistujien rooli opinnäytetyössä, kerrottiin selkokielisesti mitä digitaalinen osallisuus tarkoittaa sekä allekirjoitettiin suostumus tutkimukseen osallistumisesta.

Aloitustilaisuudessa asiakkailla oli mahdollisuus kysyä kysymyksiä opinnäytetyöhön sekä digitaaliseen osallisuuteen liittyen. Aloitustilaisuuden aikana syntyi vaikutelma, että osallistujat olivat selvästi asiasta kiinnostuneita, sillä he alkoivat heti kertoa esimerkiksi minkälaisia

laitteita he elämässään käyttävät ja toivat esiin tietämystään liittyen digilaitteisiin. Aloitustilaisuudessa pääsimme myös tutustumaan ryhmään. Tämän pohjalta päätimme, minkälaisia virittäytymisen menetelmiä tulisimme ryhmäkeskustelussa käyttämään.

Asiakkaiden ryhmäkeskustelu toteutettiin 12.10.2022. Kaikki aloitustilaisuuteen osallistuneet asiakkaat pääsivät osallistumaan myös ryhmäkeskusteluun. Päädyimme ryhmäkeskusteluun, koska emme halunneet rajata mahdollisia osallistujia pois toiminnasta esimerkiksi sen mukaan onko heillä luku- ja kirjoitustaitoa. Ajattelimme, että ryhmäkeskustelu on mahdollinen useammalle henkilölle.

Me molemmat opinnäytetyöntekijät olemme työskennelleet useamman vuoden vammaisten työ- ja päivätoiminnassa. Vaikka kaikki osallistujat eivät olleetkaan samasta työtoimintayksiköstä kuin me, niin tunsimme heidät etukäteen. Tämä oli sekä etu että haaste. Hyödyimme siitä, että tunsimme osallistujat, sillä se auttoi meitä ryhmäkeskusteluun valmistautumisessa. Osasimme ennakoita, minkälaisia asioita ryhmäkeskustelua suunnitellessamme tulee ottaa huomioon, miten valmistaudumme ja minkälainen keskusteluun virittäytyminen voisi toimia tälle ryhmälle.

Haasteita, jotka liittyivät rooliimme, oli kaksi. Ensimmäinen oli se, että meillä molemmilla oli melko vahva ennakkokäsitys siitä, miten esimerkiksi digitaalista osallisuutta tällä hetkellä eri toimipisteissä toteutetaan. Tämän vuoksi jouduimme ryhmäkeskustelun aikana erityisen tarkasti pitämään mielessä oman roolimme, jotta emme alkaisi ohjaamaan keskustelua omien ennakkokäsityksiemme mukaan.

Toinen haaste, joka liittyi rooliimme koski pohdintaamme siitä, miten asiakkaat uskaltavat esittää mielipiteensä? Vaikka emme kumpikaan työskentele tällä hetkellä työtoiminnassa ryhmänohjaajina saattaa rooliimme asiakkaille näyttäytyä sen kautta. Tämän pyrimme ennaltaehkäisemään sillä, että keskustelu käytiin turvallisessa ympäristössä dialogisia periaatteita noudattaen. Aiheena oli myös toiminnan kehittäminen eikä esimerkiksi toiminnan arvostelu.

Ryhmäkeskustelun aluksi kertosimme vielä digitaalisen osallisuuden käsitteen, kävimme läpi kehittämistoiminnan periaatteet ja kerroimme, että ryhmäkeskustelu tullaan äänittämään. Kävimme läpi myös rakentavan keskustelun säännöt (Sitra 2017). Kerroimme, että toisille tulee antaa puheenvuoro ja toisten mielipiteitä tulee kunnioittaa. Kerroimme, että keskustelun aikana asiakkaat saavat myös esittää toisilleen kysymyksiä aiheista.

Käytyämme keskustelun säännöt ja kerrattuamme aiheet aloitimme ryhmäkeskusteluun virittäytymisen. Valitsimme menetelmäksi fiiliskorttien käytön (Alaniska & Ahonen 2022, 6). Olimme etukäteen tulostaneet kuvia (liite 8), jotka jollain tavalla liittyivät digitaalisuuteen. Pyrimme valitsemaan kuvat siten, että ne olisivat mahdollisimman neutraaleja, eivätkä johdattelisi liikaa osallistujien ajatuksia johonkin suuntaan. Tehtävänä oli valita yksi kuva,

esitellä itsenä sekä kertoa miksi valitsi juuri kyseisen kuvan. Sekä asiakkaat että opinnäytetyön tekijät osallistuivat virittäytymiseen. Tarkoituksena virittäytymisessä oli, että osallistujat pääsisivät esittäytymään toisilleen ja että keskustelu fokusoituisi aiheen pariin. Tavoitteenamme oli luoda keskustelulle mukava ja rento ilmapiiri.

### 6.3 Työntekijöiden aloitustilaisuus ja työpajat

Työntekijöiden osuus koostui kolmesta eri tilaisuudesta: aloitustilaisuudesta sekä kahdesta työpajasta. Aloitustilaisuudessa kävimme läpi opinnäytetyön tarkoituksen ja tavoitteet sekä työpajojen aikataulut. Esittäydyimme osallistujille ja muistutimme työpajoissa toteutettavasta aineiston keruusta. Avasimme myös hieman digitaalista osallisuutta sekä sen lähikäsitteitä. Painotimme jokaisen osallistujan mielipiteen tärkeyttä. Halusimme, että osallistujat tulevat työpajoihin niillä tiedoilla ja kokemuksilla, joita heillä on. Kenenkään ei tarvinnut olla digitaalisten laitteiden tai sovellusten asiantuntija. Aloitustilaisuudessa osallistujilla oli mahdollisuus kysyä opinnäytetyöhön ja sen toteutukseen liittyviä kysymyksiä.

#### 6.3.1 Ensimmäinen työpaja

Työntekijöiden ensimmäisen työpaja järjestettiin yhdessä työtoiminnan toimipisteistä 3.11.2022 kello 14-16.00. Ensimmäisessä työpajassa osallistujia oli kuusi opinnäytetyön tekijöiden lisäksi. Osallistujat olivat eri työtoiminnan toimipisteistä. Työpajaa varten olimme varanneet avaran ryhmätilan kehittämistoiminnan käyttöön. Tarjosimme osallistujille kahvia, teetä sekä pientä purtavaa. Halusimme tällä edesauttaa rennon ilmapiirin syntymistä. Työpajan aluksi kävimme läpi yhdessä päivän rungon. Esittäydyimme toisillemme samalla tavalla kuin asiakkaiden kanssa eli fiiliskorttien avulla (Alaniska & Ahonen 2022, 6). Kävimme läpi rakentavan keskustelun säännöt (Sitra 2017) ja kertosimme opinnäytetyön tavoitteet sekä kehittämistoiminnan teoreettisen viitekehyksen. Ensimmäisessä työpajassa keskityimme nykyhetkeen ja halusimme selvittää, miten asiakkaiden digitaalinen osallisuus näyttäätyy työntekijöille.

Ensimmäisessä työpajassa toiminnallisina menetelminä käytimme porinatuokiota sekä ideointipuuta. Porinatuokio toteutettiin pareittain ja parit muodostettiin arpomalla. Porinatuokiossa osallistujat vastasivat kolmeen kysymykseen:

*Mitä ajatuksia digitaalinen osallisuus teissä herättää?*

*Miten digitaalinen osallisuus näyttäätyy työtoiminnassa?*

*Kuinka tärkeänä pidät kehitettävää asiaa työsi kannalta?*



Osallistujat kirjoittivat kysymyksistä heränneitä ajatuksia Googlen Jamboard-alustalle. Jamboard (2022) on digitaalinen interaktiivinen kirjoitusalue, jolla osallistujat pystyvät samaan aikaan kirjoittamaan merkintöjään digitaalisten post-it lappujen avulla. Jamboard-alustalle kerääntyneen aineiston tallensimme sähköisesti opinnäytetyön tekijöiden tietokoneille niin että osallistujat eivät olleet tunnistettavissa.

Seuraavaksi työpajassa käytimme yhteiskehittämisen menetelmänä ideointipuu-työkalua. Muokkasimme työkalua sopimaan opinnäytetyömme tarkoitukseen ja teimme kaksi ideointipuuta hieman eri teemoilla. Toisessa keskityttiin asiakkaan digitaaliseen osallisuuteen ja toisessa erityisesti digitaaliseen osallisuuteen työtoiminnassa. Ideointipuu-työkalua toteutimme learning cafe-menetelmän elementtejä hyödyntäen. Osallistujat jakautuivat kolmen hengen ryhmiin niin että edellisen tehtävän parit sekoittuivat. Ryhmät työstivät ensin toista teemaa ja vaihtoivat menetelmän aikana teemoja eli ideointipuita. Näin he saivat pohdittavaksi jo aiemman ryhmän tuotoksen ja lähtivät lisäämään siihen omia ajatuksia. Puun oksille osallistujat laittoivat ajatuksiaan digitaalisen osallisuuden mahdollistavista tekijöistä nykyhetkellä ja puun alle tekemäämme kuiluun he kirjasivat digitaalista osallisuutta estäviä tekijöitä. Koska emme halunneet jättää lappujen tekstejä opinnäytetyön tekijöiden tulkintojen varaan, kävimme laput yhdessä ääneen läpi yhteenvedon aikana. Molemmat ryhmät saivat kertoa mitä ideoita ja ajatuksia aiheet olivat herättäneet ja kokosimme laput yhteen yhteiseen puuhun. Yhteenvedon nauhoitimme, jolloin aineistoa kertyi sekä post-it-lapuilla että äänitteinä.



osallisuuteen ensimmäisen työpajan perusteella oli noussut esiin. Kertauksen jälkeen kävimme vielä läpi keskustelun pelisäännöt ja annoimme ohjeet tulevaisuuden muisteluun. Tulevaisuuden muistelussa käytetyt kysymykset olimme soveltaneet Arnkilliä, Erikssonia & Rautavaa (2006, 12) mukailleen.

Tulevaisuuden muistelun aloitimme seuraavalla pohjustuksella:

*Kuvittele, että muutama vuosi on kulunut ja toimipisteissä asiakkaiden digitaalisen osallisuuden tilanne on parempi. Digitaalisen osallisuuden tukeminen ja siihen valmentaminen toteutuu toimipisteissä samalla tavalla kuin osallisuuden tukeminen tällä hetkellä.*

Painotimme, että vaikka kyseessä olikin tulevaisuuteen suuntaava muistelu tarkoituksena ei ole ajatella tulevaisuutta liian pitkälle esim. teknologian muodossa, jota ei ole vielä olemassa. Tarkensimme myös sitä, että ideana on ajatella tilannetta realistisesti esimerkiksi resurssien suhteen. Tämän jälkeen esitimme ryhmälle seuraavat kysymykset:

*Miten digitaalinen osallisuus näyttäytyy toiminnassa?*

*Mitkä asiat/tekijät korostuivat digitaalista osallisuutta parannettaessa tai olivat erityisen tärkeitä?*

*Mikä digitaalisen osallisuuden mahdollistamisen prosessissa erityisesti ilahdutti?*

*Mitä itse teit digitaalisen osallisuuden edistämisen hyväksi?*

*Mistä olit huolissasi ”silloin muutama vuosi sitten” tämän suunnitelman suhteen? Mikä sai huolesi vähenemään?*

Kävimme aina yhden kysymyksen kerrallaan läpi, johon jokainen osallistuja sai sanoa mielipiteensä sekä kertoa näkemyksiään. Pyrimme työpajan aikana antamaan jokaiselle osallistujalle mahdollisuuden vastata ja pyrimme varmistamaan, että jokainen osallistuja saisi tuotua mielipiteensä ja ajatuksensa esille. Suunnittelimme tulevaisuuden muistelun Innokylän (2022c) tulevaisuuden muistelun työkalun ohjeita soveltaen.

Kysymyksiin vastatessa toinen opinnäytetyöntekijöistä kirjoitti muistiinpanoja Word-tiedostoon, joka oli kaikkien nähtävillä heijastettuna videotykillä. Vastauksista poimittiin ydinasioita, joilla vastattiin kysymyksiin. Vastauksia kirjoitettaessa varmistettiin, että olihan kirjoittaja ymmärtänyt vastaajan tarkoituksen oikein. Tarkoituksena oli, että tulevaisuuden muistelun avulla kerätyistä vastauksista hyödynnetään digitaalisen osallisuuden edistämisen mallin pohjana. Lopullinen malli koottiin asiakkaiden ryhmäkeskustelun sekä työntekijöiden molempien työpajojen tuotosten perusteella.

## 7 Aineiston analyysi laadullisen teoriaohjaavan sisällönanalyysin keinoin

Laadullisen analyysin tarkoituksena on tiivistää ja jalostaa aineistoa sellaiseen muotoon, josta tutkija voi lähteä tulkitsemaa mistä kaikesta aineisto kertoo (Günther, Hasanen & Juhila 2022). Laadullisen analyysin avulla on mahdollista luoda hajanaiseen aineistoon selkeyttä ja tuottaa tutkittavasta asiasta uutta tietoa. Laadulliset analyysitavat eivät kuitenkaan aina ole selvärajaisia ja aineistoon voi soveltaa montaa eri analyysitapaa. (Eskola ja Suoranta 2014, 138, 162.) Opinnäytetyössämme halusimme laadullisen analyysin avulla jäsentää aloitustilaisuuksissa, työpajoissa ja ryhmäkeskustelussa keräämäämme aineistoa ja siten ymmärtää digitaalisen osallisuuden edistämisen merkitystä yhdessä tutkimukselliseen kehittämistoimintaan osallistuvien kanssa.

Laadulliset tutkimukset voivat olla aineistoltaan laajoja ja niistä voi löytyä useita kiinnostavia ja yllättäviä asioita. Tutkijan on aineistoa lukiessaan keskityttävä oman tutkimuksen valittuun ja rajattuun ilmiöön, jota tutkimuksen tarkoitus ja tutkimustehtävät selventävät. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 104.) Aineiston analysointiprosessissa alkaa aineiston mahdollisella muuttamisella tekstimuotoon, jolloin sitä pystytään hallitsemaan paremmin. Tätä kutsutaan litteroinniksi (Günther ym. 2022; Vilka 2015, 137.) Litterointi voi olla myös tutkimukseen osallistuneiden käsin kirjoitetun tekstin ja toiminnan puhtaaksi kirjoittamista (Günther ym. 2022). Kun aineisto on kerätty ja purettu tekstiksi alkaa laadullisessa analyysissä aineistoon tutustumisen, sen purkamisen ja järjestämisen (Eskola ja Suoranta 2014, 151).

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa litteroitavaa aineistoa kertyi työntekijöiden työpajojen äänitetystä yhteenvedosta ja yhdessä tuotetusta tekstistä yhteensä 13 sivua (Calibri-fontti, fonttikoko 11, riviväli 1). Asiakkaille järjestetystä ryhmäkeskustelusta, joka on nauhoitettu äänitiedostoiksi, on tullut litteroituna 29 sivua tekstiä. Yhteiskehittämisen menetelmillä tuotetuista materiaalista saimme 26 kpl digitaaliselle alustalle tuotettua virtuaalista muistilappua sekä ideointipuhun laitettut 40 post-it -muistilappua.

Edellä kerrotulla tavalla kerättyä ja koottua aineistoa analysoimme laadullisen sisällönanalyysin keinoin. Laadullisella sisällönanalyysillä on tarkoitus luoda sanallinen kuvaus tutkittavasta ilmiöstä ja tuoda se selkeään muotoon kadottamatta sen sisältämää tietoa (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122). Laadullista sisällönanalyysiä voi toteuttaa aineistolähtöisesti, teorialähtöisesti tai teoriaohjaavasti. Aineistolähtöisessä analyysissä päättely etenee yksittäisestä havainnoista yleiseen (induktiivinen) eli teoriaa rakennetaan aineistosta käsin. Teorialähtöisessä analyysissä päättely kulkee yleisestä yksittäiseen (deduktiivinen) eli tutkittavaa ilmiötä määritellään jo jonkin olemassa olevan teorian tai mallin mukaisesti. Näiden kahden välimaastoon sijoittuu teoriaohjaava päättely (abduktiivinen), jossa aineiston analyysi ei ole suoraan teorialähtöistä, mutta havaintoihin voi liittyä teoriapitoinen johtoajatus. Tällöin teoria voi toimia tukena analyysissä ja tulkinnoille etsitään vahvistusta teoriasta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 107, 109.)

Tähän tutkimukselliseen kehittämistoimintaan valitsimme laadullisen teoriaohjaavan sisällönanalyysin analysointimenetelmäksi.

Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä Tuomen ja Sarajärven (2018, 110) mukaan aineiston analysointi aloitetaan aineistolähtöisesti, mutta siihen tuodaan analyysin edetessä teoria, joka tukee luokiteltua aineistoa. Taulukossa 1 on esimerkki aineistostamme teoriaohjaavasta sisällönanalyysistä, jossa alaluokat ovat koottu ja määritelty aineistolähtöisesti ja yläluokat käyttäen teoreettisessa viitekehysessä esitettyjä luokituksia ja määritelmiä.

Taulukossa 1 on esimerkkinä koottu asiakkaiden aineistosta ilmauksia ja niiden pelkistystä. Ilmaukset on kerätty yhdistäviin alaluokkiin ja sen jälkeen ne on määritelty kuuluvaksi 2.tason digikuilu- nimiseen yläluokkaan. Aineistosta oli havaittavissa, että monet tutkimukselliseen kehittämistoimintaan osallistuneiden henkilöiden kommentteista ja ilmaisuista saattoivat sopia useaan eri alaluokkaan ja näin myös digitaalisen kuilun eri osa-alueisiin.

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
Mulla on hyvät digitaidot. Ei tarvi mitään harjoitella	Kokee omaavansa hyvät digitaidot.	Digitaidot	2.tason digitaalinen kuilu
En haluu oikein mitään(oppia). Mä osaan käyttää digiohjelmia paljon. Mä itse osaan asentaa.	Kokee osaavansa käyttää digiohjelmiä eikä koe tarvetta opetella uutta		
Aina jos saa uuden laitteen käyttöön totta kai siihen menee vähän aikaa, että tottuu siihen käyttöön mitä siellä sisällä on.	Uuden laitteen opetteluun menee vähän aikaa		
Semmonen ajatus, että voiko se liittää nettiin, vaikka jos päivätoiminnassa semmoinen pieni. Että mun mielestä vähän eri lailla, vaikka sovellusta voi ottaa esille, että mitä tehdään seuraavaksi mitä ajatus lähtee itsestä.	Käsitellä kaikkea mitä asiakkailla tulee mieleen.	Itsensä toteuttaminen/ Vaikuttaminen	
Mulla on ainakin. Oon antanut palautetta (nettisivuista).	Antanut palautetta internetin kautta		
Mun mielestä ne on selkeitä. Selkeet.	Nettisivut ovat selkeitä käyttää	Käytettävyys/ Saavutettavuus	

Taulukko 1: Teoriaohjaavan sisällönanalyysin esimerkki

Alaluokkien määrittämisen jälkeen jokainen ilmaisu luokiteltiin ensimmäisen, toisen tai kolmannen tason sekä vammaisuuden aiheuttaman digitaalisen kuilun alle. Eri digikuiluihin luokitellut ilmaisut olivat joko kyseiseen digikuiluun johtavia eli viittasivat asiakkaiden digitaalisessa kuilussa olemiseen tai digikuilua estäviä tekijöitä eli digitaalisen osallisuuden mahdollistajia. Yläluokista voitiin lopulta muodostaa yhdistävä luokka moniulotteinen digitaalinen osallisuus (taulukko 2).

Yläluokka	Yhdistävä luokka
1.tason digikuilu	Moniulotteinen digitaalinen osallisuus
2.tason digikuilu	
3.tason digikuilu	
Vammaisuuden aiheuttama digikuilu	

Taulukko 2: Yhdistävään luokkaan moniulotteinen digitaalinen osallisuus kootut yläluokat

## 8 Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan tulokset

Tämän tutkimuksellisen kehittämistoiminnan tarkoituksena oli tuottaa tietoa siitä, millaisena asiakkaiden digitaalinen osallisuus näyttää tällä hetkellä työtoiminnan asiakkaille ja työntekijöille sekä millä keinoin digitaalista osallisuutta voidaan edistää työtoiminnassa. Tässä luvussa tulokset kuvataan kaikkien edellä mainittujen teemojen osalta siten, että ensin kuvataan moniulotteista digitaalista osallisuutta asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmasta. Viimeiseksi käymme myös läpi mistä kaikista tekijöistä digitaalisen osallisuuden kehittäminen työtoiminnassa koostuu.

Tulokset kuvataan digikuilujen kautta eli hyödyntäen teoreettista viitekehystä, joka toimii analyysia ohjaavana kokonaisuutena. Jokaisen teeman osalta on koottu sitä kuvaava taulukko, josta löytyy yhdistävän luokan, yläluokkien sekä alaluokkien keskeiset tulokset (taulukot 3-5). Tekstissä avataan taulukoiden asiasisältöjä edeten oikealta vasemmalle. Koska vammaisuuden aiheuttamassa digitaalisessa kuilussa käsitellään samoja teemoja kuin ensimmäisen, toisen ja kolmannen tason digikuiluissa, on kuilujen tuloksissa havaittavissa toisteisuutta.

## 8.1 Moniulotteinen digitaalinen osallisuus asiakkaan näkökulmasta

Tutkimukselliseen kehittämistoimintaan osallistuneiden asiakkaiden tuottaman aineiston perusteella heidän digitaalinen osallisuutensa näyttäytyi ja oli moniulotteista. (taulukko 3). Asukkaat kertoivat enimmäkseen asioista, jotka kokivat digitaalisen osallisuuden mahdollistajiksi. Moniulotteinen digitaalinen osallisuus oli asiakkaiden mielestä digitaalisten laitteiden ja internetin saavutettavuutta, joka kerrottiin ilmenevän mahdollisuutena käyttää sekä hankkia digitaalisia laitteita.

