

DIGIMPI ÄMMI JA ÄIJI

Ikäihmisten digitaidot haltuun kansalaisopiston kursseilla



Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Hämeenlinnan korkeakoulukeskus
Kulttuuri- ja taidetoiminta hyvinvoinnin edistäjänä

Kevät, 2020

Eeva Immonen

Kulttuuri- ja taidetoiminta hyvinvoinnin edistäjä, YAMK
Hämeenlinnan korkeakoulukeskus

Tekijä	Eeva Immonen	Vuosi 2020
Työn nimi	DIGIMPI ÄMMI JA ÄIJI – Ikäihmisten digitaidot haltuun kansalaisopiston kursseilla	
Työn ohjaaja/t	Helena Leppänen, Paula Rantamaa	

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyössä selvitettiin, miten kansalaisopistotoiminta voi tukea ja edistää ikääntyvien kuntalaisten digitaitojen vahvistumista. Tutkimus liittyi Revontuli-Opiston aikuisten perus- ja digitaitojen vahvistaminen -hankkeeseen. Tutkimuksen tavoitteena oli löytää uusia tapoja opettaa digitaitoja aikuisväestölle, selvittää kuinka digiopetus saadaan juurtumaan kansalaisopistotoimintaan ja etsiä uusia toimintamalleja kurssisuunnittelun pohjaksi.

Tutkimuksen avulla selvitettiin, mitä digitaitoja ikäihmiset halusivat oppia, miten ja missä opetusta tulisi järjestää. Lisäksi selvitettiin, miten opiskelijat saadaan kiinnostumaan digiopinnoista ja millaista digitaitojen kehittämiseen ja ohjaukseen liittyvää yhteistyötä kunnan muiden toimialojen kanssa voidaan tehdä.

Opinnäytetyö oli toimintatutkimus. Tutkimusaineistoa hankittiin yhteissuunnittelun, luotaimen ja kyselyjen avulla. Saatujen tulosten pohjalta perustettiin erilaisia ryhmiä, joissa digitaitoja opeteltiin. Kokoontuneissa ryhmissä tehtiin osallistuvaa havainnointia. Kurssien jälkeen toteutettiin ryhmä- ja yksilöhaastattelut, joista saatiin arvokasta lisätietoa Revontuli-Opiston kurssisuunnitelmien tekemiseen.

Tutkimustulosten mukaan ikäihmiset toivoivat ohjauksen olevan henkilökohtaista, maksutonta ja helposti saavutettavaa. Saatujen tietojen avulla luotiin toimintamalleja, joissa huomioitiin yhteistyö kunnan muiden toimialojen kanssa. Johtopäätöksenä voi todeta, että ikääntyneillä on suuri digiohjauksen tarve ja sen toteuttamiseen tarvitaan laaja kunnan toimialojen välistä yhteistyötä.

Avainsanat Kansalaisopistotoiminta, ikäihmiset, digitaidot

Sivut 85 sivua, joista liitteitä 4 sivua

Degree Programme in Promoting Wellbeing through Culture and Art
Hämeenlinna University Centre

Author	Eeva Immonen	Year 2020
Subject	Improving digital skills of older people in adult education centres	
Supervisors	Helena Leppänen, Paula Rantamaa	

ABSTRACT

This thesis examined how adult education centres can strengthen and enhance digital skills of older citizens. The study was part of the Revontuli Adult Education Centre project for strengthening foundation and digital skills of adults. The purpose of the study was to find new ways of teaching digital skills to adults, explore how education of digital skills can be rooted in the curriculum of adult education centres, and find new models for planning the courses.

The study examined which digital skills older citizens wish to learn and how and where education should be arranged. It also examined how older student could be motivated to digital studies and what kind of cooperation may be done with other sectors of community services to improve digital skills.

This thesis was on action research. The data for the thesis was collected from co-design sessions, a probe and surveys. On the basis of the results achieved, various groups were established, where digital skills were acquired. In the groups also participant observation was performed. After the courses, group and one-on-one interviews were held, which provided valuable additional information for planning the courses in the Revontuli Adult Education Centre.

The study helped to find alternatives for developing digital education and taking into account the cooperation with other sectors of community services. According to the results of the thesis, older people wished for guidance that is personal, free of charge and easily accessible. There is a great need for digital guidance, and it requires an extensive cooperation between the various sectors of community services.

Keywords Adult education, adult education centres, older people, digital skills

Pages 85 pages including appendices 4 pages

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT	2
2.1	Kansalaisopistotoiminta	4
2.1.1	Revontuli-Opisto	6
2.1.2	Hanketoiminta Revontuli-Opistossa	8
2.2	Digitalisaatio ja digitaidot	9
2.3	Ikäihmisten digitaidot	11
2.4	Kestävän kehityksen periaatteet ja digitalisaatio Revontuli-Opistossa	13
3	TUTKIMUKSEN TAVOITE, TUTKIMUSKYSYMYKSET JA -MENETELMÄT	16
3.1	Tutkimuskysymykset	17
3.2	Palvelumuotoilu tutkimusmenetelmänä	17
3.2.1	Osallistava suunnittelu	19
3.2.2	Luotain tiedonhankinnassa	19
3.3	Etnografiset tutkimusmenetelmät	20
3.3.1	Haastattelumenetelmä	21
3.3.2	Havainnointi tutkimusmenetelmänä	22
3.4	Strukturoidut ja puolistrukturoidut kyselyt	23
4	TUTKIMUKSEN KULKU	24
4.1	Aineiston hankinta kurssisuunnitteluun	24
4.1.1	Kyselylomakkeet kyläisille	25
4.1.2	DigiRaati yhdessä suunnitellen	25
4.1.3	Kohtaamiset kuntalaisten kanssa	28
4.1.4	Luotain aineiston hankintamenetelmänä	29
4.2	Aineiston analyysi ja vaikutus kurssisuunnitteluun	31
4.2.1	Tiedot ja havainnot DigiRaati-päivästä	32
4.2.2	Luotaimista saadut tulokset	33
4.2.3	Kyselyjen tulokset	35
4.3	Kurssien toteutus	39
4.4	Kursseilta saatu palaute	46
4.4.1	Ohjaajien palaute kursseista	47
4.4.2	Viisi sanaa -kysely ja kirjoitustehtävä	49
4.4.3	Hankkeeseen liittyvän loppukyselyn tulokset	52
5	UUDEN TOIMINTAMALLIN KEHITTÄMINEN IKÄIHMISTEN DIGIOHJAUKSEEN	56
5.1	Palvelumuotoilu perustuu muotoiluajatteluun	57
5.2	Tuplatimantti-mallin hyödyntäminen kurssisuunnittelussa	58
5.3	Ikäihmiset oppijoina	60
5.4	Positiivinen pedagogiikka ikäihmisten ohjauksessa	61
5.5	Digiohjauksen vaihtoehtoiset mallit	64
5.6	Hyötyjä digitaidoista ja kestävä kehitys	69
6	POHDINTA	71
	LÄHDELUETTELO	75

LIITTEET

Liite 1	Kutsu DigiRaati-päivään
Liite 2/1	Kyselykaavake, sivu 1
Liite 2/2	Kyselykaavake, sivu 2
Liite 3	Palautelomake

1 JOHDANTO

Millaisia ovat aikuisväestön, erityisesti ikäihmisten digitaidot? Kuka pysyy kehityksen mukana ja kuka uskaltaa myöntää, ettei osaa ja hallitse vaadittuja taitoja? Opetan tekstiilitöitä Revontuli-Opistossa, joka on lappilainen kolmen kunnan yhteinen kansalaisopisto. Kohtaan työssäni paljon ikäihmisiä. Kuluneiden vuosien aikana olen pannut merkille, että osa ikääntyneistä opiskelijoista kokee epävarmuutta, osaamattomuutta ja turhautuneisuutta elämän ja toimintojen nopeasta digitalisoitumisesta.

” Viha tulee, kun ihmiset jätethän ulkopuolelle.”

– Inkeri 68 v. –

Nuo sanat jäivät erityisesti mieleeni erään opiskelijani kanssa käydystä keskustelusta, jossa olimme sivunneet älypuhelimien käyttöä ja palvelujen siirtymistä verkkoon. Monet ikäihmiset ovat turhautuneita, jopa peloissaan, sillä heillä ei ole taitoja, laitteita tai kumpaakaan, jotta he voisivat toimia tässä muuttuvassa maailmassa tasavertaisina jäseninä. Tutkimusten mukaan ikäihmisten digitaalista syrjäytymistä voidaan ehkäistä. Tämän toteutumiseen tarvitaan opetusta, osaamisen tukemista, hyvin suunniteltuja palveluja ja ikäihmisille sopivaa teknologiaa. (Wessman, Erhola, Meriläinen-Porras, Pieper & Luoma, 2013, ss. 45-46)

Pohtiessani tutkimukseni aihetta Revontuli-Opistossa oli käynnistymässä kolme erillistä digitaalisuuteen pohjaavaa hanketta. Yksi niistä oli Tikittääkö digi -hanke, jossa selvitettiin aikuisten perus- ja digitaitojen vahvistamista ja kansalaisopiston roolia tässä tehtävässä. Tämän hankkeen puitteissa oli tarkoituksenmukaista ja ajankohtaista valita tutkimuksen aiheeksi ikäihmisten digitaitojen kartoittaminen ja selvittää, miten kansalaisopisto voi tukea taitojen vahvistumista. Lisäksi opinnäytetyössäni selvitan ja kehitän Revontuli-Opiston kurssisuunnittelua ja opetustarjonnan monipuolistamista sekä kestäväää kehitystä digitalisaatiota hyödyntäen.

Ikäihmisten digitaitoihin liittyviä opinnäytetöitä on vuosien aikana tehty useita. Tutkimusten tulokset ovat hyvin saman tyyppisiä liittyen opetusmenetelmiin, opetuksen järjestelyihin sekä tukitoimiin. Tutkimuksista selviää, että useat ikäihmiset ovat kiinnostuneita tietotekniikasta, teknologisista ratkaisuista ja heillä on halu kuulua tietoyhteiskuntaan. Näiden asioiden saavuttamiseksi palveluiden, laitteiden ja ohjauksen suunnittelussa tulee huomioida ikäihmisten erityispiirteet ja -tarpeet. (Linna, 2018, s. 49)

Minulla on pitkä kokemus ikäihmisten ohjaamisesta, mutta tätä aihepiiriä varten tarvitsin lisätietoja ikäihmisten digitaidoista sekä heidän toiveistaan ohjauksien suhteen. Käytin palvelumuotoilun menetelmiä asiakasymmärryksen parantamiseen. Näitä olivat osallistava suunnittelu ja luontain. Lisäksi hankin pohjatietoa kyselyn avulla. Asiakkaan eli opiskelijan ajatukset, toiveet ja tarpeet olivat pohja kurssisuunnittelulle. Suunnittelin ja toteutin

digiryhmiä ikäihmisille ja seurasin erityisesti Kittilän kunnan alueella koontuneiden ryhmien toimintaa. Kyseisten ryhmien päätyttyä tein palautekyselyn ja ryhmähaastatteluja. Saadut tiedot olivat hyvä perusta uusien kurssien tai ohjaamisien suunnittelulle seuraavaa lukuvuotta ajatellen.

2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

Opinnäytetyöni kohderyhmänä ovat ikäihmiset eli ämmit ja äijit. Lapissa melko yleisesti isovanhempia kutsutaan ämmiksi ja äijiksi. Nykysuomen sanakirjan mukaan tällaiset murrepohjaiset kutsumanimet koetaan usein merkityksellisiksi käyttäjilleen. Ne luovat yhteenkuuluvuutta ja kuvastavat henkilön asuinalueetta tai kotiseutua. (Vehmaskoski, 1989) Käytän opinnäytetyössäni myös sanaa ikäihminen, jolla kuvaan henkilöä, joka ei enää ole mukana työelämässä eli noin 65-vuotta täyttänyt henkilö. Myös laissa ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista mainitaan että: ”ikäntyneellä väestöllä tarkoitetaan vanhuuseläkkeeseen oikeuttavassa iässä olevaa väestöä”. Suomessa nykyisen eläkejärjestelmän mukaan eläkkeelle siirrytään 63–68 -vuoden ikäisenä (Taipale, 2014, s. 161). Revontuli-Opiston opiskelijarekisterissä luokitellaan erikseen eläkeläiset ja seniorit. Senioreilla tarkoitetaan yli 63-vuotiaita. Heidän osuutensa Revontuli-Opiston opiskelijoista vuonna 2019 oli 23,5 prosenttia.

Revontuli-Opisto on alueellaan hyvin luotettava ja tuttu toimija, joten ongelmaa oli vaivatonta tutkia tässä toimintaympäristössä. Kansalaisopistojen liiton KoL (2017) mukaan opistot ovat kaikille avoimia oppilaitoksia, joissa voi oppia uusia taitoja ja tietoja. Useimmiten opistojen opetustarjontaan kuuluu käsityön, musiikin ja taideaineiden sekä liikunnan, kotitalouden, tietotekniikan ja kielten kurseja. Lisäksi voi opiskella yhteiskunnallisia aineita ja osallistua avoimiin yleisöluentoihin tai tapahtumiin. Kansalaisopistossa opinnot perustuvat yleensä ihmisen omaan haluun oppia ja kehittyä, eikä niissä suoriteta tutkintotavoitteisia opintoja. Yksi toiminnan periaatteista on, että opetusta annetaan lähellä ihmisiä. Kansalaisopistotoiminnan vahvuuksiin luetaan mm. helppo lähestyttävyyys ja toiminnan soveltuvuus kaiken ikäisille koulutustaustasta riippumatta. (Kansalaisopistojen liitto KoL ry, 2017)

Revontuli-Opistossa on pitkään opetettu tieto- ja viestintätekniikkaa, mutta viime vuosina kurssit eivät ole enää olleet kovin suosittuja. Perinteinen kurssimuotoinen tietotekniikanopetus ei kiinnosta opiskelijoita, vaikka heillä olisi halu ja tarve oppia näitä asioita. Toiminnan kehittämiseksi ja laajentamiseksi opisto on hakenut hankerahoitusta, jonka puitteissa edistetään aikuisten perus- ja digitaitojen vahvistamista sekä pyritään löytämään tarkoituksenmukaisia opetus- ja oppimisympäristöjä.

Revontuli-Opiston kurssisuunnittelu on hyvin asiakaslähtöistä, mutta digitaalisten opetuksen suunnitteluun ja opettamiseen liittyvää tietoa tarvitaan lisää. Myös ikäihmiset oppijoina ovat omanlaisensa ryhmä, mikä täytyy huomioida suunniteltaessa digiohjauksia. Tutkimusten mukaan suora hyöty ja todellinen käyttötarkoitus ovat motivoivia asioita ikäihmisille. Myös tietotekniikan hallitseminen on elämänlaadun näkökulmasta tärkeää. (Wessman ym., 2013, s. 45). Toisaalta omassa työssäni olen huomannut, että ikäihmistä on helpointa lähestyä häntä itseään kiinnostavan asian kautta. Käytin eräässä käsityöryhmässä opetukseni havaintomateriaalina Pinterest-sovellusta. Aluksi eräs opiskelija oli hyvin turhautunut ja harmistunut, kun otin esille tabletin, josta näytin hänelle kuvia. Lukukauden lopulla hän jo itse toivoi, että ottaisin sen ”läpyskän” esille ja näyttäisin hänelle lisää mielenkiintoisia kuvia hänen oman työskentelynsä tukemiseksi. Hän myönsi, että häntä kiinnosti se valtava kuvatulva, joka laitteen avulla oli saatavana. Muuten tätä kyseistä henkilöä ei kiinnostanut digiasiat yhtään.

Tenhunen (2015) mainitsee blogikirjoituksessaan, että digitalisaatiolle ei ole yksiselitteistä määritelmää, mutta kaikki yleiset määritelmät korostavat lisäarvon tuottamista ja oman toiminnan radikaalia muuttamista. Yhteiskunta muuttuu kiihtyvää vauhtia digitaalisemmaksi, ja monien palveluiden käyttö edellyttää digitaalisten taitojen osaamista. Kaikilla ihmisillä ei ole valmiuksia, tai heiltä puuttuvat joko taito, välineet tai motivaatio. Osalta ehkä jopa nämä kaikki. Erityisesti ikäihmiset ovat vaarassa jäädä kehityksen ulkopuolelle. Digitalisaatio ja digitaaliset taidot ovat hyvin laaja käsite. Keskityn opinäytetyössäni tarkastelemaan näitä asioita kansalaisopistotoiminnan ja ikäihmistien näkökulmasta.

Revontuli-Opiston toimintaan kuuluu hyvin keskeisenä osana kestävä kehityksen periaatteiden noudattaminen. Karkeasti jaotellen pääteemat ovat ekologisen ja taloudellisen kestävyuden näkökulmasta yhteistyö, digitaaliset palvelut ja jakamistalous. Sosiaalisen ja kulttuurisen kestävyuden näkökulmasta on tarkastelu hyvinvointia, yhteisöllisyyttä ja monikulttuurisuutta. Nämä seikat on hyvä huomioida myös uusien kurssisuunnitelmien laatimisessa sekä digiopetuksen kehittämisessä. Revontuli-Opiston toiminta-alueen kunnissa kestävä kehityksen teemat näkyvät kuntien strategioissa ja toiminnassa. Erityisesti strategioissa näkyvät luonto elinympäristönä ja luonto arvona sinänsä. (Revontuli-Opisto, 2018) Lapin tulevaisuuden kannalta kestävä kehitys on hyvin merkittävää, jotta alue säilyy elinvoimaisena.

2.1 Kansalaisopistotoiminta

Kansalaisopistot-nettisivujen (2020) mukaan vuonna 2020 Suomessa on 178 kansalaisopistoa ja niiden toiminta kattaa kaikki Suomen kunnat. Kansalaisopisto on yksi vapaan sivistystyön oppilaitosmuodoista. Vuonna 2019 tuli kuluneeksi 120 vuotta kansalaisopistotoiminnan aloituksesta Suomessa. Kansalaisopistojen toimintaa säätelee laki vapaasta sivistystyöstä. Siinä todetaan, että vapaan sivistystyön tarkoituksena on järjestää elinikäisen oppimisen periaatteen mukaista tasa-arvoa, yhteiskunnan eheyttä ja aktiivista kansalaisuutta tukevaa koulutusta. Ympäri Suomea olevissa opistoissa järjestettävän koulutuksen tavoitteena on muun muassa edistää ihmisten monipuolista kehittymistä, hyvinvointia ja kansainvälisyyttä korostaen omaehtoista oppimista, yhteisöllisyyttä ja osallisuutta. (Laki vapaasta sivistystyöstä 1998/632; Kansalaisopistojen liitto KoL, 2017)

Kansalaisopistoilla on suuri merkitys kuntien toiminnassa. Ne ovat usein merkittäviä kulttuuritoimijoita ja työllistäjiä. Kansalaisopistojen rooli ennaltaehkäisevänä tekijänä sosiaali- ja terveydenhuollon kustannuksien pienentäjänä on myös merkittävä. Kansalaisopistot järjestävät normaalin opetuksen lisäksi taiteen perusopetusta, maahanmuuttajien kotoutuskoulutusta, avoimen yliopiston kursseja sekä henkilöstö- ja tilauskoulutusta. Valtakunnallisesti kolme suurinta aineryhmää, joissa opetusta annetaan, ovat kädentaidot, musiikki ja kielet. (Kansalaisopistot, 2019)

Opistot voivat itse alueellisesti päättää opetusohjelmistaan, jolloin ne ovat melko ketteriä vastaamaan opiskelijoiden toiveisiin sekä yhteiskunnan muutoksiin. Kansalaisopistojen toiminta rahoitetaan kolmen tahon toimesta. Näitä ovat valtio, kunta ja opiskelijat. Valtion osuus järjestämiskustannuksista on 57 prosenttia, muu osuus jakaantuu ylläpitäjältä saatavaan rahoitukseen sekä opiskelijoilta perittävään kurssimaksuun. Valtionrahoituksen tiukentuessa vuosina 2015 ja 2017 lisäsi se rahoituspaineita ylläpitäjille ja muille taustaorganisaatiolle. Tämä muutos toi mukanaan paineita kurssimaksujen korottamiseen ja opetustarjonnan kaventumiseen. Tässä yhteydessä keskusteltiin kurssimaksujen riittävän alhaisesta tasosta, jotta kaikille kansalaisille säilyisi mahdollisuus osallistua toimintaan varallisuudesta riippumatta. (Kansalaisopistot, 2019)



Kuva 1. Kansalaisopistot Suomessa 2018 (Kansalaisopistojen liitto KoL ry, 2017)

Jyri Manninen on tutkinut kansalaisopistotoiminnan vaikuttavuutta useammassa tutkimuksessa. Ensimmäisessä esitutkimuksessa hän pohti kansalaisopisto-opiskelun tuottamien hyötyjen taloudellista merkitystä niin yksilön kuin yhteiskunnan näkökulmasta. Raportin pääsanomaksi muodotui, että vapaan sivistystyön tapaisten aikuisopiskelun hyötyjen rahallista arvoa on erittäin vaikea laskea. Asiasta on tehty aikaisempiakin tutkimuksia, joiden lopputulos on ollut, että koulutusinvestoinnit maksavat itsensä takaisin. Manninen arvioi, että kansalaisopistojen sosiaalinen tuottavuus on noin 348 prosenttia eli euron panostus tuottaa 3,4-5,6 euron hyödyn (Manninen, 2015 s. 55).

Jatkotutkimuksessa Manninen (2018, s. 17) selvitti kansalaisopiston merkitystä kuntalaisille ja kunnalle. Hän selvitti mitä ja miksi kansalaisopistoissa ja työväenopistoissa opiskelijat opiskelevat, minkälaisia hyötyjä osallistuminen tuottaa ja syntyykö opiskelusta myös taloudellisia vaikutuksia osallistujalle itselleen sekä yhteiskunnalle. Kansalaisopistossa opiskelu luetaan nonformaaliksi eli ei-tutkintotavoitteiseksi opiskeluksi, jota kuvaa omaehtoisuus, vapaaehtoisuus ja harrastustavoitteisuus. Näistä ihminen saa osakseen niin sanottuja ”pehmeitä hyötyjä”, joita ovat esimerkiksi uudet ystävyysuhteet, sosiaalisten verkostojen syntyminen, henkisen ja fyysisen hyvinvoinnin lisääntyminen sekä muut terveyshyödyt. Lisäksi

opiskelumotivaation lisääntyminen ja kanssaihmiin sekä instituutioihin kohdistuvan luottamuksen lisääntyminen. (Manninen, 2018 ss. 17-19)

Muita hyötyjä Manninen (2018, s. 27) tarkastelee Kuntaliiton Tulevaisuuden kunnat 2021 -kehittämissuunnitelman mukaan ja toteaa, että kansalaisopistoilla on jo tällä hetkellä, mutta erityisesti tulevaisuudessa selkeä tehtävä kunnan sivistysroolin vahvistajana. Aikuisopiskelun kautta saadut hyödyt tukevat myös kuntien hyvinvointi- sekä osallisuus- ja yhteisöroolia. Manninen on listannut hyödyt neljän teeman mukaan:

- a) Toimijuus eli yksilön koetut mahdollisuudet tehdä valintoja liittyen elämäänsä ja opiskeluunsa
- b) Aktiivinen kansalaisuus eli yhteisöön kuulumisen tunne, ystäväverkot, vapaaehtoistyö, luottamus kanssaihmiin ja kuntapäätäjiin
- c) Osaaminen, työ ja koulutus eli järjestö- ja palkkatyöhön liittyvä osaaminen, arjen tehtävät ja opiskelumotivaatio
- d) Hyvinvointi eli koettu elämän laatu, fyysinen ja henkinen hyvinvointi sekä terveystietoisuus

Manninen on todennut, että hyvinvointi ja siihen liittyvä terveys ja elämänlaatu ovat selkeässä yhteydessä aikuisopiskelun kanssa. Hänestä on haastavaa sanoa hakeutuvatko jo valmiiksi hyvinvoivat ihmiset herkemmin opiskelemaan vai saavatko osallistujat siitä lisää hyvinvointia. (Manninen 2018, ss. 27-28)

2.1.1 Revontuli-Opisto

Revontuli-Opisto on Enontekiön, Kittilän ja Sodankylän kuntien yhteinen kansalaisopisto. Se on aloittanut toimintansa vuonna 2010. Opiston isäntäkuntana toimii Kittilä. Revontuli-Opiston hallintoa ja toimintaa ohjaa jaosto, johon kuuluu kaksi jäsentä jokaisesta opiston jäsenkunnasta. Opisto on pinta-alaltaan Suomen laajin ja tuntimäärältään Lapin toiseksi suurin kansalaisopisto. Opetusta on vuonna 2019 ollut lähes 17 000 tuntia ja opiskelijoita noin 4 000. Revontuli-Opistossa on 11 vakinaista työntekijää ja lisäksi opisto työllistää lukuvuosittain noin 130 tuntiopettajaa erimittaisiin työsuhteisiin.

Revontuli-Opiston kanssa. Pääajatuksena on ikääntyvän väestön omaehtoinen hyvinvoinnin ja terveyden sekä sosiaalisen aktiivisuuden ylläpitäminen, siinä Revontuli-Opistolla on merkittävä osuus erityisesti sivukylillä. (Kittilän kunnan vanhus- ja vammaispalveluiden suunnitelma 2014- 2018) Kolmannes Revontuli-Opiston toiminta-alueen ikäihmisistä asuu sivukylissä. Näistä sivukylistä voi olla matkaa jopa 100 km kuntakeskukseen. Viime vuosina Lapissa on rakennettu hyviä tietoliikenneyhteyksiä haja-asutusalueille. Yhteyksien laatu on jossain sivukylissä jopa parempi kuin kuntakeskuksessa.

Revontuli-Opistossa vuonna 2019 opetusta järjestettiin noin 17 000 tuntia. Ne jakautuvat kolmen kunnan kesken maksuosuuksien mukaan Kittilä 53 prosenttia, Sodankylä 38 prosenttia ja Enontekiö 9 prosenttia. Kolme ainealuetta, joissa opetusta annetaan eniten ovat kädentaidot, musiikki ja liikunta. Opiskelijoita on opiskelijarekisterin mukaan lähes 4 000 netto-opiskelijaa eli sama henkilö on tässä tilastossa vain kerran. Kurssihallinta-ohjelman mukaan useat opiskelijat osallistuvat monille opiston kursseille.

Vuonna 2019 tietotekniikan opetusta oli tarjolla 508 tuntia, joista 70 prosenttia oli hankerahalla toteutettua lähiopetusta kaikkien kolmen kunnan alueella. Osallistujia oli 252 henkilöä, joista 51 prosenttia oli miehiä. Normaalisti miesten osuus opiskelijamäärästä on 24 prosenttia.

2.1.2 Hanketoiminta Revontuli-Opistossa

Lukuvuonna 2019-2020 Revontuli-Opistossa on neljä erillistä digitaalisuuteen perustuvaa hanketta.

