



Maahanmuuttajan näkökulma digitaalisiin palveluihin

Muhyadin Hasan Jimale

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tradenomin tutkinto

Opinnäytetyö

2023

Tiivistelmä

Tekijä(t) Muhiyadin Hasan Jimale
Tutkinto Tradenomi
Raportin/Opinnäytetyön nimi Maahanmuuttajan näkökulma digitaalisiin palveluihin
Sivu- ja liitesivumäärä 32 + 6
<p>Opinnäytetyössä tarkastellaan digitaalisen palvelun maahanmuuttajan näkökulmaa digitaalisiin palveluihin. Heidän näkökulmastaan esimerkiksi OmaKela-asiointipalvelu, Omakanta, Te-palvelut ja muut digitaaliset viranomaispalvelut ovat tärkeitä.</p> <p>Opinnäytetyö alkaa maahanmuuttajien määrän kasvusta Suomessa. Ulkomaalaistaustaisten määrä on kasvanut tasaisesti kahden viime vuosikymmenen ajan. Vuonna 2021 alle 470 000 henkilöä Suomen väestöstä oli ulkomaalaistaustaisia, mikä vastasi 8,5 prosenttia väestöstä. Käsitellään myös maahanmuuton käsitettä sekä käytettävyyden ja sen merkityksen yhteyttä digitaalisiin palveluihin ja niiden saavutettavuuteen.</p> <p>Tutkimusta varten haastateltiin kuutta eri henkilöä, joilla oli erilainen koulutustausta peruskoulusta korkeakoulutettuihin, sekä miehiä että naisia. Lisäksi tehtiin kyselytutkimus, jonka avulla selvitettiin palveluiden käyttökokemuksia Google Forms -työkalulla. Kyselytutkimuksesta selvisi, että 31,3 % vastaajista ilmoitti, että OmaKela-asiointipalvelun käyttö on vaikeaa, eikä tiedetä, johtuuko tämä suomen kielitaidosta vai käyttöliittymään liittyvistä asioista. 25 % vastaajista ilmoitti kohtaavansa haasteita digitaalisten palveluiden käytössä Suomessa.</p> <p>Yksi yleisimmistä haasteista on suomenkielisten ohjeiden ja käyttöliittymien ymmärtäminen, sillä kielitaito ei välttämättä ole vielä kovin vahva. Tämä voi johtaa siihen, että tarvittavan tiedon löytäminen voi olla vaikeaa. Kaikki haastateltavat olivat kiinnostuneita aiheesta, koska he sanoivat sen olevan ensimmäinen kerta, kun heitä pyydetään kertomaan näkemyksiään omalla äidinkielellään. Vaikka he törmäsivät esimerkiksi Kelan kyselyyn, joka liittyy palvelun kehittämiseen, he eivät ymmärtäneet mistä siinä oli kyse.</p> <p>Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää digitaalisten palveluiden kehittämisessä ja suunnittelussa, jotta palvelut ovat kaikkien käyttäjien saavutettavissa ja käytettävissä. Tulevaisuudessa onkin tärkeää jatkaa tutkimusta maahanmuuttajien kokemuksista ja tarpeista digitaalisten palveluiden käytössä, jotta heidän näkökulmansa ja tarpeensa otetaan paremmin huomioon.</p>
Asiasanat Käytettävyys, saavutettavuus, asiakaskokemus, digitaalisiin palveluihin

Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Maahanmuutto	3
2.1	Maahanmuuton käsitteet.....	4
3	Maahanmuuton digitaalinen lukutaito.....	5
4	Käytettävyys.....	6
4.1	Käytettävyyden merkitys	7
4.2	Käyttäjäkokemus.....	8
4.3	käyttäjäkokemus ja selkokieli.....	9
4.4	Viisi keskeistä periaatetta käyttäjäkokemuksen suunnittelussa	10
5	Saavutettavuus.....	12
5.1	Saavutettavuus vaatimukset	13
5.2	Saavutettavuuden neljä peruseriaatetta POUR	14
6	Digitaalinen kuilu	15
7	Tutkimus maahanmuuttajien näkökulmasta	17
7.1	Kyselyn tulokset	18
7.2	Haastattelun toteuttaminen	20
7.3	Haastattelun tulokset.....	21
7.4	Yhteenveto.....	24
7.5	Kehittämissuhteita	25
8	Pohdinta	27
	Lähteet.....	30
	Liitteet	33
	Liite 1. Haastattelulomake	33
	Liite 2. Kyselylomake.....	34

1 Johdanto

Suomen maahanmuutto on lisääntynyt selvästi Vuonna 2021 Suomeen muuttanut 36 364 ulkomaalaista, eli 3 466 henkilöä enemmän kuin edellisenä vuonna (Tilastokeskus 2021). Maahanmuuttajien kotouttaminen on tärkeää suomalaiselle yhteiskunnalle esimerkiksi talouden, turvallisuuden ja koulutuksen kannalta. Lähivuosina Suomen huoltosuhteen odotetaan heikkenevän selvästi. Tämän vuoksi maahanmuuttoa pidetään tärkeänä tekijänä Suomen elinvoimaisuuden ja kilpailukyky säilymisessä ja sen vahvistamisessa. (Valtioneuvosto 2017.)

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tutkia maahanmuuttajien kokemuksia ja näkemyksiä digitaalisista palveluista. Digitaaliset palvelut ovat yhä tärkeämpi osa arkea, ja niitä käytetään yhä enemmän erilaisten palveluiden, kuten terveydenhuollon, viranomaisten ja työllisyshakuprosessien kautta.

Tavoitteena on myös lisätä ymmärrystä maahanmuuttajien näkökulmasta digitaalisiin palveluihin ja niiden käyttöön liittyen sekä tuoda esiin haasteita ja mahdollisuuksia maahanmuuttajien kotoutumisen ja osallisuuden näkökulmasta. Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, millaisia haasteita maahanmuuttajat kohtaavat käyttäessään digitaalisia palveluita, ja millaisia ratkaisuja voidaan kehittää näiden haasteiden ratkaisemiseksi. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää kehitettäessä parempia digitaalisia palveluita, jotka vastaavat maahanmuuttajien tarpeita ja auttavat heitä integroitumaan uuteen ympäristöön.

Lisäksi kielelliset haasteet voivat vaikeuttaa digitaalisten palvelujen käyttöä, jos maahanmuuttajalla ei ole riittävästi kielitaitoa käyttää digitaalisia palveluja tai jos palveluja ei ole saatavilla hänen omalla äidinkielellään.

Opinnäytetyössä etsitän seuraaviin kysymyksiin vastauksia:

- Miten maahanmuuttajat kokevat digitaaliset palvelut Suomessa?
- Mitkä ovat maahanmuuttajien kokemukset digitaalisten palveluiden käytöstä Suomessa?
- Mitkä ovat maahanmuuttajien kohtaamat haasteet digitaalisten palveluiden käytössä Suomessa?
- Miten digitaalisia palveluita voitaisiin kehittää vastaamaan paremmin maahanmuuttajien tarpeita ja odotuksia.

Tämä tutkimus ei käsittele verkkopankki- tai verkkokauppapalveluita, vaan keskittyy vain Suomen viranomaisten digitaalisiin palveluihin.

Tutkimus toteutetaan kvalitatiivisena tutkimuksena, jossa haastatellaan maahanmuuttajia ja kartoitetaan heidän kokemuksiaan viranomaisten digitaalisista palveluista. Tämä opinnäytetyö pyrkii tuomaan esiin maahanmuuttajien näkökulman viranomaisten digitaalisiin palveluihin ja auttamaan viranomaisia kehittämään palveluitaan entistä saavutettavammiksi ja helpommin käytettäviksi maahanmuuttajien näkökulmasta.

Aihe on myös merkityksellinen yhteiskunnan kannalta. Maahanmuuttajien määrä Suomessa lisääntyy, mikä tarkoittaa monia käyttäjiä, joiden äidinkieli ei ole suomi tai ruotsi. On tärkeää tutkia aihetta tästä näkökulmasta. Kysely toteutettiin Google Form -ohjelmalla, ja vastaamiseen annettiin yhden viikon aikaraja. Myös haastattelut toteutettiin Zoomin kautta 3.–4. huhtikuuta.

Maahanmuuttajat esittävät tutkimuksen perusteella myös useita kehittämissuhteita digiasioinnin arjen integroimiseksi. Nämä ehdotukset liittyvät muun muassa sähköisten palveluiden parantamiseen kaikille asiakasryhmille sekä heikommassa asemassa olevien syrjäytymisen ehkäisyyn. Maahanmuuttajien näkemykset ovat arvokkaita digitaalisten palveluiden kehittämisessä ja niiden huomioiminen on tärkeää, jotta voidaan luoda entistä parempia ja käyttäjäystävällisempiä palveluita kaikille.

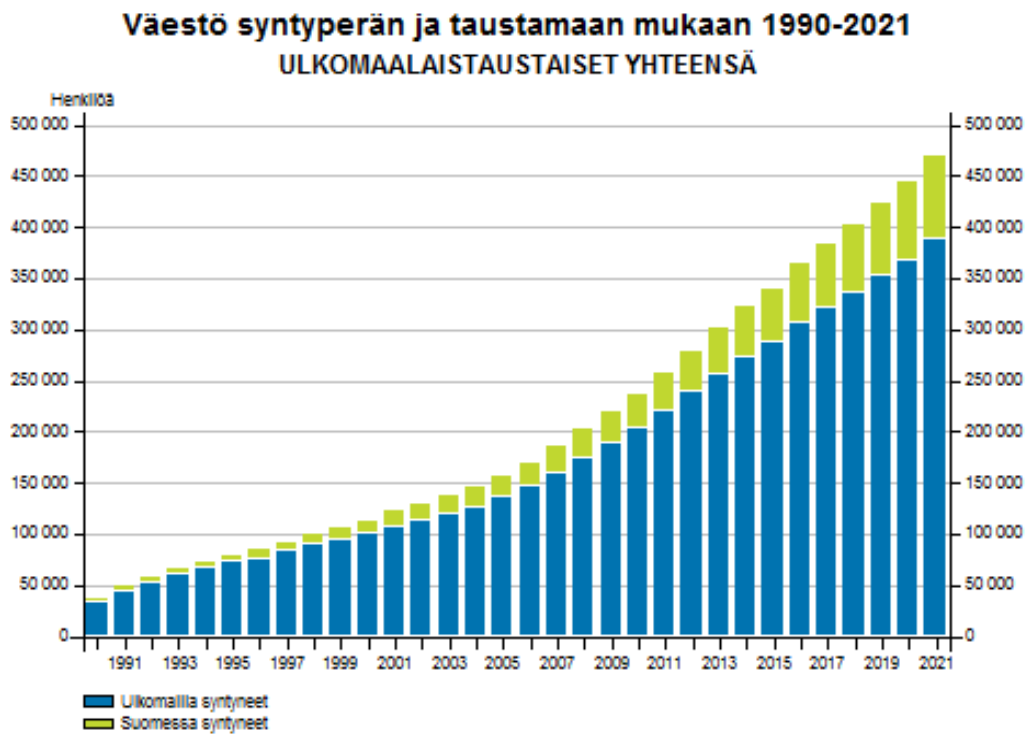
Haastattelussa ilmeni, että OmaKela-palvelun helppokäyttöisyys vaihtelee asiakkaiden näkökulmasta. Jotkut kokevat sen helppokäyttöiseksi, kun taas toiset eivät osaa käyttää sitä erityisesti, vaikka heidän suomen kielen taitonsa olisi hyvä. Tämä voi johtua esimerkiksi heikosta digitaidoista kotouttamisnäkökulmaan.

2 Maahanmuutto

Termi maahanmuutto on tietenkin jokaiselle meille hyvin tuttu termi. Maahanmuutto on ollut viime aikoina yleisesti julkisen keskustelun aiheena. Maahanmuuttaja-termiä viittaa yleensä ulkomailla syntyneisiin henkilöihin. Esimerkkejä ovat perhesyyt, työ, opiskelu tai pakolaisasema lähtemään tilanteen vuoksi.

Ulkomaalaistaustaisten määrä on kasvanut tasaisesti kahden viime vuosikymmenen ajan. Vuonna 2021 alle 470 000 henkilöä Suomen väestöstä oli ulkomaalaistaustaisia, mikä vastasi 8,5 prosenttia väestöstä. (Tilastokeskus 2021.)

Taulukko 1 Suomessa asuvien ulkomaalaistaustaiset määrä vuosina 1990–2021 (Tilastokeskus 2021.)



