

Lotta-Sofia Bucht, Mirjami Kitkala, Marjaana Sarajärvi & Suvi Vartiainen

**VIRTUAALINEN ASUKASTUPA IKÄÄNTYNEIDEN HYVINVOINNIN TUKEMI-
SESSA**

VIRTUAALINEN ASUKASTUPA IKÄÄNTYNEIDEN HYVINVOINNIN TUKEMISSESSÄ

Lotta Bucht
Mirjami Kitkala
Marjaana Sarajärvi &
Suvi Vartiainen
Opinnäytetyö
Syyslukukausi 2014
Hoitotyön koulutusohjelma
Oulun Ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu

Hoitotyön koulutusohjelma, hoitotyön suuntautumisvaihtoehto, terveydenhoitotyön suuntautumisvaihtoehto

Tekijät: Lotta Bucht, Mirjami Kitkala, Marjaana Sarajärvi & Suvi Vartiainen

Opinnäytetyön nimi: Virtuaalinen asukastupa ikääntyneiden hyvinvoinnin tukemisessa

Työnohjaajat: Anja Henner, Kirsi Koivunen

Työn valmistumislukukausi ja – vuosi: Kevät 2015

Sivumäärä: 59 + 26 liitesivua

Tulevaisuudessa Suomen väestörakenne muuttuu ja ikääntyvien lukumäärä kasvaa. Pitkäaikashoidon paikat tulevat vähenemään ja avohuollon palveluja parannetaan. Palvelurakenteiden muutoksien takia kotona asuvien ikääntyneiden lukumäärä tulee kasvamaan. Uusia palveluita suunnitellaan asiakaslähtöisesti ja huomiota kiinnitetään erityisesti ikääntyneiden omiin toiveisiin ja tarpeisiin. Tässä opinnäytetyössä ikääntyneen määritelmänä käytetään yli 60-vuotiasta henkilöä.

Ikääntyneiden hyvinvointi koostuu monista eri tekijöistä. Sitä on vaikea määritellä, koska hyvinvointia mitataan sekä objektiivisesti että subjektiivisesti henkilökohtaisina arvoina ja tuntemuksina. Hyvinvointiin vaikuttavat muun muassa terveys, toimeentulo, palvelujärjestelmän toimivuus, asuminen ja läheiset ihmissuhteet. Hyvinvoinnin ja toimintakyvyn edistämiseksi tuetaan ikääntyneiden kotona asumista mahdollisimman pitkään.

Opinnäytetyömme tarkoitus oli saada asiakaslähtöistä tietoa siitä, millaisia palveluja ja toimintoja ikääntyneet toivoivat virtuaaliseen asukastupaan tulevan. Lisäksi tavoitteena oli luoda käyttäjäprofiilit virtuaalisen asukastuvan käyttäjistä. Tavoitteena oli myös tuottaa selkeää ja helppolukuisia tietoja ikääntyneiden tarpeista virtuaalisen asukastuvan kehittämistä varten. Virtuaalinen asukastupa tulee olemaan yli 60-vuotiaille suunnattu yhteisöllinen verkostopalvelu. Palvelun tarkoituksena on tukea itsenäistä arjessa selviytymistä ja kotona asumista sekä lisätä ikääntyvien vastuunottoa omasta hyvinvoinnistaan.

Tutkimuksen kohderyhmäksi valittiin yli 60-vuotiaat palvelukodissa asuvat ikääntyneet (Caritasäätiö ja Metsolakoti) sekä osa Mäntykodin alaisen liikuntaryhmän osallistujista. Aineisto kerättiin kyselylomakkeen sekä toiminnallisen keskustelutilaisuuden avulla. Kyselyyn vastasi 40 henkilöä ja keskustelutilaisuuteen osallistui 12 henkilöä. Laadullisen aineiston analysointi toteutettiin sisällönanalyysin avulla, ja määrällisen aineiston analysointi tilasto-ohjelmalla sekä ristiintaulukoimalla.

Ikääntyneiden toiveista tärkeimmiksi aiheiksi nousivat sosiaali- ja terveyspalvelut, liikuntaryhmät sekä sosiaalinen kanssakäyminen. Tulosten perusteella muodostimme kaksi erilaista käyttäjäprofiilia. Tuloksista tuli myös esille ikääntyneiden toiveet virtuaalisen asukastuvan ulkoasusta.

Johtopäätöksemme tutkimuksen perusteella on, että ikääntyneet ovat kiinnostuneita käyttämään virtuaalisen asukastuvan kaltaisia palveluja. Palvelu on ikääntyneille tarpeellinen ja se auttaa heitä huolehtimaan omasta hyvinvoinnistaan. Lisäksi palvelu tukee kotona asumista, sekä ikääntyneiden sosiaalista kanssakäymistä.

Avainsanat: ikääntynyt, hyvinvointi, asiakaslähtöisyys, sähköiset palvelut,

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences

Degree Programme in Nursing and Health Care, Option of Preventive Health Care

Authors: Bucht, Lotta; Kitkala, Mirjami; Sarajärvi, Marjaana & Vartiainen, Suvi

Title of thesis: Virtual Community Centre Supporting the Welfare of the Elderly

Supervisors: Henner, Anja & Koivunen, Kirsi

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2015

Number of pages: 59 + 26 appendix pages

In the near future, the population structure in Finland will change, and especially the number of elderly people will increase. Changes will occur also in the field of public services, and thus the number of elderly people living in their own homes will increase. Consequently, a shift of emphasis from long-term care to outpatient services will occur. New services will be designed considering the needs and wishes of the elderly themselves.

The purpose of this study was to investigate what kind of services and functions the elderly would like to use in a virtual community centre, which is a social networking service currently being developed for the elderly. First, the objective was to gather customer-oriented information on the needs of the elderly people in order to improve the service. Second, the objective was to create user profiles of the virtual community centre users.

The target group of the study consisted of people over 60 years of age, who were either living in sheltered accommodation or attending an exercise group coordinated by a company providing elderly care. The data was collected by compiling a questionnaire and organising a functional discussion session. Altogether 40 people answered the questionnaire, and 12 people attended the discussion session. The qualitative data was examined by applying content analysis, whereas the quantitative data was analysed statistically.

According to this study, the most important services for the elderly people are social and health care services, exercise groups and social gatherings. Based on the results, we were able to create two distinct user profiles of the virtual community centre users. The results also reflected the wishes of the elderly people regarding the user interface of the virtual community centre.

In conclusion, the study shows that elderly people are interested in using services such as the virtual community centre. The service does not only enable the elderly to live in their own homes longer, but also enriches their social lives.

Keywords: the elderly, welfare, customer-oriented virtual services

SISÄLLYS

| | |
|---|----|
| TIIVISTELMÄ | 3 |
| ABSTRACT..... | 4 |
| SISÄLLYS..... | 5 |
| 1 JOHDANTO | 7 |
| 2 IKÄÄNTYNEIDEN HYVINVOINTI | 8 |
| 2.1 Ikääntyneiden terveys ja terveyden edistäminen | 9 |
| 2.2 Ikääntyvän toimintakyvyn ylläpitäminen | 10 |
| 2.3 Ikääntyneiden yksinäisyys..... | 11 |
| 2.4 Ikääntyneiden hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen liittyvä lainsäädäntö ja laatusuosituksia | 12 |
| 2.5 Väestön ikääntymisen haasteet ja muutokset palvelurakenteissa..... | 14 |
| 3 SÄHKÖISET PALVELUT IKÄÄNTYNEIDEN HYVINVOINNIN TUKEMISESSA..... | 16 |
| 3.1 Ikääntyneiden internetin käyttö | 17 |
| 3.2 Verkkopalvelut ikääntyvien hyvinvoinnin edistäjinä | 19 |
| 3.3 Virtuaalinen asukastupa..... | 20 |
| 3.4 Asiakaslähtöisyys palveluiden kehittämisessä..... | 21 |
| 4 TUTKIMUSTEHTÄVÄT | 22 |
| 5 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITTEET | 23 |
| 6 METODOLOGISET LÄHTÖKOHDAT | 24 |
| 7 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN | 25 |
| 7.1 Tutkimukseen osallistujat | 25 |
| 7.2 Aineiston keruu | 25 |
| 7.3 Aineiston analysoinnin teoria | 26 |
| 7.4 Sisällönanalyysi | 27 |
| 7.5 Määrällisen aineiston analyysi | 28 |
| 7.6 Käyttäjäprofiilien analysointi ja muodostaminen..... | 28 |
| 8 TULOKSET | 30 |
| 8.1 Virtuaalisen asukastuvan ulkoasu ja sisältö toiminnallisen keskustelutilaisuuden valossa..... | 30 |
| 8.2 Ikääntyneiden toiveet virtuaalisen asukastuvan harraste- ja vapaa-ajan toiminnoista toiminnallisessa keskustelutilaisuudessa | 30 |

| | |
|--|----|
| 8.3 Ikääntyneiden taustatiedot kyselylomakkeista saatujen tietojen perusteella | 31 |
| 8.4 Ikääntyneiden internetin käyttö ja toiveet virtuaalisen asukastuvan sisällöstä kyselylomakkeesta saatujen tietojen perusteella | 33 |
| 8.4.1 Asumismuodon yhteys ikään ja internetin käyttöön kyselylomakkeesta saatujen tietojen perusteella | 36 |
| 8.5 Ikääntyneiden toiveet ja ehdotukset virtuaalisen asukastuvan sisällöstä ja aihepiireistä kyselylomakkeen perusteella | 40 |
| 8.6 Virtuaalisen asukastuvan käyttäjien profilointi | 42 |
| 9 JOHTOPÄÄTÖKSET | 45 |
| 10 POHDINTA | 46 |
| 10.1 Tutkimuksen luotettavuus | 46 |
| 10.1.1 Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuus | 46 |
| 10.1.2 Kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuus | 47 |
| 10.2 Eettisyys | 48 |
| 10.3 Tutkimustulosten tarkastelu | 49 |
| 10.4 Jatkotutkimushaasteet | 51 |
| 10.5 Omat oppimiskokemuksemme | 51 |
| LÄHTEET | 54 |
| LIITTEET | 59 |

1 JOHDANTO

Ikääntyneiden määrä tulee kasvamaan huomattavasti suurten ikäluokkien vanhetessa ja elinajanodotteen kasvaessa. Lähivuosien aikana ikääntyvien sosiaali- ja terveyspalvelut tulevat muuttumaan huomattavasti tämän hetkiseen tilanteeseen verrattuna. Pitkäaikaishoidon paikat tulevat vähenemään, sekä iäkkäiden pitkäaikainen hoito ja huolenpito toteutetaan ensisijaisesti heidän kotiinsa tai muuhun kodinomaiseen asuinpaikkaan järjestettävillä palveluilla. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:1, hakupäivä 17.9.2014.)

Palvelurakenteiden muutoksen takia kotona asuvien ikääntyneiden määrä tulee kasvamaan. Ikääntyneiden terveyden, hyvinvoinnin ja kotona asumisen tueksi kehitetään uusia sähköisiä asiointipalveluja. Ne mahdollistavat ikääntyneiden palveluiden käytön ajasta ja paikasta riippumatta, kunhan käytössä on tietokone tai mobiililaitte, jossa on verkkoyhteys. Ikääntyneiden internetin käyttö on yleistymässä koko ajan. Sähköisten palveluiden avulla pyritään tukemaan ikääntyneiden vastuunottoa omasta hyvinvoinnistaan. (Suomen Kuntaliitto 2014, hakupäivä 2.4.2014.)

Avaus-hankkeen kehittämän Virtuaalisen asukastuvan tavoitteena on olla yksi uusi malli sähköisten palvelujen tuottoon. Virtuaalinen asukastupa on yli 60-vuotiaille suunnattu yhteisöllinen verkostopalvelu. Opinnäytetyömme tarkoituksena oli tuottaa asiakaslähtöistä tietoa siitä, millaisia palveluja ja toimintoja ikääntyneet toivoivat virtuaalisesta asukastuvasta löytyvän. Lisäksi tarkoituksenamme oli luoda käyttäjäprofiilit virtuaalisen asukastuvan potentiaalisista käyttäjistä. Virtuaalisen asukastuvan tarkoituksena on tukea ikääntyneiden toimintakykyä ja itsenäistä selviytymistä, sekä mahdollistaa ikääntyneiden osallistuminen yhteisölliseen toimintaan ilman fyysistä läsnäoloa. (Rajala 2013, 3.)

Opinnäytetyömme välittömänä tavoitteena oli tuottaa selkeää ja helppolukuista materiaalia ikääntyneiden tarpeista Avaus-hankkeelle virtuaalisen asukastuvan kehittämistä varten. Pitkän aikavälin tavoitteena on parantaa ikääntyneiden hyvinvointia heille suunnattujen palveluiden avulla. Tiedonhankinnan menetelmänä oli sekä perinteinen kyselylomake, että innovatiivisempaan menetelmänä asiakaslähtöiseen kehittämiseen tarkoitettu Coco Tool Kit-lauta. CoCo Tool Kit on valkoinen tyhjä lautta, johon ryhmä pystyi ideoimaan virtuaalista asukastupaa kirjoittamalla tai piirtämällä. (Laurea-ammattikorkeakoulu 2013, hakupäivä 1.10.2014.)

2 IKÄÄNTYNEIDEN HYVINVOINTI

Ikääntynyt käsitteenä on määritelty useilla eri tavoilla lähteestä riippuen. Erilaisia määrittelytapoja ikääntymiselle ovat esimerkiksi ikä, toimintakyky tai sosioekonominen asema. Ikääntyneet eivät ole yhtenäinen ryhmä, vaan heidän toimintakyky, ikä, terveydentila ja etninen tausta vaihtelevat huomattavasti. Tässä työssä ikääntyneen määritelmänä käytetään Yhdistyneiden kansakuntien käsitettä, jonka mukaan ikääntynyt on yli 60-vuotias henkilö. (Voutilainen & Tiikkainen 2009, 43–44; WHO 2014, hakupäivä 23.9.2014.)

Hyvinvointi koostuu monista eri tekijöistä. Sitä on vaikea määritellä, koska hyvinvointia mitataan sekä objektiivisesti että subjektiivisesti henkilökohtaisina arvoina ja tuntemuksina. Hyvinvointiin vaikuttavat terveys, toimeentulo, palvelujärjestelmän toimivuus, asuminen, puhdas ympäristö, turvallisuus, lepo, itsensä toteuttaminen ja läheiset ihmissuhteet. Eri elämäntilanteissa oleville henkilöille hyvinvointi merkitsee eri asioita. Ikääntyneen hyvinvoinnissa toimintakyky ja itsenäinen selviytyminen ovat avainasemassa. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:3, hakupäivä 17.9.2014.)

Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksella, ja erilaisilla laeilla, turvataan ikääntyneiden hyvinvointia ja turvallista ikääntymistä. Ikääntyneet otetaan huomioon myös Hyvinvointi 2015-ohjelmassa, joka on sosiaalialan kehittämishanke. Sen tarkoituksena on arvioida ja ennakoida muuttuvan toimintaympäristön kasvavia vaatimuksia, sekä ehkäistä ja ratkaista sosiaalisia ongelmia. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:3, hakupäivä 17.9.2014; Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008:3, hakupäivä 17.9.2014.)

Ikääntymispolitiikan kautta pyritään vaikuttamaan ikääntyneiden aseman parantamiseen, hyvinvoinnin sekä elämänlaadun edistämiseen ja ikääntyneiden tarpeiden huomioimiseen. Ikääntymispolitiikan lähtökohtana on ikääntymisen ainutkertaisuuden huomioiminen. Yhteiskuntapolitiikassa kaikkien osa-alueiden tulee kantaa vastuuta ikääntyneistä ja heidän hyvinvoinnistaan. Näitä osa-alueita ovat esimerkiksi perhe-, terveys-, ja ympäristöpolitiikka. (Niemelä 2010, 388,399.)

2.1 Ikääntyneiden terveys ja terveyden edistäminen

Ikääntyneellä ihmisellä terveys käsitetään enemminkin toimintakyvyn säilymisenä, kuin elämän tavoitteena. Lähtökohtana on ikääntyneen omien voimavarojen säilyttäminen mahdollisimman pitkään. Terveys koetaan voimavarana, joka sisältää fyysisen, psyykkisen, emotionaalisen, henkisen ja sosiaalisen ulottuvuuden. (Voutilainen ym. 2009, 58.)

Terveys on jatkuva prosessi läpi koko elämän, mutta se voidaan tarkentaa tiettyyn vaiheeseen kuten ikääntymiseen. Ikääntymisen myötä terveyden edistämällä pyritään estämään ikääntymiseen liittyviä ongelmia, kuten sairauksia sekä toimintakyvyn heikkenemistä. Ikääntyneiden toimintakykyä turvaamalla mahdollistetaan ikääntyneiden kotona asuminen mahdollisimman pitkään. (Voutilainen ym. 2009, 64–67, 72.)

Ikääntymisen myötä terveystietoisuus voi muuttua. Iäkkäät eivät välttämättä koe olevansa erityisen sairaita, vaikka heillä olisi jokin toimintakyvyn vajavuus tai kroonisia sairauksia. Terveystietoisuuden vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa pitkäaikaissairaudet, elämäntapa, psyykinen hyvinvointi sekä sopeutuminen ikääntymisen muutoksiin. Ikääntyneille on suotava mahdollisuus itsenäiseen päätöksentekoon kunnioittaen heidän tahtoaan, sekä toiveitaan terveyteensä liittyen. (Voutilainen ym. 2009, 64–67, 72.)

Ikäihmisten palvelujen laatusuositusten sekä Ikäneuvo-työryhmän muistion mukaan terveyden edistämässä on kiinnitettävä huomiota terveellisiin elintapoihin ja sairauksien ehkäisyyn. Ikääntyneille tulee antaa tietoa heille sopivasta ruokavaliosta, liikunnan terveysvaikutuksista sekä terveydentilan säännöllisestä seuraamisesta. Ikääntyneillä terveyden edistämistä turvataan myös varhaisella puuttumisella sosiaalisiin ongelmiin kuten päihteiden väärinkäyttöön, toimintakyvyn heikkenemiseen, väkivaltaan ja kaltoin kohteluun. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008:3, hakupäivä 17.9.2014; Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2009:24, hakupäivä 17.9.2014.)

2.2 Ikääntyvän toimintakyvyn ylläpitäminen

Toimintakyky käsittää fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen, kognitiivisen ja hengellisen toimintakyvyn. Nämä osa-alueet ovat yhtenäinen kokonaisuus, jotka vaikuttavat toistensa toimintaan. Esimerkiksi vajeus kognitiivisessa toimintakyvyssä heikentää myös sosiaalista toimintakykyä. Toimintakyky on jokaisella ikääntyneellä yksilöllinen, ja se liittyy vahvasti hyvinvointiin. Toimintakyky voidaan määritellä toimintakyvyn tasona tai todettuna toiminnan vajeena. Toimintakyky käsittää ihmisen toiveet, sairaudet, asenteet sekä tekijät, jotka haittaavat päivittäistä toimintaa. (Voutilainen ym. 2009, 124–125; Lähdesmäki & Vornanen 2009, 19–25.) Terveys 2015 - kansanterveysohjelman tavoitteena on, että yli 75-vuotiaiden keskimääräisen toimintakyvyn paraneminen jatkuu samansuuntaisena kuin viimeisten 20 vuoden ajan. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisu 2001:4, hakupäivä 17.9.2014.)

Fyysinen toimintakyky vaikuttaa ikääntyneen selviytymiseen päivittäisistä fyysisistä toiminnoista. Se jaotellaan yleiskuntoon, lihaskuntoon ja liikkeen hallintakykyyn. Ikääntyneelle tärkein fyysisen toimintakyvyn mittari on päivittäisistä toiminnoista selviytyminen. Tärkeää on huomioida ikääntyneen omakohtainen kokemus fyysisestä toimintakyvystään ja asettaa realistiset tavoitteet toimintakyvyn ylläpitämiselle. (Voutilainen ym. 2009, 125; Lähdesmäki ym. 2009, 22–23.)

Psyykinen toimintakyky muodostuu psyykkisestä hyvinvoinnista, persoonallisuudesta, mielenterveydestä ja elämänhallinnan tunteesta. Nämä vaikuttavat ikääntyneen minäkäsitykseen, itsearvostukseen sekä päätöksentekokykyyn. Ikääntyneelle tärkeää on mielialan ja motivaation ylläpitäminen, sillä ne vaikuttavat älylliseen suoriutumiseen. (Voutilainen ym. 2009, 126; Lähdesmäki ym. 2009, 23–24.)

Sosiaalinen toimintakyky koostuu sosiaalisista taidoista, sekä kyvystä ylläpitää ihmissuhteita. Sosiaaliset suhteet ovat ikääntyneelle voimavara, jonka kautta ikääntyneen hyvinvointi, elämänlaatu ja sosiaalinen toimintakyky paranevat. Ikääntyneen sosiaalista toimintakykyä edistää tukiverkosto. (Lähdesmäki ym. 2009, 24–25.)

