

# Valtavirtateknologioita itsenäisesti käyttävien vammaisten henkilöiden eriytyvät toimijuudet sähköisten vammaispalveluiden käyttäjinä

Mari Kivistö, Liisa Hokkanen

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta, Lapin yliopisto, Rovaniemi

**Mari Kivistö, YTT, Yhteiskuntatieteiden tiedekunta, Lapin yliopisto, PL 122, 96101 Rovaniemi. Sähköposti: mari.kivisto@ulapland.fi**

## Tiivistelmä

Sosiaalihuollon sähköisten palveluiden tutkimus on lisääntynyt, mutta vammaisia henkilöitä sähköisten palveluiden käyttäjinä koskevaa tutkimusta on vähän. Tässä tutkimuksessa tarkastellaan valtavirtateknologioita, kuten tietokoneita ja matkapuhelimia, itsenäisesti käyttävien vammaisten henkilöiden sähköisten vammaispalveluiden (SVP) käyttöä tilannekohtaisen toimijuuden näkökulmasta. Tutkimuksen tarkoituksena on lisätä ymmärrystä vammaisten henkilöiden SVP käyttöön vaikuttavista tekijöistä. Tutkimusaineistona ovat vammaispalveluiden asiakkaina olevien vammaisten henkilöiden teemahaastattelut (n=14). Aineistoa analysoidtiin luokittelemalla ja tyypittelemällä. Teoreettisena analyysikehyksenä hyödynnettiin toimijuuden modaaliteetti -teoriaa, joka sopii erittelemään toimijuuden muotoutumista yksilöllisten ja ympäristöllisten tekijöiden tilannekohtaisena kudelmana.

Analyysin tulos eriytyvistä toimijuuksista on typologia: taidokkaat, potentiaalit, varaukselliset ja pakotetut SVP-käyttäjät. Taidokkaat käyttäjät ovat suvereenia kehittäjäasiakkaita, jotka hyötyvät monipuolisesta sähköisten palveluiden tarjonnasta. Potentiaalit käyttäjät ovat palvelunkäyttäjäasiakkaita, jotka kaipaavat lisää tietoa ja tukea SVP hyödyntämiseen. Varaukselliset käyttäjät luottavat muita heikommin sekä palveluihin yleisesti että sähköisiin palveluihin. Pakotetut käyttäjät pyrkivät sopeutumaan sähköistyviin palveluihin turvautuen kuitenkin niiden, kuten yleisemminkin palveluiden käytössä, läheisten tukeen.

Tutkimuksessa esitetään, että vammaisten henkilöiden SVP käyttöön vaikuttaa henkilön aiemmalle elämäkululle rakentuva nykyinen tilanne kaikkine osatekijöineen, joista lähemmin tarkasteltiin vammaan liittyvän tilanteen sekä vammaispalveluasiakkuuden vakiintuneisuutta tai vakiintumattomuutta. Tulosten perusteella suhteellisen vakaassa tilanteessa elävien vammaisten henkilöiden (taidokkaat ja potentiaalit käyttäjät) myönteinen suhde sähköisiin palveluihin ilmenee SVP runsaampana käyttönä kuin vakiintumattomissa tilanteissa elävillä, joiden suhde palvelujärjestelmään on pulmallisempi ja SVP käyttö vähäisempää (varaukselliset ja pakotetut käyttäjät). Kaikkien tyyppien SVP käyttöä edistäisi palveluiden käytettävyyden, saavutettavuuden ja esteettömyyden kohentaminen, mutta toimia tulisi myös eriyttää huomioiden asiakkaiden SVP-käyttäjätyypit.

**Avainsanat:** sähköiset palvelut, vammaisuus, toimijuus, asiakkuus, sosiaalityö, sosiaalipalvelut

## Abstract

Research on electronic services has increased, but few studies focus on users with disabilities. From the viewpoint of the situational modalities of agency, the present study focuses on the use of electronic disability services (EDS) by persons who can operate independently with mainstream technologies, such as computers and mobile phones. The objective of this study is to enhance understanding about the contextual elements framing the use of EDS. The data were based on thematic interviews of 14 persons with disabilities who were clients in disability services. Data were categorised and classified, and the modalities of agency approach were used as a theoretical tool in order to reach the individual and contextual elements that construct the diversity of agencies.

Based on the analyses, the research participants were defined as experienced, potential, reserved, and forced users of EDS. Experienced EDS users are sovereign, progress-oriented clients who can benefit from a range of electronic services. Potential EDS users are loyal service users who need information and support in utilising EDS. Reserved EDS users lack confidence in social and disability services, including EDS. Finally, forced EDS users try to adapt to electronic services, but they need the assistance of their relatives and significant others in using them.

To conclude, we argue that the use of EDS by persons with disabilities builds on these people's current life situations, which are based on their previous experiences and other contextual factors of which we concentrated on their disability-specific situation and the permanency or non-permanency of their clientship in disability services. According to the results, persons with disabilities who lead a relatively stable life and have a positive attitude toward EDS (experienced and potential EDS users) appear to utilize EDS more than those whose life situation is unstable and whose experiences of disability services are more problematic (reserved and forced EDS users). The latter tend to use EDS remotely and with less enthusiasm than the experienced and potential users. The willingness and ability of persons with disabilities to use EDS could be increased by improving the usability, availability and accessibility of these services, but this should be accomplished in accordance with the needs of these different types of users.

**Keywords:** electronic services, disability, agency, clientship, social work, social services

## Johdanto

Digitalisaation tavoitteeksi on esitetty paitsi palveluprosessien sujuvoittaminen ja tehostaminen myös valinnanvapaus, yhdenvertaisuus palveluiden saatavuudessa sekä kansalaisten aktiivisen toimijuuden ja osallisuuden lisääminen [1–3]. Digitaalinen osallisuus digitaalisen kuilun vastinparina tarkoittaa paitsi pääsyä teknologian pariin myös pääsyä verkkovälitteisesti tarjolla olevien taloudellisten, sosiaalisten ja poliittisten resurssien piiriin [4–6]. Vammaispalvelut ovat esimerkki digitalisoiduista resursseista.

Vammaisuus on monikerroksellinen ilmiö, joka muodostuu mahdollisesti diagnosoitavissa olevien vammojen ohella ihmisten suhteissa toisiinsa sekä suhteissa toimintaympäristöihin, kulttuureihin, yhteisöihin ja raken-

teisiin [7,8]. Identtisistä lääketieteellisistä diagnooseista ei seuraa samanlainen, vaan tilanne- ja yksilökohtainen, vammaisuus. Vammaisten henkilöiden asemat ja toimitukset muuttuvat myös digitalisaatiossa [9,10].

