



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU

*Uuden edellä*

Mitä silmät ei nää?

Näkövammaisten kokemuksia  
yhdenvertaisuuden toteutumisesta julkisella  
sektorilla

---

Pihl, Seija K.

2014 Hyvinkää

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Hyvinkää

Mitä silmät ei nää?\*

Näkövammaisten kokemuksia yhdenvertaisuuden  
toteutumisesta julkisella sektorilla

Seija K. Pihl  
Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaami-  
sen koulutusohjelma (YAMK)  
Opinnäytetyö  
Tammikuu, 2014

Pihl, Seija K.

### Mitä silmät ei näe? Näkövammaisten kokemuksia yhdenvertaisuuden toteutumisesta julkisella sektorilla

Vuosi

2014

Sivumäärä

70

---

Tässä opinnäytetyössä selvitettiin näkövammaisten henkilöiden kokemuksia yhdenvertaisuuden toteutumisesta julkisella sektorilla. Kokevatko he saavansa tarvitsemansa palvelut yhdenvertaisesti näkevien kanssa? Kuinka hyvän hallinnon periaatteet toteutuvat heidän kohdallaan? Asiaa tarkasteltiin myös hyvän sähköisen hallinnon näkökulmasta, sen merkittävänä laatukriteerinä pidetään käytettävyyttä. Tutkimus oli kvalitatiivinen ja siinä yhdisteltiin useampia tarkastelutapoja. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin kyselyä. Lähdeaineisto koostui muun muassa aikaisempien tutkimusten lisäksi lainsäädännöstä, lainvalmisteluaineistosta, kansainvälisistä sopimuksista ja oikeustieteellisestä kirjallisesta aineistosta. Empiirinen aineisto koostui kyselyyn vastanneiden kuuden näkövammaisen henkilön vastauksista.

Suomalainen palvelujärjestelmä apuvälineineen periaatteessa mahdollistaa näkövammaiselle itsenäisen elämän. Se ei kuitenkaan aina toimi: etuuksien hakeminen voi kestää, avustaja vaihtua ja apuvälineet hajota. Tietoyhteiskunta kehittyy huimaa vauhtia, myös julkisen sektorin toiminnan muutokset kohdistuvat yhä enemmän itsepalvelun ja sähköiseen asioinnin lisäämiseen. Yhdenvertaisuuden toteutumisen edellytyksinä korostuivat toimivat palvelut. Niiden esteettömyys, käytettävyys ja saavutettavuus ovat edelleen parannusta vaativia seikkoja. Mikäli jo ympäristön ja palveluiden suunnittelu- ja rakentamisvaiheessa huomioidaan ihmisten erilaiset tarpeet, annetaan kaikille mahdollisuus tasavertaiseen toimintaan ilman myöhempiä lisäkustannuksia.

Asiasanat: esteettömyys, hallinto, käytettävyys, näkövammainen, saavutettavuus, sähköinen asiointi, yhdenvertaisuus

Pihl, Seija K.

**What eyes can't see? Experiences of people who are visually impaired, how they feel about their parity in the public sector**

Year	2014	Pages	70
------	------	-------	----

---

The purpose of this thesis was to explain the experiences of people who are visually impaired, how they feel about their parity in the public sector. Can they experience services equal to that which other people experience. How do principles of good administration come about in their life. The question also was to explore from a perspective of good electronic administration, the usability of a specific criteria. The study was carried out mainly with a qualitative study. The method used to obtain the data was an enquiry. The source material was inter alia former studies and Finnish legislation, the presentations of government, international agreements and literature. The empirical data was replies to questions from six persons who are visually impaired.

The Finnish service system in principle makes possible a self-contained life for persons who are visually impaired. Unfortunately it doesn't always happen as it takes time to get advantages, the helper can change or aids can break. Advances in information in society also change very quickly and any action of the public sector tends to be more and more self-service and electronic service. In order to enable parity a precondition was that practical services were not included. Their absence on grounds for disqualification, usability and accessibility are however things that must still be improved. If the different things, which people need, are taken into account before beginning to plan and build and at the same time get all people well-matched it will prevent any later additional costs.

Keywords: absence on grounds for disqualification, administration, usability, person who is visually impaired, accessibility, electrical service, parity

## Laki- ja lyhenneluettelo

A	Asetus Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 759/1987
Design For All	Suunnittelua, joka huomioi erilaisten käyttäjien tarpeet
EIS	Euroopan ihmisoikeussopimus
EN	Euroopan neuvosto
ESKE	Esteettömyyskeskus
EU	Euroopan unioni
Halke	Hallinnon ja aluekehityksen ministerityöryhmä
HE	Hallituksen esitys eduskunnalle
HL	Hallintolaki 434/2003
ISO	International Organization for Standardization
JHS-129	Julkishallinnon verkkopalvelun suunnittelun ja toteuttamisen periaatteet
JUHTA	Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta
Julkl	Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999 (Julkisuuslaki)
Kela	Kansaneläkelaitos
KK	Kirjallinen kysymys
KOM	Euroopan komissio
KP-sopimus	Kansalaisyhteiskunnan ja poliittisten oikeuksien kansainvälinen yleissopimus
KunL	Kuntalaki 365/1995 Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 (Sosiaalihuollon asiakaslaki)
LVM	Liikenne- ja viestintäministeriö Maankäyttö- ja rakennusasetus 895/1999
NKL	Näkövammaisten keskusliitto ry
PL	Suomen perustuslaki 731/1999
POL	Perusopetuslaki 628/1998
PotL	Laki potilaan asemasta ja oikeudesta 785/1992
RL	Rikoslaki 39/1889
SaDe	Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma
SFS	Suomen standardisoimisliitto ry
SM	Sisäministeriö
Sops	Sopimussarja
STM	Sosiaali- ja terveysministeriö

SähköAsL	Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 13/2003
Tasa-arvoL	Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta 609/1986 (Tasa-arvolaki)
Tays	Tampereen yliopistollinen sairaala
THL	Terveysten ja hyvinvoinnin laitos
TSL	Työsopimuslaki 55/2001
TSS-sopimus	Taloudellisia, sosiaalisia ja sivistyksellisiä oikeuksia koskeva kansainvälinen yleissopimus
TVT	Tieto- ja viestintäteknikka
VAHTI	Valtioneuvoston periaatepäätös valtionhallinnon tietoturvallisuuden kehittämisestä, VAHTI 7/2009
VammaispalveluL	Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987 (Vammaispalvelulaki)
VAMPO	Suomen vammaispoliittinen ohjelma
WHO	World Health Organization
ViranhaltijaL	Laki kunnallisesta viranhaltijasta 304/2003
VirkamL	Valtion virkamieslaki 750/1994
VM	Valtiovarainministeriö
VN	Valtioneuvosto
VNp	Valtioneuvoston päätös
VR	Valtionrautatiet
W3C	World Wide Web Consortium
YES	Yhdenvertaisuus etusijalle (YES)-hanke
YhdenvertaisuusL	YhdenvertaisuusL 21/2004
YK	Yhdistyneet kansakunnat
YLE	Yleisradio

## Sisällys

1	Johdanto.....	9
1.1	Opinnäytetyön tausta, tavoitteet ja rakenne.....	9
1.2	Vammaistutkimuksen historiaa.....	10
1.3	Aikaisempia tutkimuksia.....	11
2	Yhdenvertaisuus ja syrjinnän kieltö.....	14
2.1	Yhdenvertaisuuden ja syrjinnän kiellon normiperusta.....	14
2.2	Muodollinen ja tosiasiallinen yhdenvertaisuus.....	16
2.3	Syrjintä.....	17
2.4	Positiivinen erityiskohtelu.....	18
2.5	Yhdenvertaisuutta edistäviä sopimuksia, strategioita, ohjelmia ja hankkeita.....	19
2.5.1	YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus.....	19
2.5.2	Digitaalinen Eurooppa ja Suomen digitaalinen agenda.....	20
2.5.3	Muita kansallisia ohjelmia ja hankkeita.....	22
3	Näkövammaisuus.....	22
3.1	Yleisimmät näkövammaisuuden aiheuttajat.....	23
3.2	Näkövammaisten oikeudet palveluihin ja apuvälineisiin.....	24
3.3	Näkövammaisuuden aiheuttamia ongelmia ja haittoja.....	25
4	Julkinen hallinto ja sen velvoitteet.....	25
4.1	Lainalaisuusperiaate.....	26
4.2	Julkiisuusperiaate.....	27
4.3	Hallinnon oikeusperiaatteet.....	27
4.4	Hallinnon asiakkaan asema ja oikeudet.....	28
4.5	Subjektiiivinen oikeus.....	30
5	Esteettömyys, saavutettavuus, käytettävyys.....	30
5.1	Esteettömyys.....	30
5.2	Saavutettavuus.....	32
5.3	Käytettävyys.....	33
6	Tutkimusaineisto ja analyysimenetelmät.....	34
6.1	Tutkimusmenetelmä.....	35
6.2	Eettisyys, salassapito ja luotettavuus.....	39
6.3	Aineiston analyysi.....	40
7	Tutkimustulokset.....	44
7.1	Taustatiedot.....	44
7.2	Palvelut ja niiden saavutettavuus.....	44
7.2.1	Fyysinen asiointi.....	45
7.2.2	Sähköinen asiointi.....	46
7.2.3	Henkilökohtainen avustaja, apuvälineet ja opaskoira.....	48

7.3	Liikkuminen ja oikeus itsenäiseen liikkumiseen .....	50
7.4	Koulutus ja työelämä .....	51
7.5	Syrjintä.....	52
8	Yhteenveto .....	53
8.1	Aineiston viitekehys ja empiria .....	53
8.2	Opinnäytetyön tekijän kokemuksia .....	55
9	Johtopäätökset .....	56
	Lähteet .....	59
	Kuvat.. ..	64
	Liitteet.....	65



## 1 Johdanto

### 1.1 Opinnäytetyön tausta, tavoitteet ja rakenne

Opintojen alkumetreillä, heti ensimmäisen lähiopetusjakson jälkeen, jouduin äkillisesti silmäleikkaukseen. Näkökyvyn merkitys nousi entistäkin tärkeämmäksi ja aloin pohtia, miten näkövammaiset voivat selviytyä tavallisen arjen lisäksi myös tilanteista, jotka saattavat näkevilkin olla haasteellisia ja joihin voi joutua jopa tahtomattaan. Toisaalta YLE TV 1:n Tosi Tarina -sarjan dokumentti edesmenneestä sokeasta Johan Vennisestä, jolle mikään ei tuntunut olevan mahdotonta, on uskomaton selviytymistarina<sup>1</sup>.

Yhteiskunnan sivistyksen mittana pidetään sitä, miten se kohtelee heikoimpiaan. Päivän sana on kustannustehokkuus, jonka varjoon sosiaalinen oikeudenmukaisuus helposti jää. Viime vuosina digitalisoituminen, tietotekninen kehitys laitteineen ja sähköisine palveluineen on lisääntynyt huimaa vauhtia. Julkisella sektorilla hallinnon palveluita keskitetään suuriin asutuskeskuksiin ja asiointia pyritään yhä enenevässä määrin siirtämään verkkoon. Kukaan ei enää voi välttyä käsitteiltä asiointi verkossa, sähköinen asiointi, sähköinen hallinto tai sosiaalinen media. Niiden pitäisi kuulua kaikille ja antaa myös näkövammaisille mahdollisuus itsenäiseen asiointiin. Omaan pitkän työkokemuksen oikeushallinnosta, ja näkövammaisten huomioon ottaminen sekä heidän kokemuksensa yhdenvertaisuuden toteutumisesta erityisesti julkisella sektorilla kiinnostavat siten myös työni perspektiivistä katsottuna.

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten yhdenvertaisuus toteutuu näkövammaisten elämässä – antaa näkövammaisille henkilöille tilaisuus kertoa kokemuksiaan yhdenvertaisuuden toteutumisesta julkisella sektorilla. Tutkimuksessa selvitettiin muun muassa, toteutuvatko hyvän hallinnon periaatteet heidän kohdallaan tai kokevatko he saavansa tarvitsemansa palvelut yhdenvertaisesti näkevien kanssa. Asiaa tarkasteltiin myös hyvän sähköisen hallinnon näkökulmasta, koska sen merkittävänä laatuksena voidaan pitää käytettävyyttä. Yhdenvertaisuuden toteutumista punnittiin näkövammaisten omien kokemusten ohella ihmisoikeusasiana ja lainsäädäntöön peilaten. Tutkimuksessa pohdittiin myös, toteutuuko Yhdistyneiden kansakuntien (YK) vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus (YK:n vammaisyleissopimus) ja erityisesti sen 9 artikla esteettömyydestä näkövammaisten kohdalla, vaikka Suomi onkin vasta allekirjoittanut edellä mainitun sopimuksen ja sen valinnaisen pöytäkirjan, mutta niitä ei ole vielä tätä kirjoitettaessa ratifioitu<sup>2</sup>. Aihe liittyy siten julkisen hallinnon velvoitteisiin, palveluihin ja toimintatapoihin.

---

<sup>1</sup> Yleisradio YLE TV 1, 1997.

<sup>2</sup> Yhdistyneet kansakunnat, Vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus.

Opinnäytetyö rakentuu siten, että aluksi esitellään tutkimuksen taustaa, tavoitteet ja tutkimuskysymys sekä perehdytään vammaistutkimuksen historiaan. Seuraavaksi luodaan katsaus aikaisempiin näkövammaisten elämään eri näkökulmista liittyviin tutkimuksiin. Toisessa luvussa selvitetään yhdenvertaisuuden ja syrjinnän kiellon käsitteitä sekä niiden normiperustaa. Lisäksi esitellään yhdenvertaisuuteen liittyviä sekä kansainvälisiä että kansallisia hankkeita. Kolmannessa luvussa tarkastellaan näkövammaisuutta ja näkövammaistumisen yleisimpiä syitä sekä näkövamma aiheuttamia haittoja yksilötasolla. Siinä käsitellään myös näkövammaisten oikeuksia palveluihin ja apuvälineisiin. Neljännessä luvussa esitellään julkinen hallinto ja sen velvoitteet periaatteineen. Viidennessä luvussa perehdytään erityisesti näkövammaisten kannalta tärkeisiin käsitteisiin kuten esteettömyys, saavutettavuus ja käytettävyys. Luvussa kuusi esitellään tutkimusaineisto ja analyysimenetelmät sekä kerrotaan eettisyyteen ja salassapitoon liittyvät seikat. Tutkimustulokset kerrotaan luvussa seitsemän. Johtopäätöksenä tuodaan esiin esteitä yhdenvertaisuuden toteutumiseksi näkövammaisten elämässä ja esitetään keinoja niiden toteutumisen edistämiseksi ja takaamiseksi.

## 1.2 Vammaistutkimuksen historiaa

Vammaistutkimusta on alkujaan tehty lääketieteellisestä näkökulmasta, mutta mukaan on sittemmin tullut sosiaalisia, pedagogisia ja yhteiskunnallisia lähestymistapoja. Sosiaalinen vammaistutkimus on lähinnä Yhdysvalloissa ja Britanniassa syntynyt akateeminen oppiaine, joka on saanut jalansijaa vammaisten poliittisen aktivoitumisen myötä 1960- ja 1970-luvuilla. Euroopassa, varsinkin Englannissa, akateemisen yhteisön ulkopuolella toimineiden vammaisaktivistien kirjoitukset olivat oleellisia vammaisuutta käsittelevien sosiaaliteoreettisten mallien kehittymiselle. Tutkimuksen painottuminen medikalisoinnista sosiaalisiin ja yhteiskunnallisiin seikkoihin on ollut merkittävää. Sosiaalinen vammaistutkimus on oppialana monitieteellinen, ja sen piirissä tehdään sekä käyttäytymistieteellistä, humanistista että yhteiskuntatieteellistä tutkimusta.<sup>3</sup> Nykyään vammaisuutta tarkastellaan myös ihmisoikeusnäkökulmasta, jonka mukaan päähuomio tulisi suunnata ihmisoikeuksien toteutumiseen ja toteuttamiseen, johon myös YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista<sup>4</sup> perustuu.

Suomessa on tehty vammaistutkimustyötä eri tieteen aloilla, mutta sillä ei ole ollut institutionaalista asemaa. Vasta viime vuonna Helsingin yliopiston valtiotieteelliseen tiedekuntaan perustettiin viisivuotinen professuuri vammaisjärjestöjen tuella. Vammaistutkimuksen professori sijoittuu Helsingin yliopiston sosiaalitieteiden laitokselle osaksi yhteiskuntapolitiikan oppiainetta. Sosiaalinen vammaistutkimus on kansainvälinen ja monitieteinen tieteenala. Tällä pyritään takaamaan tieteenalojen välinen vuorovaikutus sekä suomalaisen vammaistutkimuksen sijoittuminen osaksi kansainvälistä tutkimusperinnettä. Suomen ensimmäisenä vammais-

---

<sup>3</sup> Vehmas 2005, 109-116.

<sup>4</sup> YK, vammaisyleissopimus.

tutkimuksen professorina aloitti 1.8.2013 kasvatustieteen tohtori Simo Vehmas, jonka mukaan vammaisten työllistyminen on keskeisin tutkimushaaste. Tavoitteena on myös eri alojen ammattilaisten kouluttaminen.<sup>5</sup> Vehmoksen mukaan valistus ei kuitenkaan riitä, vaan ihmisten tulee kohdata vammaisia arjessa. Ennakkoluulot hälvenevät, kun tuntee itsestä poikkeavia ihmisiä<sup>6</sup>. Tässä tutkimuksessa keskityttiin täysi-ikäisten näkövammaisten kokemuksiin.

### 1.3 Aikaisempia tutkimuksia

Pirjo Somerkiven väitöskirjassa Olen verkon silmässä kala – Vammaisuus, kuntoutuminen ja selviytyminen sosiaalisen tuen verkostoissa tutkittiin vammaisuutta, kuntoutumista ja selviytymistä sosiaalisen tuen verkostoissa. Tutkimuksen eri aineistot tuottivat Somerkiven mukaan erilaisia kertomuksia. Hänen haastatteluissaan kertojina oli näkövammautuneita aikuisia ja hänen muissa lähteissään muita vammaisia, heidän omaisiaan, kuntoutuksen ammattilaisia sekä päätöksentekijöitä ja tutkijoita. Tutkimuksessa saadut tulokset viittaavat siihen, että kuntoutus keskittyy liikaa työkyvyn palauttamiseen tai saavuttamiseen ja erillisiin toimenpiteisiin. Kuntoutusjärjestelmän rakenne on monimutkainen, eikä sen purkamiseen ole ryhdytty. Yksilötasolla näkövammaisen kuntoutuja kohtaa monia eri viranomaisia. Kuntoutuksessa asiakaspalvelutyö toimii sektoreittain viranomaisten kesken, mutta ilman asiakasta. Viranomaisyhteistyö koostuu lähinnä yksisuuntaisesta toiminnasta, kuten lähetteiden, lausuntojen ja ohjauksen antamisista ja pyytämistä. Jokainen palvelusektori keskittyy omaan perustettavaansa ja siten samanaikaisesti saatetaan toteuttaa päällekkäisiä tai eri suuntiin meneviä toimenpiteitä toisistaan tietämättä. Kunnat ovat säästötoimien ja toimintojen selkiyttämisen nimissä toteuttaneet lainvastaisia rajoituksia esimerkiksi vammaisten palveluissa ja lääkinnällisten apuvälineiden saannissa. Kuntoutumismahdollisuudet ja taloudellisten etuuksien saaminen eivät toteudu kaikissa kunnissa samalla tavalla, eikä kuntoutujilla ole aina valitusoikeutta päätöksiin.<sup>7</sup>

Ilkka Haarni on kartoittanut vuonna 2006 julkaistussa Keskeneneräistä yhdenvertaisuutta - raportissa vammaisten henkilöiden hyvinvoinnin ja elinolojen tutkimustietoa maassamme pääasiassa 2000-luvulla. Sen mukaan tieto vammaisten henkilöiden olosuhteista ja asemasta Suomessa on pirstaleista. Katsauksen valmistumisaikaan tutkimukselta puuttui vakiintunut asema Suomessa ja sen rahoitus oli riittämätöntä, mutta tilanne on nyttemmin korjaantunut, ainakin institutionaalisesti. Vakiintuneen tutkimuksen puuttuminen on hankaloittanut vammaisten henkilöiden aseman arvioimista.<sup>8</sup>

<sup>5</sup> Helsingin yliopisto, verkkotoimitus, 1.8.2013.

<sup>6</sup> Salonen 2013, B 14.

<sup>7</sup> Somerkivi 2000, 23, 205-206.

<sup>8</sup> Haarni 2006, 5.

Jukka Jokiniemi on väitöskirjassaan *Kaupunki kaikille aisteille – moniaistisuus ja saavutettavuus kaupunkiympäristössä* tutkinut rakennetun ympäristön aistitarjoumia sekä niiden toimivuutta näkövammaisten orientoitumisen kannalta. Tutkimuksessa selvitettiin muun muassa liikennevalojen ääniopasteiden, jalkakäytävien opastavien materiaalien, esteettömän ulkovaistuksen, kontrastien ja moniaistisen kaupunkiympäristön merkitystä. Tutkimus tuotti uutta tietoa näkövammaisille riittävien kontrastien valitsemiseen. Sen mukaan pienikin kontrastiero toimii, jos kokonaisuus on oikein suunniteltu. Kontrastinäkemisen epäsymmetria tulee ottaa huomioon jo suunnitteluohjeiden laadintavaiheessa. Katsottavan kohteen tulee lähes aina olla pinta-alaltaan suurempaa taustaa tummempi.<sup>9</sup>

Päivi Ritvasen tekemässä Näkövammaisten Keskusliitto (NKL) ry:n julkaisemassa jäsentutkimuksessa selvitettiin, millä tavoin järjestötoiminta liittyy näkövammaisten jäsenten hyvinvointiin ja tuottaako se toiminnallaan hyvän elämän aineksia tarkoituksenmukaisella tavalla. Tutkimuksen mukaan Näkövammaisten Keskusliiton järjestämää neuvontaa ja tiedottamista sosiaaliturvaan liittyvissä asioissa pidettiin ensiarvoisen tärkeänä. Näkövammaiset kokivat oman järjestönsä vaikuttajaksi, ja vaikuttamishaasteiden koettiin liittyvän muun muassa näkövammaisten aseman parantamiseen erityisesti sosiaaliturva-asioissa, viranomaisten tulkinnoissa sekä ympäristön saavutettavuudessa. Yhteiskunnan rakenteellinen ja vammaispoliittinen keskeneräisyys välittyi haastateltavien mielipiteistä; palvelujärjestelmä koettiin tylyksi ja asiakkaan omien tietojen ja rohkeuden merkitys korostuivat. Samoin korostui halu nousta hallintoalalaisesta kuluttajaksi valvomaan itse oikeuksiaan.<sup>10</sup>

Elina Ekholmin väitöskirjassa *Monimuotoisuus ja esteettömyys – Näkövammaisten asiantuntijoiden työelämäkokemuksia*, tarkasteltiin näkövammaisten asiantuntijoiden kokemuksia opiskelusta, työllistymisestä ja työelämässä toimimisesta. Tutkimuksessa määriteltiin monimuotoisen työelämän ehtoja ja edellytyksiä. Ekholm kertoi jo tutkimuskohteen valinnallaan halunneensa viestittää näkövammaisten pystyvän toimimaan vaativissa asiantuntijatehtävissä. Sen mukaan näkövammaisten asema työyhteisöissä kertoo osaltaan yhdenvertaisuuden toteutumisesta työelämässä ja laajemminkin yhteiskunnassamme. Tutkimuksesta selvisi, että julkinen sektori ja kolmas sektori olivat valmiimpia työllistämään vähemmistöryhmien edustajia, kuten näkövammaisia. Haastatelluista kolmasosa työskenteli vammaiskysymyksiin liittyvissä tehtävissä. Sen sijaan tutkimuksesta ei selvinnyt, johtuuko asiantuntijoiden työskenteleminen vammaissektorilla heidän hakeutumisestaan vammaistyöhön vai onko heidän vaikea saada töitä vammaissektorin ulkopuolelta.<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup> Jokiniemi 2007, 11.

<sup>10</sup> Ritvanen 2008, 17, 151.

<sup>11</sup> Ekholm 2009, 16, 205.

