

Saimaan ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysala, Lappeenranta
Uusyhteisöllisyyden, osallisuuden ja johtamisen koulutusohjelma
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Kati Happonen

Sukupolvet yhdistävä kumppanuus

- Nettiopastuksen mallinnus

Opinnäytetyö 2019

Tiivistelmä

Kati Happonen

Sukupolvet yhdistävä kumppanuus – Nettiopastuksen mallinnus

58 sivua, 2 liitettä

Saimaan ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysala Lappeenranta

Uusyhteisöllisyys, osallisuus ja johtaminen

sosionomi (YAMK)

Opinnäytetyö 2019

Ohjaajat: Yliopettaja Anja Liimatainen, Saimaan ammattikorkeakoulu, Puheenjohtaja Erkki Veikkanen Eläkeliitto, Lappeenrannan paikallisyhdistys.

Suomalainen yhteiskunta käy parhaillaan läpi mittavia rakenteellisia muutoksia vallankumouksellisen digitalisaation kourissa. Nykyisillä toimintatavoilla on muutospainetta muun muassa jatkuvan tieto- ja viestintäteknologian kasvun myötä. Suurin este tekniikan kehitykselle on ihmisten vakiintuneet asenteet ja rutiinit sekä väestömme nopea ikääntyminen. Digitalisaation riittävät hyödyt voidaan saavuttaa vain, jos riittävän moni käyttää sähköisiä palveluita. Ihmisarvon ja tasa-arvon mukaan sähköisten palvelujen tulee olla helppokäyttöisiä. Ikääntyneet ovat kiinnostuneita ja valmiita käyttämään uutta teknologiaa, mikäli he saavat niiden käyttöön asianmukaista opastusta ja käyttö tuo heille lisäarvoa. Miten voimme osallistaa ikääntyneet tietoyhteiskuntaan ja saman aikaan ehkäistä paradoksia, kehityksen luomaa sukupolvien välistä syrjäytymistä?

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa, jolla edistetään sukupolvien välistä kumppanuutta tietoyhteiskunnassa. Kehittämistehtävänä oli luoda toimintamalli älylaitteiden opastukseen ikääntyneille. Tutkimus on kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimus, jonka aineisto kerättiin havainnoimalla opastustapahtumia, teemahaastattelulla ja SWOT-analyysillä. Opinnäytetyön tutkimusaineisto analysoitiin teorialähtöisesti teemoittelun avulla. Opinnäytetyön kehittämissuositukset muodostuivat yhdistämällä tutkimustietoa, lähdekirjallisuutta sekä tämän opinnäytetyön tuloksia.

Tulokset osoittavat, että ikääntyneiden myönteinen suhtautuminen nuoriin sekä tietotekniikkaan ja sen kehitykseen lisäävät sukupolvien välistä kumppanuutta. Teknologian käytöstä saatavat hyödyt ja opastuksen ilmapiiri, sukupolvien kohtaaminen tasa-arvoistavan asian äärellä edistävät kumppanuuden syntymistä. Yhteinen kieli ja molemminpuolinen ymmärtäväinen suhtautuminen edistävät kumppanuuden syntymistä. Lisäämällä edellytyksiä uuden oppimiseen ja odottamalla realistisia lopputuloksia opastuksesta vähennetään kumppanuutta estäviä tekijöitä. Kehittämistyössä tulee huomioida ikääntyneiden elämänhistoria. Ikääntyneet osallistetaan tietoyhteiskuntaan uusyhteisöllisyyden, sukupolvien kohtaamisen, avulla. Näin tuetaan ikääntyneiden motivaatiota ja vahvaa toimijuutta sekä estetään syrjäytyminen tietoyhteiskunnasta.

Asiasanat: Ikääntyminen, tietoyhteiskunta, sukupolvet, kumppanuus, nettiopastus

Abstract

Kati Happonen

Companionship Across generations - Aged People in Information Society

58 Pages, 2 Appendices

Care and Social Services, Lappeenranta

Saimaa University of Applied Sciences Faculty of Health Care and Social Services, Lappeenranta

Degree Programme in Social Service Counselling, Participation and Management

Master's Thesis 2019

Instructors: Principal Lecturer Ms Anja Liimatainen, Saimaa University of Applied Sciences, Chairman Erkki Veikkanen, Pension association, Lappeenranta Local Association.

Finnish society is undergoing massive structural changes caused by a revolutionary digitalizing process. Current practises are under pressure due to continuous escalating growth of information and communication technology. The greatest hindrance for the development of technology are the stagnant attitudes and routines of people the rapidly growing numbers of our population. Sufficient benefits of the digitalization can be gained only if the services are used by a significant number of users. In view of human value and equality digital services have to be easy to use. Aged people are interested in and ready to use new technology if they receive proper instructing and the use brings them additional value. How can elderly people be engaged in the information society and simultaneously prevent the paradox of alienating the generations brought on by the technical development?

The aim of this study was to produce information on how to promote the companionship between generations in the information society. The development task was to create a model for the elderly people to teach how to use smart devices. The study is qualitative and based on findings by observing teaching events, theme interviews, and usage SWOT analysis. Theoretical themes were used to analyse the research material. The suggestions for developing the study were formed by study knowledge, source literature, and the results of this study.

The results indicate that the positive attitude of the elderly people towards the young people, information technology, and its development, increase the companionship between the generations. The benefits gained from the use of technology, the atmosphere of instructing, the meeting of generations facing shared things, enhance the forming of companionship between the generations. When conditions for learning new skills and expecting realistic results are increased there are less factors preventing companionship. The life history of elderly people must be taken into account in the development work, there must be strong motivation and activity to increase participation by the help of the new society.

Key words: aging, information society, generation, companionship

Sisältö

1 Johdanto	5
2 Ikääntyneet tietoyhteiskunnassa	7
2.1 Tietoyhteiskunta	7
2.2 Ikääntymisen ja tietoyhteiskunnan kehityksen yhteensovittaminen	8
2.3 Kuluerästä voimavaraksi	10
2.4 Sosiokulttuurinen pääoma sukupolvien välistä kumppanuutta luomassa	11
3 Toimijuus- ikääntyvien valinnan mahdollisuus	13
3.1 Ikääntyneet asiantuntijoiksi teknologian suunnitteluun ja käyttöön	14
3.2 Yhteisöllisyys ikääntyvien toimijuuden tukena	16
4 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite	17
5 Opinnäytetyön toteutus	18
5.1 Kehittämisen vaiheet	18
5.2 Aineiston keruu ja analyysi	20
6 Sukupolvien välinen kumppanuus	27
6.1 Kumppanuutta edistävät tekijät	27
6.2 Kumppanuutta estävät tekijät	32
6.3 Nettiopastuksen toimintamallin kehittäminen	35
7 Pohdinta	38
7.1 Tulosten tarkastelua	38
7.2 Eettisyys ja luotettavuus	40
8 Johtopäätökset	50
Lähteet	53

Liitteet

- Liite 1 Vapaaehtoisen nettiopastajan tehtävät ja säännöt
- Liite 2 Teemahaastattelun runko

1 Johdanto

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan ikääntyvien tietotekniikan opastusta sukupolvien välisen kumppanuuden avulla. Ikääntyneillä tarkoitetaan yli 65 vuotiaita opastettavia ja nuorilla 15 – 33 vuotiaita opastajia. Ikääntyneille järjestetään viikoittain tietotekniikan ja älylaitteiden opastusta, jossa eri sukupolvet kohtaavat. Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää toimintamalli nettiopastukseen sukupolvet yhdistävän kumppanuuden teemalla. Tavoitteena on tuottaa tietoa, joilla lisätään sukupolvien välistä kumppanuutta edistäviä tekijöitä ja vähennetään estäviä tekijöitä. Opinnäytetyön kehittämistehtävänä on juurruttaa opastuksen toimintamallia käytäntöön pysyvästi.

Suomalainen yhteiskunta käy parhaillaan läpi mittavia rakenteellisia muutoksia. Nykyisillä toimintatavoilla on muospainetta muun muassa jatkuvan tieto- ja viestintäteknologian kasvun myötä, jo julkishallinnon alijäämä pakottaa vastamaan kysyntään entistä pienemmillä taloudellisilla panostuksilla. Kustannusten pienentämiseen on vastattu digitalisoinnilla eli sähköistämällä julkisia palveluja. Valtiovaranministeriö määrittelee digitalisaation seuraavasti: ”Digitalisaatio on sekä toimintatapojen uudistamista, sisäisten prosessien digitalisointia, että palveluiden sähköistämistä. Kyse on isosta oivalluksesta, miten omaa toimintaa voidaan muuttaa jopa radikaalisti toisenlaiseksi tietotekniikan avulla.” (Valtiovarainministeriö 2015.)

Digitalisaation vaikutukset yhteiskunnassa ovat laajat. Tuleva digitalisaatio on vallankumouksellista, nykyistä toimintaa mullistavaa uudistamista. Jollei yleistä ajattelua saada muutettua yhteiskunnassa, on vaara, että rakennetaan vanhojen toimintatapojen päälle uutta automaatiota, joka tekee digitalisaation prosessista vain entistä kalliimman (Valtionkonttori 2015). Digitalisaation kehitys ei ole kiinni enää tekniikasta, vaan suurin este digitalisuuden etenemiselle on ihmisten, yritysten ja hallinnon vakiintuneet asenteet ja rutiinit. Digitaalisuuden hyödyt saavutetaan vain, kun riittävän moni käyttää digitaalisia palveluita. Tämä edellyttää helppokäyttöisyyden lisäksi markkinointia ja opastusta. (Junger 2015.) Digitalisoituvassa yhteiskunnassa sähköisten palvelujen opastaminen näyttää jäävän vahvasti tällä hetkellä kolmannen sektorin harteille, vaikka sillä ei ole osaa palvelujen käyttöönotossa (Sosiaalialan osaamiskeskus 2016.) Tietotek-

niikan tukea voi saada Kansalaisen mikrotuen kautta (Turku), Ikääntyvien yliopistolta (Jyväskylä), sekä valtakunnallisilta tahoilta kuten kansalais- ja työväenopistot, kesäyliopistot, aikuiskoulutuskeskukset, ammattikorkeakoulut, kirjastot, eläkejärjestöt, ikäkeskukset ja Settlementti yhdistykset. (Vahvike 2017). Kansalaisopistojen kurssit täyttyvät ikäihmisistä, mutta heistä yhä useampi toivoisi saavansa yksilöopetusta (Yle 2016).

Eläkeliiton Lappeenrannan yhdistys toi esille tietotekniikan opastustarpeen sähköisten palvelujen ja tietotekniikan, älylaitteiden käytössä. Olemassa olevien opastuksien ei koettu vastaavan yhdistyksen jäsenten tarpeeseen. Useissa tutkimuksissa on todettu, että ikääntyneet pääsevät hyötymään digitalisaation eduista parhaiten henkilökohtaisella opastuksella. Kaikilla on oltava tasapuolinen mahdollisuus asioida tieto- ja viestintäteknologian käyttöä edellyttävissä palveluissa, kuitenkin ikääntyneet kohtaavat väistämättä päivittäin erilaisia teknologia osaamisen vaatimuksia. Sähköisten palvelujen tulee olla esteettömiä ihmisarvon ja tasa-arvon mukaan. (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja Hyvinvoinninlaitos 2017). Opastuksia järjestettiin maakunnissa yleisissä tiloissa, joissa henkilökohtaiseen pitkäjänteiseen ohjaukseen keskittyvä opastus oli mahdotonta jo ajankäytön suhteen. Kansalaisopiston kurseista ei koettu saavan merkityksellistä hyötyä suuren ryhmäkoon, liian suuren opastusvauhdin ja henkilökohtaisen opastuksen puutteen vuoksi. Haasteena koettiin myös kurssin korkea hintataso.

Tietotekniikan opastajiksi tarvitaan nykyisen ja tulevan teknologian kehityksen keskiössä olevia nuoria. He osaavat luontaisesti käyttää useita eri käyttöjärjestelmiä ja laitteita, tuntevat tietoturvan ja osaavat hyödyntää internetin maailmaa arjen apuna. Nuorten opastajien avulla luodaan sukupolvet yhdistävä kumppanuus yhteisen asian, digitalisaation, äärelle. Samalla tehdään myös mittavaa yhteiskunnallista asennekasvatusta puolin ja toisin, jonka avulla luodaan uusyhteisöllisyyttä eri sukupolvien välille. Nuoret pääsevät näkemään vanhenemisen ja sen mukana tuoman arjen- ja uudelleen oppimisen haasteet kasvokkain. Ikääntyneet ja nuoret saavat vahvan kokemuksen ja onnistumisen iloa omasta osallisuudestaan tietoyhteiskunnan talkoissa.

2 Ikääntyneet tietoyhteiskunnassa

Tekniikan arkipäiväistyminen ja sen hallitsemisen tarve ei ole uutta tämän päivän ikääntyneille. Ikääntyneet ovat läpikäyneet elämänsä aikana huiman teknologisen muutoksen, radiosta, televisiosta, puhelimista ja monista kodinkoneista on tullut osa joka kodin arkea. Nuoremmat sukupolvet pitävät näitä itsestään selvyyksinä. Tietoyhteiskuntakehityksen myötä teknologinen muutos on kuitenkin kiihtynyt vauhdilla. Nykyään kulutusrakenne on erilainen ja hyödykkeet ovat monimutkaistuneet. Uusien teknologioiden myötä 24/7-yhteiskunta on mahdollistunut. Tällaisessa yhteiskunnassa on mahdollista tehdä työtä sekä hankkia tavaroita ja palveluja paikasta, vuorokaudesta tai vuorokaudenajasta riippumatta. (Leikas 2008, 40.) Käynnissä oleva teknologian kehitys muuttaa koko yhteiskuntaa, sen toimintatapoja ja prosesseja.

Tietokoneen käyttötaito rinnastetaan nykypäivänä jokaisen kansalaisen perustaidoksi. Arjen hallintakykymme on entistä enemmän riippuvainen taidoista, kyvyistä ja haluistamme hallita Internetin käyttöä. Julkiset palvelut siirtyvät verkkoon, myös kaupankäynti- ja erilaiset yksityisen sektorin palvelut ovat verkossa. Informaatioyhteiskunnan välttämättömät taidot ovat informaatio-, verkkoluku- ja viestintätaitoja, joita nyt ja tulevaisuudessa yhä enenevin määrin tullaan vaatimaan myös ikääntyviltä, jotta he pysyvät yhteiskunnan kehityksessä mukana ja pystyvät hyödyntämään tarjolla olevia palveluja. Se, jolla näitä taitoja ei ole, on vaarassa jäädä palvelujen ulkopuolelle.

2.1 Tietoyhteiskunta

Palvelujen sähköistäminen aiheuttaa väistämättä myös haasteita. Yhteiskunnan muuttuessa yhä teknisemmäksi, väestömme on samaan aikaan yksi Euroopan nopeimmin ikääntyvistä. Sähköisiin palveluihin tulee kehittää ratkaisuja, joilla tuetaan ikääntyvien osallistumista tietoyhteiskuntaan. Ikääntynyt määritellään tässä opinnäytetyössä kansaneläkelain mukaisen vanhuuseläkkeen ikärajan, 65- ikävuoden mukaan (Kela 2016.) Ikääntyneitä eli yli 65- vuotiaita, on vuonna 2020 väestöennusteen mukaan 22.6 % väestöstä (Tilastokeskus 2016). Palvelujen sähköistäminen ja samaan aikaan kasvokkain tapahtuvien palvelun vähentäminen voivat toimia kuitenkin itseään vastaan, etenkin vanhemman vä-

estön keskuudessa aiheuttamalla digitaalista kahtiajakoa. Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2016 suomalaisista 88 % käytti internetiä. Lähes kaikki alle 55-vuotiaat käyttivät internetiä, vastaavasti 65 – 74 vuotiaista internetiä oli käyttänyt 74 %, kun taas vanhemmasta ikäpolvesta 75 - 89 vuotiaista vain 31 %. (Tilastokeskus 2016 a.)

Valtionhallinto suosittaa, että valtio ja kunnat panostavat asiakaspäätteiden säilyttämiseen ja lisäämiseen julkisissa palvelupisteissä. Ilmaisen internetin käyttömahdollisuus on myös kirjastoissa sekä monissa yhteispalvelupisteissä. Palvelun tulee olla ainakin teoriassa kaikkien käytössä. (Rantanen 2005.) Eri alojen ammattilaisten ja asiantuntijoiden on autettava ja tuettava asiakkaita digitaalisten palvelujen käytössä. Tarvittaessa palvelu tuodaan lähemmäksi asiakasta, sinne missä hän yleensä liikkuu. Digitaaliset palvelut tuovat lisäarvoa käyttäjälleen, ja erityisryhmille on tarjottava uusia ja toimivia palveluja. Kaikkea ei kuitenkaan tarvitse digitalisoida, tulee aidosti nähdä eri käyttäjäryhmien tarpeet. Toiminnan, palveluiden ja tietojärjestelmien tulee tukea toisiaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016.)

Viranomaisilla on neuvonta ja ohjausvelvoite, mutta yhtenäinen linja siitä, kuka neuvoo viranomaisten digitaalisten palvelujen käytössä, on vielä avoinna. Osa tämän hetken ikääntyneistä ei ole ollut työelämässä tai sen jälkeen tekemisissä tietokoneiden kanssa (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja Hyvinvoinninlaitos 2017.) Useissa ikääntyvien parissa tehdyissä tutkimuksissa ja kyselyissä (Ikonen 2013, Ikäteknologikeskus, Vanhustyön neuvosto Lappeenranta 2016) on havaittu, että sähköisten palvelujen käyttö voi olla mahdotonta niin sopivan laitteen puuttumisen, osaamattomuuden tai puuttuvan tunnistusvälineen vuoksi.

2.2 Ikääntymisen ja tietoyhteiskunnan kehityksen yhteensovittaminen

Ikääntyneiden tieto- ja viestintäteknologian käytön vähäisyys nähdään yleisesti yhteiskunnallisena ongelmana. Sähköisillä palveluilla on tarkoitus taata palvelujen tasa-arvoinen saavutettavuus myös harvaan asutuilla seuduilla sekä erityisryhmillä, kuten ikääntyneillä. (Valtioneuvoston kanslia 2017). Digitaalinen yhteiskunta on oletusarvo uusille sukupolville, ei vain lisä nykyisiin palveluihin (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016.) Sosiaali- ja terveysministeriön hallinnon

alan yhteisen digitalisaatiolinjausten toteuttamisella lisätään tuottavuutta ja palveluiden laatua sekä parannetaan kansalaisten yhdenvertaisuutta, terveyttä ja hyvinvointia. Digitaalisten ratkaisumallien tulee tukea osallisuutta, sosiaalista hyvinvointia ja vähentää eriarvoisuutta. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2016).