Kognitiivinen toimintakyky koostuu älyllisistä toiminnoista, joita ovat päättelytoiminnot, muistitoiminnot, kielelliset toiminnot, visuaaliset toiminnot sekä motoriset toiminnot. Tarkoituksenmukainen kognitiivinen toimintakyky vaatii tarkkaavuutta, psyykkistä hyvinvointia sekä riittävää vireysta-

soa. Ikääntyminen heikentää tarkkaavuutta pysyvästi, jonka takia kognitiivinen toimintakyky heikkenee. (Voutilainen ym. 2009, 125–126.)

Hengellinen toimintakyky sisältää ikääntyneen arvot, aatteet ja elämänkatsomuksen. Osa-alueita ovat suhde elämään ja kuolemaan. Hengellinen toimintakyky antaa ikääntyneelle elämän sisältöä ja tarkoitusta sekä elämäntahtoa ja toivoa. Toisille se merkitsee uskonnollisuutta, vakaumusta ja maailmankuvan muodostumista. Toiset taas kokevat hengellisen toimintakyvyn henkilökohtaisena uskona, mielenrauhana ja itsensä hyväksymisenä. (Lähdesmäki ym. 2009, 25–26.)

Ympäristötekijät vaikuttavat kaikkiin toimintakyvyn osa-alueisiin. Ikääntyneen asumisessa tärkeää on esteettömyys, emotionaalinen turva ja oman asuinympäristön tunteminen. Esteettömyydessä tulee huomioida ikääntyneen fyysinen toimintakyky, kuten liikkumista vaikeuttavat tekijät. Toimintakyvyn heikentyessä ikääntynyt pystyy selviytymään luotujen rutiinien avulla tutussa ympäristössä. Oleellista on, että ikääntynyt tuntee olonsa turvalliseksi asuinpaikassaan. (Lähdesmäki ym. 2009, 37.)

2.3 Ikääntyneiden yksinäisyys

Yksinäisyys on subjektiivinen kokemus, joten sitä on vaikea määritellä tarkasti. Yksinäisyyttä voidaan tarkastella kielteisen tai myönteisen yksinäisyyden kannalta. Myönteinen yksinäisyys on rauhoittavaa, rentouttavaa ja vapaaehtoista. (Voutilainen ym. 2009, 184–185.)

Tässä työssä käsittelemme kielteistä yksinäisyyttä. Kielteinen yksinäisyys ei ole yksilön oma valinta, vaan seurausta esimerkiksi läheisen kuolemasta, toimintakyvyn heikkenemisestä, sosiaalisten suhteiden puutteesta tai muistiongelmista. (Voutilainen ym. 2009, 185.)

Suuri osa ikääntyneistä kärsii yksinäisyydestä. Maalla asuvat sekä laitoshoidossa olevat kokevat itsensä yksinäisemmiksi kuin kaupungissa tai kotona asuvat. ”Suomalaisista kotona tai palvelukodissa asuvista 75-vuotiaista tai vanhemmista yksinäisyydestä kärsii ainakin toisinaan 34 % ja 5 % usein tai aina”. (Voutilainen ym. 2009, 184.) Palvelu- ja laitoshoidon piirissä asuville ikääntyneille ainoan sosiaalisen verkoston voi muodostaa hoitohenkilökunta. (Sisäasianministeriön julkaisuja 2012:27, hakupäivä 7.4.2014.)

Yksinäisyys vaikuttaa ikääntyneiden terveystyytymiseen sekä unen laatuun heikentävästi. Yksinäisyys lisää myös kardiovaskulaarisia riskitekijöitä, esimerkiksi se vaikuttaa verenpaineeseen, tulehduksien syntyyn sekä stressihormonipitoisuuksiin. (Pitkälä & Routasalo 2012, hakupäivä 22.9.2014) Yksinäisyys voi aiheuttaa ikääntyneille lisääntyneitä riskiä mielenterveysongelmiin, itsetuhoisuuteen, kaltoin kohdelluksi tulemiseen tai rikoksen uhriksi joutumiseen sekä alkoholin käyttöön. Alkoholin käyttö lisää puolestaan tapaturmariskiä. Yksinäisyys heikentää toimintakykyä ja lisää sairastelua. Toimintakyvyn heikkenemisen johdosta ikääntynyt tarvitsee enemmän sosiaali- ja terveydenhuollonpalveluja ja riski siirtyä laitos- ja palveluasumisen piiriin kasvaa. (Voutilainen ym. 2009, 187; Sisäasianministeriön julkaisuja 2012:27, hakupäivä 7.4.2014.)

2.4 Ikääntyneiden hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen liittyvä lainsäädäntö ja laatusuosituksia

Perustuslaki (11.6.1999/731. 6,19 §) määrittää sen, että julkisen vallan on järjestettävä kaikille sosiaali- ja terveystalvet, sekä edistettävä väestön terveyttä. Laki myös määrää, että niille jotka eivät kykene itse hankkimaan ihmisarvoisen elämän turvaa, on oikeus huolenpitoon sekä välttämättömään toimeentuloon, esimerkiksi perustoimentuloon vanhuuden aikana. Kuntalain (17.3.1995/365. 1 §) mukaan kunnan on pyrittävä edistämään asukkaidensa hyvinvointia.

Kansanterveyslaissa (28.1.1972/66. 1,2 §) säädetään, että "kansanterveystyöllä tarkoitetaan yksilöön, väestöön ja elinympäristöön kohdistuvaa terveyden edistämistä sairauksien ja tapaturmien ehkäisy mukaan lukien sekä yksilön sairaanhoitoa". Terveystalvetlain (30.12.2010/1326. 2 §) tarkoituksena on edistää ja ylläpitää väestön terveyttä, hyvinvointia, työ- ja toimintakykyä sekä sosiaalista turvallisuutta. Kunnan on järjestettävä tarpeelliset terveystarkastukset, seulonnat ja terveystalvetneuvontaa alueensa asukkaille. Kunnan pitää järjestää myös perusterveydenhuolto, kotisairaanhoido, suun terveydenhuollon talvet, hyvinvoinnin edistämiseksi tarpeellinen mielenterveys- ja päihdetyö sekä sairaanhoidoön liittyvä lääkinällinen kuntoutus.

Sosiaalihuoltolaissa (17.9.1982/710. 1 §) tarkoitetaan sosiaalihuollolla sosiaali-talvet, toimeentulotukea, sosiaali-talvet, sosiaalista luottoa ja niihin liittyviä toimintoja, joiden tarkoituksena on edistää ja ylläpitää yksityisen henkilön, perheen, sekä yhteisön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä. Sosiaalihuoltolakia on uudistettu ja uuden lain on määrä tulla voimaan keväällä 2015.

Uuden lain tavoitteena on:

- ”sosiaalihoolto tukee ja vahvistaa ihmisten hyvinvointia ja perusoikeuksien toteutumista sekä ehkäisee sosiaalisten ongelmien syntymistä ja lisääntymistä
- sosiaalipalvelujen saatavuus, asiakaslähtöisyys ja vaikuttavuus paranevat ja palvelut tuotetaan nykyistä tehokkaammin
- sosiaalihoollon ja sen erityispalvelujen sekä sosiaalihoollon ja terveydenhuollon yhteistyö vahvistuu
- sosiaalihoollon edellytykset yhteistyöhön työ-, asunto- ja opetusviranomaisten, järjestöjen ja yksityisten toimijoiden kanssa paranevat.”

(Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, hakupäivä 16.9.2014.)

Sosiaalihooltoasetuksessa (29.6.1983/607. 1, 9, 10 §) otetaan huomioon kunnan asukas yksilönä. ”Sosiaalilautakunnan on tuettava kunnan asukkaita omatoimisessa sosiaalisten epäkohtien ehkäisemisessä ja korjaamisessa sekä hyvinvointia tukevien ja edistävien olosuhteiden ylläpitämisessä ja kehittämisessä”. Niille jotka kunnassa tarvitsevat palveluja, on mahdollisuus saada kotiin kodinhoitaja tai kotiavustaja, sekä erilaisia tukipalveluja kuten ateria- ja siivouspalveluja. Lisäksi kunta järjestää palveluasunnon tai tukiasunnon niitä tarvitseville.

Lain ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (28.12.2012/980. 1, 12 §) tarkoituksena on tukea ikääntyneen terveyttä, hyvinvointia, itsenäistä suoriutumista sekä toimintakykyä. Näitä palveluja ovat muun muassa vastaanotot ja kotikäynnit sekä neuvontapalvelut, johon kuuluu esimerkiksi ohjaus, tuki ja kuntoutuspalvelut.

Ikäihmisten palvelujen laatusuositus (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2008:3, hakupäivä 17.9.2014) ja Ikäneuvo-työryhmän muistio (Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2009:24, hakupäivä 17.9.2014) kuvaavat hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen keskeisiä sisältöjä. Näitä ovat muun muassa onnistuvan ikääntymisen turvaaminen, terveellisen elintapojen edistäminen ja sairauksien ehkäisy, itsenäisen suoriutumisen ja turvallisuuden tukeminen sekä sosiaalisiin ongelmiin puuttuminen.

Sosiaali- ja terveysministeriö sekä Suomen Kuntaliitos ovat laatineet laatusuosituksen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Laatusuosituksen tavoitteena on taata ikääntyneelle väestölle mahdollisimman toimintakykyinen ja terve ikääntyminen. Lisäksi ikäänty-

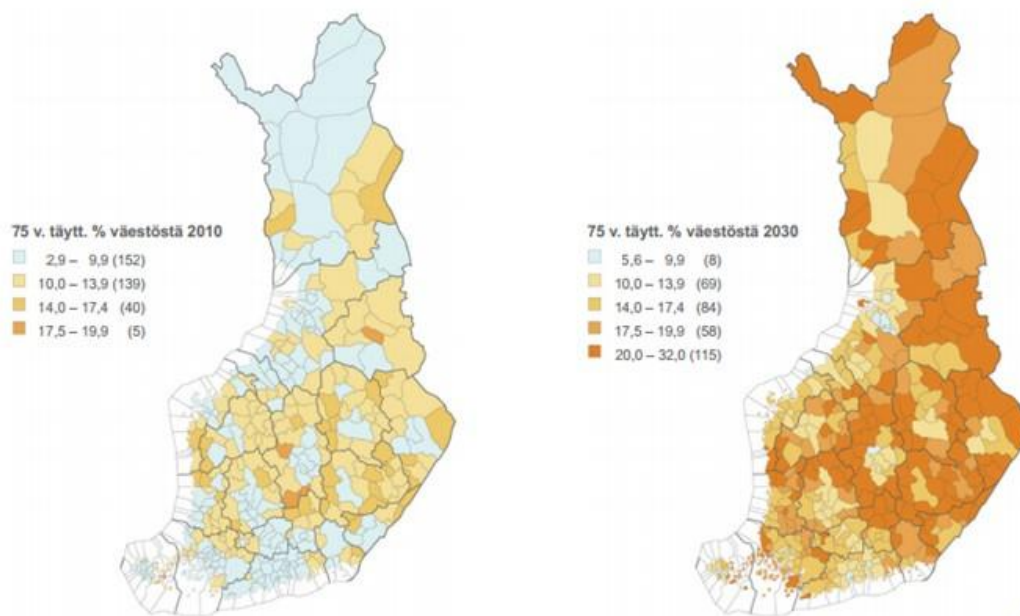
neille on tarjottava laadukkaat ja vaikuttavat palvelut. Ikääntyneelle pyritään turvaamaan itsenäinen asuminen mahdollisimman pitkään erilaisten tukien ja palvelujen avulla. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2013:11, hakupäivä 3.3.2014.)

2.5 Väestön ikääntymisen haasteet ja muutokset palvelurakenteissa

Suomessa on tällä hetkellä ikääntynyttä väestöä noin miljoona. Ikääntyneellä väestöllä tässä yhteydessä tarkoitetaan yli 63-vuotiaita henkilöitä. Heistä 140 000 käyttää säännöllisesti palveluja. 140 000 ikääntyneestä 90 000 käyttää säännöllisesti kotiin annettavia palveluja, ja 50 000 ikääntynyttä on tehostetun palveluasumisen, vanhainkodin tai terveyskeskussairaaloiden pitkäaikais-hoidon piirissä. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2013:11, hakupäivä 3.3.2014.)

Suomalaisessa yhteiskunnassa on tapahtumassa suuri väestörakenteen muutos. Tämä tarkoittaa sitä, että suuret ikäluokat jäävät eläkkeelle ja samalla syntyvyys sekä kuolevuus alenevat. On ennustettu vanhimpien ikäluokkien kasvua ja lasten, sekä työikäisten määrän vähenemistä. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2013:11, hakupäivä 3.3.2014.)

Kuvio 2. 75 vuotta täyttäneet, % väestöstä kunnittain 2010 ja ennuste vuoteen 2030.



Kuvio 3. 75 vuotta täyttäneiden prosenttiosuus väestöstä kunnittain 2010 sekä ennuste vuoteen 2030. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2013:11, hakupäivä 3.3.2014.)

Yhteiskunnassa on otettava laajemmin huomioon ikääntyvien tarpeet. Huomiota on kiinnitettävä esteettömään asuin- ja elinympäristöön sekä yhdyskuntasuunnitteluun. Nämä toimet edistävät tervettä ja toimintakykyistä ikääntymistä. Näitä asioita suunniteltaessa tarvitaan iäkkäiden omia mielipiteitä. Iäkkään toimintakykyä tuetaan yksilöllisellä ja monialaisella palvelujen arvioinnilla. Lisäksi palvelujen tulisi olla oikea aikaisia ja niiden tulisi olla helposti saatavilla. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:11, hakupäivä 3.3.2014.)

Iäkkäiden ryhmä koostuu hyvin eri-ikäisistä henkilöistä, joista vain pieni osa on sairaita ja huonokuntoisia (63–109-vuotiaita). Tämä asettaa yhteiskunnalle haasteen asennemuutoksessa. Ikääntyneeseen väestöön kuuluu niin ikään seksuaalivähemmistöt kuin etniset ryhmät, hyväosaiset sekä syrjäytyneet, toimintakykyrajoitteiset ja aktiiviset toimijat. Yhteiskunnan on huomioitava erilaisuus ikääntyneiden välillä ja tarjottava heille hyvä elämä omissa yhteisöissään, sekä mahdollistettava terve, turvallinen ja toimintakykyinen ikääntyminen. On muistettava että ikääntynyt henkilö on osallistuja ja toimija voimavarjojensa mukaan, ja näin ollen he eivät ole pelkästään palvelujen käyttäjiä ja tarvitsijoita. Ikääntynyt osoittaa omat kiinnostuksensa ja toimintatapansa. Hän myös asettaa omat henkilökohtaiset tavoitteensa ja arvioi omaa toimintaansa. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:11, hakupäivä 3.3.2014.)

Lähivuosien aikana ikääntyvien sosiaali- ja terveyspalvelut tulevat muuttumaan huomattavasti tämän hetkiseen tilanteeseen verrattuna. Pitkäaikaishoidon paikat tulevat vähenemään sekä iäkkäiden pitkäaikainen hoito ja huolenpito toteutetaan ensisijaisesti heidän kotiinsa tai muuhun kodinomaiseen asuinpaikkaan järjestettävillä palveluilla. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:1, hakupäivä 17.9.2014.)

Oulun kaupungin tavoitteena on, että vuoteen 2020 mennessä yli 75-vuotiaista asuisi kotona vähintään 92 % ja korkeintaan 3 % asuisi pitkäaikaisessa laitoshoidossa. Tehostettua palveluasumista varaudutaan järjestämään noin 5 %:lle 75 vuotta täyttäneistä. Palvelurakennemuutos toteutetaan parantamalla avohuollon palveluja ja keskittämällä perusterveydenhuollon sairaalahoitoa. Perusterveydenhuollossa keskitytään terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen, palvelujen saatavuuteen sekä omahoitoon ja – vastuuseen. (Oulun kaupunginhallitus 2013, hakupäivä 11.3.2014.)

3 SÄHKÖISET PALVELUT IKÄÄNTYNEIDEN HYVINVOINNIN TUKEMISESSA

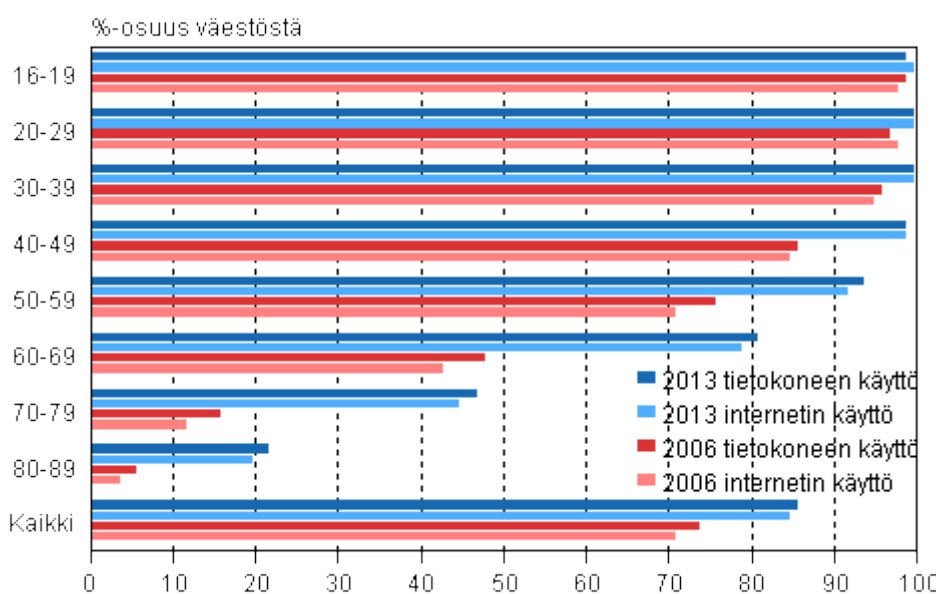
Palvelurakenteiden muutoksien takia kotona asuvien ikääntyneiden määrä tulee kasvamaan. Ikääntyneiden terveyden, hyvinvoinnin ja kotona asumisen tueksi kehitetään uusia sähköisiä asiointipalveluja. Ne mahdollistavat ikääntyneiden palveluiden käytön ajasta ja paikasta riippumatta, kunhan käytössä on tietokone tai mobiililaitte, jossa on verkkoyhteys. Sähköisten palveluiden avulla pyritään tukemaan ikääntyneiden vastuunottoa omasta hyvinvoinnistaan. (Suomen Kuntaliitto 2014, hakupäivä 2.4.2014.)

Vuosina 2010–2013 toteutettiin VIRTU-projekti, jonka kohderyhminä olivat Suomen, Ahvenanmaan ja Viron saaristoalueiden ikäihmiset. Projektin tavoitteena oli tukea kotona asumista ja sosiaalista vuorovaikutusta, sekä parantaa elämänlaatua ja lisätä turvallisuutta. Projektin tuloksena hankkeessa mukana olleet kunnat tunnistivat vuorovaikutteisten etäpalveluiden hyödyt osana vanhuspalveluja. (VIRTU-projekti 2011–2013, hakupäivä 2.4.2014.)

VIRTU-projektista saatujen positiivisten käyttäjäkokemusten ja kuntien havaitsemien hyötyjen perusteella uusien sähköisten palvelumallien kehittäminen on tarpeellista. Virtuaalisen asukastuvan taustalla on Avaus-hankkeen tavoite kehittää uudenlainen sähköinen palveluratkaisu, joka tukisi kotona asumista, itsenäistä selviytymistä arjessa sekä ikääntyvien vastuunottoa omasta hyvinvoinnistaan. Tarkoituksena on myös lisätä virtuaalisia palveluita käyttävien ikääntyvien lukumäärää. (Rajala 2014, 3.)

3.1 Ikääntyneiden internetin käyttö

Ikääntyneiden internetin käyttö on yleistynyt viimeisien vuosien aikana (Kuvio 1.), ja käyttäjien määrä kasvaa vuosittain. Turun Yliopiston tutkimuksen mukaan ikääntyneistä internetiä käyttää eniten vielä työelämässä olevat. Muita internetin aktiivista käyttöä ennustavia tekijöitä ovat korkeakoulutus, terveyden hyväksi kokeminen ja vapaa-ajan aktiivisuus. (Näsi 2013, hakupäivä 2.4.2014.)



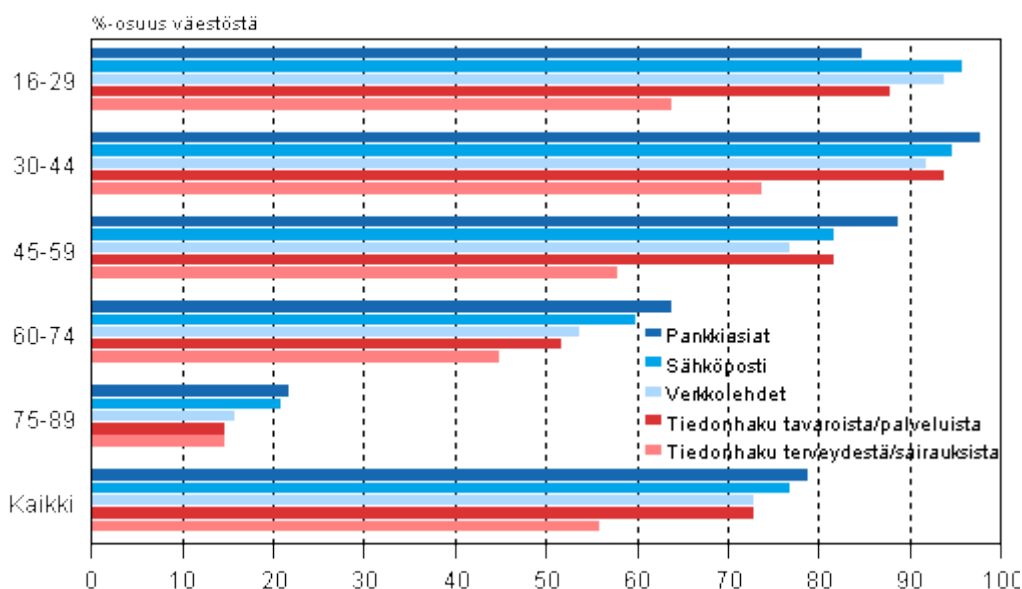
Kuvio 1. Internetin käyttö ikäryhmittäin (Tilastokeskus 2013, hakupäivä 31.3.2014.)