Sähköisten asiointipalvelulomakkeiden käytettävyyden kehittämistä näkövammaisten näkökulmasta tutkittiin Mona Honkasen opinnäytetyössä. Sen tavoitteena oli kehittää sähköisiä asiointilomakkeita esteettömiksi ja käytettävyydeltään paremmiksi selvittämällä sähköisen asiointilomakkeen vaatimukset teoriassa ja käytännössä. Tutkimuksen mukaan näkövammaiset turhautuvat verkkoympäristössä sen toimimattomuuden takia. Useat verkkosivujen suunnittelijat eivät osaa ajatella asioita toisen kannalta, vaan toteuttavat omia näkemyksiään. Tämä voi johtua tietämättömyydestä, koska tutkimuksen mukaan tietojenkäsittelyn koulutusohjelmaan ei sisälly käytettävyyden opetusta. Sähköisten asiointilomakkeiden käyttäjäryhmä koostuu kaikista julkisen hallinnon lomakkeita käyttävistä henkilöistä. Sähköisen asioinnin esteetömyys ja käytettävyys kuuluvat jokaiselle, ja näkövammaisia varten tehdyt parannukset helpottavatkin siten kaikkia käyttäjiä.<sup>12</sup>

Työ- ja elinkeinoministeriön teettämässä tutkimusraportissa Yhdenvertaisuuslain toimivuus -selvityksessä keskityttiin neljään eri teemaan. Tutkimus kohdistui pääosiltaan viranomaisiin sekä yhdenvertaisuutta ja syrjintäkieltoja koskeviin oikeudellisiin ratkaisuihin ja kannanottoihin. Viranomaisissa asioivien henkilöiden tai yksityisten toimijoiden kokemukset ja käsitykset yhdenvertaisuuden toteutumisesta ja syrjintäkiellon tehokkuudesta jätettiin tutkimuksen ulkopuolelle. Yhdenvertaisuusongelmien esiintymistä selvitettiin tutkimalla, kuinka paljon ja minkälaisia yhdenvertaisuuskysymyksiä keskeisillä hallinnonaloilla ja vähemmistöryhmissä esiintyi. Yhdenvertaisuuslain soveltamisen selkeyttä punnittiin selvittämällä yhdenvertaisuuslain soveltajien ja valvojien arviointeja lain soveltamisalan ja sääntelyn selkeydestä sekä heidän havaintojaan esiin tulleista tulkintaongelmista. Yhdenvertaisuuden edistämistoimia selvitettiin tiedustelemalla viranomaisten tekemien yhdenvertaisuussuunnitelmien määrää ja laatua sekä käytännön toimia. Yhdenvertaisuuslainsäätelyn toimivuutta (yhdenvertaisuuslaki osana suomalaista perusoikeusjärjestelmää, tasa-arvoa ja syrjintäkieltoja koskevaa muuta lainsäädäntöä) puolestaan arvioitiin empiirisen tutkimusaineiston, oikeus- ja lainvalvontakäytännön ja lainvalvojien haastattelujen perusteella. Tutkimuksen mukaan yhdenvertaisuuslaki on tarpeellinen väline sekä lakia ja laillisuutta valvoville viranomaisille että syrjintää epäileville yksilöille. Tutkimusraportin mukaan yhdenvertaisuuden edistäminen ei vielä ole tullut viranomaisten toimintojen kattava ja aktiivinen periaate.<sup>13</sup>

Kristiina Nurmela on tuoreessa pro gradu-tutkielmassaan Julkisen hallinnon verkkosivujen saavutettavuuden tila 2000-luvulla selvittänyt julkisen hallinnon verkkosivujen saavutettavuutta sekä niillä esiintyviä saavutettavuusesteitä. Tutkielmassa testattiin automaattisen saavutettavuustyökalun avulla 12 Suomen ministeriön verkkosivuja; kunkin ministeriön etusivun lisäksi päänavigointipalkin alaiset toisen tason sivut. Arviointi perustui ei-kaupallisen W3C-

---

<sup>12</sup> Honkanen 2011, 48-50.

<sup>13</sup> Lundström B., Miettinen, T., Keinänen, A., Airaksinen, J. & Korhonen, A. 2008, 14.

organisaation kehittämiin verkkosisältöjen saavutettavuusohjeisiin, joilla pyritään edistämään saavutettavuutta sekä yhdenvertaisuutta verkossa. Ministeriöiden verkkosivujen saavutettavuuden taso osoittautui heikoksi, verkkosivuista ainoastaan kahdeksan prosenttia saavutti saavuttavuusluokituksen alimman A-tason eikä mikään verkkosivu yltänyt ylemmille AA- tai AAA-tasoille. Yleisimmiksi ongelmiksi osoittautuivat vaihtoehtoisen kuvatekstin puuttuminen ja linkkien nimeämisen puutteellisuudet. Nurmelan tutkimuksen mukaan erityisesti ruudunluokohjelmia käyttävien heikkonäköisten ja sokeiden kannalta saavutettavuusongelmat saattavat olla kriittisiä, koska ohjelmien käyttö perustuu käytettyyn koodiin. Mikäli sivusto on huonorakenteinen ja koodiltaan epävalidi, sivusto saattaa olla hidas käytettävyydeltään tai jopa estää asioimisen kokonaan. Useat tarvittavat korjaukset ovat nopeasti tehtäviä toimenpiteitä, jotka eivät edellytä sivustojen kehittäjiltä erityisosaamista ja ne olisi mahdollista suorittaa päivityksen yhteydessä. Saavutettavuus olisi huomioitava jo sivustoja suunniteltaessa ja rakennettaessa.<sup>14</sup> Nurmelan tutkimuksen mukaan yhdenvertaisuuden toteutumisesta verkkosivujen saavutettavuudessa ei voida puhua kansalaisten, etenkin näkövammaisten kansalaisten, kohdalla.

## 2 Yhdenvertaisuus ja syrjinnän kieltö

Yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa voidaan yleisesti pitää samana asiana. Keskusteluissa tasa-arvolla kuitenkin yleensä tarkoitetaan erityisesti sukupuolten välistä tasa-arvoa, jonka tarkoituksena on ehkäistä sukupuoleen perustuvaa syrjintää. Yhdenvertaisuus on käsitteenä laajempi, se saa tasa-arvon ulottumaan kaikkiin yhdenvertaisuuslaissa määriteltyihin syihin ja periaatteena se on yksi oikeudenmukaisuuden ilmentymistä. Yhdenvertaisuus ja oikeus osallistua tietoyhteiskunnan tarjoamiin palveluihin ovat esillä useissa niin kansainvälisissä kuin EU:n ja Suomen strategioissa ja ohjelmissa. Syrjinnän kieltö määrittelee mitä syrjinnällä tarkoitetaan ja erikseen ne syyt, joiden perusteella syrjiminen kielletään. Yleensä nämä syyt ovat ihmiseen liittyviä ominaisuuksia, joihin yksilö ei itse voi vaikuttaa.

### 2.1 Yhdenvertaisuuden ja syrjinnän kiellon normiperusta

Valtiosäännön taustalla vaikuttavat perusarvot ovat ihmisarvon loukkaamattomuuden, yksilön vapauden ja oikeuksien turvaaminen sekä oikeudenmukaisuuden edistäminen yhteiskunnassa<sup>15</sup>. Yhdenvertaisuusoikeus on keskeinen Suomen perusoikeusjärjestelmässä sekä kansainvälisissä ihmisoikeussopimuksissa<sup>16</sup>. Yhdenvertaisuusperiaatteen ydinsisältö – vaatimus ihmisten samanarvoisesta kohtelusta lain edessä – on kirjattu Suomen perustuslakiin:

---

<sup>14</sup> Nurmela 2013.

<sup>15</sup> PL 1 §.

<sup>16</sup> HE 309/1993, 17.

”Yhdenvertaisuus. Ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Lapsia on kohdeltava tasa-arvoisesti yksilöinä, ja heidän tulee saada vaikuttaa itseään koskeviin asioihin kehitystään vastaavasti. Sukupuolten tasa-arvoa edistetään yhteiskunnallisessa toiminnassa sekä työelämässä, erityisesti palkkauksesta ja muista palvelussuhteen ehdoista määrättäessä, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään.”<sup>17</sup>

Edellä mainitut muut henkilöön liittyvät syyt ovat esitöiden mukaan muun muassa henkilön yhteiskunnallinen asema, varallisuus, osallistuminen yhdistystoimintaan, perhesuhteet, raskaus, aviollinen syntyperä, asuinpaikka ja sukupuolinen suuntautuminen – nykyisin käytetään käsitettä seksuaalinen suuntautuminen<sup>18</sup>. Yhdenvertaisuuslain tarkoituksena on edistää ja turvata yhdenvertaisuuden toteutumista maassamme, tehostaa syrjinnän kohteeksi joutuneen oikeusturvaa lain soveltamisalaan kuuluvissa syrjintätilanteissa sekä purkaa syrjintään johtavia ja sitä tukevia epäoikeudenmukaisia rakenteita<sup>19</sup>. Perustuslaissa säädettyä yhdenvertaisuusperiaatetta täsmennetään useassa muussa laissa. Työelämää koskevassa lainsäädännössä tasapuolisesta kohtelusta ja syrjinnän kielloista säädetään muun muassa työsopimuslaissa<sup>20</sup>, valtion virkamieslaissa<sup>21</sup> ja laissa kunnallisesta viranhaltijasta<sup>22</sup>. Näiden lisäksi säännöksiä on hallintolaissa<sup>23</sup>, potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa<sup>24</sup>, perusopetuslaissa<sup>25</sup> sekä sosiaalihuollosta ja asiakkaan asemasta annetussa laissa<sup>26</sup>. Sukupuoleen perustuvan syrjinnän kiellosta ja sukupuolten välisen tasa-arvon edistämisestä säädetään naisten ja miesten tasa-arvosta annetussa laissa<sup>27</sup>.

Syrjinnän kiellosta täydentää yleistä yhdenvertaisuussäännöstä<sup>28</sup>. Yhdenvertaisuus- ja syrjintäkiellosta sisältyvät Euroopan ihmisoikeussopimukseen (EIS)<sup>29</sup> sekä kansalaisoikeuksia ja poliittisia oikeuksia koskevaan kansainväliseen sopimukseen (KP-sopimus)<sup>30</sup>. Euroopan ihmisoikeussopimuksessa ei vammaisuutta mainita erikseen syrjintäperusteena, vaan se sisältyy muihin vas-

---

<sup>17</sup> PL 6 §.

<sup>18</sup> HE 309/1993, 44.

<sup>19</sup> YhdenvertaisuusL 21/2004.

<sup>20</sup> TSL 55/2001.

<sup>21</sup> VirkamL 750/1994.

<sup>22</sup> ViranhaltijaL 304/2003.

<sup>23</sup> HL 434/2003.

<sup>24</sup> PotL 785/1992.

<sup>25</sup> POL 628/1998.

<sup>26</sup> Sosiaalihuollon asiakasL 812/2000.

<sup>27</sup> Tasa-arvoL 609/1986.

<sup>28</sup> Hallberg 2011, 42.

<sup>29</sup> Euroopan neuvosto, EIS 63/1999, 14 artikla.

<sup>30</sup> KP-sopimus, SopS 8/1976.

taavankaltaisiin perusteisiin<sup>31</sup>. Yhdenvertaisuus, tasa-arvo ja syrjinnän kieltäminen ovat myös taloudellisia, sosiaalisia ja sivistyksellisiä oikeuksia (TSS-oikeudet) koskevan kansainvälisen yleissopimuksen tavoitteita<sup>32</sup>. YK:n ihmisoikeuksien yleismaailmallisen julistuksen 1 artiklan mukaan kaikki ihmiset syntyvät vapaina ja tasavertaisina arvoltaan ja oikeuksiltaan. Heille on annettu järki ja omatunto, ja heidän on toimittava toisiaan kohtaan veljeyden hengessä.<sup>33</sup> Vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan yleissopimuksen (myöhemmin YK:n Vammaisyleissopimuksen) 2 artiklassa edellytetään vammaisten ihmisten tasavertaisen kohtelun edellyttämien kohtuullisten mukautusten laiminlyömisestä säättämistä yhdeksi syrjinnän muodoksi<sup>34</sup>.

Uudistettu Euroopan sosiaalinen peruskirja korostaa valtioiden velvollisuutta mahdollistaa vammaisten henkilöiden itsenäinen elämä sekä yhteiskunnallinen osallistuminen<sup>35</sup>. Euroopan unionin neuvoston antamien direktiivien tarkoituksena on luoda puitteet syrjinnän torjumiselle ja yhdenvertaisen kohtelun toteuttamiselle jäsenvaltioissa. Työsyrjintädirektiiviä sovelletaan kaikkiin henkilöihin niin julkisella kuin yksityiselläkin sektorilla. Se kattaa esimerkiksi työn tai yrittäjyyden edellytykset, valinta- ja työhönottoperusteet, uralla etenemisen sekä työolot ja -ehdot. Ammatillinen ohjaus, -koulutus, erikoistumis- ja uudelleen koulutus sekä työkokemus kuuluvat myös tämän direktiivin soveltamispiiriin.<sup>36</sup> Euroopan yhteisön neuvoston direktiivin tavoitteena on eriarvoisuuden poistaminen miesten ja naisten välillä ja miesten ja naisten välisen tasa-arvon edistäminen<sup>37</sup>. Suomen lainsäädännössä on useita lakeja, jotka kieltävät syrjinnän vammaisuuden perusteella. Näitä ovat esimerkiksi perustuslaki<sup>38</sup>, tasa-arvolaki<sup>39</sup>, työsopimuslaki<sup>40</sup> ja yhdenvertaisuuslaki.<sup>41</sup>

## 2.2 Muodollinen ja tosiasiallinen yhdenvertaisuus

Muodollisen yhdenvertaisuuden keskeinen ajatus on, että ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä, vailla minkäänlaista erottelua. Esimerkiksi lailla säädetyn etuuden hakijoiden tulee saada samanlainen kohtelu samanlaisissa tapauksissa, mikäli he täyttävät laissa määritellyt etuuden myöntämisedellytykset.<sup>42</sup>

<sup>31</sup> Euroopan neuvosto, EIS 63/1999, 14 artikla.

<sup>32</sup> TSS-sopimus. SopS 6/1976.

<sup>33</sup> YK, Ihmisoikeuksien yleismaailmallinen julistus, 1 artikla.

<sup>34</sup> YK, Vammaisyleissopimus 2 artikla.

<sup>35</sup> Euroopan unionin perusoikeuskirja 80/2002, 15 artikla ja 21 artikla.

<sup>36</sup> Euroopan neuvosto, direktiivi (Työsyrjintädirektiivi) 2000/78/EY, 3 artikla.

<sup>37</sup> Euroopan neuvosto, direktiivi 76/207/ETY.

<sup>38</sup> PL 731/1999.

<sup>39</sup> Tasa-arvoL 609/1986.

<sup>40</sup> TyösopL 55/2001.

<sup>41</sup> YhdenvertaisuusL. 21/2004.

<sup>42</sup> Ojanen & Scheinin 2011, 228.



Kun yhteiskunnassa esiintyy eriarvoisuutta, tosiasiallinen yhdenvertaisuus edellyttää oikeudelta yhtäläisen kohtelun lisäksi eriarvoisuuden poistamisen edistämistä. Eriarvoisuus voi johtua sekä lainsäädännöstä ja muista julkisen vallan toimista että yksityisistä toimijoista. Joskus saattaa tulla tilanteita, jolloin tosiasiallisen yhdenvertaisuuden toteutuminen vaatii poikkeamista muodollisesta yhdenvertaisuudesta. Se edellyttää kuitenkin hyväksyttävän tarkoituksiperän ja suhteellisuusperiaatteen noudattamista.<sup>43</sup>

### 2.3 Syrjintä

Perustuslaissa ei määritellä, mitä eri syrjintäperusteet tarkoittavat, mutta siinä kielletään henkilön asettaminen toisiin nähden eri asemaan ilman hyväksyttävää perustetta. Säännökseen sisältyy kuitenkin eräänlainen määritelmä, jonka mukaan syrjintä tarkoittaa ei-hyväksyttävää erottelua ihmisten kesken heidän välillään esiintyvien erojen takia.<sup>44</sup> Myös erilaisten ihmisten kohtelu samalla tavalla on syrjinnän muoto, koska syrjinnän kieltojen tarkoitus ei ole ihmisten välisten hyväksyttävien erojen tai erottelujen poistaminen. Kaikki erottelu ei tarkoita syrjintää. Arvio hyväksyttävän ja ei-hyväksyttävän erottelun luonteesta riippuu muun muassa sen syystä (peruste) ja vaikutuksista (aste). Oikeudellisten syrjintäkieltojen tarkoituksena ei siten ole poistaa ihmisten välisiä luonnostaan esiintyviä eroja, vaan niihin perustuvat ei-hyväksyttävät erottelut. Mikäli lainsäädännössä tehdylle erottelulle on ihmisoikeuksien kannalta hyväksyttävä peruste, sitä ei voida pitää syrjintänä, ellei erottelu ole niin voimakas, että edes sinänsä hyväksyttävä syy ei tee sitä oikeutetuksi. Pohdittaessa tarkoituksiperän hyväksyttävyyttä, voidaan puhua järkipäisistä perusteltavuudesta. Tarkasteltaessa erottelun astetta kysymykseen tulevat kohtuullisuus tai suhteellisuus.<sup>45</sup> Syrjintä ja työsyryntä vammaisuuden perusteella on kriminalisoitu rikoslaisissa<sup>46</sup>.

Välillinen syrjintä voi olla muodollisesti tai näennäisesti tasapuolista kohtelua, joka asettaa tietyt ryhmät tai henkilöt muita epäedullisempaan asemaan jollakin kielletyllä perusteella. Välillinen syrjintä voi olla tiedostettua, jolloin syrjivä käytös on verhottu neutraalisuuteen tai tiedostamatonta, jolloin säännön tai menettelytavan syrjivää vaikutusta ei nähdä. Esimerkiksi työhönottotilanteessa vaatimukset asetetaan perusteettoman korkeiksi, vaikka se ei työtehtävän kannalta olisi välttämätöntä. Välitön syrjintä kohtelee henkilöä tai henkilöryhmää ilman hyväksyttävää syytä eri tavoin kuin vastaavassa asemassa olevaa. Esimerkiksi henkilö ei saa jotain yleisesti saatavilla olevaa palvelua tai että hän ei saa palvelua samoilla ehdoilla muiden kanssa.<sup>47</sup>

<sup>43</sup> Ojanen & Scheinin 2011, 228.

<sup>44</sup> PL 6 §.

<sup>45</sup> Ojanen & Scheinin 2011, 238-239.

<sup>46</sup> RL 39/1889, 11:11 § ja 47:3 §.

<sup>47</sup> Ojanen & Scheinin 2011, 245.

Häirintää on henkilön tai henkilöryhmän arvon ja koskemattomuuden loukkaaminen luomalla uhkaava, halventava tai hyökkäävä ilmapiiri. Häirintä voi olla tarkoituksellista menettelyä, jonka seuraukset ovat loukkaavia. Kielletty häirintä on yleensä toistuvaa, ilmeistä, julkista tai muuten suhteellisen vakavaa menettelyä.<sup>48</sup> Esimerkkinä häirinnästä mainittakoon seksistiset ja rasistiset vitsit sekä nimittely.

Moniperusteista syrjintää ovat tilanteet, joihin liittyy useiden syrjintäperusteiden yhtäaikaisuus. Esimerkiksi iäkäs sokea pakolaisnainen voi joutua syrjinnän kohteeksi samanaikaisesti sekä sukupuolensa, etnisen alkuperänsä että vammaisuutensa perusteella. Syrjintä läheisen vuoksi voi tulla kysymykseen tapauksissa, joissa syrjivän menettelyn peruste ei liity syrjittyyn henkilöön itseensä, vaan hänen läheiseensä. Jos henkilö asetetaan epäedullisempaan asemaan esimerkiksi sellaisella perusteella, että hän on vammaisen henkilön puoliso, vanhempi, lapsi tai muu läheinen, on kysymys läheissyrjinnästä. Oletettuun syyhyn perustuvassa syrjinnässä ei ole merkitystä sillä, onko syrjinnän perusteena ollut todellinen vai oletettu syy. Vain se merkitsee, että lainvastaisen menettelyn perusteena on käytetty kiellettyä syrjintäperustetta.<sup>49</sup>

## 2.4 Positiivinen erityiskohtelu

Positiivinen erityiskohtelu tarkoittaa tietyn ryhmän, esimerkiksi lapset, vammaiset, vähemmistöt, aseman ja olosuhteiden parantavia toimenpiteitä, joiden tarkoituksena on tosiasiallisen tasa-arvon turvaaminen muita syrjimättä. Positiivisen erityiskohtelun tarkkoja rajoituksia ei yleisellä tasolla voi määritellä etukäteen, vaan asia riippuu jokaisen yksittäistapauksen erityispiirteistä. Menettelyn on oltava suhteellisuusperiaatteen mukaista ja yleisesti hyväksyttävää. Positiivisesta erityiskohtelusta säädetään perustuslain<sup>50</sup> lisäksi tasa-arvolaissa<sup>51</sup> ja yhdenvertaisuuslaissa<sup>52</sup>. Myös YK:n ihmisoikeuskomitean yleisen kannanoton KP-sopimuksen 26 artiklassa on ilmaistu sopimusvaltioilta edellytettävän yhteiskunnassa esiintyvän syrjinnän poistamiseen tähtäävän erottelujen tekemistä<sup>53</sup>.

Näkövammaisten kohdalla positiivisena erityiskohteluna voidaan pitää välttämättömien erityispalveluiden järjestämistä, kuten saattajapalvelu tai henkilökohtainen avustaja ja erilaiset tietotekniikan apuvälineet, jotta yhdenvertaisuus toteutuu. Positiivinen toimintavelvoite edellyttää, että viranomaiset ottavat saavutettavuuden huomioon muun muassa sähköisten lomakkeiden suunnittelussa. Käsitteenä positiivinen erityiskohtelu aiheuttaa ongelmia. Elina Ekholmin tutkimuksesta selviää, etteivät tutkimukseen osallistuneet näkövammaiset halun-

<sup>48</sup> Ojanen & Scheinin 2011, 246.

<sup>49</sup> Ojanen & Scheinin 2011, 246.

<sup>50</sup> PL 731/1999.

<sup>51</sup> Tasa-arvoL 609/1986.

<sup>52</sup> YhdenvertaisuusL 21/2004.

<sup>53</sup> KP-sopimus, SopS 8/1976, 26 artikla.

neet erityiskohtelua, vaan lakisääteisiä palveluita kuten apuväline-, avustaja- ja kuljetuspalveluita. Monimuotoisessa työelämässä kysymys onkin usein vain pienistä järjestelyistä, joiden avulla työntekijöiden kapasiteetti saadaan käyttöön.<sup>54</sup>

## 2.5 Yhdenvertaisuutta edistäviä sopimuksia, strategioita, ohjelmia ja hankkeita

### 2.5.1 YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus

YK:n yleiskokous hyväksyi vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan yleissopimuksen (vammaisyleissopimuksen) ja sen valinnaisen pöytäkirjan joulukuussa 2006<sup>55</sup>. Yleissopimus tuli kansainvälisesti voimaan 3.5.2008, kun 20 jäsenvaltiota oli ratifioinut sopimuksen. Suomi allekirjoitti yleissopimuksen vuonna 2007, mutta sopimus ei ole vielä Suomea sitova, koska kansallista ratifiointia ei ole saatettu loppuun tätä kirjoitettaessa.

Ulkoasiainministeri Erkki Tuomiojan 25.6.2013 antamasta vastauksesta kirjalliseen kysymykseen<sup>56</sup> ilmenee, että ulkoasiainministeriö on asettanut 16.5.2011 työryhmän valmistelemaan ja selvittämään tarvittavat ratifiointitoimenpiteet yleissopimuksen ja sen valinnaisen pöytäkirjan osalta. Työryhmässä on laaja valtionhallinnon, Kuntaliiton ja kansalaisyhteiskunnan, erityisesti vammaisjärjestöjen, edustus. Työryhmän toimikausi päättyi 31.12.2013 ja sen tavoitteena oli antaa esityksensä kuluneen syksyn aikana. Koska Suomi pyrkii kansainvälisiä sopimusvelvoitteita täyttäessään siihen, että kansallinen lainsäädäntömme täyttää sopimuksen vaatimukset, on kansallisia lakeja uudistettava ennen ratifiointia. Tarkoituksena on yleissopimuksen ratifioinnin yhteydessä ratifioida myös valinnainen pöytäkirja, joka mahdollistaa yksilövalitukset sekä tutkintamenettelyn yleissopimuksella määrättyjen oikeuksien väitetyistä loukkauksista. Yksilövalitusmenettely on merkittävä väline ihmisoikeuksien täytäntöönpanon valvonnassa ja niiden sekä kansallisessa että kansainvälisessä kehittämisessä.

Pääministeri Jyrki Kataisen hallitusohjelman tavoitteena on YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan yleissopimuksen ratifiointi kuluva hallituskauden aikana<sup>57</sup>. Koska Suomi on jo allekirjoittanut yleissopimuksen ja ratifiointi on lähellä, yleissopimusta ja sen toteutumista näkövammaisten kannalta sopimuksen edellyttämällä tavalla selvitettiin jo tässä opinnäytetyössä.

---

<sup>54</sup> Ekholm, 2009, 202.

<sup>55</sup> YK, Vammaisyleissopimus 2008.

<sup>56</sup> KK 551/2013 vp.

<sup>57</sup> VN 2011, hallitusohjelma, 61.

## 2.5.2 Digitaalinen Eurooppa ja Suomen digitaalinen agenda

Euroopan komission julkituoman digitaalistrategian tavoitteena on tieto- ja viestintäteknikan (TVT) tarjoamien mahdollisuuksien avulla hyödyntää innovointia, talouskasvua ja kehityksen edistämistä. Muun muassa kaupankäynti, julkiset palvelut, sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelut sekä opiskelu siirtyvät yhä lisääntyvässä määrin verkkoon. Sen vuoksi strategian mukaan kaikilla, myös fyysisiä rajoitteita omaavilla, tulee olla oikeus tietoihin ja osaamiseen, joita digitaalisessa ajassa edellytetään. On varmistettava, että uusi sähköinen sisältö on myös vammaisten saatavilla koko laajuudessaan. Varsinkin sellaiset julkiset Internet-sivut ja verkkopalvelut EU:ssa, jotka ovat tärkeitä yhteiskunnan toimintaan täysimittaisesti osallistumiselle, on saatettava kansainvälisiä standardeja noudattaviksi.<sup>58</sup>

Suomen hallituksen 26.11.2010 eduskunnalle antamassaan selonteossa digitaalisesta agendasta vuosille 2011 - 2020, määritellään tietoyhteiskunnan kehittämisen tavoitteet sekä toimenpiteet niiden saavuttamiseksi. Keskeisinä tavoitteina mainitaan muun muassa käyttäjälähtöinen palvelukehitys, ikääntyneiden aktiivinen kansalaisuus ja kestävä kehityksen edistäminen uusia teknologioita käyttöönottamalla. Digitaalisen Suomen kehittymisessä on palveluilla ja sisällöillä suuri merkitys. Niiden tulee agendan mukaan olla helppokäyttöisiä ja turvallisia käyttäjilleen. Myös palveluiden monikielisyyteen sekä esteettömyyteen tulee kiinnittää huomiota jo suunnitteluvaiheessa.<sup>59</sup> Tavoitteena on siis edistää jokaisen mahdollisuuksia ja taitoja käyttää digitaalisia palveluita. Esteettömyys- ja käytettävyyssnäkökulma tulee sisällyttää kaikkeen tietoyhteiskuntaa koskevaan lainsäädäntöön.

