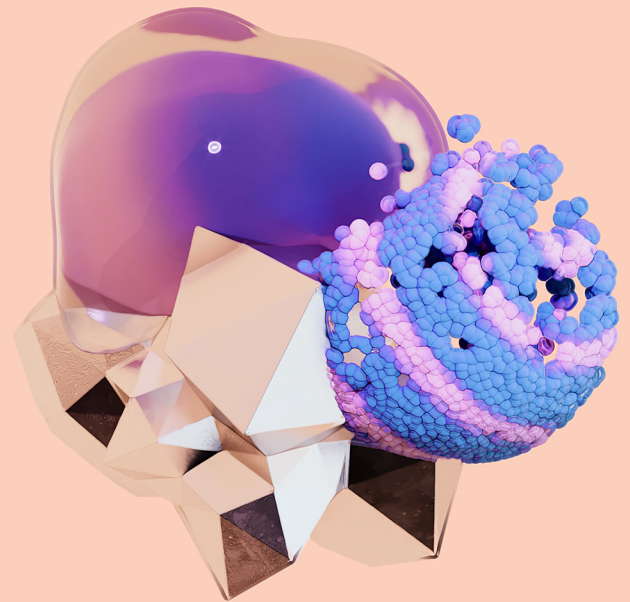


SAAVUTETTAVUUS, INKLUSIIVISUUS JA OSALLISUUS –

digitaalinen inklusiivisuus ja yhdenvertaisuus
kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan tavoitteena

DEMOS
HELSINKI



Kirjoittajat

Johannes Anttila

Mirja Hämäläinen

Ulkoasu

Petteri Tuukkanen / Berry Creative

Kuvat

Unsplash, Helsingin kaupunki

”

Teknologia ei ole hyvää
eikä pahaa, mutta ei
myöskään neutraalia.

– Melvin Kranzberg
teknologiahistorioitsija
1986

”

Helsinki on ennen kaikkea
paikka ja yhteisö. Helsingin
tekevät helsinkiläiset itse.

– Jan Vapaavuori
Helsingin pormestari
2017

”

Digitaalisen
vallankumouksen
täytyy palvella monia,
ei vain harvoja

– Francesca Bria
Barcelonan teknologian ja digitaalisten
innovaatioiden kehittämisspäälikkö
2015

Sisällys

5 Miten tämä selvitys tehtiin

6 Johdanto

9 SAAVUTETTAVUUS, INKLUSIIVISUUS

JA OSALLISUUS –

TAUSTA JA MÄÄRITELMÄ

11 Tasa-arvosta yhdenvertaisuuteen

11 Saavutettavuudesta inklusioon ja osallisuuteen

15 Tavoitteena osallisuus

17 DIGITAALINEN INKLUSIIVISUUDEN

UHKANA KUILUT JA RISTEÄVÄT

TEKIJÄT

19 Laitteiden ja osaamisen kuilut

21 Ryhmiä ja yksilöitä

22 Helsingin kaupungin kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan kaupunkilaisprofiilit

24 Ikä ja teknologia

25 Osaa maahanmuuttajista uhkaa digisyrjäytyminen

27 KULTTUURIN JA VAPAA-AJAN

MAHDOLLISUUDET DIGITAALISEEN

INKLUUSIOON EDISTÄJÄNÄ –

NELJÄ MAHDOLLISUUTTA

29 Palveluiden digitalisointi sosiaalisesti on osallisuutta

30 Digitaitojen ja palveluiden portinvartija

32 Vertaisuus ja yhteistyö toimii digitaalisen osaamisen tukemisessa

33 Inklusiivisuus systemaattisesti prosessien ohjenuoraksi

37 Lopuksi

39 TOIMENPIDE-EHDOTUKSET

JA HAASTEET

40 Haastekartta

44 Hyviä esimerkkejä: 1. Celia-äänikirjat

45 Hyviä esimerkkejä: 2. Tänään kotona -hanke

46 Hyviä esimerkkejä: 3. Löydä Helsinki - sovellus

47 Muista ainakin nämä

48 Lähteet

49 Lisää luettavaa

51 Haastatellut asiantuntijat

52 Inklusiivisuuteen liittyviä kaupungin toimia

Miten tämä selvitys tehtiin

Tämän selvitystyön tarkoitus on esitellä digitaalisten palveluiden yhdenvertaisuuteen ja inklusiivisuuteen liittyvää ongelmakenttää ja hahmotella mahdollisia ratkaisun paikkoja. Demos Helsinki haastatteli kevään ja syksyn 2019 aikana neljäätoista asiantuntijaa järjestöistä ja Helsingin kaupungin kaupunkiorganisaatiosta sekä viittä erilaisiin digitaalisten palveluiden käyttäjäryhmiin kuuluvaa ihmistä. Ryhmät tunnistettiin kaupunkilaisprofiilien avulla. Prosessin aikana järjestettiin kaksi työpajaa, jossa oli mukana parikymmentä asiantuntijaa sekä kaupungilta että järjestöistä. Joukossa oli digitaalisten palveluiden suunnittelijoita ja erilaisten erityisryhmien tarpeita tuntevia asiantuntijoita. Heidät on listattu raportin lopussa.

Taustamateriaalina työssä käytettiin järjestöjen julkaisuja, tieteellisiä artikkeleja, muiden kaupunkien julkaisuja teemasta, media-aineistoja viime vuosilta sekä Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan digitalisaatio-ohjelmaa. Analyysin tukena olivat Helsingin kaupungin palvelumuotoilutyökalu kaupunkilaisprofiilit, jotka jaottelevat ihmisiä avoimuuden ja pystyvyyden avulla. Ne on esitelty raportissa sivulla 22.

Johdanto

Digitaalitekniikan käyttöönotto on mullistanut yhteiskunnan jokaisella osa-alueella. Olet saattanut tavata elämäsi rakkauden netissä ja lakannut ostamasta CD-levyjä. Ehkä koet hyvän vanhemman velvollisuudeksesi vastalla Wilma-viesteihin ja lapsen luokan vanhempien Whatsapp-ryhmään. Tai sitten teet suuren osan työstäsi viestittelemällä työkavereillesi Slack-viestisovelluksella ja kauhistelet aikaa, joka päivässä kuluu Twitteriin. Kaikki nämä ilmiöt liittyvät digitalisaatioon. Digitalisaatio on yhteiskuntaa läpileikkaava, systeeminen muutosvoima. Se on ilmiö ja murros, joka muuttaa palveluita, rakenteita, arvostuksia, arvonluontia ja käyttäytymistä. Digitalisaation myötä vuonna 2019 Suomi on tietoyhteiskunta, jossa on vaikea pärjätä ja osallistua ilman kykyjä tai välineitä digitaalisten palveluiden ja työkalujen käyttöön.

Digitalisaatio muuttaa myös odotuksia yhteiskunnallisia palveluita kohtaan. Digitaaliseen asiointiin tottuneet ihmiset odottavat digitaalisuutta

myös julkisilta palveluilta, kun internetiä käyttäville ihmisille niiden käyttö on huomattavasti sujuvampaa. Kellonaika tai maantieteellinen sijainti eivät enää ole samanlaisia esteitä kuin ennen.

Digitalisaatiossa kyse on digitaalisten ratkaisujen hyödyntämisestä yksilön, organisaation tai yhteiskunnan toimintatapojen muutokseen. Usein digitalisaation idea kiteytyy virheellisesti sähköiseen asiointiin. Digitalisaation taustalla on käytettävissä olevan datan määrän ja sen hyödynnettävyyden kasvu. Tämä merkitsee mahdollisuuksia uudenslaisiin toimintamalleihin.

Digitalisaatio tarjoaa merkittäviä mahdollisuuksia järjestää julkishallinnon palvelutoimintaa täysin uudella tavalla, joka palvelee asiakkaita nykyistä tehokkaammin, osallistavammin ja turvallisemmin sekä parantaa samalla hallinnon tuloksellisuutta. Tällaisen digitaalisen aikakauden hallinnon mahdollisuuksien saavuttaminen edellyttää yhteistyötä, palvelutoiminnan laajaa digitalisointia, asiakastarpeet edellä muotoiltuja palveluita sekä julkishallinnon toimintamallien ja johtamisen kehittymistä.

Digitalisaatio on tuonut monelle lisää vapautta ja mahdollisuuksia, mutta se voi myös muuttaa syrjinnän ja eriarvoisuuden mekanismeja ja vahvistaa osattomuuden kokemuksia. Kyseessä ei ole vain kaikkien kaupunkilaisten mahdollisuus käyttää nettisivuja, vaan jokaisen mahdollisuus elää hyvää elämää, käyttää palveluita ja olla osana digitalisoituvaa yhteiskuntaa.

Kun kaupunkien palveluita on digitalisaation myötä tulevaisuudessa tuottamassa yhä suurempi joukko toimijoita, yhteiset inklusiivisuuden periaatteet pitää muotoilla nyt. Helsingin kaupungin kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan digitalisaatio-ohjelmassa on määriteltä, että toimialan keskeinen digitalisaatiotavoite on ehkäistä digitaalista syrjäytymistä ja tehdä digipalveluihin pääsy helpoksi. Se on myös tämän julkaisun lähtökohta. Tämän tavoitteen pitää ohjata koko verkoston työtä jatkossakin. Kaupungilla voi alustamaisena toimijana olla myös ohjaava rooli, josta käsin kaupungin arvot, strategia ja tavoitteet suuntaavat palveluntuottajien työtä. Työssä täytyy pitää mielessä, että kyse on prosessista, jossa joudutaan jatkuvasti ➤

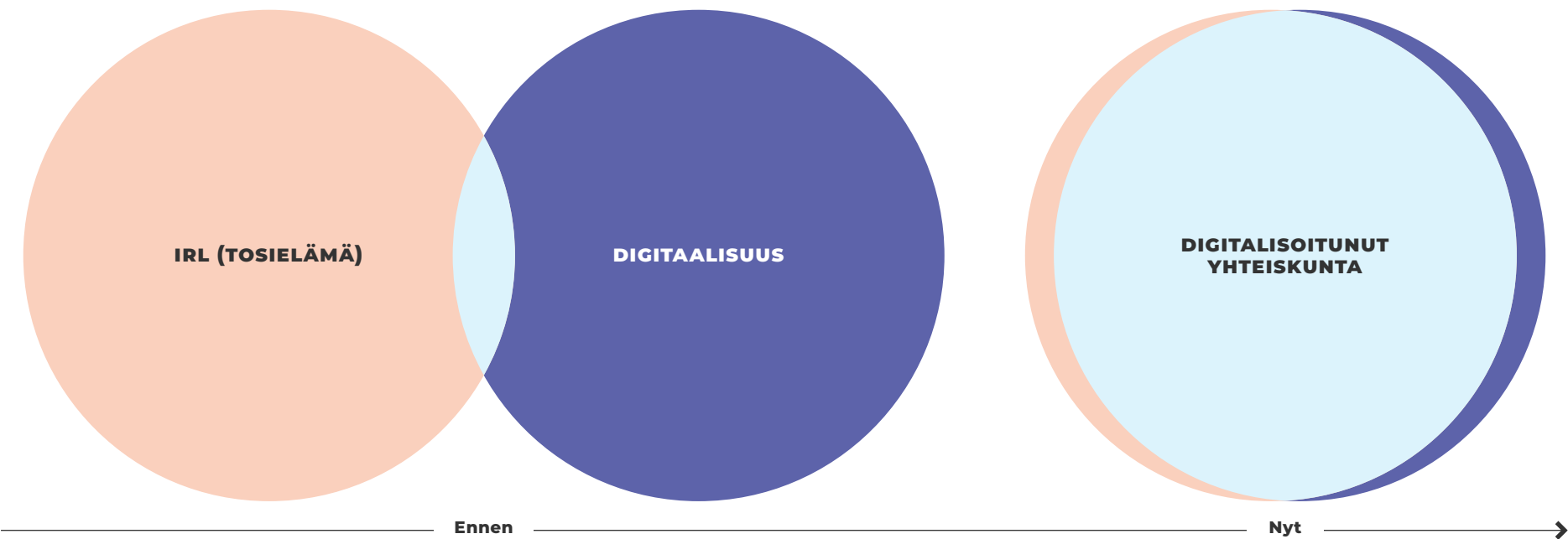
» ottamaan kantaa uuden teknologian kehitykseen ja ratkomaan uusia kysymyksiä. Uudet teknologiat vahvistavat usein olemassa olevia valtarakenteita ja saattavat syrjäyttää uusia ihmisryhmiä.

Tässä julkaisussa palveluilla tarkoitetaan yleensä kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan digitaalisia palveluita, joihin kuuluvat muun muassa kirjastojen digitaaliset palvelut, kulttuurin markkinointi sekä liikuntapalveluihin liittyvät digitaaliset palvelut. Tarkoituksena on kiinnittää huomiota yksittäisten ratkaisujen sijaan yleisiin periaatteisiin, joista on hyötyä muilla toimialoilla ja täysin uusissa digitaalisissa palveluissa.

Julkaisun pääviesti on, että digitaalinen inklusio eli mukaan ottaminen on laajempaa kuin saavutettavuus. Digitaalinen inklusio on myös sen huomioimista, miten kaikilla on mahdollisuus elää hyvää elämää digitalisoituvassa yhteiskunnassa. Digitalisaation pitää ottaa uusia ryhmiä ja ihmisiä mukaan, ei sulkea heitä ulos. Tätä tavoitetta voi tukea sekä kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala että koko kaupunkiorganisaatio. Raporttiin kannattaa tutustua, jos suunnittelet tai ylläpidät digitaalisia palveluita ja olet kiinnostunut ymmärtämään niiden yhteiskunnallisia vaikutuksia. ●



Muutos 90-luvulta



Käytämme digitaalisia välineitä työssä, sosiaalisissa suhteissa sekä virallisissa yhteyksissä. Muun muassa mobiiliteknologia on aiheuttanut sen, että, nettislangia käyttäen, "tosielämää" tai IRL (in real life) -tilaa ei enää juurikaan ole irrallaan digitaalisesta.

SAAVUTETTAVUUS, INKLUSIIVISUUS JA OSALLISUUS – TAUSTA JA MÄÄRITELMÄ

Kuka tuntee itsensä tervetulleeksi
ja huomioituksi? Ketkä kokevat, että
omaan kaupunkiin voi vaikuttaa?
Inklusiivisuuden ja osallisuuden
kysymykset eivät ole yhteiskunnassa
uusia, mutta ne ovat murrosvaiheessa.
Kysymyksiä täytyy digitalisaation
myötä tarkastella erityisen huolellisesti
ja vastaukset niihin ovat jatkuvassa
muutoksessa.

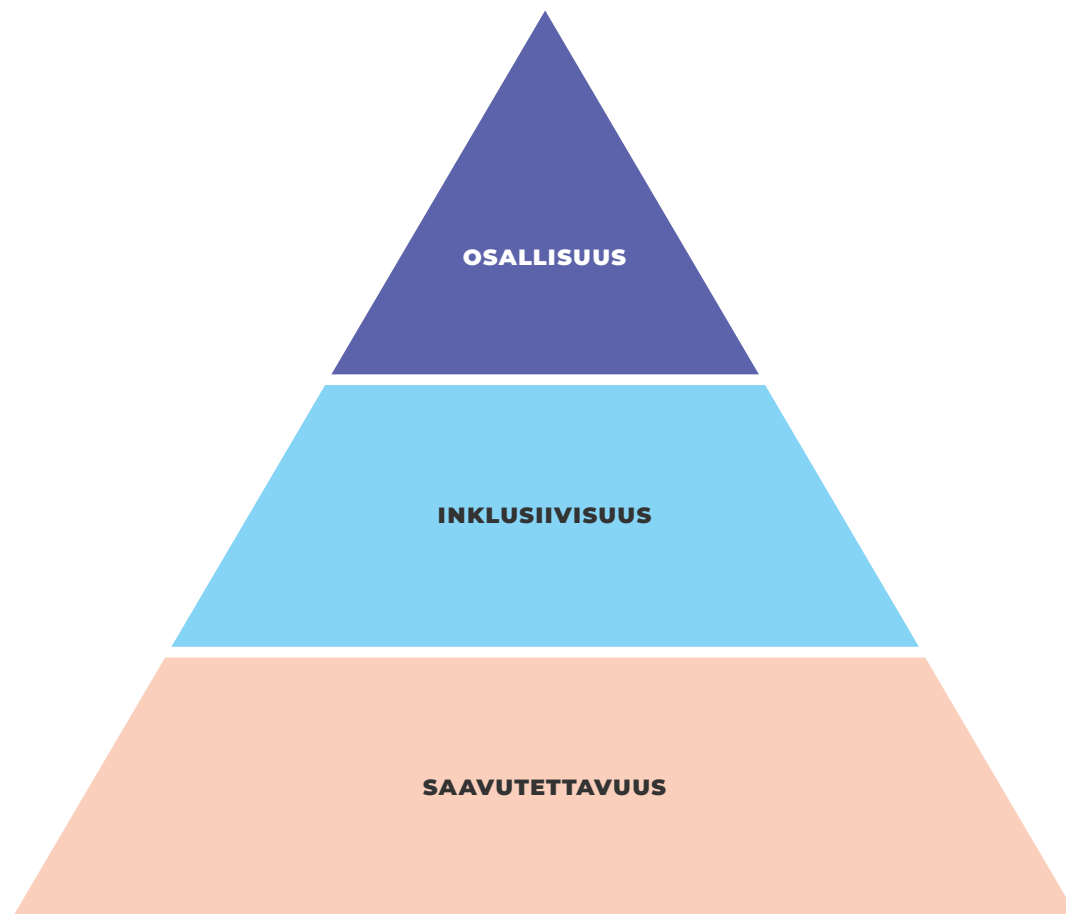
Osallisuuspyramidi

Kaikille toimivat palvelut ja kanavat takaavat, että jokainen ihminen voi tuntea osallisuutta ja halutessaan toimia kaupungin hyväksi.