Toiseksi yläluokaksi tuloksista nousi digitaitojen keskeisyys. Siihen sisältyivät haasteet digitaalisten laitteiden päivittäisessä käytössä, halu kehittää omia digitaitojaan, asiakkaiden monipuoliset digitaidot, apu ja tuki digitaalisten laitteiden käytössä sekä kommunikoinnin opettelu digitaalisten välineiden avulla.

Asiakkaiden digitaalinen osallisuus näyttäytyi myös toiveena olla digitaalisesti osallinen. Tämä yläluokka koostui halusta käyttää sähköisiä palveluja, digitaalisten laitteiden hyödyntämisestä viihdekäytössä sekä asiakkaiden vaikuttamisesta itselle merkittäviin asioihin digitaalisia laitteita hyödyntäen.

Neljännän yläluokan tulokseksi korostui itsemääräämisoikeus digitaalisen osallisuuden toteutumisessa. Sen alaluokkien tuloksia olivat täysivaltaisuuden haasteet omien raha-asoiden hoidossa, työntekijöiden roolien vaikutukset digitaalisen osallisuuden toteutumiseen, yhteisöllisyyden merkitys asiakkaille sekä heidän vahva motivaatio digitaalisten laitteiden opettelua kohtaan.

Alaluokka	Yläluokka	Yhdistävä luokka
Mahdollisuus käyttää digitaalisia laitteita	1. tason digikuilu: Digitaaliset laitteet ja internet asiakkaiden saavutettavissa	Moniulotteinen digitaalinen osallisuus asiakkaan näkökulmasta
Mahdollisuus hankkia digitaalisia välineitä		
Haasteet päivittäisessä käytössä	2. tason digikuilu: Digitaidot toisen tason digitaalisen kuilun keskiössä	
Halu kehittää omia digitaitoja		
Monipuoliset digitaidot		
Apu ja tuki digitaalisten laitteiden käytössä		
Kommunikoinnin opettelu digitaalisilla välineillä		
Halu käyttää sähköisiä palveluja	3. tason digikuilu: Asiakkaiden toiveena olla digitaalisesti osallinen	
Digitaaliset laitteet viihdekäytössä		
Vaikuttaminen itselle merkittäviin asioihin digitaalisia laitteita hyödyntäen		
Ei mahdollisuutta täysvaltaisesti päättää raha-asioitaan	4. Vammaisuuden aiheuttama digitaalinen kuilu: Itsemääräämisoikeus digitaalisen osallisuuden toteutumisessa	
Työntekijän roolin vaikutus digitaalisen osallisuuden toteutumisessa		
Yhteisöllisyyden merkitys		
Vahva motivaatio digilaitteiden opettelua kohtaan		

Taulukko 3: Moniulotteinen digitaalinen osallisuus asiakkaan näkökulmasta



### 8.1.1 Digitaaliset laitteet ja internet asiakkaiden saavutettavissa

Tämän tutkimuksellisen kehittämistoiminnan tulosten mukaan digitaaliset laitteet ja internet vaikuttivat olevan saavutettavissa asiakkaille heidän arjessaan. Saavutettavuus koostui asiakkaille mahdollisuudesta halutessaan käyttää digitaalisia laitteita ja internettiä sekä luottamuksena omaan taloudelliseen tilanteeseen digilaitteiden hankinnassa. Asiakkaat eivät ryhmäkeskustelussa juurikaan tuoneet esille ensimmäisen tason digikuilun haasteita omasta arjestaan. Ensimmäisen tason digitaalisen kuilun haasteisiin viitattiin asiakkaiden aineistossa ainoastaan yhden kerran toteamalla, että ilman digitaalista laitetta ei ole pääsyä internettiin, jossa tietoa voisi olla saatavilla.

Vastausten mukaan kaikki asiakkaat kokivat, että heillä on *mahdollisuus käyttää erilaisia digitaalisia laitteita*. Jokaiselta kehittämistoimintaan osallistujalta löytyi älypuhelin ja internettyhteys. Asiakkailta saattoi itseltään löytyä myös muita laitteita kuten älykello, tablettitietokone, kamera, drone, tietokone sekä erilaisia pelikoneita.

Minäkin tykkään joskus käyttää iPadia ja puhelinta. On monta laitetta kotona.

Myös lähipiirin digitaaliset laitteet olivat tarvittaessa käytettävissä. Työtoimintaan viittaavissa kommentteissa mainittiin tietokoneiden olevan käytettävissä tauoilla. Osallistujat kokivat, että heillä on ollut *mahdollisuus hankkia digitaalisia välineitä* eli he eivät nähneet rahan olevan este digitaalisten välineiden käytölle.

### 8.1.2 Digitaidot toisen tason digitaalisen kuilun keskiössä

Asiakkaiden tuottamasta aineistosta toisen yläluokan tulokseksi nousi digitaitojen keskeisyys digitaalisen osallisuuden toteutumisessa. Tämä yläluokka koostui seuraavista alaluokkien tuloksista: haasteet päivittäisessä käytössä, halu kehittää omia digitaitoja, monipuoliset digitaidot, apu ja tuki digitaalisten laitteiden käytössä sekä kommunikoinnin opettelu digitaalisilla välineillä.

Aineistosta oli havaittavissa, että toisen tason digikuilun muodostamat haasteet näyttäytyivät asiakkaiden arjessa selkeämmin muihin digikuiluihin verrattuna. Asiakkaiden vastausten mukaan käytettävyys ja saavutettavuus olivat asioita, joissa toisen tason digitaalinen kuilu ilmeni vahvimmin. Vastauksista kuvastui, että *haasteita on laitteiden päivittäisessä käytössä* esim. puhelimen ja jotkin laitteet koettiin liian vaikeakäyttöisiksi. Myös internet sivuilla asiointi koettiin haastavana ja esimerkiksi lukutaidon puute mainittiin tässä tilanteessa ongelmallisena. Tämän lisäksi salasanojen keksiminen ja kirjautuminen erilaisiin palveluihin koettiin vaikeana. Aineiston mukaan palveluita haluttaisiin käyttää, mutta vaikeat salasanakäytännöt estivät niiden käytön. Asiakkaiden vastauksista nousi esiin, että kaikissa laitteissa ei myöskään ollut

valmiiksi ohjeita siitä, miten niitä kuuluisi käyttää. Vastauksissa mainittiin myös, että sähköpotkulauta koettiin liian vaikeakäyttöiseksi.

Semmonen vaikka haluisi jotain tehdä, niin sitten ei vaan mitenkään, jos ei pääse sisään aina. Vaikka halua tehdä jotain uutta salasanaa. Eli ei sinne aina internetillä pääse sisään mihinkään.

Toisen tason digitaalinen kuilu näyttäytyi myös asiakkaiden *haluna kehittää omia digitaaitojaan*. Aineiston mukaan asiakkaat kokivat digitaaitonsa hyväksi, mutta silti he kaipasivat näissä vielä lisää oppia. Vastausten mukaan haastavaksi koettiin: puhelimen korjaus, laitteiden käytössä esiintyvät erilaiset ongelmatilanteet, salasanat ja niiden käyttö sekä laitteiden päivittäminen.

Mullakin tulee omassa kännykässä todellakin iso päivitys ja se ei anna sitä millään päivittää. Sanoo että not open.

Näiden lisäksi haluttiin lisää oppia kielen käännöspalveluiden käytöstä, internetsivuilla asioinnista ja Googlen käytöstä, ääniviestin lähettämisestä, sosiaalisen median pelisäännöistä, omien raha-asoiden hoidosta digitaalisilla laitteilla sekä sähköpostin käyttämisestä. Osa vastaajista toi esiin, että uusien laitteiden opetteluun menee aikaa. Kuitenkin esimerkiksi ohjekirjoista löydettiin apua. Asiakkaat kaipasivat oppia myös siihen, miten työpaikkoja haetaan verkon välityksellä. Vastaajat toivoivat, että työtoiminnassa digitaaitoja voitaisiin harjoitella pelikoneita hyödyntäen sekä keskustelemalla.

Asiakkaat kuvasivat vastauksissa *monipuolisia digitaaitojaan* hyvin kattavasti. Vastaajat kertoivat, että osaavat esimerkiksi ottaa valokuvia, kuvata videoita, pelata erilaisia pelejä, striimata videoita YouTubeen, käyttää erilaisia sovelluksia, lukea ja katsoa uutisia sekä käyttää sähköpostia. Osa vastaajista koki, että heidän ei tarvitse enää opetella mitään digitaaitoihin liittyvää, sillä heillä on jo hyvin kattavat digitaidot. Osalla ei ollut myöskään tullut digitaalisten laitteiden kanssa haasteita vastaan, joita eivät olleet osanneet itse ratkaista. Osa asiakkaista oli myös käynyt erilaisia kursseja sekä saanut koulutusta digitaaitoihin.

Mun mielestä mulla on tosi hyvät digitaidot.

Mulla menee aikaa musiikkivideon tekoon.

Mä osaan ite (hoitaa puhelimen päivitykset).

*Avun ja tuen saaminen digitaalisten laitteiden käytössä* oli yksi tekijöistä, jonka asiakkaat toivat esiin liittyen toisen tason digitaaliseen kuiluun. Vastausten mukaan asiakkaat saivat tukea perheenjäseniltä sekä ohjaajilta asumispalveluissa ja työtoiminnassa. Tukea oli saatu salasanan keksimiseen, laitteen toimimattomuuteen, sovellusten päivittämiseen ja digitaaitojen opetteluun. Osa oli myös osannut hakea apua internetistä, kokeillut itse ratkaista haasteita tai auttanut muita. Työtoiminnassa osa koki, että jos itseltä löytyy kiinnostusta esim.

digitaitokoulutuksista niin ohjaajille voi kertoa tuen tarpeesta. Osalla taas oli tarvetta teknille tuelle, mutta ei ollut sitä vielä pyytänyt.

Mulle on ainakin opetettu. Mun veli on mua opettanut. Saanut sitä kautta apua.

Tulosten mukaan siinä, miten työtoiminnassa hyödynnettiin digitaalisia laitteita, oli vaihtelevuutta. Työtoiminnassa oli käytetty esimerkiksi tietokonetta. Pääosin laitteiden käyttäminen oli asiakkaiden mukaan keskittynyt tauko-aikaan. Aineistosta nousi esiin myös se, että osalle vastaajista ei tullut mieleen yhtään laitetta, jota työtoiminnassa olisi käytetty ja osa totesi, että laitteita ei työtoiminnassa kokeiltu tai käytetty.

Se vähän riippuu. Jos on eri puhelin niin mä eniten käytän kyl tauolla, soitan tai pelaan tai muuta.

Asiakkaat kuvailivat, että hyödyntävät vuorovaikutuksessa ja kommunikaatiossa kattavasti erilaisia digitaalisia laitteita sekä erilaisia viestintäkanavia yhteydenpitoon. Asiakkaiden vastauksen mukaan työtoiminnassa tulisi huomioida *kommunikoinnin opettelu digitaalisilla välineillä*. Asiakkaat toivat myös esiin, että työtoiminnassa tulisi saada enemmän tietoa yhteydenpidon tavoista digitaalisilla välineillä. Myös digitaalisessa ympäristössä tapahtuvan kiusaamisen huomioimista toivottiin. Vastauksista nousi esiin myös, että osa vastaajista koki digitaalisiin laitteisiin liittyvät termit vaikeina.

”Kyllä” (pitäisi huomioida kommunikoinnin/yhteydenpidon opettelu)

### 8.1.3 Asiakkaiden toiveena olla digitaalisesti osallinen

Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan asiakkaiden tuottaman aineiston tuloksista ilmeni asiakkaiden toive olla digitaalisesti osallinen. Tämä koostui halusta käyttää erilaisia sähköisiä asiointipalveluja, digitaalisten laitteiden hyödyntämisestä viihdekäytössä sekä mahdollisuutena vaikuttaa itselle merkityksellisiin asioihin digitaalisuutta hyödyntämällä.

Asiakkaiden aineistossa kolmannen tason digitaalinen kuilu näkyi asiakkaiden vastauksissa siinä, että asiakkaat *haluaisivat käyttää erilaisia sähköisiä asiointipalveluita*. Tulosten mukaan asiakkaat olivat käyttäneet pankin palveluita internetissä ja päässeet katsomaan omia potilastietojaan tuettuna. He olivat myös käyttäneet verkkokauppaa, sosiaalisen median palveluita, erilaisia työnhakuun liittyviä palveluita sekä hakeneet opiskelupaikkaa sähköisesti. Osa vastaajista totesi, että ei ollut käynyt katsomassa omia potilastietojaan potilas- ja asiakastietojärjestelmästä ja osa taas totesi, että oli tätä tehnyt. Myös raha-asioden hoito nousi

asiakkaiden vastauksista esille. Osa vastaajista toi esille halun käyttää puhelinta omien raha-asioiden hoitoon kuten maksamiseen.

Mun piti sanoa, että mulle on toi Nordea tuttu. Olen käyttänyt sitä internetissä.

En oo käynyt (katsomassa potilastietoja).

Tulokset osoittivat, että asiakkaat käyttivät kattavasti erilaisia digitaalisia laitteita erilaisten viihdemuotojen kuluttamiseen. *Digitaalisia laitteita käytettiin viihdekäytössä* musiikin kuunteluun, pelaamiseen sekä videoiden katseluun. Pelaamista harrastettiin sekä yksin että kavereiden kanssa. Pelaamisessa hyödynnettiin erilaisia laitteita puhelimesta pelikonsoleihin. Aineistosta nousi esiin myös erilaisten sosiaalisten medioiden käyttäminen sekä viestintä- ja yhteisöpalveluiden hyödyntäminen. Työtoiminnassa asiakkaat käyttivät digitaalisia laitteita viihteen kuluttamiseen taukoaikoina.

Käytän Googlea ja sieltäkin löytyy YouTubea. Sieltä löytyy kaikki musiikit.

Tykkään viettää aikaa kavereiden kanssa ja pelailla ja kaikennäköistä tehdä.

Tulosten mukaan asiakkaat pystyivät *vaikuttamaan itselle merkityksellisiin asioihin digitaalisuutta hyödyntäen*. Vastauksista nousi esiin, että asiakkaat olivat päässeet antamaan palautetta verkon välityksellä.

Mulla on ainakin. Oon antanut palautetta (nettisivuista).

Työtoiminnan asiakkaat kertoivat saaneensa vaikuttaa tiedonhakuun. Vastauksista nousi esiin myös ajatus siitä, että internetiä hyödyntäen voitaisiin käsitellä laajasti erilaisia asioita, jotka asiakkaita kiinnostavat. Osa vastaajista myös totesi, että vastaan ei ole sattunut tilannetta, jonka olisi hoitanut mieluummin digilaitteella.

#### 8.1.4 Itsemääräämisoikeus digitaalisen osallisuuden toteutumisessa

Asiakkaiden kehittämistoiminnassa tuottaman aineiston perusteella neljännen yläluokan muodosti vammaisuuden aiheuttama digitaalinen kuilu, jonka keskeisinä tuloksina olivat itsemääräämisoikeus ja sen mahdollistajat sekä esteet digitaalisen osallisuuden toteutumiselle. Tähän kuuluivat mahdollisuudet päättää omista raha-asioista, vammaispalveluiden työntekijöiden vaikutus, yhteisöllisyyden merkitys sekä motivaation merkitys digitaalisen laitteiden ja palveluiden opettelua kohtaan. Tulosten mukaan vammaisuuden aiheuttama digitaalinen kuilu näyttäytyi asiakkaiden elämässä pääosin siten, että he eivät saaneet päättää kaikista asioista

täysin itsenäisesti. Asiakkaat kuitenkin osoittivat suurta motivaatiota digitaalisten laitteiden käytön opettelua kohtaan.

Tuloksista ilmeni, että kaikki vastanneet *eivät saaneet täysvaltaisesti itse päättää ja hallita raha-asioistaan*. Tämä vaikutti siihen, että he eivät saaneet hankittua laitteita, joita olisivat halunneet. Osa vastaajista kuitenkin kuvasi, että esimerkiksi edunvalvonta ei ollut este digilaitteiden saamiselle.

*Myös työntekijöiden rooli näytti vaikuttavan digitaalisen osallisuuden toteutumiseen*. Osa vastaajista koki, että työtoiminnassa ei tutustuta laitteisiin. Osalla vastaajista myös digilaitteiden käyttöä saatettiin rajoittaa kotona.

Illalla pitää antaa puhelin pois seitsemän jälkeen. Ohjaajalle annetaan puhelin. Sit aamulla, kun ohjaaja tulee. Niin saa käyttää.

Edunvalvoja antaa rahaa. Se on semmonen. Sanottu mulle että soitan ohjaajan numeron ja ootan, et joku vastaa. Ja mä pyydän ohjaajaa lähettään sähköpostiin.

Tämän lisäksi vastauksista nousi esiin, että halua esimerkiksi hakea palkkatöitä hyödyntäen digitaalisia laitteita olisi, mutta tähän ei ollut ollut kykyä. Myönteisenä seikkana asiakkaat mainitsivat, että työtoiminnassa sekä kotona on mahdollista käydä keskustelua digitaalisiin laitteisiin liittyvistä asioista.

*Yhteisöllisyyden merkitys* korostui asiakkaiden tuloksissa. Asiakkaat kuvailivat, että he pelasivat verkon välityksellä erilaisia pelejä ystäviensä kanssa ja kuuluivat erilaisiin peliryhmiin. Asiakkaat myös kertoivat kuuluvansa verkon välityksellä toimiviin erilaisiin yhteisöllisiin harrasteryhmiin sekä muihin yhteisöllisyyttä lisääviin ryhmiin. Lisäksi he kuvailivat käyttävänsä erilaisia sosiaalisen median palveluita ja pitävänsä niiden avulla yhteyttä ystäviinsä.

Mul on ainaskin sellane kaveriryhmä. Sellasia kavereita ja siellä jutellaan kaikenlaista, kuulumisia. Mitä oot viikonloppuna tehnyt.

Asiakkaat myös kertoivat hyödyntävänsä erilaisia pikaviestintäpalveluita. Osa vastaajista toi esiin sen, että lukutaidon puutteen takia he hyödynsivät ääniviestitoimintoa, mikä mahdollisti paremmin yhteydenpidon.

Tulosten perusteella asiakkaat osoittivat melko *vahvaa motivaatiota digitaalisten laitteiden opettelua kohtaan* ja tämä välittyi selvästi vastauksista. Osa vastaajista kuvaili, että uudet laitteet herättävät vahvasti kiinnostusta. Asiakkaat kertoivat myös olevansa kiinnostuneita oppimaan uusia taitoja, joita ei heillä vielä ollut. Osa vastaajista kuitenkin totesi, että ei ollut motivoitunut opettelemaan mitään uutta sillä he osasivat omasta mielestään jo kaiken tarpeellisen. Vastaajat kertoivat, että heillä olisi kiinnostusta hakea koulutuksiin, joissa opeteltaisiin

digitaalisten laitteiden käyttöä. Tämän lisäksi vastauksista nousi esiin halu opetella sähköiseen työnhakuun liittyviä asioita. Asiakkaat osoittivat myös kiinnostusta useiden erilaisten sähköisten palveluiden käyttämisen opettelua kohtaan.

Haluaisin oppia jotain hankalampia asioita. Saisi niitäkin oppii. Työnhaku, mihin haluun lähtee töihin...

Kaikkee haluaisin oppia. On vielä paljon opeteltavaa (digitaidoissa).

Se olis kivaa. (harjoitella sosiaalisen median ja digiharrastusten mahdollisuuksia).

## 8.2 Moniulotteinen digitaalinen osallisuus työntekijän näkökulmasta

Tässä alaluvussa kerrotaan, mistä tekijöistä moniulotteiden digitaalinen osallisuus koostui kehittämistoimintaan osallistuvien vammaispalveluiden työtoiminnan työntekijöiden mielestä (taulukko 4). Työntekijöiden tuottamasta aineistosta ensimmäisen yläluokan tulokseksi nousi taloudellisten tekijöiden sekä toimintaympäristön vaikutus digitaalisen osallisuuden toteutumiseen. Taloudelliset tekijät näyttäytyivät alaluokissa asiakkaiden vaihtelevina rahatilanteina digilaitteiden hankinnassa ja toimintaympäristöt joko digilaitteiden ja palvelujen käyttöä sekä kokeilua tukevana tai hidastavana tekijänä asiakkaan arjessa.

Moniulotteinen digitaalinen osallisuus koostui toisessa yläluokassa digitaitojen ja yksilöllisen toimintakyvyn haasteesta. Asiakkaiden digitaitojen opetteluun ja oppimiseen vaikuttivat alaluokkien tuloksissa työntekijöiden mielestä digilaitteiden toimintojen ymmärrettävyys, asiakkaan yksilöllisen toimintakyvyn huomioiminen ja oikea-aikainen digituki. Digitaitojen opetteluun vaikutti valmennuksen toteutus ryhmämuotoisesti, mutta kehittyneiden taitojen avulla asiakkaat saivat mahdollisuuksia toteuttaa itseään.

Työntekijöiden tuloksien kolmannessa yläluokassa korostui asiakkaiden valintojen mahdollisuus tulevaisuudessa. Asiakkailla toivottiin olevan mahdollisuus tehdä valintoja digilaitteisiin ja sähköiseen asiointiin liittyen ja täten hyötyvän digitalisoituvista yhteiskunnasta.

Neljännessä yläluokassa työntekijöiden tuloksista nousi esiin työtoiminnan asiakkaiden digitaalisen mahdollisuudet arjessa ja palveluissa. Nämä koostuivat asiakkaiden vähäisestä kiinnostuksesta sekä ymmärryksestä digitaitoista ja -ympäristöistä, työntekijöiden digiosaamisen roolista asiakkaiden tukemisessa, vammaispalveluiden toteutukseen käytettävistä resursseista, vuorovaikutuksesta digilaitteiden avulla, asiakkaiden osallistumisesta itseään koskeviin päätöksiin sekä oman terveyden hoitamisesta itsenäisemmin.