Muun muassa esteettömyys ja saavutettavuus ovat edellytyksiä yhdenvertaisuuden toteutumiselle. Liikenne- ja viestintäministeriön toimenpideohjelman, Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa 2011 - 2015, tavoitteena on tietoyhteiskunnan esteettömyyden parantaminen kaikkien kansalaisten osalta. Toimenpideohjelman toimintalinjauksilla on tarkoitus muun muassa selvittää tietoyhteiskunnan esteettömyyden kehittämisen koordinaatiota, parantaa kansalaisten tietoyhteiskuntavalmiuksia ja julkishallinnon palveluita, kehittää laitteiden, ohjelmistojen ja apuvälineiden käytettävyyttä sekä edistää verkkosisältöjen esteettömyyttä ja ymmärrettävyyttä.<sup>60</sup>

Hallinnon ja aluekehityksen ministerityöryhmän (Halke) toukokuussa 2013 hyväksymän Julkisen hallinnon asiakkuusstrategian asiakaspalveluvision 2020 määritellään seuraavasti: ”Asiakkaalla on käytettävissään tarvitsemansa palvelut, joiden sisältöön ja toteuttamiseen hänellä on mahdollisuus vaikuttaa.” Keinoiksi, joilla tavoitetilaan voidaan päästä, mainitaan muun

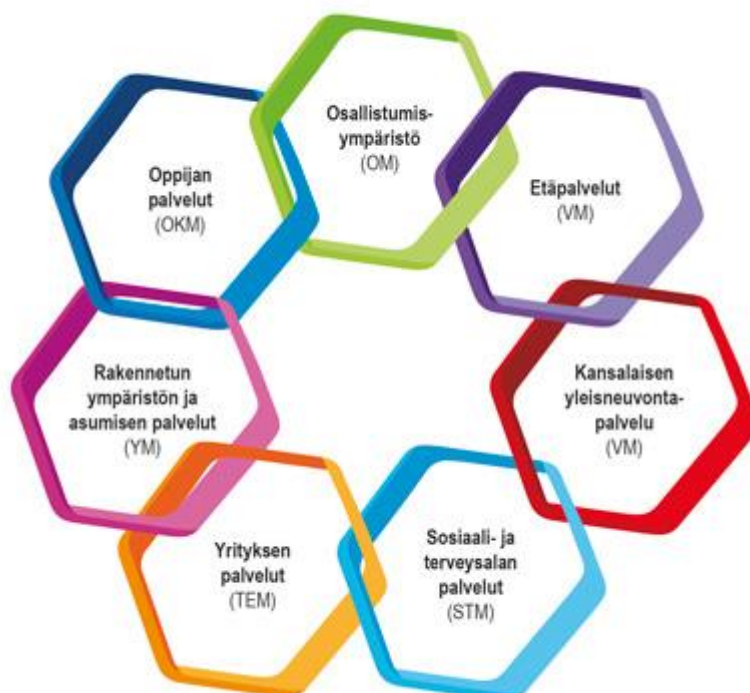
<sup>58</sup> KOM 2010, 245 lopullinen/2.

<sup>59</sup> VN, selonteko eduskunnalle, 2010; LVM 2010.

<sup>60</sup> LVM 2011, 7.

muassa, että asiakas saa helpokäyttöiset ja esteettömät, tilanteeseen sopivat palvelut sujuvasti. Osallistumisen palveluiden kehittämiseen, suunnitteluun sekä toteuttamiseen on oltava mahdollista. Palveluita tulee johtaa asiakaslähtöisesti ja tuottaa kustannustehokkaasti.<sup>61</sup>

Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma (SADe) on maamme julkisen hallinnon ensimmäinen kokonaisvaltainen sähköisten palvelujen kehittämishjelma. Se tuottaa sekä kansalaisten että yritysten ja julkisen sektorin käyttöön asiakaslähtöisiä ja yhteensopivia sähköisiä palvelukokonaisuuksia. Asiakkaiden tarpeisiin pyritään vastaamaan heidän elämänsä kaikissa vaiheissa ja tilanteissa riippumatta organisaatioiden rajoista tai hallinnonaloista. Ohjelmaa koordinoi valtiovarainministeriöteriö ja sen 12.6.2013 julkaiseman toimintamallin tarkoituksena on kuvata, miten esteettömyys huomioidaan, kun rakennetaan sähköisiä tieto- ja viestintätekniikkaan perustuvia palveluita suunnittelusta ylläpitoon. Sen mukaan yleiseen käyttöön tarkoitetuissa selainratkaisuisissa ja -valinnoissa, myös verkkosivujen suunnittelussa, on otettava huomioon myös näkövammaisten ja heikkonäköisten tarpeet. Palvelujen ja niiden käyttöympäristöjen suunnittelussa tulee soveltaa näkövammaisten ja heikkonäköisten erityistarpeita varten kehitettyjä apuvälineitä: ruudunlukuohjelmia, pistenäyttökäyttöä ja joustavasti määrittyvää fonttikokoa.<sup>62</sup>



Kuva 1: SAdE-ohjelman hankkeet<sup>63</sup>

<sup>61</sup> VM 2013, Julkisen hallinnon asiakkuusstrategia, 2-3.

<sup>62</sup> VM 2013, SAdE-ohjelman esteettömyystoimintamalli, 5.

<sup>63</sup> VM 2013, SAdE-ohjelman hankkeet.

### 2.5.3 Muita kansallisia ohjelmia ja hankkeita

Suomen vammaispoliittinen ohjelman (VAMPO) 2010 - 2015, tavoitteena on vammaisten henkilöiden oikeudenmukaisen yhteiskunnallisen aseman turvaaminen myös käytännössä. Ohjelman lähtökohtana on, että valtiolla on viimekädessä vastuu vammaisten henkilöiden oikeudenmukaisesta asemasta ja sen edellytyksistä yhteiskunnassamme. Julkinen valta toimii vammaispolitiikan vetäjänä. Ohjelmalla pyritään vahvistamaan näkökulmaa, jonka lähtökohtana ovat vammaisten henkilöiden perus- ja ihmisoikeudet sekä ihmisarvon kunnioittaminen.<sup>64</sup>

Yhdenvertaisuus etusijalle (YES) -hanke on kansallinen syrjinnän vastainen toimintaohjelma, jonka tavoitteena on lisätä tietoisuutta ja valmiuksia yhdenvertaisen kohtelun ja syrjimättömyyden toteutumiseksi sekä edistää monimuotoisuuden hyväksymistä yhteiskunnassa. Tämän hankkeen toteuttaminen aloitettiin marraskuussa 2007, ja yhteistyöhön ovat osallistuneet eri ministeriöt sekä syrjinnän vaarassa olevia ryhmiä edustavat kattojärjestöt ja neuvottelukunnat. YES-hankkeen 6. toimintavuosi, YES6-hanke on meneillään 15.1.2013 - 14.1.2014. Sen tavoitteena on muun muassa edistää yhdenvertaisuuden valtavirtaistamista julkisella ja yksityisellä sektorilla.<sup>65</sup>

Syrjinnästä vapaa alue -kampanja vastustaa kaikenlaista syrjintää, kiusaamista ja häirintää. Sen avulla organisaatiot ja työyhteisöt julkistavat sitoutumisensa syrjimättömyyden periaatteeseen. Kun organisaatio julistautuu syrjinnästä vapaaksi alueeksi, se sitoutuu kohtelemaan henkilökuntaansa ja kaikkia asiakkaitaan yhdenvertaisesti, henkilön sukupuolesta, iästä, etnisestä alkuperästä, uskonnosta tai vakaumuksesta, mielipiteestä, terveydentilasta seksuaalisesta suuntautumisesta tai vammaisuudesta riippumatta. Organisaatio sitoutuu myös muun muassa tiedottamaan henkilökunnalleen kampanjaan liittymisestä, ottamaan kaikki syrjintäepäilykset ja -ilmoitukset vakavasti sekä laittamaan esille Syrjinnästä vapaa alue -merkin tiloissaan.<sup>66</sup>

## 3 Näkövammaisuus

Näkövammainen voi olla heikkonäköinen tai sokea. Henkilöä ei luokitella näkövammaiseksi, mikäli hänen näkökykynsä voidaan korjata laseilla normaaliksi tai toisessa silmässä on normaali näkö. Näkövammaiset luokitellaan viiteen vaikeusasteluokkaan, ja luokittelussa huomioon otetaan muun muassa näöntarkkuus ja näkökentän puutteet. Määrittely perustuu Maailman terveysjärjestön (WHO) luokitukseen. Luokituksen mukaan näkövammainen on henkilö, jonka paremman silmän laseilla korjattu näöntarkkuus on heikompi kuin 0,3. Henkilö luokitellaan

<sup>64</sup> STM 2010, Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO, 23, 163.

<sup>65</sup> SM 2013, Yhdenvertaisuus etusijalle (YES) -hanke.

<sup>66</sup> SM 2013, Yhdenvertaisuus etusijalle (YES) -hanke.

sokeaksi, mikäli paremman silmän laseilla korjattu näöntarkkuus on alle 0,05 tai näkökenttä on supistunut halkaisijaltaan alle 20 asteeseen tai toiminnallinen näkö on muusta syystä heikentynyt vastaavalla tavalla. Virallisen määrittelyn näkövammaisuudesta tekee aina silmälääkäri.<sup>67</sup>

Näkövammaisten Keskusliitto ry ylläpitää Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) alaista valtakunnallista henkilörekisteriä, johon terveydenhuollon viranomaisilla on velvollisuus ilmoittaa pysyvästi näkövammaiset henkilöt<sup>68</sup>. Tilastojen avulla voidaan seurata näkövammaisuuden esiintymistä Suomessa. Tarkkoja tietoja näkövammaisten määrästä ei toistaiseksi ole saatavilla, mutta heitä oletetaan olevan noin 80 000 eli 1,5 % koko väestöstä.<sup>69</sup>

Näkövammarekisteriin toimitettujen ilmoitusten perusteella näkövammaisten määrää on mahdollista arvioida ikäryhmittäin. Rekisteriin toimitetuista uusista ilmoituksista 80 - 85 % on yli 65 - vuotiaita, 12 - 14 % työikäisiä ja 2 - 8 % lapsia ja nuoria. Näkövammaisten Keskusliiton kuntoutuskeskuksen epävirallisen arvion mukaan maassamme syntyy vuosittain 70 - 100 näkövammaista lasta. Tarkka lukumäärä ei ole tiedossa, koska suurin osa näkövammaisina syntyvistä lapsista on monivammaisia eikä näkövammaa heti havaita. Ennustettavissa on, että väestömme ikääntyminen lisääntyy maassamme tulevana vuosikymmeninä. Oletettavaa on, että vuonna 2030 on 65 vuotta täyttäneiden määrä noin 1 300 000, joista mahdollisesti 130 000 näkövammaista.<sup>70</sup>

### 3.1 Yleisimmät näkövammaisuuden aiheuttajat

Yleisin näkövammaisuuden aiheuttaja maassamme on makuladegeneraatio eli silmänpohjan rappeuma. Muita aikuisiällä näkövammaisuuden aiheuttajia ovat diabeteksestä johtuvat silmänpohjamuutokset, glaukooma eli silmänpainetauti, retinitis pigmentosa eli verkkokalvorappeuma ja muut perinnölliset silmänpohjarappeumat, jotka voivat aiheuttaa näkövammaisuuden usein jo nuorelle aikuiselle. Lasten näkövammojen aiheuttajia yleensä ovat synnynnäiset kehityshäiriöt sekä näköhermoston viat. Vaikka keskosuuteen liittyvä näönmenetys on vähentynyt, keskosuus on yhä neljänneksi yleisin lasten näkövammaisuuden aiheuttaja. Näkövammaisina syntyvistä lapsista noin 75 %:lla on muitakin vammoja. Suomessa kaihin eli harmaakaihin aiheuttama näkövammaisuus on vähäistä, koska kaihi pystytään poistamaan leikkauksella. Onnistuneen leikkauksen jälkeen näkö palautuu normaaliksi.<sup>71</sup>

<sup>67</sup> WHO 1973, 10.

<sup>68</sup> THL, Näkövammarekisteri 2012.

<sup>69</sup> Jantunen, V., Rättäri, O-P & Peltomaa, V. 2013, 4.

<sup>70</sup> Ojamo 2013, 11-12.

<sup>71</sup> NKL ry 2013.

### 3.2 Näkövammaisten oikeudet palveluihin ja apuvälineisiin

Vammaispalvelulain tarkoittama vammainen henkilö on henkilö, jonka vamma tai sairaus pitkäaikaisesti aiheuttaa erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista. Kunnan tulee huolehtia vammaisille tarkoitettujen palveluiden ja tukitoimien järjestämisestä sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisina, kuin kunnassa esiintyvät tarpeet edellyttävät. Asiakkaiden yksilölliset avun tarpeet on otettava huomioon palveluja ja tukitoimia järjestettäessä.<sup>72</sup>

Kunnan vammaispalvelujen tarkoituksena on ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia esteitä ja haittoja sekä edistää vammaisten henkilöiden elämisen edellytyksiä siten, että he voivat toimia yhdenvertaisina jäseninä yhteiskunnassamme. Osa vammaispalvelulain mukaisista palveluista on säädetty kunnan erityisen järjestämisvelvollisuuden piiriin. Vammaisella henkilöllä on subjektiivinen oikeus saada näitä palveluja. Erityisen järjestämisvelvollisuuden alaisia palveluita ovat esimerkiksi

- vaikeavammaisten kuljetuspalvelu
- henkilökohtainen apu
- palveluasuminen
- asunnon muutostyöt, asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet
- päivätoiminta.

Yleisen järjestämisvelvollisuuden alaisten palveluiden myöntäminen on sidoksissa kunnan määrärahoihin. Näitä palveluita ovat esimerkiksi

- kuntoutusohjaus ja sopeutumisvalmennus
- välineet, koneet ja laitteet, joita tarvitaan päivittäisistä toiminnoista suoriutumiseen
- korvaus ylimääräisistä vaatetuskustannuksista
- erityisravintokustannukset.

Apuvälineellä voi olla ratkaiseva merkitys näkövammaisen omatoimiselle arjesta selviytymiselle. Lääkinnällisen apuvälinetarpeen arviointi kuuluu asiakkaan hoito- ja kuntoutusprosessiin. Keskussairaaloiden näöntarkastusyksiköt järjestävät vaativat ja kalliit apuvälineet näkövammaisille asiakkailleen. Tämä edellyttää lääkärin lähetettä, josta selviävät muun muassa näkö- ja toimintakyky rajoitteineen sekä niistä aiheutuvat haitat. Keskussairaaloiden myöntämiä apuvälineitä ovat esimerkiksi lukutelevisiot, televisioon liitettävät elektroniset lukulaitteet sekä normaaliin tietokoneeseen kuulumattomat tietokoneen lisälaitteet ja ohjelmat, ku-

---

<sup>72</sup> VammaispalveluL 1-3 §.



ten pistenäyttö ja puhesyntetisaattori. Sokea tai vaikeasti heikkonäköinen henkilö, joka kykenee suunnistautumaan ja liikkumaan valkoisen kepin kanssa, voi saada opaskoiran.<sup>73</sup>

### 3.3 Näkövamman aiheuttamia ongelmia ja haittoja

Tavallisimpia näkövamman aiheuttamia ongelmia liikkumisessa, asioimisessa ja ympäristön hahmottamisessa ovat muun muassa orientoituminen eli suunnistautuminen, etäisyyksien arvioiminen, tasoerojen havaitseminen, värinäön puutteellisuus, hämäräsokeus, näkökentän puutokset, kompastuminen, putoaminen tai törmääminen ja sopeutumattomuus valaistustason muutoksiin. On tärkeää, että kulkuväylät pidetään vapaina ja rakennustyöt merkitään suojakaiteilla. Sosiaaliselle kanssakäymiselle haasteita aiheuttavat kyvyttömyys tunnistaa ihmisiä ulkonäön perusteella, ilmeiden ja eleiden havaitsemisen vaikeus sekä katsekontaktin huomaaminen ja siihen vastaaminen. Kun halutaan kiinnittää näkövammaisen henkilön huomio, hänelle voidaan sanoa jotakin tai häntä voidaan koskettaa olkapäähän.<sup>74</sup>



Kuva 4: Näkövammaismerkki

## 4 Julkinen hallinto ja sen velvoitteet

Julkishallinnon muodostavat valtionhallinto, kunnallishallinto ja välillinen julkishallinto. Välillinen julkishallinto sijoittuu julkishallinnon ja yksityisten organisaatioiden välille, esimerkkinä voidaan mainita Kansaneläkelaitos, Kela. Myös välilliseen julkishallintoon kuuluvat organisaatiot voivat käyttää julkista valtaa ja suorittaa julkisia tehtäviä. Viranomaiset ovat julkisten

<sup>73</sup> Jantunen ym. 2013, 13, 28-29.

<sup>74</sup> NKL ry 2013.

organisaatioiden toimielimiä, viranomaisia ovat myös tuomioistuimet ja eduskunnan virastot.<sup>75</sup>

Hallintolain tarkoituksena on toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa ja oikeusturvaa hallintoasioissa sekä edistää hallinnon palvelujen laatua ja tuloksellisuutta. Hallintolakia sovelletaan valtion viranomaisissa, kunnallisissa viranomaisissa ja itsenäisissä julkioikeudellisissa laitoksissa sekä valtion liikelaitoksissa, julkisoikeudellisissa yhdistyksissä sekä yksityisissä, kun ne hoitavat julkisia hallintotehtäviä. Myös eduskunnan virastot ja tasavallan presidentin kanslia (viranomainen) kuuluvat hallintolain sovelluksen piiriin.<sup>76</sup>

Hallintomenettelyä ohjaava periaate kohdistuu sekä hallintoon että lainsäätäjään.

”Jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheuttontaa viivytystä lain mukaan toimivassa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi. Käsitteilyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon taakeet turvataan lailla”.<sup>77</sup>

#### 4.1 Lainalaisuusperiaate

Perustuslaissa säädetään, että julkisen vallan käytön on perustuttava lakiin. Kaikessa julkisessa toiminnassa tulee noudattaa tarkoin lakia. Ylimpien laillisuusvalvojien eli eduskunnan oikeusasiamiehen ja valtioneuvoston oikeuskanslerin on valvottava perusoikeuksien toteutumista, että viranomaiset, virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja kaikki julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa.<sup>78</sup>

Julkisen vallan käsitettä ei ole tarkoin määritelty, ja sen merkitys määritellään viimeistään perusoikeuksittain ja tilanteittain. Julkinen valta perusmerkityksessään kuitenkin tarkoittaa valtiota, sen virkamiehiä ja päätöksentekuelimiä. Valtiolla on päävastuu perusoikeuksien toteuttamisesta. Myös kunnat, kuntayhtymät, Ahvenanmaan maakunta ja evankelisluterilainen kirkko sekä julkishallinnon organit kuuluvat julkisen vallan käsitteen piiriin.<sup>79</sup>

Jo julkisen palvelun toteuttaminen voi sisältää myös julkisen vallan käyttöä, jolla on vaikutuksia yksilön oikeusasemaan. Lainalaisuusperiaatteen voidaan katsoa suojaavan yksilön posi-

<sup>75</sup> Mäenpää 2003, 71-73.

<sup>76</sup> HL 1 luku 1-2 §.

<sup>77</sup> PL 21 §.

<sup>78</sup> PL 1 luku 2 §, 108 §, 109 §.

<sup>79</sup> Ojanen 2001, 62.

tiivisia oikeuksia sekä etuja hyvinvointiin. Hallinnossa asioivan kannalta on tärkeää tietää, mihin palveluihin tai etuihin hänellä on oikeus tai millä perusteella ne voidaan evätä tai hänen oikeusasemaansa puuttua.<sup>80</sup>

#### 4.2 Julkisuusperiaate

Yhteiskunnan toimintojen julkisuus vaikuttaa ihmisten luottamukseen hallinnon toimintaan ja demokratian toteutumiseen<sup>81</sup>. Viranomaisten toiminta noudattaa julkisuusperiaatetta, jonka mukaan sen hallussa olevat asiakirjat ja muut tallenteet ovat julkisia, ellei niiden julkisuutta ole lailla erikseen rajoitettu. Jokaisella on oikeus saada tieto julkisesta asiakirjasta ja tallenteesta.<sup>82</sup> Tallennetut tiedot ovat julkisia riippumatta tallennustavasta<sup>83</sup>. Käsittelyn julkisuus kuuluu hyvän hallinnon ja oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin takeisiin. Yleisöllä on oikeus seurata käsittelyjä eduskunnassa, kunnanvaltuustoissa sekä oikeudenkäyntiä tuomioistuimissa. Julkisuusperiaatetta voidaan toteuttaa myös viranomaisten oma-aloitteisella tiedottamisella. Hyvän tiedonhallintatavan noudattaminen on yksi julkisuusperiaatteen toteuttamismuoto.<sup>84</sup>

Viranomaisen on otettava tiedonsaantioikeudet huomioon päätöksiä tehdessään ja muutoinkin tehtäviä hoitaessaan. Tietojen saamista ei saa rajoittaa ilman laissa säädettyä perustetta ja tiedon pyytäjiä on kohdeltava tasapuolisesti.<sup>85</sup> Viranomaisen toiminnan julkisuudesta annetun lain mukaan tiedonsaantioikeuksien ja viranomaisten velvollisuuksien tarkoituksena on toteuttaa toiminnassaan avoimuutta ja hyvää tiedonhallintatapaa sekä mahdollistaa yksilöiden ja yhteisöjen julkisen vallan ja julkisten varojen käytön valvominen, vapaa mielipiteiden muodostaminen, vaikuttaminen julkisen vallan käyttöön sekä etujen ja oikeuksien valvominen<sup>86</sup>. Avoimuus kuuluu myös EU:n perusperiaatteisiin<sup>87</sup>.

#### 4.3 Hallinnon oikeusperiaatteet

Hallinnon oikeusperiaatteet ohjaavat päätöksentekoa ja hallintotoimintaa. Oikeusperiaatteet ovat yhdenvertaisuus-, suhteellisuus-, luottamuksensuoja-, objektiviteetti- ja tarkoitussidonnaisuuden periaate.<sup>88</sup>

Julkisen hallintotoiminnan peruslähtökohta on yleinen yhdenvertaisuusperiaate, mikä tarkoittaa asiakkaiden tasapuolista kohtelua hallintomenettelyssä ja päätösten sisällössä. Yhdenver-

<sup>80</sup> Mäenpää 2003, 80-81.

<sup>81</sup> HE 30 /1998 vp.,9.

<sup>82</sup> PL 2 luku 12 §.

<sup>83</sup> HE 30/1998 vp.,33.

<sup>84</sup> Mäenpää 2003, 104.

<sup>85</sup> JulKL 17 §.

<sup>86</sup> JulKL 3 §.

<sup>87</sup> HE 30/1998 vp.,30.

<sup>88</sup> HL 6 §.

taisuusperiaate edellyttää samanlaisten asioiden ratkaisemista samalla tavalla. Hallintoharkintaa ohjaava periaate on jo niin vakiintunut, että siihen voidaan tukeutua ilman eri viittausta säädettyyn normiperustaan.<sup>89</sup> Yhdenvertaisuusperiaate pitää sisällään mielivallan kiellon. Viranomaisten on sovellettava lakia tekemättä muita eroja, kuin laissa säädetään. Siten yhdenvertaisuusperiaate rajoittaa viranomaisten harkintavaltaa.<sup>90</sup>

Suhteellisuusperiaatteen mukaan viranomaisen toiminta tulee mitoittaa oikein. Etujen myöntämisessä tai velvoitteiden asettamisessa oikeana mittana voidaan pitää kohtuullisuutta. Suhteellisuutta voidaan mitata esimerkiksi rangaistavan teon ja oikeusseuraamuksen välillä tai kun harkinnassa on taloudellisen edun myöntäminen. Viranomaisen toimien tulee olla oikeassa suhteessa päämäärään nähden.<sup>91</sup>

Luottamuksensuojaperiaatteen mukaan yksityisen on voitava luottaa viranomaisen toiminnan oikeellisuuteen, virheettömyyteen ja viranomaisten tekemien hallintopäätösten pysyvyyteen. Viranomaisten toimien on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia.<sup>92</sup>

Objektiviteettiperiaatteen mukaan hallintotoiminta ei saa perustua epäasiallisiin tai hallintotoiminnalle muuten vieraisiin perusteisiin, sen tulee olla asianmukaista ja vailla mielivaltaa. Objektiviteettiperiaatetta ilmentää ilmaus, jonka mukaan viranomaisen toimien on oltava puolueettomia.<sup>93</sup>

Tarkoitussidonnaisuuden periaatteen mukaan viranomaisten tulee käyttää toimivaltaansa ainoastaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Hallintoviranomaisen on harkintavaltaa käyttäessään edistettävä ainoastaan niitä tarkoituksia, jotka kuuluvat viranomaisen tehtäviin ja sovellettavan lain tavoitteisiin.<sup>94</sup>

#### 4.4 Hallinnon asiakkaan asema ja oikeudet

Hallintoasian asianosaiseksi katsotaan se henkilö, jonka etua, oikeutta tai velvollisuutta asia koskee. Perusoikeusjärjestelmän yleisten tavoitteiden mukaan myös muilla, joita asia ei suoranaisesti kosketa, on oikeus esittää mielipiteensä ja tulla siten kuulluksi. Perusoikeudet ovat hallintomenettelyssä keskeisimmässä asemassa.<sup>95</sup>

---

<sup>89</sup> Husa & Pohjolainen 2008, 227.