Ikääntyneillä on käytettävissä aikaa erilaisiin mielenkiinnon kohteisiin, mutta vanheneminen voi aiheuttaa toiminnanrajoituksia vapaa-ajan käyttöön (Heikkinen & Marin 2002,130.) Vanheneminen on tapahtuma, johon vaikuttavat niin biologiset, psykologiset kuin fyysiset ja sosiaaliset tekijät kuin yksilön terveys, jotka ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Biologiset vanhenemisen muutokset vaikuttavat edelleen psykologisiin ja sosiaalisiin vanhenemismuutoksiin. (Nurmi, Ahonen, Lyytinen, Lyytinen, Pulkkinen & Ruoppila 2006, 206.) Fyysiset muutokset, kuten liikkumisvaikeudet, näön ja kuulon pulmat sekä koetun muistin ja oppimisen haasteet tuottavat helposti kielteisiä tai aliarvioivia asenteita uuden oppimista kohtaan. (Heikkinen & Marin 2002,130.)

Kognitiivisiin- eli tiedonkäsittelytoimintoihin kuuluvat kaikki psykologiset tapahtumat, joita tarvitaan tietojen hankkimisessa, tietojen käsittelyssä ja tietojen käyttöön perustuvassa päätöksenteossa. Kognitiivisiin toimintoihin kuuluvat edellisten lisäksi myös metakognitiot, eli yksilön tiedot ja käsitykset omista toiminnosta esimerkiksi verrattuna omiin aikaisempiin tai ikätovereiden toimintoihin. (Nurmi ym. 2006, 210.) Metakognitiolla voi olla suuri vaikutus yksilön halun oppia uutta. Elämän suunnittelua pitkälle aikavälille saatetaan vierastaa jo terveydentilan muuttumisen vuoksi, joka voi osaltaan ehkäistä uuden asian opiskelua. Myös ympäristöstä tulevat kielteiset asenteet voivat aiheuttaa kitkaa, esimerkiksi uuden opiskelua ei nähdä vanhuuteen kuuluvana. (Heikkinen & Marin 2002,130.)

Tietoyhteiskunnan kehityksen ulkopuolella jääminen voi monella tasolla syventää syrjäytymistä, tehdä digitaalista kahtiajakoa kansalaisiin. Ikääntyneet, jotka eivät voi asioida sähköisesti joko laitteen puuttumisen tai puuttuvan tunnistusvälineen vuoksi, ovat vaarassa jäädä digitaalisten palvelujen ulkopuolelle. Suomalaiset ikääntyneet ovat kiinnostuneita tietotekniikasta ja tietoteknisestä koulutuksesta, vaikka he käyttävä teknologiaa selvästi muuta väestöä vähemmän. Ikääntyneiden ja muun väestön välillä on nähtävissä digitaalinen kuilu, joka on

suuri myös ikääntyneen väestön sisällä. Digitaalisella kuilulla tarkoitetaan tieto- ja viestintäteknologian hyötyjen epätasaista jakautumista, sukupolvien välistä kuilua. Toiset ikääntyneet käyttävät aktiivisesti uusia teknologioita, toiset vierastavat niitä ja sinnittelevät mieluummin vanhojen ja tuttujen ratkaisujen varassa. (Leikas 2008.)

2.3 Kuluerastä voimavaraksi

Ikääntyneet kaipaavat selkeää ja ajantasaista koulutusta ja opastusta digitaalisten palvelujen käytössä. Ikäteknologiakeskuksen laatiman suosituksen mukaan ikääntyneet saadaan mukaan tietoyhteiskuntaan ja digitalisaatioon kuulemalla heitä palvelujen kehittämisessä, tarjoamalla riittävää tukea ja neuvontaa. Palvelujen tulisi olla myös helppokäyttöisiä ja toimintavarmoja. (Ikäteknologiakeskus 2017). Osallistalla ikääntyneet rohkeasti mukaan käyttämään tietokonetta ja älylaitteita saamme heidät kiinnostumaan myös palvelujen kehitykseen liittyvästä toiminnasta.

Järjestöt ovat vastanneet ikääntyvien tietotekniikan opastustarpeeseen kouluttamalla vertaisohjaajia nettiopastajiksi. Nettiopastajia tarvitaan myös tulevaisuudessa, mikä näyttäytyy jo nyt lukumääräisenä haasteena ikäihmisten parissa. (Sosiaalialan osaamiskeskus 2016.) Kolmannen sektorin toimijuuteen kohdistuu valtavia paineita. Ikääntyvät tulisi saada osallistumaan yhteiskunnan toimintoihin yhtä tasavertaisesti kuin ennen digitalisaation aikakautta. Osalliseksi tietoyhteiskunnasta-hanke on tavoittanut noin 600 henkilöä vuoden aikana ja heistä Lappeenrannan lähistön maaseuduilla nettiopastajina toimii 4 - 5 vapaaehtoista. Opastustoiminta perustuu vapaaehtoisuuteen, joten muutaman opastajan varaan tapahtumia ei voi jättää vaan vapaaehtoisia tarvitaan lisää. (Sosiaalialan osaamiskeskus 2016.)

Vertaisohjaaja toiminta ei tule olemaan kestävää toimintaa, tarvitaan uusia vaihtoehtoja, käytäntöjä ja ratkaisuja ikääntyneiden tietotekniikan-, sähköisten palvelujen- ja älylaitteiden käyttöön. Vertaisohjaajien etuna on samankaltainen alkutilanne tietotekniikan käytössä, sukupolvea yhdistävät muut elämän kokemukset, opastuksen rauhallisuus ja kertaaminen. Vertaisohjaajien hankkimisessa ja sitouttamisessa on ollut kuitenkin omat haasteensa, jotka puolestaan

kuormittavat loppujen lopuksi kolmatta sektoria. Lisäksi vertaisohjaajan tulee kestää vahvasti mukana teknologian, sosiaalisen median, tietoturvien kuin eri käyttöjärjestelmien kehityksessä voidakseen pystyä opastamaan toisia. Teknologian kehityksessä ja ihmisten vanhenemisessä vain muutos on pysyvää. Pysyvätkö ikääntyneet vastaaman alati kehittyvän tietoyhteiskunnan mukana tuomiin paineisiin?

2.4 Sosiokulttuurinen pääoma sukupolvien välistä kumppanuutta luomassa

Tietoyhteiskunta tarvitsee ikääntyneiden tietopääomaa kehityksessään ja päinvastoin, vuorovaikutus tulisi taata molempiin suuntiin. Miten tämä toteutuu käytännössä? ”Digitalisoidaan julkiset palvelut ” - kärkihankkeessa yksi tavoite on Tanskan mallia seuraten siirtyä käyttämään kansalaisten viranomaisasiointissa sähköistä postilaatikko paperikirjeiden sijaan tulevana vuonna. Tämä asettaa jokaiselle kansalaiselle velvollisuuden käyttää sähköistä postilaatikkoa valtion kansalaisverkkopalvelussa. Verkkopalvelu on osa sähköisten palvelujen infrastruktuuria, joka helpottaa tiedonsiirtoa eri organisaatioiden välillä ja tekee kansalaisen asiointista yksinkertaista ja turvallista. (Suomi 2017.)

Yhä koulututtuneempien sukupolvien jäädessä eläkkeelle, digitaalisen kuilun voidaan olettaa kaventuvan. Tilastot ja ennusteet Suomen ikärakenteen muutoksesta osoittavat yksiselitteisesti sen, että Suomi vanhenee. Vuoteen 2025 mennessä eläkkeelle siirtyy noin miljoona Suomen kansalaista ja yli 85-vuotiaiden määrä tulee kaksinkertaistumaan myös Euroopan 15 unionissa muutamassa vuodessa. Samalla ihmiset ovat yhä terveempiä ja toimintakykyisempiä pidempään. Tuloksena on suuri joukko aktiivisia ikäihmisiä, joiden elämäkokemus ja tietotaito ovat myös merkittävä yhteiskunnallinen vaikuttaja ja voimavara. Nämä niin sanotun kolmannen ja neljännen iän aktiiviset eläkeläiset ovat yhä valmiimpia ja halukkaampia osallistumaan yhteiskunnan eri toimintoihin ja he myös omaksuvat uutta tietoa ja taitoa vielä pitkälle eläkkeelle siirtymisen jälkeen. Useat heistä haluavat toiminnallisempaa ja enemmän itseä kehittävää aktiivista toimintaa. (Utriainen 2011, 15–16.) Aktiiviset ikääntyneet tulisi huomioida tulevaisuuden tietoyhteiskunnan suunnittelussa. Yhteiskuntamme

rakentuu yhä enemmän palvelujen kautta. Kannanotto tämän päivän palveluihin ja niiden suunnitteluun on kannanotto myös tulevaisuuteen. (Leikas 2008, 81.)

Aktiiviset ikääntyneet tulisi nähdä digitalisaatiossa voimavarana, ei kulueränä. Sosiokulttuurinen käsitys nostaa vanhenemisesta ja vanhuudesta esiin vahvuuksia sekä voimavaroja. Sosiokulttuurisen näkemyksen mukaan vanheneminen voi monessa suhteessa merkitä kasvua ja kehitystä eikä vain alenevaa suuntaa. Käsitys korostaa moninaisia tapoja vanheta ja siinä nähdään vanhuusoma) liittyvät kolmannen iän vapauksiin, vanhuuden kehitystehtävään sekä lisääntyviin elämänhallinnan kykyihin. Ikääntyneiden ympäristöstä on löydettävissä monia sosiaalisen pääoma resursseja (Koskinen 2005.)

Sosiokulttuurisessa aspektissa korostuvat ikääntymisen ja ikääntyneen arjen historiallinen, kulttuurinen ja yhteiskunnallinen taso. Ikääntynyt nähdään osana yhteiskuntaa ja yhteisöjä, jotka vastavuoroisesti vaikuttavat ikääntyneen elämään ja hyvinvointiin. Tästä näkökulmasta toimintakäytännöt suuntautuvat ikääntyneen ja yhteisöjen sekä yhteiskunnan väliseen vuorovaikutukseen. Sosiokulttuurisessa ajattelussa tarkastellaan, miten yhteiskunnan poliittiset ratkaisut, fyysinen ja sosiokulttuurinen ympäristö, instituutiot ja ikääntyneen tarvitsemat palvelut rajoittavat tai tukevat yksilön omaa toimijuutta. Muuttamalla yhteiskunnan rakenteita ja ikääntyneiden toimijuutta rajoittavia tekijöitä mahdollistetaan ikääntyneille heidän itsensä määrittämä, hyvä ja laadukas elämä. Jos ikääntynyt ei kykene tai halua olla aktiivinen toimija tietoyhteiskunnassa, niin saavutetaanko ulkoapäin tulleella aktivoinnilla sama, yhtä pitkälle kantava tulos? Onko digitaaliseen kuiluun putoaminen ikääntyneen yksilötason ongelma vai tarkastellaanko putoamista sosiokulttuurisesta näkökulmasta, jolloin pohditaan, tukeeko ympäristö ikääntyneen omaa valintaa? Toimijuutta voidaan tarkastella myös eettisesti, onko ikääntyneellä oikeus olla olematta aktiivinen ja saada silti tarvitsemiaan palveluita teknologiayhteiskunnassa? (Kairala, Kilpeläinen & Rossi 2014).

Nykyiset nuoruusiässä olevat tarvitsevat tietoa vanhenemistapahtumasta ja vanhuudesta. Tiedon ohella nuorten arvostus vanhempia sukupolvia kohtaan ylläpitää sukupolvien keskinäistä solidaarisuutta. (Nurmi ym. 2006, 260.) Sukupolvien välisessä kohtaamisessa on käytännön kuiluja Suomessa.

Kohtaamisen mahdollisuudet ovat vähentyneet 1960-luvun kulttuurisesta murroksesta ja suuresta maaltamuutosta lähtien. Nuoret muuttivat kaupunkeihin ja vanhat jäivät maaseudulle perinteisen elämän pariin. Nykyään työelämä vie suomalaisia ympäri maan, ja omiinkaan sukulaisiin ei välttämättä ole läheisiä suhteita. Suomalaiseen kulttuuriin kuuluva pidättyväisyys ja keskittyminen omista asioista huolehtimiseen eivät edistä ikäpolvien kohtaamista perheiden ulkopuolella.

3 Toimijuus- ikääntyvien valinnan mahdollisuus

Yhteiskunta ei ole itsenäinen subjekti, joka olisi olemassa keskenään vuorovaikutuksessa olevien yksilöiden yläpuolella tai heistä riippumatta. Inhimillinen olemassaolo on olemista erilaisissa sosiaalisissa yhteyksissä, ja yhteiskunta ilmentää näiden sosiaalisten suhdejärjestelmien kokonaisuutta. Yhteiskunnan subjekteja ovat yksilöiden keskinäiset suhteet, joita he tuottavat ja jotka tuottavat heitä. (Saaristo ja Jokinen 2004, 158 - 159.) Tässä opinnäytetyössä ikääntyneiden ja nuorten opastuksessa syntyneet keskinäiset suhteet ja vuorovaikutus tekevät näkyväksi sukupolvien välistä kumppanuutta. Ikääntyvien subjektina toimimisen kokemusta lisää keskinäinen suhde nuorten opastajien kanssa. Jokaisessa opastuksen vuorovaikutustilanteessa välittyy puolin ja toisin elämän historia ja erilaiset sosiaaliset yhteydet. Opastustilanne haastaa eri ikäpolvet asettumaan toistensa asemiin ja oppimaan toinen toisiltaan. Ikääntyneistä saadaan aktiivisia toimijoita, oman elämänsä subjekteja mahdollistamalla heille elämän hallinnan, digitalisaation osallistumisen kokemus nuoren sukupolven tukemana. Biggs ja Lowenstein puhuvat myös sukupolviälystä. Yhteiskunnassa tarvitaan sekä nuorempien että vanhempien sukupolvien kumppanuutta (Biggs & Lowenstein 2011.)

Toimijuudesta voidaan Ronkaisen (2012) mukaan puhua, kun on toisin tekemisen, valinnan, reflektion tai osallisuuden mahdollisuus. Toimijuudesta puhuttaessa olisi Ronkaisen (mt.) mielestä huomioitava toimijuuden toteutumisen mahdollisuuksien vastavuoroisuus. Vaikka käsitteenä toimijuus nivotaan subjektiin, ei käsite kuvaa yksilön ominaisuutta, vaan toimijuus rakentuu ja ehdollistuu sosiaalisissa suhteissa vastavuoroisena prosessina. Iäkkäälle henkilölle tarjotut

roolit, rooli toiminnan kohteena vai aktiivisena osallisena toimijana, vaikuttavat hänen ikääntymisensä mahdollisuuksiin ja kokemukseen ikääntymisestä ja itsestä. (Kasurinen 2014.) Omaan elämään vaikuttaminen tarkoittaa sitä, että yksilö kokee kykenevänsä itsenäisesti vaikuttamaan elämäänsä ja tekemään sitä koskevia ratkaisuja ja päätöksiä. Oman elämän pätevyyden tunteen säilymiseen vaikuttaa muun muassa niiden roolien aktiivinen hallinta, mitä ikääntyvien lähiympäristössään odotetaan noudattavan. (Nurmi ym. 2006,261.) Osallisuus- ja yhteisöllisyys luovat pohjaa sille, että yksilö voi kokea olevansa elämässään aktiivinen toimija joka ohjaa itse elämäänsä, tekee valintoja ja ottaa vastuuta. Toimijuus ei näy aina ulospäin käytännön puuhakkuutena, vaan tärkeintä on yksilön oma kokemus toimijuudesta ja mahdollisuudesta vaikuttaa asioihin. Usein toimijuus lisääntyy kokemuksen myötä. (Saarenheimo ym. 2014, 28.)

3.1 Ikääntyneet asiantuntijoiksi teknologian suunnitteluun ja käyttöön

Leikas Jaanan VTT:n Neat-hankeraportin ” Ikääntyvät, teknologia ja etiikka. Näkökulmia ihmisen ja teknologian vuorovaikutustutkimukseen ja –suunnitteluun ” mukaan ikääntyneiden käyttöön tarkoitetun teknologian suunnittelun tulisi tapahtua monitieteellisesti, lähtien liikkeelle ihmistieteistä. Käyttäjälähtöiseen teknologiaan ei riitä ikääntyneen rooliin kuvitellusti asettuminen, vaan onnistuneessa suunnittelussa tulee ymmärtää ikääntyneen elämä ja elämäntarina. Leikas muistuttaa eettisten kysymysten olevan olennainen osa ikääntyneille suunnatun teknologian suunnitteluprosessia. Hän tarkastelee ikääntymistä fyysisenä, psyykkisenä ja sosiaalisena prosessina myös tietoyhteiskunnan näkökulmasta. Leikas tuo esille ikääntyvien maailmaan liittyviä tekijöitä, tarkastelee ikääntyneelle suunnatun teknologian haltuun ottamisen eettisiä kysymyksiä sekä pohtii teknologian roolia hyvän elämän toteuttamisessa. Leikas korostaa, että ikääntyneet ovat kiinnostuneita ja valmiita käyttämään sekä hankkimaan uutta teknologiaa, mikäli sen käyttö tuo heille lisäarvoa ja he saavat niiden käyttöön asianmukaista opastusta. Leikas toteaaakin, että ikääntyneet ovat sitä kiinnostuneempia teknologiasta, mitä lähemmäksi se sijoittuu heidän merkitykselliseksi kokeimia elämänalueitaan. (Leikas 2008.)

Laiho tarkastelee lisensiaatin työssään tietokoneen käyttöä ikäihmisen arjessa. Työn keskiössä on ikäihmisten halu ja kyky oppia tietokoneen käyttötaitoa sekä käytön osaamisen mukana tuomia uusia mahdollisuuksia, joita tietokoneen käytön hallinta tuo mukanaan. Tutkimuksessa selvitetään miksi ikäihmiset ovat alkaneet käyttää tietotekniikkaa ja miten hyödyntävät sitä omassa elämässään? Tutkimuksessa kysytään myös, miten tietokone on laajentanut ikäihmisten elämänpiiriä ja minkälaisia käytettävyyssongelmia on esiintynyt. Haastatteluaineistona on tietotekniikan kursseille osallistuneita ikäihmisiä kahden vuoden ajalta. Tutkimuksen perusteella Laiho toteaa, että ikä ihmisillä on motivaatiota oppia tietokoneen käyttötaitoa, vaikkei se olekaan aina ongelmatonta. Motivaatiota oppimiseen lisäsi pelko ajautua tietopaisioon ja syrjäytyä yhteiskunnasta. Tietokoneen käyttötaitoisina he tunsivat olevansa tasa-arvoisia nuorempiin ikäryhmiin verrattuina ja kokivat voivansa säilyttää riippumattomuutensa sekä autonomiaansa. Erityisen vahvan ja modernin toimijan aseman heille tuntui antavan sähköpostin ja verkkopankin käyttö. Yksin asuvat kokivat tietokoneen myös seuran korvikkeena ja virtuaalimatkailu oli uusi mielenkiintoinen ulottuvuus tietokoneen käytössä. Perhesuhteita hoidettiin koneen avulla isovanhempien ja lastenlasten välillä. Käytettävyyssongelmissa Laihon mukaan nousi esille keskeisesti se, että oikean ammatti-ihmisen tavoittaminen operaattorien asiakastuessa koettiin hankalaksi ja aikaa vieväksi. Tietokoneista ei haluta luopua, koska niihin on jo totuttu. (Laiho 2011.)

