

Älylaitteet ja digitaaliset palvelut kuulovammaisten arjessa

Kyselytutkimuksen tulokset



2021

ALKUSANAT JA KIITOKSET

Arki ja palvelut digitalisoituvat vauhdilla. Jo toistamiseen hallitusohjelmaan on kirjattu tavoite, jonka mukaan Suomi tunnetaan digitalisaation ja teknisen kehityksen edelläkävijänä. Kansainvälisesti Suomi esiintyy valtiona, jonka kansalaiset ovat digitaitavaa kansaa.

Vuonna 2020 levinnyt koronapandemia vauhditti digiloikkaa entisestään. Lyhyellä aikavälillä käytännössä kaikki digitalisoitui: julkiset asiointipisteet menivät pitkälti kiinni ja korvattiin digitaalisilla. Yhdistykset ja harrastukset siirtyivät tarjoamaan toimintaa vain verkossa. Myös tapaamiset läheisten kanssa loppuivat. Arjen kohtaamisista tuli verkkovälitteisiä. Mieleeni on jäänyt tapa, jolla eräs Digitaidot-työpajan osallistuja kuvaili muutosta: ["Koronan myötä jokaisen oli vain asioitava digitaalisesti – halusi tai ei, osasi tai ei. Se oli hurjaa." \(5/2021\).](#)

Näiden muutosten seurauksena digitaaloista on tullut uusia kansalaistaitoja. Muutoksen keskellä mielestäni tärkeää olisi kuitenkin myös pysähtyä ja kysyä, miten digitalisaatio vaikuttaa kansalaisten arkeen ja elämään. Millaisen digitaalisen yhteiskunnan haluamme rakentaa?

Suomalaisten digitaidot ovat suurimmaksi osaksi hyvällä tasolla. Moni näkee digitalisaation pääasiassa myönteisenä asiana: digilaitteista on tullut osa arkea ja ne jouhevoittavat asiointia. Kuten yksi tähän selvitykseen vastanneista kirjoittaa: ["En voisi kuvitella eläväni ilman digilaitteita"](#). Digitaidot-pajoissa osallistujat ovat nostaneet esille myös sen, että kuulovammaisena digitalisaatio on monin paikoin helpottanut tiedonsaantia. Kun tieto välitetään digitaalisessa muodossa, ei tarvitse arvailla, mitä sanotaan. Tieto on ja pysyy niin sanotusti staattisessa - tai pysyvässä - muodossa. Eräs tähän kyselyyn vastannut kuvailee vaikutusta arkeensa seuraavasti: ["Asioiden hoitaminen on helpottunut, koska esim. kellonajat ja päivämäärät ovat selkeästi näkyvissä eikä tarvitse tarkistaa toisen palvelusta mitä. Sillä helposti kuulee väärin joko taustamelun tai toisen huonon artikuloinnin vuoksi. Myös itse asiat on helpompi selvittää lukemalla eikä tule väärin kuultuja selvityksiä."](#)

Mutta samanaikaisesti jopa 30 % suomalaisista ei pärjää itsenäisesti digitaalisten palvelujen kanssa (VM & DVV 2020). Tämä tarkoittaa yli miljoonaa suomalaista. Osin syynä on se, etteivät digitaaliset palvelut ole saavutettavia tai riittävän helppokäyttöisiä. Digitaidot-pajojen osallistujat ovat kuvanneet myös turhautumista, kun palvelu kaatuu kesken asiointin. Aloittelijan on vaikea erottaa, onko syynä palvelu, verkkoyhteys, laite vai omien taitojen puute. Huonot kokemukset nostavat kynnystä kokeilla. Muun muassa erilaiset oppimisen esteet ja hidasteet, itseluottamuksen puute tai luotettavan tuen puute vaikeuttavat uuden teknologian käyttöönottoa. Uuden laitteen ja yhteyksien hankinta on monelle kallista ja vaikeaa. Sopivaa tukea ei löydetä tai koeta tarvittavan. Osa tähän selvitykseen vastanneista pitää myös korkeaa ikäänsä esteenä uuden oppimiselle; ["Minulla ei ole tarvittavaa tietoa ja niiden oppiminen ja muistaminen vaikeaa. Ikä 88."](#)

Tämän selvityksen tavoitteena on ollut selvittää, miten kuulovammaiset kokevat digitalisaation vaikuttaneen arkeensa. Selvitys on toteutettu kahdessa kuuloyhdistyksessä: Vantaan Kuuloyhdistyksessä, joka oli yksi Digitaidot-projektin pilottiyhdistyksistä, sekä Vaasan Seudun Kuulo ry:ssä. Yhteensä selvitys lähetettiin 360 henkilölle, joista 136 (37,5%) vastasi kyselyyn.

Selvityksen kirjoittamisesta vastasi Jussi Koskimäki ja Katri Koskinen CGI:ltä. Tutkimuskyselyn laatimisesta ja aineiston keräämisestä on vastannut Digitaidot-projektin asiantuntija Hanna Rantala, ja tulosten kirjaamisesta digitaaliseen muotoon Sami-Petteri Brotherus. Kyselyn taustana käytettiin muun muassa Valtiovarainministeriön ja Digi- ja Väestötietoviraston digitukiselvitystä (2020) sekä Yates, Kirby and Lockleyn tekemää digitaalisen median tutkimusta (2015); näiden tutkimusasetelmien lisäksi halusin kuitenkin ymmärtää paremmin, miten ihmiset kokevat digitalisaation vaikuttavan arkeensa: helpottaako vai vaikeuttaako se arkea ja miten? Entä kenen puoleen käännytään, kun tukea kaivataan. Vaikuttavatko kuulovammat ihmisten kokemuksiin digitalisaatiosta ja miten?

Olen syvästi kiitollinen kaikille kyselyyn vastanneille. Tämä selvitys tarjoaa meille ainutlaatuista tietoa kuulovammaisten ihmisten kokemuksista digitalisoituvassa Suomessa. Itse ajattelen, että tämän kaltaisten selvitysten pohjalta meille rakentuu hiljalleen myös paremmat edellytykset kysyä, millaisen digitaalisen maailman oikeastaan haluamme.

Helsingissä 1.9.2021,
Hanna Rantala

SISÄLLYS

Alkusanat ja kiitokset.....	1
1 Johdanto.....	4
2 Yhteenveto.....	5
3 Aineisto.....	6
3.1 Vastaajien perustiedot.....	7
3.2 Kuulemiseen liittyvät taustatekijät.....	9
4 Digilaitteiden käyttö.....	12
4.1 Eri älylaitteiden käyttötaidot.....	12
4.2 Älylaitteiden käyttäjäkokemukset.....	13
4.3. Älylaitteiden käyttöaktiivisuus.....	15
5 Digipalveluiden käyttö.....	16
5.1 Käytetyt digipalvelut.....	16
5.2 Digipalveluiden käyttökokemus.....	17
6 Digitalisaatio kuulovammaisten arjessa.....	19
6.1. Kokemuksia digitalisaatiosta	21
7 Kokemukset digiopastuksesta.....	23
7.1 Osallistuminen digiopastukseen.....	23
7.2 Digituen antajat.....	24
7.3 Digiopastukseen osallistuminen.....	25
8 Johtopäätökset: Toiveet ja tarpeet digituelle ja digitaalisille palveluille.....	29
8.1 Tarpeet ja toiveet digiopastukselle.....	29
8.2. Tarpeet ja toiveet digitaalisille palveluille.....	31
9 Pohdinta.....	33
Lähteet	
Liite 1. Kyselylomakkeen kysymykset	

1 JOHDANTO

Kuuloliitossa on ollut käynnissä STEA:n rahoittama kolmivuotinen Digitaidot-projekti vuodesta 2019 lähtien. Osana projektia on järjestetty toiminnallisia digitaidot-työpajoja sekä lähi- että etätapahtumia kuulovammaisille ikäihmisille. Työpajojen myötä kehitettiin digitaitojen vertaisoppimista vahvistava Digitaidot-peli (Kuuloliitto 2021). Pelin tavoitteena on lisätä osallistujien itseohjautuvuutta ja motivaatiota opetella digitaitoja. Projektin aikana digitaidot-teemasta on tuotettu monipuolista materiaalia ja viestitty siitä laaja-alaisesti kuulovammaisille ja muille sidosryhmille. Lisäksi hanke on osallistunut digitukiverkostoihin, tehnyt yhteistyötä muiden digitukitoimijoiden kanssa sekä edistänyt muiden digitukijoiden antaman digituen saavutettavuutta myös kuulovammaisille.

Osana projektia toteutettiin myös kysely kuulovammaisille älylaitteiden ja digipalvelujen käytöstä. Kuuloliiton Digitaidot-kyselyn tavoitteena on selvittää, miten kuulovammaiset kokevat digitalisaation vaikuttavan omaan arkeensa:

- millaisia digipalveluja kuulovammaiset käyttävät
- miten kuulovammaiset arvioivat digipalvelujen laatua ja soveltuvuutta heidän tarpeisiinsa
- millaisia digitaitoja kuulovammaiset kokevat omaavansa
- miten kuulovammaiset kokevat digitalisaation
- millaista tukea kuulovammaiset kokevat tarvitsevänsä digipalveluiden käyttämiseen
- millaisiin digiopastuksiin kuulovammaiset ovat osallistuneet

Tämä selvitys on toteutettu kahdessa kuuloyhdistyksessä: Vantaan Kuuloyhdistyksessä, joka oli yksi Digitaidot-projektin pilottiyhdistyksistä, sekä Vaasan Seudun Kuulo ry:ssä. Yhteensä selvitys lähetettiin 360 henkilölle, joista 136 (37,5%) vastasi kyselyyn. Kysely suoritettiin Webropol online-lomakkeella kesän 2021 aikana.

Tämä raportti seurailee teemoiltaan kyselylomaketta (Liite 1). Raportin alussa on vedetty yhteen kyselytutkimuksen tärkeimmät tulokset. Luvussa 3 kuvataan aineistoa ja vastaajien peruspiirteitä. Luvussa 4 esitellään digilaitteiden käytön yleisyyttä ja käyttäjäkokemuksia. Luvussa 5 käsitellään vastaajien kokemuksia digipalveluista. Luvussa 6 tarkastellaan vastaajien kokemuksia digitalisaatiosta laajemmin ja huonokuuloisen näkökulmasta. Luvussa 7 käydään läpi digituen tarpeita ja kokemuksista saadusta digiopastuksesta. Luvussa 8 vedetään yhteen kuulovammaisten toiveita ja tarpeita digipalveluille ja digituelle. Lopuksi pohditaan tuloksia ja digitaalisia palveluita sekä digituen tarvetta kuulovammaisten arjessa.

2 YHTEENVETO

Kuuloliiton Vantaan ja Vaasan kuuloyhdistyksille suunnatussa Digitaidot-kyselyssä selviää, että kuulovammaiset kokevat hyötyvänsä digipalveluista. Suurin osa vastaajista (77% älylaitteita ja 75% palveluita) kykenee käyttämään laitteita ja palveluita hyvin tai ainakin jotenkin itsenäisesti. Verkkopankki, sähköposti ja uutisten seuraaminen ovat tyypillisimmin käytettyjä sähköisiä palveluita. Noin puolet vastaajista on tehnyt joskus viranomaisilmoitukset sähköisesti. Miehet käyttävät enemmän älylaitteita kuin naiset. Naisista 20% ei käytä älylaitetta, kun miehistä vastaava osuus on vain 7%. Vastaajista kaikkiaan 16% ei koe kykenevänsä käyttämään laitteita ja sähköisiä palveluita. Syyksi vastaajat kertovat motivaation, kiinnostuksen tai osaamisen puutteen ja osa myös sen, ettei ole varaa hankkia älylaitteita.

Suurin osa vastaajista (71%) näkee digitalisaation hyödyt ja kokee myös itse hyötyvänsä digitalisaatiosta. Sähköiset palvelut, esimerkiksi verkkopalvelut, sähköposti, chat ja tekstiviestit, koetaan hyväksi ja toimiviksi asiointikanaviksi kuulovammaisille. Niissä voi asioida itsenäisesti omaan tahtiin ilman, että henkilön tarvitsee stressata, miten kuulovamma vaikuttaa asiakaspalvelutilanteessa. Vastaajat kokevat kasvokkaista ja puhelinpalvelutilanteita usein haastavina, sillä erilaiset meluhaitat tekevät asioinnista vaikeaa. Kuulovammaiset kokevat, että heidän tarpeitansa voisi huomioida nykyistä paremmin viranomaispalveluissa.

Vastauksissa ilmenee, että läheisten ihmisten avulla on iso merkitys kuulovammaisten digitaalisten palvelujen käytössä. Suurella osalla vastaajista (85%) läheiset tukevat digitaalisten laitteiden ja palvelujen käytössä. Suurin osa vastaajista (71%) ei ole osallistunut digiopastukseen. He eivät kokeneet tarvitsevänsä digiopastusta tai suhtautuivat siihen epäillen. Vain 17% ei ollut osallistunut digiopastuksiin siitä syystä, ettei ei ole löytänyt niitä. Vastaajat ovat osallistuneet jonkin verran digiopastukseen kansanopistoista, pankeista, kirjastoista ja kansalaisjärjestöiltä. Kuuloliiton Digitaidot-toimintaan on osallistunut 13 % digiopastukseen osallistujista. Vain 4% etsisi digitukea yhdistyksistä. Suuri osa (70%) digiopastukseen osallistuneista on pystynyt kuulovammaisena seuraamaan hyvin tai melko hyvin opetusta. Arjen arvioitiin helpottuneen jonkun verran tai paljon (40 % ja 39%) digiopastuksen ansiosta. Osa vastaajista toivoi enemmän kuulovammaisten tarpeita huomioivia digiopastuskokonaisuuksia.

Aineisto viittaa siihen, että nuoremmat ja koulutetummat käyttäisivät enemmän ja monipuolisemmin digipalveluita. Kuulovammalla saattaa olla yhteyttä siihen, että kaipaa enemmän tukea sähköisessä asiointissa. Erot ryhmien välillä eivät kuitenkaan ole merkitseviä koska aineisto on pieni ja painottuu ikäihmisiin, vähemmän koulutettuihin ja niihin, jotka kokevat kuulemisen vaikeuksia. Kaikenikäiset henkilöt voivat olla kuulovammaisia mutta suuri osa heistä on ikäihmisiä. Monen kuulovammaisen digitaalisiin ja digipalveluiden käyttöön vaikuttavat kuulovamman lisäksi merkittävästi myös iän mukanaan tuomat rajoitteet sekä muut terveydelliset ja sosioekonomiset tekijät.

3 AINEISTO

Kyselyyn vastasi kaikkiaan 136 henkilöä (vastausprosentti 37,5). Vastaajista 43 % oli Vaasan Kuuloyhdistyksen jäseniä ja 57% oli Vantaan Kuuloyhdistyksen jäseniä. Yhdeksän vastaajaa ei ilmoittanut jäsenyhdistystään.

