

Opinnäytetyö

Luonnonvara- ja ympäristöala

Kestävän kehityksen koulutusohjelma

2016

Saara Poskiparta

# PALVELUISTA TIEDOTTAMINEN

– oikeat viestintäkanavat ikäihmisille

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Kestävä kehitys

2016 | 37 + 2 liitesivua

Ohjaaja: Jari Hietaranta

Saara Poskiparta

## PALVELUISTA TIEDOTTAMINEN

- oikeat viestintäkanavat ikäihmisille

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä kartoitus siitä, minkä viestintäkanavien kautta yli 65-vuotiaat turkulaiset saavat ja toivovat saavansa tietoa Turun kaupungin tarjoamista palveluista sekä ovatko he saaneet tietoa riittävästi käyttämiensä kanavien kautta. Lisäksi selvitettiin, miten ikäihmiset kehittäisivät tiedottamista palveluista.

Tutkimusaineisto kerättiin kyselyllä syksyn 2014 aikana neljän eri Turussa sijaitsevan ikäihmisille suunnattujen kohtaamispaikkojen asiakkailta. Kyselylomakkeet jaettiin henkilökohtaisesti, jolloin voitiin tarvittaessa keskustella tutkimuksen tarkoituksesta ja auttaa kyselyyn vastaamisessa. Vastausten analysoinnissa käytettiin teemoittelua sekä Microsoft Excelin taulukointia ja ristiintaulukointia.

Kyselyyn vastanneista suurin osa oli 70–79-vuotiaita naisia. Tutkimuksesta selvisi, että ikäihmiset saavat ja toivovat saavansa tietoa selkeästi eniten paikallisten lehtien kautta. Kehitysehdotuksissa nousi useimmiten esille toive tietojen kokoamisesta yhteen, esimerkiksi kotiin kannettavaan lehteen. Suurin osa vastaajista sai tietoa riittävästi.

ASIASANAT:

Ikäihminen, osallisuus, viestintä

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Sustainable Development

2016 | 37 + appendix pages

Instructor: Jari Hietaranta

Saara Poskiparta

## INFORMING OF SERVICES

- the right information channels for the elderly people

The purpose of this thesis was to determine from which communicational channels provide the elderly people with information about services and which are the channels they would rather use, as well as whether they receive enough information. Also, the purpose was to determine how they would improve informing about services. The research group was formed of +65-year-old residents of Turku and the concept of services concerns services that Turku city offers.

As a research method a survey was used in this thesis. The research material was obtained in the fall 2014 from the clients of four different meeting places for the elderly in Turku. Questionnaires were handed out personally so that it was possible to talk about the survey and help answer the questions. The answers were analysed by themes and Microsoft Excel tabulations.

The most of respondents were 70–79 year old females. The most used communication channel was local newspapers. Also, elderly people would rather receive information from local newspapers. They would improve on gathering information in to one brochure, for example. The most of respondents received enough information.

### KEYWORDS:

Elderly person, participation, communication

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA</b>	<b>7</b>
<b>3 IKÄIHMINEN</b>	<b>8</b>
<b>4 OSALLISUUS</b>	<b>10</b>
4.1 Tieto-osallisuus	10
4.2 Osallisuus ikäihmisille	11
<b>5 VIESTINTÄ</b>	<b>13</b>
5.1 Viestintäkanavat	14
5.2 Ikäihmiset ja viestintä	14
<b>6 TYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET</b>	<b>16</b>
<b>7 TYÖN TOTEUTUSSUUNNITELMA</b>	<b>17</b>
7.1 Tutkimuksen kohde	17
7.2 Aineistonkeruumenetelmä	17
7.3 Kyselylomake	18
7.4 Kysymykset	19
7.5 Aineistonkeruu	20
7.6 Aineiston analyysi	21
<b>8 TULOKSET</b>	<b>22</b>
<b>9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA SUOSITUKSET</b>	<b>31</b>
9.1 Tulosten tarkastelu	31
9.2 Arviointi ja parannusehdotukset	33
<b>LÄHTEET</b>	<b>35</b>

## LIITTEET

- Liite 1. Saatekirje.
- Liite 2. Kyselylomake.

## KUVIOT

Kuvio 1. Vastajaat ikäryhmittäin.

23

## TAULUKOT

Taulukko 1. Palautetut kyselylomakkeet vastaanottoaikan mukaan.

22

Taulukko 2. Vastajien sukupuolijakauma.

22

Taulukko 3. Tiedon riittävyys.

23

Taulukko 4. Käytetyt viestintäkanavat.

24

Taulukko 5. Käytetyt viestintäkanavat ikäryhmittäin.

25

Taulukko 6. Käytetyt viestintäkanavat sukupuolittain.

25

Taulukko 7. Käytetyt viestintäkanavat vastaanottoaikoittain.

26

Taulukko 8. Toivotut viestintäkanavat.

27

Taulukko 9. Toivotut viestintäkanavat ikäryhmittäin.

28

Taulukko 10. Toivotut viestintäkanavat sukupuolittain.

28

Taulukko 11. Toivotut viestintäkanavat vastaanottoaikoittain.

29

# 1 JOHDANTO

Suomalainen yhteiskunta ikääntyy ja tällä hetkellä ikäihmisiä on jo reilu miljoona. Ikäihmisten hyvinvoinnin edistämiseen on löydettävä uusia ratkaisuja, jotka keskittyvät etenkin osallisuuteen, asumiseen, palveluihin sekä toimintakyvyn ja terveyden edistämiseen. Koska väestönkehitys on erilaista eri puolilla Suomea, jokaisen kunnan on etsittävä omanlaisensa ratkaisut, joilla voidaan turvata mahdollisimman terve ja toimintakykyinen ikääntyminen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 13–15.)

Turun kaupungin ikäihmisten määrä on kasvanut useamman vuoden ajan ja vuonna 2014 ikäihmisten osuus oli noin 20 % koko kaupungin väestöstä (Turun kaupunki 2009,7; Tilastokeskus 2015). Turun kaupungin ikäihmisten hyvinvointia pyritään edistämään uudella osallisuuden toimintamallilla, joka kehitettiin Aktiivinen kuntalainen -hankkeessa. Toimintamallin tarkoituksena on lisätä etenkin ikäihmisten osallisuutta ja mahdollisuutta vaikuttaa päätöksentekoon. Hanke kuuluu Sitran hyvän ikääntymisen esteitä purkavaan hankekokonaisuuteen, minkä lisäksi hankkeen tavoitteisiin on vaikuttanut uusi vanhuspalvelulaki sekä Turun kaupungin uusi kaupungin strategia. (Sitra 2014.)

Yksi Aktiivinen kuntalainen -hankkeen tavoitteista oli parantaa ikäihmisille suunnattua viestintää, jotta jokainen ikäihminen saisi helposti tietoa palveluista ja toiminnoista (Turun kaupunki 2015a, 4). Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa hankkeelle tietoa siitä, miten Turun kaupungin ikäihmiset saavat tietoa Turun kaupungin tarjoamista palveluista. Työssä kartoitettiin myös ikäihmisten toivomia viestintäkanavia, viestinnän kehitysehdotuksia sekä kanavien kautta saadun tiedon riittävyttä. Osallisuuden kannalta tiedonsaanti on tärkeää, sillä ilman tietoa on mahdotonta osallistua (Laukkanen 2007, 55).

Työn alussa käydään läpi työn tausta ja määritellään yleisesti ikäihmisen, osallisuuden ja viestinnän käsitteitä. Osallisuutta ja viestintää käsitellään myös ikäihmisten näkökulmasta. Lisäksi osallisuudessa esitellään tarkemmin tieto-osallisuutta ja viestinnässä viestintäkanavia. Seuraavaksi käydään läpi työn tarkoitus ja toteutus. Lopuksi esitellään kartoituksen tulokset ja niistä tehdyt johtopäätökset ja suositukset.

### 3 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA

Opinnäytetyö tehtiin Turun kaupungin vuosina 2013–2015 toteuttamaan ja Suomen itsenäisyyden juhlarahaston Sitran rahoittamaan hankkeeseen Aktiivinen kuntalainen. Hankkeen tavoitteena oli luoda yli 65-vuotiaiden ikäihmisten osallisuuden edistämiseksi ja tukemiseksi uusi toimintamalli, jota voivat hyödyntää Turussa toimivat osallisuuden erityisasiantuntijat sekä muut ryhmät ja henkilöt, jotka työskentelevät osallisuuden hyväksi. Uudistunut vanhuspalvelulaki eli laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista (980/2012), joka tuli voimaan 1.7.2013 sekä Turun uusi kaupunkistrategia Turku 2029 toimivat hankkeen pohjana. (Turun kaupunki 2015a, 3.)

Vanhuspalvelulain tarkoituksena on tukea kaikkien ikäihmisten toimintakykyä, hyvinvointia ja terveyttä sekä turvata itsenäistä suoriutumista ja kehittää kunnassa mahdollisuuksia osallistua palvelujen kehittämiseen. Laki pyrkii myös parantamaan ikäihmisten mahdollisuutta käyttää laadukkaita sosiaali- ja terveystalvveluita sekä vaikuttaa käyttämiensä palvelujen toteuttamiseen ja sisältöön. (Uotinen & Virnes 2013.) Turun kaupungin tavoitteena on taas lisätä osallisuutta suunnittelussa, päätöksenteossa ja toteutuksessa. Osallisuutta pyritään lisäämään kaupungin eri ryhmien, kuten erityisryhmien kohdalla. Ikäihmiset kuuluvat juuri erityisryhmiin. (Turun kaupunki 2014a, 19.)

Hanke aloitettiin kartoittamalla Turun osallisuustoiminnan tilannetta, tarpeita ja toiveita yhdessä sidosryhmien kanssa. Tärkeimpiä sidosryhmiä olivat kaupungin muut hankkeet ja toimialat, vaikuttajaryhmät, kuten vanhusneuvosto, kolmas sektori ja järjestöt, seurakunta, Sitran sisarhankkeet sekä EETU ry. Yhtenä tärkeänä asiana kartoituksessa nousi esiin eri toimijoiden välinen viestintä. Turussa järjestetään paljon erilaista toimintaa ikäihmisille, mutta tieto kaikesta toiminnasta ei kulje eri toimijoiden välillä. Toisena asiana esiin nousi Turun vanhusneuvoston kehittäminen. Vanhusneuvosto tuli uudistuneen vanhuspalvelulain myötä lakisääteiseksi, mikä vahvisti sen valitsemista yhdeksi kehityskohdeksi. Kolmas asia oli ikäihmisille suunnatun viestinnän kehittäminen niin, että jokaisen olisi helppo saada tietoa erilaisista toiminnoista. (Turun kaupunki 2015a, 3-4.) Tämä opinnäytetyö liittyy viimeisenä kartoituksessa esiin nousseeseen toiveeseen.

## 4 IKÄIHMINEN

Kronologinen ikä eli kalenterivuositain kertyvä ikä on menettänyt merkityksensä ikäryhmien jaottelussa nykyisessä yhteiskunnassa (Stuart-Hamilton 2000, 15; Kärna 2009, 73). Samassa kronologisessa iässä olevien fyysinen ja henkinen kunto saattavat vaihdella paljon. Vanhetessa nämä vaihtelut vain lisääntyvät. (Stuart-Hamilton 2000, 15.) Eläkeikäisten suuren määrän ja vanhenemisen yksilöllisen etenemisen vuoksi eläkeikäiset ovat nyt hyvin heterogeeninen joukko, mikä tekee ikäluokkien ja ikäryhmien määrittelyn haastavaksi (Kärna 2009, 73).

Yleisimmin käytetty ikäihmisten määritelmä on sosiaalishistorioitsija Peter Laslettin esittämä kategoria, jossa ikäihmiset on jaettu kolmanteen ja neljänteen ikäryhmään (Helander 2006, 19; Kärna 2009, 73). Silloin ihmisellä on aikaisempaa enemmän aikaa keskittyä omaan hyvinvointiinsa, sillä kolmannessa iässä ihminen vapautuu palkkatyöstä ja hänen vanhemmuuteensa liittyvät velvollisuudet vähenevät (Helander 2006, 20). Yksi ja ehkä ainut ikäihmisiä yhdistävä tekijä onkin se, että heillä kaikilla on aikaa (Kurki 2007, 15). Kolmannessa iässä alkaa aktiivisen ja yhteiskunnan tuesta riippumattoman terveen ja hyväkuntoisen eläkeläisen elämä. Neljänteen ikään liitetään taas ihmisen riippuvuus muista ihmisistä ja muiden avusta. Helander (2006, 20) kuitenkin huomauttaa, että neljänteen ikään kuuluu merkittävästi ihmisiä, jotka pystyvät toimimaan itsenäisesti joillain elämänalueilla.

