



Haasteet ja asenteet, jotka estävät ikäihmisiä hyväksymästä ja käyttämästä teknologiaa

Monimenetelmätutkimus

Linda Treuthardt

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Masterutbildning- Social- och hälsovårdstjänster för framtidens välfärdssamhälle (HYH)
Identifikationsnummer:	9142
Författare:	Linda Treuthardt
Arbetets namn:	Utmaningar och attityder som hindrar äldre från att acceptera och använda teknik
Handledare (Arcada):	Ira Jeglinksy-Kankainen & Heikki Paakkonen
Uppdragsgivare:	Helsingfors stad
<p>Sammandrag:</p> <p>Finlands befolkning åldras på grund av minskat födelsetal och ökad medellivslängd, vilket kräver att samhället förbereder sig för de förändringar detta medför och orsakar. Åldrandet för med sig kognitiva hinder och utmaningar i att använda teknologi. Därmed borde digital vägledning för äldre utvecklas. Trots detta har varken teknik eller mobil hälsa utformats för äldre eller med deras förväntningar och behov i åtanke, även om digital kompetens redan generellt sett ses som en ny medborgerlig och grundläggande färdighet.</p> <p>Syftet med denna studie var att ta reda på vilka utmaningar och attityder som hindrar acceptans och användning av teknik över 65 åriga äldre i Helsingfors. Forskningsfrågorna fokuserar på vilka tekniska apparater äldre använder, i vilket syfte dessa används, vilka utmaningar och attityder de äldre har då det gäller teknologi, hur de äldre uppfattar sin egna teknikkompetens och vad gör att de inte använder digitala apparater?</p> <p>I mastersarbetet används mixad metod med kvantitativ och kvalitativ datainsamling. Mastersarbetets kvantitativa material består av svaren på 359 enkäter och det kvalitativa materialet består av fyra strukturerade intervjuer. Statistisk analys har använts för att analysera kvantitativa data i den kvantitativa forskningen, och innehållsanalys har använts vid analys av kvalitativa forskningen.</p> <p>Resultatet visar att äldre människor använder flera olika digitala apparater varje dag. Den huvudsakliga användningen av apparaterna är sökning efter information, banktjänster och som ett kommunikationsmedel. Äldringar behöver hjälp med att använda apparaterna eller med att logga in i program och hjälpen efterfrågas främst från familjemedlemmar. Digital rådgivning eller tillgänglig digital vägledning var inte känd bland informanterna. Sammanfattningsvis kan konstateras att äldre har klart en vilja att lära sig använda teknik och de har en positiv inställning till samhällets digitalisering. Ändå uppstår osäkerhet, till och med rädsla och ett regelbundet behov av hjälp. Resultatet visar också att äldres egen erfarenhet av sin teknikkunskap är svagare ju äldre den äldre personen är, och den egna teknikkompetensen upplevs som bättre ju yngre den åldrande är.</p>	
Nyckelord:	Teknologi, digitalisering, äldre
Sidantal:	51
Språk:	Finska
Datum för godkännande:	

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Masters' Program in Social Services and Health Care for the Future Welfare Society
Identification number:	9142
Author:	Linda Treuthardt
Title:	Challenges and attitudes that prevent elderly people from accepting and using technology
Supervisor (Arcada):	Ira Jeglinksy-Kankainen & Heikki Paakkonen
Commissioned by:	City of Helsinki
<p>Abstract:</p> <p>Since Finland's population is aging due to the decrease in the birth rate and increased life expectancy, it requires society to be prepared for the changes it brings and causes. Aging brings with it cognitive obstacles and challenges in using technology, and digital guidance for the elderly should therefore be developed. Despite this, neither technology nor mobile health has been designed for the elderly or with their expectations and needs in mind, even though digital competence is already generally seen as a new civic and basic skill.</p> <p>The aim of this study was to find out which challenges and attitudes prevent the acceptance and use of technology among the elderly over 65 years in Helsinki. The research questions focus on which technical devices older people use, for what purpose these are used, what challenges and attitudes do the elderly have in using technology, how do the elderly perceive their own technology skills and what makes them not use digital devices?</p> <p>The master's thesis uses a mixed method with quantitative and qualitative data collection. There have been collected both quantitative and qualitative data in the study. The quantitative material of the thesis consists of the answers to 359 questionnaires, and the qualitative material consists of four structured interviews. Statistical analysis has been used to analyze quantitative data in the quantitative research, and content analysis has been used in the analysis of the qualitative research.</p> <p>The result shows that older people use several different digital devices every day. The main use of the devices is searching for information, banking and as a means of communication. Help with using devices or logging to programs is needed and help is requested mainly from family members. Digital advice or available digital guidance was not known among the informants. Elderly people have clearly a willingness to learn how to use technology and they have a positive attitude towards digitalization. Still, uncertainty, even fear and a regular need for help emerge. The results also shows that elderly people's own experience of their technology skills is weaker the older the elderly person is, and their own technology skills are perceived as better the younger the elderly person is.</p>	
Keywords:	Technology, digitality, elderly people
Number of pages:	51
Language:	Finnish
Date of acceptance:	

OPINNÄYTE	
Arcada	
Koulutusohjelma:	Sosiaali- ja terveydenhoitopalvelut tulevaisuuden hyvinvointivaltiossa (YAMK)
Tunnistenumero:	9142
Tekijä:	Linda Treuthardt
Työn nimi:	Haasteet ja asenteet, jotka estävät ikäihmisiä hyväksymästä ja käyttämästä teknologiaa
Työn ohjaaja (Arcada):	Ira Jeglinksy-Kankainen & Heikki Paakkonen
Toimeksiantaja:	Helsingin kaupunki
<p>Tiivistelmä:</p> <p>Koska Suomen väestö vanhenee syntyvyyden alenemisen sekä pidentyneen eliniän myötä, vaatii se yhteiskunnalta varautumista sen tuomiin ja aiheuttamiin muutoksiin. Ikääntymisen tuo mukanaan kognitiivisia esteitä ja haasteita käyttää teknologiaa ja digiopastusta ikäihmisille tulisi näin ollen kehittää. Tästä huolimatta ei teknologiaa tai mobiiliterveyttä ole suunniteltu ikäihmisille tai heidän odotuksiansa ja tarpeita huomioiden, vaikka digitaalinen osaaminen nähdään jo yleisesti uutena kansalais- ja perustaitona.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää mitkä haasteet ja asenteet estävät teknologian hyväksynnän ja käytön yli 65-vuotiailla helsinkiläisillä iäkkäillä. Tutkimuskysymykset keskittyvät siihen, mitä teknisiä laitteita vanhukset käyttävät, mihin tarkoitukseen niitä käytetään, mitä haasteita ja asenteita vanhuksilla on teknologian suhteen, miten vanhukset näkevät oman teknisen osaamisensa ja mikä saa heidät olemaan käyttämättä digitaalisia laitteita?</p> <p>Opinnäytetyössä on käytetty monimenetelmällistä tutkimusmenetelmää. Tutkimuksissa on kerätty sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista dataa. Opinnäytetyön kvantitatiivinen aineisto muodostuu 359 kyselylomakkeen vastauksista ja kvalitatiivinen aineisto muodostuu neljästä strukturoidusta haastattelusta. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa kvantitatiivisen aineiston analysointiin on käytetty tilastollista analyysiä ja kvalitatiivisen tutkimuksen analysoinnissa sisältöanalyysiä.</p> <p>Tulokset osoittavat, että ikäihmiset käyttävät useita erilaisia digitaalisia välineitä päivittäin. Suurin käyttötarkoitus laitteilla on tiedon etsiminen, pankkiasiointi sekä yhteydenpitovälineenä. Apua laitteiden käyttöön tai ohjelmien kirjautumiseen tarvitaan ja apua pyydetään pääosin perheenjäseniltä. Digitaalisia neuvoja tai saatavilla olevaa digitaalista ohjausta ei informanttien joukossa tunnettu. Ikäihmisillä on selvästi halukkuutta oppia käyttämään teknologiaa ja he suhtautuvat digitalisaatioon myönteisesti. Silti epävarmuus, jopa pelko ja säännöllinen avun tarve nousee esille. Tulokset osoittavat myös, että ikäihmisten oma kokemus teknologiataidoistaan on heikompi mitä vanhemmasta ikäihmisestä on kyse ja omat teknologiataidot koetaan parempana mitä nuoremasta ikäihmisestä on kyse.</p>	
Avainsanat:	Teknologia, digitaalisuus, ikäihmiset
Sivumäärä:	51
Kieli:	Suomi
Hyväksymispäivämäärä:	

SISÄLLYS

1	Johdanto	6
2	Ikääntyneet kohderyhmänä.....	7
2.1	Liikkumiskyky ja ikääntyminen	8
2.2	Kognitio ja ikääntyminen	9
2.3	Palvelukeskukset kotona asumisen tukena	10
3	Ikääntyneet ja teknologia	11
3.1	Ikäihmisten asenteet.....	11
3.2	Ikäihmisten toiveet, tarpeet ja osaaminen koskien teknologiaa	13
3.3	Ikääntyneiden huomioiminen digitalisuudessa	14
3.4	Ikäihmisten kiinnostus tekniikkaa ja digitalisaatiota kohtaan	15
3.5	Digitaitojen opettaminen ikääntyneille	16
3.6	Ikäihmisten ja sosiaalinen verkosto	17
4	Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset.....	17
5	Menetelmät.....	18
5.1	Määrällinen tutkimusmenetelmä – kyselylomake	19
5.2	Kyselylomakkeen kehittäminen ja pilotointi.....	20
5.2.1	<i>Määrällisen aineiston kerääminen ja analysointi</i>	<i>20</i>
5.2.2	<i>Haastatteluaineiston kerääminen ja analysointi.....</i>	<i>21</i>
5.3	Opinnäytetyön eettisyys.....	22
6	Tulokset.....	23
6.1	Haastatteluiden vastaukset	29
6.1.1	<i>Osaamattomuus.....</i>	<i>31</i>
6.1.2	<i>Fyysinen este.....</i>	<i>32</i>
6.1.3	<i>Avun tarve teknologialaitteiden kanssa.....</i>	<i>32</i>
6.1.4	<i>Kognitio.....</i>	<i>33</i>
7	Pohdinta.....	34
7.1	Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset	34
7.2	Opinnäytetyön luotettavuus.....	37
7.3	Jatkotutkimus.....	38
LÄHTEET	40	
LIITTEET	44	

1 JOHDANTO

Tieto- ja viestintäteknologialla (ICT) tarkoitetaan tekniikkaa, joka tarjoaa pääsyn Internetin, langattomien verkkojen, matkapuhelimien ja muiden viestintävälineiden kautta tietokantoihin. ICT luo virtuaalisia tiloja, jotka yhdistävät ihmiset ilman fyysistä vuorovaikutusta mahdollistaen reaaliaikaisen viestinnän ilman etäisyysrajoituksia (Ha & Park 2020). Teknologia kuuluu arkeemme ja sitä käytetään arjessa monipuolisesti päivittäin. Myös terveydenhuollossa siirrytään teknologian puolelle etenevässä määrin, koska sen hyötyä ja tehokkuutta on tutkittu laajasti. Siltikin, ikäihmiset kohtaavat haasteita teknologian käytössä arjessaan, koska motivaatio ja taidot ovat heikkoja. Lisäksi iän myötä lisääntyvät sairaudet aiheuttavat kognitiivista toiminnan heikkenemistä kuten heikkonäkö ja heikentynyt hienomotoriikka, jotka taas lisäävät esteitä tekniikan käytössä (Ha & Park 2020).

Suomen väestö vanhenee luultua nopeammin. Syntyvyyden aleneminen sekä pidentyneen eliniän myötä, väestöstämme 23 prosenttia on jo 65 vuotta täyttäneitä. Tämä ei sinänsä ole huono asia, sillä pidentynyt elinikä tarkoittaa hyviä olosuhteita ja onkin ylpeyden aihe ja etuoikeus, joka toisaalta vaatii yhteiskunnalta varautumista sen tuomiin ja aiheuttamiin muutoksiin (Vanhustyön keskusliitto, 2021). Ikääntyneiden eliniän lisääntyessä ja väestömäärän kasvaessa lisääntyy myös tarve terveydenhuollolle (Smer, 2014). Tiedossa on jo laajalti, että ikääntyminen tuo mukanaan muun muassa kognitiivisia esteitä. Siitä huolimatta ei muun muassa teknologiaa tai mobiiliterveyttä ole suunniteltu ikäihmisille tai heidän odotuksiansa ja tarpeita huomioiden, vaikka digitaalinen osaaminen nähdään jo yleisesti uutena kansalais- ja perustaitona (Korjonen-Kuusipuro, 2022). Kognition alenema sekä motivaation puute vähentävät tehokasta ja tyydyttävää digitaalisen- ja tietotekniikan käyttöä (Wildenbos et al. 2018).

Enemmistö ikäihmisistä haluaa elää itsenäisesti omassa kodissaan, niin kauan kuin siihen pystyvät. Tätä tuetaan myös terveydenhuollon ja poliittisten päättäjien puolelta, jotta kalliilta laitoshuollon kustannuksilta vältyttäisiin. Tutkimukset osoittavat, että useat tekijät kuitenkin vaikuttavat ikäihmisten kotona pärjäämiseen, kuten kognitiivinen vajaatoiminta, krooniset sairaudet, heikkenevä sosiaalinen verkosto tai alhainen fyysinen aktiivisuus. Teknologialla voitaisiin tarjota ratkaisua osaan näihin haasteisiin. Tämä vaatii kui-

tenkin ymmärrystä ja tietoa ikäihmisten valmiudesta hyväksyä ja käyttää digitaalisia- laitteita ja tietoa miksi ikäihmiset jättävät käyttämättä teknologisia laitteita arjessaan (Peek et al. 2014).

Helsingin palvelukeskuksissa, eli julkisella sektorilla, kehitetään ikäihmisten matalan kynnyksen palveluita, joilla tuetaan kotona asuvien ikäihmisten kotona asumista. Palveluiden viime vuosien nopean digitalisoitumisen takia jäävät useat ikäihmiset avuttomaksi teknologian osaamattomuutensa takia. Osaamattomuus ja digisyrjäytyminen voi johtaa yksinäisyyteen ja syrjäytymiseen, jolloin kotona pärjäämättömyys voi lisääntyä.

Jotta digisyrjäytyminen pystyttäisiin estämään, tarvitaan tietoa ikäihmisten digitaidoista ja käsitys siitä, missä digiasioissa ikäihmiset tarvitsevat apua ja kannustusta pystyäkseen käyttämään teknologiaa ja näin ollen olemaan edelleen mukana ja vuorovaikutuksessa yhteiskunnassa. Tutkimuksen tuloksia käytetään ikäihmisten digitukipalveluiden sekä Helsingin kaupungin palvelukeskustoiminnan kehittämässä. Tulosten avulla pyritään kohdentamaan ja kehittämään digitukea niille osa-alueille missä ikäihmiset kokevat tarvitsevansa eniten apua.

2 IKÄÄNTYNEET KOHDERYHMÄNÄ

Ikäihmisellä viitataan tässä tutkimuksessa 65-vuotiaisiin ja vanhempiin, kuten myös Korjonen-Kuusipuro et al. on viitannut, jolloin tämä on myös linjassa gerontologisten määritelmien kanssa (2022). Koska ikä on moniulotteinen ja myös ikäihmiset ryhmänä on heterogeeninen, ei ikäihmisiä voida niputtaa yhden ryhmän alle (Korjonen-Kuusipuro et al. 2022). Näin ollen ei voida puhua vain yhdestä ryhmästä, kuten esimerkiksi eläkeläisistä, sillä se on yksinään liian laaja nimike. Tästä syystä, tässä tutkimuksessa on haluttu jakaa tulokset ikäryhmittäin, eli 65–75-vuotiaat, 76–85-vuotiaat sekä 86-vuotiaat ja heistä vanhemmat aina 99 vuotiaisiin asti. Yläikäraja, 99-vuotta, valikoitui syystä että, palvelukeskuksissa satavuotiaita tai siitä vanhempia ikäihmisiä on hyvin harvassa.