Tilastokeskus / Väestörakenne

2.1 Maahanmuuton käsitteet

- Ulkomaalaistaustainen on henkilö, joku on syntynyt ulkomailla tai joiden molemmat vanhemmat tai ainoa tunnettu vanhempi on syntynyt ulkomailla (mukaan lukien ns. sukupolven maahanmuuttajat). (THL, 2023.)
- Pakolainen on henkilö, jolla on aiheellinen pelko joutua vainotuksi rodun, uskonnon, kansallisuuden, tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuulumisen tai poliittisen mielipiteen vuoksi. Pakolaisstatuksen saa henkilö, jolle valtio on myöntänyt turvapaikan tai jota UNHCR pitää pakolaisena. (Kototietokanta 2023.)
- THL määrittelee turvapakanhakijaksi henkilön, joka hakee kansainvälistä suojelua, joka on oikeutettu suojeluun, jos hänellä on perusteltu syy pelätä vainoa rotunsa, uskontonsa, kansallisuutensa, tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuulumisensa tai poliittisen mielipiteensä vuoksi tai jos hän olisi todellisessa vaarassa, jos hänet palautettaisiin alkuperämaahansa tai pysyvään asuinmaahansa. (THL 2023.)
- Kiintiöpakolaisten vastaanottaminen on toimiva ja vaikuttava keino tukea kaikkein heikoimassa tilanteessa olevia pakolaisia, koska heidän suojelun tarpeensa ja muut oleskelun edellytykset arvioidaan jo ennen heidän saapumistaan Suomeen. Kiintiöpakolainen on henkilö, jonka YK:n pakolaisasiain päävaltuutettu on julistanut pakolaiseksi. Kiintiöpakolaisia ovat pakolaiset, jotka on Suomen osalta valittu ns. pakolaiskiintiöön. Kiintiö pohjautuu eduskunnan päätökseen valtion talousarvion yhteydessä. (THL 2023.)
- Paperiton on Suomessa ilman laillista oleskeluoikeutta asuva henkilö. Hänen oleskeluoikeutensa ei ole virallisesti viranomaisten tiedossa tai viranomaisten hyväksymää. Pelkkä passin tai muun henkilöllisyystodistuksen puuttuminen ei tee henkilöstä paperitonta. (Pakolaisneuvonta s.a.)
- Kansainvälinen siirtolaisuusjärjestö (IOM) työperäinen maahanmuutto määritellään henkilöiden siirtymiseksi kotimaastaan seuraaviin maihin toiseen valtioon työskentelyä varten. (IOM s.a.)

Suurin syy muuttaa Suomeen muista maista on perhe. Vuonna 2014 Suomessa asuvien ulkomaista syntyperää olevien henkilöiden ylivoimaisesti yleisimmät syyt Suomeen tuloon liittyivät perheeseen ja rakkauteen: ne olivat tärkein syy yli puolella (54 %, 123 000) kaikista maahanmuuttajista. (Tilastokeskus 2015.)

3 Maahanmuuton digitaalinen lukutaito

Suomessa palvelut ovat siirtyneet yhä enemmän verkkoon, ja nykyään tietotekniikan käyttö on tärkeää lähes kaikilla aloilla työelämän muuttuvien vaatimusten takia. Monet arkiset rutiinit, kuten työnhaku, lasten koulunkäynti ja asiointi viranomaisten kanssa viranomaisten kanssa asioiminen, hoidetaan verkossa.

Viranomaispalveluihin pääsy edellyttää usein digitaalista tunnistautumista, yleensä pankkitunnuksilla. Esimerkiksi julkiseen työnhakupalveluun pääsy edellyttää sekä tunnistautumista että digitaalisen palvelun sisällön ja digitaalisen järjestelmän ominaisuuksien ymmärtäminen. Tietotekniikan käyttöön ja informaatiolukutaitoon liittyviin ongelmiin voidaan vastata sekä koulutuksen että käyttöliittymän suunnittelun avulla. (Mäkinen & Sihvonen 2016.)

UNESCO:n informaatioteknologiainstituutin mukaan digitaalinen lukutaito on paljon muutakin kuin kyky käsitellä tietokoneita - kuten perinteinen lukutaito ja laskutaito, se käsittää perustaidot, joihin kuuluvat digitaalisen median käyttö ja tuottaminen, tietojen käsittely ja haku, osallistuminen sosiaalisiin verkostoihin tiedon luomiseksi ja jakamiseksi sekä monenlaiset ammatilliset tietotekniset taidot. (UNESCO Institute for Information Technologies 2011.)

Anttila ja Hämäläinen (2021) toteavat, että vaikka Suomessa on monia maahanmuuttajia, joiden digitaaliset taidot ovat hyvin kehittyneitä, on kieltämättä olemassa myös maahanmuuttajien ryhmiä, joilla on digitaalisia vaikeuksia ja joista suuri osa on naisia. Vaikka nuorten digitaaliset taidot eivät välttämättä vastaa suoraan työelämän tai virallisten kontekstien vaatimuksia, nuorilla saattaa olla paremmat taidot etsiä lisätietoa kuin vanhemmilla ihmisillä keskimäärin. Vaikka kehittäisimme parhaan digitaalipalvelun, siitä ei ole hyötyä, jos sen käyttäjät eivät löydä sitä. Uusien palvelujen toteuttamiseen sisältyy monia vaiheita, joissa voidaan vaikuttaa palvelujen osallisuuteen, ja kehittäminen yhdessä käyttäjien kanssa on yksi tärkeimmistä vaiheista.

4 Käytettävyys

Suunnittelun käytettävyys määräytyy sen mukaan, miten hyvin sen toiminnot sopivat käyttäjien tarpeita ja tilanteita vastaaviksi. Siksi olet vastuullinen suunnittelusi käytettävyydestä. (Interaction Design Foundation s.a.) Käytettävyys määritelmä on laatuominaisuus, sitä arvioidaan kuinka helpokäyttöisiä käyttöliittymiä ovat käyttää ja selailla. Sen lisäksi sana viittaa sen lisäksi menetelmiin oilla käytettävyyttä kehitetään edelleen suunnittelusyklin aikana. (Nielsen 2012.)

Käytettävyyttä määritellään viiden laatutekijän avulla:

- Opittavuus
- Tehokkuus
- Muistettavuus
- Virheet
- Tyytyväisyys

Opittavuus on tietyllä tavalla keskeisin käytettävyyden ominaisuus, koska useimpien järjestelmien on oltava helppoja oppia, ja useimpien ihmisten ensimmäinen kokemus uudesta järjestelmästä on sen käytön opettelu. Joissakin järjestelmissä on varaa kouluttaa käyttäjiä laajasti, jotta he selviytyisivät vaikeasti opittavasta käyttöliittymästä, mutta useimmissa tapauksissa järjestelmien on oltava helposti opittavia. Hyvin opittavissa järjestelmissä on jyrkkä kaltevuus oppimiskäyrän alkupäässä, ja niiden avulla käyttäjät voivat saavuttaa kohtuullisen käyttötaidon lyhyessä ajassa. (Nielsen 1994b 27–28.)

Tehokkuus: käyttäjä voisi saavuttaa korkean tuottavuustason järjestelmän opittuaan. Sen tulisi olla sekä tehokas että helppokäyttöinen. Kokeneiden käyttäjien käytön tehokkuutta voidaan arvioida testaamalla järjestelmän käyttöä. Käyttäjiä pidetään kokeneina, kun he ovat itse ilmoittaneet sen tai kun he ovat käyttäneet järjestelmää yli tietyn ajan, esimerkiksi vuoden, kun kyseessä ovat järjestelmät, jotka ovat olleet käytössä jo jonkin aikaa. Testikäyttäjät tuodaan paikalle ja pyydetään käyttämään järjestelmää tietyn ajan, minkä jälkeen heidän tehokkuutensa mitataan.

Muistettavuus liittyy siihen, että jotkut käyttäjistä hyödyntävät järjestelmää harvoin. Satunnaiset käyttäjät taas ovat käyttäneet järjestelmää aiemminkin, eikä heidän tarvitse opetella sitä tyhjästä, vaan heidän on vain muistettava, miten järjestelmää käytetään aiempien tietojensa perusteella.

Virheiden hallinta - Palvelu tukee erilaisia käyttäjän toimia ja näyttää virheilmoituksen vain todellisissa virhetilanteissa. Tämä saavutetaan analysoimalla käyttäjien tekemiä yleisiä virheitä, kuten virheiden määrää, tyyppisiä ja vakavuutta, sekä sitä, kuinka helposti käyttäjät voivat palautua näistä virheistä. (Interaction Design Foundation s.a.)

Tyytyväisyys viittaa siihen, kuinka miellyttävää järjestelmän käyttö on. Subjekttiivinen tyytyväisyys voi olla erityisen tärkeää käytettävyyssominaisuus järjestelmille. Myös tyytyväisyys voidaan määrittää yksinkertaisesti kysymällä ihmisten henkilökohtaista mielipidettä.

On olemassa lukuisia muita tärkeitä laatuominaisuuksia. Yksi tärkeimmistä on hyödyllisyys, jolla tarkoitetaan suunnittelun toimivuutta. Myös muita tärkeitä laatuominaisuuksia on olemassa. Esimerkki hyödyllisyys, joka viittaa suunnittelun toimivuuteen. Käytettävyys ja hyödyllisyys ovat molemmat tärkeitä tekijöitä määritettäessä, onko jokin asia hyödyllinen. Jos järjestelmä voi teoriassa tehdä sen, mitä haluat, mutta et voi toteuttaa sitä, koska käyttöliittymä on liian monimutkainen. (Nielsen 2012.)

4.1 Käytettävyyden merkitys

Verkkopalvelun käytettävyys on olennainen edellytys toiminnan onnistumiselle. Jos verkkosivustoa on hankala käyttää, käyttäjät poistuvat palvelusta. Jos etusivulla ei selkeästi kerrota, mitä palvelu tarjoaa ja mitä käyttäjät pääsevät tekemään sivustolla, käyttäjät lähtevät pois. Jos käyttäjät eivät löydä sivustoa, he lähtevät sieltä. (Nielsen 2012.)

Jos verkkosivujen tiedot ovat vaikeasti ymmärrettäviä tai jos ne eivät vastaa käyttäjien keskeisiin kysymyksiin, he poistuvat sivustolta. Käyttäjä ei lue verkkosivuston käyttöohjetta tai muuten käytä runsaasti aikaa käyttöliittymän hahmottamiseen. Käytettävissä on paljon muita verkkosivustoja; poistuminen on ensisijainen tapa puolustautua, kun käyttäjä joutuu vaikeuksiin.

Tärkeää on testata käyttäjiä yksilöllisesti ja antaa heidän ratkaista ongelmat omatoimisesti, jotta testitulokset ovat tarkkoja. Jos käyttäjille annetaan apua tai heidän huomiotaan kiinnitetään tiettyyn näytön osaan, testitulokset voivat vääristyä.

Käyttäjien pääasiallinen etu on mahdollisuus suorittaa tehtävänsä vaivattomasti ja tehokkaasti. Tämä saattaa kuulostaa yksinkertaiselta, mutta tyydytyksen tunne, joka syntyy onnistuneesta tietokonejärjestelmän käytöstä ilman turhautumista, on merkityksellinen ja arvokas. (Nielsen 2012).

Nielsen esittelee kymmenen käytettävyyden heuristiikkaa, jotka ovat suunniteltu parantamaan käytettävyyttä. (Nielsen 1994.)

- Näkyvyys järjestelmän tilasta: Järjestelmän tulisi aina pitää käyttäjät ajan tasalla tapahtumista antamalla asianmukaista palautetta kohtuullisessa ajassa. Kun käyttäjät tietävät järjestelmän tämänhetkisen tilan, he tietävät aiempien vuorovaikutustensa tulokset ja päättävät seuraavat vaiheet.
- Järjestelmän ja todellisen maailman sovittaminen yhteen: Suunnittelun tulisi puhua käyttäjien omaa kieltä. Käytä käyttäjälle entuudestaan tuttuja termejä, lauseita ja käsitteitä sisäisen

terminologian sijasta. Käyttäjien tulee aina pystyä ymmärtämään sanan tarkoituksen ilman, että heidän tarvitsee etsiä sanan määritelmää hakukoneesta.