Kolmannelle ja neljännelle iälle voidaan asettaa hyvin karkeat ja liukuvat ala- ja ylärajat. Yleensä kolmannen iän katsotaan alkavan noin 60 tai 65 vuoden iässä ja sen yläpääksi on taas ehdotettu ikävuosia 75 ja 80. Yhä useimmin kolmannen iän katsotaan loppuvan 80, jopa vasta 85 ikävuoden läheisyydessä. Neljännen iän alaraja on asetettu 80 ikävuoden kohdalle, mutta ylärajaa tälle ikäkaudelle on turha asettaa. Kolmannesta ikäluokasta voitaisiin käyttää nimitystä seniorikansalainen ja neljättä ikää elävistä taas vastaavasti nimitystä vanhus. Ikävuodet sidottaisiin löyhästi, niin että seniorikansalaisuus alkaisi 60 ikävuodesta ja päättyisi 70 ikävuoden loppuun. Vanhusten ikävuosi voisi alkaa 80 iän jälkeen. Kaikista seniorikansalaisten ja vanhusten ikäluokkaan kuuluvista käytettäisiin yhteistä nimitystä ikäihminen. (Helander 2006, 20.) Sanaa "vanhus" ei kuitenkaan suositella enää käytettäväksi sen negatiivisen sävyn takia (Kurki 2007, 17).

Vanhuspalvelulaki (980/2012, 3§) tarkoittaa käsitteellä ikääntynyt väestö henkilöitä, jotka ovat vanhuseläkkeeseen oikeutetussa iässä. Vanhuseläkkeeseen ovat oikeutettuja 65



vuotta täyttäneet Suomen kansalaiset. Lisäksi edellytetään, että henkilö asuu tai on asunut Suomessa vähintään kolmen vuoden ajan sekä että muut korvaukset ja eläkkeet jäävät tulorajan alle. (Kela 2014.) Opinnäytetyössäni käytän sanaa ikäihminen, sillä se on mielestäni kaikkein neutraalein vaihtoehto kuvaamaan koko ikäihmisten ryhmää. Myös Aktiivinen kuntalainen -hankkeessa käytettiin käsitettä ikäihminen.

## 5 OSALLISUUS

Osallisuus on hyvin monimuotoinen käsite. Osallisuutta voidaan kuvata konkreettisena, jolloin ihminen on osa yhteisöä ja voi toimia, osallistua ja vaikuttaa yhteisön jäsenenä sekä kokemuksellisenä, jolloin ihminen tuntee kuuluvansa yhteisöön. Vastakohtana osallisuudelle on osattomuus, joka tarkoittaa, ettei yksilöllä ole mahdollisuutta toimia, osallistua tai vaikuttaa. Pahimmillaan osaton yksilö syrjäytyy kokonaan yhteisöstä. Kokemuksena osattomuus merkitsee turvattomuuden ja yksinäisyyden tunnetta, mikä voi olla hyvinkin lamauttavaa, jopa traumatisoivaa. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2013, 17.)

Tässä opinnäytetyössä osallisuutta tarkastellaan tarkemmin yhteiskunnallisesta näkökulmasta, joka syntyi sisäministeriön vuonna 1997 tekemässä osallisuushankkeessa. Hankkeen tarkoituksena oli lisätä kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia. Osallisuus jaettiin hankkeessa neliportaisesti tieto-osallisuuteen, suunnitteluosallisuuteen, päätösosallisuuteen ja toimintaosallisuuteen. Jaottelu on muodostettu osallisuuden syvyyden mukaan, jolloin tieto-osallisuus on löyhintä ja toimintaosallisuus syvintä. Tieto-osallisuuteen kuuluu osallisuuden helposti toteutettavia muotoja, kuten kyselyihin vastaaminen, kuntalaisten kuuleminen ja tiedottaminen. Suunnitteluosallisuus on kuntalaisten ja kunnan välistä vuorovaikutusta. Siihen sisältyy esimerkiksi osallistuminen käyttäjä- ja muiden raatien toimintaan. Päätösosallisuudessa kuntalainen osallistuu omaa aluetta koskevaan päätöksentekoon. Se voi olla esimerkiksi äänestämistä, palautteenantoa kaupungin palveluista tai aloitteiden tekemistä virkamiehille. Toimintaosallisuus toteutuu kuntalaisten suorana toimintana, kuten talkootyönä tai tilaisuuksiin osallistumisena. (Valtioneuvoston selonteko Eduskunnalle kansalaisten suoran osallistumisen kehittämisestä 2002, 4-5; Turun kaupunki 2015a, 5.)

### 4.1 Tieto-osallisuus

Osallistumista lisäävien keinojen lisäksi tieto-osallisuuteen sisältyy oikeus tiedon tuottamiseen ja saamiseen. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että jonkin kohderyhmän saatavilla on oltava tietoa niistä asioista, jotka koskevat tätä ryhmää ja josta ryhmä on oikeus olla tietoinen. Esimerkiksi ikäihmisten saatavilla on oltava tietoa heille suunnatuista palveluista. (Rouvinen-Wilenius, Aalto-Kallio, Koskinen-Ollonqvist & Nikula 2011, 51.)

Tämä opinnäytetyö liittyy etenkin tieto-osallisuuteen, sillä työn tutkimusosa toteutettiin kyselyllä, joka on yksi tieto-osallisuuden muodoista. Kyselyssä myös kartoitettiin ikäihmisten käyttämiä ja toivomia viestintäkanavia. Laukkarisen (2007, 55) mukaan osallisuutta voidaan selvittää kysymyksillä, jotka liittyvät viestintää, kuten millä tavalla kuntalaisen pitäisi saada tietoa osallistumisesta. Lisäksi tiedottaminen on osa tieto-osallisuutta ja kartoituksen avulla pyritäänkin saamaan selvyyttä siitä, kulkeutuuko tieto palveluista ikäihmisille heidän käyttämiään viestintäkanavia pitkin.

Ikäihmisten osallisuutta kehitettäessä painotetaan eniten osallisuuden syvimpiä muotoja. Sosiaali- ja terveysministeriön laatusuosituksessakin (2013, 18) mainitaan, että tieto-osallisuuteen sisältyviä perinteisiä osallistumismenetelmiä, kuten mielipide- ja palautekyselyitä pidetään riittämättöminä ikäihmisten osallisuuden vahvistamisessa. Tieto-osallisuutta ei tule kuitenkaan täysin unohtaa, sillä Nivalan ja Ryytäsen (2013, 23) mukaan sopivin osallisuuden muoto vaihtelee riippuen ympäristöistä ja tilanteista, olosuhteista ja osallistujista. Kaikkein tai edes mahdollisimman syvä muoto ei välttämättä ole mielekkäin. Sovellettaessa osallisuuden porrasmallia osallisuuden parantamisessa onkin riskinä, että kehitetään ainoastaan syvintä osallisuutta. (Nivala ja Ryytänen, 23.)

#### 4.2 Osallisuus ikäihmisille

Osallisuus tarkoittaa ikäihmiselle sitä, että hän tuntee kuuluvansa yhteisöön ja että hän voi vaikuttaa yhteisön toimintaan ja palvelujen kehittämiseen vielä silloinkin, kun toimintakyky on jo heikentynyt. Ikäihmisten osallisuuden kehittämisessä painotetaan suunnittelu- ja päätöksenteko-osallisuutta. Jokaisen ikäihmisen voimavarat ja motivaatio osallistua ovat kuitenkin erilaiset. Aktiivisimmat ikäihmiset ovat monipuolisesti mukana yhteiskunnan toiminnassa. Toiset jatkavat työssä käymistä eläkeiän saavuttamisen jälkeenkin ja toiset toimivat erilaisessa vapaaehtoistoiminnassa. Monet ikäihmiset ovat mukana myös järjestöjen toiminnassa. Aktiivisimmat vaikuttavat lisäksi omaishoitajina, isovanhempina, kuluttajina, kulttuurin ja liikunnan harrastajina sekä äänestäjinä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 17.) Tutkimusten mukaan ikäihmisten osattomuutta lisäävät monet tekijät, kuten mielekkään ja osallistavan tekemisen puute, yhteiskunnan kielteiset asenteet, vaikeus liikkua sekä ennalta ehkäisevän toiminnan ja palvelujen riittämättömyys (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 19).

Yksi tärkeä tekijä osallisuuden turvaamiseksi ja osattomuuden välttämiseksi on eri toimijoiden välinen yhteistyö, jonka avulla toimijat voivat kehittää toimintaansa yhtenäisemmäksi ja luoda ikäihmisille uusia tapoja kohdata eri toimijoita ja muita ikäihmisiä. Yhteistyötä tulee kehittää yhdessä seurakuntien, yritysten ja järjestöjen kanssa sekä kunnan sisällä eri toimijoiden kesken. Etenkin osattomien ikäihmisten tukemisessa järjestöjen rooli on merkittävä. Järjestöt tarjoavat osalle ihmisistä mielekästä tekemistä, kuten vapaaehtoistoimintaa tai vertaistukea. Tätä kautta ikäihmiset saavat mahdollisuuden kuulua yhteisöön. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 17.) Toinen osallisuutta turvaava ja osattomuutta välttävä tekijä on palvelujen esteetön saatavuus ja saavutettavuus. Esteetömyys ja saavutettavuus merkitsevät sitä, että ihmiset kykenevät käyttämään palvelua, tuotetta tai tilaa huolimatta iästä, toimintarajoitteesta, sairaudesta tai vammasta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 19.)

Ikäihmisten osallisuudessa painotetaan ikäihmisten mahdollisuutta osallistua päätöksentekoon niistä asioista, jotka koskevat heitä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 17). Osallisuuden vahvistamiskeinoiksi on valittu muun muassa vanhusneuvostojen ja kansalaisraatien toiminnan kehittäminen (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 20). Vanhusneuvostot ovat kuntalaisten osallistumisen ja vaikuttamisen väyliä, jotka koskevat etenkin ikäihmisten asioita (Virnes 2013). Ikäihmisten odotuksien, kokemusten ja tarpeiden tuominen suunnitteluun, päätöksentekoon ja arviointiin sekä vireillä olevista asioista tiedottaminen ikäihmisille ovat vanhusneuvostojen keskeisimmät tehtävät (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 18). Kansalaisraadit ovat osallistumisen menetelmiä, joissa asioita pohditaan, keskustellaan ja harkitaan yhdessä (Levon-Instituutti, 2014). Raatien merkittävyys perustuu siihen, että niiden avulla käsiteltävästä asiasta saadaan syvällistä ja punnittua tietoa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 18).

## 5 VIESTINTÄ

Viestintä on käyttäytymistä, jossa ihmiset lähettävät ja vastaanottavat tietoja keskenään (Ikävalko 1994, 11; Wiio 1973, 78). Hyvän yleiskuvan viestinnästä antaa mielestäni Shannonin kehittämä viestinnän prosessimalli, joka koostuu sanomasta, sanoman lähettäjistä ja vastaanottajasta, viestinnän kanavasta, häiriöistä ja mahdollisesta palautteesta (Wiio 1973, 75–86). Jotta viestintä voidaan aloittaa, on lähettäjällä oltava tarve ja kyky viestintään. Lähettäjä muodostaa sanoman, joka koostuu erilaisista merkeistä, kuten äänistä ja kuvioista, ja lähettää sen viestintäkanavaa pitkin vastaanottajalle. Viestintäkanavia ovat esimerkiksi, internet, radio tai lehti. Sanoman vastaanottajalla on oltava lähettäjän tavoin kyky ja tarve viestintään. (Wiio 1973, 75–80.) Perustekijöiden lisäksi viestintään sisältyy monia osatekijöitä, joita Shannonin mallissa ovat häiriöt ja palaute. Häiriöt vääristävät sanomaa. Niitä ovat lähettäjän ja vastaanottajan sisäiset tekijät, kuten asenteet ja mielipiteet sekä kanavien ulkoiset tekijät, kuten melu tai epäselvä käsiala. (Wiio 1973, 80–81.) Palautteen avulla vastaanottaja osoittaa, että hän on vastaanottanut sanoman, tulkinnut ja ymmärtänyt sen (Siukosaari 1999, 11).