Rasmusen tietojärjestelmätieteen kandidaatin tutkielman keskiössä on kansalaisen sähköinen asiointi viranomaistoiminnassa- haasteena digitaalinen kuilu. Tutkielman myötä pääsee aikamatkalle. Rasmus tarkastelee sähköisen asiointin nykytilannetta sekä tulevaisuuden näkymiä aiemmin tehtyjen tutkimuksien ja Suomen julkishallinnon tuottamien raporttien pohjalta. Rasmus keskittyy tutkielmassa sähköiseen asiointiin, tietoyhteiskuntaan ja digitaaliseen kuiluun, digitaalisen syrjäytymisen käsitteisiin. Rasmus toteaa, että Valtioneuvoston 2008 mukaan erityisesti vanhuksat tarvitsevat opastusta ja tukea uusien tieto- ja viestintäteknologiaavalmiuksien hyödyntämiseksi. Tätä varten on perustettu tuona aikana paljon erilaisia kehittämishankkeita, joita kunnissa ja vapaaehtoisjärjestöissä toteutetaan. (Rasmus 2009.) Digitaalista syrjäytymistä ehkäisemään Rasmus ehdottaa Deursenin ja van Dijkin 2009 mukaan tarjottavan kustakin

sähköisestä palvelusta kahta eri versiota, toinen edistyneille käyttäjille ja toinen yksinkertaistettu versio ikääntyville ja muille selkeyttä kaipaaville käyttäjäryhmille. Valtiovarainministeriön mukaan kansalaiset pitivät vuonna 2005 puhelinta luonnollisimpana tapana hoitaa virallisia asioita julkishallinnon kanssa. Kansalaisilla tulisi olla mahdollisuus valita asiointikanava toiveiden ja olosuhteiden mukaan. (Rasmus 2009)

Etelä-Karjalassa kerrotaan senioreiden atk-kurssit olevan täynnä. Etelä-Karjalan työ- ja asukastupayhdistyksen palveluohjaaja sai Ikäakatemia luennolta idean kurssien järjestämiseen. Nyt kurssuja järjestetään vertaisohjaajan ja apuohjaajien työpanoksella. Työ- ja asukastupayhdistys järjestää Lappeenrannassa atk-kurssuja senioreille Sammontorin asukastilassa, Lauritsalan asukastilassa, Iso Apu-palvelukeskuksessa ja Lauritsalan seurakunnan kerhotilassa maksuttomasti. Kurssien järjestämisessä on olleet yhteistyössä muun muassa Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystyö Eksote, Etelä-Karjalan Omaiset ja läheiset ry, Ehyt ry (Ehkäisevä päihdetyö) ja Etelä-Karjalan Muisti ry. (Imatralainen 2016.)

3.2 Yhteisöllisyys ikääntyvien toimijuuden tukena

Elämäntutkimus- ja ikäpolvet tutkimus- ja kehittämishanke on toteutettu vuosina 2011 – 2013 Vanhustyön keskusliitossa nimellä ”Ikäpolvien taju. Elämäntutkimus ja ikäpolvet muuttuvassa maailmassa”. Hankkeessa on pohdittu elämänmenon muutoksia, ikäpolvien välisiä suhteita ja niiden jännitteitä sekä mahdollisuuksia kaventaa ikäryhmien välisiä kuiluja tutkimuksen ja käytännön keinoin. Hankkeessa haluttiin lisätä myös käytännön keinoin eri-ikäisten ihmisten välistä kanssakäymistä ja vuorovaikutusta sekä näin edistää etenkin iäkkäiden ihmisten psykososiaalista hyvinvointia ja osallisuutta. Kansalaiskunnan tärkeä periaate on yhdenvertaisuus, minkä lisäksi tarvitaan yhdessä tekemistä ja olemista. Yhteisöllisyyden positiiviset vaikutukset, sosiaalisen pääoman ja terveyttä ja hyvinvointia lisäävästä vaikutuksesta ei ole voinut välttyä kuulemasta. Ikäpolvien välistä toimintaa luotiin Neljän polven treffit- haastekampanjalla. Kansalais- ja vapaaehtoistoiminta on kokenut pienimuotoisen uudestisyntymisen tällä vuosituhannella. Osittain 1990-luvun lama ajoi palvelun kehittämistä valtio- ja kuntajohtoisesta suunnasta vapaaehtoistoimintaan. Oli huomattu kuinka myönteisesti oma aktiivisuus vaikuttaa yksilöiden ja yhteisöjen hyvinvointiin ja taloudelliseen

menestykseen. Vapaaehtoistyöllä saatettiin tukea ja auttaa ihmisiä erilaisissa tilanteissa kasvotonta ja kalliiksi koettua julkista palvelua joustavammin ja inhimillisemmin, jopa voimaannuttaa yksilöitä oman elämänsä subjektiksi. (Saarenheimo, Pietilä, Maununaho, Tiihonen ja Pohjolainen 2014,84.)

Eloisa ikä -avustusohjelma on toteutettu vuosina 2012 – 2017. Ohjelmassa oli kaiken kaikkiaan mukana 31 järjestöjen kehittämishanketta ympäri Suomen. Hankkeiden laaja ja kirjava kohderyhmä tarjosi hyvän näkymän sekä vanhuuden monimuotoisuuteen ja arjen erilaisiin tilanteisiin. Ohjelman tavoitteena oli mahdollistaan ikääntyneiden hyvä arki tunnistamalla ihmisten omat voimavarat, vahvuudet, elämäkokemus ja näkemykset hyvästä elämästä. Keskeinen tavoite oli edistää ikäihmisten toimijuutta, osallisuutta ja yhteisöllisyyttä. Ohjelman julkaisussa painotetaan toimijuutta, osallisuutta ja psykososiaalista hyvinvointia. Hanketta rahoitti Raha-automaattiyhdistys ja sitä koordinoi Vanhustyön keskusliitto. (Pietilä ja Saarenheimo 2017.) Ohjelmaan liittyvä tutkimus tuottaa opinnäytetyön taustateoriaksi arvokasta tietoa ikäihmisten voimavaroista, toimijuudesta ja yhteisöllisyydestä tietoteknisen osaamisen lähtökohdaksi.

4 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyön tavoite on sukupolvien välisen kumppanuuden edistäminen tietoyhteiskunnassa. Tarkoitus on kehittää toimintamalli älylaitteiden opastukseen ikääntyneille.

Opinnäytetyön tarkoitus jakaantuu seuraaviin kehittämistehtäviin:

- Tuotetaan tietoa, joilla lisätään sukupolvien välistä kumppanuutta edistäviä tekijöitä
- Tuotetaan tietoa, joilla vähennetään sukupolvien välistä kumppanuutta estäviä tekijöitä
- Kehitetään kestävä toimintamalli tietokone- ja älylaitteiden opastukseen sekä sähköisten palvelujen käyttöön ikääntyville.

5 Opinnäytetyön toteutus

5.1 Kehittämisen vaiheet

Kehittämishankkeen lähtökohta on tunnistaa kehittämiskohde. Kehittämiskohde ja siihen liittyvät tekijät tulee ymmärtää. Tunnistamisen jälkeen haetaan kohteeseen liittyvää tietoa sekä käytännöstä että teoriasta. Samasta aiheesta voi löytyä paljon toisistaan poikkeavaa tietoa, jolloin tekijältä vaaditaan kykyä pystyä tarkastelemaan aihetta vain valitsemastaan näkökulmasta. Olemassa oleva kirjoitettu tieto toimii viitekehyksenä, tietoperustana hankkeen suunnittelulle ja toteutukselle. Kootulle tiedolle annetaan merkitys suhteessa kehittämishankkeeseen. Kootun taustatiedon perusteella määritellään tarkempi kehittämistehtävä ja rajataan kehittämisen kohde. Tämän jälkeen kuvataan kehittämistyöhön liittyvät prosessit ja suunnitellaan oma lähestymistapa menetelmineen. Lähestymistapa tarkoittaa laajempaa näkökulmaa, josta tutkittavaa ilmiötä lähestytään ja jossa voidaan käyttää erilaisia konkreettisia menetelmällisiä ratkaisuja. Kehittämistyössä pyritään kohteen käytännönläheiseen kehittämiseen, joten menetelmällisten ratkaisujen tulisi edesauttaa organisaation perinpohjaisen tuntemuksen lisäksi yhteisön tietämyksen jakamista ja yhteisiä tiedontuottamistapoja. Prosessin tulisi tuottaa hyödyllisiä muutoksia työelämään, joten aikaa ja resursseja tulisi suunnata prosessin loppuvaiheeseen. Koko kehittämistyön prosessin tulisi sisältää paljon pelkästään muutoksen toteuttamiseen liittyvää toimintaa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 25 -26.)

Tässä opinnäytetyössä hyödynnetään tutkimuksellista kehittämistyön prosessia mukaillen Ojasalon, Moilasan ja Ritalahden esittämää mallia. Eroa vaiheiden välillä voi olla vaikea nähdä, ja prosessissa palataan usein myös taaksepäin ja edetään edestakaisin vaiheiden välillä, ennen kuin voidaan taas edetä. Edestakaisin menevät nuolet taulukossa kuvaavat tätä prosessia. Esimerkki kehittämisprosessista on kuvattu taululukossa 1.

Vaiheet	Toiminta	Kehittämistyön peruselementit
Tunnistetaan kehittämiskohde ja määritetään alustavat tavoitteet	Ikääntyvien syrjäytyminen yhteiskunnasta, digitalisaatio ja sukupolvien erilleen kasvaminen. Tietotekniikan taitojen lisääminen ja sukupolvien välinen kumppanuus.	Järjestelmällisyys
Perehdytään kehittämis-kohteeseen	Taustakirjallisuus, olemassa olevat opastukset	Analyttisyys
Kehittämistehtävän määrittäminen ja rajaaminen	Tarpeen määrittäminen, yhteistyötahojen etsiminen	Kriittisyys
Tietoperustan laatiminen, lähestymistavan ja menetelmien suunnittelu	Yhteistyöverkosto palaverit Kehittämismenetelmien valinta lähestymistapaan.	Aktiivinen vuorovaikutus
Kehittämishankkeen toteuttaminen	Nettiopastustapahtuman järjestäminen Havainnot, teemahaastattelut ja SWOT-analyysi. Aineiston käsittely ja analyysi.	Eettisyys
Kehittämisen prosessin ja lopputulosten arviointi	Raportointi. Toimintamallin kehittämisessä huomioitavia asioita. Toimintamalli jää elämään.	

Taulukko 1. Opinnäytetyön kehittämisprosessi (mukaillen Ojasalo ym. 2015)

Opinnäytetyön kehittämistehtävänä on tuottaa toimintamalli ikääntyvien nettiopastukseen. Tarve tehtävälle tuli työelämästä, Eläkeliton Lappeenrannan paikallisyhdistykseltä. Opastuksen toimintamalli on lopputulos sukupolvien välisen kumppanuuden tukemiselle. Tutkimuksellisen kehittämistehtävän lähtökohdina on tarve kehittää toimintaa, saada aikaan muutos. Tietoinen kehittämistyö on tavoitteellista ja kohdistuu tulevaisuuteen. Siinä sovelletaan uutta tutkimuksellista tietoa ja kehitetään sekä pohditaan uusien ratkaisujen käyttöön ottoa. (Toikko & Rantanen 2009.) Tämä tutkimuksellisen kehittämistyön käytännön prosessi, nettiopastuksen mallinnos, toteutettiin syksyn 2017 aikaan.

Tulosten jakaminen, raportointi on keskeinen osa tutkimuksellista kehittämistyötä. Raportoinnin tarkoitus ei ole vain kuvata kehittämistyötä, vaan viedä sitä myös eteenpäin. Kirjallinen tekstin tuottaminen jäsentää ajatuksia ja raporttien avulla saadaan synnytettyä keskustelua ja saadaan palautetta kehittämiseen liittyen. Myös prosessin eettiset kysymykset kulkevat koko prosessin ajan mukana tekstin jäsentämisen myötä. Prosessin viimeinen vaihe on kehittämistyön arviointi, vaikka sitä tehdään koko prosessin ajan. Arviointi kohdistuu sekä kehittämisprosessiin että sen tuotoksiin. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 25 - 26.)

5.2 Aineiston keruu ja analyysi

Tämä opinnäytetyö on laadullinen kehittämistyö, jossa sovelletaan etnografista lähestymistapaa. Kehittämistyö toteutetaan kolmella eri menetelmällä. Etnografista lähestymistapaa, havainnoiteja, täydentämään käytetään teemahaastatteluja. Haastattelut täydentävät havainnoiteja sellaisista asioista, mitä havainnointi ei ole avannut tutkijalle sukupolvien välistä kumppanuutta edistävästä ja estävästä tekijöistä. Haastatteluilla tutkija pyrkii myös vahvistamaan havaitsemiensa asioiden luotettavuutta (Kananen 2017). Swot-analyysi todentaa havainnointia ja haastattelua sekä auttaa toimintamallin kehittämisessä. Triangulaatio eli useamman rinnakkaisen aineiston ja metodin käyttö tukevat toisiaan ja lisäävät tutkimuksen luotettavuutta (Anttila 2006, 223).

Tässä opinnäytetyössä on tutkimusmenetelmänä laadullinen tutkimus, jossa on tapaustutkimuksen ominaispiirteitä. Työssä sovelletaan myös etnografista lähestymistapaa. Tapaustutkimuksen ominaisuuksiin kuuluvat abduktio eli vuorovaikutus käytännön ja teorian välillä, sekä sekoitus eri aineistonkeruumenetelmiä. Tutkimuksen tarkoituksena on saavuttaa lisää ymmärtämystä kyseisestä ilmiöstä tai aiheesta. Laadullinen tutkimus tulee kyseeseen myös silloin, kun tutkittavaa asiaa tai ilmiötä ei voi määrällisesti tutkia. Creswell (2007) määrittää laadullisen tutkimuksen ominaisuuksia olevan muun muassa tutkimuksen tapahtuminen aidossa ympäristössä, vuorovaikutussuhteissa tapahtuva aineiston kerääminen, tutkittavien näkökulma ja kokonaisvaltaisen ymmärryksen luominen. (Kananen 2017, 32–34.)

Tutkimusaineisto voi olla hankittu monista eri lähteistä, esimerkiksi havainnointi tekstistä ja haastatteluista. Tutkimuksen huomio on tutkittavien näkökulmassa, merkityksissä ja näkemyksissä, jolloin tavoitteena on kokonaisvaltainen ymmärrys tutkittavasta ilmiöstä. Tutkimus on laadullinen jo sen vuoksi, että tutkittavaa ilmiötä ei tunneta, ei ole olemassa teorioita, jotka selittäisivät tutkimuksen kohteena olevan ilmiön. Laadullinen tutkimus ei pyri yleistämään ilmiötä, se pyrkii saamaan tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman syvällisen näkemyksen juuri siinä tutkimusympäristössä. Tulokset pätevät siis vain kohdetapauksessa. Laadullinen tutkimus tuottaa reaali maailmaa selittäviä uusia teorioita ja malleja. (Kananen 2017.)

Tutkittaessa uutta tai outoa ilmiötä etnografian soveltaminen on hyvä valinta, sillä se on oppimista, jossa toteutuu havainnointi ja kokeminen. Tutkittavasta ilmiöstä käytetään nimitystä kulttuuri. Kulttuurisen ilmiön rakenne, toiminta ja prosessit pyritään selvittämään havainnoin avulla. Selitys koostuu tekijöistä ja niiden välisistä suhteista ja se annetaan tutkittavien näkökulmasta. Etnografisen tutkimuksen erottaa laadullisesta tutkimuksesta kohdekulttuurin mukana eläminen. Tässä tutkimuksessa opinnäytetyön tekijä tavoittaa tutkittavan ilmiön autenttisenä, sillä olen mukana kokemassa ilmiötä. (Kananen 2017.)

Havainnointi

Tutkimuksen ilmiön havainnointi toteutettiin soveltaen autoetnografista menetelmää. Havainnointi sopii tutkimuksiin, joissa tutkitaan yksittäisen ihmisen toimintaa ja hänen vuorovaikutustaan toisten ihmisten kanssa. Havainnoinnissa on aina kysymys tutkimuskohteen ymmärtämisestä. Vuorovaikutustilanne on ainutkertainen tilanne, jolloin havainnoinnissa tutkija osallistuu usein tutkimuskohteen toimintaan enemmän tai vähemmän. (Eskola & Suoranta 2000.) Tarkkailevassa havainnoinnissa tutkija ei osallistu tutkimuskohteen toimintaan, vaan hän asettuu ulkopuoliseksi tarkkailijaksi, jolloin tavoitteena on oppia katsomalla. Anttilan mukaan tarkkaileva havainnointi sopii prokseemisen käyttäytymisen tutkimiseen erityisen hyvin. Siinä havainnoidaan miten ihmiset suhtautuvat ympäristöönsä eli miten ihmiset käyttävät ja hallitsevat tilaa ympärillään. Samalla havainnoidaan, kuinka ihmiset suhtautuvat tilassa toiseen ihmiseen. Tarkkaileva havainnointi on toimiva tapa, kun tutkijan ja tutkimuskohteen aktiivinen vuoro-

vaikutus ei ole merkittävässä roolissa tutkimuksen tiedonhankinnalle. (Anttila 2006,224.) Tässä opinnäytetyössä opinnäytetyön tekijän ja tutkittavien välinen vuorovaikutus on toisarvoista tutkimuskysymyksien kannalta. Tarkoituksena on tutkia sukupolvien välistä kumppanuutta edistäviä ja estäviä tekijöitä, joten opinnäytetyön tekijälle sopii hyvin ulkopuolisen tarkkailijan rooli tutkimuskysymystenkin valossa.

Haastattelu

Teemahaastattelut toteutettiin keskustelun omaisesti avoimilla kysymyksillä. Haastattelut perustuvat vapaaehtoisuuteen, haasteltavia ei valita etukäteen. Haastateltaviksi pyritään kysymään sellaisia henkilöitä, jotka ovat verbaalisesti lahjakkaita ja kykeneviä tuottamaan yksityiskohtaista tietoa ilmiön selittämisen tueksi. Haastattelujen avulla saadaan käyttäjälähtöinen kokemus esille opastustapahtumista. Samalla varmistetaan, että olen opinnäytetyön tekijänä havainnoinut oikeita asioita. Haastattelulla toivotaan yksityiskohtaisempaa, tarkempaa tietoa sukupolvien välistä kumppanuutta mahdollistavista tekijöistä, joten valitsemalla avoimet kysymykset suljetaan pois dikotomiset vastaukset. Haastatelluita ei tallenneta, koska aineiston tarkka litterointi ja analysointi eivät anna ilmiön selittämiseksi lisäarvoa tässä tutkimuksessa, jonka mielenkiinto kohdistuu ilmiöön, kulttuuriseen kontekstiin. (Kananen 2017.)