- Lappilainen DIGIRaati -pilottihanke, jonka tavoitteena on kehittää digitaitojen opetusta, opetussisältöjä sekä digitor-toimintaa.
- DiGiRepo – Digitaalisten oppimisympäristöjen kehittäminen Revontuli-Opistossa, jossa painotuksena on taiteen perusopetuksen sähköisen arvioinnin sekä digitaalisten oppimisympäristöjen kehittäminen.
- Aikuisten perus- ja digitaitojen vahvistaminen -hanke, jossa tavoitteena on löytää keinoja, joilla voidaan vahvistaa oppivelvollisuusikänsä ylittäneiden perustaitoja ja digitaalisia taitoja. Perustaidoiksi tässä yhteydessä mielletään kirjoittamisen, lukemisen ja laskemisen taidot. Lisäksi hankkeen puitteissa halutaan ehkäistä eriarvoisuutta ja antaa myönteisiä oppimiskokemuksia sekä vahvistaa kansalaistaitoja. Revontuli-Opiston hanke on osa isompaa lappilaista Tikittäkö digi? Lappilaisen digiosaamisen uittotalkoot -hanketta

- DigiKäs-hanke, jossa kehitetään opiston kädentaitojen opetusta ja oppimisympäristöjä hyödyntämällä verkko- ja etäoppimisympäristöjä sekä selvitetään, miten perinteisessä kädentaitojen lähiopetuksessa voidaan hyödyntää digitaalisuutta, laitteita, ohjelmistoja ja sovelluksia.

Opinnäytetyöni liittyy sekä Lappilainen DIGIRaati että Tikittääkö digi -hankkeisiin. DIGIRaati-hankkeen puitteissa hankin palvelumuotoilun yhteissuunnittelumenetelmää hyödyntäen pohjatietoja kurssisuunnittelulle. Tikittääkö digi -hankkeen aikana selvitän, millaisia kursseja ja kohtaamisia on tarkoituksenmukaista järjestää, jotta kuntalaiset saisivat parhaat mahdolliset hyödyt irti opiston digitarjonnasta. Tikittääkö digi -hankkeen puitteissa myös toteutetaan erilaisia kursseja, kohtaamisia ja työpajoja, joista saatuja tuloksia tulen hyödyntämään seuraavien lukuvuosien suunniteluissa.

2.2 Digitalisaatio ja digitaidot

Digitalisaatio on käsite, jolla usein kuvataan politiikan, liike-elämän ja kuluttajakäyttäytymisen nykytrendejä. Yleisemmin se tarkoittaa sitä, että teknologisen kehityksen myötä digitaalitekniikka on suuremmissa määrin osa arkielämän eri toimintoja. Tavallisen kansalaisen kannalta se merkitsee tapaa, jolla ihmiset ovat keskenään tekemisessä tai asioivat ympäröivässä yhteiskunnassa. Sosiaalinen media, matkapuhelimet ja internet ovat poistaneet aikaan, tilaan, osallistumiseen sekä tiedonsaantiin liittyviä rajoitteita. (Koiranen, Räsänen, & Södergård, 2016, ss. 24-29) Onko digitalisaatiossa ainoastaan hyviä puolia vai kuinka paljon kahnauksia ja ongelmia uusi teknologia meille ja meidän sosiaaliseen kanssakäymiseemme vaikuttaa. Vahvanen (2018, s. 24) kritisoi laitteiden merkitystä ihmisten elämässä kysyen, onko tarpeen olla koneen orja? Kuinka haitallista teknologian vaikutus on elämäämme ja ihmissuhteisiimme. Todellisuudessa työelämä, palvelut ja yhteydenpito ovat enenevässä määrin sähköisiä ja ne hoidetaan verkon välityksellä, joten emme pysty välttämään teknologiaa jokapäiväisessä elämässämme. Tietoteknisten laitteiden ja ohjelmien hyvinvointia ja sosiaalisuutta lisäävät puolet voi kyseenalaistaa, mutta etenkin poikkeusoloissa digitaidoista on hyötyä yksinäisyyden ja syrjäytymisen vähentämiseen esimerkkinä tästä keväällä 2020 riehunut koronapandemia.

Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry:n (Tieke) internetsivulla on avattu digitalisaation käsitettä. Sivulla muistutetaan, että digitalisaatio ei tarkoita tietotekniikkaa tai digitointia vaan se kuvaa tietotekniikan ja tiedon hyödyntämistä toiminnan muuttamiseen ja uuden mahdollistamiseen. Usein on kyse organisaatiokulttuurin muutoksesta. Digitalisaation ydin on olemassa olevan tiedon hallinta eli mitä tietovirtoja ja -varantoja organisaatiolla on olemassa. Mistä tiedot kerätään ja mihin niitä käytetään? (Tieke 2020)

Vuodesta 2014 lähtien ovat Business Finland, liikenne- ja viestintäministeriö, Teknologia-teollisuus ry ja Verkkoteollisuus ry julkaisseet digibarometrin. Se kuvaa digitaalisuuden hyödyntämistä kolmella tasolla ja pääsektorilla. Näitä ovat yritysten, kansalaisten sekä julkisen sektorin kannalta tarkasteltuna digilaitteiden käyttö, edellytykset käytölle sekä käytön vaikutukset. Mittaus suoritetaan 22 maassa. Suomi on ollut sijalla kolme koko mittaushistorian ajan. Barometrin mukaan yritysten ja julkisen sektorin digitaalisuus kestää hyvin kansainvälisen arvioinnin, mutta kansalaisten digitaidot eivät niin hyvin. Osasyynä tähän tulokseen on muiden maiden nopeampi kehitys, ei niinkään suomalaisten taantuma. Tämä kertoo siitä, että edellytykset Suomessa ovat hyvät, mutta käyttö ja erityisesti vaikutukset hieman heikompia. (Liikenne- ja viestintäministeriö, 2020)

Digitaitojen käsite on laaja, mutta tässä työssä tarkoitan sillä tiettyjen tietoteknisten laitteiden ja ohjelmistojen hallitsemista ja käyttöä. Kuvaan perusdigitaidot-sanalla yleisimpiä kansalaisten tarvitsemia digitaitoja. Käytän määrittelyyn pohjana Yleisradion ja Tieken määrittelyjä. Yleisradion kokoomassa Yle ja Digitaidot- kokonaisuudessa kansalaisten digitaidot esitetään kolmen pääryhmän alle. Ne ovat 1) IT-aidot eli tietotekniikkataidot 2) sähköisten palvelujen taidot ja 3) sosiaalisen median taidot (Peltomäki & Alijoki, 2017).



Kuva 3. Digitaidot Ylen määritelmän mukaan (YLE, 2019)

Tieken määritelmän mukaan digitaidot ovat konkreettisia käytännön taitoja eli henkilö osaa käyttää ja soveltaa erilaisia tietoteknisiä laitteita ja internetin pilvipalveluja sekä erilaisia ohjelmia ja sovelluksia työssä ja opiskelussa. Lisäksi kansalaiset tarvitsevat näitä taitoja myös asioimisessa, vapaa-ajan käytössä ja harrastuksissa (Tieke, 2019). Myös Sitran sivuilla todetaan, että digitaidot ovat yksinkertaisemmillaan taitoja, joita digitaalisten laitteiden käyttäminen vaatii. (Ryky, 2019)

Kansalaisopistojen liiton laatimassa Kansalaisen digitaidot -kurssimallissa määritellään kansalaisen digitaidoiksi, ne taidot ja tiedot, joiden avulla henkilö kykenee suoriutumaan arjessa vastaantulevista tehtävistä. Lisäksi mallissa tähdennetään ihmisten ymmärtämystä siitä, kuinka kattavasti tietotekniikka arjessamme esiintyy ja millaisia mahdollisuuksia tai huomioitava asioita siihen liittyy. Myös verkkopalveluiden käyttäminen kuuluu perustaitojen hallitsemiseen. (Kansalaisopistojen liitto KoL ry, 2018)

Sarjan (2017, s. 9) tekemän selvityksen mukaan digitalisaatio kansalaisopistokentällä on ollut vuonna 2017 vielä melko vähäistä. Digitalisaation aiheuttamat muutostarpeet ovat muutakin kuin tekniikkaa. Hänen selvityksensä mukaan helpointa kansalaisopistoissa on ollut lähestyä asiaa esimerkiksi siirtämällä kurssi-ilmoittautuminen verkkoon. (Sarja 2017, s. 9). Tänä päivänä digitaalisuus on iso osa koulutuksen suunnittelua, opetusta, toiminnan arviointia, maksuliikennettä, yhteydenpitoa, mainontaa ja markkinointia. Se koskee jollakin tavalla koko Revontuli-Opiston toimintakenttää.

Verkkopalvelujen avulla kansalaisopisto pystyy tarjoamaan lisäarvoa eli sellaisia palveluja, joita ei ennen tietoverkkoja ole ollut saatavilla. Verkko-opetus ei muuta vapaan sivistystyön perusrakenteita. Päinvastoin se saattaa houkuttaa mukaan uutta asiakaskuntaa. Verkko-opetuksen avulla etäisyydet poistuvat ja kursseille voi osallistua, vaikka toiselta puolelta maailmaa, myös erikoiskurssit pienellä paikkakunnalla voivat toteutua laajemman asiakaskunnan avulla. Verkkotoiminta mahdollistaa erilaisen yhteistyön opistojen välillä, jolloin toiminta on kustannustehokkaampaa ja myös kestävän kehityksen näkökulma toteutuu.

2.3 Ikäihmisten digitaidot

Ihmiselle on tärkeää pystyä huolehtimaan omista asioistaan itsenäisesti ja siksi monet ikäihmiset kokevat itsensä kakkosluokan kansalaisiksi, koska heillä ei ole digitaitoja. Olen huomannut, että heitä kiinnostaa älylaitteiden käyttäminen, varsinkin kun se kohdistuu heille itselleen mielekkääseen aihealueeseen kuten käsityöt tai musiikki. Useissa ikäihmisiin ja tietotekniikan käyttämiseen kohdistuvissa tutkimuksissa on tullut ilmi, että laitteiden ja ohjelmistojen käytön esteenä ovat varovaisuus ja pelko. Henkilö, joka on saanut mahdollisuuden kokeilla turvallisessa ja kannustavassa ilmapiirissä laitteita ja ohjelmia kokee itsensä pystyvämmäksi, ja myös tarttuu itsenäisesti laitteisiin hoitaakseen asioitaan. Tätä aihealuetta on vuosien aikana tutkittu melko paljon.

Käyttäjälle kätevä teknologia -projektissa (KÄKÄTE) pohdittiin Ikääntynyt ja teknologia – kokemuksiani teknologian käytöstä -selvityksessä, kuinka ikäihmiset kokevat teknologian käytön jokapäiväisessä elämässään sekä kuinka teknisiä ratkaisuja voisi kehittää ikääntyneiden tarpeisiin sopivamiksi. Selvityksen tuloksena todettiin, että teknologia on iäkkäille osittain vierasta, eikä sitä osattu täysin käyttää ja hyödyntää. Vaikka aineiston perusteella ei pystytty täysin osoittamaan hyvän elämänlaadun ja teknologian välistä yhteyttä, niin silti sille nähtiin mahdollisuuksia. Selvisi, että teknologian tulisi olla mahdollisimman käyttäjälähtöistä, yksinkertaista ja su-lautua arjen toimintoihin. (Wessman ym., 2013, ss. 45-47)

Tanskanen (2011, s. 58) on pro gradu -tutkielmassaan selvittänyt ikääntymistä ja tietotekniikan oppimista sekä sitä millaiset kyvyt ja motivaatio ikäihmisillä on oppia tietotekniikkaa. Peruslähtökohtana oli, että

ikäihmiset eivät ole itsenäisiä eivätkä pysty elämään riippumatonta elämää kotona vähäisten digitaitojen takia. Keskeisiä ongelmia aiheuttivat ikäihmisten vähäiset tietotekniset taidot, alentuneet kognitiiviset taidot, motoriikka, muisti ja huonontunut näkö. Lohdullista oli kuitenkin huomata, että ikäihmisillä tutkimuksen mukaan on motivaatiota opiskella digitaitoja. Opetuksessa tulee huomioida ikäihmisille tärkeitä seikkoja ja erityisesti vertaistuki koetaan tärkeäksi. (Tanskanen, 2011, ss. 58-61) Samaa päätelmään on tullut myös Linna (2012) omassa opinnäytetyössään ja edellä mainittujen seikkojen lisäksi Linnan tutkimuksessa korostuu henkilökohtaisen ohjauksen merkitys. Ohjauksessa korostuu vuorovaikutus, joka on rennompaa ja asioiden oppiminen nopeutuu rauhallisessa ja yksilöllisessä ohjauksessa. (Linna 2012, s. 59)

Vastaavasti Tuunainen (2018) on pro gradu -työssään tutkinut, mitkä tekijät estävät senioreiden digitaalisten palvelujen käyttöä. Hän on löytänyt valtaisan kirjon esteitä, mutta neljä eniten esteitä tuottavaa asiaa ovat kiinnostuksen puute, näkövaikeudet, kieli- ja terminologiaongelmat sekä liikuminen opastuspaikkaan. Ratkaisuksi on löytynyt, että opastus laitteiden ja ohjelmistojen käyttöön tapahtuisi mahdollisimman lähellä niin maantieteellisesti, sosiaalisesti kuin henkisesti. Pakko ja taloudelliset motivaattorit olivat huonoja lähtökohtia, mutta mielenkiinnon herättäminen ja tarpeisiin vetoaminen toimivat paremmin. (Tuunainen 2018, ss. 5-7)

Yhteiskunnassamme mielletään ikäihmiset erilaisina toimijoina verrattuna muihin ikäryhmiin, ja meidän tulee ymmärtää ikäihmisten ominaispiirteet ja pyrkiä kehittämään teknologiaa heille sopivaksi. Käyttäjystävällisyys on tärkeintä. On turvattava oikeus ihmisarvoiseen ja omannäköiseen elämään sekä helposti lähestyttävään teknologiaan. Tosin on muistettava, etteivät kaikki ikäihmiset edes halua ottaa laitteita käyttöön (Jyrkämä, 2014, ss. 67-69). Ikäihmisille tarkoitetun teknologian kehittämisen päämääränä tulisi olla hyvän ikääntymisen turvaaminen ja ikäihmisten elämän laadun ylläpitäminen tai parantaminen. Teknologiaa ei kehitetä sen itsensä vuoksi vaan ihmisten toimintojen helpottamiseksi. Tällöin myös ikäteknologian suunnittelun tulee olla iteratiivinen prosessi, jossa käyttäjien mielipiteitä ja kokemuksia tarvitaan palvelu- tai tuotekehityksen eri vaiheissa. (Ruoppila, 2014, ss. 103-105)

Vuonna 2004 Sankari on jo todennut, että digitaitojen hallitsemisen ajatellaan olevan väline parempaan elämänlaatuun, demokratiaan ja kilpailukykyyn, siksi jokaisen tulisi hallita nämä taidot. (Sankari, 2004, s. 9) Itä-Suomen yliopistossa tehtiin vuoden 2018 lopussa kyselytutkimus, jossa selvitettiin vapaan sivistystyön ja kolmannen sektorin tarjoaman digituen ja -opetuksen merkitystä ikäihmisille. Ikäihmiset hakeutuivat ohjauksiin, jos heillä oli teknisiä ongelmia, halusivat pysyä ajan tasalla ja haastaa itseänsä sekä lisätä varmuutta digilaitteiden ja -palveluiden käyttäjinä. Digiohjaus tapahtui pääasiassa yksilöohjauksena ja ohjauksessa painotettiin ajattelun muutosta digitaitojen oppimisen rinnalla. Osallistujien asenne digilaitteita kohtaan muuttui myönteisemmäksi. (Pihlainen & Kärnä, 2020, s. 4)

Edellä esitettyjen tutkimusten perusteella voi todeta, että on jo melko kattavasti selvitetty perusasioita siitä mitä ikäihmiset haluavat oppia ja missä saada opetusta. Samat toiveet ja haasteet löytyvät eri puolelta Suomea. Nyt onkin tärkeää löytää juuri niitä oikeita keinoja ja paikkoja opettaa ikäihmisiä sekä saada toiminta juurtumaan osaksi kuntalaisten elämää. Kansalaisopistotoiminnalla on varmasti paljon annettavaa tämän haasteen ratkaisemiseksi.

Vaikka opinnäytetyöni käsittelee ikäihmisten digitaitojen kehittämistä niin samaa kehitystarvetta on havaittavissa myös työikäisten joukossa. Opetus- ja kulttuuriministeriö asetti työryhmän selvittämään elinikäisen oppimisen edellytyksiä ja kehittämistarpeita tammikuussa 2017. Työryhmä julkaisi helmikuussa 2018 selonteon nimellä Työn murros ja elinikäinen oppiminen. (Opetus- ja kulttuuriministeriö, 2018) Sitralta on tullut helmikuussa 2019 selvitys nimeltä Kohti osaamisen aikaa 30 yhteiskunnallisen toimijan yhteinen tahtotila elinikäisestä oppimisesta. Se on osa Osaamisen aika -projektia. Tässä Sitran julkaisemassa ensimmäisessä selonteossa on esitetty neljä teesiä elinikäisestä oppimisesta. Niiden sisältö lyhyesti on 1) kaikki oppivat läpi elämän 2) yleissivistys, perustaidot ja osaaminen ovat hyvinvoinnin perusta 3) osaaminen uudistaa työelämää ja työelämä osaamista 4) Suomen menestys rakentuu osaamiselle (Mustikainen, Hutula & Keltanen, 2019)

Sitran (2020) tekemästä Elinikäinen oppiminen Suomessa 2019 -kyselystä käy ilmi, että yhteiskunnassa pärjääminen edellyttää jatkuvaa uusien taitojen oppimista ja osaamisen kehittäminen tulisi olla jopa kansalaisvelvollisuus. Vastaaajien mielestä laaja yleissivistys itsessään on arvokasta ja elinikäinen oppiminen on ihmisen perusoikeus. Kyselyyn oli vastannut reilu 2 000 henkilöä, jotka olivat iältään 18-85 vuotiaita. Kyselyssä painottuu enemmän työikäisten ja työelämän tarpeet, mutta vastauksista heijastuu, että uusien taitojen oppiminen vain työelämän vaatimusten mukaan ei ole mielekästä. Kysyttäessä millä tavoin vastaaja oli oppinut uutta viimeisten 12 kk aikana, 81 prosenttia vastasi oppineensa hakemalla tietoa verkosta. Tällaiseen oppimiseen ja tiedon hakuun tarvitaan digitaitoja.

2.4 Kestävän kehityksen periaatteet ja digitalisaatio Revontuli-Opistossa

”Ympäristöministeriön määritelmän mukaan kestävä kehitys on maailmanlaajuisesti, alueellisesti ja paikallisesti tapahtuvaa jatkuvaa ja ohjattua yhteiskunnallista muutosta, jonka päämääränä on turvata nykyisille ja tuleville sukupolville hyvät elämisen mahdollisuudet” (Revontuliopisto, 2018). Nämä periaatteet otetaan huomioon ympäristöä, ihmistä ja taloutta koskevissa päätöksenteoissa ja toiminnassa. Kestävää kehitystä tarkastellaan ekologisen, taloudellisen, sosiaalisen ja kulttuurisen näkökulman kannalta. (YM, 2013)



Kuva 4. Kestävä kehitys kaaviona

Kansalaisopistojen toimintaa säätelevä Laki Vapaasta sivistystyöstä toteaa, että kansalaisopistojen koulutuksen tavoite on kestävän kehityksen edistäminen (29.12.2009/1765 1 §) KoL eli Kansalaisopistojen liitto yhdessä muiden Vapaan sivistystyön keskusjärjestöjen kanssa on sitoutunut noudattamaan kestävän kehityksen periaatteita toiminnassaan. Vuonna 2014 laaditun toimenpidesitoumuksen mukaan vapaan sivistystyön oppilaitokset haluavat olla kestävän kehityksen edelläkävijöitä suomalaisessa oppilaitoskentässä ja tällöin kestävän kehityksen tulee sisältyä oppilaitoksen johtamiseen, opetukseen ja toimintakulttuuriin. (Kansalaisopistojen liitto KoL ry, 2015)

Lapin tulevaisuuden ja elinvoimaisuuden kannalta kestävä kehitys on elinehto, sitä on hyvä tarkastella ympäristön ja luonnon säilymisen, kestävän elinkeinotoiminnan ja palvelujen sekä yhteisöllisyyden näkökulmasta. Edellä mainitut asiat on huomioitu Lapin kehittämissuunnitelmissa muun muassa Lappi-sopimuksessa, jossa visiona on arktinen, avoin ja älykäs Lappi vuonna 2021. (Hyyry et al., 2017) Kestävän kehityksen teemat näkyvät myös opistoalueen kuntien strategioissa ja toiminnassa. Tärkeällä sijalla kaikissa kunnissa ovat luonto ympäristönä ja luonto itseisarvona.

Revontuli-Opistossa on laadittu Kestävän kehityksen käsikirja vuonna 2018. Siinä määritellään kestävän kehityksen osa-alueet ja teemat opiston toiminnan näkökulmasta ja jatkossa on tarkoituksena laatia vuosittain kestävän kehityksen toimintasuunnitelma. Lisäksi on tehty erillinen kädentaitojen opettamiseen liittyvä kestävän kehityksen ohjelehtinen, jonka jaottelu mukaillee opiston Kestävän kehityksen käsikirjan rakennetta. (Revontuli-Opisto, 2018) Kansalaisopistotoiminta on jo lähtökohtaisesti kestävä kehitystä edistävää. Revontuli-Opistossa tarkastellaan ekologista ja

taloudellista kestävyttä yhteistyön, digitaalisten palvelujen ja jakamistalouden näkökulmasta, vastaavasti sosiaalista ja kulttuurista kestävyttä hyvinvoinnin, yhteisöllisyyden ja monikulttuurisuuden näkökulmasta.

Digitalisaatiolla on merkittävä rooli kestävässä kehityksessä ja sitä voi tarkastella kaikista neljästä kestävästä kehityksen näkökulmasta, mutta erityisesti ekologisen ja taloudellisen kestävyden kannalta. Opetuksessa käytettävät laitteet ja koneet sekä opetustilat voivat olla yhteiskäytössä muiden toimijoiden kanssa. Opistolle tarpeettomaksi käyneet laitteet kierrätetään tai lahjoitetaan edelleen ja samalla edistetään jakamistalouden toimintamalleja. Opistossa myös pyritään paperittomaan viestintään, palaveriteita ja kokouksia järjestetään sähköisesti sekä käytetään pilvipalveluja tiedon siirtoon. Lisäksi palkanlaskennassa ja kurssihallinnoinnissa käytetään sähköisiä järjestelmiä, opettajat käyttävät sähköistä päiväkirjaa. Verkko- ja etäopetusta kehitetään ja samalla liikkumista toimipaikkojen välillä vähennetään. Tämä on merkittävä asia Revontuli-Opiston toiminta-alueen laajuuden takia. Opetuspaikkaan matkustamiseen ei kulu energiaa, lisäksi matkustamiseen käytetystä ajasta säästyvä aika voidaan hyödyntää muuhun toimintaan.

Opettajan näkökulmasta opetuksen järjestäminen etänä esimerkiksi kotoa käsin, antaa myös erilaista vapautta. Etätyön merkitys korostuu erityisesti kriisien myötä. Kevään 2020 koronaepidemia oli hyvä esimerkki työn tekemisen nopeasta muutoksesta. Verkko-opetuksen käyttäminen edellyttää digitaalisten taitojen hallitsemista ja välineitä sekä opettajalta että opiskelijalta. Sähköisten materiaalien käyttäminen vähentää mukana kuljetettavan opetusmateriaalin määrää. Kädentaitojen opettajalla voi olla mallitöitä ja ohjekirjoja mukana runsaasti. Sähköisessä muodossa esitettävät ohjeet säästävät myös luontoa, kun turhaa tulostamista vältetään. Digitaalisia laitteita ja sovelluksia voidaan hyödyntää lähiopetuksessa monipuolistamaan opetusmateriaalia ja -menetelmiä.

Sosiaalisen ja kulttuurisen kestävyden mukaisesti hyvinvointi, yhteisöllisyys ja monikulttuurisuus ovat myös digitalisaation avulla saavutettavissa. Sosiaalisen kestävyden mukaan opisto voi tukea yksilön osallisuutta ja hänen mahdollisuuttaan vaikuttaa omaan elämäänsä. Opetusta voidaan järjestää etänä verkon välityksellä, tällöin se on saatavissa laajemmalle opiskelijamäärälle, eikä välttämättä ole aikaan ja paikkaan sidottua. Verkko-opetuksen avulla voidaan kokea osallisuutta, sillä henkilö voi kuulua joukkoon asuinpaikastaan riippumatta. Kulttuurisen kestävyden ajatusta voi Revontuli-Opistossa tarkastella lappilaisuuden näkökulmasta. Opiskelijat ovat kiinnostuneet juuristaan ja haluavat oppia omasta kulttuuristaan uusia asioita sekä jatkaa perinteitä. Lapissa on myös hyvät mahdollisuudet tutustua muihin kulttuureihin, sillä täällä on paljon ihmisiä matkailun takia.

3 TUTKIMUKSEN TAVOITE, TUTKIMUSKYSYMYKSET JA -MENETELMÄT

Opinnäytetyöni tavoitteena on löytää uusia tapoja opettaa digitaitoja aikuisväestölle ja ikäihmisille sekä selvittää, kuinka toiminta saadaan juurtumaan kansalaisopistotoimintaan. Aikaisemmin muun muassa Tanskanen (2011), Linna (2012 ja 2018) sekä Tuunainen (2018) ovat tutkimuksissaan pystyneet vastaamaan osittain samoihin kysymyksiin. On tärkeää selvittää, kuinka kansalaispisto yhteistyössä kunnan muiden toimialojen kanssa voi huolehtia opetuksesta ja digitaitojen vahvistamisesta ja etsiä uusia toimintamalleja kurssisuunnitteluun. Tutkimuksen avulla selvitän, mitä digitaitoja halutaan oppia, miten ja missä opetusta tulisi järjestää. Lisäksi selvitän, miten ikäihmiset saadaan kiinnostumaan digiopinnoista ja millaista digitaitojen kehittämiseen liittyvää yhteistyötä kunnan muiden toimialojen kanssa voidaan tehdä.

Opinnäytetyöni on toimintatutkimus, jossa on sekä laadullisen että määrällisen tutkimuksen piirteitä. Hirsijärvi, Remes ja Sajavaara (2009, s. 136) mainitsevat, että määrällinen ja laadullinen tutkimustapa ei ole tarkkarajainen lähestymistapa vaan ne voidaan tulkita toisiaan täydentäviksi. Merkittävin ero laadullisen ja määrällisen tutkimuksen välillä on aineiston havaintoyksiköiden tai -tapausten määrässä. Määrällinen tutkimus keskittyy mitattavuuteen ja numeroihin, laadullinen kieleen ja tekstiin (Ronkainen, Pehkonen, Lindblom-Yläne & Paavilainen 2011, s. 80). Tutkimuksessani kyselyjen perusteella saatuja vastauksia analysoin määrällisen tutkimuksen menetelmin. Muuten tutkimusaineiston hankinta ja analysointi noudattavat laadullisen tutkimuksen toimintatapaa. Tutkimuksessa on nähtävissä myös selvä tutkimuksellisen kehittämistoiminnan prosessi. Kehittämisprosessia voi kuvata spiraalimaisena rakenteena kuten Toikko ja Rantanen (2009, s. 67) kirjassaan esittelevät. Tällöin suunnittelu, toiminta, havainnointi ja reflektointi ovat jatkuvaa toimintaa.