Otos painottuu ikäihmisiin, vähemmän koulutettuihin ja niihin, jotka kokevat kuulemisen vaikeuksia. Muut ryhmät jäivät aineistossa pieniksi, mistä johtuu osittain tilastollisesti merkittävien vertailulöydösten puuttuminen. Tulosten analysoinnissa kannattaa huomioida myös, että korkeammin koulutetut olivat samalla usein myös nuorempia vastaajia. Naiset olivat keskimäärin hieman miehiä nuorempia ja hieman korkeammin koulutettuja. Tämä vinouttaa osaltaan vertailuja taustatekijöiden suhteen.

Vaikka monia merkitseviä tuloksia ei löytynyt, aineisto voi antaa kuitenkin antaa viitteitä siitä, että digitaadoissa saattaa olla eroja eri-ikäisten ja sukupuolen välillä sekä vastaajien koulustaustojen kesken. Tämän kyselyn tulokset ovat samansuuntaisia kansallisen tason kyselyn kanssa, missä kartoitettiin suomalaisten digitaitoja. Kansallisen tason Digikartoitus – Digitaalinen kysely toteutettiin Valtionvarainministeriön ja Digi- ja väestöviraston toimesta, jonka tulokset julkaistiin 2020. Digitaitekartoituksessa huomattiin, että nuoremmat ja koulutetummat omaavat paremmat digitaidot. Myös Kuuloliiton selvityksessä saatiin viitteitä siitä, että koulutetummat ja nuoremmat kokevat pärjäävänsä enemmän itsenäisesti digipalveluiden kanssa ja käyttävät mahdollisesti monipuolisemmin digipalveluja. Kansallisessa selvityksessä työttömät nostettiin yhdeksi haasteelliseksi ryhmäksi digitaitojen suhteen. Kuuloliiton tutkimuksessa ei kysytty taustatiedoissa työttömyydestä mutta vähävaraisuus mainittiin esteenä älylaitteiden käytössä avoimissa vastauksissa. Aineistosta ei nouse vahvoja viitteitä siitä, että digitalisaatiokokemuksissa olisi eroja kuulovamman asteen suhteen. Osa tuloksista kuitenkin saattaa viitata siihen, että vakavampia kuulovaikeuksia kokevat tarvitsevat enemmän tukea digiasioinnissa. Aineiston perusteella ei voi kuitenkaan tehdä päätelmiä siitä, vaikuttavatko digitaitoihin ja digituen tarpeeseen enemmän kuulovamma vai korkea ikä. Vastaajissakin yli 65-vuotiaita oli enemmistö (85%) ja yli 80-vuotiaitakin 32%. Nuoria ei ollut vastaajissa yhtä lukuun ottamatta lainkaan.

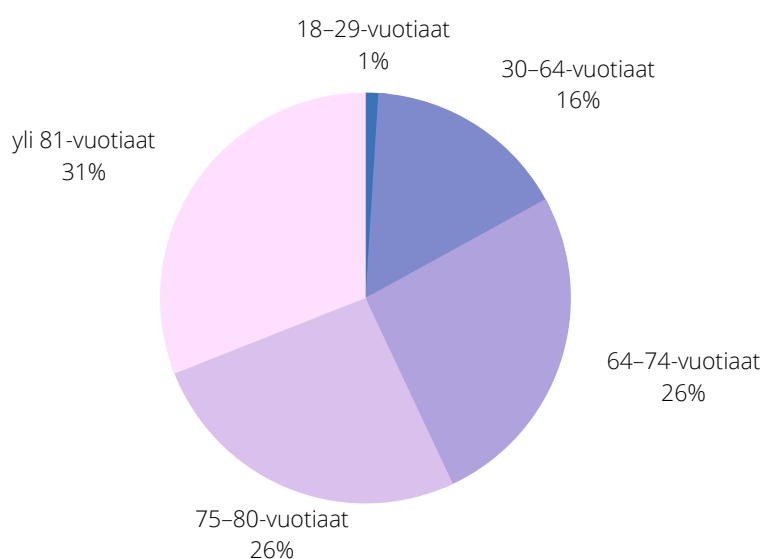
Vastauksia tarkastellessa voi helposti tulkita, että jollain osallistujista on ollut vaikeuksia ymmärtää, mitä tarkoittaa älylaite tai digipalveluiden käyttö. Vastaukset ovat monen vastaajan osalta ristiriitaisia ja tulokset voivat olla osittain vinoutuneita tämän vuoksi. Useammat henkilöt ovat vastanneet 'en ole käyttänyt älylaitteita' mutta silti toisessa kysymyksessä he ovat vastanneet käyttävänsä digipalveluista sähköpostia, whatsappia, sosiaalista mediaa ja ovat surffanneet netissä. Vaikka 20 (16%) henkilöä ilmoittaa, että ei käytä lainkaan älylaitteita, sellaisia vastaajia, jotka ilmoittavat, etteivät käytä mitään digipalveluita on kuitenkin vain 14 (10%). Lisäksi itse lomakkeen täyttämisen on ollut jollain vastaajilla vaikeuksia, mikä näkyi avoimiin kysymyksiin tulleiden vastausten laadusta.

3.1 Vastaajien perustiedot

3.1.1 Ikä

Vastaajista 84 % on yli 65-vuotiaita, ja vain 16% on alle 65-vuotiaita. 18–29-vuotiaiden ryhmässä on vain yksi vastaaja, jonka vastaukset myötäilivät 30–64-vuotiaiden ryhmän vastauksia. 30–64-vuotiaiden ryhmän vastaajia kutsutaan myöhemmin opiskelu- ja työikäisinä. Analyysivaiheessa 18-29 vuotiaan vastaus siirrettiin samaan luokkaan 30-64 -vuotiaiden kanssa.

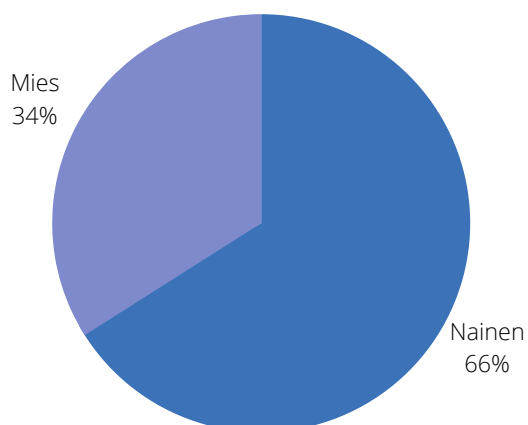
Kaavio 1. Vastaajien ikä (N=136)



3.1.2 Sukupuoli

Vastaajista naisia on noin kaksi kolmasosaa ja miehiä noin yksi kolmasosa. Kolme osallistujaa ei vastannut kysymykseen.

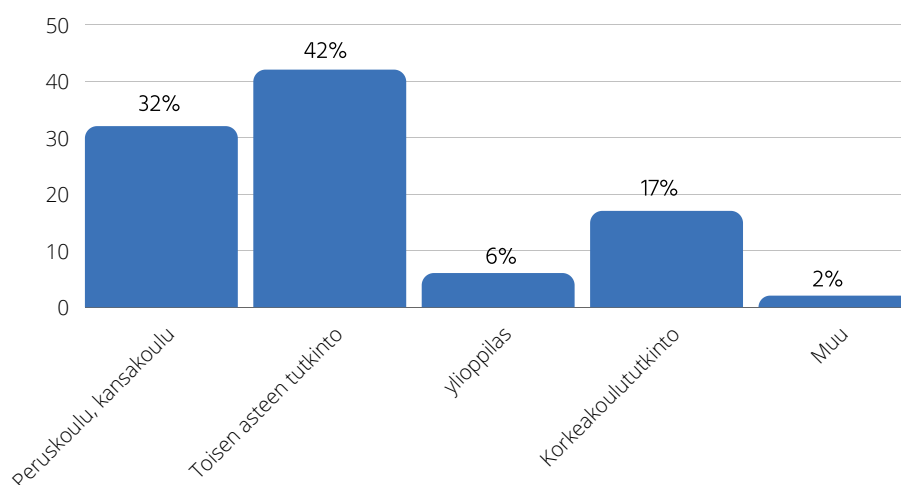
Kaavio 2. Vastaajien sukupuoli (N=134)



3.1.3 Koulutus

Vastaajilla on erilaista koulutustausta, korkeakoulututkinnon omaavia on vähemmistö (17%). Peruskoulu tai kansakoulu on ylin koulutusaste 32 prosentilla ja toisen asteen tutkinto on ylin koulutusaste 42 prosentilla vastaajista. Ylioppilaita on 6 %. Muina vaihtoehtoina mainittiin mm. opistotutkinto ja elämäntutkinto. Analyysivaiheessa Muu, mikä -vaihtoehdosta siirrettiin vastauksia niille kuuluviin luokkiin.

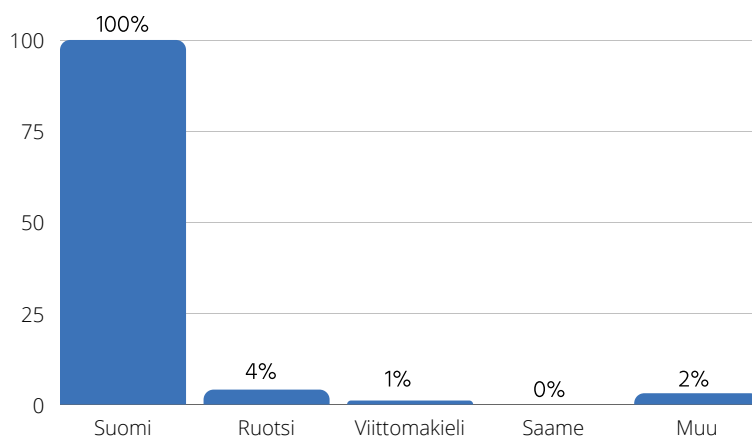
Kaavio 3. Vastaajien koulutustausta (N=132)



3.1.4 Äidinkieli

Kaikkien vastaajien äidinkieli on suomi. Osa vastaajista on kaksikielisiä, äidinkielenä puhutun suomen lisäksi toisena kielenä on viittomakieli (2) tai ruotsi (5). Muu, mikä -vastauksiin oli kirjoitettu lisätietoja, ne eivät sisältäneet mainintoja lisäkielistä.

Kaavio 4. Vastaajien äidinkieli (N=135, vastausten lukumäärä 145)



3.2 Kuulemiseen liittyvät taustatekijät

Vastaajista suurin osa on henkilöitä, joilla kuulo on merkittäväällä tavalla alentunut. Suurimmalla osalla vastaajista on lääkärin toteama kuulonalenema ja he kokevat arkipäivän tilanteissa kuulemisen vaikeuksia (89%). Sellaisia henkilöitä, joilla ei ole todettua kuulovammaa on aineistossa verrattain vähän.

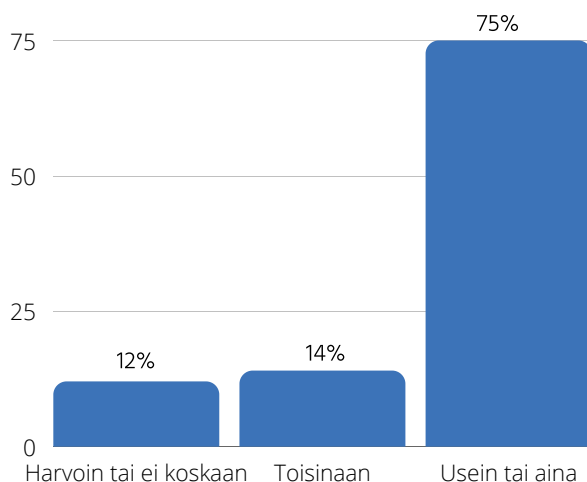
Avokysymykseen 'Kuinka kauan olet kokenut kuulemisen vaikeuksia arkipäivän tilanteissa' vastasi 75 henkilöä. Vastaukset kerättiin avovastauksena ja niiden vertailu ja ymmärtäminen oli paikoitellen vaikeaa "tosi kauan", "ajoittain" tai "monta vuotta" vastausten vuoksi. Enemmistöllä oli ollut kuulemisen vaikeuksia yli kymmenen vuotta ja monilla oli ollut vaikeuksia useita vuosikymmeniä. Muutamalla vastaajalla on ollut kuulovaikeuksia koko ikänsä ja noin kymmenellä lapsesta saakka. Yleisiä vastauksia olivat myös 3-7 vuotta ja noin 10 vuotta. Alle kaksi vuotta vastauksia ei ollut lainkaan.

3.2.1 Todettu kuulovamma ja koetut kuulemisen vaikeudet

Suurimmalla osalla (87%) vastaajista oli lääkärin toteama kuulonalenema.

Enemmistöllä vastaajista on jonkinasteisia kuulemisen vaikeuksia (88%), vain 12% ei koe vaikeuksia kuulemisessa lainkaan tai harvoin.

Kaavio 5. Koetut kuulemisen vaikeudet (N=131)

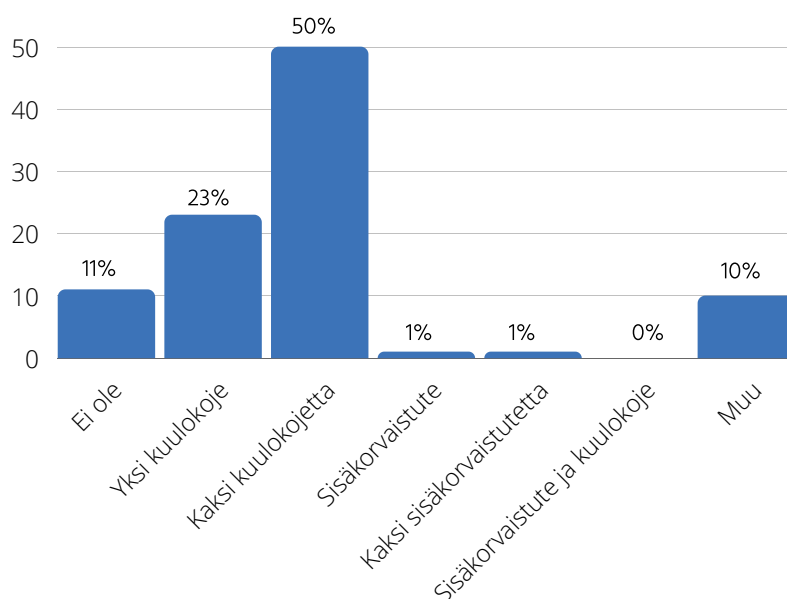


Kysyimme niiltä, jotka olivat kokeneet kuulemisen vaikeuksia 'Millaisissa arkipäivän tilanteissa kuuleminen on vaikeaa'. Vastaajat kuvaavat useimmiten hankalina tilanteina sellaiset, missä jo ennestään on taustamelua tai hälinää ja sellaiset tilanteet, joissa useampi ihminen puhui samanaikaisesti. Osalla vaikeuksia tuottaa myös, jos he eivät näe puhuvan henkilön kasvoja ja eivät siten voi seurata suun liikkeitä (esim. maskien käyttö). Jotkut vastaajat kokevat, että eivät saa selvää koska muut puhuvat liian hiljaa tai eivät artikuloi selkeästi. Vaikka vastaajat käsittelivät lähinnä kasvokkaisia tilanteita, digitaalisissa palveluissa havaintoja voinee soveltaa esimerkiksi videoihin, webinaareihin tai erilaisiin video- ja puhelinasiakaspalvelutilanteisiin.