Ikääntyminen vaikuttaa niin kognitiiviseen kuin toiminnalliseen toimintaan ja vähentää fyysistä aktiivisuutta mikä usein johtaa myös heikentyneeseen sosiaaliseen kanssakäymiseen ja verkostoon (Peek et al. 2014). Lisäksi on todettu, että vanhenevat solut ja kudosten

rappeutumiset ovat ensisijainen syy ikääntymiseen liittyviin rappeutuviin sairauksiin kuten nivelrikkoon, valtimotauteihin, keuhkosairauksiin, diabetekseen tai muistisairauksiin (Ferrucci et al. 2020). Kaikki edellä mainitut sairaudet vaikuttavat yleiseen toimintakykyyn kuten esimerkiksi sormien hienomotoriikkaan tai muistiin, jotka taas vaikuttavat teknologia- tai digilaitteita käyttäessä.

Teknologialla kuten terveyssovelluksilla tai etäryhmillä voidaan kuitenkin tarjota ratkaisuja osaan edellä mainittuihin haasteisiin. Sukupolvi, joka ei ole kasvanut tai elänyt teknologian kanssa, eivät kuitenkaan välttämättä hyväksy tai osaa omaksua uusia käytänteitä tai tapoja (Peek et al. 2014). Kun negatiiviseen ennakoasenteeseen lisätään toimintakyvyn tai muistin heikentyminen, on ymmärrettävää, että lähtökohdat omaksua uutta on heikompaa ikäihmisillä kuin esimerkiksi työikäisillä.

Jotta palvelukeskuksissa voitaisiin vastata ikääntyneiden asiakkaiden tarpeisiin ja tukea heitä digitalisessa muutoksessa, on kuitenkin syytä selvittää tarkemmin, mitkä ovat haasteet ja mistä ennakkoluulot ja negatiiviset asenteet johtuvat.

Aikaisemmat tutkimukset kuitenkin todistavat, että asenteet voivat muuttua. Tekniikan hyväksyminen voi lisääntyä, jos ikääntynyt on saanut käyttökokemuksen teknologiasta, kun taas he, jotka eivät lainkaan ole käyttäneet tekniikka vastustelevat enempi (Peek et al. 2014). Toisaalta on myös todettu, että ikäihmisten asenne teknologiaa kohtaan voi olla pelko menettää aiemmat tutut helppokäyttöiset ja saavutettavat palvelut vaikeasti ymmärrettäville ja monimutkaisille järjestelmille (Bouwhuis et al. 2012).

2.1 Liikkumiskyky ja ikääntyminen

Liikkuminen ja toimintakyky ovat edellytyksiä ikääntyneen ihmisen hyvään elämänlaatuun. Riittävä liikuntakyky mahdollistaa toimimisen päivittäisessä elämässä ja lisää virkeyttä. Ikääntymisen myötä lisääntyvät liikkumisen vaikeudet. Liikkumiskyvyn heikkenemiseen voi vaikuttaa esimerkiksi äkillinen kaatuminen tai muu trauma tai hitaasti etenevä nivelrikko tai lihasvoiman heikkeneminen. (Rantakakko & Suominen, 2014, s.29). Myös aistit ja reaktiokyky heikkenevät iän myötä ja lisäävät liikkumisen haastetta. Aistitoimintojen kuten kuulon, näön ja tuntoaistien heikentyessä aiheuttavat ne ikääntyneelle ympäristön havainnoin heikentymistä joka lisää liikkumisen pelkoa ja vähentää liikkumista. Elinympäristöllä voidaan siis sekä rajoittaa että kannustaa ikääntyneitä liikkumaan

(Rantakakko & Suominen, 2014, s.30–35). Nagel et al. totesivat tutkimuksessaan, että tasainen maasto, hyvä valaistus sekä varsinkin helposti saavutettavat palvelut motivoivat iäkkäitä liikkumaan. Myös ympäristön estetiikka houkuttelee sekä luo turvallisuuden tunnetta liikkumiselle (Nagel et al. 2008).

2.2 Kognitio ja ikääntyminen

Ikääntymisen on todettu tuovan mukanaan muutoksia kognitiiviseen toimintaan. Ikääntyminen on silti hyvin yksilöllistä, mutta muutokset on todettu vaikuttavan ikäihmisten oppimiseen. Nämä muutokset vaikuttavat muun muassa uuden asioiden muistamisessa, keskittymisessä, toimintojen suunnittelussa, tiedon käsittelyssä ja toiminnan aloittamisessa. Kognition heikentyessä, ovat ikäihmiset taipuvaisempia huomioimaan tehtävälle merkityksettämiin ärsykeisiin visuaalisen informaatioprosessin käsittelyn muuttuessa ja tämä vaikuttaa myös hienomotorisiin taitoihin (Korjonen-Kuusipuro et al. 2022, s. 166–167).

Ikääntyminen ei itsessään heikennä kognition suoritustasoa, mutta lisää sairausalttiutta esimerkiksi muistisairauksille ja heikentää työmuistia. Kognitiiviset muutokset liittyvät sekä oppimiseen että hermoston vaurioihin. Kokemus lisää suorituskyykyä, kun taas ympäristön muutokset ja aiempien tietojen vanheneminen laskee suoriutumista. Ikääntyessä neurologiset muutokset ovat suurin syy kognitiiviselle heikkenemiselle (Saariluoma, 2014, s.129 + Korjonen-Kuusipuro et al. 2022, s. 166)

On todettu, että iäkkäiden älykkyydosamäärä pysyy lähes muuttumattomana 80 vuoden ikään asti. Kognitiivinen varasto kuten esimerkiksi koulutus, yleistieto, kielitaidot ja aiemmin opitut asiat tukevat uuden oppimista ja uuden oppiminen ja sen harjoittelulla pystytään vahvistamaan kognitiivisia toimintoja (Korjonen-Kuusipuro et al. 2022, s. 166).

Kun väestö ikääntyy, kasvaa myös eläkeläisten määrä. On myös todettu, että he, joilla on riittävät taloudelliset mahdollisuudet ja heikentynyt terveys jäävät todennäköisemmin varhaiseläkkeelle (Muurinen et al. 2014). Eläköityessä luovutaan sekä työpaikasta että rutiineista ja terveys saattaa heikentyä entisestään, jolloin elämän hallinnan menettämisen kokemus voi nousta esille ja tällöin on tärkeää, että teknologia on ikääntyneille helppokäyttöistä (Chen & Chan, 2011). Suomessa on puhuttu ja puhutaan elinikäisestä oppimisestä ja tällä asenteella on luotu käsitys siitä, että oppimisella tulisi lisätä kilpailukykyä,

eikä niinkään tuottaa kansalaistaitoja. Tämä on johtanut siihen ajatteluun, ettei digitaitojen oppiminen ja mahdollistaminen eläkeläisille nähdä yhteiskunnallisesti yhtä tärkeänä, kuin lapsille ja työikäisille (Kinnari, 2020).

2.3 Palvelukeskukset kotona asumisen tukena

Helsingin kaupunki tarjoaa kotona asuville eläkeläisille ja työttömille palvelukeskuksissa maksutonta toimintaa. Toimintaan osallistuminen edellyttää asiakasta hankkimaan maksuttoman palvelukeskuskortin, jonka saa palvelukeskusten neuvonnasta. Palvelukeskukset ovat avoimia kohtaamispaikkoja, jotka tukevat kotona asumista, edistävät hyvinvointia ja lievittävät yksinäisyyden kokemuksia toiminnallansa. Helsingissä on 15 palvelukeskusta eri puolella Helsinkiä- etelässä, pohjoisessa, idässä ja lännessä. Palvelukeskukset kuuluvat Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialaan, sairaala, kuntoutus- ja hoivaosaston (SKH) alaisuuteen. Palvelukeskuksissa voi mm. osallistua ryhmätöimintaan, osallistua luennoille, saada palveluohjausta ja –neuvontaa sosiaali-ohjaajalta, varata ajan fysioterapeutin neuvontaan tai saada digineuvontaa. Toiminnan laajuus ja monipuolisuus vaihtelevat palvelukeskuksittain (Helsingin kaupunki, 2002)

Palvelukeskustoiminnan tavoitteena on muun muassa kotona asumisen tukeminen, hyvinvoinnin ja toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen sekä yksinäisyyden tunteen lievittyminen. Palvelukeskusten työyhteisöt ovat moniammatillisia ja työntekijöiden työpanos kohdistuu kotona asuviin enemmän tukea tarvitseviin asiakkaisiin. Lisäksi palvelukeskuksissa voi harrastaa liikunta- ja kuntosalitoimintaa, osallistua erilaisiin vapaaehtoisten ohjaamiin harrasteryhmiin sekä osallistua talojen tapahtumiin. Palvelukeskuksessa toimintaa järjestävät myös muut kaupungin toimialat, eri yhdistykset, järjestöt ja kolmannen sektorin toimijat (Epäily, 2018: 14).

Digineuvontaa on kehitetty palvelukeskuksissa viimeisten vuosien aikana, jotta tarve kohtaisi tarjonnan. Palvelukeskukset tarjoavat sekä järjestöjen että vapaaehtoisten tarjoamaa digiohjausta ja henkilökunnan toimenkuviin on lisätty digineuvontaa. Näihin palveluihin löytävät kuitenkin lähinnä ne asiakkaat, jotka jo käyttävät teknologiaa ja digilaitteita. Halu ja tarkoitus olisi kuitenkin olla tueksi heille, jotka eivät vielä ole tutustuneet

digilaitteisiin tai muuhun teknologiaan ja heille, jotka tarvitsevat tukea teknologian käytössä. Tästä syystä, tällä tutkimuksella halutaan saada selville ikäihmisten asenteita teknologiaa ja sen käyttöä kohtaan ja kuinka heitä voidaan kannustaa ja auttaa osallisiksi yhteiskuntaan oppimalla digitaitojen perusteita.

3 IKÄÄNTYNEET JA TEKNOLOGIA

Sana teknologia käsittää laajan kirjon laitteita ja järjestelmiä, joilla viitataan korkealuokkaiseen älylaitteisiin kuten puhelimiin, tietokoneisiin tai turvalaitteisiin. Tässä opinnäytetyössä teknologialla tarkoitetaan laitteita sekä ohjelmistoja, jotka käyttävät internetiä, kuten matkapuhelimet, tietokoneet ja tabletit.

3.1 Ikäihmisten asenteet

Diginatiivit ovat jo syntyessään oppineet käyttämään teknologiaa eivätkä pelkää uusien laitteiden tai uusimpien tietojärjestelmien käyttöönottoa ja ovat ennakkoluulottomampia tieto- ja viestintäteknikkaa kohtaan. He eivät ole kokeneet aikaa ennen internetiä tai mobiililaitteita. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että jokainen nuori osaisi kaikkea tietotekniikkaa käyttää, mutta heidän asenteensa ovat myönteisempiä ja he uskaltavat kokeilla uutta (Vallinkoski, 2017). Wu et al. (2014) tutkivat humanoidirobottien käyttöä vanhus-ten hoidossa ja nostavat myös omassa tutkimuksessaan esille ikäihmisten haasteet omak- sua uutta teknologiaa. Tutkimuksessa ikäihmiset kokivat, että kyseinen sukupolvi ei tunne teknologiaa eikä totu niihin helposti. Jopa vastenmielisyyttä koettiin koneita ja tietoko- neita kohtaan. Myös tulokset Andtfolk et al. (2022) tutkimuksessa humanoidisen robotin käytössä ja asenteet erityisesti robotiikkaa kohtaan osoittavat, että vanhemmat aikuiset ja heikomman koulutustason omaavat henkilöt suhtautuvat todennäköisemmin negatiivi- semmin robottien käyttöön. Negatiivisen asenteen taustalla voi myös vaikuttaa kulttuuri- set eroavaisuudet, kuten Haring et al. (2014) havaitsivat tutkimuksessaan. Mannila (2021) nostaa esille myös ikäihmisten asenteet ja kokemuksen ”pakollisesta pahasta” ja ennak- koluulot teknologiaan ja digitalisuutta kohtaan nähtiin estävänä tekijänä, kun omiin tai- toihin ei luoteta.

Vuonna 2010–2012 toteutettiin Käyttäjälle kätevä teknologia projekti, KÄKÄTE-projekti, Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton ja Vanhustyön keskusliiton yhteinen selvitys ja tutkimus. Tutkimuksen tavoitteena oli saada käsitys siitä, mitä ikäihmiset ja heidän kanssaan työtä tekevät ajattelevat teknologiasta sekä ikäihmisten toiveista ja tarpeista koskien teknologiaa. Tutkimuksessa selvisi, että 72 % 1200 vastaajasta koki halukkuutta kokeilla kotonaan jotakin uutta teknistä ratkaisua, kun taas vain 28 % tuskin haluaisivat kokeilla. KÄKÄTE-projektissa kerättiin verkkokyselyjen ja haastattelujen kautta ikäihmisten mielipiteitä siitä, millainen on ikääntymistä tukevaa teknologiaa. Kaksi tekijää nousi kaikista vastauksista esille; helppokäyttöisyys ja käyttöohjeiden tulee olla havainnollisia ja selkeitä (Ikäteknologia- Ikäteknologian suunnittelun kognitiolliset perusteet: Lea Stenberg; 119–121).

Kun sosiaali- ja terveydenhuollon asiakaskunta kasvaa 2020-luvulla, suurenee myös tuen ja tarpeen määrä. Käyttäjät ovat yksilöllisiä ja sopeutuvat teknologiaan joko joustavasti tai täysin tietämättöminä ja kaikkea siltä väliltä. Teknologian käyttötarve on aina suunniteltava asiakkaan henkilökohtaisen tarpeen mukaisesti ja myös kustannuspuoli on huomioitava eikä ihmisten kasvokkaista sosiaalista kontaktia saa koskaan korvata teknologialla (ETENE, 2010).

Etenevä muistisairaus todetaan vuosittain 14 500 suomalaisella ja joka kolmas yli 65-vuotias ilmoittaa kärsivänsä muistiongelmistä (Käypähoito suositus 2021). Vanhuspalvelulaki Suomessa korostaa kotiin annettavan tuen lisäämistä ja painottaa kotona asumista sekä kotona kuntoutumista ja niitä edistäviä toimenpiteitä (Finlex, Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista, 2012).

Kun näitä toimenpiteitä suunnitellaan ja teknologiaa kehitetään ikäihmisille sopiviksi, ei kuitenkaan kannata keskittyä vain käytettävyyteen ja teknologian toimivuuteen. Tutkimukset ovat nimittäin osoittaneet, että estetiikalla on merkitystä myös ikäihmisille. Tutkimuksessa todettiin, että kotitaloustuotteet, jotka todetaan kauniina, koetaan usein myös käytettävyydeltään paremmiksi. Lisäksi on huomioitava myös se, että kauneuden lisäksi on edullisella hinnalla ja tutulla tuotteella merkitystä kysyttäessä mitä ikäihmiset haluavat käyttää (Monk & Lelos, 2007).

Mannilan (2021) toteaa, että teknologian käytön halukkuuteen vaikuttaa niin käytännöllisyys kuin helppous. Samaisessa tutkimuksessa suurin osa kyselyyn vastanneista ikäikäistä kokivat myös, että nykyteknologia on hyvin tarpeellinen osa arkea, kun taas kotihoidon henkilökunnan mukaan teknologian käyttö ikääntyneillä ei koettu yhtä tarpeelliseksi. Edellisessä lauseessa korostuu oletus ja fakta, jonka syystä oletuksille on saatava selkeitä vastauksia, jotta ikäihmisten asenteet ja haasteet otetaan tosissaan huomioon nykyteknologiaa suunniteltaessa.