Ikääntyneiden internetin käytön suurimpia haasteita ovat vähäiset tietotekniset taidot sekä kiinnostuksen puute. Ikääntyneet kokevat usein tietokoneen käytön hankalaksi. Myynnissä ei ole ainakaan vielä ikääntyneille suunnattuja laitteita, joiden käyttöominaisuuksissa olisi huomioitu ikääntymisen mukanaan tuomat muutokset, esimerkiksi kuulon ja näön heikkeneminen. Ikääntyneet tarvitsisivat helppokäyttöisiä ja toimintavarmoja tietokoneita, sekä riittävän kiinnostavia sovelluksia, jotta he motivoituisivat käyttämään internetiä. (Join-In 2012, hakupäivä 31.3.2014.)

Taulukko 1. Syitä miksi 60–89-vuotiaiden talouteen ei ole hankittu internetyhteyttä vuosina 2006 ja 2013 (Tilastokeskus, hakupäivä 31.3.2014.)

| | 2006 | 2013 |
|---------------------------------------|--|------|
| | %osuus 60–89-vuotiaasta väestöstä, joiden kotona ei ole internetyhteyttä | |
| Internetin käyttö ei kiinnosta | 71 | 75 |
| Taidot ovat puutteelliset | 56 | 61 |
| Laitteet ovat kalliita | 25 | 26 |
| Internetin käyttö on kallista | 35 | 21 |
| Yksityisyys ja tietoturva huolettavat | 34 | 21 |
| Internet on käytössä muualla | 40 | 14 |
| Alueella ei ole laajakaistayhteyttä | — | 6 |

Ikääntyneet käyttävät internetiä eniten pankkiasioiden hoitamiseen, sähköpostin ja verkkolehden lukemiseen, sekä tiedonhakuun tavaroista, palveluista, terveydestä ja sairauksista. (Kuvio 2.) Join-In – projektin tuloksena on havaittu, että myös ikääntyneiden pelaaminen on lisääntynyt. Ikääntyneet pelaisivat mieluiten hyötypelejä, joilla on toimintakykyä edistävä vaikutus. (Join- In 2012, hakupäivä 31.3.2014.)



Kuvio 2. Eri ikäryhmien viisi suosituinta internetin käyttötarkoitusta vuonna 2013 (Tilastokeskus 2013, hakupäivä 31.3.2014.)

3.2 Verkkopalvelut ikääntyvien hyvinvoinnin edistäjinä

Kuluttajatutkimuskeskus teki vuonna 2005 tutkimuksen ”Verkkopalvelut ikääntyvien hyvinvoinnin edistäjinä”. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää verkkopalvelujen käytön taloudellisia, sosiaalisia ja terveydellisiä seuraamuksia ikääntyville kuluttajille. Tutkimuksessa painotettiin sosiaali- ja terveyspalveluita sekä liikenne ja vapaa-ajanpalveluita. Kelan, verohallinnon ja työvoimahallinnon sähköiset palvelut olivat myös tarkastelun kohteena. Kohderyhmänä olivat yli 50 -vuotiaat henkilöt, jotka asuvat Asikkalan, Hollolan ja Kärkölän kunnissa. Tutkimuksen johtopäätöksiensä mukaan tuloksia voidaan hyödyntää tulevaisuudessa ikääntyneille suunnattujen verkkopalvelujen kehittämisessä. (Tuorila & Kytö 2005, 6, 43.)

”Verkkopalvelut ikääntyvien hyvinvoinnin edistäjinä” -tutkimuksen tuloksissa kerrottiin myös kansainvälisestä SeniorWatch-tutkimuksesta (2002). Tutkimuksen tuloksien perusteella yli 50-

vuotiaista suomalaisista 58 prosenttia on joskus käyttänyt tietokonetta. SeniorWatch-tutkimuksen mukaan suomalaisten tietokoneen käyttö on korkeaa verrattuna muihin EU-maihin, joissa keskiarvo on 40 prosenttia. (Tuorila ym. 2005, 14.)

Tutkimuksessa saatujen tulosten perusteella internetin käyttö ei vähennä, tai aiheuta vaaraa ikääntyneiden sosiaalisille suhteille. Tässä yhteydessä tarkoitetaan sitä, että internetin käyttäminen ei aiheuta ikääntyneiden eristäytymistä koteihinsa, vaikka se olisi mahdollista. Internet voi mahdollistaa sosiaalisten suhteiden ylläpitämisen ja uusien suhteiden muodostumisen. Tulosten mukaan ikääntyneet eivät kuitenkaan koe, että internetin välityksellä luodut sosiaaliset suhteet ovat riittäviä. Esimerkiksi 76 % vastaajista ei usko saavansa internetin kautta uusia ystäviä. (Tuorila ym. 2005, 25–26, 29.)

3.3 Virtuaalinen asukastupa

Oulun kaupungin asukastupatoiminnan ideana on toimia kohtauspaikkana, johon kaikki kuntalaiset ovat tervetulleita. Asukastuvilla voi esimerkiksi osallistua harrastustoimintaan tai tutustua uusiin ihmisiin. Asukastuvat tarjoavat myös erilaisia palveluja arjen helpottamiseksi, esimerkiksi atk-ohjausta ja asiointiapua. (Oulun kaupunki 2013, hakupäivä 11.3.2014.)

Virtuaalinen asukastupa on osa kehitteillä olevaa hyvinvoinnin tarjotinta. Hyvinvoinnin tarjotinta sekä virtuaalista asukastupaa kootaan yhteistyössä Avaus-hankkeen, sekä Oulun kaupungin tietohallinnon, viestinnän ja strategisen hankintatoimen kanssa. (Avaus-hanke tarkennettu projektisuunnitelma 2013, 7-8.)

Hyvinvoinnin tarjotin kerää yhteen yksityisen, julkisen ja kolmannen sektorin toimijoiden tuomat palvelut sekä lisää kuntalaisten ja ammattilaisten tietoisuutta saatavilla olevista palveluista. Hyvinvoinnin tarjotimen tavoitteena on parantaa palveluiden saatavuutta, sekä lisätä kuntalaisten hyvinvointia ja yhteisöllisyyttä. Hyvinvoinnin tarjotimen tarkoituksena on helppokäyttöisyys, sekä saatavuus ajasta ja paikasta riippumatta. (Avaus-hanke tarkennettu projektisuunnitelma 2013, 7.)

Virtuaalinen asukastupa tulee olemaan yli 60-vuotiaille suunnattu yhteisöllinen verkostopalvelu. Palvelun tarkoituksena on tukea itsenäistä arjessa selviytymistä, kotona asumista sekä lisätä ikääntyvien vastuunottoa omasta hyvinvoinnistaan. Ideana on mahdollistaa ikääntyvien osallistuminen asukastuvan toimintaan ilman fyysistä läsnäoloa. Virtuaalisen asukastuvan kehityksessä

lähtökohtana ovat ikääntyvien omakohtaiset kokemukset palveluiden tarpeista. (Avaus-hanke tarkennettu projektisuunnitelma 2013, 7-9.)

3.4 Asiakslähtöisyys palveluiden kehittämisessä

Asiakslähtöisyyttä on vaikea määritellä tarkasti, eikä sille löydy yksiselitteistä käsitettä. Sosiaali- ja terveystieteissä asiakslähtöisyyttä korostetaan tärkeänä lähtökohtana palveluita tuottaessa. Asiakslähtöisyyden perustana on asiakkaiden tarpeiden tuntemus, sekä toiveiden ja odotusten huomioon ottaminen. Jotta asiakkaiden tarpeet voidaan ottaa huomioon, palvelujen tuottajalla täytyy olla menetelmät asiakkaidensa tarpeiden kuulemiseen. Sen jälkeen on mahdollista luoda tavat asiakkaiden tarpeiden täyttämiseen. (Vuokko 1997, 12, 44.) Asiakslähtöisen kehittämisen uusi menetelmä on palvelumuotoilu. ”Palvelumuotoilu on kehittymässä oleva tutkimus- ja osaa-misala, jolla tarkoitetaan palvelujen suunnittelua ja innovointia muotoilulähtöisillä menetelmillä, joissa palvelujen käyttäjä on suunnittelun keskipiste” (Koivisto 2007, 64).

Asiakslähtöisyys mainitaan lähtökohtana useissa lainsäädännöissä ja suosituksissa, mutta todellisuudessa toteutus jää monesti vajavaiseksi. (Sorsa 2002, 5.) Tässä opinnäytetyössä asiakslähtöisyys huomioitiin keräämällä tietoa ikääntyneiltä heidän toiveistaan ja odotuksistaan virtuaalista asukastupaa kohtaan. Tiedonkeruussa käytimme kyselylomaketta, CoCo Tool Kit – lauttaa ja toiminnallista keskustelutilaisuutta.

Innovaatiotoiminnassa asiakslähtöisyyden merkitys kasvaa koko ajan. Innovaatiotoiminnassa perinteisten menetelmien, kuten asiakashaastattelujen ja kyselymenetelmien käyttö tuottaa yleensä vain vähittäisiä parannuksia. Perinteisillä menetelmillä saadaan vastauksia, jotka käyttäjät jo tiedostavat, kun taas palvelumuotoilun menetelmät tuottavat uusia ideoita ja näkökulmia. (Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2010:47, hakupäivä 1.4.2014.)

Asiakslähtöisyyden tunnistaminen on tärkeää, jotta käyttäjät pääsevät itse kehittämään, uudistamaan sekä vaikuttamaan palveluiden sisältöön. Tieto- ja viestintäteknologia mahdollistavat asiakslähtöisen tiedonkeruun. Siinä käyttäjät osallistuvat innovatiiviseen toimintaan, jonka avulla kartoitetaan heidän toiveita ja tarpeita. Asiakslähtöisessä innovatiivisessa toiminnassa saadaan tietoa asiakkaista sekä käyttäjäyhteisöistä. Internet-pohjaisilla työkaluilla voidaan analysoida tietoa sekä ennakoita tuloksia. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, hakupäivä 1.4.2014.)

4 TUTKIMUSTEHTÄVÄT

Opinnäytetyömme lähtökohtana oli selvittää millaisia palveluita Oululaiset yli 60-vuotiaat palvelutaloissa ja kotona asuvat toivoivat virtuaalisessa asukastuvassa olevan. Lisäksi tehtävänäimme oli luoda profiilit mahdollisista virtuaalisen asukastuvan käyttäjistä.

Tutkimustehtävämme olivat:

1. Minkälaisia palveluja ja toimintoja yli 60-vuotiaat Oululaiset palvelutaloissa ja kotona asuvat toivoivat virtuaalisessa asukastuvassa olevan?
2. Minkälaisia ovat virtuaalisen asukastuvan potentiaaliset käyttäjät?

5 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Tutkimuksen taustalla on Avaus-hanke, joka on osa Pohjois-Suomen Kaste-ohjelmaa 2012–2015. Kaste-ohjelman päätavoitteita ovat hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen, ongelmien ehkäiseminen, sekä palvelujen asiakaslähtöisyys (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2012:1, hakupäivä 17.9.2014). Avaus-hankkeen tavoitteena on parantaa tulevaisuuden palveluita asiakaslähtöisesti, sekä lisätä kuntalaisten ja heidän yhteisöjensä hyvinvointia. Tavoitteena on myös kehittää hyvinvointia tukevien palveluiden saatavuutta. Avaus-hankkeella on tärkeä rooli Oulun palvelumalli 2020 – suunnittelussa. Palvelumallissa pyritään sähköisten palveluiden lisäämiseen ja monipuolistamiseen. (Avaus- hanke 2013, 3-6; Rajala 2014, 3.)

Virtuaalisen asukastuvan taustalla on Avaus-hankkeen projekti uudenlaisen sähköisen palveluratkaisun kehittämiseksi. Palvelu tukee kotona asumista ja itsenäistä selviytymistä sekä ikääntyvien vastuunottoa omasta hyvinvoinnistaan. Tarkoituksena on myös lisätä virtuaalisia palveluita käyttävien ikääntyvien lukumäärää. (Rajala 2014, 3.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa asiakaslähtöisesti, millaisia palveluja ja toimintoja ikääntyneet toivoivat virtuaalisesta asukastuvasta löytyvän. Palvelujen ja toimintojen tarvetta kartoitettiin kahdessa eri palvelutalossa. Kohderyhmänä olivat yli 60 -vuotiaat henkilöt. Palvelutaloihin lähetettiin kyselylomake, jonka ikääntyneet täyttivät. (Liite 2) Keskustelutilaisuudessa ideoitiin virtuaalista asukastupaa yhdessä ikääntyneiden kanssa Coco Tool Kit- laudan avulla.

Tiedonkeruun tavoitteena oli tuottaa selkeää ja helppolukuista tietoa ikääntyneiden tarpeista ja toiveista virtuaalisen asukastuvan kehittämistä varten. Lisäksi tarkoituksena oli luoda käyttäjäprofiilit virtuaalisen asukastuvan potentiaalisista käyttäjistä. Samalla pyrittiin selvittämään, onko kyselylomake käyttökelpoinen tiedonkeruun menetelmä myöhempää virtuaalisen asukastuvan kehitystyötä varten.

6 METODOLOGISET LÄHTÖKOHDAT

Opinnäytetyössämme käytimme sekä laadullista eli kvalitatiivista, että määrällistä eli kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Kvalitatiivinen tutkimus on kuvailevaa. Siinä korostetaan ihmisten omaehtoista kokemusta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aihetta lähestytään ilman ennakkokäsityksiä. Laadullisella tutkimusmenetelmällä tehdyn tutkimuksen tavoitteena ei ole totuuden löytäminen tutkittavasta asiasta, vaan tulkintojen avulla näyttää ihmisen toiminnasta tai hänen tuottamiinsa kulttuurituotteista jotkin, joka on välittömän havainnoinnin tavoittamattomissa. (Vilka 2005, 97–98.) Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena ei ole päätyä tilastollisiin yleistyksiin, vaan sillä pyritään ymmärtämään tietynlaista toimintaa ja antamaan teoreettisesti mielekäs tulkinta. Tämän tarkoituksena tutkittavien henkilöiden tulisi tietää mahdollisimman paljon tutkittavasta asiasta, tai heillä tulisi olla asiasta kokemusta. (Vilka 2005, 126–127.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa kuvataan analyysin tulokset tutkimustehtävittäin. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa korostetaan syyn ja seurauksen lakeja, jossa todellisuus rakentuu objektiivisesti todettavista tosiasioista. Tieto on peräisin aistihavainnoista ja loogisesta päättelystä, joka perustuu näihin havaintoihin. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa voidaan käyttää hypoteeseja. Asetettuihin ongelmiin on mahdollista ennakoita ratkaisuja tai selityksiä. Näitä arauksia mahdollisista eroista, suhteista tai syistä nimitetään hypoteeseiksi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 139.)

Tiedeperinteen mukaan kvantitatiivisessa tutkimuksessa osoitetaan ihmisten välisiä eroja ja syyseuraussuhteita. Siinä lähestytään olemassa olevaa tietoa hyödyntäen eli deduktiivisesti. Aihe rajataan silloin tarkoituksella suppeaksi. Sen päämääränä on ilmiöiden selittäminen ja vaihtelun löytäminen, sekä lainalaisuuksien ja säännönmukaisuuksien osoittaminen. Eli tutkimuksen kohteena on ihmisen ulkoinen käyttäytyminen. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa ei olla kiinnostuneita ihmisestä itsestään, heidän kokemuksistaan tai mielipiteistään. Tutkittava on vain väline tutkijan haluan tiedon saavuttamiseksi. (Vilka 2005, 74, 87–88.)

7 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

7.1 Tutkimukseen osallistujat

Toimitimme kyselylomakkeita yhteensä 100 kappaletta Metsolakartanoon, Caritas Annansilmään sekä Mäntykodin alaiselle ikääntyneiden liikuntaryhmälle. Kyselyyn saimme kaiken kaikkiaan 40 vastausta. Kyselyyn vastanneista seitsemän oli miehiä ja 33 naisia. Vastaajien ikäjakauma oli seuraava: 60–64 vuotiaita oli neljä henkilöä, 65–69 vuotiaita neljä henkilöä, 70–74 vuotiaita 23 henkilöä, 75–79 vuotiaita kuusi henkilöä, 80–85 vuotiaita kahdeksan henkilöä ja 85 vuotiaita tai vanhempia viisi henkilöä. Yksi vastaajista ei halunnut ilmoittaa ikäänsä. Keskustelutilaisuuteen osallistui 12 ikääntynyttä, jotka olivat vastanneet myös kyselyyn.

7.2 Aineiston keruu

Kvantitatiivisen tutkimuksen aineiston keruumenetelmänä käytimme opinnäytetyössämme kyselylomaketta. Kyselylomaketta suunniteltiin Avaus-hankkeen toimijat ja master-opiskelija Anne Rajalan pohtimien teemojen, sekä opinnäytetyön tietoperustan avulla. Avaus-hanke ja Anne Rajala olivat hyödyntäneet ikäihmisille aiemmin suunnattuja kyselyjä teemoja pohtiessaan. Kyselylomaketta työstettiin myös yhteisissä tapaamisissa projekti- ja ohjausryhmän kesken. Lomakkeessa oli monivalintakysymyksiä sekä muutama avoin kysymys. Tarkoituksena oli, että lomake on ikääntyneelle selkeä ja helppo täyttää.

Kyselylomakkeessa käytimme monivalintakysymyksiä, avoimia sekä sekamuotoisia kysymyksiä. Painopiste oli määrällisissä kysymyksissä, mutta kyselyssä oli myös avoimia kysymyksiä. Kyselyssä on tärkeää huomioida kohderyhmä, sekä kysymysten asettelu ja muotoilu. Kyselylomakkeelle tulee tehdä esitestaus ennen varsinaiselle kohderyhmälle toimittamista. Kyselylomakkeen esitestaaajiksi valitsimme muutaman perusjoukkoa vastaavan henkilön, jotka arvioivat kyselylomaketta kriittisesti. (Vilka 2005, 85–88.) Esitetasimme kyselylomaketta neljällä henkilöllä. Esitestaaajat olivat yli 50-vuotiaita. Testaajista kaksi oli naisia ja kaksi oli miehiä. Toimitimme kyselylomakkeet palvelutaloihin heti esitestauksen jälkeen. Kyselylomakkeet keräsimme muutaman viikon vastausajan jälkeen. Liikuntaryhmälle kyselylomakkeet toimitettiin viikkoa ennen toiminnallista keskustelutilaisuutta. Kyselylomakkeet keräsimme toiminnallisen keskustelutilaisuuden yhteydessä, jossa myös haastattelimme ikääntyneitä.

Toiminnallisessa keskustelutilaisuudessa käytimme tutkimusaineiston keräämisen keinona ryhmähaastattelua. Ryhmähaastattelun tavoitteena on saada aikaan sekä edistää keskustelua aiheesta. Tilaisuus saa kestää enintään tunnin ja aineiston tallentamiseen on hyvä käyttää apuvälineitä. (Vilka 2005, 102–104.) Ryhmähaastattelussa haastateltavat ideoivat ja kehittivät virtuaalista asukastupaa, sekä paljastivat asenteitaan aihetta kohtaan. Keskustelutilaisuudessa käytimme ideoinnin apuna asiakaslähtöiseen kehittämiseen tarkoitettua Coco Tool Kit – laudaa, jonka on tuottanut Laurea-ammattikorkeakoulu. (Laurea-ammattikorkeakoulu 2013, hakupäivä 1.10.2014.) Coco Tool kit- laudan avulla haastateltavat piirsivät ja kirjoittamalla ideoivat virtuaalista asukastupaa. Saadun aineiston valokuvassimme (Liite 3).

Tutkimusaineistoa kerätessä on tärkeää miettiä, mitä ongelmaa käsitellään ja ketä ongelma koskee. Haastateltavat tulisi valita tutkittavaa asiaa koskevan asiantuntemuksen tai kokemuksen perusteella: haastateltavalla tulisi olla omakohtainen kokemus asiasta. (Vilka 2005, 84; Vilka & Airaksinen 2003, 38–39.)