Alaluokka	Yläluokka	Yhdistävä luokka
Vaihtelevat taloudelliset tilanteet	1. tason digikuilu: Taloudelliset tekijät ja toimintaympäristö digitaalisen osallisuuden vaikuttajina	Moniulotteinen digitaalinen osallisuus työntekijän näkökulmasta
Osallisuutta tukevat toimintaympäristöt		
Toimintojen ymmärrettävyys	2. tason digikuilu: Digitaidot ja yksilöllinen toimintakyky digitaalisen osallisuuden haasteena	
Yksilöllisen toimintakyvyn huomioiminen		
Oikea-aikainen digituki		
Itsensä toteuttaminen digitaitojen avulla		
Digitaitojen opettelu ryhmämuotoisesti		
Asiakkaiden omien valintojen vaikutukset	3. tason digikuilu: Valintojen mahdollisuus tulevaisuudessa	
Mahdollisuus hyödyntää sähköisiä palveluita		
Vähäinen kiinnostus sekä ymmärrys digitaaloista ja -ympäristöistä	4. Vammaisuuden aiheuttama digitaalinen kuilu: Digitaaliset mahdollisuudet ja haasteet asiakkaan arjessa ja palveluissa	
Työntekijän digiosaamisen rooli asiakkaan osallisuuden tukemisessa		
Vammaispalveluiden toteutukseen käytettävät resurssit		
Vuorovaikutus digilaitteiden avulla		
Osallistuminen itseään koskeviin päätöksiin		
Oman terveyden hoitaminen itsenäisesti		

Taulukko 4: Moniulotteisen digitaalisen osallisuuden näyttäytyminen työntekijän näkökulmasta

### 8.2.1 Taloudelliset tekijät ja toimintaympäristö digitaalisen osallisuuden toteutumisen vaikuttajina

Tutkimukselliseen kehittämistoimintaan osallistuvien työntekijöiden aineistosta nousi esiin, että asiakkaiden *vaihtelevat taloudelliset tilanteet* koettiin ensimmäisen tason digikuilun aiheuttajiksi. Työntekijät kuvailivat, että asiakkaiden taloudellinen tilanne voi määrittellä, onko digilaitteita mahdollista hankkia, onko internettiin pääsyä sekä minkälaisia laitteita on mahdollista käyttää. Apurahojen hakeminen ja saaminen tietokoneen tai tabletin hankintaan mm. säätiön kautta oli osalla työntekijöistä tiedossa ja tämä oli yksi keino asiakkaiden digitaalisen osallisuuden tukemiseen.

Myös työtoiminnan asiakkaiden *osallisuutta tukevat toimintaympäristöt* vaikuttivat digitaalisen osallisuuden toteutumiseen. Työntekijät kokivat, että kaikilla työtoiminnan asiakkailla ei ollut mahdollisuuksia omassa arjessaan kokeilla erilaisia digilaitteita ja päästä tutustumaan sekä käyttämään internettiä. Yhtenä esimerkkinä mainittiin korona-ajan esiin nostama eroavaisuus asumispalveluiden internetyhteyksissä ja niiden toimivuudessa. Tämä mahdollisti tai haittaisi osan osallistumista virtuaaliseen toimintaan. Myös sillä minkälaisen mallin tai vaikutuksen asiakkaan lähipiiri näyttää digilaitteiden käyttämisessä voi vaikuttaa osallisuuden toteutumiseen edistävästi tai heikentävästi.

Minkälaisessa ympäristössä asiakas tai mihin arjessaan liikkuu; kotona, työpäikällä, missä tahansa. Kuinka paljon siinä arjessa on digilaitteita. Onko pääsyä internettiin. Tai arjen henkilöitä, jotka auttaa osallisuuden toteutumisessa. Se vaikuttaa, jos niitä on paljon niin hyvä.

Toimintaympäristö. Jos niitä ei oo tai ei oo pääsyä niin tosi vaikea niitä taitoja on harjoitella ja omaksua siinä arjen tiimellyksessä.

### 8.2.2 Digitaidot ja yksilöllinen toimintakyky digitaalisen osallisuuden haasteena

Toisen tason digikuilussa esteeksi asiakkaiden digitaaliselle osallisuudelle työntekijät kertoivat muodostavan riittämättömät digitaidot sekä digituen ja toimintakyvyn puute. Digitaalisten laitteiden käyttö ja toimiminen digitaalisessa ympäristössä vaativat taitoja ja ymmärrystä, joka voi olla kelle tahansa ajoittain hankalaa. Asiakkaiden tiedettiin käyttävän erilaisia digitaalisia laitteita, mutta tarvitsevan tukea turvalliseen toimimiseen ja käyttäytymiseen digitaalisissa ympäristöissä. Toimivat digitaaliset laitteet ja selkokielliset sekä esteettömät sivustot tukivat digitaalojen harjoittelua ja vähensivät digituen tarvetta.

Esteitä digitaalisen osallisuuden toteutumiseen löytyi laitteiden ja käyttöliittymien *toimintojen ymmärrettävyydessä* ja *asiakkaan yksilöllisessä toimintakyvyssä*. Kaikki sivustot eivät ole selkeitä visuaalisesti ja kielellisesti. Vahva tunnistauminen ja englannin kielen painotus digitaalisissa ympäristöissä voi olla este asiakkaiden digitaalisten palveluiden käyttämiselle ja digitaalojen opettelulle. Työntekijät mainitsivat myös asiakkaiden hienomotoristen taitojen ja



lukutaidon puutteen, vaihtelevan toimintakyvyn ja epävarmuuden omista taidoista estävän digitaalisen osallisuuden toteutumista osan asiakkaiden kohdalla.

Laitteet voi olla tuttuja ja niiden käyttö. Mutta miten tehdään ja miksi tehdään ja sen ymmärrys.

Haasteet somekäyttäytymisessä. Kielenkäyttö. Mitä kuvia lähetetään. Ymmärrys netistä ja somekäyttäytymisestä.

Meillä nousi esiin hienomotoriset taidot. Eli miten sun sormet pelaa sen puhelimen kanssa ja kosketusnäytön kanssa.

Työtoiminnan asiakkaiden digihaasteet näyttäytyivät työntekijöille hyvin yksilöllisinä ja moniulotteisina sekä vaativat tuen tarjoajalta tiettyä osaamista. Aineistosta kävi ilmi, että *digitukea ja ratkaisuja asiakkaiden haasteisiin kaivattaisiin nopeasti ja oikea-aikaisesti* ennen kuin ne kasvavat liian suuriksi. Työntekijät pohtivat löytyykö asiakkailta arjesta henkilöitä, jotka voivat auttaa digitaalisten laitteiden käytössä ja osallisuuden toteutumisessa kuten ystäviä, työtoiminnan muita asiakkaita tai asumisen sekä työtoiminnan ohjaajia. Työtoiminnassa oikea-aikaisen digituen tarjoamisen hidastajaksi koettiin yksilöllisiin tarpeisiin vastaamisen ja ryhmämuotoisen toiminnan samanaikaisuus.

Työtoiminnassa hyödynnettiin digilaitteita tarpeen mukaan ja tukea tarjottiin yleisenä neuvontana digilaitteiden ja digitaalisten palvelujen käytössä, jotta asiakkaiden digilaitteet toimisivat ja digitaalinen osallisuus mahdollistuisi. Digituen tarjoaminen työtoiminnassa ja sen kehittäminen koettiin tärkeäksi osaksi kaupungin palvelutarjontaa.

Kuka ohjaaja, asiakas, vertaisohjaaja antaa sen tiedon ja ratkaisee ongelman ennen kuin se aiheuttaa suurempia haavereita tai rajaa ihmisen täysin pois jostain asiasta. Kuka sitä antaa?

Erittäin hienoa asia, että Helsingin kaupungilla on oma digierityinen palvelu, että digitukea on saatavilla. Hienoa, että kaupunki on luonut ihan oman yksikön tarttumaan tähän digiosallisuusasiaan.

Työntekijöiltä kanssa toteutettu aineisto osoitti, että toisen tason digikuilun esteitä haluttiin poistaa asiakkailta digitaitoja opettamalla. Digitaalisia laitteita hyödyntävän ja digitaitoja harjoittavan toiminnan avulla haluttiin tarjota asiakkaille *tapoja ja taitoja toteuttaa itsenään*, rohkaista uskomaan omiin taitoihin, tukea valintojen tekemistä ja täten edistää asiakkaiden digitaalisen osallisuuden toteutumista.

Vähäinen käyttö, ei usko omiin taitoihin, pelkää kokeilla. Jos on vähän käyttänyt, mutta vaikka se uus somealusta tai joku laite niin me löydettäis ne keinot et se asiakas uskois omiin taitoihin. Tai jos hän kieltäytyy niin meidän kannustuksella löydetään just sitä tyyppiä kiinnostavat, siitä tuli tällainen ajatus mieleen.

Työtoiminnan eri toimipisteissä *opetellaan ryhmämuotoisesti digitaitoja*, kuten oman puhelimen, työtoiminnan laitteiden ja sosiaalisen median alustojen käyttöä sekä sinne materiaalin

tuottamista mm. kuvien, tekstien, videoiden ja musiikin muodossa. Digitaalisten opettelu löytyy jokapäiväisestä toiminnasta mm. visailujen, tietoisuuksien, tiedon haun, selkouutisten ja eri teemaisten pienryhmien muodossa.

Asiakkaat on itse miettinyt sen, että mistä otetaan tänään (kuvia) ja mietitään yhdessä se teema. Ja sitten itse tuottaa sen koko julkaisun, kuvatekstin, hashtagit ja sitten että mitä kuvia sinne haluaa laittaa.

Eli opitaan käyttämään puhelinta. Ja sitä kautta voi viestitellä kaverin kanssa ja soitella.

Eri tasoille digiosaajille pyritään löytämään työtoiminnassa harjoiteltavaa ja tätä varten tarjolla olevaa opetusmateriaalia joudutaan usein soveltamista työtoimintaa varten.

Ei tunnu, että mikään aihe on liian kaukana tai liian vaikeaa tai jotain mitä ei saisi missään nimessä kokeilla, tutustua tai harjoitella.

### 8.2.3 Valintojen mahdollisuus tulevaisuudessa

Työntekijöiden tuottamasta aineistosta kolmannen tason digikuiluun sijoittui pohdinnat asiakkaiden valintojen mahdollisuuksista tulevaisuudessa. Digitaalisen osallisuuden toteutumiseen koettiin tulosten mukaan vaikuttavan asiakkaiden omat valinnat ja niiden seuraukset sekä mahdollisuus halutessaan hyödyntää erilaisia sähköisiä palveluita.

Asiakkaiden *omien valintojen vaikutuksissa* digitaalisen osallisuuden toteutumiseen pohdittiin, säilyykö asiakkailla mahdollisuus päättää millä tavalla he palveluita haluavat käyttää, digitaalisena tai kasvotusten. Näillä valinnoilla voi olla digitaalista osallisuutta edistäviä tai estäviä vaikutuksia asiakkaiden arjessa. Pankkitunnuksiin tai maksullisiin mobiilivarmenteisiin sidottu vahva sähköinen tunnistautuminen mainittiin digitaalista osallisuutta estäväksi tekijäksi, koska se voi estää tiettyjen palvelujen käyttämisen ja palvelujen digikäytön hyödyt. Yhteiskunnan toimintojen ja palvelujen siirtyminen digitaaliseen muotoon ja asiakkaan *mahdollisuus hyödyntää sähköisiä palveluja* koettiin myös digitaalista osallisuutta edistäväksi tekijäksi, koska silloin osalle palvelut voivat olla helpommin saavutettavissa ja hyödynnettävissä.

Tarkoittaen sitä, että palvelut digitalisoituu. Se tekee niistä helpommin lähestyttäviä tai ajatus että puhelin on taskussa eli käytännössä sähköinen palvelu voi olla siinä taskussa. Se on ikään kuin helpommin saavutettavaa, jos vaikka matkan tekemisessä on hankaluutta.

### 8.2.4 Digitaaliset mahdollisuudet ja haasteet asiakkaiden arjessa ja palveluissa

Tutkimukselliseen kehittämistoimintaan osallistuneiden työntekijöiden tuottamasta aineistosta vammaisuuden aiheuttamaan digikuiluun nousi tulokseksi työtoiminnan asiakkaiden digitaaliset mahdollisuudet arjessa ja palveluissa. Tämä sisälsi ajatukset asiakkaiden vähäisestä kiinnostuksesta sekä ymmärryksestä digitaalitoista ja -ympäristöistä, työntekijöiden digiosaamisen roolista asiakkaiden tukemisessa, vammaispalveluiden toteutukseen käytettävistä

resursseista, vuorovaikutuksesta digilaitteiden avulla, asiakkaiden osallistumisesta itseään koskeviin päätöksiin sekä oman terveyden hoitamisesta itsenäisemmin.

Vammaisuuden aiheuttamassa digitaalisessa kuilussa digitaalista osallisuutta estäviksi tekijöiksi löytyi työntekijöiden näkökulmasta asiakkaan motivaation puute sekä toimintakyky. Osalla asiakkailla ei ole kiinnostusta ollenkaan tai heillä *vähäinen kiinnostus omien digitaalisten kehittäminen tai digiympäristöihin tutustumiseen* kannustamisesta ja rohkaisusta huolimatta. Laitteet voivat olla asiakkaille tuttuja, mutta ymmärrys miksi ja miten niitä käytetään voi olla haaste digitaalisen osallisuuden toteutumiselle. Puhelimen toiminnot ovat moniulotteisia ja -tasoisia ja niitä voi olla vaikea hahmottaa. Myös sopivaa opetusmateriaalia on harvoin tarjolla, vaan niitä muokataan asiakasryhmälle ja toimintaan sopivaksi.

Ymmärryksen puute. Vaikee ymmärtää ja käsittää kuinka moniulotteista puhelimen käyttö on ja monitasoista.

Harvemmin me löydetään sellaista materiaalia, mitä vois heti suoraan käyttää.

Digitaalista osallisuutta estäväksi tekijäksi työntekijät kuvailivat myös asiakkaita ohjaavien vammaispalveluiden *työntekijöiden digiosaamisen* ja puutteet digiasioissa. Jos ohjaavalla työntekijällä ei ole tarvittavia digitaitoja niin asiakkaiden tukeminen on haastavaa tai sitä ei toteuteta. Työntekijöiden tietoturvasuosaaaminen ja työnantajan tietoturvamääräysten tietämys tuli esille aineistossa asiakkaiden digitaalisen osallisuuden tukemisessa. Työnantajan ohjeet ja asiakkaiden toiveet esim. tietoturvallisten viestintävälineiden käytössä voivat olla ristiriidassa ja täten vaikuttaa vammaispalveluiden ohjaustyössä käytettäviin toimintatapoihin.

Siis että työntekijöillä saattaa olla ylhäältä määrättyjä rajoitteita, vaikka laitteiden käyttöön tai viestintävälineiden käyttöön, jotka on taas vastakkainasettelu mitä asiakkaat käyttää. Asiakkaat keskenään voivat lähettää paljon viestejä, olla ryhmissä sun muuta, mutta ylhäältä päin tulee rajoitteita, että ei saa käyttää, ei saa osallistua.

Työntekijöiltä kerätystä aineistosta kävi myös ilmi, että työtoiminnan eri toimipisteissä oli eri lailla digilaitteita saatavilla. Osa työntekijöistä koki, että digitaalinen osallisuus ei mahdollistu kaikille samalla tavalla. Ja että saadaanko nykytekniikalla mukaan toimintaan kaikki, jotka haluaisivat osallistua. Työntekijöiden digiosaamisen kehittäminen koettiin tärkeäksi, jotta kaikki pysyvät kehityksessä mukana ja asiakkaille pystytään mahdollistamaan digilaitteisiin tutustumista sekä digitaitoja kehittävää valmennusta.

Yritetään ainakin mahdollisimman paljon huomioida lähtötasot, taitotasot, perustaso ja kiinnostuksen kohteet.

Työntekijät mainitsivat aineistossa *vammaispalveluiden toteutukseen käytettävät resurssit* asiakkaiden digitaalista osallisuutta estäviksi tekijöiksi. Vammaispalveluiden toimipisteistä saattaa puuttua tarvittavat internetyhteydet sekä harjoitteluvälineet tai digikustannuksiin ei ole varauduttu budjetissa. Erilaisille harjoitteluympäristöille olisi tarvetta, jotta asiakkaiden kanssa voitaisiin turvallisesti opetella digiympäristöissä toimimista. Vammaispalveluissa lisääntyvä digitaalisten laitteiden käyttö myös haastaa internetverkon toimivuutta. Työntekijöitä ja aikaa ei katsottu olevan tarpeeksi vastaamaan asiakkaiden yksilöllisiin digitarpeisiin ja -tukeen.

Yhteys täällä (työtoiminnassa) ei välttämättä vastaa mitä kotoa löytyy. Moni asumisyksikkö painii tän saman rajoitetumman verkon varassa. Yhteydet katkeaa, ovat lyhyempiä tai verkkoliikennettä rajoitetaan eli nettisivut eivät välttämättä toimi.

Nettilyhteydet, mikä mun mielestä on tällainen sudenkuoppa. Korona-aikana kun talot suljettiin ja menttiin ryhmäkoteihin töihin ja alko nämä nettijutut pyörimään niin niin sieltä ei sitten asiakkaiden huoneista välttämättä ollutkaan nettilyhteyksiä. Oli omat haasteensa sitten päästä näihin kuvioihin mukaan

Vammaisuuden aiheuttaman digitaalisen kuilun esteitä haluttiin työntekijöiden aineiston mukaan poistaa vahvistamalla asiakkaiden motivaatiota ja *tukemalla vuorovaikutusta digitaalisten laitteiden avulla*. Opettamalla erilaisten digitaalisten laitteiden käyttöä esim. taiteen tekemisessä oli saanut asiakkaita innostumaan digitaalisista mahdollisuuksista. Luku- ja kirjoitustaidot puuttuessa työtoiminnassa viestittiin ääniviestien ja kuvien avulla. Erilaiset digitaaliset viestintä- ja yhteisöpalvelut taas loivat uusia vuorovaikutustapoja ja mahdollisuuksia kuulua erilaisiin yhteisöihin.

Oli joku, joka ei osaa lukea eikä kirjottaa, niin sit lähetettiin ääniviestejä ja kuvia.

Sulla on se puhelin ja ehkä joku yhteisö missä saa jaettua kivasti kuulumisia ja sitten kuuluu yhteisöön ja sit se ehkäisee myös yksinäisyyttä.

Asiakkaiden valintojen ja päätösten tekemistä pystyttiin tukemaan työtoiminnassa digitaalisten laitteiden avulla. Valintoja ja mielipiteitä oli mahdollista ilmaista erilaisten apuvälineiden kuten Yeti-jättitahdin tai kommunikointiohjelman avulla ja näin yhä useammat pääsivät *osallistumaan keskusteluun sekä itseään koskeviin päätöksiin*. Digitaalinen osallisuus näyttäytyi myös vaikuttamisena toimipisteen somealustan toteutukseen ja sisältöön.

Vaikka Taike-tableteista puhuttiin. Että asiakas ilmaisis mitä hän haluaa ja saa kommentoida keskustelua.

Aineistosta nousi esiin myös asiakkaan terveyden seurannassa ja hoidossa käytettävien digitaalisten laitteiden eli terveydenhuollon teknologian olevan osa asiakkaiden digitaalista osallisuutta. Työntekijät tiesivät asiakkaiden käyttävän digitaalisia apuvälineitä ja sovelluksia, joiden avulla on mahdollista huolehtia *oman sairauden ja terveyden hoidosta itsenäisemmin*.

### 8.3 Kehittäen kohti digitaalista osallisuutta työtoiminnassa

Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan kaikista aineistoista löytyi sekä asiakkaiden että työntekijöiden nostamia ehdotuksia digitaalisen osallisuuden edistämiseksi. Aineistossa osa digitaalista osallisuutta edistävästä tekijöistä oli sellaisia, jotka jo tällä hetkellä toteutuvat työtoiminnassa ja osa tekijöistä puolestaan näyttäytyi selkeästi tulevaisuuteen suuntaavina. Tulokset osoittivat, miten digitaalista osallisuutta voitaisiin tulevaisuudessa edistää yhä paremmin työtoiminnassa.

Toiseen tutkimuskysymykseen, jossa etsittiin tietoa, miten digitaalista osallisuutta voidaan edistää Helsingin kaupungin vammaisten työtoiminnassa, nousi aineiston yhdistäväksi luokaksi kehittäen kohti digitaalista osallisuutta työtoiminnassa (taulukko 5). Sen ensimmäisen yläluokan tuloksena oli työntekijän vaikutus asiakkaiden digitaalisten laitteiden käytön tukemisessa. Tämä piti sisällään alaluokkien tulokset: työntekijän tieto asiakkaan oikeuksista ja eduista, työntoimintaan käytettävät resurssit sekä työntekijöiden motivaatio ja kiinnostus digilaitteita kohtaan.

Toisessa yläluokassa digitaitojen valmentaminen työtoiminnassa koostui digilaitteiden hyödyntämisestä digitaitojen valmentamisessa ja itsensä ilmaisussa, monipuolisista pienryhmistä, keskustelusta valmennuksen välineenä, digilaitteiden soveltuvuudesta valmennuksen välineeksi, työntekijöiden digiosaamisesta, motivoinnin keinoista, digitaitojen valmennukseen kohdistetuista resursseista sekä yhteistyöstä hyvien käytänteiden jakamisessa.

Vammaisuuden aiheuttamassa digitaalisen kuilun yläluokan tuloksissa näkyi yhtenäinen linja vammaispalveluiden digitaalisen osallisuuden edistämisessä. Tämä piti sisällään vammaispalveluiden asiakkaiden ja työntekijöiden motivaatioon liittyviä tuloksia sekä digivalmennuksen tavoitteellisen johtamisen.

