

OPINNÄYTETYÖ

Senioreiden tarpeisiin vastaava digiohjaus – mitä se voi olla?

Olavi Helenius

Yhteisöpedagogin koulutusohjelma
(210 op)

Arvioitavaksi jättämisaika
(12/2022)

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Yhteisöpedagogi (AMK) Monimuotototeutus, verkkotutkinto

Tekijät: Olavi Helenius

Opinnäytetyön nimi: Senioreiden tarpeisiin vastaava digiohjaus – Mitä se voi olla?

Sivumäärä: 37 ja 1 liitesivu

Työn ohjaaja(t): Susanna Pitkänen

Työn tilaaja(t): Fingerroosin säätiö

Vuosina 2021-2022 osana EU-rahoitteista Arvo Ihmisille-hanketta, jonka ideana on ruoka-avun ja matalan kynnyksen kohtaamispaikkoja ylläpitävien toimijoiden kokoaminen yhteen sekä heidän tarjoaman ohjauksellisen toimintansa tukeminen, järjestettiin Fingerroosin säätiön toimesta kaksi kautta matalan kynnyksen digiohjausta joita tämän opinnäytetyön tekijä oli ohjaamassa. Digikurssit olivat maksuttomia sekä kaikille avoimia, mutta niitä markkinoitiin pääasiallisena kohderyhmänään seniorikansalaiset, joille digiavun löytäminen ja saavuttaminen on todennäköisesti yleisesti hankalampaa.

Opinnäytetyön tavoite oli selvittää, hankkeen digiohjauskurssien tarjoamaa tietoa hyödyntäen, millaista digiohjausta nykyään on saatavilla senioreille, millaista digiohjausta he itse toivoisivat, ja miten nykyisen digiohjauksen laatua ja tarjontaa voisi räätälöidä heidän tarpeidensa mukaisesti – kaivataanko yksilöneuvontaa, ryhmäneuvontaa pienryhminä tai suurissa luokissa, kuinka monta ohjaajaa, ja millaista rakennetta ohjaukseen. Työssä myös pohdittiin kursseille osallistuneiden eri ikäluokkien eroavaisuuksia digiohjaukseen liittyen.

Työn tilaaja oli Fingerroosin säätiö, jonka taustaa ja arvoperustoja työ käsittelee case-luvussa.

Työn lähtökohdat-luvussa tarkastellaan nykyistä digiohjauksen tilannetta, sen saatavuutta ja laatua yhteiskunnassa, sekä miten digiohjausta lähdettiin rakentamaan Arvo ihmiselle-hanketta ja sen digikursseja varten.

Arvo-hankkeen digikurssit-luvussa työ käsittelee digikurssien toteutusta, millaisia niistä tuli ja kuinka ne sujuivat.

Tutkimus-luvussa käsitellään digikurssien osallistujien kanssa tehtyjä haastatteluja, omia havaintoja digikursseista ja niiden kävijöistä, havaintoja myöhemmin kurssien jälkeen kesällä 2022 erikseen toteutetusta 2 x 2h – digikurssista Fingerroosin säätiölle, sekä laaditaan yhteenveto tutkimustuloksista ja analysoidaan niitä.

Yhteenveto-luvussa tehdään johtopäätökset tutkimustuloksista, ja arvioidaan tehtyä opinnäytetyötä.

Asiasanat: digineuvonta, diginatiivi, uusmedia, vanhustyö, vanhusten asema, tutkimus

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Community Developer

Author: Olavi Helenius

Title: Supply for the demand of digi-guidance for senior citizens – What could that be?

Number of Pages: 37 and 1 attachment page

Supervisor(s): Susanna Pitkänen

Commissioned by: Fingerroosin säätiö

This work's objective was to provide answers for what kind of digi-guidance could be developed for senior citizenry. Technology develops at a rapid pace, and many elderly citizens feel they will be left helplessly behind. This thesis will analyze the material gathered from more than one year's worth of digi-guidance courses, and subsequent interviews with attendees, to form a picture of what sort of digi-guidance exactly the senior citizenry wish to be provided.

The first task was to acquire a clear idea of how the stage of digi-guidance is nowadays; how abundant and accessible it is, and more than that, how is its quality.

Second, the thesis explains how the digicourses that will be analyzed later on in the work came to be, having been organized by Fingerroosin säätiö, the commissioner of this thesis, as part of the Arvo-initiative. Fingerroosin säätiö is a foundation that aims to improve the mental and physical wellbeing of children and youth, working-age people, and the elderly by providing free activities and guidance in many forms, as well as aiming to decrease loneliness. Third, the thesis will analyze the digicourses and their results, the subsequent interviews with senior citizen attendees of said courses, and a later batch of digi-tutoring lessons organized separately from the Arvo-initiative but also by Fingerroosin säätiö.

Fourth, there will be a consensus: what are the conclusions about the findings, discussion about said conclusions, and lastly, recommendations on how we can proceed from here, and what the people's wishes are: do they wish for more solitary tutoring, group tutoring, or large class-based digi-guidance, and what sort of structure would be best applied for future digi-tutoring.

Keywords: digitutoring, digi-guidance, senior citizenry, elderly work, research

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	5
2	CASE FINGERROOSIN SÄÄTIÖ.....	7
	2.1 Perustiedot ja arvot	7
	2.2 Kehittämiskohde	7
3	LÄHTÖKOHDAT.....	8
	3.1 Digiohjauksen nykytilanne – sen saatavuus ja laatu.....	8
	3.2 Digiohjauksen suunnittelu ARVO-hankkeeseen	9
4	ARVO-HANKKEEN DIGIKURSSIT	12
	4.1 Digikurssien toteutus	12
5	TUTKIMUS	15
	5.1 Haastattelut kurssien osallistujien kanssa, sekä havainnot haastatteluista.....	15
	5.2 Omat havainnot kursseista yleisesti	24
	5.3 Muut kuin seniorikansalaiset kursseilla – omat havainnot	26
	5.4 Kesällä 2022 kehittävänä harjoitteluna toteutettu digineuvonta Fingerroosin Tarina-ryhmässä, sen tarjoama palaute ja omat havainnot	27
	5.5 Tutkimuksen yhteenveto	29
6	YHTEENVETO	33
	6.1 Johtopäätökset.....	33
	6.2 Oma pohdinta ja työn arviointi	35
	LÄHTEET	36
	LIITTEET.....	38

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia tutkimus, joka tarjoaisi konkreettisia tuloksia digineuvonnan parantamiseen ja laajemman digiohjauksen toteuttamiseen. Työn alkuperäinen idea oli tehdä laajempi katsaus koko ikähaitarin nykytilanteeseen ja tarpeisiin digineuvonnasta. Vaikka tutkimus käsittelee myös nuoria ja työikäisiä aikuisia ja havaintoja heidän osallistumisestaan digiohjaukseen, sen aihe kuitenkin kaventui keskittymään pääasiallisesti seniorikansalaisiin. Tälle ikäluokalle digiasiat ovat yleisesti pienempi osa arkea verraten muihin ikäluokkiin, mutta koska digitalisaatio ajaa enenevästi palveluita sähköisiksi ja myös seniorit ovat joutuneet yhä enemmän muovautumaan tähän muutokseen, digiasioiden opettelu on heille myös tärkeämpää.

Kuitenkaan iäkkäämmät sukupolvet eivät ole kasvaneet älylaitteiden parissa tai kenties oppineet niiden käyttöä työelämässäkään – kynnys lähteä siihen yhtäkkiä, korkeassa iässä, on valtava muutos, ja sellainen, johon moni seniorikansalainen ei edes uskaltaudu. Kyse ei välttämättä ole edes uskalluksesta, vaan yksinkertaisesti jaksamisesta: älylaitteiden, tietokoneiden ja netin opettelu vie alkutekijöistä lähtiessä valtavasti aikaa ja energiaa, ja ongelmia saattaa olla jo korkeammalla iällä muistinkin suhteen, joka vaikeuttaa asioita entisestään.

Työn tilaaja on Fingerroosin säätiö, kokonimeltään Markku Juhani Fingerroosin muistosäätiö. Se perustettiin alun perin edistämään ikääntyneiden, perheiden ja eri-ikäisten henkistä ja fyysistä hyvinvointia, toimien ”sukupolvet yhdessä”-periaatteella. Fingerroosin säätiö tilasi työn, sillä seniори- ja vanhustyö on heidän toiminta-ajatuksensa keskiössä, ja koska säätiöllä on toteutettu digiohjausta ennenkin, eri muodoissa, pitkään ennen kuin idea opinnäytetyöstä syntyi. Fingerroosin säätiö järjestää viikottain eri toimipisteissään erilaista maksuntonta toimintaa kaikenikäisille, ja varsinkin vanhustyö ja vanhusten kohtaaminen on iso osa säätiön arkea. Myös vanhusten ongelmat näkyvät siksi päivittäin, ja digiasiat nostavat usein päätään tässä yhteydessä. Tämän tutkimuksen lopputuloksista voidaan koota uusi malli digiohjauksen toteuttamiseen säätiöllä, ja digiohjaustoiminnan kehittämiseen ja laajentamiseen tänä aikana, jolloin yhä useamman ikäihmisen odotetaan pärjäävän älylaitteilla ja sähköisillä palveluilla.

Koronapandemian tulo vuonna 2020 oli osittainen alkusysäys digiohjauksen toteuttamiseen säätiöllä. Turun Me-talolla, Fingerroosin säätiön koordinoimassa maksuttomassa kohtaamispaikassa kaikenikäisille, käy viikottain paljon ikäihmisiä kahvittelemassa, juttelemassa, ja osallistumassa erilaiseen toimintaan. Huomattiin, että usein nämä kävijät myös kysyvät apua puhelinten tai tietokoneiden käytössä Me-talon ohjaajilta. Kun koronapandemia koitti, tästä saatiin

idea – ja myöhemmin rahoitus – toteuttaa digineuvontaa ihmisille tuona aikana jolloin vastaavan avun hankkiminen oli juuri vaikeutunut entisestään. Kun ikäihmiset laitettiin kotieristykseen, oli tilanne digiasioiden kannalta kaksiteräinen miekka. Toisaalta, osalla oli nyt yhä enemmän aikaa käsissään ja yksinäisyys eristyksissä saattoi motivoida käyttämään teknologian laitteita uutena tapana selviytyä arjessa. (Kourula 2022, 19) Mutta toisaalta, nyt moni ei saattanut enää pärjätä arjessa samalla tapaa kuin ennen ilman puhelimen tai netin käyttöä, joka taas oli jotain mitä moni ei koskaan aikaisemmin ollut joutunut tekemään yhtä usein.

Vuonna 2021 käynnistyi EU-rahoitteinen Arvo ihmiselle-hanke, tai lyhyemmin ARVO-hanke. Hankkeen kumppanina Fingerroosin säätiö lähti mukaan tuottamaan hankkeeseen työelämän ulkopuolella oleville kohdennettuja elämänhallintaryhmiä. Fingerroosin järjestämien ryhmien teemaksi tuli digiopetus, säätiössä aiemmin toteutetun digituen perusteella. Opinnäytetyön tekijä oli näiden digiryhmien tai -kurssien suunnittelija ja opettaja.

Opinnäytetyö tutki ikäihmisten tarpeita ja vaatimuksia toimivan digituen suhteen, peilaten samalla muiden ikäluokkien digineuvontaa. Tutkimus perustui Arvo-hankkeen digikurssien osallistujien haastatteluihin, sekä havaintoihin yleisesti näistä digiryhmistä. Lisäksi tutkimus käsiteli havaintoja Arvo-hankkeen digikurssien jälkeen kesällä 2022 toteutetuista erillisistä digiopetuskerroista Fingerroosin säätiöllä. Nämä erilliset digiopetuskerrat eivät siis toteutuneet osana Arvo-hanketta, vaan Fingerroosin omaa senioreiden Tarina-ryhmää. Opinnäytetyön tekijä toimi vetäjänä myös näissä jälkimmäisissä digiryhmissä.

Tutkimus perustui siis laajalti opinnäytetyön tekijän laatimiin haastatteluihin ja havaintoihin vuosina 2021-2022 toteutetusta digiopetuksesta, sekä kanssakäymisestä senioreiden kanssa eri digiasioihin liittyvissä yhteyksissä.

2 CASE FINGERROOSIN SÄÄTIÖ

2.1 Perustiedot ja arvot

Työn tilaaja oli Fingerroosin säätiö. Yritysneuvos Markku Juhani Fingerroos toivoi v. 2008 että hänen nimeensä perustettaisiin Markku Juhani Fingerroosin muistosäätiö; tämä säätiö rekisteröitiin 23.2.2011. Fingerroosin säätiön toiminta-ajatuksena on edistää ikääntyneiden, perheiden, ja eri ikäisten fyysistä ja henkistä hyvinvointia. Säätiö toimii useassa eri toimipisteessä Turun seudulla.