Kunnan viestinnän kuvaukseen prosessimalli on Laukkarisen (2007, 25) mukaan kuitenkin liian suppea. Sopivimman näkökulman kunnan viestintään antaa hänen mielestään Kenneth Abrahamsson, joka kuvaa julkishallinnon viestintää kolmella kunnan toimintaa ylläpitävällä periaatteella. Nämä periaatteet ovat julkisuusperiaate, informaatioperiaate ja kommunikaatioperiaate. Vaikka Abrahamssonin kehittämä malli on 70-luvulta, se on yhä käyttökelpoinen kuvaamaan kunnan viestinnän päätehtäviä. Lisäksi malli antaa prosessiajatteluun verrattuna syvemmän kuvan lähettäjän ja vastaanottajan välisestä vuorovaikutuksesta. (Laukkarinen 2007, 25–26.)

Abrahamssonin ensimmäinen periaate on julkisuusperiaate, jonka mukaan kunta ei aktiivisesti tarjoa tietoa, mutta tieto on kuitenkin kuntalaisten saatavilla. Toinen periaatteista on informaatioperiaate. Siinä kunta julkisuusperiaatetta noudattaen pitää tiedon saatavilla ja lisäksi jakaa tietoa omatoimisesti. Informaatioperiaatteessa kunta päättää kuitenkin itse, mitä tietoa kuntalaisille tarjotaan ja minkä kanavien kautta tietoa välitetään. Abrahamssonin kolmas periaate on kommunikaatioperiaate, jossa otetaan edellisten periaatteiden lisäksi huomioon vuorovaikutus sekä kunnan ja kuntalaisten välillä tapahtuva tiedon vaihto. Jotta viestintä toimisi tämän periaatteen mukaan, kunnan on suunniteltava

tiedonvälitys kuntalaisten tarpeita ajatellen ja käytettävä tiedonvaihdossa kuntalaisten toivomia kanavia. (Laukkarinen 2007, 26.)

### 5.1 Viestintäkanavat

Viestintäkanavat kuuluvat viestintäjärjestelmään ja pitävät sisällään kanavien tietosisällöt, joita aikaisemmassa kappaleessa kutsuttiin sanomiksi. Yleensä kanavat jaetaan painettuun viestintään, sähköiseen viestintään ja kasvokkain tapahtuvaan viestintään. Painetussa viestinnässä käytetään esimerkiksi lehtiä ja tiedotteita. Sähköistä viestintää ovat esimerkiksi televisio, radio ja internet. Kasvokkain tapahtuvassa viestinnässä ihmiset vaihtavat kasvotusten näkemyksiään ja reagoivat heti saatuihin näkemyksiin ja tietoon. (Juholin 2001, 76 - 77.)

Kunnan käyttämiä viestintäkanavia ovat suora kuntalaisviestintä, esitteet, tiedotuslehdet, tiedotusvälineiden palvelu, internet ja muu sähköinen viestintä, yleisötilaisuudet sekä maksullinen mainonta. Multimediaesitykset, diaohjelmat, kalvosarjat, videot ja näyttelyt ovat myös kunnassa käyttökelpoisia kanavia. Uusimpina kanavina kunta voi käyttää mobiiliviestimiä, digi-tv:tä sekä erilaisia mediaelementtejä, kuten ääntä, kuvaa ja multimediaesityksiä. Henkilökohtainen viestintä takaa tiedon perillemenon ja palautteen tehokkaimmin. Hyviä tilanteita keskustella palveluista henkilökohtaisesti ovat asiakaspalvelu ja -neuvonta sekä tiedotus- ja keskustelutilaisuudet. Internetin käyttö kunnan viestintäkanavana lisääntyy ja kehittyy jatkuvasti, mutta viestintää ei voi jättää vain sen varaan. Palveluista on saatava tietoa myös puhelimitse, joten palvelujen yhteystiedot on oltava selkeästi esillä erilaisissa hakemistoissa. Mitä useampia viestintäkanavia kunta käyttää, sitä varmemmin se tavoittaa kuntalaiset. (Kunnan viestintä 2001, 18–19; Kunnan viestintä 2005, 19.)

### 5.2 Ikäihmiset ja viestintä

Kunnan viestintäoppaassa (2001, 6) neuvotaan kohdentamaan viestintä sitä tarvitseville mahdollisimman tavoitettavaksi, etenkin palveluista tiedottaessa. Ikäihmisten kohdalla tämä on tärkeää, sillä ikääntyessä ihmisen kehossa tapahtuu muutoksia, jotka vaikuttavat tiedon perille menoon. Useiden ikäihmisten näkökyky ja lähimuistin toiminta heikenevät sekä asioiden mieleen palauttamisesta ja uuden oppimisesta tulee haastavampaa.

Lisäksi hienomotoriikkaa vaativat tehtävät eivät välttämättä suju yhtä näppärästi kuin ennen. (Suomi.fi 2011.) Ikääntymisen tuomien muutosten vaikutusta tiedon ymmärtämiseen voidaan kuitenkin helpottaa saavutettavalla viestinnällä ja kommunikoinnin esteettömyydellä. Panostamalla saavutettavuuteen ja esteettömyyteen palvelun tuottajat varmistavat, että tieto saavuttaa tasapuolisesti kaikki ikäihmiset heidän kommunikointivasta tai toimintakyvystä riippumatta.

Saavutettava viestintä tarkoittaakin tiedon ymmärtämisen helpottamista. Se edellyttää ymmärrettävää sisältöä, selkeää kieltä, teknisiä ratkaisuja, helppokäyttöisyyttä sekä helppoa saatavuutta. Saavutettavuus on otettava huomioon perinteisessä painetussa mediassa sekä sähköisessä mediassa. Lisäksi tietoa voidaan tarjota erilaisilla aisteilla, symboleilla ja kielillä käyttäen erilaisia viestintäkanavia. Viestinnässä palvelun saavutettavuudesta ja esteettömyydestä kuuluu myös kertoa, jolloin palvelun käyttäjät voivat jo etukäteen arvioida, pystyvätkö käyttämään esimerkiksi organisaation tiloja. (Papunet 2015; Salo 2012, 2, 5.) Tiedon ymmärtämisen helpottaminen lisää ikäihmisten mahdollisuutta käyttää palveluja sekä palvelujen käytön mielekkyyttä. Se lisää myös ikäihmisten osallistumista yhteiskunnan toimintaan ja sitä kautta ehkäisee syrjäytymistä. Saavutettavuudesta ja esteettömyydestä kertominen puolestaan vahvistaa ikäihmisen tunnetta pärjätä arjessa itsenäisesti.

Kommunikoinnin esteettömyys merkitsee sitä, että tiedon välitykseen ja saantiin käytetään monimuotoisia viestintäkeinoja. Puhutun ja kirjoitetun yleiskielen lisäksi voidaan käyttää myös esimerkiksi graafisia merkkejä, kuvia, viittomia ja selkokieltä. Lisäksi esteetön kommunikointi saattaa vaatia apuvälineitä kommunikointiin tai kommunikointimateriaalia, tulkkipalvelua sekä asenteellisesti ja fyysisesti esteetöntä ympäristöä. (Papunet 2015.) Esteettömästä kommunikoinnista on apua etenkin niille ikäihmisille, joilla on puhevamma. Esimerkiksi selkokieltä tarvitsee 10–20 % yli 65-vuotiaista, mutta siitä hyötyvät vielä useammat (Virtanen 2014, 6).

## 6 TYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä kartoitus siitä, kulkeutuuko tieto erilaisista palveluista ikäihmisille oikeita viestintäkanavia pitkin. Tarjoamalla tietoa ikäihmisten käyttämien kanavien kautta tieto on helpommin ikäihmisten saatavilla.

Kartoituksessa selvitetään, minkä viestintäkanavien kautta yli 65-vuotiaat turkulaiset saavat ja toivovat saavansa tietoa Turun kaupungin tarjoamista palveluista sekä ovatko he saaneet tietoa riittävästi käyttämiensä kanavien kautta. Lisäksi selvitetään, miten ikäihmiset kehittäisivät tiedottamista palveluista. Toiminta rajataan koskemaan palveluita, jotka edistävät vastaajan mielestä hänen hyvinvointiaan.

Tutkimuskysymykset:

Minkä viestintäkanavien kautta yli 65-vuotiaat saavat tietoa Turun kaupungin tarjoamista palveluista?

Ovatko yli 65-vuotiaat saaneet riittävästi tietoa Turun kaupungin tarjoamista palveluista?

Minkä viestintäkanavien kautta yli 65-vuotiaat toivovat saavansa tietoa Turun kaupungin tarjoamista palveluista?

Miten yli 65-vuotiaat turkulaiset kehittäisivät tiedottamista Turun kaupungin tarjoamista palveluista?



## 7 TYÖN TOTEUTUSSUUNNITELMA

### 7.1 Tutkimuksen kohde

Kohderyhmänä olivat yli 65-vuotiaat turkulaiset, sillä se oli valittu myös Aktiivinen kuntalainen -hankkeen kohderyhmäksi. Tarkemmin kohderyhmä rajautui sellaisiin yli 65-vuotiaisiin turkulaisiin, jotka osallistuvat erilaisten kohtaamispaikkojen tarjoamaan toimintaa ja palveluihin.

Kartoituksen toteutuspaikoiksi haluttiin Turussa sijaitsevia ikäihmisille suunnattuja kohtaamispaikkoja, jotka tarjoavat hyvinvointia edistäviä palveluita ja joissa yli 65-vuotiaiden tavoittaminen olisi helppoa. Kartoituksen toteutuspaikoiksi valittiin neljä Turussa sijaitsevaa kohdetta: Poiju, Seniorijelppi, Senioriaurala ja Lehmusvalkama, sillä ne kaikki tarjoavat hyvinvointia edistäviä palveluita turkulaisille ikäihmisille. Kyseisissä paikoissa kävi paljon yli 65-vuotiaita, joten heidän tavoittaminen ei ollut niissä vaikeaa.

Poiju ja Seniorijelppi tarjoavat ikäihmisille ja heidän läheisilleen esimerkiksi ohjaus- ja neuvontapalveluita. Poijun palvelut tarjoavat Turun kaupungin hyvinvointitoimiala sekä Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymä, kun taas Seniorijelppiä ylläpitää Turun Kansalliset Seniorit ry. Senioriaurala toimii Auralan toimintakeskus- ja kohtaamispaikassa, joka on Settlementti yhdistyksen ja Auralan nuoret yhdistyksen perustama. Se tarjoaa ikäihmisille erilaista toimintaa, kuten kursseja, tapahtumia ja retkiä. Lehmusvalkama on Lehmusvalkamasäätiön omistama ikäihmisten asuinpaikka. Lehmusvalkaman tiloissa toimii myös Turun kaupungin ylläpitämä hyvinvointikeskus, joka tarjoaa ikäihmisille erilaisia ennalta ehkäiseviä ja kotona asumista tukevia palveluita. Hyvinvointikeskuksen toiminnasta vastaavat Turun kaupungin eri toimialat, yhdistykset, seurakunta ja vapaaehtoiset.

### 7.2 Aineistonkeruumenetelmä

Tutkimustavaksi valittiin kysely, joka on yksi keskeisin survey-tutkimuksen menetelmä. Survey-termiä käytetään kyselyistä, haastatteluista ja havainnoinnista, joissa aineistoa kerätään samalla tavalla kaikilta koehenkilöiltä ja joissa tietyn perusjoukon kohdehenkilöt muodostavat otoksen tai näytteen (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2007, 130). Aineistoa toivottiin vähintään sadalta henkilöltä, jotta saataisiin jonkinlainen yleiskuva niistä yli 65-vuotiaista turkulaisista, jotka käyttävät kohtaamispaikkojen tarjoamia palveluja. Kysely

oli mielestäni järkevin valinta, sillä sen avulla voidaan Hirsijärven ym. (2007, 190) mukaan kerätä aineistoa monelta henkilöltä lyhyessä ajassa. Kyselyn valintaa puolsi myös se, ettei tarkoituksena ollut saada syvällistä tietoa ikäihmisten käsityksistä.

Kyselyn toteuttamisen ehtona oli, että kyselylomakkeet jaetaan henkilökohtaisesti, jotta kysymyksiä voitaisiin tarvittaessa tarkentaa ja kyselyn tarkoituksesta keskustella vastaajan niin halutessa. Tämän vuoksi kyselyn muodoksi valittiin informoitu kysely. Siinä tutkija menee sellaisiin paikkoihin, joissa kyselylomakkeita voi jakaa hänen valitsemalleen kohdejoukolle henkilökohtaisesti. Jakaessaan lomakkeita tutkija kertoo tutkimuksen tarkoituksesta, selostaa kyselyä ja vastaa siihen liittyviin kysymyksiin. (Hirsijärvi ym. 2007, 192.) Samalla tutkija voi Vallin (2010, 109) mukaan kerätä myös täydentävää aineistoa kohdehenkilöiltä.