<sup>90</sup> Hallberg 2011, 42.

<sup>91</sup> HL 6 §.

<sup>92</sup> HL 6 §.

<sup>93</sup> HL 6 §.

<sup>94</sup> Mäenpää 2003, 83-97; HL 6 §.

<sup>95</sup> HL 11 §.

Hyvän hallinnon keskeiset perusteet löytyvät hallintolain 2 luvusta:

- oikeusturvan, palvelujen laadun ja tuloksellisuuden edistäminen 1 §
- hallinnon oikeusperiaatteet 6 §
- palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuus 7 §
- neuvonta 8 §
- hyvän kielenkäytön vaatimus 9 §
- viranomaisten yhteistyö 10 §
- käsittelyn viivytyksettömyys 23 § ja
- esteellisyyserusteiden huomioon ottaminen 27 - 30 §.<sup>96</sup>

Perusoikeusmyönteisessä tulkinnassa viranomaisen on valittava vaihtoehtoisista menettelyta-voista tai tulkinnoista sellainen, joka parhaiten edistää asianmukaisen menettelyn ja hyvän hallinnon toteutumista<sup>97</sup>. Asianmukaisen menettelyn ja hyvän hallinnon takaaminen ovat menettelysääntelyn uudempia laadullisia tavoitteita. Hallintoon kohdistuvien vaatimusten lisääntymisen vuoksi painopiste on siirtynyt hyvän palvelun ja asianmukaisen käsittelyn takaamiseen jo etukäteen. Tavoitteena on turvata hallinnon asiakkaalle mahdollisuus itsenäiseen selviytymiseen asiansa hoitamisessa. Siten myös asiakkaiden erilaiset tarpeet ja käsiteltävien asioiden erot otetaan huomioon.<sup>98</sup> Huomattavaa on, että hallintolain 7 §:n säännös palveluperiaatteesta ja palvelun asianmukaisuudesta koskee kaikkia viranomaisten asiointipalveluita, myös sähköistä asiointia. Viranomaispalveluiden käyttäjillä tulee olla käytettävissään asianmukaiset asiointipalvelut, ja sähköisten asiointipalveluiden osalta erityisesti käytettävyyttä on pidettävä merkittävänä laatukriteerinä. Hallinnon palveluiden järjestämisvaatimukseen sisältyy myös sähköisten palveluiden käytettävyyssominaisuuksista huolehtiminen.<sup>99</sup>

Hallintolain perustelujen mukaan palveluperiaate velvoittaa turvaamaan kaikille palveluja tarvitseville yhtäläiset mahdollisuudet asioidensa hoitamiseen riippumatta palvelun laadusta. Asiointimahdollisuuksia järjestettäessä yhteiskunnan erityisryhmien, muun muassa vammaisten ja vanhusten, tarpeet on huomioitava mahdollisimman hyvin.<sup>100</sup>

Neuvonta koskee kaikkia asian käsittelyvaiheita. Viranomaisen tulee antaa asiakkaalle neuvoja asian vireillepanoon ja käsittelyyn liittyvissä asioissa sekä asian tultua vireille ja myös asiaa käsiteltäessä. Neuvontavelvollisuus ei ulotu asian käsittelyn sisältöön eikä neuvonta voi olla taktista tai asianajotyypistä. Viranomainen ei siten voi toimia neuvonnan yhteydessä asiak-

<sup>96</sup> HL 2 luku; Mäenpää 2003, 36.

<sup>97</sup> Mäenpää 2003, 16-17.

<sup>98</sup> Mäenpää 2003, 77.

<sup>99</sup> Voutilainen 2006, 184.

<sup>100</sup> HE 72/2002, 57.

kaan avustajana tai konsulttina asian hoitamiseksi. Neuvonnassa tulee käyttää selkeää ja ymmärrettävää kieltä.<sup>101</sup>

#### 4.5 Subjektiivinen oikeus

Valtio tarjoaa kansalaisille tiettyjä oikeuksia, palveluja tai etuja. Subjektiivinen oikeus on kuntalaisen lakisääteinen oikeus. Julkisen vallan on tarjottava tai myönnettävä kyseinen palvelu, oikeus tai etu siihen oikeutetuille. Suurimmaksi osaksi näiden palvelujen tarjoaminen on kuntien vastuulla. Subjektiivinen oikeus perustuu aina lakiin, jossa säädetään edun saamisen edellytykset. Etuus tulee myöntää jokaiselle, joka täyttää edellytykset. Kunnalla ei siten ole harkintavaltaa subjektiivisen edun myöntämisessä eikä kunta voi vedota esimerkiksi huonoon taloudelliseen tilanteeseen, vaan oikeus on toteutettava. Oikeuden saaja voi tarpeen vaatiessa toteuttaa oikeutensa tuomioistuinmenettelyn kautta.<sup>102</sup>

Perustuslain<sup>103</sup> taloudelliset, sosiaaliset ja sivistykselliset oikeudet (TSS-oikeudet)<sup>104</sup> eivät perusta välittömiä subjektiivisia oikeuksia, mutta poikkeuksena tästä pääsäännöstä perustuslaki takaa oikeuden välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon jokaiselle, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa. Lähtökohtaisesti mainittu oikeus ei riipu täydentävistä alemmantasoisista säännöksistä, vaan välttämätöntä huolenpitoa tai toimeentuloa tarvitseva voi vedota vaatimuksessaan suoraan perustuslakiin.<sup>105</sup>

### 5 Esteettömyys, saavutettavuus, käytettävyys

#### 5.1 Esteettömyys

Esteettömyys merkitsee kaikille ihmisille mahdollisuutta käyttää tuotetta tai palvelua henkilön iästä, vammasta tai jostakin muusta rajoitteesta riippumatta. Esteettömyys helpottaa elämää ja antaa mahdollisuuden erilaisten ihmisten tasavertaisen arjen toteutumiseksi, kuten työnteolle, opiskelulle, harrastamiselle ja osallistumiselle. Kun yhteiskunta on esteetön, muun muassa vammaisten erityisratkaisujen tarve vähenee. Fyysinen esteettömyys mahdollistaa esimerkiksi ympäristön, infrastruktuurin, erilaisten laitteiden, ohjelmistojen ja palvelujen hyvän saavutettavuuden ja käytettävyyden. Sosiaalinen esteettömyys tarjoaa kaikille sosiaaliryhmille samanlaiset mahdollisuudet toimia yhteiskunnassa. Taloudellinen esteettömyys antaa

---

<sup>101</sup> Mäenpää 2003, 175-176, 179.

<sup>102</sup> Heuru 2003, 131.

<sup>103</sup> PL 19 § 1.

<sup>104</sup> TSS-sopimus, Sops 6/1976.

<sup>105</sup> Tuori 2004, 215.

yksilölle riittävät mahdollisuudet toimia yhteiskunnassa riippumatta hänen omasta taloudellisesta tilanteestaan.<sup>106</sup>

Parhaillaan maassamme on julkisella sektorilla meneillään useiden palveluiden uudelleenjärjestelyt, organisaatioita yhdistellään isommiksi yksiköiksi. Viranomaisten palveluiden siirtyminen sähköiseen muotoon on lisääntynyt valtavasti ja lisääntyy edelleen, kun useat virastot keskittävät fyysiset toimintonsa ja palvelunsa suuriin asutuskeskuksiin. Samalla sähköistä asiointia pyritään lisäämään, mutta se vaatii panostamista palvelujen käytettävyyteen ja esteettömyyteen. Uutta teknologiaa hyödyntämällä pyritään vähentämään henkilökohtaisen asiakaspalvelun kustannuksia. Verkossa asiointi on useimmiten palvelun käyttäjälle edullisempaa kuin perinteinen asiakaspalvelu, ja siksi esteettömyyden edistäminen sähköisissä palveluissa on perusteltua ja edistää yhdenvertaisuuden toteutumista.<sup>107</sup>

Esteetön verkkoympäristö antaa mahdollisuuden kaikille ihmisille, rajoitteistaan huolimatta, käyttää verkkosivustoja ilman kohtuuttomia hankaluuksia. Näkövammaisen kannalta esteettömyys tarkoittaa sivujen ja palveluiden toteuttamista sovitulla internet-standardeilla. Standardien noudattaminen mahdollistaa sivujen ja palveluiden käyttämisen eri päätelaitteilla ja apuvälineillä ilman erillisten sovellusten lataamista.<sup>108</sup>

Kun ympäristö tai yksittäiset rakennukset ovat kaikille käyttäjille toimivia, turvallisia ja miellyttäviä, rakennusten kaikkiin tiloihin ja kerroksiin on helppo päästä sekä tilat toimintoiheen ovat helppokäyttöisiä ja loogisia, voidaan puhua esteettömyydestä. Esteetön joukkoliikenne koostuu liikennevälineistä pysäkki- ja laiturirakenteineen sekä asema- ja terminaalirakennuksista, jotka ovat kaikkien käytettävissä. Myös välttämättömien tietojen muun muassa joukkoliikenteen aikataulujen tulee olla kaikkien saatavilla. Esteettömyys on laaja kokonaisuus. Se pitää sisällään edellä mainittujen lisäksi muun muassa kaikille kansalaisille mahdollisuuden osallistua sujuvasti työntekoon, opiskeluun, harrastuksiin ja kulttuuriin. Myös palvelujen saatavuus, välineiden käytettävyys, tiedon ymmärrettävyys ja mahdollisuus osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon sisältyvät esteettömyyteen.<sup>109</sup>

Yhteiskuntamme asenteellista esteettömyyttä testataan vähemmistöryhmään kuuluvan yksilön, esimerkiksi näkövammaisen, siirtyessä koulutuksesta työelämään: arvioidaanko työnhakijaa hänen osaamisensa vai vammansa perusteella. Työkokeilu tai tukityöllistäminen oli Elina Ekholmin tutkimuksen mukaan auttanut asenteellisten esteiden häivyttämisessä, ja niiden

---

<sup>106</sup> THL 2012.

<sup>107</sup> VM 2013. SADe ohjelman esteettömyystoimintamalli, 6.

<sup>108</sup> Honkanen 2011, 15.

<sup>109</sup> Invalidiliitto Ry, 2013.

avulla moni oli saanut pysyvän työsuhteen. Työhallinnon ja Kelan toimenpiteet koettiin tarpeellisiksi ja tuloksellisiksi.<sup>110</sup>

## 5.2 Saavutettavuus

Saavutettavuus (accessibility) on erilaisten henkilöiden tarpeiden huomioimista ja tuotteen tai palvelun tarjonnan helppoa lähestyttävyyttä. Saavutettavuus edistää yhdenvertaisuutta ja mahdollistaa osallistumisen yhteiskuntaan yksilöiden erilaisista ominaisuuksista riippumatta. Saavutettavuus mahdollistaa kohteen helpon lähestyttävyyden kaikenlaisille ihmisille, ei ainoastaan vammaisille ja toimintarajoitteisille.<sup>111</sup>

Rakennettu ympäristö on perinteisesti suunniteltu fyysisesti vahvoille ihmisille, joille liikkuminen ei tuota hankaluuksia. Vammaiset henkilöt kokevat kuitenkin rakennetussa ympäristössä runsaasti esteitä. Sellaisetkin arkiset asiat kuten kaupassa käynti, asioiminen virastoissa tai ulkona syöminen on haastavaa, joskus jopa mahdotonta. Esimerkiksi näkövammaisille portaat, huono valaistus ja epäselvät kyltit voivat olla ylitsepääsemättömiä esteitä. Vammaisten ihmisten oikeus elää yhteiskunnassa yhdenvertaisena edellyttää mittavia muutoksia fyysiseltä ja sosiaaliselta ympäristöltä. Asuntojen ja julkisten tilojen esteetön suunnittelu ei riitä, vaan kaikkien tahojen tulisi tiedostaa ja tunnustaa velvollisuutensa huomioida vammaisten tarpeet.<sup>112</sup>

Rakennus- ja maankäyttöasetuksen mukaan hallinto- ja palvelurakennuksen sekä muussa rakennuksessa olevan sellaisen liike- ja palvelutilan, johon kaikilla tulee olla tasa-arvon näkökulmasta mahdollisuus päästä, sekä näiden rakennuspaikan on sovellettava myös sellaisten henkilöiden käyttöön, joiden liikkumis- tai toimintakyky on rajoittunut<sup>113</sup>.

Saavutettavuus eli esteettömyys yleisesti tarkoittaa teknologioiden, kuten tietokoneiden, näyttöjen, tulostimien näppäimistöjen, käyttöjärjestelmien ja sovellusohjelmien sellaista suunnittelua, että niitä voivat myös toiminnallisia rajoitteita omaavat henkilöt käyttää joko avustavien laitteiden kanssa tai ilman lisälaitteita. Sähköisten palveluiden saavutettavuus (web accessibility) tarkoittaa sitä, että sähköisten palveluiden sisältö on kaikkien käyttäjäryhmien käytettävissä. Esteetön sähköinen palvelu huomioi sekä erilaiset käyttäjäryhmät että erilaisia tekniikoita käyttävät käyttäjäryhmät. Edellä mainittuihin ryhmiin kuuluvat henkilöt, joille syntyy helposti esteitä, jotka vaikeuttavat sähköisten palveluiden käyttöä. Esimerkiksi näkövammaisten käytössä olevat laitteistot ja ohjelmistot poikkeavat yleisesti käytössä ole-

---

<sup>110</sup> Ekholm 2009, 204-205.

<sup>111</sup> LVM 2011, Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa, 9.

<sup>112</sup> Vehmas 2005, 127.

<sup>113</sup> Maankäyttö- ja rakennusA 53 §.



vista laitteistoista. Huomioimalla saavutettavuusperiaate turvataan myös yksilön oikeus tietoon, yhdenvertaiseen kohteluun ja hyvään hallintoon.<sup>114</sup>

Verkkopalvelujen laatuksiteristö on tarkoitettu erityisesti julkisten verkkopalvelujen kehittämisen ja arvioinnin työkaluksi. Kriteeristö koostuu 40 laatuksiteristä, jotka sijoittuvat viidelle arviointialueelle: verkkopalvelujen käyttö, sisältö, johtaminen, tuottaminen ja hyödyt. Kriteeristö on kehitetty valtiovarainministeriön asettamassa yhteistyöhankkeessa.<sup>115</sup>

YK:n vammaisyleissopimuksen 9. artikla esteettömyydestä edellyttää yleissopimuksen osapuolilta toimenpiteitä, jotka varmistavat vammaisille henkilöille yhdenvertaisen pääsyn muun muassa fyysiseen ympäristöön, kuljetukseen, tiedottamiseen, viestintään, kuten tieto- ja viestintäteknologiaan ja -järjestelmiin sekä palveluihin niin kaupungeissa kuin maaseudullakin. Sopimusosapuolia veloitetaan suorittamaan asianmukaisia toimia, joilla esimerkiksi kohdassa d) tuotetaan yleisölle avoimien rakennusten ja muiden tilojen opastetekstit pistekirjoituksella sekä helposti luettavassa ja ymmärrettävässä muodossa. Kohdassa e) veloitetaan järjestämään avustajia ja muuta apua, kuten oppaita, lukijoita, koulutettuja viittomakielen tulkkeja, helpottamaan yleisölle avoimien tilojen esteettömyyttä. Kohdassa g) veloitetaan edistämään uusien tieto- ja viestintäteknologioiden ja -järjestelmien, myös Internetin, saavutettavuutta vammaisille henkilöille. Kohta h) veloitaa osapuolia edistämään saavutettavien tieto- ja viestintäteknologioiden ja -järjestelmien suunnittelua, kehittämistä, tuotantoa ja jakelua varhaisessa vaiheessa niin, että mainituista teknologioista ja järjestelmistä tulee saatavutettavia mahdollisimman edullisesti.<sup>116</sup> Mikäli ympäristön rakentamisvaiheessa huomioitaisiin ihmisten erilaiset tarpeet, kaikki saisivat todelliset mahdollisuudet toimia tasavertaisesti. Kun tarvittavat järjestelyt voidaan ennakoida ja toteuttaa ajoissa, vältetään myöhemmiltä lisäkustannuksilta.

### 5.3 Käytettävyys

Viranomaisten palvelujen tulee olla kaikkien asiakasryhmien saatavilla tasapuolisesti koko maassa. Asiakkaiden asiointimahdollisuudet ja -kyvyt tulee ottaa huomioon järjestettäessä asiointitiloja ja -yhteyksiä sekä toteuttamistapoja.<sup>117</sup> Käytettävyys (usability) liittyy usein tuotteen tai järjestelmän helppokäyttöisyyteen<sup>118</sup>. Sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain tarkoituksena on muun muassa lisätä asioinnin sujuvuutta ja joutuisuutta sekä tietoturvallisuutta hallinnossa, tuomioistuimissa ja muissa lainkäyttöelimeissä sekä ulosotossa edistämällä sähköisten tiedonsiirtomenetelmien käyttöä. Viranomaisen on pyrittävä

<sup>114</sup> Voutilainen 2006, 192-193, 202.

<sup>115</sup> Suomi.fi-toimitus. Valtiokonttori.

<sup>116</sup> YK, Vammaisyleissopimus 2008, 9. artikla.

<sup>117</sup> Mäenpää 2003, 99-100.

<sup>118</sup> Voutilainen 2006, 183.

käyttämään asiakkaan kannalta teknisesti mahdollisimman yhteensopivia ja helppokäyttöisiä laitteistoja ja ohjelmistoja sekä varmistettava riittävä tietoturvallisuus asioinnissa ja viranomaisten keskinäisessä tietojenvaihdossa.<sup>119</sup>

Käytettävyyssmittareiden avulla viranomaistoimintaa ja sen laadukkuutta voidaan arvioida hyvän hallinnon näkökulmasta. Tehokkuus ja tuloksellisuus edesauttavat hallinnon joutuisuutta. Tyytyväisyys tietojärjestelmiin lisää asiankäsittelyn etenemistä ja parantaa myös asiakaspalvelua. Hyvän laadunhallintatavan keskeinen periaate on käytettävyys. Hyvään ja tehokkaan hallintoon kuuluukin käytettävyyden huomioiminen tietojärjestelmiä kehitettäessä.<sup>120</sup>

Käytettävyys ihmisen ja koneen välisessä vuorovaikutuksessa merkitsee yleensä tietokoneohjelmiston tai verkkosivun helppokäyttöisyyttä. Käytettävyysstandardit ohjeistavat muun muassa ohjelmistojen tai interaktiivisten järjestelmien suunnittelussa. Ne sijoittuvat ISO 9241 -sarjaan, esimerkiksi osassa 11 määritellään käytettävyys ja osassa 210 kuvataan ihmiskeskeisen suunnittelun prosessit.<sup>121</sup>

Design for All on suunnittelua, joka ottaa huomioon kaikenlaiset käyttäjät. Periaatteen tarkoituksena on ohjata suunnittelijoita ja päätöksentekijöitä tekemään sellaisia ratkaisuja, joissa otetaan huomioon alusta alkaen erilaisten käyttäjien tarpeet. Design for All tarkoittaa suunnittelustrategioita ja -menetelmiä, joiden avulla voidaan edistää tietoyhteiskunnan ympäristöjen esteettömyyttä, palvelujen saavutettavuutta ja tuotteiden helppokäyttöisyyttä. Esteet estävät tekemästä ja osallistumasta. Ne voivat estää liikkumasta, näkemästä, kuulemasta tai ymmärtämästä. Esteitä voidaan havaita näkövammaisten kannalta muun muassa esineinä kulkureiteillä, huonona valaisuna, huonoina ratkaisuina viestinnässä tai sähköisissä palveluissa. Ne ovat syrjiviä ja toimivat esteenä yhdenvertaiselle osallistumiselle. Esteettömyys on mahdollista toteuttaa monenlaiset tarpeet huomioon ottavalla suunnittelulla ja yksilöllisten apuvälineiden avulla ja se tulee huomioida kaikessa ympäristön suunnittelussa sekä toteutuksessa, mukaan lukien viestintä ja palvelut.<sup>122</sup>

## 6 Tutkimusaineisto ja analyysimenetelmät

Oikeustieteen tutkimustuloksena voidaan pitää sitä tiedonlisäystä, jonka tutkimus tuottaa aikaisempaan aineistoon verrattuna. Perustelluksi tiedon lisäykseksi voidaan tulkita yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa esitetty, aikaisemmin tuntematon seikka, jota voidaan pitää tutkimuksen lähtökohdista käsin tutkimuksen sisäisen logiikan mukaisena tuloksena. Oikeustieteen tulee yhteiskuntatieteenä osoittaa järjestelmän toiminnassa havaitsemansa epäkoh-

---

<sup>119</sup> SähköAsL 1 §, 5 §.

<sup>120</sup> Voutilainen 2006, 186, 190.

<sup>121</sup> SFS ry, 2013, 2.

<sup>122</sup> THL 2013.

dat ja tutkijan on rohjettava tuoda ne julki. Oikeustieteellisiä tutkimuksia voidaan pitää puheenvuoroina yhteiskunnallisessa keskustelussa ja siten tutkimusta voidaan pitää myös toisten auttamisena.<sup>123</sup>

## 6.1 Tutkimusmenetelmä

Metodi eli menetelmä on sääntöjen ohjaama menettelytapa, jonka avulla tavoitellaan ja etsitään tietoa sekä pyritään käytännön ongelman ratkaisuun. Metodien valintaan vaikuttaa yleensä se, minkälaista tietoa haetaan ja mistä sitä etsitään. Saadakseen selville mitä ihmiset ajattelevat, tuntevat, kokevat tai uskovat, kannattaa käyttää haastattelua, kyselylomaketta tai asenneskaaloja. Huomioon täytyy ottaa myös käytettävissä oleva aika ja muut resurssit.<sup>124</sup>

Aineistonkeruumenetelmäksi valittiin kyselylomake juuri edellä mainituista syistä. Työn ohella opiskelulle ajankäyttö asettaa myös omat haasteensa ja rajoitteensa. Metodien avulla voidaan kutsua välineeksi, jonka avulla tuotetaan tietoa. Metodien avulla luodaan edellytykset tutkijan aikaansaannosten ymmärtämiselle. Ellei yksittäisen tutkijan havaintoja jaettaisi yhteisenä pidetyn metodin avulla, jäisivät tutkijan tekemät havainnot pelkästään hänen sisäisiksi kokemuksikseen.<sup>125</sup> Jyränki pitää metodi-käsitettä laajana ja epämääräisenä nimittää sitä mieluummin lähestymistavaksi tai tutkimusotteeksi<sup>126</sup>. Kangas määrittelee oikeustieteen yhteiskuntatieteeksi ja metodin tavaksi ajatella yhteiskunnasta ja oikeudesta. Hänen mielestään oikeustieteen tehtävänä on tutkia oikeutta yhteiskunnallisena järjestyksenä ja tutkimuksen laadun mittarina voidaan pitää ymmärrettävyyttä. Oikeustieteellä on myös palvelutehtävä, sen tulee tuottaa tietoa yhteiskunnasta yhteiskunnallista päätöksentekoa varten.<sup>127</sup>

Oikeustieteen olennaisia osa-alueita ovat lainoppi eli oikeusdogmatiikka, oikeusfilosofia, oikeushistoria, oikeussosiologia sekä vertaileva oikeustiede. Normeihin liittyvää tarkastelua voidaan tehdä myös oikeuspolitiikan keinoin, jolloin tutkitaan yhteiskunnallista suunnittelua ja tavoitteenasettelua oikeudellisesta näkökulmasta. Oikeuspoliittista tutkimusta on muun muassa lainsäädännön vaikutusten arviointi. Tarkastelutapoja voidaan yhdistellä, rajanveto niiden välillä ei ole yksiselitteistä, eivätkä eri näkökulmat sulje pois toisiaan. Oikeusdogmatiikka perustuu voimassa oleviin oikeuslähteisiin ja on oikeusjärjestykseen kuuluvien sääntöjen tulkintaa. Lainopin keskeisenä tehtävänä on myös oikeusjärjestyksen systematisointi eli voimassa olevan oikeuden jäsentäminen, jonka avulla se pyrkii luomaan ja kehittämään oikeudellista käsitejärjestelmää. Systematisointi puolestaan helpottaa oikeusjärjestyksen sisältöön tutustuvaa löytämään säännöksiä. Oikeussosiologiassa pyritään muun muassa empiiristä menetel-

<sup>123</sup> Kangas 1997, 108.

<sup>124</sup> Hirsijärvi, Remes, & Sajavaara 2009, 183-185.

<sup>125</sup> Häyhä 1997, 24, 26.

<sup>126</sup> Jyränki 1997, 74.