3.2.2 Kuulemisen apuvälineet

Kuulemisen apuvälineiden käyttö on yleistä. 77 % vastaajista on käytössään joko yksi tai kaksi kuulokojetta tai sisäkorvaistute. Yksilöllisiä kuulon apuvälineitä ei ole käytössä 12 prosentilla vastaajista. Muina vaihtoehtoina mainittiin kuulovammaisen vahvistetut ovikellot, herätyskellot, palohälyttimet ja lisäksi tinnitysmaskit. Analyysivaiheessa Muu, mikä -vaihtoehdosta siirrettiin vastauksia niille kuuluviin luokkiin.

Kaavio 6. Käytössä olevat kuulemisen apuvälineet (N=129)



Muut käytössä olevat kuulemisen apuvälineet -vastauksissa tuotiin esiin samoja välineitä kuin aiemmassa yksilölliset apuvälineiden käyttöä selvittävässä kysymyksessä. Lisäksi moni vastaaja mainitsi, että heillä on käytössä induktiosilmukka ja tv:n / radion seuraamiseen kuulokkeet tai kuuntelulaite. Muita käytettyjä apuvälineitä ovat: handsfree, BT-silmukka, Phonak, tabletti, puhesovellus ja kuuntelukirjalaite.

3.2.3 Koetut rajoitteet älylaitteiden ja digipalveluiden käytössä

Kysyimme avokysymyksellä, kokevatko vastaajat, että heillä on älylaitteiden tai digipalveluiden käyttöä rajoittavia tekijöitä. Osa vastaajista mainitsee kuulovamman mutta suurin osa vastauksia käsittelee muita rajoitteita. Yleisimpänä rajoitteena mainittiin käyttötaitojen epävarmuus tai puute sekä motivaation ja kiinnostuksen puute.

”Ikä 93 - en enää taida oppia mitään”

”Täysin antitekninen, uuden oppiminen vaikeaa, huonohko muisti”

”Älypuhelin on uusi. Siinä on mutkia matkassa, ehkä liikaa. Digitaalinen, näin kuulovammaiselle ja iäkkäälle vanhukselle.”

”En osaa asentaa (uutta sovellusta)”

”Ei huvita”

Taitojen kehittäminen nähtiin vaikeaksi korkean iän takia tai sen vuoksi, että opastaja asuu liian kaukana. Toisaalta muutamassa vastauksissa suhtauduttiin positiivisesti uuden oppimiseen.

”Verkkopankin suhteen haluaisin lisäoppia!”

”Korona on estänyt koulutukseen hakeutumisen ja varmaankin epävarmuus”

”T-konekurssien kuuntelu on joskus vaikeaa.”

Muita mainittuja älylaitteiden ja digipalveluiden käyttöä rajoittavia tekijöitä olivat erinäiset terveydelliset tekijät: huono näkö, lukihäiriö, huono muisti, autismi, hahmotushäiriö, Parkinsonin tauti ja vapina, sekä sydämentahdistin.

Pieni osa vastaajista ei omistanut älylaitteita, koska piti niitä kalliina tai ei vain tarvitse sellaista tai ei ole tullut hankkineeksi.

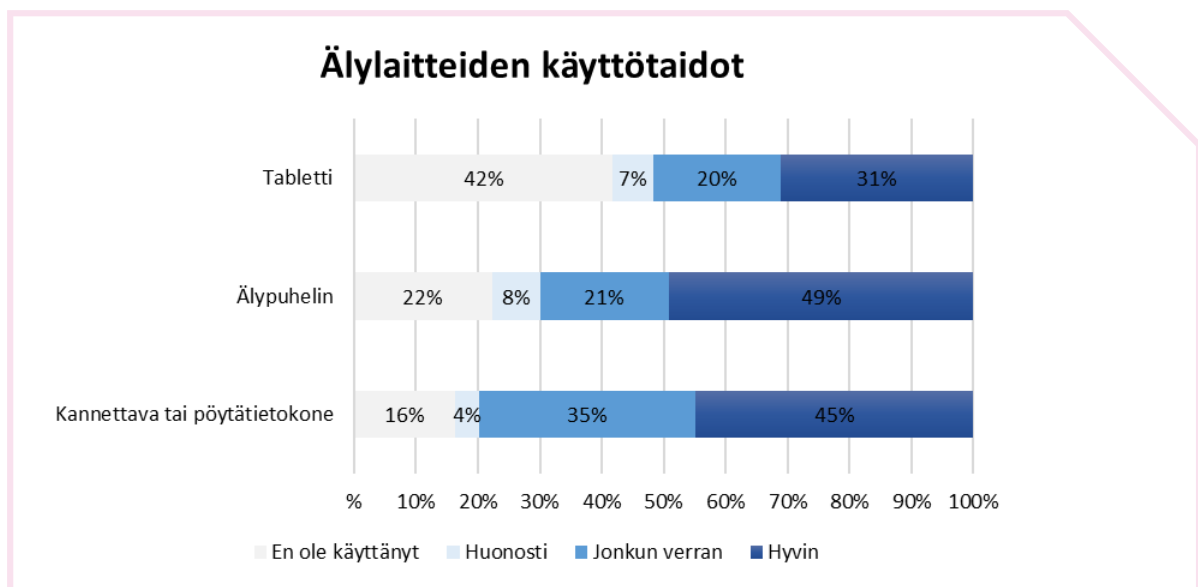
4 DIGILAITTEIDEN KÄYTTÖ

4.1 Eri älylaitteiden käyttötaidot

Vastaajilla eniten käytössä oleva älylaite on tietokone, kannettava- tai pöytätietokone. Tietokonetta ei ole käyttänyt vain 16% vastaajista. Vähiten kokemusta vastaajilla on tablettilaitteista, joita ei ole käyttänyt 42%.

Tietokoneen käytön kokevat hallitsevansa hyvin tai jonkin verran kaikkiaan 80% vastaajista. Myös älypuhelimien käyttö koetaan olevan hyvin hallinnassa, 49% arvioi käyttävänsä sitä hyvin. Älylaiteriippumattomasti tarkastellen suurin osa vastaajista koki osaavansa käyttää älylaitteita jonkun verran tai hyvin.

Kuva 1. Älylaitteiden koetut käyttötaidot (N=133)

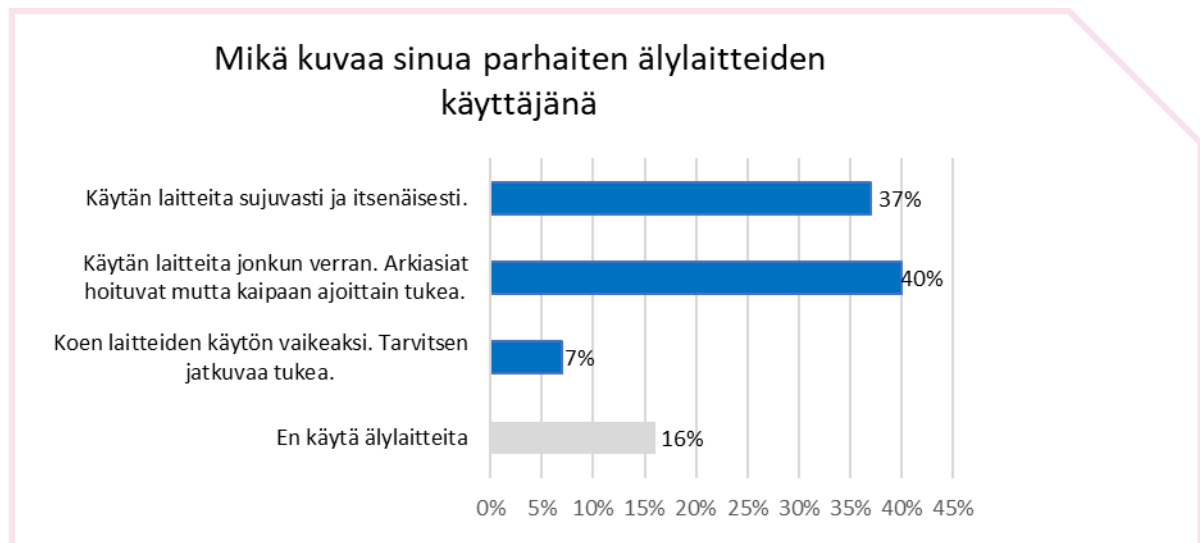


Eri vastaajatyypeillä ei ollut pienen aineiston vuoksi merkitsevää eroa älylaitteiden käyttötaidoissa. Aineisto voi viitata siihen, että opiskelu- ja työikäiset vastaajat saattavat kokea osaavansa käyttää älylaitteita paremmin kuin vanhemmat vastaajat. Vanhemmilla vastaajilla oli myös enemmän "En ole käyttänyt" vastauksia. Korkeammin koulutetut saattavat kokea kykenevänsä käyttämään paremmin laitteita kuin matalammin koulutetut. Älylaitetta oli käyttänyt miehistä suurempi osa kuin naisista. Naisten vastauksissa oli taas hieman miehiä parempi osaaminen.

4.2 Älylaitteiden käyttäjäkokemukset

Reilu kolmannes vastaajista (37 %) koki osaavansa käyttää laitteita itsenäisesti ja sujuvasti. Selvä enemmistö (78 %) vastasi osaavansa käyttää laitteita hyvin tai ainakin jonkun verran. Älylaitetta käyttävien käyttäjäkokemuksen keskiarvo on 2,0 (asteikolla 1-3, josta 1= tarvitsee tukea ja 3=käyttää itsenäisesti, En käytä älylaitetta – poisluetettu keskiarvosta). Vähemmistö vastaajista (16 %) ilmoitti, että ei käytä lainkaan edellä mainittuja laitteita (*ks 3. Aineiston kuvailu).

Kuva 2. Mikä väite kuvaa sinua parhaiten älylaitteiden käyttäjänä, prosenttia vastanneista (N=129)



Yleisimmäksi syyksi käyttämättömyyteen kerrottiin, että ei omista älylaitteita tai että ei tarvitse niitä. En ole käyttänyt älylaitteita -vastauksia perustellaan motivaation, asenteen tai taitojen puutteella:

”En ole opetellut käyttämään niitä, en ole kiinnostunut.”

”En jaksa opetella.”

”Laitteet on tehty nuorille ja terveille, jotta vanhuksia on helppo petkuttaa”

Jotkin vastaajat kertovat, että laitteisiin ei ole varaa. Joillakin vastaajilla perheenjäsen tai tuttava hoitaa kokonaan tai tukee sähköisessä asiointissa ja oman laitteen hankinta ei ole ollut tarpeen. **”Ikä 93 v. Tytär hoitaa jos tarvii.”** Älylaitteiden käyttämättömyyttä ei perustella avoimissa vastauksissa suoraan kuulovammoista johtuvilla vaikeuksilla.

Avoimissa vastauksissa kuvataan, että vaikka laitteita tulee käytettyä arjessa, niiden käytössä tulee vastaan ajoittain sellaisiakin ongelmia, missä kaivataan opastusta ja tukea.

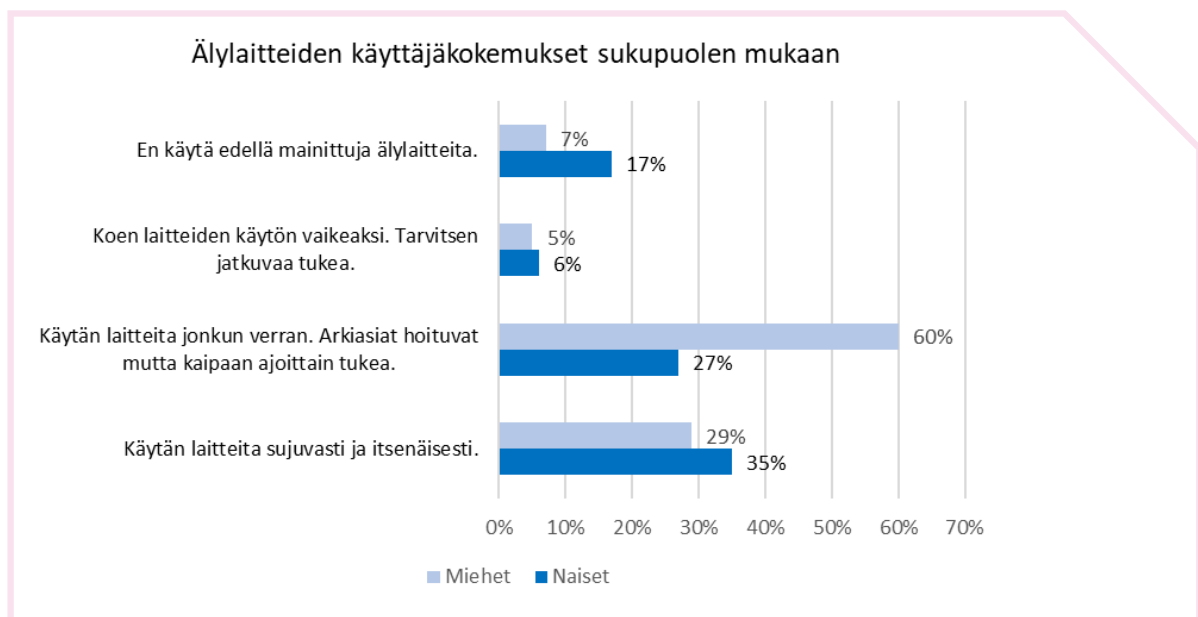
”Käytän laitteita sujuvasti ja itsenäisesti. Teknisiä ongelmia kyllä tulee.”

”Arkiasiat hoituvat mutta kaipaen ajoittain tukea. Koen laitteiden käytön vaikeaksi. Tarvitsen jatkuvaa tukea.”

Miehet käyttävät enemmän älylaitteita kuin naiset

Naisista 20% ei käytä älylaitetta, kun miehistä vastaava osuus on vain 7%. Miehet vastaavat arkiasioden hoituvan mutta kaipaavansa ajoittain tukea (60%) enemmän kuin naiset (27%). Naiset (35%) kokevat käyttävänsä laitteita sujuvammin ja itsenäisemmin kuin miehet (29%).