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus on kokonaisvaltaista tiedon hankintaa. Aineistoa kootaan luonnollisissa ja todellisissa tilanteissa. Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana ei ole pelkästään teoria vaan aineiston monitahoinen ja yksityiskohtainen tarkastelu. Tutkimusmetodeina käytetään paljon muun muassa teemahaastatteluja, osallistuvaa havainnointia ja ryhmähaastatteluja. Kohderyhmä on tarkoituksenmukaisesti valittu ryhmä tai henkilö. Tutkimussuunnitelma muotoutuu tutkimuksen edetessä. (Hirsijärvi ym., 2009, s. 164).

Tähän opinnäytetyöhön aineistoa keräsin tutkimusprosessin aikana palvelumuotoilun ja etnografisen tutkimuksen menetelmiä käyttäen. Hankin aineistoa strukturoidulla kyselylomakkeella, palvelumuotoilusta tuttua luotainmenetelmää ja osallistavaa suunnittelua käyttäen, haastatteluilla sekä havainnoimalla ikäihmisten opiskelijaryhmiä. Tein havainnointia olemalla mukana ryhmätapaamisissa ja ohjaustuokioissa niin ohjaajan kuin oppilaakin roolissa. Näissä ryhmissä opiskelijat opettelivat digitaitoja tai pyrkivät

hyödyntämään laitteita ja ohjelmistoja sekä sovelluksia esimerkiksi käsityöryhmissä.

3.1 Tutkimuskysymykset

Opinnäytetyössäni tutkimuskysymyksiksi nousevat opiston kurssisuunnitteluun ja asiakkaiden kohtaamiseen sekä opetusmenetelmiin liittyvät kysymykset.

Pääkysymys on:

Miten kansalaisopisto voi tukea ja edistää ikääntyvien kuntalaisten (ikäihmisten) digitaitojen vahvistumista?

Tarkentavia kysymyksiä, jotka ohjaavat tutkimuksen etenemistä ovat:

- Mitä digitaitoja ikäihmiset haluavat oppia?
- Miten opetusta tulee järjestää?
- Missä paikoissa opetusta voidaan järjestää?
- Miten opiskelijoita tavoitetaan parhaiten?
- Millaista yhteistyötä kunnan muiden toimialojen kanssa voi olla?

Tutkimuksen tavoitteena on löytää toimivia ja tarkoituksenmukaisia ratkaisuja digitaitojen opettamiseen ikäihmisille sekä saada uusia näkemyksiä kurssisuunnitelmien tekemiseen huomioiden digitalisaatio ja kestävä kehitys.

3.2 Palvelumuotoilu tutkimusmenetelmänä

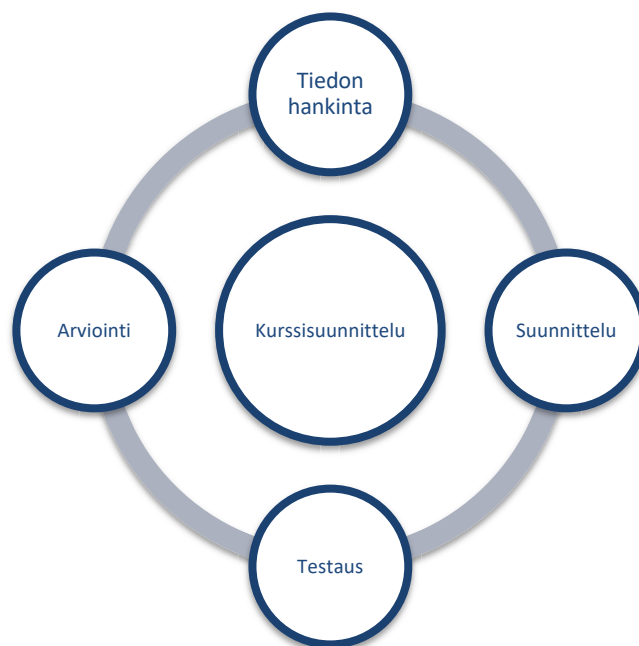
Palvelumuotoilun hyödyntäminen kehittämistoiminnassa on hyvin yleistä tänä päivänä. Palvelumuotoilu on kehittämistoimintaa, jossa asiakas otetaan suunnitteluun mukaan, ja palvelusta pyritään luomaan asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukainen. Tällöin asiakkaan ymmärtäminen on palvelumuotoilun perusta. Suunnittelijan tulee työskennellä asiakkaiden kanssa tiiviissä yhteistyössä. Asiakkaita haastetaan keräämään tietoa ja kertomaan palvelukokemuksista. Yhteistyön ja suunnittelun tavoitteena on palvelukokemus, joka on sekä asiakkaalle että palveluntuottajalle mielekäs ja hyödyllinen. (Miettinen, 2011, ss. 21-26)

Palvelumuotoilussa korostuvat suunnittelijan sosiaaliset taidot, empatia käyttäjiä kohtaan sekä luovuus ja visuaalinen ajattelu. Palvelumuotoilu myös yhdistää kulttuurisen, sosiaalisen ja inhimillisen vuorovaikutuksen alueet. Ihmisten ongelmat ja tarpeet muuttuvat sosiaalisen, teknologisen ja taloudellisen elinympäristön muuttuessa. (Miettinen 2011, s. 32)

Asiakkaan kokemuksilla on suuri merkitys palvelumuotoilussa ja asiakaskokemukselle voidaan määritellä kolme tasoa, jotka ovat toiminta, tunteet ja merkitys. Toiminnan taso käsittää palvelujen sujuvuuden, hahmotettavuuden, saavutettavuuden, tehokkuuden ja käytettävyyden. Tunnetasolla on kysymys palvelun henkilökohtaisista kokemuksista ja tuntemuksista. Oliko palvelu esimerkiksi miellyttävää, helppoa, kiinnostavaa ja innostavaa. Kolmas ja ylin asiakaskokemuksen taso on merkitystaso, jossa asiakkaan kokemukseen liittyviä mielikuvia ja merkitysulottuvuuksia tavoitellaan. Silloin lähestytään muun muassa kulttuurillisia koodeja, unelmia, lupauksia, tarinoita ja henkilökohtaisuutta. (Tuulaniemi 2011, ss. 74-75)

Asiakasymmärrys on palvelumuotoilun tärkeimpiä ja kriittisimpiä vaiheita (Tuulaniemi, 2011, s. 142). Saadun asiakasymmärryksen pohjalta palveluntuottaja luo palvelut vastaamaan käyttäjien tarpeita ja motiiveja. Tietoja asiakkaista saadaan erilaisten tutkimusten, haastattelujen ja kyselyjen perusteella. Hyvin analysoitu ja jäsenelty tieto asiakkaiden käyttäytymisestä ja heille arvoa tuottavista asioista mahdollistaa parhaan palvelukonseptin kehittämisen. (Tuulaniemi, 2011, ss. 142-143) Asiakasymmärryksen yhteydessä puhutaan myös empatiasta eli aidosta ja syvällisestä kiinnostuksesta kohderyhmää kohtaan. (Tuulaniemi, 2011, s. 146) Palvelumuotoilun yksi menetelmä on empaattinen suunnittelu, jossa suunnittelija pyrkii asettumaan käyttäjän asemaan ja tilalle. Voidaan puhua myös muotoiluajattelusta (design thinking) ja muotoiluajattelijoista, joilla on kyky tuntea empatiaa muita kohtaan, huomata asioita, jotka eivät ole muille itsestään selviä, ja hyödyntää näitä havaintoja suunnittelun lähteinä. (Miettinen, 2011, ss. 32-36).

Tässä opinnäytetyössä palvelumuotoilua käytetään asiakasymmärryksen kartoittamiseen ja kurssisuunnitteluprosessin uudistamiseen. Tavoitteena on jatkossa ottaa käyttöön iteraatio eli toistuvan suunnittelun malli opiston kurssisuunnitteluun. Iteraatio eli toistuva suunnittelu perustuu prosessiin, jossa ratkaisujen kehittämisestä, kokeilemisesta ja arvioinnista muodostuu kehämäinen rakenne (Miettinen 2011, s. 23). Samaa kaavaa on nähtävissä myös toimintatutkimuksen spiraalimallissa. Toikko ja Rantanen (2009, s. 67) kirjoittavat, että spiraalimallissa korostuu havainnoinnin ja toteutuksen sekä suunnittelun ja reflektion välinen vuorovaikutus ja tällainen kehittäminen edellyttää pitkäjänteistä prosessia.



Kuva 5. Kurssisuunnittelun kuvaus toistuva suunnittelu -prosessia muokailten (Toikko & Rantanen, 2009, s.67)

3.2.1 Osallistava suunnittelu

Osallistava suunnittelu on yksi palvelumuotoilun tutkintatapa ja yhteissuunnittelumenetelmä. Yleensä suunnitteluprosessiin otetaan mukaan palvelun tuottajien ja käyttäjien lisäksi eri alojen asiantuntijoita ja toimijoita. (Mattelmäki & Vaajakallio, 2011, s. 77) Erilaisten luovien tekniikoiden käyttäminen tiedon tuottamiseen ja ratkaisujen löytämiseen on tyypillistä yhteissuunnittelussa. Sosiaali- ja terveydenhuollon puolella on käytetty yhteistutkimista, jossa on samoja piirteitä yhteissuunnittelun kanssa. Merkittävää molemmissa on, että pyritään dialogiin, jossa ammattilaisten asiantuntevuus ei ole hallitsevaa vaan keskustelun rikkaus on käyttäjien ja ammattilaisten monipuolisissa kokemuksissa ja ajatuksissa. (Häyhtiö, 2017, s. 10)

Voidaan puhua myös käyttäjälähtöisestä kehittämisestä, joka perustuu palvelun käyttäjien tarpeisiin. Tällöin palvelun tuottajan ja järjestäjien lisäksi suunnitteluun otetaan mukaan käyttäjät, joiden omat kokemukset palvelusta otetaan huomioon. (Harra, Sipari & Mäkinen, 2017, s. 151)

3.2.2 Luotain tiedonhankinnassa

Luotain-sana kuvaa hyvin tätä menetelmää. Voi ajatella, että laittaa liikkeelle eräänlaisen paketin, jonka kohtalosta ei voi etukäteen tietää mitään. Luotaimet ovat yleensä kokoelma eräänlaisia tehtäviä, joiden avulla käyttäjä voi tallentaa tehtävään sidottuja ajatuksia ja ideoita sekä kokemuksia

eli se on niin sanottu päiväkirjatyyppinen tiedonkeruutapa. Tutkija kokoaa tutkimuspaketin, jossa hän voi pyytää tutkittavaa kertomaan elämästään valokuvien avulla, piirtämällä, tekemällä leikekirjaa tai kokoamalla tietoja internet-sivustojen käytöstä tai ihan mistä vaan. Tällä tapaa tietoa haetaan tutkimusta tukevista asiayhteyksistä, joita ei välttämättä tule kysyneeksi haastattelussa tai havainnointitilanteissa. (Tuulaniemi, 2011, s. 151) Tähän menetelmään ei ole olemassa yhtä yhtenäistä toimintatapaa vaan tutkija voi itse luovasti suunnitella ja toteuttaa tiedonkeruun. Luotain aineistonkeruutapana on osallistava menetelmä.

3.3 Etnografiset tutkimusmenetelmät

Etnografialle ei ole olemassa yhtä yhtenäistä määritelmää. Se yleensä valitaan menetelmäksi, kun halutaan tehdä näkyväksi monitahoisia kulttuurisia ilmiöitä ja prosesseja. (Hämeenaho & Koskinen-Koivisto, 2014, s. 7) Etnografisen tutkimuksen tarkoituksena on osallistuvan havainnoin keinoin ymmärtää ja analysoida tutkittavaa ihmisryhmää. Tarkoituksena on tarkkailla, haastatella ja keskustella tutkittavien kanssa ja pyrkiä saamaan monella tapaa tietoa ilmiöstä, jota tutkija on lähtenyt tutkimaan. Vuoropuhelua tutkittavien kanssa tulisi käydä niin aineiston keruun kuin tutkimuksen raportointivaiheessakin. (Metsämuuronen, 2006, ss. 94-95)

Tutkijan kiinteää ja vuorovaikutteista suhdetta tutkittaviin pidetään tärkeänä. Tämä edellyttää kykyä sopeuttaa omaa toimintaa ja tarttua rohkeasti kentällä syntyneisiin tilanteisiin ja mahdollisuuksiin uusien näkökulmien saavuttamiseksi. Etnografian tunnuspiirteisiin kuulukin yllätyksellisyys ja ennakoimattomuus. Tutkimus perustuu relativismille, jolloin saatava tieto ei ole lähtökohtaisesti oikeaa tai väärää. Aineistojen ja tulkintojen sisäiset ristiriidat vaativat perustelua ja samalla myös tutkijan ennako-oletukset muokkaantuvat. On kuitenkin muistettava, että ilmiölle ja tapahtumalle annettu määritelmä muuttuu ajan kuluessa, ilmiön muuttuessa sekä yksilön ja kulttuuristen arvojen muuttuessa. Myös digitaitojen määritelmä muuttuu ajan kuluessa, ja tulevaisuudessa se voi sisältää erilaisia asioita kuin tänä päivänä. (Hämeenaho & Koskinen-Koivisto 2014, ss. 7-15.)

Etnografisessa tutkimuksessa aineisto voi olla kenttämuistiinpanoja, haastatteluja, asiakirjoja, videoita, valokuvia, ilmiöiden ja henkilöiden havainnointia. Etnografinen menetelmä ja tutkimus on aina sidoksissa tutkijaan niin asiantuntijana, yksilönä kuin kokevana ja tuntevana ihmisenä (Hämeenaho & Koskinen-Koivisto, 2014 s. 27).

3.3.1 Haastattelumenetelmä

Haastattelu voi olla yksilö- tai ryhmähaastattelu. Se voi olla kysymystyyppin mukaan lomakehaastattelu, teemahaastattelu tai syvähaastattelu. Haastatteluissa kysyttävät asiat yleensä liittyvät menneeseen aikaan. Haastattelupaikaksi on hyvä valita tila, joka ei ole liian virallinen ja on rauhallinen mutta inspiroiva. Ylimääräiset häiriötekijät on hyvä sulkea pois. Neutraalin paikan lisäksi haastatteluissa puhetapa on hyvä suhteuttaa haastateltavien mukaiseksi. Oikeanlainen puhetapa saa haastateltavan tuntemaan itsensä tasa-arvoiseksi, jolloin haastattelutilanteesta tulee molemmille osapuolille luonteva ja antoisa hetki (Eskola & Vastamäki, 2010, ss. 32-34).

Ryhmähaastattelu voi tuottaa aivan erilaista aineistoa kuin yksilöhaastattelu. Ryhmähaastattelussa tulee esille ryhmän vuorovaikutustilanteet ja keskustelu voi sujuvasti kiertyä ryhmän jäsenten yhteisten asioiden ja ajatusten ympärille. Tällöin keskustelu voi muodostua hedelmälliseksi ryhmän väliseksi kysymysten ja vastausten pohtimiseksi eikä ole vain tutkijan ja tutkittavan vuoropuhelua. On huomioitava, ettei ryhmähaastattelu välttämättä toimi, jos ryhmässä on sisäisiä ristiriitoja tai erilaisia hierarkia-asteita. Tällöin kaikki eivät halua tai uskalla kommentoida avoimesti. (Alasuutari, 1999, ss. 151-154) Yksilöhaastattelu soveltuu tutkittavan omakohtaisten kokemusten tutkimiseen ja ryhmähaastattelu yhteisön käsitysten tutkimiseen. Haastattelijan tehtävä on huolehtia, että keskusteleva ryhmä tai haastateltava henkilö pysyy annetuissa teemoissa ja kaikki saavat mahdollisuuden keskusteluun. (Vilka 2007, s. 101)

Lomakehaastattelussa käytetään pohjana kaikille yhteisiä kysymyksiä. Tällöin valmiiden kysymysten käyttämisellä pyritään varmistamaan, ettei haastatteliija vaikuta haastateltavan vastauksiin omilla mielipiteillään. Perusajatuksena on, että haastattelu on haastattelijan ja haastateltavan välistä vuorovaikutusta ja keskustelua. (Tiittula & Ruusuvuori 2005, ss. 11-13.) Haastattelussa apuna voi käyttää myös puolistrukturoitua kyselylomaketta. Puolistrukturoitu kysely on sellainen, jossa on suoria kysymyksiä, mutta ei vastusvaihtoja. Tällöin vastaaja vastaa omin sanoin kysymyksiin. (Eskola & Vastamäki, 2010, s. 34)

Teemahaastattelu on Kanasen (2017, s. 88) mukaan kahden ihmisen välistä keskustelua, jossa käsitellään yksi aihe kerrallaan. Tutkija on etukäteen miettinyt keskusteltavat teemat, joista hän antaa tutkittavan puhua vapaasti. Tarvittaessa käytetään kysymyksiä, joiden avulla myös autetaan haastateltavaa pysymään aiheessa. Tutkijalla on oltava ennakkonäkemys keskusteltavasta aiheesta ja hänen on hyvä laatia haastattelurunko. Teemahaastattelussa edetään yleisestä yksityiskohtaisempaan tietoon. Teemahaastattelua voi verrata sipulin kuorimiseen. (Kananen, 2017, ss. 95-97)

Syvähaastattelu eli avoin haastattelu on tiedon keruun menetelmä ja lähinnä tavallista keskustelua. Tavallisesti avointa haastattelua ei rakenneta teemojen ja kysymysten ympärille vaan haastateltava voi puhua vapaasti tutkimukseen liittyvästä aihepiiristä haluamastaan näkökulmasta. Tällaisia

haastatteluja tehdään yleensä useita samojen henkilöiden kanssa, jotta tutkijalle tulee laajempi käsitys asiasta. (Vilka, 2007, ss. 103-104).

Tein ohjaajille ryhmähaastattelun, jossa apuna käytin myös puolistrukturoitua kyselylomaketta, jotta jokainen pystyi myös vastaamaan kirjoittamalla. Lisäksi tein ryhmähaastattelun, jossa pohjana oli kaikille yhteisiä kysymyksiä, mutta annoin tilaa myös vapaalle kerronnalle. REDU:n kahvilassa tapaamiani ja ohjaamiani ikäihmisiä haastattelin myös avoimen haastattelun menetelmän mukaisesti. Puhuin heidän kanssaan useita kertoja syksyn aikana, jotta he pystyivät vapaasti kertomaan tuntemuksiaan.

3.3.2 Havainnointi tutkimusmenetelmänä

Kananen (2017, s. 83) kirjoittaa, että havainnointia voidaan käyttää sekä määrällisen että laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä. Tutkijoiden mielestä arkielämän ja tutkimuksen pohjaksi tehtävä havainnointi ei olennaisesti eroa toisistaan. Molemmissa pyritään ymmärtämään näkemäämme ja kokemaamme käyttämällä kaikkia aistejamme. Tieteessä kuitenkin ajattelu on täsmällisempää, sillä havaintoaineiston pohjalta pyritään tekemään tieteellisiä johtopäätöksiä. Tutkijalla voi olla niin sanottu kaksoisrooli tutkimustyössään, joka on ihmisen rooli ja tutkijan rooli. On huomioitavaa, että tutkijan oma persoona on tutkimuksen tärkeimpiä välineitä. Toimiminen omana persoonana luo luottamuksen ja varmuuden, kun rakentaa toimivan ja vastavuoroisen ilmapiirin tutkittaviensa kanssa. (Grönfors 2010, s. 154-156) Havainnoinnin avulla saadaan tietoa, että toimivatko ihmiset niin kuin sanovat toimivansa. Useasti huomataan, että arkielämässä puheet ja asenteet ovat erilaisia kuin teot. Juuri tämän todentamiseen havainnointi on hyvä menetelmä. Havainnoinnin avulla saatava tieto on välitöntä tietoa yksilöiden, ryhmien tai organisaatioiden käyttäytymisestä ja toiminnasta. (Hirsjärvi yms., 2009, s. 207).

Havainnointia voi tehdä hyvin eri asteisesti. Se voi olla piilohavainnointia, jolloin tutkittavat eivät tiedä olevansa tutkimuksen kohteina. Tutkija voi olla myös pelkkä havainnoija tai osallistuva havainnoija. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija on osa tutkittavaa joukkoa. (Grönfors 2010, ss. 159-162) Havainnointiin tarvitaan tutkittavien lupa aivan kuin muidenkin menetelmien käyttöön. Tutkijan on hyvä asettua noviisin rooliin eikä olla asiantuntijan roolissa. Tavoitteena on, että tutkija pystyy luontevasti tekemään havainnoita ja osallistumaan ilman että hänen läsnäoloonsa kiinnitetään erityishuomiota. (Grönfors, 2010, ss. 163-164)

Havainnointitietoja on hyvä yhdistää myös muulla tavoin kerättyyn aineistoon. Esimerkiksi haastattelut ja kyselyt ovat hyviä menetelmiä pohjatiedon keräämiseen ennen havainnointia. Havainnoista on hyvä tehdä muistiinpanoja. Pelkkään muistiin ei voi luottaa. On kuitenkin hyvä pohtia missä muistiinpanoja tekee, ettei toiminta häiriinny. Muistiinpanoja voi tehdä vuorovaikutuksesta sekä tilanteista, joihin vuorovaikutus liittyy. Näistä voi puhua niin sanottuina päiväkirjamerkintöinä, jotka ovat tukena muille havainnoille. Kaikkea ei kirjata, materiaalin valikointia tehdään jo

havaintovaiheessa. Edellä esitettyjen lisäksi tutkija voi käsitellä omaa rooliaan tutkijana, henkilönä ja tutkimukseen oleellisesti liittyvänä subjektina. On tärkeää reflektoida koettua. (Grönfors 2010, s. 167) Havainnoinnissa merkittävää on myös osallisuus ja kaksisuuntainen tutkittavan ja tutkijan välinen dialogi (Grönfors, 2010, s. 154).

Tein havainnointia opinnäytetyöni useassa vaiheessa seuraamalla digiohjauksia sekä olemalla itse sekä opettajan että oppilaan roolissa digiohjauksissa ja kädentaitoryhmissä. Minun ja tutkittavien välinen kommunikointi oli hyvin välitöntä, sillä olen pitkään toiminut Revontuli-Opistossa opettajana ja minut tunnetaan hyvin ja minua usein lähestytään niin ilojen kuin surujenkin kanssa.

3.4 Strukturoidut ja puolistrukturoidut kyselyt

Tutkimusaineistoa voidaan hankkia käyttämällä myös strukturoituja tai puolistrukturoituja kyselylomakkeita. Lomakkeita on järkevää käyttää pohjatiedon saamiseksi suurehkolta tutkimusjoukolta (Ronkainen & ym., 2011, s. 114). Strukturoitu kysely on määrällisen tutkimusmenetelmän metodeja, jossa kysymykset ovat kaikille samoja ja niihin vastataan vastausvaihtoehtojen mukaisesti. Yleensä kyselyistä saatuja vastauksia on tyypillistä analysoida diagrammien ja kuvioden avulla. Puolistrukturoiduissa kyselyissä kysymykset ovat kaikille vastaajille samat, mutta he voivat vastata omin sanoin kyselyyn. (Metsämuuronen, 2006, ss. 27-28)

Puolistrukturoitua kyselyä voi hyödyntää myös ryhmähaastattelun pohjana. Osa haastatteluun osallistuvista ei uskalla isommassa joukossa vastata suullisesti kysymyksiin, tällöin paperisen kyselyn avulla voidaan saada myös näiltä hiljaisilta jäseniltä jotain tietoa. Aineiston hankkimiseksi voidaan käyttää myös informoituja kyselyjä. Tällöin kyselyä tehdessä ryhmän ohjaaja samalla selvittää lomakkeessa esitetyt kysymykset, sillä ne voivat sisältää kyselyyn osallistujille outoja ja vaikeita sanoja sekä käsitteitä. Vilkan (2010, s. 73) mukaan informoitu kysely on kyselylomakkeen ja henkilökohtaisen haastattelun välimuoto.

4 TUTKIMUKSEN KULKU

Revontuli-Opistossa alkoi keväällä 2019 Tikittääkö digi -hanke, jonka puitteissa selvitetään, kuinka kansalaisopistotoiminnan avulla voitaisiin tukea ja kehittää aikuisten perus- ja digitaitoja. Tutkimukseni avulla minun oli tarkoitus löytää uusia toimintamalleja opiston kurssisuunnitteluun ja digiopeutukseen. Aineistoa digikurssien suunnittelun pohjaksi hankin yhteissuunnittelun menetelmiä käyttäen sekä luotaimen ja kyselyjen avulla sekä havainnoimalla kohderyhmää. Näiden tietojen pohjalta suunnittelin syksyksi 2019 yhteensä 23 erilaista kurssia, kohtaamista tai tapahtumaa, joissa annettiin digiohjausta.

Kursseja järjestettiin kaikissa Revontuli-Opiston toiminta-alueen kuntakeskuksissa, Enontekiö, Kittilä ja Sodankylä sekä kolmellatoista sivukylällä. Opistossa sovittiin yhteisesti, että käytetään sanaa digiopastus opetus-sanan sijaan, sillä pyrkimys oli tehdä mahdollisimman matalan kynnyksen kohtaamisia. Ryhmiä ohjasi seitsemän eri henkilöä. Ohjaustilanteiden yhteydessä tein alku- ja loppukyselyn hankkeen edellyttämällä tavalla ja seurasin ihmisten oppimisinnostusta, tunteita sekä ohjaustilanteiden sujuvuutta. Lisäksi digiasioita sivuttiin muissa kohtaamisissa ja tapahtumissa. Syksyn 2019 aikana saadun palautteen avulla suunnittelin keväälle 2020 lisää toimintaa.

Tämän opinnäytetyön tutkimusaineisto on pääsääntöisesti kerätty Kittilän kunnan alueella. Keväällä 2019 tehdyt asiakasraadit ja kuntalaisten kohtaamiset toteutettiin kuitenkin kaikissa kolmessa kunnassa. Tutkimuksesta saatuja tuloksia voi jatkossa hyödyntää koko opistoalueella, sillä opiston kurssisuunnittelua ohjaavat yhteisesti sovitut toimintatavat. Myös alkukyselyssä ja kohtaamisissa esiin tulleet toiveet ja odotukset olivat hyvin samanlaisia kaikissa kunnissa.

4.1 Aineiston hankinta kurssisuunnitteluun

Kurssisuunnitteluun tarvittavaa tietoa hankin osallistavan suunnittelun keinoin järjestämällä kaikissa opiston toiminta-alueen kolmessa kunnassa kuntalaisille avoimia tilaisuuksia. Niissä he pystyivät kertomaan omia ajatuksiaan digiopastukseen ja opiston toimintaa liittyen. Nämä tilaisuudet järjestettiin osana DigiRaati-hanketta. Lisäksi hankin tietoa luotaimen avulla ja käytin pohjana Kittilässä syksyllä 2018 kyläkierröksellä tehtyä kyselyä. Kerroin tutkimukseeni osallistuville ikäihmisille, että käytän heiltä saatuja tietoja ja vastauksia opinnäytetyöni aineistona.