3.2 Ikäihmisten toiveet, tarpeet ja osaaminen koskien teknologiaa

Kuten KÄKÄTE-projektissa ilmeni, on ikäihmisten toiveet teknologialle helppokäyttöisyys ja selkeys. Laitteiden toivotaan olevan ilman pieniä nappuloita tai vipuja mitä ei heikentyneillä aisteilla ole helppo käyttää tai nähdä. Lisäksi laitteiden käyttöönotto tai käyttäminen vaatii paljon muistamista, usean uuden tavan opettelemista, jolloin laitteiden käyttö kuormittaa ikäihmisen muistia ja huomiota enempi, kuin toisi helpotusta (Stenberg 2014).

Tavanomaista on myös, että uuden teknologialaitteen käyttöönotossa tarvitaan usein vaativaa asentamista ja jopa ammattilaisen käyntiä, mikä myös vähentää ikäihmisten halukkuutta ottaa uusia teknologisia ratkaisuja käyttöön.

Stenberg (2014) nostaa esille myös teknologialaitteiden kokeilumahdollisuuksien puutteen, joka myös se lisää kynnystä teknologisen laitteen hankkimiselle, kun mahdollisuutta kokeilla uusia laitteita ei ole. Ikäihmiset eivät uskalla hankkia uutta teknologiaa koska eivät ole varmoja, sopiiko kyseinen teknologia heille ja heidän tarpeilleen. KÄKÄTE-projekti antaa kuitenkin positiivista viitettä siitä, että kokeiluhalukkuutta ikäihmisillä löytyy, sillä tulokset osoittivat, että ikäihmiset ovat halukkaita ja valmiita muutoksiin ja uudelle teknologialle jos ne koettiin mielekkäiksi ja tarpeelliseksi (Stenberg 2014).

Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta §1 mukaan pyritään tällä edistämään muun muassa digitaalisten palveluiden saatavuutta jokaiselle ihmiselle ja näin ollen yhdenvertaistamaan ja parantamaan mahdollisuuksia käyttää digitaalisia palveluita (Finlex, Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta 306/2019).

Teknologia tarjoaa sekä haasteita mutta myös mahdollisuuksia tukea ja parantaa ikääntyneiden ihmisten arkea. On tärkeää ymmärtää kuinka ikäihmiset voivat olla onnistuneesti

vuorovaikutuksessa teknisten laitteiden ja järjestelmien kanssa, samalla huomioiden fyysiset ja psyykkiset kyvyt, joita ikäihmiset kohtaavat ja tähän liittyen, tarvitaan lisää tutkimustietoa (Chen & Chan, 2011).

Kun puhutaan digitaalisesta osaamisesta, määrittelee EU:n DigComp viitekehys digitaalisen osaamisen viiteen osaan, jotka ovat: informaatiolukutaito, viestintä ja yhteistyö, digitaalinen sisällöntuotanto, turvallisuus ja ongelmanratkaisu. Tämä tarkoittaa sitä, että ikäihmisten pitäisi kyetä muun muassa etsiä ja arvioida terveyttä koskevia tietoja, viestiä esimerkiksi terveystietopalveluiden henkilöstön kanssa sekä suojata omia laitteitaan ja omia henkilökohtaisia tietojansa ja vielä osata itse ratkaista esimerkiksi terveystietopalveluissa ilmeneviä ongelmia. Viitekehys sisältää myös informaatiolukutaidon, eli myös medialukutaito lasketaan digitaaliseen osaamiseen. Toisin sanoen, laaja-alaista osaamista ja ymmärrystä vaaditaan nykypäivänä, jotta yhteiskunnassa pystyy toimimaan (Korjonen-Kuusipuro et al. 2022).

3.3 Ikääntyneiden huomioiminen digitalisuudessa

Kansalaisilta odotetaan taitoa, halua ja kykyä käyttää sähköisiä palveluita ja teknologiaa, ja digitaalinen osaaminen nähdään jo uutena kansalais- ja perustaitona. Digituen jatkuva saatavuus on varmistettava, jotta ikääntynekin pärjää sähköisen asioinnin kokonaisuudessa itsenäisesti (Korjonen-Kuusipuro et al. 2022; Sosiaali- ja terveysministeriö 2020, 31; Rasi ym. 2020). Kinnarisen mukaan (2020) yhteiskunnassa on meneillään yrittäjämäisen talouden sukupolvi, jonka mukaan oppimisen tarkoituksena on lähinnä parantaa kilpailukykyä, eikä ylläpitää tai kohentaa kansalaistaitoja. Tästä syystä, uuden opettaminen tai sen mahdollistaminen muun muassa jo työelämän jättäneille ei pidetä suuressa arvossa ja onkin siten jäänyt suurilta osin ikääntyneiden omille harteille sekä kolmannen sektorin toimijoiden varaan. Suomi on kuitenkin digitalisaation edistämisen edelläkävijä, sillä vuonna 2020 oli Suomi ensimmäisellä sijalla Euroopan unionin jäsenmaiden DESI-digitalisaatiovertailussa. DESI-indeksi, eli Euroopan komission vuosittain laskettava digitaalitalouden- ja yhteiskunnan indeksi, selvittää jokaisen EU-maan digitaalista toimintakykyä ja kehitystä. Tätä indeksiä varten kerätään tietoa viideltä osa-alueelta kuten muun muassa kansalaisten digitaidoista ja internetpalveluiden sekä digitaalisten julkisten palveluiden käytöstä. Suomi on erityisen hyvin suoriutunut digitaalisten osa-alueella, sillä indeksin mukaan, 76 prosentilla väestöstä omaa vähintään digitaaliset perustaidot, kun

verrattaessa Euroopan unionin keskiarvo on 58 prosenttia (Korjonen-Kuusipuro et al. 2022).

Tekniikan kiihtyvä kehitys on kuitenkin korvaamassa analogista tekniikkaa digitaalisilla laitteilla ja sovelluksilla. Teknologian muuttuminen voi johtaa siihen, että eri ikäisillä ihmisillä on hyvin erilaisia taitotasoja teknologian käytössä. Tämä johtuu lähinnä siitä, että ihmiset ovat tutustuneet teknologiaan eri tahtiin eri ikäisenä kuten lapsuudessaan, nuoruudessaan tai aikuisiässään (Sackmann & Winkler, 2013). Koronapandemian iskiessä maailmaan vuonna 2020, eristi pandemia ihmiset toisistaan ja teknologian kautta saatu tieto mahdollisti nopean tiedon saannin ja kommunikoinnin muiden kanssa. Pandemia nosti kuitenkin myös esille eriarvoisuuden väestön välillä niin teknologian käyttömahdollisuuksien kuin taitojen suhteen (Pihlainen et al. 2021).

Käsitettä digitaalinen kuilu, on käytetty tieto- ja viestintäteknologian käyttöönoton ja integroinnin eriarvoisuuksien tutkimiseen. Digitaalista kuilua on määritelty yleensä saataavuuden ja osaamisen perusteella, mutta tutkimuksissa on noussut esille uusia kuiluja kuten digitaaliset taidot, digitaalinen lukutaito ja digitaalisten teknologioiden käytön hyödyt ja kuinka suuresti nämä vaihtelevat ihmisten välillä (Meinrath et al., 2013, Korjonen-Kuusipuro et al. 2022). Digitaalinen lukutaito on siis kaikkien kansalaisten perustaito nyky-yhteiskunnassa. Tästä syystä on tärkeää lisätä ikääntyvien aikuisten digitaalisia taitoja, sillä ne tarjoavat heille erilaisia etuja niin henkilökohtaisella kuin sosiaalisella tasolla. Ikääntyneet käyttävät internetiä vähemmän kuin nuorempi sukupolvi (Tilastokeskus, 2019) ja tästä syystä ikääntyneiden rajallinen digitaalinen lukutaito on noussut huolenaiheeksi. Siksi on tärkeää tutkia tapoja, kuinka tukea digitaalisen lukutaidon kehitystä iästä ja aiemmasta kokemuksesta riippumatta (Pihlainen et al. 2021). Digitaalisen kuilun rinnalle onkin noussut käsite nimeltä digitaalinen inkluusio, joka tarkoittaa digitaalisten palveluiden käytön mahdollistamista kaikille ihmisille. Suurin este tälle inklusiolle kuitenkin on puutteelliset digitaidot maailman laajuisesti (Korjonen-Kuusipuro et al. 2022).

3.4 Ikäihmisten kiinnostus tekniikkaa ja digitalisaatiota kohtaan

Jotta ikäihmisten kiinnostus kohti teknologiaa ja digitalisuutta ja niiden käyttöä voidaan tueta, on tärkeää selvittää syitä miksi ikäihmiset hakeutuvat oppimaan digitaalisia taitoja tai miksi he jättäytyvät digitalisaation ulkopuolelle. Oletuksena on, että vasta kun henkilö kokee käytön itselleen tarpeeksi tärkeäksi, on hän avoin tutustumaan uuteen.

Tätä asiaa tutkivat Pihlainen et al. (2022, s.197–204, kirjassa *Ikääntyvät digiyhteiskunnassa*, Korjonen-Kuusipuro et al. 2022) ja tulokset osoittavat, että digitaitojen oppimista tai niiden kartoittamista halutaan opetella omaehtoisesti sisäisistä motivoivista syistä. Sisäiset motivaation syyt olivat halu oppia uutta, halu pysyä ajan tasalla, halu oppia uutta omista kiinnostuksen kohteista tai omista henkilökohtaisista syistä, kuten kehittääkseen itseään tai sopeutuakseen ikääntymisen tuomiin haasteisiin. Ulkoiset motivaation syyt olivat ajan tasalla pysyminen yhteiskunnan nopeassa digitalisaation muutoksista johtuen ja tarve seurata nykyaikaa.

Vaikka osalla kiinnostusta teknologiaa kohtaa löytyy, on myös muita haasteita todettu. Tutkimuksista on noussut esille haasteita kuten teknologian hinta (Peek et al. 2014). Teknologia mielletään ja koetaan kalliina, minkä takia ikäihmiset kokevat, etteivät tarvitse tai pärjäävät ilman teknologisia laitteita (Tsai et al. 2017).

3.5 Digitaitojen opettaminen ikääntyneille

Kuten jo aiemmin on todettu, on entistä tärkeää huomioida ikäihmisten tarpeet ja helpottaa digilaitteiden ja digipalveluiden saatavuutta tämän heterogeenisen ryhmän tarpeiden mukaan, yhteiskunnan digitalisuuden edetessä (Korjonen-Kuusipuro et al. 2022, s. 183). Erään tutkimuksen mukaan, ikäihmisten digitaitojen oppimista voidaan tueta huomioimalla kuusi kohtaa, jotta oppiminen helpottuisi. Opetustilanteessa tulisi huomioida muun muassa hyvin strukturoitu ohjaaminen, riittävä palautteen anto, mukautettu opetus ikääntyneen tarpeisiin nähden, sekä opettaa helppoja tapoja, jotta oppiminen olisi helpompaa. Tämän lisäksi tulisi huomioida riittävä aika, tuki ja hauskuus, jotta motivaatio oppimiseen säilyisi (Wolfson et al., 2014).

Vertaisopastus onkin todettu Suomessa edistävän ikäihmisten digitaalista inklusiota ja se on osoittautunut toimivaksi tavaksi opettaa digitaitoja ikäihmisille. Vertaisopastuksen laatu ja ikäihmisten kokemukset siitä, miten he kokevat saavansa apua ja tukea digitaitojen oppimiseen ja niiden ylläpitämiseen, vaikuttaa kuitenkin digitaaliseen inklusioon. Tästä syystä olisi tärkeää, että digitaalista vertaisopastusta tutkittaisiin tarkemmin ja ikäihmisten opastuspalveluita kehitettäisiin yhdessä ikäihmisten kanssa (Eija Kärnä, luku 7, s. 187–188, Korjonen-Kuusipuro et al. 2022).

Tsai et al. (2017) osoittivat tutkimuksellaan, että sosiaalinen tuki on tärkeää teknologian ja digitaalitojen opettelussa. Ikäihmiset kaipasivat sosiaalista tukea etenkin teknologialaitteiden hankinnassa, laitteiden alkuasennuksessa ja niiden käytön oppimisessa.

3.6 Ikäihmiset ja sosiaalinen verkosto

Kuten edeltävässä osiossa todetaan, vaaditaan myös ikäihmisiltä moninaista osaamista niin tekniikan kuin digitalisaation saralla eikä EU:n DigComp viitekehys huomioi yksilöllisiä eroavaisuuksia mitä tulee esimerkiksi kulttuuriin. Tästä syystä ovat sosiaaliset tukiverkostot, sosiaali- ja terveyspalveluiden henkilöstö sekä vertaisohjaajat tärkeässä osassa ikäihmisten tekniikan, digitaalisten- laitteiden ja sovelluksien käytössä. (Korjonen- Kuusipuro et al. 2022, 101–103).

Palvelukeskukset ovat myös tärkeässä osassa ikäihmisten tukena teknologian käytössä ja sen opettelemisessa. Tarjoamalla matalalla kynnyksellä vertaistukea, luentoja sekä digiopastusta maksutta yhteistyössä yhteistyökumppaneiden kanssa, tavoitetaan myös ikääntyneitä, joilla ei omasta takaa ole tukiverkostoa.

4 TUTKIMUKSEN TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää mitkä haasteet ja asenteet estävät teknologian hyväksyntää ja käyttöä 65–99-vuotiailla helsinkiläisillä. Tutkimuksen tavoitteena on myös tuoda esille ikäihmisten fyysisiä ja kognitiivisia haasteita ja ennakkoluuloja mitä tulee teknologiaa kohtaan sekä tutkia, mikä saa heidät jättämään käyttämättä digitaalisia välineitä. Tarkoituksena on lisätä ymmärrystä siitä, miten ikäihmiset kokevat teknologian, miten ikäihmisiä voidaan tukea teknologian käytön haasteissa ja motivoida heitä aloittamaan teknologian käyttö arjessa ja miten palvelukeskukset voivat tukea ja auttaa tässä asiassa.

Tutkimuskysymykset:

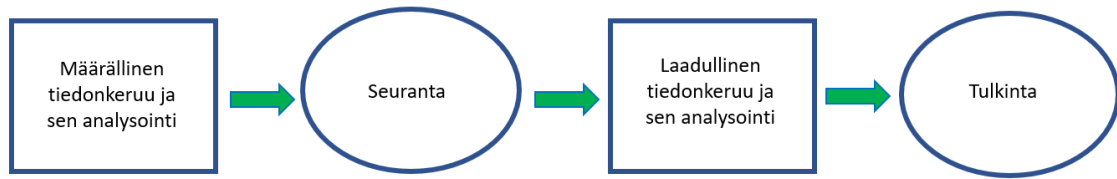
- Mitä teknologisia laitteita ikäihmiset käyttävät ja mihin tarkoitukseen?
- Mitkä haasteet ja asenteet rajoittavat ikäihmisten teknologian käyttöä?
- Miten ikäihmiset kokevat omat teknologiataitonsa?

5 MENETELMÄT

Tässä opinnäytetyössä käytettiin monimenetelmällistä tutkimusotetta. Menetelmä valikoitui siksi, että se on nouseva metodologia ja sitä käyttävät muun muassa terveystutkijat erityisesti terveydenhuollon tutkimuksissa. Menetelmässä käytetään sekä kvantitatiivista, että kvalitatiivista menetelmää. Nykypäivänä kvalitatiivisen menetelmän arvostus on kasvanut terveystutkijoiden parissa ja kiinnostus tämän ja kvantitatiivisen menetelmään yhdistäminen lisääntynyt (Tariq & Woodman 2013). Monimetodisella lähestymistavalla halutaan ensisijaisesti lisätä tutkimuksen kattavuutta ja näin ollen myös vähentää tutkimuksen luotettavuusvirheitä.