Säätiö luettelee arvoikseen tasavertaisen kohtaamisen, osallisuuden mahdollistamisen, ja rohkeuden innovatiiviseen kasvuun ja uudistumiseen. (Fingerroosin säätiö 2022) Säätiö järjestää toimintaa kaikenikäisille, mukaan lukien avointa sekä ryhmätoimintaa, ja on myös kehittänyt nk. Löytävän vanhustyön mallin. Tässä mallissa tavoitetaan, tuetaan, ja ohjataan ikääntyneitä heidän tarvitsemiensa toimintojen ja palvelujen pariin.

2.2 Kehittämiskohde

Vuonna 2020 säätiö sai STEA:n avustusrahoituksen palkata työntekijä tekemään lähidigiapua. Tämä toimi siten, että digityöntekijä tapasi asiakkaita, pääasiassa ikäihmisiä, heidän kotonaan pandemia-ajan mukaisessa varustuksessa. Juuri puhjennut koronapandemia oli varmistanut että ikäihmisillä oli entistä hankalampaa lähteä hakemaan apua arkisiin asioihin kauempaa. Digiavun tarkoitus oli tuoda maksutonta apua ihmisten koteihin. Digiapu käsitti kaiken nimensä mukaisen: puhelinten, tietokoneiden ja televisioiden korjausta tai käytön opettelua, netin käyttöä, jne.

Myöhemmin Arvo Ihmiselle-hankkeen alettua vuonna 2021 Fingerroosin säätiö lähti kumppaniksi hankkeeseen ja toi siihen mukanaan juuri digineuvontaa, josta säätiöllä oli viimeisen vuoden ajalta jo hyvin kokemusta. Jälleen ideana oli siis tarjota maksutonta lähidigiapua ihmisille, tällä kertaa tosin viikottaisten kurssien muodossa.

Työn tilaamiseen on kolme keskeistä syytä. Ensiksi, koska työ ikääntyneiden parissa on yksi säätiön keskeisistä toiminta-ajatuksista. Toiseksi, koska digilaitteet ja avunsaanti niiden käyttöön on yksi suurimpia arkisia haasteita iäkkäämmille, ja kolmanneksi, koska säätiöllä on jo ennestään kokemusta digiavun toteuttamisesta, heillä on sen kehittämiseen jo vahva pohja.

3 LÄHTÖKOHDAT

3.1 Digiohjauksen nykytilanne – sen saatavuus ja laatu

Erikseen mainittakoon vielä, että käsitteellä digiohjaus voidaan nimenomaan viitata internetin välityksellä tapahtuvaan ohjaukseen (Oulun ammattikorkeakoulu 2019) mutta tässä työssä käsitteellä viitataan yleisesti kaikkeen digitukeen: kontaktiopetukseen, etäohjaukseen, jne. Myös eri termejä, kuten digiapu, digineuvonta, ja digituki, saatetaan käyttää.

Havaintojeni ja keräämäni tiedon mukaan digitukea on tarjolla runsaasti paitsi Turun seudulla, myös pitkin Suomea: ongelmana ei ole niinkään tarjonta vaan saavutettavuus. Turussa, jossa opinnäytetyö tilattiin ja tehtiin, maksutonta digitukea ilman ajanvarausta saa muutamista paikoista, joista esimerkiksi opinnäytetyötä varten haastatellut seniorit olivat hyvin perillä. Näitä ovat Kansalaisen IT-tuki Turun Ammattikorkeakoululla, palvelupiste Monitori Kauppatorilla sekä kauppakeskus Skanssissa, Turun pääkirjasto, sekä pari hyvinvointikeskusta. Muutoin digituki on saatavilla lähinnä ajanvarauksella tai osana käynnissä olevia hankkeita. Seurakunnat sekä erilaiset yhteisötilat ja yhdistykset tarjoavat monesti digitukea ajanvarauksella tai muutoin aukioloaikojensa puitteissa. Näitä lukeutui useita myös ARVO-hankkeeseen, josta saatuihin tuloksiin perustuen tämä opinnäytetyö pitkälti toteutettiin.

Tällä hetkellä Digi- ja väestötietovirasto kehittää valtakunnallista Digituen toimintamallia, jonka kehittämiseen ja pilotointiin on myönnetty Valtiovarainministeriön toimesta 1,8 miljonnaa euroa. Sen tarkoitus on kehittyä ja muovautua rinnan yhteiskunnan digitaalisen kehittymisen kanssa ja ottaa huomioon muutokset niin digituen tarpeissa kuin muodoissa. (Valtiovarainministeriö 2022)

Etäohjausta on digiasioihin tarjolla kiitettävästi niin Turun seudulla kuin valtakunnallisesti. Vastaava digiohjaus on yleistynyt etenkin korona-aikana. (Suomidigi.fi 2022)

Vielä etenkin 2000-luvun ensimmäisellä vuosikymmenellä nk. nettikahvilat, sekä kirjastojen asiakastietokoneet olivat erittäin suosittuja. Kyseisissä paikoissa saattoi aina tarvittaessa saada ohjausta yksinkertaisiin digiongelmiin, ja nettikahviloiden ja kirjastojen työntekijät osasivat neuvoa ainakin kaikkein yksinkertaisimmissa ja perustason asioissa, kuten nettiin yhdistämisessä tai kirjastojen tapauksessa vaikkapa kaupungin palveluohjauksessa. Muistan itsekin elävästi näiden tietokoneiden käytön kouluikäisenä. Aikuiset ja ikäihmiset taas saattoivat vaikkapa opetella käyttämään niillä sähköpostia, tai lukea uutisia verkosta. Nettikahvilat ovat kuitenkin

alati harvinaisempi näky Suomessa, kun vielä 2000-luvun alussa niitä saattoi olla useammassa kadunkulmassa jokaisessa suuremmissa tai pienemmässäkin kaupungissa. Hieman kattavammallakaan haulla netin hakukoneilla ei tunnu löytävän tietoa siitä, miksi ja milloin nettikahviloiden suosio ja määrä lähti laskuun. Kirjastoissa asiakastietokoneita löytyy yhä, mutta omien havaintojeni perusteella niitä käytetään harvoin verraten aikaan 10-20 vuotta sitten. Mitä sitten tapahtui? Itse uskon, että kannettavien tietokoneiden yleistyttyä ja mobiililaitteiden kehittyttyä joskus 2000-luvun ensimmäisen vuosikymmenen loppua kohden myös tarve netin käyttöön kodin ulkopuolella alkoi tästä johtuen laskea. Yhtäkkiä puhelimissa oli internet-yhteys, kätevät tabletit ilmestyivät markkinoille, ja pöytätietokoneet eivät enää olleet poikkeuksetta yhtä kalliita kuin aiemmin. Tietokoneet ja netti olivat paremmin saavutettavissa myös kotitalouksissa. Tämä kuitenkin vei pois nettikahvilat ja monien kirjastojen tietokoneet, joista aiemmin saattoi olla apua monille aikuisille ja senioreille, jotka kenties käyttivät niitä vain harjoitellakseen itse laitteen sekä netin käyttöä.

Kuten aiemmin todettua, digitukea on tarjolla paljon, mutta saavutettavuus on usein ongelma. Usein digituesta tiedotetaan netissä, mutta entä, kun potentiaalinen asiakas ei osaa käyttää nettiä? Yhdistysten, yhteisötilojen, ja toimitalojen ilmoitustauluilta saattaa löytää tietoa alueella järjestettävästä digineuvonnasta muiden palveluiden muassa, mutta tiedotuksen laajentaminen eri muotoihin netin (järjestäjän kotisivujen, sosiaalisen median kanavien, jne.) ulkopuolelle vaikuttaa nykyään olevan vähäistä. Monesti siis nettiä pitäisi osata käyttää, jotta oppisi käyttämään nettiä.

3.2 Digiohjauksen suunnittelu ARVO-hankkeeseen

ARVO-hanke käynnistyi 15.3.2021. Sen tavoitteena on työelämän ulkopuolella olevien työ- ja toimintakyvyn parantaminen. Hankkeen toimintalinjaksi on määritelty sosiaalinen osallisuus ja köyhyyden torjunta. (Eura2014.fi 2022) Hankkeen hakijaorganisaation, Turun AMK:n määritelmän mukaan ARVO-hankkeen tavoite on vähentää työttömien, työelämän ulkopuolella olevien, osatyökykyisten ja elämänhallinnaltaan vaikeassa asemassa olevien sote-palveluista väliin putoamista ja palveluita jäämistä, sekä vahvistaa osallisuuden kokemuksia vertaistuen ja elämänhallintaryhmien avulla. (Turun AMK 2021) Elämänhallintaryhmien käynnistymisen lähestyessä huomattiin pian, että varsinkin digituesta oli kysyntää pääasiassa seniori-ikäisten keskuudessa. Vaikka hanke ei erikseen keskittynyt eläkeläisiin, digikursseille otettiin kaikkia ha-

lukkaita mukaan. Ryhmäkoot haluttiin silti pitää pieninä, jotta kaikille olisi matala kynnyks osallistua kursseille ja uskaltaa tuoda omat näkemyksensä ja ongelmansa esille. Osallistujaluettelo alkoi kasvaa jo ensimmäisiin ryhmiin, jotka järjestettiin syyskuussa 2021 Turussa. Suurin osa hakijoista oli eläkeläisiä, joka kuitenkin nähtiin sinä ikäryhmänä, jolle digiasioiden tunteminen on paitsi vähäisintä, joille on myös hankalinta omin avuin löytää ja saavuttaa digiapua. Tästä syystä, kuten aiemmin mainittua, osallistujia ei karsittu iän tai muun perusteella.

Ståhlbergin (2019, 12) mukaan Bales (1950) totesi pienryhmän olevan 'joukko ihmisiä, jotka ovat vuorovaikutuksessa keskenään kasvokkain kokouksessa tai kokoussarjassa, jossa jokainen jäsen saa jonkin, kyllin tarkan vaikutelman tai havainnon jokaisesta muusta ryhmän jäsenestä.' Määritelmää ei sellaisenaan sovellettu pienryhmien suunnitteluun hankkeen digitukea varten: pienryhmä koostuisi enintään 6 osallistujasta, ja vaikka kursseilla sallittaisiin vuorovaikutus ja mahdollistettaisiin keskustelu, päätettiin, että ne olisivat pitkälti luentotyypisiä. Kurssit koostuisivat viikottaisista 3 tunnin mittaisista oppitunneista, joihin sisältyisi kahvi- tai lounastauko. Kävijät saisivat tuoda omat laitteensa mukaan ja opetella niitä tunnin aikana opetuksen myötä, mutta myös säästää ne oppitunnin päätteeksi, jolloin he voisivat kysyä ohjaajalta apua mielen päällä olleisiin ongelmiin laitteisiin liittyen. Koska käsiteltäviä aiheita tulisi paljon, ja osallistujat lähes varmasti tulisivat etenemään eri tahtia oppimisen ja laitteidenkäytön kanssa, luentomalliset kurssit nähtiin parhaiksi. Toinen vaihtoehto, jossa ohjaaja olisi lähinnä paikalla vastamaan vuorollaan osallistujien kysymyksiin, koettiin hankalammaksi sillä koskaan ei olisi voinut tietää, miten kauan kussakin ongelmassa tai laitteen käytön opettelussa olisi kulunut aikaa kenenkin ihmisen kohdalla.

Lopulta enimmäisryhmäkoko päätettiin määrittää kuuteen osallistujaan, mutta tarpeen tullen jos kurssille olisi paljon hakijoita ja ryhmä koettaisiin toimivaksi, osallistujia voitaisiin ottaa useampikin. Opinnäytetyön tekijä oli digikurssien vetäjä ja niiden suunnitteluvastaava. Kurssit jaettiin kahteen kauteen; syksylle ja keväälle. Molemmilla kausilla kurssit toteutettaisiin Arvo-hankkeen kumppaneiden toimipisteissä ympäri Turkua. Opetus olisi kontaktiopetusta jossa läsnä on yksi opettaja. Kun käytännön asiat tilojen ja osallistujien puolelta saatiin hoidettua, alkoi digikurssien sisällön suunnittelu. Opinnäytetyön tekijä, myös kurssien opettaja, päätti jakaa kurssit, jotka koostuivat neljästä 3 tunnin opetuskerrasta, selkeisiin viikottaisiin teemoihin: puhelimen käyttöön, tietokoneen käyttöön, netin käyttöön, ja huvikäyttöön. Kurssien osallistujat, arvion mukaan 75-80-prosenttisesti eläkeläisiä, tulivat kursseille usein siinä toivossa että saisivat apua johonkin tiettyyn aiheeseen tai laitteeseen liittyen, joka juuri heidän arjessaan olisi

sillä hetkellä tarpeellisinta. Kursseille otettiin kuitenkin ilmoittautumiset ja toivomus oli, että kaikki osallistujat tulisivat mukaan kaikille opetuskerroille, sillä toisen viikon asioiden opettelu saattaisi osiltaan tukea toisten asioiden opettelu. Jos halusi esimerkiksi opetella netin käyttöä, vaikka halutessa oppia käyttämään sähköpostia tai Facebookia, olisi luonnollisesti ollut toivottavaa kyseisen henkilön osallistua myös tietokone-tunnille, jotta voisi oppia eri selaimista ja niiden käyttöönotosta sekä siitä miten yhdistää tietokone nettiin. Tästä syystä kursseilla oli selkeät raamit, mitä opiskeltiin ja milloin, mutta lopuksi otettiin aina aikaa kaikkien omille kysymyksille ja ongelmien korjaamiselle.