Inklusiivisuus vaatii käyttäjäryhmien tarpeiden kokonaisvaltaista arviointia, empatiaa ja aktiivista varmistamista, että tarpeet on huomioitu.

Saavutettavuutta voidaan pitää palvelujen kehityksen vähimmäistasona ja ohjenuorana, joka luo perustan sekä inklusiivisuudelle että osallisuudelle.

Mitä korkeammalla pyramidissa ollaan, sitä enemmän arvovalintoja täytyy tehdä.



TASA-ARVOSTA YHDENVERTAISUUTEEN

Yhdenvertaisuusvaltuutetun määritelmän (Oikeusministeriö, n.d.) mukaan oikeudenmukaisessa yhteiskunnassa ihmiseen liittyvät tekijät, kuten syntyperä tai ihonväri, eivät saa vaikuttaa ihmisten mahdollisuuksiin päästä koulutukseen ja saada työtä ja erilaisia palveluja – perusoikeudet kuuluvat samansisältöisinä kaikille. Digisyrjäytymistä on pidetty jopa riskinä näiden perusoikeuksien toteutumiselle (Lappalainen, 2018). Yhdenvertaisuuslainsäädännön tarkoituksena on turvata kaikkien henkilöiden tosiasiallisesti yhdenvertaiset mahdollisuudet käyttää eri viranomaisten palveluita, kouluttautua ja edetä työuralla.

Kulttuurin ja vapaa-ajan digitalisaatio-ohjelman digitalisaatiovisiossa määritellään, että helsinkiläisillä on taustoistaan ja tarpeistaan riippumatta yhdenvertaiset oikeudet ja mahdollisuudet tehdä ja kokea korkealaatuisia, vaikuttavia ja aitoja kulttuurin ja vapaa-ajan asioita sekä elää merkityksellistä elämää.

Se, että kaikille tasa-arvoisesti tarjotaan samaa, ei kuitenkaan ole yhdenvertaista. Äärimmäisessä tapauksessa se tarkoittaa, että tahallisesti vaikeutetaan joidenkin yksilöiden tai



Inklusiivisuus on
myös arvokysymys.
Että mitä lähetään
kehittämään
ja mitä ei.

Työpajaosallistuja

ryhmän mahdollisuuksia toimia ja osallistua, jos heillä on erilaisia rajoitteita tai tarpeita, joita suunnittelussa ei ole huomioitu. Käytännössä tämä tarkoittaa, että alkuperä, ikä, ihmisten erilainen toimintakyky, seksuaalinen suuntautuminen, uskonto ja muut yhdenvertaisuuslaissa kielletyt erotteluperusteet vaativat palveluntuottajilta myös huomioimista, ryhmien tunte-
musta ja aktiivisia toimia.

Olivat palvelut digitaalisia tai ei, niiden suunnittelussa täytyy miettiä käyttäjän aitoa mahdollisuutta hyötyä palvelusta. Kuten tässä raportissa myöhemmin esitetään, digitaalisten palveluiden osalta perustan yhdenvertaisuudelle luovat saavutettavuus ja kielitietoisuus (kielenkäytön piirteiden, tilanteiden ja tekstien tietoista havainnoimista ja huomioimista), mutta myös sosiaalisen kontekstin huomioimisella on yhdenvertaisuuden kannalta merkitystä.

SAAVUTETTAVUUDESTA INKLUUSIOON JA OSALLISUUTEEN

Kehitysvammaliiton mukaan **saavutettava** palvelu on palvelu, jota kaikki voivat käyttää yhdenvertaisesti vammoista tai toimintarajoitteista huolimatta ilman toisen apua. Saavutettavuus ➤

➤ tarkoittaa yksinkertaisimmillaan helposti käytettäviä verkkopalveluita ja se on olennainen osa julkisten palveluiden digitalisointia. Saavutettavuus edistää yhdenvertaisuutta.

Invalidiliiton (n.d.) mukaan saavutettavuudella viitataan yleensä ei-materiaaliseen ympäristöön. Joskus myös digitaalisen ympäristön kohdalla puhutaan ”digitaalisten tilojen” esteettömyydestä. Invalidiliiton mukaan **esteettömyydessä** on kuitenkin kyse ihmisten moninaisuuden huomioon ottamisesta nimenomaan *fyysisen rakennetun ympäristön* suunnittelussa ja toteuttamisessa. Yhteistä näille ideoille on, että sekä esteettömyyden ja saavutettavuuden ketju on juuri niin toimiva kuin sen heikoin kohta on. Jos kodin ja kaupan välillä on yksi kohta, josta esimerkiksi pyörätuolia käyttävä ihminen ei pääse ohi, reitti ei ole esteetön.

Jos saavutettavuutta ei huomioida, monet ihmiset jäävät palveluiden ulkopuolelle. Kyse ei ole marginaalisesta asiasta: Suomessa on yli miljoona ihmistä, jotka tarvitsevat saavutettavuutta (Poutapilvi, n.d.). Ihmisten toimintakyvyn rajoitteet, joiden takia ihminen tarvitsee saavutettavuutta, voivat liittyä esimerkiksi kuulo- tai näkövammoihin ja -vaikeuksiin, sekä motorisiin

haasteisiin ja lukihäiriöihin. Asiantuntijahaastatteluissa nousi esiin myös erilaiset kognitiivisen toiminnan häiriöt. Esimerkiksi nettisivu on muistihäiriöiselle liian monimutkainen käytettäväksi, jos se sisältää vaikka liikaa saman aikaan liikkuvia elementtejä.

Vuoden 2019 elokuusta lähtien uusien julkisten verkkosivujen pitää Euroopan unionin direktiivin mukaan olla saavutettavuusvaatimusten mukaisia. Saavutettavuutta voidaan arvioida WCAG-standardin (Web Content Accessibility Guidelines) avulla. Sen neljä perusperiaatetta ovat havaittavuus, hallittavuus, ymmärrettävyys ja lujatekoisuus. Jokainen periaate sisältää ohjeita ja kriteerejä, jotka verkkopalvelun pitää täyttää ollakseen saavutettava.

Saavutettavuus on tapa suunnitella, ei vain tekninen toimenpide. Tätä raporttia varten tehdyssä asiantuntijahaastatteluissa kävi ilmi, ettei kuitenkaan ole vielä selvää, miten ja millaisilla resursseilla saavutettavuusdirektiiviä toteutetaan käytännössä. Se vaatii asiantuntemusta ja osaamista, joita haastateltavat epäilivät Suomessa olevan liian vähän. ”Osaamista ei ole paljoa kotimaassa ja sitä ei ole helppo rekrytoida. Toimittajat eivät osaa näitä juttuja, koska yksityisellä ➤



Saavutettavuus on teknisfyysinen termi. Inklusiivinen taas on sitä, että se on mukaan kutsuva.

Työpajaosallistuja



”

Saavutettavuus on se, mitä se EU-direktiivi tekee, että moninaiset pääsee palvelujen äärelle.

Inklusiivisuus on jotenkin sosiaalista esteettömyyttä – ja digitaidot ovat todellakin kytkeytyneet siihen.

Työpajaosallistuja

» puolella ei tarvitse huomioida samoja asioita”, yksi asiantuntijahaastateltu sanoi.

Haastatteluissa nousi esiin, että erillisten direktiivin toteuttamiseen liittyvien auditointipalveluiden eli alihankkijoiden toiminnan todentamiseen tarkoitettujen palveluiden, lisäksi olisi tarpeellista lisätä ”rivikehittäjien” ymmärrystä ihmisten tarpeiden moninaisuudesta. Sekä järjestöt että palveluiden kehittäjät kokivat, että yhteistyön tekeminen aiheen tiimoilta on ollut ja voisi olla hedelmällistä. Yksi asiantuntija nosti esiin onnistuneen esimerkin Näkövammaisten liiton järjestämän demon HSL:n palvelun käytöstä.

Kulttuuria kaikille -palvelun mukaan saavutettavuutta on myös ihmisten moninaisuuden huomioon ottava ilmapiiri ja asenteet eli niin sanottu sosiaalinen saavutettavuus. Sosiaaliseen saavutettavuuteen (Yhdenvertaisen kulttuurin puolesta ry, 2019) kuuluu yhdenvertainen asiakaspalvelu ja avoimuus. Jokaisen on tunnettava itsensä tervetulleeksi sellaisena kuin on. Helsinkiläisissä kirjastoissa onkin tehty asiakkaiden kanssa myös turvallisen tilan periaatteita, jotka tukevat sosiaalista saavutettavuutta (Helmet.fi 2018). Digipalveluiden yhteydessä sosiaalinen saavutettavuus voi tarkoittaa esimerkiksi

»

» kielitietoista kielenkäyttöä ja ihmisten moninaisuuden huomioivaa kuvastoa, joka ei vahvista stereotypioita. Digipalveluiden rakentamiseen liittyvät teknisten saavutettavuuskysymysten lisäksi mielikuvat. Esimerkiksi ihmisiä, joilla on erilaisia toimintakyvyn rajoitteita, pitää näkyä kuvastossa jatkuvasti, ei vain toimintakyvyn moninaisuutta käsittelevissä yhteyksissä.

Inklusiivisuudella eli mukaanotolla tarkoitetaan yleensä eriarvoistavien rakenteiden muutosta yhdenvertaisuutta tukeviksi. Tasa-arvoisesti saman tarjoaminen kaikille ei riitä, vaan tarvitaan toimia aktiiviseen mukaanottoon. Inklusiivisuus on yhdenvertaisuutta tukevia toimia ja moninaisuutta tukevaa kulttuuria, tarkoituksena ottaa ihmisiä mukaan heidän omista lähtökohdistaan. Inklusiota voisi kuvata myös tosi-asialliseksi pääsyksi: onko joku ryhmä tai ihminen oikeasti mukana, vaikka häntä ei estetä?

Digitalisaatio voi parantaa yhteiskunnallista inklusiota eli muuttaa eriarvoistavia rakenteita. Uudet ihmiset ja ryhmät voivat saada parempaa palvelua ja uusia kokemuksia ja resursseja. Lukutaidoton voi löytää tarvitsemansa palvelut loydahelsinki.fi-verkkosivulta ja nuori voidaan tavoitettaa sosiaalisen median kautta harrastus-



Saavutettavuus
teknistä, osallisuus on
se tunne mikä tulee.
Inklusiivisuus taas on
sitä, että sisältöihin
mennään, että se
toivottaa tervetulleeksi,
että onko kaiken
näköisiä ihmisiä. Se on
kokonaisvaltaisempi
puoli.

Työpajaosallistuja

tarjonnalla, johon hän ei olisi muuten törmännyt. Esimerkiksi pyörätuolia käyttävien elämä helpottuu konkreettisesti, kun asioita voi hoitaa kotoa. Avustavat teknologiat, kuten ruudunlukuohjelmat näkövammaisille ja näppäimistöselaimet ihmisille, joiden käsien toiminta on rajoitunut, antavat monille mahdollisuuksia käyttää digitaalisia välineitä. Näin digitaalisia mahdollisuuksia on käytetty nimenomaan ottamaan ihmisiä mukaan.

Yhdysvaltalaisen Institute of Museum and Library Services määritelmän mukaan **digitaalinen inklusiivisuus** on yksilöiden ja ryhmien kykyä käyttää tieto- ja viestintäteknologioita. Ihminen tai ryhmä on mukana digitaalisessa maailmassa, jos hänellä tai sillä on pääsy internetverkkoon, tarvittaviin laitteistoihin, sisältöihin, palveluihin ja ohjelmistoihin sekä niiden käyttöön tarvittava digitaalinen lukutaito.

Digitaalista inklusiota sekä yleisestä yhteiskunnallista inklusiota arvioitaessa on muistettava, että monet ihmiset eivät syystä tai toisesta siirry koskaan käyttämään digitaalisia palveluita ja välineitä. He eivät hyödy siitä, vaikka saavutettavuus olisi huomioitu kehitystyössä. Saavutettavat ja aktiivisesti mukaan ottavat inklusiiviset »

» palvelut voivat toki tehokkaammin houkuttaa ihmisiä käyttämään niitä, mutta kaikkia ei saada mukaan. Jotta näitä ihmisiä palvellaan hyvin, heille pitää vielä pitkään markkinoida ja viestiä painetuilla materiaaleilla, puhelimitse ja kasvokkaisissa kohtaamisissa. Julkisilla palveluilla velvoite on vahvempi kuin yksityisillä. Kulttuurin ja vapaa-ajan palvelut ovat edellä kuvattujen ihmisten elämänlaadun kannalta olennaisia ja maksettu yhteisistä varoista kaikkien hyväksi. Vaikka digitaidottomia ei ole kielloilla suljettu pois palveluiden piiristä, on vaikutus yhtä vahva.

Eksklusio- ja inklusio-käsitteiden yhteydessä puhutaan usein myös assimilaatiosta.

Assimilaatiolla tarkoitetaan yleensä yksilöiden muuttamista ja mukaan ottamista olemassa olevaan rakenteeseen. Erilaisten väestöryhmien kohdalla sanalla voi olla negatiivinen kaiku, kun assimilaatio on tarkoittanut esimerkiksi oman äidinkielen käytön kieltämistä. Digitaalisten kyvykkyyksien lisääminen ja useampien saaminen mukaan digitaalisuuteen rakenteena ei kuitenkaan yleisesti ole huono asia yksilöiden tai yhteisön kannalta, jos digitaalisten taitojen omaksuminen pitää sisällään myös esimerkiksi tietoturvakysymysten ja muiden verkossa toimi-



Yhdessä tapahtumassa kysyttiin, että miten saavutettavuusdirektiivi on tehty näillä sivuilla. Silloin tuli että apua, mistä tähän saa apua ja miten tämä menee? Tää koskee meitä kaikkia. Saavutettavuus, niin kuin tasa-arvo, palvelee meitä kaikkia.

Työpajaosallistuja

miseen liittyvien riskien käsittelyn. Lähtökohtaisesti kyseessä täytyy olla mahdollisuus, ei pakko. Assimilaatiosta tulee digitalisaation yhteydessä riski, jos digitaalista ulos jäämistä tarkastellaan ainoastaan yksilöön liittyvänä asiana. Rakenteita voidaan muokata ottamaan mukaan kaikki.

TAVOITTEENA OSALLISUUS

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen määritelmän (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 2019) mukaan **osallisuus** ymmärretään tyypillisesti tunteena, joka syntyy, kun ihminen on osallisena jossakin yhteisössä esimerkiksi opiskelun, työn, harrastus- tai järjestötoiminnan kautta.