Järjestimme opinnäytetyön toiminnallisen keskustelutilaisuuden keskiviikkona 23.4 klo 16–17 Koskelan koululla. Toiminnalliseen keskustelutilaisuuteen osallistui 12 Mäntykodin alaiseen liikuntaryhmään osallistunutta. Kaikki osallistuneet olivat naisia. Aluksi esittelimme itsemme, kerroimme opinnäytetyöstämme ja sen tavoitteista. Asettelimme neljä CoCo Tool Kit-laudaa liikuntasalin lattialle ja ikääntyneet jakoutuivat itsenäisesti lautojen ympärille. Jokainen meistä otti yhden laudan ohjattavaksi ja neuvoi ikääntyneitä laudan käytössä.

7.3 Aineiston analysoinnin teoria

Aineiston analysointi on aloitettava mahdollisimman pian aineiston keräämisen jälkeen. Nopean analysoinnin aloituksen hyötynä on, että aineiston täydentäminen ja selventäminen on helpompaa. (Hirsjärvi, Remes & Sarajärvi 2006, 211–212.)

Aineistoa voidaan analysoida monin eri tavoin. Tärkeää onkin valita sopiva analyysitapa, joka antaa parhaan vastauksen tutkimusongelmaan tai -tehtävään. Analyysitavat jaetaan karkeasti kahteen eri tyyppiin, selittämiseen sekä ymmärtämiseen. ”Selittämiseen pyrkivässä lähestymistavassa käytetään usein tilastollista analyysiä ja päätelmien tekoa. Ymmärtämiseen pyrkivässä lähestymistavassa käytetään tavallisesti kvalitatiivista analyysiä ja päätelmien tekoa. Nämä ovat käytännön tutkimustyössä usein esillä rinnakkain.” (Hirsjärvi ym. 2006, 212–213.)

7.4 Sisällönanalyysi

Sisällönanalyysi on menettelytapa, jolla voidaan analysoida kerättyä aineistoa systemaattisesti ja objektiivisesti. Sillä voidaan analysoida mitä tahansa laadullista materiaalia, kunhan se on kirjallises-
sessa muodossa. Sisällönanalyysilla saadaan kuvaus tutkittavasta aiheesta tiivistetyssä muodossa. Sisällönanalyysiä käyttämällä ei saada suoria tuloksia aineistosta, vaan sen avulla voidaan järjestää aineisto johtopäätöksien tekemistä varten. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 103–104.)

Opinnäytetyössä käytimme aineistolähtöistä eli induktiivista sisällönanalyysiä, joka voidaan jakaa kolmivaiheiseksi prosessiksi: 1. aineiston pelkistäminen, 2. aineiston ryhmittely ja 3. teoreettisten käsitteiden luominen. Aineiston pelkistämässä eli redusoinnissa analysoidavasta aineistosta karsitaan tutkimukselle epäolennaiset asiat pois. Pelkistämässä voidaan käyttää aineiston tiivistämistä tai pilkkomista osiin. Aineiston pelkistäminen tapahtuu tutkimusongelmien pohjalta. Olennaista on saada esille tutkimusongelmien kannalta tärkeät ilmaukset. Ennen sisällönanalyysin aloittamista tulee valita analyysiyksikkö. Analyysiyksikön valintaa ohjaavat tutkimustehtävät. Analyysiyksikkö voi olla esimerkiksi yksi sana tai lause. (Tuomi, ym. 2012, 108–110.) Aineiston keuruun yhteydessä järjestetyssä keskustelutilaisuudessa ikääntyneet kirjoittivat CoCo Tool kit – laudoille asiat yhdellä sanalla, joita käytimme sisällönanalyysissä pelkistettynä aineistona. Tämän takia pystyimme aloittamaan heti aineiston ryhmittelyyn.

Aineiston klusteroinnissa eli ryhmittelyssä sisällönanalyysin ensimmäisessä vaiheessa aineistosta pelkistetyt ilmaisut käydään läpi. Niistä etsitään yhteneväisyyksiä sekä eroavaisuuksia. ”Samaa asiaa tarkoittavat käsitteet ryhmitellään ja yhdistetään luokaksi sekä nimetään luokan sisältöä kuvaavalla käsitteellä” (Tuomi, ym. 2012, 110). Ryhmittely voi tapahtua esimerkiksi tutkittavan ilmiön ominaisuuden, piirteen tai käsityksen perusteella. Ryhmittelyn seurauksena aineisto tiivistyy, koska yksittäisistä asioista muodostetaan yleisempiä käsitteitä. Tätä käsitteiden ryhmittelyä kutsutaan alaluokaksi. (Tuomi, ym. 2012, 110.) Aineistoa analysoidessamme kävimme ensin pelkistetyn aineiston läpi, ja lajittelimme sanat yhteneväisyyksien mukaan ryhmiksi. Käytimme ryhmittelyn luokkina sosiaali- ja terveystalvueluita, liikunta-aiheita, vapaa-ajan toimintoja, palveluita, seuranhakua sekä käyttöominaisuuksia.

Aineiston abstrahoinnissa kootaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto, jonka perusteella muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Abstrahoinnissa edetään alkuperäisen aineiston ilmauksista teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin. ”Abstrahoinnissa empiirinen aineisto liitetään teoreettisiin

käsitteisiin ja tuloksissa esitetään empiirisestä aineistosta muodostettu malli, käsitejärjestelmä, käsitteet tai aineistoa kuvaavat teemat” (Tuomi, ym. 2012, 112–113). Analyysin kaikissa vaiheissa pyritään ymmärtämään tutkittavien näkökulma tarkasteltuihin asioihin. Johtopäätöksiä tehtäessä tulee selvittää mitä asiat tutkittaville merkitsevät. (Tuomi, ym. 2012, 111–113.) Abstrahointivaiheessa poimimme ryhmittelystä yleisimmin esille tulleet asiat. Näiden perusteella muodostimme johtopäätökset siitä, mitä ikääntyneet toivoivat.

7.5 Määrällisen aineiston analyysi

Kyselylomake on analysoitu Webropolin avulla. Webropol on kyselyiden tekemiseen ja aineiston analysoimiseen suunniteltu internetissä toimiva sovellus. Webropolista saa suoraan taulukot, diagrammit ja lukumäärät. Webropolista saadut määrälliset tulokset olemme kirjoittaneet auki tulosten selventämiseksi ja virhetulkintojen välttämiseksi. Kyselylomakkeen laadullinen aineisto on analysoitu sisällönanalyysin avulla.

Ristiintaulukoinnilla voidaan tutkia erilaisia riippuvuussuhteita muuttujien välillä. Muuttujista toista kutsutaan selittäväksi ja toista selitettäväksi. (Runonen 2013, hakupäivä 28.4.2014.) Opinnäytetyössämme selittävinä muuttujina ovat ikä sekä asumismuoto, ja selitettävinä muuttujina esimerkiksi ikääntyneiden harrastukset. Ristiintaulukointi kertoo eroavatko muuttujien vastausjakaumat keskenään. Opinnäytetyössämme tutkimme esimerkiksi miten vastaukset vaihtelevat vastaajien asumismuodon mukaan. Analyysiä tehtäessä on selkeämpää käyttää prosenttiosuuksia tulosten tulkintaan. Tutkimuksen luotettavuuden arvioinnin takia ilmoitetaan myös absoluuttiset määrät, joiden perusteella prosenttiluvut on laskettu. Prosenttiluku ilmoitetaan tasalukuna, joka voi aiheuttaa pienen poikkeaman sadasta prosentista. (Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2004, hakupäivä 24.4.2014.)

7.6 Käyttäjäprofiilien analysointi ja muodostaminen

Kuvitteellisesti luodut käyttäjäprofiilit havainnollistavat sekä hahmottavat potentiaalisia ja todellisia palvelunkäyttäjiä. Käyttäjäprofiilit ovat visuaalisia ja epätarkkoja kuvauksia palvelun käyttäjästä. Käyttäjäprofiilien avulla voidaan hahmottaa käyttäjäryhmien ominaisuuksia ja piirteitä. Profiilit mahdollistavat kuvitellun käyttäjän maailman omaksumista. (Miettinen 2011, 34, 59.)

Käyttäjäprofiilien määrittely pohjautuu tietoihin todellisista käyttäjistä. Profiilit muodostetaan tutkimusaineiston perusteella, kuten haastattelun ja havainnoinnin avulla. Käyttäjäprofiileissa kuvataan esimerkiksi elämäntapoja, persoonan ominaisuuksia sekä taipumuksia. Lisäksi käyttäjäprofiileille keksitään nimet. Näitä tietoja voidaan käyttää myös palvelun kehittämisessä. (Miettinen 2011, 34, 59.)

Elämäntavat ja persoonan ominaisuudet luodaan erilaisten kysymysten avulla. Näitä kysymyksiä ovat esimerkiksi: ikä, sukupuoli, taidot ja asenteet. Käyttäjäprofiileja luodessa jokaisessa profiilissa käytetään samoja kysymyksiä, jotta persoonia voidaan vertailla keskenään ja profiilit ovat johdonmukaisia. (Heikkinen 2013, hakupäivä 5.11.2014.)

Käyttäjäprofiilien kuvat tehdään tutkimustietoon perustuen esimerkiksi käyttäjien haaveista, harrastuksista ja perheestä. Käyttäjäprofiilit ovat hyvä työkalu käyttäjien ymmärtämistä varten, ja menetelmän avulla voidaan ymmärtää paremmin ominaisuuksia, jotka tulee huomioida palveluja suunniteltaessa. (Heikkinen 2013, hakupäivä 5.11.2014.)

Loimme opinnäytetyömme käyttäjäprofiilit kyselylomakkeen tulosten ja keskustelutilaisuuden perusteella. Ristiintaulukoinnin avulla ja Webropolia käyttäen pystyimme erottamaan eri ikäryhmien ja asumismuotojen välisiä eroja. Kuvitteelliset käyttäjäprofiilit ovat luotu 72-vuotiaasta Taimista ja 85-vuotiaasta Kyllikistä.

8 TULOKSET

8.1 Virtuaalisen asukastuvan ulkoasu ja sisältö toiminnallisen keskustelutilaisuuden välisessä

Aluksi ryhmät valitsivat kahdesta eri fonttityylistä, jotka olivat Arial sekä Times New Roman. Fonttikokoja oli valittavana 12–20. Ryhmille annettiin myös eri väri vaihtoehtoja. Fonttityyleistä ikääntyneet valitsivat Arial-fontin koossa 18. Tärkeänä ikääntyneet kokivat, että teksti on selkeää sekä tarpeeksi isoa, jotta sen pystyy lukemaan ilman silmälaseja. Keskustelujen yhteydessä toivottiin mahdollisuutta tekstin ja kuvakkeiden suurentamiseen suurennuslasi toiminnon avulla. Taustavärien tulisi olla selkeitä, jotta teksti erottuu. Ikääntyneet toivoivat myös, että värejä voisi vaihtaa itselle mieluisaksi.

Toiminnallisessa keskustelutilaisuudessa toivotuimmaksi aiheeksi nousi **sosiaali- ja terveystalut**. Kaikissa neljässä taulussa esiintyi tämä aihealue. Eniten ehdotettuja sosiaali- ja terveystaluiden sisällöllisiä aiheita olivat muun muassa lääkärin ja sairaanhoitajan neuvonta interaktiivisesti esimerkiksi skype:n kautta. Tämä mahdollistaa kuvayhteyden hoitohenkilökunnan kanssa. Muita toiveita olivat erilaiset ryhmät, esimerkiksi painonhallinnasta sekä ruokavaliosta. Ikääntyneet toivoivat myös tietoa ikääntyneiden sairauksista. Toiseksi eniten kannatusta saivat **liikunta**-aiheiset vaihtoehdot. Ikääntyneet toivoivat kotijumppaohjeita ja informaatiota uusista liikuntamuodoista sekä liikuntatapahtumien aikatauluista.

8.2 Ikääntyneiden toiveet virtuaalisen asukastuvan harraste- ja vapaa-ajan toiminnoista toiminnallisessa keskustelutilaisuudessa

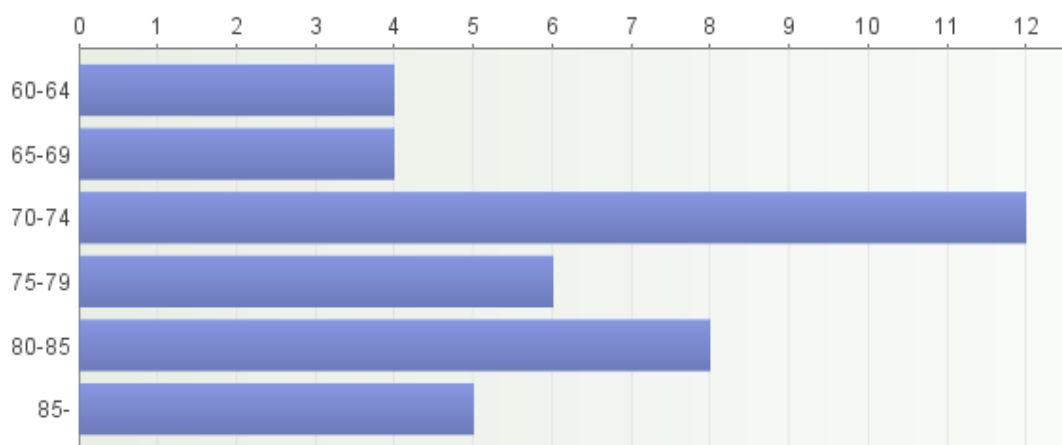
Sosiaalinen kanssakäyminen tuli esille CoCo Tool Kit- laudoissa sekä toiminnallisessa tilaisuudessa käydyissä keskusteluissa. Ikääntyneet toivoivat virtuaaliseen asukastupaan keskusteluchaattia sekä ystävän hakupalvelua, josta voisi etsiä esimerkiksi lenkkiseuraa. Palveluiden osalta suurimmaksi toiveiksi nousi kaupakassipalvelu. Lisäksi ikääntyneet halusivat talonmies- ja turvapalveluita. Vapaa-ajan toiminnoista ikääntyneet halusivat, että virtuaalisessa asiakastuvassa löytyy **tapahtumakalenteri**, jossa on myös mahdollisuus ilmoittautua tapahtumiin. Jokaisessa laudassa nousi esille toive erilaisista harrastusryhmistä esimerkiksi kuoro, puutarhanhoito ja sukututkimus. Harrastusryhmien yhteydessä voisi olla keskustelualue, jossa voi vaihtaa ajatuksia mielenkiinnon

kohteista. Keskustelussa ikääntyneiden kanssa tuli esille kiinnostus katsoa erilaisia esityksiä internetin välityksellä esimerkiksi teatteri- sekä oopperaesityksiä.

8.3 Ikääntyneiden taustatiedot kyselylomakkeista saatujen tietojen perusteella

Toimitimme kyselylomakkeita yhteensä 100 kappaletta Metsolakartanoon, Caritas Annansilmään sekä Mäntykodin alaiselle ikääntyneiden liikuntaryhmälle. Kyselyyn saimme kaiken kaikkiaan 40 vastausta. Kyselylomakkeen taustatiedoissa kysyimme vastaajien sukupuolta, ikää, asuinmuotoa, harrastuksia sekä asukastupa toiminnan tuntemusta.

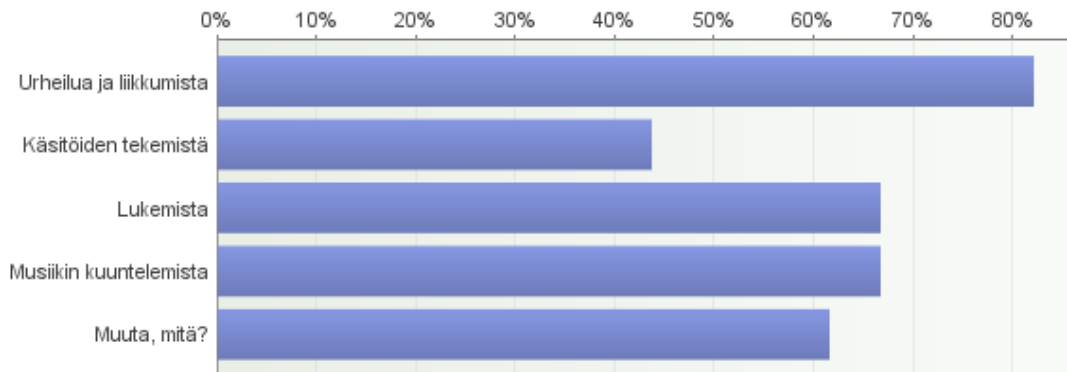
Kyselyyn vastanneista seitsemän oli miehiä ja 33 naisia. Ikääntyneiden ikäjakauma oli seuraava: 60–64 vuotiaita oli 4 kappaletta, 65–69 vuotiaita 4 kappaletta, 70–74 vuotiaita 23 kappaletta, 75–79 vuotiaita 6 kappaletta, 80–85 vuotiaita 8 kappaletta ja 85 vuotiaita tai vanhempia 5 kappaletta. Yksi vastaajista ei halunnut ilmoittaa ikäänsä. (Kuvio 1.)



KUVIO 1. Vastaajien ikäjakauma (n=39)

Kolmannessa kysymyksessä kysyttiin ikääntyneiden asuinmuotoa. Tarkoituksena oli, että kysymykseen valitaan vain yksi vaihtoehto asuinmuodoista. Kuitenkin viisi vastaajaa oli valinnut kaksi vaihtoehtoa, palvelutalon ja yksin asuvan (4 kappaletta) tai palvelutalon ja puolison kanssa asuvan (1 kappale). Todellisuudessa yksin asuvia vastaajista oli siis 5 kappaletta, puolison kanssa asuvia 19 kappaletta ja palvelutalossa asuvia 16 kappaletta. (n=45)

Kysymykseen ikääntyneiden harrastuksista vastasi 39 henkilöä. Kysymyksessä pystyi valitsemaan useamman vaihtoehdon. Vastaajista 32 harrasti urheilua ja liikkumista, 17 käsitöiden tekemistä, 26 lukemista, 26 musiikin kuuntelemista ja 24 jotain muuta. Muita harrastuksia olivat vastausten perusteella esimerkiksi ongelmanratkaisutehtävät, kuten ristikot ja sudokut, television ja elokuvien katselu, vapaaehtois- ja järjestötoiminta, kulttuuri, kuten kuorolaulu ja teatteri, kielen opiskelu, ulkoilu sekä sosiaalisten suhteiden ylläpito. (Kuvio 2.)



KUVIO 2. Vastaajien harrastukset (n=39)

Vastaajista 14 (n=32) ilmoitti, ettei tunne asukastupatoimintaa. 18 vastasi asukastuvan toiminnan olevan tuttua.

Kommentti vastaajalta, joka tunsi asukastupatoimintaa:

"Kyläläisille yhteinen tila, missä voi käydä syömässä, jos on keittiö ja keittäjä. Siellä saa kahvia ja pullaa. Siellä voi tulostaa papereita, mahdollisesti, jos siellä on tietsikka. Kaikki kuitenkin maksaa, ei paljon mutta jonkun verran. Siellä järjestetään kursseja ja tapahtumia. Jostakin tuvasta voi vuokrata peräkärriä ja muita työkoneita, siivousapua, talonmiesapua jne. Asukastupaa ylläpitää asukas yhdistys ja saa siihen kaupungilta rahallista apua. Asukas yhdistys voi palkata työntekijöitä, yleensä nämä ovat työttömiä. Palkkaukseen saa tukea työvoimaviranomaisilta. "

Muissa vastauksissa ilmeni myös samoja asioita, kuten apu kodinaskareisiin, ruokailu mahdollisuus, luentoja ja toisten ihmisten tapaaminen. Kaksi vastaajaa ei ollut ymmärtänyt kysymystä.

8.4 Ikääntyneiden internetin käyttö ja toiveet virtuaalisen asukastuvan sisällöstä kyselylomakkeesta saatujen tietojen perusteella

Ikääntyvien internetin käyttötapoja koskevaan kysymykseen tuli 31 vastausta. Yhdeksän henkilöä jätti vastaamatta kysymykseen. Kysymyksen asettelussa sanottiin, että kysymykseen voi jättää vastaamatta, jos ei käytä internetiä. Tästä voimme päätellä, että yhdeksän vastaajaa ei käytä internetiä. Viikoittain tai useammin internetiä käytettiin eniten sähköpostin lukemiseen, asioimiseen, uutisten lukemiseen ja tiedonhankintaan. Kuukausittain internetiä käytettiin eniten tiedon hankkimiseen ja asioimiseen. ”Harvemmin” tai ”ei koskaan internetiä” käytettiin pelaamiseen, musiikin kuuntelemiseen sekä videoiden katselemiseen. (Taulukko 1.)