### 7.3 Kyselylomake

Kyselylomakkeen teko aloitettiin opinnäytetyöohjaajan ja Aktiivinen kuntalainen -hankkeen projektipäällikön kanssa pidetyssä palaverissa, jossa sovittiin muodostettujen tutkimusongelmien mukaan pääpiirteittäin, mitä kysymyksiä lomakkeen tulee sisältää. Aluksi kysymyksistä muodostui todella pitkä lista, joten seuraavaksi karsin lomakkeesta kysymykset, jotka eivät vastanneet tutkimusongelmia. Valli (2010, 104) korostaakin, että kysymykset tulisi rakentaa tutkimusongelmien mukaisesti. Kysymysten muotoilussa käytin apunani aiemmin tehtyjä tutkimuksia. Valmiiksi muotoiltuja kysymyksiä ei aina ole olemassa tutkimusongelmien ratkaisemiseksi, joten kysymykset on muotoiltava itse tai sovellettava aikaisempien tutkimusten kysymyksiä (Valli 2001, 28).

Kysymysten muotoilun jälkeen aloitettiin kyselylomakkeen rakenteen muokkaaminen. Vaikka kyselyn rakenteella ei ole Alkulan, Pöntisen ja Ylöstalon (1994, 132) mukaan merkittävää vaikutusta tiedon luotettavuuteen, siihen kannattaa kiinnittää huomiota, sillä lomakkeen selkeä ulkonäkö tekee taas Vallin (2001, 30) mukaan kyselyyn vastaamisesta houkuttelevampaa. Lomake tehtiin Microsoft Word -ohjelmalla, sillä sen avulla muokkaus sujui mielestäni helpoiten. Kysymykset ja ohjeistus lisättiin luettelo-työkalulla ja kysymysten vastausvaihtoehdot taulukko-työkalulla. Koska kohdejoukkona olivat ikäihmiset, lomakkeen ulkonäöstä pyrittiin tekemään selkeä ja tekstistä helppolukuinen.

Ennen varsinaista aineiston keruuta kyselylomake testattiin. Vehkalahti (2014, 48) neuvoo testaamaan kyselylomaketta muutamalla kohdejoukkoon kuuluvalla henkilöllä, joten

pyysin Poijussa viittä vapaaehtoista yli 65-vuotiasta vastaamaan kyselyyn ja kertomaan oman mielipiteensä siitä. Selvitin testauksella, ovatko kysymykset ja ohjeistukset riittävän selkeitä, kysytäänkö kaikki olennainen tai jotain turhaa, sillä Vehkalahten (2014, 48) mukaan kohdejoukkoon kuuluvat voivat antaa hyödyllisimmät vastaukset näihin kysymyksiin. Kaikki testaukseen osallistuneet ymmärsivät kysymykset, mutta ohjeistus koettiin puutteelliseksi. Kaikki pitivät kyselyä myös liian pitkänä. Lisäksi kolmen testaaajan mielestä kyselyssä oli kaksi liian samantapaista kysymystä. Testauksen jälkeen karsin lomakkeesta vielä muutamia kysymyksiä ja tarkensin ohjeistusta.

Kyselylomakkeen yhteyteen tehtiin myös saatekirje, joka mahdollisti sen, että lomakkeen vastaanottaja sai tutustua kyselyyn tarkemmin omalla ajallaan, jos hänellä ei ollut aikaa tai halua kuunnella kyselyyn liittyvistä asioista sitä jaettaessa. Saatekirjeessä tulee kertoa, kuka tutkimuksen tekee, mikä on tutkimuksen tarkoitus, miksi kyselyn vastaanottanut on valittu ja mihin tietoja käytetään (Vehkalahti 2014, 47). Kyselylomake ja saatekirje ovat liitteinä opinnäytetyön lopussa.

#### 7.4 Kysymykset

Ensimmäinen kysymys oli monivalintakysymys, jossa vastaajalta kysyttiin, mitä kautta hän on saanut tietoa Turun kaupungin tarjoamista palveluista. Kysymykseen valittiin seuraavat vastausvaihtoehdot: 1 = Paikallisista lehdistä, 2 = Radiosta, 3 = Asukas- tai tiedotuslehdistä, 4 = Tiedotteista tai esitteistä, 5 = Ystäviltä, tuttavilta tai sukulaisilta, 6 = Kaupungin työntekijöiltä, 7 = ilmoitustauluilta, 8 = Neuvonta- tai palvelupisteiltä, 9 = Kirjastosta, 10 = Kaupungin verkkosivuilta, 11 = Muualta ja 12 = En ole saanut tietoa. Vaihtoehdon 11 kohdalle laitettiin avoin kohta, johon vastaaja sai kirjoittaa, mitä muuta kautta hän on saanut tietoa, jos annetut vaihtoehdot eivät riittäneet. Laiton kysymyksen ensimmäiseksi, sillä ajattelin sen tuovan mieleen tiedon kulkeutumiseen liittyviä toiveita, jotka mahdollisesti helpottavat seuraaviin kysymyksiin vastaamista.

Toisessa kysymyksessä selvitettiin palveluiden tiedottamisen riittävyyttä. Se oli monivalintakysymys, jossa vastaajalta kysyttiin, onko hän saanut riittävästi tietoa Turun kaupungin tarjoamista palveluista. Vastausvaihtoehtoja annettiin kaksi: 1 = Olen saanut tietoa riittävästi ja 2 = En ole saanut tietoa riittävästi.

Myös kolmas kysymys oli monivalintakysymys, jossa kysyttiin, mitä kautta vastaaja toivoo saavansa tietoa Turun kaupungin tarjoamista palveluista. Kysymykseen vastausvaihtoehdot olivat: 1 = Paikallisista lehdistä, 2 = Radiosta, 3 = Asukas- tai tiedotuslehdistä, 4 = Tiedotteista tai esitteistä, 5 = Ystäviltä, tuttavilta tai sukulaisilta, 6 = Kaupungin työntekijöiltä, 7 = ilmoitustauluilta, 8 = Neuvonta- tai palvelupisteiltä, 9 = Kirjastosta, 10 = Kaupungin verkkosivuilta, 11 = Muualta ja 12 = En halua tietoa. Vaihtoehdon 11 kohdalle laitettiin ensimmäisen kysymyksen tavoin avointa vastaustilaa.

Neljäs kysymys oli avoin kysymys, jossa vastaajalta kysyttiin, miten hän kehittäisi palveluiden tiedottamista. Kysymys antoi vastaajille, jotka eivät saaneet tietoa riittävästi, mahdollisuuden kertoa, mitä kehitettävää tiedottamisessa on.

Taustatietoja kysyttiin lomakkeen lopussa. Vehkalahden (2014, 25) mukaan tärkeitä taustatekijöitä kannattaa kysyä viimeiseksi, sillä jos ne sijoittaa alkuun, kysely voi olla vastaajan mielestä tungetelevä. Taustatiedoista kysyttiin neljää asiaa: kyselylomakkeen vastaanottoa, asuinpaikkaa, vastaajan syntymävuotta ja sukupuolta. Tiedot kysyttiin edellä mainitussa järjestyksessä. Kysymykseen, mistä vastaanottaja sai kyselylomakkeen, annettiin neljä vaihtoehtoa: 1 = Poijusta, 2 = Seniorijelpistä, 3 = Lehmusvalkamalta ja 4 = Senioriauralasta. Seuraavaan kysymykseen, onko vastaajan asuinkunta Turku, annettiin kaksi vastausvaihtoehtoa: kyllä ja ei. Vastaajan syntymävuotta kysyttiin avoimena kysymyksenä ja sukupuolta monivalintakysymyksenä, johon annettiin vastausvaihtoehdot nainen tai mies.

## 7.5 Aineistonkeruu

Varasin kyselylomakkeita jokaiseen valitsemaani kohtaamispaikkaan 100 kappaletta. Vein lomakkeet ja niille tarkoitetut palautuslaatikot kohtaamispaikkoihin maanantain 1.12.2014 aikana. Jaoin lomakkeita viikon aikana, niin että tiistaina jaoin niitä Seniorijelpissä, keskiviikkona Senioriauralassa, torstaina Lehmusvalkamalla ja perjantaina Poijussa. Jokaisessa paikassa jaoin lomakkeita noin kello 10 ja 14 välillä. Lisäksi jätin lomakkeita jokaiseen paikkaan esille kahden viikon ajaksi. Palautuslaatikot tyhjensin kahden kertaan: perjantaina 5.12.2014 kello 14 jälkeen ja maanantaina 15.12.2014.

## 7.6 Aineiston analyysi

Monivalintakysymykset analysoitiin Microsoft Excelillä, sillä se oli mielestäni riittävä tämän kartoituksen tulosten analysointiin. Analysoinnissa käytettiin apuna tavallista taulukointia ja ristiintaulukointia. Tulokset esitetään taulukoina. Avoimen kysymyksen vastausten analysointiin käytettiin teemoittelua. Vastauksista etsittiin teemat ja teemoihin liittyvien mainintojen määrät laskettiin yhteen. Mainintojen määrät esitettiin graafisena taulukkona, minkä lisäksi vastaajien näkemyksiä kuvattiin myös suorilla lainauksilla.

## 8 TULOKSET

Kyselylomakkeiden jakaminen henkilökohtaisesti näkyi myönteisesti vastausten määrässä. Ensimmäisellä viikolla vastauksia saatiin yhteensä 62 kappaletta, mikä oli selkeästi toista viikkoa enemmän, jolloin vastauksia saatiin yhteensä 35 kappaletta. Kaiken kaikkiaan täytettyjä lomakkeita saatiin yhteensä 97 kappaletta. Näistä kolme jouduttiin poistamaan, sillä vastaajat eivät olleet täyttäneet taustakysymyksiä ollenkaan. Kokonaisuudessaan tulosten tarkasteluun hyväksyttiin 94 lomaketta, jolloin vastausprosentiksi saatiin 24 %.

Taulukossa 1 esitetään palautettujen kyselylomakkeiden määrät vastaanottoaikojen mukaan. Vastaanottoaikalla tarkoitetaan paikkaa, josta vastaaja sai lomakkeen. Kaikki 94 henkilöä kertoivat, mistä lomakkeen saivat. Vastauksia saatiin eniten Poijusta, jonne lomakkeita palautettiin yhteensä 33 kappaletta (35 %). Seniorijelpistä vastauksia saatiin 27 kappaletta (29 %) ja Senioriauralasta 18 kappaletta (19 %). Vähiten vastauksia saatiin Lehmusvalkamalta, jonne lomakkeita palautettiin 16 kappaletta (17 %).

Taulukko 1. Palautetut kyselylomakkeet vastaanottoaikojen mukaan.

Vastaanottoaika	n	%
Poiju	33	35 %
Seniorijelppi	27	29 %
Senioriaurala	18	19 %
Lehmusvalkama	16	17 %
<b>Vastaajia yhteensä</b>	<b>94</b>	<b>100 %</b>

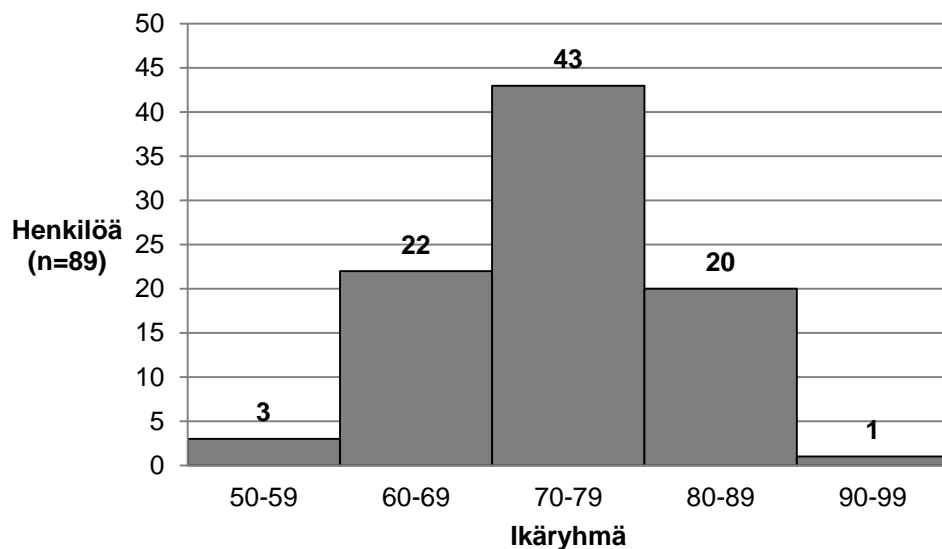
Taulukossa 2 esitetään, kuinka moni vastaajista oli miehiä ja kuinka moni naisia. Kaikki vastaajat ilmoittivat sukupuolensa. Vastauksia saatiin selkeästi eniten naisilta, sillä heitä oli jopa 81 % vastaajista. Miehiä taas oli vain 19 %.