Alaluokka	Yläluokka	Yhdistävä luokka
Työntekijän tieto asiakkaan oikeuksista ja eduista	1. tason digikuilu: Työntekijöiden vaikutus asiakkaiden digitaalisten laitteiden käytössä	Kehittäen kohti digitaalista osallisuutta työtoiminnassa
Työtoimintaan käytettävät resurssit		
Työntekijöiden motivaatio ja kiinnostus digilaitteita kohtaan		
Digilaitteiden hyödyntäminen digitaitojen valmentamisessa ja itsensä ilmaisussa	2. tason digikuilu: Digitaitojen valmentaminen työtoiminnassa	
Monipuoliset pienryhmät		
Keskustelu valmennuksen välineenä		
Digilaitteiden soveltuvuus valmennuksen välineiksi		
Työntekijöiden digiosaaminen		
Keinot motivointiin		
Digitaitojen valmennukseen kohdenneet resurssit		
Yhteistyö hyvien käytänteiden jakamisessa		
Vammaispalveluiden asiakkaiden ja työntekijöiden motivaatio	Vammaisuuden aiheuttama digitaalinen kuilu: Yhteinen linja vammaispalveluiden digitaalisen osallisuuden edistämiseksi	
Työtoiminnan digivalmennuksen tavoitteellinen johtaminen		

Taulukko 5: Tulokset digitaalisen osallisuuden edistämiseksi

### 8.3.1 Vammaispalveluiden työntekijöiden vaikutus asiakkaiden digitaalisten laitteiden käytössä

Helsingin kaupungin vammaispalveluiden työtoiminnassa ensimmäisen tason digikuilun osalta digitaalista osallisuutta kehittämään nousi aineistosta työntekijöiden vaikutus asiakkaiden digitaalisten laitteiden käytön tukemisessa. *Työntekijöiden tieto asiakkaan oikeuksista ja eduista* kuten tieto asiakkaiden mahdollisuuksista saada avustuksia koneiden hankintaan nähtiin lisäävän asiakkaiden mahdollisuuksia omistaa tai hankkia digitaalisia laitteita. *Työtoimintaan käytettävien resurssien* avulla taas voisi vaikuttaa siihen, että toiminnassa olisi tarjolla harjoitteluun tarvittavia välineitä ja sovelluksia. Myös maksullisia versioita ohjelmista tai

digitaalisista ympäristöistä haluttaisiin hyödyntää toiminnan järjestämisessä. Työntekijät myös toivoivat, että digitaalisia laitteita olisi mahdollista saada asiakkaiden käyttöön enemmän. Laitteiden hankkimista edistäväksi tekijäksi koettiin, että *henkilökunta osoittaa kiinnostusta ja motivaatiota* käyttää ja kokeilla niitä.

Ainakin tukilinjan kautta vammaispalveluun voi saada koneita. Jatkuvasti voi hakea.

Maksullisten sovellusten ja ohjelmien saaminen käyttöön ja hyödyntäminen.

### 8.3.2 Digitaitojen valmentaminen työtoiminnassa

Aineistosta nousseista digitaalista osallisuutta edistävästä tekijöistä kattavin osa oli toisen tason digikuiluun liittyviä ehdotuksia ja toimenpiteitä. Tulosten mukaan työtoiminnassa digitaalista osallisuutta kehitetään monilla eri tavoilla, jotka liittyvät digitaitojen valmentamiseen. Näitä olivat digilaitteiden hyödyntäminen digitaitojen valmentamisessa ja itsensä ilmaisussa, monipuoliset pienryhmät, keskustelu valmennuksen välineenä, digilaitteiden soveltuvuus valmennuksen välineeksi, työntekijöiden digiosaaminen, motivoinnin keinot, digitaitojen valmennukseen kohdistetut resurssit sekä yhteistyö hyvien käytänteiden jakamisessa.

Ryhmämuotoisessa toiminnassa *digilaitteita hyödynnettiin tarpeen mukaan digitaitojen valmentamisessa ja itsensä ilmaisussa*. Toimipisteissä pidettiin karaokehetkiä, jossa hyödynnettiin internetiä. Tämän lisäksi toiminnassa hyödynnettiin pelipohjaista oppimisympäristöä (Kahoot), katsottiin selkouutisia, pelattiin erilaisia tietovisoja ja etsittiin erilaisia viittomia sekä muuta tietoa internetin avulla. Aineiston mukaan tärkeänä pidettiin, että asiakkaille mahdollistettiin digilaitteiden käyttö sekä erilaisiin laitteisiin tutustuminen, koska kaikilla asiakkailla ei välttämättä ole mahdollisuuksia tai resursseja laitteiden käyttöön kotona. Tärkeänä myös näyttäytyi se, että asiakkaan tiedot ja taidot riittävät digilaitteiden käyttämiseen ja että tarvittaessa heille mahdollistetaan tähän ohjausta sekä tukea.

Itsensä toteuttamista sekä taiteen harjoittamista toteutettiin digitaalisia laitteita hyödyntäen. Työtoiminnassa harjoiteltiin mm. valokuvausta, videoiden tekoa sekä editointia. Työtoiminnoissa myös harjoiteltiin sosiaalisen median käyttöä. Asiakkaat pääsivät harjoittelemaan tekemällä päivityksiä toimipisteiden sosiaalisen medioiden tileille. Tämän lisäksi asiakkaille annettiin tukea sekä ohjeita sosiaalisessa mediassa viestimiseen, jotta viestintä olisi asiallista. Jossain toimipisteessä hyödynnettiin videoyhteyden käyttämistä asiakkaiden kuukausikouksissa.

Oman visuaalisuuden ja taiteen ilmaisu näitten kameroitten ja uusien kännyköiden ja miksei vanhempien puhelinten. Ainakin meillä se on ollut asiakkaille semmoinen tosi, he on innostuneet siitä.

Sellainen netiketti tuki, josta saa apua ja ohjeita someviestimiseen. Pidetään viestit asiallisina. Että siihen saa tukea.

Toimipisteissä oli myös erilaisia ja *monipuolisia pienryhmiä*, jotka olivat keskittyneet digitaitojen valmentamiseen. Digitaitoja valmennettiin ryhmissä kuten nettiryhmä, inforyhmä sekä digiklinikka. Ryhmissä harjoiteltiin tiedonhakua sekä internetinkäyttöä ohjatusti. Digiklinikalla pyrittiin tarjoamaan apua digilaitteiden käyttöön ja asioihin kuten esimerkiksi sähköpostin lähettämiseen. Tämänkaltaiselle palvelulle nähtiin aineiston mukaan tarvetta kaikissa toimipisteissä. Palvelussa voisi olla tarjolla yleistä neuvontaa digilaitteiden käytössä sekä huomioida turvallista ja vastuullista digilaitteiden käyttöä.

Koko tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa kerätyn aineiston mukaan toiminnassa digitaitoja valmennettiin myös digitaalisuuteen liittyvistä teemoista keskustelemalla. *Keskustelun merkitys valmennuksen välineenä* korostui etenkin asiakkaiden vastauksissa ja asiakkaat toivoivat, että erilaisista digitaalisuuteen liittyvistä asioista käytäisiin keskustelua myös jatkossa. Aineiston mukaan tiettyjen taitojen valmentamiselle olisi tilausta. Toivottiin, että toiminnassa voitaisiin valmentaa esimerkiksi ääniviestien lähettämistä, erilaisten pelikonsolien kokeilemistä sekä kaikkien erilaisten teemojen käsittelyä, joita asiakkaille tulee mieleen. Osa asiakkaista koki, että digitaaliset laitteet pitävät sisällään monenlaisia toimintoja, joita voisi hyödyntää työtoiminnassa.

Ääniviesti. Haluaisin opetella ääniviestin. Silleen voi keskustella ääniviestillä.

Se ainakin haluaisin, että olis pelikoneita. Niitä saisi kokeilla.

Kaikkii mitä yhdessä keskustellen.

Aineiston mukaan toisen tason digikuilua olisi mahdollista ehkäistä jo työtoiminnan valmennuksen suunnitteluvaiheessa. Digitaalisen osallisuuden edistämiseksi työtoiminnassa pitäisi huomioida *digilaitteiden soveltuvuus valmennuksen välineenä*, erityisesti erilaisia valmennuksen välineitä hankittaessa. Hankintoja tehtäessä pidettiin tärkeänä sitä, että huomioitaisiin asiakasryhmän kannalta tärkeät asiat kuten: selkokieliisyys sekä kuvien ja symbolien käytön mahdollisuus. Osallistujien mielestä erilaiset laitteet tarjoavat valtavan määrän erilaisia mahdollisuuksia. Asiakasryhmälle soveltuvaa valmennusmateriaalia koettiin olevan vaikea löytää valmiina, joten työntekijät olivat valmiit tätä luomaan itse.

Me tehdään (opetus- ja harjoittelumateriaalia) ja tuodaan niitä aika paljon sovelletusti muusta materiaalista. Harvemmin me löydetään sellaista materiaalia mitä vois heti suoraan käyttää.

Tulosten mukaan *työntekijöiden omalla digiosaamisella* oli merkitystä asiakkaiden digitaalisen osallisuuden edistämässä toisen tason digikuilussa. Työntekijöiden tulisi itse ymmärtää esimerkiksi erilaisia digitaalisia laitteita sekä huolehtia osaamisestaan ja sen kehittamisestä, jotta asiakkaiden digitaalista osallisuutta voidaan työtoiminnassa edistää. Aineistosta ilmeni, että pelkkä Sote-alan koulutus ei riitä vaan tämän lisäksi kaivataan osaamista teknologiasta ja medialukutaidosta sekä tietoturvasta ja tiedonhausta. Keinoksi tähän nähtiin erilaisiin



koulutuksiin osallistuminen sekä omien digitaitojen kasvattaminen. Työntekijät kuvailivat, että työntekijältä on tärkeä löytyä taitoja ja osaamista kuunnella asiakkaita, luottaa heidän taitoihinsa sekä kyetä huomioimaan asiakkaat ja heidän tarpeensa yksilöllisesti, jotta asiakkaiden digitaalinen osallisuus edistyisi.

Tietoturvan rooli ja tietämys, missä asioissa voi auttaa esim. salasanan luominen.

Tulokset osoittivat, että *erilaisia keinoja kokeilemalla voidaan tukea asiakkaiden motivoitumista* digitaitojen harjoitteluun. Asiakkaiden mukaan ottaminen toiminnan suunnitteluun ja esimerkiksi uusien asioiden opettelu erilaisten pelien avulla nähtiin aineiston mukaan motivoivana ja täten digitaalisen osallisuutta kehittäväksi. Motivaatiota ylläpitävänä koettiin myös aikuisille oppijoille sopivien selkeiden digitaalisten oppimismateriaalien löytämistä ja tarjoamista asiakkaille.

Pelit motivoi, yhdessä tekeminen alusta suunnittelusta toteutukseen ja kokeiluun

Työntekijät kokivat, että työtoiminnassa *digitaitojen valmennukseen kohdennetuilla resursseilla* olisi mahdollista vaikuttaa digitaalisen osallisuuden edistämiseen työtoiminnassa. Aineistoista nousi ajatus resurssien uudelleen organisoinnista ja voisiko se luoda keinoja ja toimintatapoja, joilla asiakkaat saataisiin pysymään mukana digitalisaation muutoksessa. Pienryhmätoiminnan ylläpitäminen toimipisteissä koettiin tärkeäksi. Myös työntekijöiden työnkuvien muutos voisi olla tarpeellista, jotta toisen tason digikuilua saataisiin kavennettua riittävän digitaalisen avulla. Tarvittavien muutosten toivottiin tietenkin näkyvän työntekijöiden palkan suuruudessa.

Työnkuvien muutos, jotta digitaalisen osallisuuden tukeminen on mahdollistunut.

Aineistossa korostui *yhteistyön merkitys työtoiminnan hyvien käytänteiden ja valmennusmateriaalien toteuttamisessa ja jakamisessa*. Tärkeänä näyttäytyi yhteistyö kollegoiden kesken, mutta merkittävänä pidettiin myös verkostoitumista sekä toimipisteiden välistä yhteistyötä. Esimerkiksi erilaisten ajatusten ja ideoiden sekä hyvien käytänteiden jakamista toivottiin, jotta digitaalista osallisuutta voitaisiin kaikissa toimipisteissä jatkossa edistää paremmin. Toimipisterajat ylittävää yhteistyötä toivottiin esimerkiksi erilaisten työpajojen muodossa. Tämän lisäksi toivottiin virtuaalisten palveluiden konsultointia työtoimintaan sekä mahdollisuutta säilyttää ja jakaa tietoa ja ideoita yhteisten virtuaalisen alustan kautta.

Verkostoituminen ja yhteistyön merkitys.

Yhteisiä digityöpajoja, hyvien käytäntöjen jakaminen ja keskustelua mikä on toimivaa.

### 8.3.3 Yhtenäinen linja vammaispalveluiden digitaalisen osallisuuden edistämisessä

Vammaispalveluiden työtoiminnan digitaalisen osallisuuden kehittämisen keinoiksi nousi tuloksista yhtenäisen linjan tärkeys digitaalisen osallisuuden edistämisessä. Tämä piti sisällään vammaispalveluiden asiakkaiden ja työntekijöiden motivaation merkityksen ymmärtämisen ja ylläpitämisen sekä digivalmennuksen tavoitteellisen johtamisen.

Vammaisuuden aiheuttamassa digikuilussa nousi vammaispalveluiden työtoiminnan *asiakkaiden ja työntekijöiden motivaation* herättäminen ja ylläpito digitaalista osallisuutta edistäväksi tekijäksi. Toimipisteissä olevat asiakkaat ja heidän esimerkinsä sekä vertaistukensa toisilleen koettiin motivoivan digilaitteiden kokeilemiseen. Työntekijöiden roolina näyttäytyi asiakkaiden sekä itsensä motivointi, asiakkaiden innostaminen, asiakkaiden kannustaminen sekä positiivisen palautteen antaminen asiakkaille. Tärkeäksi osoittautui myös työntekijän halu kehittää toimintaa ja osaamistaan, jotta vammaispalveluiden työtoiminnan asiakkaat pysyvät mukana digitaalisessa murroksessa.

Pienen ryhmän yhteisen kiinnostuksen löytäminen ja siihen tarttuminen motivoi kokeilemaan laitteita.

Ohjaajan avarakatseisuus muuttaa toimintaa.

Ammattilaisena haluan olla kehityksen kärjessä, että asiakkailla olisi mahdollisuus pysyä digikelkassa mukana.

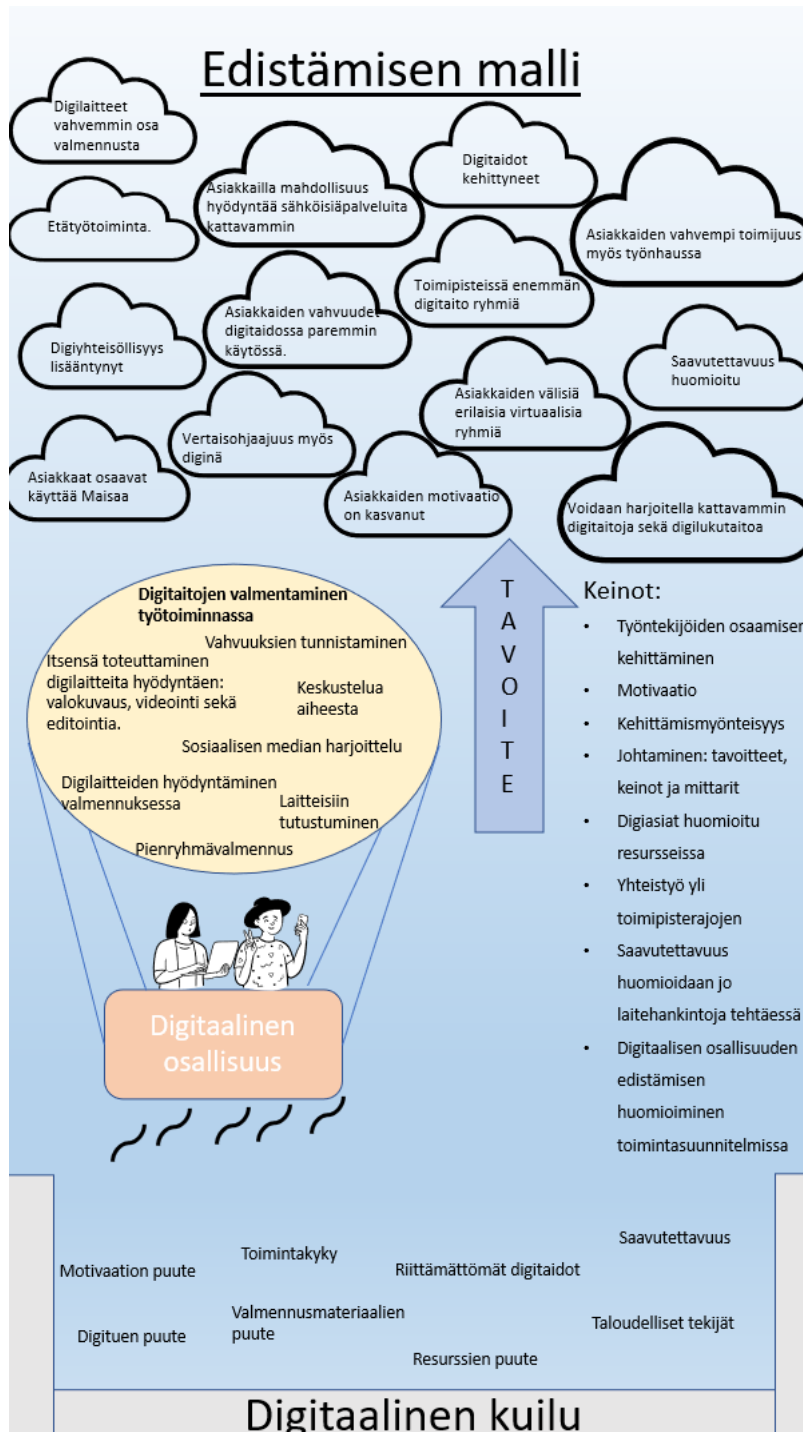
Vammaispalveluiden työtoiminnan digitaalisen osallisuuden edistäjäksi nousi *työtoiminnan digivalmennuksen tavoitteellinen johtaminen* eli johtamisen vaikutus koko vammaispalveluiden tavoitteiden asettamisessa. Johtamisen merkittävä rooli nähtiin toiveena siitä, että digitaalisen osallisuuden edistäminen olisi vahvemmin sidottu työtoiminnan tavoitteisiin. Johdon roolina olisi tarkkailla saavutetaanko erilaisia tavoitteita sekä todentaa konkreettisesti, miten toiminnan kehittämisessä on edistytty. Tulevaisuudessa myös toivottiin erilaisia keinoja sekä mittareita edistymisen seuraamiseen sekä arviointiin. Johdon tehtävänä myös nähtiin työntekijöiden työnkuvien selkeytys. Tärkeänä näyttäytyi henkilöstön palkitseminen sekä vammaispalveluiden työtoiminnan yhtenäinen linja digitaalisen osallisuuden edistämisessä.

Ylhäältä päin johdettu, palkinnot ja yhtenäinen linja.

## 9 Digitaalisen osallisuuden edistämisen malli

Tämän opinnäytetyön tulokset tuovat esille, että asiakkaiden digitaalinen osallisuus on monimuotoinen ilmiö, joka koostuu useista eri tekijöistä. Tarkoituksena opinnäytetyönä raportoidussa kehittämistoiminnassa oli kehittää digitaalisen osallisuuden edistämisen malli, jossa kuvattaisiin keinot digitaalisen osallisuuden edistämiseksi työtoiminnassa nykyistä paremmin.

Sekä asiakkaat että työntekijät toivat esiin, miten digitaalinen osallisuus näyttäytyy asiakkaiden elämässä ja miten digitaaliset kuilut vaikuttavat digitaalisen osallisuuden toteutumiseen. Sekä asiakkaat että työntekijät toivat esiin keinoja, joiden avulla digitaalista osallisuutta voitaisiin työtoiminnassa edistää. Näiden keinojen pohjalta on luotu infograafi (kuvio 5), jossa kuvataan digitaalisen osallisuuden edistämisen malli työtoiminnassa.



Kuvio 5: Digitaalisen osallisuuden edistämisen malli

Tässä infograafissa kuumailmapallo edustaa digitaalisen osallisuuden edistämisen tämänhetkistä tilannetta työtoiminnassa. Palloon on kuvattu niitä asioita, joita työtoiminnassa digitaalisen osallisuuden edistämiseksi voidaan tehdä. Kuvan pohjalla häämöttää digitaalinen kuilu, johon kuumailmapallo on vaarassa vajota, ellei digitaalista osallisuutta huomioida. Työtoiminnassa digitaalisen osallisuuden edistämiseen voidaan vaikuttaa etenkin asiakkaiden digitaitoja valmentamalla. Valmennuksen avulla digitaalisen osallisuuden kuumailmapallo pysyy ilmassa. Kuvan yläosassa leijailevat pilvet kuvaavat tavoitteita, joita kohti kuumailmapallon tulisi suunnistaa. Sinne on mahdollista päästä keinojen avulla, jotka on kuvattu tavoitenuolen oikealla puolella. Mallissa esitetyt keinot ovat asioita, joista huolehtimalla voidaan mahdollistaa laadukas asiakkaiden digitaitojen valmentaminen työtoiminnassa. Seuraavissa alaluvuissa käymme läpi johtopäätökset digikuiluittain.

### 9.1 Taloudellisen tilanteen, resurssien sekä tiedon vaikutus

Ensimmäisen tason digikuilussa digitaalista osallisuutta tarkastellaan digitaalisten laitteiden ja yhteyksien toimivuuden, niiden saatavuuden sekä digitaalisiin palveluihin pääsyn tai esteiden kautta. (Hänninen ym.2021, 28.) Kyseinen kuilu ei opinnäytetyöhön osallistuneiden asiakkaiden mielestä juurikaan näyttäytynyt heidän elämässään vaan he kertoivat pääsääntöisesti mahdollisuuksistaan digitaalisten laitteiden käytössä ja hankinnassa. Työntekijät, jotka tarkastelivat asiaa laajemmasta perspektiivistä, toivat esiin asiakkaiden taloudellisten tilanteiden sekä heidän toimintaympäristönsä vaikutukset digilaitteiden käyttöön ja hankintaan.