TAULUKKO 1. Vastaajien internetin käyttö (n=31)

| | Päivittäin | Viikoittain | Kuukausittain | Harvemmin | En koskaan |
|------------------------------------|------------|-------------|---------------|-----------|------------|
| Uutisten lukemiseen | 8 | 4 | 1 | 4 | 9 |
| Asioimiseen (Esim. pankkipalvelut) | 4 | 9 | 4 | 0 | 9 |
| Sähköpostin lukemiseen | 9 | 8 | 2 | 0 | 9 |
| Pelaamiseen | 2 | 1 | 2 | 5 | 16 |
| Tiedon hakemiseen | 7 | 5 | 6 | 2 | 9 |
| Videoiden katselemiseen | 1 | 2 | 0 | 5 | 14 |
| Musiikin kuuntelemiseen | 2 | 0 | 0 | 6 | 15 |
| Yhteensä | 33 | 29 | 15 | 22 | 81 |

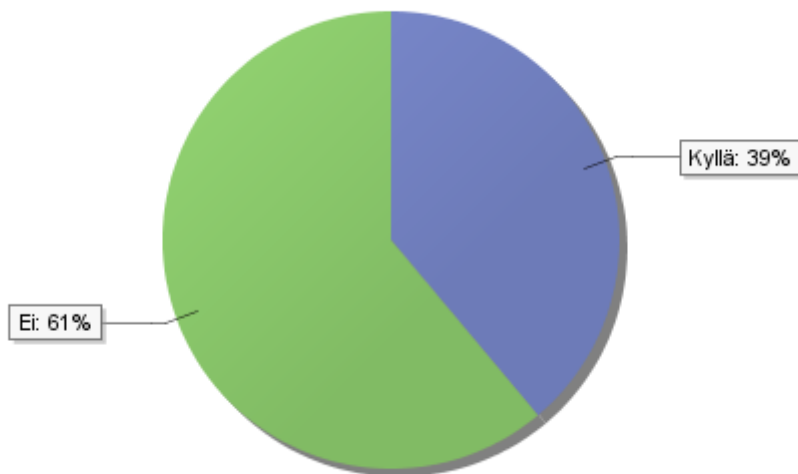
Internetin käyttöä koskevaan kysymykseen vastasi 25 henkilöä. Internetiä käyttävistä henkilöistä vastaamatta jätti kysymykseen kuusi henkilöä. 24 henkilöä ilmoitti käyttävänsä internetiä tietokoneella. Puhelimella internetiä käytti neljä vastaajista ja tabletilla yksi vastaaja.

Viisi vastaajaa valitsi internetin käytön esteeksi laitteiden vaikean käytettävyyden (n=25), lukemisen vaikeuden (esim. tekstin väärä koko) valitsi kolme vastaajaa ja internet-sivustojen epäselvyyden kolme vastaajaa. Muuta, mitä -kohdan valitsi 18 vastaajaa. Muuta, mitä -kohdan yleisimpiä

vastauksia olivat kiinnostuksen puute tietokoneen ja internetin käyttöön, ikääntymisen mukanaan tuomat fyysiset muutokset sekä tietotekniset ongelmat, kuten huono internetyhteys, ohjelmien asennuksen ja käytön vaikeus sekä pelko viruksista.

Vastaajista 16 (n=36) koki tarvitsevansa opastusta internetin käyttöön ja 20 vastaajaa ei. Ne jotka vastasivat kyllä, ovat kommentoineet, että haluaisivat opastusta turvallisuus- ja tietosuojasioissa, ohjelmien asentamiseen ja käyttämiseen sekä sujuvuutta internetin selaamiseen. Vastauksista tuli myös ilmi tarve kokonaisvaltaiseen tietokoneen käytön opastukseen.

Vastaajista 14 (n=36) vastasi pitävänsä yhteyttä muihin internetin välityksellä. 22 vastaajaa vastasi, ettei pidä yhteyttä internetin välityksellä. Kieltävästi vastanneilta kysyttiin myös halua olla yhteydessä muihin ihmisiin, jos siihen olisi mahdollisuus. Heidän kommentistaan tuli ilmi, että he olisivat kuitenkin kiinnostuneita yhteydenpidosta internetin välityksellä. (Kuvio 3.)



KUVIO 3. Vastaajien yhteydenpito internetin välityksellä muihin ihmisiin (n=36)

Parasta internet-välitteisessä yhteydenpidossa (n=13) oli vastaajien mielestä nopeus, vaivattomuus sekä Skype'n tuoma näköyhteys. Myös sähköposti ja Facebook koettiin hyväksi yhteydenpito välineiksi. Ongelmiksi koettiin, etteivät monet ikätoverit käytä internetiä ja kyläilyn väheneminen internet yhteydenpidon seurauksena. Ikääntyneet pelkäsivät myös, että heidän internetin käyttöönsä seurataan.

Vastaajista 21 (n=33) oli kiinnostuneita kokeilemaan virtuaalisen asukastuvan käyttöä. Ei-vastauksia tuli 12 kappaletta. 20 vastaajaa eivät perustelleet vastaustaan. Perusteluja kyllä-vastaukselle olivat kokeilunhalu, uteliaisuus ja hyödyllisyys. Kommenteista tuli myös ilmi, että ikääntyneillä on kiinnostusta virtuaalisen asukastuvan käyttöön, mutta sopivat laitteet puuttuvat. Perusteluja ei-vastaukselle olivat kiinnostuksen puute, internetin käyttämättömyys sekä ymmärtämättömyys virtuaalisen asukastuvan tarkoituksesta. Kysymyksessä tuli myös ilmi, että ikääntyneet suosivat henkilökohtaista kontaktia internet-kontaktin sijaan.

Ikääntyneiltä kysyttiin, mitä he haluaisivat tehdä virtuaalisessa asukastuvassa. Eniten valitut vaihtoehdot (n=35) olivat terveys- ja sosiaalipalvelujen käyttäminen, jonka valitsi 21 vastaajaa, tiedon hakeminen esimerkiksi tulevista tapahtumista tai liikkumismahdollisuuksista, jonka valitsi 18 vastaajaa sekä liikuntapalveluihin osallistuminen, jonka valitsi 15 vastaajaa. Seuraavaksi eniten kannatusta saivat tapahtumiin ilmoittautuminen, erilaisille kursseille osallistuminen ja muihin ihmisiin yhteydessä olo, jotka valitsivat 11 vastaajaa. Lisäksi 10 vastaajista valitsi erilaisiin kerhoihin osallistumisen. Tällaisista kerhoista mainittiin lukupiiri, neulominen ja ruoanlaitto. (Liitetaulukko 2.)

Eniten valittuja aihepiirihdotouksia virtuaaliseen asukastupaan (n=32) olivat seniori-ikäisten asiat ja ikääntyvien sairaudet, sekä terveysasiat ja ruokavalio, jotka valitsivat 14 vastaajaa. Seuraavaksi eniten valittiin harrastukset ja käsityöt, sekä tietokoneen ja internetin käyttö, jotka valitsivat 13 vastaajaa. Musiikki, taide ja kulttuuri, sekä liikuntavinkit ja ohjattua liikuntaa internetin välityksellä vaihtoehdot valitsivat 12 vastaajaa. 11 vastaajaa valitsi sukututkimuksen sekä uutiset, sää, ajan-kohtaiset asiat ja näköislehden. Matkailu herätti kiinnostusta kymmenellä vastaajalla. Tässä kysymyksessä oli mahdollisuus valita " Muut aiheet"- vaihtoehto, jonka valitsi kaksi vastaajaa. Vastaajat ehdottivat aihepiireiksi pelejä ja paikallisia asioita. (Liitetaulukko 3.)

Kyselylomakkeen viimeinen kysymys oli avoin kysymys, jossa kerättiin palautetta kyselylomakkeesta sekä ideoita tai kehittämisajatuksia virtuaalista asukastupaa varten. Kysymykseen vastasi 18 henkilöä. Heidän ideoissa ja ajatuksissa oli ristiriitaisia tunteita virtuaalista asukastupaa kohtaan. Osa ikääntyneistä piti virtuaalista asukastupaa hyvänä ja mielenkiintoisena ideana, kun taas osa ilmoitti, ettei aihe kiinnosta. Ikääntyneitä mietitytti, onko virtuaalisella asukastuvalla tarkoitus korvata fyysiset ihmissuhteet. Kommenteista tuli myös ilmi, että virtuaalista asukastupaa pidettiin tulevaisuuden palveluna. Virtuaalista asukastupaa ei osattu ajatella konkreettisesti käytössä nykypäivänä. Siitä kaivattiin myös lisää tietoa. Kyselylomakkeen palaute oli myös ristiriitaista. Osa ikääntyneistä piti kyselyä hyvänä, kun taas osa kommentoi kyselyn olevan vaikea.

8.4.1 Asumismuodon yhteys ikään ja internetin käyttöön kyselylomakkeesta saatujen tietojen perusteella

Asumismuodosta valitsimme muuttujiksi puolison kanssa asuvat sekä palvelutalossa asuvat. Valintaan päädyimme sen takia, että yksin asuvien vastaajien lukumäärä oli pieni, ja sekä yksin asuvan, että palvelutalossa asuvan vaihtoehdon valinneet olisivat vääristäneet tuloksia.

Palvelutalossa asuvat kyselyyn vastanneet olivat kaikki yli 70-vuotiaita. Puolison kanssa asuvien ikäjakauma oli tasaisempi. Suurin osa vastaajista oli 70–74-vuotiaita. (Taulukko 1.)

TAULUKKO 1. Vastaajien ikäjakauma ja asumismuoto (n=39)

| | Asumismuoto | |
|----------|-----------------|----------------|
| | Puolison kanssa | Palvelutalossa |
| 60-64 v. | 21% | 0% |
| 65-69 v. | 16% | 0% |
| 70-74 v. | 32% | 31% |
| 75-79 v. | 16% | 13% |
| 80-85 v. | 11% | 25% |
| 85- v. | 5% | 31% |

Puolison kanssa asuvista suurin osa käyttää internetiä uutisten lukemiseen viikoittain tai useammin. palvelutaloissa asuvista suurin osa ei käytä internetiä uutisten lukemiseen koskaan. (Taulukko 2.)

TAULUKKO 2. Vastaajien internetin käyttö uutisten lukemiseen (n=24)

| Uutisten lukemiseen | Asumismuoto | |
|---------------------|------------------------|----------------------|
| | Puolison kanssa (N=15) | Palvelutalossa (N=9) |
| Päivittäin | 40% | 22% |
| Viikoittain | 27% | 0% |
| Kuukausittain | 7% | 0% |
| Harvemmin | 7% | 11% |
| En koskaan | 20% | 67% |

Puolison kanssa asuvat käyttävät internetiä asioimiseen eniten viikoittain tai useammin. palvelutalossa asuvista suurin osa ei käytä internetiä asioimiseen koskaan. (Taulukko 3.)

TAULUKKO 3. Vastaajien internetin käyttö asioimiseen (n=25)

| Asioimiseen (Esim. pankkipalvelut) | Asumismuoto | |
|------------------------------------|------------------------|----------------------|
| | Puolison kanssa (N=17) | Palvelutalossa (N=8) |
| Päivittäin | 24% | 0% |
| Viikoittain | 41% | 13% |
| Kuukausittain | 24% | 0% |
| Harvemmin | 0% | 0% |
| En koskaan | 12% | 88% |

Puolison kanssa asuvat käyttävät internetiä sähköpostin lukemiseen eniten viikoittain tai useammin. palvelutalossa asuvista suurin osa ei käytä internetiä sähköpostin lukemiseen koskaan. (Taulukko 4.)

TAULUKKO 4. Vastaajien internetin käyttö sähköpostin lukemiseen (n=28)

| | Asumismuoto | |
|------------------------|---------------------------|-------------------------|
| | Puolison kanssa (N=19) | Palvelutalossa (N=9) |
| Sähköpostin lukemiseen | | |
| Päivittäin | 47% | 0% |
| Viikoittain | 32% | 22% |
| Kuukausittain | 11% | 0% |
| Harvemmin | 0% | 0% |
| En koskaan | 11% | 78% |

Puolison kanssa asuvat käyttävät internetiä tiedon hakemiseen eniten viikoittain tai useammin. palvelutalossa asuvista suurin osa ei käytä internetiä tiedon hakemiseen koskaan. (Taulukko 5.)

TAULUKKO 5. Vastaajien internetin käyttö tiedonhakemiseen (n=28)

| | Asumismuoto | |
|-------------------|---------------------------|--------------------------|
| | Puolison kanssa (N=17) | Palvelutalossa (N=11) |
| Tiedon hakemiseen | | |
| Päivittäin | 29% | 18% |
| Viikoittain | 24% | 0% |
| Kuukausittain | 29% | 18% |
| Harvemmin | 6% | 0% |
| En koskaan | 12% | 64% |

Kysymykseen internetin käytön esteistä palvelutalossa asuvista enemmistö oli vastannut ”Muuta, mitä?” -kohdan ja kirjoittanut kommentiksi kiinnostuksen puutteen. Puolison kanssa asuville eniten esteitä aiheutti internet-sivustojen epäselvyys sekä laitteiden vaikea käytettävyys.

Internet-välitteisestä yhteydenpidosta kysyttäessä puolison kanssa asuvien ja palvelutalossa asuvien välillä oli huomattava ero. Edellisten kysymysten perusteella olemme tehneet johtopäätöksen, jonka mukaan eroavaisuuden puolison kanssa asuvien ja palvelutalossa asuvien kesken aiheuttaa se, että palvelutalossa asuvista suurin osa ei käytä internetiä. (Taulukko 6.)

TAULUKKO 6. Vastaajien yhteydenpito muihin ihmisiin internetin välityksellä. (n=33)

| | Asumismuoto | |
|-------|---------------------------|--------------------------|
| | Puolison kanssa (N=20) | Palvelutalossa (N=13) |
| Kyllä | 60% | 23% |
| Ei | 40% | 77% |

8.5 Ikääntyneiden toiveet ja ehdotukset virtuaalisen asukastuvan sisällöstä ja aihepiireistä kyselylomakkeen perusteella

Palvelutalossa asuvat toivoivat virtuaaliselta asukastuvalta erilaisia sosiaalisia suhteita, kuten uusiin ihmisiin tutustumista. Puolison kanssa asuvat toivoivat virtuaaliselta asukastuvalta aktiivista toimintaa, kuten liikuntapalveluja ja erilaisia kursseja. (Taulukko 7.)

TAULUKKO 7. Vastaajien toiveet virtuaalisen asukastuvan sisällöstä. (n=33)

| | Asumismuoto | |
|---|---------------------------|--------------------------|
| | Puolison kanssa (N=20) | Palvelutalossa (N=13) |
| Etsiä esimerkiksi harrastuskaveria tai kahviseuraa | 5% | 31% |
| Tutustua uusiin ihmisiin | 10% | 46% |
| Osallistua keskustelupiiriin jostain teemasta (Esim. yksinäisyys, surutyö, arjen haasteet). | 10% | 31% |
| Osallistua liikuntapalveluihin | 55% | 31% |
| Osallistua yhdistystoimintaan, esim. eläkeläiskerhoon. | 10% | 31% |
| Osallistua erilaisille kursseille. | 40% | 15% |
| Pelata pelejä yksin tai ryhmässä. | 5% | 38% |
| Olla yhteydessä muihin ihmisiin. | 20% | 46% |

Palvelutalossa asuvien ja puolison kanssa asuvien toiveista suurin ero oli siinä, että palvelutaloissa asuvat toivoivat enemmän ihmissuhde- ja rakkausaiheita. (Taulukko 8.)

TAULUKKO 8. Vastaajien ehdotukset virtuaalisen asukastuvan aihepiireistä. (n=29)

| | Asumismuoto | |
|--|---------------------------|--------------------------|
| | Puolison kanssa (N=19) | Palvelutalossa (N=10) |
| Uutiset, sää, ajankohtaiset asiat, näköislehti | 26% | 50% |
| Kielet | 11% | 40% |
| Musiikki, taide, kulttuuri | 26% | 60% |
| Viihde, elokuvat | 11% | 40% |
| Ihmissuhteet | 0% | 40% |
| Rakkaus | 0% | 30% |
| Blogit | 11% | 30% |
| Opiskelu | 5% | 40% |

Kyselylomakkeessa ikäluokat oli jaettu kuuteen eri ryhmään: 60-64-, 65-69-, 70-74-, 75-79-, 80-84- ja yli 85-vuotiaat. Vastaajia ikäluokittain oli niin vähän, ettemme pystyneet tekemään ristiintaulukoinnin avulla yleistyksiä ikäluokkien eroista. Ikäluokkien suurimmat erot löytyvät opinnäytetömmme liitteistä. (Liitetaulukot 9-21.)

8.6 Virtuaalisen asukastuvan käyttäjien profilointi

Kuvitteelliset käyttäjäprofiilit on luotu 72-vuotiaasta Taimista ja 85-vuotiaasta Kyllikistä.

Taitava Taimi

Taimi on 72-vuotias nainen, joka asuu puolisonsa kanssa Oulun keskustassa. Taimi on eläkkeellä sairaanhoitajan työstä. Hän harrastaa liikuntaa. Taimi käy kävelyllä kaksi kertaa viikossa ja kerran viikossa ikääntyneille suunnatussa jumpparyhmässä. Lisäksi Taimilla on harrastuksena järjestötoiminta. Hän osallistuu joka tiistai Oulun muistiyhdistyksen järjestämään muistikerhoon, joka tukee ikääntyneen muistia erilaisten leikkien, pelien, esitelmien ja kotitehtävien kautta.



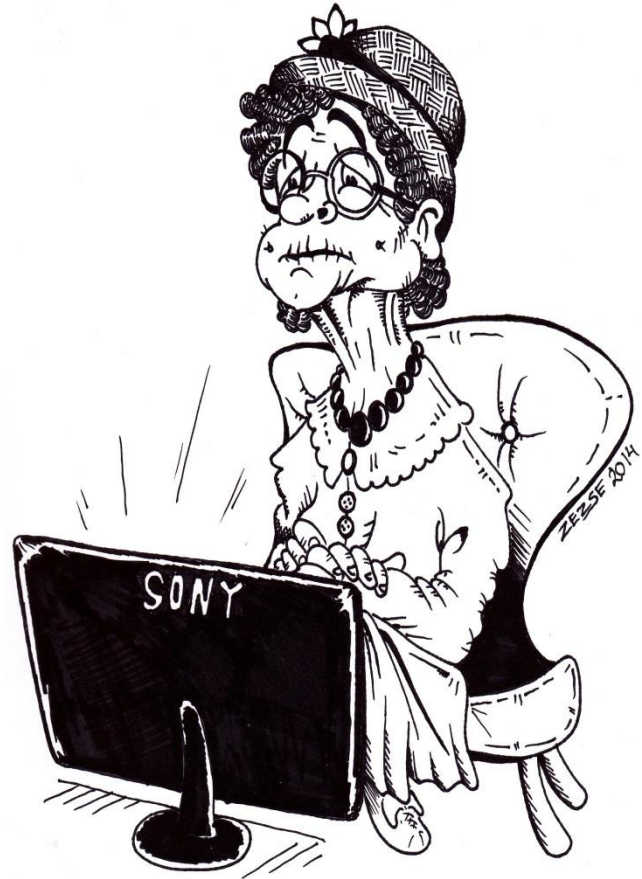
oikeudet Janne Sarajärvi

Taimi osaa käsitellä hyvin tietokonetta. Hänellä on kotonaan tietokone käytössä. Internetiä hän käyttää kotonaan viikoittain uutisten ja sähköpostin lukemiseen sekä asioimiseen, esimerkiksi pankkipalveluiden yhteydessä. Internetiä hän tarvitsee paljon myös sosiaalisten suhteiden ylläpitoon. Facebookin ja Skypen kautta hän on yhteydessä lapsiinsa ja ystäviinsä.

Virtuaalisesta asukastuvasta Taimi toivoo löytyvän aktiivista toimintaa, kuten liikuntaohjelmia, jotka sisältävät esimerkiksi kotijumppaohjeita. Taimi toivoo myös erilaisia kursseja ja tietoa paikallisista tapahtumista Oulun keskustassa. Taimi haluaisi löytää virtuaalisesta asukastuvasta kulttuuria eri muodoissa, esimerkiksi musiikki- ja taide-esityksiä. Lisäksi hän haluaa virtuaaliseen asukastupaan uutisia ja tietoja ajankohtaisista asioista. Virtuaalisen asukastuvan ulkoasun Taimi toivoo olevan selkeä, sekä fon- tin tarpeeksi suurta, jotta hän näkee sen ilman silmälaseja.

Kokeilunhaluinen Kyllikki

Kyllikki on 85-vuotias nainen, joka asuu Oulussa Metsolakartanon palvelutalossa. Kyllikki on aiemmin ollut ammatiltaan opettaja, mutta nykyään hän on virkeä eläkeläinen. Metsolakartanossa Kyllikki saa päivittäin lämpimän ruuan, hoitaja on tarvittaessa lähettyvillä ja turvapalvelu turvaa, jos hän esimerkiksi kaatuu kotonaan ja tarvitsee apua. Kyllikin harrastuksina ovat elokuvien ja television katselu. Hän viettää myös mielellään aikaa lastensa ja lastenlastensa kanssa.



Kuvan käyttöoikeudet Janne Sarajärvi

Kyllikillä ei ole käytössä internetiä, eikä sen käyttö ole hänelle tuttua. Hän olisi kuitenkin valmis kokeilemaan internetin käyttöä, jos hän saisi siihen opastusta. Kyllikki on kiinnostunut virtuaalisesta asukastuvasta ja haluaisi kokeilla sen käyttöä, jos virtuaalisen asukastuvan sisältö on tarpeeksi mielenkiintoinen.