- Käyttäjän hallinta ja vapaus: Käyttäjät tekevät usein virheitä. He tarvitsevat selkeästi merkityn poistumistien, jonka kautta he voivat poistua tarpeettomasta toiminnasta. Poistumisreittien avulla käyttäjät pysyvät järjestelmän hallinnassa ja välttävät jumiutumisen ja turhautumisen tunteen.
- Johdonmukaisuus ja standardit: Käyttäjien ei pitäisi joutua pohtimaan, tarkoittavatko erilaiset termit, olosuhteet tai toimet samoja asioita.
- Virheiden ehkäisy: Hyviä virheilmoituksia on tärkeää käyttää, mutta parhaat suunnitelmat estävät huolellisesti ongelmien syntymisen. Voit joko poistaa virhetilanteet tai varmistaa ne ja antaa käyttäjille mahdollisuuden vahvistukseen, ennen kuin he tekevät toimenpiteen.
- Tunnistaminen muistamisen sijaan: Vähennä käyttäjän muistikuormitusta asettamalla elementit, toiminnot ja vaihtoehdot näkyviin. Käyttäjän ei tarvitse muistaa asioita käyttöliittymän yhdestä kohdasta toiseen ja tulisi olla näkyvissä tai helposti löydettävissä, kun niitä tarvitaan.
- Joustavuus ja käyttötehokkuus: Anna käyttäjille mahdollisuus räätälöidä toistuvia toimintoja, jotta suunnittelussa voidaan ottaa huomioon sekä kokemattomat että kokeneet käyttäjät
- Esteettinen ja minimalistinen muotoilu: Käyttöliittymien tulee kuitenkin sisältää vain tarpeellisia tietoja sisältäviä elementtejä, joilla on suurta informaatioarvoa. Selkeys on aina tärkeämpää kuin visuaalinen komeus.
- Auttaa käyttäjiä tunnistamaan ja korjaamaan virheitä. Virheilmoitukset olisi ilmaistava selkokielellä (ei virhekoodeja), niissä tulisi ilmoittaa tarkkaan ongelma ja esittää rakentava ratkaisu.
- Apu ja dokumentaatio: On hyvä, jos järjestelmä ei vaadi mitään lisätietoja. Ohjeiden ja dokumentaation sisällön tulisi olla helppo hakea ja niiden tulisi keskittyä käyttäjän tehtäviin. Pidä se tiivistettynä ja listaa konkreettiset vaiheet. Voi kuitenkin olla tarpeen tarjota dokumentaatiota, jotta käyttäjät ymmärtävät.

4.2 Käyttäjäkokemus

Käyttäjäkokemus (UX, engl. user experience) viittaa ihmisen tunteisiin ja kokemuksiin, kun hän käyttää tiettyä tuotetta, verkkosivustoa, palvelua tai sovellusta. Käyttäjäkokemus muodostuu monista tekijöistä, kuten käytettävyydestä, helppokäyttöisyydestä, käyttäjän tyytyväisyydestä, esteettisyydestä, löydettävyydestä ja muista tekijöistä, jotka vaikuttavat siihen, kuinka hyvin tuote tai palvelu palvelee käyttäjän tarpeita ja tavoitteita. Käyttäjäkokemuksen tarkoitus on parantaa käyttäjän kokemusta ja tarjota miellyttävä, tehokas ja tarkoituksenmukainen käyttökokemus. (Spencer s.a.)

Peter Morville on informaatioarkkitehtuurin asiantuntija ja kirjailija, joka on työskennellyt käyttäjäkokemuksen parissa jo yli 20 vuoden ajan. Hän on kehittänyt useita käyttäjäkokemukseen liittyviä

malleja ja menetelmiä, joista yksi tunnetuimmista on UXHoneycomb-malli (kuva 1). Se koostuu seitsemästä UX:n osa-alueesta tai ulottuvuudesta, joita pidetään olennaisina laadukkaan käyttäjäkokemuksen luomisessa. Nämä osa-alueet ovat: (Morville 2004.)

- Hyödyllinen: Vastaako tuote tai palvelu käyttäjän tarpeita ja tavoitteita?
- Käyttökelpoinen: Onko tuotetta tai palvelua helppo käyttää ja navigoida?
- Toivottava: Herättääkö tuote tai palvelu käyttäjässä myönteisiä tunteita ja tuntemuksia?
- Löydettävissä: Löytääkö käyttäjä helposti etsimänsä?
- Saavutettavissa: Voivatko kaikki käyttää tuotetta tai palvelua, myös ne, joilla on vammoja tai rajoituksia?
- Uskottava: Vaikuttaako tuote tai palvelu luotettavalta ja luotettavalta?
- Arvokas: Onko tuote tai palvelu käyttäjän ajan ja vaivan arvoinen?



Kuva 1. Käyttökokemuksen hunajakennomalli

4.3 käyttäjäkokemus ja selkokieli

Selkokeskuksen mukaan yli 10 prosenttia Suomen väestöstä eli noin 650 000–750 000 henkilöä tarvitsee selkokielistä viestintää. Selkokielen tarve on kasvanut viime vuosina johtuen useista syistä, kuten ikääntyneiden määrän kasvusta ja sitä seuraavasta muistisairauksien lisääntymisestä, maahanmuuttajien määrän kasvusta sekä heikentyneestä lukutaidosta, joka koskee erityisesti nuoria. (Selkokeskus s.a.)

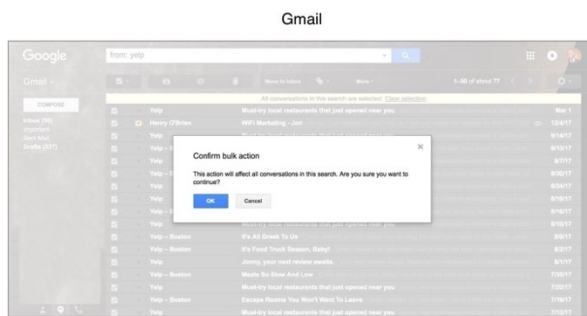
Kun kirjoitetaan verkkoon, selkokielen käyttö antaa käyttäjille mahdollisuuden löytää haluamansa tiedot, ymmärtää löytämänsä tiedot ja käyttää niitä tarpeidensa mukaisesti. Sen pitäisi myös olla toimivaa, löydettävää ja jaettavaa. (Usability.gov s.a.)

Selkokieline tiedottaminen auttaa erityisesti kotoutumisen alkuvaiheessa viranomaistiedon ymmärtämisessä ja suomen kielen oppimisessa. Selkokieline tiedon tarve voi olla väliaikainen, mutta myös pitkään Suomessa asuneet vieraskieliset hyötyvät siitä. Selkokielistä tiedottamista tarvitsee arviolta noin 10 % Suomen väestöstä, ja sen tarve on kasvanut viime vuosina. Maahanmuuttajat ovat yksi kasvava selkokieltä tarvitseva ryhmä. Kieli on merkittävä tekijä myös palveluiden saavutettavuudessa, joten sen käyttöä tulisi edistää erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten kohdalla. (kotoutuminen s.a.)

4.4 Viisi keskeistä periaatetta käyttäjäkokemuksen suunnittelussa

Interaction Design Foundation määrittelee nämä keskeiset periaatteet olennaisiksi neuvoiksi, joiden avulla voidaan luoda helppokäyttöistä ja miellyttävää suunnittelua. (Interaction Design Foundation s.a.)

- Hierarkia (Hierarchy) Käyttäjäkokemuksen suunnittelussa on tärkeää rakentaa selkeä hierarkia, joka auttaa käyttäjää navigoimaan sisällön läpi. Tämä tarkoittaa tärkeimmän sisällön sijoittamista ensin ja vähemmän tärkeän sisällön sijoittamista myöhemmin.
- Johdonmukaisuus (Consistency) Käyttäjät odottavat tuotteiden olevan yhteneväisiä muiden vastaavien tuotteiden kanssa, joita he ovat aiemmin käyttäneet. Mitä tutumpi tuote on käyttäjille, sitä helpompi heidän on oppia sen käyttö ja sitä parempi kokemus heillä on sen käytöstä
- Vahvista (Confirmation) Kun asiakkaat pyyhkivät vahingossa jonkin tuotteen tai suorittavat epähuomiossa maksun, heidän käyttökokemuksensa romahtaa. Yksi parhaista tavoista estää tällaiset virheet ovat vaatia vahvistus kaikille tärkeille tai peruuttamattomille toimille. Käyttäjille annetaan mahdollisuus kumota vahingossa tehty toimenpide tai harkita uudelleen asiaa, josta he ovat epävarmoja. Kehittyneiden hakutoimintojen avulla käyttäjät voivat löytää halutut tiedot tehokkaammin.



Kuva 2 Gmail pyytää käyttäjää vahvistamaan sähköpostien peruuttamattoman poistamisen ennen toimenpidettä

- Käyttäjän kontrolli (User control) Käyttäjän hallinnalla on monia eri vaihtoehtoja UX:ssä, joten yleensä käyttäjät saavat paremman kokemuksen, jos heille annetaan mahdollisuus hallita, missä he ovat tuotteessa ja mitä he tekevät.
- Saavutettavuus (Accessibility) Digitaalisten tuotteiden muotoilussa saavutettavuus tarkoittaa usein sitä, että tuotteiden suunnittelu on niin helppoa, että myös vammaiset käyttäjät voivat käyttää niitä. Tuotteiden suunnittelussa ihmisiä varten on ratkaisevan tärkeää, että tuotteet ovat helppokäyttöisiä mahdollisimman useiden ihmisten käyttöön. (Grass 2021.)

Squarespace

Amazon

Kuva 3 Squarespace ja Amazon sijoittavat merkinnät lomakekenttien yläpuolelle, jotta ne ovat aina näkyvissä ja käytettävissä myös ruudunlukijoiden avulla (Grass 2021.)

5 Saavutettavuus

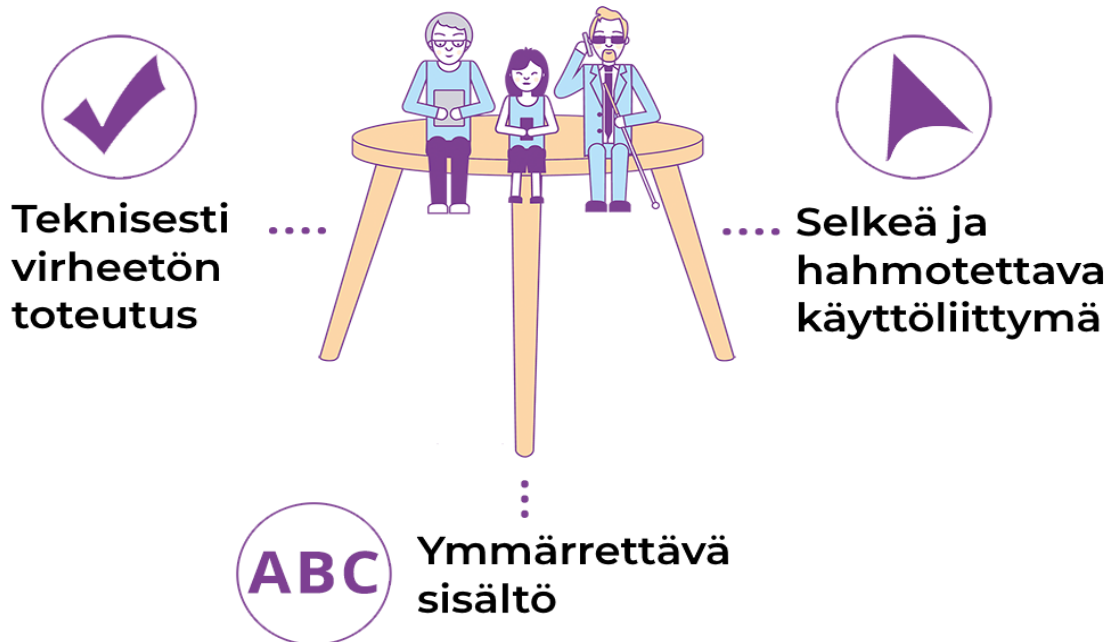
Saavutettavuus tarkoittaa sitä, voivatko kaikki käyttää tuotetta tai palvelua - riippumatta siitä, miten he sen kohtaavat. Saavutettavuutta koskevat lait ovat olemassa auttaakseen vammaisia ihmisiä, mutta suunnittelijoiden olisi joka tapauksessa yritettävä sopeuttaa kaikki mahdolliset ihmiset moniin käyttötarkoituksiin. Näin toimimalla on vankkoja etuja - etenkin parempaa suunnittelua kaikille. (Interaction Design Foundation s.a.)

Hyvä saavutettavuus on erityisen hyödyllistä ihmisille, joilla on ongelmia digitaalisten palvelujen tai laitteiden käytössä. Suomessa arvioidaan yleisesti olevan yli miljoona ihmistä, joilla voi olla haasteita käyttää verkkopalveluja, erityisesti jos saavutettavuutta ei oteta huomioon. (Aluehallintovirasto s.a.)

Saavutettavuus on vakiintunut termi digipalveluiden, kuten verkkosivujen ja mobiilisovellusten, yhteydessä. Se viittaa siihen, että eri ihmisryhmien on helppo käyttää digipalveluita ja niiden sisältöjä digitaalisessa maailmassa. Saavutettavuus parantaa yhdenvertaisuutta digitaalisessa yhteiskunnassa, sillä se varmistaa, että palvelut ovat esteettömiä erilaisille käyttäjille. (Aluehallintovirasto s.a. a.)

Kolme osa-aluetta, jotka tulee ottaa huomioon saavutettavan digipalvelun suunnittelussa ja toteutuksessa ovat (kuva 2.)