Kuva 3. Älylaitteiden käyttäjäkokemuksen sukupuolierot (Naiset N=85, miehet N=42)

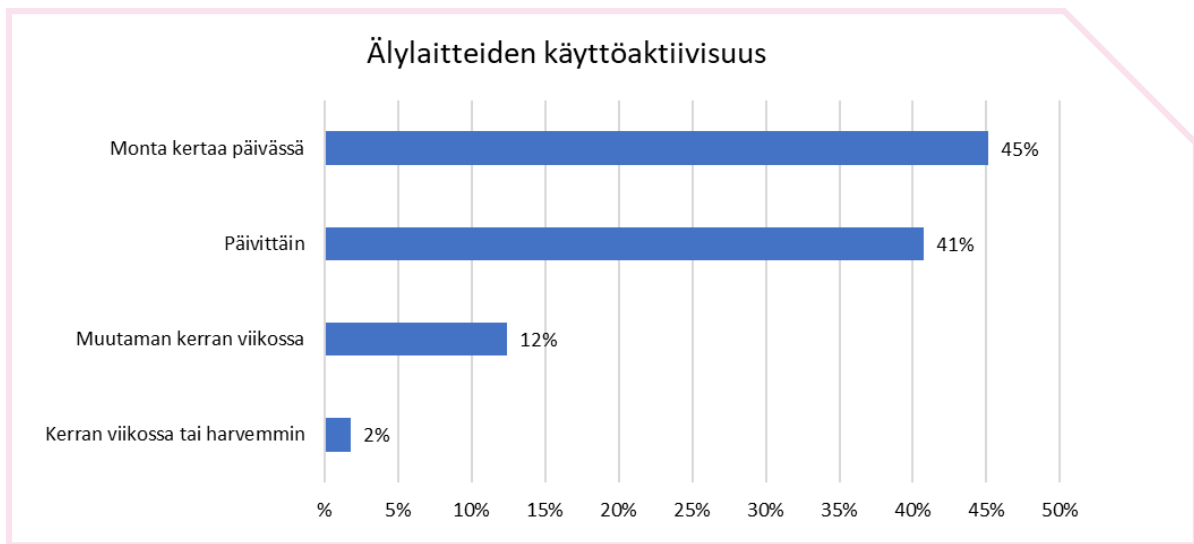


Muita merkitseviä eroja laitteiden käyttäjäkokemuksessa eri vastaajatyypeillä ei ollut pienen aineiston vuoksi. Iäkkäämmillä vastaajilla näytti olevan enemmän hajontaa vastauksissa, kun taas opiskelu- ja työikäiset näyttivät vastaavan usein osaavansa käyttää itsenäisesti ja sujuvasti. Koulutetut saattavat käyttää laitteita enemmän itsenäisesti kuin vähemmän koulutetut.

4.3 Älylaitteiden käyttöaktiivisuus

Selkeä enemmistö vastaajista ilmoitti käyttävänsä laitteita aktiivisesti (monta kertaa päivässä 45% ja päivittäin 41%). Vain kerran viikossa laitteita ilmoitti käyttävänsä pieni osa vastaajista (2%).

Kuva 4. Älylaitteiden käyttöaktiivisuus, prosenttiosuus vastanneista. (N=113)



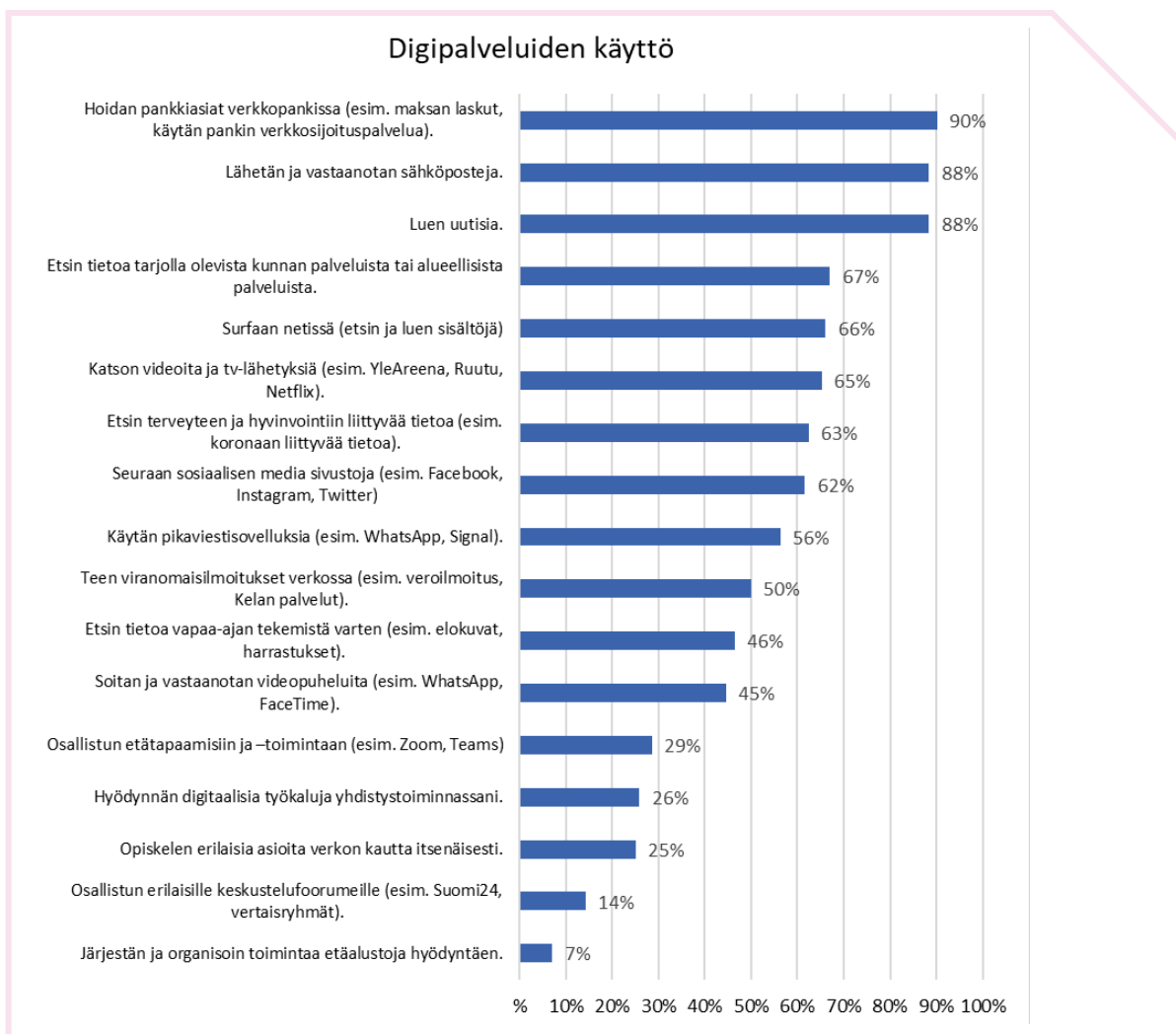
Eri vastaajatyypeillä ei ollut pienen aineiston vuoksi merkitsevää eroa älylaitteiden käyttöaktiivisuudessa. Aineisto saattaa viitata siihen, että opiskelu- ja työikäiset ja nuoremmat eläkeikäiset vastaajat mahdollisesti käyttävät laitteita tiheämmin. Iäkkäämmistäkin vastaajista osa ilmoittaa käyttävänsä laitteita vähintään päivittäin. Korkeampi koulutus saattaa lisätä käytön tiheyttä. Sukupuolista naiset ilmoittivat käyttävänsä laitteita hieman tiheämmin kuin miehet.

5 DIGIPALVELUIDEN KÄYTTÖ

5.1 Käytetyt digipalvelut

Kysyimme vastaajilta, minkälaisia eri digipalveluja he arjessaan käyttivät. Eniten käytetään sähköisesti pankkipalveluita, jopa 90% vastaajista on asioinut verkkopankissa. Paljon kokemusta on myös sähköpostin käytöstä (88 %) ja uutisten lukemisesta (88%). Erilaista sisältöä kulutetaan uutisten lisäksi myös laajalti, videoiden katselu (65 %) ja sosiaalisen median seuraaminen (62 %) on melko yleistä. Tietoa etsitään myös aktiivisesti: mm. terveyteen ja hyvinvointiin liittyvän tiedon haku (63 %) ja tietoa kuntien ja alueiden tarjoamista palveluista (67 %). Puolet kysymykseen vastanneista (50 %, n=56) ilmoitti tekevänsä viranomaisilmoitukset sähköisesti. Myös vanhimmat eli yli 80-vuotiaiden vastaajat ilmoittivat käyttävänsä monia digipalveluita. Vähemmälle käytölle vastaajien keskuudessa jäivät keskustelufoorumit (14%) ja etäalustojen hyödyntäminen vapaaehtoistoiminnan järjestämisessä (7 %).

Kuva 5. Digipalveluiden käyttö arjessa, vastaajien määrä 112, valittujen vastausten lukumäärä 994



Eri vastaajatyypeillä ei ollut pienen aineiston vuoksi merkitsevää eroa digipalveluiden käytössä. Seuraavia viitteitä aineistossa saattaa olla. Opiskelu- ja työikäisillä vastaajilla voi olla monipuolisempaa digipalvelujen käyttöä. Iäkkäämmät vastaajat ilmoittivat käyttävänsä vähemmän erilaisia digipalvelu-vaihtoehtoja.

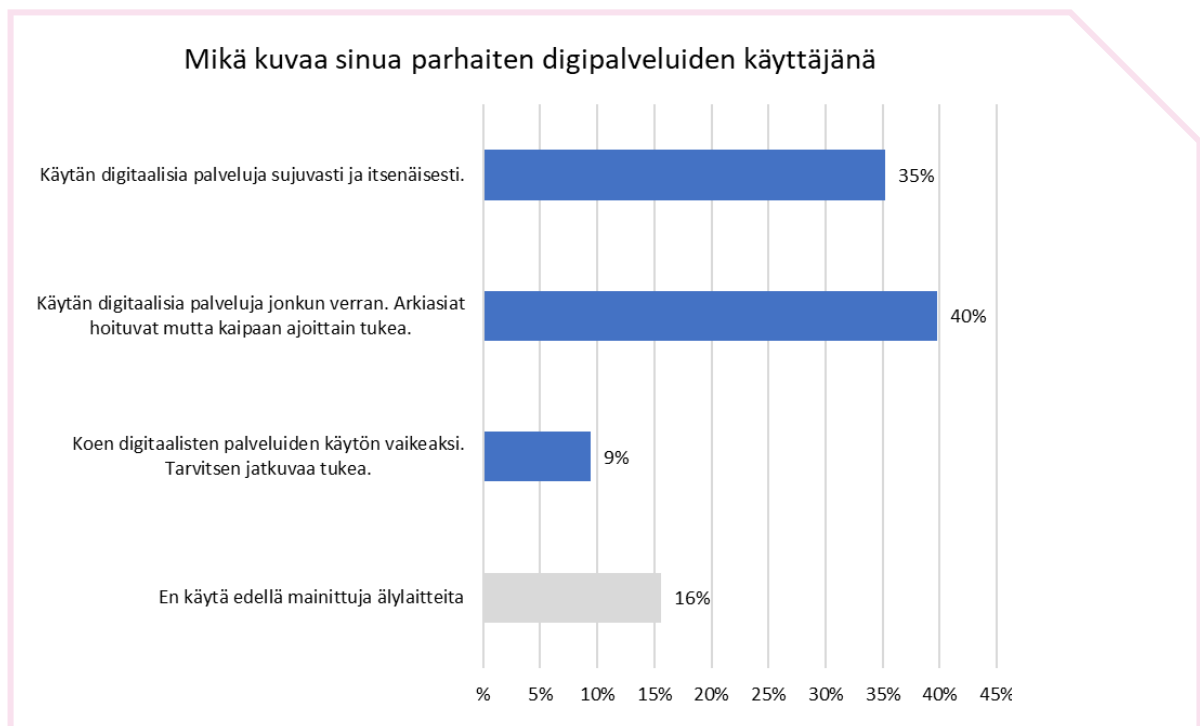
Enemmän koulutetut saattavat käyttää digipalveluja useammin ja monipuolisemmin lähes kaikissa kategorioissa. Naiset saattavat käyttää digipalveluja hieman aktiivisemmin ja monipuolisemmin, erityisesti terveyttä koskevien tietojen etsimisessä ja vapaa-ajan menojen suunnittelussa.

Yhdistysten välillä ei ollut niin suuria eroavaisuuksia digipalvelujen käytössä. Joidenkin palvelujen osalta Vaasan Kuuloyhdistyksen jäsenet olivat aktiivisempia käyttäjiä (Videopuhelujen käyttö, netissä surffaus, kunnan palvelut ja sosiaalisen median käyttö). Kuulovamman toteaminen ei myöskään nostanut vahvoja eroja esiin. Ne vastaajat, joilla oli todettu kuulovamma, etsivät enemmän tietoa terveyttä ja vapaa-aikaa koskien.

5.2 Digipalveluiden käyttökokemus

Suurin osa vastaajista kertoo kokevansa digipalveluiden käytön sujuvan arjessa melko hyvin mutta tarvitsevänsä ajoittain tukea (40%). Moni kuvaa digipalveluiden käyttöönsä myös sujuvaksi tai itsenäiseksi (35%).

Kuva 6. Mikä väite kuvaa sinua parhaiten digipalveluiden käyttäjänä (N=128)



Vain 16 % vastaajista mainitsi, että ei käytä lainkaan digitaalisia palveluita (*ks. 3. Aineisto). Syiksi olla käyttämättä digipalveluita mainittiin muun muassa, että ei ole laitteita, tarvetta tai kiinnostusta käyttää niitä.

”Tulen ilmankin toimeen.”

”Ei ole, kun ei ole rahaa ostaa.”

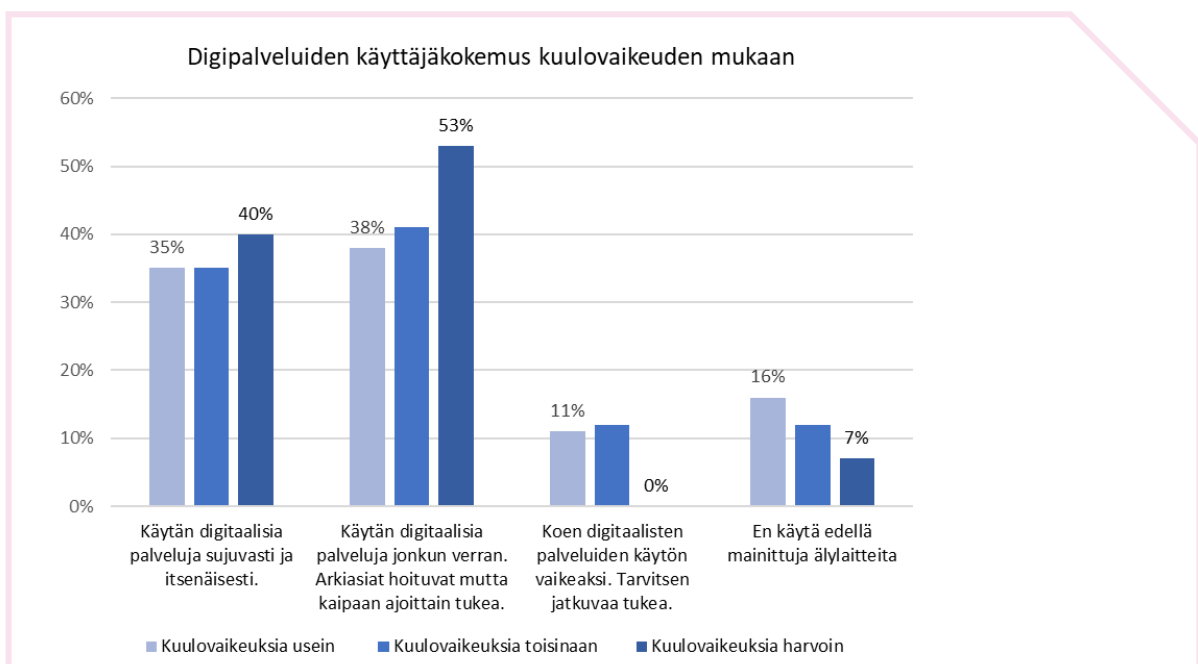
”Kaikki laitteet vieraita.”