4 ARVO-HANKKEEN DIGIKURSSIT

4.1 Digikurssien toteutus

Digikurssit alkoivat Arvo-hankkeen muiden elämänhallintaryhmien myötä syyskuun 2021 ensimmäisellä viikolla. Kurseja pidettiin kahdessa kaupunginosassa per kuukausi, ja kummassakin kaupunginosassa yksi opetuskerta viikossa. Viikottain oli siis tarjolla 2 x 3h digiopetusta ympäri kaupunkia. Ryhmät olivat maksuttomia ja niihin sisältyi hankkeen kumppaneiden kustantama, toimipisteissä tarjoiltu lounas tai kahvittelu.

Ryhmien lopullisista osallistujista arviolta noin 70% ilmoittautui etukäteen ennen kurssien alkua, loput 30% joko tulivat paikalle kesken kurssin, tai kävivät tutustumassa yhteen tai kahteen opetuskertaan. Tämä ei luonnollisesti ollut toivottavaa, sillä se paitsi toi levottomuutta ja häiritsti ryhmädynamiikkaa ei myös tarjonnut välttämättä itse osallistujalle paljoa. Jos kävijä saapui yhdelle opetuskerralle kysymään voisiko opettaja opettaa häntä käyttämään puhelimen nettiselainta, todennäköisesti kysymyksiä olisi voinut nousta paljon enemmänkin ja uusia hyödyllisiä asioita oppia paljon liittyen esimerkiksi puhelimen verkkoyhteyksien eroavaisuuksiin tai kenttien netin käyttöön yleisesti.

Käsiteltävät aihealueet kurseilla, jotka kierrättyivät aina seuraavan kuukauden kurseille samoina ja joita käsiteltiin yksi viikossa, olivat mobiililaitteet, tietokoneet, netin käyttö, ja huviaikto. Monella osallistujista oli etenkin yksi tai kaksi aihealuetta joista he olivat enemmän kiinnostuneita tai joiden vuoksi he pääasiassa olivat kurssille osallistuneet, mutta pieni osa osallistujia lähti mukaan myös pelkästään oppiakseen uutta, ilman mitään tiettyä tarvetta.

Oma lähestymistapani ryhmien vetämiseen oli luoda mahdollisimman helposti lähestyttävä ja turvallisen tuntuinen ilmapiiri osallistujille, tietäen, että osalla heistä ei ollut aavistustakaan tai esiintyi jopa jonkin tason pelkoa liittyen laitteidensa käyttöön, joita he olivat kurseille mukanaan tuoneet. Joillain laite oli tullut tunnille vielä paketissa, ja käyttönotettiin kurssilla ensimmäistä kertaa; tämä saattoi myös olla osallistujan ensimmäinen älypuhelin tai -laite. Ryhmät olivat pieniä, joten niiden ohjaajana oli kuitenkin helppoa huomioda kaikki osallistujat tasapuolisesti. Usein taitotaso saattoi vaihdella osallistujien kesken paljonkin, joten kesken ohjauksen täytyi paikoin käydä ympäri luokkaa auttamassa muita laitteidensa kanssa samalle viivalle muun ryhmän kanssa. Lisäkysymyksiä esitettiin paljon kesken opetuksen, joka on kaikin puolin ymmärrettävää miettien kuinka paljon uutta asiaa osallistujille parhaillaan tuli käsiteltyä yhden

oppitunnin aikana. Kuitenkin, tällöin täytyi vain pyytää säästämään tietyt viikon teemaan liittyvät kysymykset tunnin loppuun, ja edetä asiassa eteenpäin kaikkien osallistujien kanssa samaa tahtia.

Mitä pedagogiikkaan tulee, jo ensimmäisten kurssien alkaessa huomasin parhaan lähtökohdan opetuksessa olevan olla oma itseni ja muistaa tärkeimpänä jakaa huomio kaikkien osallistujien kesken. Joskus osallistujat saattoivat olla kärsimättömiä uuden tai vaikean asian äärellä, etenkin jos he pelkäsivät tippuvansa kärryiltä tai ettei heidän taka-ajatuksenaan ollut digiaihetta ehdittäisi käsitellä. Paras lähtökohta oli olla kärsivällinen ja edetä oppitunti silti aina suunnitelman mukaisesti loppuun, säästäten ylimääräiset kysymykset loppuun. Ståhlbergin (2019, 33) mukaan pienryhmän ohjaajan tulisi rohkeasti olla oma itsensä ja olla samalla tasolla ryhmän kanssa mutta pitää ryhmätoiminnan ohjaket käsisään.

Tunnit itsessään noudattivat usein seuraavaa järjestystä: ensin käytiin lyhyt kertaus vanhaa, jonka jälkeen siirryttiin uuden aiheen pariin. Lyhyen pohjustuksen myötä näytin ryhmälle suoraan laitteesta, tai piirtoheittimellä heijastaen, laitteen ruudulta sen toimintaa ja toimintoja. Jos piirtoheitintä ei ollut käytettävissä, yhden laitteen kanssa kiertäminen pitkin ryhmää olisi ollut työlästä, jos Turun ammattikorkeakoulun opiskelijoita ei oltaisi saatu apuopettajiksi mukaan kursseille. Harjoitteluun tehneet opiskelijat istuutuivat eri kurssilaisten vierelle ja neuvoivat heitä yksitellen, mistä pitkään seuraavaksi painaa ja miten tuo äsken näytetty toiminto taas tehtiinkään. Opiskelijoista oli suuri apu, varsinkin kun toisilla kursseilla osallistujamäärä saattoi ylittää alkuperäisen kuuden maksimin jopa 5-7 'ex temporena' mukaan hypänneellä osallistujalla. Opiskelijat olivat kursseilla mukana koko ensimmäisen kauden, vuoden 2021 syksyn, ajan. Kevään 2022 kurssit hoiti opettaja yksin.

Mielestäni kurssit sujuivat hyvin molemmilla kausilla, keväällä ja syksyllä. Digiryhmät toimivat hyvin, vaikka osallistujien ote digitukeen oli usein kovin vaihteleva. Silti ihmiset kunnioittivat toisiaan, synnyttivät keskustelua, ja tukivat myös toisia ryhmäläisiä opetuksen muassa. Pienryhmät olivat mielestäni toimiva konsepti digitukeen monella tapaa: ensinnäkin, pieni ryhmäkoko ei saanut arempia osallistujia 'säikähtämään' avun hankkimista ja rohkaisi kävijöitä pyytämään apua ongelmiinsa. Toiseksi, intiimimpi ryhmärakenne synnytti paljon keskustelua niin osallistujien kesken kuin opettajan kanssa, joka toi esille paljon mielenkiintoisia ja hyödyllisiä asioita. Kolmanneksi, pienissä ryhmissä oli helppo jakaa huomiota kaikille osallistujille tasapuolisesti, kun sen aika oli.

Uskon myös ryhmien vetäjänä, että monet kävijöistä eivät olisi tulleet ryhmiin lainkaan, jos ne olisivat olleet isompia tai 'avoimet ovet'-tyyppisiä. Tällöin useampi olisi varmasti jäänyt tuskailemaan digiongelmiensa kanssa tai lähtenyt etsimään apua muualta ennemmin kuin tullut valtavan joukon keskelle, peläten uskaltaako kysyä 'tyhmiä' kysymyksiä oman laitteensa käytöstä. Moni ryhmään osallistunut tunnustikin, että ei aluksi kehdannut edes kertoa omista digiongelmistaan, koska piti niitä niin mitättöminä. Tämä olikin yksi tärkeimmistä asioista, joita opettajana peräänkuulutin osallistujille: kaikki, mikä vaivaa omaa mieltä ja arkea digiasioissa, on digiongelmaa, ja juuri niitä opettajana halusin auttaa osallistujia ratkaisemaan. Kaikkeen, joka vaivasi arkea, sai ja piti kysyä digiapua, nyt kun siihen oli mahdollisuus.

5 TUTKIMUS

5.1 Haastattelut kurssien osallistujien kanssa, sekä havainnot haastattelusta

Toteutin tutkimuksen siitä, mitä senioreiden tarpeisiin vastaava digiohjaus voisi olla, neljään osaan perustuen: taustatietoon, haastatteluihin digikurssien osallistujien kanssa, omiin havaintoihini kurseista, sekä havaintoihini ja kokemuksiini myöhemmin 2022 kesällä toteutetusta digineuvonnasta Fingerroosin Tarina-ryhmän senioreiden kanssa. Peilaten näitä digineuvonnan nykytilanteeseen, muodostin käytössä olevaan materiaaliini perustuen lopulta omat johtopäätökseni senioreiden tarpeisiin vastaavasta ohjauksesta.

Toteutin kesällä 2022 haastatteluita pitkäaikaisimpien digiasiakkaideni kanssa. Kriteerini olivat: 1) haastateltava on seniori, 2) haastateltava on minulle jo hyvin tuttu henkilönä ja digiasiakkaana, 3) haastateltava on ollut mukana vähintään yhdellä Arvo-hankkeen digikurssillani. Näillä perusteilla sain löydettyä 6 halukasta senioria haastateltavaksi. Haastattelut toteutettiin sekä puhelimitse, että fyysisesti paikalla ja puhelimella äänittäen. Äänittäminen oli mielestäni nopeampi ja tehokkaampi vaihtoehto kirjoittamiselle. Tilanteen nauhoittaminen antaa mahdollisuuden palata tilanteeseen uudelleen, jolloin nauhoitus toimii sekä muistiapuna että tulkintojen tarkastamisen välineenä. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 9)

Toteuttaakseni toimivan haastattelun minun oli noudatettava tutkimushaastattelun rakennetta. Haastattelija haluaa tietoa jotain asiasta, minkä vuoksi hän tekee kysymyksiä ja aloitteita, kannustaa haastateltavaa vastaamaan, ohjaa keskustelua, fokusoi sitä tiettyihin teemoihin ja niin edelleen. (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvuori 2017, 44) Lisäksi haastattelutoiminnan eettisyys oli merkillepantavaa. Tärkeää oli mm. haastateltavien anonymiteetin varmistaminen, sekä sen tarkistaminen, että osallistuja on antanut aineiston tutkijan käyttöön tietoisena sen sisällöstä. (Hyvärinen ym. 2017, 28-29) Haastatteluympäristön ja tunnelman turvallisuus oli myös tärkeää. Olen itse luonteeltani sosiaalinen ja joustava, ja en haastattelijana jännittänyt haastattelujen laatimista tai toteuttamista. Tämä loi osiltaan varmasti myös haastatteluiden ilmapiiristä levollisen.

Haastattelut toteutettiin eri paikoissa ympäri Turkuhaastateltavien itsensä liikkumiskyvyn mukaisesti. Monesti saatettiin tavata samoissa toimipaikoissa ja tiloissa, missä digikurssejakin oli pidetty, tai lähettyvillä, sillä haastateltavat itse asuivat usein lähellä. Haastattelijana täytyi

myös ottaa huomioon, miten haastattelujen toteuttaminen vaikuttaisi haastateltaviin ja siten lopputulokseen. Mikrofonin ojossa pitäminen haastateltavan kasvojen alla on varmasti jännitystä nostavampi haastattelutapa kuin muistiinpanojen kirjoittaminen vihkoon. Haastateltavieni tapauksessa tunsin heidät hyvin, ja tiesin, että he olivat innoissaan haastattelusta ja mahdollisuudesta jopa vaikuttaa. Yritin luoda haastatteluihin rennon ilmapiirin, joten ne toteutettiin kahdestaan hiljaisessa tilassa, asiakkaille tutussa paikassa, usein digikurssien tiloissa. Kerroin, että omaa puhumistaan ei tarvitse miettiä, sillä haastattelut litteroidaan ja asiakkaiden ääntä ei julkaista missään sellaisenaan. Haastateltavat saivat itse luonnollisesti kertoa, osallistuvatko omalla nimellään haastatteluihin ja tutkimukseen, vai anonyymisti.