<sup>127</sup> Kangas 1997, 90-92.

mää tiedonhankinnassa käyttäen tarkastelemaan oikeuden ja yhteiskunnan vuorovaikutussuh- teita oikeusjärjestyksen ulkopuolisesta näkökulmasta. Keskeisimpiä oikeustieteen osa- alueiden tutkimusmenetelmiä ovat sisällönerrittely eli tekstianalyysi sekä empiiriset tutki- musmenetelmät. Näkökulmia on mahdollista yhdistää siten, että lopputulos koostuu erilaisista yhdistelmistä eivätkä lähestymistapojen väliset rajat ole tarkkoja.<sup>128</sup>

Kriittisen lainopin tutkijan on mahdollista omaksua laintulkintaoppi, joka rakentuu esimerkiksi vammaisten tai jonkun muun aiemmin syrjityn yhteiskuntaryhmän erityisintressien edistämisen sekä positiivisen suosivan erityiskohtelun varaan, kuten naisoikeus- ja oikeudellinen tasa- arvotutkimus. Oikeustieteissä voidaan puhua oikeudellisesta tasa-arvotutkimuksesta, mikäli tutkijan tiedonintressin kohteena on kaikenlainen yhteiskunnallinen syrjintä eli eri väestö- ryhmiin kohdistuva eriarvoistava kohtelu, kuten esimerkiksi näkövammaisten asema yhteis- kunnassa. Laajemmalti oikeudellinen ja yhteiskunnallinen tasa-arvotutkimus edellyttää oikeu- dellisen sääntelyn mukauttamista erilaisten henkilöryhmien toisistaan poikkeaviin tarpeisiin. Esimerkiksi lasten, vanhusten, vammaisten ja muiden vastaavien yhteiskunnallisten erityis- ryhmien tarpeet tulisi sen mukaan ottaa entistä paremmin huomioon sekä oikeudellisessa sääntelyssä, päätöksenteossa että lainopin tulkintakannanotoissa.<sup>129</sup> Tässä tutkimuksessa yh- disteltiin useampia tarkastelutapoja. Oikeusdogmatiikan avulla selvitettiin voimassaolevia aiheeseen liittyviä oikeusnormeja. Empiirinen osuus sijoittuu oikeussosiologian alaan. Tutki- mustuloksissa ja johtopäätös-osiossa tuodaan esiin lainsäädännön vaikutuksia näkövammaisten elämään yhteiskunnallisesti, ja ne sijoittuvat siten oikeuspolitiikan kategoriaan.

Tutkimusmenetelmiä valittaessa tutkimuskohteen tulee olla määräävä tekijä<sup>130</sup>. Tämä tutki- mus oli kvalitatiivinen eli laadullinen ja aineistonkeruumenetelmänä käytettiin kyselyä. Kyse- ly on yksi tapa kerätä itse aineistoa ja se on survey-tutkimuksen keskeinen menetelmä. Eng- lanninkielinen termi survey tarkoittaa sellaisia haastattelun, havainnoinnin tai kyselyn muoto- ja, joissa aineisto kerätään standardoidusti ja kohdehenkilöt muodostavat näytteen tai otok- sen tietystä perusjoukosta. Standardoituus merkitsee sitä, että asiasta kysytään kaikilta vas- taajilta samalla tavalla, esimerkiksi haluttaessa tietää vastaajien ikä tai koulutus.<sup>131</sup>

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin, vaan niissä muun muassa ku- vataan jotain ilmiötä tai tapahtumaa, pyritään ymmärtämään jotakin toimintaa tai annetaan teoreettisesti mielekäs tulkinta jollekin ilmiölle. Siten laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää, että ne henkilöt, joilta tietoa kerätään, tietävät tutkittavasta asiasta mahdollisimman paljon tai heillä on siitä omakohtaista kokemusta. Siksi tiedonantajien valinta tulee olla harkittua ja

<sup>128</sup> Husa, Mutanen & Pohjolainen 2010, 19-26.

<sup>129</sup> Siltala 2003, 556, 568-569.

<sup>130</sup> Husa ym. 2010, 27.

<sup>131</sup> Hirsijärvi ym. 2009, 193.

tarkoituksenmukaista. Tutkimuksen tekijän päätettäväksi jää, mitä harkinnanvaraisuus ja sopevuus kussakin tapauksessa tarkoittavat.<sup>132</sup> Tämän tutkimuksen kyselyyn vastanneilla on kaikilla omakohtaista kokemusta näkövammaisuudesta ja sen aiheuttamista haasteista. Siten heidän antamansa arvokas käytännön kokemus ja tieto on hyödynnettävissä kehitettäessä yhteiskunnan rakenteita ja palveluita.

Tutkimuksen empiirinen aineisto koostui kuuden näkövammaisen henkilön vastauksista. Oikeustieteessä empiiriset näkökulmat ovat usein apumenetelmiä<sup>133</sup>. Empiirisen aineiston ohella lähdeaineistona käytettiin lainsäädäntöä, lainvalmisteluaineistoa, oikeuskäytäntöä ja muuta tieteellistä kirjallista aineistoa. Oikeustieteellisen tutkimuksen lainopillisessa lähestymistavassa analysoidaan useimmiten jotakin oikeudellista ongelmaa säädösmateriaaliin ja kirjallisuuteen peilaten. Mikäli tutkimuksessa selvitetään esimerkiksi kansalaisen oikeusasemaa hallintokäytännössä, ei metodiksi riitä virallismateriaalin analysointi, vaan tarkastelussa tarvitaan myös empiirisiä menetelmiä tai näkökohtia oikeussääntöjen soveltamiskäytäntöön.<sup>134</sup>

Yleensä kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimussuunnitelma muotoutuu tutkimuksen edetessä ja suunnitelmia muutetaan olosuhteiden mukaan<sup>135</sup>. Vaikka kvalitatiivisen tutkimuksen päämääränä ei ole tehdä aineistosta yleistettäviä päätelmiä, voidaan perusajatuksena kuitenkin pitää sitä, että yksityisessä toistuu yleinen. Tutkittaessa yksityistä tapausta tarkasti, esiin nousee myös se, mikä on merkillepantavaa ja mikä toistuu usein, kun tarkastellaan asiaa yleisemmällä tasolla.<sup>136</sup> Tutkimusta suunniteltaessa tarkoituksena oli löytää kyselyyn osallistuneiden näkövammaisten kokemuksista sellaisia yhdensuuntaisia seikkoja, joita voidaan yleistää laajemminkin näkövammaisten kokemuksiksi. Yleistettävyyden kriteerinä voidaan pitää järkevää aineiston kokoamista. Tärkeinä seikkoina pidetään esimerkiksi haastateltavien suhteellisen samanlaista kokemusmaailmaa, omakohtaista tietoa tutkimusongelmasta ja kiinnostusta tutkimukseen.<sup>137</sup> Tässä opinnäytetyössä kyselyyn vastanneiden kohdalla voidaankin todeta kaikkien näiden edellä mainittujen tärkeiden seikkojen toteutuneen.

Lähtökohtaisesti kvalitatiivinen tutkimus on todellisen elämän kuvaamista<sup>138</sup>. Kvalitatiivinen menetelmä soveltuu tutkimukseen erityisesti, mikäli halutaan antaa mahdollisuus esilletuloon joillekin rajatuille ihmisryhmille, joilla sitä ei perinteisesti ole ollut. Tutkijan ei tarvitse saada sanojensa taakse määränemistöä, vaan aineiston ääni ja tuki riittävät.<sup>139</sup>

---

<sup>132</sup> Tuomi & Sarajärvi 2009, 85-86.

<sup>133</sup> Husa ym. 2010, 26.

<sup>134</sup> Husa ym. 2010, 27-28.

<sup>135</sup> Hirsijärvi ym. 2009, 164.

<sup>136</sup> Hirsijärvi ym. 2009, 182.

<sup>137</sup> Eskola & Suoranta 1998, 66.

<sup>138</sup> Hirsijärvi ym. 2009, 161.

<sup>139</sup> Hakala, J. T. 2010, 21.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on välttämätöntä rajata tutkimusasetelmia. Kaikkea kerättyä aineistoa ei voi sisällyttää tutkimusraporttiin. Rajaaminen on myös tulkinnallista, tutkija rajaa tutkimaansa aihetta tulkinnallisen perspektiivinsä kautta. Rajaamisen avulla tuodaan esiin ydinsanoma, joka halutaan nostaa tarkasteluun.<sup>140</sup> Tässä opinnäytetyössä tutkimus rajattiin käsittämään aikuisia näkövammaisia henkilöitä ja heidän kokemuksiaan yhdenvertaisuuden toteutumisesta julkisella sektorilla. Kvalitatiivisen tutkimuksen aineistonkeruun yhteydessä kysymys kohdistetaan useimmiten aineiston kokoon: paljonko aineistoa täytyy kerätä, jotta tutkimus olisi tieteellistä, edustavaa ja yleistettävissä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa kattavuus viittaa aineiston kokonaisuuteen, jonka muodostavat koko, analyysi, tulkinnan onnistuneisuus ja tutkimustekstin kirjoittaminen. Aineiston määrä on kvalitatiivisessa tutkimuksessa paljolti tutkimuskohtainen; vastauksia ei tarvitse olla enempää, kuin aiheen kannalta on välttämätöntä.<sup>141</sup> Koska kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkittavien määrä jää usein pieneksi, kannattaa kysyä, mitä yleistä joidenkin ihmisten kokemuksilla tai käsityksillä on mahdollista saavuttaa. Yleistämiseen liittyy koskettavuus, ja mikäli teema on merkityksellinen ihmiselämän kannalta, se on myös koskettava.<sup>142</sup> Lukijoilla on mahdollisuus löytää raportista jotain itseään koskettavaa, ja esimerkiksi esteettömyys, käytettävyys ja saavutettavuus ovat välttämättömiä asioita kaikille, eivät ainoastaan näkövammaisille.

Kyselylomaketutkimuksessa vastaaja toimii itsenäisesti. Kysymysten tekemisessä tulee olla huolellinen – kysymykset ovat perusta tutkimuksen onnistumiselle. Sanamuodoissa on oltava tarkkana, eivätkä ne saa olla epämääräisiä, vaan niiden tulee olla yksiselitteisiä. Kysymykset eivät myöskään saa olla johdattelevia.<sup>143</sup> Mikäli lomake on onnistunut, voidaan puhua vuoropuhelusta tutkijan ja vastaajan kanssa. Päinvastaisessa tapauksessa ollaan epävarmoja siitä, mitä vastaaja on tarkoittanut.<sup>144</sup> Mikäli lomake lähetetään suurelle valikoimattomalle joukolle, vastausprosentti jää usein alhaiseksi. Kun lomake lähetetään jollekin erityisryhmälle, jonka mielestä kyselyn aihe on heidän kannaltaan kiinnostava, vastausprosentti nousee todennäköisesti korkeammaksi.<sup>145</sup> Tässä tutkimuksessa kaikki esikyselyyn vastanneet ilmoittivat kiinnostuksensa vastata varsinaiseen kyselyyn ja kaikki myös vastasivat siihen.

Kyselytutkimuksen heikkouksiin voidaan liittää se, että aineistoa saatetaan pitää pinnallisena tai tutkimuksia teoreettisesti vaatimattomina. Ei voida varmistua siitä, kuinka vakavasti vastaajat ovat tutkimukseen suhtautuneet tai miten onnistuneina he ovat vastausvaihtoehtoja pitäneet. Väärinymmärryksiä saattaa tulla ja ne ovat vaikeasti kontrolloitavissa. Vastaajien

---

<sup>140</sup> Moilanen & Rähä 2010, 73.

<sup>141</sup> Eskola & Suoranta 1998, 60-61, 63.

<sup>142</sup> Moilanen & Rähä 2010, 65.

<sup>143</sup> Valli 2010, 103-104.

<sup>144</sup> Valli 2010, 236.

<sup>145</sup> Hirsijärvi ym. 2009, 196.

perehtyneisyyttä kyselyn aihealueeseen ei voida myöskään tietää.<sup>146</sup> On todettava, että näkövammaiset vastaajat olivat tämän tutkimuksen vastaajina parhaita mahdollisia asiantuntijoita. Toisaalta käsitteiden, kuten yhdenvertaisuus, esteettömyys, saavutettavuus, ymmärtämisessä tai tulkitsemisessä saattoi vastaajien kesken ilmetä eroavaisuuksia tai niiden sisällön merkitys jäädä suppeahkoksi.

## 6.2 Eettisyys, salassapito ja luotettavuus

Empiirisessä tutkimuksessa on etiikan näkökulmasta huolehdittava siitä, ettei yksittäistä henkilöä pysty tunnistamaan. Empiirisessä analyysissä lähdeaineistoa tuottavien henkilöiden eli tässä tapauksessa kyselyyn vastanneiden tunnistettavuus yksilönä pyritään häivyttämään. Teoreettisen analyysin argumentointi puolestaan perustuu juuri päinvastaiseen eli yksittäisen väitteen ja sen esittäjän tunnistamiseen eikä yksittäistä väitettä häivytetä yleiseksi.<sup>147</sup>

Tutkimuksessa tulee noudattaa ihmisarvon kunnioittamisen periaatetta. Peruskysymyksenä voidaan pitää sitä, onko tutkimuksesta jotain hyötyä tai haittaa tutkittaville, kuinka turvataan heidän yksityisyytensä ja tutkimuksen luottamuksellisuus sekä miten ollaan johdattamatta tutkittavaa harhaan. Tietojenkäsittelyn keskeisimmät käsitteet ovat luottamuksellisuus ja anonymitteetti. Kun tietoja hankittaessa on luvattu nimettömyyden suoja, myös tulosten julkaisuvaiheessa on huolehdittava, ettei kenenkään vastaajan henkilöllisyys paljastu.<sup>148</sup>

Koska tutkimukseen osallistujien määrä oli pieni, oli huolehdittava siitä, että kenenkään henkilöllisyys ei paljastu. Kyselylomakkeeseen laitettiin maininta: ”Antamasi tiedot ovat luottamuksellisia. Niitä käytetään nimettöminä ja ainoastaan opinnäytetyön tutkimusmateriaalina.” Tämän lisäksi kyselylomakkeen sähköpostiläheteessä kerrottiin sama asia. Tutkimustuloksista ja haastateltavien kommentteista poistettiin seikat, jotka voisivat johtaa vastaajien tunnistamiseen. Salassapidon ja yksityisyyden suojan turvaamiseksi aineisto käsiteltiin yksin opinnäytetyön tekijän toimesta.

Tutkija on keskeisessä asemassa kvalitatiivisessa tutkimuksessa, hän toimii itse luotettavuuden kriteerinä ja luotettavuuden arviointi koskee siten koko tutkimusprosessia. Tosiasioihin perustuva luotettavuusnäkemys perustuu tutkimustekstiin. Luotettavuusnäkemyksessä käytetään validiteetin eli pätevyyden käsitteitä, jotka jakaantuvat sisäiseen ja ulkoiseen validiteettiin. Sisäisellä validiteetilla viitataan tutkimuksen teorian ja käsitteiden määrittelyjen väliseen suhteeseen ja se kertoo tutkijan tieteenalan hallinnan voimakkuudesta. Ulkoinen validiteetti on tehtyjen tulkintojen, johtopäätösten ja aineiston suhteen välinen pätevyys. Validi-

<sup>146</sup> Hirsijärvi ym. 2009, 197.

<sup>147</sup> Tuomi & Sarajärvi 2009, 21-22.

<sup>148</sup> Eskola & Suoranta 2000, 56-57.

teettä voidaan pitää hyvänä silloin, kun tutkimuksen kohderyhmä ja kysymykset ovat oikeat. Aineiston tulkinta on reliaabeli, ellei se sisällä ristiriitaisuuksia.<sup>149</sup>

Vammaisten henkilöiden omalle kokemukselle elimellisen vaurion vaikutuksista heidän elämälleen ei tunnuta annettavan riittävää painoarvoa. Heistä muodostuu niin sanottujen normaalien ihmisten kokemusten objekteja sen sijaan, että he olisivat omien kokemustensa subjekteja. Jotta vammaisten elämästä ja elinolosuhteista saadaan monipuolinen ja totuuteen perustuva kuva, on painotettava heidän omia kokemuksiaan siitä, miten he kokevat itsensä suhteessa esimerkiksi heidän ominaispiirteisiinsä, vertaisryhmäänsä ja valtaväestöön.<sup>150</sup> Tässä tutkimuksessa näkövammaiset henkilöt saivat tilaisuuden kertoa itse omakohtaisia kokemuksiaan yhdenvertaisuuden toteutumisesta. Omaan lähi- tai tuttavapiiriini ei kuulu näkövammaisia, joten siltä osin voidaan sulkea pois ennakkokäsitysten mahdollinen vaikutus tutkimuksen tuloksiin, minkä seikan voidaan osaltaan katsoa lisäävän tutkimuksen luotettavuutta.

Hirsijärven ym. mukaan kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkija lisää työnsä luotettavuutta selostamalla tarkasti tutkimuksen eri toteuttamisvaiheet. Oleellista on luokittelu, sen muotoutuminen ja perusteet. Tulosten tulkinta edellyttää tutkijalta kykyä arvioida vastauksia ja tarkastella niitä teoreettisesti. Tutkimustuloksia voidaan rikastuttaa esimerkiksi lainaamalla otteita haastatteluista.<sup>151</sup> Tuomi ja Sarajärvi puolestaan ovat sitä mieltä, että analyysin tueksi esitetyillä suorilla lainauksilla alkuperäisistä haastatteluista etsitään ehkä tietynlaista yhteyttä teoreettisen analyysin argumentoinnille, mutta ne johtavat ainoastaan esimerkeiksi ja tekstin elävöittämiseen. Alkuperäiset ilmaukset toimivat analyysin lähtökohtana, mutta ne myös häivytetään ensimmäisenä muun muassa arkikielen ilmauksia pelkistettäessä.<sup>152</sup> Tämänkin tutkimuksen tutkimustuloksiin lisättiin vastaajien alkuperäisiä kommentteja, vaikka sitä ei erikseen vaadittu. Mielestäni juuri ne tuovat käytännön kokemukset konkreettisina lukijan ulottuville ja myös lähemmäksi tutkittavaa kohdetta.

### 6.3 Aineiston analyysi

Aineiston analyysin yhtenä tavoitteena on löytää tutkittavaa kohdetta kuvaavat keskeisimmät käsitteet, joiden pohjalta tutkimustuloksia voidaan tarkastella. Lähtökohtana on käsitteellisten ydinteemojen kehittäminen. Tutkija ratkaisee lopullisessa raportissaan sen, mitä raporttiin sisältyy. Kvalitatiivisen tutkimuksen luonne on tulkinnallista<sup>153</sup>. Analyysin tehtävänä on aineiston tiivistäminen, järjestäminen ja jäsentäminen siten, että sen informaatioarvo lisää-

<sup>149</sup> Eskola & Suoranta 1998, 210-213.

<sup>150</sup> Vehmas 2005, 210-211.

<sup>151</sup> Hirsijärvi ym. 2009, 232-233.

<sup>152</sup> Tuomi & Sarajärvi 2009, 22.

<sup>153</sup> Kiviniemi 2010, 80-81.



tyy eikä mitään oleellista jää pois<sup>154</sup>. Informaatioarvoa kasvatetaan luomalla hajanaisesta aineistosta selkeää ja mielekästä<sup>155</sup>.

Sisällönanalyysi on mahdollista tehdä aineistolähtöisesti, teoriaohjaavasti tai teorialähtöisesti. Tässä tutkimuksessa käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia, johon kuuluvat aineiston pelkistäminen, esimerkiksi tiivistämällä tai pilkkomalla osiin, ryhmittely ja abstrahointi. Pelkistäminen selkiyttää ja tiivistää aineistoa, eli pyritään monimuotoisesta ja ehkä runsaastakin aineistosta tunnistamaan ja rajaamaan pieni määrä näkökulmia. Karsimalla tiivistetään havaintojen määrää siten, että tunnistetaan aineiston osissa esiintyviä yhteisiä piirteitä. Aineiston ryhmittelyssä koodatusta alkuperäisaineistosta etsitään samankaltaisuuksia tai eroja kuvaavia käsitteitä. Samaa asiaa tarkoittavat käsitteet ryhmitellään, yhdistellään luokaksi ja nimetään luokan sisältöä kuvaavalla nimikkeellä. Abstrahoinnilla pyritään abstraktiin ilmaisuun eli yleiskäsitteiden muodostamiseen pelkistämällä. Aineiston abstrahointi erottaa tutkimuksen kannalta oleellisen tiedon, jonka perusteella teoreettinen käsitteistö muodostetaan. Yleiskäsitteiden avulla muodostetaan kuvaus tutkimuskohteesta ja verrataan teoriaa ja johtopäätöksiä koko ajan alkuperäisaineistoon uutta teoriaa muodostettaessa. Tuloksissa esitetään empiirisestä aineistosta muodostettu malli, käsitejärjestelmä, käsitteet tai aineistoa kuvaavat teemat. Tuloksissa kuvataan myös luokitteluista muodostuneet käsitteet tai kategoriat sisältöineen. Johtopäätöksissä tutkija pyrkii ymmärtämään tutkittavia heidän omasta näkökulmastaan.<sup>156</sup> Sisällönanalyysia on kritisoitu analyysiprosessin mekaanisuudesta sekä siitä, että systematiikan myötä voi hävitä jotain oleellista. Välttääkseen edellä mainitun vaaran, tutkijan tulee aika ajoin palata alkuperäiseen aineistoonsa ja testata omia ajatuksiaan ja tulkintojaan.<sup>157</sup>

Tässä tutkimuksessa aineistonkeruumenetelmänä käytettiin kyselyä. Tiedossa oli, että näkövammaisille voi ja kannattaa lähettää kyselylomake Word-muodossa, nykyaikaisilla apuvälineillä he voivat lukea ja käsitellä sitä. Juuri sen vuoksi valitsin kyselyn aineiston keruumenetelmäksi. Kyselyllä kerättävä aineisto käsitellään yleensä kvantitatiivisesti eli määrällisesti, mutta tässä tutkimuksessa aineistoa käsitellään kvalitatiivisesti, koska vastaajajoukko on lukumäärältään pieni. Kvalitatiivinen tutkimus ei aina tarkoita läheistä kontaktia tutkittaviin, kuten usein ehkä siten esitetään.<sup>158</sup> Yhteys näkövammaisiin tapahtui Tampereen seudun näkövammaiset ry:n kautta ja avustuksella. Toiminnanjohtaja tiedusteli ensin alustavasti näkövammaisten halukkuutta antaa yhteystietonsa ja osallistua tutkimukseeni. Sain yhdeksän näkövammaisen yhteystiedot.

---

<sup>154</sup> Eskola 2010, 192-193.

<sup>155</sup> Eskola & Suoranta 1998, 138.

<sup>156</sup> Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 124-125.

<sup>157</sup> Ojasalo ym. 2009, 129-130.

<sup>158</sup> Hirsijärvi ym. 2009, 194.

Kohderyhmälle lähetettiin sähköpostitse ensin esikysely, jossa kerrottiin lyhyesti muun muassa tutkimuksen taustasta ja tavoitteista. Varsinaista kyselyä varten heiltä pyydettiin alustavia tietoja siitä, minkä tyyppisiin asioihin heidän kokemuksensa yhdenvertaisuuden toteutumisen taustalla julkisella sektorilla liittyvät, jotta niiden pohjalta voitiin tehdä varsinaiset kysymykset. Heti alussa tehtiin myös selväksi, että tutkimus on täysin luottamuksellinen eikä kenenkään henkilöllisyys tule julki. Vastauksia toivottiin sähköpostitse viikon kuluessa (Liite 1). Esikyselyyn tuli viisi vastausta. Vastauksiin sisältyi monipuolinen näkemys ja kokemus pääasiassa ilmenneistä ongelmista arjen toiminnoissa. Esille nousi seikkoja muun muassa byrokratiasta, palveluiden saatavuudesta ja saavutettavuudesta sekä liikkumisesta. Niiden vastausten pohjalta alkoi kyselylomakkeen (Liite 2) kysymysten suunnittelu.

Kyselylomake lähetettiin sähköpostitse Word-asiakirjana, jotta näkövammaiset voivat saada sen käyttöönsä helposti. Tutkimuksen tutkimusjoukko muodostui siten yhtä lukuun ottamatta niistä näkövammaisista henkilöistä, jotka vastasivat esikyselyyn. Vastausprosentiksi muodostui 67 %. Kyselyyn sisältyi sekä monivalintakysymyksiä että avoimia kysymyksiä sekä vastaajia itseään koskevia ns. taustakysymyksiä kuten vastaajan sukupuoli, ikä, perhesuhteet, työssäkäynti ja näkövammaisuuden aste. Avointen kysymysten suosiota on perusteltu sillä, että ne antavat vastaajalle mahdollisuuden kertoa todellisen mielipiteensä, kun taas monivalintatyyppiset kysymykset sitovat vastaajan valmiisiin vaihtoehtoihin. Toisaalta avoimet kysymykset saattavat tuottaa aineiston, jonka sisältö on kirjavaa ja sen luotettavuus on kyseenalaista ja vaikeasti käsiteltävää<sup>159</sup>. Tähän tutkimukseen osallistujat vaikuttivat erittäin motivoituneilta, avoimiin kysymyksiinkin vastattiin ilmeikkäästi ja monisanaisesti. Kaksi vastaajaa käytti niukkaa tekstiä, vastaten vain muutamalla sanalla. Se voi olla persoonakysymyksen; vastaajan sukupuolella ei ainakaan ole vastauksen laajuuden kanssa tekemistä, koska sekä niukkasanaisesti että laajasti vastanneiden joukossa olivat molemmat sukupuolet edustettuina.