Osa vastaajista koki laitteiden käyttämisen itselleen vaikeaksi muun kuin kuulovamman takia. ”En käytä huonon näön vuoksi.” Lisäksi avovastauksissa tuli esiin eri sukupolvien painotukset vuorovaikutuksessa ja palveluissa. ”Olen syntynyt savusaunassa - en kaipaa tietokoneita vaan ihmisystävällisyyttä.”

Eri vastaajatyypeillä ei ollut pienen aineiston vuoksi merkitsevää eroa digipalveluiden käyttökokemuksessa. Kuulovaikeuksien laajuus ei tunnu vaikuttavan suuresti sähköisten palveluiden käyttäjäkokemukseen.

Ei-kuulovammaisten vastuksissa saattaa olla havaittavissa, että vastaajat kykenevät itsenäiseen toimintaan hieman paremmin kuin verrokkiryhmänsä. Ne, joilla on harvoin kuulemisen vaikeuksia, saattavat kokea digipalvelujen käytön hieman varmemmaksi kuin ne, joilla on usein kuulovaikeuksia (ks. kuva alla).

Kuva 7. Digipalveluiden käyttäjäkokemukset kuulovaikeuden vakavuuden mukaan



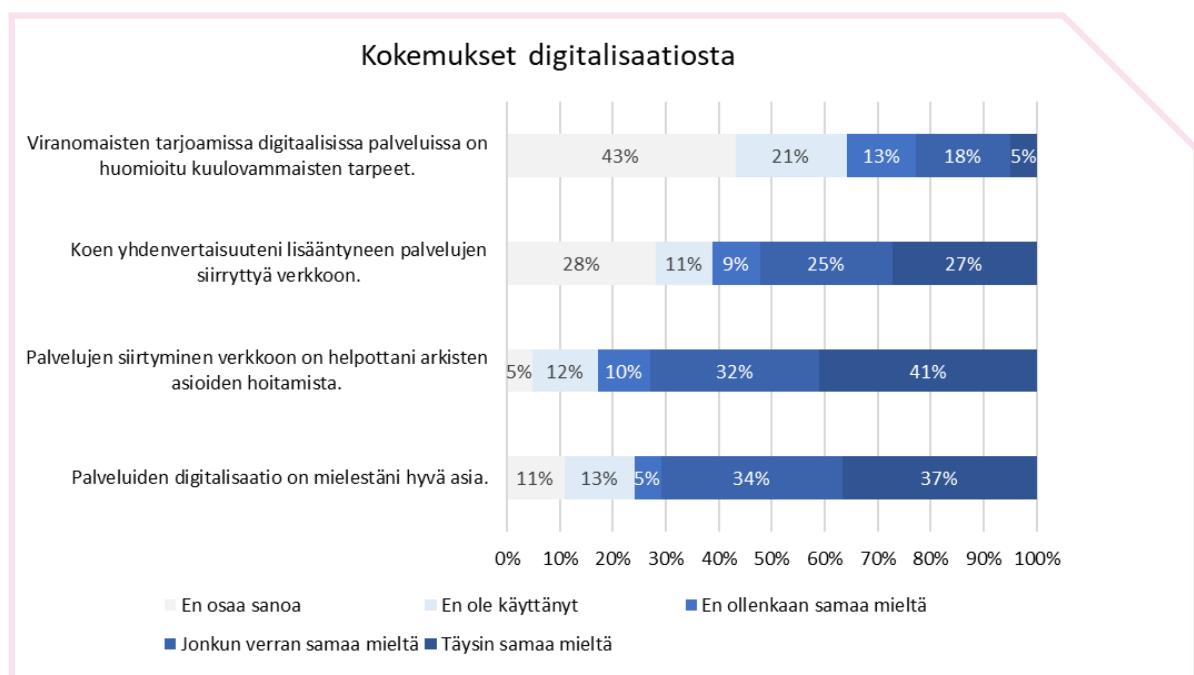
Opiskelu- ja työikäiset ja koulutetut vastaajat kokivat pääsääntöisesti kykenevänsä käyttämään palveluita itsenäisesti hyvin. Vanhemmissa vastaajissa oli enemmän "En käytä" vastuksia. Vanhemmista vastaajista ne, jotka kertoivat käyttävänsä palveluita, saattoivat valita useimmiten vaihtoehdon useimmiten vaihtoehdon "Käytän digitaalisia palveluja jonkun verran. Arkiasiat hoituvat mutta kaipaen ajoittain tukea".

Aineisto saattaa viitata siihen, miehet saattavat kyetä hieman itsenäisenpään toimintaan kuin naiset. Yhdistyksien välillä ei ollut eroa vastauksissa digitaalisten palvelujen käytön suhteen.

6. DIGITALISAATIO KUULOVAMMAISTEN ARJESSA

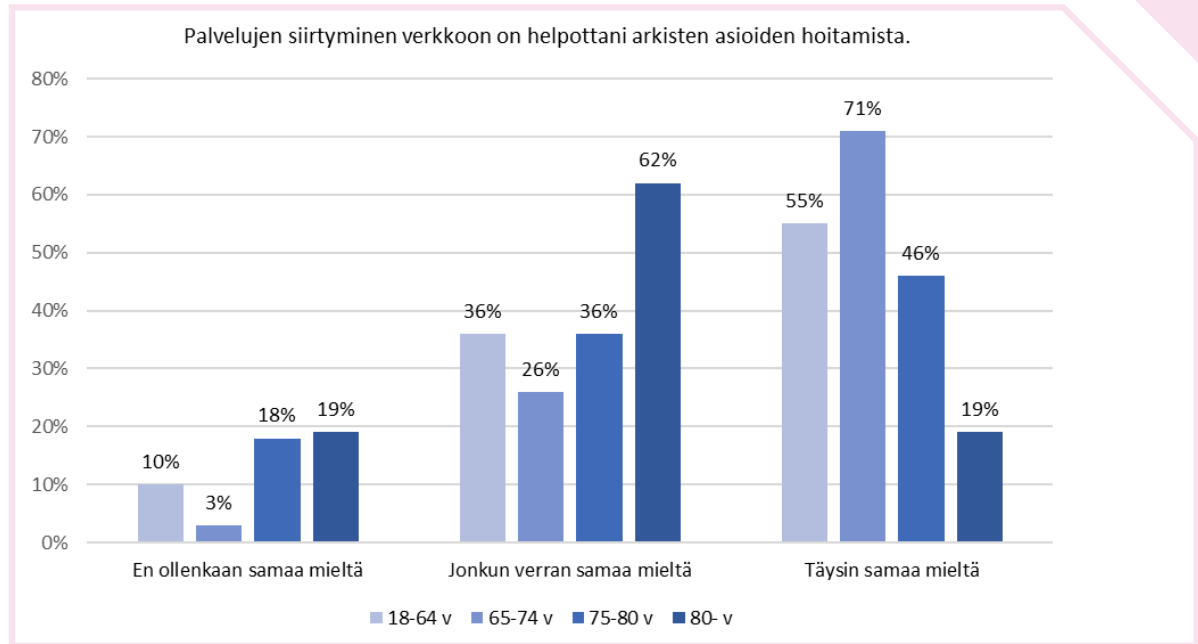
Pääasiassa palveluiden digitalisoituminen koetaan hyvänä asiana (täysin tai jonkin verran samaa mieltä 71 %) ja sen koetaan helpottaneen arkista asioiden hoitoa (täysin tai jonkin verran samaa mieltä 73 %).

Kuva 8. Vastaajien kokemukset digitalisaatiosta (N=126)



Eri vastaajatyypeillä ei ollut pienen aineiston vuoksi merkitsevää eroa digipalveluiden käyttökokemuksessa. Opiskelu- ja työikäisillä sekä nuoremmilla eläkeläisillä saattaa olla myönteisempi suhtautuminen digitalisaatioon kuin vanhemmilla vastaajilla. Tosin vanhemmilla vastaajilla oli enemmän "En osaa sanoa" tai "En ole käyttänyt" vastauksia. Vanhempienkin vastaajien vastauksissa oli pääsääntöisesti nähtävissä positiivista suhtautumista digitalisaatioon. Ks. alla eri ikäisten arviot siitä, miten verkkoon siirtyminen on helpottanut arkisten asioiden hoitamista

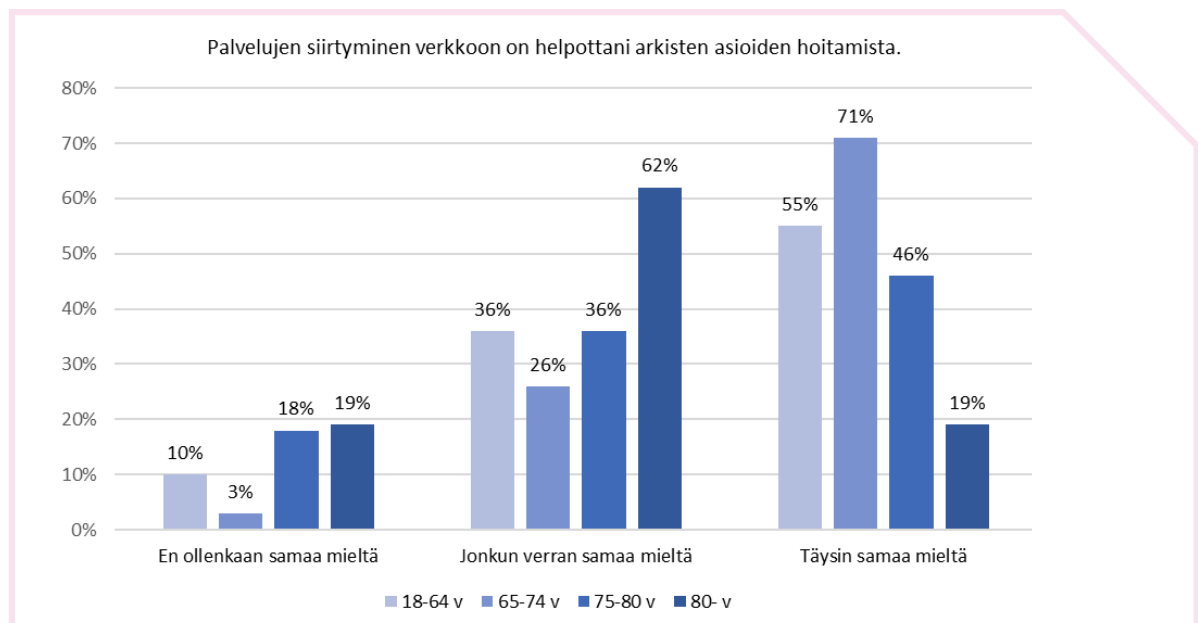
Kuva 9. Eri ikäisten suhtautuminen palvelujen siirtymisessä verkkoon (N=121)



Koulutetummat vastaajat saattavat suhtautuivat myös enemmän myönteisesti digitalisaation etenemiseen kuin vähemmän koulutetut. Naisilla oli hieman positiivisempi suhtautuminen digitalisaatioon kuin miehillä sukupuolien vertailussa. Yhdistyksillä ei ollut selvää eroa suhtautumisessa, paitsi Vaasan Kuuloyhdistyksen jäsenillä oli myönteisempi kokemus yhdenvertaisuuden lisääntymisestä digitalisaation myötä.

Vastaajilla, joilla ei todettu kuulovammaa saattaa olla hieman myönteisempi suhtautuminen digitalisaatioon, kuin niillä henkilöillä, joilla oli todettu kuulovamma. Ks. alla miten eriasteisista kuulovaikeuksista kärsivät arvioivat palvelujen siirtymistä verkkoon.

Kuva 10. Suhtautuminen palvelujen siirtymisessä verkkoon kuulovaikeuksien mukaan (N=100)



6.1 Kokemuksia digitaalisuudesta

Kokemuksia digitalisaatiosta kysyttiin myös avoimella kysymyksellä. Digitalisaatio on vastaajien mukaan helpottanut asiointia varsinkin antamalla vaihtoehtoon puhelinpalveluille. Puhelinpalveluissa on haastetta äänen laadun vuoksi ja lisähaastetta tuo se, että toisen osapuolen kasvoja ei näe.

”Digitalisaatio on super arv yksinelävälle kuten minä, koska en saa selvää puheesta puhelimessa. Minulla on aleneman lisäksi konsonanttien erottelukyvyn alenema. Konsonantteja ei korvaa mikään!”

”On helpottanut, koska puhelimella soittamisessa ei tarvitse pinnistellä kuulemisen kanssa”

”Käytän mieluummin nettiä / tekstiviestiä kuin puhelinta”

Yleisesti digitalisaation koettiin helpottavan arkea, koska asioita voi hoitaa oman aikataulun mukaan kotoa esim. pankkipalveluiden avulla. Sähköiset kanavat myös vähentävät stressiä kuulovammaisilta, koska heidän ei tarvitse jännittää kuulemisen aiheuttamia vaikeuksia asioita hoitaessaan.

”En pärjäsii enää ilman dikilaitteita”

”Pystyn hoitamaan lähes kaikki asiat ”käyttämättä kuuloa” (netissä). Vähentää väsymystä ja kuulemisen jännittämistä.”

”Kuullun ymmärtäminen on epävarmaa,
Esim. pankkipalvelut , laskut ym. täysin kotona mahdollisia”

”Käytän paljon kuvapuhelua viittomakielellä.”

Digipalveluissa osa koetaan helpoksi ja toimiviksi ja osa vaikeiksi.

”Pankkiasiat on helppo (Laskujen maksut), Kela on vaikea”

”Terveystiedoissa on hankaluutta”

”Asioidenhoitaminen harvoin onnistuu läppärillä. Yrität ja yrität ja lopuksi jonotat ja jonotat puhelimessa.”

”Ohjeet ja neuvot on kirjoitettu joskus ATK-ammattilaiselle (ammattislangi).”

Hyvänä digipalveluissa pidetään myös sitä, ettei tarvitse jonottaa ja yhteydenpito on muutenkin nopeampaa, sujuvampaa ja monipuolisempaa kuulovammaiselle. Sähköisten palveluiden koetaan vähentävän papereiden täyttöä.

”En pärjäisi enää ilman dikilaitteita”

”Asioiden hoitaminen on nopeutunut. Voin hoitaa asiat kotoa käsin, ei tarvitse jonottaa mihinkään.”

”Turha paperityö ja paperipostien lähettely on minimoitunut.”

Ikääntyvien ihmisten osalta joillain oli hankaluuksia palveluissa koska he kokivat, että heillä on alkujaankin heikot digitaidot. Osalla näin vastanneista ei myöskään ollut motivaatiota kehittää näitä taitoja ja digitalisaatio pelottaa. Digitalisaatiossa koettiin huonona heikon digiosaamisen tuomien ongelmien lisäksi se, että henkilökohtainen sosiaalinen kanssakäyminen vähenee.

”Vaikeutuu koko ajan. Apua!!”

”Minulla ei ole tarvittavaa tietoa ja niiden oppiminen ja muistaminen vaikeaa ikä 88”

”Paljon helpottaa jos osaa. (...) Liian paljon asiat siirtyvät digitaalisuuteen.”

”Haluan palvelua kasvokkain.”