Yhteisöissä osallisuus on jäsenten arvostusta, tasavertaisuutta ja luottamusta sekä mahdollisuutena vaikuttaa omassa yhteisössä. Yhteiskunnassa osallisena oleminen tarkoittaa jokaisen mahdollisuutta terveyteen, koulutukseen, työhön, toimeentuloon, asuntoon ja sosiaalisiin suhteisiin. Kansallisella tasolla osallisuus vaikuttaa demokratiaan perusrakenteena. Kansalaisella on oikeus ja niin halutessaan tasavertaisena osallistua ja vaikuttaa itseään koskeviin päätöksiin ja yhteiskunnan kehitykseen. Kuten yksi hankkeen työpajaan osallistuneista summasi: "Osallisuus »

➤ on aktiivisempi asia. Ei vain saa, vaan voi myös olla antamassa.”

Digitaalisuus muuttaa osallisuutta, osallistumista ja vallankäyttöä. Yhdenvertaisten osallistumismahdollisuuksien luominen on yksi Helsingin kaupungin osallisuuden periaatteista ja yksi kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan tehtävänä on edistää kokonaisvaltaisesti kaupunkilaisten mahdollisuutta olla osallisia. Helsingin osallisuusmallissa sanotaan, että toimivat digitaaliset osallisuuskäytännöt tukevat muuta osallistumista ja helpottavat laajojen joukkojen osallisuutta. Helsingin kaupungilla digitaalinen osallisuus tarkoittaa sekä palautteen ja ideoiden antoa digitaalisissa kanavissa että esimerkiksi mahdollisuuksia kehittää palveluita kaupungin avoimella datalla. Työpa- ja osallistuja kuvaili asiaa näin: ”Palveluja tarvitaan, jotta voidaan osallistua ja kokea osallisuutta”.

Saavutettavuuden huomioiminen palveluiden suunnittelussa luo perustan inklusiivisuudelle eli mukaanotolle tai mukanaololle. Ilman niitä moni ihminen ei voi tuntee olevansa osallinen kaupungissa ja saada sitä kukoistamaan. Kaupunkilaisen osallisuus on sekä oikeus että kaupungin etu ja digitaaliset välineet antavat siihen uusia keinoja. ●

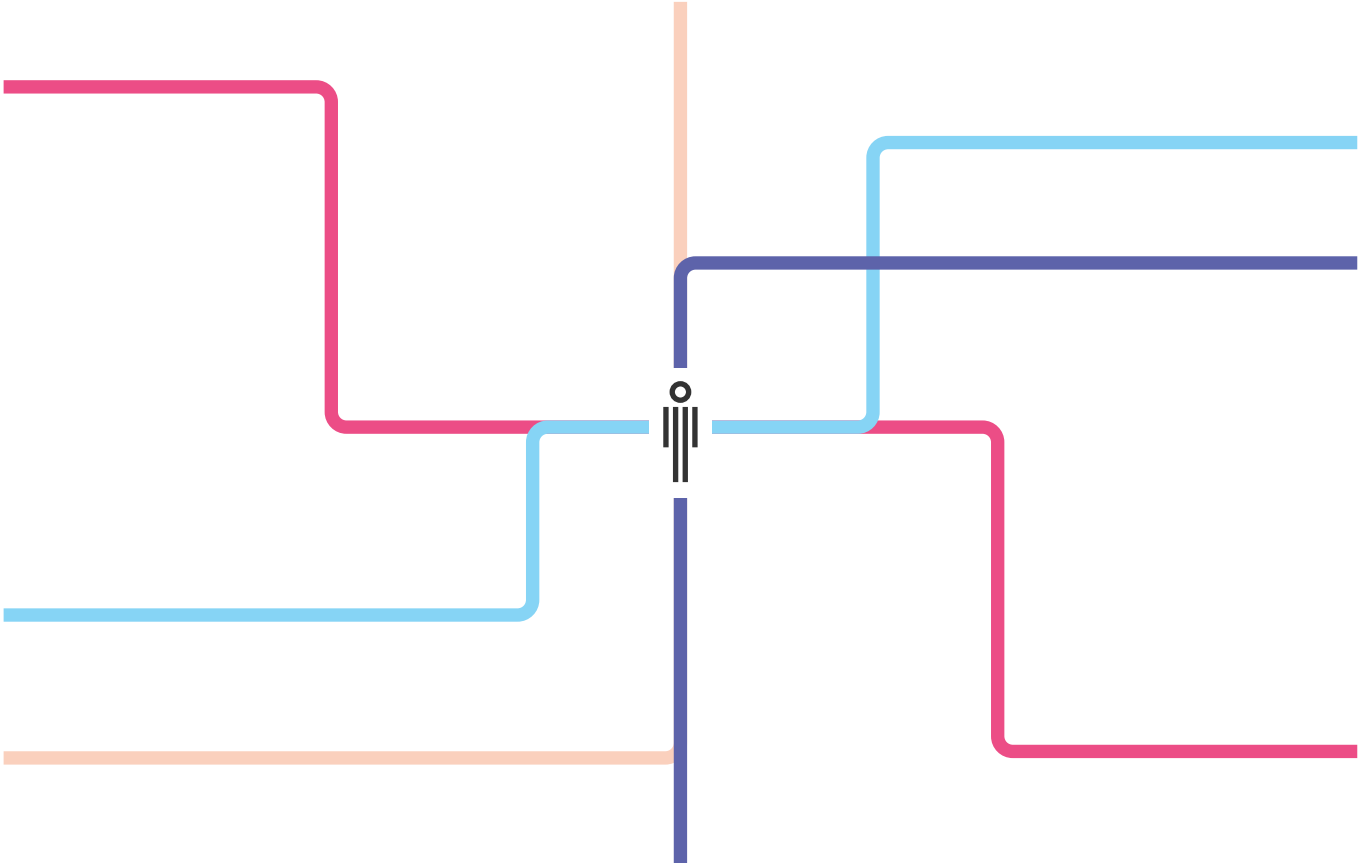


DIGITAALINEN INKLUSIIVISUUDEN UHKANA KUILUT JA RISTEÄVÄT TEKIJÄT

Digitalisaatiokehityksen haaste yhteiskunnallisesti on, että vaikka samaan aikaan se antaa monille ryhmille ennennäkemättömän pääsyn tietoon ja palveluihin, sillä on mahdollisuus syventää jo olemassa olevia kuiluja ihmisten välillä ja luoda uusia, vaikeasti tunnistettavia kuiluja. Useat syrjäyttävät rakenteet toimivat samanaikaisesti. Kaikille kuuluvien digitaalisten tilojen, kanavien ja palveluiden luomisessa täytyy huomioida ihmisten tarpeiden ja piirteiden moninaisuus. Kuinka tunnistaa riskit leimaamatta?

Risteävät tekijät

Digisyrjäytetyksi tulemisen riski kasvaa, jos ihmiseen kohdistuu monta altistavaa tekijää.



LAITTEIDEN JA OSAAMISEN KUILUT

Termi *digitaalinen kuilu* (*digital divide*) kuvaa kuilua kahden ihmisryhmän välillä: heidän, jotka ovat yhteydessä verkkoon ja heidän, jotka eivät ole. Ilmiö on tunnistettu eriarvoisuuteen liittyväksi ongelmaksi jo 1980-luvulla. Kirjastoilla on ollut tärkeä rooli tämän kuilun tasoittajana.

Verkkoon pääsy tai sen mahdollistava laite ei ole kaikille itsestäänselvyys, vaikka Suomessa mahdollisuudet ovat kansainvälisesti vertailtuna hyvät. Tiedetään myös, että ainakin osittain digitalisaatio on syventänyt jo olemassa olevia yhteiskunnallisia ja jopa globaaleja kuiluja, vaikka tämä prosessi on jatkuvassa muutoksessa. Infrastruktuurin tasolla kyse voi olla siitä, että harvemmin asutut alueet eivät ole saaneet nopeita internet-yhteyksiä. Yksi asiantuntijahaastattelutava toi esiin, että arjen tasolla kyse voi olla siitä, että isovanhemmille annetaan aikansa eläneitä mobiililaitteita, koska ei ajatella, että he tarvitsivat parempia. Toinen huomioi, kuinka Kelan tuella hankituissa laitteissa ei voi käyttää selainta, joka tukisi kaupungin sivuja.

Laitteiden osalta digitalisaation mullistava askel on ollut älypuhelimien yleistyminen, kuten yksi työpajaosallistuja kiteytti: ”Digitaalisuudella



Nuoret on tottunut
käyttämään
erilaisia palveluita.
Mutta kun pitää
mennä tekemään
”asia asiaa”
niin siinä voi tulla
äkkiä ongelmia.

Työpajaosallistuja

ei todellakaan ollut noin isoa merkitystä 90-luvulla. Nyt kun tuli älykännytkät niin se oli game changer”. Älypuhelimia käyttävät myös ihmiset, joiden digitaidot ovat muuten heikot ja jotka ovat jopa lukutaidottomia. Tilastokeskuksen mukaan Suomessa vuonna 2017 alle 55-vuotiaista 94 prosentilla oli käytössä älypuhelin. Vain vanhimmissa ikäryhmissä älypuhelimien käyttö ei ole kovin yleistä: 65–74-vuotiaista suomalaisista puolella ja 75–89-vuotiaista vain 15 prosentilla on älypuhelin käytössään. Aivan kaikki älypuhelimien omistajat eivät tosin käytä internetiä puhelimen ollenkaan. (Suomen virallinen tilasto, 2017)

Internetiin pääsy vaatii laitteen lisäksi ainakin jonkinlaiset taidot ja ymmärryksen digitaalisen maailman luonteesta. Teknologian kattavuuden ja saatavuuden ohella olennainen jännite liittyy digitaalisuuden osaamisen kuiluun: niin sanottu Second Order Digital Divide viittaa edeltäjänsä, 1980-luvulla lanseerattua Digital Dividea, vahvemmin digitaalisiin taitoihin ja digitaaliseen lukutaitoon.

Digitaalisia perustaitoja on monessa yhteydessä kutsuttu uusiksi kansalaistaidoiksi ja suurella osalla suomalaisia on näissä taidoissa parannettavaa – osaamisen skaala on koko



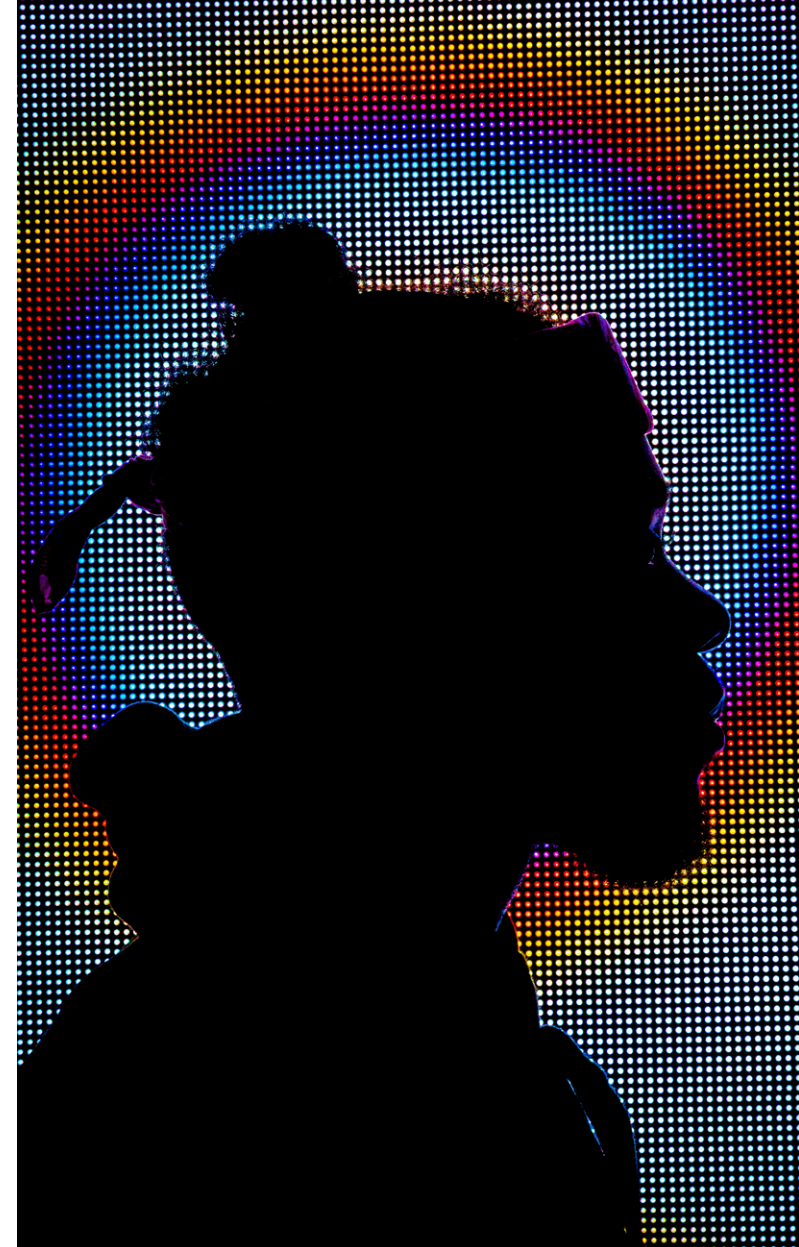
› väestön tasolla valtava. Julkisten palveluiden näkökulmasta tuen tarvetta voidaan eritellä Valtiovarainministeriön Auta-hankkeessa (2017) tehdyn jaottelun mukaan:

”

Nuoriin on herätty enemmän. Pitkään puhuttiin diginatiiveista, mutta ei nuoret ole renessanssi-ihmisiä, oma kiinnostus voi olla aika kapea.

Asiantuntijahaastattelu

- 1. Asiakas**, joka osaa käyttää ja käyttää palveluja. Käyttäjä toimii itsepalveluperiaatteella. Palveluiden kehittäminen on tällä tasolla väline parempaan palveluun.
- 2. Asiakas**, joka käyttää palveluja, mutta tarvitsee opastusta tai satunnaista tukea. Käyttäjä tarvitsee kevyttä tukea, joka voidaan järjestää sähköisiä kanavia hyödyntäen palvelun yhteydessä, esimerkiksi chätissä.
- 3. Asiakas**, joka ei käytä palveluja, tarvitsee opastusta tai säännöllistä tukea. Käyttäjä ei osaa käyttää digitaalisia palveluita tai laitteita ja tarvitsee vaativampaa tukea. Tuki voidaan antaa etäpalvelun tai puhelinpalvelun muodossa. Lisäksi lähitukea tarjotaan muun muassa sähköisen asiainnin pisteissä, järjestöjen antamana vertaistukena ja erilaisina koulutuksina.
- 4. Asiakas**, joka ei pysty käyttämään digitaalisia palveluja, palveluiden ja laitteiden käyttöönoton auttaminen ei ole mahdollista. Käyttäjä ei pysty käyttämään palvelua, tulee varmistaa, että asiakas voi asioida viranomaisen luona muita kanavia käyttäen. Myös valtuutus on näissä tapauksissa usein käytetty asioiden hoitamisen muoto. ›



➤ Asiantuntijahaastattelujen perusteella perustaitojen ongelmat saattavat liittyä siihen, että monien käsitys internetistä kokonaisuutena on vajavainen. Jos laitteen käyttäjä ei ymmärrä mikä on selain, ei verkko-osoitteesta ole hyötyä. "Usein huomaa, että perustaidot puuttuu: sata ikkunaa auki eikä ymmärretä "tili"-käsitteitä tai muuta logiikkaa", kommentoi yksi asiantuntija-haastateltava.

Palveluiden käytön ulkopuolella taitoihin ja pystyvyyteen on otettu laaja näkemys esimerkiksi Euroopan komission digitaalisia taitoja listaavassa The Digital Competence Framework 2.0 -viitekehityksessä. Viitekehys sisältää tiedon ja datan lukutaidon, viestinnän ja yhteistyön, digitaalisen sisällön luomisen, digitaalisen ongelmanratkaisukyvyn sekä ymmärryksen digitaalisesta turvallisuudesta.

Turvallisuus ei aina vain turvaa salasanojen kalastelulta vaan luo myös ymmärrystä siitä, millaisella taloudellisella logiikalla digitaalinen talous toimii. Digitalisaatiokehityksen yksi huolestuttava piirre on ollut vallan kasaantuminen ja yksilön asema siinä. Myös tästä ihmisellä täytyy olla ainakin alustava ymmärrys. Tutkija Mark Andrejevic (2014) puhuu "suuresta datajaosta", joka viittaa

epäsymmetriseen valtasuhteeseen ihmisten ja digitaalisen talouden suurien toimijoiden välillä – heidän, jotka voivat tuottaa suuret määrät dataa ja heidän, joista dataa kerätään.