Digitalisoituvassa yhteiskunnassa ideaalimallina näytetään itsenäisesti asioiva ja itsestään tietoa tuottava ja huolta pitävä kansalainen [2]. Sähköisessä asiointissa tukea tarvitsevien osalta ratkaisuksi on esitetty valtuutuksella tapahtuvaa puolesta asiointia [11]. Sähköiset palvelut ja niiden käyttö onkin lisääntynyt [12,13], mutta samoin on tutkimusperustainen keskustelu, jonka mukaan sähköisten palveluiden tarjonta on alueellisesti vaihtelevaa ja sosiaalihuollon sähköiset palvelut verrattain kehittymättömiä [3,13–15]. Kansalaiskyselyn [12] perusteella sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi on lisääntynyt, mutta vaihtelee alueittain, on

vähäistä strategiatavoitteisiin verrattuna ja tyytyväisyys sähköisten palveluiden laatuun on heikohkoa. Käyttöön vaikuttavat kansalaisten digiosaaminen, asennoituminen, mahdollisuus digipalveluiden käyttöön sekä koulutustausta ja palveluiden koettu mielekkyys korkeamman iän, heikoksi koetun terveydentilan tai elämänlaadun, pitkäaikaissairauden ja heikoksi koetun digiosaamisen ennustaessa vähäisempää käyttöä [12,16]. Paljon sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa asioivat kansalaiset käyttävät myös sähköisiä palveluita ja vammaiset henkilöt etsivät ei-vammaisia enemmän hyvinvointia koskevaa tietoa verkosta. Toisaalta pitkäaikaissairaiden henkilöiden on kuvattu käyttävän sähköisiä palveluja muuta väestöä vähemmän. [3,5,12,15.]

Tutkimuksemme kohdistuu julkisiin sosiaalipalveluihin sisältyvien vammaispalveluiden sähköisiin palveluihin eli verkkovälitteisesti tapahtuvaan tiedottamiseen, viestintään ja asiointiin. Sähköisiä asiointijärjestelmiä on suunniteltu valtaväestöä silmällä pitäen ja vammaispalveluissa on sähköistetty lähinnä palveluiden hakemiseen liittyviä prosesseja [3]. Sähköiset vammaispalvelut eivät myöskään ole tasolla, johon osalla asiakkaista on omaehtoista kiinnostusta [17] ja jota YK:n vammaisten oikeuksien sopimus [18], Euroopan neuvoston ja parlamentin julkisten verkkosivujen ja palveluiden saavutettavuusdirektiivi [19] sekä digitaalisten palvelujen tarjoamista koskevan lain [20] vaatimukset edellyttävät.

Yleisesti ottaen vammaiset kansalaiset käyttävät valtaväestöä vähemmän digitaaliteknoologiaa käytön esteiden liittyessä muun muassa korkeisiin kustannuksiin, huonoon suunnitteluun ja puutteelliseen opastukseen [4–6,21–22]. Vammaisten henkilöiden sähköisten palveluiden käyttöä on tutkittu vähemmän kuin heidän tietokoneiden, älypuhelimien tai sosiaalisen median käyttöön [23–27] ja pääasiassa on selvitetty vammaisten kansalaisten terveyspalveluiden käyttöä [28]. Sähköistyvien palveluiden on havaittu tarjoavan osalle vammaisista osallisuusmahdollisuuksia [17,29], mutta väitteitä teknologian vammaisten ihmisten osallisuutta vahvistavasta vaikutuksesta on tehty myös ilman vammaisten henkilöiden moninaisten tilanteiden riittävää huomiointia [28]. Esimerkiksi saamelaiden vammaisten henkilöiden elämään digitalisaation on todettu tuottavan yksi-

öllisesti ja yhteisöllisesti sekä mahdollisuuksia että haasteita [10].

Vammaisten henkilöiden teknologisia toimijuuksia on jäsenetty muun muassa itsenäisenä, mahdollistettuna ja jaettuna toimijuutena [29] ja uuden teknologiasovelluksen käyttöönottajina heitä on eritelty puolestapuhuihin, sovelluksen käytön aloittaviin ja sovelluksen käytön lopettaviin [25]. Vammaisia henkilöitä on myös tyypitelty tietotekniikan ja digipalveluiden käyttäjinä kokeneisiin digikansalaisiin, säännöllisesti tai suppeasti tietotekniikkaa ja digipalveluja käyttäviin sekä teknologian ulkopuolelle jääneisiin [30] ja heidän joukostaan on tunnistettu paitsi kokeneita digitaaliteknoLOGIAN käyttäjiä myös käyttäjiä, joille digitaaliteknoLOGIA ei ole kovinkaan tuttua sekä käyttäjiä, jotka eivät ole siitä kiinnostuneita [10].

Laadullisen tutkimuksemme tavoitteena on lisätä ymmärrystä vammaisten henkilöiden tilannekohtaisista toimijuuksista SVP-käyttäjinä. Tutkimuksemme paikkaa katvetta, jota on havaittu erilaisten vammojen, palvelun käyttäjien yksilöllisten elämäntilanteiden sekä riittävän teknologisen rajauksen huomioidussa [28]. Tutkimuksemme myös kohdentaa aiemman kansalaiskyselyn tietoa, jossa vastaajat sijoittivat itsensä muita käyttäjiä ohjaamaan kykeneviksi sähköisten palveluiden asian tuntijakäyttäjiksi, sujuvasti monia palveluja käyttäviksi, peruspalveluja itsenäisesti käyttäviksi tai tukea tarvitseviksi noviisi-käyttäjiksi [12]. Tutkimuksemme perustuu valtavirtateknologioita, kuten tietokonetta ja matkapuhelinta, itsenäisesti käyttävien vammaisten henkilöiden kokemuksiin. Tutkimuskysymyksemme ovat:

1. Millaisia SVP-käyttäjätyyppejä valtavirtateknologioita itsenäisesti käyttävien vammaisten henkilöiden keskuudesta on tunnistettavissa?
2. Millaisia ovat SVP-käyttäjätyyppejä yhdistävät ja erottavat osatekijät?

Koska tutkimuksellamme on tiedontuotannon ohella praktinen kehittämisintressi, kiinnitämme tulosten tulkinnassa huomiota myös eri käyttäjätyyppien SVP hyödyntämisen edistämismahdollisuuksiin.

## Aineisto ja menetelmät

### *Aineiston kuvaus*

Tutkimusaineisto (n=14) koostuu seitsemän vammaispalveluja käyttävän naisen ja seitsemän miehen teema-haastattelusta, jotka toteutti kirjoittaja Mari Kivistö syksyllä 2017 ja keväällä 2018. Päämääränä oli tavoittaa erilaisissa tilanteissa eläviä henkilöitä. Kolme vammaispalveluorganisaatiota eri puolilta Suomea rekrytoi haastateltavat ohjeistetusti. Haastateltavat olivat eri tavoin liikuntavammaisia henkilöitä (n=9) sekä henkilöitä, joilla on näkövamma (n=2) tai neuropsykiatrisia erityispiirteitä (n=3). Haastateltavien ikä vaihteli noin 20 vuodesta noin 65 vuoteen. Haastattelujen teemat liittyivät asiakkaiden kokemuksiin ja käsityksiin vammaispalveluissa asioimisesta ja osallisuudestaan asiakasprosessin eri vaiheissa kohdistuen huomio erityisesti myös sähköisiin palveluihin. Haastattelut litteroitiin ja 226 sivun aineistosta teknologioiden ja sähköisten palveluiden käyttöä käsitteli yli puolet.