52 % vastaajista on sitä mieltä, että yhdenvertaisuus on lisääntynyt digitalisaation yhteydessä. ”En osaa sanoa” vaihtoehdon valitsi jopa 28 % vastaajista.

”Viranomaispalvelut olisi hyvä saada erilaisin vaihtoehdoin. Kaikilla ei ole mahdollisuus käyttää nettiä, eikä tulostinta ole käytössä.”

”Kun kaikki siirtyy nettiin, jääkö vanhuksilta palvelut juuri sen takia käyttämättä”

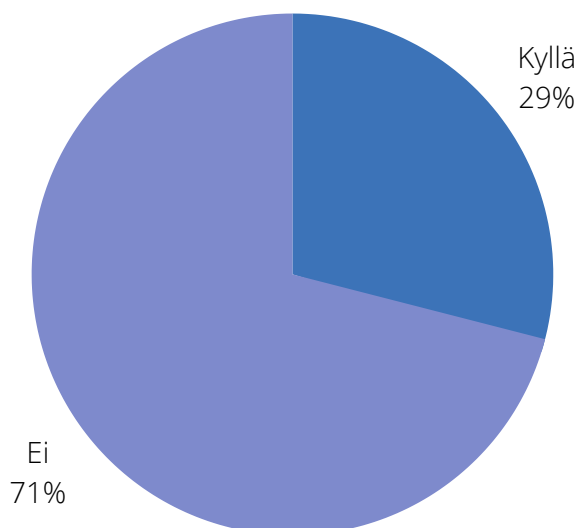
Vastaajat eivät osaa sanoa, onko viranomaispalveluissa huomioitu heidän tarpeensa. On vaikea arvioida, miten yhdenvertaisuutta ja kuulovammaisten tarpeita voisi huomioida viranomaispalveluissa. ”En osaa sanoa” vastauksia oli kuulovammaisten huomioimista selvittävässä kysymyksessä jopa 43 % vastauksista ja ”en ole käyttänyt” vastauksia oli 21%. Kuulovammaisten huomioimisesta viranomaisten palveluissa ei ole yhtenäistä näkemystä, 43% ei osannut sanoa ja muut vastaukset jakautuivat melko tasaisesti eri vaihtoehtojen välille.

7 KOKEMUKSET DIGIOPASTUKSESTA

7.1. Osallistuminen digiopastukseen

Suurin osa vastaajista (71%) ei ollut osallistunut järjestön tai muun toimijan tarjoamaan digiopastukseen.

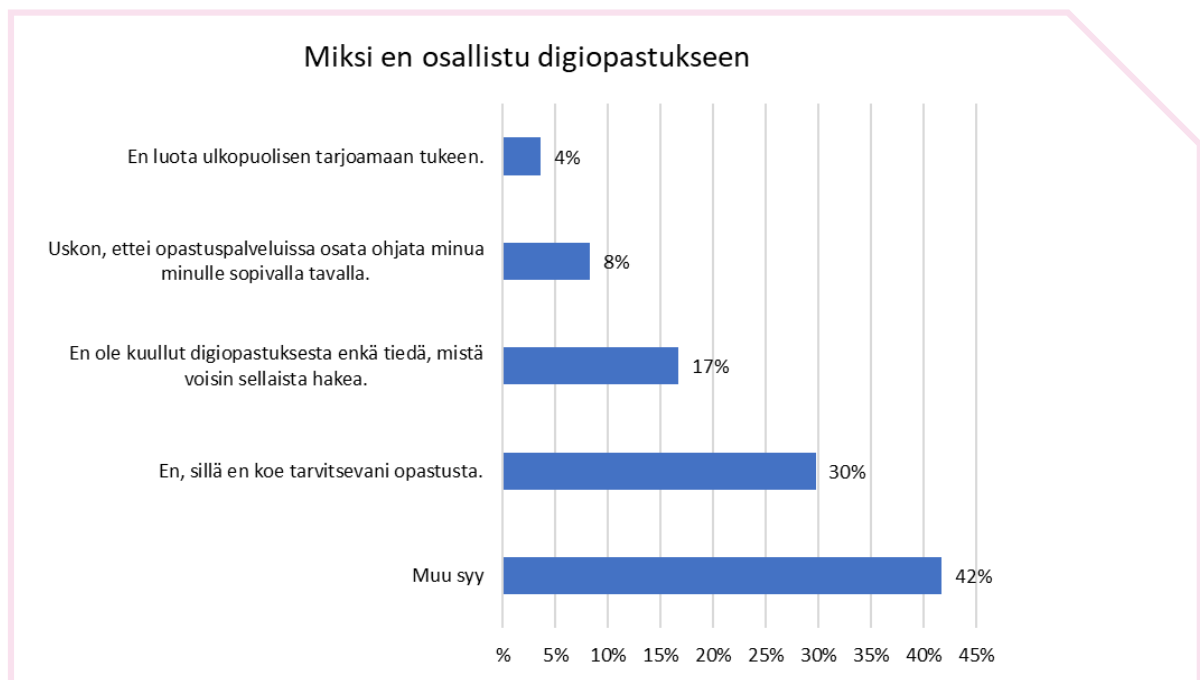
Kaavio 7. Osallistuminen digiopastukseen (N=126)



Sytä, miksi ei ole osallistunut digiopastukseen

Kysyimme vastaajilta, miksi he eivät olleet osallistuneet digiopastukseen. Noin kolmannes (30 %) vastasi, että ei kokenut tarvitsevänsä opastusta. Vastaajista 17% ei osaa hakeutua digituen pariin ja yhteensä 42% ei koe tarvitsevänsä opastusta tai suhtautuu siihen varauksella. Eniten vastattiin ”Muu syy” (42%) avoimista vastauksista yleisin oli, että henkilöllä ei ole kiinnostusta oppia uutta ”Korkea ikä – huono kuulo!”, henkilö kokee saavansa tukea jo perheenjäseneltään tai läheiseltä. ”Saan apua pojiltani aina, kun tarvitsen.” Muina syinä mainittiin esimerkiksi opetusaikojen sopimattomuus omiin aikatauluihin.

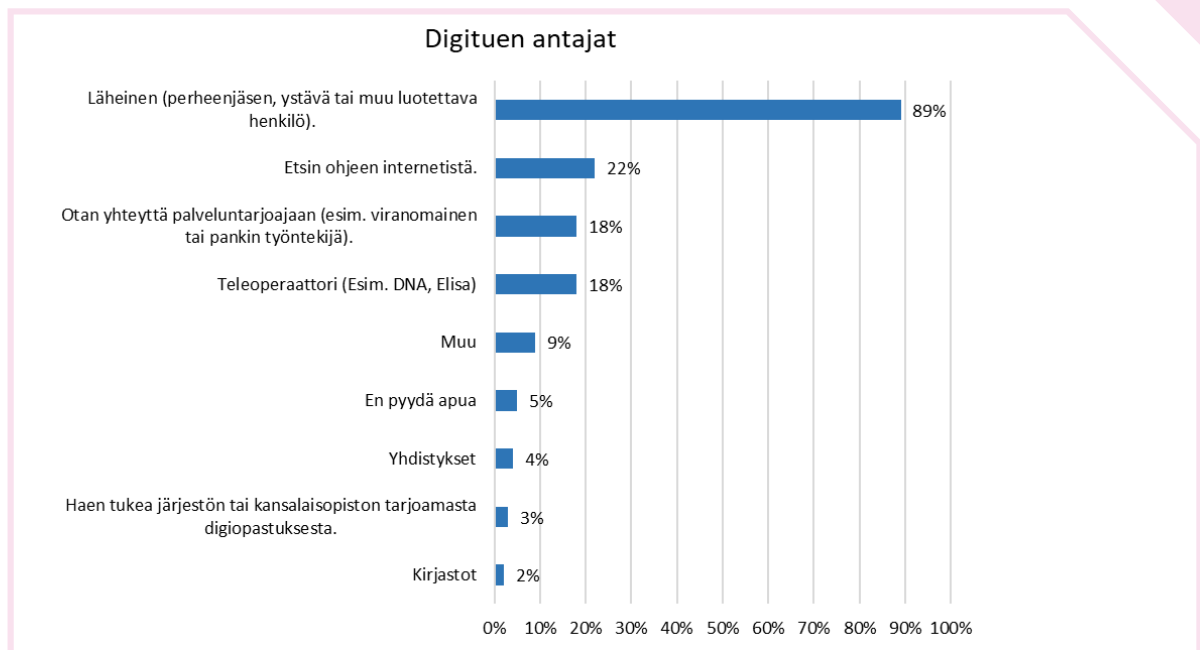
Kuva 11. Syitä olla osallistumatta digiopastukseen (N=84)



7.2 Digituen antajat

Vastaajilta kysyttiin myös, mistä he hakisivat digitukea, jos kohtasivat digipalveluissa haasteita tai ongelmia. Yleisimmin digitukea haettaisiin läheisiltä ja perheenjäseniltä (85 %), etsimällä ohjeita internetistä (23 %) ”Kun on jotain kysyttävää, menen Googleen” ja teleoperaattoreilta ja palveluntarjoajilta (molemmat 18 %). ”Paikallinen yrittäjä käytettävissä, jos tarvitsen.” Vähiten vastaajat etsisivät digitukea kirjastoista ja yhdistyksistä (2% ja 4 %). Analyysivaiheessa Muu, mikä-vaihtoehdosta siirrettiin vastauksia niille kuuluviin luokkiin.

Kuva 12. Digituen antajat, vastaajien määrä 129, valittujen vastausten lukumäärä 220



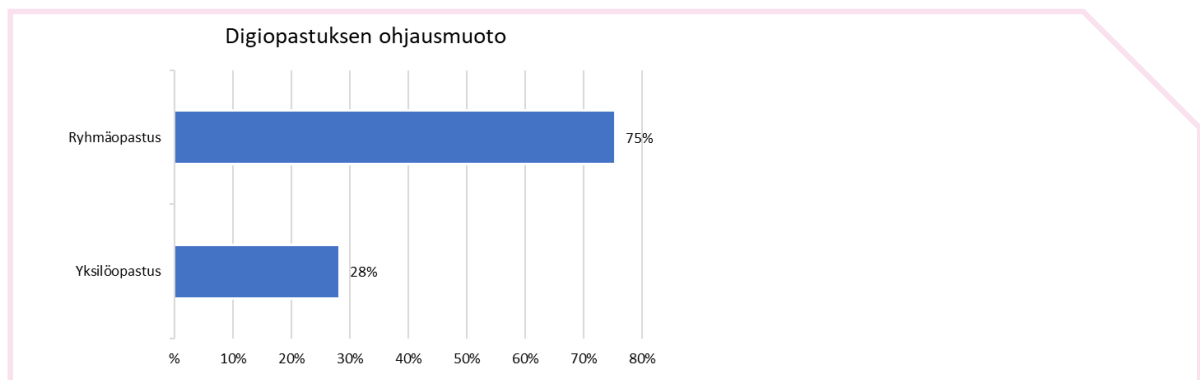
lällä, koulutuksella tai muilla vertailuryhmillä ei näyttänyt olevan merkitystä digitukeen liittyvien vastausten jakautumisessa. Epätietoisuus digiopetuksesta ja sen saatavuudesta saattoi olla näkyvissä nuorempien vastauksissa. Opiskelu- ja työikäisillä vastaajilla saattoi olla nähtävissä vähemmän tarvetta opastukselle, kun taas vanhemmilla vastaajilla oli enemmän avoimia vastauksia, joissa monessa kerrottiin iän tuomista haasteista (ks. 7.1 ylempänä).

7.3 Digiopastukseen osallistuminen

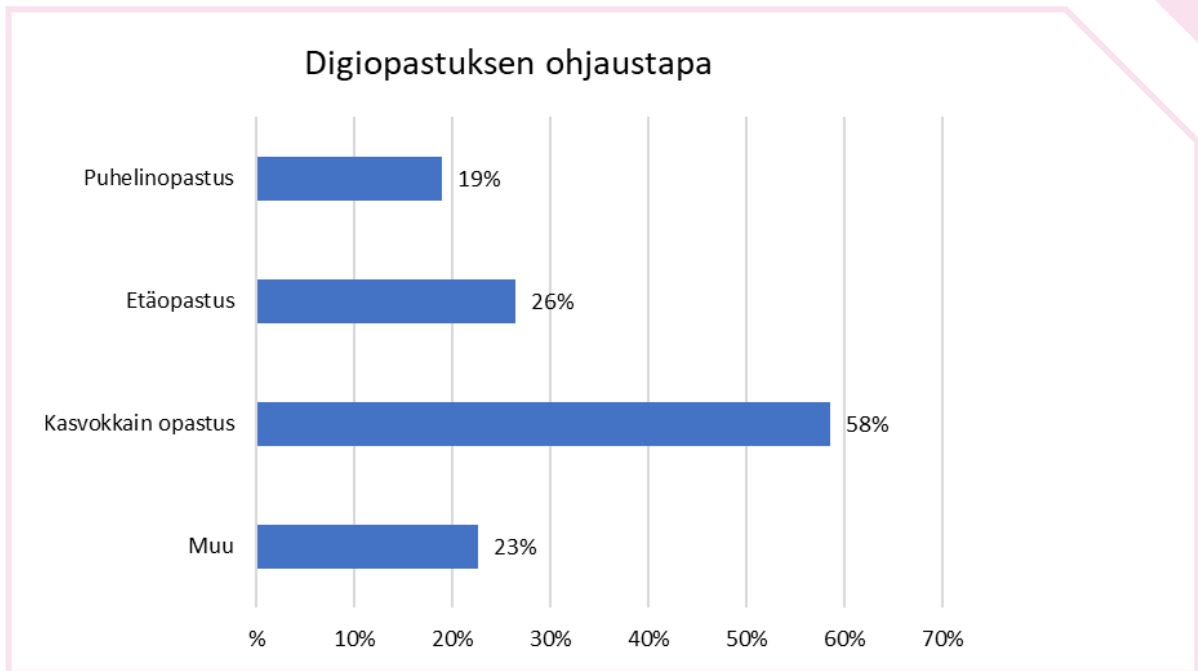
7.3.1. Ohjausmuoto

Kysyimme tarkempia tietoja digiopastukseen osallistumisesta heiltä, jotka olivat osallistuneet opastukseen. Eniten vastaajat olivat osallistuneet ryhmäopastukseen (76 %) ja kasvokkain tapahtuneeseen digiopastukseen (59 %). Muu, mikä -vastauksessa mainittiin läheisten tarjoama digiopastus, verkko-opetus ja webinaari.