Jälkikäteen haastateltavien nimet on kuitenkin muutettu, sillä tämä koettiin paremmaksi ratkaisuksi opinnäytetyön kirjoittamisen yhteydessä.

Haastattelut koostuivat 10 kysymyksestä:

1. Miten digiryhmät vaikuttivat sinuun?
2. Muuttivatko digiryhmät suhtautumistasi digiasioihin?
3. Huomasitko muutosta asenteissasi tai suhtautumisessasi muihin asioihin, esim. uskallukseen käyttää laitteita, tai käydä vastaavissa ohjausryhmissä?
4. Mitkä olivat isoimpia haasteita? Digi- tai muut haasteet.
5. Mistä olit aiemmin saanut digitukea, tai olitko lainkaan?
6. Miksi alunperin lähdit mukaan digikursseille?
7. Mitä laitteita, tai digipalveluita käytät arjessa?
8. Mitä niistä *joudut* käyttämään arjessa?
9. Tuntuuko sinusta, että nykyään nimenomaan *joutuu* käyttämään liikaa digilaitteita ja sähköisiä palveluita pärjätäkseen arjessa, vaikei osaisi?
10. Vapaa sana. Omia mietteitä digituesta, laitteista, digiavun nykytilanteesta, kaikesta.

Ensimmäinen haastateltavani oli Maija. Hän osallistui kolmelle digikurssilleni, kahdesti Turun Varissuolla Majanummen toimitilassa syksyllä 2021 ja keväällä 2022, ja kerran Turun Lausteella keväällä 2022. Haastattelu toteutettiin Majanummen toimitiloissa. Hän vastasi kysymyksiin seuraavasti:

1. **Miten digiryhmät vaikuttivat sinuun?** -rohkaistuin kysymään asioita, ja kohtaamaan pelkoni. Ennen pelkäsin kysyä tyhmiäkin kysymyksiä. Nyt uskaltaa kysyä, jos apua tarvitsee.
2. **Muuttivatko digiryhmät suhtautumistasi digiasioihin?** -vanhassa vara parempi. Olen yhä enemmän sitä mieltä että perinteinen malli toimii, eikä tarvita turhia hienouksia tai lisäominaisuuksia.
3. **Huomasitko muutosta asenteissasi tai suhtautumisessasi muihin asioihin?** -rohkeutta on tullut lisää.
4. **Mitkä olivat isoimpia haasteita?** -ryhmä oli mielestäni juuri sopivan kokoinen, ja toimi hyvin, en löydä siitä mitään haasteita. Oli mukava tulla niihin.
5. **Mistä olit aiemmin saanut digitukea?** -en juuri ole saanut. Koitin kerran, mutta ohjausryhmä oli aivan liian iso minulle.
6. **Miksi alunperin lähdit mukaan digikursseille?** -tarvitsin alun perin apua vain puhelimen käytössä. Sitten jäinkin kursseille mukaan, vaikei minulla ole kuin oma vanha puhelimeni, mutta se kannatti.
7. **Mitä laitteita tai digipalveluita käytät arjessa?** -puhelinta vain, ei mitään älylaitteita ainakaan.
8. **Mitä niistä joudut käyttämään arjessa?** -puhelinta.
9. **Tuntuuko sinusta, että nykyään nimenomaan joutuu käyttämään digilaitteita pärjätäkseen arjessa?** -kyllä. Kaikki on nykyään netissä. Jos puhelimitse haluaa tiedustella jotain, sanotaan, että katso sieltä ja sieltä nettisivuilta ennemmin. Se on kai sitä nykypäivää. Kaikilla pitäisi olla netti.
10. **Vapaa sana.** - tarvitaan enemmän tällaista digiohjausta. Vaikea on löytää kunnollista opetusta joskus, joka ei ole vain isolle ryhmälle tarkoitettu. Siellä ei ehkä ole tilaa saada omiin ongelmiinsa apua, tai oppia mitään kunnolla.

Seuraava haastateltavani oli Timo, myös Turun Varissuolta. Hän oli mukana kahdella digikursillani Turun Lausteella. Haastattelu toteutettiin Varissuon Majanummen toimitalolla.

1. **Miten digiryhmät vaikuttivat sinuun?** -toivat rohkeutta, lisää kokemusta. Uskallusta kysyä asioita. Ja saatiinpa digiongelmiakin ratkaistua laitteisiin.
2. **Muuttivatko digiryhmät suhtautumistasi digiasioihin?** -helpotti kokeilemista, ja uskallusta lähteä kokeilemaan uusia juttuja.

3. **Huomasitko muutosta asenteissasi tai suhtautumisessasi muihin asioihin?** -pienryhmämalli on mielestäni paras malli. Silloin voi parhaiten keskittyä asiaan. Joskus olen miettinyt, että on opetus mitä tahansa, sen kannattaa aina mennä hitaasti, että kaikki ehtii upota päähän. Teoria ei ole kuitenkaan paras, vaan mielestäni tekemällä oppii.
4. **Mitkä olivat isoimpia haasteita?** -kenties oma kärsimättömyys. Pelko siitä, että ei ehditä käymään omassa päässä olevia digiongelmia ja en saa niihin apua.
5. **Mistä olit aiemmin saanut digitukea?** -oma 'mikrotukihenkilö' minulle on ollut oma poikani. Häneltä olen joskus saanut apua. Ei häntä kuitenkaan aina näe, etäisyyden vuoksi, ja hänen varaan ei voi siksi laskea.
6. **Miksi alunperin lähdit mukaan digikursseille?** -minulla oli muutamia ongelmia, joihin kaipasin vastauksia.
7. **Mitä laitteita tai digipalveluita käytät arjessa?** -pöytätietokone ja kännykkä.
8. **Mitä niistä joudut käyttämään arjessa?** -molempia edellisestä. Laskut pitäisi koneella maksaa.
9. **Tuntuuko sinusta, että nykyään nimenomaan joutuu käyttämään digilaitteita pärjätäkseen arjessa?** -kyllä se helpompaa on digilaitteiden kanssa hoitaa, ilmankin voisi pärjätä, mutta työläämpää se kyllä olisi. Esim. verkkopankki. Eihän ne ole kaikki pankkikonttorit enää pystyssäkään.
10. **Vapaa sana.** -kaikkialla ohjeistetaan käyttämään nettiä, siellä nykyään hoidetaan kaikki, mutta entä jos nettiä ei osaa käyttää?

Seuraava haastateltavani oli Tarmo Turun Jyrkkälästä. Hän oli mukana kahdella paikallisella digikurssillani, syksyllä -21 ja keväällä -22. Haastattelu toteutettiin Jyrkkälässä paikallisen asukastuvan yhteydessä.

1. **Miten digiryhmät vaikuttivat sinuun?** -sain mitä tulin hakemaan. Sen mitä hain, opin.
2. **Muuttivatko digiryhmät suhtautumistasi digiasioihin?** -ehkä aavistuksen positiivisempaan suuntaan. Alusta asti olen ollut jotakuinkin digitalisoitumista vastaan.
3. **Huomasitko muutosta asenteissasi tai suhtautumisessasi muihin asioihin?** -olen aina vain yrittänyt mennä mukana, jos aikataulu on sopinut. Ja jos olen muistanut. Olen silti aina mielelläni lähtenyt mukaan tällaisiin juttuihin, kuten edelleen.
4. **Mitkä olivat isoimpia haasteita?** -ei oikeastaan ollut. Toivoin, että aika riittää minulekin. Ja riittikin. Ja oli hienoa, että tuli aina opeteltua vähän asiaa kerralla, eikä kaikkea.

5. **Mistä olit aiemmin saanut digitukea?** -pääasiassa yksityishenkilöiltä, jotka ovat joskus voineet auttaa. Auran Settlementissä (Turku) olen käynyt digiavussa.
6. **Miksi alunperin lähdit mukaan digikursseille?** -pakko se oli, kaikki vaan sähköistyy. Pankkiasiat pääasiassa huolettivat. Verkkopankkia pitäisi osata käyttää.
7. **Mitä laitteita tai digipalveluita käytät arjessa?** -puhelin, pc, tv, tulostin.
8. **Mitä niistä joudut käyttämään arjessa?** -tietokone. Olin kenties viimeinen jyrkkäläinen ketä käytti vielä faksia!
9. **Tuntuuko sinusta, että nykyään nimenomaan joutuu käyttämään digilaitteita pärjätäkseen arjessa?** -Ei se ole vapaaehtoista. Pakko se on ja se tässä harmittaakin. Etenkin esim. peruutukset netissä ja tilausten peruutukset ovat kauheita. Asiakkaatkaan eivät halua enää keskustella, puhelinta on alettu vierastaa: käytetään sähköpostia vaan eikä soitella enää.
10. **Vapaa sana.** -Lisää tällaista tarvitaan. Pitäisi olla helpommin saavutettavaa ja lähempää tuon digiavun, eikä niin, että pitää esimerkiksi viikon mittaisen kurssin käydä että osaisi puhelimen avata. Kontaktiapu on parasta. Face to face.

Neljäs haastateltavani oli Mikko Turun Pansioista. Hän oli aiempi digiasiakkaani jo ajalta ennen Arvo-hankkeen digikursseja, kun hän kävi luonani lähidigiavussa Fingerroosin säätiön Me-talon sitä järjestäessä. Hän osallistui myös Pansion digitukiryhmiin syksyllä -21 ja keväällä -22 Arvo-hankkeessa. Mikon kanssa haastattelu toteutettiin Pansiossa Me-talolla.

1. **Miten digiryhmät vaikuttivat sinuun?** -koin kuinka hienoa se on että pystyy vain kysymään jos on mitä tahansa ongelmaa, ja saa niihin vastauksen.
2. **Muuttivatko digiryhmät suhtautumistasi digiasioihin?** -osa digiasioista tuntuu nyt helpommilta. Jotain mitä opin ryhmissä, osaan paremmin nyt tehdä.
3. **Huomasitko muutosta asenteissasi tai suhtautumisessasi muihin asioihin?** -tämä oli matalan kynnyksen ryhmä, ja se oli minulle parasta. Ei jännitä niin paljon, kun on pieni ryhmä. Yksilöohjaus on hienoa, voi kysyä kaikkea.
4. **Mitkä olivat isoimpia haasteita?** -joidenkin asioiden oppiminen. Olen huomannut, että helposti unohtuu tehdä toistoja ja jatkaa opettelua itse. Sitten ne opitut asiatkin vain unohtuvat.
5. **Mistä olit aiemmin saanut digitukea?** -en ole paljoa saanut, muuta kuin Me-talon ohjaajilta kysyessäni.

6. **Miksi alunperin lähdit mukaan digikursseille?** -oppimaan uutta. Ryhmä oli houkutteleva, sopivan kokoinen, mukavan pieni.
7. **Mitä laitteita tai digipalveluita käytät arjessa?** -puhelin, pc, tv, radio.
8. **Mitä niistä joudut käyttämään arjessa?** -lappäri ja puhelin pakollisia.
9. **Tuntuuko sinusta, että nykyään nimenomaan joutuu käyttämään digilaitteita pärjätäkseen arjessa?** -tuntuu juuri siltä. Kaikki palvelut on nykyään sähköisenä, ja netissä kaikki. Tuntuu että olisin pulassa, jos en nettiä osaisi käyttää.
10. **Vapaa sana.** –

Viides haastateltavani oli Liisa, Pansiosta. Hän kävi kahdella digikurssilla Pansion Me-talolla syksyllä -21 ja keväällä -22.

1. **Miten digiryhmät vaikuttivat sinuun?** -opin paljon uutta, mutta ennen kaikkea tulin rohkeammaksi eri asioiden suhteen.
2. **Muuttivatko digiryhmät suhtautumistasi digiasioihin?** -huijauksia pelkään edelleen, mutta vähemmän kuin ennen. Nyt tuntuu että ymmärrän niitä paremmin, miten ne toimivatkin.
3. **Huomasitko muutosta asenteissasi tai suhtautumisessasi muihin asioihin?** -ryhmä oli siinä kiva, että se oli pieni, ja pystyi peilaamaan ajatuksia toisten ihmisten kanssa. Heiltä saatoin äkätä kysyä jotain, mitä en muuten olisi tajunnut tai muistanut kysyä.
4. **Mitkä olivat isoimpia haasteita?** -ei varsinaisesti ollut. Ei jännittänyt, kun ryhmällä oli luonteva ohjaaja. Samassa junassa siinä kaikki oltiin kuitenkin osallistujina.
5. **Mistä olit aiemmin saanut digitukea?** -lähiapua sukulaiselta, mutta ei juuri muuten. Kursseja kaipaisi enemmän, ja ammattiapua. Yksilöapu on myös ok, mutta kursseilla voi reflektoida muiden kanssa. Suurin jännitys oli jo hälvennyt aika pian ryhmään tulemisen jälkeen kuitenkin.
6. **Miksi alunperin lähdit mukaan digikursseille?** -digioppia ei koskaan saa liikaa, aina tulee uutta opittavaa. Halusin tietää enemmän. Onneksi osaan googlata tai etsiä videoita apua ongelmiin, mutta ammattiapu on aina parempaa.
7. **Mitä laitteita tai digipalveluita käytät arjessa?** -puhelin, pc.
8. **Mitä niistä joudut käyttämään arjessa?** -pc, koska laskut pitää maksaa netissä. Ehkä pärjäisin ilman laitteitakin. Onhan esim. kaiken sähköistyminen vähän helpompaa, kuin paperisesti hoitaa, myönnettävä se on. Oma kynnys vain oppimisessa.