### *Analyysi*

Analysoimme tutkimuksessamme vammaisten henkilöiden toimijuuksia SVP-käyttäjinä huomioiden elämäntilanteen kokonaisuutta. Toimijuudella tarkoitamme ihmisen tilannesidonnaista, toiminnallista ja päämääräsuuntautunutta kompetenssia, reflektiota sekä intentionaalisuutta, joka toimijuus on sekä henkilökohtaista että suhteissa muodostuvaa [31–33]. Hyödynämme erityisesti jäsenystä toimijuuden modaliteeteista: tuntea, haluta, kyetä, osata, voida ja täytyä. Modaliteetti-

teetti-teoriassa tunteminen viittaa arvoihin ja arvostuksiin, haluaminen motivaatioihin, kykeneminen ruumiillisiin kykyihin, osaaminen tietoihin ja taitoihin, voiminen tarjolla olevien mahdollisuuksien hyödyntämiseen ja täytyminen ulkoapäin asetettuihin vaatimuksiin ja pakkoihin. [32,33.] Erityisesti kahdessa jälkimmäisessä modaliteetissa, voimisessa ja täytymisessä, korostuu yksilön ulkopuolisten ja rakenteellisten tekijöiden vaikutus, mutta myös neljä ensimmäistä modaliteettia rakentuvat suhteissa muihin ihmisiin, yhteisiin, eri toimintaympäristöihin, instituutioihin ja rakenteisiin. Teknologisella toimijuudella tarkoitamme ihmisen kykyä, halua, taitoa ja mahdollisuutta omaksua ja käyttää teknologioita osana arkielämäänsä, päämääriään tavoitellessaan [33]. Tilannekohtaisen toimijuuden tarkastelu voidaan rajata tiettyyn asiaan tai teknologiaan kuten SVP käyttöön.

Analyysimetodeina sovellettiin laadullista, teoriaohjautuvaa sisällön luokittelua sekä tyyppittelyä [34,35]. Aineistoa luettaessa paneuduttiin haastateltavien toimijuuden kuvauksiin SVP käyttötilanteissa modaliteetti-teoriaan nojautuen ja eritellen henkilön arvoja, motivaatiota, kykenemistä, tietoja ja taitoja, mahdollisuuksia ja pakkoja SVP käyttöön ja hyödyntämiseen [32,33]. Tilannekohtaisina osatekijöinä huomioitiin myös vammaisuuden, vammaispalveluasiakkuuden ja elämäntilanteen vakiintuneisuus. Tilannekohtaisuus on modaliteettiteoriassa havaittu merkitykselliseksi [32–33]. Tässä vaiheessa analyysi oli palvelunkäyttäjakohtaista (taulukko 1). Kategorisoivan analyysivaiheen lopuksi haastateltavat tyyppiteltiin neljään SVP-käyttäjätyyppiin; taidokkaiisiin, potentiaaleihin, varauksellisiin sekä pakotettuihin SVP-käyttäjiin.

**Taulukko 1.** Kategorisoiva analyysivaihe pelkistettynä.

Haastateltava	Toimijuuden modalitytiraakene SVP käyttöä koskien					Muita SVP käytön osatekijöitä			SVP -käyttäjätyyppi
	tuntea	haluta	kyetä	osata	voida/täytyä	asiakkuus	elämän tilanne	vamman tilanne	
Mikko (45 v.)	kyllä	kyllä	kyllä (apuväline)	kyllä	mahdollisuus	aktiivinen	vakaa	vakautunut	Taidokas
Kimmo (65 v.)	kyllä	kyllä	kyllä	kyllä	mahdollisuus	aktiivinen	vakaa	vakautunut	Taidokas
Saara (40 v.)	kyllä	kyllä	kyllä	kyllä	mahdollisuus	aktiivinen	vakaa	vakautunut / vaihteleva	Taidokas
Jaana (35 v.)	kyllä	kyllä	kyllä	kyllä	mahdollisuus	aktiivinen	vakaa	vakautunut / etenevä	Taidokas
Anssi (45 v.)	kyllä	varauksin	kyllä	kyllä	mahdollisuus	neutraali palvelun käyttäjä	vakaa	vakautunut	Taidokas
Essi (20 v.)	kyllä	kyllä	kyllä	kyllä	mahdollisuus	aktiivinen	vakaa	vakautunut	Taidokas
Marja (55 v.)	kyllä	kyllä	kyllä (apuväline)	kyllä	mahdollisuus	aktiivinen	vakaa	vakautunut	Taidokas
Pirjo (40 v.)	kyllä	kyllä	varauksin (apuväline)	varauksin	mahdollisuus mahdollistettuna	neutraali, osin tuettu	vakaa	vakautunut	Potentiaali
Tuulikki (55 v.)	kyllä	varauksin	kyllä	varauksin	mahdollisuus mahdollistettuna	neutraali palvelun käyttäjä	vakaa	vakautunut	Potentiaali
Jarmo (45 v.)	varauksin	varauksin	kyllä	kyllä	mahdollisuus varauksin	etäisyyttä pitävä	vakaa	vaihteleva / etenevä	Varauksellinen
Edith (30 v.)	varauksin	varauksin	kyllä	varauksin	mahdollisuus varauksin	etäisyyttä pitävä	etsivä	vaihteleva (identiteetti)	Varauksellinen
Jussi (35 v.)	varauksin	varauksin	kyllä	varauksin	mahdollisuus varauksin	etäisyyttä pitävä	etsivä	vaihteleva (identiteetti)	Varauksellinen
Esko (45 v.)	varauksin	ei	varauksin	tuetusti	pakko	passiivinen, tuettu	vaikea / vaihteleva	vaihteleva (kivut)	Pakotettu
Heikki (20 v.)	varauksin	ei	varauksin	tuetusti	pakko	passiivinen, tuettu	vaikea / etsivä	vaihteleva (identiteetti)	Pakotettu

Toisessa analyysivaiheessa kutakin käyttäjätyyppiä käsiteltiin kokonaisuutena pyrkien tunnistamaan sekä tyypejä sisäisesti yhdistävät että niitä toisista tyypeistä erottavat osatekijät. Koska tyyppien rajat osin limittyvät ja tyypeihin sisältyy myös sisäistä variaatiota, peilaamme tekemiämme tulkintoja vielä alkuperäiseen aineistoon niiden johdonmukaisuuden varmistamiseksi.

### **Eettiset ratkaisut**

Tutkimusluvut haettiin ja saatiin organisaatioiden tutkimuseettisistä ja -lupakäytäntöjä noudattaen. Kirjalliset informoidut suostumukset saatiin haastatelluilta itseltään. Haastateltavien iät ovat suuntaa-antavia, nimet peitenimiä ja aineisto-otteet anonymisoituja.