- Tekninen saavutettavuus: Tekninen saavutettavuus tarkoittaa sitä, että digipalvelun lähdekoodi on virheetöntä ja loogista, ja että palvelu noudattaa HTML-standardia ja WCAG-ohjeistusta. Lisäksi palvelun tulee toimia moitteettomasti erilaisilla päätelaitteilla ja avustavilla teknologioilla, kuten puheohjauksella ja ruudunlukuohjelmilla
- Helppokäyttöisyys: Helppokäyttöisyys tarkoittaa, että digipalvelu on intuitiivinen ja selkeä käyttää. Sen navigaatio on yksinkertainen ja etsityt sivut, toiminnot tai sisällöt löytyvät helposti. Navigaatio ei saisi olla monimutkainen, ja sivujen nimien tulisi olla kuvaavia ja selkeitä. Pääsisältö erottuu selkeästi muista sivuelementeistä. Palvelussa on helppo suorittaa halutut toiminnot vattomasti.
- Ymmärrettävyys: sisällön ymmärrettävyys on olennainen osa saavutettavaa digipalvelua, ja se on tärkeää kaikille käyttäjille. Tämä tarkoittaa selkeän ja ymmärrettävän kielen käyttöä, ja tarvittaessa myös selkokielisten tekstinmuotojen käyttöä. Tekstin tulisi olla helppolukuista ja jäsennelly lyhyiksi kappaleiksi ja luetteloiksi. Selkeitä väliotsikoita tulisi käyttää riittävästi. Myös linkkitekstien tulisi olla kuvaavia ja helposti ymmärrettäviä. Ymmärrettävyyteen kuuluu myös monikanavaisuus, eli sisältöjä tulisi tarjota eri muodoissa, kuten videoina, kuvina ja äänenä, lisäksi perinteisen tekstin rinnalla. (Aluehallintovirasto s.a. b.)



Kuva 4 Verkkopalvelun saavutettavuus kolme keskeistä näkökulmaa suunnittelussa (Aluehallintoista s.a)

5.1 Saavutettavuus vaatimukset

Suomessa 1.4.2019 voimaan astunut digipalvelulaki 306/2019 perustuu Euroopan unionin saavutettavuusdirektiiviin ja YK:n yleissopimukseen vammaisten henkilöiden oikeuksista, jotka korostavat vammaisten ihmisten osallisuutta ja itsenäistä asiointia myös digitaalisessa ympäristössä.

Digipalvelulaki sisältää kolme keskeistä vaatimusta:

- Palvelun ja sen sisältöjen on täytettävä saavutettavuusvaatimukset, jotka perustuvat kansainvälisen Web Content Accessibility Guidelines 2.1 -ohjeistuksen A- ja AA-tason kriteereihin.
- Palvelun ja sen sisältöjen saavutettavuus on arvioitava, ja saavutettavuuden tila ja mahdolliset puutteet on esiteltävä saavutettavuusselosteessa digipalvelulain mukaisesti.
- Palvelussa on oltava sähköinen palautekanava, jonka kautta käyttäjät voivat antaa palautetta saavutettavuudesta. Palautteeseen on vastattava 14 päivän kuluessa digitaalipalvelulain vaatimusten mukaisesti.

Digipalvelulain noudattamista valvova viranomainen Etelä-Suomen aluehallintoviraston saavutettavuudenvalvonnan yksikkö. (Aluehallintovirasto s.a. c.)

5.2 Saavutettavuuden neljä peruseriaatetta POUR

Verkkosisällön saavutettavuusohjeet (WCAG, Web Content Accessibility Guidelines) ovat kansainvälisesti sovittuja standardeja, jotka on laadittu helpottamaan verkkosisällön tekijöitä ja kehittäjiä tekemään verkkosivuja, mobiilisovelluksia tai muuta digitaalista teknologiaa esteettömyyden näkökulmasta. WCAG:n perusteet on laadittu neljälle saavutettavuutta koskevalle peruseriaattele. Nämä neljä periaatetta tunnetaan lyhenteellä POUR (Perceivable, Operable, Understandable ja Robust). POUR on menetelmä, jolla web-verkon saavutettavuutta tarkastellaan neljän tärkeimmän osa-alueen avulla.

- Havaittavissa: Informaatio ja käyttöliittymän osat on esitettävä käyttäjille tavalla, jonka he voivat havaita tai kuunnella.
- Toimiva: Käyttöliittymän komponentit ja navigointi on suunnitella siten, että ne mahdollistavat käyttäjien vuorovaikutuksen ja että ne tukevat apuvälineitä, kuten ruudunlukuohjelmia.
- Ymmärrettävä: Informaation ja käyttöliittymän toimintojen on oltava yksiselitteisiä ja yhtenäisiä, jotta sisältö on helposti luettavissa.
- Vankka: sisällön on oltava riittävän luotettavaa, jotta sitä voidaan tulkita luotettavasti useilla eri käyttäjävälineillä, mukaan lukien avustavat teknologiat. (Horton & Quesenbery 2013, 6.)

Universaalin muotoilun periaatteet pohjautuvat siihen, että ei ole tyypillistä, keskimääräistä tai normaalia loppukäyttäjää. Sen sijaan on olemassa sellainen ymmärrys, että käyttäjän konteksti voi vaihdella suuresti olosuhteitten mukaan. Koska vaihtelevuus on normaalia, periaatteet tukevat suunnitteluprosessia, jolla varmistetaan, että kaikki moninaisuudesta johtuvat tarpeet tulevat huomioon otetuiksi suunnittelussa. (Horton & Quesenbery 2013, 7)

- Tasapuolinen käyttö: suunnittelu ei aseta mitään käyttäjäryhmää epäedulliseen asemaan tai leimaa.
- Käytön joustavuus: suunnittelussa otetaan huomioon monenlaiset yksilölliset mieltymykset ja kyvyt.
- Helppo ja intuitiivinen käyttö: suunnittelu on helppotajuista käyttäjän kokemuksesta, tiedoista, kielitaidosta tai senhetkisestä keskittymisestä riippumatta.
- Havaittavissa oleva tieto: suunnittelu välittää käyttäjälle tehokkaasti tarvittavat tiedot ympäristöolosuhteista tai käyttäjän aistikyvystä riippumatta.
- Vikasietoisuus: Suunnittelussa minimoidaan vaarat ja vahingossa tapahtuvien tai tahattomien toimien kielteiset seuraukset.
- Vähäinen fyysinen rasitus: suunnittelua voidaan käyttää tehokkaasti, mukavasti ja väsymättä.

6 Digitaalinen kuilu

Tässä luvussa käsittelen digitaalista kuilua ja sen vaikutusta. Digitaalinen kuilu viittaa eroihin väestöryhmien ja alueiden välillä, jotka voivat hyödyntää nykyaikaista tieto- ja viestintäteknologiaa ja niiden välillä, joilla ei ole siihen mahdollisuutta. Vaikka termi sisältää nykyään teknisiä ja taloudellisia valmiuksia hyödyntää saatavilla olevaa teknologiaa sekä Internetin käyttömahdollisuuksia tai niiden puutetta. Digitaalisen kuilun luonne muuttuu jatkuvasti teknologian kehittyessä.

Termi digitaalinen kuilu on ollut käytössä jo 1900-luvun lopusta lähtien, kun sillä kuvailtiin eroa ihmisten välillä, joilla oli matkapuhelin ja niiden välillä, joilla ei ollut. Nykyään se viittaa eroon niiden välillä, joilla on pääsy internetiin (ja mahdollisuus käyttää muita digitaalisen viestinnän muotoja) ja niiden välillä, joilla ei ole internetyhteyttä. (Taylor 2022.)

Digitaalinen kuilu ei rajoitu pelkästään Internetin käyttöön, vaan se kuvastaa ihmisten epätasa-arvoista asemaa. Vain harvat pääsevät käsiksi tietoon, informaatioon ja verkostoihin sekä voivat hyödyntää tieto- ja viestintäteknologian tarjoamia mahdollisuuksia ja saada äänensä kuuluviin.

Kuten taulukosta 2 havaitaan suomenkieliset käyttävät eniten sähköistä asiointipalvelua, kun taas muiden kielten puhujat käyttävät enemmän paperista hakumenetelmää. Lisäksi ruotsinkieliset käyttävät enemmän verkkopalveluja hakemusten jättämiseen verrattuna muiden kielten puhujiin. Tämä osoittaa eroja eri kieliryhmien välillä hakemusten jättötavoissa, ja voi olla hyödyllistä huomioida nämä erot palveluiden suunnittelussa ja tarjoamisessa eri kieliryhmille. (Tanski 2022.)

Taulukko 2: Kelan etuuksia koskevien hakijoiden lukumäärät 01/2020–06/2022 (Tanski .2022.)

Hakijoiden lukumäärät	Hakemistavat			
	Verkkopalvelu	Paperi	Suullinen	Muu
Äidinkieli				
suomi	3 356 311	2 217 609	153 462	73 975
ruotsi	185 628	138 643	6 574	2 147
muu äidinkieli	262 581	218 656	52 653	13 152
tieto äidinkielestä puuttuu	92 717	83 152	6 029	4 885

Suurituloiset ovat todennäköisesti kiinnostuneempia sähköisestä terveydenhuollosta kuin pienituloiset, sillä monilla heistä ei ole tarvittavia laitteita tai tietoteknisiä taitoja. Sähköisten terveyspalvelujen paremman käytön ja etnisten erojen ehkäisemiseksi olisi hyödyllistä, jos verkkopalvelut olisivat mobiilisovelluksia, jotta niitä voisi käyttää ilman tietokonetta tai tablettia.

Siksi on tärkeää ottamaan huomioon kohderyhmä, kun sähköisen terveydenhuollon välineitä suunnitellaan ja toteutetaan.

Myös julkiset lääkäriasemat suosittelevat nykyään ajanvarausta verkossa. Ikä, etninen tausta, sosioekonominen asema, koulutus, sosiaalinen koulutustaso ja motivaatio vaikuttavat ilmeisesti käyttäjien sitoutumiseen sähköisiin terveyspalveluihin (Reiners ym., 2019). Tutkimuksissa on havaittu, että mustaihoiset ilmoittavat käyttävänsä verkkoa vähemmän kuin valkoihoiset, latinalaisamerikkalaiset, aasialaiset tai muut väestöryhmät (Hardiker & Grant 2010, 3). Monet maahanmuuttajat tarvitsevat apua lomakkeiden täyttämiseen, mikä voi johtua heikosta kielitaidosta tai tietokoneen tai skannerin puutteesta.

Yhdysvalloissa on raportoitu huomattavia terveyseroja ulkomailla syntyneiden ja Yhdysvalloissa syntyneiden väestöryhmien välillä. Ulkomailla syntyneillä on harvemmin sairausvakuutus ja heillä on todennäköisemmin vaikeuksia päästä terveydenhuoltoon (Yoon ym. 2017 b.)

Ensinnäkin digitaalinen syrjäytyminen vaikuttaa suoraan terveydenhuollon saatavuuteen liittyviin terveysvaikutuksiin. Digitaalisesta syrjäytymisestä kärsivät ihmiset jäävät digitaalisen terveydenhuollon ja digitaalisten palvelujen ulkopuolelle. Digitaalinen osallisuus on korostunut pandemian myötä entisestään. Pelkkä nettiin pääsy ei enää riitä, vaan tarvitaan taitoja, itseluottamusta ja riittävät käyttömahdollisuudet, jotta kaikki voivat osallistua ja elää hyvin ja turvallisesti digitaalisessa maailmassa. Digitaalisen syrjäytymisen esteiden lisäksi, jotkut ihmiset, kuten haavoittuvassa asemassa olevat maahanmuuttajat, voivat kohdata muita esteitä, kuten epäluottamusta teknologiaan ja muihin julkisiin palveluihin. Lisäksi pienituloisuuteen liittyvät esteet voivat myös vaikuttaa heidän kykyynsä käyttää digitaalisia palveluja. (Stone 2021.)

7 Tutkimus maahanmuuttajien näkökulmasta

Opinnäytettäni tavoitteena on tutkia maahanmuuttajan kokemuksiaan suomalaisesta digipalvelusta.

- Millaisia tietoteknisiä taitoja he käyttävät, kun heidän on käytettävä suomalaisia digitaalisia verkkopalveluja?
- Miten maahanmuuttajat kehittäisivät palveluja, jotka helpottaisivat digitaalisten verkkopalvelujen käyttöä heidän arjessaan?
- Millaisia kokemuksia ja haasteita heillä on suomalaisista digitaalisista verkkopalveluista?

Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä. Laadullisen tutkimuksen menetelmässä tutkittava ja tutkija ovat keskenään vuorovaikutuksessa. (Hisrijärvi & Hurme 2000, 23).

Pyrittiin kysymään, miten tyytyväisiä vastaajat ovat Omakelan asiointipalveluihin, Omakanta-palveluihin, TE-toimiston ja Omaveron hallintapalveluihin sekä Omakaupunki-palveluihin. Kysymykset olivat monivalintakysymyksiä, jotka yritettiin tehdä helpoiksi, koska osa vastaajista ei välttämättä osaa vastata, jos kysymykset ovat liian vaikeita. Otettiin huomioon myös vastaajien kielitaito. Jos kysymykset ovat liian pitkiä, vastaaja saattaa olla väsynyt tai vastata ihan mitä haluaa.