9. **Tuntuuko sinusta, että nykyään nimenomaan joutuu käyttämään digilaitteita pärjätäkseen arjessa?** -kyllä, vaikka haluaisin kovasti aina opiskella uusia asioita, mutta siltä se tuntuu että pakko pysyä junan kyydissä ettei tipu kärryiltä. Palvelutkin vain sähköistyvät, siinä tippuu nopeasti kelkasta, kun kohta ei saa asioita hoitaa ilman nettiä lainkaan.
10. **Vapaa sana.** -teknologian kehittyminen on mukavaa, vaan kyllä se pelottaakin. Pitää vain olla rohkea ja uskaltaa kokeilla. Googlea saisi opetella käyttämään, ja mapsia, ja niin edespäin, askel kerrallaan. Ei siinä auta kuin olla uskallusta, muuten jää jälkeen nykymaailman teknologiassa.

Viimeinen haastateltavani oli seniori-ikäinen mies, myös Pansiossa. Hän paitsi osallistui kahdelle digikurssilleni Pansiossa, hän oli myös tuttuni aiemmin Me-talolla tarjoamastani lähidigiavusta korona-aikaan ennen Arvo-hanketta.

1. **Miten digiryhmät vaikuttivat sinuun?** -käytän hyvin vähän mitään digiä, mutta opin kyllä kursseilla kaiken mitä tarvitsi.
2. **Muuttivatko digiryhmät suhtautumistasi digiasioihin?** -eivät varsinaisesti. Tykkäsin, kun jotkut työntekijät olivat hirveän innostuneita ryhmissä. Itse tulin enemmän kuulostelemaan ja katselemaan, ja sillä tavoin oppimaan.
3. **Huomasitko muutosta asenteissasi tai suhtautumisessasi muihin asioihin?** -En jännittänyt yhtään, tämä ei muuttunut mihinkään. Minulle riittää mitä opin ryhmissä. Asenteeni eivät juurikaan muuttuneet.
4. **Mitkä olivat isoimpia haasteita?** -mobiililaitteiden käyttö oli vähän tietokonetta hankalampaa.
5. **Mistä olit aiemmin saanut digitukea?** -eräs yksityishenkilö opetti minulle aiemmin digiasioista, kirjoitin kaiken paksuun vihkoon. Tätä jatkui satunnaisesti pari vuotta ainakin.
6. **Miksi alunperin lähdit mukaan digikursseille?** -halusin vähän tulla kuulostelemaan ja katselemaan, mutta siinä sivussa toki oppimaan uuttakin.
7. **Mitä laitteita tai digipalveluita käytät arjessa?** -puhelin, pc. Telkkua katselen. Puhelimella en tee paljon muuta kuin soitan, eli loppujen lopuksi en tarvitse paljoa mitään ihmeellistä laitteisiini.

8. **Mitä niistä joudut käyttämään arjessa?** -en tiedä tarvitsenko loppujen lopuksi oikeastaan mitään; edes puhelinta.
9. **Tuntuuko sinusta, että nykyään nimenomaan joutuu käyttämään digilaitteita pärjätäkseen arjessa?** -tuntuu. Pari ikätoveriani eivät osaa käyttää mitään digilaitteita.
10. **Vapaa sana.** -lapset nykyään käyttävät laitteita aivan liikaa. Puistonpenkillä istuu vaikka muutama lapsi, ja eivät puhu toisilleen lainkaan, vaan näpläävät puhelimia. Hassua se on!

Haastattelukysymyksiin annetut vastaukset on säilytetty ja puhtaaksikirjoitettu sellaisinaan, minä haastateltavat ne antoivat. Kysymysten lomassa tai välissä tapahtunutta 'small talkia' tai haastateltavalle ohjattuja välikysymyksiä ('ymmärrätkö mitä tarkoitan?' 'Voiko noin sanoa?') ei ole lisätty.

Ennen kuin tämän opinnäytetyön lopussa pääsemme johtopäätöksiin, lisään nyt omia havaintojani haastatteluista ja haastattelutilanteista.

Haastatteluissa nousi esiin pitkälti samanlaisia ongelmia sekä huolia haastateltavien välillä. Kaikki olivat sitä mieltä, että digilaitteiden käytön osaamista tarvitaan yhä enemmän tänä päivänä, ja yleinen mielipide oli, että alkaa olla hankala pärjätä ilman niitä. Kaikki haastateltavat käyttivät jotakin digilaitetta jatkuvasti arjessa, monesti useampaakin. Jälkeenpäin tajusin, että haastatteluissa olisin voinut paneutua vielä siihen, mistä ongelmat digilaitteiden käytössä kumpuavat: tätä ei kysytty haastatteluissa. Kuitenkin aiemman kokemukseni perusteella digikursseista sekä ennen kursseja toteuttamastani lähidigiavusta olen saanut muodostettua kuvan siitä, mitkä ovat suurimpia hankaluuksia varsinkin ikäihmisille digilaitteissa. Ensimmäisenä on laitteiden monimutkaisuus: ominaisuuksia ja painikkeita on runsaasti, ja kaikista ei ole helppo löytää tietoa, mitä ne ovat ja mitä ne tekevät. Toiseksi, etenkin mobiililaitteissa on hankala painaa pieniä painikkeita ruudulla. Kun kosketusnäytöt ja sormenjälkitunnistus ovat yleistyneet, laitteiden ergonomia on ongelmana monilla ikäihmisillä. Usein digikursseilla monet osallistujat valittavatkin 'nakkisormiaan' ja kuinka hankala ruutua on joskus painella – usein sormi osuu väärään ja taas ollaan jossain valikossa, jota ei ole koskaan edes nähty.

Itse digikurssien ryhmistä haastateltavilla tuli samanlaisia vastauksia. Haastateltavia ei ryhmissä jännittänyt, ja he kaikki oppivat ryhmistä paljon. Ryhmäkokoja pidettiin hyvänä, pienryhmä oli haastateltavista toimiva malli. Toiset mainitsivat, että he pitivät siitä kuinka pienessä

ryhmässä ei jännittänyt niin paljon, tai että kokemuksesta iso ohjausryhmä on ollut hankalampi. Toiset taas mainitsivat, kuinka hienoa oli päästä peilaamaan ajatuksia muiden osallistujien kanssa, tai vain seurata ja havainnoida muita ryhmäläisiä ja ryhmää kokonaisuutena, oppien siitäkin jotain. Yleinen kanta haastateltavilla oli, että yksilöapu ja pienryhmässä toimiva digi-
giapu ovat parempia kuin isot ryhmät.

Mitä aiempaan digituen saantiin tulee, haastateltavat olivat vaihtelevasti saaneet digitukea ennen ryhmiin osallistumistaan. Usein apu oli tullut yksityishenkilöiltä, kuten tutuilta tai perheenjäseniltä. Jotkut haastateltavat olivat aiemmin käyneet digiohjausryhmissä, mutta heistä kaikki eivät kokeneet näitä toimiviksi, pääasiassa ryhmien koon vuoksi. Eräs mainitsi, että tuntuu turhalta käydä viikon mittaista kurssia jotta voi oppia yksinkertaisia asioita kuten puhelimen käynnistämisen. Arvo-hankkeen digikurssien ryhmien ohjausta keuhuttiin luontevaksi, ja eräs mainitsi, että oli hienoa kuinka ohjaajalla oli aikaa kaikille.

Tämä viimeksi mainittu vastaus toi minulle mieleen toisen kysymyksen, jota en tajunnut lisätä mukaan haastatteluihin. Arvo-hankkeen digikursseilla kävi syksyllä 2021 avustamassa joukko Turun AMK:in opiskelijoita. Heitä kävi ryhmissä vaihtelevasti 1-6, ja omien havaintojeni ja saamani palautteen perusteella heidän mukanaolonsa oli suuri apu. Itse digiryhmien ohjaajana yhdyin tähän mielipiteeseen, sillä väistämättä apurien mukanaolo 'vapauttaa käsiä' ryhmäohjaajalta: apulaisten ollessa paikalla sain useasti enemmän aikaa keskittyä yleiseen opetukseen, kun ei tarvinnut kiertää luokassa yksitellen osallistujien luona näyttämässä, mistä seuraavaksi kuuluu painaa tai klikata. Jälkeenpäin mietin, että olisin silti voinut lisätä haastatteluihin kysymykseksi 'Mitä mieltä olit apuohjaajista ryhmissä?' Kuitenkin, kuten mainittua, havaintojeni ja saamani palautteen perusteella vastaanotto oli erittäin hyvä. Omasta mielestäni apulaisia ei tulisi olla liikaa, sillä pienryhmä toimii juuri siksi koska se on pieni: silloin ympäristö on turvallisen tuntuinen ja ujommatkin osallistujat uskaltavat keskustella ja kysyä. Joinain viikkoina apulaisia oli paikalla yhtä monta tai jopa useampia kuin itse osallistujia. Tällöin mielestäni joillekin osallistujille turvallisen kokoinen pienryhmä saattaa muuttua jännittävämmäksi ja vaivaannuttavammaksi.

Yleisesti, haastattelut olivat mielestäni hyödyllisiä, ja vastauksista on apua myöhemmin tutkimuksen yhteenvedon ja johtopäätösten tekemisessä. Haastateltavat olivat monesti samaa mieltä asioista, joka helpottaa tulosten tarkastelua ja yhteenvettoa.

5.2 Omat havainnot kursseista yleisesti

Digikurssien ryhmien koot vaihtelivat n. 3-10 välillä viikoittain (joka kurssilla oli yksi ryhmä per viikko). Usein ryhmissä saattoi vielä käydä osallistujia, jotka lähtivät saman ryhmäkerran aikana pois. Kun nämä lasketaan mukaan, ryhmissä saattoi käydä viikoittain jopa 12 osallistujaa.

Ryhmien ikäjakauma oli n. 30-85 välillä, keski-ikä oli ryhmissä suunnilleen 70. Ryhmien osallistujien sukupuolijakauma oli tasainen: miehiä ja naisia kävi suunnilleen yhtä paljon.

Digikursseilla vallitsi hyvä ilmapiiri. Kuvaisin tunnelmaa myös levolliseksi ja vapautuneeksi. Ihmiset uskalsivat keskustella, kysyä, ja pyytää apua. Pieni huumori oli läsnä joka tunnilla eikä ryhmissä vain istuttu tiukasti tuoleissa seuraten suut viivana opetusta. Vuorovaikutusta oli paljon minun eli opettajan sekä 'oppilaiden' välillä. Pyrinkin parhaani mukaan tuomaan vähän keskustelua mukaan jokaiseen uuteen ryhmään, tai uudesta käsitellystä aiheesta, jotta jännittyneempiä osallistujia saataisiin hieman 'vapautettua.' Digiongelmat aiheena olivat kuitenkin monille jännittävä ja tuntematon, ja ihmiset eivät kenties olisi uskaltaneet monesti sanoa jotain yksinkertaisesti siinä pelossa, että saisivat itsensä kuulostamaan tietämättömiltä tai hölmöiltä. Useammalla osallistujalla oli taustalla ajatus, että 'pitäisi minun tämänkin nyt tietää' ja että 'ei-hän tätä nyt edes kehtaa kysyä.' Kun sain osallistujat huomaamaan ja tiedostamaan, että kaikki he ovat kursseilla ns. samassa junassa, tunnelma vapautui huomattavasti ja tulevien viikkojen tunnit olivat usein paljon eläväisempiä ja keskusteluntäyteisempiä. Ihmiset alkoivat uskaltaa kysyä enemmän.