Kyseistä menetelmää käytetään myös yleisesti siten, että tutkimuksen alkuvaiheessa toteutetaan määrällinen tutkimus ennen laadullisen tutkimuksen osuutta (Vilkkä, 2021). Monimenetelmällisessä tutkimuksessa kattavuuden lisäksi, keskitytään laadullisen ja määrällisen tutkimuksen yhdistämiseen siksi, että yhdistämällä näitä kahta saadaan syvempi ja leveämpi näkemys tutkittavasta asiasta, mikä voisi jäädä puuttumaan, jos käytettäisiin vain yhtä lähestymistapaa (Ivankova & Creswell, 2009, 136–137). Monimenetelmätutkimukselle olennaista on, että integroidaan data sopivassa vaiheessa tutkimusprosessia. Integroiminen tarkoituksenmukaisesti mahdollistaa laajemman käsityksen eri näkökulmista ja näin ollen mahdollistaa myös ilmiöiden vertailuja eri perspektiiveistä. Monimenetelmällisellä tutkimuksella pyritään vastaamaan kysymyksiin, joihin yksinomaan laadullisella tai määrällisellä tutkimusmenetelmällä ei pystytä yksin vastaamaan ja tuloksista saadaan vaikuttavimpia (Shorten & Smith, 2017, Ivankova & Creswell, 2009). Tutkimuksessa käytetään The explanatory designia, tai selittävää peräkkäistä menetelmää, joka on monimenetelmätutkimuksen eniten käytetty tapa. Menetelmällä pyritään selittämään, tarkentamaan ja selventämään jo saatuja kvantitatiivisia tuloksia, laadullisilla kysymyksillä (Ivankova & Creswell, 2009, 139).

Määrällisen tutkimuksen aineiston muodostaa lomakekyselyt, joita saatiin kerättyä kaikkiaan 359 vastausta. Laadullisen tutkimuksen aineiston muodostaa neljän ikäihmisen strukturoidut haastattelut. Haastattelukysymykset syntyivät ja muokkautui kyselylomakkeiden analyysituloksista.



Kuva 1. Selittävä peräkkäinen menetelmä hahmotettuna kuvana (Ivankova & Creswell, 2009).

5.1 Määrällinen tutkimusmenetelmä – kyselylomake

Määrällisellä tutkimusmenetelmällä on tarkoitus selvittää syy-seuraussuhteita ja ilmiöiden tai asioiden välisiä yhteyksiä numeroiden ja tilastoiden avulla. Määrällisessä tutkimuksessa pyritään keräämään dokumentaarista tietoa numeerisilla mittauksilla ja menetelmillä. Kiinnostuksen kohteet käännetään mitattavaan muotoon ja numerot tulkitaan ja kirjataan sanallisesti (Niskanen, 2010, s. 58-60). Määrällisessä kyselytutkimuksessa kohderyhmä tai vastaaja perehtyy itse kysymyksiin, jonka jälkeen hän myös itsenäisesti vastaa kysymyksiin kirjallisesti (Vilkka 2021, 94). Toteutustavaltaan tämä metodi on hyvä silloin, kun vastaajamäärät ovat suuria ja kohderyhmä on hajallaan. Lisäksi tämän menetelmän etu on, että vastaajat jäävät aina tuntemattomiksi (Vilkka 2021, 94.)

Määrällisessä tutkimuksessa, on tärkeintä hyvin suunniteltu kyselylomake, joka mittaa juuri sitä mitä teoreettisilla käsitteillä sen väitetään mittaavan (Vilkka, 2021). Tässä tutkimuksessa valikoitui kyselylomakkeeksi jaettava paperilomake, joka koottiin monivalintakysymyksillä, eli vastaajille asetetaan valmiit vastausvaihtoehdot. Tähän päädyttiin syystä, että jokainen iäkkäämpikin osallistuja kykenisi mahdollisuuksien mukaan, itse vastaamaan lomakkeen kysymyksiin ja tällöin myös voidaan tavoitella vertailukelpoisuutta. Monivalintakyselylomakkeessa on rajattuja vastausvaihtoehtoja, joista vastaajat valikoivat omaa mielipidettä lähinnä olevan vaihtoehdon. Tavoitteena oli kerätä vastauksia suurelta ja eri-ikäiseltä joukolta, jolloin tämä tutkimustapa soveltuu tähän tutkimukseen (Vilkka, 2021).

5.2 Kyselylomakkeen kehittäminen ja pilotointi

Kyselylomakkeen kysymykset kehitettiin allekirjoittaneen aiempien kokemusten ja huomioiden sekä muiden tutkimusten pohjalta, ja tutkimuskysymykset huomioon ottaen. Kysymyksiä ideoitiin myös kahden teknologialaitteita käyttävän ikäihmisen kanssa, jotta kysymykset olisivat relevantteja. Kyselylomakkeen kysymyksiä pohdittiin lisäksi yhteistyössä palvelukeskuksen työntekijöiden kanssa, jotta kysymykset olisivat mahdollisimman selkokielisiä ja helposti ymmärrettäviä kohderyhmää ajatellen. Lisäksi työntekijöillä oli käytännönläheistä kokemusta ja ymmärrystä ikäihmisten kokemista ongelmista liittyen teknologiaan ja digitalisaation, joka auttoi kysymysten muotoilussa sekä kriittisessä arviossa. Näiden tietojen pohjalta on kysymykset laadittu kyselylomakkeeseen.

Kyselylomaketta pilotoitiin kohderyhmään kuuluvilla henkilöillä sekä palvelukeskuksen henkilökunnalla, ennen kuin lomake jaettiin kohderyhmälle. Pilotoinnin jälkeen lisättiin lomakkeeseen kysymys, jossa kysyttiin, mikäli vastaajalla on internet käytössä kotonaan ja vaihtoehto tablettitietokoneeseen lisättiin loppupäätte – tietokone. Kyselylomake löytyy liitteenä 1.

5.2.1 Määrällisen aineiston kerääminen ja analysointi

Kohderyhmä opinnäytetyössä olivat kotona itsenäisesti asuvat helsinkiläiset ikäihmiset, jotka ovat iältään 65–99-vuotiaita. Kyselylomakkeita jaettiin paperimuodossa Helsingissä sijaitsevilla kahdessa toista Palvelukeskuksessa. Lisäksi lomakkeita jaettiin Helsingin kaupungin järjestämässä Seniorien digiarki-tapahtumassa Oodin kirjastossa 19.4.2023. Kyselylomakkeen vastaamiseen osallistuivat kaikki halukkaat, jotka sopivat yllä olevaan ikähaitariin. Tarvittaessa, palvelukeskusten työntekijät avustivat asiakkaita lomakkeiden vastaamisessa, kuten lomakkeen lukemisessa tai oikean vaihtoehdon valitsemisessa. Tätä apua tarvitsi kuitenkin erittäin harva vastaaja. Kyselylomakkeita jaettiin jokaisessa palvelukeskuksessa, joka halusi ottaa kyselylomakkeita vastaan. Kaiken kaikkiaan 12 palvelukeskusta osallistui kyselylomakkeiden jakeluun. Lomakkeet lähetettiin palvelukeskuksiin informointikirjeen kera, jossa lomakkeet laitettiin esille palvelukeskuksen asiakkaille vastattavaksi. Jokainen asiakas vastasi lomakkeisiin vapaaehtoisesti ja täysin nimettömästi. Lomakkeista tulee ilmi vain henkilön ikähaarukka, sukupuoli ja koulu-

tusaste. Täytetty lomake palautettiin palvelukeskuksen henkilökunnalle tai suljettuun laatikkoon, josta henkilökunta keräsi lomakkeet kirjekuoreen katsomatta vastauksia. Suljetut kirjekuoret palautettiin allekirjoittaneelle Helsingin kaupungin sisäpostilla muun postin kanssa.

Vastauksia kertyi kaiken kaikkiaan 364, joista 359 oli käytettävissä tutkimusta varten. Vastauksia kerättiin kaiken kaikkiaan neljä viikkoa maaliskuun huhtikuun aikana 2023. Aineisto tallennettiin ja analysoitiin IBM SPSS versio 29.0- ohjelmalla (Statistical Package for Social Sciences). Tulokset esitetään lukumäärinä ja prosenttiosuuksina. Muuttujien välisiä riippuvuuksia tutkittiin ristiintaulukoinnilla ja chi-square- testillä. Tilastollisen merkitsevyyden rajana pidettiin arvoa $p < 0,05$. Lisäksi on haluttu nostaa esille kaikki tulokset, joissa p-arvo on ollut erittäin merkittävä, eli $p < 0,001$ (Tilastokeskus, 2023). Myös ei tilastollisesti merkitseviä, mutta lähellä mainittua rajaa olevat tulokset huomioitiin, jos tulokset todettiin olevan tutkimuksen kannalta tärkeitä. Tulosten lisäksi huomioitiin myös mahdollisia spontaaneja kommentteja, joita vastaajat olivat kirjoittaneet kyselylomakkeisiin.

5.2.2 Haastatteluaineiston kerääminen ja analysointi

Laadullisella tutkimusmenetelmällä on tarkoitus tavoittaa ihmisten omat kuvaukset koetusta todellisuudesta ja tällä pyritään tavoittamaan ihmiselle merkityksellistä koettua asiaa elämässä tai elämään eri aikakausille sijoittuvia asioita. Tutkimuksella pyritään koamaan omakohtaisiin kokemuksiin liittyviä ajatuksia, ja näin ollen tavoittaa yhteisön tyypillisintä tapaa ajatella (Vilka, 2021). Haastatteluiden sisältöanalyysiä voidaan käyttää kaikissa kvalitatiivisissa tutkimuksissa, jonka avulla voidaan löytää piileviä merkityksiä haastateltavien kertomuksista (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 103).

Tähän tutkimukseen valikoitui lomakehaastattelu tai toisin kutsuttu puolistrukturoitu haastattelu. Tällöin tutkija päättää ennalta kysymykset ja niiden muodon sekä kysymysten järjestyksen, mutta jättää varaa lisäkysymyksille (Vilka, 2021). Kysymys runko laadittiin kyselylomakkeiden kysymyksistä ja kyselylomakkeen vastauksista nousseista tuloksista. Haastattelut tehtiin yksilöhaastatteluina ja niitä tehtiin pieni määrä, sillä niiden tarkoitus on selittää tarkemmin ja syvemmin kvantitatiivisen tutkimuksen tuloksia (Ivanova & Creswell, 2009, 139). Haastattelijana toimi allekirjoittanut. Haastateltaviksi rek-

rytoitiin vapaaehtoisia asiakkaita yhden palvelukeskuksen aulassa, ja haastattelut suoritettiin siinä hetkessä sille varatussa erillisessä tilassa. Näin vältettiin haastateltavien henkilötietojen keräämistä turhaan, ja asiakkaat pysyivät nimettöminä tässäkin vaiheessa tutkimusta. Jokainen halukas sai osallistua vapaaehtoisesti haastatteluihin. Haastateltavat allekirjoittivat suostumuslomakkeen, jolla he hyväksyivät osallistumisensa sekä haastattelun transkriboimisen ja tekstien käsittelyn. Haastateltavia pyrittiin saamaan eri ikähaarukoista, jotta jokainen ikähaarukka saataisiin edustettua.

Haastatteluvastausten analysointiin valikoitui induktiivinen metodologia. Tällöin vastauksia analysoidaan ihmisten tarinoiden ja kokemusten perusteella, ilman oletuksia (Lundman & Hällgren Graneheim, 2008, s. 159–160). Puolistrukturoiduista haastateluista analysoitiin vastaukset, joissa ihmiset kertovat kokemuksistaan ja näkemyksistään tutkittavasta ilmiöstä ja niistä nostetaan esille yhtäläisyyksiä sekä eroavaisuuksia (Lundman & Hällgren Graneheim, 2008, s. 161–162). Tässä tapauksessa ilmiössä on kyse ikäihmisten haasteista ja asenteista koskien teknologiaa ja sen käyttöä.

Haastattelut nauhoitettiin ja transkriboitiin, jonka jälkeen teksti koodattiin ja kategorisoitiin. (Lundman & Hällgren Graneheim, 2008, s. 165)

5.3 Opinnäytetyön eettisyys

Tutkimuksen tulee olla laadukasta ja luotettavaa ja kulkea koko tutkimusprosessin mukana aina ideointivaiheesta tutkimustulokseen ja sen tiedottamiseen. Tämä tarkoittaa, että tutkimuksella on oltava selkeä tarkoitus, jotta se voi vastata kiinnostaviin kysymyksiin, jotka on myös muotoiltava selkeästi. Tutkimuksessa käytettyjen menetelmien tulee olla perusteltuja ja on voitava osoittaa, että käytetyillä menetelmillä saadaan vastaus esitettyihin kysymyksiin. Projekti kokonaisuutena, niin dokumentteineen kuin raportoineen, on oltava selkeitä (Vetenskapsrådet, 2017:25).

Tutkijalla on vastuu tutkimukseen osallistuvista ihmisistä, mutta myös kaikista muista, joihin tutkimus ja sen tulokset voivat vaikuttaa. Tutkijan odotetaan tekevänsä parhaansa suorittaakseen tutkimuksensa mahdollisimman laadukkaasti. Tutkijan odotetaan myös olevan vapaa ulkoisista vaikutuksista ja manipuloinnista. Tutkimuksen eettiset vaatimukset perustuvat yhteiskunnan tavanomaisiin eettisiin normeihin sekä arvoihin. Keskeisim-

piä arvoja ovat, että tutkijan on kerrottava totuus tutkimuksestaan ja pyrkiä olemaan tasapuolinen sekä puolueeton. Tutkimuksen lähtökohdat, menetelmät ja tulokset tulee tietoisesti tarkastella ja raportoida selvästi ja avoimesti, sekä dokumentoida ja arkistoida koko prosessin ajan. Tutkijan tulee kunnioittaa muiden tutkijoiden työtä, viittaamalla oikein heidän julkaisuihinsa ja antaa heidän työllensä ja tutkimustuloksille arvoa. Tutkija ei saa tutkimuksissaan vahingoittaa ihmisiä, eläimiä tai ympäristöä (Vetenskapsrådet, 2017:8, TENK 2012 s. 18).

Kyseisellä tutkimuksella ei kuormitettu työntekijöitä eikä se lisännyt heidän työmääräänsä. Helsingin kaupungille tai sen työntekijöille ei koitunut tästä tutkimuksesta haittaa tai vahinkoa. Tutkimustulokset julkaistaan ja koko tutkimus ja sen tulokset ovat mahdollisia käyttää Helsingin kaupungin organisaatiossa esimerkiksi ikääntyneiden palveluiden parantamisessa ja ikäihmisten digitalisaation tukemisessa. Myös muilla on oikeus käyttää tutkimuksen tuloksia hyödyksi, parantaessaan ikäihmisten digitaalisia palveluja ja niiden saatavuudessa tai opetuksessa.

Tutkimukseen osallistuvilla henkilöillä ei myöskään koitunut haittaa tai vahinkoa. Kyselylomakkeet ja haastattelut suoritettiin anonyymisti, eikä henkilötietoja kerätty. Henkilöiltä kysyttiin kyselylomakkeessa ja haastatteluissa ikä, sukupuoli ja koulutustaso, jotta vastauksia voidaan verrata ikähaitareiden, sukupuolen sekä koulutustason perusteella, mutta näistä kysymyksistä ei missään tilanteessa voida jäljittää vastaajia. Jokainen tutkimuksessa mukana ollut, on saanut lukea informointikirjeen, jossa kerrottiin tutkimuksesta ja lyhyesti sen taustasta. Lisäksi on kyselylomakkeissa ollut lyhyt kuvaus tutkimuksesta ja sen vastaamisen vapaaehtoisuudesta, ja haastatteluissa haastatteli on kertonut suullisesti tutkimuksesta sekä jakanut informointikirjeen halukkaille osallistujille. Lisäksi tutkijan nimi ja sähköpostiosoite on kirjattu jokaiseen lomakkeeseen, jos vastaajat ovat halunneet esittää lisäkysymyksiä tai tietää vielä enemmän tutkimuksesta.