Kaupungin toiminnassa on toki myös tärkeää huomioida tämä epäsuhta. Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan digitalisaatio-ohjelmassa onkin määritelty tavoitteeksi kaupunkilaisen yksityisyyden kunnioittaminen sekä näkymän, vallan ja ohjeistuksen antaminen siihen, mitä tietoja heistä on ja miten niitä käytetään.

RYHMIÄ JA YKSILÖITÄ

Yksilöiden erot digiteknologian käytössä, hyödyntämisessä ja omaksumisessa ovat suurempia kuin ryhmien. Kenenkään iän, kielitaustan tai muun piirteen perusteella ei pidä tehdä oletuksia hänen digikyvykkyyksistään. Palvelun lähtökohdana pitää aina olla avoin asenne, jossa ihmiset saavat itse määritellä tarpeensa ja identiteettinsä. Jos yhdenvertaisuuden perusajatus on kuitenkin tarjota saman valikoiman sijaan paremmin tarpeiden moninaisuuteen vastaavia ratkaisuja, on hyvä tunnistaa tekijöitä, jotka varsinkin risteytyessään altistavat digisyrjäytymiselle. Syrjäytymisellä tarkoitetaan tässä sekä kokonaan ulos jäämistä

digitaalisista palveluista tai niiden erittäin kapeaa käyttöä, koska ihmisellä ei ole pääsyä laitteisiin tai taitoja käyttää niitä. Tässä selvityksessä esiin nousseita tekijöitä on listattu alla.

NÄITÄ TEKIJÖITÄ OVAT:

- **Luku- ja kirjoitustaitopuutteet**
- **Kielitaitopuutteet**
- **Matala koulutus**
- **Ikä**
- **Köyhyys**
- **Läheisten tuen puute**
- **Sukupuoli**
- **Toimintakyvyn rajoite**
- **Muistisairaus**
- **Hoivavastuu**
- **Psyykkinen kuormitus**
- **Motivaation alhaisuus**

Lisäksi digitaalisen maailman ulkopuolelle jäämiseen voi ainakin joltain osin liittyä vielä yksilöllisempiä syitä, kuten vankilatausta sekä uskonnolliset ja kulttuuriset tekijät. Listaa tarkastellessa nousee esiin moninaisuuden lisäksi se, että me kaikki saatamme joskus olla haavoittuvaisessa asemassa digitaalisten palveluiden ja työvälineiden ➤

➤ käyttäjinä. Univajeinen tai muussa stressitilassa oleva ihminen ei osaa navigoida hankalaa sivua. Digitaalisuus moninaistaa, lisää ja fragmentoi erilaisia ryhmiä, joilla on erilaisia tarpeita eikä tämä kehitys pysähdy, vaan uusien teknologioiden yleistyminen tulee olemaan osalle aina vaikeaa, vaikka he olisivatkin hallinneet edelliset hyvin. Digitaalisten pankkipalveluiden kehityksessä on huomattu, että hyvätuloiset ikääntyneet osaavat hakea ja käyttää heille suunnattuja palveluja. Sen sijaan heikosti koulutetut ja pienituloiset vanhukset eivät yleensä tiedä, millaisia palveluja heille on tarjolla. (Burling, 2016)

HELSINGIN KAUPUNGIN KULTTUURIN JA VAPAA-AJAN TOIMIALAN KAUPUNKILAISPROFIILIT

Kuvan kaupunkilaisprofiilit toimivat toimialan yhteisenä ja jaettuna näkemyksenä asiakkaista. Vuonna 2018 yhdessä kaupunkilaisten kanssa kehitetyt profiilit ottavat pohjaksi motivaation, joka antaa suunnan palveluiden kehittämisellä, erilaisten tarpeiden ymmärtämiselle ja esteiden poistamiselle palveluihin osallistumiselle.

Motivaatioperusteiset profiilit eroavat perinteisestä tavasta segmentoida asiakkaat demo-

gragisten piirteiden mukaan, kuten esimerkiksi ikä tai sukupuoli. Näin niiden lähestymistapa on yksilöstä kumpuava, eivätkä profiilit esimerkiksi oletta kaikkien samanikäisten olevan homogeeninen ryhmä samoine tarpeineen tai motivaatioineen. Yksi kaupunkilainen voi kuulua moneen ryhmään, myös tilanteen ja palvelun mukaan. Profiilit välttävät näin staattisen kuvan asiakkaasta ja toimivat työkaluna ihmislähtöiseen ajatteluun.

Kaupunkilaisprofiilien pohjalla olevat akselit ovat pystyvyys ja avoimuus. Pystyvyys viittaa



Mitä jos kokemusasiantuntijat tulisivat kertomaan että mitä tässä pitäisi ottaa huomioon?

Työpajaosallistuja

yhdistelmään konkreettisia ja koettuja esteitä/ mahdollisuuksia ylipäättään käyttää palveluita yhteiskunnan jäsenenä. Avoimuus puolestaan tarkoittaa omaa kokemusta kiinnostuneisuudesta, asenteesta, halusta ja kyvystä olla avoimena uudelle, vaihtelulle ja toisille. Näiden akselien pohjalta syntyy kaupunkilaisprofiilit:

- **Järkkymättömät:** pystyvät, mutta eivät kovin avoimet oman tien kulkijat
- **Innostettavat:** kaupunkilaiset, joilla on aitoja rajoitteita, jotka tekevät palvelujen käytön mahdollisuudesta etäisen
- **Hemmotellut:** avoimet, kiinnostuneet ja pystyvät – kaupunkilaiset, joille monet mahdollisuudet ovat avoimia ja jotka myös hyödyntävät niitä innokkaasti
- **Toiveikkaat:** kiinnostuneet ja innostuneet, mutta joiden osallistumista hidastaa jokin selkeä este

Profiilien tarkoitus on auttaa jokapäiväisessä työssä. Lisää profiileista sekä työkaluista motivaatioperustaisten profiilien käyttöön voi lukea avoimesta työkirjasta osoitteesta digi.hel.fi/kaupunkilaisprofiilit.



Helsingin kaupungin kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan kaupunkilaisprofiilit



Kulttuurin ja vapaa-ajan kaupunkilaisprofiilit ja niiden kuvaukset: järkkymättömät, hemmotellut, innostettavat ja toiveikkaat. Profiilien kuvaukset voit lukea osoitteessa <https://digi.hel.fi/projektit/digitalisaation-tyokalut/kaupunkilaisprofiilit-kuva/>

► IKÄ JA TEKNOLOGIA

Teknologiaan liittyvässä inklusiivisuuskeskustelussa korostuu usein ikääntyneen väestön asema. Vanhemmasta väestöstä iso osa ei ole koskaan käyttänyt internetiä: 18 prosenttia 65–74-vuotiaista ja hieman yli puolet 75–89-vuotiaista. (Suomen virallinen tilasto 2018). On todennäköistä, että seuraavat parikymmentä vuotta yhteiskunnassa on huomattava joukko ihmisiä, joille täytyy tarjota muitakin kuin digitaalisia palveluita.

läästä puhuttaessa on tärkeää huomata, että demografiasta ei varmuudella voi päätellä mitään, eivätkä kaikki koe ulkopuolisuuttaan ongelmaksi. Yksi ikääntyneiden kanssa töitä tekevä asiantuntijahaastateltava sanoi asiasta näin: ”Ei ole tyypillistä käyttäjää. On niitä, jotka on iloisesti pihalla: tehneet sen valinnan että ei tarvitse ja niin pitää ollakin. Osa on taas täysin suvereenieja.”

Asiantuntijahaastattelussa on käynyt ilmi, että ikääntyneessä väestössä on motivaatioon liittyviä esteitä eli niin sanottua aktiivista passivoitumista, jossa ihminen tekee päätöksen olla osallistumatta digitaaliseen maailmaan. Tämä ryhmä määritellään Helsingin kaupungin kaupunkilaisprofiileissa sekä matalalla tasolla pystyväksi

että avoimeksi. Motivaatiosta puhuttaessa on muistettava, että digitaalinen inklusiivisuus on kuitenkin ensisijaisesti rakenteellista ja vasta sen jälkeen yksilön motivaatioon ja taitoihin liittyvää.

Motivaation alhaisuuden takana saattaa olla myös monia syitä, esimerkiksi pelkoja. Monia ikääntyneitä huolestuttavat tietoturvaan liittyvät asiat, eikä aina toki turhaan. ”Pelkää aina sitä, että salasanat menee jonnekin. Muutama vuosi sitten oli minulla oli Viagogo-sivun kanssa tapaus, jossa menetin pari sataa euroa”, yksi haastateltava kertoi.

Vanhemman väestön kohdalla, osalle fyysiseen toimintakykyyn liittyvät rajoitteet ovat tosiasia, jonka purkaminen on käytännössä mahdotonta. Joskus pullonkaulat voivat olla yllättäviä: ikääntyneen ihmisen sormet ovat niin kuluneet, että sinänsä kätevä sormenjälkitunnistautuminen on teknisesti mahdotonta. Myös rahan ja käytön tuen puute ovat monelle ikääntyneelle suuria esteitä, vaikka ihminen olisikin kiinnostunut ja innostunut ottamaan digitaalisia välineitä käyttöön. Toisaalta, kuten aiemmin tekstissä kuvailtiin, monet digitaaliset välineet parantavat ikääntyneiden inklusiivisuutta palveluiden saavuttamisessa. Tämä koskee myös ►



➤ kulttuurielämyksiä. Ikääntyneiden kotihoidolla on ollut käytössä etälaitteita, joilla ikääntynyt ihminen voi seurata esimerkiksi konserttia. Edes laitteen käynnistämistä ei tarvitse itse osata.

Haastatteluissa nousi vahvasti esiin, että kaikki nuoret eivät ole samanarvoisessa tilanteessa tai suojassa digitaaliselta syrjäytymiseltä. Ei ole varmuutta siitä, kuinka hyvin ”digitaalisessa ajassa” eläminen valmistaa tulevaisuuden teknologiaan. Asiantuntijahaastatteluissa ”diginatiivit”-termiä pidettiin haitallisena, koska käsite peittää alleen sekä ongelmat, joita nuorilla voi olla digitaalisten palveluiden käytössä, että eriarvoistaviin rakenteisiin liittyvät haasteet. Nuoret oppivat digitaitoja pääasiassa vapaa-ajalla, mikä on palvelujärjestelmän näkökulmasta tärkeä huomioida. Erilaisista taustoista tulevilla nuorilla ei ole samanlaisia lähtökohtia digitaalisten välineiden käyttöön ja monet tarvitsevat tukea virallisissa yhteyksissä toimimisessa. Se, mitä nuoret verkossa tekevät, vaihtelee. Asiantuntijat toivat esiin, että ne nuoret, jotka saavat perheeltä tukea esimerkiksi sähköpostin käytössä, ovat paremmassa asemassa työhaussa, kuin ne nuoret, jotka eivät saa.

Nuoret oppivat vapaa-ajalla käyttämään

yleensä tietynlaista logiikkaa soveltavia palveluita, kuten sosiaalisen median sovelluksia. Haastateltu nuori toivoi vastaavaa toimintalogiikkaa kaupungin digitaaliselta tarjonnalta, joka hänen mielestään oli nyt laaja mutta hankala. ”Tuntuu, että kehittäjät itse hahmottaa, mutta ei muut”, hän summasi. Vaikka on totta, että nuorten digitaidot eivät vastaa suoraan esimerkiksi työelämän tai virallisten yhteyksien vaatimuksiin, nuorilla saattaa olla keskimäärin ikääntyneitä parempia keinoja hankkia lisätietoa. Ainakin heillä on useammin vahva usko pystyvyyteensä, mikä saattaa helpottaa uuden oppimista: ”Koulussa harjoiteltiin vähän Excelin käyttöä. Jos minun tarvitsisi käyttää sitä, selviäisin siitä kyllä, ainakin videoiden avulla”, haastateltu sanoi.

Digivälineiden käyttöä tarkastellessa on hyvä ottaa huomioon elämäнкаariefekti, koko aikakaudelle ominaisen periodiefekti ja sukupolvi-vaikutus. Jonkinlainen digitaalisten välineiden käyttö, esimerkiksi vahva painotus sosiaaliseen mediaan, voi olla joko nuoruuteen liittyvä vaihe tai sitten sukupolveen liittyvä piirre, joka säilyy elämänvaiheen yli. Tietyt ilmiöt taas liittyvät nimenomaan käsillä olevaan vaiheeseen. Nyt teknologioita on kehitetty paljon mobiilisovellus-

ten logiikalla, mutta tulevaisuudessa digitaalisia palveluita saattaa ohjata joku muu teknologia.

OSAA MAAHANMUUTTAJISTA UHKAA DIGISYRJÄYTYMINEN

On selvää, että ”maahanmuuttajat” pitää ryhmänä sisällään erittäin kyvykkäitä teknologian huippuosaajia, joilla on myös hyvät tukiverkostot Suomessa. Jotkut asiantuntijahaastateltavat nostivat kuitenkin esiin, että maahanmuuttajien kohdalla eksklusion ongelmat saattavat kärjistyä. Tämä näkyy myös kirjaston työntekijöiden arjessa eikä näistä ongelmista puhuta yhtä paljon kuin esimerkiksi ikääntyvästä väestöstä. Maahanmuuttoon itseensä liittyvä byrokratia vaatii pääsyä koneelle ja esimerkiksi lomakkeiden tulostamista. Sisältö ei ole aina Suomessa asuneelle tuttua ja kysymykset vaikeita. Asiakkaat ovat haavoittuvassa asemassa varsinkin silloin, jos heitä koskevat monet risteävät tekijät, kuten kielitaidon ja tuen puute sekä henkisesti kuormittava elämäntilanne.

Kirjaston työntekijän kannalta tilanne on haastava. Yksi asiantuntijahaastateltu kuvasi sitä näin: ”Autetaan mutta ei voida tehdä asiakkaan puolesta päätöksiä, vähän voidaan käydä Migrin sivuilla, mutta ei voida ottaa vastuuta.” ➤

➤ Asiantuntijahaastattelut penäsivät sekä yksityisiltä toimijoilta, kuten pankeilta, että julkisilta vastuuta omien palveluidensa opastamisessa, jotta työ ei jäisi yleisten digitaalisten taitojen edistämisen toimijoille. Kaupunkiorganisaatiolta toivottiin keskitettyä tukea myös yhdenvertaisuuteen liittyvissä haasteissa ja uusissa kysymyksissä. Tämän toteuttaminen on jo nyt mahdollista, mutta vaatii resurssien lisäämistä tuen organisointiin ja toteuttamiseen.

Maahanmuuttajien tavoittaminen koettiin myös hankalaksi ja tilannetta pidettiin ongelmallisena myös digitaalisten palveluiden kehittämisen kohdalla. Yksi asiantuntijahaastateltu kertoi: ”Maahanmuuttajat on se porukka, jota ei huomioida. Se ei ole pelkästään kieli vaan myös kulttuuri, mikä vaikuttaa: erilainen vuorovaikutus ja yhteisöllisyys. Heitä on vaikea tavoittaa testauksissa ja kyselyissä, vaikka yritetään osallistaa.” Työpajassa toivottiin taas, että ”vahvaa poliittista mandaattia ja sitoutumista inklusiivisiin palveluihin”.

Demografisten ryhmien ja risteävien tekijöiden lisäksi kaupungin tasolla alueellinen näkökulma voi vaikuttaa myös inklusiivisuuskysymyksiin. Barcelonan kaupunki on tehnyt yhteistyötä teleoperaattoreiden kanssa ”sosiaalisen digi-

taalisen inklusiivisuuden” parissa. Työhön on kuu- lunut muun muassa työpajoja ja kirjastojen työtä digitaalisen lukutaidon parissa (Ajuntament de Barcelona, n.d.). Projektien suunnittelussa huomioitiin erityisesti haavoittuvalaiset alueet ja ryhmät. Myös osa asiantuntijahaastatelluista nosti asian esiin Helsingin näkökulmasta, mutta huomionarvoista on, että asiantuntijat eivät olleet digitaalisen inklusiivisuuden suhteen huolissaan vain maahanmuuttajista vaan myös esimerkiksi ruotsinkielisistä, joille ei ole saman verran tarjolla digitaalisten taitojen kehittämismahdollisuuksia kuin suomenkielisille.