Tämä kertoi minulle alusta alkaen, että digikurssit toimivat erinomaisesti pienissä ryhmissä, pienellä porukalla. Toki kyseisen ryhmän dynamiikasta ei kukaan voi tietää etukäteen ennen kurssien alkua, sillä kaikki ihmiset ovat erilaisia. Kuitenkin tuli nopeasti selväksi, että digiongelmia arastetaan paljon. Siksi niitä on helpompi käsitellä yksin ja yhdessä sellaisella porukalla, jossa kaikilla on tilaa hengittää, tutustua, ja huomata että ollaan kaikki pitkälti samalla viivalla – ja ettei mitään nolosteltavaa ole.

Pienessä ryhmässä kun ihmiset nopeasti pääsivät tutustumaan toisiinsa, saattoivat he tunnin aikana tai sen jälkeen jäädä peilaamaan digiongelmia toistensa kanssa. Kun jollakulla oli esimerkiksi vaikeuksia karttasovelluksen käytössä, toinen riensi kertomaan kuinka hän oli saman ongelman äärellä aiemmin keväällä mutta tajusi sitten mistä painetaan ja mitä. Joskus tunnin

ohjelmaa piti hieman venyttää, koska keskustelua ajankohtaisista digiaiheista, kuten pankkihuijauksista, syntyi niin luontevasti. Osallistujat saattoivat keskustella aiheesta, kysyen opettajan ja toistensa mielipidettä ja neuvoja, pitkiäkin aikoja. Vaikka joka opetuskerralle olin rakentanut oman rungon ja aikatauluttanut viikkotunnit, annoin mielelläni tilaa keskustelulle, sillä tässä saatoimme puolin ja toisin oppia aina jotain uutta.

Osallistujilla oli ryhmissä paljon erilaisia ongelmia ja kysymyksiä. Usein samoja ongelmia esiintyi aina myöhemmilläkin kursseilla, mutta vaihtelua oli runsaasti. Toisia saattoivat vaivata laitteiden käyttö yleisesti, toisia netinkäyttö, toisia pankkiasiat, toisia tietoturva ja salasanat. Useimmat ongelmat keskittyivät sekä laitteiden yleiskäyttöön että tietoturvaan. Laitteiden yleiskäytöllä viittaa siihen, mitä painikkeita laitteissa on ja miten niitä käytetään, sekä mistä painamalla laitteesta löytyy mitään. Mobiililaitteet ovat nykyään suurelta osin kosketusnäyttöisiä, ja tämä toi etenkin vanhemmille kävijöille paljon vaikeuksia, ruudun painikkeiden ollessa kovin pieniä ja sormien motoriikka jo heikompaa. Tietokoneissa taas on valtavasti näppäinyhdistelmiä, joita ei useimmiten muista tai joista suurin osa ei edes tiennyt. Mitä tietoturvaan tulee, keskustelimme paljon nykypäivän puhelin- ja nettihuijauksista, pankkihuijauksista, ja vi-ruksista. Tässä pääsin antamaan useita konkreettisia esimerkkejä, joidenkin ryhmäläisten ohella. Tämä aihe selkeästi pelotti monia, ja moni muu taas suorastaan havahtui siihen, kuinka paljon tällaisia huijauksia oikeasti tapahtuu ja kuinka helppo niihin on tosiaan jäädä 'ansaan.'

Palatakseni vielä ergonomiaan, etenkin iäkkäämmille ryhmäläisille ongelma oli usein näppäinten pienuus ja ruutujen koko. Lisäksi tietokoneella saattoi olla hankala käyttää kosketuslevyn hiirtä jos ei ollut omaa erillistä hiirtä mukana. Tästä johtuen minun tai apuohjaajien (AMK:n opiskelijoiden) oli usein käytävä ryhmäläisten luona ohjaamassa kädestä pitäen, auttamalla käyttämään kosketusnäyttöä tai -levyä, tai etsimässä asetuksista miten ruudun painikkeita saa suuremmiksi. Ongelma oli yleinen, ja isommassa ryhmässä vastaavanlaiseen tukemiseen ei varmasti olisi opettajan puolesta ollut yhtäläillä aikaa.

Jälleen tulin siihen lopputulokseen, että isoissa ryhmissä vastaavanlainen tuki, avoin keskustelu, ja esimerkkien jakaminen ryhmätovereiden kanssa ei onnistuisi yhtäläillä. Lisäksi, koska käsiteltäviä aiheita oli kovin paljon ja osallistujat halusivat aina syvempää keskustelua aiheista, tällaiseen ei isoissa ryhmissä olisi riittänyt aikaa.

5.3 Muut kuin seniorikansalaiset kursseilla – omat havainnot

Vaikka ehdoton enemmistö kurssilaisista oli senioreita, kursseilla kävi myös nuorempaa väkeä. Keski-ikäisiä osallistujia oli mukana lähes kaikissa ryhmissä, sekä miehiä että naisia. Nuoria aikuisia, noin 30- tai alle 30-vuotiaita, kävi taas erittäin vähän ja satunnaisesti: heitä ei ollut juuri ilmoittautunut etukäteen kursseille.

Hieman yllättäen kuitenkin kaikilla osallistujilla, ei pelkästään ikäihmisillä, oli paljon kysyttävää ja asiaa mielen päällä. Keski-ikäisillä ja nuoremmilla osallistujilla oli moninaisia ongelmia laitteiden käytön kanssa, netin käytössä, verkkopankissa, tai tunnusten ja salasanojen käytössä. Ongelmat olivat siis pitkälti samoja kuin senioreilla, mutta yksi selvä ero oli laitteiden käytön ergonomiassa: siinä missä iäkkäämmillä osallistujilla ongelmaksi nousi laitteiden kanssa usein niiden näppäinten pieni koko, tai näppäimistön täysi puute ja korvaaminen kosketusnäyttöillä, tätä ongelmaa ei esiintynyt nuoremmilla osallistujilla.

Varsinaisesti 'nuorempia' osallistujia, eli nuoria aikuisia, kävi kursseilla vain kourallinen, ja moni heistä vain tutustumassa yhdellä tai kahdella opetuskerralla. Heillä saattoi olla yksi tai kaksi asiaa, joita he olivat tulleet kysymään, tai pieni ongelma johon hakivat ratkaisua kurssilta. He käyttivät yleisesti laitteita hyvin luontevasti, ja opetuksen aikana usein enemmän havainnoivat asioita ja poimivat pieniä yksityiskohtia opetuksesta kuin olisivat aktiivisesti olleet mukana oppimassa ja kysymässä.

Keski-ikäisiä osallistujia oli kursseilla paljon - vähemmän kuin senioreita, mutta paljon enemmän kuin nuoria aikuisia. He olivat aina aktiivisesti mukana kursseilla, kyselivät ja keskustelivat, ja toivat mukanaan senioreiden tavoin usein muistiinpanovälineet sekä listan asioista, joita kysyä ohjaajalta. Myös he käyttivät kuitenkin laitteita usein luontevasti, ja paljon sujuvammin kuin ikäihmiset. Monesti keski-ikäiset ryhmäläiset myös opetuksen ohessa tukivat ja neuvoivat kykyjensä mukaan vanhempia ryhmäläisiä.

Kaiken kaikkiaan arvioisin nuoria aikuisia olleen kurssien osallistujista n. 5%, keski-ikäisiä (työikäisiä) n. 35%, ja loput 60% senioreita (eläkeiän ylittäneitä). Siinä missä alle seniori-ikäisillä osallistujilla oli kursseilla paljon digiaiheisia ongelmia, kysyttävää, ja opittavaa, he käyttivät kuitenkin laitteita ja nettiä sujuvasti. Suurin osaamisen puute, ja eniten ongelmia, esiintyi senioreilla.

5.4 Kesällä 2022 kehittävänä harjoitteluna toteutettu digineuvonta Fingerroosin Tarina-ryhmässä, sen tarjoama palaute ja omat havainnot

Arvo-hankkeen digikurssien jälkeen, kesällä 2022, olin mukana myös Fingerroosin säätiöllä järjestettävässä viikoittaisessa Tarina-ryhmässä. Tulin mukaan ryhmään osana kehittävää harjoittelujaksoani. Tarina-ryhmä on avoin kohtaamispaikka Fingerroosin Runola-toimitiloissa, joka järjestetään kahdesti viikossa ja joissa käy pääasiassa ikäihmisiä. Tarinaan voi tulla keskustelemaan, kertomaan ja kuuntelemaan tarinoita, kohtaamaan toisia ja kokemaan vertaistukea omassa arjessa. Paikalla on usein myös ryhmänohjaaja joka johdattaa keskustelua ja järjestää esimerkiksi kahvittelut, mutta joskus kävijät kokoontuvat keskenään.

Tuoreeltaan digikurssien järjestämisen jälkeen minut pyydettiin mukaan Tarina-ryhmiin vetämään digitukea matalan kynnyksen digiapu-periaatteella. Osallistuin siis kahteen kahden tunnin mittaiseen Tarina-ryhmään joissa paikalla oli useita senioreita. Molemmilla kerroilla läsnä oli noin 10-12 senioria, naisia enemmän kuin miehiä. Keski-ikä oli molemmissa ryhmissä arviolta n. 70-75 v. Koin, että näistä ryhmistä sain paljon lisäpohdittavaa ja analysoitavaa tämän opinnäytetyön tutkimusta varten.

Varsinaista ohjeistusta tai toivetta, millaista digitukea tarjoaisin senioreille ryhmissä, ei tullut. Päätin lähteä kuulostelemaan ryhmiin, millaisia ihmisiä siellä on läsnä, ja millaisia ongelmia heillä on. Koska en tiennyt mitään ihmisistä etukäteen, olin myös valmistautunut kohtaamaan kaikenlaisia digiongelmia. Näin helpoimmaksi tutustua ensin sekä ryhmään kokonaisuutena että ryhmäläisiin yksi kerrallaan, ja sitten kuulostella, josko tarjoaisin yleistä luentotyypistä digineuvontaa tai yksilöneuvontaa jokaiselle. Ryhmän rakenne oli avoin ja keskustelu täysin vapaata, joten stressiä ei tullut siitä, miten saisin digituen toteutettua. Ryhmä oli alusta alkaen helposti lähestyttävä ja ihmiset ystävällisiä, kuten osasin odottaakin, molemmilla ryhmäkerroilla.

Senioreiden taitotaso ryhmissä ei vaihdellut paljoa, ja olikin suunnilleen odotusteni vastaista tasoa: perusasiat osataan, mutta mitään monimutkaisempaa tuskin ei. Tarinan seniorit osasivat yllättävän monipuolisesti käyttää erilaisia laitteita, aina puhelimesta tabletteihin ja tietokoneisiin. Kaikilla oli kuitenkin omat kysymyksensä joihin he halusivat vastauksia, ja ongelmat joihin halusivat ratkaisuja. Pidinkin siis senioreille kovin avoimen Tarina-keskusteluryhmän, jossa annoin keskustelun soljua digi-aihepiiriin puitteissa aiheesta toiseen. Saatoimme aloittaa

puhelimista, ja sitten päädyimme huijauspuhελuiden kautta tietoturva-aiheeseen yleisesti. Keskustelu eteni tähän malliin kovin luontevasti molemmilla ryhmäkerroilla, ja pysähdyksiä tai mitään ongelmia ei tullut. Seniorit olivat innolla mukana keskustelussa, ja aina silloin tällöin poimin tärppejä ryhmässä käymästämme keskustelusta ja tartuin niihin tarkemmin. Lisäksi sain paljon kysymyksiä eri aiheista keskustelun lomassa, ja pyrin vastaamaan niihin heti parhaani mukaan, jotta kaikki osallistujat hyötyisivät samalla vastauksista.

Ryhmien ensimmäinen tunti kului vapaan keskustelun parissa olotilassa, toisella tunnilla siirryimme kahvittelemaan ruokapöydän ääreen. Tarina-ryhmät noudattavat tavallisesti vastaavaa rytmiä. Kahvipöydässä keskustelu vapautui entisestään: kahvin juonnilla ja sillä että keskusteluun osallistujilla on jotain konkreettista tekemistä puheen lomassa tuntuu olevan jokin psykologinen, rauhoittava vaikutus. Ohjaajana minulle oli kuitenkin myös etuna se, että ryhmäläiset olivat kaikki ennaltaan hyviä tuttuja keskenään ja osallistuneet Tarinaan jo kenties pitkäänkin. Ståhlbergin (2019, 22) mukaan Innanen (2011) kirjoittaa, että ryhmän ohjaajan ymmärtäessä panostaa erityisesti ryhmän alkuvaiheeseen voi ryhmän yhteisöllinen tuntuma ja keskittyminen oleelliseen syntyä kuin itsestään. Koska ryhmäläiset olivat jo ennestään tutussa joukossa ja turvallisessa tilassa keskenään, ohjaajana minun työtaakkani pieneni merkittävästi ja sain keskittyä juuri oleelliseen, eli digituen tuomiseen ryhmälle. Varsinainen ryhmäytyminen voitiin ohittaa, ja keskustelutunnelma oli heti alussa läsnä. Ohjaajana lähdin siis heti ryhmien alusta lähtien vetämään digikeskustelua.