Digilaitteiden käyttöhalukkuuteen voi vaikuttaa yksilön varallisuus (Valtionvarainministeriö 2022, 14). Digilaitteen hankintaa voi hidastaa huoli digilaitteiden korkeasta hintatasosta. Työtoiminnassa tähän asiaan koettiin voitavan vaikuttaa työntekijöiden ja asiakkaiden tietoa lisäämällä. Opinnäytetyön työpajoissa työntekijät toivat esiin, että on olemassa tiettyjä tahtoja, joilta voi hakea avustusta esimerkiksi tietokoneiden hankintaan. Tällaista tietoa lisäämällä työntekijät osaisivat paremmin tukea ja ohjata asiakkaita laitteiden ja internetin hankinnassa ja tätä kautta myös asiakkaat osaisivat paremmin vaatia heille kuuluvia laitteita sekä internetyhteyttä.

Työtoiminnassa käytössä olevat resurssit vaikuttavat vahvasti siihen, miten kattavasti ja tehokkaasti monimuotoista digitaalista osallisuutta on mahdollista edistää. Digitaitoja valmentamassa keskeistä on se, että saatavilla on sekä laitteita että ohjelmia, joita valmentamisessa voidaan hyödyntää. Työntekijät olivat sitä mieltä, että työtoiminnassa tarvittaisiin enemmän laitteita.

### 9.2 Digitaitojen valmennuksen merkittävä rooli

Toisen tason digitaalista kuilua tarkasteltaessa on olennaista tietää, onko ihmisillä taitoja ja kykyjä käyttää internettiä ja digitaalisia palveluita, löytää tietoa netistä sekä millaista apua

ja tukea tarvittavien taitojen oppimiseen on tarjolla? (Hargittai 2002.) Keskeisin keino, jolla työtoiminnassa voidaan vaikuttaa toisen tason digitaalisen kuilun torjumiseen, oli kehittämis-toiminnan tulosten mukaan digitaitojen valmentaminen. Digitaalisen osallisuutta edistävien tekijöiden kehittäminen keskittyi tulosten mukaan erityisesti toisen tason digikuilun haasteiden ratkaisemiseen.

Sekä asiakkaat että työntekijät toivat esiin erilaisia keinoja, joilla digitaitoja voitaisiin paremmin työtoiminnassa valmentaa. Opinnäytetyöhön osallistuneet asiakkaat toivat esiin, että heillä on jo omasta mielestään hyvät sekä monipuoliset digitaidot. Asiakkaat kuitenkin olivat sitä mieltä, että laitteita voisi hyödyntää enemmän työtoiminnassa ja heillä oli halu kehittää omia digitaitojaan. Asiakkaat myös ehdottivat, että työtoiminnassa valmennuksen keinona voisi olla enemmän keskustelua digitaalisuuden teemaan liittyen. Digitaalisia laitteita hyödynnettiin heidän kokemuksensa mukaan työtoiminnassa tällä hetkellä pääasiassa taukojen aikana.

Toisen tason digikuilussa työntekijöiden mukaan suurimmat haasteet monimuotoisen digitaalisen osallisuuden toteutumisessa liittyivät asiakkaiden riittämättömiin digitaitoihin sekä digituen ja toimintakyvyn puutteeseen. Tässä työntekijöiden ja asiakkaiden vastaukset erosivat toisistaan. Opinnäytetyöhön osallistuneet asiakkaat eivät kokeneet asiaa samalla tavalla kuin työntekijät. Tämä voi osaltaan johtua siitä, että työntekijät katsovat työtoiminnan kokonaisuutta ja asiakkaat puolestaan tarkastelevat omaa kokemusmaailmaansa.

Haavoittuvassa asemassa olevilla ryhmillä riittämättömät digitaidot voivat hankaloittaa tai jopa estää tietotekniikan käyttämistä sekä digitaalisten palveluiden hyödyntämistä. Digitaitojen ja verkkopalvelujen selkokieliisyyden puute lisäävät riippuvuutta ammattilaisten ja läheisten avun tarpeesta. (Kaihlanen ym. 2021, 3-4.) Näihin haasteisiin pyrittiin työtoiminnassa vastaamaan resurssien sallimissa rajoissa. Esimerkiksi suuret ryhmäkoot luovat haasteen sille, miten kattavasti on mahdollista vastata yksilöllisiin haasteisiin. Työntekijät toivat esiin, että työtoiminnan asiakkaat ovat digitaidoiltaan hyvin heterogeeninen ryhmä. Toisaalta tämä teki digitaitojen valmentamisesta mielekästä, mutta loi samalla myös haasteita. Ratkaistavaksi jäi, miten tavoitetaan kaikki asiakkaat ja miten heitä valmennetaan yksilöllisesti sopivalla tavalla. Työntekijöiden mukaan tällä hetkellä työtoiminnassa käytetään digitaalisia laitteita kattavasti ja työtoiminnassa järjestetään monenlaisia pienryhmiä, joissa käsiteltiin digitaalisuuteen liittyviä aiheita. Laitteiden määrissä ja laadussa oli työntekijöiden mukaan eroja toimipisteiden välillä.

Digitaalisia taitoja valmennettaessa keskeistä on se, että työntekijät itse osaavat käyttää erilaisia digitaalisia laitteita. Työntekijöiden tulisi huolehtia omasta osaamisestaan sekä olla valmiit kehittämään itseään. Työntekijät tarvitsisivat tulevaisuudessa yhä enemmän osaamista

esimerkiksi teknologiasta, medialukutaidosta, tietoturvasta ja tiedonhausta. Vastuu näiden taitojen lisäämisestä kuuluisi sekä työnantajalle että työntekijälle itselleen.

Kehittämistoimintaan osallistuneet työntekijät kokivat, että digitaitoja valmennettaessa asiakkaiden motivointi on merkittävässä roolissa. Asiakkaiden motivoitumista voidaan tukea ottamalla heitä yhä vahvemmin mukaan toiminnan suunnitteluun. Erilaiset pelillistämisen keinot nähtiin vahvasti motivaatiota tuottavina tekijöinä. Pelilliset menetelmät ovat mahdollisuus tuoda asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutukseen uusia välineitä, luoda positiivisia yhteisöllisiä kokemuksia ja luoda uusia osallisuuden väyliä. (Hytti & Kähkönen, 2019, 4.) Tärkeää olisi myös löytää tai luoda selkeitä aikuisille sopivia oppimismateriaaleja, joita voitaisiin hyödyntää taitoja valmennettaessa. Tällä hetkellä haasteena koettiin se, että valmista valmennukseen soveltuvaa materiaalia on vaikea löytää.

Edistämisen mallin mukaan digitaalinen osallisuus tulisi myös yhä paremmin ottaa huomioon jo toiminnan suunnitteluvaiheessa. Erilaisia laitehankintoja tehtäessä tulisi huomioida laitteiden soveltuvuus. Tärkeää olisi huomioida esimerkiksi kuvien ja symbolien merkitys. Työntekijät toivat esiin, että työntekijältä on tärkeää löytyä taito tunnistaa asiakkaiden tarpeita yksilöllisesti myös digitaalista osallisuutta tarkasteltaessa.

Jotta työtoiminnassa monimuotoinen digitaalinen osallisuus voitaisiin huomioida paremmin, voisi tämä tarkoittaa resurssien uudelleen kohdentamista kuten vahvempaa painotusta digitaalisuuteen. Pienryhmät ovat keskeinen osa valmennusta tälläkin hetkellä, ja siitä haluttaisiin pitää kiinni myös jatkossa. Muutosta pohdittiin työntekijöiden työnkuvan muutoksen kautta, jotta digitaaliset taidot tulisivat paremmin huomioituiksi. Myös vahvempaa yhteistyötä toivottiin digitaitojen harjoittelun mahdollistamiseen. Yhteistyöllä tarkoitettiin oman toimipisteiden kollegoiden välistä sekä eri toimipisteiden välistä yhteistyötä. Tulevaisuudessa hyväksi koetut käytänteet voisivat levitä nopeammin verkostoitumisen avulla, ja yhteistyötä kasvattaisi toimipisteiden yhteiset työpajat digitaalisuuden teemaan liittyen. Tulevaisuudessa virtuaalisilta palveluilta toivottiin eräänlaisessa konsultin roolia tai osaamisen jakamista digitaalisiin haasteisiin liittyen. Tarve olisi myös yhteiselle virtuaaliselle alustalle, jonka kautta voitaisiin jakaa tietoa ja ideoita.

### 9.3 Digitaalisista palveluista saatavat hyödyt edellyttävät digitaitoja

Kolmannen tason digikuiluun liittyvät digitaalisten palvelujen käytön vaikutukset käyttäjän elämään sekä käytöstä saadut hyödyt (Hänninen ym.2021, 28). Kehittämistoimintaan osallistuneet asiakkaat kuvasivat moniulotteista digitaalista osallisuutta haluna ja toiveena käyttäen erilaisia digitaalisia palveluita sekä yhtenä vaikuttamismahdollisuutena omaan elämään. Nykyhetkessä digitaalisten palvelujen käyttäminen painottui asiakkailla sosiaalisten medioiden sekä viestintä- ja yhteisöpalvelujen hyödyntämiseen arjessa. Työntekijöiden kohdalla

kolmannen tason digikuilu nähtiin asiakkaiden valintojen seurauksena tai rakenteina, joiden avulla asiakkaan olisi mahdollista tehdä ja osallistua enemmän tulevaisuudessa.

Kehittämistoiminnassa kolmannen tason digikuilun konkreettisia edistäviä tekijöitä ei löytynyt vaan teeman ympärillä käytiin työntekijöiden näkökulmasta pohdintoja mitkä tekijät vaikuttavat asiakkaan digitaalisten palvelujen käyttöön ja pystyvätkö asiakkaat tällä hetkellä hyödyntämään sähköisiä palveluita arjessaan. Sähköisten palvelujen saavutettavuudella ja erityisesti tietoteknisellä osaamisella on merkitystä digitaalisten palveluiden käytön koettuihin etuihin (Heponiemi 2020). Sekä työntekijöiden että asiakkaiden tuottamassa aineistossa digitaalisten palvelujen hyödyntämisen ja digitaalisen osallisuuden toteutumisen perustaksi koettiin kattavat digitaidot.

#### 9.4 Asiakkaiden, työntekijöiden ja organisaation motivaation vaikutus

Vammaisuuden aiheuttamassa digitaalisessa kuilussa tarkastellaan samojen teemojen näyttäytymistä kuin aikaisemmissa digikuiluissa, mutta erityisesti sosiaalisten, teknologisten, taloudellisten ja motivaatiotekijöiden toteutumista vammaisten ihmisten ja ei-vammaisten ihmisten välillä. (Sachdeva ym. 2015, 283.) Vammaisuuden aiheuttamaa digitaalista kuilua torjuessa keskiöön nousi vammaispalveluiden asiakkaiden motivaation ylläpito ja herättäminen. Kehittämistoimintaan osallistuneet asiakkaat kokivat, että heillä on vahva motivaatio digilaitteiden opetteluun ja halu päättää omista asioistaan täysivaltaisina kansalaisina. Vammaispalveluiden työntekijät kokivat rooliinsa kuuluvan sekä itsensä että asiakkaiden motivoinnin, asiakkaiden innostamisen, asiakkaiden kannustamisen sekä positiivisen palautteen antamisen liittyen digitaalisiin teemoihin.

Moniulotteista digitaalista osallisuutta edistetään työntekijöiden mielestä vammaispalveluissa harjoittelemalla vuorovaikutusta sekä itsenäistä päätöksentekoa digilaitteiden avulla. Myös työntekijöiden halulla kehittää omaa osaamistaan ja toimintaansa koettiin olevan suora vaikutus siihen, miten asiakkaat pysyvät mukana digitaalisessa kehityksessä. Digitaalinen osallisuus tarvitsee toteutuakseen myös vertaistuen hyödyntämistä. Työntekijöiden kokemuksen mukaan asiakkaiden toisilleen osoittama esimerkki sekä vertaistuki motivoi asiakkaita digilaitteiden ja -taitojen oppimisessa.

Digitaalista osallisuutta edistävässä mallissa vammaispalvelujen johdon ja johtamisen rooli on merkittävä. Keinona digitaalisen osallisuuden toteutumiseksi työtoiminnassa on sitoa digitaalisen osallisuuden edistäminen vahvemmin vammaispalveluiden yhteisiin tavoitteisiin. Vammaispalveluihin toivottiin erilaisia mittareita ja keinoja siihen, miten digitaalisen osallisuuden edistymistä voisi seurata. Johdon roolina olisi myös tarkkailla saavutetaanko erilaisia tavoitteita sekä todentaa konkreettisesti, miten toiminnan kehittämisessä on edistytty. Tärkeää olisi tarvittaessa muokata ja selkeyttää työntekijöiden työnkuvia. Tai miettiä miten resursseja kohdennetaan niin että digitaalisen osallisuuden tukeminen mahdollistuu kaikissa

vammaispalveluiden toimipisteissä. Tärkeänä näyttäytyi myös henkilöstön palkitseminen sekä vammaispalveluiden työtoiminnan yhtenäinen linja digitaalisen osallisuuden edistämiseksi.

### 9.5 Digitaalisen osallisuuden huomioiminen tulevaisuudessa

Kehittämistoiminnassa toteutetuissa työpajoissa nousi esille digitaalisen osallisuuden nykytilan kuvailun ja edistävien keinojen lisäksi vahvasti päämäärä, jota digitaalisen osallisuuden haluttiin tulevaisuudessa olevan. Nämä laitoimme digitaalisen osallisuuden edistämisen malliin tavoitteiksi, joita kohti työtoiminnassa haluttaisiin pyrkiä.

Mallissa tavoitteena on, että asiakkailla olisi enemmän vaihtoehtoja valita missä ja miten he työtoimintaan haluavat osallistua. Virtuaaliset kotiin vietävät palvelut ja etätyötoimintaan osallistuminen olivat esimerkkejä siitä, miten tulevaisuudessa voitaisiin yhä paremmin tavoittaa asiakkaita. Erityisesti niitä, jotka eivät syystä tai toisesta osallistu työtoimintaan toimipisteissä. Tavoitteeksi nähtiin myös se, että asiakkaat sekä ryhmät toimisivat enemmän yhteistyössä hyödyntäen virtuaalisuutta ja digiyhteisöllisyys lisääntyisi entisestään. Tällöin toiminta ei myöskään olisi paikkasidonnaista tai välttämättä aina ohjaajavetoista.

Asiakkaiden digitaalisten taitojen kehittymisen nähtiin opinnäytetyön digitaalisen osallisuuden edistämisen mallissa johtavan kohti asiakkaan toimijuuden vahvistumista. Toimijuutta voidaan kuvata yksilön ja hänen ympäristön vastavuoroisena suhteena. Toimijuus on ihmisen kykyä vaikuttaa omaan elämäänsä vallitsevassa yhteiskunnassa ja yksilön voimavaroja hallita oman arjen asioita. Toimijuus muokkautuu erilaisissa tilanteissa vuorovaikutuksessa muiden kanssa, jolloin toimijuuden toteutumisessa voi olla erilaisia esteitä sekä mahdollisuuksia. (Silvonen 2015 4,12.) Tulevaisuudessa asiakkaiden toivottiin olevan aktiivisia toiminnan toteuttajia esimerkiksi vetämässä erilaisia digiryhmiä toisilleen. Digitaaliset laitteet nähtiin myös keinoksi vähentää asiakkaiden yksinäisyyttä. Kun asiakkaiden vahvuudet digilaitteiden käytössä on tunnustettu, vahvistaa tämän asiakkaiden mahdollisuutta itsenäistymiselle. Asiakkaat myös voivat paremmin seurata ja vaikuttaa omiin asioihin, kun he osaisivat käyttää sähköisiä palveluita.

## 10 Pohdinta ja arviointi

Tarttuessamme tämän opinnäytetyön aiheeseen talvella 2021 tiedostimme kuinka merkittävästä ja mielenkiintoisesta aiheesta on kyse. Vuosien kuluessa monet yhteiskunnan palvelut ovat muotoutuneet sähköisiksi ja sosiaalialan keskeisen käsitteen osallisuus rinnalle on nousut käsite digitaalinen osallisuus. Oman työkokemuksemme mukaan palveluiden sähköistymisen vaikuttaa vahvasti myös Helsingin kaupungin vammaispalveluiden työtoiminnan asiakkaiden arkeen. Tämän takia koimme tärkeäksi tarkastella sitä, millaisena digitaalinen osallisuus



asiakkaiden elämässä näyttäytyy ja miten sitä voitaisiin tulevaisuudessa työtoiminnassa edistää yhä paremmin.

Tähän tutkimukselliseen kehittämistoimintaan haluttiin mukaan sekä asiakkaat että työntekijät, koska se oli mielestämme osallistavan toimintatutkimuksen hengen mukaista. Halusimme saada asiakkaiden äänen kuuluviin, koska sosiaalialan asiakaslähtöisyys on meille molemmille hyvin tärkeä osa työtä. Tässä opinnäytetyössä asiakkaat ja työntekijät olivat mukana eri osioissa. Asiakkaiden osio koostui kahdesta eri tapaamiskerrasta, aloituskerrasta sekä ryhmäkeskustelusta. Työntekijöiden osio koostui yhteensä kolmesta eri toteutuksesta: aloituskerrasta sekä kahdesta työpajasta.

Asiakkaat ja työntekijät valikoituivat opinnäytetyöhön oman kiinnostuksensa perusteella. Toimipisteisiin ilmoitettiin henkilöiden määrä, joiden on mahdollista osallistua opinnäytetyöhön ja kun osallistujia oli enemmän kuin kaksi, valittiin osallistujat arvalla. Sama toteutettiin myös toimipisteiden työntekijöiden kohdalla. Sekä asiakkaat että työntekijät osallistuivat kaikki opinnäytetyöhön vapaaehtoisesti.

Työkokemuksemme perusteella meidän oli helppo suunnitella esimerkiksi ryhmäkeskustelu ja osasimme arvioida minkälainen virittäytyminen ryhmän kannalta voisi olla toimivin ja minkälaiseksi keskustelu tulisi muodostumaan. Olimme tästä huolimatta yllättyneitä siitä, kuinka hyvin keskustelu lopulta sujui ja miten asiakkaat jaksoivat keskittyä käsiteltävään aiheeseen. Tästä voisi tehdä sen päätelmän, että aihe oli selvästi ainakin osallistuneille asiakkaille tärkeä. Tämä voi osaltaan selittää sitä, miksi asiakkaiden ryhmäkeskustelusta saadut tulokset olivat niin positiivisia. Se, että yllätyimme siitä, miten keskustelu sujui, toi hyvin näkyväksi, että vaikka kuinka pyrimme tarkastelemaan asiaa objektiivisesti ja ennakkoluulottomasti emme tähän täysin pystyneet. Taustalla vaikuttivat muun muassa vakiintuneet ennakkokäsityksemme asiakasryhmästä.

Myös opinnäytetyöhön osallistuneet työntekijät olivat suurimmaksi osaksi meille etukäteen tuttuja. Tämä ei kuitenkaan vaikuttanut millään tavalla siihen, miten työpajan toteutimme. Omasta mielestämme onnistuimme luomaan molempiin työpajoihin ilmapiirin, jossa osallistujien oli turvallista ja luonnollista käydä keskustelua ja tuoda esiin omia mielipiteitään sekä ajatuksiaan.

Tässä opinnäytetyössä kehitettiin digitaalisen osallisuuden edistämisen malli Helsingin vammaispalveluiden työtoimintaan. Jokaisessa Helsingin kaupungin vammaispalveluiden työtoiminnan toimipisteissä tehdään toimipistekohtainen toimintasuunnitelma, joka määrittää toimintaa. Tavoitteena on, että tässä opinnäytetyössä kehitettyä mallia voitaisiin tulevaisuudessa hyödyntää työtoiminnan toimintasuunnitelmia tehtäessä. Malli on esitetty infograafin muodossa. Mallista käy selville, miten kokonaisuudessaan Helsingin kaupungin työtoiminnassa noin tavoitteisiin voidaan päästä.

Tämän työn tuloksia tarkasteltaessa on hyvä huomioida, että digitaalisen osallisuuden edistäminen saattaa näyttäytyä positiivisemmassa valossa kuin se todellisuudessa on. Tämän työn tuloksissa on esimerkiksi kuvattu, miten paljon erilaisia digitaalisuuteen liittyviä ryhmiä työtoiminnassa on tarjolla ja miten erilaisia digitaalisia laitteita hyödynnetään työtoiminnassa. On kuitenkin erittäin tärkeää huomioida se, että tähän työhön osallistuneet henkilöt edustavat useaa eri työtoimintapistettä. Tässä opinnäytetyössä ei ole eroteltu sitä toteutetaanko esimerkiksi jotain tiettyä valmennusryhmää / valmennustapaa vaikkapa vain yhdessä toimipisteessä.

Tämän opinnäytetyön pohjalta ei siis voi tehdä yleistystä siitä, että jokaisessa toimipisteessä digitaalinen osallisuus toteutuisi juuri siten, kuin se on tässä raportissa on esitetty. Tulokset kuvaavat työtoiminnan kokonaisuutta, eivätkä tarkastele yksittäisiä toimipisteitä. On täysin mahdollista, että asiakkaat ovat epätasa-arvoisessa asemassa sen suhteen, kuinka laadukkaasti heidän toiminnassaan digitaalista osallisuutta edistetään. On mahdollista, että asiakkaiden digitaalisen osallisuuden edistäminen työtoiminnassa nojaa pitkälti työntekijöiden omaan aktiivisuuteen.

Tähän ajatukseen peilaten luomamme malli voisikin toimia erinomaisesti työväliseen toiminnan suunnittelussa sekä toiminnan kehittämisessä. Malliin on koottu yhteen kaikki se hyvä, jota työtoiminnassa voi olla tarjottavana digitaalisen osallisuuden edistämiseksi. Kun tulevaisuudessa suunnitellaan eri toimipisteiden työtoimintaa, infograafista on helppo tarkistaa mitä tulee toiminnassa ottaa huomioon asiakkaiden digitaalista osallisuutta edistettäessä.