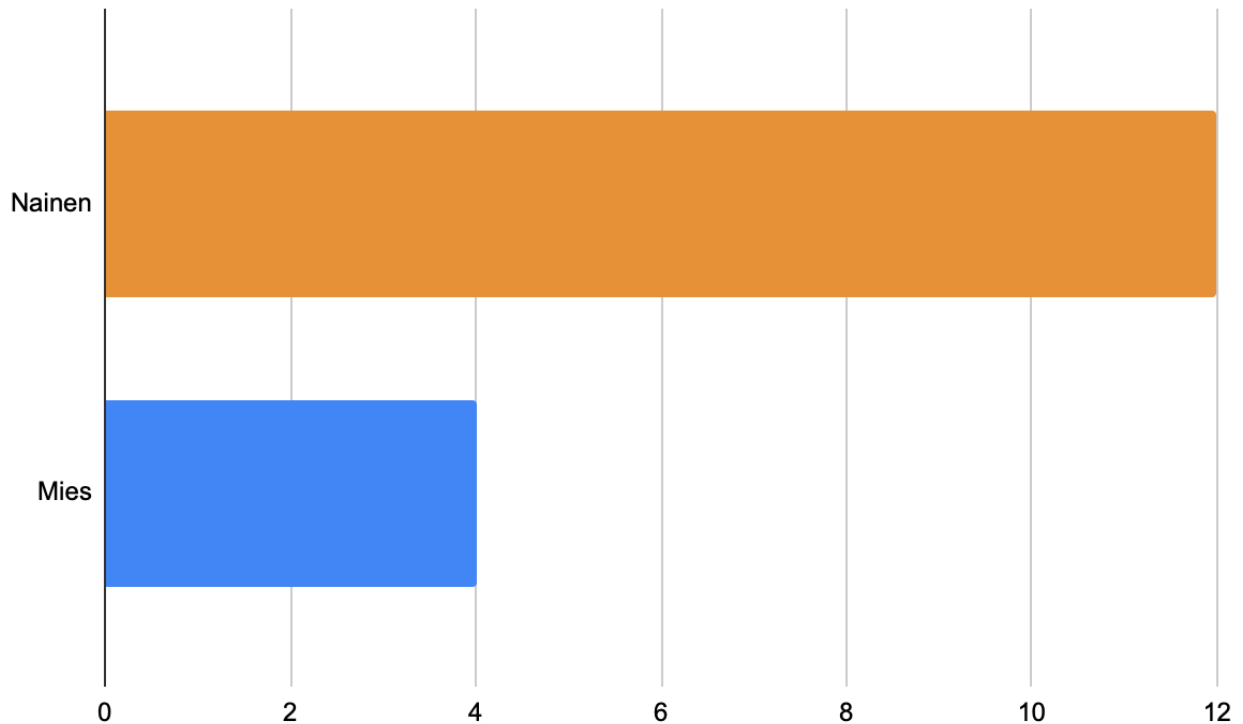
Kyselylomakkeessa kysyttiin vastaajan kokemuksia eri viranomaisten tarjoamista sähköisistä palveluista ja niiden käytöstä. Kysymyksiä esitettiin muun muassa T-työvoimatoimiston, Verohallinnon, Omakannan ja OmaKelan palveluiden käytöstä. Lisäksi vastaajia pyydettiin arvioimaan digitaalisia taitojaan ja sitä, käyttävätkö he mieluummin sähköisiä vai perinteisiä viranomaispalveluja. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää vastaajien kokemuksia ja mielipiteitä eri sähköisten palvelujen käytöstä, jotta viranomaispalveluja voitaisiin kehittää vastaamaan paremmin käyttäjien tarpeita ja odotuksia.

Laadulliseen tutkimukseen päädyttiin, sillä haluttiin ymmärtää ilmiötä tarkemmin ja kuulla maahanmuuttajien näkökulmia. Huhtikuussa aloitettiin kyselytutkimus Google Forms -alustalla, jonka tavoitteena oli kerätä tietoa maahanmuuttajien kokemuksista suomalaisissa digipalveluissa. Tutkimuksen avulla pyrittiin selvittämään, miten helposti maahanmuuttajat käyttävät Kela, T-toimisto ja Omakanta -verkkopalveluja, joissa näkyy heidän sosiaali- ja terveydenhuollon tietonsa sekä lääkityksensä.

Kyselyyn voidaan sisällyttää myös monivalintakysymyksiä, jotka auttavat ohjaamaan kyselyä eteenpäin ja saamaan tarkentavia vastauksia avoimiin kysymyksiin. Monivalintakysymyksillä voidaan myös kerätä metadatan vastaajista, kuten ikä, sukupuoli ja koulutustausta. Nämä tiedot voivat olla hyödyllisiä vastausten analysoinnissa. (Aaltola & Valli 2015, 84–87.)

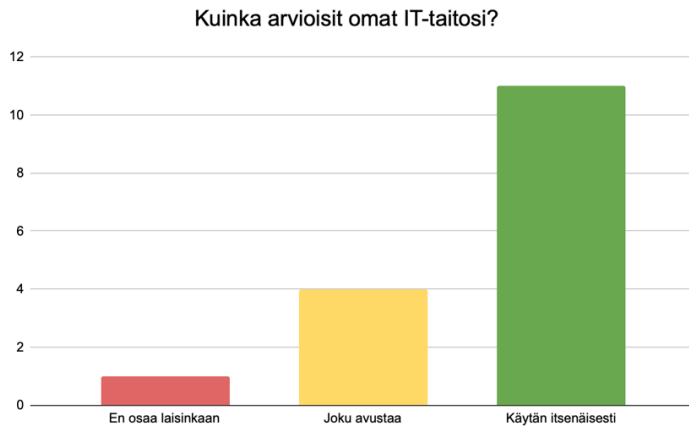
7.1 Kyselyn tulokset

Kyselyn päämääränä oli tunnistaa, ovatko nämä palvelut helppokäyttöisiä maahanmuuttajille. Kyselyyn vastaamiseen oli annettu yhden viikon aikaraja. Yhteensä 20 henkilölle lähetettiin kysely, ja siitä 16 henkilöä vastasi, mikä tarkoittaa, että kyselyn vastausprosentti oli 80 %.



Kuva 5 sukupuoli jakauma

Myös maahanmuuttajien IT-taitoa haluttiin selvittää kyselyssä, sillä heidänkin on tärkeää hallita IT-laitteiden käyttöä nykypäivän yhteiskunnassa. Vastaajien IT-taitojen tasoa, sillä ilman riittäviä IT-taitoja digitaalisten asioiden hoitaminen voi olla haastavaa. Kysymys kuului: "Kuinka hyvin arvioit hallitsevasi IT-taitoja?" Kuvasta 6 käy ilmi, että 68.8 % vastaajista kertoi käyttävänsä IT-laitteita itsenäisesti, 25 % vastaajista tarvitsi apua esimerkiksi perheenjäseneltä ja 6.4 % vastaajista ilmoitti, että eivät osaa käyttää digitaalisia palveluita.

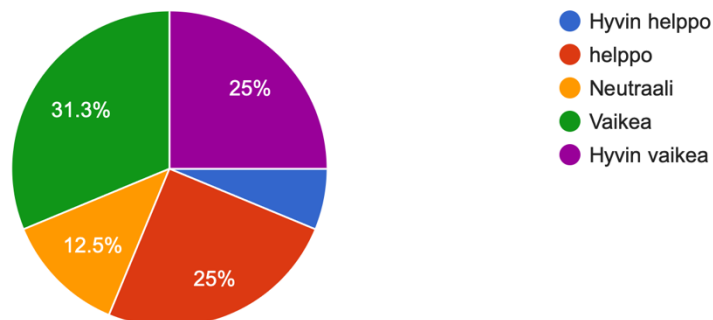


Kuva 6 Vastaajien IT-taito

Kuvassa 7 esitetään vastaajien kokemus OmaKela-asiointipalvelusta. 31,3 % vastaajista ilmoitti, että palvelun käyttö on vaikeaa, eikä tiedetä, johtuuko tämä suomen kielitaidosta vai käyttöliittymään liittyvistä asioista. 25 % vastaajista kertoi kokevansa OmaKela-palvelun helppokäyttöiseksi, kun taas 25 % vastaajista ilmoitti, että palvelun käyttö on haastavaa eli erittäin vaikeaa. Vain 6,3 % vastaajista kertoi sen olevan erittäin helppo käyttää.

Kuinka helpoksi koet sähköisen asioinnin kyseisessä palvelussa?

16 responses



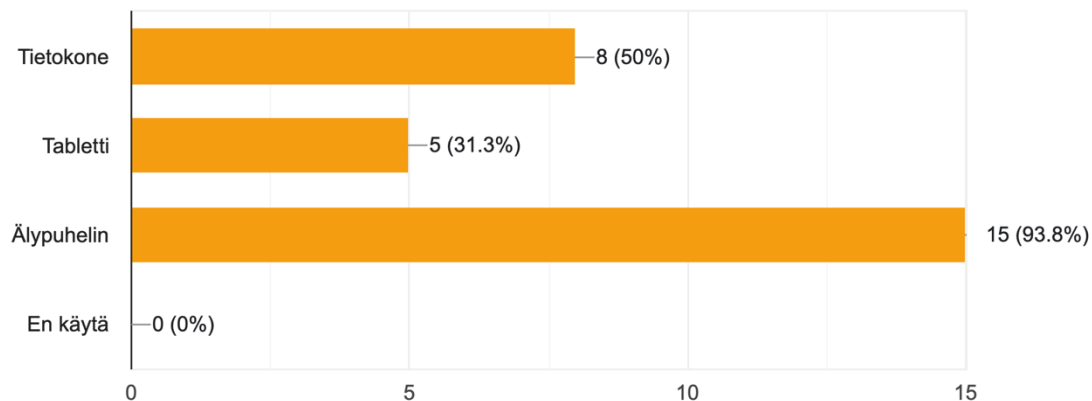
Kuva 7 Vastaajien kokemukset OmaKela-asiointipalvelusta

Haluttiin myös tietää, millä laitteella vastaajat käyttävät omaKela-palveluita, esimerkiksi älypuhelimia, tabletteja ja tietokoneita. Kuvio 6 osoittaa, että kaikki vastaajat käyttävät eniten älypuhelimia, koska se on helppoa ja sillä hoitaa asioita. Toiset edelleen pitävät kiinni tietokoneesta, ja

kolmanneksi tulevat tabletilaitteet.

Millä laitteella pääsääntöisesti käytät sähköisiä palveluja?

16 responses



Vastaajista 56 % vastasi, etteivät olleet käyttäneet T-toimistoa lainkaan. Kun kysyttiin "Kuinka helpokäyttöiseksi koet sähköisen asioinnin kyseisessä palvelussa?", 42 % vastaajista ilmoitti sen olevan vaikeaa käyttää, kun taas vain 7 % vastaajista ilmoitti sen olevan helpokäyttöistä. On mahdollista, että T-toimiston työnhakuun liittyviä asioita pystyy hoitamaan paremmin paikan päällä.

7.2 Haastattelun toteuttaminen

Haastattelin kuutta eri henkilön kanssa, joilla oli erilainen koulutustausta peruskoulusta korkeasti koulutettuihin. Haastattelut toteutettiin Zoom-alustan avulla 3.–4. huhtikuuta. Kerroin heti haastateltaville, että teen opinnäytetyön aiheesta "Maahanmuuttajan näkökulma digitaalisiin palveluihin". Kunkin haastattelun kesto oli noin 10 minuuttia. Kaikissa haastatteluissa vallitsi luottamuksellinen, rauhallinen ja mukava ilmapiiri. Ennen haastattelujen aloittamista, tutkimukseen osallistuvat maahanmuuttajat saivat kattavan suullisen ja kirjallisen informaation tutkimuksen tarkoituksesta, vapaaehtoisuudesta ja anonymiteetistä. Heille annettiin myös mahdollisuus kysyä kysymyksiä ennen haastattelujen aloittamista.

Haastattelijana tunsin, että haastateltavat olivat tuttuja ja läheisiä, jotka uskalsivat ilmaista rehellisiä mielipiteitään ja pyrkivät avoimesti kuvaamaan kokemuksiaan suomalaisista digipalveluista. Haastateltavat vastasivat kysymyksiin pääosin lyhyesti, ja he selittivät ja pyysivät tarvittaessa lisäselvennystä, jos eivät ymmärtäneet kysymyksiä tai asioita.