Jäsennyksen apuvälineenä käytettiin kyselylomakkeen haastattelurunkoa teemoittain. Vastaukset olivat näin ollen sellaisinaan käytettävissä teemoitteluun ja tyypittelyyn, koska vastaajat palauttivat sähköpostilla kysymyslomakkeen vastauksineen. Vastauksia ei tarvinnut siten erikseen purkaa ja litteroida. Vastaukset kysymyksineen olivat tulostettuina noin neljän sivun mittaisia. Teemoittelun avulla tuotiin esille samankaltaisuuksia tyypittelemällä vastaukset. Tyypittely on aineiston ryhmittelyä selkeiksi ryhmiksi samankaltaisia tarinoita. Muodostetaan eräänlainen yleistys, joka edellyttää kuitenkin poikkeuksetta tarinajoukon jäsentämistä eli teemoittelua.<sup>160</sup> Tyypittely tiivistää tiettyä teemaa koskevat asiat yleistykseksi. Teemoittelu on laadullisen aineiston pilkkomista ja ryhmittelyä aihepiireittäin.

---

<sup>159</sup> Hirsijärvi ym. 2009, 201.

<sup>160</sup> Eskola & Suoranta 1998, 182.

Vastausten antajat numeroitiin numeroilla. Numeroiden värikoodeilla sininen on yhtä kuin miehet ja punainen on yhtä kuin naiset, eroteltiin vastaajien sukupuolet. Kaikki vastaukset käytiin läpi kysymys kysymykseltä siten, että saman kysymyksen kaikkien vastaajien vastaukset koottiin yhteen. Näin edettiin jokaisen kysymyksen kohdalla. Tällä menettelytavalla vastaajien mielipiteet voitiin koota yhteenvedoksi, jossa yhdistettiin samantyyppiset vastaukset useista eri vastauksista. Yhdistelemällä samanlaiset mielipiteet yhdeksi mielipiteeksi saatiin yhdistetty näkemys, joka edustaa koko vastaajajoukkoa. Mukaan otettiin vain sellaiset seikat, jotka esiintyivät suurimmassa osassa tai kaikissa vastauksissa.

Teemoiksi valikoituivat siten:

1. taustatiedot,
2. palvelut ja niiden saavutettavuus,
3. liikkuminen ja oikeus itsenäiseen liikkumiseen,
4. koulutus ja työelämä,
5. syrjintä.

Näkövammarekisterin vuoden 2012 tietojen mukaan rekisteriin ilmoitetuista alle 40-vuotiaista henkilöistä 20 % oli miehiä ja naisia vain 9 %, kun vastaavasti 65 vuotta täyttäneistä miehiä on 55 % ja naisia 77 %. Koko väestön naisten pidempi elinajan odote vaikuttaa siten, että naisia on vanhimmissa ikäryhmissä miehiä enemmän ja myös näkövammaisuutta esiintyy eniten vanhimmissa ikäryhmissä.<sup>161</sup> Haarni kehottaa nostamaan sukupuolen esille vammaisuuden analyseissa. Hänen mukaansa pitäisi selvittää, kohdellaanko naisia ja miehiä yhteiskunnassamme yhdenvertaisesti palvelujärjestelmissä ja asiakkaina.<sup>162</sup> Tässä tutkimuksessa vastaajina naisia ja miehiä oli yhtä monta. Sukupuoli ei erottunut vastaajien kokemuksista mitenkään erityisesti, vaan nimenomaan näkövamma oli se, minkä vuoksi vastaajat eivät kokeneet yhdenvertaisuuden toteutuvan asiakkaina ollessaan ja palvelujärjestelmiä käyttäessään.

Näkövammarekisterissä tiedot vammaisista on eritelty sukupuolen mukaan. Näkövammaisten miesten ja naisten ikäjakaumat poikkeavat selvästi toisistaan. Tähän vaikuttaa koko väestössä havaittava naisten pitempi elinajan odote ja siksi enemmistö ikääntyneissä. Naisten keski-ikä on 83 vuotta ja miesten 68 vuotta. Miehistä alle 40-vuotiaita on 20 % ja naisista vain 9 %. Vastaavasti 65 vuotta täyttäneitä on miehistä 55 %, mutta naisista peräti 77 %. Naisilla on rekisterissä selkeä enemmistö, 61,3 %. Miehet ovat kuitenkin enemmistönä nuorimmissa ikäryhmissä aina ikäryhmään 55 - 64 -vuotiaat saakka. Tätä vanhemmissa ikäryhmissä naisia on huomattavasti enemmän.

---

<sup>161</sup> Ojamo, 2012.

<sup>162</sup> Haarni 2006, 51.

tavasti enemmän kuin miehiä. Naisten lukumäärä 85 vuotta täyttäneiden ikäryhmässä on 3,3-kertainen miesten lukumäärään verrattuna.<sup>163</sup>

## 7 Tutkimustulokset

### 7.1 Taustatiedot

Kyselylomakkeen palautti kuusi henkilöä, kolme miestä ja kolme naista. Naiset olivat 37 - 66 -vuotiaita ja heidän keski-ikänsä oli 47 vuotta. Miesten keski-ikä oli 41 vuotta, he olivat iältään 30 - 51 -vuotiaita. Neljän vastaajan näkövamman haitta-aste oli 100 %, yhden 70 % ja yhden 90 %. Vastaajista kaksi ilmoitti olleensa näkövammaisen syntymästään saakka. Vastaajien kotikunnan asukasluku vaihteli 30 000 - 220 000 asukkaan välillä ja asuinpaikkansa tarkemmaksi sijainniksi he ilmoittivat kaupungin, lähiön tai taajaman. Puolet vastaajista asui kerrostalossa, kaksi rivitalossa ja yksi luhtitalossa. Kyselyssä ei tiedusteltu syytä asumismuotoon. Kukaan näkövammaisista vastaajista ei asunut omakotitalossa, mikä seikka voi olla sattumaa, mutta oletettavasti enemmänkin käytännöllisistä syistä johtuva asia. Miehistä kaksi ilmoitti olevansa työkyvyttömyyseläkkeellä ja yksi toimi yrittäjänä ja sen ohella freelancer-työntekijänä. Naisista yksi oli eläkkeellä ja kaksi teki eläkkeen ohella hieman töitä. Vastaajien ammattia ei selvitetty yksityisyyden suojaamisen takia. Kahdella naisella ja yhdellä miehellä ei ollut näkövamman lisäksi muita vammoja tai sairauksia.

### 7.2 Palvelut ja niiden saavutettavuus

Asiakaslähtöisillä, oikea-aikaisilla ja riittäväillä erityispalveluilla sekä tukitoimilla, kuten vammaispalveluiden laadun seurannalla ja henkilökohtaisen palvelusuunnitelman ja avustajajärjestelmän hyvällä toteuttamisella ja niiden jatkuvalla kehittämisellä, pyritään varmistamaan vammaisten yhteiskunnallista osallisuutta ja osallistumista. Erityispalveluilla ja tukitoimilla luodaan edellytyksiä perusoikeuksien toteutumiselle sekä vammaisten henkilöiden oikeudenmukaiselle yhteiskunnalliselle asemalle. Erityispalveluiden korvaaminen muilla palveluilla ei yleensä ole mahdollista.<sup>164</sup>

Kaikki vastaajat olivat mielestään tietoisia niistä etuuksista ja palveluista, joihin ovat oikeutettuja. Tietoa ja apua etuuksien hakemisessa he kertoivat saavansa Näkövammaisten liiton aluesihteeriltä. Myös Vammaispalvelutoimiston sosiaalityöntekijät, TAYS:n näkökeskus, toiset näkövammaiset, omaiset ja media auttoivat tiedon saannissa. Neljä vastaajaa piti etuuksien ja palvelujen hakemista hankalana, ylivoimaisena tai työläänä.

---

<sup>163</sup> Ojamo, 2012.

<sup>164</sup> STM 2010, Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO, 161-162.

”Hankalaa, varsinkin kaavakkeiden täyttäminen sekä kapulakieli, jota erityisesti Kela vaatii. Passia hakiessani neljäs henkilö tajusi, etten pysty seuraamaan vuoronumeroiden vaihtumista.” (N 3)

Yhteyden julkisiin palveluihin saa sähköpostitse helposti ja vastaus tulee pääsääntöisesti nopeasti. Puhelimella yhteydenottoa pidettiin hankalana, kun soittoaajat ovat rajoitetut. Palvelua joutuu usein jonottamaan sekä puhelimessa että paikanpäällä, mutta tilannehan on nykyään sama kaikille kansalaisille. Puolet vastaajista oli valittanut saamastaan päätöksestä. Valitusprosesseja pidettiin sekä hankalina että vaikeina ja niihin oli käytetty apuna asiaan perehtynyttä henkilöä, muun muassa aluesihteerä.

Haarnin mukaan yhdenvertaisuuden toteutumisen edellytyksinä voidaan pitää muun muassa myönteisiä asenteita, palveluita, yhteiskunnan avoimuutta, saavutettavuutta, esteettömyyttä sekä kuntoutusta. Vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuuden ja oikeusturvan vahvistamisen sijasta sosiaalipolitiikka painottaa taloudellisten resurssien vähäisyyttä. Vammaisten henkilöiden oikeudellinen asema paranisi huomattavasti, mikäli yhdenvertaisuuteen, esteettömyyteen ja osallistumisen tavoitteluun paneuduttaisiin aidosti. Palvelujärjestelmä tarvitsee rinnalleen kokonaisvaltaista yhteiskunnallista ja ihmisoikeudellista ajattelua, joka ottaa huomioon koko yhteiskunnallisen ja kulttuurisen tilanteen, mukaan lukien talous- ja julkisen politiikan sektorit.<sup>165</sup>

### 7.2.1 Fyysinen asiointi

Henkilökohtaisen avun saaminen tuntuu vaikeutuvan koko ajan, ja esimerkiksi sairaaloihin on tullut ilmoittautumisautomaatteja. Kaikki olivat joutuneet perustelemaan saadakseen tarvitsemansa palvelun, vaikka näkövammamerkin pitäisi kertoa, että ihminen saattaa tarvita apua näkökykyä vaativissa asioissa. Itsepalvelun lisääntyminen ja ihmistyövoiman väheneminen koettiin ongelmana, sillä info-pisteet alkavat olla harvinaisia, ja usein ihmiset työskentelevät ovien takana. Näkövammaisille toimivia itsepalveluratkaisuja ei oikeastaan ole olemassa. Tuttussa virastossa asiointi sujuu kohtalaisen hyvin. Jos reitti on tuttu eikä mikään ole muuttunut, perille löytäminen on helppoa. Jos täytyy kysyä neuvoa, perille löytäminen riippuu ohjeiden antajasta.

”Tosta käytävästä löytyy tai mene tonnepäin, eivät kerro näkövammaiselle mitään.” (N 6)

---

<sup>165</sup> Haarni 2006, 5, 41-42.

Opasteiden pitäisi heikkonäköiselle olla selkeät ja riittävän suuret. Vuoronumeroinnissa on usein kontrastina puna-musta, joka on useimmille heikkonäköisille hankala. Paras kontrasti on musta-valkoinen. Sokeat tarvitsevat piste- ja kohomerkintäopasteita tai ääniopasteita, ja ne ovatkin yleistyneet kiitettävästi viimeaikoina.

”Esimerkiksi työkkäri (TE-keskus) on malliesimerkki siitä, miten huoneiden numerot hukkuvat savulasiin oviin. Sarjassamme joitakin kertoja eksynyt.” (N 3)

”Toivoisin lisää opasteita kohomerkinnoin ja pistekirjoituksella. Jonotusnumerot pitäisi aina myös sanoa ääneen, eikä ihmisiä saisi korvata automaateilla.” (N 2)

Yksityisyyden suoja esimerkiksi virastojen asiakaspalvelutilanteissa ei suurimmalle osalle vastaajista tuottanut ongelmia, mutta paljon riippuu asiakaspalvelijan hienotunteisuudesta ja tilannetajasta, miten asiat hoidetaan. Hynysen (1998, 31-33) mukaan vammaisen henkilö tulee usein kohdelluksi lapsena tai iättömänä: häntä puhutellaan etunimellä tai hänen ei odoteta osallistuvan keskusteluun. Hänellä ei myöskään oleteta olevan samanlaisia emootioita, tarpeita ja mielenkiinnon kohteita kuin muilla ihmisillä.<sup>166</sup>

”Välillä on hyvin epäröiden kysytty, mahdanko tietää sosiaaliturvatunnustani – alentavaa.” (N 6)

”Kyllähän niitä (henkilötietoja) luetaan monessakin paikkaa aika kovaan ääneen.” (N 3)

### 7.2.2 Sähköinen asiointi

Näkövammaisten mahdollisuus toimia itsenäisesti tietoyhteiskunnassa olemassa olevien teknisten apuvälineiden avulla tukee heidän oikeuttaan yhdenvertaisuuteen ja oikeuteen saada tietoa viranomaisten toiminnasta. Mikäli viranomaiset tarjoavat ja käyttävät sähköisiä asiointipalveluita, näiden pitää olla myös erityisryhmien, kuten näkövammaisten, käytettävissä. Hyväksyttävänä perusteena viranomaisen teknisten ratkaisujen toimimattomuudelle ei voida pitää tietämättömyyttä tai osaamattomuutta, koska viranomaisten velvollisuus on edistää perusoikeuksien toteutumista. Teknisille ratkaisuille tulee olla painava peruste, kuten esimerkiksi tietoturvallisuus.<sup>167</sup>

<sup>166</sup> Somerkivi 2000, 54.

<sup>167</sup> Voutilainen 2006, 196.

Näkövammaisen tarvitsee sähköiseen asiointiin tiettyjä apuvälineitä, kuten puhesyntetisaattoria. Viidellä vastaajalla oli tarvittavat välineet sähköisten palveluiden käyttämiseen ja yhdellä vastaajalla oli atk-laitteiden hakuprosessi meneillään. Hyvänä pidettiin sähköisen palvelun nopeutta perillemenossa, mutta toisaalta perillemenon epävarmuus ajattelutti. Esimerkiksi hakemuksia ei heidän mukaansa voi lähettää sähköisesti, vaan ne on tulostettava, allekirjoitettava ja postitettava. Hallintolaki ei edellytä vireillepanoasiakirjan allekirjoittamista, mutta se on suositeltavaa, jotta voidaan varmistua muun muassa asiakirjan alkuperäisyydestä. Erityissäännökset voivat kuitenkin edellyttää asiakirjan allekirjoitusta, mutta ellei erityissäännöstä ole, estettä asian käsittelylle ei ole. Asiakirjaa ei myöskään tarvitse sen takia täydentää puutteellisena hallintolain 22 §:n nojalla.<sup>168</sup> Sähköisten viestien ja asiakirjojen sekä allekirjoitusten käytöstä hallinnossa on säädetty laissa sähköisestä asioinnista viranomaistoinnissa. Viranomaiselle toimitettu sähköinen asiakirja täyttää vireillepanon kirjallisen vaatimuksen eikä sitä tarvitse täydentää allekirjoituksella, mikäli siinä on lähettäjän tiedot eikä asiakirjan alkuperää tai eheyttä tarvitse epäillä.<sup>169</sup>

”Kun haluan omia asioitani koskevia päätöksiä sähköisessä muodossa, olen törmännyt siihen, että niitä ei saa lähettää sähköisinä tietoturvasyistä. Perusteltuani asian, että en näkövammaisena voi lukea mustavalkopapereita (toki haluan päätökset myös paperilla), olen kuitenkin aina saanut toivomani dokumentit sähköisinä. Kun minulle lähetetään paperipostia, tarvitsen niiden lukemiseen aina toista ihmistä, mutta sitä lähetettäessä kukaan ei vain ole huolissaan minun yksityisyydestäni.” (N 2)

Hallintolaki edellyttää, että viranomaisen tulee antaa päätöksensä viipymättä tiedoksi asianosaiselle ja muulle tiedossa olevalle, jolla on oikeus hakea siihen oikaisua tai muutosta valittamalla. Viranomaisen tulee antaa tiedoksi myös päätös, johon on muutoksenhakukielto. Viranomaisen tulee huolehtia myös asian käsittelyn kuluessa ilmoituksen, kutsun tai muun asian käsittelyyn vaikuttavan asiakirjan tiedoksiannosta.<sup>170</sup>

Nopeasti kehittyvä tekniikka luo julkiselle vallalle haasteita: esimerkiksi kansalaisten yksityisyyden suoja on taattava ja turvattava<sup>171</sup>. Valtioneuvoston periaatepäätös edellyttää, että julkisten palvelujen kehittämisessä painotetaan muun muassa asiakaslähtöisyyttä, valinnanvapautta, palvelujen saatavuutta ja käsittelyn nopeutta sekä sähköisten palveluiden turvallisuutta<sup>172</sup>. Julkisen sektorin tulee huolehtia siitä, että käyttäjien kannalta tärkeimmät palvelut

<sup>168</sup> Mäenpää 2003, 113.

<sup>169</sup> SähköAsL 9 §.

<sup>170</sup> HL 54 §.

<sup>171</sup> HE 184/1999.

<sup>172</sup> VM, VN:n periaatepäätös VAHTI 7/2009, 8-11.

ovat kaikkien saatavilla ja että viranomaisten palvelut ovat kaikkien saatavilla riippumatta maantieteellisestä sijainnista.<sup>173</sup>

Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta (JUHTA) toimii valtiovarainministeriön yhteydessä, toimialanaan muun muassa valtion ja kuntien tietohallintoyhteistyön suunnittelu sekä julkisen hallinnon tietotekniikan edistäminen ja sen käyttöä koskevien standardien määrittely. Sen alaisuudessa toimii JHS-työtä ohjaava ryhmä. Meneillään on keväällä 2014 päättyvä JHS-129-päivityshanke, jonka tavoitteena on julkishallinnon verkkopalvelun suunnittelun ja toteuttamisen periaatteiden päivitys. Suosituksessa huomioidaan muun muassa julkisen hallinnon tuottamien palveluiden uudet vaatimukset sekä päivitetty Verkkopalveluiden laatukriteeristö.<sup>174</sup>

Erilaiset kuvat ja liikkuvat mainokset todettiin hankaliksi sähköisessä asiointissa. Huomattava osa sähköisistä palveluista on sokean tai vaikeasti heikkonäköisen kannalta vaikeasti käytettävissä ja jopa saavuttamattomia. Terveystieteiden ajanvarauspalvelut toimivat vastaajien mukaan melko mukavasti. Ongelmia koettiin lomakkeiden täyttämässä ja oikean lomakkeen löytämisessä, koska lomakkeet ovat usein kuvana pdf-muodossa, jota näytönlukijaohjelmat eivät pysty lukemaan. Sama ongelma ilmenee kokonaisvaltaisemmin silloin, kun verkkosivusto on toteutettu liian graafisesti ja sisältää paljon multimediaa. Suuria vaikeuksia koettiin myös, kun sivustojen sisältämät linkit on toteutettu kuvasymboleina eikä tekstielementteinä. Jos esimerkiksi hyväksymispainikkeet ovat kuvasymboleja, syntetisaattori ei välttämättä löydä painiketta. Hankalimmaksi sähköisen asiointin asiaksi koettiin verkkosivujen sekavuus sekä osittainen tai täydellinen saavuttamattomuus. Myös se, että sivut muuttuvat tiheään tahtiin, on näkövammaisille ongelmallista, vaikka se on toki sitä kaikille. Näitä kokemuksia vahvistaa Mona Honkasen tekemän tutkimuksen tulokset. Sen mukaan näkövammaisen kannalta vaikein tiedosto on skannattu paperidokumentti, jota paljon käytetään. Asiointilomakkeen tulisi toimia ilman erillisiä koneeseen ladattavia ohjelmia tai lataamisen tulisi olla nopeaa ja helppoa, toisin sanoen käyttäjäystävällistä.<sup>175</sup>

”Esteettömyys ja saavutettavuus. Ilman niitä emme voi olla yhdenvertaisia muiden kanssa. Myös asenneilmapiirissä olisi parantamisen varaa.” (N 6)

### 7.2.3 Henkilökohtainen avustaja, apuvälineet ja opaskoira

Kunnalla on mahdollisuus järjestää henkilökohtaista apua eri tavoin. Työnantajamallissa kunta korvaa henkilökohtaisen avustajan palkkaamisesta aiheutuvat kulut työnantajana toimivalle

<sup>173</sup> HE 72/2002, 57.

<sup>174</sup> JHS-129 päivityshanke 2013.

<sup>175</sup> Honkanen 2011, 48-50.



vammaiselle tai pitkäaikaissairaalle henkilölle. Tämä edellyttää työnantajaksi ryhtyvältä henkilöltä kykyä ja halua toimia työnantajana. Henkilökohtaista apua voidaan järjestää myös kunnan antaman palvelusetelin avulla. Se sopii hyvin silloin, kun tarvitaan pieniä viikoittaisia tuntimääriä. Avustajapalvelu on myös mahdollista järjestää kunnan omana palveluna tai ostopalveluna.<sup>176</sup>

Neljällä vastaajalla oli henkilökohtainen avustaja. Avustajan tuntimäärät vaihtelivat 20 - 40 t/viikko tai 40 - 80 t/kk. Saman avustajan pitkä työsuhde koettiin hyväksi asiaksi ja avustajan vaihtuminen haasteelliseksi. Uuden avustajan perehdyttäminen ja kaiken aloittaminen aina alusta on työlästä. Myös huoli avustajien työtilanteesta tuotiin esiin.

”On hyvä, jos avustaja pystyisi olemaan pitkässä työsuhteessa, koska työnantaja ja työntekijä hitsautuvat aika nopeasti yhteen, tavat ja rutiinit tulevat tutuiksi. Valitettavasti tilanne on se, että avustajana oleminen on aika ’koiran virka’. Palkka on kohtalainen, mutta tuntimäärä pienehkö. Siksi henkilökohtaisen avustajan työt ovat yleisiä opiskelijoiden keskuudessa ja monilla vaihtuvuus on todella suuri.” (M 5 )

Näkövammaisen tarvitsee elämässään paljon erilaisia apuvälineitä, ehkä niitä kaikkia ei tule edes apuvälineinä ajatelleeksikaan. Apuvälineitä myönnetään tarpeen mukaan. Perusapuvälineen, valkoisen kepin, saaminen omaksi lienee helpointa. Kalliit apuvälineet, kuten atk-apuväline-ohjelmat ja -laitteet ovat yleensä lainavälineitä, jotka anotaan lääkinnällisenä kuntoutuksena sairaanhoitopiiriltä tai työ/opiskelukäyttöön Kelalta. Lainattavat apuvälineet eivät välttämättä seuraa teknistä kehitystä, mikä johtuu myöntäjän taloudellisista resursseista. Kaikkia haluamiaan apuvälineitä ei saa lainaan, vaan ne on itse hankittava, mikäli niitä haluaa. Jokainen yleensä ostaa itse muut apuvälineet, esimerkiksi näkövammaisen tarvitsemat kellot ja väritunnistimet.

”Ongelma on siinä, kun esineessä lukee apuväline, sen hinta nousee päätä huimaavaksi.” (N 3)

Kahdella vastaajalla oli opaskoira, kaksi vastaajaa odotti sitä ja yksi harkitsi opaskoiran hankkimista. Ensimmäistä opaskoiraansa anovat joutuvat odottamaan koiran saamista hyvinkin pitkään, jopa kaksi - kolme vuotta, joka on kohtuuttoman pitkä aika. Lyhimmilläänkin jonotusaika on vuosi. Niin sanotut vanhat opaskoiran käyttäjät menevät koiran vaihtamisen yhteydessä yleensä aina jonossa ensikertalaisten ohitse, eikä uutta koira tarvitse odottaa muutamaa kuukautta pidempään. Opaskoiran saaminen edellyttää kohtalaisen hyvää liikkumataittoa val-

---

<sup>176</sup> Jantunen ym. 2013, 14-15.

koisen kepin kanssa ja hyvää suuntavaistoa, joka on ehdoton edellytys sujuvalle liikkumiselle. Kyvyn kantaa vastuu koirasta ja omista asioista sekä elämäntilanteen että olosuhteiden on oltava sellaiset, että koiran pitäminen on mahdollista.

Sairaanhoitopiiri huolehtii koiran hankinta- ja ylläpitokuluista. Opaskoira kuuluu lääkinnällisen kuntoutuksen piiriin. Lääkinnällisenä kuntoutuksena saatu apuväline ei saa aiheuttaa haltijalleen kustannuksia, ja siksi opaskoiran käyttäjät saavat kuukausittain huoltokulukorvauksen, joka juuri ja juuri riittää koiran ruokaan ja välttämättömiin perusasioihin, kuten koiran varusteiden huoltamiseen. Eläinlääkärikulut ja lääkkeet korvataan myös.

### 7.3 Liikkuminen ja oikeus itsenäiseen liikkumiseen

Jokiniemen tutkimuksen mukaan opastavien materiaalien avulla voidaan välittää monenlaisia aistitarjoumia. Tuntoaistin ohella merkittäviä ovat värikontrasti ja akustiset ominaisuudet. Näkövammaiselle liikkujalle on tärkeää saada vastetta äänille, joita hän liikkueessaan tuottaa. Näkövammaisen on hyödynnettävä jäljellä oleva näkönsä mahdollisimman tehokkaasti ja täydentävää tietoa saadaan muiden aistien kautta. Sokeiden esteentaju perustuu juuri hyötyäänien kuulemiseen. Moniaistinen suunnittelu ottaa nämä huomioon ja tuottaa rinnakkaista tietoa näkö-, kuulo- ja tuntoaistille.<sup>177</sup>

Yksi vastaajista kertoi pystyvänsä liikkumaan yksin ja neljä vastaajaa kertoi pystyvänsä liikkumaan tutussa ympäristössä yksin tai opaskoiran kanssa. Yksi tarvitsi avukseen sekä opaskoiran että avustajan. Vammaispalvelulain nojalla myönnettyä kuljetuspalvelua kertoi käyttävänsä viisi vastaajaa. Kuljetuspalvelu koettiin välttämättömäksi palveluksi itsenäisen liikkumisen mahdollistajana. Kuljetuspalveluja tulee järjestää vähintään 18 yhdensuuntaista vapaaajan matkaa kuukaudessa.<sup>178</sup> Asiaa ei vastaajien mukaan voi kuitenkaan pitää itsestäänselvyytenä, jos eri kuntien vammaispalvelutyöntekijät tulkitsevat lakia toisistaan poikkeavalla tavalla. Vastauksista kävi ilmi myös, että kuljetuspalveluiden myöntämisessä käytetään toisistaan poikkeavia kriteereitä.