## Sähköisten vammaispalveluiden käyttäjien eriytyvät toimijuudet

Kaikkia haastateltavia yhdisti itsenäinen valtavirtateknologioiden, kuten tietokoneen ja matkapuhelimen, käyttö. Osa oli aktiivisia myös sosiaalisessa mediassa, mutta toisten sosiaalisen median käyttämättömyys tai sen vähäinen käyttö liittyi kokemuksiin tietoturva- ja tietosuoaongelmista tai innottomuuteen "esittää" itseään ja elämäänsä sosiaalisessa mediassa. Osa nuoremista haastateltavista toimi aktiivisesti sosiaalisissa verkkopeliyhteisöissä. Kaikki haastateltavat olivat SVP-käyttäjiä, mutta SVP asennoituminen, käytön aktiivisuus, käyttötavat, käytössä tarvittavan tuen määrä ja laatu sekä käytön intressit vaihtelivat. Seuraavaksi kuvaamme analyysimme tuottamat SVP-käyttäjätyypit sekä havaitsemamme käyttäjätyyppejä yhdistävät ja erottavat osatekijät.

### Taidokkaat SVP-käyttäjät

Taidokkaat SVP-käyttäjät ovat eri ikäisiä, sähköisiä palveluja monipuolisesti ja suvereenisti käyttäviä henkilöitä, joiden asenne palveluiden sähköistämistä kohtaan on hyvin positiivinen. He toivovat kaikkiin palveluihin sisällytettävän mahdollisuuden sähköiseen asiointiin, mutta tunnistavat, ettei sähköisten palveluiden käyttö ole kaikille mahdollista, vaivatonta ja yhtä puoleensa vetävää kuin heille.

*"Kaikki sähköseks, kaikki maholliset palvelut mitä voi. Totta kai pitää nyt säilyttää niillä, jotka ei pysty käyttä digipalveluita, rinnalla sitten noita, perinteisiä menetelmiä."* (Marja)

Monet taidokkaista SVP-käyttäjistä ovat nuoresta asti olleet teknologian kanssa tekemisissä ja osa on jopa koulutautunut teknologia-alalle. Taidokkaiden käyttäjien toimijuutta rajoittavat lähinnä SVP tarjonta ja järjestelmien tekninen kömpelyys.

*"-- se on just nii tympee käyttää, se koko systeemi. Et ensiks sinne pitää pankkitunnuksil kirjautua --. Ja sit minä jään oottamaan -- et sielt ei saa mitää semmost varmistust --. Et minäkin toivosin et se ois semmone et minä pääsisin äkkii kattomaan et*

*onks sinne tullu mitää, tai et jos tarvii jotain tarkistaa ni se ois nopeempikäyttöne --. Ja sit jos rupeet ettii jotai asiakirjaa sitä varten -- on tietyn aikamääreen käyttämättä, ni sinun pitää taas uudestaan kirjautuu sinne sisälle --"* (Jaana)

Muista käyttäjätyypeistä poiketen taidokkailta käyttäjiltä löytyy taitoa, kykyä ja motivaatiota toimia myös käytettyvyydeltään haastavissa sähköisissä asiointijärjestelmissä, jotka vaativat jopa tavanomaista laajempaa teknologista osaamista.

*"Se ite se alusta se sähkönen alusta, se ei oo minulle nii monimutkanen ku minä osaan taustani puolesta navigoida sillä tavalla ja arvailla että mistä ne asiat löytyy ja kokeilla, uskallan painella ja kokeilla."* (Saara)

Vammaiselle henkilölle apuvälineet voivat olla merkittävä toimijuuden mahdollistaja. Taidokas käyttäjä, jolla oli vaikea fyysinen vamma, pystyi esimerkiksi ympäristönhallintalaitteen avulla hyödyntämään sähköisiä palveluja monipuolisesti ja koki myös yksityisyytensä säilyvän paremmin käyttäessään sähköisiä palveluja itsenäisesti apuvälineiden avulla ilman avustajaa.

Teknologisten taitojen lisäksi taidokkaita käyttäjiä yhdistää elämäntilanteen vakaus. Myös heidän asiakkuutensa vammaispalveluissa oli vakiintunut ja vammansa joko synnynnäinen tai vuosia sitten vammautumisen yhteydessä syntynyt. Nämä vammaispalveluiden pitkäaikaiset asiakkaat osaavat toimia palvelujärjestelmässä suvereenisti ja käyttää asioinnissaan erilaisia toimintatapoja. Vakaan tilanteen vapauttamia voimavaroja on mahdollista suunnata aktiiviseen asiakkaana toimimiseen. Moni taidokkaista käyttäjistä oli muista käyttäjätyypeistä poiketen mukana vammaispalveluiden kehittämisessä ja olisi halunnut osallistua aktiivisesti myös omaan asiakasprosessiinsa digitaalisia välineitä hyödyntäen, mikäli tämä olisi ollut mahdollista.

*"Kyllä se ois aika kiva silleen, että mä pystyisin sinne [asiakastietojärjestelmään] muokkaamaan -- että hei että oonkin töissä nyt tällä hetkellä, ku saattaa muuttuu, että on ollu just työtön sillon tai*



*opiskellu, ku ollaan tehty se palvelutarpeen arviointi ja sit muuttuukin --” (Essi)*

Taidokkaat käyttäjät ratkaisevat itse sähköisten asiointijärjestelmien ongelmia. Monella taidokkaalla käyttäjällä oli esimerkiksi esitetyt hakemuslomake koneelle tallennettuna, jolloin seuraavaan hakemukseen ei tarvinnut kirjoittaa kaikkea uudestaan. Muista käyttäjätyypeistä poiketen taidokkaat käyttäjät myös ideoivat vammaispalveluihin uusia digitalisaatiota hyödyntäviä toimintatapoja.

*”Vaik sit jollaki työkalulla järjestelmään laitetaan millä perusteella se työntekijä on tämmösen päätöksen tehny, piste. Ei sitä [pääöstä] tartte sinne asiakkaalle lähetellä ja, ku se on yleensä semmonen kolmesivunen, pienikin asia niin sielt tulee kolme sivua sitä. Ja sekin ois paljon kätevämpi tulevaisuudessa, ku se tulis sieltä netin kautta Kantaan tai jonnekin tämmöseen, turha niitä on postitella.” (Kimmo)*

Moni taidokkaista käyttäjistä oli myös kiinnostunut hyödyntämään sähköistä palveluiden ja palveluntuottajien vertailutietoa sekä tuottamaan itse vertailutietoa, mikäli tällainen palautejärjestelmä olisi käytettävissä.

### **Potentiaalit SVP-käyttäjät**

Potentiaalit SVP-käyttäjät ovat sähköisiä peruspalveluja käyttäviä henkilöitä, jotka hyötyisivät taidokkaita käyttäjiä enemmän järjestelmien helppokäyttöisyydestä. Potentiaalit käyttäjät tarvitsevat saatavilleen sähköisen asiointin käytön tukea sekä sähköisiin palveluihin liittyvää tiedottamista voidakseen käyttää palveluja koko potentiaalillaan. Taidokkaiden käyttäjien tavoin potentiaalit käyttäjät arvostavat teknologista kehitystä ja luottavat sähköisten palveluiden tarjoamiin mahdollisuuksiin. Taidokkaita ja potentiaaleja käyttäjiä yhdistää myös vammaisena henkilönä elämiseen sekä vammaispalveluasiakkuuteen liittyvän tilanteen vakiintuneisuus.