Taulukko 2. Vastaajien sukupuolijakauma.

Sukupuoli	n	%
Mies	18	19 %
Nainen	76	81 %

<b>Vastaaja yhteensä</b>	<b>94</b>	<b>100 %</b>
--------------------------	-----------	--------------

Syntymävuoden kertoi yhteensä 89 vastaajaa. Syntymävuosista laskettiin vastaajien iät, jotka jaettiin ikäryhmiin kymmenen vuoden välein. Ikäryhmät esitetään kuviossa 2. Tämä tapa kuvaa mielestäni parhaiten vastaajien ikäjakaumaa, joka on laaja, sillä se yltää 58-vuotiaasta 90-vuotiaaseen. Kuitenkin suurin osa vastaajista kuului ikäryhmään 70–79 (43 henkilöä). Merkittävä osa vastaajista kuului myös ikäryhmään 60–69 (22 henkilöä) ja ikäryhmään 70–79 (20 henkilöä). Loput neljä vastaajaa kuuluivat ikäryhmiin 50–59 ja 90–99. Vastaajista kolme oli alle 65-vuotiaita, mutta koska he omien kertomuksiensa mukaan olivat jo siirtyneet eläkkeelle, päätin sisällyttää heidät tulosten tarkasteluun.



Kuvio 1. Vastaajat ikäryhmittäin.

Taulukossa 7 esitetään vastaukset kysymykseen, jossa selvitetään, ovatko vastaajat saaneet riittävästi tietoa Turun kaupungin tarjoamista palveluista. Seitsemän vastaajaa jätti vastaamatta eli yhteensä 87 vastasi tähän kysymykseen. Suurin osa eli 75 % kertoi saavansa tietoa riittävästi ja 25 %, ettei saa tietoa riittävästi.

Taulukko 3. Tiedon riittävyys.

<b>Tiedon riittävyys</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Vastaaja on saanut riittävästi tietoa	65	75 %
Vastaaja ei ole saanut riittävästi tietoa	22	25 %

<b>Yhteensä</b>	<b>87</b>	<b>100 %</b>
-----------------	-----------	--------------

Kaikki vastaajat vastasivat kysymykseen, jossa selvitettiin, minkä viestintäkanavien kautta he ovat saaneet tietoa Turun kaupungin palveluista. Taulukossa 3 esitetään valittujen viestintäkanavien vastaajamäärät suuruus järjestyksessä, niin että eniten valittu on ensimmäisenä ja vähiten viimeisenä. Tämän lisäksi viestintäkanavien vastaajamääriä vertaillaan ikäryhmittäin, sukupuolittain ja vastaanottoaikoittain omilla taulukoillaan.

Taulukosta 3 voidaan nähdä, että suurin osa vastaajista (83 %) on saanut tietoa paikallisten lehtien kautta. Myös ystävät, tuttavat tai sukulaiset (44 %) ja tiedotteet tai esitteet (43 %) tulivat muita selkeämmin esille. Vähiten valittuja vaihtoehtoja olivat taas radio, ilmoitustaulut ja kirjastot, joita kaikkia oli valittu 17 % sekä kaupungin työntekijät, jonka oli valinnut 14 % ja muut viestintäkanavat, jonka oli valinnut 13 %. Muut viestintäkanavat oli vähiten valittu vaihtoehto. Kolme muut viestintäkanavat valinneista vastaajista kertoi saaneensa Lehmusvalkaman kautta kaiken tarvitsemansa tiedon ja kaksi kulkiessaan esimerkiksi kohtaamispaikkojen ohi. Näiden lisäksi muut viestintäkanavat valinneet kirjoittivat saavansa tietoa Poijun, urheiluhallin, kaupungin sairaalan, omaishoitokeskuksen, sähköpostin, ilmaislehtien, pihaparlamentin ja muun kuin kaupungin internetsivun kautta. Nämä oli kirjoitettu kerran. Pihaparlamentilla vastaaja kertoi tarkoittavansa naapurien kanssa käytyjä keskusteluja.

Taulukko 4. Käytetyt viestintäkanavat.

<b>Viestintäkanavat</b>	<b>n</b>	<b>% vastaajista</b>
Paikalliset lehdet	78	83
Ystävät, tuttavat tai sukulaiset	41	44
Tiedotteet tai esitteet	40	43
Asukas- tai tiedotuslehdet	26	28
Kaupungin verkkosivut	25	27
Neuvonta- tai palvelupisteet	22	23
Radio	16	17
Ilmoitustaulut	16	17
Kirjastot	16	17
Kaupungin työntekijät	13	14
Muut viestintäkanavat	12	13
<b>Vastaajia yhteensä</b>	<b>94</b>	



Vastaajien määrissä ikäryhmittäin, sukupuolittain ja vastaanottopaikoittain ei ollut suuria eroja. Taulukosta 4 voidaan havaita, että ikäryhmittäin jaoteltuna vastaajamäärät vaihtelevat eniten vaihtoehdon ystävät, tuttavat tai sukulaiset kohdalla. Ikäryhmässä 60–69 ystävät, tuttavat tai sukulaiset on valinnut 50 % ja ikäryhmässä 70–79 53 %, kun taas ikäryhmän 80–89 vastaajista vain 25 % on valinnut sen. Myös vaihtoehtojen kirjastot ja kaupungin työntekijät määrissä on muihin vaihtoehtoihin verrattuna enemmän eroa. Ikäryhmään 60–69 kuuluvista kirjaston on valinnut 32 %, mutta ikäryhmään 70–79 kuuluvista 14 % ja ryhmään 80–89 kuuluvista 15 % on valinnut sen. Kaupungin työntekijöiden kautta tietoa on saanut 70–79 ikäryhmään kuuluvista vain 9 %, mikä on selkeästi vähemmän etenkin 80–89 ikäryhmäläisiin verrattuna. Ikäryhmätarkastelusta jätettiin pois ikäryhmät 40–49 ja 90–99, sillä niihin kuului yhteensä vain neljä vastaajaa.

Taulukko 5. Käytetyt viestintäkanavat ikäryhmittäin.

Viestintäkanavat	60–69	70–79	80–89
Paikalliset lehdet	82 %	81 %	85 %
Ystävät, tuttavat tai sukulaiset	50 %	53 %	25 %
Tiedotteet tai esitteet	45 %	42 %	50 %
Asukas- tai tiedotuslehdet	32 %	28 %	20 %
Kaupungin verkkosivut	27 %	28 %	30 %
Neuvonta- tai palvelupisteet	32 %	19 %	30 %
Radio	23 %	14 %	25 %
Kirjastot	32 %	14 %	15 %
Ilmoitustaulut	18 %	21 %	10 %
Kaupungin työntekijät	18 %	9 %	25 %
Muut viestintäkanavat	18 %	9 %	15 %
<b>Vastaajia yhteensä</b>	<b>22</b>	<b>43</b>	<b>20</b>

Taulukkoon 5 on jaoteltu sukupuolen mukaan viestintäkanavat, joiden kautta vastaajat ovat saaneet tietoa. Eniten eroavat vaihtoehtojen tiedotteet tai esitteet, radio ja muut viestintäkanavat vastaajamäärät. Naisista 46 % valitsi tiedotteet tai esitteet, mutta miehistä vain 28 %. Miehistä 33 % valitsi radion, kun taas naisista radion valitsi 13 %. Naisista vain 9 % on saanut tietoa muiden viestintäkanavien kautta ja miehistä 28 %.

Taulukko 6. Käytetyt viestintäkanavat sukupuolittain.

Viestintäkanavat	Mies	Nainen
Paikalliset lehdet	78 %	84 %

Ystävät, tuttavat tai sukulaiset	33 %	46 %
Tiedotteet tai esitteet	28 %	46 %
Asukas- tai tiedotuslehdet	39 %	25 %
Kaupungin verkkosivut	28 %	26 %
Neuvonta- tai palvelupisteet	22 %	24 %
Radio	33 %	13 %
Ilmoitustaulut	11 %	18 %
Kirjastot	17 %	17 %
Kaupungin työntekijät	17 %	13 %
Muut viestintäkanavat	28 %	9 %
<b>Vastaajia yhteensä</b>	<b>18</b>	<b>76</b>

Vastaanottoaikojen mukainen tarkastelu esitetään taulukossa 6. Suurin ero vaihtoehtojen tiedotteet tai esitteet vastaajamäärissä Seniorijelpin ja Senioriauralan välillä. Seniorijelpin vastaajista 19 % ja Senioriauralan vastaajista 61 % on saanut tietoa tiedotteiden tai esitteiden kautta. Melko suurta eroa on myös vaihtoehtojen kaupungin verkkosivut, neuvonta- tai palvelupisteet ja ilmoitustaulut kohdalla. Senioriauralan vastaajista puolet on saanut tietoa kaupungin verkkosivujen kautta, mutta esimerkiksi Lehmusvalkaman vastaajista vain 13 %. Lehmusvalkaman vastaajista 44 % on saanut tietoa taas neuvonta- tai palvelupisteiden kautta ja Senioriauralan vastaajista vain 11 %. Ilmoitustaulujen kautta tietoa on saanut 44 % Lehmusvalkaman vastaajista, kun taas esimerkiksi Seniorijelpin vastaajista sen valitsi vain 7 %.

Taulukko 7. Käytetyt viestintäkanavat vastaanottoaikoina.

Viestintäkanavat	Poiju	Seniorijelppi	Lehmusvalkama	Senioraurala
Paikalliset lehdet	79 %	78 %	81 %	100 %
Ystävät, tuttavat tai sukulaiset	42 %	41 %	44 %	50 %
Tiedotteet tai esitteet	48 %	19 %	50 %	61 %
Asukas- tai tiedotuslehdet	24 %	33 %	25 %	28 %
Kaupungin verkkosivut	18 %	30 %	13 %	50 %
Neuvonta- tai palvelupisteet	27 %	15 %	44 %	11 %
Radio	9 %	11 %	38 %	22 %
Ilmoitustaulut	9 %	7 %	44 %	22 %
Kirjastot	24 %	19 %	13 %	6 %
Kaupungin työntekijät	21 %	11 %	19 %	0 %

Muu	12 %	7 %	25 %	6 %
<b>Vastaajia yhteensä</b>	<b>33</b>	<b>27</b>	<b>16</b>	<b>18</b>

Kolme henkilöä jätti vastaamatta kysymykseen, jossa selvitettiin, mitä kautta vastaajat toivovat saavansa tietoa Turun kaupungin palveluista. Kysymyksen tulokset esitetään samalla tavalla kuin kysymyksen, jossa selvitettiin, mitä kautta vastaajat ovat saaneet tietoa. Taulukosta 8 nähdään, että suurin osa eli 77 % vastaajista toivoo saavansa tietoa paikallisten lehtien kautta. Sen lisäksi joukosta erottuvat tiedotteet tai esitteet, jonka on valinnut 53 % vastaajista ja asukas- tai tiedotuslehdet, jonka on valinnut 41 % vastaajista. Vaihtoehtoa muut viestintäkanavat valittiin vähiten: 8 % kysymykseen vastanneista rastitti sen. Heistä kolme toivoi tietoa sähköpostin, kaksi muiden kuin kaupungin internetsivujen, yksi TV:n ja yksi terveyskeskuksen kautta. Vaihtoehdon muut viestintäkanavat lisäksi radio, kirjastot, kaupungin työntekijät ja ilmoitustaulut olivat harvemmin valittuja. 14 % vastaajista toivoi saavansa tietoa radion ja kirjastojen kautta. 13 % toivoi saavansa tietoa kaupungin työntekijöiden ja ilmoitustaulujen kautta.

Taulukko 8. Toivotut viestintäkanavat.

<b>Viestintäkanavat</b>	<b>n</b>	<b>% vastaajista</b>
Paikalliset lehdet	70	77
Tiedotteet tai esitteet	48	53
Asukas- tai tiedotuslehdet	37	41
Ystävät, tuttavat tai sukulaiset	27	30
Kaupungin verkkosivut	25	27
Neuvonta- tai palvelupisteet	24	26
Radio	14	15
Kirjastot	14	15
Kaupungin työntekijät	13	14
Ilmoitustaulut	13	14
Muu	7	8
<b>Vastaajia yhteensä</b>	<b>91</b>	

Toivottujen viestintäkanavien vastaajamäärissä ikäryhmittäin, sukupuolittain ja vastaanottopaikoittain jaoteltuina ei ollut myöskään suuria eroja. Taulukossa 9 esitetään ikäryhmittäin viestintäkanavat, joiden kautta vastaajat toivoivat saavansa tietoa.