Perehtyessämme Helsingin kaupungin vammaispalveluiden työtoiminnan internetsivuihin, teimme havainnoin siitä, että jokaisen toimipisteen sivuilla todettiin yhdeksi keskeiseksi osaksi toimintaa osallisuuden edistäminen. Yhdelläkään sivulla ei kuitenkaan ollut mainintaa digitaalisen osallisuuden edistämisestä. Tätä mainintaa ei ollut edes virtuaalisten palveluiden sivuilla. Tämä on hyvin ymmärrettävää sillä digitaalinen osallisuus ei ole käsitteenä aivan niin tunnettu kuin osallisuus. Maailman muuttuessa ja palveluiden kehittyessä jatkuvasti sähköisemmiksi olisi erittäin tärkeää huolehtia siitä, että myös ne ihmiset, jotka tarvitsevat enemmän tukea tullakseen digitaalisesti osallisiksi myös saisivat tämän tuen. Esimerkiksi työtoiminnan asiakasryhmästä puhuttaessa olisi erittäin tärkeää, että työtoiminnassa huomioidaan jatkossa hyvin ja kattavasti digitaalisten taitojen opettaminen.

## 11 Eettisyys ja luotettavuus

Etiikka ja eettiset vallinnat liittyvät tutkimusprosessin kaikkiin vaiheisiin suunnittelusta aiheeseen perehtymiseen, aineiston tuottamiseen ja analyysiin sekä raportointiin (Günther & Hasanen 2022). Tutkijan on tarkasteltava omia toimintatapojaan sekä käsityksiään oikeasta ja

väärästä kohdellakseen tutkittaviaan hyvin. (Vuori 2022b). Ihmiseen kohdistuvassa tutkimuksessa tutkittavien ja tutkijoiden välinen luottamus sekä tutkittavien oikeuksien kunnioitus ovat avainasemassa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 8.)

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2012, 6) on laatinut ohjeistuksen hyviin tieteellisiin käytäntöihin ja niihin sitoudumme koko opinnäytetyöprosessin ajan. Hyviin käytäntöihin kuuluu mm. rehellinen, huolellinen ja tarkka tutkimustyö kaikissa tutkimuksen eri vaiheissa. Käytimme opinnäytetyössämme tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaista tiedonhankintaa, arviointimenetelmiä sekä avoimuutta tuloksia julkaistaessa.

Tietoon perustuva eettinen suostumus osallistua tutkimukseen tarvitaan, kun tutkittavat ovat tutkimusvuorovaikutuksessa tutkijaa ja heiltä pyydetään tietoa mm. haastatteluiden, kirjoitetun tekstin tai havainnoinnin avulla. Näissä tapauksissa tutkittavien tulee saada tarpeeksi tietoa tutkimuksesta, sen tekijöistä, tutkimukseen osallistumisesta sekä omien henkilötietojen keräämisestä ja käsittelystä. Osallistuminen pitää olla vapaaehtoista ja peruttavissa niin halutessaan ilman, että sillä on kielteisiä vaikutuksia. (Kuula-Luumi 2022.) Kaikille osallistujille jaettiin tietosuojaselosteet (liite 4) sekä suostumisasiakirjat (liite 5 ja 6) ennen työpajoja sekä ryhmäkeskustelua. Nämä toteutettiin mahdollisimman selkokielisesti ja käytettiin kuvia tekstin tukena. Tässä opinnäytetyössä sekä asiakkaille että työntekijöille järjestetyt aloitustilaisuudet olivat merkittävässä roolissa. Näissä tilaisuuksissa pyrimme tekemään kaikille osallistujille mahdollisimman selväksi sen, että mikä heidän roolinsa opinnäytetyössä on.

Eettiset kysymykset ja niiden pohtiminen ovat arkipäivää vammaistyön palveluja järjestäessä ja toteuttaessa. Helsingin kaupungin vammaispalveluissa, joissa sekä opinnäytetyön tekijät että tutkittavat ovat osallisena, toteutetaan vallitsevaa lainsäädäntöä itsemääräämisoikeudesta mm. lain kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977) sekä lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista perusteella (812/2000). Palveluissa pyritään vahvistamaan asiakkaiden oikeutta osallistua itseään koskeviin päätöksiin, palvelujen suunnitteluun sekä tuottamiseen. (Helsingin kaupunki 2021a.) Itsemääräämisoikeus tarkoittaa, että jokaisella on oikeus päättää itseään koskevista asioista ja määrätä omasta elämästään. Itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon tärkeä periaate ja palveluissa pitää ottaa huomioon asiakkaan mielipiteet ja tukea mahdollisuutta osallistua päättämällä itse asioistaan. (Helsingin kaupunki 2021a; THL 2022b.) Tutkimukselliseen kehittämistoimintaan osallistuvilla asiakkailla oli oikeus päättää osallistumisesta itse. Sekä työntekijät että opinnäytetyön tekijät tarjosivat tukea vaikeiden asioiden ymmärrettäväksi tekemisessä ja vaihtoehtojen punnitsemisessa. Asiakkaiden kanssa käytettiin tarvittaessa selkokieltä sekä erilaisia kommunikaatiomenetelmiä ja painotettiin tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuutta.

Kehitysvammaisten asiakkaiden kanssa toteutettavassa tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa koimme etuna, että tunsimme asiakaskuntaa sekä toimipisteet. Toimintayksiköiden arki

oli tuttua ja osasimme joustaa sekä suunnitella muuttuvien tilanteiden varalta. Me opinnäytetyön tekijät tunsimme lähes jokaisen opinnäytetyöhön osallistuneen asiakkaan sekä työntekijän etukäteen. Tästä voisi syntyä ajatus, joka kyseenalaistaa opinnäytetyön luotettavuutta. Uskaltavatko asiakkaat ilmaista asioita, jotka heidän mielestään esimerkiksi työtoiminnassa huonosti, jos heidän keskusteluaan nauhoittavat henkilöt ovat vastuussa heidän työtoimintansa toteuttamisesta? Tähän pyrimme vaikuttamaan etukäteen siten, että teimme osallistujille selväksi heidän anonymiteettinsa. Kerroimme heille, että kehittämistoiminnan ja haastatteluiden aikana esiintuotuja asioita ei voida henkilöidä yksilöön. Painotimme myös, että haluamme nimenomaan kuulla mitä mieltä he ovat ja saada heiltä ideoita siihen, miten toimintaa voidaan jatkossa kehittää.

Vaikka tunsimmekin lähes kaikki asiakkaat etukäteen emme kuitenkaan kumpikaan olleet suorassa asiakastyössä osallistuneiden henkilöiden kanssa. Haastattelun teko hetkellä toinen meistä työskenteli työhönvalmentajana ja toinen vastaavana ohjaajana. Kumpikaan meistä ei opinnäytetyön tekoaikana työskennellyt työtoiminnassa ryhmänohjaajana ja ryhmäkeskustelussa keskityttiin nimenomaisesta digitaalisen osallisuuden edistämiseen työtoiminnan ryhmissä. Tämä takasi sen, että asiakkaat eivät joutuneet tuomaan työtoiminnan negatiivisia asioita esiin heidän päivittäisestä ohjauksesta vastaaville työntekijöilleen. Useat aineiston vastaukset olivat myös lyhytsanaisia, joten osa vastauksista oli tulkittavissa monella eri tapaa.

Tässä opinnäytetyössä kerättyjä tietoa käsiteltiin luottamuksellisesti lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Tulokset raportoitiin niin ettei yksittäinen henkilö ei ole tunnistettavissa. Kehittämistoiminnan yhteydessä kerättyjä äänitteitä säilytettiin vain aineiston litteroinnin ajan. Tämän jälkeen äänite poistettiin ja litteroinnista jätettiin pois henkilön tunnistamiseen liittyvät tunnisteet. Äänitteistä litteroidut tekstit tallennettiin opinnäytetyön tekijöiden henkilökohtaisille tietokoneille tietojärjestelmään, johon käyttäjällä on henkilökohtaiset käyttäjä-tunnukset ja salasana. Työpajoissa toteutetut kirjalliset aineistot litteroitiin ja ryhmiteltiin Excel-taulukkoon ja analysoitiin tutkimuskysymysten vastaten. Opinnäytetyön valmistuttua tutkimusaineisto tuhoetaan. Opinnäytetyön aineistohallintasuunnitelma kokonaisuudessaan löytyy liitteistä (liite 1).

Sitä kuinka uskottava ja vakuuttava tutkimus on, voidaan parantaa sillä, että sitä tarkastellaan noudattaen kriittistä sekä arvioivaa työasennetta. Laadullista tutkimusta arvioitaessa arviointi on kaikenkattavaa kriittisesti suhtautuvaa analysointia. Asennoitumisen tulisi olla uteliasta sekä skeptistä jo tutkimuksen alusta alkaen. Keskeinen käsite arvioinnissa on reflektio. Tällä tarkoitetaan sitä, että omaa toimintaa tarkastellaan kriittisesti. Ajatuksena on, että tarkastellaan asioita, joita on tehty, joita ei ole tehty ja miksi näin on päätetty toimia. Reflektiota tulisi toteuttaa jatkuvasti, eikä ainoastaan projektin loppupuolella. Arvioinnin tulisi kulkea mukana jatkuvasti koko projektin ajan. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, 27.)

Me molemmat opinnäytetyön tekijät olemme työskennelleet pitkään Helsingin kaupungin vammaispalveluiden työtoiminnassa. Tämä antoi hyvät lähtökohdat toiminnan kehittämiseksi, sillä toimintaympäristö sekä asiakasryhmä olivat etukäteen hyvin tuttuja. Opinnäytetyötä tehdessämme pyrimme tarkastelemaan asioita niin objektiivisesti kuin mahdollista. Tämä vaati meiltä tekijöiltä jatkuvaa itsenäistä sekä yhteistä reflektointia ja avointa keskustelua. Koko prosessin halki työskentelyämme määritteli kahdenkeskisen avoimuus ja rehellisyys, jotta työkokemuksen kautta saadut etukäteisoletukset eivät vaikuttaisi liiaksi esimerkiksi tapaan, jolla tuloksia tarkasteltiin.

Oli kyseessä sitten kvalitatiivinen tai kvantitatiivinen tutkimus on tukijan suorittama tutkimus aina yksi versio tarkasteltavasta aiheesta, eikä sataprosenttista luotettavuutta voida saavuttaa. Tutkimus ei pysty tarjoamaan absoluuttista täysin objektiivista tietoa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, 27.) Onkin todettava, että tässä opinnäytetyössä täyteen objektiivisyyden ei ole ollut mahdollista päästä.

Tutkijoiden saavuttamista tuloksista on mahdollista tehdä päätelmiä, mutta tulokset on aina sidottu tiettyyn kontekstiin kuten esimerkiksi ajankohtaan tai paikkaan, jossa tutkimus on toteutettu. Tieteen yksi ulottuvuuksista on inhimillisyys. Inhimillisyys tekee sen, että läsnä ovat aina sekä yrittäminen että erehtyminen, vaikka tavoitteena onkin luotettava tutkimus. Kun tutkimus toteutetaan uusissa olosuhteissa, on mahdollista nähdä ovatko tulokset samansuuntaisia ja jos ne ovat kasvaa tutkimusten luotettavuus. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006 28.)

Tätä opinnäytetyötä tehdessämme tunnistimme roolimme vammaispalvelujen työntekijöinä ja sen mahdollisen vaikutuksen opinnäytetyöhön osallistuneisiin henkilöihin, niin kollegoihin kuin asiakkaisiin. Tiedostimme, että on olemassa riski, että asiakkaat eivät ole uskaltaneet esittää kritiikkiä palveluista, jonka asiakkaita he ovat, vaikka pyrimmekin olemaan erityisen hienotunteisia ja mielestämme onnistuimme luomaan turvallisen ympäristön aloitustilaisuuksiin, ryhmäkeskusteluun sekä työpajoihin. Aina on olemassa mahdollisuus, että tulokset olisivat erilaisia, mikäli opinnäytetyöntekijät olisivat täysin ulkopuolisia. Opinnäytetyössä käsittelemämme aihetta olisikin syytä tutkia ja tarkastella lisää, jotta luotettavuutta voitaisiin kasvattaa yhä paremmaksi.

Tähän raporttiin olemme pyrkineet kuvaamaan opinnäytetyön prosessin juuri siten, kun se on todellisuudessa mennyt ja olemme ovat pyrkineet kirjoittamaan kaiken läpinäkyväksi. Opinnäytetyöhön valitsemamme tutkimuksellinen lähestymistapa oli luotettavuuden arvioinnin kannalta hyvin sopiva, sillä osallistavan toimintatutkimuksen keskeisimpiin periaatteisiin kuuluu jatkuva reflektio. Opinnäytetyötä tehdessämme me molemmat kirjoitimme tutkimuspäiväkirjaa. Tutkimuspäiväkirjat auttoivat meitä työn aikana toiminnan reflektiossa sekä lopulta

tämän opinnäytetyön kirjoittamisessa. Tutkimuspäiväkirja toimi meille reflektion välineenä halki koko prosessin.

Laadullista tutkimusta tehtäessä on tärkeää, että tutkimusprosessiin liittyvät elementit ja vaiheet on harkittu tarkkaan. Aineiston syntyminen sekä empirian hankkiminen on hyvä kuvata mahdollisimman tarkasti, kuten myös aineiston purku sekä analysointi. Näin toimimalla voidaan kasvattaa sitä kuinka pätevä ja luotettava tutkimus on. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Tässä opinnäytetyössä olemme pyrkineet kuvaamaan aineiston syntymisen sekä aineiston tuottamisen ja kokoamisen mahdollisimman avoimesti. Olemme kuvanneet opinnäytetyöprosessin kokonaisuudessaan sekä tuoneet esiin oman roolimme työntekijöinä.

## Lähteet

### Painetut

Eskola, J. & Suoranta, J. 2014. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 10. p. Tampere: Vastapaino.

Huovinen, T. & Rovio, E. 2006. Toimintatutkija kentällä. Teoksessa Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L. (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura, 104.

Tarvainen, M. & Teittinen, A. 2021. Vammaisten ihmisten muuttuva kansalaisuus. Teoksessa Teittinen, A., Kivistö, M., Tarvainen, M & Hautala, S. (toim.) Vammaisten ihmiset kansalaisina. Tampere: Vastapaino, 7-17.

Teittinen, A. & Vesala, H. 2021. Vammaispalveluita tarvitsevien asema yhteiskunnassa. Teoksessa Teittinen, A., Kivistö, M., Tarvainen, M. & Hautala, S. (toim.) Vammaisten ihmiset kansalaisina. Tampere: Vastapaino, 61-87.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uud. p. Jyväskylä: PS-kustannus

### Sähköiset

Alaniska, H. & Ahonen, K. 2022. Toiminnallisia menetelmiä. Opintokeskus Siviis. Viitattu 10.10.2022. <https://www.ok-sivis.fi/media/materiaalit-osio/toiminnallisia-menetelmia.pdf>

Eriksson, E., Arnkil, T.E. & Rautava, M. 2006 Ennakointidialogeja huolten vyöhykkeellä verkostokonsultin käsikirja - ohjeita verkostomaiseen työskentelyyn. Stakesin työpapereita 29/2006. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus STAKES. Viitattu 5.2.2023. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201204193645>

Grönfors, M. & Vilka, H. 2011. Laadullisen tutkimuksen kenttätömenetelmät. Hämeenlinna: SoFia-Sosiologi-Filosofiapu Vilka. Viitattu 6.7.2022.

Digi- ja väestötietovirasto. 2022. Mitä on digituki. Viitattu 21.12.2022. <https://dvv.fi/mita-on-digituki>

- Günther, K & Hasanen, K. 2022. Johdanto: Tutkimuksen kulku. Teoksessa Vuori, J. (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietokirjasto. Viitattu 5.6.2022. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-prosessi/tutkimuksen-kulku/>
- Günther, K, Hasanen, K. & Juhila, K. 2022. Johdanto: Analyysi ja tulkinta. Teoksessa Vuori, J. (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietokirjasto. Viitattu 9.5.2022. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/analyysi-ja-tulkinta/>
- Hargittai, E. 2002. Second-level digital divide: differences in people's online skills. First Monday 7 (4). Viitattu 25.4.2022. <https://doi.org/10.5210/fm.v7i4.942>
- Heikkinen, H. 2018. Toimintatutkimus. Kun toiminta ja käytäntö kohtaavat. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruumenetelmiä aloittelevalle tutkijalle. 5., uudistettu painos. Jyväskylä: Ps-kustannus, 181-192.
- Helsingin digiohjelma. 2022. Digitalisaatiolla teemme Helsingistä maailman toimivimman kaupungin- esite. Helsingin kaupunki. Viitattu 7.5.2022. <https://www.hel.fi/static/helsinki/digitalisaatio/helsinki-digiohjelma-suomi.pdf>
- Helsingin kaupunki. 2019. Raatityöskentely. Viitattu 10.7.2022. <https://osallistu.helsinki/method/raatityoskentely/>
- Helsingin kaupunki. 2021. IMO-käsikirja. Itsemääräämisoikeuden ja itsenäisen suoriutumisen tukeminen ja rajoitustoimenpiteet. Vammaistyö. Viitattu 11.7.2022. <https://www.hel.fi/static/sote/vamty/kasikirjat/imo-kasikirja.pdf>
- Helsingin kaupunki. 2022a. Cäpsän toimipiste. Viitattu 2.4.2022. <https://www.hel.fi/vammaiset/fi/tyollistyminen/tyoelamaosallisuus/capsa/>
- Helsingin kaupunki. 2022b. Haavikon valmennuspiste. Viitattu 3.4.2022. <https://www.hel.fi/vammaiset/fi/tyollistyminen/valmennus/haavikko>
- Helsingin kaupunki. 2022c. Töölön toimipiste. Viitattu 2.4.2022. <https://www.hel.fi/vammaiset/fi/tyollistyminen/tyoelamaosallisuus/vammaisty-toolo/>
- Helsingin kaupunki. 2022d. Vammaistyön Vallilan toimipiste. Viitattu 1.4.2022. <https://www.hel.fi/vammaiset/fi/tyollistyminen/tyoelamaosallisuus/vammaisty-vallila/>
- Helsingin kaupunki. 2022e. Virtuaaliset palvelut. Viitattu 10.9.2022. <https://www.hel.fi/vammaiset/fi/tyollistyminen/virtuaaliset-palvelut/>



Helsingin kaupunki. 2022f. Vammaispalveluopas. Viitattu 2.4.2022.

[https://www.hel.fi/static/sote/julkaisut/esitteet/Vammaispalveluopas\\_2022.pdf](https://www.hel.fi/static/sote/julkaisut/esitteet/Vammaispalveluopas_2022.pdf)

Hennink, M. M. & Leavy, P. 2014. Focus Group Discussions. Oxford University Press, Incorporated.

Heponiemi, T., Jormanainen, V., Leemann, L., Manderbacka, K., Aalto, AM. & Hyppönen, H. 2020. Digital Divide in Perceived Benefits of Online Health Care and Social Welfare Services: National Cross-Sectional Survey Study. Journal of Medical Internet Research. Viitattu 23.4.2022. <https://doi.org/10.2196/17616>

Hytti, T. & Kähkönen, P. 2019. Pelillisuus ja leikillisuus aikuissosiaalityössä. Socca - Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus. Viitattu 23.4.2023. [http://www.socca.fi/fi-les/8590/Pelillisuus\\_ja\\_leikillisuus\\_aikuissosiaalityossa\\_-opas.pdf](http://www.socca.fi/fi-les/8590/Pelillisuus_ja_leikillisuus_aikuissosiaalityossa_-opas.pdf)

Hänninen, R., Karhinen, J., Korpela, V., Kuusisto, O., Kääriäinen, J., Merisalo, M., Pajula, L., Pihlajamaa, O., Taipale, S. & Wilska, T-A. 2021. Digiosallisuuden käsite ja keskeiset osa-alueet. Digiosallisuus Suomessa -hankkeen väliraportti. VALTIONEUVOSTONSELVITYS - JA TUTKIMUSTOIMINNAN JULKAISUSARJA 2021:25. Viitattu 1.6.2022. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-287-9>

Innokylä. 2022a. Ideointipuu (brainstorming tree). Viitattu 8.11.2022. <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/ideointipuu-brainstorming-tree>

Innokylä. 2022b. Learning cafe eli oppimiskahvila. Viitattu 8.11.2022 <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/learning-cafe-eli-oppimiskahvila>

Innokylä. 2022c. Tulevaisuuden muistelu. Viitattu 18.11.2022. <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/tulevaisuuden-muistelu>

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 26.9.2022. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN\\_ISBN\\_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Jamboard. 2022. What's Jamboard. Viitattu 8.11.2022. <https://support.google.com/jamboard/answer/7424836?hl=en>

Kaihlainen, A., Virtanen, L., Valkonen, P., Kilpinen, J., Hitapakka, L., Buchert, U., Hörhammer, I., Isola, A-M., Laukka, E., Kouvonen, A., Kujala, S. & Heponiemi, T. 2021. Haavoittuvat ryhmät etäpalvelujen käyttäjinä: kokemuksia COVID-19-epidemian ajalta. THL. Viitattu 23.4.2022. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-687-9>

Kemmis, S. & Wilkinson, M. 1998. Participatory action research and the study of practice. Teoksessa Athweh, B., Kemmis, S. & Weeks, P. (toim.) Action research in practice. Partnerships for social justice in education. Lontoo: Routledge, 21-22.

Kukkonen, M. 2022. Digitaalisen osallisuuden edistäminen. THL. Viitattu 1.6.2022. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit/digiosallisuuden-edistaminen>

Kuula, A. 1999. Toimintatutkimus: Kenttätöitä ja muutospyrkimyksiä. Tampere: Vastapaino.

Kuula-Luumi, A. 2022. Tutkimuslupa, suostumus, informointi ja tietosuoja. Teoksessa Vuori, J. (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Viitattu 5.6.2022. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/tutkimusetiikka/tutkimuslupa-suostumus-informointi-ja-tietosuoja/>

Kuusisto, O., Merisalo, M., Kääriäinen, J., Hänninen, R., Karhinen, J., Korpela, V., Pajula, L., Pihlajamaa, O., Taipale, S. & Wilska, T. 2022. Digiosallisuus Suomessa: Digiosallisuus Suomessa -hankkeen loppuraportti. Valtioneuvoston kanslia. Viitattu 3.10.2022. <http://www.urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-182-7>

Kyytsönen, M., Aalto, A-M. & Vehko, T. 2021. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2020-2021 Väestön kokemukset. THL. Raportti 7/2021. Viitattu 30.3.2022. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142675/URN\\_ISBN\\_978-952-343-680-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142675/URN_ISBN_978-952-343-680-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019. Viitattu 14.7.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977. Viitattu 23.4.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/19770519>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. Viitattu 23.4.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Lehto, M., Neittaanmäki, P. & Savonen, M. 2021. Yhteiskunnan digimurros. Jyväskylä. Yliopistopaino. Viitattu 2.5.2023. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/75328/Yhteiskunnan%20digimurros.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pietilä, I. 2017. Ryhmäkeskustelu. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvoori, J. (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere. Vastapaino, 88.