Yksi erilaisista toimintakyvyn rajoitteista ja saavutettavuudesta puhunut asiantuntijahaastateltu summasi inklusiivisuuskustelun yhtä keskeistä jännitettä näin: ”ryhmien tunteminen tärkeää, mutta diagnoosi ei ole olennainen”. Ihmisten kohtelemisen yksilöinä, ilman ennakkoletuksia on inklusiivisuuden kannalta yhtä tärkeää kuin erilaisten tarpeiden tunteminen. Saavutettavuudesta ja mahdollisimman laajasta digitaalisissa palveluissa mukana olosta huolehtiminen hyödyttää meitä kaikkia, koska olemme eri vaiheissa elämäämme etenevän digitalisaation suhteen erilaisissa ryhmissä ja kuiluissa. ●

”

Senioreista puhutaan paljon, mutta maahanmuuttajista vähemmän. Maahanmuuttajanaiset ovat kuitenkin haavoittuva ryhmä.

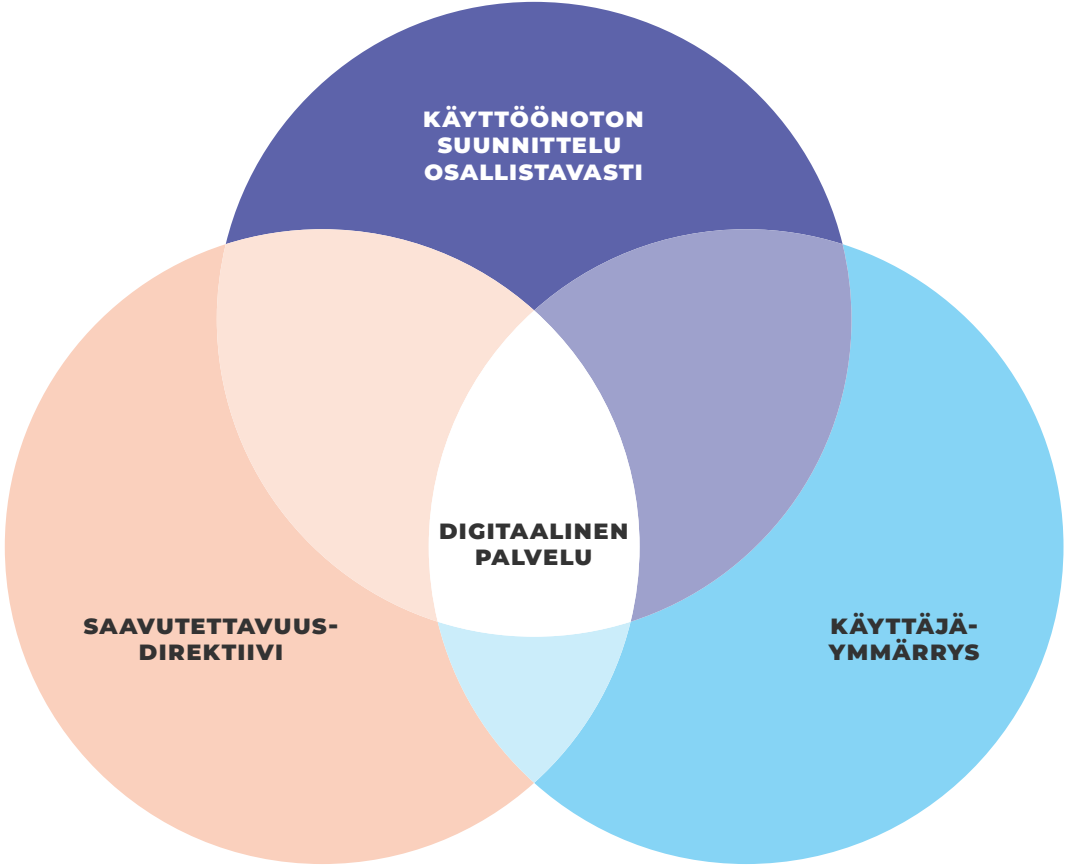
Asiantuntijahaastattelu

KULTTUURIN JA VAPAA-AJAN MAHDOLLISUUDET DIGITAALISEEN INKLUUSIOON EDISTÄJÄNÄ – NELJÄ MAHDOLLISUUTTA

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan omissa palveluissa on linkkejä useisiin digitaalisen inklusiivisuuden ja osallisuuden osa-alueisiin. Toimialan tavoitteena on olla johtava digitaalisen syrjäytymisen vähentäjä, digitaalisten palveluiden käytön mahdollistaja ja yhdenvertaisuuden edistäjä. Tavoitteen toteutuminen edellyttää aina uusiin teknologian luomiin haasteisiin reagoimista inklusiivisuusnäkökulmasta ja kaupunkilaisten etu edellä. Helsingin kaupungin kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala voi olla palveluiden inklusiivisuuden edelläkävijä sekä kaupungin tasolla että laajemmin.

**DEMOS
HELSINKI** 

Digitaalisen palvelun kehitys



Inklusiivisuusnäkökulmasta onnistunut digitaalinen palvelu on suunniteltu yhdessä käyttäjien kanssa ja se täyttää saavutettavuuskriteerit. Sen käyttöönotto on suunniteltu käyttäjien arjen tarpeiden näkökulmasta.

PALVELUIDEN DIGITALISOINTI SOSIAALISESTI ON OSALLISUUTTA

Vastaukset digitaalisiin kysymyksiin eivät aina ole digitaalisia. Vaikka rakentaisimme maailman parhaan digitaalisen palvelun, siitä ei ole mitään hyötyä, jos käyttäjät eivät löydä sen pariin. Kun palvelu siirretään digitaalseksi, sen pitäisi nimenomaan saada mukaan uusia ryhmiä, ei jättää niitä ulkopuolelle. Kuten aiemmin tekstissä on noussut esiin, lähtökohtaisesti palveluita pitäisi kehittää käyttäjien kanssa, vastaamaan käyttäjien tarpeita, ei esimerkiksi organisaatio edellä. Palvelun käyttöönotossa on kuitenkin myös monia kohtia, joissa voidaan vaikuttaa palveluiden inklusiivisuuteen ja lisätä prosessiin osan, jota voi kutsua sosiaalseksi komponentiksi. Se viittaa tapaan, jolla palvelu tehdään houkuttelevaksi käyttäjille heidän lähtökohdistaan.

Yksi asiantuntijahaastateltu kuvasi kokemuksia terveyspalveluiden puolelta näin: ”Hyvä kokemus tuli moskeijoihin jalkautumisesta, kun saimme imaamit mukaan. He kertoivat siellä, että hyvä muslimi huolehtii terveydestään, otettiin verensokereita ja niin edelleen. Imaamiverkosto on sellainen johon voi hyödyntää enemmänkin. Toisesta asiasta tuli myöhemmin

”
Kun palvelu
siirretään
digitaalseksi,
sen pitäisi
nimenomaan
saada mukaan
uusia ryhmiä,
ei jättää
niitä ulkopuolelle.

palautetta, olisi pitänyt videoida infotilaisuus, niin venäläisissä medioissa olisi levitetty.” Yksi asiantuntijahaastateltu sanoikin: ”Paljon kaiken kaikkiaan erilaisilla käyttäjäryhmillä ja niiden sisällä on erilaisia tapoja ymmärtää ja sisäistää asioita ja tämän ymmärtämisessä olisi paljon tehtävää”.

Yksi asiantuntijahaastateltu antoi esimerkiksi siitä, kuinka digitaalisten ratkaisujen tuominen sosiaali- ja terveydenhuoltoon vaikutti ihmisten mielestä yhdenvertaisuutta heikentävältä, vaikka tarkoitus oli ohjata resursseja järkevämmiin. ”Kun esittelemme tekoälypohjaisen Oma olo -oirearvioinnin, asiakkaita ärsytti, että lääkäriin ei muutenkaan pääse, ja nyt tarjotaan tällaista! Yritimme selittää, että tämä helpottaa lääkäriin pääsyä, mutta pyrkimys yhdenvertaisuuteen näyttyi eksklusiivisuutena, mistä tuli pattitilanne.”

Keinot, joilla uusi digitaalinen palvelu tulee osaksi käyttäjien arkea ovat usein muissa yhteyksissä käytettyjä osallistamisen keinoja. Tutkija Eeva Luhtakallion ja toimittaja Maria Mustrannan kirjassa Demokratia suomalaisessa lähiössä on nostettu esiin, että toisissa käyttäjäryhmissä osallistaminen voi tarkoittaa esimerkiksi tilaisuuksia, jossa palvelua neuvotaan ja jonne on järjestetty sekä ruokaa että lastenhoito. ➤

➤ Digitalisaatiokehitys ei ole sähköistämistä, vaan digitaalisuuden logiikan omaksumista. Palveluiden digitalisointi ja uusien ratkaisujen käyttöönotto voi myös olla mahdollisuus nostaa käyttäjien digikyvykkyyksiä ja vähentää digisyrjäytymistä ulosjättämisen sijaan, erityisesti jos palveluiden käyttöönotto on suunniteltu sosiaalisesti ja jos palvelut ovat ihmisille niin hyödyllisiä, että motivointi onnistuu. Yksi työpajaosallistuja summasi: "Mitä jos ei niinkään tarjottaisi hetkittäistä apua vaan sellaista, joka jäisi pysyväksi opiksi. Jos palvelussa olisi joku killer feature, jolla pääse käsiksi digiin ja siitä sitten laajennettaisiin?"

Osallistaminen täytyy olla digitaalisten palveluiden kehityksessä systemaattista ja osa jatkuvaa prosessia. Prosessin osat, kuten muistilistat ja muut kootusti suunnitellut välineet, voivat olla iso apu työntekijöille, mutta ennen kaikkea on kyse ajattelun muutoksesta.

- **Suunnittelussa, kehittämisessä ja palveluissa kaikissa lähtökohdaksi ymmärrys risteävistä segmenteistä**
- **Käyttäjärühmien ja esimerkiksi järjestöjen osaamisen hyödyntäminen tarpeiden tunnistamisessa**

- **Käyttäjärühmien ja esimerkiksi järjestöjen osaamisen hyödyntäminen tarpeiden tunnistamisessa**
- **Helposti lähestyttävistä palveluista, jotka samalla yhdistävät fyysistä kohtaamista ja luovat palvelupolkuja kohti digitaalisten palveluiden käyttömahdollisuuksia: mm. digi-auto ja laitelaina**
- **Vahva sitoutuminen poliittisesti ja johdolta antaa mandaatin kehittää sisäistä osaamista**
- **Kaupungin sisäiseen käyttöön kehitettävä testajapankki, jossa asiantuntijoiden avulla voi etsiä järjestöjä, joilla on asiantuntemusta tietystä aiheesta**
- **Kokemusasiantuntijat mukaan jo suunnitteluvaiheessa**

DIGITALISET JA PALVELUIDEN PORTINVARTIJA

Monia tehtäviä, jotka ovat ennen kuuluneet palveluntarjoajan tai viranomaisen vastuulle on siirtynyt ihmisen itsensä hoidettavaksi digitaalisesti. Kuten aiemmin kuvattiin, digitaalisten laitteiden, taitojen ja palveluiden portinvartijana tämä on konkreettisesti muuttanut esimerkiksi kirjaston työntekijöiden toimenkuvaa. Aiemmin

mainittujen maahanmuuttokysymysten lisäksi, haastatteluissa on tullut esiin esimerkiksi reseptilääkkeisiin liittyviä tapauksia, mutta useammin mainittiin pankkipalvelut, Kelan palvelut sekä terveydenhuollon palvelut. Nekin haastateltavat, joita asia ei työnkuvan myötä suoraan koske, tunsivat tämän ongelmakentän hyvin.

Pankkitunnusten avulla tunnistautuminen on vakiintunut käytäntö monissa palveluissa. Muutama vuosi sitten lakimuutos korjasi inklusiivisuuteen liittyvän ongelman, ja maksuhäiriömerkintä ei enää voi olla peruste pankille kieltäytyä myöntämästä pankkitunnuksia (Takuusäätiö n.d). Haastateltujen mukaan pankkien kanssa tehtävä yhteistyö kirjastoissa on myös kehittynyt ja niiden inklusiivisuus sai haastateltavilta kiitosta. Esimerkiksi tablettia, johon pankkien sovellus oli jo asennettu, pidettiin helposti lähestyttävänä ja helppokäyttöisenä.

Kulttuurin ja vapaa-ajan palveluiden kohdalla tunnistautumista pyritään karsimaan sekä helppokäyttöisyyden ja inklusiivisuuden vuoksi. Tämä on inklusiivisuuteen liittyvä valinta, sillä näin palvelut ovat helpommin saatavilla esimerkiksi maahanmuuttajille. Inklusiiviset palvelut ovat toki muutakin kuin tunnistautumisen keveyttä. ➤

➤ Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalla on isoja mahdollisuuksia edistää digitaalista inklusiivisuutta, koska kuvalaiset tuntevat kohde-ryhmänsä. Työntekijät ovat suorassa kontaktissa esimerkiksi nuoriin ja osaavat kertoa kertoa ilmiöistä, jotka liittyvät muutoksiin heidän maailmassaan ja digitaidoissaan. Asiantuntijahaastattelussa nousi esiin kiinnostava esimerkki: nuorella voi jäädä täyttämättä kaavake, jossa kysytään postinumeroa, koska harva nuori enää muistaa omaansa ulkoa.

Kirjastotyöntekijät eivät voi ottaa vastuuta asiakkaan pankkiasioista. Digitalisaation myötä kirjastotyöntekijät ovat kuitenkin portinvartijoita myös muihin kaupungin palveluihin ja neuvontaa niistä voisi olla enemmän. Kuten yksi työpajaosallistuja pohti: ”Kun venepaikkaprosessi on nyt diginä, niin onko kirjastohenkilökunta tiedossa että ne on siellä ja he voivat neuvoa?”. Tähän kirjastotyöntekijät tarvitsevat kuitenkin itse tukea ja neuvontaa. Kirjastot ja esimerkiksi nuorisotyöntekijät voivat olla kaupunkilaiselle reitti sekä kaupungin kulttuuripalveluihin että koko maailman tarjontaan. Työpajoissa keskusteltiin myös stadiluotsien mahdollisesta roolista kaupungin palveluiden tuntijana. ➤



➤ Portinvartijuus ei toimi vain yhteen suuntaan. Toimimalla digitaalisissa ympäristöissä ja digitaalisella logiikalla esimerkiksi nuorisotyössä voi tavoittaa uusia nuoria. Osaltaan nuorisotyö voi myös innostaa uusia nuoria teknologian pariin. Tavoitteena täytyy pitkällä tähtäimellä olla myös teknologian kehittäjien joukon moninaistaminen ja inklusiivisuusnäkökulman korostaminen teknologisissa ratkaisuissa.

Asiantuntijahaastatteluissa nousi esiin, kuinka digitaalinen pelaaminen on hyvä esimerkki uusien ryhmien osallistamisesta. Sen kautta on onnistuttu tavoittamaan monia nuoria, jotka eivät koe nuorisotyötä omakseen tai joita nuorisotalot ei kiinnosta. Kaupungin täytyy toimia inklusiivisesti myös heitä kohtaan, jolle digitalisaation logiikka on kaikkein tutuin. Yksi asiantuntijahaastateltu nosti esiin ohjelmistokehittämisessä usein käytetyt hackathonit kaupungin kehittämisen välineenä. Niiden vakiinnuttaminen toimintamallina näyttää, että monenlaista osaamista arvostetaan kaupunkiorganisaatiossa ja tämä voi edistää osallisuutta.

Digitaitojen portinvartijana kuvalaiset voivat tukea ihmisiä digitaalisten palveluiden ja työkalujen käytössä, ei pelkästään hoitamaan

välttämättömät viranomaisiansa vaan myös innostaa harrastamaan ja hyödyntämään digiä merkityksellisen elämän osana.