6 TULOKSET

Kyselylomakkeisiin vastasi 359 ikääntynyttä kotona asuvaa henkilöä. Tuloksissa on huomioitu myös kvantitatiivisen aineiston ohessa tulleita vastaajien kirjoittamia perusteluita, joilla on haluttu syventää vastauksien merkitystä, ja tästä syystä kirjattu tulosten ohen.

Viisi lomaketta, jotka jätettiin pois tuloksien analyysistä, olivat joko lähes tyhjiä, niihin oli kirjattu vain kulmaan kysymysmerkki tai kyselylomakkeeseen oli täytetty vain neljä ensimmäistä kohtaa, jotka kuvasivat vastaajan taustaa, eli ikä, sukupuoli, koulutustaso ja onko internet käytössä kotona. Vastauksista suurin osa oli naisia (n = 270, 75,2 %) ja loput miehiä (n = 88, 24,5 %) sekä muu kategoriaan kuului yksi henkilö. Suurin osa vastanneista, 29,6 %, oli koulutukseltaan opisto- tai ammattikorkeakoulun käyneet. Toiseksi suurin vastausmäärä oli koulutukseltaan yliopiston käyneitä, ja heitä oli 27,9 %. Vastajista 22,9 % oli käynyt kansakoulun, oppikoulun tai peruskoulun, 9,2 % oli käynyt ammattikoulun, 8,4 % oli käynyt ylemmän ammattikoulun ja 2 % oli koulutukseltaan jotakin muuta kuin yllä olevista vaihtoehdoista. Internetyhteys löytyy 88,3 % vastanneiden kotoa ja 11,7 % vastasi, että ei omista internetyhteyttä kotonaan.

Taulukko 1. Vastanneiden ikäjakauma, luokiteltu ikä vuosina, frekvenssit ja prosentit.

Ikäluokka	Frekvenssi	Prosenttijakauma	Kumulatiivinen prosenttijakauma
65 – 75 vuotta	155	43,2	43,2
76 – 85 vuotta	164	45,7	88,9
86 – 99 vuotta	40	11,1	100,0
Yhteensä	359	100,0	

Vastaajilta kysyttiin mitä teknologisia laitteita he omistavat. Vaihtoehtoina oli matkapuhelin, älypuhelin, pöytätietokone, kannettava tietokone ja tablet-tietokone. Tarkoitus oli, että vastaajat valitsevat kaikki laitteet, jotka vastaajat omistavat. Matkapuhelimen omistaa 46,9 %, älypuhelimien omistaa 75,7 %, pöytätietokoneen omistaa 36 %, kannettavan tietokoneen 51,7 % ja tablet-tietokoneen omistaa 43,4 % vastaajista. Ainoastaan 0,6 % ilmoitti, ettei omista yhtään mainituista laitteista.

Vastaajista 22 henkilöä ei omistanut yhtään tai korkeintaan kaksi teknologia laitetta. Syyksi tähän mainittiin, että ei ole tarvetta laitteille, he eivät osaa käyttää laitteita, he pelkäävät käyttää mainittuja laitteita, mainitut laitteet ovat liian kalliita, heillä on terveydellinen haitta tai jokin muu fyysinen este laitteen käyttöön tai jokin muu syy. Spontaani kirjattu kommentti kyseisen kysymyksen viereen oli kirjattu: ”liian kalliita (laitteet) ei ole varaa” sekä ”Pelko on suurin ongelma, myös rahatilanne on minimissään”. Henkilö,

joka oli vastannut, että syy miksi ei omista laitteita oli koska, pelkää niitä, oli vielä tar-
kentanut vastaustaan kirjoittamalla: ”*Nivelrikko sormissa*”

Vastaajista 56,2 % koki käyttävänsä älypuhelinia eniten kaikista omistamistaan laitteis-
taan. Seuraavaksi käytetyin laite oli matkapuhelin (18,4 %), tablet-tietokonetta käytettiin
kolmanneksi eniten 9,6 % ja pöytätietokonetta sekä kannettavaa tietokonetta käytetään
vähiten mutta saman verran, eli 7,9 %.

Vastaajista 89,5 % oli sitä mieltä, että he käyttävät eniten käytössä olevaa laitteitaan päi-
vittäin, 4,2 % koki käyttävänsä laitettaan 2–3 kertaa viikossa ja 4–5 kertaa viikossa käyt-
tivät vain 3,4 % vastaajista. Kerran viikossa laitettaan käytti 1,7 % ja kerran kuukaudessa
tai harvemmin vastasivat vain alle 1 %.

Helsingiläiset eläkeläiset käyttävät laitteitaan eniten tiedon etsimiseen, sillä 76,8 % vas-
tasivat käyttävänsä laitettaan tähän tarkoitukseen. Pankkiasiointi oli toiseksi yleisin lait-
teen käyttötarkoitus, koska 71,5 % vastasivat käyttävänsä laitettaan tähän tarkoitukseen.
Kolmantena tuli yhteydenpitovälineenä 68,6 % ja neljäntenä terveyspalveluiden käyttö
62,7 %. Muihin virallisiin asiointeihin vastaajista 55,1 % käytti laitteitaan ja viihdekäyt-
töön 49,4 %. Sosiaalinen media oli vähiten käytetty tarkoitus, vain 33,6 % koki käyttä-
vänsä digilaitteitaan tähän käyttöön.

Vastaajien näkemys siitä, miten he hallitsevat kyseisten teknologialaitteiden käytön ku-
vataan taulukossa 2. Matkapuhelin koetaan hallittavan parhaiten teknologialaitteista
ikäihmisten kesken ja tablet-tietokone hallitaan heikoiten.

Taulukko 2. Vastaajien (N=359) näkemys siitä, miten hyvin hallitsevat teknologisten laitteiden käytön, prosentit.

Teknologinen laite	Miten hyvin kokee hallitsevansa laitteen käytön					
	Erinomaisesti	Hyvin	Kohtalaisesti	Heikosti	En lainkaan	Yhteensä
Matkapuhelin	20,7	47,2	26,4	4,5	1,2	100
Älypuhelin	9,7	27,9	37,2	7,6	17,6	100
Pöytätietokone	6,7	28,5	34,1	11,5	19,2	100
Kannettava tietokone	7,1	27	35,1	11,7	19,1	100
Tablettitietokone	7,2	20,2	26,4	14,7	31,5	100

Laitteen hallitsemisen kokemus vaihtelee kuitenkin riippuen koulutustausta. Tutkimuksessa tuli esille, että vastaajat kokivat hallitsevansa älypuhelimien käytön paremmin, mitä korkeampi koulutustaso vastaajalla oli ($p = 0,008$). Koulutukseltaan opisto- tai ammattikorkeakoulun, ylemmän ammattikorkeakoulun tai yliopiston käyneet, kokivat hallitsevansa älypuhelimien käytön erinomaisesti tai hyvin 29,71 %. Kansakoulun, oppikoulun, peruskoulun tai ammattikoulun käyneistä kokivat, että heistä vain 7,06 % hallitsevat älypuhelimien erinomaisesti tai hyvin.

Kyselylomakkeessa kysyttiin, että mikäli tarvitset apua digitaalisen laitteen tai palvelun kanssa, keneltä pyydät apua? Eniten apua pyydettiin perheenjäseniltä kuten lapsilta, sillä 59,2 % vastasi kysyvänsä heiltä apua. Vastaajista 27,9 % vastasi hakevansa apua fyysisesti digineuvonnasta paikanpäältä, kuten esimerkiksi palvelukeskuksista tai digilaitteiden myyntipisteiltä. Lähes saman verran, 27,6 % ilmoitti selvittävänsä ongelman itse. Vastaajista 25,9 % kysyi apua ystävältä, 18 % haki apua internetin kautta tai digineuvonnasta, 13,5 % sai apua puolisoiltaan ja 8,5 % vastasi, ettei saa apua keneltäkään.

Yleisin avun tarpeen syy oli se, että laitteita ei osata käyttää, koska 55,4 % koki tämän olevan avuntarpeen syy. Toiseksi yleisin avuntarve on palveluihin kirjautuminen 24,8 %, 16 % koki, ettei uskalla käyttää laitteita ja 3,7 % koki, ettei pysty käyttämään laitteita esimerkiksi heikon näön takia. Sukupuolten välillä ei todettua eroa avun tarpeessa ($p=0,627$). Naisista 52,4 % ja miehistä 65,6 % kokivat, että suurin avun tarpeen syy oli nimenomaan laitteen käyttöavussa. Kyselylomakkeen avuntarpeen kysymyksen kohdalle,

oli vastausvaihtoehtojen väliin sekä viereen kirjattu muutamaaan lomakkeeseen spontaanisti alla olevin lausein:

”Haen apua myyjältä tai kirkosta”

”Minun on vaikea saada mitään palveluita”

”Haluaisin kysyä neuvoa palvelukeskuksesta”

Sukupuolten välillä ei todettu merkittävää eroa suhtautumisessa teknologiaan ja digitalisaatioon ($p=0,74$). Naisista 37,2 % ja miehistä 41,9 % kokee oman suhtautumisensa erinomaisena ja lähes saman verran kokee suhtautumisensa hyvänä, naisista 39,5 % ja miehistä 43 %.

Tulokset osoittava, että 83,6 % vastaajista kokevat hyötyvänsä teknologiasta ja 86,1 % haluaisi oppia käyttämään teknologiaa. Vastaajista 13,9 % ei koe haluavansa oppia käyttämään teknologiaa ja heistä 40,7 % kokee pelkäävänsä tekevän jotain peruuttamatonta. Vastaajista 19,5 % ei koe hyötyvänsä teknologiasta ja saman verran ei usko oppivansa käyttämään teknologiaa. Vastaajista 18,6 % kokee, ettei tarvitse enää oppia teknologian käyttöön.

Yksi kyselylomakkeen vastaajista oli kirjoittanut spontaanina kommenttina kyselylomakkeen teknologian hyödyn kokemisen kysymyksen viereen näin: *”Ihminen varmasti tahtoo oppia uutta, mutta jos valittavana on vain digimaailmaan uppoutuminen, alkaa aika käydä vähiin”*.

Oma suhtautuminen teknologiaa ja digitalisaatiota kohtaan koettiin enimmäkseen hyvänä tai erinomaisena, sillä 38,2 % kokivat suhtautuvansa asiaan erinomaisesti ja he kokevat teknologian mielenkiintoisena ja haluavat oppia siitä lisää. Vastaajista 40,5 % kokevat suhtautuvansa asiaan hyvin, mutta haluavat oppia vain välttämättömät asiat ja 9,1 % suhtautuvat asiaan kohtalaisesti ja kokevat, että asia kiinnostaa mutta eivät usko oppivansa uutta. Vain 2,8 % kokee suhtautuvansa asiaan heikosti eikä asia kiinnosta ja kokee pärjäävänsä ilmankin ja 3,4 % kokee, ettei teknologia kiinnosta lainkaan. Teknologia koetaan pelottavana 4 % vastaajien mukaan, eivätkä siksi ole kiinnostuneet asiasta. Hyvin pieni

määrä, 2 %, koki jonkin muun syyn kuvaavan omaa suhtautumistaan teknologiaan. Tarkentavia ja spontaaneja kirjoitettuja kommentteja kyselylomakkeissa teknologian suhtautumisen kohdassa oli: ”*Sama juttu kuin hammaslääkärien kanssa, harva sinne haluaa, mutta useimmiten on pakko käyttää tätä teknologiaa*”.

Toinen vastaaja kommentoi samaan teknologian suhtautumisen kohtaan: ”*Digimaailma on uusi viidakko, jossa selviytymiseen vaaditaan jatkuvaa varuillaan oloa, ja pahimman mahdollisen tragedian toteutumisen odottelua. Koko ihmisen valveillaoloaika menee tällaisessa puuhailussa...*” Tarkentavia ja spontaaneja kommentteja saman kysymyksen kohtaan kyselylomaketta oli lisäksi kirjattu näin:

”*Kriittisesti suhtaudun. Meillä palvelut ovat liikaa digin takana*”

”*Käytän älypuhelinta muuhun, mutta tietoturvan takia pankkipalvelut, muu virallinen asiointi ja terveyspalvelut hoidan läppärillä. Jo älypuhelimien pieni näyttö rajoittaa käyttöä asiointiin. Pitää olla iso ruutu, jotta asiointista saa kokonaiskuvan.*”

Omat teknologiataidot koettiin enimmäkseen hyvinä tai kohtalaisina. Vastaajista 10,9 % koki taitonsa erinomaisina ja pärjäävänsä paremmin kuin monet muut ikäisensä. Enemmistö, 38,7 % kokivat taitonsa hyvinä, ja pärjäävänsä itsenäisesti ja 30,9 % koki omat taitonsa kohtalaisina ja tarvitsevansa säännöllisesti apua. Vastaajista 11,2 % koki taitonsa heikkoina, eivätkä pärjää ilman muiden apua, 1,4 % ei ole koskaan käyttänyt teknologiaa, 3,2 % kokee teknologian pelottavana eikä siksi ole perehtynyt asiaan ja 3,7 % ei osaa sanoa miten kokee omat teknologiataitonsa.

Spontaaneja kommentteja omien teknologiataitokysymyksen viereen oli kirjattu ”*jatkuva uudistuminen/päivitykset koen ikäviksi. En jaksaisi koko ajan opiskella lisää.*” sekä ”*Ohi menevää roskakulttuuria! Ei tule säilymään*”. Myös tässä kysymyksessä ilmeni, että koulustaustalla on jonkin verran merkitystä siinä, miten omat teknologiataidot koetaan. Ylemmän ammattikorkeakoulun tai yliopiston käyneistä 33 % koki omat teknologiataitonsa erinomaisina tai hyvinä. Kansakoulun, oppikoulun tai muun peruskoulun sekä ammattikoulun käyneistä vain 11,97 % kokivat omat teknologiataitonsa erinomaisina tai hyvinä. Omien teknologiataitojen kysymyksen viereen oli kirjattu spontaani kommentti, jolla vastaaja tarkensi omaa kokemustaan näin: ”*Yli 40 vuoden kokemus tietokoneista työvälineenä, silti koen taitoni heikkoina.*”

Ikäluokka oli tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä siihen ($p < 0,001$), että teknologia-aidot koettiin erinomaisina tai hyvinä. Omat teknologiaaidot koettiin parempana mitä nuorempi vastaaja oli, 65–75 vuotiaista 25,63 % koki teknologiaaitonsa erinomaisina tai hyvinä, kun 86–99 vuotiaista vain 3,62 % koki taitonsa erinomaisina tai hyvinä.

Merkittävä eroavaisuus ($p < 0,001$) ilmenee ikäluokkien välillä halussa oppia käyttämään teknologiaa. 65–75 vuotiaista 37,6 % haluaa oppia käyttämään teknologiaa tai parantaa osaamistaan, kun vain 7,24 % 86–99 vuotiaista olivat halukkaita oppia teknologian käyttöön. Ikäluokkien välillä ei ole merkitsevää eroa kysyttäessä syytä, miksi vastaaja ei halua oppia käyttämään teknologiaa ($p < 0,541$). Kaikissa ikäluokissa (65–75, 76–85 ja 86–99 vuotta) yleisin syy oli vastaajan pelko tehdä jotain peruuttamatonta osaamattomuutensa takia.

Myös turvallisuus nousi esille kyselylomakkeissa. Kolme kyselylomakevastaaja oli kirjannut kyselylomakkeisiin tarkentavia kommentteja koskien turvallisuutta: *”Tietoturva askarruttaa ja on sellainen asia, josta maallikolla ei usein ole riittävästi tietoa, kun eivät sitä hallitse ammattilaisetkaan”*. Toisen vastaajan kirjattu tarkennus oli että *”hoidan viralliset asioinnit kannettavalla tietokoneellani, en koe turvalliseksi asioida älypuhelimellani”* ja kolmas kirjoitti *”Suurin haaste on turvallisuus”* jotka ilmentävät epävarmuutta ikäihmisten asioidessa digitaalisesti.