”Vähimmäismäärä asiointi-, harrastus- ja virkistysmatkoja kuukaudessa on 18, joka samalla on enimmäismäärä. Se tarkoittaa, että voit kaksi kertaa viikossa lähteä kotoasi asioimaan, harrastamaan tai virkistäytymään. Se ei ole lähellekään yhdenvertaisuutta muiden kanssa.” (N 6)

Kaikki vastaajat kertoivat pystyvänsä liikkumaan julkisilla kulkuvälineillä, mutta esimerkiksi oikean bussin tunnistaminen ja liikennevälineestä toiseen vaihtaminen koettiin haastavaksi.

<sup>177</sup> Jokiniemi 2007, 144,146.

<sup>178</sup> A vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 6 §.

”Outoon paikkaan en voi mennä linja-autolla, koska en hahmota, missä pitäisi jäädä pois. Kaupungin linja-autossa avun pyytäminen kuljettajalta on stressaavaa: muistaako hän?” ( N 6)

Junalla matkustamisen haasteet liittyivät oikean vaunun ja paikan löytämiseen, toisaalta konduktöörejä kiiteltiin avuliaksi ja ammattitaitoisiksi. VR:llä on asemilla toimiva opaspalvelu, joka Helsingissä toimii VR:n asemapalvelusta käsin ja sen voi varata tarvittaessa lyhyelläkin varoitusajalla. Muualla maassa VR käyttää vastaavaan palveluun paikallisia vartiointiliikkeitä, mutta opaspalvelu on tilattava 48 tuntia ennen matkalle lähtöä ja ainahan ei voi etukäteen tietää, kuinka nopeasti matkalle on lähdettävä. Tämä käytäntö aiheuttaa eriarvoisuutta valtakunnallisesti.

#### 7.4 Koulutus ja työelämä

Puolet vastaajista kertoi, ettei näkövammaisuus ole vaikuttanut koulutusalan valintaan, mikä johtui siitä, että vammautuminen oli tapahtunut aikuisiällä. He kokivat, ettei näkövamma vaikuttanut yhdenvertaisuuden toteutumiseen työelämässä, koska he eivät näkövammaisena ole enää olleet työelämässä, jatkaneet siinä täysipäiväisesti tai ovat toimineet yrittäjänä. Toinen puoli vastaajista taas koki, että näkövamma oli rajoite, joka oli vaikuttanut heidän koulutuksensa valintaan.

Vammaisten työllistymisen esteet ovat useimmiten fyysisiä, eikä vähiten työpaikalle kulkemisen vuoksi. Mikäli ihminen ei näe, kuule tai kävele, häntä voidaan helposti pitää myös työkyvyttömänä. Tietyn kyvyn puute ei välttämättä ole esteenä tehtävän suorittamiselle. Esimerkiksi näkökyvyn puute ei tee ihmisestä lukutaidotonta eikä tiettyjen tehtävien tekeminen apuvälineiden avulla tee henkilöstä epäpätevää.<sup>179</sup>

Yleisimpiä näkövammaisten ammatteja ovat hieroja, kuntohoitaja, fysioterapeutti tai toimintaterapeutti. Suunnilleen yhtä yleisiä ovat teollisen työn ohittaneet toimistotyön ammatit sekä perus- ja lähihoitajat, lasten ja kodinhoitajat. Myös tietotekniikan asiantuntijat, tukihenkilöt ja operaattorit sekä opettajat ja muut opetusalan erityisasiantuntijat ovat näkövammaisten ammatteja. Atk-työn suosio nousi vuonna 1995 tilastoissa korkealle ja se on pitänyt asemansa.<sup>180</sup>

”Työmarkkinoilla olen kokenut jossain määrin ennakkoluuloja, vaikka ne usein johtuvat tiedon puutteesta.” ( N 2)

<sup>179</sup> Vehmas 2005, 129-130.

<sup>180</sup> NKL ry 2013.

”Pitää olla aika paljon parempi työntekijä kuin näkevä ennen kuin otetaan töihin.” (N 3)

”Vaikeavammaisten työllisyysmahdollisuuksia yritetään parantaa, mutta mitään konkreettista avausta en ole kuullut tehtävän - saati, että jotain edistystä olisi tapahtunut.” (M 5)

## 7.5 Syrjintä

Perustuslaissa kielletään syrjintä muun muassa vammaisuuden perusteella<sup>181</sup>. EU:n työsyrintädirektiivin takia yhdenvertaisuuslakiin otettiin syrjintäperusteeksi myös vammaisuus, jota ei direktiivissä määritellä<sup>182</sup>. Vammaisuutta ei tarkasti määritellä myöskään Suomen lainsäädännössä, vaikka siinä termejä vammaisen tai vajaakuntoinen käytetään. Vammaispalvelulain mukaa ”vammaisen on henkilö, jolla vamman tai sairauden johdosta on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoistaan”<sup>183</sup>. Vammaisuuden perusteella syrjityn henkilön on mahdollisuus saada yhdenvertaisuuslain 9 §:ssä tarkoitettua hyvitystä. Lain 5 §:ssä säädetään myös erikseen vammaisen henkilön työllistymis- ja kouluttautumisedellytysten parantamisesta.<sup>184</sup>

Yli puolet vastaajista kertoi kokeneensa syrjintää. Kolmen vastaajan kohdalla se liittyi tavalla tai toisella työhön. Esimerkiksi yrittäjältä oli peruttu työsuorituksen tilaus, kun tilaaja oli saanut tietää palvelun tarjoajan olevan näkövammaisen.

”En tiedä olenko kokenut varsinaista syrjintää, mutta onhan sitä tähän ikään mahtunut tilanteita, joissa en ole kokenut olevani näkevien kanssa samanarvoisen. Työhaussa minua ei aina ole kohdeltu tasaveroisesti, mutta nämäkin ovat monitahoisia juttuja. Eivät kaikki näkevätkään tietenkään voi saada hakemaan sa työtä, ja onhan näkövamma joissakin tilanteissa oikeastikin rajoite.” (N2)

Syrjinnän lakkauttamisella ei ole tarkoitus taata kaikille samanlaisia toiminnallisia mahdollisuuksia yksinkertaisesti siksi, että se on mahdotonta. Tasa-arvoisten toiminnallisten mahdollisuuksien takaaminen sen sijaan on mahdollista ja perusteltu päämäärä. Oleellisena seikkana vammaisten tasa-arvoisen sosiaalisen ja moraalisen aseman saavuttamiselle voidaan pitää heidän tunnustamistaan subjekteiksi objektiivien sijasta.<sup>185</sup> Kun asioita jäsenetään osallistu-

<sup>181</sup> PL 6 §.

<sup>182</sup> Euroopan neuvosto, neuvoston direktiivi 2000/78/EY.

<sup>183</sup> VammaispalveluL 2 §.

<sup>184</sup> Ahtela, Bruun, Koskinen, Nummijärvi & Saloheimo 2006, 196-197.

<sup>185</sup> Vehmas 2005, 207, 211.

misen esteiden poistamisen ja osallistumisen mahdollistamisen näkökulmasta, ei ajatella toimenpiteiden kohteita vaan toimivia ihmisiä.<sup>186</sup>

## 8 Yhteenveto

### 8.1 Aineiston viitekehys ja empiria

Tässä opinnäytetyössä selvitettiin näkövammaisten henkilöiden kokemuksia yhdenvertaisuuden toteutumisesta julkisella sektorilla. Aineisto koostui aikaisemmista samaan aihepiiriin liittyvistä tutkimuksista, lainsäädännöstä, ohjeista ja suosituksista, joiden tavoitteena on edistää yhdenvertaisuuden toteutumista myös näkövammaisten elämässä. Näistä merkittävimpiä ovat YK:n ihmisoikeusjulistus<sup>187</sup>, Euroopan unionin vammaisstrategia<sup>188</sup> sekä Suomen perustuslaki<sup>189</sup> ja yhdenvertaisuuslaki<sup>190</sup>.

Empiirisessä osassa selvitettiin kyselytutkimuksen avulla kuuden aikuisen näkövammaisen henkilön kokemuksia yhdenvertaisuuden toteutumisesta julkisella sektorilla kuten palveluissa ja niiden saavutettavuudessa, liikkumisessa ja koulutuksessa sekä työelämään ja koulutukseen liittyvissä asioissa sekä mahdollisia kokemuksia syrjinnästä.

Hallinnon oikeusperiaatteen mukaan viranomaisen tulee kohdella hallinnossa asioivia tasapuolisesti. Palveluperiaatteen mukaan asiointi ja asian käsittely tulee järjestää siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Viranomaisen tulee antaa asiakkaalle toimivaltansa rajoissa tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin tiedusteluihin.<sup>191</sup>

Henkilökohtaisen palvelun ja avun saamisen koettiin heikentyvän koko ajan, esimerkkinä mainittiin sairaaloiden ilmoittautumisautomaatit. Info-pisteiden väheneminen, itsepalvelun lisääntyminen ja ihmisten työskenteleminen ovien takana koettiin ongelmalliseksi. Opasteissa on toivomisen varaa. Opasteiden pitäisi heikkonäköisille olla selkeät ja riittävän suuret. Sokeat tarvitsevat piste- ja kohomerkinäköopasteita tai ääniopasteita. Vuoronumerot koettiin hankaliksi. Vaikka näkövammamerkin pitäisi kertoa, että henkilö saattaa tarvita apua näkökykyä vaativissa asioissa, olivat kaikki vastaajat joutuneet perustelevaan saadakseen tarvitsemansa palvelun. Myös palvelualttiutta ja ystävällisyyttä peräänkuulutettiin. Ystävällisellä, asiakas-

<sup>186</sup> Kemppainen 2008, 51.

<sup>187</sup> YK, Ihmisoikeuksien yleismaailmallinen julistus.

<sup>188</sup> Euroopan komissio (KOM), Euroopan vammaisstrategia 2010-2020.

<sup>189</sup> PL 731/1999.

<sup>190</sup> YhdenvertaisuusL 21/2004.

<sup>191</sup> HL 6 §, 7 § ja 8 §.

lähtöisellä ja asiakkaiden henkilökohtaiset tarpeet huomioon ottavalla palvelulla ja neuvonnalla jo asioiden hakuvaiheessa on mahdollista saavuttaa hyvä lopputulos. Neuvonnan järjestämistä voidaan pitää resurssikysymyksenä, mutta ystävällisen palvelun tulee olla itsestäänselvyys.

Tietoyhteiskunta kehittyi huimaa vauhtia, ja myös julkisen sektorin toiminnan muutokset kohdistuvat sähköiseen asiointiin ja asianhallintaan, joissa hyödynnetään yhä enemmän tietotekniikkaa ja tietoteknisiä palveluita. Sähköinen asiointi ja siihen liittyvät vaatimukset haasteineen nousivat myös tämän opinnäytetyön oleellisiksi seikoiksi. Laki sähköisestä asioinnista edellyttää, että viranomaisen on huolehdittava siitä, että sen sähköiset tiedonsiirtomenetelmät ovat toimintakunnossa ja mahdollisuuksien mukaan käytettävissä myös viraston aukioloajan ulkopuolella<sup>192</sup>. Sähköinen asiointi todettiin hyväksi nopeutensa takia. Asian perillemeno kuitenkin arvelutti vastaajia. Terveystieteiden ajanvarauspalveluita kiitettiin toimiviksi. Sähköisen asioinnin hankaluuksiksi koettiin erilaiset kuvat ja liikkuvat mainokset. Merkittävä osa sähköisistä palveluista ei ollut käyttäjystävällisiä sokean tai vaikeasti heikkonäköisen kannalta. Ongelmat liittyivät lomakkeiden täyttämiseen ja oikean lomakkeen löytämiseen. Hankalimmaksi koettiin Internet-sivujen sekavuus sekä osittainen tai täydellinen saavuttamattomuus, kuten apuväline-epäystävällisyys.

Myönteisenä asiana pidettiin sitä, että kuljetuspalvelut ja henkilökohtainen apu ovat subjektiivisia oikeuksia. Ne mahdollistavat sosiaalisen kanssakäymisen ja itsenäisen liikkumisen. Vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu koettiin välttämättömäksi palveluksi itsenäisen liikkumisen mahdollistajana. Näkövammaisilla matkustamiseen liittyy erilaisia haasteita, kuten oikean bussin tunnistaminen tai liikennevälineestä toiseen vaihtaminen. Esimerkiksi kuntien paikallisiikenteen busseissa tulisi olla pysäkkikuulutukset, mikä helpottaisi näkövammaisten liikkumista oleellisesti. VR:n opaspalvelua kiitettiin, mutta kritisoitiin erilaista käytäntöä Helsingissä ja muualla Suomessa. Helsingissä opaspalvelun voi varata lyhyelläkin varotusajalla, kun taas muualla maassamme opaspalvelu on tilattava 48 tuntia ennen matkalle lähtöä. Tässä näkövammaisten kesken yhdenvertainen kohtelu ei toteudu maantieteellisesti tasapuolisesti. Pääkaupungissa asuvat ja siellä asioivat saavat parempaa palvelua VR:ltä kuin muualla Suomessa.

Apuvälineitä on saatavilla melko helposti, ja taloudellista tukeakin on mahdollista saada välttämättömiin hankintoihin, joten saamisessa ei koettu ongelmia, vaan niitä myönnetään tarpeen mukaan. Sen sijaan lainattavien apuvälineiden tekninen kehitys ei välttämättä pysy ajan tasalla, ja sen katsottiin johtuvan taloudellisista rajoitteista. Opaskoira voi ensikertalainen joutua odottamaan jopa kahdesta kolmeen vuotta. Odotusaikaa pidettiin kohtuuttomana.

---

<sup>192</sup> SähköAsL 6 §.

Puolet vastaajista kertoi, ettei näkövammaisuus ollut vaikuttanut heidän koulutusalaansa valintaan lainkaan, koska he olivat vammautuneet vasta aikuisiällä. Näkövamma ei myöskään ollut vaikuttanut heidän kokemuksiinsa yhdenvertaisuuden toteutumiseen työelämässä sen vuoksi, että eivät olleet enää työelämässä tai jatkaneet siinä täysipäiväisesti tai olivat toimineet yrittäjänä. Puolet vastaajista piti näkövammaansa rajoitteena koulutuksensa valinnalle.

Syrjintää oli kokenut yli puolet vastaajista, kolmella se liittyi työhön tai työnhakuun. Näkövammaisten on entistäkin vaikeampi saada töitä, kun työttömyysluvat vain kasvavat valtaväestönkin keskuudessa. Paljon riippuu työnantajien tahdosta ja joustavuudesta, annetaanko näkövammaisille mahdollisuus tuottavaan työntekoon sen sijaan, että heitä pidettäisiin työkyvyttöminä.

## 8.2 Opinnäytetyön tekijän kokemuksia

Opinnäytetyön aiheen valinta ei ole aina helppoa eikä se ollut sitä allekirjoittaneellekaan, mutta aihe valitsikin minut, tosin hieman oudolla tavalla eli silmäleikkauksen muodossa. Oli tullut aika kokeilla empiirisen tutkimuksen tekemistä, mikä osoittautuikin mielenkiintoiseksi, joskin haastavaksi urakaksi. Teorioita ja menetelmiä vilisi lähdeaineistossa, mutta sopivia ei ollut osua kohdalle. Onneksi löysin lohduttavat sanat, jotka kuvaavat erinomaisen hyvin tuntemuksiani työn alkumetreillä: ”Kvalitatiivisen aineiston käsittelyn alkuvaiheessa joutuu sie-tämään epätietoisuutta siitä, mitä aineiston kanssa pitäisi oikeastaan tehdä. Hieman liioitel-len: aluksi liikkuu (toivottavasti) ohimenevän hulluuden rajoilla. Rauhoittavaa on kuitenkin tietää, että kaikki muutkin laadullisten aineistojen kimpussa ahertavat joutuvat mitä erilai-simpien tekstimassojensa ja aineistojensa edessä samankaltaisten vastaamattomien kysymys-ten eteen.”<sup>193</sup>

Teoreettista viitekehystä pyrin selvittämään ja kirjaamaan mahdollisimman paljon heti työn alkuvaiheessa, jo ennen kyselylomakkeen lähettämistä ja vastausten saapumista. Kuitenkin vasta vastauksiin perehdyttyäni selvisi lopullisesti kaikki käsitteet, joihin oli paneuduttava. Kyselytutkimuksen tulokset painottuivat sähköiseen asiointiin ja palveluihin sekä niiden es-teettömyyteen, käytettävyyteen ja saavutettavuuteen. Ne johdattivat etsimään lisää tietoa mainituista käsitteistä ja niiden normiperustasta. Meneillään on lukuisia hankkeita yhdenver-taisuuden toteutumisen edistämiseksi, ne kertokoon myös tämän opinnäytetyön ajankohtai-suudesta.

---

<sup>193</sup> Eskola J. & Suoranta, J. 2000, 162.

## 9 Johtopäätökset

Saavutettavuudella on suuri merkitys hyvän sähköisen hallinnon ja sähköisen asiointipalvelun onnistuneelle toteutumiselle. Kaikille, myös näkövammaisille, on taattava mahdollisuus toimittaa asiansa itse viranomaisen käsiteltäväksi. Jokaisella on oikeus hyvään hallintoon, tietoon ja yhdenvertaiseen kohteluun, seikkoihin, joita saavutettavuuden huomioiminen edesauttaa. Viranomaisten on edistettävä perusoikeuksien toteutumista, mihin luetaan myös sähköinen hallinto. Mikäli opasteet eivät toimi toivotulla tavalla ja palvelut muuttuvat itsepalveluperiaatteella toimiviksi tai sähköinen asiointi tuottaa vaikeuksia, ei voida puhua näkövammaisten kannalta hyvästä hallinnosta eikä yhdenvertaisuuden toteutumisesta julkisen sektorin palveluissa ja niiden saavutettavuudessa.

Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO julkaistiin vuonna 2010. Sen tavoitteena on vammaisten henkilöiden oikeudenmukaisen yhteiskunnallisen aseman turvaaminen myös käytännössä. Tämä koskee luonnollisesti myös näkövammaisia. Julkisen vallan toiminta tai toimimatta jättäminen voi näkövammaisiin kohdistuvien ennakkoluulojen lisäksi johtua myös tietämättömydestä tai välinpitämättömyydestä. YK:n yleissopimuksen mukaan yleisölle avoimien rakennusten ja muiden tilojen opastetekstit tulee tuottaa myös pistekirjoituksella sekä helposti luettavassa ja ymmärrettävässä muodossa<sup>194</sup>.

Valitettavasti on todettava, että vaikka olen ollut pitkään töissä valtionhallinnossa, ei mieleeni muistu yhtään sellaista tapausta, jossa asioita olisi pohdittu nimenomaan näkövammaisten kannalta. Vuosien varrella on ollut useita virastojen tilaremontteja sekä muuttoja uusiin tiloihin, mutta havaittavat muutokset ovat näkyneet lähinnä liikuntaesteisille suunnattuina. Esimerkkeinä mainittakoon pyörätuoliluiskat ja inva-wc:t. Asiakaspalvelutiskeille on hankittu asiakkaita varten silmälasia. Näin näyttää olevan useissa virastotyyppisissä julkisissa tiloissa. Muun muassa opaskylteissä, vuoronumeroautomaateissa ja valaistuksessa sekä portaiden merkitsemisessä kontrastiraidalla olisi tämänkin opinnäytetyön antaman informaation perusteella vielä paljon parannettavaa. Mitä ilmeisimmin on niin, että asia ei ole ongelma eikä siihen kiinnitetään huomiota, ennen kuin se tulee itselle tai lähipiirille syystä tai toisesta ajankohdattaiseksi.

Erilaisia ohjelmia, strategioita ja suunnitelmia yhdenvertaisuuden toteutumisen edistämiseksi on tekeillä ja meneillään eri hallinnonaloilla, mutta niitä lukiessa tulee väistämättä mieleen, että tietääkö oikea käsi mitä vasen tekee, tehdäänkö niitä yhteistyössä ja organisoidusti. Vai tehdäänkö asioita kenties päällekkäin ja toisistaan tietämättä? Miksi ne eivät aina näytä johtavan toteutuksen tasolle asti? Edistyminen näissä asioissa tuntuu kovin hitaalta.

---

<sup>194</sup> YK, Vammaisyleissopimus, 9.artikla, d-kohta.



Haarnin lähes kahdeksan vuotta sitten tekemä tutkimus vammaisten elinoloista paljasti puutteita muun muassa esteettömyydessä ja saavutettavuudessa. Sen mukaan yhdenvertaisuus ei toteutunut kaikilla elämänalueilla tai kaikkien vammaisten kohdalla riittävästi.<sup>195</sup> Nurmelan Suomen ministeriöiden sivustoille tekemä tuore saavutettavuusanalyysikin osoittaa, että saavutettavuus toteutuu heikosti julkisen hallinnon verkkosivuilla sekä kansallisella että kansainvälisellä tasolla<sup>196</sup>. Myös tämän opinnäytetyön kyselyn tuloksista selviää, että kehitettävää on edelleen samoilla osa-alueilla, mutta esimerkiksi teknologian nopean kehittymisen myötä ongelmat muuttavat muotoaan. Edistystäkin tapahtuu: Suomi sai viime vuonna vammaistutkimukselle institutionaalisen aseman. Toivoa sopii, että se osaltaan vahvistaa myös näkövammaisten elinolosuhteiden tutkimusta ja lisää positiivisia vaikutuksia heidän elämäänsä.

Näkövammaisten elämään liittyä useimmiten läheisesti henkilökohtainen avustaja. Avustajien tiheä vaihtuminen, ja sen myötä yhteistyön aloittaminen aina uudelleen alusta, koettiin työlääksi. Vastaajien mukaan pienen kuukausittaisen tuntimäärän vuoksi avustajan töitä tekevät ovat usein opiskelijoita, ja heidän vaihtuvuutensa on suuri. Jatkotutkimuksena voisi selvittää näkövammaisten avustajina toimivien henkilöiden työtilannetta kehittämismahdollisuuksiin. Miten esimerkiksi avustajien tiheä vaihtuminen vaikuttaa näkövammaisten elämään ja elämänlaatuun pitkän ajan kuluessa? Paljonko se aiheuttaa yhteiskunnalle ylimääräisiä kustannuksia ja byrokratiaa hakuprosesseineen? Johtuuko avustajien tiheä vaihtuminen kenties työn kuormittavuudesta? Näkövammaisen toimiessa avustajansa työnantajana avustajilta kärsittäkseni puuttuu työyhteisö ja sen antama vertaistuki. Maamme tämänhetkisessä työllisyys-tilanteessa sopivista ja halukkaista työntekijöistä ei varmasti ole pulaa, mutta onko kaikki kivet jo käännetty avustajatoiminnan toimivuuden kaikinpuoliseksi edistämiseksi ja kehittämiseksi.

Vaikka näkövammaisten edunvalvontatyötä on tehty pitkään ja se on kantanut hedelmää, riittää tehtävää jatkossakin. Yhteiskuntamme digitalisoituminen etenee nopeasti ja esimerkiksi uusia tiedonvälitysmenetelmiä ja -laitteita tulee jatkuvasti – näihin haasteisiin myös näkövammaisten on pystyttävä vastaamaan. Ihmiset suhtautuvat asioihin jokainen omalla tavallaan. Näkövamma ei estä suhtautumasta asioihin positiivisesti, mikä tuli esiin myös tämän opinnäytetyön kyselyyn osallistuneiden vastauksista. Kaiken kaikkiaan tutkimuksen tulos voitaneen kiteyttää erään kyselyyn vastanneen, syntymästään saakka sokean henkilön toteamukseen: ”Minusta suomalainen palvelujärjestelmä apuvälineineen mahdollistaa – toimiessaan – näkövammaiselle itsenäisen elämän. Se vain ei aina toimi: etuuksien hakeminen voi kestää, avustaja vaihtua, apuvälineet hajota ja niin edelleen.”

---

<sup>195</sup> Haarni 2006.

<sup>196</sup> Nurmela 2013, 71.

”Ainoastaan sydämellään näkee hyvin. Tärkeimpiä asioita ei näe silmillä.”  
Antoine de Saint-Exupéry, Pikku Prinssi.

## Lähteet

## Kirjallisuutta

Ahtela, K., Bruun, N., Koskinen, P. K., Nummijärvi, A. & Saloheimo, J. 2006. Tasa-arvo ja yhdenvertaisuus. Helsinki: Talentum.

Ekholm, E., 2009. Monimuotoisuus ja esteettömyys – Näkövammaisten asiantuntijoiden työelämäkokemuksia. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta, yhteiskuntapolitiikan laitos, sosiaalityö. Väitöskirja.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 2. painos. Tampere: Vastapaino.