Kyllikki toivoo, että virtuaalisesta asukastuvasta saa sosiaalisia kontakteja. Hän haluaa tutustua uusiin ihmisiin, saada harrastuskavereita sekä mahdollisuuden olla yhteydessä muihin ihmisiin. Lisäksi hän haluaa pelata yksin tai ryhmässä erilaisia pelejä, sekä osallistua keskustelupiireihin ja

eläkeläiskerhoihin. Virtuaalisesta asukastuvasta hän haluaa löytää aihepiirejä ihmissuhteista, rakkaudesta, opiskelusta sekä viihteestä ja elokuvista.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Saaduista tuloksista nostimme tärkeimmiksi seuraavat asiat:

1. Sosiaali- ja terveyspalvelut
2. Liikuntapalvelut
3. Sosiaalinen kanssakäyminen
4. Käyttäjryhmien eroavaisuudet

Sosiaali- ja terveyspalvelut nousivat kyselyssä sekä keskustelutilaisuudessa eniten toivotuksi aiheeksi. Ehdotuksina olivat interaktiiviset palvelut hoitohenkilökunnan kanssa, painonhallintaryhmit sekä ravitsemusneuvonta. Toiseksi eniten kannatusta saivat liikunta-aiheiset vaihtoehdot. Ikääntyneet toivoivat kotijumppaohjeita ja informaatiota uusista liikuntamuodoista sekä liikuntapahtumien aikatauluista. Kolmantena aiheena esille nousi sosiaalinen kanssakäyminen. Ikääntyneet toivoivat virtuaaliseen asukastupaan keskustelu chatia sekä ystävähakupalvelua, josta voisi etsiä esimerkiksi lenkkiseuraa.

Johtopäätöksemme tutkimuksen perusteella on, että ikääntyneet ovat kiinnostuneita käyttämään virtuaalisen asukastuvan kaltaisia palveluita. Palvelu on ikääntyneille tarpeellinen, ja se auttaa heitä huolehtimaan omasta hyvinvoinnistaan. Lisäksi palvelu tukee kotona asumista sekä ikääntyneiden sosiaalista kanssakäymistä.

10 POHDINTA

10.1 Tutkimuksen luotettavuus

10.1.1 Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuus

Laadullisella tutkimusmenetelmällä tehdyn tutkimuksen voi sanoa olevan luotettava, kun tutkimuskohde ja tulkittu materiaali ovat yhteensopivia, eikä teorianmuodostukseen ole vaikuttaneet satunnaiset tekijät. Tutkijan on myös pystyttävä perustelemaan mistä valintojen joukosta valinta tehdään, mitä nämä ratkaisut olivat ja miten hän on lopullisiin ratkaisuihinsa päätenyt. Tutkimuksen tulee olla puolueeton. (Vilka 2005, 158–160.) Tutkimuksemme puolueettomuutta tukee se, että tutkijoilla ei ollut ennako-oletuksia tutkimuksen aiheesta ja tuloksista. Keräsimme kyselylomakkeet vasta keskustelutilaisuudessa, joten emme pystyneet luomaan kyselylomakkeiden tuloksien perusteella ennako-odotuksia ja näin vaikuttamaan ikääntyneiden mielipiteisiin.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa reliabiliteetilla eli luotettavuudella tarkoitetaan aineiston käsittelyn sekä analyysin luotettavuutta. Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta lisää tarkka raportointi tutkimuksen etenemisestä, sekä riittävän yksityiskohtaisen selvityksen antaminen lukijalle. (Anttila 1998, hakupäivä 18.8.2014). Opinnäytetyötä tehdessämme olemme pitäneet säännöllisin väliajoin kokoontumisia opinnäytetyöryhmän kesken. Tapaamisissa olemme raportoineet tutkimuksen etenemisestä. Lisäksi olemme kirjoittaneet opinnäytetyöhömmme mahdollisimman tarkasti tutkimuksen vaiheista.

Tutkimuksen luotettavuus paranee, kun aineiston analysointiin ja aineistosta tehtävien tulkintojen tekemiseen käytetään riittävästi aikaa. (Anttila 1998, hakupäivä 18.8.2014). Opinnäytetyömmme aineiston analysointi sekä tulkintojen käsittely oli tehtävä nopealla aikataululla työn tilaajan aikataulutuksen vuoksi. Tästä syystä aineistosta on voinut jäädä huomaamatta asioita, jotka olisivat voineet tulla esille, mikäli aineiston käsittelyyn olisi ollut enemmän aikaa. Tärkeää on myös tarkastella aineistoa ja siitä tehtyjä tulkintoja kriittisesti. Tulkintoja ei saa tehdä subjektiivisesti, minkä takia kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuus paranee, kun useampi tutkija analysoi aineistoa ja tekee siitä samanlaisia tulkintoja. (Anttila 1998, hakupäivä 18.8.2014).

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa validiteetti on usein käytetympi luotettavuuden mittari kuin reliabiliteetti. Validiteetilla mitataan tutkimuksen pätevyyttä. Sillä tarkastellaan tutkimuksen perusteellisuutta sekä sitä, ovatko tutkimuksen tulokset ja tehdyt päätelmät luotettavia. Tutkimuksen validiteetti paranee, kun tutkimusta on tekemässä useampi tutkija. Tutkija voi nähdä aineiston väliset suhteet väärin, jolloin syntyy virheellisiä johtopäätöksiä. Useamman tutkijan analysoidessa aineistoa virheellisiltä tuloksilta voidaan välttyä helpommin. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, hakupäivä 18.8.2014.) Opinnäytetyömme luotettavuutta parantaa se, että tutkimusta on ollut tekemässä ja analysoimassa neljä henkilöä. Lisäksi keskustelutilaisuuteen osallistuivat kaikki tekijät, jolloin tilaisuudessa tehdyt havainnot ovat luotettavampia.

10.1.2 Kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuus

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa reliabiliteetilla eli mittarin luotettavuudella viitataan perinteisesti käytetyn tutkimusmenetelmän kykyyn saavuttaa tarkoitettuja tuloksia. Sillä tarkoitetaan mittarin johdonmukaisuutta, jolloin se mittaa aina samaa asiaa. Reliabiliteetti mittaa tutkimuksen tuloksen toistettavuutta, eli samaan tulokseen pitäisi päästä uudelleen, jos tutkimuksen puitteet ovat samat. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa usein käytetyt tilasto-ohjelmat ovat reliabiliteettiin suuresti vaikuttavia tekijöitä. (Virtuaaliammattikorkeakoulu 2010, hakupäivä 23.9.2014; Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2008, hakupäivä 23.9.2014.) Tulosten tilastoinnissa käytimme Webropol-ohjelmaa, joka oli mielestämme sopiva aineiston taltiointiin. Webropolin avulla saimme valmiit kuvaajat ja taulukot vastauksista.

Kvantitatiivisen tutkimuksen validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä. Tutkimuksen pätevyys ja luotettavuus tarkoittaa tutkimusmenetelmän kykyä selvittää sitä, mitä tutkimuksessa tutkitaan. Validiteetin laskiessa mittaustulosta verrataan vain todelliseen tietoon mitattavasta ilmiöstä. Tutkimuksessa käytetty menetelmä valitaan sen mukaan millaista tietoa tutkimuksessa haetaan. (Virtuaaliammattikorkeakoulu 2010, hakupäivä 23.9.2014; Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2008, hakupäivä 23.9.2014.) Käytimme kvantitatiivisen tutkimuksen aineiston keruun menetelmänä kyselylomaketta. Kyselylomakkeen avulla saimme kerättyä tarkoituksenmukaisia tuloksia tutkimustamme varten.

Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa tutkimuksen otoskoko. Otos on tutkimuksen kohderyhmän osa, jonka avulla voidaan saada kuva koko perusjoukosta. Otos ei koskaan anna täysin luotettavaa kuvaa koko perusjoukosta. Suurempi otoskoko lisää tutkimuksen luotettavuutta. Mitä pie-

nempi tutkimuksen otoskoko on, sitä sattumanvaraisempia tuloksia saadaan. (Vilka H. 2007. 56-57.) Tutkimuksessamme oli 40 vastaajaa. Otoskoko on pieni siihen verrattuna, että suositeltava havaintoyksiköiden vähimmäismäärä on kvantitatiivisessa tutkimuksessa sata. (Vilka H. 2007. 17.) Kuitenkin opinnäytetyömme vastaajamäärä riitti antamaan hyvän yleiskuvan ikääntyneiden tarpeista.

10.2 Eettisyys

Tutkimuksen eettisyyteen kuuluu tutkimuslupien hankkiminen, sekä tutkimuksesta tiedottaminen tutkimukseen osallistuville. Opinnäytetyömme aineiston keruuta varten lähetimme tutkimuslupahakemukset kaikille yhteistyökumppaneillemme. Aluksi otimme sähköpostitse yhteyttä palvelukotien palvelupäälliköihin ja tiedustelimme heidän mielenkiintoaan aiheitamme kohtaan. Tämän jälkeen lähetimme tutkimuslupahakemukset palvelupäälliköille. Tutkimusluvut saatuamme aloitimme aineiston keruun. Veimme palvelukoteihin kyselylomakkeet, joiden saatekirjeissä (Liite 1) kerrottiin tutkimuksen aiheesta sekä tavoitteista. Saatekirjeissä tuli ilmi, että kyselyyn vastanneet sekä keskustelutilaisuuteen osallistuneet pysyvät anonymoina.

Eettisten ohjeiden mukaan tutkijan tulee estää tai minimoida mahdolliset haitat ja edistää kaikkien tutkittavien hyvää. (Kankkunen ym. 2009, 176.) Tutkimuksessamme ei ollut negatiivisia vaikutuksia osallistujille. Kyselyn vastaukset käsiteltiin anonymoina, jolloin vastaajien henkilöllisyys ei käynyt ilmi.

Tutkimuseetiikkaan kuuluu turvata osallistujien anonymiteetti. Keskeistä on myös tutkittavien oikeus tietää tutkimuksen tarkoituksesta ja tuloksista. (Vilka 2005, 158–160.) Hoitotieteen tutkimuksen eettisissä ohjeissa neuvotaan määrittelemään mahdolliset tutkimukseen osallistumisesta seuraavat negatiiviset vaikutukset. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 176.)

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeissa sanotaan, että tutkimukseen osallistumisen tulee olla vapaaehtoista ja osallistumisen tulee perustua riittävään tietoon aiheesta. Tutkittaville täytyy antaa tietoa esimerkiksi tutkimuksen tekijöistä, aiheesta, aineistonkeruun toteutuksesta ja arvioidusta ajasta, joka tutkimukseen osallistumiseen kuluu. Tutkittavia informoidaan myös aineiston käyttötarkoituksesta ja säilytyksestä sekä osallistumisen vapaaehtoisuudesta. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012–2014, hakupäivä 23.9.2014.)

Suostumuksen voi ilmaista suullisesti tai kirjallisesti, lisäksi myönteinen käytös voidaan tulkita suostumukseksi tutkimukseen osallistumiseen. Koska tutkimuksemme kohderyhmään kuuluivat palvelukodissa asuvat, oli tärkeää, että jokaisella oli mahdollisuus ilmaista suostumuksensa henkilökohtaisesti. Eettisiin periaatteisiin kuuluu myös se, että tutkittava voi keskeyttää tutkimukseen osallistumisen missä vaiheessa tahansa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012–2014, hakupäivä 23.9.2014.)

Tutkittaville annettiin mahdollisuus lisätietojen pyytämiseen tutkimuksen aiheesta. Toimittaessamme kyselylomakkeet palvelukoteihin neuvoimme palvelukotien henkilökuntaa kyselylomakkeiden täyttämässä ja ohjeistimme heitä tarvittaessa ottamaan yhteyttä lisätietoja varten.

Eettisiin periaatteisiin kuuluu myös henkisten, taloudellisten ja sosiaalisten haittojen välttäminen. Henkisten haittojen välttämiseksi tutkittavia kohdellaan arvostavasti ja ihmisarvoa kunnioittaen. Tutkimusjulkaisuissa käytetään kunnioittavaa kirjoitustyyliä. Eettisen näkökulman kannalta on tärkeää, että jokainen tutkittava voi määrittää omat rajansa siitä, millaisiin kysymyksiin haluaa vastata ja mitkä asiat ovat liian arkaluonteisia jaettavaksi. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012–2014, hakupäivä 23.9.2014.) Tutkimuksessamme jokainen tutkittava pystyi määrittelemään yksityisyytensä rajat jättämällä vastaamatta kysymyksiin, jotka he kokivat liian henkilökohtaisiksi. Esimerkiksi osa vastaajista ei halunnut ilmoittaa ikäänsä.

Tutkimuksen vuorovaikutustilanteissa on myös huolehdittava eettisistä periaatteista. Tutkijoiden on hyväksyttävä tutkittavien erilaiset reaktiot tutkimuskysymyksiin. Vapaaehtoisuus on huomioitava myös vuorovaikutustilanteissa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012–2014, hakupäivä 23.9.2014.) Tutkimuksessamme esimerkiksi keskustelutilaisuudessa tutkittavat epäröivät keskustelun aloitusta. Kannustinme tutkittavia keskusteluun esimerkkien avulla. Alun epäröinnin jälkeen tutkittavat innostuivat aiheesta ja esittivät vapaaehtoisesti hyvin henkilökohtaisia mielipiteitä sekä kokemuksia.

10.3 Tutkimustulosten tarkastelu

Join-In – projektin tavoitteena oli tutkia vanhusten toiveita ja asenteita tietotekniikkaa ja digitaalisia pelejä kohtaan. Projektin tuloksena todettiin, että ikääntyneiden internetin käytön suurimpia haasteita ovat vähäiset tietotekniset taidot sekä kiinnostuksen puute. Ikääntyneet kokevat usein tietokoneen käytön hankalaksi. Ikääntyneet tarvitsisivat helppokäyttöisiä ja toimintavarmoja tieto-

koneita sekä riittävän kiinnostavia sovelluksia, jotta he motivoituisivat käyttämään internetiä. (Join- In 2012, hakupäivä 31.3.2014.)

Opinnäytetyömme toiminnallisessa keskustelutilaisuudessa ja kyselylomakkeissa nousi esille samat teemat. Kyselylomakkeessa suurimmaksi ongelmaksi tietokoneen käytössä oli usein nimetty kiinnostuksen ja tietoteknistentaitojen puute. Keskustelutilaisuudessa ikääntyneet taas painottivat, että virtuaalisen asukastuvan tulisi olla helppokäyttöinen ja sisällön riittävän mielenkiintoinen, jotta virtuaalista asukastupaa olisi mielekästä käyttää.

Lähtökohtana opinnäytetyössämme oli käyttäjäprofiilien muodostaminen. Tulosten perusteella luodut käyttäjäprofiilit ovat uusi ja innovatiivinen keino tuoda esille potentiaalisten käyttäjien näkökulmaa tutkimuksiin ja projekteihin.

Vuosina 2010–2013 toteutettiin VIRTU-projekti, jonka kohderyhminä olivat Suomen, Ahvenanmaan ja Viron saaristoalueiden ikäihmiset. Projektin tavoitteena oli tukea kotona asumista ja sosiaalista vuorovaikutusta sekä parantaa elämänlaatua ja lisätä turvallisuutta. Projektin tuloksena hankkeessa mukana olleet kunnat tunnistivat vuorovaikutteisten etäpalveluiden hyödyt osana vanhuspalveluja. (VIRTU-projekti 2011–2013, hakupäivä 2.4.2014.)

VIRTU-projektissa oli samankaltaisia tavoitteita kuin Virtuaalisen asukastuvan kehittämisessä. Toiminnallisessa keskustelutilaisuudessa käydyissä keskusteluissa tuli ilmi, että ikääntyneet uskoivat virtuaalisen asukastuvan lisäävän sosiaalisten kontaktien määrää sekä tukevan kotona asumista siinä vaiheessa, kun fyysinen aktiivisuus on vähentynyt ja aikaa vietetään lähinnä kotona.

VIRTU-projektissa ja Join-In – projektissa ikääntyneitä ei ollut jaettu eri ryhmiin iän tai asumismuodon perusteella. Tästä syystä erona näihin tutkimuksiin huomasimme, että kyselyn vastauksissa oli selkeitä eroja palvelutalossa ja kotona asuvien välillä. Suurin ero oli mielestämme se, että palvelutalossa asuvat kaipasivat enemmän sosiaalisia kontakteja, kuten mahdollisuutta tutustua uusiin ihmisiin. Kotona asuvat toivoivat puolestaan eniten liikuntapalveluja sekä erilaisia harrastusryhmiä.

10.4 Jatkotutkimushaasteet

Opinnäytetyömme aiheeseen liittyviä jatkotutkimushaasteita:

1. Vastaava tutkimus, jossa kohderymänä ovat yli 50-vuotiaat.
2. Tutkimus ikääntyneiden tyytyväisyydestä valmiin virtuaalisen asukastuvan sisältöön ja käytettävyyteen.
3. Tutkimus ikääntyneiden kehitysideoista valmista virtuaalista asukastupaa kohtaan.
4. Miesten motivoiminen tutkimuksen osallistujiksi.

Yksi jatkotutkimushaaste olisi tehdä vastaava tutkimus yli 50-vuotiaille. Tällöin aineistosta saisi kattavamman. Yli 50-vuotiailla on myös todennäköisemmin enemmän kokemusta tietokoneen käytöstä. Tämän ansiosta he pystyisivät ideoimaan virtuaalista asukastupaa konkreettisemmin kuin henkilöt, jotka eivät ole käyttäneet tietokonetta koskaan.

Virtuaalisen asukastuvan valmistuttua olisi mielenkiintoista tehdä tutkimus ikääntyneiden tyytyväisyydestä asukastuvan sisältöön ja käytettävyyteen. Oman tutkimuksemme kannalta olisi erityisen kiinnostavaa tietää, ovatko tutkimukseemme osallistuneet kokeneet pystyneensä vaikuttamaan sisältöön, ja ovatko he tyytyväisiä virtuaalisen asukastuvan toteutukseen. Tutkimusta voisi tehdä myös ikääntyneiden kehitysideoista valmista virtuaalista asukastupaa kohtaan.

Oman haasteensa tuo myös miesten motivoiminen kyselyn vastaajiksi. Tutkimuksessamme oli ainoastaan seitsemän miesvastaajaa. Miesten näkökulma tutkimuksen aiheisiin jäi vähäiseksi, emmekä voineet erottaa nais- ja miesvastaajien välisiä eroja.

10.5 Omat oppimiskokemuksemme

Opinnäytetyön aiheeseen tutustuessamme meitä mietitytti, saammeko tarpeeksi vastaajia kyselyyn. Yhteistyökumppaneita etsiessämme huomasimme, että tutkimuksen tarkoitusta oli vaikea selittää. Yhteistyökumppaneilla oli oletus, että ikääntyneiden tulisi käyttää tietokonetta aktiivisesti voidakseen osallistua tutkimukseen. Selvitimme yhteistyökumppaneille tutkimuksen tarkoituksen sekä sen, että tutkimukseen voi osallistua, vaikka ikääntynyt ei olisi koskaan käyttänyt tietokonetta. Tästä huolimatta huomasimme, että aihe ei ollut yhteistyökumppaneiden mielestä heille ajan-

kohtainen. Tämän seurauksena meillä oli vaikeuksia saada riittävästi vastauksia kyselylomakkeisiin, ja osa lomakkeista oli täytetty vain puolittain. Kyselylomakkeita toimitettiin kaiken kaikkiaan sata kappaletta. Täytettyjä lomakkeita saimme takaisin 40 kappaletta.

Uskoaksemme tutkimukseen olisi saanut enemmän vastauksia, jos tutkimuksen kohderyhmänä olisi ollut yli 50-vuotiaat. Mielestämme tämä olisi ollut sopiva kohderyhmä, sillä yli 50-vuotiaat kuuluvat pian virtuaalisen asukastuvan potentiaalsiin käyttäjiin ja heillä on todennäköisemmin kokemusta tietokoneen käytöstä.

Aikataulu opinnäytetyössämme on ollut nopeatempoinen alusta alkaen. Aihetta valitessamme tiesimme tiukasta aikataulutuksesta. Opinnäytetyön työstäminen aloitettiin projektiryhmän yhteisien palaverien pitämällä tammikuussa 2014. Tämän jälkeen aloimme työstää opinnäytetyön tietoperustaa, projektisuunnitelmaa sekä kyselylomaketta ja saatekirjettä palvelukoteihin helmikuussa 2014. Palvelukoteihin otimme yhteyttä sähköpostitse maaliskuussa 2014 tutkimusluvan hankkimista varten. Kyselylomake toimitettiin ikääntyneille maaliskuussa 2014. Kyselyt esitettiin neljällä henkilöllä ennen palvelukoteihin toimittamista. Yhteinen keskustelu- ja ideointitilaisuus kyselylomakkeiden pohjalta järjestettiin kyselyyn osallistuneille huhtikuussa 2014. Toukokuussa 2014 analysoimme kyselylomakkeiden sekä toiminnallisen keskustelutilaisuuden tulokset. Kesäkuun 2014 alussa toimitimme analyysin tutkimuksen tuloksista Avaus-hankkeelle. Syksyn 2014 aikana työstimme ja muokkasimme lopullista opinnäytetyötämme. Opinnäytetyömme aikataulu on ollut tiivis, mikä on ollut yksi riskitekijä opinnäytetyömme valmistumisen kannalta. Toisaalta ajattelempa, että tiivis aikataulu on pitänyt meidät aiheessa kiinni ja sitä kautta edistänyt opinnäytetyömme valmistumista.