Kuva 13. Digiopastuksen ohjausmuoto, prosenttia vastaajista N=53, vastausten määrä 45

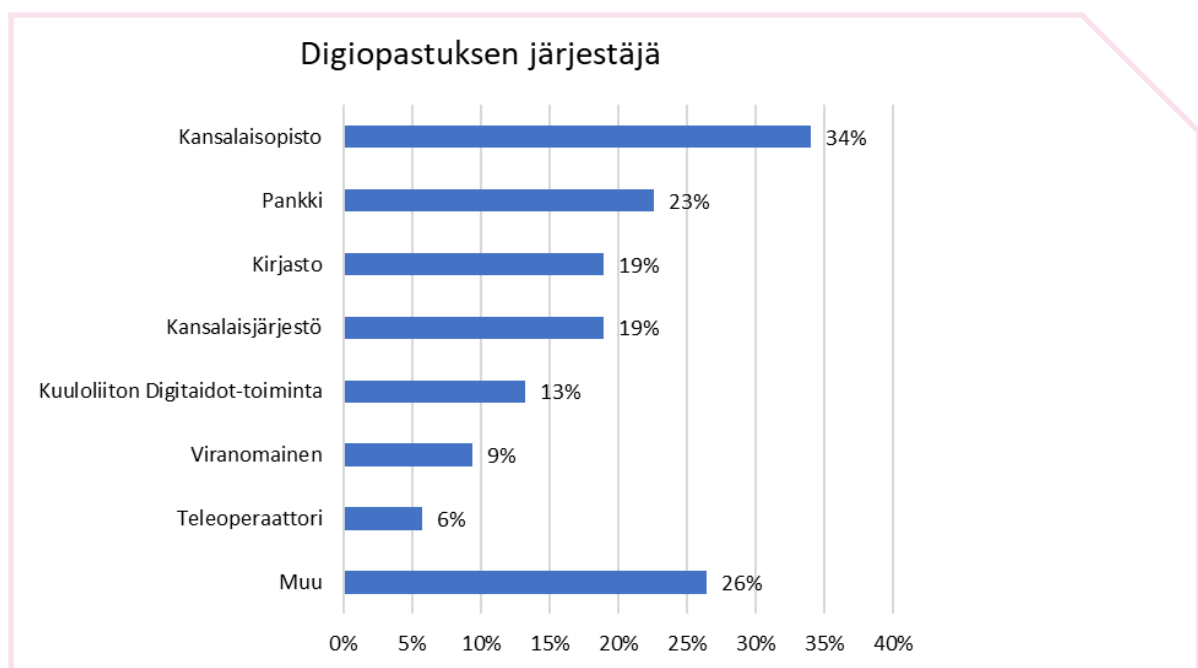


Kuva 14. Digiopastuksen ohjaustapa, prosenttia vastaajista, N=53, vastausten määrä 67



Järjestävän tahon osalta vastaukset jakautuivat tasaisemmin, eniten oli osallistuttu kansalaisopiston järjestämiin opastuksiin (34 %). Myös pankkien (23%), kirjastojen (19%) ja kansalaisjärjestöjen (19%) tarjoamiin opetuksiin on osallistuttu jonkin verran. Kuuloliiton DigiTaidot -toimintaan on osallistunut 13% digiopastukseen osallistujista. seuraavaksi eniten vastauksia sai "Muu, mikä" vaihtoehto. Näissä vastauksissa mainittiin erilaisia yhdistyksiä (varsinkin Enter Ry), TE-toimistoja, nettikahvila, läheisiä ja viitattiin aikaisempaan koulutukseen.

Kuva 15. Digiopastuksen ohjaustapa, prosenttia vastaajista, n=53, vastausten määrä 79

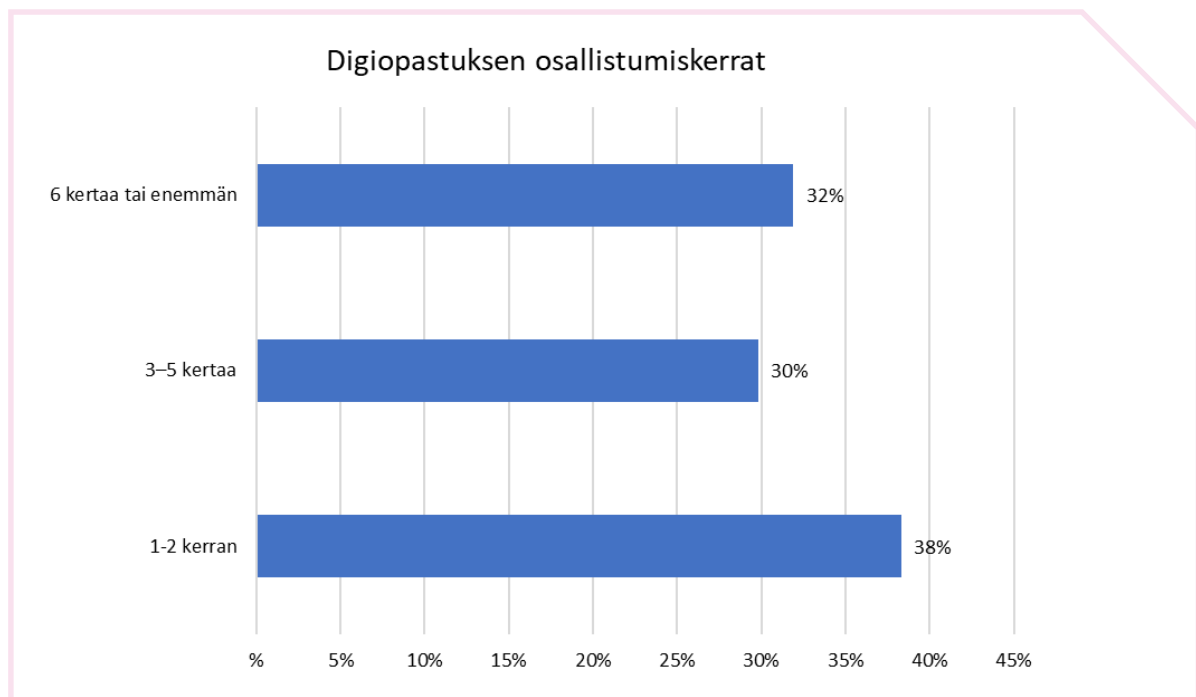


Eri vastaajatyypeillä ei ollut pienen aineiston vuoksi merkitsevää eroa siinä, mihin digiopastukseen osallistutaan. Koulutuksen ja sukupuolen osalta korkeammin koulutetut ja naiset saattavat käyttää monipuolisemmin eri digiopastusmuotoja. Naisten ja miesten vertailussa erot digiopastukseen osallistumisessa olivat aika pieniä. Yhdistysten vertailussa Vaasan Kuuloyhdistyksen jäsenet käyttivät hieman monipuolisemmin eri opastusmuotoja. Kuulovamman toteamisella ei ollut suurta vaikutusta eri digiopastusmuotojen hyödyntämiseen.

7.3.2 Digiopastuksen osallistumisen aktiivisuus

Vastaajien käyntikerrat digiopastuksessa jakautuivat melko tasaisesti eri vastausvaihtoehtojen välillä. Vastaajista 38% oli käynyt 1–2 kertaa, 30% oli käynyt 3–5 kertaa ja 32% oli käynyt 6 kertaa.

Kuva 16. Digiopastukseen osallistumisen aktiivisuus, prosenttia vastaajista, n=47



Eri vastaajatyypeillä ei ollut eroa siinä, kuinka usein opastukseen on osallistuttu.

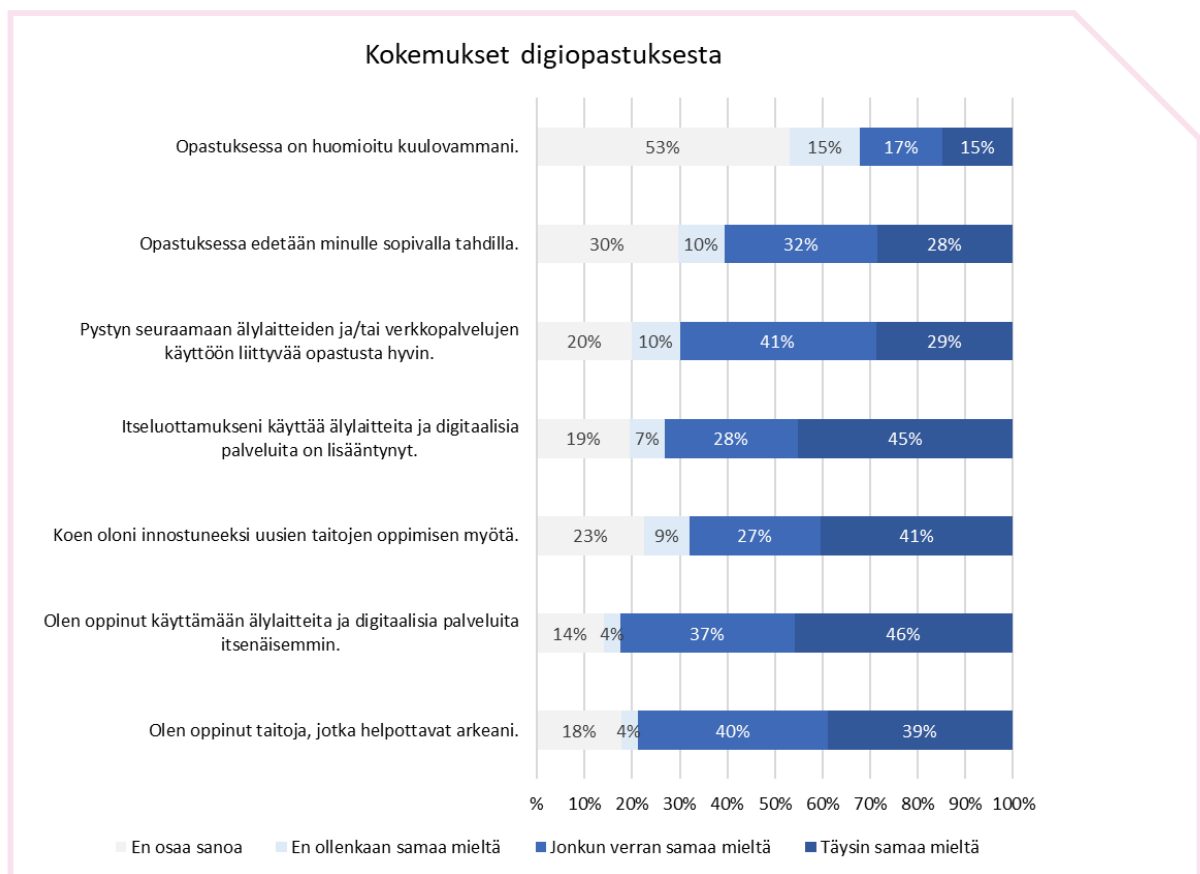
Eri vastaajatyypeillä ei ollut pienen aineiston vuoksi merkitsevää eroa siinä, mihin digiopastukseen osallistutaan. Koulutuksen ja sukupuolen osalta korkeammin koulutetut ja naiset saattavat käyttää monipuolisemmin eri digiopastusmuotoja. Naisten ja miesten vertailussa erot digiopastukseen osallistumisessa olivat aika pieniä. Yhdistysten vertailussa Vaasan Kuuloyhdistyksen jäsenet käyttivät hieman monipuolisemmin eri opastusmuotoja. Kuulovamman toteamisella ei ollut suurta vaikutusta eri digiopastusmuotojen hyödyntämiseen.

7.3.3 Digiopastuksen saavutettavuus

Vastaajat arvioivat kokemuksiaan digiopastuksesta kuulovammaisena. Jopa 53 prosenttia vastaajista ei osannut sanoa, että oliko kuulovammaisuutta huomioitu digiopastuksessa. Suurimman osan mielestä opetus on kuitenkin edennyt vastaajalle sopivalla tavalla, siitä on 60 % täysin tai jonkin verran samaa mieltä. Suurimman osan mielestä opetusta pystyy seuraamaan hyvin, siitä on 70 % täysin tai jonkin verran samaa mieltä.

Pääsääntöisesti digiopastuksen arvioidaan vaikuttavan positiivisesti digitaitojen kehittymiseen. Arjen arvioitiin helpottuneen jonkun verran tai paljon (40 % ja 39%) sekä itsenäistymisen koettiin lisääntyneen jonkun verran tai paljon (37% ja 46%). Digiopastuksesta innostuneeksi itsensä koki 41 % vastaajista.

Kuva 17. Kokemukset digiopastukseen osallistumisesta, n=86



Eri vastaajatyypeillä ei ollut pienen aineiston vuoksi merkitsevää eroa siinä, miten opastus vaikutti heidän kokemukseensa digitaalitojen kehittämisessä.

Opiskelu- ja työikäiset vastaajat ovat mahdollisesti kokeneet digiopastuksen enemmän hyödylliseksi. Vanhempien vastaajien vaihtoehtoisissa näkyi enemmän ”Jonkun verran samaa mieltä” tai ”En osaa sanoa”-vastausvaihtoehtoja. Korkealla koulutuksella saattaa olla myös merkitystä, sillä koulutetummat vastaajat suhtautuivat positiivisemmin opastuksen vaikutuksiin. Naisilla saattaa olla hieman myönteisempi arvio vaikutuksista.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET: TOIVEET JA TARPEET DIGITUELLE JA DIGITAALISILLE PALVELUILLE

8.1. Tarpeet ja toiveet digiopastukselle

Kysyimme vastaajilta, minkälaiseen digiopastukseen he voisivat kuvitella osallistuvansa. Osa vastaajista ei osannut tarkentaa yksityiskohtaisemmin tarpeitaan. Erikseen mainittuja toiveita oli useimmiten, että ohjaus olisi henkilökohtaista ja yksilöivää. [”Uskon, ettei opastuspalveluissa osata ohjata minua minulle sopivalla tavalla.”](#)

Vastaajien oma digiosaamisen taso vaihteli, minkä vuoksi luultavasti osa toivoi perusteiden opettelua ja osa halusi enemmän kehittyneempiä toiminallisuuksia. Tiedonsiirto (esim. tiedostojen ja kuvien siirto) eri laitteiden ja palveluiden (esim. pilvipalvelut) välillä nostettiin muutamissa vastauksissa esimerkeiksi, joissa kaivattaisiin opastusta.

Kasvokkain ryhmässä tapahtuva digiopastus oli yleisin muoto, johon kyselyyn vastanneet olivat osallistuneet. Verkkokurssit ja etäyhteyksin toteutettu digiopastus voisi helpottaa ihmisten aikataulujen sovittamista osallistumiseen, mikä koettiin haasteeksi osassa vastauksia. Etäopastus ei tosin tarjoa ratkaisua henkilöille, joilla on alkujaankin heikot digitaidot. Opastukseen osallistumisella täytyy tosin olla mahdollisimman matala kynnys, jotta mukaan saataisiin osallistujia vaikeamminkin motivoitavista ryhmistä.

Aikaisempien osioiden vastausten pohjalta digiopastuksen sisällössä tulisi ottaa huomioon molemmat osa-alueet, sekä digilaitteet että -palvelut. Ilman hyvää pohjaa digilaitteiden käytöstä voivat palvelujen opastamisen hyödyt jäädä saavuttamatta. Palvelujen opastamisella digitalisaation ja älylaitteiden hyödyt taas nousevat paremmin esiin, mitä ilman laitteiden käytöstä ei välttämättä motivoiduta.

Tabletit ovat vastausten mukaan älylaitteista vähemmällä käytöllä. Tablettien kohdalla voidaan pohtia, että tarvitaanko niiden käyttöön lisää opastusta. Iäkkäämpien opastettavien kohdalla on mahdollisesti vältettävä tilanteita, joissa opastuksessa olisi vain tabletit laitteina. Suurin osa vastanneista ei osannut tarkentaa digiopastukseen liittyviä kehitystarpeita. [”Paljonkin. Enemmän pitää ottaa huomioon kuulovammaisuus. Miten? En osaa kuvata?”](#) Joitakin toiveita digiopastukselle kuitenkin annettiin, näitä on lueteltu taulukossa alla.