Kuvaan alla olevassa taulukossa (kuva 6) kurssisuunnittelun pohjaksi kerätyn aineiston hankintatapoja ja tietoja siitä, kuinka monta henkilöä osallistui näihin tapaamisiin.

MENETELMÄ	MILLOIN	MISSÄ	OSALLISTUJAT
Kyselylomakkeet kyläläisille	Marraskuu 2018	Kittilä	136 hlö
DigiRaati-päivä	Helmikuu 2019	Kittilä	18 hlö
Luotain	Huhtikuu 2019	Kittilä ja Sodankylä	7 hlö
Kohtaamiset kuntalaisten kanssa	Toukokuu 2019	Sodankylä ja Enontekiö	64 hlö

Kuva 6. Aineiston hankintamenetelmät kurssisuunnitteluun

4.1.1 Kyselylomakkeet kyläisille

Revontuli-Opiston lausuntaryhmän esiintymiskierroksen yhteydessä syksyllä 2018 opisto teki kyselyn, jossa alustavasti kartoitettiin kittiläläisten digitaatio- ja halukkuutta oppia uutta tai vahvistaa olemassa olevia taitoja. Kyläiset saivat halutessaan vastata opiston laatimaan kyselylomakkeeseen. Kyselyä tehtäessä ei ollut vielä tietoa, että tekisin opinnäytetyöni tästä aihepiiristä. Kyselylomakkeesta oli jäänyt pois muutama perustieto. Siitä ei ilmennyt vastaajan ikä, sukupuoli eikä koulutustausta. Kyselyn avulla sain kuitenkin hyvin selville sivukyliä toiveita, ja saatu tieto oli arvokasta suunnittelua ajatellen.

Kyselyyn vastasi kaikkiaan 136 henkilöä. Vastaavaa kyselyä ei toteutettu samanlaisena Sodankylässä ja Enontekiöllä, mutta sivusin kyselyn aihepiirejä kuntalaisille järjestetyissä tilaisuuksissa keväällä 2019. Myös näistä kohtaamisista sain arvokasta tutkimustietoa, joka oli hyvin samansuuntaista kuin kyselystä saatu tieto.

4.1.2 DigiRaati yhdessä suunnitellen

Revontuli-Opisto järjesti Kittilässä DigiRaati-nimisen tiedonkeräämiseen liittyvän päivän. DigiRaati sanana jo kertoo lappilaiselle mistä on kysymys. Raati on murretta ja tarkoittaa puhumista, yhdessä puhumista ja rupattelua. Tapahtuman nimen avulla pyrittiin madaltamaan osallistumiskynnystä. Tapahtumaan oli kutsuttu ihmisiä koko Revontuli-Opiston toiminta-alueelta: Sodankylästä, Enontekiöltä ja Kittilästä. Raati oli avoin kaikille ja siitä tiedotettiin sivukyliä omilla sivustoilla, Facebookin kansalaiskanavilla

kunnittain, paikallislehdissä sekä lähetettiin kutsukirje kyläyhdistyksille ja muutamille henkilökohtaisesti (Liite 1). Mukaan pyydettiin myös osallistujia kolmannen sektorin alueelta sekä kunnan muista yksiköistä muun muassa kirjastoista. Tapahtumaan ilmoittautui 16 henkilöä, ja paikalle saapui 13. Lisäksi paikalla oli kolme opiston opettajaa, rehtori ja apulaisrehtori eli yhteensä 18 henkilöä. Paikalle saapuneista kolmestatoista henkilöstä yksi oli Enontekiöltä, yksi Rovaniemeltä, kymmenen Kittilästä ja kuusi Sodankylästä. Kaikista paikalla olijoista kahdeksan oli naisia ja kymmenen miehiä.

Tapahtumapäivässä Revontuli-Opiston rehtori esitteli opiston toimintaa. Lisäksi saatiin tietoa Lapin läänin Tikittäkö digi -hankkeesta videoneuvottelujärjestelmän avulla Tornion kansalaisopistosta. Jokainen DigiRaati-päivään osallistuja sai esittelyn yhteydessä kertoa omia kokemuksia digiasioista. Monenlaisien tarinoiden välityksellä tuli ilmi, miten ihmiset käyttivät laitteita, mistä olivat huolissaan ja miksi olivat tulleet mukaan. Eräs henkilö oli ollut tietokoneen kanssa tekemisissä jo 1970 -luvulla. Hänen vahva toiveensa oli, että nuorempien ihmisten pitäisi kertoa, mitä ikäihmisten tulee tietää tietotekniikasta ja digitalisuudesta.

Vapaan keskustelun lisäksi DigiRaati-päivässä selvitin läsnäolijoiden haasteita, tarpeita, unelmia ja toiveita digiasioista. Käyttäjätiedon saamiseksi suoraan asiakkaalta on hyvä käyttää jotakin osallistavaa menetelmää. Koivisto (2019, s.19) mainitsee, että palveluntuottajien tulisi entistä enemmän pohtia, millaisia tavoitteita asiakkaat haluavat palveluilla saavuttaa, eikä niinkään sitä, miten yritys voi luoda haluttavia palveluita asiakkaille. Tällaisen tiedon saamiseen ei riitä arvaaminen vaan täytyy kysyä suoraan asiakkailta, kansalaisopiston näkökulmasta siis opiskelijoilta.

Minun tehtäväni DigiRaati-päivässä oli pitää Learning cafe -työskentelyosio ja havainnoida samalla osallistujien toimintaa. Learning cafe -menetelmästä käytetään myös nimitystä oppimiskahvila. Menetelmässä on tärkeää yhteisen ymmärtämisen löytäminen ja omien näkemysten selittäminen. Oppimiskahvila on sekä tapa oppia uutta että ideoida. Prosessina se on yksinkertainen ja perustuu ryhmätoimintaan. Innokylän sivuilla neuvotaan, ettei saa arvioida ryhmien tuotoksia vaan täytyy kannustaa villien ja liioiteltujen ideoiden keksimiseen. Ideoissa määrä on laatua tärkeämpää. (Innokylä n.d.)

Jaoin paikalla olevat henkilöt kolmeen ryhmään ja valitsin ryhmänvetäjiksi opiston henkilökuntaan kuuluvia henkilöitä, koska tiesin heidän pystyvän kannustamaan ryhmäläisiä vilkkaaseen keskusteluun ja hyvään vuorovaikutukseen. Yhdessä ryhmässä oli 4-5 henkilöä ryhmänvetäjän lisäksi. Menetelmän aikana ryhmänvetäjä ei vaihtunut vaan ryhmänjäsenet siirtyivät pisteeltä toiselle, jolloin jokainen ryhmä antoi oman panoksensa kaikkiin kysymyksiin. Jokaisella ryhmällä oli 15 minuuttia aikaa käsitellä kysymystä ryhmänjohtajan kanssa. Jaoin ryhmäläiset niin etteivät esimerkiksi kaikki kittiläläiset tai sodankyläläiset olleet keskenään samassa ryhmässä. Tällöin asiaa ja aihepiiriä tuli käsiteltyä laajemmin ja erilaisista näkökulmista. Ajatukset olivat lennokkaita, monipuolisia ja erilaisia.



Kuva 7. Learning cafe -työskentelyä DigiRaati-päivässä (Immonen, 2019)

Ryhmät saivat pohdittavakseen kysymyksen, jonka avulla selvitettiin:

- Mitä ja miten digitaitoja halutaan oppia?
- Missä digitaitoja halutaan oppia?
- Miten opiskelijat tavoitetaan parhaiten?

Ryhmissä syntyi runsasta keskustelua ja niissä todella paneuduttiin asiaan. Lopuksi ryhmienvetäjät kokosivat aineiston ja esittelivät tulokset kaikille läsnäolijoille. Osallistujat olivat tyytyväisiä päivään. He kokivat, että heitä kuunneltiin ja oltiin kiinnostuneita heidän mielipiteistään ja ajatuksistaan. Päivä antoi uutta tietoa ja varmuutta kurssisuunnitteluun. Ryhmittelin saadut tiedot jatkoselvittelyä varten.

4.1.3 Kohtaamiset kuntalaisten kanssa

Sodankylän kunta järjesti kuntalaisille Kaikille avoin kylätilaisuus -illan, jossa Revontuli-Opistolla oli mahdollisuus myös kysyä kyläisten ajatuksia opiston toiminnasta ja tulevista digiohjauksista. Osallistujille kerrottiin syksyllä 2019 alkavasta hankkeesta, jonka puitteissa kuntalaisille tarjottaisiin maksutonta digiohjausta. Osallistujilta kysyttiin samoja kysymyksiä kuin DigiRaati-päivässä. Vastaajat muodostivat 2–3 hengen ryhmiä, joissa he pohivat annettuja kysymyksiä. Vastaukset kirjattiin isolle paperille ja yhteen kysymykseen oli aikaa vastata 10 minuuttia. Lopuksi vastaukset käytiin läpi yhdessä keskustellen. Keskustelu oli runsasta ja hedelmällistä. Paikalla oli myös julkisia palveluja tarjoavia tahoja, kuten verotoimiston edustaja, kuulemassa kuntalaisten mielipiteitä ja ajatuksia sähköisistä palveluista.

Huhtikuussa 2019 on Suomessa astunut voimaan Euroopan parlamentin ja neuvoston laatimaan saavutettavuusdirektiiviin pohjaten Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta. Lain tarkoituksena on edistää digitaalisten palvelujen saatavuutta ja laatua, tietoturvallisuutta sekä sisällön saavutettavuutta ja täten parantaa kansalaisten yhdenvertaisia mahdollisuuksia käyttää digitaalisia palveluja. Lain 5§ mukaan viranomaisten on tarjottava jokaiselle kansalaiselle mahdollisuus asiointiin digitaalisia palveluita tai muita sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä käyttäen. Viranomaisten tulee tiedottaa digitaalisista palveluista selkeästi sekä julkaistava yhteystieto, josta kaikkien on mahdollisuus saada neuvoja digitaalisten palvelujen käyttämisestä. Tästä huolimatta palvelut eivät ole läheskään kaikkien saatavilla. (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019)

Enontekiöllä vierailin Karesuvannon ja Hetan kylillä. Saapumisesta tiedotettiin kylien Facebook-sivuilla, Enontekiön sanomissa, opiston nettisivuilla sekä soittamalla eläkeläisjärjestöihin ja kyläyhdistyksien jäsenille. Paikalle oli saapunut kourallinen ihmisiä. Karesuvannossa kuulin, että osa kyläläistä ei saapunut paikalle, koska he eivät itsekään tienneet, mitä haluaisivat oppia tai mitä heidän pitäisi oppia pärjätäkseen nykymenossa mukana. He lupasivat saapua syksyllä kursseille, jos opisto sellaisia järjestää. Lisäksi vierailin Virtapiirin kevättriefassa. Virtapiiri on SamiSosterin ry:n ja Enontekiön kunnan yhteistyössä ylläpitämää ikäihmisten kerhotoimintaa. Virtapiiri kokoontuu kolmessa kylässä Enontekiön kunnan alueella. Virtapiirin osallistujat ovat eläkeikäisiä miehiä ja naisia ja he kokoontuvat syys-toukuu välisenä aikana viikoittain. SamiSoster ry on valtakunnallinen järjestö, joka valvoo, ylläpitää ja edistää saamelaisten asemaan ja oikeuksia alkuperäiskansana sosiaali- ja terveysalla sekä hyvinvointiin liittyvissä kysymyksissä. (samisoster.fi)



Kuva 8. Virtapiiriläisiä kevättriehassa Hetassa (Immonen, 2019)

4.1.4 Luotain aineiston hankintamenetelmänä

Yhtenä aineiston hankintamenetelmä käytin palvelumuotoilun luotaintyökalua, jota käytän asiakasymmärryksen kartoittamiseen digikurssien suunnittelun pohjaksi. Tein käsin sidotut vihkot ja annoin ne kahdeksalle ikäihmiselle, joilla tiesin olevan jo vähän digitaitoja hallussa sekä laitteita ja sovelluksia käytössä. Heistä neljä oli naisia ja neljä miehiä. He olivat yli 60-vuotiaita ja eivät enää mukana työelämässä. Kaksi vastaajista oli Sodankylästä ja kuusi Kittilästä. Minulla oli pohjatietona, että he käyttävät laitteita, mutta ei tarkkaa tietoa, mitä laitteita he omistavat ja kuinka paljon käyttävät. Osallistujat kirjasivat vihkoon kolmena päivänä omia käyttökokemuksiaan ja tunteuksiaan. He saivat luotainpaketissa olleella pinkillä perhosella merkata kolmen päivän aikana kokemistaan asioista mieluisimman, kiinnostavimman tai kamalimman asian.

Luovutin luotaimet täytettäväksi henkilökohtaisesti vastaajalle, ja samalla kerroin, miten luotainta tulee täyttää. Luotaimen täyttämiseen oli aikaa kaksi viikkoa, joista kolmena päivänä heidän piti tarkkailla omaa toimintaansa ja kirjata havainnot vihkoon. Pyysin heitä vastamaan seuraaviin kysymyksiin

- Kuinka paljon käytät laitteita/laitetta päivittäin?
- Mitä laitteita/laitetta käytät?
- Mihin käytät laitteita/laitetta?
- Miten suhtaudut laitteisiin ja niiden käyttöön?



Kuva 9. Luotaimet lähdössä täytettäväksi (Immonen, 2019)

Osalle vastaajista luotaimen täyttäminen oli luonteva tapa seurata omaa toimintaa. He pitivät tehtävää mukavana ja mielenkiintoisena. Tämä näkyi hyvin luotaimien täyttämisessä, sillä osa vastaajista oli kirjoittanut pitkiäkin tarinoita. Osa osallistujista oli merkannut päivänsä yhdellä sanalla ja joillekin tehtävä oli koitua ylivoimaiseksi. He eivät muistaneet merkitä asioita tai eivät olleet kovin aktiivisia laitteiden käytössä testiajanjaksona. Tämän takia he kokivat, etteivät ole hyviä tutkimusapulaisia, kun eivät pystyneet tuottamaan aineistoa. Minusta se kertoi heidän oikeasta arjestaan ja laitteiden käytöstä. Myös pinkki perhonen oli löytänyt jokaisessa luotaimessa paikan, sillä oli merkattu sekä positiivisia että negatiivisia tunteita.

4.2 Aineiston analyysi ja vaikutus kurssisuunnitteluun

Tutkijan ennakko-oletukset tutkimuksen tuloksista ovat usein haitallisia koko prosessille. Aineistoa on hyvä analysoida jo keräämisvaiheessa, jotta asiat ovat tuoreena muistissa, eivätkä kasaudu. Laadullisessa tutkimuksessa aineisto on usein erilaisia tekstejä, muistiinpanoja ja haastatteluja ja ne on ensin litteroitava eli kirjoitettava puhtaaksi ennen kuin niitä voidaan ryhtyä tarkemmin analysoimaan. On mahdollista myös tehdä niin sanottuja valikoituja litterointeja eli auki kirjoittaa vain oleelliset osuudet suuresta materiaalista. (Metsämuuronen, 2006, s. 122)

Analyysitapoja voi karkeasti luokitellen olla kaksi eli selittäminen tai ymmärtäminen. Tilastollisten eli määrällisten tutkimustulosten päätelmiin käytetään selittämistä analyysitapana ja saatuja tuloksia voi kuvata erilaisilla taulukoilla, diagrammeilla ja kuvioilla. Ymmärtämiseen pyrkivässä lähestymistavassa on kyse laadullisen aineiston analyysistä ja niitä ovat teemoittelu, tyypittely, sisältöerittely, diskurssianalyysi ja keskusteluanalyysi. Hirsjärvi ym. (2009, s. 224) mainitsee, että pääperiaate on valita sellainen analyysitapa, joka parhaiten tuo vastauksen ongelmaan tai tutkimustehtävään.

Tässä opinnäytetyössä teen analysointia tutkimuksen useassa vaiheessa, sillä työssäni on etenevä, kehämäinen rakenne, jolloin saatuja tuloksia hyödynnetään uusien tutkimusvaiheiden kehittämiseen. Tutkimus ei suinkaan ole valmis, vaikka tulokset on analysoitu. Tuloksia pitää pystyä tulkitsemaan ja selittämään tekemällä niistä omia johtopäätöksiä sekä selvittää vastaako tutkimus siinä esitettyihin kysymyksiin ja ongelmiin. Käsitellen saatua aineistoa sekä laadullisen että määrällisen tutkimuksen analysointikeinoin. Esittelen kyselylomakkeista saatuja tuloksia pystypylväs- ja sektoridiagrammien avulla. Selitän ne myös sanallisesti ja esitän luvut sekä absoluuttisina lukuina että prosentteina. Esitän luvut absoluuttisina kuvioissa, joissa vastaaja on pystynyt valitsemaan enemmän kuin yhden vastausvaihtoehdon. Lisäksi analysoin DigiRaati-päivästä ja muista kohtaamisista sekä luotaimesta saatuja tuloksia laadullisesti teemoittelun mukaan.

Tutkimuksen tulosten yhteydessä puhutaan myös reliabeliudesta ja validiudesta. Reliabelius tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta ja validius pätevyyttä eli onko mittarit valittu tarkoituksenmukaisesti. (Hirsjärvi ym., 2009, ss. 230-231). Kaikkien tutkimuksien pätevyyttä ja luotettavuutta tulee arvioida jollakin tavoin. Laadullisissa tutkimuksissa ydinasioita ovat henkilöiden, paikkojen ja tapahtumien tarkat kuvaukset. Kuvauksien tulee olla keskenään yhteensopivia ja luotettavia. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen validiutta voidaan tarkentaa käyttämällä useita tutkimusmenetelmiä. (Hirsjärvi, 2009, s. 233)

Omassa tutkimuksessani käytän tutkimusmenetelmiä monipuolisesti, pyrin dokumentoimaan prosessin riittävän tarkasti ja perustelemaan tehdyt valinnat. Kuvaan ryhmiä ja kohtaamisia melko yksityiskohtaisesti, jotta

lukijalle muodostuu selkeä ja yhtenäinen kuva tutkimuksen etenemisestä ja kohderyhmästä.

4.2.1 Tiedot ja havainnot DigiRaati-päivästä

DigiRaatissa halusin selvittää mitä ja miten -kysymyksien avulla osallistujien ajatuksia. Ensimmäisen mitä ja miten digitaitoja halutaan oppia -kysymykseen saatuja vastuksia voi teemoitella kolmeen pääryhmään: hyöty, ilo ja yhteydenpito. Rajaukset eivät ole toisiaan pois sulkevia, sillä hyötykäyttö voi myös tuottaa iloa esimerkkinä valokuvaus ja kuvien tallentaminen.

Hyötyihin liittyvät erityisesti julkisten palvelujen käyttö, tietoturvallisuusasiat, turvallinen nettiostaminen sekä laitteiden käyttöön liittyvät yleiset asiat. Myös perusohjelmien eli tekstinkäsittely- ja taulukkolaskentaohjelmien oppiminen menevät tähän kategoriaan.

Yhteydenpitoon liittyvissä asioissa haluttiin tutustua älypuhelimien käyttöön yleensä, mutta myös erilaisiin sosiaalisen median applikaatioihin, sähköpostin käyttöön ja Skypeen tai muiden videopuhelupalveluiden hyödyntämiseen.

Ilo teeman alle voi sijoittaa kaikki ne asiat, joiden käyttäminen ja käytön hallitseminen tuottaa mielihyvää. Sinne kuuluu erityisesti viihde ja vapaa-ajan viettoon liittyvät asiat esimerkiksi suoratoistopalvelujen käyttö, lehtien nettiversiot, Yle Areena sekä videotoistopalvelu YouTube ja musiikki-toistopalvelu Spotify.

Miten ohjausta tulisi järjestää -kysymykseen vastaukset noudattelivat hyvin aikaisempia aihepiiristä tehtyjä tutkimustuloksia. Samoin kuin Tuunaisen (2018) tekemässä tutkimuksessa, selvisi myös omassa tutkimuksessani, että ohjauksessa tulee käyttää selkeää kieltä, ja ohjauksen on oltava ohjattavan taitotason mukaista sekä riittävän hidasta. Tärkeäksi koettiin mahdollisuus harjoitella ja kerrata samoja asioita monta kertaa. Oppimistilanteen epävirallisuutta ja leppoisuutta toivottiin. Tällainen leppoisa ilmapiiri luo turvallisen oppimistilanteen, jossa on mahdollisuus epäonnistua menettämättä kasvojaan. Ohjausryhmän koon haluttiin olevan pieni, jopa henkilökohtaista ohjausta toivottiin. Tukihenkilön tai tutorin läsnäolo oppimistilanteessa koettiin myös arvokkaaksi. Kaiken tämän taustalla oli opiskelijan oman motivaation ja innostuksen herättäminen sekä ylläpitäminen.

Yhtenä DigiRaati-päivässä esitettyä kysymyksenä oli myös digiohjauksista tiedottaminen eli miten tavoittaa opiskelijat? Tämä kysymys on aina ajankohtainen kurssien markkinoinnissa. Vastauksissa tulivat kaikki perinteiset keinot eli lehtimainokset, nettisivut, kuntatiedotteet, ilmoitustaulut ja opiston koteihin jaettava opinto-ohjelma, mutta myös uudempia keinoja keksittiin. Vastauksissa toivottiin viestintää yhdistysten ja harrastusporukoiden välityksellä, erilaisten tapahtumien yhteydessä markkinointia,

viranomaisten ja omaisten kautta tiedotusta sekä matkasaarnaajaa, joka olisi kuin entinen ovelta ovelle kiertävä pölymurin myyjä.

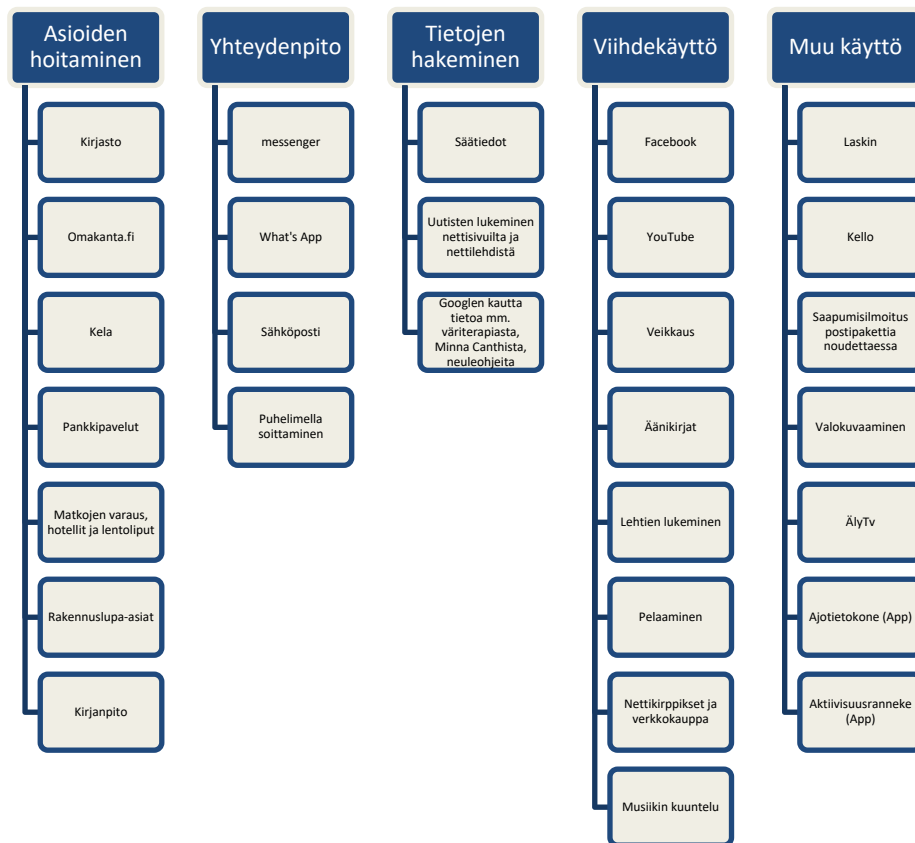


Kuva 10. Kansalaisopiston opettaja Kittilän kuntalaispäivässä esittelemässä opiston digikursseja (Immonen, 2019)

4.2.2 Luotaimista saadut tulokset

Pyydetyn ajanjakson aikana luotaimia täytti neljä naista ja kolme miestä. Yksi luotaimista ei koskaan palautunut. Vastaajien ikähaarukka oli 62–76 vuotta ja he kaikki olivat jo eläkkeellä. Jokaisella vastaajalla oli käyttökoke-
musta tietokoneista työuransa aikana.

Vastaajista kuusi henkilöä käytti älypuhelinta ja sen lisäksi kolmella oli myös käytössä tabletti ja neljällä tietokone. Teemoittelin vastaukset viiden alaotsikon alle. Vastauksien perusteella pääasiallisesti laitteita käytettiin asioiden hoitamiseen, yhteydenpitoon, tietojen hakemiseen netistä sekä viihdekäyttöön. Mielestäni vastaajat käyttivät laitteita monipuolisesti ja melko runsaasti. Muu käyttö -teeman alle kootut asiat olivat hyviä havaintoja ja se kertoo vahvasti siitä, että arjessa käytetään laitteita monipuolisesti. Tänä päivänä ympäristömme alkavat olla hyvin digitaalisia, ilman että edes kiinnitämme siihen huomiota: kodissa olevat koneet ja laitteet, autot, kellot.



Kuva 11. Luotaimesta saadut tiedot teemoittain

Useat vastaajista myönsivät laitteiden helpottavan heidän arkeaan. Jokainen kuitenkin koki tarpeelliseksi vielä erikseen sanoa, ettei ole laitteen orja eli se ei määritä hänen päiväänsä tai tekemisiään. Erään vastaajan kommentista tuli ilmi, että häntä ärsyttää ja harmittaa ihmisten liiallinen laitteiden käyttö. Hänen mielestään: ”Ihmiset ovat kaikkialla ja kaiken aikaa laitteiden kimpussa.” Facebook koettiin aikasyöpöksi, mutta toisaalta taas se oli vastaajan mielestä erittäin hyvä tapa pysyä ajan tasalla ystävien ja sukulaisten tekemisistä. Lisäksi Facebookin erilaiset harrastajaryhmät koettiin mielenkiintoisiksi ja antoisiksi tiedonhakupaikoiksi ja viihteeksi.

Vastauksien mukaan henkilökohtaista kasvokkain tapahtuvaa palvelua kivaataan, mutta toisaalta sähköiset palvelut koetaan vaivattomiksi, kun ne eivät ole aikaan ja paikkaan sidottuja. Yleisesti tiedon hakua netistä pidettiin helppona ja nopeana tapana selvittää asioita. Toisaalta oli syvä huoli käyttäjätietojen leviämisestä väriin käsiin ja esimerkiksi evästeet-sanaa kummasteltiin.

Kaikkien vastaajien kommentista tuli ilmi, että on tärkeää pysyä kehityksen mukana ja hallita edes perustaidot laitteiden, ohjelmien ja sovellusten käytöstä. Vastaajien mukaan on jo nyt nähtävissä kuilu digiosaajien ja pudokkaiden välillä. Erään vastaajan mielestä nykyinen digimaailma eriarvoistaa kansalaisia.