6.1 Haastatteluiden vastaukset

Kyselylomakkeiden vastausten analysoinnin jälkeen toteutettiin neljä strukturoitua haastattelua. Haastateltavat rekrytoitiin yhden palvelukeskuksen asiakkaista kysymällä yleisissä tiloissa halua osallistua tutkimukseen. Jokaiselta haastateltavalta pyydettiin suostumuslupa haastatteluun ja kaikki neljä, joilta kysyttiin halukkuutta osallistumista tutkimuksen haastatteluun, olivat halukkaita osallistumaan. Haastattelun kysymykset muokautuivat kyselylomakkeista nousseiden tulosten perusteella. Haastattelun kysymykset löytyvät liitteenä Liite 2. Haastateltavia oli kaksi iältään 65–75-vuotiaita, yksi mies ja yksi nainen. Kaksi henkilöä iältään 85–99-vuotiaita, yksi mies ja yksi nainen. Haastatteluja ei saatu yhtään 76–85-vuotiailta. Kaiken kaikkiaan haastatteluja oli neljä.

Haastattelut kestivät kahdeksasta minuutista 18 minuuttiin. Haastatteluiden analysointi aloitettiin nauhoitettujen haastatteluiden materiaalin transkriptiosta. Tekstiä tuli kaiken kaikkiaan noin neljä sivua per haastattelu. Luotu teksti luettiin useaan kertaan läpi, ja jokaisen kysymyksen kohdalla kategorisoitiin tai koodattiin vastaukset. Alkuperäisilmaisut ovat poimintoja haastatteluista, jotka on todettu olevan relevantteja tutkimukselle ja tutkimuskysymyksille (Yin, 2013, s. 184–185 ja Lundman & Hällgren Graneheim, 2008, s. 165) Katso vedos koodauksesta taulukko 3.

Taulukko 3. Vedos, haastattelujen sisältöanalyysistä.

Alkuperäisilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Koodi	Alaluokka	Kategoria
”Englanninkielinen terminologia on se haasteellisin” <i>Haastateltava 1</i>	Kieli ja terminologia vaikeaa.	Ei osaa eikä ole opiskellut asiaa	Osaamattomuus ja tietämättömyys	Osaamattomuus
”En näe enää oikein hyvin, joskus olen liian väsynyt enkä saa laitteita toimimaan ja sitten niiden käyttäminen jää” <i>Haastateltava 2</i>	Heikko näkö ja väsymys estää toteutuksen.	Fyysinen este ja väsymys esteenä.	Fysiikka ja väsymys.	Fyysinen este ja kognitio.
”Ilman lapsia minulla olisi edelleen vanha Nokia matkapuhelin käytössä” <i>Haastateltava 3</i>	En olisi hankkinut tai käyttäisi nykyistä laitettani ilman lapsieni apua.	Tarvitsee apua digitaalisten laitteiden	Laitteiden hankinta ja käyttöapua	Avun tarve teknologialaitteiden kanssa.

		hankin- noissa ja käytössä.		
”Toiminnot alka- vat hipaisemalla, ja monesti tulee hipaistua liian monta kertaa tai väärin” <i>Haastateltava 4</i>	Vaikea käyttää ja hallita lait- teita.	Laitteiden käyttö vai- keaa.	Teknologi- alaitteen käyttö vaikeaa.	Kognitio.

Alaluokista syntyi 6 alaluokkaa, joista koostui 4 kategoriaa. Kategoriat vastaavat kahteen viimeiseen tutkimuskysymykseen ja jakautuivat kategorioihin osaamattomuus, fyysinen este, avun tarve teknologialaitteiden kanssa ja kognitio.

6.1.1 Osaamattomuus

Haastatteluissa tuli esille, että vaikeinta teknologiassa ja digitalisaatiossa on rohkeus ja uskallus kokeilla, pelko siitä, että tekee jotakin väärin esimerkiksi laskuja maksaessa sekä muuttuvat päivitykset ja alati muuttuvat toiminnot luovat epävarmuutta. Osaamattomuutta teknologialaitteiden käytössä ilmenee selvästi ikäihmisillä, mutta taustalla on pelko kokeilla ja vähäinen tieto siitä, miten laitteiden kanssa tulisi toimia ja miten kukin eri laite toimii. Haastattelijat kommentoivat muun muassa näin:

”Paljon asioita on mitä en osaa. En osaa selittää. Pystyn etsimään ja käyttämään sitä (laitetta), mutta heti kun joku ei toimi en tiedä miten toimia tai uusien päivitysten kanssa en tiedä mitä tehdä”.

”Hmm, ehkä, se rohkeus ja uskallus kokeilla on se suurin syy”.

6.1.2 Fyysinen este

Fyysinen este on toinen kategoria, joka nousi esille haastatteluissa. Vaikka tätä kategoriaa ei nostettu suoraan esille haastateltavien omissa sanoissa, ilmenee haastateltavien kertomuksista, että taustalla kuitenkin vaikuttaa fyysiset esteet kuten heikko näkö ja heikentynyt motoriikka esimerkiksi sormissa, jotka vaikeuttavat teknologian käyttöä. Lauseet kuitenkin:

”Toiminnot alkavat hipaisemalla, ja monesti tulee hipaistua liian monta kertaa tai väärin.”

”En näe enää oikein hyvin, joskus olen liian väsynyt enkä saa laitteita toimimaan ja sitten niiden käyttäminen jää.” kertovat selvästi, miten heikentynyt fyysinen toimintakyky vaikeuttaa ikäihmisten teknologian käyttöä, vaikka ikäihminen ei sitä suoraan itse miellä välttämättä esteenä.

6.1.3 Avun tarve teknologialaitteiden kanssa

Tutkimus osoittaa, että ikäihmiset tarvitsevat apua teknologian käytössä. Apua tarvitaan ja sitä haetaan lähipiiristä. Selväksi tulee, että suurin osa ikäihmisistä hakee ja saa apua nuoremmilta perheenjäseniltä kuten lapsiltaan, heidän puolisoiltaan tai lapsenlapsiltaan. 59,2 % kyselylomakkeiden vastanneista sai apua perheenjäseniltä kuten lapsiltaan ja kaikki neljä haastateltavaa vastasivat samoin. Apua pyydetään asioissa kuten laskujen maksamisessa, ohjelmien asennuksissa, internetin kautta tehtyihin ostoihin tai ohjelmistojen päivityksissä.

Haastateltavilta kysyttiin, että mikäli he eivät saisi apua lapsiltaan, mistä he silloin hakisivat apua? Kaksi vastaajista ei tiennyt mistä hakea apua ja kaksi vastaajista tiesi, mutta ei ollut tarvinnut käyttää tätä palvelua. He, jotka eivät tienneet mistä muutoin hakea apua eivät myöskään kokeneet tarvitsevansa selvittää avun tarpeen saatavuutta, sillä apu oli saatavilla helposti perheenjäseniltä.

”Ei minun tarvitse tietää, lapset selvittävät asian puolestani”, kommentoi yksi haastateltavista.

”Olen nähnyt mainoksen jossain, mutta en ole tarvinnut olla yhteyksissä” kommentoi toinen. Kenen mainoksesta on ollut kyse tai miten he sieltä saavat apua, ei ollut vastaajilla kuitenkaan tiedossa.

6.1.4 Kognitio

”En jaksa tapella niiden (laitteiden) kanssa. Jos ei toimi niin annan olla”, kommentoi yksi haastateltavista. Haastavina asioina nousi terminologia, englanninkielinen terminologia ja ohjeet, palveluista siirtyminen toiseen tai ohjelmista siirtyminen toiseen ohjelmaan. Lisäksi yksi haastateltavista nosti esille käteisellä maksamisen rajoitteisuuden tänä päivänä. Uusien asioiden oppiminen ja informaation sisäistäminen vie enempi aikaa ikäihmisiltä. On helpompi toimia kuten ennen on toimittu. Haastateltavat sanoivat näin: *”Haasteellisinta on, kun en tiedä esimerkiksi, kun menen nettiin, että miten pääsen eteenpäin toiselle sivulle tai sivun alareunaan. Minä en löydä palveluja (appeja) joten en saa vastauksia, joita etsin”.*

Yksi haastateltavista kertoi, että on huomannut kuinka ikä vaikuttaa jaksamiseen ja on priorisoitava mihin jakaa keskittymiskykynsä: *”Aloittaessani teknologian käytön olisi minun pitänyt harjoitella enempi, mutta silloin koin, että minulla ei ollut siitä hyötyä. Nyt olen liian vanha enkä jaksa harjoitella enää”.*

”Täytyy olla toinen vaihtoehto (henkilö tarkoittaa pankkikortilla maksamista). Pitää voida edelleen maksaa käteisellä. Monessa paikkaa, kuten lääkärissä, en saanut maksaa käteisellä eikä minulla ollut pankkikorttia mukana”.

Kysyttäessä haastatettavilta, mikä teknologiassa on heidän mielestään parasta, nousi selvästi positiivisena käytännöllisyys. Tiedon hakeminen ja sen saaminen nopeasti sekä uuden tiedon löytäminen ja oppiminen nostettiin esille. Haastateltavilta kysyttiin, että lähes 80 % kyselylomakkeiden vastaajista vastasivat käyttävänsä digitaalisia laitteitaan tiedon etsimiseen, ja että mitä tietoa he uskovat heidän etsivän? Tai mitä itse etsivät? Vastauksista nousi kaikilta haastateltavilta, että he etsivät uutisia ja uutta tietoa mitä eivät tiedä. Yksi haastateltavista vastasi: *” (Etsin) Kaikkea maan ja taivaan väliltä. Etsin kaikkea mitä en tiedä. Etsin viimeksi mikä on hyvää äitienpäivää espanjaksi”.*

Toinen vastasi: *”Laulun sanoja sekä yleistietoa”.*

Tutkimuskyselylomakkeen kysymyksistä ilmeni, että vastaajista hieman alle 50 % omistaa edelleen matkapuhelimen, ja että 75 % omistaa älypuhelimien. Haastattelussa kysyttiin, että miten haastateltavat tämän näkevät. Vastauksena tuli, että matkapuhelin ja älypuhelin koetaan samana teknologisenä laitteena mitä vanhemmilta vastaajilta kysytään. 89-vuotias nainen kommentoi ” *En ymmärrä ihan kysymystä, koen että ne ovat sama asia. Puhelin kuin puhelin*”, mutta samaan hengenvetoon osasi haastateltava kuitenkin määrittellä ja tarkentaa, että kysyttäessä hän osaa kertoa, että hän omistaa itse matkapuhelimen eikä älypuhelimia. Myös 94-vuotias mies kommentoi, että ” *Sama asiahan se kai on, en ole tullut ajatelleeksi tällaista*”. Nuoremmat haastateltavat osaavat erotta nämä toisistaan. Tämä vastaisi myös kyselylomakkeen tutkimustuloksiin, miksi niin moni omistaa kummatkin laitteet (matkapuhelimen ja älypuhelimien) tai miksi niin monella on edelleen käytössä matkapuhelin. Toisin sanoen, matkapuhelin ja älypuhelin koetaan samana asiana varttuneiden ikäihmisten kesken.

7 POHDINTA

7.1 Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset

Tässä opinnäytetyössä selvitettiin mitä teknologialaitteita ikäihmiset käyttävät, mitkä haasteet tai asenteet rajoittavat ikäihmisten teknologian käytön, miten ikäihmiset kokevat omat teknologiaaitonsa sekä mikä saa heidät jättämään käyttämättä teknologialaitteita tai digitaalisia palveluita. Ikääntyneiden vastausten perusteella, voidaan todeta, että monet käyttävät useita erilaisia digitaalisia välineitä päivittäin. Suurin käyttötarkoitus laitteilla on tiedon etsimiseen, pankkiasiointiin sekä yhteydenpitovälineenä. Apua laitteiden käyttöön tai ohjelmien kirjautumiseen kuitenkin tarvitaan. Vaikka tarjolla olisi digineuvontaa tai opastusta, ei ikäihmiset löydä palveluiden piiriin. Suurin osa pyytää ja saa apua nuoremmilta perheenjäseniltä kuten omilta lapsiltaan tai lapsenlapsiltaan. Ikäihmiset, joilla on tukiverkostoa pysyvät digitalisaation muutoksissa mukana ja ovat osa yhteiskuntaa kuitenkin jollakin lailla, mutta he, joilla ei tukiverkkoa ole, jäävät helposti yhteiskunnan ulkopuolelle ja tippuvat helposti palveluiden piireistä pois. Kenen vastuulla on taata, että kaikki ovat samassa asemassa ja, että uusi kansalais- ja perustaito (Korjonen-Kuusipuro, 2022) opetetaan ja on saatavilla kaikille?

Digitalisaation myötä, ikäihmisiltä odotetaan digiosaamista sekä medialukutaitoa mutta myös halukkuutta käyttää digitaalisia palveluita (Rasi & Taipale, 2020).

Koska Suomen väestö vanhenee, vaatii se yhteiskunnalta varautumista sen tuomiin ja aiheuttamiin muutoksiin. (Vanhustyön keskusliitto, 2021). Ikääntymiseen liittyviä esteiden esiintyvyys on jo laajalti tiedossa, mutta teknologiaa tai mobiiliterveyttä ei ole suunniteltu ikäihmisille heidän odotuksiansa tai tarpeita huomioiden. Digitalisaatio ja teknologia on suunniteltu helpottamaan ihmisten arkea, mutta sen sijaan, että keskitytään koko ajan keksimään uutta ja paranneltuja versioita, olisiko aika keskittyä kuinka ratkoa digioppien ja -taitojen opettamista myös heille, jotka eivät sitä itsenäisesti pysty opettelemaan?

Kiinnostusta ja myönteistä asennetta löytyy selvästi ikäihmisillä puhuttaessa teknologiasta ja digitalisaatiosta. Tämän osoittaa jo tämä tutkimus, sillä vastauksia tuli runsaasti jo lyhyessä ajassa. Yli 80 % vastaajista kokee sekä hyötyvänsä ja haluavansa oppia teknologian käytön. Hieman alle 40 % vastaajista kokevat suhtautuvansa asiaan hyvin, mutta haluavat silti vain oppia välttämättömät asiat. Kuitenkin hieman yli 30 % koki omat taitonsa kohtalaisina, ja tarvitsevänsä säännöllisesti apua. Koska ikäihmisillä on selvästi halukkuutta oppia käyttämään teknologiaa ja suhtautuvat digitalisaatioon myönteisesti, pitäisi tätä käyttää hyödyksi. Silti epävarmuus, jopa pelko ja säännöllinen avun tarve nousee esille tutkimuksessa ja samalla ei tiedetä mistä apua saadaan yhteiskunnassa, mikäli omasta perheestä ei apua saada. Tämä osoittaa sen, että teknologian ja sen taitojen opettaminen laahaa perässä, tämän tutkimuksen mukaan ainakin Helsingissä. Yhteiskunnan tulisi panostaa digitaalisten taitojen opettamiseen ja opettaminen tulisi olla strukturoitua ja suunnitelmallista, jotta jokainen halukas ikäihminen saisi avun, opin ja varmuuden siitä, kuinka toimia tässä jatkuvasti muuttuvassa ”digitaalisessa viidakossa”. Tutkimuksessa ilmeni, että 65–75 vuotiaista noin 37 % haluavat oppia käyttämään teknologiaa tai parantaa osaamistaan, kun vain noin 7 % 86–99 vuotiaista olivat halukkaita oppia teknologian käytön. Tätä tulisi hyödyntää taitojen opettamisessa. Kannattavinta olisi keskittyä tähän ikähaarukkaan, 65–75 vuotiaisiin, eli heihin, jotka ovat juuri jääneet eläkkeelle, sillä heillä on vielä motivaatiota ja halua oppia. Ja kun he oppivat digitaaliset perustaidot tässä iässä, pienenesi riski digitaaliselle syrjäytymiselle myöhemmässä vaiheessa.