- **Suunnitteluun ja kehittämiseen myös nuoria mukaan**
- **Palveluiden logiikan yhdenmukaistaminen muiden palveluiden kanssa mahdollisuuksien mukaan voisi taata helpomman käytettävyyden monelle nuorelle**
- **Kirjaston rooli fyysisten kohtaamisten paikkana ja neuvonnassa**
- **Taustatuki ja koulutus asiakasrajapinnassa oleville**
- **Valmiiden mallien luominen ohjeistukselle ja kysymyksille**
- **Vastauksia uusiin kysymyksiin ja ohjeistustarpeisiin laativa taustaryhmä**
- **Digiasioiden ohjeistukseen varmistettava riittävät resurssit asiakasrajapinnassa oleville**
- **Sisäisten osaajien matalakynnyksinen apu palveluiden suunnittelijoille ja kehittäjille**

VERTAISUUS JA YHTEISTYÖ TOIMII DIGITAALISEN OSAAMISEN TUKEMISESSA

Digitaalisten kyvykkyyksien lisääminen parantaa yhteiskunnallista inklusiivisuutta ja tässä kulttuurilla ja vapaa-ajalla on rooli. Kuten aiemmin mainittiin, kirjastot on tunnistettu tärkeiksi toimijoiksi, kun pyritään lisäämään ihmisten digitaalisia kyvykkyyksiä. Julkinen pääsy verkkoon on ehdottomasti osa kirjastojen inklusiivisuutta ja yhdenvertaisuutta tukevaa tehtävää. Kirjastoilla on kansainvälisen tutkimuksen mukaan erityislaatuinen tehtävä (Salinas, 2003) aiemmin kuvattujen digitaalisten kuilujen – sekä laitteisiin että osamiseen liittyvien – ylittämisessä ja digisyrjäytymisen ehkäisyssä. Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan digitalisaatio-ohjelmassa kuvailtu ”kukoistava Helsinki-puutarha on yhteistyön tuotos”. Kirjastot tekevät Helsingissä työtä digitaalisten kyvykkyyksien lisäämiseksi yhdessä järjestöjen kanssa. Uudellamaalla toimiva senioreiden yhdistys Enter ry on parinkymmenen vuoden ajan opettanut hyvällä menestyksellä digitaaloja ikääntyville.

Käytännön työssä on huomattu, että digitaitojen opettelu on herkkä asia, koska osamattomuus aiheuttaa ihmisille tunteen ulos jäämisestä. Yksi asiantuntijahaastateltu ➤



› sanoikin, että digitaitoja hallitsemattomasta ikääntyneestä ”tuntuu ettei ole yhteiskunnan jäsen, huoli ja riittämättömyys on kova, haluttaisiin hoitaa omat asiat.” Sitaatti kuvaa hyvin digitalisaation kokonaisvaltaisuutta muutoksena. Ikääntyvien kanssa työskentelevä asiantuntija on huomannut, että oma läheinen ei ole aina paras auttaja, vaan opettamistilanteet aiheuttavat turhaa kitkaa perheissä. Niin sanottujen puolesta-käyttäjien ja muiden läheisiään tukevien tilanne voi olla hankala. Kuten haastateltava summasi: ”Lapsilta halutaan tukea, mutta hermohan siinä menee! Tuntuu hassulta käyttää toisen puolesta pankkitunnuksia, joita tarvitaan nykyään vähän kaikkeen.” Koska digitaitoihin liittyy usein vahvaa tunnistautumista, virallisten ja henkilökohtaisten asioiden hoitamisessa, on tärkeää, että vertaisopettajien ja avustajien kanssa käydään tarkasti läpi toiminnan eettinen puoli ja vastuut.

Suuri osa ihmisistä haluaa oppia. Oikeassa seurassa heikoistakin taidoista pääsee usein eteenpäin ja oppimalla ja opettamalla voi saada onnistumisen kokemuksia, jotka tukevat osallisuuden tunnetta. Vuosina 2017–19 pyörineessä Opintokeskus Siviksen ja Seinäjoen Koulutuskuntayhtymä Sedun Digipolku töihin -hankkeessa koulutettiin

muualta Suomeen muuttaneita digitaitojen vertaisohjaajiksi. Monien uskallus ja osaaminen karttuivat tuntuvasti. Onnistumisessa keskeisenä pidettiin alun osaamiskartoitusta, mutta myös sitä, että kurssikertoihin kuului pieni kahvihetki, jonka aikana kurssilaiset pääsivät juttelemaan ja ryhmäytymään. Yllättävät asiat saattavat vaikeuttaa opettamista ja oppimista. Asiantuntijahaastateltavat nostivat esiin, kuinka erilaisiin järjestelmiin on tarjolla liian vähän demotunnuksia, joten opiskelijoille on hankala näyttää miten haetaan koulutukseen tai töihin, tai miten hoidetaan virallisia asioita.

- **Vertaistuki ja sen antamisen helpottaminen**
- **Avainhenkilöiden tunnistaminen**
vertaistukea antamaan
- **Digiopetuksen nivominen olemassa oleviin toimintamuotoihin (esim. Luetaan yhdessä -verkosto)**

INKLUSIIVISUUS SYSTEMAATTISESTI PROSESSIEN OHJENUORAKSI

Käsillä oleva muutos eli digitalisaatio eroaa yksittäisen välineen käyttöönotosta, koska siinä on kyse yhteiskunnallisesti niin valtavasta muutoksesta. Mikä tahansa murrosvaihe on ›

➤ paikka toimia kunnianhimoisesti. Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalla palveluille erityislaatuisuutta on niiden mahdollisuus parantaa kyvykkyyksiä ja saada ihmiset kukoistamaan. Kaikissa digitalisaatioprosesseissa täytyy pohtia sen hyötyjä inklusion ja osallisuuden näkökulmasta. Digitaalisia palveluita tai ratkaisuja ei kannata kehittää vain niitä itseään varten vaan asioiden sujuvoittamiseksi ja jotta uusia ryhmiä saadaan mukaan. Sosiaali- ja terveysalan digiratkaisujen suuri lupaus on pitkään ollut vapauttaa ammattilaisten aikaa kohtaamiselle, ja sama tavoite pitäisi olla muuallakin. Inklusiivisuusnäkökulman huomioiminen tarkoittaa usein sitä, että tarjotaan vielä muitakin kuin digipalveluita.

Digitaaliseen inklusiivisuutta edistäviä asioita digitaalisten palvelujen kehittämisessä ovat muun muassa empaattinen suunnittelu, yhteiskehittäminen käyttäjien kanssa ja helppokäyttöisyys. Helppokäyttöisyys tai käytettävyys on myös inklusiivisuuskysymys. Käytettävyytutkija Jakob Nielsenin mukaan käytettävyys rakentuu opittavuudesta, tehokkuudesta, muistettavuudesta, virheettömyydestä ja tyytyväisyydestä. Empaattisessa suunnittelussa pyritään ymmärtämään käyttäjän kokemuksia, motivaatioita ja



Kaikissa digitalisaatioprosesseissa täytyy pohtia sen hyötyjä inklusion ja osallisuuden näkökulmasta.

tunteita palvelun tai tuotteen käyttötilanteessa, ei vain esimerkiksi haastatteleamalla. Empaattinen suunnittelu on ollut teknologiakehittämisen trendinä pitkään. Helsinki tekee myös työtä käyttäjien tarpeiden ymmärtämiseksi esimerkiksi kaupunkilaisprofiilien avulla.

Käyttäjätestaukset ovat kuuluneet teknologian kehittämiseen varmasti aina ja tämä on inklusiivisuusnäkökulmasta keskeistä. Yksi haastateltava summasi: "Enemmän käyttäjätestausta – se on inklusion kulmakivi". On myös huomattu, että suunnitteluvaiheeseen uhrattu aika ja kon-

septien testaus asiakkailta lyhentää yleensä palvelukonseptin toteuttamiseen ja käyttöönottoon kuluvaan aikaa (Beurling, 2016). Silti asiantuntija- ja käyttäjähaastatteluissa tuli toistuvasti myös esiin käyttäjäymmärryksen puute sekä kaupallisten että julkisten palveluiden kohdalla. Yksi asiantuntija ilmaisi ongelman näin: "käyttäjäkokeemuksesta ollaan enemmän ja enemmän kiinnostuneita, mutta aina ei osata hyödyntää siitä saatua tietoa kehittämisessä." Toinen oli sitä mieltä, että käyttäjälähtöisyyden positiivisia vaikutuksia ei ymmärretä, koska siitä ei ole tarpeeksi kokemusta.

Asiantuntijahaastattelut perään kuulluttivat myös yhteiskehittämistä erilaisten käyttäjäryhmien kanssa pelkän testauksen sijaan. Tämä on osallisuuden kannalta keskeistä ja jälleen sen voidaan nähdä vähentävän kustannuksia käyttöönottovaiheessa. Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan digitalisaatio-ohjelmassa on huomioitu, että nykyisten järjestelmien sähköistäminen ei riitä, vaan palvelut tulee muotoilla uudestaan yhdessä asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa ja niihin ovat mahdollisuudet vaikuttaa.

Useampi asiantuntija ehdotti, että kaupunki ja muu julkinen puoli voisivat ottaa käyttäjätestauksen osaksi kilpailutuksen ehtoja.



➤ Työpajoissa toivottiin, että kaupungin henkilöstö saisi parempaa osaamista palveluiden ostamiseen ja toimittajien kanssa toimimiseen. Saavutettavuus onkin jo mukana kilpailutuksen ehtoissa. Yksi työpajaosallistuja toi esiin tilanteen, jossa toimittajaa oli pyydetty korjaamaan saavutettavuuden kannalta ongelmallinen tekninen asia verkkosivulla, mutta kaupungin työntekijät eivät osanneet tarkistaa, oliko korjauksia todella tehty. Tämän tueksi työpajaosallistujat toivoivat yhteisiä tilauspohjia ja muistilistoja, joiden levittämiseen esimerkiksi ratkaisutoimisto voisi olla hyvä väylä.

Digipalveluiden logiikka täytyy olla digikauden logiikkaa ja kaupungin pitää olla käytettävyydessään luotettava kumppani myös heille, jotka ovat tähän logiikkaan tottuneet. Helppokäyttöisyyttä pohdittaessa on hyvä kartoittaa, millaiset esteet saattavat olla palveluiden käyttöönoton tiellä kokonaisuvaltaisesti, eikä vain arvioida palvelun helppokäyttöisyyttä yksinään. Tämän jälkeen voi kehittää suunnitelman niiden ylittämiseksi. Täytyy muistaa, että pienet esteet voivat muodostua käyttäjän näkökulmasta suuriksi. Jos palvelun käyttö vaatii tulostamista, se voi olla vaikeaa, varsinkin jos ei ole töissä toimistossa, jonka tulostinta voi käyttää. ➤



- Suunnittelussa, kehittämisessä ja palveluissa kaikissa lähtökohdaksi ymmärrys risteävistä segmenteistä
- Järjestelmien ja palveluiden kehittämisen käyttäjien kanssa, tunnistuen kohdat ja tarpeet fyysiselle kontaktille.
- Fyysisten palveluiden ja kohtaamisten säilyttäminen
- Digitaalisten palveluiden yhteyteen puhelinnumero, josta saa tarvittaessa apua
- Etsitään resursseja digitaalisia välineitä hyödyntäville hankkeille ja innovaatioille, joiden kohteena ovat erityisen haavoittuvassa asemassa olevat ihmiset
- Suunnitteluun ja kehittämiseen myös moninaisia maahanmuuttajia mukaan
- Erilaisten kielitaitojen ja lukutaidon huomioiminen palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä sekä viestinnässä
- Sisältöstrategia
- Ohjeistukset ja työkalut
- Projektinhallinnan selkeyttäminen
- Suunnitteluvaiheessa resurssien allokointi käyttäjälähtöiseen tekemiseen
- Keskitetty kaupunkitasoinen integrointipalvelu, joka varmistaa ratkaisujen teknisen yhteensopivuuden lisäksi sivustokokonaisuuden mielekkyyden käyttäjälle
- Olemassa olevan osaamisen tunnistaminen ja viestiminen sisäisesti. Esimerkiksi sisäisen ”inklusiopalvelun” perustaminen.
- Tilaajaosaamisen kehittäminen: prosessi ja osaaminen niin tilausten tekemiseen kuin tarkistamiseen, inklusio arvioiminen kilpailutuksissa, saavutettavuusaditoitien kilpailuttaminen
- Tilaajan aseman hyödyntäminen ulkopuolisen osaamisen markkinaehtoiseen kasvuun: mm. inklusiokriteerien sisällyttäminen kilpailutuksiin ja saavutettavuusauditoinnit
- Kaupungin sisäiseen käyttöön kehitettävä testaajapankki, jossa asiantuntemuksen avulla voi etsiä järjestöjä, joilla on asiantuntemusta tietystä aiheesta
- Kokemusasiantuntijat mukaan jo suunnitteluvaiheessa
- Prosessin selkeytys: määritellään jokaisen projektin alussa oikea kohta osallistaa käyttäjiä ja järjestöjä
- Koulutusta viestijöille ja palveluiden kehittäjille – useassa tapauksessa ristiriitaa voi lieventää
- Kohderyhmien ja heidän tarpeiden tunnistaminen missä kohtaa sisältö on mahdollista tuottaa ilman selkokieltä
- Auki kirjoitetut periaatteet ja yhteiset rakenteet saavutettavuuteen liittyviin vaatimuksiin
- Osallistaminen ja käyttäjälähtöisen suunnittelun periaatteet systemaattinen integrointi projektisuunnitelmiin ja palveluiden kehittämiseen
- Sisäisen osaamisen ja ”lähettiläiden” tunnistaminen ja tunnustaminen ja heidän prosessi heidän osaamisen hyödyntämiselle eri projekteihin
- Helppojen työkalujen, esimerkiksi tarkistuslistojen kehittäminen
- Verkkosivujen tekijöiden kouluttaminen
- Toimivien ratkaisujen benchmarkaus ja esiin tuominen
- Myös kasvokkaisesta kontaktista täytyy jäädä digitaalinen jälki, jotta ne osataan huomioida palveluiden kehityksessä

LOPUKSI

Jotta kaikki pääsevät hyötymään digitalisaatiosta, palveluiden pitää palvella kaikkia sillä ne tukevat osallisuutta. Ollakseen inklusiivisia digitaaliset palvelut pyrkivät purkamaan kaupungin kielen, kulttuurin, liikkuvuuden, lukutaidon ja muiden jakajien rajat, jotka estävät jotakuta käyttämästä teknologiaa täysipainoisesti. Tämä vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia. Tosielämässä rajallisten resurssien käyttö on jatkuvaa valintojen tekemistä. Aktiivisten mukaanottotoimien ei aina tarvitse koskea kaikkia, joskaan mitään ryhmää ei yleensä kannata sulkea ulkopuolelle. On kuitenkin tärkeää, että päätös resurssien käytöstä on tehty tietoisesti ja sen vaikutukset inklusioon ymmärretään.

Asiantuntijahaastateltava antoi esimerkin sinfoniaorkesterin verkkosivusta, jota tuskin rakennetaan teinipojat mielessä – jotta tämä ryhmä tavoitettaisiin ja saataisiin käyttämään palvelua, tarvittaisiin valtava määrä resursseja ja mahdollisesti muut ryhmät jäisivät ulkopuolelle. Työpajoissa ja haastatteluissa käytiin paljon keskustelua verkkosivujen teknisistä ratkaisuista, jotka eivät saavutettavuusdirektiivin mukaan ole toimivia, mutta jotka ovat helppokäyttöisiä ja sitä

myöten inklusiivisia. Myös suuren tapahtumakokonaisuuden verkkosivusta, jonka toteutusta ohjaa erityisen paljon visuaalinen "wau-efekti", puhuttiin paljon. Tämä on hyvin ymmärrettävää, koska kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan palvelut kilpailevat kaupunkilaisten ajasta yksityisten



Inklusiivisuus vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia.

toimijoiden kanssa, joita esimerkiksi saavutettavuusdirektiivi ei koske.

Inklusiivisuus-, moninaisuus- ja yhdenvertaisuustyöhön kuuluu luonteenomaisesti jatkuva virheistä oppiminen ja keskustelu. Ääriesimerkkejä ja poikkeuksia tärkeämpää on kuitenkin, että kaupungin ja sen kaikkien palveluntuottajien ihmiset sisäistävät saatavuuden periaatteet, osallisuuden tavoitteen ja yhdenvertaisuuden toimintatapana. Näiden periaatteiden pohjaksi voi tämän selvitystyön perusteella ehdottaa saavutettavuuteen liittyvien kriteerien täyttämisen takaamista, inklusiivisuusvaikutusten arviointia kaikissa digitalisointiin liittyvissä toimissa, tarvittavien uusien ryhmien mukaan ottoon liittyvien toimien resurssointia sekä tarvittavan osaamisen takaamista, sekä kaupungin omille työntekijöille että alihankkijoille.