Taulukko 18. Kuulovammaisten tarpeita digituelle

Kuulovammaisille suunnattu digiopastus	• "Kuulovammaisille voisi olla ihan omia koulutuksia / kursseja" • Alkuvaiheessa kuulovammaisille voisi olla oma ryhmä. • Taitojen kasvaessa ainakin osa kuulovammaisista voi osallistua myös kuulevien digiopastuksiin.
Tekninen toimivuus	• Kuulovammaisten mahdolliset apulaitteet toimivat hyvin yhteen opastuksessa käytettävien materiaalien, välineiden ja tilojen kanssa. • "Käytän induktiosilmukkaa". • Sähköisissä materiaaleissa tekstitykset mukana.
Koulutustilaisuuksissa turhat äänet minimoidaan	• Kaikki ylimääräinen melu ja hälinä vaikeuttavat monella opetustilannetta • "Itselläni on vain tinnitusta. Helpottaisi, jos taustahäly minimoitaisiin."
Rauhallinen tahti ja kannustava ote digiopastuksessa	• "Yksi asia kerrallaan. Ehtii omaksua paremmin." • Monella on epävarmuutta omista taidoista ja pelkoja digipalveluita kohtaan • Sähköisiä materiaaleja voi käydä rauhassa läpi omaan tahtiin • Pienryhmä voisi olla toimiva opetusmuoto, jossa jokaisen tarpeille on aikaa
Läheinen on monelle digitukija	• "Omalta kohdaltani paras apu on läheinen ihminen, joka neuvoo henkilökohtaisesti." • Kannattaa harkita digitukimateriaalin tuottamien kuulovammaista tukevalle läheiselle.
Kuulovammaisille suunnattu digiopetus huomio ihmisen kokonaisuudessaan	• Kuulovammaisuus ei pelkästään määritä henkilön digiosaamista tai vaikeuksia digipalvelujen käytössä. • Kuulovammaisille suunnatut digiopastukset eivät saa olla liian tarkasti rajattu audiosaavutettavuuteen vaan käsitellä digitaitoja laajasti. • "Sitä pitää kehittää paitsi kuulovammaiselle myös kielellisen häiriön, hahmostushäiriön, visuaaliongelmia"
Tarjota vaihtoehtoja puhelindigituelle	• Kuulovammaisia ei kannata pakottaa soittamaan palvelupuhelinnumeroon. • "en saa selvää puheesta puhelimesta" • Esimerkiksi nettikurssi, sähköposti, chat, tekstiviesti.

8.2. Tarpeet ja toiveet digitaalisille palveluille

Kysymykseen 'Onko kuulovammaisten tarpeita huomioitu viranomaispalveluissa' (ks. luku 6) eivät kyselyyn vastaajat osanneet tarkemmin nimetä kuulovammaisten erityistarpeita digitaalisille palveluille. Kyselyyn vastaajat mainitsivat avoimissa vastauksissa tekstitykset videoissa, viittomakielen sekä taustahälyn sekä puhelinpalveluiden minimoinnin. Tässä kappaleessa tarkastelemme myös tutkimuksen ulkopuolelta tekijöitä, jotka auttavat parantamaan sovellusten ja tuotteiden käytettävyyttä ja saavutettavuutta kuulovammaisille.

Kuulovammaisten saavutettavuuden parantaminen digipalveluissa alkaa tutkimalla, kuinka nämä käyttäjät liikkuvat ja käyttäytyvät verkossa. Kuulovammaisten ihmisten tarpeet ja toiveet digipalveluille vaihtelevat vamman tyypin ja laajuuden sekä yksilön mieltymysten mukaan. Kaikki helppokäyttöisyyteen tähtäävät toimenpiteet ja suurin osa saavutettavuustoimenpiteitä helpottaa myös kuulovammaisten asiointia sähköisissä palveluissa.

Taulukko 19. Kuulovammaisten tarpeita digipalvelulle

Tekstitykset videoille	• "Kuulovammaisille voisi olla ihan omia koulutuksia / kursseja" • Alkuvaiheessa kuulovammaisille voisi olla oma ryhmä. • Taitojen kasvaessa ainakin osa kuulovammaisista voi osallistua myös kuulevien digiopastuksiin.
Ääni- ja videosisällön tekstitykset	• Kuulovammaisten mahdolliset apulaitteet toimivat hyvin yhteen opastuksessa käytettävien materiaalien, välineiden ja tilojen kanssa • "Käytän induktiosilmukkaa". • Sähköisissä materiaaleissa tekstitykset mukana.
Videoiden ja äänitysten laatu	• Kaikki ylimääräinen melu ja hälinä vaikeuttavat monella opetustilannetta • "Itselläni on vain tinnitusta. Helpottaisi, jos taustahäly minimoitaisiin."
Viittomakieliset syötteet videoille	• "Yksi asia kerrallaan. Ehtii omaksua paremmin." • Monella on epävarmuutta omista taidoista ja pelkoja digipalveluita kohtaan • Sähköisiä materiaaleja voi käydä rauhassa läpi omaan tahtiin • Pienryhmä voisi olla toimiva opetusmuoto, jossa jokaisen tarpeille on aikaa
Huomioäänille vaihtoehto	• "Omalta kohdaltani paras apu on läheinen ihminen, joka neuvoo henkilökohtaisesti." • Kannattaa harkita digitukimateriaalin tuottamien kuulovammaista tukevalle läheiselle.
Visuaalinen selkeys	• Kuulovammaisuus ei pelkästään määritä henkilön digiosaamista tai vaikeuksia digipalvelujen käytössä. • Kuulovammaisille suunnatut digiopastukset eivät saa olla liian tarkasti rajattu audiosaavutettavuuteen vaan käsitellä digitaitoja laajasti. • "Sitä pitää kehittää paitsi kuulovammaiselle myös kielellisen häiriön, hahmostushäiriön, visuaaliongelmia"
Kaksivaiheinen todennus ilman puhelinta	• Kuulovammaisia ei kannata pakottaa soittamaan palvelupuhelinnumeroon. • "en saa selvää puheesta puhelimesta" • Esimerkiksi nettikurssi, sähköposti, chat, tekstiviesti.

9 Pohdintaa

Yhdenvertaisuus mahdollistuu ja suurin hyöty digitalisaatiosta saadaan, kun erilaiset erityistarpeet otetaan huomioon digipalveluissa. Helppokäyttöisten ja ymmärrettävien palvelujen tarjoaminen sähköisissä kanavissa auttaa suuresti kuulovammaisia, joista monet suosivat kaikista kanavista nimenomaan sähköisiä palveluita. Sähköisten palvelujen saavutettavuuden ja helppokäyttöisyyden parantaminen helpottaa kuulovammaisten arkea ja helpottaa asiointia.

Kuulovamma ei välttämättä ole merkitsevin tekijä, joka vaikuttaa henkilön sähköiseen asiointiin, digitaitoihin ja digituen tarpeeseen. Kuulovamman kanssa yhdessä digitaitoihin vaikuttavat esimerkiksi ikä, ympäristö, sosioekonominen asema ja terveydentila. Digipalveluiden kannattaa oletuksena pyrkiä kuulovammaisten käyttötottumukset huomioiviin ratkaisuihin. Tällöin palvelu huomioi paremmin myös esimerkiksi laajaa ikäihmisten joukkoa ja palvelee paremmin myös henkilöitä, jotka ympäristön vuoksi eivät voi tilapäisesti kuluttaa audiosisältöjä.

Tämän kyselyn tulokset ovat samansuuntaisia kansallisen tason kyselyn kanssa, missä kartoitettiin suomalaisten digitaitoja. Kansallisen tason Digikartoitus – Digitaalinen kysely toteutettiin Valtionvarainministeriön ja Digi- ja väestöviraston toimesta, jonka tulokset julkaistiin 2020. Digitaitokartotuksessa huomattiin, että nuoremmat ja koulutetummat omaavat paremmat digitaidot. Myös Kuuloliiton selvityksessä saatiin viitteitä siitä, että koulutetut ja nuoremmat mahdollisesti pärjäävät paremmin itsenäisesti digipalveluiden kanssa ja käyttävät mahdollisesti monipuolisemmin digipalveluja. Digitaalisen sisällön kulutus ja tuen tarve on hyvin samankaltaista kyselyjen välillä ja vaikuttaisi siltä, että kuulovammaisten ryhmä ei muodosta poikkeusta muuhun väestöön verrattuna digitaitojen osalta.

Suurimmat esteet sähköisten palvelujen käyttöön vaikuttaa liittyvän epävarmuuteen omasta oppimiskyvystä sekä siihen, että koetaan pärjäävän ilmankin niitä. Monet kyselyyn vastanneista eivät koe itse tarvetta opetella digitalisia palveluita, esimerkiksi verkkopankkiasiointia tai sähköpostia, koska käyttää palveluja mieluummin jonkun läheisen tai tuttavan avustamana. Tällöin kokemukset digipalveluista ei välttämättä muodostu niin henkilökohtaiseksi ja digitalisaation hyödyt eivät näy konkreettisesti heidän arjessaan. Aineisto viittaa siihen, että opiskelijat ja työikäiset olisivat aktiivisempia opastuksen suhteen. Opinnot ja työelämä itsessään vaativat tänä päivänä enemmän digitaitoja, mikä taas kannustaa näiden taitojen aktiiviseen kehittämiseen.

Kyselyn vastaajat eivät kokeneet, että viranomaiset olisivat ottaneet heidän kuulovammansa tarpeita huomioon digipalveluissa. Vastaajat ovat kuitenkin kokeneet, että digitalisaatio on maltillisesti lisännyt heidän yhdenvertaisuuttaan. Voisi olettaa yhdenvertaisuuden tunteen lisääntyvän, jos kuulovammaiset huomaisivat, että heidän tarpeensa on huomioitu esim. viranomaispalveluissa. Mitä pidemmälle ja laajemmin itsenäinen käyttö onnistuu digipalveluissa, sitä enemmän palveluista koetaan hyötyä.

Digiopastuksiin osallistuneet henkilöt kokivat, että heidän digitaitonsa olivat parantuneet. Kuulovammaisille on syytä tarjota tukea ja opastusta digitaitojen oppimiseen ja vahvistamiseen. Osa niistä, jotka hyötyisivät digituesta eivät kuitenkaan tunne tai löydä sitä. Digiopastuksen löydettävyydessä ja tunnettuudessa kannattaa hyödyntää Kuuloliiton omaa digitaitoja vahvistavaa toimintaa, joka osaa varmasti ottaa huomioon kuulovammaisten erikoistarpeet. Jos henkilö ei omista älylaitetta, tavoittaminen opastuksiin voi olla haasteellista. Tämän ryhmän syrjäytymisen riski kasvaa digitalisaation yleisesti lisääntyessä. Syrjäytymiseen vaikuttavat tekijät voivat myös kertautua, koska esimerkiksi älylaitteiden heikko osaaminen voi estää alkujaankin pääsyn digipalveluihin.

Kuulovammaisten yksilölliset digitaidot vaihtelevat suuresti ja kuulovammoja on monia erilaisia. Näin ollen toimivan digiopastuksen keinot ovat myös erilaisia: jotkut kuulovammaiset voivat osallistua mihin tahansa digiopastukseen ja jotkut hyötyisivät enemmän kuulovammaisille räätälöidystä opastuksesta. Digiopastusta kaivataan laajasti perustaidoista aina taitoja syventäviin teemoihin. Vastauksissa toivottiinkin, että taitotaso otettaisiin huomioon sisällön suunnittelussa. Kuulovammaisten tarpeisiin tärkeintä opetusmateriaaleissa ja -tilanteissa on huomioida selkeä äänimaailma, multimediasisällön tekstivastineet ja apuvälineiden käytön tukeminen. Digituen kanavista kannattaa harkita tilaisuuksien lisäksi verkko-opintomateriaaleja, sähköpostia tai tekstichattia. Vähiten digituki olisi kuulovammaisten tavoittavissa palvelupuhelinnumerosta.

Lähteet

Kuuloliitto (2021) Digitaidot-peli <https://www.kuuloliitto.fi/digitaidot-peli/>

Sinisalo, Sanna & Piirainen, Minna (2020) Digitaitokartoitus – Digitaalinen kysely. Valtiovarainministeriö & Digi- ja väestötietovirasto. Saatavilla: <https://dvv.fi/-/suomalaisten-digitaidot-ovat-suurimmaksi-osaksi-hyvalla-tasolla> (25.10.2021)

Yates, S., Kirby, J. & Lockley, E. (2015) Digital Media Use: Differences and Inequalities in Relation to Class and Age. Sociological Research Online, 20 (4), 12

Liite 1 Kyselylomakkeen kysymykset

1. Arvioi, kuinka hyvin koet osaavasi käyttää seuraavia älylaitteita?
2. Mikä seuraavista väittämistä kuvaa sinua parhaiten edellä mainittujen älylaitteiden käyttäjänä?
3. Jos käytät yllämainittuja älylaitteita, kuinka usein käytät niitä?
4. Mitä seuraavista digitaalisista palveluista käytät?
5. Mikä seuraavista väittämistä kuvaa sinua parhaiten digitaalisten palvelujen käyttäjänä?
6. Arvioi, miten hyvin seuraavat palveluiden digitalisaatiota arvioivat väittämät pitävät paikkansa sinun kohdallasi?
7. Kerro lyhyesti, miten palveluiden digitalisaatio on mielestäsi helpottanut tai vaikeuttanut arkeasi?
8. Kenen puoleen käännyt, kun et osaa käyttää älylaitetta (esim. älypuhelin) tai tarvitsemaasi verkkopalvelua (esim. sähköinen ajanvaraus)?
9. Oletko osallistunut järjestön tai muun toimijan tarjoamaan digiopastukseen?
Vastasit, että et ole osallistunut digiopastukseen, miksi et?
10. Kerro lyhyesti, millaiseen digiopastukseen voisit kuvitella osallistuvasi?
Vastasit, että olet osallistunut joskus digiopastukseen: Kuinka monta kertaa?
11. Millaiseen digiopastukseen olet osallistunut? Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.
12. Arvioi, miten hyvin seuraavat väitteet kuvaavat kokemustasi digiopastuksesta?
13. Voisiko digiopastuksen soveltuvuutta kuulovammaisille kehittää mielestäsi jotenkin?
14. Minkä kuuloyhdistyksen jäsen olet?
15. Ikä
16. Sukupuoli
17. Koulutustausta
18. Äidinkieli
19. Onko lääkäri todennut, että sinulla on kuulovamma tai iän myötä heikentynyt kuulo?
20. Kuinka usein kuuleminen jossakin arkipäivän tilanteessa on sinulle vaikeaa?
21. Kuinka kauan olet kokenut kuulemisen vaikeuksia arkipäivän tilanteissa?
22. Onko sinulla käytössä kuulemisen apuvälineitä?
23. Onko sinulla käytössä muita kuulemisen apuvälineitä?
24. Koetko, että sinulla on jokin rajoite, joka vaikeuttaa älylaitteiden (esim. älypuhelin, tietokone) tai palveluiden (esim. verkkopankki) käyttöä. Miksi?