Opinnäytetyön pitkän aikavälin tavoitteena oli parantaa ikääntyneiden hyvinvointia ikääntyneiden tarpeita vastaavien palvelujen avulla. Välitön tavoite oli tuottaa selkeää ja helppolukuista tietoa ikääntyneiden tarpeista ja toiveista Avaus-hankkeelle virtuaalisen asukastuvan kehittämistä varten. Tarkoituksena oli kartoittaa asiakaslähtöisesti millaisia palveluja ja toimintoja ikääntyneet voivat virtuaalisesta asukastuvasta löytyvän, sekä luoda käyttäjäprofiilit virtuaalisen asukastuvan käyttäjistä. Kyselylomakkeiden ja keskustelutilaisuuden perusteella voidaan myös päätellä, saadaanko ikääntyneet osallistumaan virtuaalisen asukastuvan kehitykseen kyseessä olevin menetelmin, ja voiko niitä käyttää myös myöhemmissä vaiheissa virtuaalisen asukastuvan kehityksessä.

Omat oppimistavoitteemme olivat kehittää ammatillisuuttamme ja saada ajankohtaista tietoa ikääntyneiden hyvinvoinnista, toimintakyvystä sekä teknologian käytöstä. Tavoitteenamme oli myös saada tietoa yhteiskunnan palvelurakenteiden muutoksista ja väestön ikääntymisen haasteista. Opimme myös opinnäytetyön toteutuksesta, tulosten analysoinnista sekä raportoinnista. Mielestämme saavutimme oppimistavoitteemme sekä välittömän tavoitteemme tiedonhankkimisesta. Pitkän aikavälin tavoitteen onnistumista emme pysty konkreettisesti arvioimaan tässä vaiheessa.

Olemme tyytyväisiä opinnäytetyömme toteutukseen ja tuloksiin. Jos aikataulu olisi sallinut, olisimme voineet kerätä laajemman aineiston tutkimuksen materiaaliksi ja näin lisänneet tutkimuksen luotettavuutta.

LÄHTEET

Avaus-hanke. 2013. Tarkennettu projektisuunnitelma.

Anttila, Pirkko 1998. Tutkimisen taito ja tiedonhankinta. Hakupäivä 18.8.2014, http://www.metodix.com/fi/sisallys/01_menetelmat/01_tutkimusprosessi/02_tutkimisen_taito_ja_tiedon_hankinta/10_tutkimuksen_luotettavuus/10_2_1laadullisen_tutkimuksen_reliabiliteetti.

Heikkinen, H. 2013. Innokylä. Hakupäivä 5.11.2014, <https://www.innokyla.fi/web/malli111484>

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2006. Tutki ja kirjoita. Gummerus kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Join- in. 2012. Senior Citizens Overcoming Barriers by Joining Fun Activities. Hakupäivä 31.3.2014, <http://www.helmholtz-muenchen.de/en/join-in/home/index.html>.

Kankkunen, Päivi. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2009. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki: WSOYpro Oy.

Kansanterveyslaki 28.1.1972/66.

Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu? Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. Hakupäivä 1.8.2011, http://www.palvelumuotoilu.fi/client-data/file/Lopputyö_TaM_MikkoKoivisto_2007.pdf.

Kuntalaki 17.3.1995/365.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalousta 28.12.2012/980.

Laurea-ammattikorkeakoulu. 2013. Coco Tool Kit. Hakupäivä 1.10.2014, <http://www.laurea.fi/en/cocotoolkit/cocotoolkit/Pages/default.aspx>.

Lähdesmäki, L. & Vornanen, L. 2009. Vanhuksen parhaaksi - hoitaja toimintakyvyn tukijana. Edita.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki. Teknologainfo Teknova Oy.

Niemelä, P. 2010. Hyvinvointipolitiikka. WSOYpro Oy.

Näsi, M. Netti vapaa-ajan osana ikäihmisillä. Turun Yliopisto. 2013. Hakupäivä 2.4.2014, http://www.ikateknologia.fi/images/stories/KKTE_aineistot/Seminaari25092013/Matti_Nasi_25092013.pdf.

Oulun kaupunginhallitus. 2013. Hakupäivä 11.3.2014, http://www.ouka.fi/oulu/paatoksenteko-ja-hallinto/etusivu/-/asset_publisher/C1ws/content/id/2873152.

Perustuslaki 11.6.1999/731.

Pitkälä K. & Routasalo P. 2012. Ryhmästä apua vanhusten yksinäisyyteen. Hakupäivä 22.9.2014, http://www.duodecimlehti.fi/web/guest/arkisto?p_p_id=Article_WAR_DL6_Articleportlet&p_p_action=1&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-1&p_p_col_count=1&viewType=viewArticle&tunnus=duo10334.

Rajala, A. 2013. Projektisuunnitelma - Virtuaalinen asukastupa.

Runonen, M. 2013. Kestävä kehitys ja koulutuksen vaikuttavuus. Pro gradu-tutkielma. Helsingin yliopisto. Geotieteiden ja maantieteen laitos. Maatieteen osasto. Hakupäivä 28.4.2014, https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/42215/GRADU_ALL_PAGES.pdf?sequence=2.

Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Hakupäivä 18.8.2014, <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/viittausohje.html>

Sisäasianministeriö. 2012. Turvallisia vuosia ikääntyneille – selvitys ikääntyneiden turvallisuustilanteesta Suomessa. Sisäasiainministeriön julkaisuja 27/2012. Hakupäivä 7.4.2014, http://www.intermin.fi/download/34419_272012.pdf.

Sorsa, M. 2002. Asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveystaloudissa. Tampereen yliopisto. Lääketieteellinen tiedekunta. Pro gradu - tutkielma.

Sosiaalihuoltoasetus 29.6.1983/607.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2001. Terveys 2015 – kansanterveysohjelma. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2001:4. Helsinki. Hakupäivä 17.9.2014, http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=42733&name=DLFE-6215.pdf.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2007. Hyvinvointi 2015- ohjelma. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:3. Hakupäivä 17.9.2014, http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3640.pdf&title=Hyvinvointi_2015__ohjelma__Sosiaalialan_pitkan_aikavalin_tavoitteita_fi.pdf.

Sosiaali- ja terveysministeriö & Suomen kuntaliitto. 2008. Ikäihmisten palvelujen laatusuositus. 2008. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008:3. Helsinki. Hakupäivä 17.9.2014, http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3672.pdf&title=Ikäihmisten_palvelujen_laatusuositus_fi.pdf.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2009. Neuvonta- ja palveluverkosto Ikääntyneiden hyvinvoinnin ja terveyden edistäjänä. Ikäneuvo-työryhmän muistio. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2009:24. Hakupäivä 17.9.2014, http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=39503&name=DLFE-9894.pdf.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2012. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma – KASTE 2012-2015. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:1. Hakupäivä 17.9.2014, http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5197397&name=DLFE-18303.pdf.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2013. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:11. Hakupäivä 3.3.2014, http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2014. Sosiaalihuollon lainsäädännön kokonaisuudistus. Hakupäivä 16.9.2014, <http://www.stm.fi/sosiaalihuoltolaki>.

Suomen Kuntaliitto. 2014. Sähköiset palvelut. Helsinki. Hakupäivä 2.4.2014, <http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/tyk/asiakaspalvelut/sahkoisetpalvelut/Sivut/default.aspx>.

Terveydenhuoltolaki 30.12.2010/1326.

Tilastokeskus, 2013. Vanhojen ikäryhmien tieto- ja viestintätekniikan käyttö. Hakupäivä 31.3.2014, https://www.stat.fi/til/sutivi/2013/sutivi_2013_2013-11-07_kat_002_fi.html.

Tuorila, H. & Kytö, H. 2005. Verkkopalvelut ikääntyvien hyvinvoinnin edistäjinä. Kuluttajatutkimuskeskus julkaisuja 5. Hakupäivä 27.5.2014, http://www.ncrc.fi/files/4714/julkaisu_2005_5_verkkopalvelut.pdf.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012-2014. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimat eettiset periaatteet - Ihmistieteisiin luettavien tutkimusalojen eettiset periaatteet. Hakupäivä 23.9.2014, <http://www.tenk.fi/fi/eettinen-ennakkoarviointi-ihmistieteiss%C3%A4/periaatteet>

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2014. Kysyntä- ja käyttäjälähtöinen innovaatiopolitiikka. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. 47/2010. Hakupäivä 1.4.2014, http://www.tem.fi/files/27546/Jasentely_ja_toimenpideohjelma.pdf.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2013. Käyttäjälähtöinen innovaatiopolitiikka. Hakupäivä 1.4.2014, http://www.tem.fi/innovaatiot/kysynta-_ja_kayttajalahtoinen_innovaatiotoiminta/kayttajalahtoinen_innovaatiopolitiikka.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vilka H. 2007. Tutki ja mittaa. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vilka, H & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Virtuaaliammattikorkeakoulu, 2010. Tutkimuksen reliabiliteetti. Hakupäivä 23.9.2014, <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464185783/1194413792643/1194415307356.html>.

Virtu-projekti. 2011. Mikä VIRTU?. Hakupäivä 2.4.2014, http://www.virtuproject.fi/fi/?page_id=33.

Virtu-projekti. 2013. Yhteenveto kehittämissuorituksen tuloksista. Hakupäivä 2.4.2014, http://www.virtuproject.fi/newsletter/?page_id=88&lang=fi.

Voutilainen, P. & Tiikkainen, P. 2009. Gerontologinen hoitotyö. WSOY.

Vuokko, P. 1997. Avaimena asiakaslähtöisyys. Edita.

Yhteiskuntatieteellinen tietokirjasto. 2008. Mittaaminen: Mittarin luotettavuus. Hakupäivä 23.9.2014, <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/mittaaminen/luotettavuus.html#validiteetti>.

Yhteiskuntatieteellinen tietokirjasto. 2004. Ristiintaulukointi. Hakupäivä 24.4.2014, <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/ristiintaulukointi/ristiintaulukointi.html>.

WHO. 2014. Definition of an older or elderly person. Hakupäivä 23.9.2014, <http://www.who.int/healthinfo/survey/ageingdefnolder/en/>.

LIITTEET

SAATEKIRJE

LIITE 1

Virtuaalinen asukastupa – kysely ikääntyville

Arvoisa vastaanottaja

Olemme ryhmä toisen vuoden hoitotyönopiskelijoita Oulun Ammattikorkeakoulusta. Teemme tutkimusta ikääntyvien internetin käytöstä, sekä toiveista virtuaalista asukastupaa kohtaan. Vastamalla kyselyyn autatte meitä saamaan tärkeää tietoa ikääntyvien mielenkiinnonkohteista sekä keräämään materiaalia virtuaalista asukastupaa varten.

Virtuaalinen asukastupa

Virtuaalisen asukastuvan tavoitteena on olla yhteisöllinen internetpalvelu. Sen tarkoituksena on tukea ikääntyneiden kotona asumista, itsenäistä selviytymistä ja vastuunottoa omasta hyvinvoinnista. Virtuaalinen asukastupa tulee sisältämään kuntalaisten toivomia aktiviteetteja, esimerkiksi harrastuspiirejä ja keskustelupalstoja. Virtuaalinen asukastupa mahdollistaa osallistumisen asukastupatoimintaan, vaikka ikääntynyt ei pääsisi fyysisesti paikanpäälle.

Luottamuksellisuus

Saatu aineisto käsitellään anonyymiteetti säilyttäen, eikä yksittäisen henkilön vastauksia voi erottaa. Tietoja käytetään tulosten analysointiin sekä virtuaalisen asukastuvan toteutukseen.

Kyselyn palauttaminen

Pyydämme Teitä täyttämään kyselyn xx.xx.xxxx mennessä. Tulemme vierailemaan _____ xx.xx.xxxx, jolloin keräämme kyselyn ja pidämme keskustelutuokion kyselyn pohjalta.

Yhteistyöstä etukäteen kiittäen

Virtuaalinen asukastupa – kysely ikääntyville

Taustatiedot:

1. Sukupuolenne?

- Mies
- Nainen

2. Ikänne?

- 60 -64
- 65 -69
- 70 -74
- 75 -79
- 80-85
- 85-

3. Asuinmuotonne?

- Yksin
- Puolison kanssa
- Läheisen kanssa
- palvelutalossa

4. Tunnetteko asukastupa toimintaa?

Kuvailisitteko lyhyesti asukastupa toimintaa.

5. Mitä harrastatte tai mitkä ovat mielenkiinnon kohteitanne?

Voitte valita useamman vaihtoehdon.

- Urheilua ja liikkumista
- Käsitöiden tekemistä
- Lukemista
- Musiikin kuuntelemista
- Muuta, mitä?
-
-

Internetin käyttökokemukset:

6. Kuinka usein ja mihin tarkoitukseen olette käyttänyt internetiä?

Jos ette ole koskaan käyttänyt internetiä, voitte jättää vastaamatta tähän kysymykseen.

| | Päivittäin | Viikoittain | Kuukausittain | Harvemmin | En koskaan |
|------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Uutisten lukemiseen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Asioimiseen (Esim. pankkipalvelut) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Sähköpostin lukemiseen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Pelaamiseen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tiedon hakemiseen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Videoiden katselemiseen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Musiikin kuuntelemiseen

7. Millä välineillä olette käyttänyt internetiä?

Jos ette ole käyttänyt internetiä, voitte jättää vastaamatta tähän kysymykseen.

Tietokone

Puhelin

Tabletti

8. Oletteko kokenut jotain esteitä internetin käytössä?

Laitteiden vaikea käytettävyys (Tietokone, näppäimistö, hiiri, yms.)

Lukemisen vaikeus (mm. Tekstin väärä koko)

Internet-sivustojen epäselvyys

Muuta, mitä?

9. Koetteko tarvitsevanne opastusta internetin käyttöön liittyen? Jos kyllä, niin millaista opastusta haluaisitte?

Kyllä

Ei

10. Pidätkö internetin välityksellä yhteyttä muihin ihmisiin? Jos vastasitte tähän kieltävästi, niin haluaisitteko olla yhteydessä muihin ihmisiin, jos saisitte siihen mahdollisuuden?

Kyllä

Ei

11. Jos pidätte yhteyttä tuttavienne internetin välityksellä, mikä mielestänne on parasta internet-välitteisessä yhteydenpidossa? Koetteko jonkun asian ongelmalliseksi internet-välitteisessä yhteydenpidossa?

Toimintojen kehitysideointi:

12. Kokeilisitteko virtuaalista asukastupaa, jos saisitte siihen mahdollisuuden?

Perustelkaa vastauksenne.

Kyllä

Ei

13. Mitä haluaisitte tehdä virtuaalisessa asukastuvassa?

Voitte valita useamman vaihtoehdon.

Hakea tietoa(esim. tulevista tapahtumista, liikkumismahdollisuuksista)

Ilmoittautua tapahtumiin

Etsiä esimerkiksi harrastuskaveria tai kahviseuraa

Tarjota kimppakyytiä

Käyttää ilmoitustaululla olevia maksullisia palveluita, esim. kauppakassipalvelua, jossa tavarat tilataan netin kautta ja toimitetaan kotiin tai siivouspalvelua, aurauspalvelua, tai jo-

tain muuta vastaavaa palvelua, mitä?

Käyttää palvelu palvelusta –vaihtokauppatoria, kirpputoria tai tavaravaihtotoria

- Käyttää taloyhtiöiden palveluita, esim. talonmies/kiinteistöpalveluita
 - Käyttää ”turvapalvelua”, jossa saisitte pikaisesti jonkun naapuruston asukkaan käymään luonanne
 - Tutustua uusiin ihmisiin
 - Osallistua keskustelupiiriin jostain teemasta (Esim. yksinäisyys, surutyö, arjen haasteet).
 - Osallistua liikuntapalveluihin
 - Osallistua johonkin kerhoon, esim. neulominen, lukupiiri, ruuanlaitto.
 - Osallistua yhdistystoimintaan, esim. eläkeläiskerhoon.
 - Osallistua erilaisille kursseille.
 - Pelata pelejä yksin tai ryhmässä.
 - Käyttää terveys- ja sosiaalipalveluja (esim. terveydenhoitajan vastaanotto)
 - Olla yhteydessä muihin ihmisiin.
 - Muuta, mitä?
 -
-

14. Tässä listassa on aihepiirihdotuksia tulevaa virtuaalista asukastupaa varten. Mitä näistä toivoisitte virtuaalisesta asukastuvasta löytyvän?

Voitte valita useamman vaihtoehdon.

- Uutiset, sää, ajankohtaiset asiat, näköislehti
- Seniori-ikäisten asiat, ikääntyvien sairaudet
- Terveysasiat, ruokavalio
- Liikuntavinkit, ohjattua liikuntaa internetin välityksellä
- Ruokareseptit, leivonta
- Asuminen, sisustaminen
- Talous- ja raha-asiat
- Harrastukset, käsityöt
- Kielet
- Musiikki, taide, kulttuuri
- Viihde, elokuvat
- Ihmissuhteet
- Tekniikka, autot, kodinkoneet

Tietokoneen tai internetin käyttö

Luonto, eläimet, lemmikit

Sukututkimus

Hengelliset asiat

Historia

Poliittikka, yhteiskunta

Rakkaus

Matkailu

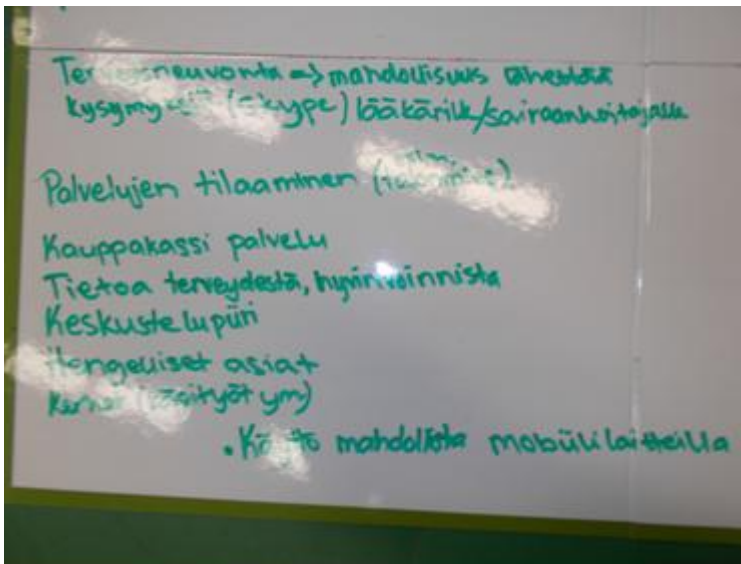
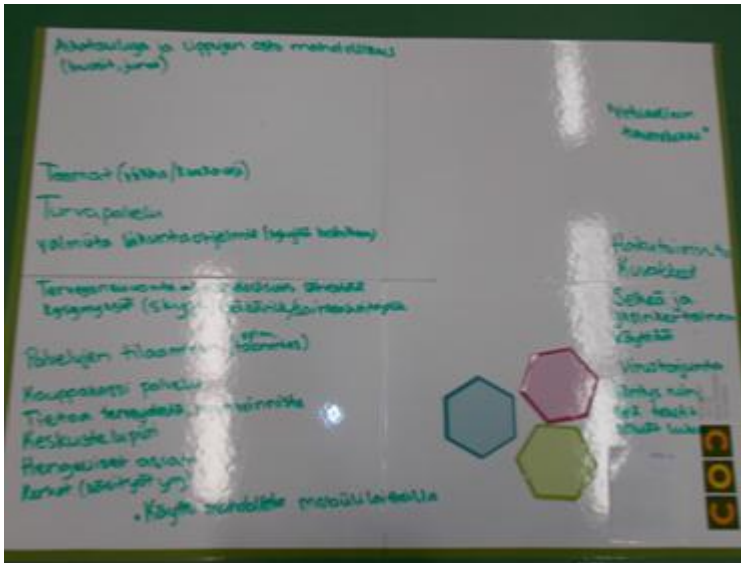
Blogit