Selkeiten eroavat asukas- tai tiedotuslehtien vastaajamäärät ikäryhmien 70-79 ja 80-89 välillä. Ikäryhmään 70-79 kuuluneista 26 % valitsi asukas- ja tiedotuslehdet, mutta ikäryhmään 80-89 kuuluneista jopa 56 % valitsi sen. Vaihtoehtojen kirjastot, ilmoitustaulut ja muut viestintäkanavat vastaajamäärät eroavat myös muista vaihtoehtoista selkeästi.

Taulukko 9. Toivotut viestintäkanavat ikäryhmittäin.

Viestintäkanavat	60–69	70–79	80–89	Kaikki yhteensä
Paikalliset lehdet	71 %	81 %	72 %	77 %
Tiedotteet tai esitteet	62 %	53 %	56 %	56 %
Asukas- tai tiedotuslehdet	48 %	26 %	56 %	38 %
Ystävät, tuttavat tai sukulaiset	29 %	33 %	28 %	30 %
Kaupungin verkkosivut	33 %	26 %	28 %	28 %
Neuvonta- tai palvelupisteet	29 %	30 %	22 %	28 %
Radio	19 %	16 %	17 %	17 %
Kirjastot	29 %	14 %	11 %	17 %
Kaupungin työntekijät	19 %	16 %	11 %	16 %
Ilmoitustaulut	14 %	19 %	0 %	13 %
Muut viestintäkanavat	14 %	9 %	0 %	9 %
<b>Vastaajia yhteensä</b>	<b>21</b>	<b>43</b>	<b>18</b>	<b>82</b>

Taulukosta 10 voidaan nähdä, että naisten ja miesten välisessä tarkastelussa eniten eroa on paikallisten lehtien ja kaupungin verkkosivujen välillä. Naisista 82 % toivoi saavansa tietoa paikallislehtien kautta ja miehistä taas 56 %. Miehistä puolet valitsivat kaupungin verkkosivut ja naisista vain 22 %. Taulukossa 10 esitetään sukupuolen mukaan viestintäkanavat, joiden kautta vastaajat toivoivat saavansa tietoa.

Taulukko 10. Toivotut viestintäkanavat sukupuolittain.

Viestintäkanavat	Miehet	Naiset	Kaikki yhteensä
Paikalliset lehdet	56 %	82 %	77 %
Tiedotteet tai esitteet	44 %	55 %	53 %
Asukas- tai tiedotuslehdet	44 %	40 %	41 %
Ystävät, tuttavat tai sukulaiset	33 %	29 %	30 %
Kaupungin verkkosivut	50 %	22 %	27 %
Neuvonta- tai palvelupisteet	17 %	29 %	26 %
Radio	22 %	14 %	15 %
Kirjastot	11 %	16 %	15 %
Kaupungin työntekijät	6 %	16 %	14 %

Ilmoitustaulut	17 %	14 %	14 %
Muut viestintäkanavat	6 %	8 %	8 %
<b>Vastaajia yhteensä</b>	<b>18</b>	<b>73</b>	<b>91</b>

Vastaajien toivotut viestintäkanavat on esitetty vastaanottoaikojen mukaan taulukossa 11. Suurin ero on Lehmusvalkaman ja Senioriauralan välillä kaupungin verkkosivut valinneiden määrissä. Senioriauralan vastaajista 56 % valitsi toivovansa tietoa kaupungin verkkosivujen kautta ja Lehmusvalkaman vastaajista vain 6 %. Selkeää eroa on myös Lehmusvalkaman ja Seniorijelpin välillä ilmoitustaulut valinneissa, sillä Lehmusvalkaman vastaajista 44 % ja Seniorijelpin vastaajista 4 % valitsi toivovansa tietoa sitä kautta. Lisäksi vaihtoehtojen ystävät, tuttavat tai sukulaiset valinneiden määrissä on muihin viestintäkanaviin verrattuna selkeästi enemmän eroa.

Taulukko 11. Toivotut viestintäkanavat vastaanottoaikoittain.

Viestintäkanavat	Poiju	Seniorijelppi	Lehmusvalkama	Senioriaurala	Kaikki yhteensä
Paikalliset lehdet	78 %	80 %	69 %	78 %	77 %
Tiedotteet tai esitteet	59 %	44 %	56 %	50 %	53 %
Asukas- tai tiedotuslehdet	38 %	44 %	31 %	50 %	41 %
Ystävät, tuttavat tai sukulaiset	31 %	20 %	56 %	17 %	30 %
Kaupungin verkkosivut	16 %	36 %	6 %	56 %	27 %
Neuvonta- tai palvelupisteet	31 %	24 %	31 %	17 %	26 %
Radio	9 %	8 %	25 %	28 %	15 %
Kirjastot	16 %	24 %	13 %	6 %	15 %
Kaupungin työntekijät	28 %	0 %	13 %	11 %	14 %
Ilmoitustaulut	9 %	4 %	44 %	11 %	14 %
Muut viestintäkanavat	6 %	8 %	0 %	17 %	8 %
<b>Vastaajia yhteensä</b>	<b>33</b>	<b>25</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>91</b>

Kaikkiaan 31 henkilöä vastasi avoimeen kysymykseen, jossa selvitettiin, miten vastaaja kehittäisi palveluiden tiedottamista. Kaikkia vastauksia ei kuitenkaan sisällytetty tarkasteluun, sillä ne eivät vastanneet kysymykseen. Kysymykseen vastanneista 16 mainitsi kehitettävää paperisesta tiedottamisesta, 11 sähköisestä tiedottamisesta ja 8 kasvokkain tapahtuvasta tiedottamisesta. Paperisen tiedottamisen kehitysideoista korostui toive tiedon kokoamisesta esimerkiksi yhteen lehteen, joka jaettaisiin kotiin. Kahdesta vastauksesta nousi esiin myös huoli paperisen tiedon siirtymisestä kokonaan internettiin. Tietoa

pitää jakaa myös paperisena, sillä kaikilla ei ole mahdollisuutta tai halua käyttää internetiä.

”Kotiin kannettava lehti esim. kerran kuukaudessa, jossa kerrotaan tapahtumat, konsertit, teatteri ym.”

”Pitää säilyttää paperi-info, ettei kaikki siirry nettiin. Kaikilla ei ole nettiä.”

Myös useimpien sähköistä informaatiota kehittävien mielestä tiedon tulisi löytyä samasta paikasta, esimerkiksi linkkinä kaupungin sivuilta. Kolme vastaajaa huomautti, että internetsivujen tulee olla hyvin hoidetut ja selkeät. Kahden henkilön vastauksista ei löytynyt suoraa kehitysehdotusta tiedottamistapoihin, mutta heidän kummankin mielestä tietoa jaetaan liikaa ja liian monen kanavan kautta, mikä myös puoltaa tiedon keskittämistä.

”Internetiin omat sivut vanhusten palveluista.”

Kasvokkain tapahtuvaa tiedottamista kehittävien kirjoituksessa nousi esiin erilaiset tiedotustilaisuudet. Eräs vastaaja kirjoitti, että tilaisuuksissa olisi mahdollisuus saada lisätietoa esimerkiksi niistä asioista, jotka ovat jääneet epäselviksi. Tilaisuuksissa olleet voisivat myös jakaa kuulemaansa tietoa niille, joilla ei ole mahdollisuutta osallistua niihin esimerkiksi heikentyneen toimintakyvyn vuoksi.

”Tiedotuskahvituksia eri ikäihmisten ryhmien kellokkaille ja pyytää heitä levittämään tietoa.”

## 9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA SUOSITUKSET

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa yli 65-vuotiaiden turkulaisten viestintäkanavien käyttöä. Kartoitus suoritettiin joulukuussa 2014 informoituna kyselynä neljässä ikäihmisille suunnatussa kohtaamispaikassa. Kohderyhmä rajautui niihin yli 65-vuotiaisiin turkulaisiin, jotka suostuivat vastaamaan kyselyyn ja osallistuivat tutkimukseen valittujen kohtaamispaikkojen tarjoamaan toimintaa ja palveluihin. Kyselylomaketta jaettiin yhtenä viikkona henkilökohtaisesti ja kahtena viikkona jättämällä niitä esille. Tietojen tallentamiseen ja analysointiin käytettiin Excel-taulukkolaskentaohjelmaa. Opinnäytetyö saatiin valmiiksi toukokuussa 2016.

### 9.1 Tulosten tarkastelu

Vastaajista suurin osa oli alle 80-vuotiaita naisia, mikä voi johtua siitä, että miesten elin-aika on naisia lyhempi. Suomessa miesten elinajanodote oli vuonna 2013 77,8 vuotta ja naisten taas 83,8 vuotta (Tilastokeskus 2013). Turussa vuonna 2014 70–79-vuotiaita miehiä oli vuonna 2014 noin 6000 ja naisia noin 8000 (Turun kaupunki 2014b). Suurin osa (75 %) vastasi myös saavansa tietoa riittävästi.

Työn tulokset vastasivat selkeästi siihen, mitä kautta ikäihmiset saavat ja toivovat saavansa tietoa palveluista, sillä 83 % vastaajista sai sekä 77 % toivoi saavansa tietoa paikallisten lehtien kautta. Paikallisten lehtien lisäksi vastaajat saivat tietoa muita vaihtoehtoja enemmän ystävien, tuttavien tai sukulaisten (44 %) ja tiedotteiden tai esitteiden kautta (43 %). Vastaajat taas toivoivat saavansa tietoa paikallisten lehtien lisäksi muihin viestintäkanaviin verrattuna enemmän tiedotteiden tai esitteiden (51 %) ja asukas- tai tiedotuslehdet (41 %). Tulosten mukaan ikäihmiset tavoittaisi helpoiten painetun viestintän kautta. Samanlaisiin tuloksiin päästiin myös FCG:n (Finnish Consulting Group) toteuttamassa Helsingin, Jyväskylän, Lahden ja Loviisan viestintää koskevassa kyselytutkimuksessa. Kyselyn mukaan yli 65-vuotiaat haluavat tietoa kaupungin toiminnasta mieluiten sanomalehtien ja kaupungin asukas- ja tiedotuslehtien sekä tiedotteiden kautta (FCG 2013, 82). Turussa tehdyn asukasviestintätutkimuksen mukaan Turun asukkaat käyttävät eniten kaupungin asukas- ja tiedotuslehtiä sekä tiedotteita (Turun kaupunki 2015b). Tämän ja muiden tutkimusten tulosten perusteella tietoa tulisi siis olla jatkossakin saatavilla paperisena.

Käytettyjen ja toivottujen kanavien lisäksi paperisen tiedottamisen tärkeys nousi esille vastaajien kirjoittamissa kehitysehdotuksissa, joissa toivottiin etenkin sitä, että tieto palveluista olisi saatavilla yhteen paikkaan koottuna. Painetut palveluoppaat Turun ikäihmisille suunnatuista palveluista voisi toimia ratkaisuna tähän. Tietojen kokoaminen tuli esille myös internetsivujen kehittämistä koskevissa kehitysideoissa. Turun kaupungin uusilla verkkosivuilla onkin jo käytössä palvelukartta, jonne voidaan liittää kunnan, kolmannen sektorin ja yksityisten palveluntuottajien palvelut. Palvelukartta tavoittaa varmasti osan ikäihmisistä tai ainakin heidän verkostojaan. Tiedon tarjoaminen vain internetin kautta ei kuitenkaan riitä. Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry:n projektissa Kätkäte (Käyttäjälle kätevä teknologia) tutkittiin ikäihmisten tietokoneen ja internetin käyttöä. Tutkimuksen mukaan 75–89-vuotiailla 23 %:lla on käytössään tietokone ja vain 19 %:lla internet. Eriarvoisessa asemassa ovat etenkin kaikkein iäkkäimmät ja yksinäiset. (Kätkäte 2011.)