4.2.3 Kyselyjen tulokset

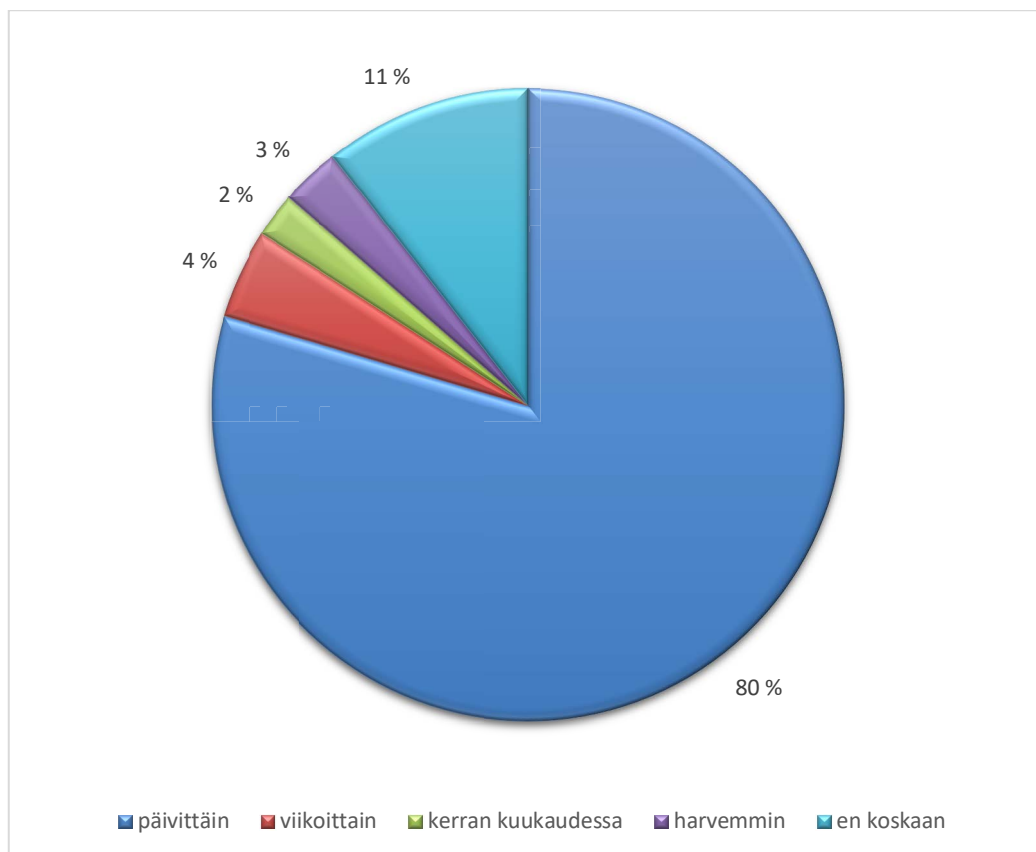
Kittilässä tehdyn kyläkerroksen yhteydessä kerättyyn kyselylomakkeeseen saatiin vastauksia 136 kappaletta. Kysely toteutettiin Loihakat lausujat -ryhmän esiintymisen yhteydessä. Esiintymisiä oli kymmenellä sivukylällä. Valitettavasti ei ole tiedossa vastaajien tarkkaa ikää, sukupuolta eikä koulutustaustaa. Pääsääntöisesti sivukylillä järjestettyihin tapahtumiin osallistuu ikäihmisiä eli ikäryhmästä yli 63-vuotiaat. He ovat opiskelijarekisterimme mukaan opiston vakioasiakkaita. Olin seuraamassa kolmea esitystä ja niihin osallistuneet katsojat olivat ikäihmisiä.

Kyselyyn sai vapaaehtoisesti täyttää kahvittelun lomassa esityksen jälkeen. Yleensä sivukylillä tullaan seuraamaan esityksiä ja muita järjestettyjä tapahtumia innokkaasti. Ei ole tarkkaa tietoa, kuinka suuri prosentti läsnäoleista vastasi tähän opiston kyselyyn. Esitän vastaukset absoluuttisina lukuina niissä kuvioissa, joissa vastaaja on pystynyt valitsemaan enemmän kuin yhden vastausvaihtoehdon. Joissakin kyselylomakkeissa ei ollut vastattu kaikkiin esitettyihin kysymyksiin. Perusteluna tälle oli muun muassa se, ettei ollut mielipidettä tai ei osannut vastata. Tämän tiedon perusteella seuraavaa kyselyä tehdessä kysymykset käytiin yhdessä läpi.

Kyselyyn vastanneiden vastausmäärä oli ennako-odotuksia suurempi. Vastauksiin oli merkitty kylän nimi, joten vastauksien perusteella tiedetään, kuinka paljon vastaajia oli kylittäin. Tämän tiedon perusteella pystyin päättelemään kyläläisten kiinnostuksen digiasioita kohtaan ja suunnittelemaan ryhmiä kolmeen eniten vastauksia jättäneeseen kylään syksyksi 2019.

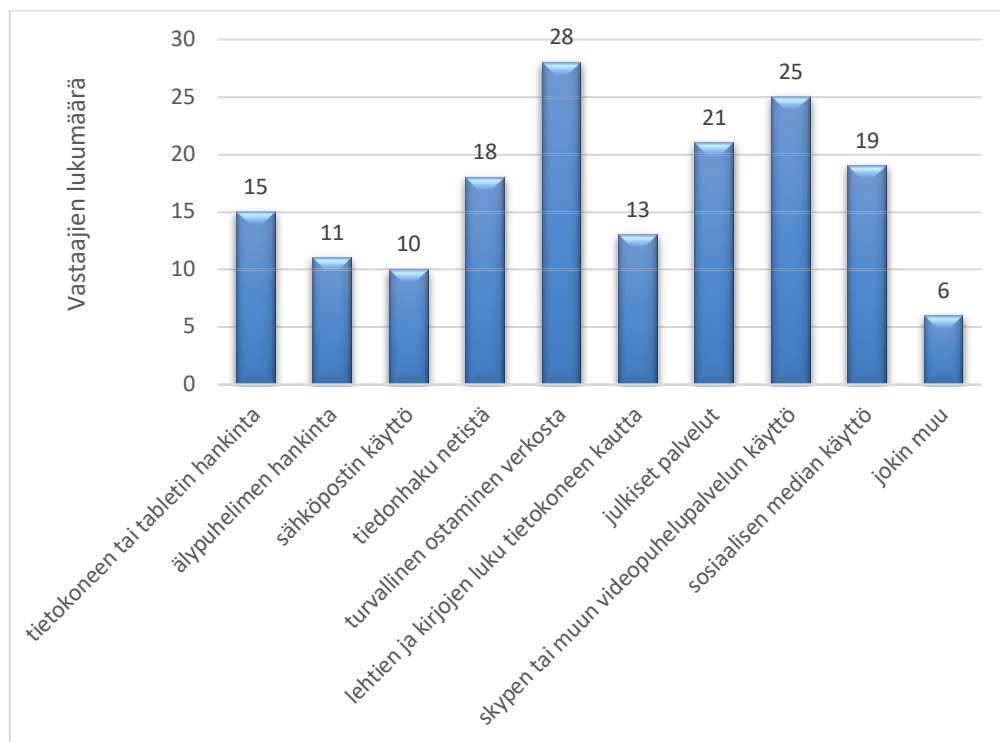
Kyselyssä haluttiin tietää muun muassa seuraavia asioita:

- Miten usein digilaitteita käytetään?
- Mihin asioihin toivotaan ohjausta?
- Millaisten digilaitteiden käyttöön toivotaan ohjausta?
- Missä ja miten ohjausta tulisi järjestää?



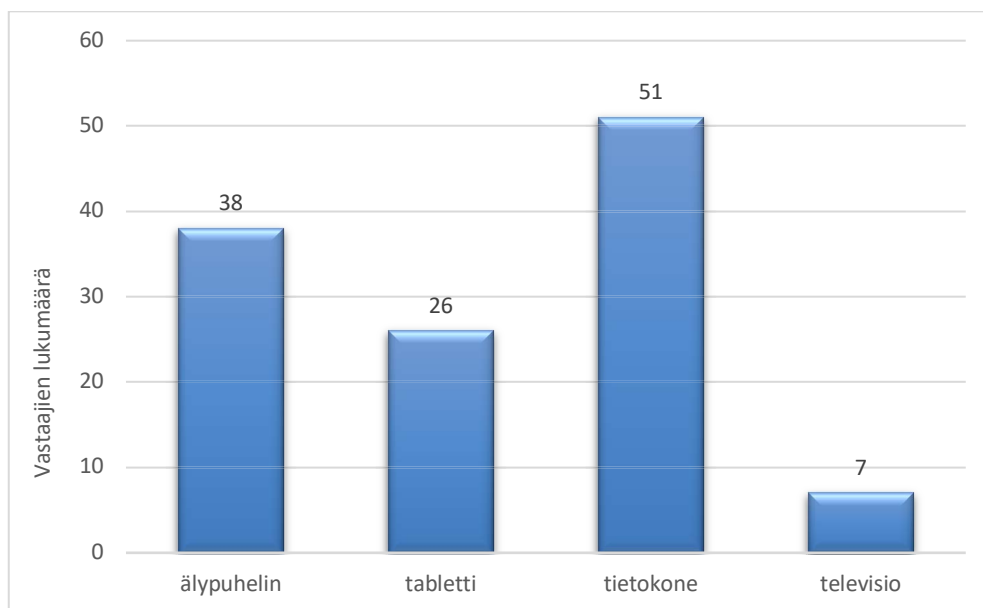
Kuva 12. Digilaitteiden käyttö (n=136)

Kuvan 12 avulla esitän vastaajien digilaitteiden käyttöä. Tähän kysymykseen oli vastannut jokainen. Selvisi, että kaikista kyselyyn vastanneista 80 prosenttia käytti tietokonetta, tablettia tai älypuhelinta päivittäin. Vastajista 11 prosenttia ei käytä laitteita lainkaan. Kyselyn avulla ei saatu vastausta siihen, miksi ei käytä laitetta. Tätä asiaa selvitettiin myöhemmin seuraavassa kyselyssä. Tämän perusteella voi päätellä, että vastaajilla oli jo melko paljon kokemusta digilaitteiden käytöstä.



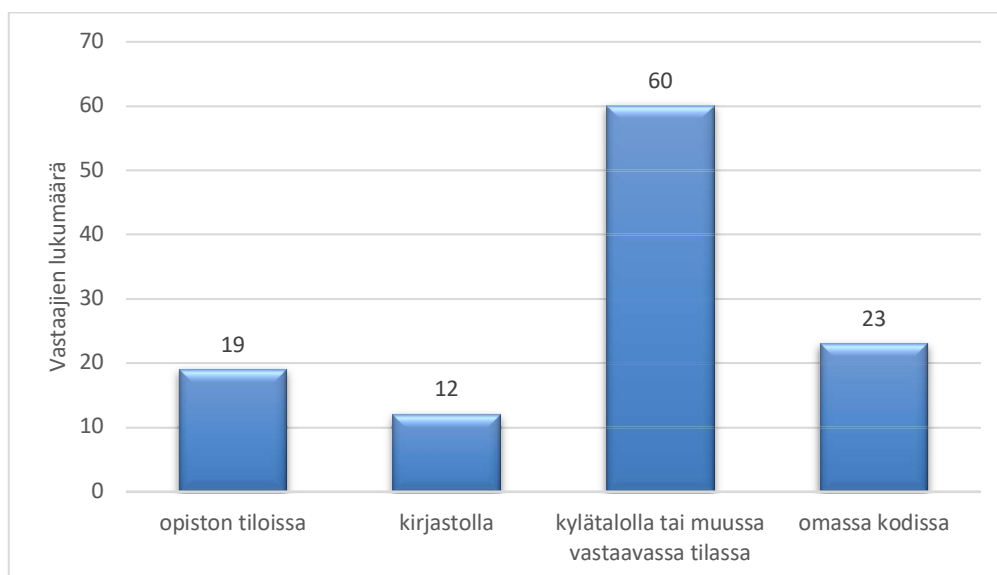
Kuva 13. Ohjausvaihtoehdot (n=166)

Kysyttäessä, mihin asioihin toivoisit ohjausta, vastaaja pystyi valitsemaan enemmän kuin yhden vastausvaihtoehdon (kuva 13). Eniten toivottiin ohjausta turvalliseen ostamiseen netistä sekä Skypeen tai muun videopuhelupalvelun käyttöön liittyviä asioita. Myös sosiaalisen median ja netin käytön opettelu koettiin mielenkiintoiseksi. Oma käsitykseni oli, että ikäihmisten mielestä julkisten palvelujen käyttämisen hallinta olisi tärkeimpien asioiden joukossa. Vastauksien perusteella voi päätellä, että pankkipalvelut ja muut julkiset palvelut olivat joko jo hallussa tai niiden käytöstä ei oltu kiinnostuneita. Moni ikäihminen vähätteli omia taitojaan ja mainitsi usein jo ensimmäisen kohtaamisen yhteydessä, että osaa käyttää vain pankkipalveluja. Mielestäni pankkipalvelujen käyttämiseen tarvitaan jo melkoisesti digitaitoja.



Kuva 14. Digilaitte, jonka käyttöön ohjausta toivottiin (n=122)

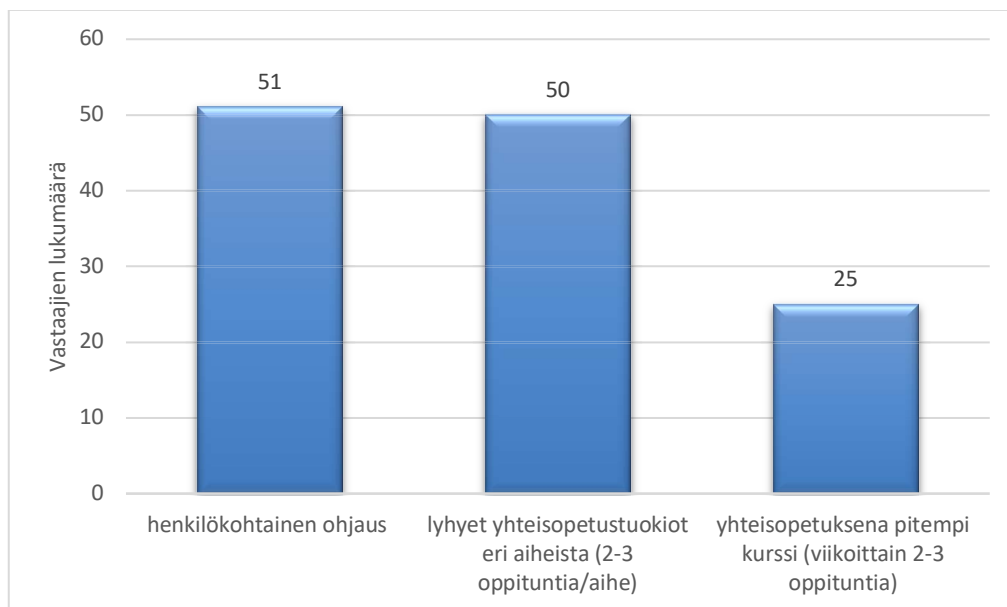
Kysyttäessä, minkä laitteen käyttöön toivoisit ohjausta, tietokoneen käyttö koettiin tarpeellisemmaksi (kuva 14). Myös tähän kysymykseen pystyi vastaamaan useampaan vaihtoehtoon, mutta vastauksien lukumäärän perusteella kaikki vastaajat eivät ole vastanneet tähän kysymykseen laisinkaan.



Kuva 15. Toivotut ohjauspaikat (n=114)

Ohjauspaikka on tutkimuksen mukaa hyvin merkittävä asia ikäihmisistä puhuttaessa (kuva 15). Tuunaisen tutkimuksen (2018, s.7) mukaan ohjauspaikan tulee olla niin maantieteellisesti, sosiaalisesti kuin henkisesti

mahdollisimman lähellä. Opetustilan tulee olla helposti saavutettava, esteetön ja neutraali. Neutraalisuudella tässä yhteydessä tarkoitetaan, ettei paikka ole minkään ideologian mukainen esimerkiksi seurakuntatalo tai työväentalo. Huomattavaa on kuitenkin, että julkinen tila esimerkiksi kylätalo koettiin hyväksi paikaksi opetella digiasioita. Kirjasto sai vähän kannatusta, mutta siihen varmasti vaikutti myös se, että vastaajat asuivat sivukylällä, jopa 100 kilometrin päässä kuntakeskuksesta, jossa kirjasto sijaitsee.



Kuva 16. Toivotun ohjauksen muodot (n=126)

Kyselyn mukaan henkilökohtainen ohjaus koettiin kaikkein parhaimmaksi tavaksi oppia digiasioita (kuva 16). Opetuskertoja ja kurssin pituutta kysyttäessä vastaukset erkanivat. Kaksi kolmasosaa tahtoi lyhyen opetusryhmän ja kolmannes vastaajista toivoi viikoittain kokoontuvaa ryhmää. Opiston lukukausi on syksyllä 11 viikkoa ja keväällä 12 viikkoa. Käytäntö on osittanut, että kahdeksan kokoontumiskertaa on määrä, johon ihmiset jaksavat sitoutua. Lukukausien alussa osallistumisprosentti on suuri, mutta kauden lopussa osallistujamäärä vähenee huomattavasti. Tieto pohjautuu Revontuli-Opiston opiskelijatietojärjestelmään.

4.3 Kurssien toteutus

Kerätyn pohjatiedon perusteella suunniteltiin kursseja koko Revontuli-Opiston toiminta-alueelle. Opetustunteja oli käytettävissä lukuvuoden 2019-2020 aikana noin 500 tuntia. Opetustunnit jaettiin kolmen kunnan kesken kuntaosuuksien mukaan eli kuinka paljon kukin opiston jäsenkunnista on sitoutunut hankkimaan opetusta. Prosentuaalisesti 53 prosenttia Kittilään, 38 prosenttia Sodankylään ja 9 prosenttia Enontekiölle. Koska

digikurssit järjestettiin hankerahalla, niin ne oli mahdollista tarjota opiskelijoille maksuttomina.

Digikurssien ohjaajaksi valittiin henkilöitä, joilla oli tarvittava digiosaaminen sekä taitoa ja innostusta kohdata ikäihmisiä ohjaustilanteessa. Väestörekisterikeskus on laatinut digituen eettisen ohjeistuksen, jota myös ohjauksissa noudatettiin. Ohjeistuksessa kerrotaan sekä digituen antajan että saajan velvollisuudet. Tämän ohjeistuksen tavoitteena on edistää turvallista ja laadukasta digitukea. (VRK, 2019; DVV, 2020) Vaikka opiston kurseja ja ohjaajia ei lueta tähän varsinaiseen väestörekisterikeskuksen digituki-rinkiin, siitä huolimatta myös sama eettinen ohjeistus koskee opiston ohjaustoimintaa.

Suunnittelin kurseja ensisijaisesti niille sivukylille, joilla oli ollut kiinnostusta asiaa kohtaan syksyllä 2018 tehdyn kyläierroksen perusteella. Sivukyltien lisäksi digiohjauksia järjestettiin jokaisessa opiston toiminta-alueen kuntakeskuksessa. Kaiken kaikkiaan ryhmiä oli tarjolla 23 kappaletta syksyn 2019 aikana. Näistä ryhmistä yksitoista kappaletta kokoontui Kittilän kunnan alueella, neljä Enontekiöllä ja kahdeksan Sodankylässä. Ohjauspaikoiksi valikoitui helposti lähestyttäviä ja neutraaleja toimipaikkoja. Sivukylillä nämä paikat olivat kylätaloja, kouluja tai kirjastoauto. Kuntakeskuksissa kokoontumiset olivat kirjastoissa ja kahviloissa.

Pohdin kurssien sisältöjä yhdessä ohjaajiksi ryhtyneiden henkilöiden kanssa. Suunnittelin kurssit kyselystä ja kohtaamisissa saatujen toiveiden ja ajatusten perusteella, ja lisäksi käytin Ylen digitreenien (Yle, 2019) sisältöä ja Kansalaisopistojen liiton laatimaa Kansalaisen digitaidot -kurssimallia (Kansalaisopistojen liitto KoL ry, 2018). Kurssimalli sisältää neljä teemaa ja yhdeksän opetuskokonaisuutta. Teemoja ovat digirohkeus, peruskäsitteet, tietoturva ja ongelmanratkaisu ja ne ovat mukana kaikissa opetuskokonaisuuksissa. Jokainen opetuskokonaisuus koostuu perustaidoista, jotka osallistujien tulisi hallita. Lisäksi niihin liittyy edistyneempiä sisältöjä, joita voi käsitellä mahdollisuuksien mukaan.

Opetuskokonaisuuksia Kansalaisen digitaidot -kurssimallin (Kansalaisopistojen liitto ry, 2018) mukaan ovat:

- Päätelaitteiden käyttö
- Internetin käyttö
- Sähköposti
- Sähköiset palvelut
- Sosiaalinen media
- Tiedonhallinta
- Tekstinkäsittely
- Kuvankäsittely

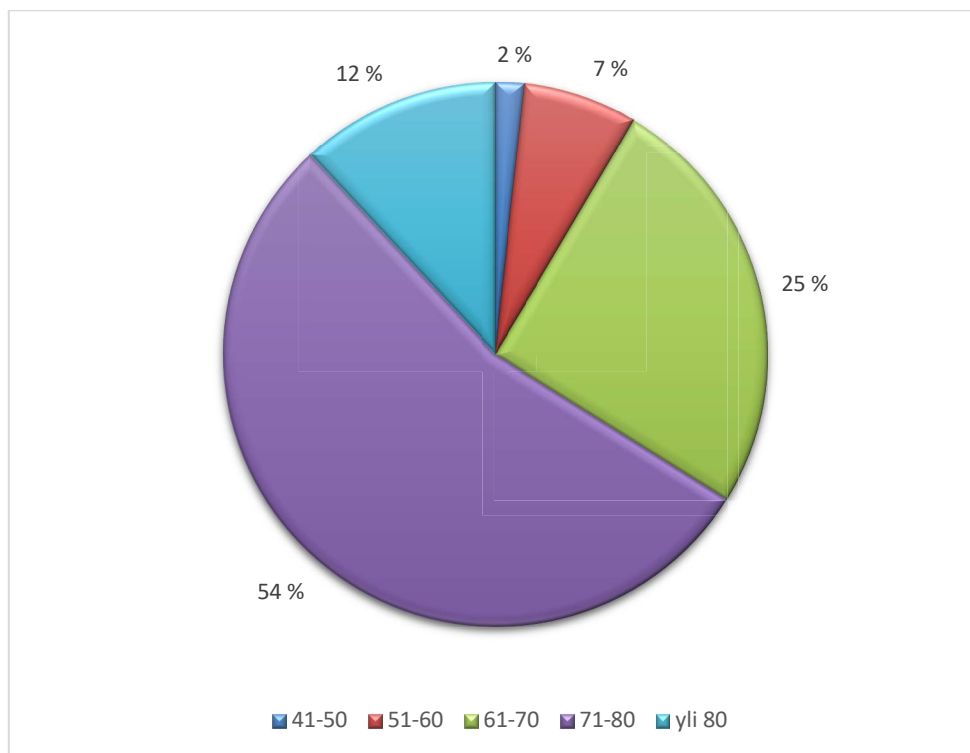
Ikäihmisten digiohjauksien tärkeimpänä teemana mielestäni on digirohkeus, sillä siihen kiteytyy hyvin osallistujien suurin haaste osallistumiselle. Keksin digikursseille helposti lähestyttäviä nimiä, jotta myös nimi voisi houkutella osallistumaan. Kurssit olivat nimeltään HYÖTYÄ JA ILOA! Digitaidot

haltuun, Nettikahvilasta iloa ja hyötyä digitaitoihin tai Digikohtaamiset kirjastossa. Tarjosimme myös Digiherkkuja-Oletko Sie Digiliisa tai -Lasse -tapaamisessa, jossa kohdattiin kyläläisiä kittiläläisissä kahviloissa kahvikupin ja leivonnaisen ääressä. Kahvilatapaamisissa oli erityisesti älypuhelimien sovellukset tarkastelun kohteena.

Seurasin ja havainnoin digiohjauksien toteutumista pääsääntöisesti Kittilän kunnan alueella toteutuneissa ryhmissä, joissa olin mukana joko ohjaajan tai sivustaseuraajan roolissa. Syksyn aikana toimin tukihenkilönä satunnaisesti myös omalla vapaa-ajalla kohdatessani henkilöitä, joita olin ollut ohjaamassa aikaisemmin jossakin ryhmässä. Eräs rouva pyysi apuani kohdatessamme kaupassa. Tällainen toiminta on hyvin normaalia näin pienellä paikkakunnalla; kynnys on matala tulla kysymään apua. Autoin ikäihmisiä digiongelmista myös ohjatessani käsityöryhmiä.

Kittilässä digiohjauksiin oli ilmoittautunut opiskelijarekisterimme mukaan syksyn 2019 aikana 75 henkilöä. Ohjauksen alussa osallistujat vastasivat kyselyyn, johon käytettiin samantapaista kyselylomaketta (LIITE 2/1 ja 2/2), jota oli käytetty syksyllä 2018. Tähän uuteen versioon oli lisätty myös ikää, sukupuolta ja koulutustaustaa koskevat kysymykset. Vastaavan tyyppinen alkukartoituskysely vaadittiin myös hankkeen toimesta tehtäväksi. Suoraan hankkeeseen liittyvä kysely oli erittäin haastava, joten päätin käyttää omaa lomaketta. Aivan kaikki ryhmiin ilmoittautuneet eivät joko saapuneet paikalle tai eivät vastanneet kyselyyn, mutta alkutilanteen selvittämiseksi sain kuitenkin 59 vastausta.