*”-- sitä on kasvanu sen vamman kanssa -- se kuuluu minun persoonaan tää vamma.” (Tuulikki)*

Myös potentiaalit käyttäjät ovat halukkaita lisäämään SVP käyttöä ja osallistumistaan omaan asiakasprosessiinsa teknologiaa hyödyntäen. Potentiaalit käyttäjät eivät kuitenkaan ole uusia ideoita esittäviä kehittäjäasiakkaita kuten taidokkaat käyttäjät, vaan ennemmin järjestelmän määrittelemiin rajoihin tyytyviä palvelun käyttäjiä. Potentiaalit käyttäjät eivät ratkaise SVP käytössä eteen tulevia ongelmatilanteita itse. Koska asiakaille kohdistettua teknistä tukea ei ole saatavilla, ottavat asiakkaat yleensä yhteyttä sosiaalityöntekijään, jolloin teknologinen ongelma ei välttämättä ratkea.

*”No minä soitin sosiaalityöntekijälle. Että en itse asiassa tiä kenelle pitäis oikeesti soittaa -- se ei ratkennu se [teknologinen] ongelma sitte.” (Tuulikki)*

Potentiaaleilla käyttäjillä sähköiset palvelut eivät poista tarvetta perinteisempiin asioinnin muotoihin, vaan asioita hoidetaan sähköisen asiointin ohella paikan päälle menemällä tai sosiaalityöntekijälle soittamalla. Sähköisen asiointijärjestelmän puutteet tuottavat tarvetta henkilökohtaiseen yhteydenottoon ennen sähköisen hakemuksen tekemistä.

*”Kyl minä yleensä, vammaispalveluis minä otan yhteyttä ni minä soitan, ensiks sinne. Ja sitä kautta sitte sähköisiä hakemuksia teen.” (Tuulikki)*

Taidokkaiden käyttäjien tavoin myös potentiaalien käyttäjien kohdalla esiin nousee sähköisen palvelun ja mahdollisen apuvälineen yhteensopivuus. Mikäli sähköinen järjestelmä ei toimi ongelmitta esimerkiksi ruudunluohjelmaan integroituna, saattaa asiakas luopua ennemmin sähköisen palvelun käyttämisestä kuin tukeutua palveluiden käytössä toiseen henkilöön, kuten avustajaan. Tilanteet liittyvät yksityisyyden suojaan ja tietosuojaan.

*”-- ei voi, vaikka kuinka on tuttu avustajakin niin ei tuommoseen tärkeään niin kuin pankkitunnus niihin tietoihinkin niin ei silleesti voi luottaa, että en minä uskaltais antaa, toisen tietoon niitä numeroja.” (Pirjo)*

Taidokkaasta käyttäjästä poiketen, kun potentiaalinen käyttäjän asiointi jumittuu sähköisten palveluiden on-

gelmiin, hän vaihtaa herkästi käyttämään perinteisiä asiointimuotoja palvelun saannin turvatakseen.

### **Varaukselliset SVP-käyttäjät**

Varaukselliset SVP-käyttäjät ovat aloittelevia tai satunnaisia sähköisten palveluiden käyttäjiä. Taidokkaiden ja potentiaalisten käyttäjien tapaan myös varaukselliset käyttäjät näkevät sähköiset palvelut yleisellä tasolla hyvänä asiana, mutta edellisistä käyttäjätyypeistä poiketen sähköisten palveluiden heille itselleen tuottama lisäarvo ei heitä vakuuta. Varauksellinen asenne liittyy SVP käytön ohella palveluihin laajemmin. Luottamus palvelujärjestelmän toimivuuteen näyttäytyy niukkana eikä palveluihin liittyvää tietoa ole saatu riittävästi. Ongelmia oli esimerkiksi sähköisten hakemuslomakkeiden täyttämässä. Varaukselliset käyttäjät kyseenalais-tavat käyttäjätyypeistä vahvimmin sähköisten palveluiden tietoturva ja -suojaa pohtien esimerkiksi, ketkä pääsevät ja millaisin motiivein käsiksi sosiaalihuollon sähköisiin asiakasdokumentteihin.

*"No meikähän on tietenkä ehkä vähän skeptinen - nehän pystyy vielä niitä helpommin valvoo mutta minun puolesta siinäkin valvoo jos haluaa. Ei mul oo mitään salattavaa. -- Et vaikka ne väittää, että ne muka on salattu ja muuta, minä luulen et höpö höpö. Että jos joku, tarpeeks korkealta tasolta haluaa tietää niin sehän kyllä kattoo ne." (Jarmo)*

Varauksellisuus saattoi liittyä myös henkilön aiemmin kokemiin pettymyksiin esimerkiksi tilanteissa, joissa palvelu ei ollutkaan toteutunut kuten työntekijän kanssa oli suunniteltu ja kirjattu sähköiseen palvelusuunnitelmaan.

*"-- ne kirjattiin mutta se ei oo jotenkin, se ei vaan pidä paikkaansa siellä päässä. Eli se kirjataan sinne suunnitelmaan ja ne kirjattiin, mun pyynnöstä se ajatus, mutta silti sitä ei jostain syystä päästä toteuttamaan." (Edith)*

Kun erityisesti taidokkaat käyttäjät hallitsevat itse omaa asiakassuhdettaan ja pitävät haluamallaan tiheydellä ja tavoilla yhteyttä vammaispalveluihin myös sähköisiä kanavia hyödyntäen, hyötyisi varauksellinen käyttäjä

palvelujärjestelmän aloitteellisuudesta asiakassuhteesta. Potentiaalisten käyttäjien tavoin varauksellisilla käyttäjillä oli kokemuksia siitä, että palveluihin liittyvää ohjausta ja neuvontaa sai sähköisiä kanavia paremmin ja nopeammin puhelimitse. Varauksellinen käyttäjä saattoi kuitenkin kuvata, ettei vammaispalveluja tavoittamallaan yhteydenottovälineellä, mikä vahvistaa varauksellista asennetta.

*"-- oon saanu erittäin huonosti yhteyttä, sekä olen yrittänyt puhelimella, tekstiviestillä, sähköpostilla - - Tuntuu joo, että ei vaan vastaa -- esimerkiks sähköpostia hänelle [sosiaalityöntekijälle] lähettää niin välillä odottaa viikon, sitten lähettää uudelleen ja sitten taas toivoo, että joko se vastais --" (Jussi)*

Taidokkaista ja potentiaaleista käyttäjistä poiketen varauksellisten käyttäjien tilanne näyttäytyy epävakaina liittyen vammaispalveluasiakkuuteen tai vammaan. Kaksi heistä oli neuropsykiatrisia erityispiirteitä omaavia nuoria aikuisia, joiden asiakkuus vammaispalveluissa oli vielä vakiintumaton. Kolmannen vamma oli luonteeltaan etenevä ja päivittäin vaihteleva. Oman identiteetin etsiminen, asiakkuusaseman vakiintumattomuus vammaispalveluissa tai fyysisen suoriutumisen heikentyminen ovat tekijöitä, jotka suuntaavat varauksellista käyttäjää pois sähköiseen asiointijärjestelmään paneutumisesta. Varauksellisen käyttäjän suhde vammaispalveluihin ja sen työntekijöihin näyttäytyy etäisenä.