Vaikka sähköinen viestintä ei ole vielä syrjäyttänyt painettua viestintää, tiedon tarjoaminen painettuna voi tulevaisuudessa muuttua haastavammaksi. Sähköisen viestinnän kautta kulkee jo nykyään huomattava osa tiedosta ja tietoyhteiskunnan palveluista (Liikenne- ja viestintäministeriö 2011, 4). Tieto- ja viestintäteknikan kehitys luo uusia mahdollisuuksia helpottaa myös ikäihmisten arkea, mutta kehityksessä on otettava kuitenkin huomioon erityisryhmien omat tarpeet (Liikenne- ja viestintäministeriö 2011, 12). Blazun (2013, 106) mukaan ikäihmisiä voidaan motivoida tieto- ja viestintäteknikan käyttöön esittämällä heille sen tarjoamat positiiviset vaikutukset elämänlaatuun. Osa ikäihmisistä onkin hyvin innostuneita ottamaan kantaa kehitykseen, jos heille annetaan siihen mahdollisuus (Nordlund, Stenberg, Forsberg, Nykänen, Ranta ja Virkkunen 2014, 16). Kaikkien ei ole kuitenkaan hyvästäkään kehityksestä huolimatta mahdollista käyttää sähköisiä palveluita, joten yhteiskunnan on tulevaisuudessakin huolehdittava painetun ja sähköisen viestinnän tasapainoisesta tarjoamisesta (Liikenne- ja viestintäministeriö 2011, 11–12).

Ikäihmisten tarpeiden ja motivaation lisäksi on huomioitava ikäihmisten ryhmän monimuotoisuus, jonka vuoksi ikäihmisten palvelutarpeet vaihtelevat paljon. Palvelutarpeiden vaihtelu vaikuttaa myös viestintätarpeisiin. Ikäihmiset voidaankin jakaa heidän palvelu- ja viestintätarpeidensa mukaan viiteen ryhmään. Ensimmäisen ryhmän ikäihmiset eivät henkilökohtaisesti samaistu ikääntymisen mielikuvaan, minkä vuoksi he eivät koe ikäihmisille suunnattuja palveluita tai viestintää tarpeellisiksi. Toiseen ryhmään kuuluvat ovat tyytyväisiä elämänvaiheeseensa. He ennakoivat tulevia elämänmuutoksia ja käyttävät



niitä hyväkseen parhaalla mahdollisella tavalla. He myös käyttävät palveluita tai tietoa niistä palveluista, jotka ovat heille merkityksellisiä. Kolmanteen ryhmään kuuluvat selviytyvät päivästä toiseen rajallisilla olosuhteilla, ja hoitavat tarpeensa, kun niitä ilmenee. Fyysisten tai mentaalisten vikojen takia neljännen ryhmän ikäihmisten elämistä huolehtii suurimmaksi osaksi muut. He eivät myöskään enää itse määritä palvelu- ja viestintätarpeitaan. Viidenteen ryhmään kuuluvat ikäihmiset ovat vaikeasti tavoitettavia. He ovat esimerkiksi syrjäytyneitä, jolloin kunnan tai kaupungin on vaikeaa selvittää ja täyttää heidän palvelu- ja viestintätarpeensa. Jaottelu ikäihmisten väillä voidaan tehdä myös esimerkiksi iän, sukupuolen, tulojen tai sosioekonomisen taustan mukaan. Kuitenkin, miten tahansa ikäihmiset jaetaan, ikäihmisten tarpeet saattavat vaihdella paljon jaotteluluokien sisälläkin. (Sykes, Hedges, Gloom & Coleman 2008, 35.)

## 9.2 Arviointi ja parannusehdotukset

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida käsitteiden reliaabelius ja validius avulla. Käsitteellä reliaabelius tarkoitetaan sitä, että tutkimuksen tulokset ovat toistettavia eli tulokset eivät ole sattumanvaraisia. Validius taas tarkoittaa sitä, että tutkimusmenetelmällä tutkitaan sitä, mitä sillä on aiottukin tutkia. (Hirsijärvi ym. 226.) Koska tämän työn tutkimus tehtiin strukturoituna kyselynä ja käytännössä kysely on mahdollista toteuttaa samalla tavalla, tutkimusmenetelmän reliaabelius olisi helppo todeta.

Tutkimuksen validius kuitenkin vaihteli. Ikäihmisten toivomia kanavia kartoittavan monivalintakysymyksen vastausvaihtoehdot oli rajattu kolmeen, mutta suurin osa oli valinnut vaihtoehtoja enemmän tai vähemmän. Tämän vuoksi ei voida olla varmoja, ovatko vastaajat ymmärtäneet kysymyksen samalla tavalla kuin kyselyn tekijä. Kysymyksen olisi pitänyt sijaita kokonaisuudessaan samalla sivulla ja ohjeistuksen olisi pitänyt olla selkeämpi. Kolme vastaajaa kommentoi, että monivalintakysymyksissä (käytettyjä ja toivottuja viestintäkanavia kartoittavat kysymykset) kysytään samaa asiaa, mikä viittaa myös siihen, etteivät kaikki vastaajat ymmärtäneet kysymyksiä.

Tutkimuksen palvelu-käsite rajattiin koskemaan sellaisia Turun kaupungin tarjoamia palveluita, jotka edistävät vastaajan mielestä hänen omaa hyvinvointiaan. Rajauksen vuoksi palvelu-käsite voidaan ymmärtää hyvin laajasti. Kysymyslomakkeita jakaessani eräs vastaaja pohti, ettei palvelua käyttävä välttämättä edes tiedä, kuka palvelun tarjoaja on, sillä tarjoajaa ei ole aina ilmoitettu. Tällöin ei voi tietää myöskään sitä, miltä toimijalta tietoa kyseisestä palvelusta on saanut. Kyselyn aihealueen hahmottaminen on siis voinut

olla vaikeaa. Lomakkeen paikan päällä täyttävälle vastaajille palvelu-käsite pyrittiin selittämään mahdollisimman ymmärrettävästi, jolloin väärinymmärrykset voitiin minimoida. Kaikki eivät kuitenkaan täyttäneet lomaketta paikan päällä, joten ei voida olla varmoja siitä, että kaikki ymmärsivät palvelu-käsitteen niin kuin toivottiin. Vaikka käsi selitettiin saatekirjeessä, kaikki eivät sitä välttämättä lukeneet. Palvelu-käsitteen tarkkaa määritelmää ei myöskään sisällytetty joka kysymykseen, koska kysymyksistä olisi tullut aivan liian pitkiä. Vastaajat ovat voineet jossain vaiheessa unohtaa, mitä kyselyssä tarkkaan ottaen selvitettiin. Käsite olisi kannattanut rajata koskemaan jotain tarkemmin määriteltyä palveluryhmää, mikä olisi tehnyt tuloksista luotettavampia.

94 vastausta on hyvä saavutus, sillä vastauksia toivottiin 50–100 kappaletta, mutta tuloksia analysoidessani päädyin siihen, että vastausmäärä on liian pieni näin monimuotoisen kohderyhmän kuvaamiseen. Kohderyhmä on silti hyvin heterogeeninen, vaikka se rajattiin vain niihin yli 65-vuotiaisiin turkulaisiin, jotka käyttävät kohtaamispaikkojen palveluita. Tämän tutkimuksen tuloksiin on siis syytä suhtautua kriittisesti. Kyselyn toteutuspaikoiksi olisi kannattanut valita useampia paikkoja ja laajemmalta alueelta, jotta vastausmäärä olisi ollut riittävän suuri. Tulosten tarkkuutta olisi lisännyt taustatietojen laajempi kartoitus. Vaikka tässä tutkimuksessa ei oltu kiinnostuneita siitä, miten eri taustat, esimerkiksi koulutustausta, vaikuttaa viestintäkanavien käyttöön, kysymällä useampia taustatietoja tulosten tarkastelusta olisi saatu mielenkiintoisempia. Mielestäni näin monimuotoisessa kohderyhmässä taustatietojen laaja kartoitus on jopa välttämätöntä, sillä se lisää tulosten tarkkuutta ja luotettavuutta.

## LÄHTEET

Blazun, H. 2013. Elderly people's quality of life with information and communication technology (ICT): toward a model of adaption to ICT in old age. Väitöskirja. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto. Saatavissa myös: [http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_isbn\\_978-952-61-1164-3/urn\\_isbn\\_978-952-61-1164-3.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-1164-3/urn_isbn_978-952-61-1164-3.pdf).

Finnish Consulting Group Oy. 2013. Kysely kaupungin viestinnästä 2013. Viitattu 1.6.2016 [http://www.fcg.fi/document/1/278/2794f0bcc6d57b425000478b6373ccfe/FCG\\_n\\_asukasviestintatutkimus\\_kaikki\\_kunnat\\_2013.pdf](http://www.fcg.fi/document/1/278/2794f0bcc6d57b425000478b6373ccfe/FCG_n_asukasviestintatutkimus_kaikki_kunnat_2013.pdf).

Helander, V. 2006. Seniorikansalainen voimavarana. Suomen Kuntaliitto. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. Saatavissa myös [http://shop.kunnat.net/product\\_details.php?p=318](http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=318).

Hirsijärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Ikävalko, E. 1995. Käytännön tiedottaminen. Yhteisöviestinnän käsikirja. 5. painos. Helsinki: Inforviestintä Oy.

Juholin, E. 2001. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. Helsinki: Inforviestintä Oy.

Kela. 2014. Vanhuuseläke. Viitattu 12.11.2015 [http://www.kela.fi/elakeika-lahestyy\\_vanhuselake](http://www.kela.fi/elakeika-lahestyy_vanhuselake).

Kurki, L. 2007. Innostava vanhuus. Helsinki: Oy Finn Lectura Oy.

Käkäte. 2011. Käkäte-projekti tutki: yli 75-vuotiaat jäävät syrjään tietoyhteiskunnasta. Viitattu 16.3.2016 <http://www.ikateknologia.fi/en/uutiset/kakate-projekti-tutki-yli-75-vuotiaat-jaavat-syrjaan-tietoyhteiskunnasta.html>.

Kärna, S., 2009. Hyvinvoinnin pysyvyyttä ja muutosta kolmannessa iässä. Ikääntyvien henkilöiden elämäntien seuranta vuosina 1991 ja 2004 Varkauden kaupungissa. Väitöskirja. Sosiaalityön ja sosiaalipedagogiikan laitos. Kuopio: Kuopion yliopisto. Viitattu 7.4.2016 [http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_isbn\\_978-951-27-1076-8/](http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-951-27-1076-8/).

Laukkarinen, A. 2007. Kuntalaisviestintä muuttuvassa kuntakentässä. Yhteisöviestinnän lisensiaatintutkimus. Viestintätieteiden laitos. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Saatavissa myös <https://jyx.jyu.fi/dspace/handle/123456789/12963>.

Levón-instituutti. 2014. Mikä on kansalaisraati? Viitattu 13.5.2016 [http://www.uva.fi/fi/about/organisation/institutions/levon/services/energyandregion/citizens\\_jury/about/](http://www.uva.fi/fi/about/organisation/institutions/levon/services/energyandregion/citizens_jury/about/).

Liikenne- ja viestintäministeriö. 2011. Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa. Toimenpideohjelma 2011–2015. Helsinki: Liikenne- ja viestintäministeriö. Saatavissa myös [http://www.lvm.fi/documents/20181/814192/Ohjelmia+ja+strategioita+1-2011\\_Kohti+esteetonta+tietoyhteiskuntaa\\_lukulaite.pdf/afec1491-0ce3-40c9-88aa-1f0046792809?version=1.0](http://www.lvm.fi/documents/20181/814192/Ohjelmia+ja+strategioita+1-2011_Kohti+esteetonta+tietoyhteiskuntaa_lukulaite.pdf/afec1491-0ce3-40c9-88aa-1f0046792809?version=1.0).

Nivala, E. & Ryytänen, S. 2013. Kohti sosiaalipedagogista osallisuuden ideaalia. Suomalainen aikakauskirja. Vuosikirja 2013. Saatavissa myös <http://www2.uef.fi/documents/1381035/2330652/NivalaRyyta%202013.pdf/c137b4d0-ce69-4f4d-b57d-e27dacf4a0e9>.

Nordlund, M. Stenberg, L. Forsberg, K. Nykänen, J. Ranta & P. Virkkunen, A. 2014. Ikäteknologian monimuotoinen maailma. KÄKÄTE-projektiin loppuraportti. Helsinki: Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ja Vanhustyön keskusliitto. Viitattu 1.6.2016 [http://www.ikateknologia.fi/images/stories/Julkaisut/Kakate\\_Loppuraportti\\_nettiin.pdf](http://www.ikateknologia.fi/images/stories/Julkaisut/Kakate_Loppuraportti_nettiin.pdf).

Papunet. 2015. Kommunikoinnin esteettömyys. Viitattu 20.4.2016 <http://papunet.net/tietoa/kommunikoinnin-esteettomyys>.