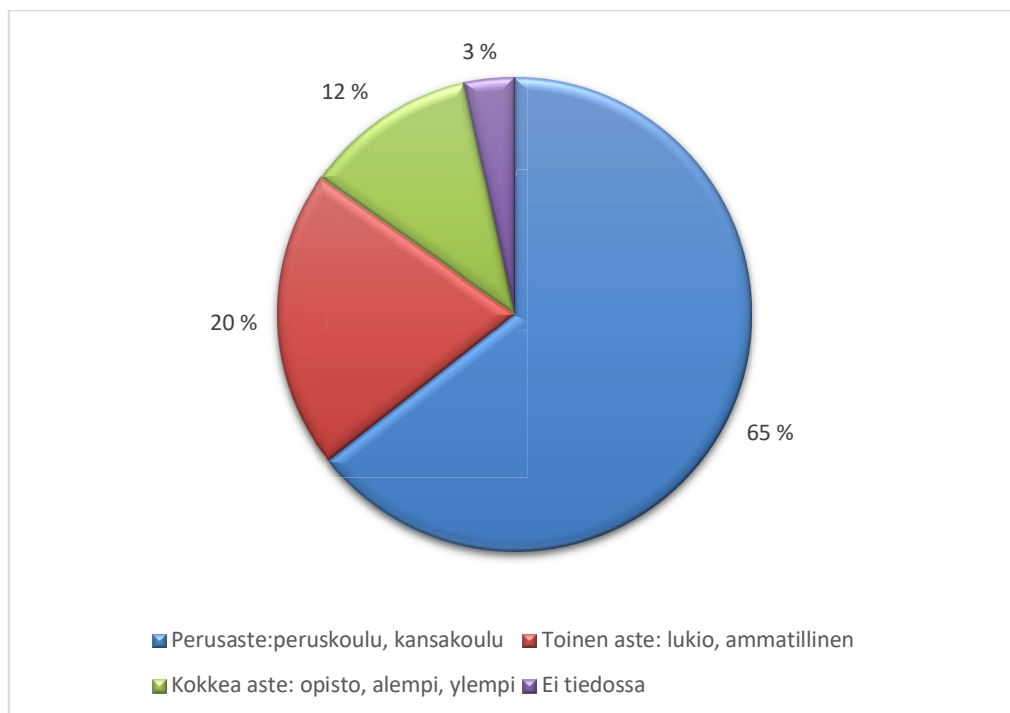
Alkukyselyyn vastanneista osallistujista 36 oli naisia ja 23 miehiä. Suurin osa osallistujista oli 71–80-vuoden ikäryhmään kuuluvia, mutta mukana oli myös yli 80-vuotiaita 7 henkilöä. Alla kuviossa on esitetty osallistujat ikäryhmittäin prosentteina. Huomattavaa oli suuri yli 70-vuotiaiden osallistujien lukumäärä. Toisaalta he ovat ihmisiä, jotka eivät ole välttämättä käyttäneet työelämässä tietokonetta, mutta ovat vielä virkeitä ja innokkaita oppimaan uutta.



Kuva 17. Alkukyselyyn osallistuneet ikäryhmittäin (n=59)

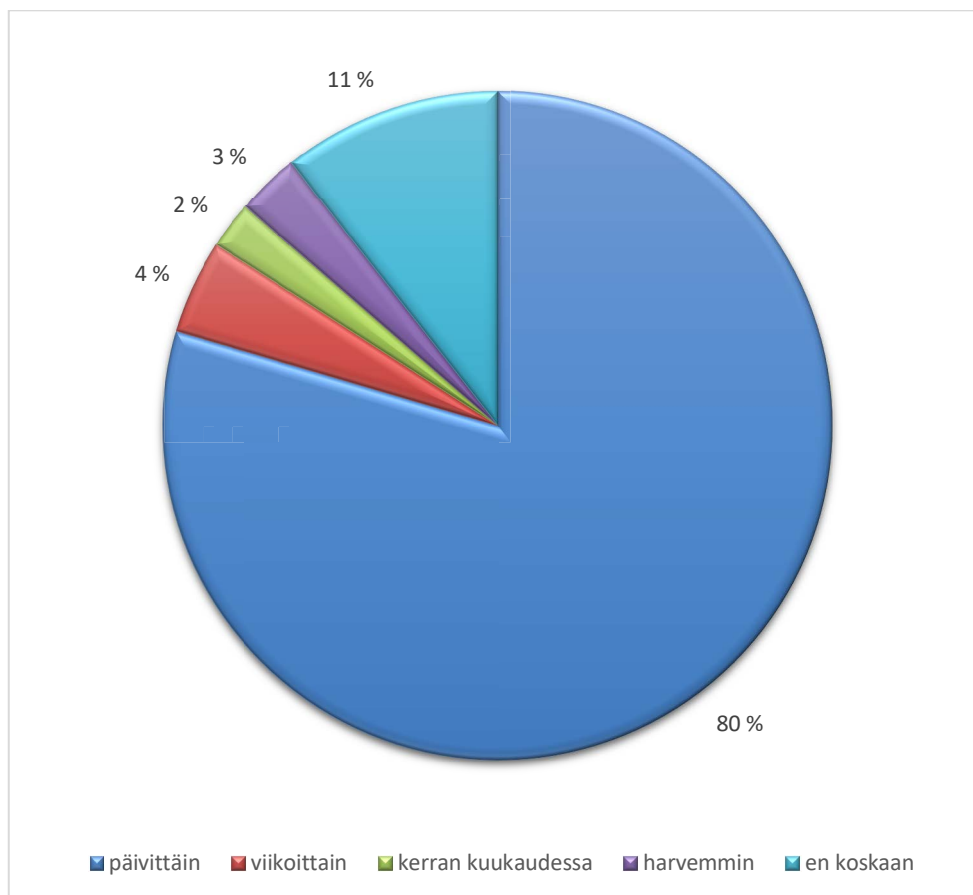
Mannisen (2018, s. 14) mukaan kansalaisopistojen opiskelijoiden koulutustausta ja sosioekonominen asema on korkeampi kuin väestössä keskimäärin. Opiskelijarekisterin mukaan myös Revontuli-Opiston opiskelijoista kolmasosalla koulutustausta on ylempi tai alempi korkeakoulu tai yliopisto.

Tämän opinnäytetyön tutkimuksessa ilmeni, että koulutustausta valtaosalla osallistujista oli joko peruskoulu tai kansakoulu. Saatua tulosta johtuu pitkälti henkilöiden iästä ja asuinpaikasta. Suurin osa sivukylillä asuvista ikäihmisistä on kansakoulun suorittaneita. Mukana ohjauksissa oli seitsemän henkilöä, jotka olivat ilmoittaneet koulutustaustakseen korkea-aste eli opisto tai alempi/ylempikorkeakoulu. Kuvassa 18 on esitetty osallistujien koulutustausta prosentteina.



Kuva 18. Digiohjauksiin osallistuneiden koulutustausta (n=59)

Alkukartoituksen avulla oli tarkoitukseni myös saada tietoa siitä, kuinka ohjaustuokioita lähdetään toteuttamaan. Motivaation merkitys uuden oppimisessa on tärkeää. Siksi opistossa pyrimme pitämään sisällöt mielenkiintoisina ja osallistujille mielekkäinä, ja samalla huomioimaan heidän toiveensa ja osaamistasonsa sekä käytettävissä olevat laitteet. Yhden kysymyksen avulla selvitettiin, kuinka aktiivisesti osallistujat käyttävät tietokonetta, tablettia tai älypuhelinta ja lisäksi halusin tietää, mikä on syy, jos laitetta ei käytä ollenkaan (kuva 19).



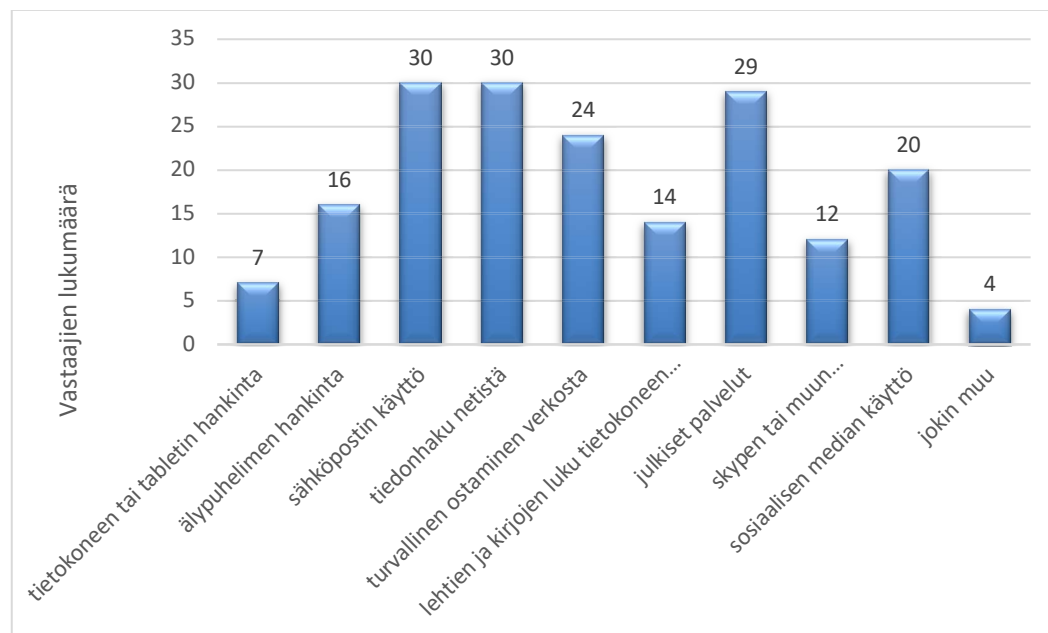
Kuva 19. Digilaitteiden käyttö (n=59)

Vastaajista 80 prosenttia käytti laitetta päivittäin. Tämä kertoo, että osallistujilla oli jo jotakin taitoja hallussa. Vastaavasti 11 prosenttia ilmoitti, ettei käytä laitteita ollenkaan. Heitä oli lukumääräisesti yhdeksän kappaletta, ja he ilmoittivat syyksi käyttämättömyydelle joko etteivät omista laitetta, osaa käyttää sitä tai eivät halua käyttää. Positiivista on, että joukossa oli yksi yli 80-vuotias henkilö, joka ei osaa käyttää laitteita, eikä omista laitetta, ja halusi kuitenkin tulla mukaan ohjaukseen. Valtaosa henkilöistä, jotka eivät käytä, ilmoittivat syyksi osaamattomuuden.

Kysyttäessä mihin ohjausta toivottiin, oli vastaajan mahdollisuus vastata useampaan vaihtoehtoon (kuva 20). Vastaukset noudattivat jo aika pitkälti samaa kaavaa kuin aikaisemmissa kysymyksissä saaduissa vastauksissa. Sähköpostin käyttö, tiedonhaku netistä ja julkiset palvelut olivat kolmen kärjessä, mutta myös turvallinen ostaminen netistä sekä sosiaalisen median sovellukset kiinnostivat vastaajia.

Sähköpostiosoitteen luominen oli ensimmäisiä asioita, joita ryhmissä tehtiin. Sähköpostin tilalle viestintään on tullut useita muita sovelluksia varsinkin älypuhelimien yleistymisen myötä. Sähköpostia tarvitaan kirjautuessa useimpiin sovelluksiin tai sivustoihin, joten sähköpostiosoitteen

omistaminen on hyödyllistä. Lapin koulutuskeskuksen eli REDU:n tiloissa järjestettävässä nettikahvilassa mukana olleet lähihoitajaopiskelijat eivät käyttäneet sähköpostia juuri muuhun kuin kirjautumiseen eri sivustoille. Heille oli opettavaista ohjata ikäihmisiä sähköpostin saloihin. Neljä vastaajaa oli laittanut rastin myös kohtaan jokin muu. Näitä asioita olivat kuvien siirto ja käsittely, laitteiden päivittämiseen liittyvät asiat sekä älypuhelimien sovellukset.



Kuva 20. Asiat, joihin ohjausta toivottiin (n=186)

Yleensä ohjaustilanteissa oli odottava ja innostunut tunnelma. Osasy tunnelmaan oli ohjaajien luoma turvallinen ilmapiiri, jossa kenenkään ei tarvinnut häpeillä ja nolostella. Yhdessä ryhmässä oli havaittavissa kylän sisäisen kitkan aiheuttamaa ongelmaa, joka vähän heijastui ryhmähenkeen sekä ohjaukseen. Kyseisen ryhmän ohjaaja kertoi tilanteesta ja päätin mennä hänen mukaansa selvittämään tilannetta. Jaoin ryhmän kahteen osaan osaamistason mukaan. Toimin itse toisessa ryhmässä ohjaajana, sillä tunsin osallistujat jo vuosien takaa käsityöryhmistäni. Aikaisemmista koontumiskerroista jäänyt harmitus selätettiin, kun paneuduimme asiaan pienemmissä ryhmissä. Tilanne mahdollisti myös yksilöohjauksen. Sain aikaan hyvää keskustelua osallistujien kesken.

Lähes kaikissa digiryhmissä oli mukana henkilöitä, jotka osasivat jo jonkin verran. He pystyivät toimimaan tukihenkilöinä tilanteissa, joissa ohjaaja ei ehtinyt avuksi. Tällainen toiminta vahvisti entisestään ryhmähenkeä. Tällaista samanlaista viestiä kuulin kaikilta ryhmiltä ohjanneilta henkilöiltä. Kokeilimme vertaistukitoimintaa erityisesti REDU:n Nettikahvila-ryhmässä, jossa tehtiin yhteistyötä paikallisen toisen asteen oppilaitoksen opiskelijoiden kanssa. Nämä lähihoitajaopiskelijat ja matkailupalvelujen tuottaja -

opiskelijat toimivat tutoreina ikäihmisille. Kokeilu oli erittäin onnistunut sekä ikäihmisten että REDU:n opiskelijoiden mielestä. Opiskelijat saivat erittäin hyvää kokemusta ikäihmisten kanssa toimimisesta, mutta myös osaamispisteitä opiskeluunsa liittyen.

4.4 Kurseilta saatu palaute

Syyslukukauden lopuksi keräsin palautetta pidetyistä digikursseista hakeeseen liittyvän palautekyselyn avulla sekä järjestämällä kaksi ryhmähaastattelua. Kävin myös seuraamassa yhden eläkeläisryhmän kokoontumista Kittilän työväentalolla. Ryhmähaastattelut järjestin ryhmiä ohjanneille henkilöille sekä REDU:n nettikahvilassa kokoontuneille ikäihmisille. Ohjaajien haastattelun yhteydessä vietettiin niin sanottuja digipikkujouluja, joihin osallistui myös muutama kirjaston digiryhmään osallistunut henkilö sekä paikallislehden toimittaja. Alla olevaan taulukkoon (taulukko 1) on koottu menetelmä ja osallistujien määrä tapahtumittain.

Taulukko 1. Kurseilta saatu palaute

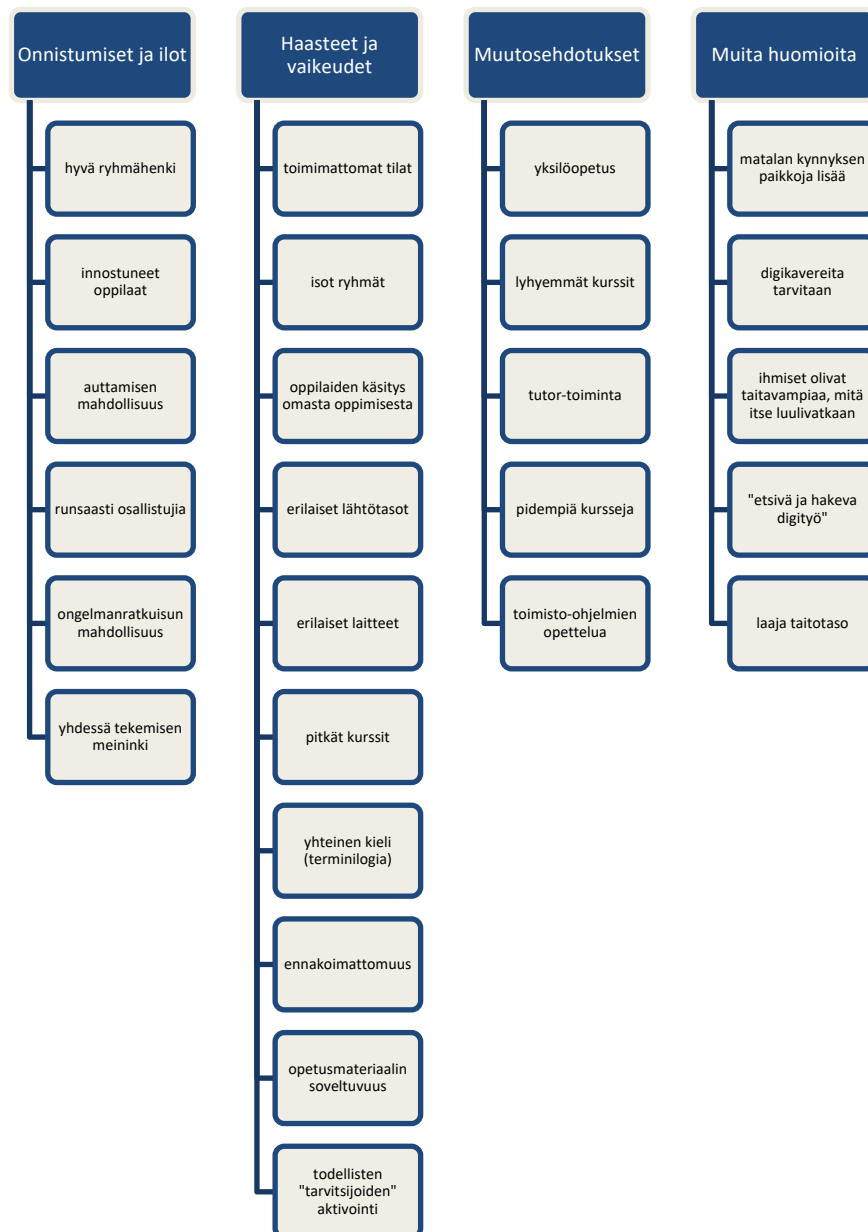
MENETELMÄ	MISSÄ	OSALLISTUJAT
Ryhmäkeskustelu	Ohjaajien kanssa	7
Viisi sanaa	Ohjaajat ja ikäihmiset	15
Ryhmäkeskustelu	Nettikahvilan	6
Kysely	Kaikissa digiryhmissä	43

4.4.1 Ohjaajien palaute kursseista

Olin kutsunut mukaan kaikki seitsemän syksyn aikana digiryhmiä ohjannutta henkilöä. Heistä paikalle saapui viisi henkilöä, joista kaksi oli toiminut ohjaajana Sodankylässä, kaksi Kittilässä ja yksi Enontekiöllä. Olin tehnyt kysymyslistan ohjaajille, johon halusin heidän vastaavan ensin kirjoittamalla ja sitten yhdessä keskustelemalla. Aiheesta virisi oikein hedelmällinen keskustelu ja huomasin, että ohjaajilla oli hieman erilainen suhtautuminen asioihin, laitteisiin, sovelluksiin sekä opetettaviin. Olin jakanut syksyllä ohjaajille samanlaiset opetusmateriaalit, jotka pohjautuivat Kansalaisen digitaidot – kurssimalliin sekä Ylen digitreeneihin. Lähetin heille lukukauden aikana lisätietoja sekä kyselin kuulumisia useampaan kertaan. Ohjaajat toimivat pitkälti ohjaustilanteiden vaatimusten mukaan.

Toimintatavat ryhmissä olivat vaihdelleet. Erään opettajan johdolla oli opiskeltu hyvin opettajajohtoisesti ja luentotyypillisesti, toisissa ryhmissä asiaa oli lähestytty osallistujien ongelmien ja haasteiden mukaan. Molemmissa tavoissa oli ollut onnistumisia, mutta myös haasteita. Toimintatavat olivat valikoituneet ohjaajan omien vahvuuksien mukaan, myös ohjaajan näkemys toimintatavasta oli merkittävä. Eräällä ohjaajalla on pitkä tausta toisen asteen oppilaitoksen opettajana, ja hän samalla peilasi omaa toimintaansa tähän. Hänen ryhmäläisiltään saatu palaute oli myönteistä, joten silläkin tapaa onnistuttiin.

Olen koonnut alla olevaan kuvaan (kuva 21) haastattelussa esitettyihin kysymyksiin tulleet vastaukset teemoittain.



Kuva 21. Palaute digiryhmien ohjaajilta

Ohjaajien mukaan osallistujia kokoontumisissa oli reilusti, joskus jopa liikaa. Ei kuitenkaan haluttu käännäyttää ketään ovelta, vaan kaikki olivat tervetulleita. Tunnelma kokoontumisissa oli innostunut ja odottava. Haasteena olivat hyvin eritasoiset osallistujat ja monenlaiset laitteet. Tällainen toimintatapa vaati myös heittäytymistä ja ongelmaratkaisukykyä ohjaajilta, jotta pystyi täyttämään kaikkien toiveet ja löytämään vastauksia ongelmiin. Tämän takia myös ohjaajien toiveissa korostuivat pienet ryhmäkoot ja yksilöopetuksen tärkeys. Muutamassa ryhmässä oli korostunut yhdessä tekeminen ja tukiparien toiminta. Se koettiin hyväksi tavaksi oppia, varsinkin niissä ryhmissä, joissa oli paljon osallistujia. Ne, jotka jo vähän asiaa hallitsevat, auttoivat ja opastivat toisia ryhmäläisiä.

Ohjaajat korostivat opiskelijoiden osaamistasoa ja rohkeutta. Osallistujat itse aliarvioivat omat taitonsa ja väheksyivät osaamistansa. He mainitsivat

osaavansa käyttää ”vain” pankkipalveluita. Pankkipalvelujen käyttäminen kuitenkin vaati monenlaista taitoa. Monella oli käsitys omasta oppimisestaan jäänyt kiinni jonnekin menneisyyteen. Useampi ohjaaja ilmaisi huolensa niistä ihmisistä, jotka eivät tule mukaan toimintaan. Koettiin, että ne, jotka ovat tulleet mukaan kursseille, ovat jo pitkällä mukana kehityksessä.

Keskusteltuamme keskenämme tovin paikalle saapui myös kaksi henkilöä, jotka olivat olleet koko syksyn mukana Kittilän kirjastossa kokoontuneessa digiryhmässä. Halusin kysyä heidän kokemuksiaan ja ajatuksiaan syksystä sekä kuulla heidän terveisensä ohjaajille. He kertoivat aloittaneensa digiasioihin tutustumisen aivan alusta. Heillä oli ollut omat laitteet, toisella osallistujalla älypuhelin ja tabletti ja toisella osallistujalla kannettava tietokone. He olivat lähteneet mukaan koska kokivat etteivät heidän taitonsa riitä selviytymiseen yhteiskunnan muutoksissa esimerkkinä he mainitsivat pankkipalvelut ja OmaKanta-palvelun.

Nämä henkilöt kokivat saaneensa varmuutta laitteiden käyttöön ja samalla olivat sitä mieltä, että heidän täytyy vielä saada mahdollisuus opetella lisää asioita turvallisessa ja kannustavassa ilmapiirissä. Ohjaajan ystävällinen ja rauhallinen ohjaustapa oli ollut heille tärkeää. Myös ryhmä koko ja rauhallinen kokoontumispaikka lisäsivät oppimista. Heidän ryhmässään oli ollut kokoontumisissa paikalla keskimäärin 4-7 henkilöä. Ryhmä kokoontui kirjastossa 10 kertaa syksyn 2011 aikana.

4.4.2 Viisi sanaa -kysely ja kirjoitustehtävä

Vierailin syksyn aikana useissa ryhmissä seuraamassa ohjauksia ja jututtamassa osallistujia. Osallistujille oli melko haastavaa sanoittaa kokemuksiaan. Siksi ajattelin kokeilla hieman erilaista tapaa selvittää tuntemuksia ja pyytää palautetta.

Kittilän työväentalolla kokoontui ikäihmisten ryhmä nimellä Tökäriläiset. Tämä ryhmä oli kokoontunut 8 kertaa ja ryhmän erikoisuus oli, että suurin osa osallistujista oli miehiä. Kaikilla osallistujilla ei ollut omia laitteita, mutta he halusivat olla mukana kuulemassa ja seuraamassa mitä ryhmässä tapahtuu. Vierailin tässä ryhmässä syksyn aikana muutaman kerran. Näillä kerroilla he tutustuivat muun muassa erilaisiin sähköisiin karttaohjelmiin, selvittivät tiedonhaun perusajatuksia sekä kuulivat paikallisen osuuspankin toimihenkilöltä verkkopankin käytöstä.

Pyysin Tökäriläisiä ja ohjaajien tapaamisessa kaikkia mukana olleita osallistujia kirjoittamaan viisi sanaa, joilla he kuvaisivat kulunutta syksyä. Sanat kirjoitettiin pienelle paperilapulle. Kokosin sanoista sanapilven, jota sitten Lapin koulutuskeskuksen eli REDU:n nettikahvilan osallistujat saivat käyttää apuna kirjoittaessaan minulle pienen tarinan. Olen koonnut tähän oppinäytetyöhön sanapilven näistä sanoista wordpress-ohjelman avulla.

Kertomuksien mukaan henkilöt olivat osallistuneet nettikahvilan toimintaan, koska he halusivat oppia uutta esimerkiksi tabletin ja älypuhelimien käytöstä. Kertomuksista kuvastui, että pieni ryhmäkoko ja kannustava ilmapiiri olivat olleet mieluisia. Myös viikoittain jatkuva toiminta sekä opettajan ystävällinen ja toverillinen suhtautuminen opiskelijoihin olivat auttaneet uusien asioiden oppimisessa. He pitivät hyvänä sitä, että vaikka kokoontumisille oli suunniteltu runko, niin ryhmissä käsiteltiin opiskelijoiden tarpeita ja sen hetkisiä ongelmia. Sähköpostin lähettäminen ja vastaanottaminen olivat esillä useammalla kerralla, mutta tämä tuntui osallistujista tärkeältä taidolta hallita. Ikäihmiset halusivat kerrata ja vahvistaa taitojaan. Ison kiitoksen he antoivat mukana olleille nuorille.

Nettikahvilan toiminnan jälkeen useat vastaajat pohtivat jatkavansa opiskelua kotona. He olivat saaneet uskallusta ja onnistumisen iloa, joka kannusti heitä jatkamaan. Moni kuitenkin toivoi jatkuvuutta nettikahvilalle tai muulle ryhmätoiminnalle. Eräs rouva oli kirjoittanut: ”Hyvä yhteisö hyvissä tiloissa — kaveria ei jätetä.”

Pidin Nettikahvilassa olleiden kanssa vielä ryhmäkeskustelun kirjoitustehtävän jälkeen. Tässä ryhmässä oli ollut hyvin luonteva ja iloinen tunnelma ohjaukertojen aikana. Kaikki osallistujat eivät tunteneet toisiaan entuudestaan, silti ryhmätoiminta oli jouhevaa heti alusta saakka. Nettikahvila kokoontui kymmenen kertaa syksyn aikana REDU:n kahvilassa. Toimin itse tässä ryhmässä monenlaisissa rooleissa. Joillakin kokoontumiskeroilla olin ohjaajana, muutamalla kerralla apurina ja muutamana kerran vain seuraamassa toimintaa.

Keskustelun sisältö oli hyvin samantapainen kuin annetussa kirjoitustehtävässä. Annoin osallistujien vapaasti kertoa tuntemuksiaan kuluneesta syksystä. Keskustelussa tuli esille opetuspaikan helppo saavutettavuus sekä opetustilan toimivuus. Kahvilatila on niin suuri, että jokaiselle löytyi rauhallinen paikka opiskeluun. Kaikilla osallistujilla oli omat laitteet sekä oma nettiyhteys käytössä eli pystyimme toimimaan aivan kuin he toimisivat kotonaan. Tämä oli heistä erittäin hyvä asia. Kiitosta tuli myös ohjaajien ystävällisestä, innostavasta ja asiantuntevasta toiminnasta. Jokainen oli saanut opetalla itselleen tärkeää asiaa, mutta samalla oli myös sivuttu jotakin sellaista, mitä he eivät olisi itse edes osanneet kysyä. Jokainen osallistuja toivoi, että vastaavanlainen toiminta voisi jatkua.