Teemahaastattelulle on tyypillistä, että keskustelu etenee haasteltavan ehdoilla, tutkittava kertoo vapaasti aiheeseen liittyvää kertomusta ja tutkija tekee tarkentavia kysymyksiä ja pitää keskustelun aihepiirissä. Teemahaastattelun avulla tutkija pyrkii ymmärtämään ja saamaan käsityksen tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä. Tutkimusongelmaan liittyvät, tutkijan etukäteen miettimät teemat, käydään tutkittavan kanssa keskustellen läpi. Teemat ovat yleisluontoisia ja nousevat tutkittavan ilmiön ennakkonäkemyksestä, tässä tapauksessa havainnoineista. Tutkittavilla ja tutkijalla tulee olla yhteinen kieli, jolla keskustelu voidaan toteuttaa. Haastattelu suuntautuu menneeseen aikaan ja kysymyksiä ohjaavat tutkimusongelmat. Haastatteluissa vastaan tulee kielen moninaisuus, ja se miten sanat käsitetään. Tutkijalla tulee olla kykyä lukea ja nähdä rivien välistä ja osata tarkentaa sanallisen viestinnän rinnalla kulkevaa sanaton viestintää, joka voi viestiä toista kuin puhe. Kysymys ja siihen saatu vastaus antavat pie-

nen palan ymmärrystä. Haastattelu onkin palapeliä, jossa vastaukset ovat osa kokonaisuutta. Teemahaastattelulla tutkijalle avautuu mahdollisuus ymmärtää tutkittavaa asiaa eri henkilöiden, hyvinkin erilaisina kokemuksina. (Kananen 2017.)

Swot-analyysi

World café- työskentelymenetelmässä hyödynnettiin Swot-analyysiä. Tällä tavoin saatiin isokin verkosto toimimaan ja kehittämään uutta. World café -menetelmä tukee hiljaisempien osallistujien osallistumista, ratkaisujen löytymistä hankaliin kysymyksiin sekä yhteisen ymmärryksen syntymistä. Sen avulla voidaan luoda turvallinen ja motivoiva ympäristö keskustelulle. Menetelmässä jokainen keskusteluun osallistuja voi hahmotella ajatuksiaan ja ideoitaan joko osallistumalla keskusteluun joko piirtäen tai/ja kirjoittaen. Kummassakin pöydässä oli puheenjohtaja, joka ylläpiti keskustelua ja tarvittaessa auttoi kirjaamisessa. Seuraava ryhmä lähti liikkeelle siitä, mihin edelliset olivat päässeet. (Järvensivu, Nykänen ja Rajala 2010.)

Albert Humphreyn kehittämä nelikenttämenetelmä, Swot-analyysi, on yksinkertainen työkalu niin toiminnan suunnittelussa kuin ideoinnissa, jatkokehittämissä, ongelmien tunnistamisessa, arvioinnissa kuin kehittämisessä. Swot -analyysissä kirjataan ylös (Strengths), sisäiset vahvuudet, (Weaknesses), sisäiset heikkoudet, (Opportunities) ulkoiset vahvuudet ja (Threats) ulkoiset uhat. Analyysiä tehdessä on tärkeä rajata, mitä kulloinkin arvioidaan. Analyysissä havaitaan usein, että sama asia voi olla niin vahvuus, uhka, heikkous kuin mahdollisuus. Analyysin pohjalta voidaan tehdä päätelmiä, miten heikkoudet muutetaan vahvuuksiksi ja kuinka tulevaisuuden mahdollisuuksia hyödynnetään ja miten uhkia vältetään. (Lindroos & Lohivesi 2004.) Swot -analyysillä saatiin selville keskeisiä ajatuksia ja kokemuksia nettiopastusmallin kehittämiseksi. Lisäksi analyysin tulokset toivat esille sukupolvien välistä kumppanuutta edistäviä ja estäviä tekijöitä tukemalla havainnointien ja haastatteluiden aineistoa.

Aineiston analyysi

Kerätty aineisto, havainnoinnit, haastattelut ja Swot -analyysi olivat valmiiksi yhteismitallistettu eli litteroitu samaan muotoon, tekstiksi. Litteroinnin tarkkuute-

na tässä tutkimuksessa käytettiin propositiotasoa, jolloin kirjataan ylös ainoastaan havainnon ja sanoman ydinsisältö. Litteroinnin tekee hankalaksi se, että etukäteen ei voida tietää mitä aineistosta tarvitaan ja mitä ei. (Kananen 2017,132.) Havainnoimalla kerätty aineisto ei ole ratkaisu kehittämistehtävään, vaan materiaali, jolle kehittämistyö perustuu. Havainnointien kuvaus on aineiston dokumentointia.

Analysointi vaiheen kautta rakentuu kokonaisvaltainen kuva ja ymmärrys tutkimuskohteesta Tulokset analysoitiin sisällönanalyysillä teorialähtöisesti eli aineisto luokiteltiin teemoittain tutkimuskysymysten mukaan. Aineiston analyysissä litteroitu aineisto purettiin osiin ja sen jälkeen koottiin teemoittelun avulla samankaltaisiksi kokonaisuuksiksi Teemoittelu on luokittelun kaltaista aineiston järjestämistä, mutta siinä painottuu kunkin teeman sanoma. Kyse on siis aineiston pilkkomisesta ja ryhmittelystä erilaisten aihepiirien mukaan, jolloin aineistosta etsitään tiettyä teemaa kuvaavia näkemyksiä. Teemoittelu tarkoittaa Kortteisen (1992) mukaan erittäin tiukkaa teorian ja aineiston yhteyttä (Eskola & Suoranta 2008). Analyysi syntyy pelkistämisestä, jossa havainnot yhdistetään ja syntyy tulkintoja. Yksittäisiä havainnoiteja yhdistetään laajempiin luokkiin. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015,119.). Esimerkki aineiston analyysistä on kuvattu taululukossa 2.

Sukupolvien välistä kumppanuutta estävät tekijät	Edellytykset uuden oppimiseen	Vaikea oppia
		Yhteiskunnallinen eriarvoisuus kasvaa
		Opittava elämään olemassa olevilla resursseilla. Digitalisaatio on tullut jäädäkseen.
		Uskallusta ja neuvoja tarvitaan
		Tiedon ja kokemuksen puute
		Etupäässä läheiset ei osaa neuvoa, tarpeeksi hyvin, kun osaa on vaikea neuvoa
	Yhteisen ymmärryksen puute	Ihmiset tulevat jäljessä, kehitys konkretisoituu nuoremmillekin, vaikea pysyä perässä
		Luonteenpiirre
		Kuilu nuoremmilla vanhempaa sukupolvea kohtaan
		Ymmärrystä toisen osaamattomuuteen ja asian ymmärtämiseen tarvitaan
	Yhteisen kielen puute	Toisilla voi olla vastahankaa
		Tietokoneen termejä ja kieltä on hankala ymmärtää, ei tiedä mitä tarkoittaa
		Mikä hiivatin valuutta se Bitcoin on?

Taulukko 2. Esimerkki aineiston analyysistä

Toimintaympäristön kuvaus

Opastuksessa tarvittava tila saatiin käyttöön Me-talolta. Sijainniltaan Me-talo on keskeisellä paikalla, hyvien kulkuyhteyksien välittömässä läheisyydessä Lappeenrannan keskustassa. Yhtenä opetustilana oli erillinen huone, jossa on kahdeksanhengen pöytä, hieman kauempana kolmen hengen sohva sekä kaksi yksittäistä sohvaa. Huoneessa on pieni kirjoituspöytä tavaroiden säilytystä varten sekä lisäksi muutama erillinen tuoli. Huoneen tunnelma on mukava, lämminhenkinen. Lisäksi käytettävissä oli koko Me-talon tilat, koska talo avautui kello kaksitoista yleisölle. Talon isot huonetilat tarjoavat hyvät mahdollisuudet hakea omaa, rauhallista tilaa isommallekin ryhmälle pareittain työskentelyä varten. Opastustapahtumat toteutettiin marras- ja joulukuussa 2017. Opastus tapahtui joka torstai, jolloin tapaamiskertoja tuli yhteensä seitsemän. Näistä ensimmäinen kerta on suunnittelu- ja tutustumiskerta ja viimeinen palaute- ja yhteenveto kerta.

Tässä opinnäytetyössä on kaksi kohderyhmää, joista toinen on ikääntyneet, yli 65-vuotiaat. He ovat opinnäytetyön tilaajan, Eläkeliiton Lappeenrannan paikallisyhdistyksen jäseniä. Heille neuvotaan tietokoneen tai/ja muiden älylaitteiden käyttöä. Käytän heistä käsitettä opastettava. Toinen kohderyhmä on nuoret, tässä tutkimuksessa he ovat 15 – 33 vuotiaita. He opiskelevat ammattitutkintoa ammattiopistossa, ammattikorkeakoulussa tai oppisopimuksella. He neuvovat, tukevat ja ohjaavat ikääntyneitä erilaisten älylaitteiden käytössä. Heistä käytän käsitettä opastaja

Keskeinen yhteistyökumppani käytännön järjestelyiden kannalta on Me-säätiö ja Lappeenrannan Me-talon koordinaattori. Hän toimi myös talossa olleiden opiskelijoiden, opastajien, yhteyshenkilönä. Me-säätiön toiminnan tavoitteena on vähentää Suomessa lasten, nuorten ja perheiden eriarvoistumista ja syrjäytymistä. Me-säätiön mukaan jokaisella nuorella tulisi olla perhetaustasta huolimatta tasavertaiset mahdollisuudet turvalliseen kehitykseen ja kasvuun sekä hyvään elämään. Säätiö tukee tämänkaltaisia yhdenvertaisuutta edistäviä hankkeita. (Me-talo 2017.) Yhteistyökumppaneita ovat opastajina toimivien nuorten koulut. Lehtorit toimivat yhdyshenkilönä Saimaan ammattiopistosta.

6 Sukupolvien välinen kumppanuus

6.1 Kumppanuutta edistävät tekijät

Haastattelu on tehty teemahaastatteluna kahdelle ikääntyneelle opastettavalle ja yhdelle opastajalle, joka edusti opastajien vanhempaa sukupolvea. Haastattelun teemat koskivat digitalisaatiota ja tekniikan kehitystä sekä kehittämisideoita opastusmallista. Vastauksissa ei ole eritelty opastajia ja opastettavia. Haastattelun aineistosta sukupolvien välistä kumppanuutta lisääväksi tekijäksi saatiin hyödyt ja myönteinen suhtautuminen.

Opinnäytetyön tarkoitus oli tuottaa tietoa sukupolvien välistä kumppanuutta edistävästä tekijöistä. Havainnoinnin aineistosta kävi ilmi, että sukupolvien välistä kumppanuutta edistäviä tekijöitä ovat kohtaaminen, empatiakyky ja ympäristö- ja ilmapiiri.

Kohtaaminen

Merkityksellisiä ilmaisuja kohtauksissa olivat vuorovaikutus, kunnioitus, huumori, innokkuus ja onnistuminen. Vuorovaikutus opastajien ja opastettavien kesken oli vapautunutta ja asiallista. Vapautuneisuus tuli ilmi eritavoin eri ikäisten opastajien välillä. Koin, että elämänkaaren ääripäiden, nuorten (15 - 17 vuotiaat) ja ikääntyneiden vuorovaikutuksessa ei ollut havaittavissa samankaltaisia jännitteitä, kuin varttuneempien opastajien ja ikääntyvien välillä. Nuoret poistivat jännitteet omalle kulttuurilleen tyypillisellä, eloisalla puhutavalla.

Hieman varttuneempien opastajien ja ikääntyneiden opastettavien välinen vuorovaikutus saattoi sisältää jännitteitä. Varttuneemmilla opastajilla oli elämäkokemuksen myötä kehittynyt omalle kulttuurilleen tyypillinen asenne ja arvostus vanhempaa sukupolvea kohtaan. Heidän tuli toimia ja käyttäytyä niin sanotusti odotusten mukaan, ikäiselleen sopivalla tavalla. Välittömillä ja eloisilla nuorilla ei ollut vastaavanlaisia odotuksia itsensä suhteen. Nuorten kunnioitus ikääntyneitä opastettavia kohtaan tuli esille heidän hyvissä ja kohteliaissa käytöstavoissa. Esimerkkinä tervehtiminen, kahvin/tarvittavan tavaran hakemisena, silmiin katsominen keskusteltaessa, aito kuunteleminen ja hyvästely. Tulkitsin myös positiivisen viestinnän sävyn ja asioiden selvittämisen halun kunnioitukseksi.

Huumori ja nauru, leikkimielisyys opastettavan kotona tapahtuneen- tai opastajan näppäilyvirheestä kuuluivat tiiviinä osana opastukseen. Myös elettyä elämää ja arjen kuulumisia jaettiin luontaisena osana opastusta. Usein sävytetyt kerronnat ja tilannekomiikat saivat aikaan hyvää mieltä ja naurua. Huumoria tuotti myös se, että opastettavat kertoivat kotiin päästyään unohtaneensa opastuksessa käytyjä asioita. Opastuksen anti palasi mieleen myöhemmin kotona pala kerrallaan.

Innokkuus opastukseen oli opastettava- ja opastajalähtöistä. Innokkuus vaikutti olevan myös yksi tekijä opastettavien mahdollisen vastahankaisuuden voittamiseen. Opastettavat olivat innokkaita omaksumaan uutta tietotaitoa pysyäkseen kehityksen perässä. Heillä oli vahva ja itsenäinen toimijuus opastustilanteessa. Opastaja seurasi sivusta ja kertoi mitä piti tehdä. Haastavassakaan tilanteessa, missä esimerkiksi ikkunat saattoivat kadota näytöltä, opastettava ei luovuttanut, vaan halusi omatoimisesti neuvojen avulla päästä takaisin alkuperäiseen tilaan. Onnistuminen tuli ilmi opastettavan oppimisen riemuna, ryhmässä jaettuna ilona ja puheena haasteiden voittamisesta. Nuoret opastajat (15-17vuotiaat) osallistuivat estottomasti tähän voiton riemuun.

Empatiakyky

Sukupolvien välistä kumppanuutta lisäävä tekijä on opastajan empatiakyky. Uuden asian opastaminen ikääntyneelle asettaa monenlaisia vaatimuksia opastukseen. Lisäksi nuoren opastajan tulee ymmärtää iän mukana tuomat oppisen hidasteet ja haasteet. Kasvava sukupolvien välinen kumppanuus vaatii opastajalta kykyä asettua samaan lähtökohtaan, yhteinen uuden oppiminen, joustavuutta, kannustusta ja kertausta. Tuli ilmi, että opastajan myötäeläminen opastettavan kanssa, asettuminen opastettavan kerronnan myötä lankapuhelinsukupolven asemaan, edistää sukupolvien välistä kumppanuutta.

Ensimmäisten lankapuhelimien tuleminen kylään ja sen vaikutus silloiseen arjen elämään konkretisoi nuorelle vieressä istuvalle opastajalle hyvin opastettavan elämäntulkua teknologian kehityksen rinnalla. Näin opastajan oli helpompi asettua opastettavan asemaan. Opastajat olivatkin muutaman kerran opastettavan tilanteessa konkreettisesti. Muutamat opastettavat asiat, kuten Kanta-

potilasrekisterin käyttö, tekstinkäsittely- ja taulukkolaskentaohjelmat ja kuvien siirto kamerasta vei opastajan opastettavan tilanteeseen. Näissä tilanteissa tappio kääntyi voitoksi. Opastaja ja opastettava alkoivat hakea yhdessä tietoa uudesta, molemmille vieraasta asiasta. He opiskelivat sukupolvet yhdistävän kumppanuuden teemalla asiaa myös seuraavilla opastuskerroilla. Uuden oppimista tapahtui vertaistuen avulla niin opastajien että opastettavien kesken myös ristiin.

Opastajilta vaadittiin joustavuutta, kykyä sopeutua opastustilanteeseen. Opastajan kontekstiin sopiva rauhallinen olemus ja levollinen kehonrytmi antoivat opastettavalle tilan opetella uutta. Opastajan joustavuus tuki tätä. Myös opastettavien joustavuus nousi esille taitona sopeutua nuoren opastajan ajatusmaailmaan ja opastukseen. Opastettavien joustavuus, tässä tilanteessa näyttäytyi ymmärtävyytenä, tuli ilmi esimerkiksi tilanteissa, joissa nuoren opastajan vahvuuksiin ei kuulunut opastettavaksi pyydetty ohjelma/asia. Opastettavalta vaadittiin joustavuutta antaa opastajalle aikaa selvittää asiaa.

Nuoret opastajat olivat ahkeria rohkaisemaan ja kannustamaan opastettavia. Toisinaan opastettavan epäusko omaan oppimiseen ja muistamiseen tuli vahvana esille opastustilanteessa puheen muodossa. Opastajilla oli luottamusta ja uskoa yhdessä selviämiseen. Opastajien äänensävy ja kehon viestintä tukivat sanallista kannustusta ja rohkaisua. Opastajat saattoivat kertoa esimerkkejä omasta elämästään. Jokin oppiaine koulussa on ollut heille erityisen vaikeaa ja he ovat oppineet sen, joten miksi ikääntynyt ei oppisi uutta ohjelmaa tietokoneesta tai netistä. Nuorten kokempuheissa tuli esille asenne ja motivaatio heidän oman oppimisensa esteinä. He kertoivat ääneen, että opastettavalla ei ole tällaisia esteitä, joten he oppisivat asian varmasti. Rauhallisen ja maltillisen opastajan kanssa oli helppo *kerrata asioita ja toistaa* vaikeaksi koettua toimintaa opastuksen aikana. Jatkuva kertaaminen ja asioiden toistaminen maltillisen opastustahdin lisäksi tukivat sukupolvien välistä kumppanuutta. Käsien käyttö opastuksen tukena täsmensi opastajan puhetta. Opastettavan oli helppo toistaa asia muistamisen tueksi, kun tiesi tarkkaan mitä kohtaa tai painiketta näytöltä opastaja oli tarkoittanut.

Ilmapiiri

Lähestymiskulmana ympäristöön käytän opastuksen toteuttamiseen liittyviä fyysisiä tekijöitä. Vallitsevaa ilmapiiriä havainnoin kulloisen opastuskerran tiimoilta ja yhdistin havainnot. Merkittäviksi sukupolvien välistä kumppanuutta edistäviksi ilmapiirin tekijöiksi nousivat opastettavälähtöisyys, tunnelma ja taitava opastaja. Opastusympäristöön ja osaltaan ilmapiiritekijöihin vaikutettiin opastustapahtuman ulkopuolella. Opastettavien mahdollisuudet osallistua opastukseen huomioitiin erittäin hyvin jo suunniteltaessa opastuskertojen ajankohtaa, kestoa ja määrää. Toiveet pyrittiin sovittamaan suunnitellun tilan vapaana olemiseen. Opastusta sai myös nonstop-periaatteella mahdollisuuksien mukaan pieniin ongelmiin. Tarkoituksena oli osallistaa mahdollisimman moni ikääntynyt mukaan.