- Raivio, H. & Karjalainen, J. 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Teoksessa Era, T. (toim.) Osallisuus - Oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisusarja, 14-34. Viitattu 26.9.2022. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-830-280-6>
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja], 27-28. Viitattu 16.04.2023. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/tietoarkisto/julkaisut/kvalimotv.pdf>
- Sachdeva, N., Tuikka, A., Kimppa, K. K. & Suomi, R. 2015. Digital disability divide in information society: A framework based on a structured literature review. *Journal of information, communication & ethics in society* (Online), 13(3/4), 283-298. Viitattu 25.4.2022. <https://doi.org/10.1108/JICES-10-2014-0050>
- Sainio, T., Ängeslevä, V. & Talvitie-Lamberg, K. 2018. Osallisuuden näkökulmia tietopolitiikassa. Valtionvarainministeriö. Viitattu 26.9.2022. <https://vm.fi/documents/10623/10841416/Sainio-%C3%84ngeslev%C3%A4-Talvitie-Lamberg-Osallisuuden+na%CC%88ko%CC%88kulmia.pdf/280af6bf-3c86-2cc5-ba0e-91cef5b0a902/Sainio-%C3%84ngeslev%C3%A4-Talvitie-Lamberg-Osallisuuden+na%CC%88ko%CC%88kulmia.pdf>
- Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T. & Kinos, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Tampere: Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy. Viitattu 14.5.2022. <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf>
- Salovaara, S., Silén, M., Vehko T., Kyytsönen, M. & Hautala, S. 2021. Tieto- ja viestintäteknologian käyttö sosiaalihuollossa vuonna 2020. Terveystieteiden tutkimuskeskus. Raportti o10/2021. Viitattu 23.4.2023. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-772-2>
- Scheerder, A., van Deursen, A., & van Dijk, J. (2017). Determinants of Internet skills, use and outcomes: A systematic review of the second- and third-level digital divide. *Telematics and informatics*, 34(8), 1607-1624. Viitattu 25.4.2022. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2017.07.007>
- Seppälä, H. 2022. Toimintakyvyn näkökulma. Verkkopalvelu kehitysvammaisuudesta. Viitattu 5.5.2023. <https://verneri.net/yleis/toimintakyvyn-nakokulma>
- Sitra. 2017. Rakentavan keskustelun pelisäännöt. Viitattu 10.10.2022. <https://www.sitra.fi/caset/rakentavan-keskustelun-pelisaannot/>
- Silvonen, J. 2015. Toiminta ja suhteet - neljä fragmenttia toimijuudesta. Teoksessa Kauppila P., Silvonen, J. & Vanhalakka-Ruoho, M. (toim.) Toimijuus, ohjaus ja elämäntilanne. Joensuu: University of Eastern Finland, 3-16. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-1747-8>

Sosiaalihuoltolaki 2014/1301. Viitattu 8.11.2022. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L3P11>

STM. 2016. Digitalisaation terveyden ja hyvinvoinnin tukena. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2016:5. Viitattu 16.8.2022. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3782-6>

Suomen virallinen tilasto (SVT). 2021a. Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö. Liitetaulukko 1. Kotitaloudessa tietokone 2021, %-osuus talouksista. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 21.12.2022. [http://www.stat.fi/til/sutivi/2021/sutivi\\_2021\\_2021-11-30\\_tau\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/sutivi/2021/sutivi_2021_2021-11-30_tau_001_fi.html)

Suomen virallinen tilasto (SVT). 2021b. Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö. Liitetaulukko 5. Kotitaloudessa internetyhteys 2021, %-osuus talouksista. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 21.12.2022. [https://www.tilastokeskus.fi/til/sutivi/2021/sutivi\\_2021\\_2021-11-30\\_tau\\_005\\_fi.html](https://www.tilastokeskus.fi/til/sutivi/2021/sutivi_2021_2021-11-30_tau_005_fi.html)

Taylor, S. J., DeVault, M. & Bogdan, R. 2015. Introduction to qualitative research methods: A guidebook and resource. 4th ed. Hoboken: John Wiley & Sons Inc.

Tevere. 2022. Porinatuokiot. Viitattu 8.11.2022. <https://tevere.fi/porinatuokiot/>

THL. 2018. Yhteiskehittäminen. Viitattu 1.7.2022. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas/yhteiskehittaminen>

THL. 2021. Dialogiset toimintatavat. Viitattu 20.12.2021. <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/kehittyvat-kaytannot/dialogiset-toimintavat>

THL. 2022a. Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet. Viitattu 26.9.2022. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet>

THL. 2022b. Vammaispalvelujen käsikirja. Itsemääräämisoikeuden tukeminen. Viitattu 12.7.2022. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/itsemaaramisoikeuden-tukeminen>

THL. 2023. Vammaispalvelujen käsikirja. Vammaispalvelulainsäädännön uudistus. Viitattu 27.4.2023. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/ajankohtaista/vammaispalvelulainsaadannon-uudistus>

Tuikka, A-M., Vesala, H. & Teittinen, A. 2018. Digital Disability Divide in Finland. Viitattu 25.4.2023. [https://www.researchgate.net/publication/326670000\\_Digital\\_Disability\\_Divide\\_in\\_Finland\\_7th\\_International\\_Conference\\_WIS\\_2018\\_Turku\\_Finland\\_August\\_27-29\\_2018\\_Proceeding](https://www.researchgate.net/publication/326670000_Digital_Disability_Divide_in_Finland_7th_International_Conference_WIS_2018_Turku_Finland_August_27-29_2018_Proceeding)

Kehitysvammaisten Tukiliitto ry. 2019. Kysely netin ja somen käytöstä. Viitattu 21.5.2023. <https://www.tukiliitto.fi/ajankohtaista/kysely-netin-ja-somen-kaytosta/>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Helsinki: Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Viitattu 7.5.2022. [https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. Viitattu 7.5.2022. [https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakoarvioinnin\\_ohje\\_2019.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf)

Valtioneuvosto. 2020. Suomi hyväksyi Berliinin julkilausuman arvopohjaisesta digitalisesta hallinnosta yhdessä muiden EU-jäsenmaiden kanssa. Tiedote. Viitattu 11.8.2022. <https://valtioneuvosto.fi/-/10623/suomi-hyvaksyi-berliinin-julkilausuman-arvopohjaisesta-digitalisesta-hallinnosta-yhdessa-muiden-eu-jasenmaiden-kanssa>

Valtioneuvosto. 2022. Suomi EU:n digivertailun ykkössijalle. Tiedote. Viitattu 11.8.2022. <https://valtioneuvosto.fi/-/10623/suomi-eu-n-digivertailun-ykkossijalle>

Valtiovarainministeriö. 2017. Digituen toimintamalliehdotus. AUTA-hankkeen projektiryhmän loppuraportti. Viitattu 21.12.2022. [https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/2c278a11-3503-448d-803b-14adb2c9c681/33bb419a-a58d-4783-a77c8266aa7c18bb/KIRJE\\_20180131130831.pdf](https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/2c278a11-3503-448d-803b-14adb2c9c681/33bb419a-a58d-4783-a77c8266aa7c18bb/KIRJE_20180131130831.pdf)

Valtiovarainministeriö. 2022. Digitaitokartoitus - Digitaalinen kysely. Viitattu 23.4.2022. <https://valtioneuvosto.fi/documents/10623/30029448/Digitaitokartoitus+%E2%80%93+Digitaalinen+kysely.pdf/52d627ca-89a0-605d-5003-a0eff0248898/Digitaitokartoitus+%E2%80%93+Digitaalinen+kysely.pdf?t=1598850515996>

van Deursen, A.J.A.M. & Helsper, E.J. 2015. The Third-Level Digital Divide: Who Benefits Most from Being Online? Communication and Information Technologies Annual. Studies in Media and Communications, Vol. 10. Emerald Group Publishing Limited: Bingley, 29-53. Viitattu 30.5.2022. <https://doi.org/10.1108/S2050-206020150000010002>

Van Dijk, J. A. 2006. Digital divide research, achievements and shortcomings. Poetics 34(4-5), 221-235. Viitattu 30.5.2022. <https://doi.org/10.1016/j.poetic.2006.05.004>

Verner. 2022. Mitä kehitysvammaisuus on? Verkkopalvelu kehitysvammaisuudesta. Viitattu 5.5.2023. <https://verneri.net/yleis/mita-kehitysvammaisuus-on>

Vuori, J. 2022a. Aineiston tuottaminen. Teoksessa Vuori, J. (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Viitattu 10.7.2022. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-prosessi/aineiston-tuottaminen/>

Vuori, J. 2022b. Tutkimusetiikka ihmistieteissä. Teoksessa Vuori, J. (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Viitattu 16.7.2022. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/tutkimusetiikka/tutkimusetiikka-ihmistieteissa/>

Wihlborg, E., Hedström, K., & Larsson, H. 2017. e-Government for all - Norm-critical Perspectives and Public Values in Digitalization. HICSS. <https://doi.org/10.24251/HICSS.2017.308>

Yleissopimus vammaisten ihmisten oikeuksista 27/2016. Viitattu 23.4.2023. [https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/2016/20160027/20160027\\_2](https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/2016/20160027/20160027_2)

#### Julkaisemattomat

Blomqvist, A. 2021. Vammaistyön virtuaaliset palvelut syksyllä 2021 ja tulevaisuudessa? Powerpoint-esitys. Helsingin kaupunki.

Blomqvist, A. & Härkönen, S. 2022. VIPA:n toiminnan koontiraportti- kevät 2022. Helsingin kaupunki.

Helsingin kaupunki. 2023a. Vammaistyön Cäpsän toimipisteen toimintasuunnitelma.

Helsingin kaupunki. 2023b. Vammaistyön Haavikon valmennuspisteen toimintasuunnitelma.

Helsingin kaupunki. 2023c. Vammaistyön Töölön toimipisteen toimintasuunnitelma.

Helsingin kaupunki. 2023d. Virtuaalisten palvelujen toimintasuunnitelma.

Jussila, A. 2023. Cäpsän toimipisteen johtavan ohjaajan henkilökohtainen tiedoksianto. 27.4.2023. Helsingin kaupunki.

Mendolin, J. 2023. Vallilan toimipisteen ja virtuaalisten palvelujen johtavan ohjaajan henkilökohtainen tiedoksianto 27.4.2023. Helsingin kaupunki.

Pöyry, R. 2023. Töölön toimipisteen ja Haavikon valmennuspisteen johtavan ohjaajan henkilökohtainen tiedoksianto 27.4.2023. Helsingin kaupunki.

Ratinen, T. 2021. Missä mennään ja mitä kuuluu? Powerpoint-esitys 9.12.2021. Helsingin kaupunki.

## Kuviot

Kuvio 1: Vammaisten henkilöiden digitaalisen kuilun muodostumiseen vaikuttavat tekijät (mukaillen Sachdeva ym. 2015, 287) .....	18
Kuvio 2: Toimintatutkimuksen spiraali (Heikkinen 2018, 189) .....	22
Kuvio 3: Opinnäytetyössä toteutetun tutkimuksellisen kehittämistoiminnan vaiheet Heikkisen (2018, 189) toimintatutkimuksen spiraalia mukaillen. ....	23

## Taulukot

Taulukko 1: Teoriaohjaavan sisällönanalyysin esimerkki .....	38
Taulukko 2: Yhdistävään luokkaan moniulotteinen digitaalinen osallisuus kootut yläluokat ..	38
Taulukko 3: Moniulotteinen digitaalinen osallisuus asiakkaan näkökulmasta .....	40
Taulukko 4: Moniulotteisen digitaalisen osallisuuden näyttäytyminen työntekijän näkökulmasta.....	47
Taulukko 5: Tulokset digitaalisen osallisuuden edistämiseksi .....	54



## Liitteet

Liite 1: Aineistonhallintasuunnitelma.....	82
Liite 2: Informointikirje tutkimukseen osallistuville asiakkaille .....	83
Liite 3: Informointikirje tutkimukseen osallistuville työntekijöille.....	84
Liite 4: Tietosuojaseloste .....	85
Liite 5: Suostumusasiakirja.....	88
Liite 6: Suostumus asiakkaille.....	89
Liite 7: Ryhmäkeskustelun runko .....	90
Liite 8: Fiiliskortit .....	91
Liite 9: Tutkimuslupa .....	92

Topi Ehrlund & Reetta Pöyry

Liite 1: Aineistohallintasuunnitelma

**Opinnäytetyön nimi:** Digitaalisen osallisuuden edistämisen mallin kehittäminen Helsingin kaupungin vammaispalvelun työtoiminnassa.

**Opinnäytetyön tekijät:** Topi Ehrlund ja Reetta Pöyry

AINEISTON HANKINNAN MENETELMÄT JA AINEISTON MUOTO

**Opinnäytetyössämme aineistoa kerätään seuraavilta tahoilta:**

- Helsingin kaupungin vammaispalveluiden viiden työtoiminnan yksikön henkilöstö, n.10 hlö.
  - aineistoa kerätään nauhoittamalla työpajojen yhteenvedot äänitiedostoiksi
  - kirjallista tai kuvallista aineistoa voi syntyä myös työntekijöiden tuottamana työpajojen aikana
  - aineistoa kertyy osallistuvalla havainnoinnilla tehdyistä opinnäytetyön tekijöiden tutkimuspäiväkirjoista
- Helsingin kaupungin vammaispalveluiden viiden työtoiminnan yksikön asiakkaat, n.10 hlö
  - aineisto kerätään nauhoittamalla ryhmäkeskustelut äänitiedostoiksi
  - varasuunnitelmana on nauhoittaa yksilökeskustelut äänitiedostoiksi
  - aineistoa kertyy osallistuvalla havainnoinnilla tehdyistä opinnäytetyön tekijöiden tutkimuspäiväkirjoista

**Opinnäytetyössämme kerätään seuraavia henkilötietoja:**

- Asiakkaan nimi ja nauhoitettu ääni
- Työntekijän nimi, sähköpostiosoite sekä nauhoitettu ääni
- Asiakkaiden sekä työntekijöiden nimiä tarvitaan tutkimukselliseen kehittämistoimintaan osallistumiseen suostumisessa ja siihen ilmoittautumisessa.
- Nauhoitettua ääni litteroidaan ja litteroitua materiaalia käytetään opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin vastattaessa.

AINEISTOJEN SÄILYTYS OPINNÄYTETYÖPROSESSIN AIKANA

- Opinnäytetyössä kerätty aineisto tallennetaan opinnäytetyön tekijöiden henkilökohtaisille tietokoneille tietojärjestelmään, johon käyttäjällä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasana.
- Työpajoissa mahdollisesti tuotettu kirjallinen tai kuvallinen aineisto säilytetään opinnäytetyön tekijöiden lukollisessa kaapissa ja niitä käsittelevät ainoastaan opinnäytetyön tekijät.

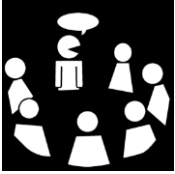
AINEISTOJEN KÄSITTELY OPINNÄYTETYÖN VALMISTUTTUA

- Opinnäytetyössä kerättyä aineistoa käytetään vain tässä opinnäytetyössä. Kun opinnäytetyö on valmis, tutkimusaineisto tuhotaan.

Topi Ehrlund & Reetta Pöyry

Liite 2: Informointikirje tutkimukseen osallistuville asiakkaille

### Informointikirje tutkimukseen osallistuville!



Tervetuloa mukaan kehittämään työtoiminnan digitaalista osallisuutta!

Kutsumme sinut mukaan keskusteluryhmään.

Keskusteluryhmässä jutellaan työtoiminnan asiakkaiden kokemuksista.

Ennen ryhmäkeskustelua pidämme tilaisuuden 11.10.2022, jossa kerromme tutkimuksesta ja aiheesta lisää.

Keskusteluryhmä toteutetaan 12.10.2022.

Keskustelu kestää 1,5 tuntia.



Aiheena on digitaalinen osallisuus.

Haluamme kuulla kokemuksiasi tietokoneiden ja internetin käytöstä.

Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan tuotoksena syntyy malli siitä, miten työtoiminnan toimipisteissä voidaan yhdessä tutustua ja tukea erilaisten digitaalisten välineiden, sovelluksien ja palveluiden käyttöä ja oppettelua.



Kehittämistoiminta on osa ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opintoja, joita Topi ja Reetta suorittavat Laurea- ja Hämeen ammattikorkeakouluissa.

Kehittämistoiminnan vaiheet ja digiosallisuuden malli kuvataan opinnäytetyössä.

Opinnäytetyötä ohjaavat yliopettajat xx ja xx.



Valmis opinnäytetyö julkaistaan Theseus- tietokannassa ([www.theseus.fi](http://www.theseus.fi)).

Osallistuminen on vapaaehtoista.

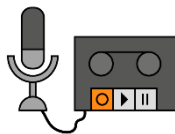
Voit milloin tahansa keskeyttää osallistumisen kehittämistoimintaan. Jos haluat niin sinulta kerättyä aineistoa ei käytetä kehittämistoiminnassa.

Ryhmäkeskustelut tallennetaan nauhoittamalla.

Kaikki keskusteluissa kerättävä tieto käsitellään luottamuksellisesti.

Sinua ei voi tunnistaa lopullisesta opinnäytetyöstä.

Kaikki tallennettu materiaali hävitetään opinnäytetyön valmistuttua.



Ilmoittautuminen ryhmäkeskusteluun tapahtuu omalle ohjaajallesi 30.9.2022 mennessä.

Kerromme mielellämme lisää opinnäytetyöstämme.

Ystävällisin terveisin, Topi Ehrlund ja Reetta Pöyry

Topi Ehrlund & Reetta Pöyry

Liite 3: Informointikirje tutkimukseen osallistuville työntekijöille

**Informointikirje tutkimukseen osallistuville!**

Tervetuloa mukaan kehittämään vammaispalveluiden työtoiminnan digitaalista osallisuutta!

Kehittämistoiminnan toteuttamiseksi kutsumme sinut mukaan kahteen yhteiskehittämisen menetelmin toteutettavaan työpajoihin, joissa on tarkoitus selvittää:

- miten asiakkaiden digitaalinen osallisuus näyttäytyy työtoiminnan työntekijöille
- tunnistaa keinoja, joiden avulla digitaalista osallisuutta voidaan edistää työtoiminnassa

Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan tuotoksena syntyy digitaalisen osallisuuden edistämisen malli Helsingin kaupungin vammaispalveluiden työtoimintaan.

Työpajat toteutetaan 3.11.2022. ja 22.11.2022. Molemmat työpajat kestävät n. kaksi tuntia. Molempiin työpajoihin valitaan osallistujiksi yhteensä 10 työntekijää, kaksi jokaisesta työtoiminnan toimipisteestä. Ennen työpajoja pidämme aloitustilaisuuden Teamsissa 25.10.2022 kello 8.30, jossa kerromme lisää tutkimuksesta ja aiheesta. Tilaisuus kestää maksimissaan puolituntia.

Kehittämistoiminta on osa ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opintoja, joita suoritamme Laurea- ja Hämeen ammattikorkeakouluissa. Opinnäytetyötä ohjaavat yliopettajat xx ja xx. Tutkimuslupa voimassa 31.8.2022 - 31.8.2023.

Kehittämistoimintaan osallistuminen on vapaaehtoista ja sinulla on oikeus keskeyttää osallistuminen milloin tahansa. Halutessasi kerättyä materiaalia ei käytetä kehittämistoiminnassa. Työpajojen yhteenvetokeskustelut taltioidaan nauhoittamalla. Työpajoissa kerättävä tieto käsitellään luottamuksellisesti. Ketään yksittäistä henkilöä ei voi tunnistaa lopullisesta opinnäytetyöstä. Kaikki työpajoissa taltioitu materiaali hävitetään, kun opinnäytetyö on valmis. Valmis opinnäytetyö julkaistaan Theseus- tietokannassa ([www.theseus.fi](http://www.theseus.fi)).

Ilmoittautuminen työpajoihin tapahtuu työn tekijöille, Topi Ehrlundille tai Reetta Pöyrylle **sähköpostitse 30.9.2022** mennessä.

Kerromme mielellämme lisätietoa opinnäytetyöstämme.

Ystävällisin terveisin,

Topi Ehrlund

[topi.ehrlund@hel.fi](mailto:topi.ehrlund@hel.fi)

p. xxx

Reetta Pöyry

[reetta.poyry@hel.fi](mailto:reetta.poyry@hel.fi)

p. xxx

Topi Ehrlund & Reetta Pöyry

Liite 4: Tietosuojaseloste

### TIETOSUOJASELOSTE

Opinnäytetyön nimi: Digitaalisen osallisuuden edistämisen mallin kehittäminen Helsingin kaupungin vammaispalveluiden työtoiminnassa

Olet osallistumassa tutkimuksellisenä kehittämistoimintana toteutettavaan opinnäytetyöhön, joka kuuluu opinnäytetyöntekijöiden ylempään ammattikorkeakoulun opintoihin. Opinnäytetyön tavoitteena on tunnistaa, miten asiakkaiden digitaalinen osallisuus näyttäytyy Helsingin kaupungin vammaispalveluiden työtoiminnan työntekijöille sekä asiakkaille. Tavoitteena on myös tunnistaa keinoja, joiden avulla Helsingin kaupungin vammaispalveluiden työtoiminnassa voidaan edistää digitaalista osallisuutta.

Tarkoituksena on, että opinnäytetyön työn tuotoksena syntyy visuaalinen malli, jossa kuvataan digitaalisen osallisuuden edistämistä. Ajatuksena on, että mallia voidaan käyttää jatkossa toimipisteiden toiminnan kehittämisessä.