Ryhmien aikana pinnalle nousi useita huomioita. Ensimmäiseksi, moni oli sitä mieltä, että digiapua on hankala löytää ja sitäkin enemmän saavuttaa tänä päivänä. On toki useita digiapuryhmiä ja on kaupunkilaisten neuvontapisteitä, mutta jokaiselle tarpeisiin vastaavaa digineuvontaa ei löydy aina kovin paljoa. Havaitsin, että näissä pienryhmissä kaikki Tarina-ryhmien seniorit keskustelivat avoimesti digiasioistaan ja ongelmistaan, ja uskalsivat sekä kysyä neuvoa minulta että peilata ongelmiaan muiden ryhmäläisten kanssa. Tämä kertoi, että ryhmän pieni koko oli omiaan tuomaan senioreille levollisen keskustelutilan jossa sai ja uskalsi tuoda oman äänensä kuuluviin. Tämä tuki entisestään havaintojani siitä, miten pienryhmämalli tuntui parhaalta tuoda digiapua senioreille. Vastaavaa pienryhmäneuvontaa Turusta ei tunnu löytyvän paljon, ja myöskään Tarina-ryhmien senioreilla ei ollut tällaisesta paljon kokemusta kertomansa perusteella.

Toiseksi, tietoturva oli asia, joka vaivasi montaa osallistujaa. Asioista keskusteltaessamme monen puheesta nousi esille jopa huoli. Monien mielestä huijauksista, tietoturva-asioista, viruksista ja muusta ei ole tarpeeksi helppoa saavuttaa tietoa, ja etenkin tänä päivänä nämä asiat ovat yhä enemmän pinnalla vallitsevan maailmantilanteen vuoksi. Jotkut olivat sitä mieltä, että kaikki tieto pitäisi nykyään löytää netistä, joka taas ei monille ole lainkaan itsestäänselvyys. Toiset ajattelivat, että tietoturvasta ei ole tarpeeksi varmaa tietoa yleisesti: esimerkiksi mitä virustorjuntaohjelmaa tulisi käyttää, millä nettisivuilla ei tulisi vierailia, millaisiin puhelinnumeroihin ei tulisi vastata, jne. Tekniikan kehittyessä maailma monimutkaistuu alati, ja laitteet ja netti monimutkaistuvat myös kaiken aikaa uusien ohjelmien, nettisivujen, ja toimintojen myötä. Monet seniorit tuntuivat olevan hakoteillä, mitä kannattaa nykyään käyttää ja mihin voi enää luottaa. Aiheeseen oli vaikea ottaa yleistä kantaa, sillä se on kovin laaja ja alati muuttuva, mutta tarjosin osaamaani asiantuntijanäkemyksiä digiohjaajana ryhmäläisten ongelmiin tähän liittyen.

Kolmanneksi huomasin, että kuten saatoin todeta jo Arvo-hankkeen digikursseissakin, intoa senioreilla ainakin löytyy. He omistivat monia laitteita, ja toivat niitä myös Tarinaan minulle näytettäväksi. Selkeästi ikäluokalla on siis halua oppia ja pysyä mukana tekniikan kehityksessä. Eväät siihen pitäisi siis pystyä senioreille myös tarjoamaan.

5.5 Tutkimuksen yhteenveto

Seniorien tarpeisiin vastaavan digiohjauksen kehittämisen- ja tuottamistutkimusta varten havainnointiin yhteensä noin sataa senioria. Kaikista näistä senioreista noin 90% tuli Arvo ihmiselle-hankkeen digikursseilta, ja näistä senioreista kuutta haastateltiin erikseen tutkimukseen. Loput noin 10% senioreista olivat Fingerroosin Tarina-ryhmistä.

Ennen tutkimustulosten tarkempaa analyysiä lyhyt kertaus digituen nykytilanteesta yleisesti. Digitukea on tarjolla paljon, sekä kontakti- että etäopetuksena. Tämä ohjaus voi olla niin kertaluontoista asiakaspalvelua kuin kurssimuotoista opetusta. Monesti matalan kynnyksen digineuvontaa tarjotaan esimerkiksi yhdistysten tiloissa ja eri palvelupisteissä. Tämä on kuitenkin kertaluontoista neuvontaa jossa asiakaspalvelija voi opastaa ehtiessään esimerkiksi tietokoneohjelmien tai netin käytössä, tai auttaa vastaamaan kysymyksiin liittyen johonkin kävijän mukanaan tuomaan laitteeseen. Kursseja järjestetään myös jonkin verran esimerkiksi työväenopistoilla tai eri yhdistysten toimitiloissa. Kuitenkin omien havaintojeni sekä digituessa saamani palautteen myötä olen ymmärtänyt että monella seniorilla on hankaluuksia saada tietoa

digiohjauksesta tai -kurseista. Useat seniorit ovat kertoneet kuinka digineuvonnasta tai kurseista saattaa olla kuullut vain tutuilta, jotka ovat kuuluneet tukea järjestävään yhdistykseen. Toisinaan taas saattaa nähdä kaupan ilmoitustaululla ilmoituksen tai mainoksen lähialueella järjestettävästä digiopastuksesta.

Valtiovarainministeriön ja Digi- ja väestötietoviraston yhteisestä digitaitokartoituksesta saamme myös arvokasta lisätietoa seniorien mieltymyksistä ja ajatuksista liittyen digituen saantiin ja laatuun nykyisellään. Ensimmäisenä huomiona nousi esiin yhteensä 1051 puhelinhaastattelusta kerätty tieto, jonka mukaan lähes 38 % vastaajista turvautuu digituessa läheisiin ja sukulaisiin. (Valtiovarainministeriö & Digi- ja väestötietovirasto 2020) Vaikka läheisten tuki on tärkeää, se ei silti takaa ammattimaista digiopastusta. Mitä tällaiseen tulee, vastanneista 16% vastasi hyödyntävänsä ilmaista etäneuvontaa, 7% eri palveluntarjoajien ilmaista neuvontaa, ja kasvotusten annettavaa ilmaista neuvontaa vain 5%. Vastanneista 0.4% ilmoitti ettei saa tukea tällä hetkellä lainkaan, eikä tiedä mistä sitä saada.

Lisäksi osana Digi- ja väestötietoviraston tutkimusta saatiin paperi- ja digikyselyillä yhteensä 12,748 vastausta. Näistä moni vastaajista nosti esille huolen perinteisistä kohtaamisista, eli toisinaan kasvotusten tai vähintään puhelimitse annettavien palveluiden saatavuudesta.

Sitten tämän työn tutkimustuloksiin. Ensiksi mainittakoon, että iso osa tutkimukseen suoraan osallistuneista (haastateltavat) tai tutkimusta varten havainnoitavana olleista henkilöistä oli sitä mieltä, että teknologia kehittyä lähestulkoon pelottavan nopeasti, ja ns. 'kärkyiltä putoaminen' on monella mielessä. Toiseksi tietoturva-asiat, kuten salasanat ja niiden ylläpito sekä huijareiden välttäminen, vaivasivat montaa henkilöä ja olivat usein keskustelun aiheena. Luonnollisesti, jos laite on monimutkainen käyttää ja sen päälle ei täysin ymmärrä, on helppo pelätä sitä, että tekee jotain väärää ja laitteen tiedot päätyvät 'vääriin käsiin.' Tietoturva on aiheena usein esillä myös mediassa, ja iltapäivälehdistä saa lukea pankkien ja eri yritysten nimissä esiintyvistä huijareista tämän tästä. Tämä pelottava yleiskuva huijausten lisääntymisestä on nykyään myös vankalla pohjalla, sillä viime vuosina kyberuhkien, kuten tietojen kalastelun ja haittaohjelmien levittämisen, määrä on lisääntynyt. (ETLA 2020)

Mitä senioreiden aiempaan digiohjauskokemukseen tulee, sitä ei heillä ole ollut paljoa. Valtaosa tutkimukseen osallistuneista tai sitä varten havainnoituista senioreista ei ole aiemmin saanut digiopastusta, ja jos ovat, heidän apunaan on usein ollut sukulainen tai ystävä. Ammattita-

soista digiopastusta harvat ovat saaneet, ja tähän on erilaisia syitä. Ensinnäkin, monien senioreiden mielestä digiopastusta on hankala löytää. Arvo-hankkeen digikursseille osallistuneet senioritkin saattoivat tulla kurssille vasta toisella opetuskerralla, ja kertoivat, että eivät olleet aiemmin kuulleet digiopastuksesta. Joskus kursseille osallistui viimeisellä viikolla tai kahdella 'mattimyöhäisiä' jotka eivät olleet kuulleet opastuksesta aiemmin, vaikka kävivät säännöllisesti yhdistysten tiloissa tai toimintakeskuksissa, joissa kursseista tiedotettiin.

Toiseksi, senioreille digiopastus on joskus ollut hankala saavuttaa. Vaikka oltaisiin oltu tietoisia digiopastuksen järjestämisestä tietyinä ajankohtana ja tietyissä toimitiloissa, paikalle pääsy voi olla ongelmallista. Joskus toimitilat ovat syrjempänä kaupungin laidalla, ja liikenneyhteydet eivät ole parhaat; joskus taas toimitilat ovat suuria ja niissä on paljon toimintaa, jolloin digiopastuksen löytäminen tiloista on työlästä ja lisää epävarmuutta kokeilun suhteen. Monelle haastatteluihin osallistuneelle, sekä tutkimuksen aikana työn tekijän jututtamalle seniorille, on ollut iso kynnyks osallistua digiopastukseen jos se on järjestetty isossa ryhmässä tai suurissa tiloissa. Vastaavaa digiopastusta on Turussa jonkin verran tarjolla. Monet haastateltavat mainitsivat erikseen kuinka Arvo-hankkeen digikurssien ryhmäkoko oli houkutteleva ja juuri sopivan kokoinen.

Mitä digilaitteisiin ja palveluihin itsessään tulee, laitteiden monimutkaisuus vaivasi monia. Mobiililaitteet saivat tutkimusta varten jututetuilta senioreilta monta mainintaa, kun puhuttiin siitä, mitkä laitteet ovat hankalimpia käyttää tai vaativat eniten opettelua. Puhelimissa ja tableteissa on nykyään lähes poikkeuksetta kosketusnäytöt, ja tuntuu, että näppäinpuhelimet ovat alkaneet palaamaan taas relevanteiksi enemmän vasta viime vuosina. Doro-mallisia näppäinpuhelimia myydään senioreille nykyään paljon. (YLE 2021) Monella allekirjoittaneen itsensä opastamalla senioriasiakkaalla on ollut vaikeaa etenkin kosketustuntuman saanti älylaitteisiin. Kosketusnäytöissä ikonit ovat usein pieniä, ja harhapainallus on helppo erhe, joka usein saattaa viedä käyttäjän täysin erinäköiseen ympäristöön totutusta. Lisäksi painikkeita on nykylaitteissa valtavasti. Mobiililaitteissa tämä on etenkin tuttu ongelma, ja se vaivasi monia, niin haastateltavia kuin ryhmiin osallistuneita muita senioreita.

Digiopastuksen rakenne sai senioreilta kiitosta ja positiivista palautetta. Pidettiin siitä, kuinka ryhmissä on tilaa keskustelulle, ja apua saa sekä ohjaajalta, että vertaistukena muilta kävijöiltä. Tämä toistui niin digikursseilla, kuin Fingerroosin Tarina-ryhmissä. Molemmissa avoin keskustelu oli tärkeää, ja seniorit olivat tyytyväisiä saadessaan peilata ongelmiaan muiden ikätovereiden kanssa. Tämä rikastutti kokemusta paljon, ja seniorit oppivat mielestään enemmän

kuin pelkästään kyselemällä digiohjaajalta. Joku saattoi joskus yllättyä, että jollakulla toisella olikin sama ongelma kuin hänellä itsellään, ja nyt he yhdessä olivat täällä etsimässä siihen ratkaisua, 'samalla viivalla.'

6 YHTEENVETO

6.1 Johtopäätökset

Tutkimuksesta selvitetyn tiedon pohjalta kasattiin erillinen opas, nimeltään Pieni Digioppaan opas. Opas löytyy työn liitteenä. Siinä kerrotaan kattavammin, millaista on tutkimuksessa olleiden senioreiden perusteella tarpeisiin vastaava digiopetus, varsinkin ryhmille tai pienryhmille kehitettynä.