Haastattelut olivat puolistrukturoidussa, mikä tarkoitti sitä, että haastattelukysymykset olivat ennalta suunniteltuja, mutta haastattelija oli myös avoin kuulemaan haastateltavien omia kokemuksia ja ajatuksia digitaalisista palveluista. Haastattelukysymykset keskittyivät maahanmuuttajien kokemuksiin digitaalisten palveluiden käytöstä, erityisesti suomenkielisiin ohjeisiin ja käyttöliittymiin liittyen. Kysymykset koskivat esimerkiksi palveluiden käytön helppoutta, ymmärrettävyyttä, ongelmia ja tarvetta lisätuelle. Jokaiselle haastateltavalle pyrittiin kuitenkin esittämään muun muassa seuraavat kysymykset:

- Kuinka kauan olet asunut Suomessa?
- Miten arvioisit tietoteknisiä taitojasi?
- Millä laitteella käytätte pääasiassa sähköisiä palveluja?
- Mitä Omakannan sähköisiä palveluja olet käyttänyt, esim. katsotko omat laboratoriotulokset?
- Onko Omakanta-asiointipalvelun käyttöliittymä mielestäsi helppokäyttöinen?
- Mitä omaKelan asiointipalveluita käytät, esim. opiskelijana (opintotuki, koulumatkatuki, opintolainahyvitys, opintolainavähennys)?
- Mitä T-työvoimatoimiston sähköisiä palveluja olet käyttänyt?
- Kuinka helppona koet sähköisen asioinnin kyseisessä palvelussa?
- Mitä Verohallinnon sähköisiä palveluja käytät, esim. tilaatko muutosverokortin tai uuden verokortin?
- Miten mieluiten hoidat asiasi viranomaispalveluissa, sähköisesti vai perinteisesti?

7.3 Haastattelun tulokset

Maahanmuuttajat kohtaavat monia haasteita käyttäessään digitaalisia palveluita Suomessa. Yksi yleisimmistä haasteista on suomenkielisten ohjeiden ja käyttöliittymien ymmärtäminen, sillä kieli-taito ei välttämättä ole vielä kovin vahva. Tämä voi johtaa siihen, että tarvittavan tiedon löytäminen voi olla vaikeaa. Toinen haaste liittyy IT-taitoihin, jotka voivat olla heikot, mikä voi hankaloittaa tiettyjen digitaalisten palveluiden käyttöä.

Haastateltavat korostivat, että maahanmuuttajille suunnattujen digitaalisten palveluiden tärkein piirre on helppokäyttöisyys ja käyttäjäystävällisyys. Käyttöliittymien tulisi olla selkeitä ja intuitiivisia, jotta maahanmuuttajat voivat helposti navigoida palveluiden parissa.

Haastattelussa käydyistä keskusteluista nousi esiin, että monet haastatelluista ovat kokeneet haasteita digitaalisten palveluiden käytössä Suomessa. Erityisesti haastateltavat, joiden suomen kielen taito on heikko, ja jotka ovat asuneet Suomessa alle viisi vuotta, ovat kokeneet vaikeuksia

ymmärtää suomenkielisiä ohjeita ja käyttöliittymiä. Näillä henkilöillä myös IT-taito on usein huono, mikä lisää haasteita digitaalisten palveluiden käytössä.

”Selkeä ja intuitiivinen käyttöliittymä on ollut erittäin tärkeä tekijä. Kun käyttöliittymä on helppokäyttöinen ja visuaalisesti houkutteleva, se on auttanut minua navigoimaan palveluiden parissa ja löytämään tarvitsemani tiedot ja toiminnot helposti. Toisaalta, jos käyttöliittymä on ollut monimutkainen tai vaikeasti ymmärrettävä, se on lisännyt haasteita palveluiden käytössä. Lisäksi, käyttöliittymien tulisi olla selkeitä ja intuitiivisia, jotta maahanmuuttajat voivat helposti navigoida palveluiden parissa ilman liikaa teknistä osaamista.” (M27)

Yhteiskuntamme digitalisoituu niin nopeasti. Vastausten perusteella tarvitsemme käyttäjystävällisiä digitaalisia palveluita ja selkokieleisiä palveluita. Haastateltava ja haastattelija olivat yhtä mieltä siitä, että käyttäjystävälliset ja selkokieleiset digitaaliset palvelut ovat tärkeitä maahanmuuttajien integraation kannalta. voidaan todeta, että tarvitaan käyttäjystävällisiä ja saavutettavia digitaalisia palveluita, jotka huomioivat maahanmuuttajien tarpeet ja auttavat heitä integroitumaan suomalaiseen yhteiskuntaan.

Haastateltavan kokemuksia OmaKelan asiointipalvelusta. Haastateltava kertoo, että palvelun avulla voi täyttää lomakkeita, lähettää liitteitä ja tarkistaa päätöksiä. Navigointi ja käyttöliittymä ovat mielestään selkeitä ja helppokäyttöisiä, ja hän on löytänyt kaikki tarvitsemansa tiedot helposti palvelusta. Haastateltava ei ole kokenut ongelmia OmaKelan asiointipalvelun käytössä eikä ole tarvinnut apua sen käytössä. Hän käyttää palvelua tarpeen mukaan. Nämä vastaukset viittaavat siihen, että haastateltavan kokemukset OmaKelan asiointipalvelusta ovat pääosin positiivisia.

Hyvä suomen kielen taito auttaa palvelun käytössä, sillä OmaKelan asiointipalvelu on suomenkielinen ja sen käyttöliittymässä on paljon suomenkielistä tekstiä. Jos henkilöllä on heikko suomen kielen taito, hän saattaa kohdata vaikeuksia palvelun käytössä ja ymmärtää esimerkiksi lomakkeiden täyttöohjeita tai ilmoituksia. Tämän vuoksi on tärkeää, että palveluntarjoaja huolehtii siitä, että palvelu on selkeästi ja ymmärrettävästi kirjoitettu ja että käyttäjät voivat tarvittaessa saada apua esimerkiksi asiakaspalvelusta tai chat-palvelun kautta.

”OmaKelan asiointipalvelun, minulla on ollut helppo pääsy tietoihin ja pystyn hoitamaan asioitani nopeasti ja vaivattomasti. Vaikka välillä onkin ollut pieniä haasteita. Olisi kiva, jos palvelusta löytyisi esimerkiksi tietoa siitä, miten täytetään jokin lomake, sillä viimeksi oli ongelmia. Erityisesti pakollinen kenttä on yksi haasteellinen kohta, jota jouduin arvailemaan.”(N23)

Erilaisilla palveluilla on erilaiset käyttöliittymät. Kaksi kolmasosaa vastaajista toivoo, että viranomaisten palveluilla olisi yhteinen käyttöliittymä ja yhtenäiset palvelut. Esimerkiksi Omakanta-palvelu ei ole kaikille tuttu, vaikka sitä on käytetty pitkään. Tämä johtuu siitä, että jotkut lääkärit antavat reseptit perinteisenä paperiversiona. Tällöin esimerkiksi reseptin uusiminen voi olla hankalaa, jos asiakkaalla ei ole sitä sähköisessä muodossa. Silloin asiakkaan täytyy soittaa tai käydä paikan päällä.

Kun kysyttiin, millaisia toimintoja henkilö kaipaisi lisää Omakanta-asiantuntijapalvelun käyttöliittymään, hän ei maininnut mitään tiettyä toimintoa, vaan toivoi enemmän personointimahdollisuuksia yleisesti. Hän myös mainitsi, että palvelussa voisi olla jokin toiminto, joka olisi selkeämpi tai helpommin löydettävissä.

Käyttöliittymän kehittäminen voisi parantaa käyttäjäkokemusta lisäämällä personointimahdollisuuksia, tarjoamalla enemmän tietoa sairauksista ja niiden hoidosta sekä tehostamalla toimintojen löydettävyyttä. Käyttöliittymän selkeys ja helppokäyttöisyys koettiin tärkeäksi terveystietopalveluiden käytössä, ja sen parantaminen voisi helpottaa palvelun käyttöä ja edistää kansalaisten terveydenhuollon itsehallintoa.

” En osaa suomen kieltä hyvin, joten jouduin pyytämään maahanmuuttajien järjestöltä tai sukulaisilta apua esimerkiksi reseptin uusimisessa. Ongelmana on, että muut saavat tietoonsa omat terveystietoisuudet asiat, enkä halunnut, mutta minun oli pakko pyytää heiltä apua, muuten reseptin uusiminen ei onnistu. Silloin pitää lääkärillä jonottaa tai odottaa, että lääkkeitä voi ostaa. Olisi mukavaa, jos voisin itse hoitaa asian eikä minun tarvitsisi osata käyttää Omakantaa tai saada ohjeita tai opasteita selkokielellä tai muilla kielillä”. (36M)

Jos hakemus jätetään paikan päällä, Kelan päätös voi kestää pidempään kuin Kelan verkkopalveluissa. mutta hän kehui Kelan toimistoissa olevaa tietokonetta, jossa hän sai jonkun Kelan työntekijän, joka auttoi. Hänellä oli huono kokemus on, että muut asiakkaat saivat kuulla hänen asiansa. hän olisi mieluummin hoitanut omat asiansa kotona ilman ulkopuolista apua.

”Alkuvaiheessa oli vaikeaa löytää tietoa, joka oli selkeää ja ymmärrettävää suomen kielen taidolleni. Olen kuitenkin oppinut paljon käymällä maahanmuuttojärjestön tiloissa ja saanut sieltä apua monissa asioissa. Olen myös oppinut käyttämään Kelan ja T-työpalveluiden verkkosivustoja, vaikka sielläkin on ollut välillä haasteita ymmärtää kaikkea. Haluaisin, että olisi enemmän palveluita, jotka olisivat suunnattu selkokielellä ja helppokäyttöisellä käyttöliittymällä varustettuina, jotta minun kaltaiseni henkilöt voisivat hyödyntää niitä paremmin.”(N27)

On myös huomattava, että haastateltavat ilmaisivat erilaisia kokemuksia riippuen heidän koulutustaustastaan ja aiemmasta kokemuksestaan digitaalisista palveluista. Jotkut haastateltavat, joilla oli enemmän koulutusta ja kokemusta digitaalisista palveluista ennen Suomeen muuttoa, kokivat vähemmän vaikeuksia suomenkielisten ohjeiden ja käyttöliittymien ymmärtämisessä. Toisaalta ne haastateltavat, joilla oli vähäisempi koulutustausta ja vähäisempi kokemus digitaalisista palveluista, kokivat suurempia haasteita digitaalisten palveluiden käytössä Suomessa.

Tutkimustulokset osoittavat, että maahanmuuttajat, joiden suomen kielen taito on heikko, kohtaavat vaikeuksia ymmärtää suomenkielisiä ohjeita ja käyttöliittymiä digitaalisissa palveluissa.

7.4 Yhteenveto

Yhteenvetona voidaan todeta, että haastattelut ja kyselylomake täydensivät toisiaan tarjoten monipuolisen kuvan maahanmuuttajien kokemuksista digitaalisten palveluiden käytössä. Haastattelut tarjosivat syvällistä ymmärrystä yksittäisten maahanmuuttajien kokemuksista ja tarpeista, kun taas kyselylomake mahdollisti laajemman otoksen kattavuuden ja antoi kvantitatiivista tietoa eri teemoista.

Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää myös jatkotutkimuksissa ja kehittämistoimissa tavoitteena saavutettavampien ja käyttäjäystävällisempien digitaalisten palveluiden tarjoaminen maahanmuuttajille Suomessa.

Haastattelujen avulla saatiin syvällistä ymmärrystä maahanmuuttajien kokemuksista ja haasteista digitaalisten palveluiden käytössä. Haastateltavat kertoivat vaikeuksista ymmärtää suomenkielisiä ohjeita ja käyttöliittymiä, mikä hankaloitti palveluiden käyttöä ja aiheutti turhautumista. Suomen kielen taidon puute vaikeutti myös palveluiden käyttöön liittyvää kommunikaatiota ja asioinnin sujuvuutta. Haastateltavat toivat esiin tarpeen selkeämmille ohjeille, kuvalliselle ohjaukselle ja henkilökohtaiselle avustukselle palveluiden käytössä.

Kyselylomakkeen avulla saatiin laajempi otos maahanmuuttajista ja heidän kokemuksistaan digitaalisten palveluiden parissa. Kyselyn tulokset vahvistivat haastattelujen tuloksia, osoittaen että suomen kielen taito ja käyttöliittymän ymmärtäminen olivat keskeisiä haasteita digitaalisten palveluiden käytössä. Lisäksi kyselyn tulokset osoittivat, että maahanmuuttajat käyttivät digitaalisia palveluita pääasiassa perustarpeiden.

Yhteenvetona voidaan todeta, että haastateltu henkilö toivoi enemmän personointimahdollisuuksia yleisesti Omakanta-asiointipalvelun käyttöliittymään, eikä maininnut mitään tiettyä toimintoa. Käyttöliittymän kehittäminen voisi parantaa käyttäjäkokemusta tarjoamalla enemmän tietoa sairauksista ja niiden hoidosta sekä tehostamalla toimintojen löydettävyyttä. Käyttöliittymän selkeys ja helppokäyttöisyys koettiin tärkeäksi terveystietopalveluiden käytössä, ja sen parantaminen voisi helpottaa palvelun käyttöä ja edistää kansalaisten terveydenhuollon itsehallintoa. Haastateltava kertoi kuitenkin löytäneensä kaikki tarvitsemansa toiminnot helposti Omakanta-asiointipalvelun käyttöliittymästä ja että perustoimintojen käyttöön riittävät suomen kielen perustaidot ja digitaito.