Eskola, J. & Suoranta, J., 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 5. painos. Tampere: Vastapaino.

Eskola, J. 2010. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Teoksessa J. Aaltola ja R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. 3. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS -kustannus.

Haarni, I. 2006, Keskenestästä yhdenvertaisuutta. Vammaisten henkilöiden hyvinvointi ja elinolot Suomessa tutkimustiedon valossa. Helsinki: Stakes.

Hakala, J. T. 2010. Tutkimusmenetelmän valinnasta. Teoksessa J. Aaltola ja R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. 3. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Hallberg, P. 2011. Perusoikeusjärjestelmä. Teoksessa P. Hallberg, H., Karapuu, T. Ojanen, M. Scheinin, K. Tuori & V-P. Viljanen. Perusoikeudet, Oikeuden perusteokset. Toinen, uudistettu painos. Helsinki: WSOYpro.

Heuru, K. 2003. Hyvä hallinto. Helsinki: Edita.

Hirsijärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Honkanen, M. 2011. Sähköisen asiointipalvelulomakkeen käytettävyyden kehittäminen. Näkövammaisten näkökulma. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Hyvinvointiteknologia, Tekniikan ja liikenteen ala. Opinnäytetyö.

Husa, J. & Pohjolainen, T. 2002. Julkisen vallan oikeudelliset perusteet. Helsinki: Talentum.

Husa, J. & Pohjolainen, T. 2008. Julkisen vallan oikeudelliset perusteet. Toinen uudistettu painos. Helsinki: Talentum.

Husa, J., Mutanen, A. & Pohjolainen, T. 2010. Kirjoitetaan juridiikkaa. 3. painos. Helsinki: Talentum.

Hynynen, P-T. 1998. Vamman kanssa huumorin keinoin. Stakes, Raportteja 219.

Häyhä, J. 1997. Minun metodini. Helsinki: WSOY.

Jantunen, V., Rättäri, O-P., Peltomaa, V. 2013. Näkövammaisen palveluopas 2013. Näkövammaisten Keskusliitto ry:n julkaiseman Airut - jäsenlehden liite.

Jyränki, A. 1997. Toiset työt, toiset metodit. Teoksessa J. Häyhä (toim.) Minun metodini. Helsinki: WSOY.

Kangas, U. 1997. Minun metodini. Teoksessa J. Häyhä (toim.) Minun metodini. Helsinki: WSOY.

Kempainen, E. 2008. Kohti esteetöntä yhteiskuntaa. Yhteiskuntapolitiikan normatiiviset keinot esteettömyyden edistämiseksi. Stakes. Raportteja 33/2008.

Kiviniemi, K. 2010. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. 3. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Lundström B., Miettinen, T., Keinänen, A., Airaksinen, J. & Korhonen, A. 2008. Yhdenvertaisuuslain toimivuus. Tutkimusraportti viranomaisten käsityksistä sekä oikeus-, laillisuusvalvonta- ja lainvalvontakäytännöstä. Työ -ja elinkeinoministeriön julkaisu. Konserni 11/2008. Strategia ja ennakointiyksikkö. Helsinki: Edita.

Moilanen, P. & Räihä, P. 2010. Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. 3. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Mäenpää, O. 2003, Hallintolaki ja hyvän hallinnon takeet. Helsinki: Edita.

Mäenpää, O. 2003. Hallinto-oikeus, 4.laitos. Helsinki: WSOY.

Nurmela, K. 2013. Julkisen hallinnon verkkosivujen saavutettavuuden tila 2000 -luvulla. Jyväskylän yliopisto. Tietojenkäsittelytieteiden laitos. Tietojärjestelmätiede, pro gradu - tutkielma.

Ojamo, M. 2013. Näkövammarekisterin vuosikirja 2012. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. Näkövammaisten Keskusliitto ry.

Ojanen, T. 2001. Suomen valtiosäännön perusteita. Helsinki: Helsingin yliopiston oikeustieteellisiä julkaisuja.

Ojanen, T. & Scheinin, M. 2011. Yhdenvertaisuus ja syrjinnän kieltäminen (PL 6 §). Teoksessa P. Hallberg, H., Karapuu, T. Ojanen, M. Scheinin, K. Tuori & V-P. Viljanen. Perusoikeudet, Oikeuden perusteokset. Toinen, uudistettu painos. Helsinki: WSOYpro.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOY.

Salonen, A. 2013. Ovi on kiinni vammaiselle. Puheenaihe. Aamulehti 14.8.2013, B 14.

Siltala, R. 2003. Oikeustieteen tieteenteoria. Suomalaisen lakimiesyhdistyksen julkaisu. A-sarja N:o 234.

Somerkiivi, P. 2000. Olen verkon silmässä kala. Vammaisuus, kuntoutuminen ja selviytyminen sosiaalisen tuen verkostoissa. Kuopion yliopisto. Sosiaalitieteiden laitos. Väitöskirja.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5., uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Tuori, K. 2004. Sosiaalioikeus. 3. uudistettu painos. Helsinki: WSOY.

Valli, R. 2010. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. 3. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Valli, R. 2010. Vastaaaja asettaa tulkinnalle haasteita. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. 3. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vehmas, S. 2005. Vammaisuus. Johdatus historiaan, teoriaan ja etiikkaan. Helsinki: Gaudeamus.

Voutilainen, T. 2006. Hyvä sähköinen hallinto. Helsinki: Edita.

#### Sähköiset lähteet

Euroopan komissio (KOM). 2010. Euroopan digitaalistrategia. 245 lopullinen/2. Viitattu 2.7.2013.

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0245:FIN:FI:PDF>

Euroopan komissio (KOM) Euroopan vammaisstrategia 2010-2020:Uudistettu sitoutuminen esteettömään Eurooppaan. 636 lopullinen. Viitattu 27.1.2014.

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0636:FIN:FI:PDF>

Euroopan neuvosto (EN). Euroopan ihmisoikeussopimus 63/1999. Viitattu 27.1.2014.

<http://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1999/19990063>

Euroopan neuvosto (EN). Neuvoston direktiivi 76/207/ETY. Miesten ja naisten tasa-arvoisen kohtelun periaatteen toteuttamisesta mahdollisuuksissa työhön, ammatilliseen koulutukseen ja uralla etenemiseen sekä työoloissa. Viitattu 28.1.2014.

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31976L0207:FI:HTML>

Euroopan neuvosto (EN). Neuvoston direktiivi 2000/78/EY. Yhdenvertainen kohtelu työssä ja ammatissa. (Työsyryntädirektiivi). Viitattu 27.1.2014.

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32000L0078:fi:NOT>

Euroopan unioni. Euroopan unionin perusoikeuskirja. Viitattu:28.1.2014.

<http://eur-lex.europa.eu/fi/treaties/dat/32007X1214/htm/C2007303FI.01000101.htm>

Helsingin yliopisto. Verkkotoimitus 1.8.2013. Viitattu 25.9.2013.

<http://uutiset.helsinki.fi/2013/08/01/simo-vehmaksesta-suomen-ensimmainen-vammaistutkimuksen-professori/#.UkMKPz9EGVo>

Invalidiliitto ry. Esteettömyyskeskus ESKE. Esteettömyys. Viitattu 2.9.2013.

<http://www.esteeton.fi/portal/fi/tieto-osio/esteettomyys/>

JHS-129 -päivityshanke. Viitattu 11.1.2014.

[http://www.jhs-suositukset.fi/web/guest/jhs/projects/jhs129\\_public\\_sector\\_netservices](http://www.jhs-suositukset.fi/web/guest/jhs/projects/jhs129_public_sector_netservices)

Jokiniemi, J. 2007. Kaupunki kaikille aisteille. Moniaistisuus ja saavutettavuus rakennetussa ympäristössä. Teknillinen korkeakoulu, Espoo. Arkkitehtiosasto. Kaupunkisuunnittelu. Väitös-kirja. Viitattu 1.10.2013.

[http://www.innojok.fi/tiedosto/Jukka\\_Jokiniemi\\_Vaitos.pdf](http://www.innojok.fi/tiedosto/Jukka_Jokiniemi_Vaitos.pdf)

KK 551/2013 vp. Vammaisten henkilöiden oikeuksien ratifiointi. Viitattu 1.7.2013.

[http://www.eduskunta.fi/triphome/bin/thw/trip?\\${APPL}=utpkk&\\${BASE}=faktautpKK&\\${THWIDS}=0.7/1389454927\\_289451&\\${TRIPPIFE}=PDF.pdf](http://www.eduskunta.fi/triphome/bin/thw/trip?${APPL}=utpkk&${BASE}=faktautpKK&${THWIDS}=0.7/1389454927_289451&${TRIPPIFE}=PDF.pdf)

KP-Sopimus. YK:n kansalais- ja poliittisia oikeuksia (KP-oikeudet) koskeva kansainvälinen yleissopimus (1966) Sops 8/1976. Viitattu 17.1.2014.

[http://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1976/19760008/19760008\\_2](http://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1976/19760008/19760008_2)

Liikenne- ja viestintäministeriö. Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa, toimenpideohjelma 2011-2015. Ohjelmia ja strategioita 1/2011. Viitattu 16.11.2013.

[http://www.lvm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=1551287&name=DLFE-11766.pdf&title=Ohjelmia%20ja%20strategioita%201-2011\\_Kohti%20esteetonta%20tietoyhteiskuntaa](http://www.lvm.fi/c/document_library/get_file?folderId=1551287&name=DLFE-11766.pdf&title=Ohjelmia%20ja%20strategioita%201-2011_Kohti%20esteetonta%20tietoyhteiskuntaa)

Liikenne- ja viestintäministeriö. Tuottava ja uudistuva Suomi, Digitaalinen agenda vuosille 2011-2020. Viitattu 16.11.2013.

[http://www.lvm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=1551286&name=DLFE-11771.pdf&title=Tuottava%20ja%20uudistuva%20Suomi.%20Digitaalinen%20agenda%202011-2020](http://www.lvm.fi/c/document_library/get_file?folderId=1551286&name=DLFE-11771.pdf&title=Tuottava%20ja%20uudistuva%20Suomi.%20Digitaalinen%20agenda%202011-2020)

Näkövammaisten Keskusliitto ry. Ammatit. Viitattu 8.12.2013.

<http://www.nkl.fi/fi/etusivu/nakeminen/julkaisu/sosas/sosas04>

Näkövammaisten Keskusliitto ry. Näkövamma aiheuttajia. Viitattu 15.11.2013.

<http://www.nkl.fi/fi/etusivu/nakeminen/aiheuttajat>

Näkövammaisten Keskusliitto ry. Näkövamma aiheuttamia ongelmia. Viitattu 16.11.2013.

<http://www.nkl.fi/fi/etusivu/nakeminen/ongelmia>

Näkövammaisten Keskusliitto ry. Palveluopas 2013. Viitattu 15.11.2013.

<http://www.nkl.fi/fi/etusivu/nakeminen/julkaisu/palveluopas2013>

Ritvanen, P. 2008. Näkövammaisten Keskusliitto ry. 2009. Järjestö jäsenen asialla. Jäsenten hyvinvointi ja odotukset Näkövammaisten Keskusliittoa kohtaan. Viitattu 1.10.2013.

[http://www.nkl.fi/tulosta/pdf/jtutkimus\\_2008.pdf](http://www.nkl.fi/tulosta/pdf/jtutkimus_2008.pdf)

Sisäministeriö. Yhdenvertaisuus etusijalle YES -hanke. Viitattu 10.11.2013.

[http://www.yhdenvertaisuus.fi/kampanjat/yes-yhdenvertaisuus\\_etusijalle/](http://www.yhdenvertaisuus.fi/kampanjat/yes-yhdenvertaisuus_etusijalle/)

Sosiaali- ja terveysministeriö. Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO 2010-2015. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2010:4. Viitattu 30.1.14.

[http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=1087414&name=DLFE-12157.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=1087414&name=DLFE-12157.pdf)

Suomen Standardisoimisliitto SFS ry. Ergonomian ja käytettävyyden standardit. Viitattu 17.1.2014.

[http://www.sfs.fi/files/61/Ergonomian\\_standardit\\_2013\\_LR.pdf](http://www.sfs.fi/files/61/Ergonomian_standardit_2013_LR.pdf)

Suomi.fi-toimitus. Valtiokonttori. Laatuksiteristö. Viitattu 10.1.2014.

[http://www.suomi.fi/suomifi/tyhuuone/laatua\\_verkkoon/laatukriteeristo/index.html](http://www.suomi.fi/suomifi/tyhuuone/laatua_verkkoon/laatukriteeristo/index.html)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL. Design for All. Viitattu 17.1.2014.

[http://www.thl.fi/fi\\_FI/web/fi/aiheet/tietopaketit/saavutettavuus/suomen\\_dfa\\_verkosto](http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/aiheet/tietopaketit/saavutettavuus/suomen_dfa_verkosto)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL. Näkövammarekisteri. Viitattu 28.1.2014.

[http://www.thl.fi/fi\\_FI/web/fi/tilastot/aiheittain/rekisteriselosteet/nakovammat](http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/tilastot/aiheittain/rekisteriselosteet/nakovammat)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL. Sähköisten palveluiden esteettömyys ja saavutettavuus. Viitattu 16.11.2013.

[http://www.thl.fi/fi\\_FI/web/fi/aiheet/tietopaketit/sahkoisten\\_palveluiden\\_saavutettavuus](http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/aiheet/tietopaketit/sahkoisten_palveluiden_saavutettavuus)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL. Vammaispalvelujen käsikirja. Esteettömyys. Viitattu 29.12.2013.

[http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/vammaispalvelujen-kasikirja/tutkimus-ja-kehittaminen/kasitteita/#esteett\\_myysp](http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/vammaispalvelujen-kasikirja/tutkimus-ja-kehittaminen/kasitteita/#esteett_myysp)

TSS-sopimus. Taloudellisia, sosiaalisia ja sivistyksellisiä oikeuksia (TSS-oikeudet) koskeva kansainvälinen yleissopimus SopS 6/1976. Viitattu 17.1.2014.

<http://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1976/19760006>

Valtioneuvosto. Hallitusohjelma. Viitattu 17.1.2014.

<http://valtioneuvosto.fi/hallitus/hallitusohjelma/pdf/fi.pdf>

Valtioneuvosto. Selonteko eduskunnalle. Tuottava ja uudistuva Suomi - Digitaalinen agenda vuosille 2011-2020. Viitattu 16.11.2013.

<http://valtioneuvosto.fi/toiminta/selonteot/selonteot/fi.jsp?oid=313538>

Valtiovarainministeriö 2013. Julkisen hallinnon asiakkuusstrategia, 2-3. Viitattu 30.12.2013.

<http://verkkojulkaisut.vm.fi/zine/9/toctu>

Valtiovarainministeriö 2013. SADe-ohjelman esteettömyystoimintamalli, 5. Viitattu 30.12.2013.

[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/03\\_muut\\_asiakirjat/20130613SADeoh/Toimintamalli\\_Esteettoemyys.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/20130613SADeoh/Toimintamalli_Esteettoemyys.pdf)

Valtiovarainministeriö 2013. Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma SADe. Viitattu 15.12.2013.

[http://www.vm.fi/vm/fi/05\\_hankkeet/023\\_sade/index.jsp?tulostettava=1](http://www.vm.fi/vm/fi/05_hankkeet/023_sade/index.jsp?tulostettava=1)

Valtiovarainministeriö. Valtioneuvosto periaatepäätös valtionhallinnon tietoturvallisuuden kehittämisestä, VAHTI 7/2009. Viitattu 13.12.2013.

[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/05\\_valtionhallinnon\\_tietoturvallisuus/20091126Valtio/Vnp\\_valtionhallinnon\\_tietoturvallisuuden\\_kehittaemisesta.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/05_valtionhallinnon_tietoturvallisuus/20091126Valtio/Vnp_valtionhallinnon_tietoturvallisuuden_kehittaemisesta.pdf)

World Health Organization WHO 1973. The Prevention of Blindness. Viitattu 17.1.2014.

[http://whqlibdoc.who.int/trs/WHO\\_TRS\\_518.pdf](http://whqlibdoc.who.int/trs/WHO_TRS_518.pdf)

Yhdistyneet kansakunnat. Ihmisoikeuksien yleismaailmallinen julistus. Viitattu 13.12.2013.

<http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Pages/Language.aspx?LangID=fin>

Yhdistyneet kansakunnat. Vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus (YK:n vammaisyleissopimus). Viitattu 13.12.2013.

<http://www.un.org/esa/socdev/enable/rights/convtexte.htm>

Yleisradio YLE TV1 1997. Tosi Tarina. Johan on Venninen. Viitattu 1.7.2013.

[http://yle.fi/elavaarkisto/artikkelit/johan\\_on\\_venninen\\_20788.html#media=20802](http://yle.fi/elavaarkisto/artikkelit/johan_on_venninen_20788.html#media=20802)

#### Virallislähteet

Hallituksen esitys eduskunnalle perustuslakien perusoikeussäännösten muuttamisesta HE 309/1993.

Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja siihen liittyviksi laeiksi HE 30/1998.

Hallituksen esitys eduskunnalle yksityisyyden, rauhan ja kunnian loukkaamista koskevien rangaistussäännösten uudistamiseksi HE 184/1999.

Hallituksen esitys eduskunnalle hallintolaiksi ja laiksi hallintolainkäyttölain muuttamisesta HE 72/2002.

#### Muut lähteet

\*Tapio, J., 2003. Mitä silmät ei näe. Albumi.

Lupa tekstin lainaamiseen tässä opinnäytetyössä on saatu Juha Tapiolta 18.12.2013.

## Kuvat

Kuva 1: SADe-ohjelman hankkeet.....	21
Kuva 4: Näkövammaismerkki .....	25



## Liitteet

Liite 1. Kysely I .....	66
Liite 2. Sähköposti 30.7.2013 .....	67
Liite 3. Kyselylomake .....	68

## Liite 1. Kysely I

Hei!

Sain yhteystietonne Tampereen Seudun Näkövammaiset ry:n kautta. Olen Laurea-ammattikorkeakoulun Hyvinkään yksikön opiskelija, asun Nokiolla ja käyn töissä Tampereella. Opiskelen liiketalouden ylempää ammattikorkeakoulututkintoa, suuntautumisalana oikeudellinen asiantuntijuus.

Aloittelen opinnäytetyötä, jonka aiheeksi olen suunnitellut:

"NÄKÖVAMMAISTEN HENKILÖIDEN KOKEMUKSIA YHDENVERTAISUUDEN TOTEUTUMISESTA JULKISELLA SEKTORILLA/HALLINNOSSA".

Kiinnostukseni tätä aihetta kohtaan heräsi, kun jouduin itse viime syksynä äkillisesti silmäleikkaukseen ja koska työskentelen oikeushallinnossa, aihe kiinnostaa myös työni perspektiivistä katsottuna. Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää miten yhdenvertaisuus toteutuu näkövammaisten elämässä ja antaa heille tilaisuus tuoda esille kokemuksiaan yhdenvertaisuuden toteutumisesta julkisella sektorilla hallinto-, oikeus- tms. prosessissa. Haluan omalta pieneltä osaltani olla edesauttamassa yhdenvertaisuuden toteutumista esiintuomalla sekä hyviä että mahdollisia heikkoja kohtia julkisen sektorin toiminnoissa näkövammaisten kokemina.

Ajattelin ensin alustavasti saada vähän tietoa, minkätyyppisiin sektoreihin/asioihin teidän kokemuksenne liittyvät ja sitten tehdä niiden pohjalta kysymykset.

Tutkimus on täysin luottamuksellinen eikä kenenkään henkilöllisyys tule julki.

Olen kiitollinen, jos voitte auttaa tässä asiassa. Odotan vastauksianne sähköpostitse viikon kuluessa, jos suinkin mahdollista.

Ystävällisin terveisin

Seija K. Pihl

Liite 2. Sähköposti 30.7.2013

Hei!

Ohessa kysely liittyen opinnäytetyöhöni. Tarkoitukseni on selvittää, miten yhdenvertaisuus toteutuu julkisella sektorilla näkövammaisten kokemina.

Antamasi tiedot ovat luottamuksellisia. Niitä käytetään nimettöminä ja ainoastaan opinnäytetyön tutkimusmateriaalina.

Toivon, että ehdit ja haluat vastata. Vastaukset voi kirjoittaa kysymysten perään ja lähettää sitten takaisin. Mikäli tämä ei onnistu tai on jotain kysyttävää, pyydän ottamaan yhteyttä joko sähköpostilla tai puhelimitse. (yhteystiedot poistettu tästä). Vastauksia odotan 9.8.13 mennessä.

Suuret kiitokset vaivannäöstäsi ja yhteistyöstäsi!

Hyvää loppukesää toivottaen Seija K. Pihl

### Liite 3. Kyselylomake

#### KYSELYLOMAKE

Antamasi tiedot ovat luottamuksellisia. Niitä käytetään nimettöminä ja ainoastaan opinnäytetyön tutkimusmateriaalina.

#### Taustatiedot

Sukupuoli ja ikä:

Näkövammasi häiritsevyysaste:

Vammautumisikä:

Onko sinulla muita vammoja tai sairauksia:

Perhesuhteet

Asuinympäristö: kaupunki, taajama/lähiö, haja-asutusalue:

Mikä on kotikuntasi asukasluku? n.

Asumismuoto (kerrostalo, rivitalo, omakotitalo, muu?)

Onko asuntoosi tehty näkövammalla kannalta välttämättömiä muutoksia?

Jos vastasit edelliseen myöntävästi, kuka on hoitanut hakuprosessin, muutokset käytännössä ja kustannukset?

Oletko työelämässä, työtön, työkyvyttömyyseläkkeellä, yrittäjä, jokin muu, mikä?

#### Palvelut ja niiden saavutettavuus

Vammaispalvelulain mukaiset palvelut

Tiedätkö kaikista etuuksista, mihin olet oikeutettu?

Mistä saat tietoa tarvitsemistasi etuuksista ja palveluista?

Mistä saat apua etuuksien ja palvelujen hakemisessa?

Onko etuuksien ja palvelujen hakeminen helppoa, hankalaa tai ylivoimaista?

Kuinka helppoa/vaikeaa on saada henkilökohtaista palvelua?

Oletko joutunut perustelevaan saadaksesi tarvitsemasi palvelun?

Oletko joutunut valittamaan saamistasi päätöksistä?

Jos olet valittanut, miten valitusprosessi on sujunut ja oletko selvinnyt siitä yksin?

#### Sähköinen asiointi

Onko sinulla tarvittavat välineet sähköisten palveluiden käyttämiseen?

Ovatko sähköiset palvelut käyttäjäystävällisiä?

Mikä mielestäsi sähköisessä asiointissa toimii hyvin?

Minkälaisia ongelmia koet sähköisessä asiointissa?

Mikä hankaluus on tyypillisintä sähköisessä asiointissa?

## Fyysinen asiointi ja palveluiden saavutettavuus

Minkälaiseksi koet asioimisen virastoissa?

Kuinka helppoa/hankalaa on löytää perille?

Otetaanko näkövammaiset huomioon esim. opasteissa, vuoronumeroinnissa jne?

Saatko asiointiisi henkilökohtaista palvelua ja apua pyytämättä?

## Henkilökohtainen avustaja ja apuvälineet

Onko sinulla henkilökohtainen avustaja? Jos on, niin kuinka usein, esimerkiksi montako tuntia/päivä?

Kuinka usein avustajat vaihtuvat? Mitä avustajan vaihtuminen sinulle merkitsee?

Ovatko apuvälineet itsestään selvyys, onko niitä helppo saada?

Ovatko apuvälineet ilmaisia, lainavälineitä vai joudutko hankkimaan ne itse?

## Opaskoira

Onko sinulla opaskoira?

Joutuuko opaskoiran saamista odottamaan?

Mitä opaskoiran saaminen edellyttää?

Saatko taloudellista tukea opaskoiran hankinta- ja ylläpitokuluihin?

## Liikkuminen, oikeus itsenäiseen liikkumiseen

Pystytkö liikkumaan yksin?

Käytätkö kuljetuspalveluita?

Saatko matka-avustusta? Onko se riittävää?

## Julkinen liikenne

Pystytkö liikkumaan julkisilla kulkuvälineillä?

Jos et pysty, miksi? Minkälaisia esteitä ja hankaluuksia siihen liittyy?

Kuinka lipun ostaminen onnistuu?

Onko saattajapalvelu mahdollinen?

## Kuljetuspalvelut

Onko kuljetuspalvelu näkövammaiselle itsestäänselvyys?

Pystytkö käyttämään kuljetuspalvelua aina halutessasi?

### Yksityisyyden suoja

Miten henkilöllisyytesi tarkistaminen/henkilötietojen antaminen hoituu? Hoidetaanko esim. virastoissa asiakaspalvelutilanteissa asiat siten, etteivät henkilötietosi tule ulkopuolisten tietoon?

Miten sujuu maksaminen pankkikortilla, tunnusluvun suojaaminen ym. turvallisuusseikat?

### Koulutus ja työelämä

Onko näkövamma rajoittanut koulutusalasi valintaa?

Miten olet kokenut yhdenvertaisuuden toteutumisen työelämässä, työhönotto mukaan lukien?

### Syrjintä

Oletko kokenut syrjintää?

Jos vastasit myöntävästi, mihin se on liittynyt?

### Muuta huomioitavaa

Mikä seikka julkisella sektorilla sinun mielestäsi vaatisi eniten parannusta näkövammaisen kannalta? Miksi?

Mitkä asiat julkisella sektorilla toimivat ja ovat sinun kannaltasi kunnossa?

Mitä muuta haluat sanoa?

**KIITOS VASTAUKSESTASI!**