Kaksi datanomiopiskelijaa teki kotikäyntejä yhdellä opastuskerralla. Opastettavat ottivat kotikäyntimahdollisuuden vastaan erittäin toivottuna opastustapana esimerkiksi tulostuslaitteiden ja nettiyhteyksien pulmien vuoksi. Opastettavien sekä opastajien osallistuminen oli vapaaehtoisuuteen perustuvaa ja joustavaa. Opastettavan ei tarvinnut olla koko opastusaikaa paikalla. Nuoremmat opastajat pystyivät vuorottelemaan opastuksessa oman koulun oppituntien mukaan. He suunnittelivat keskenään ketkä ovat paikalla, milloinkin. Opastajat saivat myös poistua, ellei heitä tarvittu. Opastus sopeutettiin heidän päätoimensa, opiskelun, mukaan. Tämä vapaamuotoisuus vaikutti osaltaan positiiviseen ilmapiiriin syntymiseen. Tunnelma opastuksissa oli vapautunut, lämmin ja iloinen. Kahvitarjoilu toi luonnollisen tauon opastukseen ja lisäsi opastuksen kesken tapahtuvaa vuorovaikutusta niin opastajien kuin opastettavien kesken.

Taitavat opastajat toimivat oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti. Tämä tuli esille opastajien vaihtumisessa. Sama opastaja jatkoi vain erityisissä tapauksissa seuraavalla kerralla saman opastettavan kanssa. Opastuskertojen myötä opastettavien ja opastajien välille oli syntynyt luottamus, esimerkiksi kerronta omasta arjesta ja aktiviteeteista toi avoimuutta ilmapiiriin. Lapsiperheen arki-aamujen pukeutumisen haasteet opastettavan aamussa saivat opastettavan muistelemaan omaa elämää pienten lasten kanssa tai työhistoriaa. Avoimen ja luottamuksellisen ilmapiirin mahdollisti omalta osaltaan se, että opastettavat olivat allekirjoittaneet nettiopastajan tietosuoja- ja vaitiolomakkeen. Lomakkeen tie-

dot ja sitoutuminen kerrottiin opastettaville heti ensimmäisellä opastuskerralla, sekä aina uudelle opastettavalle hänen aloittaessaan. Taitava opastaja lisäksi oikeudenmukaisuutta myös sillä, että selvitti etukäteen mahdollista hänelle vierasta aihepiiriä seuraavaa opastuskertaa varten. Aina ei saatu tuloksia aikaan, mutta kaikki ongelmat ratkottiin. Taitaja opastaja myös tarkkaili omaa toimintaansa opastuksen aikana ja mukautti opastustyyliään vastaamaan opastettavan tarpeita. Tämä tuli ilmi muun muassa puheäänien korottamisena, hitaampana puheena sekä tietotekniikan termien täsmällisenä selittämisenä. Havaittiin myös oppivaa opastamista missä opastaja oppi toistamaan ja kertaamaan uuden opetellun asian. Selkeä jäsenitys ja asian välitön puiminen tukivat opastettavaa muistamaan asian.

Hyödyt

Kaikki haastateltavat suhtautuivat digitalisaatioon ja tekniikan kehitykseen myönteisesti. Digitalisaation kerrottiin tehneen paljon hyvää elämälle. Koin, että he hyväksyivät puheissaan väistämättömän kehityksen ja halusivat pysyä siinä mukana parhaalla mahdollisella tavalla.

suhteessa toisiin ollaanhan me jäljessä varmaan, mut pärjätään

Uusi tapa toimia älylaitteiden avulla auttoi arkea helppokäyttöisyydellään. Tekniikan kehitys koettiin hyvänä, jonottaminen puhelinpalveluissa tai pankeissa koettiin osaksi historiaa. Sähköpostin lähettämistä ja pankkipalvelujen käyttöä kuvattiin helpoksi. Tiedonhaku Googlesta oli myös vaivatonta. Sukupolvien välistä kumppanuutta edistävät vahvasti opastettavien asenne yleistä digitalisaation kehitystä ja arkea helpottavia älylaitteita kohtaan.

Myönteinen suhtautuminen

Haastattelussa nuorten opastajien ja ikääntyneiden opastettavien kohtaaminen ja vuorovaikutus tulivat esille voitettuna haasteena. Kohtaamiseen saattoi näin ollen liittyä jännitteitä vallitsevan yleisen asenteen vuoksi. Nuorten todettiin olevan tavallisia nuoria ja heidän auttamishalua ikääntyneitä kohtaan arvostettiin. Tavallisia heistä tekivät muun muassa halu kouluttautua ja hankkia työpaikka.

Asenne yhdistettiin tekniikan kehityksen lisäksi myös sukupolvien kohtaamiseen, nuorten ja ikääntyneiden kanssakäymiseen. Tekniikan kehityksen koettiin yhdistävän ihmisiä, sillä niin ikääntyneiden kuin nuorten ajateltiin kamppailevan samojen haasteiden parissa:

tietotekniikka ei erota ihmisiä

ihminen ihmiselle, vaikka ollaan eri sukupolvista

Opastajina toimivia nuoria arvostettiin sitä, että he hyväksyvät vanhemman sukupolven ja haluavat vapaaehtoisesti auttaa opastettavia. Todettiin, että suurin osa tämän päivän nuorista on loppujen lopuksi aivan tavallisia nuoria. Nuorilla koettiin olevan ymmärrystä tietotekniikkaan sekä heidän vahvuutenansa sanottiin olevan tietoturvan hallitseminen.

6.2 Kumppanuutta estävät tekijät

Opinnäytetyön tarkoitus oli tuottaa tietoa sukupolvien välistä kumppanuutta estävistä tekijöistä. Haastattelun aineistosta kävi ilmi, että sukupolvien välistä kumppanuutta estäviksi tekijöiksi luokittelussa nousivat edellytykset uuden oppimiseen, yhteisen ymmärryksen ja yhteisen kielen puute. Nämä ovat viitteitä sukupolvien välillä vallitsevasta kuilusta, kahden täysin erilaisen kulttuurin kohtaamisesta.

Kulttuurin käsite on laaja ja sillä on erilaisia tasoja. Kulttuurilla tarkoitetaan Trenholmin ja Jensenin (1996, 368 -369) mukaan arvoja ja uskomuksia, normeja ja tapoja, sääntöjä ja koodeja, jotka määrittelevät sosiaalisesti joukon ihmisiä yhteen ja saavat aikaan yhteisyyden tunteen. Kulttuurin kautta saamme vastauksen siihen, keitä me olemme ja miten elämme, peilaamme sen kautta myös menneisyytemme ja tulevaisuutemme. Yksilötasolla kulttuuri vaikuttaa persoonallisuuden peruspilareihin, asenteisiin ja moraaliin. (Siitonen 2009.)

Edellytykset uuden oppimiseen

Tietotekniikka koettiin vaikeaksi opittavaksi, joka vaikutti osaltaan asenteeseen. Huonona pidettiin sitä, että tekniikan kehityksen myötä yhteiskunnallinen eriarvoisuus kasvaa. Samaan aikaan muisti ei parane, ja eriarvoisuus kasvaa enti-

sestään. Muistin tukemiseksi kotona pitää olla tietokone auki koko ajan, että voi tuputtaa tietoa aivoihin. Oma tiedon- ja kokemuksen puute koettiin vaikuttavan asenteeseen. Opastettavat kertoivat tarvitsevansa uskallusta ja neuvoja, jotta he kykenevät ja oppivat elämään olemassa olevilla resursseilla. Tietotekniikan ja älylaitteiden hyväksyttiin tulleen pysyväksi osaksi arkea. Läheisten apua ja tukea olisi tarvittu monta kertaa mutta koettiin, että läheiset eivät osaa neuvoa ja opastaa. Läheiset ratkovat pulmat tietokoneella itse osallistamatta ikääntynyttä prosessiin. Tämä alentaa opastettavan itseluottamusta omaa oppimista ja tietotekniikan hallitsemista kohtaan. Opastettavat ajattelivat, että läheisten on vaikea neuvoa ja opastaa heitä siksi kun he hallitsevat oikein hyvin tietotekniikan ja älylaitteiden käytön.

Yhteisen ymmärryksen ja kielen puuttuminen

Sukupolvien välinen kuilu voi muodostua yhteisen ymmärryksen ja kielen haasteeksi. Tämä oli havaittavissa etenkin yhden sukupolven ylittävässä kohtaamisessa, aivan nuorten (15 – 17 vuotiaiden) ja ikääntyneiden välillä. Kulttuurin kehittyessä myös kieli kehittyy ja englannin kielen osuus nuorten arjen puheessa on kasvanut digitalisaation luomien mahdollisuuksien myötä. Kulttuurierojen vaikutusta lievensi opastettavien käsitys omasta kielitaidottomuudesta ja toisaalta tieto nykynuorten kielitaidosta sekä tietokonekielen vaatimuksista. Haastattelussa nostettiin esille tietokonekielen termien ja käsitteiden haastava ymmärtäminen. Nuorten käyttämät vieraskieliset termit sujuvana osana suomen kieltä olivat vieraita opastettaville. Nuorten puheessa nämä termit olivat arkipäivää. Esimerkkinä tietokonekielen ymmärtämisestä opastettavan kybervaluutan ihmettely:

Mikä hiivatin valuutta se Bitcoin on?

Tekniikan kehitys konkretisoituu nuoremmillekin siten, että heidän on vaikea pysyä kaiken kehityksen mukana. Toisaalta taas opastajalta tarvitaan ymmärrystä opastettavan osaamattomuuteen ja asian ymmärtämiseen. Opastettavien sukupolvella voi olla vahva vastahanka turvallisten omaksuttujen toimintamallien muuttamista kohtaan. Nuorten puolestaan on vaikea ymmärtää aikaa ennen internetiä, tietosanakirjojen ja kirjaston varassa olevaa tiedonhankintaa. Suku-

polvien välistä kumppanuutta estävä tekijä voi olla opastettavan ja opastajan luonteenpiirre, vastahanka sekä maailmanmenon kehitystä- että nuorta sukupolvea kohtaan. Opastukseen osallistuneet ikääntyneet opastettavat olivat voittaneet mahdollisen vastenmielisyyden ajan kehitystä kohtaan.

Havainnointiaineiston perusteella sukupolvien välistä kumppanuutta estäviksi tekijöiksi saatiin vuorovaikutusta heikentävät tekijät ja liian suuret odotukset. Vuorovaikutusta heikensivät turhautuminen, levottomuus, kertauksen pyytäminen, opastajan nopea puhetyyli ja tauotuksen tarve. Havaittiin opastettavissa turhautumista, kun he joutuivat odottamaan apua, esimerkiksi toiselta kyseessä olevan asian osaavalta opastajalta. Vastaavasti myös ilman opastajaa jääneessä opastettavassa oli havaittavissa turhautumisen merkkejä. Aktiivinen opastusai-ka oli tunnista puoleentoista tuntiin ja he halusivat käyttää ajan tehokkaasti hyödyksi. Opastettavissa turhautumista ei ollut havaittavissa kovin usein. Nuorissa opastajissa oudon, opastettavan asian äärellä turhautumista ilmeni lähes jokaisella opastuskerralla.

Liian suuret odotukset liittyivät sekä opastettavien että opastajien odotuksiin. Havainnoin kuulemani ja näkemäni perusteella, että opastettavat olettivat nuorten opastajien hallitsevan opastettaville tärkeät ohjelmat, kuten Officen tekstin-käsittely- ja taulukkolaskenta ohjelmat, sekä terveydenhuollon Kanta rekisterin. Nämä ohjelmat olivat keskeisiä työkaluja ikääntyneille opastettaville, joita taas nuorempi sukupolvi ei ollut käyttänyt kuin satunnaisesti tai ei ollenkaan. Opastettavat alkoivat helposti kiintyä hieman vanhempiin opastajiin ja olisivat toivoneet heidän apuaan seuraavalla kerrallakin. Tasapuolinen ja tarvekohtainen osaamisen jakaminen saattoivat aiheuttaa opastettavissa mielipahaa. Olin havaitsevinani opastettavassa nonverbaalista pettymystä, kasvojen ilmeistä, katseesta ja olemuksesta huolimatta opastettavan positiivisesta sanallisesta ilmaisusta huolimatta.

Opastajilla ja opastettavilla oli nähtävissä sosiaalista painetta osaamiselle ja odotusten täyttämiseksi. Opastuskertojen ulkopuolella tapahtuneessa opastettavien infokerrassa ei asetettu vaatimuksia osaamisen tasolle. Nuoret opastajat eksyivät helposti aiheesta ollessaan epä mukavuusalueella. Tämä herätti opastettavissa pettymystä ja pyynnön palata takaisin kyseessä olevan ohjelman pa-

riin. Aivan nuoret opastajat eivät kokeneet tarvitsevansa opastettaville tärkeitä ohjelmia arkipäivässään. Hieman varttuneet opastajat hallitsivat ainakin tekstinkäsittelyohjelman hyvin ja taulukkolaskennan tyydyttävästi. Ryhmän paine saattoi olla yksi opastettavien osaamisen odotuksiin liittyvä tekijä, vaikka puheissaan he olivat armollisia oppimisesta itselleen ja toisilleen jo iän vuoksi. Samalla tavalla ryhmän paine vaikutti hieman varttuneempien opastajien osaamiseen ja kerrontaan omista taidoista. Keskusteluissa heidän kanssaan koettiin ehkä hieman häpeää, kun ei hallittu opastettaville tärkeitä ohjelmia odotusten mukaan. Nuorimmat opastajat saattoivat hieman ulkoistaa itsensä Officein tekstinkäsittely- ja taulukkolaskenta ohjelmista. Koulussa heillä käytetään verkossa toimivaa, Google Docsia, joka on hyvin samankaltainen kuin Word, jota he vierastivat ehkä suhteettoman paljon.

6.3 Nettiopastuksen toimintamallin kehittäminen

Nettiopastuksen toimintamallissa tulee vahvistaa positiivisia kokemuksia tietoyhteiskunnan hyödyistä ja sukupolvet yhdistävästä opastuksesta. Opastaminen koettiin nuorten velvollisuudeksi mahdollistaa ikääntyneiden tasa-arvoinen yhteiskuntaan osallistuminen. Uusiin ihmisiin tutustuminen nähtiin opastuksen positiivisena vaikutuksena. Opastus sai opastajassa aikaan hyvän ja hyödyllisen olon. Opastusta aloitettaessa opastettavat ja opastajat olivat toisilleen tuntemattomia. Opastajista osa tunsu toisensa esimerkiksi saman luokan tai saman työelämänharjoittelupaikan kautta. Opastettavat tulivat pääsääntöisesti Eläkeliiton kautta ja olivat keskenään jo tuttuja toisilleen. Opastajia kiiteltiin paljon opastukseen ryhtymisestä. Nuoret saivat paljon kiitosta siitä, että heillä riitti ymmärrystä, vaikka aina asiassa ei päästy eteenpäin. Yksilöopetus koettiin tarpeelliseksi.

Opastuksen suunnittelu yhdessä opastettavien kanssa oli kannattavaa. Se innosti opastettavia osallistumaan opastuksiin. Opastuksen rajallisten resurssien vuoksi Eläkeliiton paikallisyhdistyksen puheenjohtaja koordinoi kerrallaan paikalle viisi opastettavaa. Luodaksemme mahdollisimman monelle mahdollisuuden osallistumiseen vaihdoimme osallistujia tasapuolisuuden ja oikeudenmukaisuuden nimissä. Opastusta ei jätetty kesken kenenkään kohdalla, vaan asiat saatettiin loppuun. Opastajat ilmoittivat opinnäytetyön tekijälle ketkä viisi heistä tulee kuhunkin opastuskertaan. Opastettavien aikatauluihin vaikutti vahvasti

heidän aktiivinen järjestöelämä. Yleisesti ottaen, ikääntyvien opastettavien kohdalla voidaan tavata päinvastaista lähtökohtaa. Opastukselle on aikaa, mutta asenne ja motivaatio vesittävät opastuksen. Havaittiin opastuksessa myös viitteitä siitä, että ikääntyneen osaamattomuuden tunnustamista ja sen kohtaamista vieraan ihmisen kanssa saatetaan vältellä painottamalla keskustelu arkisimpiin asioihin, omiin vahvuuksiin arjessa.

Opastajien näkemys ikääntyneistä muuttui positiivisemmaksi ja ymmärrys heitä kohtaan kasvoi. Opastuksen koettiin tuottavan oivalluksen elämyksiä niin opastajille kuin opastettaville. Ikääntyneet kertoivat oppineensa nuorten avulla uusia käyttötarkoituksia tietokoneelle ja älylaitteille. Nettiopastus mahdollisti arkisen kohtaamisen eri sukupolvien välillä. Yhteisymmärryksen koettiin lisääntyvän eri sukupolvien kohtaamisen myötä. Samoin nuorten näkemys ikääntyneistä muuttui positiivisempaan suuntaan. Opastajat toivat nuorekasta meininkiä opastustilanteeseen. Heidän läsnäolonsa koettiin mukavaksi ja virkistäväksi, jopa innostavaksi. Oma opastaja mahdollisti opastettavan henkilökohtaisten ongelmien ratkaisun tietokoneella. Positiivisuutta opastukseen loi nuorten välittömyys ikääntyneitä kohtaan.

Opastuksen koettiin tuottavan uuden kokemisen ja oivalluksen elämyksiä niin opastajille kuin opastettaville. Opastus sai opastajassa aikaan hyvän ja hyödyllisen olon. Toisaalta opastaminen koettiin nuorten velvollisuudeksi mahdollistaa ikääntyneiden tasa-arvoinen yhteiskuntaan osallistuminen. Uusiin ihmisiin tutustuminen nähtiin opastuksen positiivisena vaikutuksena. Opastettavat ja opastajat olivat toisilleen tuntemattomia opastuskertojen alkaessa. Opastettavat tulivat pääsääntöisesti Eläkeliiton kautta ja olivat keskenään jo tuttuja toisilleen. Opastajia kiiteltiin paljon opastukseen ryhtymisestä sekä siitä, että heillä riitti ymmärrystä, vaikka aina ei päästy asiassa eteenpäin.

Uuden oppiminen ja oman osaamisen kertaaminen koettiin vahvaksi. Toisaalta nuoret innostivat ja tartuttivat nuorekkaan menon opastettaviin. Nuorten välittömyys ikääntyneitä kohtaan kohotti tunnelmaa ja lisäsi huumorinkäyttöä opastuksessa. Opastajien koettiin suhtautuvan hyvin opastettaviin, vaikka he ovatkin jo heidän isovanhempien ikäisiä. Suuren ikäeron vuoksi samaistuminen opastettavan rooliin kuitenkin koettiin hankalaksi. Opastajista osa havaitsi omat aja-

tukset tietokonetta- ja älylaitteita käytettäessä niin rutinoituneeksi, että opastuksen pukeminen sanoiksi oli vaikeaa.