Kuten tuloksissa ilmenee, nousee myös turvallisuus esille. Ikäihmiset kokevat selvästi epävarmuutta asioidessaan digitaalisesti ja epävarmuus yhdistettynä puuttuvaan tietotaitoon lisää ikäihmisten digitaalisia rajoitteita mutta voi myös pahimmassa tapauksessa

luoda vääristyneitä uhkakuvia. Tämä epävarmuus tulisi hälventää, mikäli halutaan saada ikäihmiset aktiiviseksi esimerkiksi digitaalisten terveyspalveluiden tai pankkiasioinnin pariin. Koska omien tietojen jakaminen internetissä mietityttää selvästi ikäihmisiä, ei digitaalisia palveluita käytetä heidän puolestaan, ellei heille opeteta turvallisia tapoja toimia internetissä ja madalleta kynnystä oppia digitaalisia taitoja. Pankkipalveluihin sekä terveyspalveluihin kirjautuminen vaatii pankkitunnusten omaamisen, taidon käyttää teknologiaa mutta myös varmuuden siitä, että sivuilla on turvallista asioida. Nämä taidot tulisi opettaa jokaiselle ikäihmiselle, eikä vain heille, jotka aktiivisesti itse hakeutuvat avun piiriin. Tutkimukseen vastanneet ikäihmiset osoittavat, että heillä on halua ja innostusta oppia. Ikäihmiset, jotka eivät uskalla, osaa tai edes tiedä digipalveluista tai teknologian mahdollisuuksista, eivät hae itsenäisesti apua.

Tutkimuksesta ilmenee, että ikäihmisten oma kokemus teknologiataidoistaan on heikompi mitä vanhemmasta ikäihmisestä on kyse. Nuoremmat vastaajat, iältään 65–75-vuotiaat, kokevat taitonsa erinomaisina tai hyvinä merkittäväällä eroavaisuudella vanhempiin vastaajiin. Syynä voi olla tarve jatkuvalle uuden oppimiselle, joka koetaan iäkkäämillä selvästi haastavana ja raskaana, kuten yksi kyselylomakevastaaja oli kirjannut tarkennuksena lomakkeeseensa. Tutkimus osoittaa, että vanhempi sukupolvi kokee digitalisaation hyvänä asiana, mutta on edelleen ikäihmisiä, jotka näkevät muutoksen turhana ja pitävät sitä jopa ohimenevänä villityksenä, kuten yhteen kyselylomakkeeseen oli kirjattu isoilla kirjaimilla. Myös tämä osoittaa ikäihmiset heterogeenisenä ryhmänä ja osoittaa sen, että esimerkiksi palvelukeskusten digiopastajilla on oltava laajaa osaamista pystyäkseen kannustamaan ja motivoimaan ikäihmisiä oppimaan käyttämään teknologiaa.

Tutkimuksessa ilmenee selvästi, että koulutustasolla on positiivinen merkitys mitä tulee laitteiden käytön hallitsemisessa ja mitä tulee omaan kokemukseen teknologiataidoista. He, joilla on korkeampi koulutustausta, ovat voineet käyttää teknologiaa tai digitaalisia palveluita työelämässään, jolloin on luonnollisesti myös helpompi omaksua laitteiden käyttöä vapaa-ajalla. Tätä väitettä tukee myös Korjonen-Kuusipuro et al. (2022), sillä heidän tutkimuksessaan on myös todettu koulutuksen ja yleistiedon sekä aiemmin opittujen asioiden tukevan uuden oppimista. Uuden oppimisella ja sen harjoittelulla pystytään myös vahvistamaan kognitiivisia toimintoja.

Määrällisessä aineistossa vastauksia tuli kiitettävästi kaikkiin kysymyksiin. Ainoastaan yksi kysymys, jossa vaihtoehtona oli, ettei omista yhtään digitaalista laitetta oli jätetty valitsematta kaikilta vastaajilta. Tämä voidaan siis olettaa tarkoittavan sitä, että jokaisella vastaajalla on käytössä jokin laite. Tämän kysymyksen jatkokysymykseen oli luonnollisesti myös jätetty vastaamatta, jossa kysyttiin syytä, miksi vastaaja ei omista laitetta. Tähän jatkokysymykseen oli kuitenkin muutama silti vastannut, ja näistä vastauksista nousi pelko digitalisaatiota kohtaan ja teknologialaitteiden korkea hinta esille. Pelko nousi myös esille haastatteluista yhtenä kategoriana ja lomakekyselyn spontaaneista kirjatuihin tarkennuksista nousi myös esille epävarmuus. Pelko, osaamattomuus ja korkeat hinnat ovat siis ilmeisiä syitä, miksi ikäänäytynyt väestö jättää käyttämättä digitaalisia laitteita tai jättävät kokonaan hankkimatta niitä. Nämä esteet tulisi huomioida niin ikäihmisten digiopastuksessa kuin digitaalisten palveluiden kehittämisessä ja saavutettavuudessa.

Lisäksi digitalisaatioon siirtyminen ei saisi rajata ulos kaikkia entisiä palveluita, tai ainakin vaihtoehtoja tulisi edelleen olla heille, joille digitalisaatio on uutta, vaikeaa tai jopa pelottavaa. Uuden oppiminen vaatii aikaa ja toistoja, varsinkin kun on kyse ikäihmisistä. Uusien asioiden muistaminen, oppiminen, keskittyminen ja tiedon käsittely heikentyy iän karttuessa (Korjonen-Kuusipuro et al. 2022, s. 166–167), jolloin on tärkeää huomioida kuinka uusia ja jo olemassa olevia digitaalisia palveluja opetetaan ikäihmisille. Tutkimus osoittaa, että ikäihmiset tarvitsevat digineuvontaa ja tuen tarve tulee lisääntymään väestön vanhetessa ja teknologian kehittyessä, ja tästä syystä on tämä tutkimus ollut tarpeellinen.

Opinnäytetyö auttaa Helsingin kaupunkia ja erityisesti palvelukeskustoimintaa kehittämään digitaalisia palveluita ja digiopastusta helsinkiläisille ikäihmisille. Tutkimustuloksia voidaan myös käyttää järjestöissä ja kolmannessa sektorissa ikäihmisten digitaalisten taitojen kartuttamisessa, kehittämisessä ja toteuttamisessa ja jopa ikäihmisten digitaalisten palveluiden kehittämistyössä. Tutkimuksen tulokset julkaistaan kaikille luettaviksi, ja tutkijalla on velvollisuus esitellä tutkimusta ja sen tuloksia Helsingin kaupungin yksiköissä, mikäli toivetta tai tarvetta tälle on.

7.2 Opinnäytetyön luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuus tarkoittaa tulosten tarkkuutta (Vilka, 2021, s. 153). Kyselylomake pyrittiin tekemään mahdollisimman helpoksi ja miellyttäväksi vastata. Tästä

syystä jokainen kysymys on vaihtoehtokysymys, eikä avoimia kysymyksiä ole kyselylomakkeessa lainkaan. Vastaajia ei ole avustettu täyttämään lomaketta, lukuun ottamatta pari vastaaja, jotka tarvitsivat lukuapua palvelukeskuksen henkilökunnalta. Tästä syystä, tekijällä ei ole tietoa, miten jokainen vastaaja on ymmärtänyt kysymykset tai miten he ovat luulleet vastaavansa kysymyksiin.

Kyselylomakkeisiin on vastannut jokainen, joka on kokenut haluavansa vastata lomakerekyselyyn. Koska tutkimus koskee teknologiaa ja digitalisaatiota, voi se monelle ikäihmiselle, ei teknologiaa käyttävälle, tuntua vaikealta, ja siksi jättänyt vastaamatta kyselylomakkeeseen. Tämä on voinut mahdollisesti rajata ulkopuolelle heidät, jotka tarvitsevat eniten apua tai kokevat digitalisaation vaikeana tai turhana.

Hyvänä puolena tutkimuksessa on iso otantamäärä, joka sisältää kaikkia ikäluokkia, jotka kyselylomakkeessa oli laadittu, ja vastaajista oli sekä miehiä että naisia ja yksi muun sukupuolinen. Lisäksi esille tulleet tulokset ja jäljelle jääneet kysymykset pyrittiin vielä tarkentamaan strukturoitujen haastatteluiden kautta. Haastattelut tuovat tutkimukseen syvyyttä ja tarkennusta kyselylomakkeiden vastausten lisäksi, mutta suurempi otanta haastattelihoista olisi antanut vielä suuremman luotettavuuden tutkimukseen. Eettisestä näkökulmasta on tärkeää ottaa huomioon myös haastatteluiden havaintojen aikana mahdollisesti syntyneet tutkimusharhat. Hawthorne-ilmiö voi ilmaantua muutosten kautta osallistujien käyttäytymisessä, kun he kokevat itsensä havaittavaksi, jolloin osallistujat voivat muokata käyttäytymistään tai vastaustaan tyydyttääkseen tutkijaa vastaamalla tutkijan toivomalla tavalla (Tenny et al., 2021). Tätä ilmiötä on pyritty välttämään hyvin muotoiluilla puolistrukturoiduilla kysymyksillä. Lisäksi on muistettava, että vaikka tutkija on pyrkinyt olemaan neutraali analyysissään, tutkijan kokemukset, tulkinnat ja tunteet voivat vaikuttaa haastatteluiden analyysiin ja siten tuloksiin.

7.3 Jatkotutkimus

Jatkotutkimuksena olisi mielenkiintoista selvittää, kuinka paljon ja miten perheenjäsenet auttavat ikäihmisiä teknologian ja digipalveluiden kanssa. Lisäksi olisi tarpeellista selvittää, miten ikäihmiset oppisivat parhaiten digitaitoja, jotta uusi kansalais- ja perustaito (Korjonen-Kuusipuro, 2022) voitaisiin opettaa kaikille ikäihmisille ymmärrettävästi. Tut-

kimustuloksissa kun selvisi, että vanhemmat ikäihmiset kokevat teknologiataitonsa heikompiina, kun nuoremmat vastaajat, nousi kysymys, että miksi näin? Onko syy se, etteivät he ole työaikanaan käyttäneet teknologiaa saman verran, kun nuoremmat, vai johtuuko tulos jostakin muusta syystä? Mielenkiintoista olisi myös tutkia, miten ammattilaiset kokevat ikäihmisten digitaaliset taidot ja kohtaavatko heidän näkemyksensä tämän tutkimuksen kanssa. Myös koulutustason vaikuttavuutta ikäihmisten kokemuksiin teknologian hallintaan olisi mielenkiintoista tutkia ja saada selville oikea juurisyy, miksi korkeampi koulutustausta vaikuttaa positiivisesti ikäihmisten kokemukseen hallita ja omaksua teknologiaa.

LÄHTEET

- Andtfolk, M., Nyholm, L., Eide, H., Rauhala, A. & Fagerström, L. (2022). Attitudes toward the use of humanoid robots in healthcare—a cross-sectional study. *AI & Soc*, 37, 1739–1748. <https://doi.org/10.1007/s00146-021-01271-4>
- Bouwhuis, D., Meesters, L. & Sponselee, A. (2012). Models for the acceptance of tele-care solutions: Intention vs behavior. *Gerontechnology*, 11(1), 45-55. https://pure.tue.nl/ws/portalfiles/portal/210802285/1535_1567_1_PB.pdf
- Chen, K. & Chan, A. (2011) A review of technology acceptance by older adults. *Gerontechnology*, 10(1), 1-12. <https://journal.gerontechnology.org/archives/1464-1508-1-PB.pdf>
- Epäily, T. (2018). Avoin muistiryhmä palvelukeskuksessa- Toimintamallin yhteiskehitely. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/156717/Epailys_Tuija.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- ETENE julkaisu. (2010). *Teknologia ja etiikka sosiaali- ja terveysalan hoidossa ja hoivassa*. Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta ETENE Sosiaali- ja terveysministeriö. <https://etene.fi/documents/66861912/66865172/ETENE-julkaisuja+30+Teknologia+ja+etiikka+sosiaali-+ja+terveysalan+hoidossa+ja+hoivassa.pdf/fb6eee4a-38e5-4c11-9254-74b138d1935a/ETENE-julkaisuja+30+Teknologia+ja+etiikka+sosiaali-+ja+terveysalan+hoidossa+ja+hoivassa.pdf?t=1439805466000>
- Ferrucci, L., Gonzalez-Freire, M., Fabbri, E., Simonsick, E., Tanaka, T., Moore, Z., Salimi, S., Sierra, F. & de Cabo, R. (2020). Measuring biological aging in humans: A quest. *Ageing Cell*, Feb; 19(2):e13080. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6996955/>
- Finlex, Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta. (2019) *Digipalvelulaki*, 306/2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>
- Finlex, Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista. (2012). *Vanhuspalvelulaki* 980/2012. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980#L2P5>
- Ha, J. & Park, H. (2020). Factors Affecting the Acceptability of Technology in Health Care Among Older Korean Adults with Multiple Chronic Conditions: A Cross-Sectional Study Adopting the Senior Technology Acceptance Model. *Dove Press journal: Clinical Interventions in Aging*, 15. 1873–1881. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7537845/pdf/cia-15-1873.pdf>
- Haring, K., Mougnot, C., Ono, F. & Watanabe, K. (2014). Cultural differences in perception and attitude towards robots. *International journal of affective engineering*, 13(3). 149-157. <https://doi.org/10.5057/ijae.13.149>

- Helsingin kaupunki, (2023). *Palvelukeskustoiminta*. <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/palvelukuvaus?id=3250>
- Ivankova, N. & Creswell, J. 2009. Mixed Methods. In Heigham, J. & Croker, R. (Eds.) *Qualitative Research in Applied Linguistics- A practical introduction*. (Edition 1, s. 135–161). Palgrave Macmillan. <https://www.booksfree.org/wp-content/uploads/2022/03/qualitative-research-in-applied-linguistics-a-practical-introduction.pdf#page=152>
- Kinnari, H. (2020). *Elinikäinen oppiminen ihmistä määrittämässä - Genealoginen analyysi EU:n, OECD:n ja UNESCO:n politiikasta*. Suomen kasvatustieteellinen seura. file:///C:/Users/TREUTLI/Downloads/ElinikainenOppimminenIhmistaMaarittamassa_vaitostilaisuuteen.pdf
- Korjonen-Kuusipuro, K., Rasi-Heikkinen, P., Vuojärvi, H., Pihlainen K. & Kärnä, E. (2022). *Ikääntyvät digiyhteiskunnassa- elinikäisen oppimisen mahdollisuudet*. (1 painos). Gaudeamus.
- Käypähoito, 2021. *Muistisairaudet*. <https://www.kaypahoito.fi/hoi50044>
- Lundman, B., Hällgren Graneheim, U., 2008, Tillämpad kvalitativ forskning inom hälso- och sjukvård, Studentlitteratur, Lund.
- Mannila, E. (2021). *Kotona itsenäisesti asuvien ikääntyneiden teknologiamyönteisyys ja kyvykkyys keski-satakunnassa*. [Opinnäytetyö, Lapin Ammattikorkeakoulu]. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/510686/ONT%20071221.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Meinrath, S., Losey, J., & Lennet, B. (2013) Afterword. Internet freedom, nuanced digital divides, and the Internet craftsman. M. Ragnedda & G. W. Muschert (Red.), *The digital divide: The internet and social inequality in international perspective* (1 painos, s. 309–310). The digital divide: The internet and social inequality in international perspective. https://books.google.fi/books?hl=en&lr=&id=OgYx8URCnU4C&oi=fnd&pg=PA309&ots=uNT5zzhczs&sig=3joufgVKlmPe-hFQweYbgbZJDwHo&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Monk, A. & Lelos, K. (2007). Changing only the aesthetic features of a product can affect its apparent usability. *Home informatics and telematics: ICT for the next billion*. 221-234. <https://www-users.york.ac.uk/~am1/HOIT07MonkLelos.pdf>
- Muurinen, C., Laine, M., Pentti, J., Virtanen, M., Salo, P., Kivimäki, M., Vahtera, J. & Oksanen, T. (2014). Vertical and Horizontal Trust at Work as Predictors of Retirement Intentions: The Finnish Public Sector Study. *The Finnish Public Sector Study*, 9(9), 106956. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/160775/journal.pone.0106956.PDF?sequence=1&isAllowed=y>