Tämän ryhmän erityispiirteenä oli yhteistyö toisen asteen oppilaitoksen opiskelijoiden kanssa. Opiskelijat olivat mukana tutoreina. Muutamalla kerralla paikalla oli jokaiselle osallistujalle apuri, joskus paikalla saattoi olla ohjaajan lisäksi vain yksi opiskelija. REDU:n opiskelijat olivat itse ensimmäisillä kerroilla todella kauhuissaan, sillä he epäilivät, etteivät heidän taitonsa ole riittäviä. Olin kyllä ohjeistanut heidät ja kertonut, että vastauksia etsitään yhdessä, kenenkään ei tarvitse osata kaikkea. Ryhmään osallistuneet ikäihmiset pitivät todella paljon siitä, että heillä oli oma tukihenkilö.

4.4.3 Hankkeeseen liittyvän loppukyselyn tulokset

Tikittääkö Digi -hankkeeseen liittyi sekä alku- että loppukysely. Muutin alkukyselyyn tarkoitettua lomaketta hieman omaan tutkimukseeni paremmin sopivaksi. Alkuperäisessä kyselyssä kysyttiin asioita, joihin vastaaminen ei olisi edesauttanut tässä tutkimuksessa. Hanke kuitenkin edellytti minua tekemään loppukyselyn juuri tätä varten suunniteltua lomaketta käyttäen. (LIITE 3) Vielä kolmannen kyselyn laatiminen olisi mielestäni ollut osallistujien kannalta epämiellyttävää, joten päädyin käyttämään tätä loppukyselyä.

Paperisiin kyselyihin vastaaminen kyselyä suorittavan tahon kanssa samassa tilassa on aina haasteellista. Sen verran muutin loppukyselyä ja ohjeistin, ettei vastaajan tarvinnut kirjoittaa nimeään vastauksiin, jos ei itse välttämättä tahtonut. Tärkeää oli, että he kertoivat ikänsä, sukupuolensa ja mihin digiryhmään osallistuivat. Näiden tietojen perusteella pystyin analysoimaan saatuja vastauksia ryhmittäin. Tiesin, kuka oli opettanut mitään ryhmää, jolloin tiesin, millaisia opetusmenetelmiä oli käytetty.

Kyselylomake jaettiin osallistujille viimeisellä kokoontumiskerralla. Kaikki kurssikokonaisuuteen osallistuneet eivät vastanneet, koska eivät olleet läsnä viimeisellä kerralla. Vastauksia saatiin Kittilässä 43 kappaletta, joista yhdessä lomakkeessa ei ollut lainkaan vastauksia. Vastaaja oli merkannut paperiin ainoastaan nimensä ja ikänsä. Analysoitavia vastauksia oli 42, sillä muut vastaajat olivat vastanneet melkein kaikkiin lomakkeen kysymyksiin ja väitteisiin.

Vastaajista 25 oli naisia ja 17 miehiä. Vastaajista nuorin oli määritellyt itsensä ikäluokkaan 36–45 ja vanhimmat ikäluokkaan yli 75 vuotta (taulukko 2).

Taulukko 2. Tikittääkö digi -kursseille osallistujien sukupuoli ja ikä (n=42)

IKÄ	NAINEN	MIES
36-45	1	
46-55	1	
56-65	1	3
66-75	11	10
YLI 75	11	4
YHTEENSÄ	25	17

Tästä voi päätellä, että juuri eläkkeelle jääneet olivat suurin osallistujaryhmä. Miesten osallistuminen oli huomattavaa. Normaalisti opiston opiskelijoista noin 25 prosenttia on miehiä. Nyt heitä oli 40 prosenttia kaikista digikurssilaisista.

Kyselyn perusteella ohjaukset olivat olleet onnistuneita ja palaute oli melko positiivista. Olen koonnut taulukkoon 3 kyselyn tulokset. Hankkeeseen liittyvässä kyselyssä on käytetty sanoja koulutus/opastus, mutta omista ryhmissä käytimme sanaa ohjaus tai kohtaaminen. Pidimme opistossa tärkeänä, että myös tapaamisien nimet olisivat kutsuvia ja helposti lähestyttäviä. Halusimme madaltaa kynnystä osallistua, sillä usein koulutus tai opastus sanana kuulostaa liian viralliselta ja haastavalta.

Kyselylomakkeessa käytettiin arviointiasteikko 1–5, jossa 1 = täysin eri mieltä, 2 = eri mieltä 3 = siltä väliltä 4 = osittain samaa mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä väittämän kanssa.

Taulukko 3. Tikittääkö digi -kurssien palautekyselyn tulokset (n=42)

KYSYMYKSET	1	2	3	4	5	n=
Kokonaisuudessaan koulutus/ opastus oli onnistunut	1	1	4	11	23	n=40
Sain koulutuksessa/opastuksessa uutta tietoa		1	5	15	20	n=41
Käytännön asioihin liittyvää asiaa oli riittävästi		1	7	13	20	n=41
Kouluttaja oli asiantunteva			1	10	30	n=41
Kouluttaja oli innostava		1	1	5	32	n=39
Ryhmässä oppiminen oli toimivaa		1	9	7	22	n=39
Henkilökohtainen ohjaus oli toimivaa			2	16	23	n=41
Koulutustila oli toimiva		1	5	15	19	n=40
Koulutus/opastus vastasi ennako-odotuksiani	1	1	5	9	26	n=42
Voin hyödyntää koulutusta/ opastusta jatkossakin		1	3	16	20	n=40
Voisin suositella koulutusta/opastusta muillekin		1	2	6	32	n=41

Ohjaukset oli koettu melko onnistuneiksi ja niissä oli tullut useimmille uutta tietoa.

Henkilö, joka oli arvioinut kokonaisuutta erittäin huonoksi, perusteli vastaustaan sillä, että oli aivan eritasoinen muihin verrattuna ja oli pudonnut jo ensimmäisellä kokoontumiskerralla vauhdista. Kyseinen ryhmä oli suuri ja ohjaaja ei ehtinyt huomioimaan kaikkien tarpeita. Tähän kyllä saatiin vähän muutosta viimeisellä kokoontumiskerralla. Olin kohdannut kyseisen henkilön kadulla muutama päivä aikaisemmin ja kysynyt mitä hän oli tykännyt digiohjauksesta. Kuultuani, ettei hän ollut saanut apua, päätin mennä mukaan tukihenkilöksi.

Kittilässä kurssisisällöt räätälöitiin pitkälti opiskelijoiden tarpeiden mukaan. Ohjauksissa tutustuttiin arkea helpottaviin asioihin kuten pankkipalvelut, OmaKanta-palvelu ja yhteydenpito älypuhelimien avulla. Moni toivoi myös valokuvien käsittelyä ja siirtämistä pilvipalveluihin. Tämä kertoo juuri

sen, että osalla osallistujista oli jo paljon tietoa, kun toiset vasta aloittivat tutustumaan laitteisiinsa.

Ohjauksia pitäneet henkilöt saivat hyvän palautteen sekä asiantuntevuudesta että innostavuudesta. Opistossa oli haettu erityisesti ohjaajia, joilla olisi riittävät digitaidot sekä innostunut ja myönteinen asenne ikäihmisiä kohtaan. Tällä halusimme varmistaa, että kokoontumiset muodostuisivat leppoisiksi tilanteiksi. Ryhmien koot olivat yllättävän suuria. Oli ilo huomata, että toiminta kiinnosti kyläisiä. Varsinkin sivukylillä osallistujia oli runsaasti, jopa 14 henkilöä samalla kertaa paikalla. Ryhmän minimikoko oli kolme henkilöä digiohjauksissa, kun yleensä minimi osallistujamäärä on sivukylillä viisi henkilöä ja kuntakeskuksissa seitsemän henkilöä.

Digiryhmän iso osallistujamäärä lisäsi haastetta, koska osallistujien osaamisen taso vaihteli suuresti. Kaikissa ryhmissä ryhmätoiminta ei ollut yhtä sujuvaa. Tämä johtui osittain myös kylän sisäistä jännitteistä. Henkilökohtainen ohjaus koettiin hyväksi ja toimivaksi ja sitä myös toivottiin lisää. Moni ajatteli, että se on paras tapa oppia haastavia digiasioita. Sanallisessa palautteessa lähes kaikissa oli maininta yksilöopetuksen tarpeesta ja yleensä digiasioiden opettamisesta lisää.

Syksyn aikana kokoontuneiden ryhmien koulutustiloina olivat sivukylillä tyhjilleen jääneet koulut, joita kyläyhdistykset nykyään käyttävät. Myös opiston muuta toimintaa on näissä tiloissa viikoittain. Tilat ovat käytännöllisiä ja helposti saavutettavia sekä neutraaleja. Kirkonkylän ryhmät kokoontuivat kirjastossa, työväentalolla ja REDU:n kahvilassa. Muutamassa sanallisessa vastauksessa oli toivottu koulun luokkatilojen hyödyntämistä. Tämä johtui pitkälti siitä, että palaute oli tullut kirjastossa kokoontuneelta ryhmältä. Siellä oli paikoin hieman rauhatonta, kun muut asiakkaat hyöriivät ympärillä.

Ohjaukset olivat vastanneet ennako-odotuksia hyvin ja osallistujat olivat valmiita suosittelemaan vastaavia ohjauksia myös muille. Moni toivoi jatkoa kokoontumisille, sillä he eivät mielestään vielä olleet oppineet riittävästi näiden muutaman kokoontumisen aikana.

Lomakkeessa oli vielä paikka vapaalle sanalle. Useammassa paperissa keuhuttiin hyvää ryhmädynamiikkaa, osaavaa opettaja ja ohjauksen tarpeellisuutta. Seuraavassa vielä suorat lainaukset osallistujien palautteista

”Innokas ope, joka oli osaava ja kärsivällinen”

”Ryhmässä mukava porukka ja hauskaa”

”Saa kysyä asioita, joita ei tiedä ja opastusta siihen”

”Tietokoneen käyttö esimerkiksi valokuvat drive-tiedostoon”

”Helppo tulla ryhmään. Positiivinen ilmapiiri, innostava opettaja”

”Voi kysyä vapaasti, jos ei onnistunut itse ratkaisemaan tehtävää”

”Paljon tuli ???? olevia asioita”

”Henkilökohtainen ohjaus”

”Asiantunteva opastus”

”Sovelluksien oppiminen”

Koulutuksessa/opetuksessa jäin kaipaamaan -kysymykseen lähes poikkeuksetta oli vastattu, että halutaan lisää opetusta koska paljon jäi vielä oppimatta. Eräs vastaaja oli kirjoittanut: ”kertausta monissa jo käytyissä asioissa (ikäihmisen muisti on hyvä, mutta lyhyt).” Joku puolestaan oli jäänyt kaipaamaan tekstinkäsittelyä ja joku digiprojektori. Näihin toiveisiin opisto vastasi perustamalla lisää ryhmiä kevääksi 2020 ja tarjolla oli myös erillinen tekstinkäsittelykurssi. Lisäksi tarvittiin uusi digiprojektori ohjaajien käyttöön.

Puolet osallistujista oli saanut tiedon ryhmästä syksyllä koteihin jaettava opiston opinto-oppaasta. Myös sanomalehtien mainoksien ja juttujen perusteella mukaan oli tullut useampi henkilö. Syksyllä opiston digiohjauksista kirjoitettiin kaikkien opistoalueen kuntien paikallislehdissä. Sana oli kiirinyt myös yhdistysten ja kyläaktiivien kautta. Erityisesti sivukylillä oltiin innostuneita, että heille tarjottiin tällaista palvelua heitä lähellä.

Kerätyn palautteen perusteella pystyin hyvin hahmottamaan, kuinka tärkeää työtä syksyn aikana ohjaajat olivat tehneet. Revontuli-Opisto on ollut mahdollistaja ja vahvuutemme on tuttuus ja toimintavarmuus. Lisäksi tämän kokeilun parhainta antia oli monelle osallistujalle palvelun maksuttomuus. Se alensi entisestään kynnystä osallistua. Kevääksi 2020 suunnittelin lisää kursseja, joissa hyödynsin palautteista saatua tietoa. Suunnittelin kursseja erityisesti sellaisille kylille, jotka eivät syksyn 2019 aikana olleet saaneet vielä ohjausta. Huomioin kevään tarjonnassa myös työelämässä olevia järjestämällä iltakursseja esimerkiksi sosiaalisen median palvelujen hyödyntämisestä markkinoinnissa sekä toimisto-ohjelmien käyttämisestä.

5 UUDEN TOIMINTAMALLIN KEHITTÄMINEN IKÄIHMISTEN DIGIOHJAUKSEEN

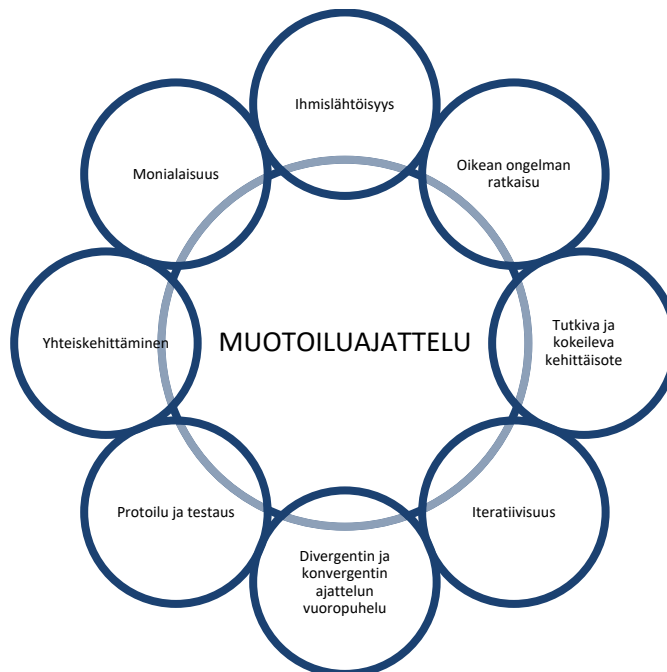
Tällä hetkellä Revontuli-Opiston kurssisuunnittelun kaava on lähempänä Toikon ja Rantasen (2009, s. 64) mainitsemaa lineaarista mallia, jossa prosessi etenee tavoitteen määrittelystä suunnitteluun ja toteutukseen. Nykytilanteessa kurssin jälkeen arvioidaan toteutumisosuuden onnistumista esimerkiksi opiskelijoilta kerättävän palautteen muodossa. Saatu palaute ei välttämättä johda uusien suunnitteluvaiheiden tekemiseen. Asiakasymmärryksen parantamiseksi opistossa on hyvä perehtyä opiskelijoiden erilaisuuteen, heidän toiveisiinsa ja tarpeisiinsa. Opiskelijarekisteristä ja palautteista saatavat tiedot eivät ole vielä riittävä pohja kurssisuunnittelulle. Varsinkin pienillä paikkakunnilla on hyvä tietää, millaisille kursseille opiskelijat oikeasti haluavat osallistua.

Tämä opinnäytetyö tuotti uuden toimintamallin kurssien suunnitteluun, jossa hyödynnetään muotoiluajattelua. Muotoiluajattelu tarkoittaa ihmislähtöistä innovaatioprosessia. Siinä pyritään yhdistämään mitä ihmiset haluavat ja mikä on teknologisesti mahdollista toteuttaa ja on samalla taloudellisesti kannattavaa (Koivisto 2019, s. 35). Kansalaisopiston näkökulmasta ajatellen pyritään tarjoamaan kursseja, jotka ovat kiinnostavia, järkevästi toteutettavissa sekä kustannustehokkaita.

Opinnäytetyössäni hyödynsin palvelumuotoilun menetelmiä ja selvitin tuplatimantti-mallin toimivuutta digikurssisuunnittelu-prosessissa. Tuplatimantti-mallissa suunnittelun ja toiminnan testausta vuorottelevat. Mallin avulla asiat tehdään oikeassa järjestyksessä ja todellinen suunnittelu alkaa, kun asiakkaan ongelma ja tarpeet ymmärretään. Design Councilin nettisivuilla kerrotaan, että se on hyvä työmenetelmä sekä ammattilaisten että amatöörien käyttöön suunniteltaessa toimivia ja käyttäjälähtöisiä palveluja. (Design Council, n.d.)

5.1 Palvelumuotoilu perustuu muotoiluajatteluun

Koiviston (2019) mukaan muotoiluajattelun voi ajatella muodostuvan kahdeksasta osasta (Kuva 23).



Kuva 23. Muotoiluajattelun kahdeksan osaa (Koivisto, 2019, ss. 36-41)

Muotoiluajattelussa huomioidaan **ihmislähtöisyys**. Tällöin kehittämisessä ihmiset ovat toiminnan kehittämisen keskiössä ja lähtökohtana. Siinä myös pyritään empaattisesti ja syvällisesti ymmärtämään kehittämisen kohteena olevia ihmisiä niin asiakkaina kuin palvelujen käyttäjinä.

Pyritään ratkaisemaan oikean ongelma eli muotoiluajattelussa ratkottava ongelma ei saa perustua arvauksiin, olettamuksiin tai hätiköidysti tehtyihin johtopäätöksiin. Kehittämistyön onnistumiseksi oikean ongelma on syytä löytää, ja sen löytämiseen ja määrittelyyn tulee paneutua huolella.

Muotoiluajattelussa huomioidaan **tutkiva ja kokeileva kehittäisote**. Tällöin tiedon löytämiseksi tulee käyttää uusia toimintatapoja, ratkaisumalleja ja innovatiivisia vaihtoehtoja. Tutkiva ja kokeileva kehittäisote vaatii suunnittelijalta luovuutta, omaperäisyyttä ja kekseliäisyyttä.

Joskus kehittämiseen voi kulua pitkäkin aika, sillä suunnittelu tapahtuu **iteratiivisesti** eli työvaiheita toistaen, niin kauan että saavutetaan toimiva lopputulos. Muotoiluajattelussa toistuu myös **divergentin ja konvergentin ajattelun vuoropuhelu**, jolloin toimintatavassa vuorottelevat monien mahdollisuuksien innovointi ja kehittäminen, toisaalta taas vaihtoehtojen karsiminen ja arvioiminen.

Protoilun ja testauksen käyttäminen nopeuttaa innovaatioprosessia. Se saattaa olla työläästä, mutta kokeilut ja testaukset auttavat suunnittelussa, kiihdyttävät luovaa ajattelua ja vähentävät riskiä epäonnistua kehittämisessä.

Yhteiskehittäminen on iso osa muotoiluajattelua. Tässä toimintatavassa ratkaisuja pohditaan yhdessä käyttäjien, asiakkaiden ja muiden kanssa, joihin kehittäminen vaikuttaa. Heitä osallistetaan kaikkiin prosessin vaiheisiin hyödyntämällä erilaisia yhteiskehittämisen menetelmiä, joita ovat esimerkiksi työpajat ja verkkoyhteisöt.

Monialaisuus on muotoiluajattelun rikkaus. Toiminnan onnistumisen edellytyksenä on liiketoiminnallisten päämäärien, teknologisten mahdollisuuksien ja ihmisten tarpeiden yhdistäminen toimivaksi kokonaisuudeksi. Tämän onnistumiseen vaaditaan näkemystä ja osaamista monesta eri lähtökohdasta. Yleensä kootaan monialaisiakehitystiimejä ratkaisemaan haasteita.

Opinnäytetyössäni pyrin hyödyntämään muotoiluajattelun periaatteita koko prosessin aikana. Perehdyin kohderyhmän toiveisiin ja tarpeisiin kohtaamalla ikäihmisiä monenlaisissa tilanteissa ja otin heidät mukaan kehittämiseen jo heti tutkimuksen alussa. Käytin erilaisia palvelumuotoilun menetelmiä tutkimustiedon hankintaan. Samalla havaitsin oikean ongelman, jota ryhdyin ratkaisemaan. Tutkimuksen edetessä selvisi, että tuplatimantti-mallin mukainen kehittämistyö oli tarkoituksenmukaista. Testaamisen ja kokeilun avulla saatu tieto ohjasi uusien kokeilujen tekoon. Selvisi myös, että tutkimusongelmani mukaisesta haasteen ratkaisemiseksi tarvitaan monialaista yhteistyötä ja kumppanuuksia.

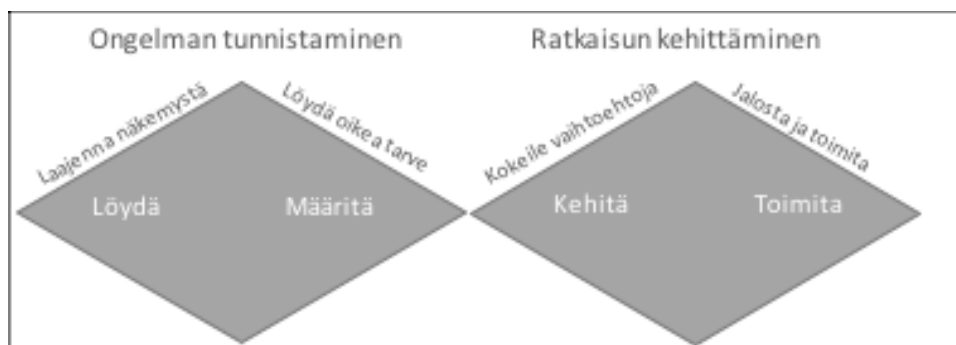
5.2 Tuplatimantti-mallin hyödyntäminen kurssisuunnittelussa

Palvelumuotoiluprosessi esitetään usein tuplatimantti-mallin mukaan (kuva 24). Alkuperäisesti se pohjautuu brittiläisen Design Councilin vuonna 2005 luomaan the Double Diamond Process -malliin. Prosessissa keskeistä on kaksi toisiaan seuraavaa vaihetta, joita kuvataan timanttimuodolla. Ensimmäinen timantti on Ongelman tunnistaminen -timantti. Sen vaiheen aikana pyritään tunnistamaan ratkaistava ongelma ja prosessi on luonteeltaan tutkimuksellinen ja analyttinen. Toinen timantti on Ratkaisun kehittäminen -timantti. Tässä prosessin vaiheessa kehitetään tunnistettuun ongelmaan parhaiten soveltuva ratkaisu ja tämä vaihe perustuu vahvasti luovuuteen. (Koivisto 2019, ss. 42-43.)

Tuplatimantti kuvastaa prosessin luonnetta, jossa asioita ensin ajatellaan laajasti, isolla skaalalla ja sitten tarkennetaan. Tämä toistuu prosessissa kaksi kertaa eri näkökulmasta. Ensimmäisessä timantissa etsitään ymmärrystä ja määritetään ongelma, joka pyritään löytämään kohderyhmä

tutkimalla ja havainnoimalla sekä määrittämään näkemys oikeasta ongelmasta, joka hahmottuu ymmärryksen kasvaessa.

Toisessa timantissa suunnitellaan ja etsitään paras tapa ratkaista havaittu ongelma sekä testataan menetelmää todellisessa tilanteessa. Näiden vaiheiden jälkeen voidaan palata alkupisteeseen ja selvittää, kuinka asia toimii ja millaisia muutoksia mahdollisesti täytyy tehdä vielä paremmin toimivan ratkaisun suhteen. Nämä timantin kaksi vaihetta voivat toistua useampaan kertaan kehittämistyön aikana.



Kuva 24. Mukaelma tuplatimantti-mallista (Koivisto, 2019)

Tutkimuksessani ensimmäisen timantin ongelman tunnistaminen -vaiheessa keräsin taustatietoa kohderyhmästä ja heidän toiveistaan digiohjauksien suhteen sekä suunnittelin digiryhmiä. Toisen timantin ratkaisun kehittämisen -vaiheen mukaisesti opisto järjesti digiryhmiä. Ryhmien päättymisen jälkeen keräsin uutta tietoa osallistujilta seuraavaa kehitysupeamaa varten. Prosessi osoitti tuplatimantti-mallin mukaisen toiminnan hyödyt. Koko prosessin myötä selvisi, ettei minulla ollut riittävästi tietoa onnistuneiden ohjauksien toteuttamiseen vielä ensimmäisen timantin jälkeen. Kehitä-vaiheessa saatu palaute toimijoilta luo hyvän pohjan suunnittelun jatkamiseen.

Keskiöön tuplatimantti-mallin hyödyntämisessä nousee käyttäjäymmärrys. Ikäihmiset digioppijoina ovat erityinen ja tärkeä kohderyhmä. Olen opettanut kädentaitoja ja liikuntaa ikäihmisille, mutta digiohjausta varten täytyi selvittää kohderyhmää ja heidän tarpeitaan tarkemmin. Käyttäjäymmärryksessä tulee selvittää käyttäjän todelliset tarpeet. Tämän selvittämiseksi tein kyselyn ja tiedonhankintaa luotaimen avulla. Lisäksi opistossa järjestettiin kuntalaisille yhteissuunnitteluun perustuvia tapahtumia, joissa kuntalaiset saivat kertoa asioita omasta näkökulmastaan.

Syksyllä toteutettujen ryhmien jälkeen keräsin palautetta haastattelujen ja kyselyn avulla sekä seuraamalla ohjauksia niin ohjaajan kuin osallistujankin roolissa. Saaduista tiedoista oli helppo selvittää, kuinka ryhmät olivat onnistuneet ja millaisia muutoksia toimintaan jatkossa tulee tehdä. Yhdeksi merkittäväksi asiaksi syksyn ohjauksissa nousi ryhmien helppo saavutettavuus, suurempi yksilöopetuksen tarve ja maksuttomuus.

Tuplatimantti-mallia tullaan jatkossa käyttämään Revontuli-Opiston kurssisuunnittelussa. Mallin käyttöönotto vaatii kaikilta henkilökuntaan kuuluvilta perehtymistä ja halukkuutta uuden toimintamallin käyttöön. Yleensä uudet ja ehkä vähän enemmän työtä aiheuttavat menetelmät eivät juurikaan käytäntöön hetkessä. Tavoitteena on pienin askelin totutella asiaan. Opistossa on kattava opiskelijatietojärjestelmä, jonka avulla on mahdollista saada taustatietoa opiskelijoista. Rekisteri ei kuitenkaan kerro kaikkea tarvittavaa tietoa. Taustatiedon kartuttamiseksi on kohdattava kuntalaisia ja luotava käyttäjäprofileja.

Perinteistä lineaarista mallia noudattaessa opistossamme on haasteiden vastaan tullessa usein luovutettu. Ei ole osattu ratkoa näitä eteen tulleita ongelmia. Uusi toimintamalli haastaa ylittämään itsensä ja hakemaan ratkaisuja tuorein keinoin. Joillekin työyhteisössämme nämä käytänteet eivät ole mieluisia, kaikille avoin vuorovaikutus ei ole luontevaa.

5.3 Ikäihmiset oppijoina

Pelkkä tekninen kurssisuunnittelu ei riitä onnistuneiden digiohjauksien toteutumiseen. Tarvitaan myös hyvä tietopohja ikäihmisistä oppijoina. Tällöin on hyvä tietää, millaisin keinoin ikäihmisiä on hyödyllistä ohjata. On tutkittu, että iäkkäiden ihmisten opiskelun tavoitteena on usein henkinen kasvu, itsensä kehittäminen, lisääntyneen vapaa-ajan mielekäs käyttö, vanhenemiseen sopeutuminen ja yhteiskunnan aktiivisena jäsenenä säilyminen. (Ruoppila, 2002, ss. 129-130) Kaikkia Ruoppilan edellä esittämiä tavoitteita voi pitää ohjenuorana myös digiasioiden opiskelemiselle.