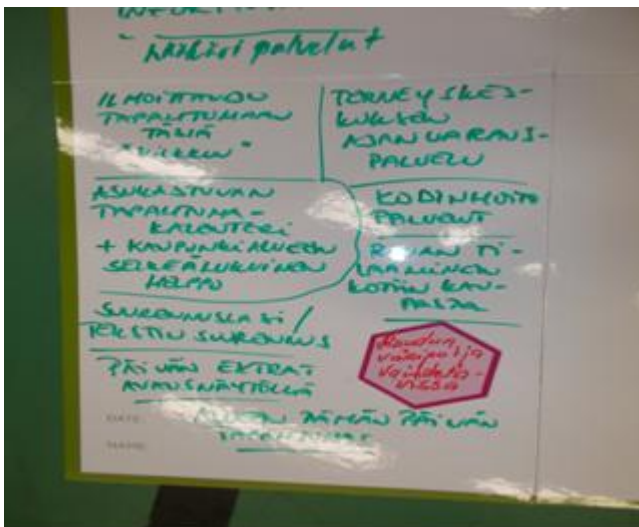
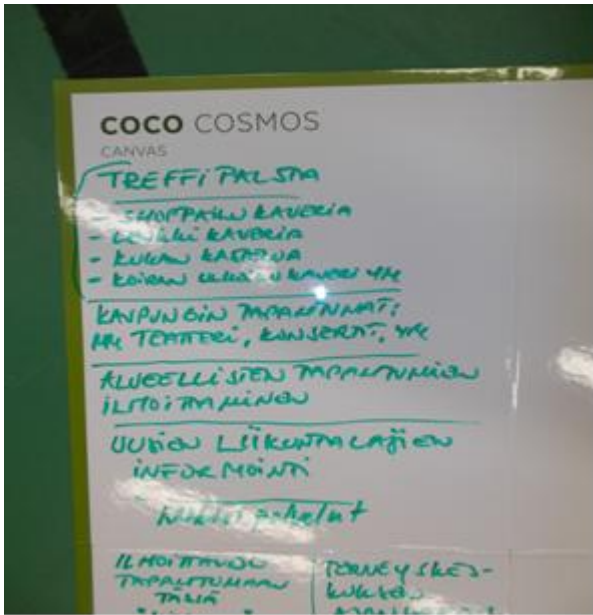
Palaute

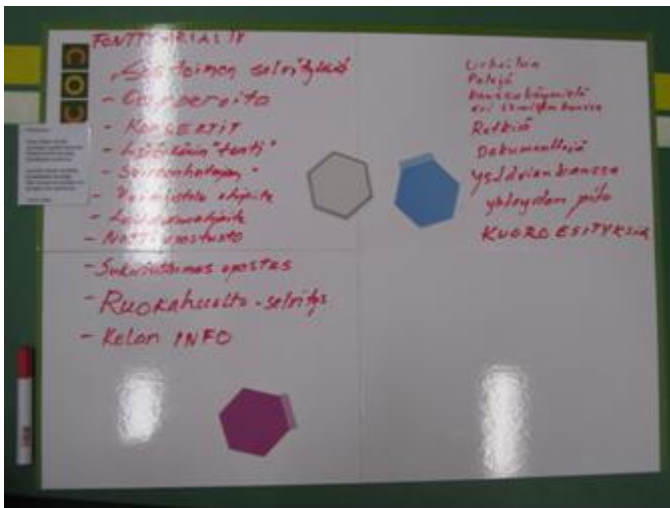
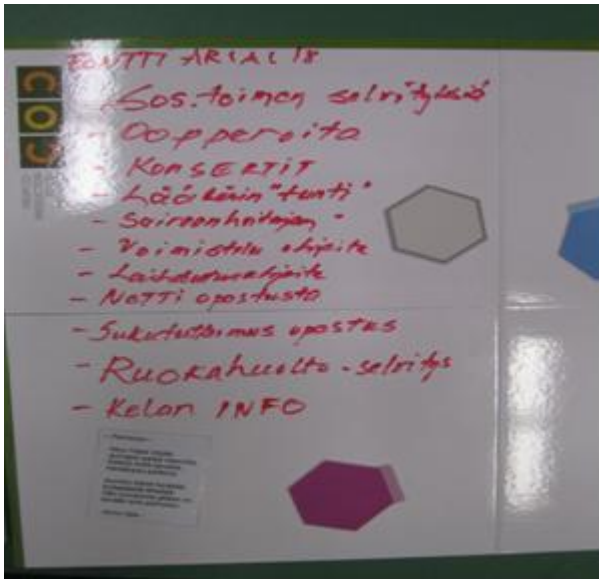
Opiskelu

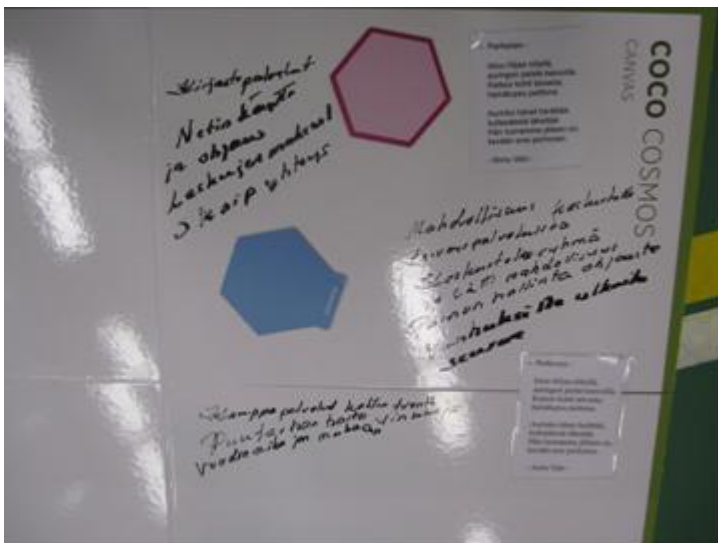
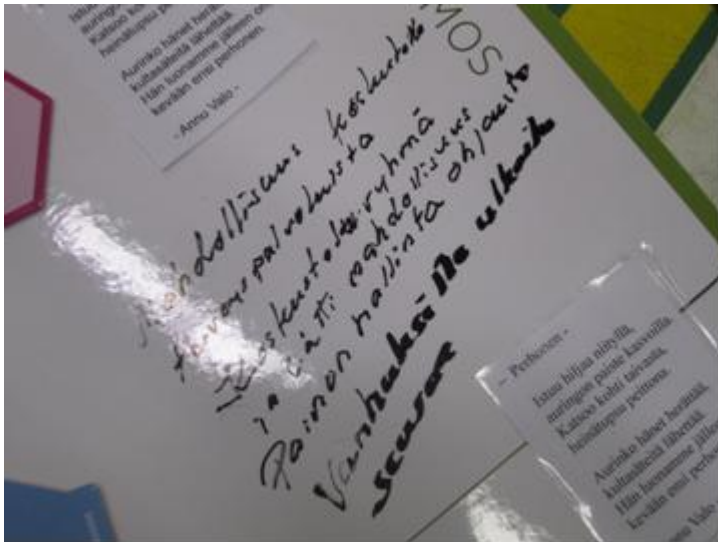
Muut aiheet, mitkä?

15. Millaisia ajatuksia kysely teissä herätti? Olisiko teillä ideoita tai kehittämisajatuksia tulevaa virtuaalista asukastupaa varten?









LIITETAULUKKO 2. Vastaajien toivomat palvelut ja toiminnot virtuaaliseen asukastupaan (n=35)

| | Mitä haluaisitte tehdä virtuaalisessa asukastuvassa? |
|--|--|
| Hakea tietoa(esim. tulevista tapahtumista, liikkumismahdollisuuksista) | 18 |
| Ilmoittautua tapahtumiin | 11 |
| Etsiä esimerkiksi harrastuskaveria tai kahviseuraa | 5 |
| Tarjota kimpakyytiä | 2 |
| Käyttää ilmoitustaululla olevia maksullisia palveluita, esim. kauppakassipalvelua, jossa tavarat tilataan netin kautta ja toimitetaan kotiin tai siivouspalvelua, aurauspalvelua, tai jotain muuta vastaavaa palvelua, mitä? | 5 |
| Käyttää palvelu palvelusta –vaihtokauppatoria, kirpputoria tai tavaravaihtotoria | 8 |
| Käyttää taloyhtiöiden palveluita, esim. talonmies/kiinteistöpalveluita | 1 |
| Käyttää "turvapalvelua", jossa saisitte pikaisesti jonkun naapuruston asukkaan käymään luonanne | 4 |
| Tutustua uusiin ihmisiin | 8 |
| Osallistua keskustelupiiriin jostain teemasta (Esim. yksinäisyys, surutyö, arjen haasteet). | 7 |
| Osallistua liikuntapalveluihin | 15 |
| Osallistua johonkin kerhoon, esim. neulominen, lukupiiri, ruuanlaitto. | 10 |
| Osallistua yhdistystoimintaan, esim. eläkeläiskerhoon. | 7 |
| Osallistua erilaisille kursseille. | 11 |
| Pelata pelejä yksin tai ryhmässä. | 6 |
| Käyttää terveys- ja sosiaalipalveluja (esim. terveydenhoitajan vastaanotto) | 21 |
| Olla yhteydessä muihin ihmisiin. | 11 |
| Muuta, mitä? | 4 |

LIITE 5

LIITETAULUKKO 3. Vastaajien aihepiirihdotukset virtuaaliseen asukastupaan (n=32)

| | Tässä listassa on aihepiirihdotuksia tulevaa virtuaalista asukastupaa varten. Mitä näistä toivoisitte virtuaalisesta asukastuvasta löytyvän? |
|--|--|
| Uutiset, sää, ajankohtaiset asiat, näköislehti | 11 |
| Seniори-ikäisten asiat, ikääntyvien sairaudet | 14 |
| Terveysasiat, ruokavalio | 14 |
| Liikuntavinkit, ohjattua liikuntaa internetin välityksellä | 12 |
| Ruokareseptit, leivonta | 8 |
| Asuminen, sisustaminen | 5 |
| Talous- ja raha-asiat | 4 |
| Harrastukset, käsityöt | 13 |
| Kielet | 7 |
| Musiikki, taide, kulttuuri | 12 |
| Viihde, elokuvat | 6 |
| Ihmissuhteet | 5 |
| Tekniikka, autot, kodinkoneet | 4 |
| Tietokoneen tai internetin käyttö | 13 |
| Luonto, eläimet, lemmikit | 6 |
| Sukututkimus | 11 |
| Hengelliset asiat | 3 |
| Historia | 4 |
| Politiikka, yhteiskunta | 5 |
| Rakkaus | 3 |
| Matkailu | 10 |
| Blogit | 5 |
| Palaute | 5 |
| Opiskelu | 5 |
| Muut aiheet, mitkä? | 2 |

LIITE 6

LIITETAULUKKO 9. Ikääntyneiden harrastukset ikäryhmittäin (n=38)

| | Ikäryhmät | | | | | |
|-------------------------|-------------------|-------------------|--------------------|-------------------|-------------------|-----------------|
| | 60-64 v. (N=4) | 65-69 v. (N=4) | 70-74 v. (N=12) | 75-79 v. (N=6) | 80-85 v. (N=8) | 85- v. (N=4) |
| Urheilua ja liikkumista | 100% | 100% | 83% | 67% | 88% | 50% |
| Käsitöiden tekemistä | 50% | 50% | 58% | 33% | 38% | 25% |
| Lukemista | 25% | 100% | 67% | 67% | 75% | 75% |
| Musiikin kuuntelemista | 50% | 25% | 83% | 100% | 75% | 25% |

LIITETAULUKKO 10. Ikääntyneiden internetin käyttö uutisten lukemiseen ikäryhmittäin (n=25)

| | Ikäryhmät | | | | | |
|---------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------|
| | 60-64 v. (N=4) | 65-69 v. (N=3) | 70-74 v. (N=9) | 75-79 v. (N=5) | 80-85 v. (N=2) | 85- v. (N=2) |
| Päivittäin | 50% | 33% | 11% | 60% | 0% | 0% |
| Viikoittain | 25% | 33% | 11% | 20% | 0% | 0% |
| Kuukausittain | 0% | 0% | 11% | 0% | 0% | 0% |
| Harvemmin | 25% | 33% | 11% | 20% | 0% | 0% |
| En koskaan | 0% | 0% | 56% | 0% | 100% | 100% |

TAULUKKO 11. Ikääntyneiden internetin käyttö asioimiseen ikäryhmittäin. (n=25)

| | Ikäryhmät | | | | | |
|---|-------------------|-------------------|--------------------|-------------------|-------------------|-----------------|
| | 60-64 v. (N=4) | 65-69 v. (N=3) | 70-74 v. (N=10) | 75-79 v. (N=3) | 80-85 v. (N=3) | 85- v. (N=2) |
| Asioimiseen (Esim. pankkipalvelut) | | | | | | |
| Päivittäin | 25% | 0% | 10% | 33% | 0% | 0% |
| Viikoittain | 75% | 33% | 20% | 67% | 33% | 0% |
| Kuukausittain | 0% | 67% | 10% | 0% | 33% | 0% |
| Harvemmin | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| En koskaan | 0% | 0% | 60% | 0% | 33% | 100% |

LIITETAULUKKO 12. Ikääntyneiden internetin käyttö sähköpostin lukemiseen ikäryhmittäin. (n=27)

| | Ikäryhmät | | | | | |
|-------------------------------|-------------------|-------------------|--------------------|-------------------|-------------------|-----------------|
| | 60-64 v. (N=4) | 65-69 v. (N=3) | 70-74 v. (N=10) | 75-79 v. (N=4) | 80-85 v. (N=3) | 85- v. (N=3) |
| Sähköpostin lukemiseen | | | | | | |
| Päivittäin | 50% | 67% | 20% | 50% | 0% | 0% |
| Viikoittain | 50% | 33% | 20% | 50% | 0% | 33% |
| Kuukausittain | 0% | 0% | 0% | 0% | 67% | 0% |
| Harvemmin | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| En koskaan | 0% | 0% | 60% | 0% | 33% | 67% |

LIITETAULUKKO 13. Ikääntyneiden internetin käyttö tiedon hakemiseen ikäryhmittäin. (n=28)

| | Ikäryhmät | | | | | |
|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|-------------------|-------------------|-----------------|
| | 60-64 v. (N=3) | 65-69 v. (N=3) | 70-74 v. (N=11) | 75-79 v. (N=5) | 80-85 v. (N=3) | 85- v. (N=3) |
| Tiedon hakemiseen | | | | | | |
| Päivittäin | 33% | 0% | 18% | 60% | 0% | 0% |
| Viikoittain | 33% | 33% | 9% | 40% | 0% | 0% |
| Kuukausittain | 33% | 33% | 18% | 0% | 33% | 33% |
| Harvemmin | 0% | 33% | 0% | 0% | 33% | 0% |
| En koskaan | 0% | 0% | 55% | 0% | 33% | 67% |

LIITETAULUKKO 14. Ikääntyneiden internetin käyttö videoiden katselemiseen ikäryhmittäin. (n=22)

| | Ikäryhmät | | | | | |
|-------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------|
| | 60-64 v. (N=4) | 65-69 v. (N=1) | 70-74 v. (N=9) | 75-79 v. (N=4) | 80-85 v. (N=2) | 85- v. (N=2) |
| Videoiden katselemiseen | | | | | | |
| Päivittäin | 0% | 0% | 0% | 25% | 0% | 0% |
| Viikoittain | 50% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Kuukausittain | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Harvemmin | 25% | 100% | 22% | 25% | 0% | 0% |
| En koskaan | 25% | 0% | 78% | 50% | 100% | 100% |

LIITETAULUKKO 15. Ikääntyneiden internetin käyttö musiikin kuuntelemiseen ikäryhmittäin. (n=23)

| | Ikäryhmät | | | | | |
|-------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------|
| | 60-64 v. (N=4) | 65-69 v. (N=2) | 70-74 v. (N=9) | 75-79 v. (N=4) | 80-85 v. (N=2) | 85- v. (N=2) |
| Musiikin kuuntelemiseen | | | | | | |
| Päivittäin | 0% | 50% | 0% | 25% | 0% | 0% |
| Viikoittain | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Kuukausittain | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Harvemmin | 25% | 50% | 11% | 75% | 0% | 0% |
| En koskaan | 75% | 0% | 89% | 0% | 100% | 100% |

LIITETAULUKKO 16. Ikääntyneiden kokemat esteet internetin käytössä ikäryhmittäin. (n=25)

| | Ikäryhmät | | | | | |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------|
| | 60-64 v. (N=4) | 65-69 v. (N=4) | 70-74 v. (N=8) | 75-79 v. (N=4) | 80-85 v. (N=2) | 85- v. (N=3) |
| Laitteiden vaikea käytettävyys (Tietokone, näppäimistö, hiiri, yms.) | 0% | 25% | 38% | 0% | 50% | 0% |
| Lukemisen vaikeus (mm. Tekstin väärä koko) | 0% | 0% | 13% | 25% | 50% | 0% |
| Internet-sivustojen epäselvyys | 0% | 50% | 13% | 0% | 0% | 0% |
| Muuta, mitä? | 100% | 75% | 50% | 75% | 50% | 100% |

LIITETAULUKKO 17. Ikääntyneiden tarvitsema opastus internetin käytössä ikäryhmittäin. (n=35)

| | Ikäryhmät | | | | | |
|-------|-------------------|-------------------|--------------------|-------------------|-------------------|-----------------|
| | 60-64 v. (N=4) | 65-69 v. (N=4) | 70-74 v. (N=12) | 75-79 v. (N=5) | 80-85 v. (N=5) | 85- v. (N=5) |
| Kyllä | 50% | 75% | 42% | 60% | 60% | 0% |
| Ei | 50% | 25% | 58% | 40% | 40% | 100% |

LIITETAULUKKO 18. Ikääntyneiden internet-välitteinen yhteydenpito ikäryhmittäin. (n=35)

| | Ikäryhmät | | | | | |
|-------|-------------------|-------------------|--------------------|-------------------|-------------------|-----------------|
| | 60-64 v. (N=4) | 65-69 v. (N=4) | 70-74 v. (N=11) | 75-79 v. (N=5) | 80-85 v. (N=7) | 85- v. (N=4) |
| Kyllä | 75% | 75% | 27% | 40% | 0% | 50% |
| Ei | 25% | 25% | 73% | 60% | 100% | 50% |

LIITETAULUKKO 19. Ikääntyneiden kiinnostus virtuaalisen asukastuvan käyttöä kohtaan ikäryhmittäin. (n=32)

| | Ikäryhmät | | | | | |
|-------|-------------------|-------------------|--------------------|-------------------|-------------------|-----------------|
| | 60-64 v. (N=4) | 65-69 v. (N=3) | 70-74 v. (N=12) | 75-79 v. (N=5) | 80-85 v. (N=4) | 85- v. (N=4) |
| Kyllä | 75% | 67% | 58% | 80% | 50% | 50% |
| Ei | 25% | 33% | 42% | 20% | 50% | 50% |

LIITETAULUKKO 20. Ikääntyneiden toiveet virtuaalisen asukastuvan toiminnoista ja palveluista ikäryhmittäin. (n=34)

| | Ikäryhmät | | | | | |
|---|-------------------|-------------------|--------------------|-------------------|-------------------|-----------------|
| | 60-64 v. (N=4) | 65-69 v. (N=4) | 70-74 v. (N=10) | 75-79 v. (N=6) | 80-85 v. (N=6) | 85- v. (N=4) |
| Hakea tietoa(esim. tulevista tapahtumista, liikkumismahdollisuuksista) | 50% | 100% | 50% | 50% | 17% | 50% |
| Ilmoittautua tapahtumiin | 25% | 75% | 30% | 0% | 33% | 25% |
| Käyttää palvelu palvelusta – vaihtokauppatoria, kirpputoria tai tavaravaihtotoria | 75% | 25% | 10% | 0% | 17% | 25% |
| Osallistua liikuntapalveluihin | 75% | 25% | 30% | 50% | 33% | 50% |
| Osallistua yhdistystoimintaan, esim. eläkeläiskerhoon. | 0% | 0% | 10% | 17% | 50% | 50% |
| Osallistua erilaisille kursseille. | 50% | 25% | 30% | 50% | 33% | 0% |
| Pelata pelejä yksin tai ryhmässä. | 0% | 0% | 10% | 17% | 50% | 25% |
| Olla yhteydessä muihin ihmisiin. | 50% | 25% | 20% | 17% | 50% | 50% |

LIITETAULUKKO 21. Ikääntyneiden ehdotukset virtuaalisen asukastuvan aihepiiriehtouksista ikäryhmittäin. (n=31)

| | Ikäryhmät | | | | | |
|--|-------------------|-------------------|--------------------|-------------------|-------------------|-----------------|
| | 60-64 v. (N=4) | 65-69 v. (N=4) | 70-74 v. (N=10) | 75-79 v. (N=6) | 80-85 v. (N=5) | 85- v. (N=2) |
| Uutiset, sää, ajankohtaiset asiat, näköislehti | 25% | 25% | 30% | 50% | 20% | 50% |
| Seniari-ikäisten asiat, ikääntyvien sairaudet | 50% | 0% | 40% | 67% | 40% | 50% |
| Terveysasiat, ruokavalio | 75% | 50% | 20% | 50% | 60% | 0% |
| Liikuntavinkit, ohjattua liikuntaa internetin välityksellä | 25% | 25% | 40% | 50% | 40% | 0% |
| Harrastukset, käsityöt | 25% | 50% | 50% | 33% | 20% | 50% |
| Musiikki, taide, kulttuuri | 0% | 25% | 50% | 50% | 40% | 0% |
| Tietokoneen tai internetin käyttö | 75% | 75% | 20% | 50% | 40% | 0% |
| Luonto, eläimet, lemmikit | 0% | 0% | 10% | 17% | 60% | 0% |
| Sukututkimus | 50% | 25% | 20% | 50% | 60% | 0% |
| Matkailu | 75% | 0% | 20% | 33% | 40% | 0% |