Haasteena sukupolvet yhdistävässä opastuksessa koettiin eri sukupolvien erilaiset käyttötarpeet tietokoneelle ja älylaitteille. Tietokonekielen, käsitteiden ja termien, opiskelua olisi toivottu. Nimikkeiden tuntemattomuus nähtiin esteenä asian ymmärtämiselle. Sukupolvien kohtaaminen tietokone- ja nettiopastuksen äärellä koettiin hyväksi niin yksilö- kuin yhteiskunnallisella tasolla. Ikääntyneet voivat ajatella nuorten hallitsevan stereotyyppisesti kaikki tietoyhteiskunnassa tarvittavat, laajat taidot tietotekniikan perusteista tietoturvaan saakka. Tasavertaisuus yhteisen haasteen äärellä nosti ikääntyneiden onnistumisen kokemuksia ja uskoa omaan oppimiseen. Tämä tuli esille heidän puheessaan nuorille ja vertaisilleen esimerkiksi huumorin teemalla omien taitojen kartuttamisesta. Suurin este myönteiselle suhtautumiselle ja hyötyjen saamiselle opastuksesta voi osittain olla ikääntyneen omien tietojen ja taitojen vertaaminen toisten taitoihin. Ikääntyneen omissa ajatuksissa nämä voivat saada suhteettoman suuret mittakaavat. Myös ikääntymiseen liittyvät luonnolliset muutokset koettiin oppimisen hidasteena.

Toimintamallia kehittäessä olisi hyötyä lisätä tietoa ikääntymisen muutoksista niin nuorille kuin ikääntyville itselleen, esimerkiksi uuden oppimisen merkeissä. Ikääntyneet ja nuoret tulisi osallistaa opastuksen järjestämiseen jo suunnitteluvaiheessa. Opastajien tulee hallita vahvasti ikääntyneille tavalliset ohjelmat ja sovellukset, kuvien siirtäminen ja sosiaali- ja terveystalvelujen käyttö sekä tietoturva-asiat. Opastuksen tulee olla opastettavalähtöistä, joustavaa ja sen tulee huomioida ikääntyneen opastettavan erityistarpeet, kuten tauot ja muistiinpanojen kirjoittaminen. Opastustilanne tulee olla rauhallinen ja opastajan tulee kiinnittää huomio verbaaliseen ilmaisuun. Vain yksi opastaja neuvoo kerrallaan yhtä opastettavaa. Ikääntyneille tarvitaan tämän opinnäytetyön perusteella yhteistä, käytännönläheistä opastusta perusteista, ohjelmista ja Internetin erilaisista käyttömahdollisuuksista. Opastuksen voisi järjestää perustuvanlaatuksena ja selkokielistä asiantuntijoiden antamana ryhmäopastuksena jonka jälkeen asioita käsiteltäisiin yksilötasolla samojen asianhallitsevien opastajien kanssa. Tämän ryhmätyyppisen koulutuksen rinnalla tulee ehdottomasti olla yksilölähtöistä,

joustavaa opastusta ikääntyvän henkilökohtaisten tarpeiden mukaan. Ikääntyneet vertaisopastajat ja nuoret opastajat voisivat tehdä yhteistyötä, sillä kumpikaan ryhmä ei yksinään riitä vastaamaan tämän hetken opastustarpeeseen tällaisenaan. Tarvittaisiin radikaali muutos, jotta nuoret voisivat ottaa opastuksen vastuulleen. Tämä tarkoittaisi esimerkiksi sitä, että koulut osallistuisivat läpi lukuvuoden säännöllisesti ikääntyvien opastuksen järjestämiseen.

7 Pohdinta

Sukupolvet yhdistävässä opastuksessa haasteet, opastamisen sanoittamisen vaikeus ja omien ajatusten rutinoituminen tietokoneen sekä älylaitteiden käytössä tulee kääntää sukupolvien väliseksi kumppanuuden vahvistajaksi. Opastettavien kielen rikastaminen tietotekniikan termeillä ja käsitteillä tuo nuorekasta meininkiä heidän arkeensa ja keskinäiseen ajatusten vaihtoon.

Toimintamallia kehittäessä tulee ottaa huomioon sukupolvien kulttuurierot, jotka tässä opinnäytetyössä kulminoituivat vuorovaikutusta heikentäviin kulttuurillisiin eroihin sekä yhteisen ymmärryksen ja kielen puuttumiseksi. Kielessä tuli esille niin nykynuorten käyttämän kielen erilaisuus kuin tuntemattomat tietotekniikan termit. Opastettavan vahva osaaminen itselle tutuissa ohjelmissa ja sovelluksissa tuli esille opastuksen sanoittamisen vaikeutena ja huomiona opastajan omien ajatusten rutinoitumisesta.

7.1 Tulosten tarkastelua

Ikääntyneet ovat käyneet läpi elämänsä aikana mittavan teknologisen muutoksen lankapuhelimesta kämmentietokoneeseen. Nykypäivän arjen hallintakyky onkin enemmän kiinni taidoista kuin haluistamme hallita uutta teknologiaa. Kaikilla tulisi olla tasapuolinen mahdollisuus asioida tieto- ja viestintäteknologian käyttöä edellyttävissä palveluissa. Väistämättä tietoyhteiskunnan kehitys tekee digitaalista kuilua kansalaisiin. Saariston ja Jokisen (2004) mukaan yksilöiden keskinäiset suhteet ovat yhteiskunnan subjekteja, joita he tuottavat ja jotka tuottavat heitä. Nämä tuli näkyväksi opastustilanteissa sukupolvien välille syntyneenä keskinäisenä suhteena ja kanssakäymisenä, johon kuuluivat luottamus, joustavuus, huumori ja kannustus. Nuorista tarttui nuorekas meininki, joka lisäsi

uskoa ikääntyneen oppimiseen ja omiin taitoihin. Nuoret lisäsivät ikääntyneiden tasavertaisuuden tunnetta, osallistamalla heidät oman elämänsä hallintaan ja itsemääräämisen tunteen säilyttämiseen. Tämä heijastui sähköpostin, sähköisten terveyspalvelujen ja Googlen onnistuneen hakutoiminnon käytöstä.

Syrjäytyminen on nähtävissä tässä opinnäytetyössä siten, että järjestötoiminnan aktiiviset ikääntyneet osallistuivat opastukseen. Passiiviset ikääntyneet jäivät opastuksen ulkopuolelle. He ovat ehkä juuri niitä, jotka olisivat kaivanneet eniten opastusta sekä tukea jo asenteen, että sähköisten palvelujen vierastamisen vuoksi. Digitaalista syrjäytymistä tapahtuu siis myös saman ikäryhmän sisällä. Kairala, Kilpeläinen ja Rossi (2014) pohtivatkin, onko syrjäytyminen yksilötason oma pulma vai tarkastellaanko sitä sosiokulttuurisesta aspektista. Tukeeko ympäristö syrjään jäävän ikääntyneen omaa valintaa?

Rasmus on todennut 2009 kandidaatin tutkielmassaan, että digitaaliseen syrjäytymiseen vaikuttavat eniten kansalaisten eriarvoinen asema Internet-yhteyksien ja laitteiden käytössä sekä kansalaisten jakautuminen osaaviin ja osaamattomiin teknologian käyttäjiin. Merkittävässä asemassa digitaalisen kuilun pienentämiseksi on jo tuolloin ollut sähköisten palveluiden asiakaslähtöisyyden kehittäminen, palvelujen saatavuuden ja niiden esteettömyyden parantaminen. (Rasmus 2009). Kahdeksan vuotta myöhemmin painimme yhä samojen ongelmien kanssa. Tämän opinnäytetyön tutkimuksen kohderyhmä, opastettavat, olivat valikoituneet osaaviksi teknologian käyttäjiksi. Osaamattomat jäivät tämän tutkimuksen ulkopuolelle jo opastuksessa lähtökohtana olevan oman laitteen vaatimuksen vuoksi. Toki tarvittaessa laite olisi järjestetty opastettavalle lainakoneena. Tämä oli Eläkeliiton yhteyshenkilön tiedossa. Sähköisten palvelujen asiakaslähtöisen kehittämisen tarve nousi yhä esille. Esimerkiksi Kanta-palvelujen asiakaspolut halutun palvelun löytämiseksi ja vanhojen viestien löytäminen yhä tuottivat haasteita jo tottuneemmallekin teknologian käyttäjälle. Palvelujen saatavuutta ja esteettömyyttä kehitetään koko ajan. Tämä tuli ilmi varttuneempien palvelun käyttäjien kokemuksissa.

Nykypäivänä nuorten ja ikääntyneiden aitoja kohtaamisen mahdollisuuksia on todella vähän. Sukupolvien välistä kohtaamista ei tapahdu välttämättä enää perhepiirissä, kuten aiemmin. Monelle nuorelle (15 – 17 vuotiaalle) opastus oli

lähes ensimmäinen kerta olla vuorovaikutuksessa kahden kesken ikääntyneen kanssa. Tässä opinnäytetyössä todennettiin se, että nuori sukupolvi tarvitsee tietoa vanhenemistapahtumasta, vanhuudesta, ikääntyneiden elämänhistoriasta ja heidän elämän kokemuksistaan. Opastuksen kertaaminen, tauotuksen tarve ja opastuksen maltillisen puhetyylin kaipaaminen viestivät ikääntyneiden kulttuurista. Samoin eroavaisuuksista ikääntyneiden ja nuorten välillä kertoivat levoton liikehdintä, yhteisen ymmärryksen puuttuminen ja erilaisen kielen käyttäminen. Lisäämällä nuorten tietoa vanhenemisprosessista ja päinvastoin, kertomalla nykypäivän nuorten kulttuurista ikääntyneille, lisääntyisi sukupolvien välinen keskinäinen ymmärrys. Eri sukupolvet ovat selvästi kiinnostuneita toistensa erilaisia kulttuureita ja arkea kohtaan, kun kohtaamiselle annetaan mahdollisuus – vaikka yhteisen haasteen ja sen ratkomisen äärellä.

7.2 Eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyössä pyritään noudattamaan hyvää tieteellistä tutkimuskäytäntöä koko tutkimuksen teon prosessin ajan idean syntymisestä, aiheen rajaukseen, kysymyksen asetteluun, teorian valintaan, viitekehysten kirjoittamiseen, havainnointiin, tutkimuskysymysten vastausten etsintään ja tulososion kirjoittamiseen saakka. Opinnäytetyön tekijänä olen tutkimuksen jälkeen vastuussa luotettavuuslupauksesta opastettaville ja opastajille. Läpi tutkimuksen noudatan avoimuutta ja kaiken toiminnan läpinäkyvyyttä. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012.)

Mäkelän (1990) mukaan laadullisten aineistojen arvioinnissa on syytä kiinnittää huomio aineiston yhteiskunnalliseen merkittävyyteen ja riittävyteen, analyysin kattavuuteen, arviointiin ja toistettavuuteen. (Eskola & Suoranta 2008.) Tämä laadullinen tutkimus oli ainutkertaista ymmärtämistä sukupolvien välistä kumppanuutta edistävästä ja estävästä tekijöistä tutkimuksen kontekstissa. Sukupolvienvälistä kumppanuutta tarkastelevia aineistoja, tietotekniikan ja älylaitteiden opastuksen äärellä, ei ole paljon. Nettiä ikä kaikki -kampanjassa tubettajat opastivat senioreita internetin maailmassa. (Yle 2018.) Vastaavanlaista sukupolvet yhdistävää yhteistyötä tarvittaisiin enemmän.

Tämän kehittämistyön aineisto kertoo ja on koottu vain rajatusta tapahtumasta, rajattuna aikana. Opinnäytetyö toisti kuitenkin samoja piirteitä kuin aiemmat tut-

kimukset, esimerkkinä mainitakseni; Leikas 2008 ikääntyneiden lähtökohtien ja elämäntarinan ymmärtäminen; Laiho 2011 tasa-arvoisuus suhteessa nuoriin, autonomian säilyttäminen ja motivaatio. Samojen asioiden ja ilmiöiden toistuvuus lisää tutkimuksen luotettavuutta. Tämä opinnäytetyö tuo omalta osaltaan näkyvyyttä asialle yhteiskunnallisesta näkökulmasta, Lappeenrannan alueelta.

Analyysin kattavuudessa on huomioitu parhaalla mahdollisella tavalla se, että tulokset eivät ole satunnaisia poimintoja aineistosta. Aineisto on luettu ja luokiteltu useampaan kertaan eri tavoin parhaan mahdollisen lopputuloksen aikaan saamiseksi. Määrällisesti aineistoa olisi voinut kerätä enemmän, esimerkiksi teemahaastattelun keinoin. Tämän opinnäytetyön haastattelut olivat minulle oppimiskokemuksia, jotka lisäävät valmiuksia ja ymmärrystä aineiston keräämisestä. Tuottaakseni syvempää ymmärrystä aiheesta, minun olisi täytynyt rajata tutkimuskysymyksiä seuraavalla haastattelukierroksella.

Havainnot ja haastattelut olivat koko tutkimuksen ajan keskinäisessä vuorovaikutuksessa täydentäen toisiaan. Swot-analyysin tuloksia peilattiin aiemmin koottuun aineistoon ja päinvastoin. Monen aineiston käyttö lisää tutkimuksen luotettavuutta ja aineiston kattavuutta, vaikkakin aloittelevalla opinnäytetyön tekijällä monen aineiston yhdistäminen voi osoittautua haastavaksi. Tämä puoltaa tutkimuksessa käytettyjen teemahaastattelujen pientä määrää. Kyseessä oli minulle uusi tutkimusmetodi, joten harjoittelin havainnointia muutaman kerran, niin arjessa kuin opastustapahtumassa ennen varsinaisen aineiston keräämistä. Asetuin ulkopuolisen havainnoitsijan rooliin vasta kolmannella opastuskerralla. Reflektoin harjoitushavainnoita teorian avulla valmistautuakseni oikeaan tilanteeseen. Näin varmistin, että voisin pyrkiä selittämään ja ymmärtämään tutkittavan ilmiön luonteen parhaalla mahdollisella tavalla. Tällä tavoin olin heille jo tuttu, luonnollisempi osa opastustapahtumaa, jolloin minun oli sulavampi asettua havainnoimaan opastustapahtumia. Näin sisäistin oman asemani ja ajattelumailmani vaikutuksia keräämään aineistoon.

Riskit

Opinnäytetyöhön liittyi useita riskejä. Pysin opinnäytetyön tekijänä varautumaan etukäteen kaikkiin mahdollisiin riskeihin parhaani mukaan. Yllätyksiltä vältyttiin. Ihmisten kanssa toimiessa, opastuksen organisointi, opastajien ja opastettavien yhteensovittaminen tietojen ja taitojen näkökulmasta osoittautui suurimmaksi riskiksi. Opastuksen paikkaa, ajankohtaa ja opastukseen varattavaa ajankestoa mietimme yhdessä Eläkeliiton ja Me-talon edustajan kanssa. Lähtökohtana meillä oli opastettavien toiveet. Eläkeliiton edustaja, paikallisyhdistyksen puheenjohtaja, toi kuuluville tässä kohtaa opastettavien äänen. Eläkeliitolla on aktiivista toimintaa lähes päivittäin, joten oli mahdotonta välttää tapahtumien päällekkäisyyttä. Tämä tosiasia oli hyväksyttävä.

Opastuksessa käytetyt tilat olivat suosittuja erilaisten järjestöjen kohtaamispaikkoja, joten pitkäkestoiseen, säännölliseen opastukseen tuli tehdä tilavaraus riittävän ajoissa nettiopastustapahtuman onnistumiseksi. Lappeenrannasta oli haastava löytää vastaavan kokoista, ilmaista tilaa internet yhteyden kera opastukseen. Me-talo avautui torstaisin asiakkaille myöhemmin. Pystyimme talon ollessa kiinni hyödyntämään tiloja erittäin laajasti. Ilman suurta tilaa yksilöopastuksen hyödyt olisivat mitätöityneet.

Ulkopuolinen riski opastuksissa oli mahdolliset sähkökatkokset, jos opastettavien koneet vaativat toimiakseen jatkuvan sähkövirran, esimerkiksi kannettavan tietokoneen huonon akun keston vuoksi. Lisäksi nettiyhteyden toimimattomuus olisi voinut aiheuttaa pulmia. Tällöin olisi voitu opastaa sellaisia ohjelmia, jotka eivät olisi vaatineet toimiakseen Internet-yhteyttä. Internet-yhteys olisi voitu jakaa tarvittaessa esimerkiksi opinnäytetyön tekijän, opastettavien tai opastajien matkapuhelimesta. Koneiden ja laitteiden rikkoontuminen oli yksi riskitekijä. Unohtuneet tai yhteensopimattomien kaapeleiden valitseminen ja käyttöjärjestelmien kanssa ristiriitaiset sovellukset olivat suuria riskejä. Näihin riskeihin varauduttiin. Jokaisella opastettavalla oli mukana oma laite, johon hän halusi opastusta. Saimaan ammattikorkeakoululta saatu tietokone toimi varakoneena. Opetustuokioon tarvittava projektori saatiin lainaan Me-talolta.

Opastajina toimi seitsemän vapaaehtoista nuorta. Me-talon kautta tulevista opastajista oli Me-talon koordinaattorin arvio heidän sopivuudestaan tehtävään. Lähihoitaja-opiskelijat olivat ilmoittautuneet vapaaehtoisiksi tehtävään omalle opettajalle. He olivat kiinnostuneita tekniikasta ja heillä ei ollut juurikaan muusta kuin oman lähipiirin ikääntyvien tapaamisesta kokemusta. He halusivat kohtauksilla tuntemattomien ikääntyvien, opastettavien kanssa, saada kokemusta ja valmiuksia tuleviin vanhustyön harjoitteluihin koulussa. Datanomi-opiskelijat osallistuivat myös vapaaehtoisuuden perusteella, heillä oli innokkuus opastamiseen aikaisempien opastuskokemusten perusteella. He tekivät jo opiskeluunsa liittyen ikääntyvien luokse kotikäyntejä tietotekniikan opastuksen merkeissä. Kotikäynnit tässä opinnäytetyössä olivat heille jo entuudestaan tuttu toimintatapa.

Riskien minimoimiseksi opastajia on hankittu useista eri kouluista, eri-ikäisistä ja erilaisilla taustoilla olevista henkilöistä. Opastajien äkillinen sairastuminen oli joka kerta varaopastaja. Sujuvuuden ja vapaaehtoisen osallistumisen vuoksi meillä oli ylimääräisiä opastajia, jokaisella oli kuitenkin oma ammattitaito suoritettavana opastuksen ohella. Opastajien ei haluttu kuormittuvan liikaa. Riskinä oli, etteivät opastajat osanneet itse käyttää ohjelmia tai verkkoympäristöä, johon opastettava halusi neuvoja. Tällöin opastusta kysyttiin vertaisopastajalta, opinnäytetyön tekijältä tai muilta paikalla olevilta Me-talon opiskelijoilta. Haastavimmat ongelmat jätettiin asiantuntijoiden eli datanomien ratkaistavaksi. Ellei datanomeilta löytynyt ratkaisua, minulla oli mahdollisuus kysyä asiantuntijan apua tietotekniikan opettajalta/yksityisyrittäjältä. Ajatuksena oli, että mitään ongelmaa ei jätetä ratkaisematta, vaan kaikki viedään loppuun saakka.