*"-- mä en itekään kerro niille kaikille [vammaispalveluiden työntekijöille] ihan kaikkia juttuja -- en oo sellanen et mä tykkäisin hirveesti jatkuvasti pitää yhteyttä." (Edith)*

Varaukselliset käyttäjät eivät ole kiinnostuneita osallistumaan digitaalisen asiakastiedon tuotantoon, dokumentointiin, palautteen antamiseen tai sähköisten palveluiden kehittämiseen. Merkillepantavaa on, että palveluihin etäisyyden pitämisestä huolimatta he sähköisen etäasioinnin sijaan näkivät henkilökohtaisen tapaamisen parhaana toimintatapana.



### **Pakotetut SVP-käyttäjät**

Pakotetut SVP-käyttäjät käyttävät sähköisiä palveluja suppeasti ja vain, mikäli palvelun saanti edellyttää sähköistä toimintatapaa. Pakotetut käyttäjät pyrkivät sopeutumaan sähköisiin palveluihin, jos vaihtoehtoja ei ole.

*"-- totta kai, minä sopeu'un siihen [palveluiden sähköistämiseen]. -- Mutta ei se sitä tarkoita että mua kiinnostais ja minä haluaisin tehdä -- pakosta teen sitten. -- Minä oon hyvä tottuun kaikkeen. Kun on pakko ollu tottua." (Esko)*

Pakotetun käyttäjän voimavarat eivät riitä itsenäisen SVP käytön hallintaan. Läheisten antama apu ja jaettu toimijuus onkin pakotetulle käyttäjälle merkittävä tekijä niin sähköisessä kuin muussakin vammaispalveluissa asioimisessa.

*"-- perussähköiset asiointit on mulla kuitenkin hallussa, mutta suurin osa on sitä et hoidetaan se virallisten henkilöiden kans tai äidin kanssa --" (Heikki)*

Pakotettujen käyttäjien yleinen asenne teknologiaa kohtaan oli eriytyvää. Huolimatta tuen tarpeistaan SVP käytössä, saattoi pakotettu käyttäjä olla suvereeni valtavirtateknologioiden käyttäjä ja viettää suurimman osan ajastaan esimerkiksi tietokoneella pelaten.

*"-- mä käytän pelejä masennuksen vastalääkkeenä -- siin on myös toi peliyhteisö." (Heikki)*

Toisen henkilön kohdalla kiinnostuksen puute kaikkia teknologioita kohtaan vahvisti SVP käyttöön liittyvää kokemusta pakosta. Asiointia vaikeutti lisäksi henkilön ruumiillinen vamma, kivut ja näihin liittyvä keskittymisen vaikeus.

*"-- eihän mullakaan toimi sormet eikä ojentajalihakset eikä no, mitään niin --. Ei varmaan ois vaikea opetella, jos [teknologia] kiinnostais -- se kipujuttu, joka sotkee aina kaiken -- en minä jaksa--, ei ne aivot, ne lähtee seikkaileen johonkin." (Esko)*

Pakotettujen käyttäjien elämäntilanteet näyttäytyvät kaikista käyttäjätyypeistä vakiintumattomimpina, vaih-

televimpina ja vaikeimpina. Päivittäin kohdattavista haasteista selviämistä ja vaikeasti hahmotettavassa tilanteessa elämistä ja toimimista sähköinen asiointi voi rasittaa entisestään. Pakotettujen käyttäjien kohdalla perinteisten asiointitapojen kattava tarjoaminen palvelun laadun ja saavutettavuuden sekä asiakasturvallisuuden takaamiseksi on ensiarvoista.

*"Se [palvelusuunnitelma] on parempi tehdä kasvokkain -- mä osaan ainoastaan selittää asiat vaan kasvotusten --" (Heikki)*

Pakotettujen käyttäjien pidättäytyminen sähköisen asiointin itsenäisestä käytöstä niin pitkälle kuin mahdollista viestii paitsi elämäntilanteesta myös palvelutarpeista, jotka kiinnittyvät akuutin avun saamiseen ja elämäntilanteen vakauttamiseen paitsi läheisten myös ammattilaisten intensiivisen tuen avulla.

### **Pohdinta**

Tutkimuksemme tavoitteena oli lisätä ymmärrystä vammaisten henkilöiden tilannekohtaisista toimijuuksista SVP-käyttäjänä. Toimijuutta tarkasteltiin hyödyntäen toimijuuden modaliteetteja [32,33] sekä elämäntilannetta, vammaispalveluiden asiakkuutta ja vamman tilaa kuvaavaa tietoa. Vaikka kaikki haastatellut vammaiset henkilöt käyttivät valtavirtateknologioita, kuten tietokoneita ja matkapuhelimia, itsenäisesti näyttäytyen siten melko samanlaisina teknologioiden käyttäjinä, eriytyvät heidän toimijuutensa SVP-käyttäjänä luokittelevan ja tyypittelevän analyysin perusteella.

Valtavirtateknologioita käyttävien vammaisten henkilöiden SVP käyttöä ja siihen liittyviä osatekijöitä kuvaavat tuloksemme osin myötäilevät sähköisten palveluiden käyttöä koskevaa yleistä kansalaistutkimusta, jossa käyttöön liittyviksi tekijöiksi on osaamisen lisäksi tunnistettu muun muassa asennoituminen sähköisiin palveluihin, luottamus tietosuojaa kohtaan sekä tarjolla olevat mahdollisuudet sähköiseen asiointiin, kuten yhteyksiin, laitteisiin, ohjelmistojen käytettävyyteen ja opastukseen [12]. Aiempaa tutkimusta vastaavasti myöskään ikä [12] tai vamma [4,16,30] eivät näyttäytyä käyttöä yksiselitteisesti mahdollistavana tai rajoittavana

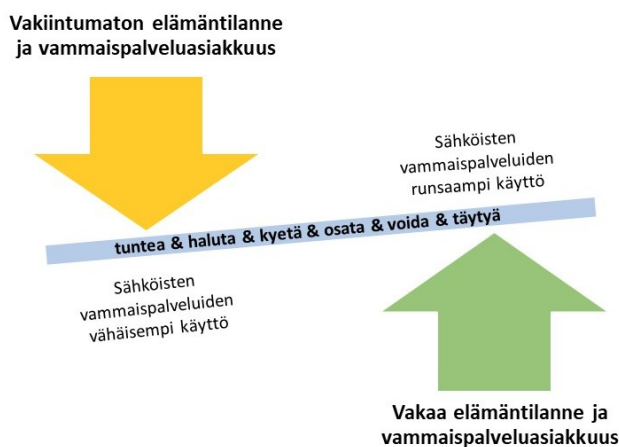
tekijänä. Esimerkiksi taidokkaiden käyttäjien ikä vaihteli 20-vuotiaista 65-vuotiaaseen ja samankaltaisen fyysisen vammän omaavien henkilöiden SVP käyttö vaihteli liittyen henkilön aiempaan elämäntilanteeseen ja nykyisiin olosuhteisiin, läheisiltä saatuun tai saamatta jääneeseen tukeen, apuvälineiden toimivuuteen, asiakassuhteen pituuteen ja laatuun sekä saadun tiedon määrään ja laatuun. Toisaalta neuropsykiatrisia erityispiirteitä omaavia nuoria aikuisia, jotka sijoittuivat aineistossa varaukselliseen tai pakotettuun käyttäjätyyppiin, yhdisti paitsi vähäinen kiinnostus SVP käyttöön, myös oman identiteetin ja aseman etsiminen suhteessa vammaisuuteen ja vammaispalveluasiakkuuteen, kun taas samaan nuoreen ikäluokkaan kuuluvalla syntymästään saakka vammaisella ja vakaassa tilanteessa elävällä taidokkaalla käyttäjällä oli sekä myönteinen asenne SVP käyttöön että aktiivisena ja toimivana näyttäytyvä suhde vammaispalveluihin.