7.5 Kehittämisehdotuksia

Tutkimuksessa havaittiin, että maahanmuuttajien digitaalinen lukutaito oli yksi keskeinen tekijä heidän kyvyssään käyttää digitaalisia palveluita. Jatkotutkimuksessa voitaisiin keskittyä digitaalisen lukutaidon kehittämisen tarpeisiin ja mahdollisuuksiin maahanmuuttajien keskuudessa. Voitaisiin tutkia erilaisia menetelmiä ja lähestymistapoja, kuten koulutusohjelmia, oppimateriaaleja tai digitaalisen lukutaidon testejä, ja arvioida niiden tehokkuutta maahanmuuttajien digitaalisen lukutaidon parantamisessa.

Lisäksi voitaisiin tutkia, miten digitaalisen lukutaidon kehittämistä voitaisiin integroida osaksi maahanmuuttajien kotoutumisprosessia ja miten eri toimijoiden, kuten koulutusorganisaatioiden, viranomaisten ja kansalaisjärjestöjen, yhteistyötä voitaisiin vahvistaa digitaalisen lukutaidon edistämiseksi maahanmuuttajien keskuudessa.

Tutkimuksessa havaittiin, että maahanmuuttajat kokivat haasteita suomenkielisten ohjeiden ja käyttöliittymien ymmärtämisessä digitaalisissa palveluissa. Jatkotutkimuksessa voitaisiin tutkia, miten digitaalisia palveluita voitaisiin parantaa maahanmuuttajien näkökulmasta, erityisesti huomioiden kielelliset ja kulttuuriset tekijät.

Voitaisiin esimerkiksi testata erilaisia käyttöliittymän suunnittelun ja ohjeistuksen ratkaisuja, kuten kuvakkeita, symboleja, käännöksiä tai selkeää kieltä, ja selvittää niiden vaikutuksia maahanmuuttajien käyttökokemuksiin ja oppimiseen digitaalisissa palveluissa. Lisäksi voitaisiin tutkia, miten teknologiaa, kuten ääniohjausta, automaattista kääntämistä tai kulttuurisensitiivistä suunnittelua, voitaisiin hyödyntää maahanmuuttajien näkökulmasta digitaalisten palveluiden käytettävyyden parantamisessa.

Jatkotutkimuksessa voitaisiin syventää tätä aihetta ja tutkia tarkemmin eri kulttuuristen taustojen vaikutusta maahanmuuttajien digitaalisten palveluiden käyttöön. Voitaisiin myös tarkastella, miten kulttuuriset tekijät voivat vaikuttaa maahanmuuttajien oppimiseen ja sopeutumiseen digitaalisiin palveluihin, ja miten niitä voitaisiin ottaa huomioon palveluiden suunnittelussa ja tarjoamisessa.

Näitä ovat esimerkkejä jatkotutkimuskohteista tutkimuskysymysten pohjalta. Jatkotutkimuksen avulla voidaan syventää ymmärrystä maahanmuuttajien digitaalisten palveluiden käytöstä, haasteista ja mahdollisuuksista, ja kehittää uusia ratkaisuja ja toimenpiteitä maahanmuuttajien digitaalisen osallistumisen tukemiseksi. Lisäksi jatkotutkimus voi auttaa avaamaan uusia näkökulmia ja tuottamaan tietoa digitaalisten palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen, jotta ne olisivat entistä paremmin sovitettavissa maahanmuuttajien tarpeisiin ja resursseihin.

Käyttäjakeskeisyys ja käyttäjäkokemus maahanmuuttajien digitaalisissa palveluissa: Tutkimuksessa havaittiin, että käyttäjakeskeisyys ja käyttäjäkokemus ovat tärkeitä tekijöitä maahanmuuttajien digitaalisten palveluiden käytössä. Jatkotutkimuksessa voidaan syventyä tarkemmin siihen, miten palveluntarjoajat voivat parantaa käyttäjakeskeisyyttä ja käyttäjäkokemusta maahanmuuttajille suunnatuissa digitaalisissa palveluissa.

Voidaan tutkia esimerkiksi käyttäjätutkimuksen menetelmiä maahanmuuttajien tarpeiden ja odotusten ymmärtämiseksi, käyttöliittymän ja käyttökokemuksen suunnittelua monikulttuuriselle käyttäjäkunnalle sekä palveluiden lokalisaatiota ja kulttuurisensitiivisyyttä. Jatkotutkimuksessa voidaan myös tarkastella, miten hyvä käyttäjakeskeisyys ja käyttäjäkokemus voivat parantaa maahanmuuttajien digitaalista osallistumista ja käyttöä digitaalisissa palveluissa, sekä millaisia esteitä ja haasteita liittyy käyttäjakeskeisyyden ja käyttäjäkokemuksen toteuttamiseen maahanmuuttajien digitaalisissa palveluissa.

Jatkotutkimuskysymyksiä käyttäjakeskeisyyden ja käyttäjäkokemuksen näkökulmasta maahanmuuttajien digitaalisissa palveluissa:

- Millaisia ovat maahanmuuttajien tarpeet ja odotukset digitaalisissa palveluissa? Miten palveluntarjoajat voivat tunnistaa ja ymmärtää maahanmuuttajien erityistarpeita ja odotuksia digitaalisten palveluiden suunnittelussa ja tarjoamisessa?
- Mitkä ovat mahdolliset esteet ja haasteet maahanmuuttajien kokemuksissa digitaalisista palveluista?
- Osallistavan suunnittelun menetelmien käyttö: Miten maahanmuuttajat voidaan ottaa mukaan palveluiden suunnitteluprosessiin osallistavan suunnittelun menetelmin?
- Miten voidaan varmistaa, että maahanmuuttajien ääni kuullaan ja heidän tarpeensa otetaan huomioon palveluiden kehittämisessä?
- Miten palveluntarjoajat voivat parantaa palveluiden käytettävyyttä ja helppokäyttöisyyttä maahanmuuttajien näkökulmasta.

8 Pohdinta

Tässä tutkimuksessa tarkasteltiin maahanmuuttajien näkökulmaa digitaalisiin palveluihin, erityisesti heikko suomen kielen taito ja alle viisi vuotta Suomessa asuminen huomioiden. Tutkimuksen tulokset osoittivat, että maahanmuuttajat kohtaavat haasteita digitaalisten palveluiden käytössä suomen kielen taidon puutteen ja vaikean käyttöliittymän ymmärtämisen vuoksi. Tulokset korostivat myös maahanmuuttajien voimavarojen, kuten aiemman digitaalisen kokemuksen ja koulutustaustan, merkitystä palvelukokemuksiin.

Haastattelujen avulla saatiin syvällistä ymmärrystä maahanmuuttajien kokemuksista ja haasteista digitaalisten palveluiden käytössä. Haastateltavat kertoivat vaikeuksista ymmärtää suomenkielisiä ohjeita ja käyttöliittymiä, mikä hankaloitti palveluiden käyttöä ja aiheutti turhautumista. Suomen kielen taidon puute vaikeutti myös palveluiden käyttöön liittyvää kommunikaatiota ja asiainninnin sujuvuutta. Haastateltavat toivat esiin tarpeen selkeämmille ohjeille, kuvalliselle ohjaukselle ja henkilökohtaiselle avustukselle palveluiden käytössä.

Kyselylomakkeen avulla saatiin laajempi otos maahanmuuttajista ja heidän kokemuksistaan digitaalisten palveluiden parissa. Kyselyn tulokset vahvistivat haastattelujen tuloksia, osoittaen että suomen kielen taito ja käyttöliittymän ymmärtäminen olivat keskeisiä haasteita digitaalisten palveluiden käytössä. Lisäksi kyselyn tulokset osoittivat, että maahanmuuttajat käyttivät digitaalisia palveluita pääasiassa perustarpeiden, kuten tiedonhankinnan ja yhteydenpidon, tyydyttämiseen. Kuitenkin koetut haasteet, kuten kielimuuri, vaikeuttivat palveluiden täysipainoista hyödyntämistä.

Tutkimuksen tulokset korostavat tarvetta parantaa maahanmuuttajien pääsyä ja käyttöä digitaalisissa palveluissa. Selkeät ohjeet, kuvallinen ohjaus ja henkilökohtainen avustus voivat olla hyödyllisiä toimenpiteitä, joiden avulla maahanmuuttajien digitaalista osallistumista voidaan edistää. Koulutus- ja tukitoimien merkitys korostuu myös, erityisesti suomen kielen opetuksen ja digitaitojen kehittämisen osalta. On tärkeää huomioida maahanmuuttajien erilaiset voimavarat ja taustat, kuten aiempi digitaalinen kokemus ja koulutustaso, ja tarjota tarpeen mukaan räätälöityjä tukitoimia.

Lisäksi tulokset osoittivat, että digitaalisten palveluiden kehittäjien tulisi kiinnittää erityistä huomiota käyttöliittymän selkeyteen ja helppokäyttöisyyteen, erityisesti maahanmuuttajien tarpeet huomioon ottaen. Kuvallisten ohjeiden, selkeän kielen ja monikielisten käyttöliittymien käyttö voivat parantaa palveluiden saavutettavuutta ja käytettävyyttä maahanmuuttajille.

Tutkimuksen rajoituksiin kuuluu pieni haastateltavien ja kyselyvastaajien määrä, mikä voi vaikuttaa tulosten yleistettävyyteen. Lisäksi tutkimuksessa keskityttiin maahanmuuttajiin, joiden suomen kielen taito oli heikko, ja jotka olivat asuneet Suomessa alle viisi vuotta, joten tulokset eivät välttämättä ole suoraan yleistettävissä muihin maahanmuuttajaryhmiin.

Tulevaisuuden tutkimussuuntia voisi olla syvemmän ymmärryksen saaminen maahanmuuttajien digitaalisten palveluiden käytöstä eri kulttuuritaustoista ja kielitaidosta riippuen. Lisäksi voitaisiin tutkia digitaalisten palveluiden kehittämistä ja saavutettavuutta maahanmuuttajille monipuolisemmin erilaisten käyttöliittymien ja ohjeistusten avulla. Tutkimusta voidaan myös laajentaa kattamaan eri maahanmuuttajaryhmät, kuten pakolaiset, työperäiset maahanmuuttajat ja perheen yhdistämisen kautta Suomeen muuttaneet.

Yhteenvedonä tältä tutkimuksesta voidaan todeta, että maahanmuuttajien näkökulma digitaalisiin palveluihin on monimutkainen, ja suomen kielen taidon puute sekä vaikeat käyttöliittymät muodostavat haasteita palveluiden käytössä. Koulutus- ja tukitoimilla, selkeillä ohjeilla ja käyttöliittymien parantamisella voidaan edistää maahanmuuttajien digitaalista osallistumista ja saavutettavuutta digitaalisiin palveluihin. Tämän tutkimuksen tulokset voivat olla hyödyllisiä suunniteltaessa ja kehitettäessä digitaalisia palveluita, jotka ovat saavutettavia ja käyttäjäystävällisiä maahanmuuttajille. Tulevaisuudessa on tärkeää ottaa huomioon maahanmuuttajien monimuotoiset taustat ja tarpeet digitaalisten palveluiden kehittämisessä ja tarjota heille tarvittavaa tukea ja ohjausta.

Maahanmuuttajien digitaalinen osallisuus on olennainen tekijä heidän kotoutumisessaan ja osallistumisessaan yhteiskuntaan. Digitaalisten palveluiden käytön lisääminen voi parantaa maahanmuuttajien mahdollisuuksia esimerkiksi työllistymiseen, koulutukseen ja sosiaalisen verkoston luomiseen. On tärkeää huomioida, että digitaitojen kehittäminen ja kielikoulutus kulkevat käsi kädessä maahanmuuttajien kotoutumisessa, ja näitä tukitoimia tulisi tarjota yhdessä.

Lopuksi voidaan todeta, että digitaalisten palveluiden kehittäminen maahanmuuttajien tarpeet huomioon ottaen on tärkeä osa kotoutumista ja osallisuutta yhteiskunnassa. Tutkimuksen tulokset ja suositukset voivat auttaa palveluntarjoajia, viranomaisia ja muita sidosryhmiä kehittämään paremmin saavutettavia ja käyttäjäystävällisiä digitaalisia palveluita maahanmuuttajille. On tärkeää jatkaa tutkimusta tällä alueella ja kehittää yhä parempia käytäntöjä maahanmuuttajien digitaalisen osallisuuden tukemiseksi.