Seuraavaksi kerrataan tiivistetysti johtopäätökset, jotka tutkimuksen tuloksista tehtiin, ja jotka on tarkennettu ja kattavammin esitetty edellämaitussa oppaassa.

Senioreiden taitotaso laitteiden ja netin käytössä, yleisesti digiasioissa, oli kovin vaihtelevaa. Toiset vasta eläköityneet seniorit saattoivat olla osaamattomia tietokoneen ja netin käyttäjiä ja käyttivät vielä vanhanmallista puhelinta, kun taas jotkut kovasti iäkkäämmät seniorit saattoivat olla varsinaisia some-guruja ja päivittää älylaitteellaan tai läppärillään Facebookia tämän tästä.

Laitteiden tuntemus oli siis vaihtelevaa, kuten myös se millaisia digilaitteita omistaa tai toistuvasti käyttää arjessa. Digiohjaajan kannattaa siis varautua siihen, että laitteita voi tulla osallistujilta monenlaisia ja pitkältä aikahaarukalta: niin 20-vuotiaita puhelinmalleja ja vanhoja läppäreitä kuin uusia tuliteriäkin laitteita.

Siinä missä laitteiden tuntemus ja omistettavuus vaihteli paljon, seniorit olivat useasta asiasta samaa mieltä tai kokivat monet asiat samalla tavalla. Valtaosa senioreista koki laitteiden monimutkaisuuden ongelmallisena; laitteet kehittyvät kaiken aikaa ja kun ostaa pari vuotta vanhan puhelinmallin, pian se on jo 'menneen talven lumia' ja markkinoilla on jo täysin erilaisia malleja. Digiohjaajan olisi hyvä käydä senioreiden kanssa läpi digiohjauksessa mahdollisimman paljon erilaisia laitteita ja malleja, jotta katsaus digilaitteisiin ja niiden kehitykseen avartuu. Esimerkiksi näppäinpuhelimissa ja älypuhelimissa on paljon eroja, ja edelleen noin puolet senioreista käyttävät näppäin- ja puolet älypuhelimia, mutta kaikkien olisi hyvä tuntea molempia tyyppisiä.

'Kärkyiltä putoaminen' pelotti monia senioreita; eri malleihin ja laitteisiin tutustuminen helpottaa myös tätä pelkoa ja sen tuomaa epävarmuutta laitteiden käytössä ja käyttöönotossa.

Tietoturva-asiat olivat äärimmäisen kysyty puheenaihe, johon valtaosa senioreista halusi apua ja lisätietoa; niin henkilökohtaisella kuin yleisellä tasolla. Etenkin tänä aikana jolloin huijaukset

liikkuvat valtoimenaan, on digiohjaajan tärkeä opastaa niin salasanojen hallinnassa, turvallisuudessa netin selailussa, kuin tietojen luovuttamisessa. Mitä itse huijauksiin tulee, niitä esiintyy paljon erilaisia ja myös monille digiopastukseen osallistuneille senioreille oli soitettu huijauspuheluita. Erityyppisiä huijauksia, kuten puhelin-, tekstiviesti-, FB Messenger-, ja sähköposti-huijauksia olisi tärkeä käydä läpi opetuksessa jotta huijaustapauksia saadaan ennaltaehkäistyä: seniorit kuuluvat riskiryhmään tässä tapauksessa. Havainnolliset esimerkit esim. omista huijausviesteistä olivat hyvä lisä opetukseen ja aiheuttivat paljon keskustelua ryhmässä ja opettajan kanssa.

Tietoturvaan kuuluvat myös pankkiasiat, ja verkkopankin käyttöopastukseen kannattaa varautua. Tämä oli yksi kysytyimmistä aiheista digikursseilla ja muussa digitoiminnassa tutkimuksen aikana. Kaksiosainen tunnistautumisen, ja siihen siirtyminen perinteisistä avainlukulistoista, aiheutti paljon kysymyksiä ja keskustelua. Tämän käyttöä olisi hyvä havainnollistaa senioreille omilta laitteilta.

Mitä itse digiopetuksen rakenteeseen, ryhmiin, ja niiden kokoamiseen tulee, seniorit suosivat pääasiassa pienryhmiä. Kontaktiopetusta pidettiin tärkeänä, ja sitä, että opettaja on aina 'lähellä.' Pieni ryhmäkoko auttoi joitain tutkimukseen osallistuneita senioreita lähtemään mukaan digiopetukseen helpommin, ja pienessä ryhmässä keskustelu toimi paremmin. Lisäksi monet arastivat sitä, kuinka isossa ryhmässä on paljon ääntä ja kysymyksiä esitetään valtavasti. Suurelta osin yhtämielinen toteamus oli siis se, että digiopastukseen sopii parhaiten pieni ryhmäkoko, tuettuna tarpeen mukaan enintään yhdellä tai kahdella avustajalla. Jälkimmäinen on erityisen tärkeää siksi, että alan opiskelijat ovat isolta osin diginatiiveja. Diginatiivien teknologiaosaaminen on laajalti hyödyntämättä jätetty resurssi, joka olisi mahdollista valjastaa osaksi opetuksen käytänteitä. (Mäkitalo & Wallinheimo 2012, 22)

Digiopetus on myös paljolti pedagogista. Opetuksessa täytyy olla tietty ote, jotta seniorit saavat sekä motivaation oppimiseen ja ongelmiansa korjaamiseen että ns. 'pysyvät kärryillä' alati muuttuvassa ja monimutkaistuvassa digimaailmassa. Osa opetuksesta menee helposti ohi, jos ei tunne käsiteltävän aiheen perusteita tai jos niitä ei pohjusteta tarpeeksi hyvin ennen opetuksen alkua. Digi-aiheet vaativat paljon pohjustusta ja toistoa, sillä erilaisia painikkeita, ruutuja, näppäinyhdistelmiä, jne. on lukemattomia. Varma, johdonmukainen, mutta silti erittäin maanläheinen ote opettamiseen varmistaa digiohjauksen sujuvuuden, sekä se, että muistaa toisten olevan aivan eri tasolla eri aiheissa kuin toisten.

6.2 Oma pohdinta ja työn arviointi

Vaikka tutkimus oli vain pintaraapaisu tärkeään aiheeseen, se tarjosi silti varmistusta asioihin, joita tulisi huomioida digituen järjestämisessä ja toteuttamisessa senioreille. Tutkimus tarjosi paljon tietoa senioreiden tottumuksista, peloista, ja toiveista digiasioihin liittyen.

Tutkimus perustui isolta osalta havainnointiin ja aiempaan kokemukseen. Olisin toivonut enemmän konkreettista materiaalia kuten haastatteluita, sillä kaikkalainen vuorovaikutus senioreiden kanssa oli todella mielekästä, silmiäavaavaa ja kokemuksia rikastavaa. Olisin voinut käyttää enemmän aikaa senioreiden löytämiseen haastatteluita varten, mutta haastattelukriteerini sekä ajan käyttö pitivät haastateltavien määrän melko pienenä. Lisäksi jotkut seniorit eivät olleet halukkaita lähtemään haastateltavaksi.

Olen tyytyväinen konkreettiseen tuotokseen, digioppaaseen, jonka tutkimus tuotti. Se kertoo, melko yksinkertaisesti esitettynä, kaikki pääpiirteet digituen suunnittelun ja toteutuksen huomioimisessa. Se ei kuitenkaan esitä opetusta ja sen laatimista juuri niin kuin se 'ehdottomasti' pitäisi tehdä. Digiopetusta tehdään erilaisille ihmisille, ja opetus muovautuu pitkälti senioreiden mukaan. Mitä aiheita käydään läpi, ja miten niitä käsiteltäisiin. Opas on enemmän suuntaantava, ja kertoo mm. yleisimpiä käsiteltyjä ja pyydettyjä digiopetusaiheita, ja toimiviksi todettuja tapoja joita ottaa käyttöön digiopetuksessa.

Kuten todettua, tutkimus pohjautuu paljon omaan havainnointiin. Kuitenkin kaiken sen digiopetuksen aikana jota tutkimus käsitteli, (digikurssit Arvo-hankkeessa sekä Fingerroosin säätiön Tarina-ryhmät) kohtasin noin sata eri senioria joilla kaikilla oli paljon kysyttävää mutta myös annettavaa. Heiltä sain kuulla toiveita, huolia, kokemuksia, ja paljon muuta. Näiden senioreiden kanssa toimimisen perusteella alan tuntemus, sekä senioreiden suhtautuminen digialaan, avartui paljon.

Tekniikka kehittyä kaiken aikaa, ja opetuksen on kehityttävä sen mukana. Sukupolvet vaihtuvat, ja on mielenkiintoista ajatella, millaisen digiavun tarpeessa Z-sukupolvi ja nykypäivän diginatiivit ovat itse eläkeläisiässä, 40-50 vuoden kuluttua. Lienee selvää, että digitukea tullaan tarvitsemaan vielä noinkin päivinä.

LÄHTEET

- Kourula, Suvi 2022. Ikääntyneiden psykososiaalisen ympäristön kehittäminen korona-aikana. LAB-ammattikorkeakoulu. Terveystieteiden tutkimuskeskus (AMK), Sosiaali- ja terveysala. Opinnäytetyö. Viitattu 8.10.2022. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/753488/Kourula_Suvi.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Fingerroosin säätio 2022. Säätio. Viitattu 9.10.2022. <https://fingerroos.net/saatio>
- Valtiovarainministeriö 2022. Digituen vakiinnuttaminen. Viitattu 11.10.2022. <https://vm.fi/digituen-vakiinnuttaminen>
- Suomidigi.fi 2022. Etänä annettava digituki. Viitattu 11.10.2022. <https://www.suomidigi.fi/ohjeet-ja-tuki/digituki/etana-annettava-digituki>
- Eura 2014 – EU:n rakennerahastojen hallintajärjestelmä 2022. Viitattu 11.10.2022. <https://www.eura2014.fi/rrtiepa/projekti.php?projektikoodi=S22397>
- Turun AMK 2022. ARVO ihmiselle – verkoston avulla moniammatillista tukea elämänhallintaan. Viitattu 11.10.2022. <https://www.turkuamk.fi/fi/tutkimus-kehitys-ja-innovaatiot/hae-projekteja/arvo-ihmiselle-verkoston-avulla-moniammatillista-t/>
- Ståhlberg, Leena 2019. Pienryhmäohjaajan opas. (E-kirja) Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Oulun ammattikorkeakoulu 2019. Osuvaa ohjausta! – seminaari 22.3.2019. Viitattu 27.10.2022. <https://docplayer.fi/127394367-Digiohjausta-kaikille.html>
- Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa 2005. Haastattelu – Tutkimus, tilanteet, ja vuorovaikutus. (E-kirja) Tampere: Vastapaino.
- Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. (E-kirja) Tampere: Vastapaino.
- Valtiovarainministeriö & Digi- ja väestötietovirasto 2020. Digitaitokartoitus – Puhelinhaastattelut ja digitaitotasot. Viitattu 9.11.2022. <https://vm.fi/documents/10623/30029448/Digitaitokartoitus+%E2%80%93Puhelinhaastattelut+ja+digitaitotasot.pdf/46d3e178-fff7-bbb3-69c9-835d10e3c273/Digitaitokartoitus+%E2%80%93Puhelinhaastattelut+ja+digitaitotasot.pdf?t=1598850653142>

Valtiovarainministeriö & Digi- ja väestötietovirasto 2020. Digitaitokartoitus – Digitaalinen kysely. Viitattu 9.11.2022. <https://vm.fi/documents/10623/30029448/Digitaitokartoitus+%E2%80%93+Digitaalinen+kysely.pdf/52d627ca-89a0-605d-5003-a0eff0248898/Digitaitokartoitus+%E2%80%93+Digitaalinen+kysely.pdf?t=1598850515996>

ETLA 2020. Kyberuhat yleistyvät – miten Suomen yritykset pärjäävät? Viitattu 28.11.2022. <https://www.etla.fi/julkaisut/kyberuhat-yleistyvat-miten-suomen-yritykset-parjaavat/>

YLE 2021. Korona-ajan alku teki hypähdyksen senioripuhelinvalmistajan myyntiin – yritykset ostivat työpuhelimiksi. Viitattu 28.11.2022. <https://yle.fi/a/3-11831732>

Mäkitalo, Eino & Wallinheimo, Kirsi 2012. Virtuaaliset ympäristöt – Innostava oppiminen, tehokas koulutus. (E-kirja) Helsinki: Talentum.

LIITTEET

Liite 1. Pieni opas digiopastukseen. <https://www.slideshare.net/secret/8iYphk4JZMcZuv>

Liite 2. Pieni opas digiopastukseen. (vaihtoehtoinen linkki) https://1drv.ms/p/s!Ai-qYUGz6_UeJhSN2WiJg9I52p_C6?e=vFbjf6