Opinnäytetyön tekijältä tarvittavat resurssit olivat aikaa, puheluita, sähköposteja, suunnittelu- ja koordinoitua työtä. Lisäksi opinnäytetyön tekijä oli lupautunut tarvittaessa avustamaan kotikäyntien kuljetuksissa opastajia. Opinnäytetyön tekijä toimii opastuksen koordinaattorina erityisesti opastajien puolelta ja vastasi samalla kokonaisuuden onnistumisesta. Seitsemän viikon ajan opinnäytetyön tekijä oli melko sidottu tehtävään. Toki tekijän ajan käytön tarve eli mallin luomisen elinkaaren mukaisesti: Alussa, käynnistämävaiheessa ja lopussa, yhteenve-

dossa, tarvittiin opinnäytetyön tekijän aikaa enemmän. Opastustilanteissa opinnäytetyön tekijän roolissa aloitin tilaisuuden, hahmotin kunkin osallistujan avun tarvetta ja valitsin siihen yhteistyössä opastajien kanssa parhaan mahdollisen opastajan. Tilaisuuden lopussa tiedustelin alustavasti seuraavan kerran osallistujia ja tiedotin seuraavan kerran mahdollisista poikkeavista asioista. Havainnoin tapahtumia ja pidin havainnointipäiväkirjaa. Opinnäytetyön tekijän sairastuessa Me-talon opastajat hoitivat silloisen opastuskerran vetämisen, tällöin mahdollinen suunniteltu havainnointi jäi tekemättä. Viimeisellä kerralla tein yksilöhaastattelut ja ohjasin verkostotyön menetelmän keinoin keskustelua opastuksen toimintamallin juurruttamisen tarpeesta ja kehittämisestä.

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää nettiopastuksen mallinnos sukupolvet yhdistävällä kumppanuudella. Kumppanuus on jotain syvempää kuin yhteistyö, joka voi olla löyhää ja epämääräistä toimintaa yhdessä. Opinnäytetyössä toiminta oli hyvin koordinoitua yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Kaikki resurssit, niin aineelliset kuin aineettomat, täydensivät toisiaan monella tasolla ja eri ulottuvuuksissa, aivan kuten kokemattomuus tietotekniikassa korosti puolestaan elämäkokemusta. Nuorten vahva tekninen osaaminen ja tietoturvan tunteminen loivat opastettaville kunnioitusta nuoria kohtaan. Kumpikin osapuoli sai vanhalle opituille tiedoille ja taidoille lisäarvoa sekä oppivat uutta. Ulkopuolisen silmin, ajanjakson kesto huomioiden, useille osallistujille käynnistyi pala palalta oma sisäinen prosessi kumppanuudesta. Asenteet muokkautuivat eri ikäisiä kohtaan. Kielen osaamisen erot konkretisoituivat käytännössä. Nuoret saivat ymmärrystä erään ikäpolven aikamatkasta, puhelimesta tablettitietokoneisiin. Nuorten opastajien ja ikääntyvien opastettavien välinen vuorovaikutussuhde on lämmintä ja vastavuoroista, luottamukseen perustuvaa avointa keskustelua.

Opinnäytetyön tekijänä en saanut heikentää opastettavien enkä opastajien omaa asemaa enkä hyvinvointia tutkimuksen aiheen tiimoilta. Huomasin, että havainnoinneissa kiinnitin huomioni yleisten asioiden, esimerkiksi ilmapiirin ja keskustelun lisäksi yksityiskohtiin, kuten ilmeisiin, eleisiin, istuma-asentoon ja käsien liikkeisiin. Huomioni keskittyi myös sellaisiin asioihin, jotka eivät välittyneet opastuksen toiselle osapuolelle. Esimerkiksi opastajan poistuessa hake-

maan apua, tarkkailin opastettavan nonverbaalista viestintää. Kaikkea havaitsemaansa on vaikea pukea sanoiksi.

Oma positio

Aineiston keräämiseen ja sen analyysin arviointiin vaikuttivat vahvasti opinnäytetyön tekijän oma positio ja henkilökohtaiset lähtökohdat työn aihetta kohtaan, kuten koko opinnäytetyön eettisyyteen. Aineiston kerääminen tapahtui syksyllä 2017 yhteen sovitettuna opastettavien, Me-talon ja opinnäytetyön tekijän aika-auluihin. Täydellinen objektiivisuus on ihmiselle mahdottomuus, elämänhistoria, kokemukset ja omat asenteet saattavat vaikuttaa aineiston keräämiseen hyvinkin vahvasti. Näkökulmaan vaikuttivat tekijän oma suhde tietotekniikkaan ja teknologian kehitykseen, tekijän omakohtaiset kokemukset ikääntyneistä ja nuorista sekä ennakkokäsitys heidän yhteistyöstään.

Olen kuullut työssäni vanhusten palveluissa lukemattomia kertoja asiakkailta ja läheisiltä palautetta siitä, että he eivät pysty hoitamaan asioitaan Internetin kautta joko sairauden, laitteiden puuttumisen tai puuttuvan tunnistautum väliseen vuoksi. Ikääntyneet ihmettelevät, että miksi nyt pitäisi hoitaa asiat netissä, kun tähänkin saakka on tullut toimeen ilman. Tämä työelämässä saatu kokemus on vaikuttanut minuun muun muassa opinnäytetyön aiheen valinnassa. Lisäksi vaikutuksia on tullut lähipiiristä, sillä ikääntynyt äitini on ollut läpi elämänsä erittäin motivoitunut tietotekniikan ja älypuhelimien käytön opettelemiseen. Konkreettisenä vastavoimana kehitykselle, myös äitini kohdalle, toimi aivan päinvastaisen asenteen omaava, hyvin konservatiivinen, edesmennyt isäni. Oma kasvutarinani tietotekniikan parissa alkoi Comondore 64 kotitietokoneen kokeilusta ja huipentui Googlen perustamisen aikoihin, 1998 Pihlajaveden kehittämishankkeen kautta opiskelemaani tietotekniikan kurssiin. Olen tuntenut aina suurta mielenkiintoa tietotekniikkaa ja sen kehitystä kohtaan.

Nämä kokemukset, sanoitettujen havaintojen ulkopuolelta, ovat vaikuttaneet tämän tutkimuksen luonteeseen ja lopputulokseen omalla persoonallisella tavalla. Kerätty aineisto ei toistu juuri samanlaisena kenenkään toisen opinnäytetyön tekijän keräämänä, edes minulla itselläni, sillä kokemukseni eivät ole stabiileja. Aiemmat kokemukset ja kerätyt tiedot vaikuttavat väistämättä seuraavan vas-

taavanlaisen tutkimukseni vaiheisiin ja lopputulokseen. Opinnäytetyön prosessin aikana onkin suotavaa opinnäytetyön tekijän oman ajattelun muuttuminen ja kehittyminen. Hirsjärven mukaan havainnointi sopii erinomaisesti vuorovaikutuksen tutkimiseen. Havainnointi on oiva tapa tutkia myös vaikeasti ennakoitavia tilanteita. Havainnointimenetelmää on arvosteltu siitä, että havainnoija voi häiritä tutkittavaa tilannetta tai muuttaa sitä, puhutaan niin sanotusta kontrolliefektistä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 203.) Koin havainnoinnin minulle luontevaksi tavaksi, sillä toimin ryhmätilanteissa tarkkailijan roolissa. Olin mukana opastustilanteissa etukäteen ennen varsinaisen aineiston keräämistä, joten opastettavat ja opastajat olivat jo tottuneet läsnäolooni. Toisaalta tämä voi myös sitouttaa havainnoijaa emotionaalisesti johonkin tutkimusryhmään ja heikentää näin tutkimuksen puolueettomuutta. (Hirsjärvi ym. 2004,202- 203.) Tätä vaaraa vältin toimimalla opastustilanteissa täysin havainnoitsijan roolissa ja pitämällä oikeudenmukaisuuden ja tasapuolisuuden nimissä kirjaa siitä, keitä tarkkailin ja kuinka kauan.

Opinnäytetyö oli pitkä prosessi henkilökohtaisten syiden vuoksi, joten minun on vaikea kuvata tutkimuksen tekoa aikajanalla suorana prosessina. Opinnäytetyön keskeiset tulokset ovat opinnäytetyöhön kuluneesta ajasta huolimatta kuitenkin samankaltaisia kuin jo vuosia sitten tehdyt tutkimukset digitalisaation vaikutuksista, palvelujen sähköistämisestä ja ihmisten asenteista. Valitettavasti palvelujen kehityksestä on joutunut erilleen palvelujen olemassaolon mahdollistava tekijä, ihminen. Nyt jälkeenpäin yritetään muuttaa jo valmiiksi kehitettyjä palveluita asiakas- ja käyttäjälähtöisiksi.

Kehittämisen prosessin arviointi

Opinnäytetyön tekeminen oli monipuolinen prosessi. Opinnäytetyön prosessi alkoi keväällä 2017 ideapaperin laatimisesta kestäen tulosten raportointiin, kevääseen 2019 saakka. Sain kuulla suoraan kohderyhmien ajatuksia ja kokemuksia digitalisaation aikakaudesta. Oli ilo tehdä yhteistyötä tämän päivän nuorten ja heidän koulujensa kanssa sekä olla järjestämässä ainutlaatuisia sukupolvien kohtaamista Lappeenrannassa. Ikääntyneiden muistelut lapsuudesta, lankapuhelimen yleistymisestä olivat koskettavia. Nämä aikamatkat olivat arvokasta henkilökohtaista tukea opinnäytetyön aihevalinnalle ja merkityksellisyydel-

le. Menetelmänä tutkimuksellinen kehittämistyö oli varsin sopiva uuden nettiopastuksen toimintamallin kehittämiseen. Malli soveltui työelämälähtöiseen kehittämisen tarpeeseen. Lopputuloksena syntyi uusi toimintamalli nettiopastukseen, joka juurtunut käytäntöön saakka. Opinnäytetyön ja kehittämistyön prosessiin kuului vaiheita, jolloin olisi kaivannut vertaistukea. Yksin tehty opinnäytetyö on vaativa prosessi.

Kehittämisen periaatteet olivat selkeät. Kehittämisen periaatteiden ja laadullisen tutkimuksen yhteen sovittaminen tuotti haasteita. Pala palalta järjestelmällisellä työskentelyllä ja kriittisellä tarkastelulla nämä olivat luontainen osa työtä. Opinnäytetyön tekijän aktiivisen otteen katkeaminen aineiston keräämisen ja tulosten raportoinnin välissä asetti haasteita työhön. Kiinnostus kerättyä aineistoa kohtaan ja innostus sukupolvien välillä jatkuneesta yhteistyöstä kannusti tulosten raportointiin ja työn loppuun saattamiseen.

Valitut kehittämisen menetelmät olivat kohderyhmiin sopivat havainnoinnin ja haastattelun osalta. Swot-analyysin käyttäminen ääripään ikäryhmillä vaatii vahvaa asiantuntemusta omaavaa pöydän isäntää. Aktiivinen, analyysin vahvasti osaava isännän olisi kyennyt johtamaan keskustelua aivoriihen muodossa. Toisaalta avoin yhteenveto keskustelu tilaisuuden lopussa auttoi ymmärtämään analyysin tuloksia. Analyysin tulokset jäivät silti pintapuolisiksi. Esimerkiksi uhat ja heikkoudet olivat käsitetty samoiksi asioiksi kuten mahdollisuudet ja vahvuudet. Swot-analyysin tilalla olisi näiden ikäryhmien kanssa voinut toimia paremmin jkoin muu analyysimenetelmä. Suurimmalle osalle kohderyhmää analyysi oli tuntematon työkalu. Toisaalta Swot-analyysin tulokset olivat yhdenmukaisia ja tukivat havainnoinnin ja haastattelun tuloksia. Toisenlaisella analyysillä oltaisiin voitu saada enemmän yksityiskohtaisempaa aineistoa opinnäytetyön kehittämistehtävään.

Toimintamalli rakentui keskusteluista, kerätystä aineistosta ja kokemuksista. Toimintamallin kehittämisellä haettiin rohkeasti uudenlaista ryhmämuotoista tapaa nettiopastukseen. Tämä kehittämistyö avasi yhteistyön opastusmallin luomisen muodossa Saimaan ammattiopiston, Sampon ja Eläkeliiton Lappeenrannan paikallisyhdistyksen sekä Me-talosaatiön välille. Opinnäytetyö konkretisoi käsityksen sukupolvien välisestä kuilusta tietotekniikan osaamisen puitteissa

sekä nosti esille sukupolvien välisen kumppanuuden tarpeellisuuden. Kehittämistyön kautta saatiin tietoon eroja sukupolvien välisissä kulttuureissa toimintamallin kehittämisen pohjaksi. Tällä opinnäytetyöllä on rikottu näkymätön este sukupolvien välisen kumppanuuden syntymiseksi.

Aikaisemman teoreettisen tiedon ja opinnäytetyön perusteella on suuri tarve kehittää ikääntyneiden nettivertaisopastajien rinnalle uusi toimintamalli. Nettiopastuksen toimintamalli koettiin tarpeelliseksi. Yhteistyö Saimaan ammattiotopiston ja Eläkeläisliiton Lappeenrannan yhdistyksen välillä on jatkunut myös tämän opinnäytetyön jälkeen keväällä 2018 ja edelleen syksyllä 2018. Nettiopastuksia on käsittäakseni tehty myös kuluvan kevään aikana. Yhdistämällä tämän kehittämistyön tulokset ja käytettävissä olevat resurssit sekä voimavarat syntyy luonnollista uusyhteisöllisyyttä eri sukupolvien välille. Samassa ryhmässä voi olla niin ikääntyneitä vertaisopastajia kuin nuoria opastajia. Opinnäytetyön tekijä on lupautunut tarvittaessa jatkamaan nettiopastuksen parissa myös tulevaisuudessa – päätavoite on tehdä itsensä tarpeettomaksi ajan myötä.

Opinnäytetyössä pyritään noudattamaan hyvää tieteellistä tutkimuskäytäntöä koko tutkimuksen teon prosessin ajan idean syntymisestä, aiheen rajaukseen, kysymyksen asetteluun, teorian valintaan, viitekehyksen kirjoittamiseen, havainnointiin, tutkimuskysymysten vastausten etsintään ja tulososion kirjoittamiseen saakka. Opinnäytetyön tekijänä olen tutkimuksen jälkeen vastuussa luotettavuuslupauksesta opastettaville ja opastajille. Läpi tutkimuksen noudatan avoimuutta ja kaiken toiminnan läpinäkyvyyttä. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012.)

Olli Mäkinen tuo esille, että erityisryhmät kuten ikääntyneet, asettavat tutkimuksen etiikan varmistamiselle omat haasteensa. Lähtökohta kuitenkin tulee olla, että kaikkia ihmisiä tulee kohdella tutkimuksessa eettisesti ja inhimillisesti kestäväällä tavalla. Vanhustutkijalta vaaditaan tutkimusmenetelmien ja ratkaisujen ikäihmiselle soveltamisen lisäksi taitoa kohdata iäkäs ihminen. Ikääntyneen turvallisuuden tunteen säilyminen on keskeistä tutkimustilanteessa, esimerkiksi haastatteluita tehtäessä. Pyrin säilyttämään tutkittavan turvallisuuden tunteen tietoisesti kaikissa ratkaisuissa, kuten haastattelukysymysten laadinnassa, tiedonkeruutavan valinnassa, lähestymistavalla sekä kertomalla/kertaamalla tarvit-

taessa avoimesti tarkoitukseni haastattelussa. (Mäkinen 2006, 64.) Nuoret opastajat voidaan myös ajatella erityisryhmänä tässä tutkimuksessa. Karttumaton elämäkokemus tulee huomioida opastustoiminnassa inhimillisesti. Nuorilla ei välttämättä ole osaamista eikä kokemusta kaikista ikääntyville arkipäivä olevista sähköisistä palveluista.

Opinnäytetyön kehityksellisen osuuden, opastusmenetelmän mallin luomisen yhteistyökumppanina toimi Eläkeliiton Lappeenrannan paikallisyhdistys. Työelämän edustaja, paikallisyhdistyksen puheenjohtaja toi esille koko aineiston keräämisen ajan ikääntyneiden erityisryhmänä huomiointia. Hän myös valotti opastukseen osallistuville hyvän tietosuojan ylläpitämistä ja tutkimukseen osallistumisen anonyymiyttä. Järjestön kanssa tehtävänä opinnäytetyönä, tähän ei tarvittu erillistä tutkimuslupaa. Tässä opinnäytetyössä opastettavat ja opastajat ovat mukana oman vapaaehtoisuuden perusteella. Heillä oli oikeus keskeyttää tai lopettaa opastus, milloin vain tai kieltää oman osallisuutensa käyttö tutkimustuloksissa. Kukaan ei tätä kuitenkaan tehnyt.

Opastettavien eikä opastajien henkilöllisyys tule selville missään kohta opinnäytetyötä. Opastajat ovat allekirjoituksellaan sitoutuneet noudattamaan hyviä käytäntöjä opastuksessa, joiden noudattamista seurataan koko opastuksen ajan. Ensimmäiselle tapaamiskerralle opastajien kanssa, on valmisteltu allekirjoitettavaksi nettiopastajan tehtävät ja säännöt lomake (soveltaen SeniorSurffin tekemää asiakirjaa). Asiakirjat olivat tallennettu opinnäytetyön tekijälle ja tutkimuksen lopussa hävitetty asianmukaisesti. Halutessaan opastajalle otettiin kopia asiakirjasta. Sitoutumis-/tehtävälomakkeen mukaan opastaja ei tee rahansiirtoja tai muita pankkitoimia opastettavan puolesta verkossa. Opastajien tulee myös kunnioittaa ikääntyneitä opastustilanteessa ottamalla huomioon heidän toiveensa opastuksen sisällössä, opastusilmapiirissä ja opastuksen luonteessa, huomioiden muun muassa taukojen tarve ja vanhan opitun asian toistaminen. Opastajien tulee huomioida ikääntyminen ja sen mukana tuomat erityispiirteet opastuksessa luonnollisena osana elämäntulkua.

Olli Mäkinen tuo esille, että erityisryhmät kuten ikääntyneet, asettavat tutkimuksen etiikan varmistamiselle omat haasteensa. Lähtökohta kuitenkin tulee olla, että kaikkia ihmisiä tulee kohdella tutkimuksessa eettisesti ja inhimillisesti kes-

tävällä tavalla. Vanhustutkijalta vaaditaan tutkimusmenetelmien ja ratkaisujen ikäihmiselle sovittamisen lisäksi taitoa kohdata iäkäs ihminen. Ikääntyneen turvallisuuden tunteen säilyminen on keskeistä tutkimustilanteessa, esimerkiksi haastatteluita tehtäessä. Pyrin säilyttämään tutkittavan turvallisuuden tunteen tietoisesti kaikissa ratkaisuissa, kuten haastattelukysymysten laadinnassa, tiedonkeruutavan valinnassa, lähestymistavalla sekä kertomalla/kertaamalla tarvittaessa avoimesti tarkoitukseni haastattelussa. (Mäkinen 2006, 64.) Nuoret opastajat voidaan myös ajatella erityisryhmänä tässä tutkimuksessa. Karttumaton elämäkokemus tulee huomioida opastustoiminnassa inhimillisesti. Nuorilla ei välttämättä ole osaamista eikä kokemusta kaikista ikääntyville arkipäivä olevista sähköisistä palveluista.