Laaja joukko toimijoita rakentaa digitaalista yhteiskuntaa fyysisen rinnalle ja tässä työssä ei aina huomioida eri tavoin digitaitojen, elämäntilanteen, toimintakyvyn tai muun syyn takia haavoittuvaisessa asemassa olevia ihmisiä. Taustalla on kaupallinen ajattelu ja esimerkiksi teknologia-alan kapea monimuotoisuus. Digitalisoitu yhteiskunta voidaan kuitenkin rakentaa



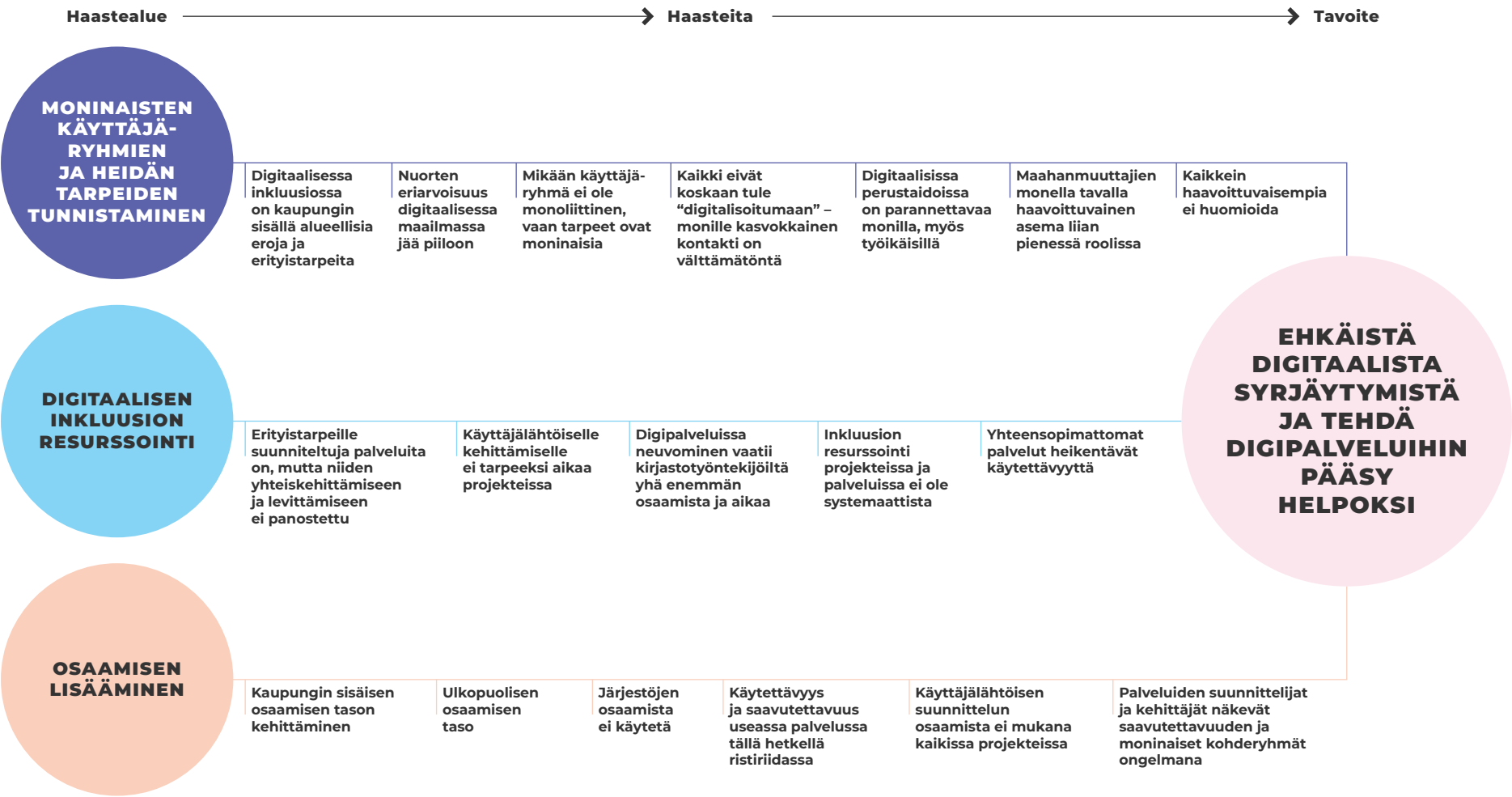


➤ avoimeksi ja saavutettavaksi. Digitalisaatio voi listä tasa-arvoa, vähentää syrjäytymistä ja antaa ihmisille uusia mahdollisuuksia saada tietoa, tienata elantonsa ja saada kokemuksia.

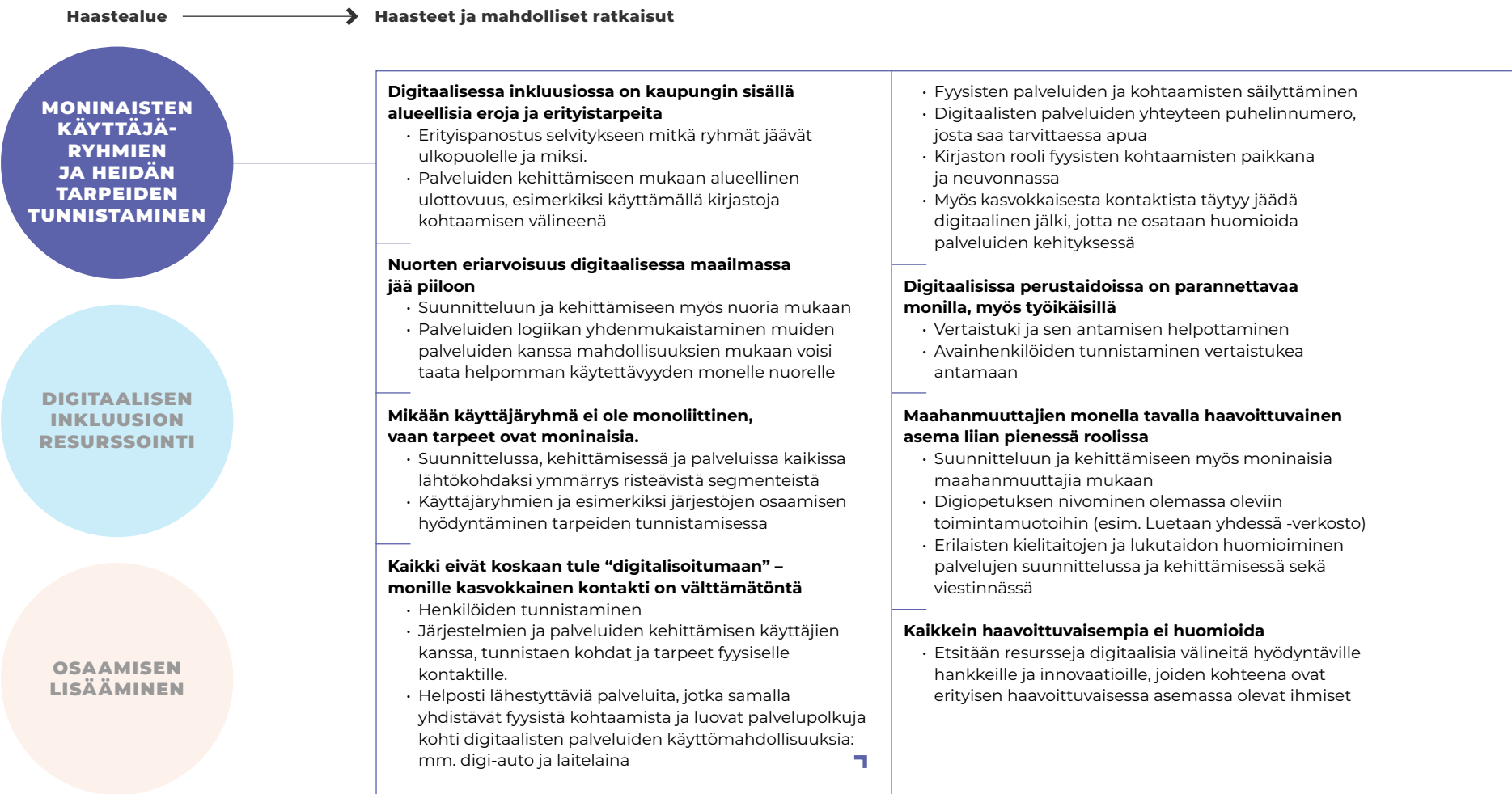
Digitalisaatio tarjoaa huikeita inklusiivisuuteen, osallisuuteen ja yhdenvertaisuuteen liittyviä mahdollisuuksia, mutta ne eivät toteudu ilman resursseja ja tahtoa. Esimerkiksi selkokieltä täytyy erikseen opetella käyttämään ja käyttäjien kanssa kehittäminen on työvoimaintensiivistä. Kuten yksi työpajaosallistuja summasi: ”Kaupungilla ei ikään kuin tunnisteta kaikkea tämän mahdollisuuksia ja sitä ei osata oikein resursoida tai budjetoida.” Inklusiivisuuteen liittyvät kysymykset ovat usein myös haastavia, koska ne tulevat lähelle ihmisen arvoja ja ovat henkilökohtaista. Jos yhdenvertaisuus halutaan kattavaksi toimintatavaksi ja digitalisaatio palvelemaan kaikkia syrjäyttämisen sijaan, tarvitaan sekä spesifiä asiantuntemusta aiheesta että laajasti jaettua ymmärrystä. Helsingin kaupungin kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan työntekijät tarvitsevat uutta osaamista ja tukea rinnakkain yhdenvertaisuuteen liittyvissä kysymyksissä, saavutettavuuden teknisissä kysymyksissä ja roolistaan monien palveluntuottajien ohjaajina. ●

TOIMENPIDE-EHDOTUKSET JA HAASTEET

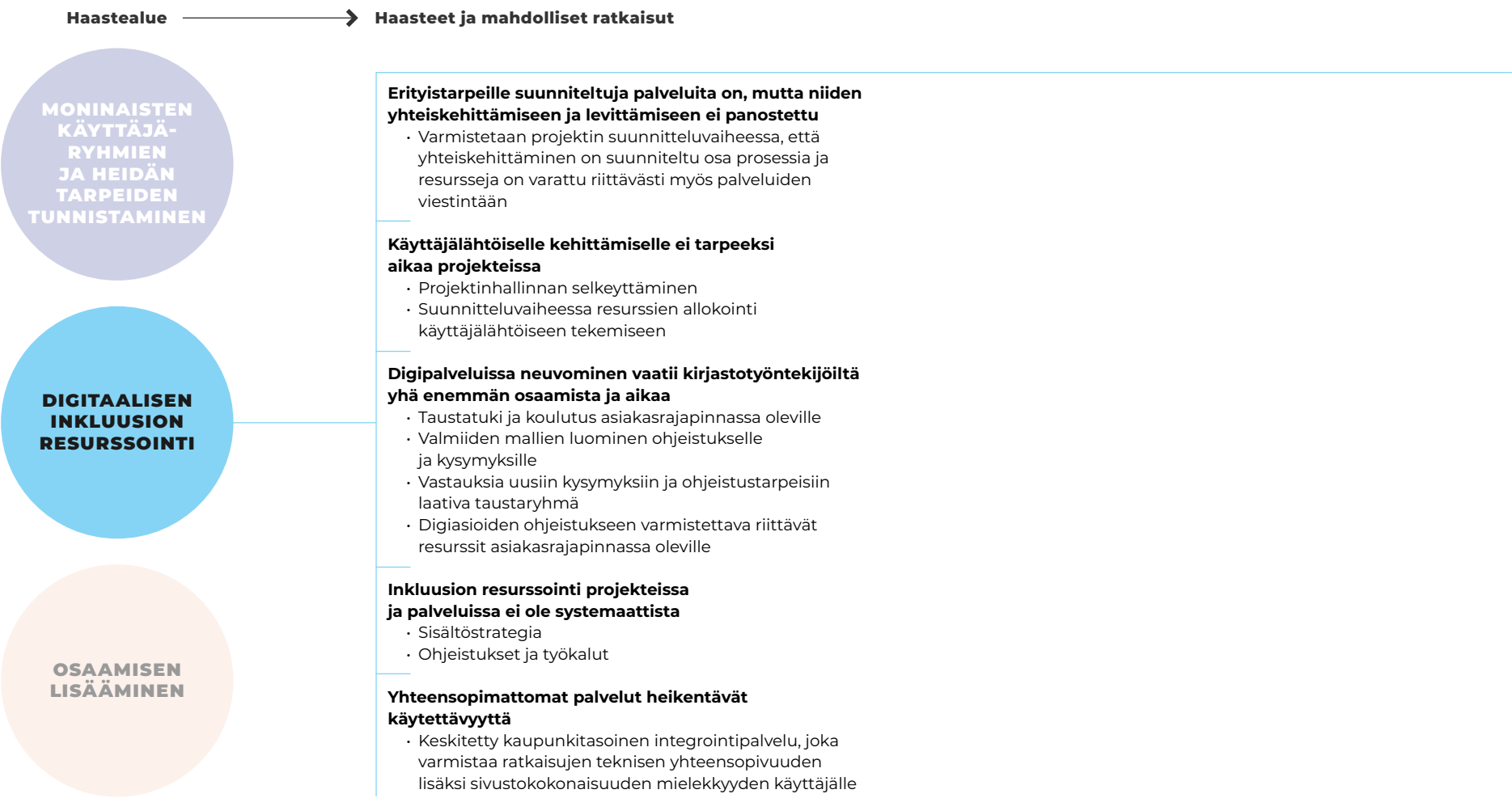
Haastekartta



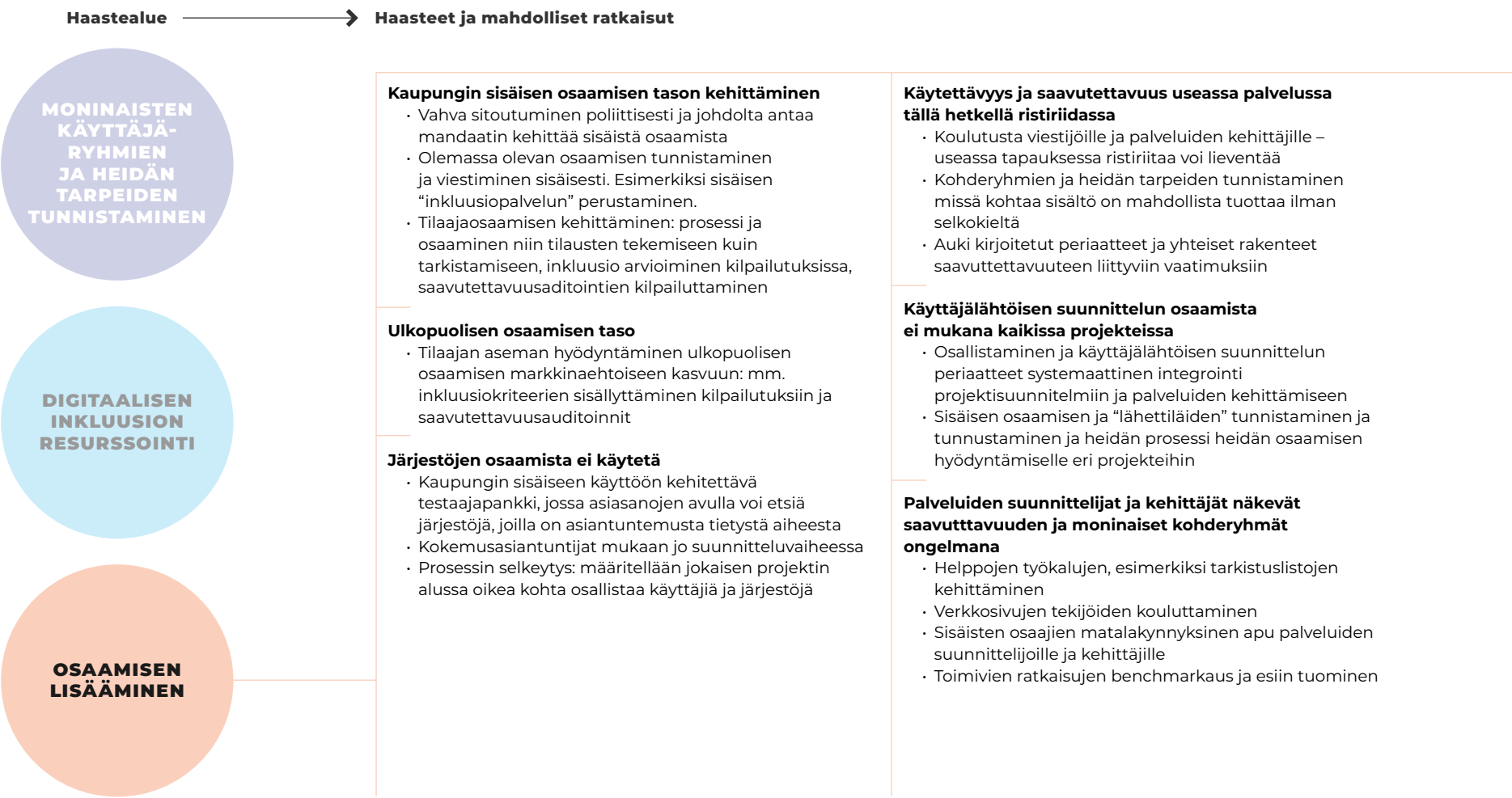
Haastekartta



Haastekartta



Haastekartta



Hyviä esimerkkejä:

1. Celia-äänikirjat

Celian kirjoja voivat käyttää kaikki, joille tavallisen kirjan lukeminen on lukivaikeuden, sairauden, vamman tai vastaavan syyn vuoksi vaikeaa. Celian maksuttoman ääni-kirjapalvelun käyttäjäksi voi liittyä kirjastossa. Celian palvelut sopivat myös palveluihin oikeutettujen henkilöiden kanssa toimiville yhteisöille, kuten päiväkodeille, kouluille ja vanhusten palvelutaloille. Celia tekee tiivistä yhteistyötä yleisten kirjastojen kanssa. Kirjasto voi liittyä Celian yhteisöasiakkaaksi ja rekisteröidä henkilöitä Celian äänikirjapalvelun käyttäjiksi.