#### **Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus**

Asiakkaiden sekä työntekijöiden nimiä tarvitaan tutkimukselliseen kehittämistoiminnan osallistumiseen suostumisessa ja siihen ilmoittautumisessa.

Nauhoitettua ääni litteroidaan ja litteroitua materiaalia käytetään opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin vastattaessa.

Kerättyjen tietojen perusteella ei voida tunnistaa tutkimukselliseen kehittämistoiminnan osallistujia.

#### **Tutkimuksen kestoaika**

Opinnäytetyön valmistumiseen saakka eli toukokuun 2023 asti.

Kyseessä on kertaluontoinen tutkimus.

#### **Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan tekijät:**

- Topi Ehrlund, opiskelija Laurea-ammattikorkeakoulusta Johtamisen ja kehittäminen sosiaali- ja terveysalan muutoksessa YAMK-tutkinto-ohjelmassa
- Reetta Pöyry, opiskelija Hämeen ammattikorkeakoulun Hyvinvoinnin digitaaliset palvelut ja prosessit YAMK-tutkinto-ohjelmassa.
- Molemmat työskentelevät Helsingin kaupungin vammaispalveluissa.

#### **Rekisterinpitäjä:**

Tutkimuksen tekijät ovat rekisterinpitäjiä. Voit kysyä lisätietoja henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä asioista rekisterinpitäjiltä.

#### **Rekisterinpitäjän yhteystiedot:**

Topi Ehrlund

Reetta Pöyry

[topi.ehrlund@hel.fi](mailto:topi.ehrlund@hel.fi)

[reetta.poyry@hel.fi](mailto:reetta.poyry@hel.fi)

### **Rekisteröidyt**

Tutkittavien valinta ei perustu minkään rekisteritietokannan käyttöön. Tutkimukseen osallistuvista muodostuva rekisteri on tiedostomuodossa vain tutkimuksen tekijöillä.

### **Tutkimuksessa kerätään seuraavia henkilötietoja**

Asiakkaan ja työntekijän nimi, työntekijän sähköpostiosoite, sekä asiakkaiden että työntekijöiden nauhoitettu ääni. Ryhmäkeskustelut sekä työpajojen yhteenvedot äänitetään. Äänite on sinusta kerättävä henkilötieto. Tutkimuksessa henkilötietoja ei kerätä muista lähteistä.

### **Henkilötietojen käsittelyperuste**

Henkilötietojen käsittely perustuu:

- Henkilötietojen käsittely perustuu aloitustilaisuuksiin, ryhmäkeskusteluihin ja työpajoihin osallistuneiden suostumukseen
- Tutkimuksessa kerättyjen tietojen perusteella ei pystytä tunnistamaan tutkimukselliseen kehittämistoimintaan osallistujia
- Osallistuja antaa suostumuksensa allekirjoittamalla suostumusasiakirjan

### **Henkilötietojen suojausperiaatteet**

Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa kerätty aineisto tallennetaan opinnäytetyön tekijöiden henkilökohtaisille tietokoneille tietojärjestelmään, johon käyttäjällä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasanat. Järjestelmän tietoihin pääsevät ja niitä käyttävät vain ne rekisterinpitäjät, joilla työnsä puolesta on niihin oikeus. Työpajoissa mahdollisesti tuotettu kirjallinen tai kuvallinen aineisto säilytetään opinnäytetyön tekijöiden lukollisessa kaapissa.

Tietojen lainmukainen käsittely varmistetaan tietojen luokittelulla ja tietoaineistojen käsittelysäännösten mukaisella toimintatavalla.

Analysoinnissa poistetaan kaikki tunnistetiedot.

### **Mitä henkilötiedoilleni tapahtuu tutkimuksen päätyttyä?**

Henkilötietonne hävitetään opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.

### **Tietojen luovuttaminen tutkimusrekisteristä**

Tutkimuksessa kerättyjä tietoja ei luovuteta tutkimuksen ulkopuolisille henkilöille.

### **Henkilötietojen mahdollinen siirto EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle**

Tutkimuksessa kerättyjä tietoja ei siirretä EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle.

**Rekisteröidyn oikeudet ja niiden rajoittaminen:**

EU:n yleinen tietosuoja-asetus (2016/679) antaa rekisteröidylle seuraavat oikeudet:

- saada informaatiota henkilötietojesi käsittelystä
- tarkistaa itseäsi koskevat tiedot
- poistaa tietojasi (esim. jos peruutat antamasi suostumuksen)
- peruuttaa antamasi henkilötietojen käsittelyä koskeva suostumus
- rajoittaa tietojesi käsittelyä
- rekisterinpitäjän ilmoitusvelvollisuus henkilötietojen oikaisusta, poistosta tai käsittelyn rajoittamisesta
- siirtää tietojasi järjestelmästä toiseen
- sallia automaattinen päätöksenteko nimenomaisella suostumuksella
- tehdä valitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, jos katsot, että henkilötietojasi on käsitelty tietosuojalainsäädännön vastaisesti

Voit käyttää oikeuksiasi ottamalla yhteyttä rekisterinpitäjään. Tutkimuksessa kerättyjä henkilötietoja ei käytetä profilointiin tai päätöksentekoon.

**Henkilötietojen käsittely aineiston analyysin ja tutkimuksen tulosten raportoinnin yhteydessä:**

Sinusta kerättyä tietoa käsitellään luottamuksellisesti lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Tulokset raportoidaan ryhmasalla, jolloin yksittäinen henkilö ei ole tunnistettavissa. Kaikki henkilötiedot säilytetään opinnäytetyön tekijöiden henkilökohtaisilla tietokoneilla tutkimuksen valmistumiseen asti. Työpajoissa käytyjä keskusteluja ja ryhmäkeskustelu äänitetään. Opinnäytetyön yhteydessä kerättyjä ääniteitä säilytetään vain aineiston litteroinnin ajan. Äänite siirretään opinnäytetyön tekijöiden tietokoneille, johon se tallennetaan aineiston litteroinnin ajaksi salasanan taakse. Tämän jälkeen äänite poistetaan ja litteroinnista jätetään pois henkilön tunnistamiseen liittyvät tunnistet. Tutkimuksellisesta kehittämistoiminnasta julkaistaan lopullinen kirjallinen raportti Theseus-tietokannassa opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.

Topi Ehrlund & Reetta Pöyry

Liite 5: Suostumusasiakirja

## SUOSTUMUS

**Tämä suostumusasiakirja lähetetään sinulle ennen tutkimuksellisen kehittämistoiminnan aloittamista ja pyydämme sinua vahvistamaan suostumuksen opinnäytetyön tekijöillä sähköpostitse.**

Olen saanut, lukenut ja ymmärtänyt Topi Ehrlundin ja Reetta Pöyry tutkimuksellista kehittämistoimintaa koskevan informointikirjeen.

Tiedotteesta olen saanut riittävästi tietoa tutkimuksellisen kehittämistoiminnan tarkoituksesta, tietojen keräämisestä ja säilytyksestä. Minulla on ollut mahdollisuus saada lisätietoja myös suullisesti.

Ymmärrän, että osallistumiseni tutkimukselliseen kehittämistoimintaan on vapaaehtoista.

Voin keskeyttää osallistumiseni, milloin tahansa tutkimuksellisen kehittämistoiminnan aikana. Tällöin minulla on oikeus kieltää minusta kerätyn aineiston käyttö opinnäytetyössä.

Keskeytyksen ilmoitan työn tekijöille Topi Ehrlundille tai Reetta Pöyrylle joko suullisesti tai kirjallisesti.

Päiväys

Allekirjoitus

---

Työn tekijöiden yhteystiedot ovat tämän asiakirjan alareunassa.

Topi Ehrlund

Laurea-ammattikorkeakoulu

Johtaminen ja kehittäminen sosiaali- ja terveysalan muutoksessa YAMK

[topi.ehrlund@hel.fi](mailto:topi.ehrlund@hel.fi)

p. xxx

Reetta Pöyry

Hämeen ammattikorkeakoulu

Hyvinvoinnin digitaaliset palvelut ja prosessit YAMK

[reetta.poyry@hel.fi](mailto:reetta.poyry@hel.fi)

p. xxx



Topi Ehrlund & Reetta Pöyry

Liite 6: Suostumus asiakkaille

#### SELKOSUOSTUMUS

Minulle on kerrottu tutkimuksesta.

Osallistumiseni tutkimukseen on vapaaehtoista.

Voin keskeyttää osallistumiseni, milloin tahansa tutkimuksellisen kehittämistoiminnan aikana.

Tällöin minulla on oikeus kieltää minusta kerätyn aineiston käyttö opinnäytetyössä.

Minulle on luvattu:

1. Ryhmäkeskustelussa antamiani tietoja käsitellään luottamuksellisesti.
2. Ryhmäkeskustelussa olleita henkilöitä ei voi tunnistaa valmiista opinnäytetyöstä.
3. Ryhmäkeskustelu nauhoitetaan ja äänitallenteet tuhoetaan kirjaamisen jälkeen.

Annan luvan ääneni tallentamiseen Topin ja Reetan opinnäytetyötä varten

Päiväys

Allekirjoitus

---

Suostumukseni vahvistan kirjallisesti työn tekijälle.

Työn tekijöiden yhteystiedot ovat tämän asiakirjan alareunassa.

Topi Ehrlund

Laurea-ammattikorkeakoulu

Johtaminen ja kehittäminen sosiaali- ja terveysalan muutoksessa YAMK

[topi.ehrlund@hel.fi](mailto:topi.ehrlund@hel.fi)

Reetta Pöyry

Hämeen ammattikorkeakoulu

Hyvinvoinnin digitaaliset palvelut ja prosessit YAMK

[reetta.poyry@hel.fi](mailto:reetta.poyry@hel.fi)

Topi Ehrlund & Reetta Pöyry

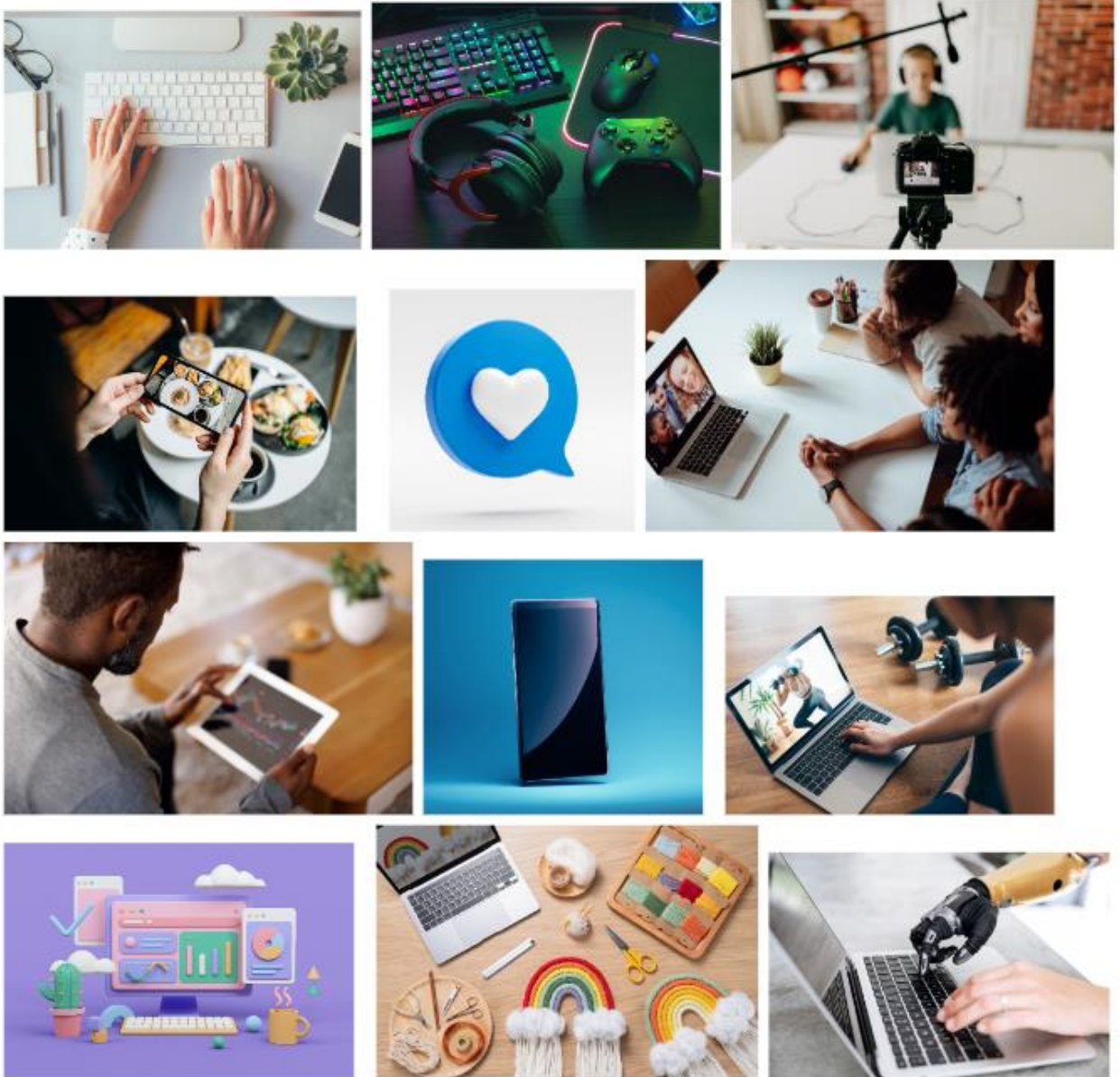
Liite 7: Ryhmäkeskustelun runko

### Ryhmäkeskustelun teemoja:

- 1. Taustoitus**
  - esittäytyminen
  - kertaus digitaalisen osallisuuden määritelmästä selkokielellä
- 2. Motivaatio**
  - Kiinnostus digilaitteita kohtaan ja halu käyttää niitä
  - Laitteiden opettelu ja tunteet: esim. jännittävää, kivaa, tylsää jne.
  - Oletteko saaneet tähän tukea, tai minkälaista tukea olisitte tarvinnut? Miten tätä voitaisiin edistää työtoiminnassa?
- 3. Laitteiden ja internetyhteyden käyttö:**
  - Käytetäänkö mitä laitteita (tietokone, televisio, älykello, puhelin, tabletti, läppäri jne.)
  - Avustava- ja lääketieteellinen teknologia (esim. kommunikaattori jne.)
  - Onko sinulla laitteita, joita tarvitset? Jos ei ole, niin miksi?
  - Oletteko saaneet tähän tukea, tai minkälaista tukea olisitte tarvinnut? Miten tätä voitaisiin edistää työtoiminnassa?
- 4. Internetin käyttö Virallinen**
  - Virallinen asiointi: Sote- palvelut (esim. apotti), verkkopankki, muut?
  - Tiedon hakeminen
  - Opiskelu
  - Työ
  - Oletteko saaneet tähän tukea, tai minkälaista tukea olisitte tarvinnut? Miten tätä voitaisiin edistää työtoiminnassa?
- 5. Internetin käyttö vapaa-aika**
  - Ajanviete
  - sosiaalinen media (esim. Facebook, WhatsApp.), pelaaminen,
  - Opiskelu, Työ
  - Oletteko saaneet tähän tukea, tai minkälaista tukea olisitte tarvinnut? Miten tätä voitaisiin edistää työtoiminnassa?
- 6. Digitaidot**
  - Millaisiksi koette omat digitaitonne?
  - Turvallinen käyttö, sovellukset, tiedon hakeminen, viestintä, Mitä haluaisit oppia? Miten olet oppinut käyttämään digilaitteita?
  - Oletteko saaneet tähän tukea, tai minkälaista tukea olisitte tarvinnut? Miten tätä voitaisiin edistää työtoiminnassa?
- 7. Taloudelliset tekijät**
  - Onko raha ollut este internetin tai digilaitteiden käyttöön?
  - Oletteko saaneet tähän tukea, tai minkälaista tukea olisitte tarvinnut? Miten tätä voitaisiin edistää työtoiminnassa?
- 8. Sosiaaliset tekijät**
  - Yhteisöt, ajanviete, harrastukset, muu?
  - Oletteko saaneet tähän tukea, tai minkälaista tukea olisitte tarvinnut? Miten tätä voitaisiin edistää työtoiminnassa?
- 9. Halua käyttää palveluita ja sen esteet?**
  - Oletteko saaneet tähän tukea, tai minkälaista tukea olisitte tarvinnut? Miten tätä voitaisiin edistää työtoiminnassa?

## Liite 8: Fiiliskortit

Esimerkkejä työpajoissa käytettävistä fiiliskorteista.



## Liite 9: Tutkimuslupa



**Helsingin kaupunki**  
 Sosiaali- ja terveystoimiala  
 Perhe- ja sosiaalipalvelut -palvelukokonaisuus  
 Vammaistyö

Pöytäkirja

1 (2)

31.08.2022

Vammaistyön johtaja

**51 §****Tutkimuslupa tutkimukseen "Digitaalisen osallisuuden edistäminen -mallin kehittäminen Helsingin kaupungin vammaispalveluiden työtoiminnassa"**

HEL 2022-010379 T 13 02 01

**Päätös**

Vammaistyön johtaja myönsi tutkimusluvan Topi Ehlundin ja Reetta Pöyryn tutkimuslupahakemukselle "Digitaalisen osallisuuden edistäminen -mallin kehittäminen Helsingin kaupungin vammaispalveluiden työtoiminnassa" (YAMK-opinnäytetyö). Tutkimuksen yhteysthenkilö on vammaisten työ- ja päivätoiminnan päällikkö [REDACTED]. Tutkimuslupa on voimassa 31.8.2023 saakka.

Tutkimuslupaan sovelletaan seuraavia ehtoja:

Tutkimusraportista ei saa olla tunnistettavissa tutkimukseen osallistuneita henkilöitä.

Tutkimuksesta ei tule koitua kustannuksia sosiaali- ja terveystoimelle.

Tutkija sitoutuu noudattamaan EU:n yleisen tietosuojasetuksen, tietosuojalain 1050/2018 sekä muun voimassa olevan lainsäädännön tutkijalle asettamia vaatimuksia.

Tutkija saapuu pyydettyä maksutta esittelemään tutkimuksen tuloksia Helsingin sosiaali- ja terveystoimeen.

Sähköinen tutkimusraportti tai sen osoite toimitetaan sosiaali- ja terveystoimialan käyttöön osoitteella: tutkimusluvut.sote@hel.fi. Valmiit tutkimukset ovat henkilökunnan käytettävissä sosiaali- ja terveystoimen intrasivuilla.

**Päätöksen perustelut**

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, miten digitaalinen osallisuus näyttäytyy vammaisten työtoiminnan työntekijöille ja asiakkaille. Lisäksi tavoitteena on tunnistaa keinoja, joiden avulla vammaisten työtoiminnassa voidaan edistää digitaalista osallisuutta. Kyseessä on tutkimuksellinen kehittäminen, jonka tuloksena syntyy digitaalisen osallisuuden malli vammaispalvelujen työtoimintaan.

Opinnäytetyön aineisto kerätään joko ryhmähaastattelun tai yksilöhaastattelujen avulla noin kymmeneltä vapaaehtoisen suostumuksensa antaneelta työtoiminnan asiakkaalta sekä yhteiskehittämisen keinoin työn-

**Postiosoite**  
 PL 6000  
 00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
 sosiaalijaterveys@hel.fi

**Käyntiosoite**  
 Toinen linja 4 A  
 Helsinki 53  
 www.hel.fi/sote

**Puhelin**  
 +358 9 310 5015  
**Faksi**  
 +358 9 310 42504

**Y-tunnus**  
 0201256-6

**Tilinro**  
 FI1880001200052430  
**Alv.nro**  
 FI02012566



**Helsingin kaupunki**  
 Sosiaali- ja terveystoimiala  
 Perhe- ja sosiaalipalvelut -palvelukokonaisuus  
 Vammaistyö

**Pöytäkirja**

2 (2)

31.08.2022



Vammaistyön johtaja

tekijöiden kehittämistyöpajoista (äänitallenteet ja muu kirjallinen tai kuvallinen materiaali). Lisäksi aineistoa kerätään tutkimuspäiväkirjoihin asiakkailta ja työntekijöiltä osallistuvan havainnoinnin avulla.

Tutkimuslupahakemus täyttää tutkimuseettiset ja tietosuojaa koskevat edellytykset. Asiakkaiden suostumusasiakirjat on laadittu selkokielellä, ja työntekijät antavat vapaaehtoisen suostumuksensa heihin liittyvän tai heidän tuottamansa aineiston hyödyntämiseen opinnäytetyössä. Asiakkaat rekrytoidaan tutkimukseen esihenkilöiden välityksellä. Tutkimusaineisto hävitetään opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. Henkilötietojen käsittelyä on lähemmin kuvattu tietosuojaselosteessa.

Sosiaali- ja terveyslautakunnan päätöksen 8.5.2018 § 134 mukaan sosiaalihuollon asiakirjojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjojen antamisesta päättää vammaistyön johtaja (vammaistyöhön kohdistuvat tutkimusluvut).

Lisätiedot

 erityissuunnittelija 

Liitteet

- 1 [Tutkimuslupahakemus 31.8.2022 \(Salassa pidettävä, Julkl \(621/1999\) 24.1 § 21 k\)](#)
- 2 [Tutkimuslupahakemus 31.8.2022, liite, tiivistelmä tutkimussuunnitelmasta \(Salassa pidettävä, Julkl \(621/1999\) 24.1 § 21 k\)](#)

Muutoksenhaku

Oikaisuvaatimusohje, sosiaali- ja terveyslautakunta

Otteet

<b>Ote</b>	<b>Otteen liitteet</b>
Hakijat	Oikaisuvaatimusohje, sosiaali- ja terveyslautakunta
Yhteyshenkilö	Liite 1 Liite 2

Postiosoite  
 PL 6000  
 00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
 sosiaalijaterveys@hel.fi

Käyntiosoite  
 Toinen linja 4 A  
 Helsinki 53  
 www.hel.fi/sote

Puhelin  
 +358 9 310 5015  
 Faksi  
 +358 9 310 42504

Y-tunnus  
 0201256-6

Tilinho  
 FI1880001200052430  
 Alv.nro  
 FI02012566