Tulosten perusteella on käyttäjätyypeistä riippumatta parannettava SVP esteettömyyttä ja käytettävyyttä, joiden puutteet heikentävät muiden käytön lisäämiseen tähtäävien toimien tehoa. Huomiota tulisi kiinnittää myös käyttäjätyypeittäin eriytyviin kehittämistarpeisiin, sillä sähköisten palveluiden kehittäminen edellyttää tietoa siitä, millainen palvelu kenenkin kansalaisen kohdalla toimii ja missä olosuhteissa [12]. Taidokkaat käyttäjät, jotka asettuvat lähelle aiemmassa tutkimuksessa tunnistettuja kokeneita digikansalaisia ja digitaali-tekniikan käyttäjiä [10,30], tekniikan puolesta puhujia [25] sekä sähköisten palveluiden asiantuntijakäyttäjii [12], kaipaavat ennen kaikkea monipuolisempaa SVP tarjontaa. He ovat vammaispalveluiden kokeneita käyttäjiä ja heidän tietoaan tulisi hyödyntää SVP

kehittämisessä ja palvelumuotoilussa muistaen kuitenkin heidän edustavan erityistä käyttäjätyyppiä. Sähköisiä peruspalveluja käyttäville [12] potentiaaleille käyttäjille nousee SVP käytettävyyden lisäksi tärkeäksi SVP saavutettavuuden parantaminen tiedottamalla palveluista, opastamalla tarvittaessa käytössä ja tarjoamalla teknistä tukea [24,27]. Varauksellisten ja pakotettujen käyttäjien kohdalla ensisijaiset palveluiden kehittämistarpeet liittyvät sähköisen asiointijärjestelmän sijaan elämäntilanteen vakiinnuttamiseen, tilanteeseen sopivien palveluiden löytymiseen ja toimintatapojen kehittämiseen. Varauksellisten, SVP satunnaisesti hyödyntävien noviisi-käyttäjien [12,30] luottamuksen saavuttamiseksi tarvitaan resursointia toimivien asiakassuhteiden muodostamiseen. Sähköisiä palveluja suppeasti käyttävien [12] pakotettujen käyttäjien kohdalla sähköisen asioinnin tulisi olla vain toissijainen ratkaisu, johon siirtyminen tapahtuu henkilön kokonaistilanteen niin sallissa, sovitusti, rajatusti ja hallitusti sekä läheisten antaman tuen merkittävyys ja jaetun toimijuuden tarve tiedostaen [29,30].

### Johtopäätökset

Aiempaa tutkimustietoa täydentäen esitämme, että vammaisen henkilön SVP käyttöön vaikuttaa hänen aiemmalle elämäntilanteelleen rakentuva nykyinen elämäntilanteensa kaikkine osatekijöineen, joista lähemmin tarkastelimme vammaan liittyvän tilanteen sekä vammaispalveluasiakkuuden vakiintuneisuutta tai vakiintumattomuutta. Tulostemme perusteella SVP sopii parhaiten vakiintuneisiin elämän- ja asiakkuustilanteisiin yhdeksi valittavissa olevaksi asiointikanavaksi (kuviot 1).



**Kuvio 1.** Valtavirtateknologioita itsenäisesti käyttävien vammaisten henkilöiden eriytyvien tilanteiden suhde SVP käyttöön.

Tulostemme valossa SVP kehittäminen edellyttää sekä kaikille käyttäjätyypeille yhteisiä että eriytyviä kehittämistoimenpiteitä. Digitaalisen osallisuuden näkökulmasta tulevaisuudessa tutkimuksissa ja sähköisten palveluiden kehittämisessä on syytä kiinnittää erityistä huomiota varauksellisten ja pakotettujen SVP-käyttäjien kuulluksi tulemiseen sekä SVP ulkopuolelle suljettujen vammaisten henkilöiden tilanteiden huomiointiin.

Tuloksemme eivät ole määrällisesti yleistettävissä. Tutkimukseen osallistuneet eivät ole edustava otos vammaispalveluiden käyttäjistä tai vammaisista henkilöistä, sillä he käyttivät valtavirtateknologioita, kuten tietoko-

neita ja matkapuhelinta, itsenäisesti. Tutkimuksemme ulkopuolelle jäivät valtavirtateknologioita ja SVP käyttämättömät vammaiset henkilöt.

#### Kiitokset

Tutkimus on tehty osana Euroopan sosiaalirahaston rahoittamaa Osallisuuden varmistaminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen vammaissosiaalityön asiakasprosessissa hanketta (rahoituspäätös S20752). Kiitämme tutkimuksen mahdollistamisesta hankkeen toimijoita sekä erityisesti haastateltuja ja heidän tavoittamisessaan avustaneita henkilöitä.

#### Lähteet

[1] Alasoini T. Digitalisaatio muuttaa työtä: millaista työelämää uudistavaa innovaatiopolitiikkaa tarvitaan? Työpoliittinen aikakauskirja 2/2015. s. 26–37. Saatavilla: <https://tem.fi/documents/1410877/2874993/tak22015.pdf>

[2] Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palveluiden tukena: sote-tieto hyötykäyttöön –strategia 2020. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö ja Kuntaliitto; 2015 [viitattu 27.1.2020]. Saatavilla: [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70321/URN\\_ISBN\\_978-952-00-3548-8.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70321/URN_ISBN_978-952-00-3548-8.pdf)

[3] Kauppila T, Kiiski K, Lehtonen M. Sähköhelmenkalastus: sosiaalihuollon sähköisten palvelujen nykytila ja kehittämistarpeet. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 14. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö; 2018 [viitattu 27.1.2020]. Saatavilla: [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160653/STM\\_rap\\_14\\_2018.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160653/STM_rap_14_2018.pdf)

[4] Macdonald SJ, Clayton J. Back to the future and the digital divide. *Disabil Soc.* 2013;28(5):702–18. <https://doi.org/10.1080/09687599.2012.732538>

[5] Vicente MR, López AJ. Multidimensional analysis of the disability digital divide: some evidence for the in-