Oman oppimisen arviointi oppinäytössäni oli haasteellista, oppinäytetyön tekeminen vie aikaa. Vaikka olin tehnyt parhaani, niin huomasin, että projektiin liittyi useita haasteita, jotka vaikuttivat oppimiseeni ja suoritukseeni. Seuraavassa on muutamia näistä haasteista:

- Aikarajoitukset: Oppinäytön toteuttaminen vei enemmän aikaa kuin alun perin suunnittelin. Aikarajoitukset vaikuttivat aikatauluuni ja työmäärääni, ja jouduin tekemään aikataulumuutoksia ja priorisoimaan tehtäviä.
- Resurssien saatavuus: Joidenkin tarvittavien resurssien, kuten aineiston ja tietolähteiden, saatavuus oli rajoitettua. Tämä vaikutti siihen, mitä pystyin sisällyttämään oppinäyttööni ja kuinka syvällisesti pystyin käsittelemään aihetta.
- Haasteellinen aihe: Oppinäytön aihe oli monimutkainen ja vaati paljon itsenäistä tutkimusta ja analyysiä. Aiheen laajuus ja monimutkaisuus aiheuttivat haasteita tiedonhankinnassa, analysoinnissa ja tulkinnessa.
- Oppinäytetyön tekemisen aikana olen oppinut paljon uutta, erityisesti viittaamisesta, aineiston keräämisestä haastattelujen avulla ja aineiston analysoinnista. Aluksi viitteiden käyttö tuntui minusta hieman vaikealta, mutta nyt tunnen oppineeni ne oikein hyvin. Oppinäytetyöni on ensimmäinen kerta, kun kerään aineistoa haastattelemalla, joten se on ollut minulle uusi kokemus. Aineiston analysointi on myös ollut aihepiiri, johon en ole aiemmin perehtynyt.

Vaikka haasteet olivat läsnä, pyrin tekemään parhaani ja hyödyntämään oppimiskokemustani mahdollisimman hyvin. Käytin resursseja kuten opettajien palautetta, ja tein tarvittavia muutoksia projektin edetessä. Oppinäytetyön oli myös mahdollisuus oppia itsestäni, omista vahvuuksista ja heikkouksista, sekä kehittää uusia taitoja ja tietoja. Tunnistan, että oppinäytön suorittaminen oli haasteellista, mutta olen ylpeä siitä, että olen tehnyt parhaani ja saavuttanut tavoitteeni sen suhteen.

Lähteet

Aaltola, J & Valli, R. 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. PS-kustannus. Juväskylä

Aluehallintovirasto s.a. a. Kenelle saavutettavuus on tärkeää? Luettavissa: <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/yleista-saavutettavuudesta/kenelle-saavutettavuus-on-tarkeaa>. Luettu: 28.03.2023.

Aluehallintovirasto. Yleistä saavutettavuudesta. Luettavissa: <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/yleista-saavutettavuudesta/>. Luettu: 12.04.2023.

Aluehallintovirasto. Digipalvelulain vaatimukset. Luettavissa: <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/>. Luettu: 13.04.2023.

Anttila, J., & Hämäläinen, M. 2021. Accessibility, inclusion and participation – Digital inclusion and non-discrimination as the goals of the Culture and Leisure Division of the City of Helsinki. Demos Helsinki. Luettavissa: <https://demoshelsinki.fi/wp-content/uploads/2021/05/Demos-accessibility-inclusion-and-participation.pdf>. Luettu: 10.05.2023.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino. Helsinki.

Horton, S. & Quesenbery, W. 2013. *A web for everyone : designing accessible user experiences*. Brooklyn, New York: Rosenfeld Media.

Interaction Design Foundation s.a. Luettavissa: <https://www.interaction-design.org/literature/topics/usability>. Luettu: 20.03.2023.

Mäkinen, M. & Sihvonen, M. 2016. Tietoteknisten taitojen puutteet maahanmuuttajien kotoutumisen haasteena. Aikuiskasatus

Kansainvälinen siirtolaisuusjärjestö. IOM and Labour Migration. Luettavissa: https://www.iom.int/sites/g/files/tmzbd1486/files/our_work/ICP/IDM/Labour-Migration-Infosheet-2008.pdf. Luettu: 07.05.2023.

Interaction Design Foundation s.a. Luettavissa: <https://www.interaction-design.org/literature/topics/accessibility>. Luettu: 28.03.2023.

Kotoutuminen s.a. Selkokieli on helppoa suomen kieltä. Luettavissa: <https://kotoutuminen.fi/selkokieli>. Luettu: 11.05.2023

Morville P. 2004 *User Experience Design*, semanticstudios. Luettavissa: http://semanticstudios.com/user_experience_design/. Luettu: 5.4.2023.

Nielsen, J. 1994a. *Usability Engineering*. AP Professional Boston. Maarssen. E-kirja. Luettu: 14.04.2023.

Nielsen J. 2012. *Usability 101: Introduction to Usability*, nngroup. Luettavissa: <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/#>. Luettu: 5.4.2023.

Nielsen J, 1994. *10 Usability Heuristics for User Interface Design*, nngroup. Luettavissa: <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/#>. Luettu: 5.4.2023.

Pakolaisneuvonta s.a. Paperittomat. Luettavissa: <https://www.pakolaisneuvonta.fi/asiantuntijajarjesto/tietoa-pakolais-ja-ulkomaalaisoikeudesta/paperittomat/>. Luettu: 07.05.2023.

Reiners, F., Sturm, J., Bown, L., & Wouters, E. (2019). Sociodemographic Factors Influencing the Use of eHealth in People with Chronic Diseases. Luettavissa: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6406337/>. Luettu: 19.03.2022.

Selkokeskus, s.a. Selkokielen tarve. Luettavissa: <https://selkokeskus.fi/selkokieli/selkokielen-tarve/>. Luettu: 06.05.2023

Spencer D, s.a. *What is usability?*, steptwo. Luettavissa: https://www.steptwo.com.au/papers/kmc_whatisusability/. Luettu: 5.4.2023.

Stone, E. 2021. Digital exclusion & health inequalities . Good things foundation. Elokuu 2021 Luettavissa: <https://www.goodthingsfoundation.org/wp-content/uploads/2021/08/Good-Things-Foundation-2021---Digital-Exclusion-and-Health-Inequalities-Briefing-Paper.pdf>. Luettu: 10.05.2023.

THL 2021. Maahanmuutto ja kulttuurinen moninaisuus. Käsitteet. Luettavissa: <https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyon-tueksi/kasitteet>. Luettu: 31.3.2023.

Tilastokeskus 2015. maahanmuuton syyt. Luettavissa: https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/art_2015-10-15_001.html. Luettu: 04.04.2023.

Tilastokeskus 2021. maahanmuuttajat väestössä. Luettavissa: https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa.html#tab1485503695201_4. Luettu: 14.03.2023.

- Tilastokeskus 2021. maahanmuuttajat väestössä ulkomaalaistaustaiset. Luettavissa: <https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa/ulkomaalaistaustaiset.html>. Luettu: 14.03.2023.
- Tanski, N. 3.9.2022. tilastoasiantuntija. Kela. Sähköposti.
- Usability.gov. s.a. Writing for the Web. Luettavissa: <https://www.usability.gov/how-to-and-tools/methods/writing-for-the-web.html>. Luettu: 06.05.2023
- Valtioneuvosto 2017. Maahanmuuton tilannekatsaus 1/2021: Luettavissa: <https://valtioneuvosto.fi/-/1410869/suomen-vaesto-monimuotoistuu-vaihtelua-on-alueittain> . Luettu: 26.04.2023.
- Yoon, J., Huang, H., & Soojung, K. (2017). Trends in Health Information-Seeking Behaviour in the U.S. Foreign-Born Population Based on the Health Information National Trends Survey, 2005–2014. Luettavissa: <http://informationr.net/ir/22-3/paper760.html>. Luettu: 10.03.2023.

Liitteet

Liite 1. Haastattelulomake

1. Kuinka kauan olet asunut Suomessa?
2. Miten arvioisit tietoteknisiä taitoja?
3. Millä laitteella käytätte pääasiassa sähköisiä palveluja?
4. Mitä Omakannan sähköisiä palveluja olet käyttänyt, esim. katsotko omat laboratoriotulokset?
5. Onko Omakanta-asiointipalvelun käyttöliittymä mielestäsi helppokäyttöinen?
6. Mitä omaKelan asiointipalveluita käytät, esim. opiskelijana (opintotuki, koulumatkatuki, opintolainahyvitys, opintolainavähennys)?
7. Mitä T-työvoimatoimiston sähköisiä palveluja olet käyttänyt?
8. Kuinka helppona koet sähköisen asiointin kyseisessä palvelussa?
9. Mitä Verohallinnon sähköisiä palveluja käytät, esim. tilaatko muutosverokortin tai uuden verokortin?
10. Miten mieluiten hoidat asiasi viranomaispalveluissa, sähköisesti tai perinteisesti?
11. Onko sinulla ollut haasteita ymmärtää suomenkielisiä ohjeita ja käyttöliittymiä?
12. Onko sinulla ollut vaikeuksia löytää tarvitsemaasi tietoa digitaalisista palveluista Suomessa, kuten OmaKela, OmaKanta, T-työpaikat, OmaVero tai oman kaupungin terveysasema?

Liite 2. Kyselylomake

Maahanmuuttajan näkökulma digitaalisiin palveluihin

Tämän kyselytutkimuksen tavoitteena on tutkia maahanmuuttajien näkökulma digitaalisiin palveluihin. Tutkimus kuuluu Haaga-Heliassa suoritettavaan tietojenkäsittelyn tradenomtutkinnon opinnäytyöhön. Kaikki vastaukset käsitellään luotomuksella.

Kiitos vastauksestanne!

[Redacted]



Not shared

* Indicates required question

Sukupuoli *

- Mies
- Nainen
- En halua kertoa

Kuinka kauan olet asunut Suomessa? *

- Alle 2 vuotta
- 3-10 vuotta
- yli 10 vuotta

Koulutus *

- Peruskoulu
- Ammattikoulu
- Ylioppilas
- Alempi korkeakoulututkinto
- muu

Elämäntilanne *

- Työssä
- Päätoiminen opiskelija
- Eläkeläinen
- Työtön

Kuinka usein käytät digitaalisia palveluita? *

- En käytä laisinkaan
- Harvoin
- Muutaman kerran vuodessa
- Muutaman kerran kuussa
- Viikoittain
- Päivittäin
- Other: _____

Digitaidot

Miten arvioisit omat digitaitosi? *

	En osaa	tydyttävä	Hyvä
Osaan käyttää tietokonetta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tietoturva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedonhaku	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköposti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköiset palvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verkkopenkkiasointi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Miten mieluiten hoidat asiasi viranomaispalveluissa? *

- Asioin virastoissa (Paikan päällä)
- Käyttäen sähköisiä palvelut
- Molemmat

...

Millä laitteella pääsääntöisesti käytät sähköisiä palveluja? *

- Tietokone
- Tabletti
- Älypuhelin
- En käytä

Mitä palveluita käytät sähköisesti ? *

Kelan palvelut

- Lapsiperheet (Lastenhoidon tuet, Lapsilisä, äitiysavustus, Vanhempainpäivärahat, elatustuki, Adoptiotuki)
- Opiskelijat (Opintotuki, Koulumatkatuki, opintolainahyvitys, opintolainavähennys)
- työmarkkinatuki
- Eläkeläiset
- Toimeentulotuki
- Asumistuki(Yleinen asumistuki)
- Vammaisetuet(Vammaistuki lapselle, vammaistuki aikuiselle)
- En käytä

Kuinka helpoksi koet sähköisen asiointin kyseisessä palvelussa? *

- Hyvin helppo
- Helppo
- Neutraali
- Vaikea
- Hyvin vaikea

Mitä verohallinnon sähköisiä palveluja käytät? *

- Tilaamassa muutosverokortin
- Tilaamassa verokortti
- Katsomassa veropäätöksen
- Muu veroasiat
- En käytä

Kuinka helpoksi koet sähköisen asiointin kyseisessä palvelussa? *

- Hyvin helppo
- Helppo
- Neutraali
- Vaikea
- Hyvin vaikea

Mitä Omakannan sähköisiä palveluja olet käyttänyt? *

- Käyn katsomassa omat laboratoriotulokset
- käyn katsomassa omat reseptit
- Asioin toisen henkilön puolesta
- En käyttä

Kuinka helpoksi koet sähköisen asioinnin kyseisessä palvelussa? *

- Hyvin helppo
- Helppo
- Neutraali
- Vaikea
- Hyvin vaikea

Mitä T-toimiston sähköisiä palveluja olet käyttänyt? *

- ilmoittautuminen työttömäksi työnhakijaksi
- Työnhakuusi liittyvien muutosten ilmoittaminen
- Omat tiedot tarkistaminen, selvityksiin vastaaminen ja niiden seuraaminen
- En käyttänyt

Kuinka helpoksi koet sähköisen asioinnin kyseisessä palvelussa?

- Hyvin helppo
- Helppo
- Neutraali
- Vaikea
- Hyvin vaikea