- Nagel, C., Carlson, N., Bosworth, M. & Michael, Y. (2008). The relation between neighborhood built environment and walking activity among older adults. *Am J Epidemiol*, 2008 Aug 15;168(4):461-8. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/18567638/>
- Niskanen, V. (2010). *Kohti tutkivaa työtapaa*. University of Helsinki, Kasvatustiede ja erityispedagogiikka. https://www.mv.helsinki.fi/home/niskanen/kotutapa_niskanen_10_11.pdf
- Pihlainen, K., Korjoinen-Kuusipuro, K., & Kärnä, E. (2021) Perceived benefits from non-formal digital training sessions in later life: views of older adult learners, peer tutors, and teachers. *International Journal of Lifelong Education*, 40(2). 155-169. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/02601370.2021.1919768>
- Peek, S., Wouters, E., Hoof, J., Luijckx, K., Boeije, H. & Vrijhoef, H. (2014) Factors influencing acceptance of technology for aging in place: A systematic review. *International Journal of Medical Informatics*, 83. 235-248. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1386505614000173?via%3Dihub>
- Rantakokko, M. & Suominen H. (2014). Ikääntyminen ja liikkumiskyky. I. Leikas (Red.), *Ikäteknologia* (1. painos s. 29–40). Newprint, Raisio.
- Rasi P. & Taipale S. 2020. Tuki, ohjaus ja koulutus – ikääntyneet digitalisoituvassa mediayhteiskunnassa. *Gerontologia*, 34(4), 328–332. <https://journal.fi/gerontologia/article/view/99601/57591>
- Saariluoma, P. (2014). Ikäteknologian suunnittelun kognitiolliset perusteet. I. Leikas (Red.), *Ikäteknologia* (1. painos s. 129–142). Newprint, Raisio.
- Sackmann, R. & Winkler, O. (2013). Technology generations revisited: The internet generation. *Gerontechnology*, 11(4). 493-503. <https://journal.gerontechnology.org/archives/1936-2079-1-PB.pdf>
- Shorten, A. & Smith, J. (2017). Mixed methods research: expanding the evidence base. *Evid Based Nurs*, 20(3), article 10.1136/eb-2017-102699. <https://ebn.bmj.com/content/ebnurs/20/3/74.full.pdf>
- Smer rapport. (2014). *Robotar och övervakning i vården av äldre – etiska aspekter*. Rapport av Statens medicinska-etiska råd. https://www.smer.se/wp-content/uploads/2015/02/Smer-2014_2_webb.pdf
- Stenberg, L. (2014). Ikäihmisten asenteet, toiveet ja käyttäjäkokemus. I. Leikas (Red.), *Ikäteknologia* (1. painos s. 119–128). Newprint, Raisio.
- Tariq, S. & Woodman, J. (2013). Using mixed methods in health research. *JRSM Short Reports*, 4(6), 2042533313479197. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3697857/#!po=6.25000>

- Tenny, S., Brannan, G., Brannan, J., Sharts-Hopko, N., 2021, Qualitative study, *National center for biotechnology information*. StatPearls Publishing, Treasure Island (FL). Tillgänglig: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK470395/>
- Tilastokeskus. (7.11.2019) *Puolet suomalaisista ostanut verkkokaupasta viimeisen kolmen kuukauden aikana*. https://www.tilastokeskus.fi/til/sutivi/2019/sutivi_2019_2019-11-07_tie_001_fi.html
- Tilastokeskus. (2023). *Käsitteet*. https://www.stat.fi/meta/kas/til_merkitsevy.html
- Tsai, H., Shillar, R. & Cotton, S. (2017) Social Support and "Playing Around": An Examination of How Older Adults Acquire Digital Literacy With Tablet Computers. *J Appl Gerontol*, 36(1). 29-55. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26491029/>
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A., 2018, Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tarkistettu painos. Tammi, Helsinki. 205 s.
- Vanhustyön keskusliitto. (8.4.2021). *Vanheneminen on etuoikeus*. <https://vtkl.fi/vanheneminen-on-etuoikeus>
- Vallinkoski, A. (20.3.2017) *Mikä ihmeen diginatiivi?* <https://www.helsinki.fi/fi/uutiset/koulutus-ja-oppiminen/mika-ihmeen-diginatiivi>
- Vetenskapsrådet. (2017). God forskningsred. https://www.vr.se/download/18.2412c5311624176023d25b05/1555332112063/God-forskningsred_VR_2017.pdf
- Vilka H. 2021. *Tutki ja Kehitä* (5 painos). PS-kustannus.
- Wildenbos, G., Peute, L. & Jaspers, M. (2018). Aging barriers influencing mobile health usability for older adults: A literature based framework (MOLD-US). *International Journal of Medical Informatics*, 114. 66-75. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29673606/>
- Wolfson, N., Cavanagh, T. & Kraiger, K. (2014). Older Adults and TechnologyBased Instruction:Optimizing Learning Outcomes and Transfer. *Academy of Management Learning & Education*, 1(13). 26-44. <file:///C:/Users/TREUTLI/Downloads/WolfsonCavanaghKraiger2014.pdf>
- Wu, Y.-H., Wrobel, J., Cornuet, M., Kerherve, H., Damnée, S., & Rigaud, A.-S. (2014). Acceptance of an assistive robot in older adults: A mixed-method study of human-robot interaction over a 1-month period in the living lab setting. *Clinical Interventions in Aging*, 8(9), 801–811. <https://doi.org/10.1080/10400435.2021.1880493>
- Yin, R. K., 2013, Kvalitativ forskning från start till mål. Studentlitteratur, Lund. 324 s.

LIITTEET

LIITE 1. Tutkimuskyselylomake

LIITE 2. Haastattelukysymykset

TUTKIMUSKYSELY IKÄIHMISTEN HAASTEISTA JA ASENTEISTA TEKNOLOGIAA KOHTAAN JA SEN KÄYTÖSTÄ

Tutkimuskyselyllä kartoitetaan ikäihmisten asenteita, kokemuksia ja näkemyksiä teknologiaa kohtaan. Tutkimuksen tavoitteena on tuoda esille ikäihmisten fyysisiä ja kognitiivisia haasteita ja ennakkoluuloja mitä tulee teknologiaa kohtaan ja ymmärrys siitä, että mikä saa ikäihmiset jättämään käyttämättä digitaalisia välineitä. Tutkimuksen tuloksien pohjalta on tarkoitus lisätä ymmärrystä siitä, miten ikäihmiset kokevat teknologian, miten ikäihmisiä voidaan tukea teknologian käytön haasteissa ja motivoida heitä aloittamaan teknologian käyttö arjessa sekä ohjatuissa ryhmissä.

Vastaukset käsitellään anonyymisti ja luottamuksellisesti. Vastaaminen on vapaaehtoista. Jokainen vastaus on kuitenkin erittäin tärkeä tutkimuksen onnistumisen kannalta.

Tutkimuksen toteuttaa ja lisätietoja tutkimuksesta voi kysyä

Linda Treuthardt linda.treuthardt@hel.fi

1. Ikä?

- 65–75
- 76–85
- 86–99

2. Sukupuoli?

- Nainen
- Mies
- Muu

3. Koulutustaso?

- Kansakoulu, oppikoulu tai peruskoulu
- Ammattikoulu
- Opisto- tai ammattikorkeakoulu
- Ylempi ammattikorkeakoulu
- Yliopisto
- Jokin muu

4. Onko sinulla kotona käytössä internet-yhteyttä?

Kyllä

Ei

5. Omistatko jonkin alla olevista laitteista?

	Kyllä	En
Matkapuhelin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Älypuhelin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pöytätietokone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kannettava tietokone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tablet-tietokone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En omista mitään yllä olevista vaihtoehdoista	<input type="checkbox"/>	

Jos omistat jonkin yllä olevista laitteista, siirry kysymykseen numero 6.

Jos vastasit, että et omista mitään yllä olevista laitteista, ole hyvä ja vastaa alla olevaan kysymykseen a.

a) Vastasit, että et omista yllä olevista laitteista mitään. Onko syy tähän joku seuraavista (voit valita seuraavasta useamman vaihtoehdon):

	Kyllä	Ei
Minulla ei ole tarvetta yllä oleville laitteille	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En osaa käyttää yllä olevia laitteita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pelkään käyttää yllä olevia laitteita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yllä olevat laitteet ovat liian kalliita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Minulla on terveydellinen haitta tai jokin muu fyysinen este, joka estää laitteiden käytön?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jokin muu syy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Siirry sitten kysymykseen numero 9.

6. Vastaa seuraaviin kolmeen kysymykseen (kysymys 6, 7 ja 8), mikäli omistat jonkin laitteen, jota kysyttiin aiemmin. Mitä laitetta käytät eniten? Valitse yksi vaihtoehto.

- Matkapuhelinta
- Älypuhelinta
- Pöytätietokonetta
- Kannettavaa tietokonetta
- Tablet-tietokonetta

7. Kuinka usein käytät laitettasi? Valitse yksi vaihtoehto.

- Päivittäin
- 2–3 kertaa viikossa
- 4–5 kertaa viikossa
- Kerran viikossa
- Kerran kuukaudessa
- Harvemmin

8. Mihin tarkoitukseen käytät laitettasi? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Pankkiasiointiin
- Muihin virallisiin asiointeihin
- Terveyspalveluihin
- Tiedon etsimiseen
- Viihdekäyttöön (esim. päivä- ja/tai aikakauslehdet)
- Sosiaalinen media (esim. Facebook, Instagram, keskustelupalstat yms.)
- Yhteydenpidon välineenä (esim. WhatsApp, Zoom, Teams yms)

9. Kuinka hyvin koet hallitsevasi:

	Erinomaisesti	Hyvin	Kohtalaisesti	Heikosti	En lainkaan
Matkapuhelimen käytön	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Älypuhelimen käytön	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pöytätietokoneen käytön	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kannettavan tietokoneen käytön	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tablet-tietokoneen käytön	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Jos tarvitset apua laitteen tai digitaalisen palvelun kanssa, keneltä pyydät apua? (Voit valita useamman vaihtoehdon):

- Puolisolta
- Perheenjäseniltä
(kuten lapset tai muu tukiverkosto)
- Ystävilta
- Netin kautta tai puhelimitse digineuvonnasta
- Fyysisestä digineuvonnasta
kuten esim. palvelukeskuksista
- Selvitän asian itse
- En saa keneltäkään apua

11. Jos tarvitset apua teknologian kanssa, liittykö se siihen että (valitse yksi vaihtoehto, valitse se mikä kuvastaa lähimmin kokemustasi):

- Et pysty käyttämään laitetta fyysisen haasteen takia
(esim. heikon näön, terveydellisen tai muun
fyysisen sairauden takia)
- Et osaa käyttää laitetta
- Et uskalla käyttää laitetta
- Et osaa kirjautua palveluihin

12. Koetko, että hyödyt nykyteknologiasta arjessasi?

Kyllä

En

13. Haluaisitko oppia käyttämään teknologiaa ja digitaalisia palveluita?

Kyllä

En

Jos vastasit EN, edeltävään kysymykseen, ole hyvä ja vastaa seuraavaan b) kysymykseen.

b) Miksi et halua oppia käyttämään teknologiaa tai digitaalisia palveluita? (valitse yksi vaihtoehto)

En koe hyötyväni niistä

En usko oppivani käyttämään niitä

Pelkään tekeväni jotakin peruuttamatonta

Minun ei tarvitse enää oppia uutta

14. Miten koet suhtautuvasi teknologiaan ja digitalisaation? (valitse yksi vaihtoehto)

Erinomaisesti, koen sen mielenkiintoisena ja haluan oppia käyttämään sitä.

Hyvin, mutta haluan oppia vain välttämättömät asiat pärjätäkseni arjessa.

Kohtalaisesti, asia kiinnostaa hieman, mutta en usko oppivani uutta.

Heikosti, asia ei kiinnosta minua tai koen pärjääväni ilmankin.

Ei kiinnosta lainkaan.

Minua pelottaa teknologia ja digitalisaatio enkä siksi ole kiinnostunut asiasta.

Jokin muu kuin yllä olevista vaihtoehdoista.

15. Miten koet omat teknologiataitosi? (valitse yksi vaihtoehto):

- Erinomaisina, koen pärjääväni paremmin kuin monet muut ikäiseni.
- Hyvinä, pärjään itsenäisesti.
- Kohtalaisina, tarvitsen säännöllisesti apua.
- Heikkoina, en pärjää ilman muiden apua.
- En ole koskaan käyttänyt teknologiaa.
- Teknologia pelottaa minua enkä tästä syystä ole perehtynyt asiaan.
- En osaa sanoa.

Suuret kiitokset ajastasi ja vastauksistasi!



PUOLISTRUKTUROITU HAASTATTELU IKÄIHMISTEN HAASTEISTA JA ASENTEISTA TEKNOLOGIAA KOHTAAN JA SEN KÄYTÖSTÄ

Tutkimuksen tavoitteena on tuoda esille ikäihmisten fyysisiä ja kognitiivisia haasteita ja ennakkoluuloja mitä tulee teknologiaa kohtaan ja ymmärrys siitä, että mikä saa ikäihmiset jättämään käyttämättä digitaalisia välineitä. Tutkimuksen tuloksien pohjalta on tarkoitus lisätä ymmärrystä siitä, miten ikäihmiset kokevat teknologian, miten ikäihmisiä voidaan tukea teknologian käytön haasteissa ja motivoida heitä aloittamaan teknologian käyttö arjessa sekä palvelukeskusten ryhmissä. Tieto- ja viestintäteknologialla (ICT) tarkoitetaan tekniikkaa, joka tarjoaa pääsyn Internetin, langattomien verkkojen, matkapuhelimien ja muiden viestintävälineiden kautta tietokantoihin. ICT luo virtuaalisia tiloja, jotka yhdistävät ihmiset ilman fyysistä vuorovaikutusta mahdollistaen reaaliaikaisen viestinnän ilman etäisyysrajoituksia.

Vastaukset käsitellään anonymisti ja luottamuksellisesti. Vastaaminen on vapaaehtoista. Jokainen vastaus on kuitenkin erittäin tärkeä tutkimuksen onnistumisen kannalta.

Tutkimuksen toteuttaa ja lisätietoja tutkimuksesta voi kysyä Linda Treuthardt
linda.treuthardt@hel.fi

1. Minkä ikäinen olet? Syntymävuosi tai ikä.
2. Mitä digitaalisia laitteita omistat ja mihin tarkoitukseen käytät niitä?
3. Kyselylomakkeiden vastauksista ilmenee, että hieman alle 50 % vastanneista omistaa edelleen matkapuhelimen, ja että 75 % omistaa älypuhelimen. Miten kommentoisit tätä? Erottavatko ikäihmiset matkapuhelimen ja älypuhelimen toisistaan?
4. Lähes 80 % vastasivat käyttävänsä digitaalisia laitteitaan tiedon etsimiseen, mitä tietoa uskot heidän etsivän? Tai mitä itse etsit?
5. 55 % vastaajista koki, että tarvitsevat apua laitteiden kanssa, sillä eivät osaa käyttää laitteita. Mikä laitteiden käytössä on vaikeaa mielestäsi?
6. Missä asioissa tarvitset teknologian kanssa apua ja kuka auttaa?
7. Miten toivoisit saavasi apua?
8. Tiedätkö mistä voit saada digineuvontaa?
9. Mikä teknologiassa on mielestäsi haasteellisinta? Entä parasta?