- ternet use. Inf Soc 2010;26(1):48–64. <https://doi.org/10.1080/01615440903423245>
- [6] Tuikka AM, Vesala H, Teittinen A. Digital disability divide in Finland. Teoksessa: Li H, Pálsdóttir Á, Trill R, Suomi R, Amelina Y, toim. Well-being in the Information Society: Fighting Inequalities. Cham: Springer; 2018. s. 162–74.
- [7] Corker M, Shakespeare T. Mapping the Terrain. Teoksessa: Corker M, Shakespeare T, toim. Disability/Postmodernity. Embodying Disability Theory. London: Continuum; 2002. s. 1–17.
- [8] Teittinen A. Esipuhe. Teoksessa: Teittinen A, toim. Vammaisuuden tutkimus. Helsinki: Yliopistopaino; 2006. s. 6–14.
- [9] Söderström S. Staying safe while on the move: exploring differences in disabled and non-disabled young people’s perceptions of the mobile phone’s significance in daily life. Young: Nord J of Youth Res. 2011;19(1):91–109. <https://doi.org/10.1177/110330881001900106>
- [10] Olsén-Ljetoff L, Hokkanen L. The interconnection between digitalisation and human security in the lives of Sámi with disabilities. Teoksessa: Salminen M, Zojer G, Hossain K, toim. Digitalisation and human security: a multi-disciplinary approach to cybersecurity in the European high north. Palgrave Macmillan [Tulossa].
- [11] Hilama P, Rauhala M, Jylhä V, Kinnunen U-M. Sähköinen valtakirjaan perustuva puolesta-asiointi terveydenhuollossa. FinJeHeW. 2013;11(3):158–68. <https://doi.org/10.23996/fjhw.77585>
- [12] Hyppönen H, Pentala-Nikulainen O, Aalto A-M. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2017: kansalaisten kokemukset ja tarpeet. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen raportteja 3/2018. Helsinki: Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos; 2018 [viitattu 27.1.2020]. Saatavilla: [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136258/URN\\_ISBN\\_978-952-343-103-4.pdf](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136258/URN_ISBN_978-952-343-103-4.pdf)
- [13] Kuusisto-Niemi S, Ryhänen M, Hyppönen H. Tieto- ja viestintäteknologian käyttö sosiaalihuollossa 2017. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen raportteja 1/2018. Helsinki: Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos; 2018 [viitattu 27.1.2020]. Saatavilla: <http://www.julkari.fi/handle/10024/136112>
- [14] Hyppönen H, Aalto A-M, Reponen J, Kangas M, Kuusisto-Niemi S, Heponiemi S. Kansalainen – pystyn itse? Kokemuksia sosiaali- ja terveydenhuollon sähköistä palveluista kansalaisille. Tutkimuksesta tiiviisti 2. Helsinki: Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos; 2018 [viitattu 27.1.2020]. Saatavilla: <http://www.julkari.fi/handle/10024/135932>
- [15] Hyppönen H. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi: kroonisen sairauden omaavien kokemukset ja tarpeet. FinJeHeW 2015;7(2–3):89–103.
- [16] Kivekäs E, Kuosmanen P, Kinnunen U-M, Kansanen M, Saranto K. Sähköiset palvelut osaksi potilaan arkea. FinJeHeW. 2019;11(1–2):25–37. <https://doi.org/10.23996/fjhw.69813>
- [17] Kivistö M, Heini A, Kontu K, Kunttu K, Lappalainen T, Lindroos N, Ronimus H, Sjöblom S. Asiakasosallisuuden toteutuminen ja digitalisaation mahdollisuudet vammaissosiaalityön asiakasprosessissa. Kuntoutus. 2019;42(1):34–40.
- [18] Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista (SopS 27/2016). Finlex; 2016 [viitattu 27.1.2020]. Saatavilla: [https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/2016/20160027/20160027\\_2](https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/2016/20160027/20160027_2)
- [19] Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/2102, annettu 26 päivänä lokakuuta 2016, julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta. EUR-Lex 2016 [viitattu 27.1.2020]. Saatavilla: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102>
- [20] Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019) Finlex; 2019 [viitattu 27.1.2020]. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>
- [21] Harris J. The use, role and application of advanced technology in the lives of disabled people in the UK. Disabil Soc. 2010;25(4):427–39. <https://doi.org/10.1080/09687591003755815>

- [22] Watling S. Digital exclusion: coming out behind the closed doors. *Disabil Soc.* 2011;26(4):459–74. <https://doi.org/10.1080/09687599.2011.567802>
- [23] Raghavendra P, Newman L, Grace E, Woods D. ‘I could never do that before’: effectiveness of a tailored internet support intervention to increase the social participation of youth with disabilities. *Child Care Health Dev.* 2013 Jul;39(4):552–61. doi: 10.1111/cch.12048.
- [24] Davies DK, Stock SE, King LM, Brown BR, Wehmeyer ML, Shogren KA. An interface to support independent use of facebook by people with intellectual disability. *Intellect Dev Disabil.* 2015 Feb;53(1):30–41. doi: 10.1352/1934-9556-53.1.30.
- [25] Darcy S, Maxwell H, Green J. Disability citizenship and independence through mobile technology? A study exploring adaptation and use of a mobile technology platform. *Disabil Soc.* 2016;31(4):497–519. <https://doi.org/10.1080/09687599.2016.1179172>
- [26] Furr JB, Carreiro A, McArthur JA. Strategic approaches to disability disclosure on social media. *Disabil Soc.* 2016;31(10):1353–68. <https://doi.org/10.1080/09687599.2016.1256272>
- [27] Fisher K, Easton K. The meaning and value for digital technology adaption for older adults with sight loss. *Technol Disabil.* 2019;30(4):177–84.
- [28] Manzoor M, Vimarlund V. E-services for the social inclusion of people with disabilities: literature review. *Technol Disabil.* 2017;29(1–2):15–33.
- [29] Kivistö M. Vammaisten nuorten teknologisten toimijuuksien rakentuminen digitalisoituvassa yhteiskunnassa: Katsaus laadulliseen tutkimukseen. *Nuorisotutkimus* 2017;35(4): 35–49.
- [30] Valjakka S. Näkökulmia vammaisten ihmisten ja mielenterveyskuntoutujien tietotekniikan ja digipalveluiden käyttöön. *Digitaalinen arki –selvitysprojekti. Aspa-selvityksiä* 1/2017. Helsinki: Aspa-säätiö; 2017 [viitattu 27.1.2020]. Saatavilla: <https://www.aspa.fi/sites/default/files/Digitaalinen%20arki%20selvitysprojektin%20loppuraportti%20%28ID-%2043832%29.pdf>
- [31] Bandura A. Social cognitive theory: a agentic perspective. *Annu Rev Psychol.* 2001;52:1–26.
- [32] Jyrkämä J. Toimijuus, ikääntyminen ja arkielämä: hahmottelua teoreettis-metodologiseksi viitekehykseksi. *Gerontologia.* 2008;22(4):190–213.
- [33] Jyrkämä J. Ikäihmiset, teknologia ja toimijuus. *Teoksessa: Leikas J, toim. Ikäteknologia. Raisio: Vanhustyön keskusliitto; 2014. s. 59–69.*
- [34] Eskola J, Suoranta J. *Johdatus laadullisen tutkimukseen.* Tampere: Vastapaino; 2001.
- [35] Tuomi J, Sarajarvi A. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi.* Helsinki: Tammi; 2009.