Celia (n.d.) on saavutettavan kirjallisuuden ja julkaisemisen asiantuntijakeskus, joka tukee yhdenvertaisuutta lukemisessa ja oppimisessa. Se tuottaa ja välittää kirjallisuutta saavutettavassa muodossa, muun muassa ääni- ja piste-kirjoina, yhteistyössä kirjastojen ja kustantajien kanssa. Celia on osa opetus- ja kulttuuriministeriön hallinnonala.

Äänikirjoja voi lainata ja kuunnella verkon kautta. Celianet-verkkopalvelu toimii tietokoneella, tabletilla ja kännykällä. Kirjoja voi lainata ja kuunnella Celianet:istä heti lainaamisen jälkeen.

Hyviä esimerkkejä:

2. Tänään kotona -hanke

Tutkimustiedon mukaan yli 80-vuotiaat suomalaiset ovat erityisen heikossa asemassa taide- ja kulttuuripalveluiden saatavuuden ja osallisuuden näkökulmasta. Kiinnostusta kulttuuriin olisi, mutta erityisesti heikentyvän terveyden, liikkumisen esteiden, taloudellisen tilanteen ja seuran puutteen vuoksi yli 80-vuotiaat jäävät sivuun kulttuuripalveluista. Hankkeen taustalla on havainto siitä, että nykyinen kulttuuripolitiikka ei huomioi kotona asuvien hyvin iäkkäiden suomalaisten kulttuuriosallisuutta.

Tänään kotona -hankkeessa (2018) kehitettiin ikääntyneille suunnattuja digitaalisia kulttuuripalveluita Helsingissä, Tampereella ja Vaasassa. Hankkeen tarkoituksena on ollut kehittää uudenlaisia digitaalisen kulttuurisen vanhustyön

malleja vuosien 2018 ja 2019 aikana. Hankkeessa pilotoitiin etähoidon kanavien käyttämistä kulttuuripalveluissa. Hanke pohjautui sote-palveluiden käytössä oleviin etälaitteisiin, joilla ikääntyneet voidaan tavoittaa omassa kodissaan. Etälaitteet ovat tablettitietokoneita, joita kutsutaan vanhuspalveluiden piirissä ”kuvapuhelimiksi”. Nämä digitaalisen etähoidon väylät ovat jo käytettävissä, mutta niitä ei ole juurikaan hyödynnetty kulttuuripalveluissa. Tänään kotona -hankkeen tavoitteena on tukea ja edistää kotona asuvien iäkkäiden kulttuurisia oikeuksia ja osallisuutta kehittämällä uudenlaisia digitaalisen kulttuurisen vanhustyön malleja. Ensisijaisena kohderyhmänä ovat ne ikääntyneet, joiden liikkuminen ulos kodista on rajoittanut ja jotka hyötyvät kotiin tai sen lähelle vietävistä palveluista.

Hyviä esimerkkejä:

3. Löydä Helsinki -sovellus

Löydä Helsinki (2019) on Helsingin kaupungin palveluista kertova verkkosovellus, jonka käyttö ei vaadi lukutaitoa. Löydä Helsinki on väline itsenäiseen tiedonhakuun henkilöille, jotka eivät osaa lukea tai käyttää tietokonetta.

Sovellus puhuu suomea, somalia ja arabiaa. Se kertoo valtion, kaupungin ja järjestöjen tarjoamista palveluista Helsingissä sekä kertoo, mistä voit hankkia lisää tietoa. Löydä Helsingissä on koostettuna monia palveluiden puhelin-

numeroita ja osoitteita sekä linkkejä Infopankki.fi-sivustolle, jossa palveluista kerrotaan tarkemmin. Löydä Helsinki -verkkosovellusta käytetään kuuntelemalla ja sormella selaamalla.

Löydä Helsinki -sovellus julkaistiin syksyllä 2018. Se perustuu avoimeen lähdekoodiin, joka julkaistiin Helsingin kaupungin ja ohjelmistokehittäjän GitHub-tileillä ja on avoimesti muiden tahojen käytettävissä ja kehitettävissä.

Muista ainakin nämä

Älä olet! Ihmisen taustasta ei voi päätellä hänen digikyvykkyytään. Suunnittelussa täytyy muistaa sekä erilaiset digikyvykkyudet että muu ihmisten moninaisuus.

Kaikki hyötyvät saavutettavuudesta. Kenen tahansa tilanne voi muuttua sellaiseksi, että saavutettavuus on tarpeellista.

Kielitietoisuus ja selkokieli ovat tarpeellisia monelle. Kymmenen prosenttia suomalaisista tarvitsee varsinaista selkokieltä (Kehitysvammaliitto, 2014). Se on kielen muoto, joka on mukautettu sisällöltään, sanastoltaan ja rakenteeltaan yleiskieltä luettavammaksi ja ymmärrettävämmäksi. Aina selkokielen käyttö ei ole mahdollista, mutta selkeästä kielestä on kaikille hyötyä.

Digitalisaatio on huikea mahdollisuus esimerkiksi erilaisten vammaisryhmien ja muiden haavoittuvien ryhmien inklusiivisuuden kannalta. Seuraa puheohjauksen ja tekoälyratkaisujen kehitystä!

Saavutettava mutta hankala ei ole inklusiivinen. Käyttäjien kanssa kehittäminen, helppokäyttöisyys ja käyttäjätiedon hyödyntäminen ovat myös inklusiivisuuskysymyksiä.

Digitalisaation pitää saada uusia ryhmiä mukaan, ei jättää niitä ulkopuolelle. Kaikki eivät siirry koskaan käyttämään digitaalisia palveluita, joten muita kanavia täytyy tarjota.

Vertaisuuden tukeminen. Digitaalisten taitojen opettelussa vertaistuki- ja ohjaus on tunnistettu toimivaksi. Mieti, miten voit edistää sitä.

Tee yhdessä järjestöjen kanssa!

Digisyrjäytymisen ehkäisy vaatii mukaan monenlaisia toimijoita ja järjestöillä on paljon korvaamatonta ymmärrystä inklusiivisuuskysymyksistä. Myös kaupungin esteettömyysasiamies, vammaisasiamies, vanhus- ja vammaisneuvoston edustajat sekä vanhusneuvosto ovat hyviä resursseja.

Lähteet

Ajuntament de Barcelona. (n.d.). Barcelona digital city Putting technology at the service of people. Barcelona Digital City Plan 2015-2019. https://ajuntament.barcelona.cat/digital/sites/default/files/pla_barcelona_digital_city_in.pdf

Andrejevic, M. (2014). Big data, big questions| the big data divide. International Journal of Communication, 8, 17.

Beurling, J. (2016). Helppokäyttöiset ja kohtuulliset peruspankkipalvelut kuuluvat kaikille. Millä tavoin maksamme 2020-luvulla? Näkökulmia tulevaisuuden maksamisratkaisuihin. Suomen Pankin Maksuneuvoston e-kirjanen. https://www.suomenpankki.fi/globalassets/fi/raha-ja-maksaminen/maksu-jarjestelmat/suomen-pankki-katalystina-maksuneuvosto/maksuneuvoston_e_kirjanen_2016.pdf

Celia. (n.d.). Celian palvelut kaikille, joille lukeminen on vaikeaa. Palvelut. <https://www.celia.fi/palvelut/>

Halford, S., & Savage, M. (2010). Reconceptualizing digital social inequality. Information, Communication & Society, 13(7), 937-955.

Helsinki. (2019). Löydä Helsinki: Infopalvelu lukutaidottomille. <https://www.hel.fi/ammattillinen/fi/esittely/stadin-osaamiskeskus/kyky-hanke/kyky-sovellus>

Institute of Museum and Library Services, University of Washington, Building Digital Communities. <https://www.imls.gov/assets/1/AssetManager/DIC-FrameworkGuide.pdf>

Invalidiliitto. (n.d.). Saavutettavuus. <https://www.invalidiliitto.fi/esteettomyys/saavutettavuus>

Keskustakirjasto Oodin turvallisemman tilan periaatteet. [https://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Keskustakirjasto_Oodi/Oodin_tilat/Turvallisemman_tilan_periaatteet\(175267\)](https://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Keskustakirjasto_Oodi/Oodin_tilat/Turvallisemman_tilan_periaatteet(175267))

Kehitysvammaliitto. <http://papunet.net/saavutettavuus>

Lappalainen, T. (2018). Ylen Nettiä ikä kaikki -sivusto. Marianne Heikkilä: "Digisyrjäytyminen voi vaarantaa perusoikeudet". <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2018/08/13/marianne-heikkila-digisyrjaytyminen-voi-vaarantaa-perusoikeudet>

Lähteet

Oikeusministeriö. (n.d.). Yhdenvertaisuussuunnittelu on yhdenvertaisuuden edistämisen työkalu.

<https://yhdenvertaisuus.fi/yhdenvertaisuussuunnittelu>

Poutapilvi. (n.d.). Saavutettavuusdirektiivi. saavutettavuusdirektiivi.fi

Salinas, R. (2003). Addressing the digital divide through collection development. Collection Building, Vol. 22 No. 3, pp. 131-136.

<https://doi.org/10.1108/01604950310484456>

Selkokekuksen uusi arvio: Yli puoli miljoonaa suomalaista tarvitsee selkokieltä. www.kehitysvammaliitto.fi/selkokeskuksen-uusi-arvio-yli-puoli-miljoonaa-suomalaista-tarvitsee-selkokielta/

Serrano-Santoyo, A., & Rojas-Mendizabal, V. (2017). Exploring a Complexity Framework for Digital Inclusion Interventions. Procedia Computer Science, 121, 212-217.

Suomen virallinen tilasto (SVT). (2017). Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö. 2. Internetin käyttö mobiililaitteilla. http://www.stat.fi/til/sutivi/2017/13/sutivi_2017_13_2017-11-22_kat_002_fi.html

Takuusäätiön verkkosivu. <https://www.takuusaatio.fi/tietoa-ja-ratkaisuja/maksuhairiomerkinta/maksuhairiomerkinna-vaikutukset/luotot-kortit-ja>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2019). Osallisuus. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>

Tänään kotona -hanke. (2018). Tänään kotona-hankkeessa kehitetään ikääntyneille suunnattuja digitaalisia kulttuuripalveluita. Tiedote. https://www.emessukeskus.com/cms/sites/default/files/1965285_a_1538115615.pdf

Yhdenvertaista kulttuuria kaikille ry. (2019).

Sosiaalinen saavutettavuus. http://www.kulttuuriakaikille.fi/saavutettavuus_mita_on_saavutettavuus_sosiaalinen_saavutettavuus

Valtiovarainministeriö Digituen toimintamalliehdotus AUTA-hankkeen projektiryhmän loppuraportti. (2017).

<https://vm.fi/documents/10623/6581896/AUTA+raportti.pdf/74d0c25e-fa60-43c6-8856-c418faef9085>

Lisää luettavaa

Design for All Foundationin verkkosivut. www.designforall.org

Digi arkeen -neuvottelukunnan aineistot. <https://vm.fi/digi-arkeen-neuvottelukunta>

Digiaskleet. Tieto- ja viestintätekniikka osaksi aikuisten maahanmuuttajien opetusta. https://docs.wixstatic.com/ugd/cc366a_ad0ef8846ec74cb98f29323a588d9b9e.pdf

DiKATA-hankkeen digitaitotasot. <https://tieke.fi/digitaitotasot/>

Ikäteknologiakeskus. Ikäihmiset ja sähköinen asiointi. Miten saadaan kaikki mukaan? https://www.valli.fi/fileadmin/user_upload/Julkaisut__pdf/Raportit__pdf/ikaihmiset_sahkoinen_asiointi_netti.pdf

Kehitysvammaliiton Papunet-verkkopalvelu. papunet.net/saavutettavuus

Koponen, J. et al. (2018). Demos Helsinki. Lupausten jatkuvasti oppivasta digitaalisen aikakauden julkisesta hallinnosta – Mahdollisuuksia viranomaistoiminnan kehittämiseen. www.demoshelsinki.fi/wp-content/uploads/2018/04/demos-digitaalinen-hallinto.pdf

Käyttäjäkokemuksen asiantuntijayritys Nielsen Norman Groupin verkkosivu. <https://www.nngroup.com/>

Matsinen, T. ja Stenfors, S. (2018). Digiylhteiskunta voi luoda syrjäyttäviä rakenteita. Helsingin Sanomat. <https://www.hs.fi/mielipide/art-2000005752006.html>

Tietoa saavutettavuusdirektiivistä. <https://saavutettavuusdirektiivi.fi/>

Haastatellut asiantuntijat

Tiina Etelemäki, **Enter ry**

Pirkko Excell, **Helsingin kaupunki**

Tuula Hannonen, **Helsingin kaupunki**

Mailis Heiskanen, **Muistiliitto ry**

Heikki Lauha, **Verke**

Milla Lindborg ja Jonna Adhikari, **Seniori-info**

Jussi Kaisjoki, **Helsingin kaupunki**

Katja Jokiniemi, **Helsingin kaupunki**

Raisa Rintamäki, **Selkokeskus**

Pete Saarela, **Helsingin kaupunki**

Marianne Seppä, **Luksia**

Riitta Tervasmäki, **Opintokeskus Sivis**

Sari Vapaavuori, **Ikäteknologiakeskus**

Sami Älli, **Kehitysvammaliitto**

Inklusiivisuuteen liittyviä kaupungin toimia

Helsingin kaupungin saavutettavuusopas:

Saavutettava sisältö, Opas suunnitteluun ja

sisällöntuotantoon: oppaan tarkoitus on antaa yleispätevät ohjeet sisällön tuottamiseksi siten, että se olisi mahdollisimman hyvin kaikkien käyttäjien saavutettavissa.

Maailman saavutettavin palvelukartta:

testiversiossa kaikki muu on saavutettava paitsi itse karttapohja.

BlindSquire-sovellus: digitaalinen väline parantaa esteettömyyttä pian Oodissa.

Readspeaker-palvelu: palvelu lukee nettisivuilta kirjoitetun tekstin ääneen

Helsinginseutu.fi-selkosivut: verkkosivustolla kerrotaan pääkaupunkiseudun kaupunkien palveluista selkokielellä.

Saavutettavuus-työryhmä:

saavuttavuustyöryhmä aloitti toimintansa syyskuussa 2019. Työryhmä tukee sitä, että Helsingin digitaalisia palveluita tekevillä on mahdollisimman hyvät edellytykset muuttaa omat palvelunsa saavutettavaksi määräaikaan mennessä.



**DEMOS
HELSINKI**

DEMOS HELSINKI: SAAVUTETTAVUUS, INKLUSIIVISUUS JA OSALLISUUS –
DIGITAALINEN INKLUSIIVISUUS JA YHDENVERTAISUUS KULTTUURIN JA VAPAA-AJAN TOIMIALAN TAVOITTEENA