Rouvinen-Willenius, P. Aalto-Kallio, M. Koskinen-Ollonqvist, P & Nikula, T. 2011. Osallisuus osana tasa-arvoa. Teoksessa P. Rouvinen-Willenius & P. Koskinen-Ollonqvist (toim.) Tasa-arvo ja osallisuus väylä terveyteen. Järjestöt suunnan näyttäjinä. Helsinki: Terveyden edistämisen keskus, 51. Viitattu 13.4.2016 [http://www.soste.fi/media/pdf/julkaisut/tasa-arvo\\_ja\\_osallisuus\\_2012.pdf](http://www.soste.fi/media/pdf/julkaisut/tasa-arvo_ja_osallisuus_2012.pdf).

Salo, O. 2012. Viestintää kaikille. Saavutettavan viestinnän opas kulttuuritoimijoille. Helsinki: Kulttuuria kaikille -palvelu/ Kulttuuria kaikille tuki ry. Viitattu 5.4.2016 [http://www.kulttuuria-k kaikille.fi/doc/tietopaketti\\_ja\\_opaat/Viestintaa\\_kaikille\\_Saavutettavan\\_viestinnan\\_opas\\_kulttuuritoimijoille.pdf](http://www.kulttuuria-k kaikille.fi/doc/tietopaketti_ja_opaat/Viestintaa_kaikille_Saavutettavan_viestinnan_opas_kulttuuritoimijoille.pdf).

Sitra. 2014. Osallisuus, yli 65-vuotiaat ja Turun strategia. Viitattu 30.4.2016 <http://www.sitra.fi/blogi/osallisuus-yli-65-vuotiaat-ja-turun-strategia>.

Siukosaari, A. 1999. Yhteisöviestinnän opas. Yrityksen, järjestön, laitoksen, julkishallinnon yksikön ja muun yhteisön yhteydenpito ja tiedotustoiminta. Helsinki: Hakapaino.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2013. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 25.11.2015 [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf).

Stuart-Hamilton, I., 2012. The psychology of ageing. An introduction. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.

Suomi.fi. 2011. Ikääntymisen muutokset kehossa. Viitattu 5.4.2016 [http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/palveluoppaat/ikaantuvan\\_palveluopas/terveyteni/ikaantymisen\\_muutokset\\_kehossa/index.html](http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/palveluoppaat/ikaantuvan_palveluopas/terveyteni/ikaantymisen_muutokset_kehossa/index.html).

Suomen kuntaliitto. 2001. Kunnan viestintä. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Suomen kuntaliitto. 2004. Kunnan viestintä. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Sykes, W. Hedges, A. Groom, C. ja Coleman, N. 2008. Opportunity age information indicators feasibility study. United Kingdom: Corporate Document Services.

Tilastokeskus. 2013. Elinajanodote. Viitattu 30.5.2016 <http://www.stat.fi/org/tilastokeskus/elinajanodote.html>.

Tilastokeskus. 2015. Turun seudun kehittämiskeskus – väestö. Yli 64-vuotiaat kunnittain vuonna 2014. Viitattu 30.4.2016 [http://tilastokeskus.fi/tup/seutunet/tad\\_vaesto.html](http://tilastokeskus.fi/tup/seutunet/tad_vaesto.html).

Turun kaupunki. 2009. Turun kaupungin ikääntymispoliittinen strategia 2009–2012. Turku: Sosiaali- ja terveystoimi. Viitattu 30.4.2016 [http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/sosiaalipalvelut/ikaantyneet/ikaantymispoliittiset-strategiat/Documents/0100\\_turku.pdf](http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/sosiaalipalvelut/ikaantyneet/ikaantymispoliittiset-strategiat/Documents/0100_turku.pdf).

Turun kaupunki. 2014a. Strategiset ohjelmat. Turku: Turun kaupunki. Viitattu 30.4.2016 <https://www.turku.fi/2029>.

Turun kaupunki. 2014b. Väestö iän, siviilisäädyn ja sukupuolen mukaan 31.12.2014. Viitattu 30.5.2016 <https://www.turku.fi/turku-tieto/tilastot/tilastotietoja-aihealueittain/2-vaesto-0>.

Turun kaupunki. 2015a. Ikäihmisten osallisuuden toimintamalli. Viitattu 28.1.2016 [https://www.sitra.fi/julkaisut/Muut/Ikaihmisten\\_osallisuuden\\_toimintamalli.pdf](https://www.sitra.fi/julkaisut/Muut/Ikaihmisten_osallisuuden_toimintamalli.pdf).

Turun kaupunki. 2015b. Kaupunkien asukasviestintätutkimus: Verkkosivut eivät ole korvanneet asukaslehtiä. Viitattu 1.6.2016 [https://www.turku.fi/uutinen/2015-12-10\\_kaupunkien-asukasviestintatutkimus-verkkosivut-eivat-ole-korvanneet-asukaslehtia](https://www.turku.fi/uutinen/2015-12-10_kaupunkien-asukasviestintatutkimus-verkkosivut-eivat-ole-korvanneet-asukaslehtia).

Uotinen, S. & Virnes, E. 2013. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista. Viitattu 30.4.2016 <http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/yleiskirjeet-lausunnot/yleiskirjeet/2013/Sivut/y13802013-laki-ikaantyneen-vaeston.aspx>.

Valli, R. 2001. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Jyväskylä: PS-kustannus.

Valli, R. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 2010. 3. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Valtioneuvoston selonteko Eduskunnalle kansalaisten suoran osallistumisen kehittämisestä. 2002. Viitattu 26.10.2015 [http://www.intermin.fi/download/31572\\_osallisuusselonteko\\_2002.pdf](http://www.intermin.fi/download/31572_osallisuusselonteko_2002.pdf).

Vanhuspalvelulaki eli laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista. 980/2012. Helsinki. Oikeusministeriö 28.12.2012.

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Oy Finn Lectura Ab.

Virnes, E. 2013. Vanhusneuvostot. Viitattu 28.1.2016 <http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/sosiaalipalvelut/ikaantyneet/vanhusneuvostot/Sivut/default.aspx>.

Virtanen, H. 2014. Selkokielen tarvearvio 2014. Viitattu 4.4.2016. [http://papunet.net/selkokeskus/fileadmin/tiedostot/Strategia\\_ja\\_tarve-arvio/Tarvearvio\\_2014\\_kevyt.pdf](http://papunet.net/selkokeskus/fileadmin/tiedostot/Strategia_ja_tarve-arvio/Tarvearvio_2014_kevyt.pdf).

Wiiio, Osmo A. 1973. Johdatus viestintään. 6.-7. painos. Porvoo: WSOY – Kirjapainoyksikkö.

## Saatekirje

### HYVÄ VASTAANOTTAJA

Tämä kyselytutkimus liittyy opinnäytetyöhöni, jonka tarkoituksena on kartoittaa, minkä viestintäkanavien kautta yli 65-vuotiaat saavat ja toivovat saavansa tietoa Turun kaupungin tarjoamista palveluista sekä miten he haluavat kehittää tiedottamista palveluista. Kyselyssä palveluilla tarkoitetaan sellaisia Turun kaupungin palveluita, jotka edistävät vastaajan mielestä hänen hyvinvointiaan.

Teen opinnäytetyön Turun kaupungin ja Suomen itsenäisyyden juhlarahaston Sitran yhteiseen hankkeeseen. Kyselyn tuloksia tullaan hyödyntämään Turun kaupungin viestinnän kehittämisessä. Tutkimuksen kohderyhmänä ovat yli 65-vuotiaat turkulaiset.

Pyydän teitä ystävällisesti vastaamaan tähän kyselylomakkeeseen. Vastaamiseen kuluu noin 5 minuuttia. Osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Teidän mielipiteenne palveluiden tiedottamiseen sopivasta viestinnästä on kuitenkin tärkeä. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti eivätkä vastaajan antamat tiedot tule ilmi missään tutkimuksen vaiheessa.

Vastaaminen on tärkeää opinnäytetyön onnistumisen ja palveluiden tiedottamisen kehittämisen vuoksi. Toivon, että vastaatte kysymyksiin henkilökohtaisesti tai tarvittaessa jonkun toisen henkilön avustamana. Pyydän vastaamaan kysymyksiin annettujen ohjeiden mukaisesti.

Kyselylomakkeen voi täyttää paikan päällä tai kotona. Lomake palautetaan sille tarkoitettuun palautuslaatikkoon.

Ystävällisin terveisin ja vastauksestanne kiittäen!

Saara Poskiparta

Kestävän kehityksen koulutusohjelma

Turun ammattikorkeakoulu

# Kyselylomake

Kyselyssä palveluilla tarkoitetaan sellaisia Turun kaupungin tarjoamia palveluita, jotka edistävät mielestänne omaa hyvinvointianne.

**1. Mitä kautta olette saaneet tietoa Turun kaupungin tarjoamista palveluista?  
Laittakaa rasti ruutuun sopivien vaihtoehtojen kohdalle.**

- |                                           |                          |
|-------------------------------------------|--------------------------|
| 1. Paikallisista lehdistä                 | <input type="checkbox"/> |
| 2. Radiosta                               | <input type="checkbox"/> |
| 3. Asukas- tai tiedotuslehdistä           | <input type="checkbox"/> |
| 4. Tiedotteista tai esitteistä            | <input type="checkbox"/> |
| 5. Ystäviltä, tuttavilta tai sukulaisilta | <input type="checkbox"/> |
| 6. Kaupungin työntekijöiltä               | <input type="checkbox"/> |
| 7. Ilmoitustauluilta                      | <input type="checkbox"/> |
| 8. Neuvonta- tai palvelupisteiltä         | <input type="checkbox"/> |
| 9. Kirjastosta                            | <input type="checkbox"/> |
| 10. Kaupungin verkkosivuilta              | <input type="checkbox"/> |
| 11. Muualta, mistä?                       | <input type="checkbox"/> |
|                                           | <input type="checkbox"/> |
|                                           | <input type="checkbox"/> |
| 12. En ole saanut tietoa                  | <input type="checkbox"/> |

**2. Oletteko saaneet riittävästi tietoa Turun kaupungin tarjoamista palveluista?  
Laittakaa rasti ruutuun sopivamman vaihtoehdon kohdalle.**

- |                                     |                          |
|-------------------------------------|--------------------------|
| 1. Olen saanut tietoa riittävästi   | <input type="checkbox"/> |
| 2. En ole saanut tietoa riittävästi | <input type="checkbox"/> |

**3. Mitä kautta toivotte saavanne tietoa Turun kaupungin tarjoamista palveluista?  
Laittakaa rasti ruutuun kolmen tärkeimmän vaihtoehdon kohdalle.**

- |                                           |                          |
|-------------------------------------------|--------------------------|
| 1. Paikallisista lehdistä                 | <input type="checkbox"/> |
| 2. Radiosta                               | <input type="checkbox"/> |
| 3. Asukas- tai tiedotuslehdistä           | <input type="checkbox"/> |
| 4. Tiedotteista tai esitteistä            | <input type="checkbox"/> |
| 5. Ystäviltä, tuttavilta tai sukulaisilta | <input type="checkbox"/> |

- |                                   |                          |
|-----------------------------------|--------------------------|
| 6. Kaupungin työntekijöiltä       | <input type="checkbox"/> |
| 7. Ilmoitustauluilta              | <input type="checkbox"/> |
| 8. Neuvonta- tai palvelupisteiltä | <input type="checkbox"/> |
| 9. Kirjastosta                    | <input type="checkbox"/> |
| 10. Kaupungin verkkosivuilta      | <input type="checkbox"/> |
| 11. Muualta, mistä?               | <input type="checkbox"/> |
|                                   | <input type="checkbox"/> |
|                                   | <input type="checkbox"/> |
| 12. En halua tietoa               | <input type="checkbox"/> |

**4. Miten kehittäisitte palveluiden tiedottamista? Voitte kirjoittaa kehitysehdotuksia tähän.**

---

---

---

---

---

---

---

---

**5. Mistä saitte kyselylomakkeen?**

- |                     |                          |
|---------------------|--------------------------|
| 1. Poijusta         | <input type="checkbox"/> |
| 2. Seniorijelpistä  | <input type="checkbox"/> |
| 3. Lehmusvalkamalta | <input type="checkbox"/> |
| 4. Senioriauralasta | <input type="checkbox"/> |

**6. Syntymävuotenne?** \_\_\_\_\_

**7. Sukupuolenne?**  nainen  mies

**8. Onko asuinkuntanne Turku?**  kyllä  ei