8 Johtopäätökset

Tämän kehittämistyön myötä ajatukseni sukupolvia yhdistävästä kumppanuudesta vahvistui haasteen sanoittamisen avulla erittäin laajasti. Uuden toimintamallin luomisen vuoksi ei tarvitse miettiä pystyvätkö ikääntyneet vertaisopastajat vastaamaan yksin alati kehittyvän tietoyhteiskunnan paineisiin. Ikääntyneet vertaisohjaajat ja nuoret opastajat voisivat työskennellä rinnakkain. Osaamista, tietoa ja taitoja voidaan jakaa sukupolvien yli niin sukupolvelta toiselle kuin ristiin eri sukupolvien välillä. Ikääntyneet vertaisohjaajat kestäisivät näin vahvasti mukana teknologian, sosiaalisen median, tietoturvan ja eri käyttöjärjestelmien kehityksessä. Tällä tapaa sukupolvet yhdistävän kumppanuuden teema moninkertaistaisi itseään myös yhteiskunnallisesta uusyhteisöllisyyden näkökulmasta katsottuna. Osaamista ja tietämystä jaettaisiin ylittämällä sukupolvien rajat.

Tässä hetkessä, jota elämme teknologian kehittyessä ja väestön nopeasti ikääntyessä on kyseessä hetkellinen tilanne, jolloin tietotekniika opastuksen tarve on suuri. Tulevaisuudessa yhä nuorempien ja kouluttautuneempien sukupolvien jäädessä eläkkeelle ei liene vastaavanlaista, näin valtaisa ongelmaa, erilaisten älylaitteiden ja sähköisten palvelujen käyttöön ottamisessa ja käyttäjälähtöisissä haasteissa. Tämäkin työ jää sanoittamaan tuolloin jo historian kirjoihin siirtyneitä haasteita. Jään mielenkiinnolla odottamaan oman eläkeikää ja silloisia teknologian käytön ongelmia.

Eläkeliitolta tullessa opinnäytetyön tilauksessa yhdistyivät kaksi minulle läheistä asiaa – ikääntyneet ja tietotekniikka. Koen, että tämän opinnäytetyön jälkeen minulla on mahdollisuus omalta osaltani tukea entistä paremmin ikääntyneiden osallisuutta tietoyhteiskuntaan. Pystyn aiempaa kokemustani laajemmin ja paremmin koordinoimaan tietokoneen ja muiden älylaitteiden opastustoimintaa niin ikääntyneille kuin muille opastuksen tarvetta kokeville.

Uusyhteisöllisyyden luominen sukupolvien välisen kohtaamisen avulla tietotekniikan parissa tukee ammatillista kasvua ja kehitystä. Oli erittäin hienoa päästä seuraamaan ikääntyvien onnistumisen iloa ja voimaantumisen kokemuksia uuden asian äärellä. Nämä kokemukset rikastavat omaa työtäni ja ammatillista kasvua. Suuri huoli jää siitä, miten yhteiskunnan paradoksi ratkaistaan – kehitys lisää väistämättä syrjäytymistä. Marinin (2002) mukaan yksi ikääntyneiden kulttuurinen voimavara on se, että he toimivat yhteiskunnassa tietynlaisena stabilisoivana vastavoimana yhteiskunnallisille muutoksille (Valtioneuvosto 2004). Tämä vastavoima on tärkeä elementti kehityksen hurmoksessa, se pysäyttää ihmettelemään asioita uudesta näkökulmasta, ehkä jopa käyttäjälähtöisesti, erityisryhmät huomioiden.

Tämä opinnäytetyö on aihevalinnallaan kannanotto teknologian kehityksen kääntöpuoleen, yhteiskunnalliseen syrjäytymiseen. Opinnäytetyö herättelee luomaan uusia toimintamalleja digitaalisen syrjäytymisen ehkäisyyn, sekä muistuttaa myös nykyisten nuorten teknologiataitojen aukoista. Yhden marginaaliryhmässä olevan kansalaisen haasteen äärelle voidaan tuoda monta merkittävää, jopa vaiettua yhteiskunnallista epäkohtaa. Vaikuttaa siltä, että tässä hetkessä kaikki voimavarat käytetään suurin äänin digitaalisen kuilun madaltamiseen sukupolvien välillä ja digitaalisessa toimintaympäristössä toimeen tulemiseen.

Tämä opinnäytetyö on hyvä muistutus siitä, että meidän tulee huolehtia koko väestön riittävästä teknologian käyttötaidoista. Kehityksen hurmoksessa emme voi pitää itsestään selvyyttenä nykyisten lapsien ja nuorien kykyä ja taitoja selvitä digitaalisessa toimintaympäristössä. Tämä konkretisoitui tutkimuksessa esimerkiksi nuorille opastajille vieraissa palveluissa, kuten sosiaali- ja terveystalveissa, Officein käytössä, kuvien siirrossa ja kansioiden järjestelyissä sekä

tietoturva-asioiden haparoinnissa. Tämän päivän lasten ja nuorten huikeita so-
me- ja pelimaailman taitoja ei voi yleistää tarkoittamaan osaamista ja ongelman-
ratkaisukykyä normaaliin arkeen kuuluvien päivittäisten palvelujen parissa nuo-
ren aikuisen roolissa. Yksi jatkotutkimusaihe voisi olla kuinka nykylapset pär-
jäävät nuorena aikuisena tietoyhteiskunnan digitaalisessa toimintaympäristössä.
Kuinka jo peruskoulussa voitaisiin entistä paremmin huomioida kansalaisten
perustaitoina pidettävien sähköisten palvelun hallittavuus?

Lähteet

Anttila, P. 2006. Tutkiva toiminta ja ilmaisuus, teos, tekeminen. Hamina: AKATIIMI Oy. 2. painos.

Biggs, S. & Lowenstein, A. 2011. Generational Intelligence. A Critical Approach to Age Relations. London: Routledge.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino. 4. painos.

EETU 2016. Huomisen kynnyksellä. 55 – 84 vuotiaiden näkemykset tulevaisuudesta.
http://www.eetury.fi/Site/Data/671/Files/Elakelaisparlamentti_2016_esitys.pdf.
Luettu 10.12.2017

Heikkinen, E., Marin, M.(toim.) 2002. Vanhuuden voimavarat. Tammi. Helsinki.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Tammi 2004. 10. painos.

Ikonen, P. 2013. Tieto- ja viestintäteknologia ikääntyvässä yhteiskunnassa. Pro Gradu. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
<https://jyx.jyu.fi/dspace/handle/123456789/43028#>. Luettu 21.10.2017

Ikäteknologiakeskus 2017. Digitalisaatio uhkaa sysätä ikäihmiset syrjään – näin kehitys katkaistaan. <http://www.maaseuduntulevaisuus.fi/talous/digitalisaatio-uhkaa-sys%C3%A4t%C3%A4-ik%C3%A4ihmiset-syrj%C3%A4n-kehitys-katkaistaan-1.190284>. Luettu 21.10.17

Imatralainen 2016. Senioreiden atk-kurssit ovat täynnä Etelä-Karjalassa – Näitä tietotekniikan taitoja ikäihmiset haluavat erityisesti oppia.
<http://www.imatralainen.fi/artikkeli/358687-senioreiden-atk-kurssit-ovat-taynna-etela-karjalassa-naita-tietotekniikan-taitoja> . Luettu 16.11.2017

Junger, M. 2015. Otetaan digiloikka! Suomi digikehityksen kärkeen. Elinkeinoelämän keskusliitto. https://ek.fi/wp-content/uploads/Otetaan_digiloikka_net.pdf. Luettu 6.12.2017

Järvensivu T., Nykänen K. & Rajala, R. 2010. Verkostojohtamisen opas: Verkostotyöskentely sosiaali- ja terveysalalla. Versio 1.0 (30.12.2010). Muutosvoimaa vanhustyön osaamiseen- hankkeen julkaisu. Aalto-yliopiston kauppakorkeakoulu.

Kairala, M., Kilpeläinen, A. & Rossi, E. 2014. Sosiokulttuurinen näkökulma: ikääntyneiden oikeus moniammatilliseen seniori- ja vanhustyöhön. 10.3.2014.
<https://sosiaalinentekija.wordpress.com/tag/sosiokulttuurinen-nakokulma/>. Luettu 13.11.2017

- Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Suomen yliopistopaino oy- Juvenes Print.
- Kasurinen, A. 2014. Siinä toimijuus missä mieli. Toimijuus iäkkään henkilön itsensä sanoittamana. Lapin yliopisto. Sosiaalityön koulutusohjelma. Pro gradu-tutkielma.
<https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61530/Kasurinen.Arja.pdf?sequence=2>. Luettu 18.11.2017
- Kela 2016. Vanhuuseläke. <http://www.kela.fi/vanhuuselake>. Luettu 18.11.2017
- Koskinen, S. 2005. Ikääntyneet voimavarana. Lapin yliopisto.
<https://www.ulapland.fi/loader.aspx?id=c327b72d-5e57-4c3b-92c2-7d9aa9d031c0> Luettu 17.11.2017
- Laiho, M. 2011. Tietokone ikäihmisen arjessa. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Lisensiaatin tutkimus.
<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/28268/tietokon.pdf>. Luettu 17.11.2017
- Leikas, J. 2008. Ikääntyvät, teknologia ja etiikka. Näkökulmia ihmisen ja teknologian vuorovaikutustutkimukseen ja –suunnitteluun. VTT Working Papers 110. Espoo: VTT
- Lindroos, J-E & Lohivesi, K. 2004. Onnistu strategiassa. Helsinki:Alma Talent.
- Me-talo 2017. Me olemme säätiö, jonka mielestä maailmassa ei pitäisi olla 'meitä' tai 'heitä'. On vain me. <http://www.mesaatio.fi/tietoa-me-saatiosta/>. Luettu 21.11.2017.
- Mäkinen, O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Tammi.
- Nurmi, J-E., Ahonen, T., Lyytinen, H., Lyytinen, P., Pulkkinen, L. & Ruoppila, I. 2006. Ihmisen psykologinen kehitys. Helsinki: WSOY.
- Ojasalo K., Moilanen T. & Ritalahti J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki. Sanoma Pro Oy. 3 – 4. painos.
- Pietilä, M. & Saarenheimo, M. 2017. Ilmeikäs arki. Tutkimus ikääntyneistä ihmisistä järjestöjen kehittämistoiminnassa. Vanhustyön keskusliitto. Eloisa ikähanke.<http://eloisaika-fi-bin.directo.fi/@Bin/5f8f8f54ac3ce3e3bb74fb5ebdb9eb1c/1511170531/application/pdf/295588/Ilmeik%C3%A4s%20arki%20-julkaisu.pdf> Luettu 20.11.2017.
- Rantanen, H. 2005. Nettikioskeja ja laajakaistaa. Kansalaisten tietoyhteiskuntaa rakentamassa. Sitra. Helsinki.
<https://media.sitra.fi/julkaisut/Raportti49.pdf>. Luettu 14.11.2017

Rasmus, A-M. 2009. Kansalaisten sähköinen asiointi viranomaistoiminnassa-haasteena digitaalinen kuilu. Jyväskylän yliopisto. Tietojenkäsittelytieteen laitos. Tietojärjestelmätieteen kandidaatintutkielma.
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/22924/Anna-Mari%20Rasmus.pdf?sequence=1> Luettu 14.11.2017

Saarenheimo, M., Pietilä, M., Maununaho, S., Tiihonen, A. & Pohjolainen, P. 2014. Ikäpolvientaju. Elämänkulku ja ikäpolvet muuttuvassa maailmassa. Vanhustyön keskusliitto. Vammalan kirjapaino Oy.

Saaristo, K. & Jokinen, K. 2004. Sosiologia. Helsinki: WSOY.

Siitonen, M. 2009. Vuorovaikutuksen dynamiikka. Jyväskylän yliopisto. Luettu 7.4.2019. https://koppa.jyu.fi/kurssit/72255/luento/6_luento_MS.pdf

Sosiaalialan osaamiskeskus Oy 2016. Osalliseksi tietoyhteiskunnasta -Tietoa hankkeesta. <http://www.socom.fi/tiedot/> .Luettu 20.11.2017.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2016. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75526/JUL2016-5-hallinnonalan-ditalisaation-linjaukset-2025.pdf>. Luettu 23.10.2017

Suomi 2017. Suomi.fi esillä kauppakeskuksissa ympäri Suomea syksyn ajan. <https://www.suomi.fi/uutiset/suomifi-esilla-kauppakeskuksissa-ympari-suomea-syksyn-ajan>. Luettu 24.10.2017

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2017. Sähköisten palvelujen esteettömyys. <https://www.thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tietojarjestelmapalvelut/sahkoisten-palveluiden-esteettomyys>.Luettu 23.10.2017.

Tilastokeskus 2016 a. Suomalaiset käyttävät internetiä yhä useammihttp://www.stat.fi/til/sutivi/2016/sutivi_2016_2016-12-09_tie_001_fi.html. Luettu 13.11.2017

Tilastokeskus 2016. Väestöennuste 14.12016. http://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html#väestöennuste. Luettu 24.10.2017

Toikko, T.& Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampere University Press.

Tuomi, J. & Sarajarvi, A. 2018.Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Uusi hyvä tutkimuskäytäntö ohje. http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf Luettu 17.11.2017

Uotinen, J. 2010. Aistimuksellisuus, autoetnografia ja ruumiillinen tietäminen. Suomen kansantietouden Tutkijain Seura ry. Elore vol 17 – 1/2010.

Utriainen, J. 2012. Vapaaehtoistoiminnan vaikutusten tunnistaminen ja osoittaminen vanhustyössä. Kehittyvät vanhuspalvelut julkaisu 3/2012. Helsinki: Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry.
https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/193582/Vidgren_sosiaalityo.pdf?sequence=2
Luettu 17.11.2017

Vahvike 2017. Perusopastus. <https://www.vahvike.fi/fi/tietokoneet/perusopastus>.
Luettu 14.11.2017.

Valtionkonttori 2015. Valmiina digikiriin – digitalisaatio ja virastojen tuottavuus potentiaali. Loppuraportti.
<http://www.valtiokonttori.fi/download/noname/%7B8B28514D-E7AA-4384-A6D6-6B85615A3D93%7D/92716>. Luettu 6.12.2017

Valtioneuvosto 2004. Ikääntyminen voimavarana. Tulevaisuusselonteon liiteraportti 5. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 33/2004.
http://vnk.fi/documents/10616/622938/J3304_Ik%C3%A4%C3%A4ntyminen%20voimavarana.pdf/7660c14f-763b-485e-9a56-eff59c1bfd7c Luettu 21.11.2017

Valtiovarainministeriö 2015. Digitalisaatio. <http://vm.fi/digitalisaatio>. Luettu 23.10.2017

Vanhustyön neuvosto Lappeenranta 2016. Ikäihmisten nettikyselyn tulokset yllättivät – eniten huolestutti eriarvoistuminen.
<http://www.lappeenrannanuutiset.fi/artikkeli/396877-ikaihminen-nettikyselyn-tulokset-yllattivat-eniten-huolestutti-eriarvoistuminen>. Luettu 25.10.2017

Valtioneuvoston kanslia 2017. Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena. Sote-tieto hyötykäyttöön- strategia 2020. Valtioneuvoston kanslia.
http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70321/URN_ISBN_978-952-00-3548-8.pdf Luettu 23.10.17.

Yle Areena 2017. Seniorit somessa. <https://areena.yle.fi/1-3853601>. Luettu 24.10.2017

Yle 2016. Vanhukset haluavat älylaitteisiin yksilöopetusta –”Monia ihmisiä ujosuttaa”. <https://yle.fi/uutiset/3-9091285>. Luettu 13.11.2017

Yle 2018. Seniorit somessa- tubettajat opastavat ikäihmisiä netin saloihin. <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2017/12/14/seniorit-somessa-tubettajat-opastavat-ikaihmisia-netin-saloihin>. Luettu 12.2.19.

Liitteet

Liite 1 Vapaaehtoisen nettiopastajan tehtävät ja säännöt

1. Vapaaehtoisen nettiopastajan ensisijainen tehtävä on opastaa ikääntyviä ihmisiä netin ja tietotekniikan käytössä. Opastukset tapahtuvat pääasiassa henkilökohtaisesti, eli opastaja neuvoo yhtä henkilöä kerrallaan.
2. Vapaaehtoinen nettiopastaja on vaitiolovelvollinen. Asiakkaan asioista, yhteystiedoista tai mistään häneen liittyvistä asioista ei tule puhua nimillä eikä tunnistettavasti toisille ihmisille. Nettiopastaja pitää salassa opastuksessa opastettavan mahdollisesti ilmitulevat henkilökohtaiset ja luottamukselliset asiat, eikä käytä niitä omaksi edukseen.
3. Vapaaehtoinen nettiopastaja ei hoida opastettavan raha-asioita
4. Vapaaehtoisena on hyvä huomioida ja muistaa selkeä viestiminen ja esimerkiksi opastettavan heikentynyt kuulo, näkö tai muisti.
5. Opastuksista ei oteta vastaan rahallista palkkiota, vaikka opastettava sellaista tarjoaisikin. Palkkana on molemminpuolinen hyvä mieli.
6. Vapaaehtoistoiminta tapahtuu tavallisen ihmisen tiedoin ja taidoin. Vapaaehtoinen apu ei ole ammattiauttamista.
7. Vapaaehtoisena nettiopastajana toimiminen on vapaaehtoista. On tärkeää pitää huolta omasta jaksamisesta ja hyvinvoinnista, vaikka nettiopastukselle haluaisikin antaa paljon aikaa. Jokaisella vapaaehtoisella on oikeus lopettaa toiminta, kun siltä tuntuu.
8. Kaikista epäilyttävistä tai askarruttavista asioista opastustilanteissa tulee keskustella nettiopastustoiminnan vastuuhenkilön kanssa. Sitoudun nettiopastajan tehtäviin ja sääntöihin.

Paikka

ja

päivämäärä

Nettiopastajan allekirjoitus

Nimen selvennys

Liite 2 Teemahaastattelun runko

DIGITALISAATIO

Mitä mieltä sinä olet yhteiskunnan mittavista rakenteellisista muutoksista, digitalisaatiolla kohti tietoyhteiskuntaa?

HENKILÖKOHTAISET VAIKUTUKSET ELÄMÄÄSI?

Mitä vaikutuksia tietoyhteiskunnalla ja sitä myötä tapahtuvilla palvelujen sähköistämällä on ollut sinulle?

KOKEMUKSET OPASTUKSESTA?

Miten kuvailisit kokemuksiasi tietokone, älylaitteiden opastusjaksosta?

IKÄÄNTYNEIDEN ASEMA NYKYISESSÄ YHTEISKUNNASSA?

Millaiseksi koet ikääntyneiden aseman tietoyhteiskunnassa?

SUKUPOLVIEN VÄLINEN KOHTAAMINEN/KUMPPANUUS?

Sukupolvien välinen kumppanuus- (millaisena kuvailisit sitä tämän opastuksen tiimoilta)?

HENKILÖKOHTAINEN LISÄARVO OPASTUKSESTA?

Mitä lisäarvoa juuri sinä sait tietokoneopastuksesta kokonaisuudessaan?