Motivaation merkitys uuden oppimisessa on kiistatta tärkeä asia, mikä on todettu jo aikaisemmissa tutkimuksissa. Itsekin olen työssäni huomannut, että jos lähestyn ikäihmistä laitteisiin tai sovelluksiin liittyvissä asioissa, niin lähestymiskulman tulee olla sellainen, että se kiinnostaa häntä. On hyvä painottaa digiosaamisesta saatavia etuja. Tällaisia etuja ovat muun muassa internetin kautta avautuva mahdollisuus laajempaan sosiaaliseen vuorovaikutukseen, helpompaan tiedon hankintaan sekä rutiinitöiden kuten laskujen maksun helpottuminen. Ruoppila (2014, s. 46) kirjoittaakin, että internetin käyttö tuottaa kokemuksen oman elämän hallitsemisesta sekä yhteisön toimintaan osallistumisesta.

Ikäihmisten oppiminen perustuu samoihin lainalaisuuksiin kuin oppiminen yleensäkin. Ikäihminen oppii uutta perustaen olemassa olevan tietonsa aikaisemmin oppimansa varaan. Oppiminen on tilannesidonnaista, ainutkertaista ja jatkuvaa. Tärkeää on kannustaa ja motivoida ikäihmistä uuden oppimiseen. Väkisin opettaminen ja oppiminen ei tuota tulosta vaan motivaatio ja oma kiinnostus opiskeltavaa asiaa kohtaan on hyvä olla olemassa. Opetustilanteen ja -paikan tulisi olla rauhallinen, turvallinen ja asianmukainen. Opetuksen olisi hyvä edetä ikäihmisten ehdoilla ja ilmapiirin olla luottamuksellinen. Lisäksi opettajien tulee olla vertaisia ja puhua samaa kieltä. Monimutkainen ja vieras termistö on ikäihmisille haasteellista

oppimisessa. On huomioitavaa, että ikäihmisten asenteilla, uskomuksilla ja kulttuuritaustalla on vaikutusta toimivan opetustilanteen onnistumiselle ja heidän viisautensa ja elämäkatsomuksensa toimii vahvana perustana uuden oppimiselle. (Ruoppila, 2002, ss. 157-158) Nämä samat asiat pätevät myös toimivan digiohjauksen onnistumiseen.

Ihminen pystyy oppimaan uusia asioita koko elämänsä ajan lukuun ottamatta sellaisia tilanteita tai ajanjaksoja, jolloin oppimista haittaa vaikea aivovamma tai -sairaus. Tuolloinkin oppimista voi tapahtua, mutta hyvin hitaasti. Ruoppilan (2014, s. 43) mukaan tällä hetkellä tekninen muutos on niin nopeaa, etteivät ikäihmiset meinaa pysyä mukana kehityksessä. Heillä ei ole tarvittavia välineitä tai mahdollisuuksia omaksua uutta tekniikkaa niin nopeasti kuin tarve vaatisi. Hän perääkin julkisten yhteisöjen ja yksityisten yrittäjienkin panosta ihmisten ohjaamiseen uusien palvelujen käyttäjiksi. Nykyään henkilökohtainen palvelu väistyy sähköisten palvelujen tieltä.

5.4 Positiivinen pedagogiikka ikäihmisten ohjauksessa

Positiivinen pedagogiikka on tämän päivän kasvatuksen ja opetuksen keskiössä ja se sopii mielestäni hyvin myös ikäihmisten digiohjaamiseen. Positiivisen pedagogiikan avulla pyritään vahvistamaan hyvinvointia ja saamaan parempia oppimistuloksia. (Avola & Pentikäinen, 2019, s. 30)

Digiohjauksia suunnitellessani pohdin paljon ohjauspaikkojen ja ohjaajien sopivuutta ja tämän mukaan ohjaajiksi valikoitui henkilöitä, joiden tiesin pystyvän hyvään ja rakentavaan vuorovaikutukseen ohjattavien kanssa. Tämä oli ehkä jopa tärkein kriteeri ohjaajia valittaessa. Kannustaminen ja pienienkin onnistumisien huomioiminen ovat voimaannuttavia ja eteenpäin ohjaavia toimia.

Positiivinen pedagogiikka rakentuu ratkaisukeskeisestä ja valmentavasta työotteesta. Tämä edellyttää, että opettaja ja ohjaaja on aidosti kiinnostunut oppilaan tavoitteista. Saadakseen selville tavoitteet tarvitaan aitoa dialogia ja kunnioittavaa vuorovaikutusta. Nykyään koetaankin, että opettajan tehtävä on olla ohjaaja ja valmentaja, joka tukee oppilaan omaa aktiivista toimijan roolia sekä keskittyy oppilaan kohtaamiseen ja yksilöllisen oppimisen ohjaamiseen. Opettaja ei siis tarjoa valmiita ratkaisuja vaan auttaa oppilasta ratkaisemaan ongelmia. Tämä toimintatapa kehittää oppilaan motivaatiota ja itseohjautuvuutta. (Avola & Pentikäinen, 2019, ss. 70-73)

Koska opetettava asia oli monelle ikäihmisille iso mörkö, niin oli tarpeen luoda ryhmiä, joissa oli helposti lähestyttävä ohjaaja sekä turvallinen ilmapääri, jossa oli mahdollisuus myös epäonnistua kasvojaan menettämättä. Yksilöllisyys oppimisessa tuli ottaa huomioon, jokaisella on oma tapansa omaksua uusia asioita. Ikäihmiset ovat melko arkoja aivan uuden

oppimisessa. Heillä on tietynlainen painolasti omilta opiskelua ajoiltaan, jolloin oppilaan ja opettajan rooli oli määrätty ja asioiden ulkooppiminen koettiin merkittäväksi tavaksi opiskella uusia asioita.

Positiivisen pedagogiikan ajatukseen liittyy myös ohjattavan henkilön kannustaminen omien tunteiden, elämäkokemuksen ja vahvuuksien tunnistamiseen. Positiivisen pedagogiikan pohjalla on konstruktivistinen oppimiskäsitys, jossa oppiminen mielletään oppijan aktiiviseksi toiminnaksi. Tällöin oppija tulkitsee ja rakentaa kuvaa maailmastaan yhä uudelleen olemassa olevan tietopohjan päälle. Tässä oppimiskäsityksessä motivaatio, sinnikkyys, uteliaisuus ja monet muut ei-kognitiiviset taidot ovat merkittävässä roolissa. On tärkeää, että opettaja oppii tuntemaan ohjattavan oppimistaidot hyvin ja huomioi yksilölliset oppimistavat. On kysymys siitä, että opettajan on luovuttava omasta erinomaisuudestaan ja sekä ajattelutavasta, että kaikki tieto on hänellä. (Avola & Pentikäinen, 2019, ss. 54- 60)

Ratkaisukeskeisyys on tärkeää positiivisessa pedagogiikassa, se on myös asenne ja sitä voi harjoitella tietoisesti. Ratkaisukeskeisyydessä pyritään aktiivisesti löytämään uusia ja luovia sekä rakentavia ratkaisuja ongelmien selvittämiseksi. Avola & Pentikäinen (2019 ss. 68-69) ovat kirjanneet viiden askeleen toimintatavan, joiden perusajatuksena on joustavuus, luovuus ja avoimuus ratkaisujen tekemisessä.

1. Tavoitteet vievät eteenpäin, jolloin ajatuksena on, ettei jäädä pelkäämään pohtimaan ongelmien syitä vaan etsitään luovasti ratkaisuja.
2. Vahvistetaan ja huomataan hyvää sekä vaalitaan myönteisyyttä.
3. Arvostava ilmapiiri on kuunteleva, kannustava ja kysyvä. Turvallisessa ilmapiirissä on mahdollisuus tehdä virheitä ja yrittää uudelleen.
4. Edetään pienin askelin kohti tavoitetta, jotta kaikki pysyvät mukana.
5. Avoin mieli löytää ratkaisut eli pyritään välttämään vanhoja ajattelutapoja ja rajoittavia uskomuksia.

Yksi merkittävimmistä seikoista on luoda turvallinen ja luottavainen ilmapiiri, jossa toisille ei naureta, ei nolata eikä toimita epäkunnioittavasti. Itsetunnon kohentamisella on suuri merkitys oppimisen onnistumiseen. Ohjaajan tulee huomioida pienen pienetkin onnistumiset, mikä kohentaa oppijan itsetuntoa. Avola ja Pentikäinen (2019, 46) kirjoittavat 5K:n valmennusavaimista eli viidestä elementistä, jotka liittyvät olennaisesti ratkaisukeskeiseen ja valmentavaan vuorovaikutukseen. Näitä ovat kiinnostuminen, kunnioittaminen, kysyminen, kuunteleminen ja kannustaminen.

Kiinnostumisella tarkoitetaan aitoa ja aktiivista kiinnostusta toisesta ihmisestä sekä hänen ajatuksistaan ja kokemuksistaan.

Kunnioittaminen on toisen mielipiteen hyväksymistä ja erilaisuuden arvostamista.

Kysyminen on arvostavaa osallistamista ja paras keino auttaa toista ihmistä hänen ongelmassaan. Hyvät kysymykset yleensä auttavat paremmin

kuin suorat ohjeet ja neuvot. Ne myös opettavat tekemään ongelmanratkaisuja.

Kuuntelemiseen tulee keskittyä ja olemaan valmis kuulemaan sen, mitä toinen oikeasti sanoo.

Kannustaminen on kukoistuksen supervoima eli sillä on valtava eteenpäin vievä voima. Tällöin palautteen tulee olla aitoa ja myönteistä

Kukoistus merkitsee tilaa, jolloin ihminen elää hyvää elämää ja yltää omaan potentiaaliinsa. Sen saavuttaakseen tarvitaan muun muassa myönteisiä tunteita, optimismia, resilienssiä, vireyttä, positiivisia ihmissuhteita ja flow-kokemuksia. Opettajalla on merkittävä vaikutus ohjattavan kukoistukseen. (Avola & Pentikäinen, 2019, ss. 46-50)

Digiryhmiä ohjanneet henkilöt saivat paljon positiivista palautetta ohjaustilanteiden miellyttävyydestä, leppoisuudesta ja hyvästä ryhmähengestä. Moni ikäihminen oli uskaltanut kokeilemaan asioita, joista oli aikaisemmin vain haaveillut. Heidän digirohkeutensa kasvoi ohjauksien ansiosta. Saa-dun palautteen perusteella moni aikoi uskaltautua myös kotona kokeilemaan opittuja taitoja. Useat opiskelijat myönsivät, että uuden oppiminen oli entistä haastavampaan. Tähän vaikutti heikentynyt muisti ja huonontunut motoriikka sekä vaikeus lukea tekstiä pieneltä näytöltä.

Meillä kaikilla riittää opittavaa läpi elämän myös ikäihmisten kannattaa pitää huolta oppimiskunnostaan fyysisen kunnon lisäksi. Uudet asiat ja tehtävät pitävät mielen virkeänä ja niiden myötä oppii uusia tietoja ja taitoja. Yleensä motivaatio syntyy, kun pystyy liittämään uuden tiedon tai taidon jo itselleen tärkeään asiaan. Virheiden tekemisen pelko voi olla monelle este uuden oppimiseen. Tällä on suora yhteys ikäihmisten ajatukseen menneistä opetustilanteista, jolloin vääristä vastauksista rangaistiin. Nykyään voidaan jo kepeämmin ajatella, että virheistä oppii ja moka on lahja. (Jabe 2015, ss. 233-237)

Ikäihminen pohjaa uuden oppimisen jo olemassa olevan tietonsa päälle. Digiohjauksiin tullessa he kokivat, ettei heillä ole mitään tietopohjaa, jonka varaan rupeavat rakentamaan. Ohjauksien aikana kuitenkin ilmeni, että monella oli paljonkin tietoa digiasioista. Esimerkiksi moni osasi jo hakea tietoa netistä tai käyttää pankkipalveluita. Useimmille ikäihmisille oppiminen on luontevaa tekemällä ja kokeilemalla, siksi digiasioita opeteltiin yhdessä tekemällä. Luentotyypistä opiskelua ei koettu mielekkääksi. Myös ohjauksessa käytettävä kieli ja terminologia oli ymmärrettävää. Ohjaajat puhuivat ja selittivät asiat selkeästi ja samalla näyttivät mitä tarkoittavat. Ohjaukset olivat verkkaisia ja mahdollisimman yksilöllisiä. Asioita kerrattiin riittävän monta kertaa, jotta ne olivat tuttuja. Rauhallinen oppimisympäristö takasi paremman oppimisen. Ohjauksissa oli pääsääntöisesti hyvin rento ja iloinen tunnelma. Ikäihmiset osasivat suhtautua asiaan lempeällä huumorilla. Alla olevassa kuvassa (kuva 25) tiivistettynä ikäihmisten digioppimiseen vaikuttavia seikkoja.



Kuva 25. Opinnäytetyössäni löydettyjä tuloksia Ikäihmisten digioppimisestä

Kansalaisopistotoiminnassa voidaan huolehtia, että oppimisympäristö on tarkoituksenmukainen, oppimisprosessi vastaa ikäihmisten oppimisen mallia ja valittu pedagogiikka tukee sitä. Opettajan on hyvä myös tukea oppimisstrategian toteutumista, jotta niin sanottu hierarkkinen oppiminen mahdollistuu. Tällöin opiskelija voi omaan tahtiin opetella itselleen uuden asian jo opitun asian päälle. Opiskelijan omat voimavarat esimerkiksi motivaatio ja huumori, ovat oppijasta itsestään lähteviä. Opettajan arvostava ja kannustava suhtautuminen on koettu merkittäväksi uuden oppimisessa. Erityisesti tämä näkyy digioppimisessä, joka on vierasta useimmille ikäihmisille.

5.5 Digiohjauksen vaihtoehtoiset mallit

Tässä opinnäytetyössäni oli tarkoitus selvittää, kuinka opistotoiminta voi tukea kuntalaisia heidän digitaitojensa vahvistumisessa. Lukuvuoden 2019-2020 aikana Revontuli-Opistossa oli lopulta tarjolla hankkeeseen liittyviä ryhmiä kaiken kaikkiaan 47 kappaletta, joista Kittilässä 19 kappaletta. Digiryhmiin osallistujia oli yhteensä 297 henkilöä. Suurin osa osallistujista oli ikäihmisiä, mutta mukaan tuli myös työikäistä väkeä kevätlukukaudella sometyöpajoihin ja toimisto-ohjelmia käsitteleviin kokoontumisiin. Jo pelkän osallistujamäärän perusteella voi todeta, että kohtasimme melko runsaasti ihmisiä. Tulos yllätti positiivisesti. Viime vuosina opiston tietotekniikan ryhmäopetuksena järjestetyille kursseille ei ole enää osallistunut ihmisiä. Kiinnostusta on ollut tietotekniikan yksilöopetukseen, jota on tarjottu joka kunnassa. Nyt tehty pohjatyö ja opiskelijoiden toiveiden kuuntelu tuotti tulosta. Palaute kursseista oli pääsääntöisesti myönteistä ja toiminnalle toivottiin jatkuvuutta.

Kuntalaisia oli melko helppo houkutella mukaan maksuttomiin kohtaamiin ja ohjaustuokioihin. Ilahduttavan paljon osallistujia oli sivukylillä ja

huomioitavaa oli, että erityisen suuri osa heistä oli miehiä. Ihmiset olivat kiinnostuneita kuulemaan ja oppimaan uutta. Opiston toiminta on yleensäkin hyvin helposti lähestyttävää ja tällä kertaa kynnyistä madalsi myös ryhmien maksuttomuus.

Tutkimuksesta saadusta palautteesta nousee esiin kolme pääasiaa digiopastukseen liittyen. Ne ovat yksilöopetuksen tarve, vertaistukitoiminta ja maksuttomuus. Nämä eivät kuitenkaan ole perinteisen kansalaisopistotoiminnan kulmakiviä. Revontuli-Opistossakin opetus järjestetään pääsääntöisesti ryhmäopetuksena, jolloin miniminosallistujamäärä on seitsemän henkilöä kuntakeskuksissa ja viisi henkilöä sivukylällä. Yksilöopetusta opistossa annetaan yleensä musiikin opiskelussa, mutta opistossa on ollut tarjolla yksilöopetusta myös tietotekniikassa. Yksilöopetuksen hinta on merkittävästi korkeampaa kuin ryhmäopetuksen.

Vertaistukitoiminta osaltaan toteutuu kurssien yhteydessä. Opastuksia tehdessä huomasi, että ihmiset auttoivat toisiaan pulmatilanteissa. Heillä oli myös enemmän rohkeutta etsiä vastauksia havaittuihin ongelmiin pareittain tai pienempinä ryhminä. Kiinnitin erityistä huomiota siihen, että yhteistoiminta oli kiinteämpää digiohjauksissa kuin esimerkiksi käsityöryhmissä. Ryhmäytyminen tapahtui paljon nopeammin. Vaikuttiko siihen se, että kaikki olivat samalla lähtöviivalla, sillä käsityöryhmissä taitoerot voivat olla joskus todella suuria.

Opistotoiminnan edellytyksenä on toiminnan maksullisuus eli opiskelijoilta kerätään kurssimaksu. Revontuli-Opiston vahvistettu tuntihinta keväällä 2020 on tietotekniikassa 1,60 euroa/ tunti. Vaikka digiopastuksen hinta ei opistossamme olekaan kohtuuton, niin useat ilmoittivat, etteivät ole valmiita jatkossakaan maksamaan kurseista. He katsovat, että on yhteiskunnan velvollisuus tarjota ikäihmisille tällainen palvelu maksuttomana. Suomessa on jo olemassa laki, joka velvoittaa viranomaisia tarjoamaan omat palvelunsa digitaalisena sekä niiden käyttöön liittyvän opastuksen maksuttomana (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019). Saavutukseen nämä palvelut ihmisten on kuitenkin osattava perustaidot.

Hahmottelin kuusi erilaista toimintamallia kuntalaisten digitaitojen parantamiseksi. Pohjana tälle ajatustyölle oli omasta opinnäytetyöstäni saadut tiedot, mutta myös osallistuminen syksyllä 2019 Rovaniemellä Lapin sairaanhoitopiirin järjestämään Digituen valtakunnallinen arviointi -työpajaan, jossa oli mukana asiantuntijoita Lapin liitosta, Digi- ja väestötietovirastosta (DVV), Lapin yliopistosta ja Työterveyslaitokselta (TTL) sekä Lapin kirjastojen digipalveluista ja muutamista lappilaisista kansalaisopistoista. Päivän teemana oli alueellisen digituen pilotointi. Valtiovarainministeriön internetsivujen mukaan kehittämistoiminta jatkuu vuoden 2020 loppuun. (Valtiovarainministeriö, 2020).

Pohdin digitukea kuntalaisille seuraavien vaihtoehtojen kautta. Lopuksi tarkastelen yhtä ehdotustani vähän tarkemmin. Kansalaisopistolla ei ole

roolia ihan kaikissa näissä esitetyissä malleissa, vaan näissä ajatuksissa korostuu kuntien muiden toimijoiden panos.

- a) **Kirjastossa annettava maksuton digiohjaus** Kirjastot tarjoavat tietopalvelua, ohjausta ja tukea tiedon hankintaan ja käyttöön sekä monipuoliseen lukutaitoon (Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016) Tämä Kirjastolakiin kirjattu kohta velvoittaa kirjastoja toimimaan kuntalaisten apuna niin digiasioiden kuin muidenkin tiedonhaun tarpeiden ilmetessä. Kirjasto on neutraali paikka ja usein melko helposti saavutettavissa. Tietenkin on kysymys myös henkilöresursseista ja toiminta edellyttää, että henkilökuntaan kuuluvilla on tietotaito hallussa sekä motivaatiota kyseiseen tehtävään.
- b) **Kunnassa toimivan työpajan eli tukityöllistettyjen digitutor-toiminta.** Työpajan henkilöiden tarjoama digitutor-toiminta. Tämä tietysti edellyttää, että työpajalla työskentelevät henkilöt ovat tehtävään sopivia. Tärkein kriteeri ja taito näihin tehtäviin on oma motivaatio sekä positiivinen ja kannustava suhtautuminen ohjattavaan. Väestörekisterikeskuksen luoman Digituen eettinen ohjeistus -ohjeen mukaan molemmilla osapuolilla niin ohjaajalla kuin ohjattavalla on omat velvollisuudet, mutta myöskään ohjaajan ei tarvitse tietää ja osata kaikkea. Tavoite on edistää turvallista ja laadukasta digitukea, joka toteutetaan molempien osapuolten yhteisymmärryksessä. (VRK, 2019; DVV, 2020)
- c) **Kuntaan perustettu erillinen tähän tarkoitukseen soveltuva työtehtävä.** Samainen henkilö toimisi myös digiopastuksen lisäksi kunnan sometuotannon tekijänä. Tällaisen työntekijän työnkuvaan kuuluisi esimerkiksi 60 % opastusta ja 40 % sometusta. On ilmeistä, että niissä kunnissa, joissa on erikseen palkattu henkilö tekemään sometuoantoa, on näkyvyys ja tunnettavuus paljon suurempaa. Tämä henkilö voisi toimia kirjastossa, kunnantalolla sekä kohdata asiakkaita kahviloissa tai heidän kodeissaan.
- d) **Palveluseteli digiopastukseen.** Kuntalainen voisi ostaa digiohjauksen joko opistolta tai yksityiseltä yrittäjältä. Toimintamalli voisi olla samantyyppinen kuin sosiaali- ja terveydenhuollon puolella on jo käytössä. Laajasti ajatellen perusdigitaalitojen hallitseminen alkaa jo kuulua sosiaali- ja terveydenhuollon alaan, jotta kuntalaiset eivät joudu eriarvioiseen asemaan. Yhteistyö eri toimialojen välillä olisi tässä avainasemassa.
- e) **Opiston opettajien panos omassa opetuksessa.** Opettajia voisi haastaa käyttämään digilaitteita omassa opetuksessaan ja siten madaltaamaan ikäihmisten kynnystä tutustua laitteisiin ja sovelluksiin. On mielenkiintoista kokeilla jo tulevana lukuvuonna pientä digihetkeä jokaisen kurssin alkuun. Tämä opetustuokio voisi sisältyä tuntimäärään ja olla maksuton opiskelijalle. Siinä tuokiassa voisi käydä läpi yhteydenpitoon liittyviä menetelmiä, tutustua opiston nettisivuihin ja kertoa vaikka jostain sähköisestä viranomaispalvelusta. Monelle ikäihmisille ei

ole itsestään selvää edes tekstiviestin vastaanottaminen, saati sitten kirjoittaminen. Toisaalta, jos opiskelijalla on käytössä älypuhelin, voisi opastaa siihen liittyvissä pulmissa. Olen itse ollut tilanteessa, jossa iäkäämpi naishenkilö oli saanut lahjaksi älypuhelimien, mutta häntä ei ollut opastettu käyttämään sitä. Hän ei osannut edes vastata saapuvaan puheluun, saati soittaa takaisin. Mietin kauhuissani sitä tilannetta, että hän asuin yksin eikä hänellä enää ollut edes puhelimella mahdollisuutta saada apua tarvittaessa.

Yksi ideoista päätyi tarkempaan suunnitteluun. Siinä korostuvat tutkimuksesta nousseet toiveet. Ne olivat yksilöohjaus, vertaistuki, maksuttomuus ja helposti saavutettava ohjauspaikka. Revontuli-Opiston ja kirjaston yhteistyötä voisi tehostaa, ja tarvittaessa opiston henkilökuntaan kuuluva voisi työskennellä tiettyinä päivinä viikossa kirjastossa. Samalla hän voisi auttaa kuntalaisia digipulmissa, mutta myös palvella opiston toimintaan liittyvissä asioissa. Jatkossa voitaisiin huomioida rekrytoitaessa uutta työntekijää opistoon, että hänen työtehtävässään painotus olisi digiasioiden hallitsemisessa.

Tämän ajatusmallin pohjalta suunnittelin niin sanotun DigiVäärti palvelun. Yle Areena/ Yle Rovaniemi nettisivuilta löytyi hyvä määritelmä Väärti-sanalle. *”Moni lappilainen käyttää yhä vielä ikivanhaa väärti-sanaa. Puhutaan, että se on minun väärti eli vähän niin kuin parempi kaveri. Väärtin kanssa lähdetään metsälle ja kalaan, väärtin kanssa otetaan kuppia ja väärtille soitetaan silloin, kun elämä kolhii. Lapinväärtiys tai väärtisuhteet tarkoittavat vaihtokauppajärjestelmää, joka on toiminut hienosti saamelaiden kesken ennen muinoin ja myös saamelaisten ja suomalaisten välillä. Etelän turistit myös nykyään keuhvat, että heillä on muuan lapinväärti.”* Toimittaja: Tapani Niemi. (YLE Rovaniemi, 2013)

- f) **DigiVäärti ja DigiVäärti-palvelu** olisi tarjolla kirjastossa sekä kirjastoautossa. Kittilän pääkirjasto sijaitsee kunnan keskustassa, ja on useimmille helposti saavutettava paikka. Vastaavasti kirjastoauto liikkuu sivukylillä oman aikataulunsa mukaisesti, jolloin se vieraillee lähes joka sivukylässä kerran kuukaudessa. DigiVäärti tarjoaisi henkilökohtaista ohjausta, johon voisi varata ajan sähköisen järjestelmän kautta joko itsenäisesti tai käymällä kirjastossa, jolloin henkilökuntaa kuuluva voisi auttaa varauksen tekemisessä. Henkilökohtainen ohjaustuokio olisi 20-30 minuutin mittainen ja ohjaukseen voisi käyttää kirjastossa olevia laitteita tai henkilö voisi tuoda oman laitteen. Kirjastoauto pysähtyisi sivukylällä yhdessä paikassa pidemmän ajan, jolloin ohjausta tarvitseva voisi saapua paikalle joko oman laitteen kanssa tai käyttää autossa olevaa laitetta.

Tarkoituksena olisi olla apuna arjen pikkupulmissa, joita väistämättä tulee vastaan. Palvelu olisi tarjolla kaikille kuntalaisille, mutta tärkein kohderyhmä olisivat ikäihmiset ja muut vähän digitaalisia laitteita käyttävät henkilöt. DigiVäärtin ei tarvitsisi osata hoitaa kaikkia ongelmia, mutta hänen olisi hyvä tietää mihin suuntaan asiakas kannattaa seuraavaksi lähettää,

muun muassa pankkipalveluihin liittyvissä asioissa asiakas ohjattaisiin suoraan pankkiin sopimaan käytänteistä.

Revontuli-Opisto tekisi yhteistyötä tämän palvelun toteuttamiseksi kirjaston kanssa. Kirjastoautossa työskentelevä henkilö olisi kirjaston vakituista henkilökuntaa, mutta kirjastossa toimiva väarti olisi opiston henkilökuntaa. Kirjastossa tarjottava DigiVäärti-palvelu olisi saatavilla yhtenä tai kahdena päivänä viikossa esimerkiksi tiistaisin ja torstaisin klo 13.00-16.00. Revontuli-Opiston työntekijän ollessa paikalla, voisi myös hoitaa muita opistoon liittyviä asioita esimerkiksi ilmoittautua kursseille. DigiVäärti-palvelu olisi osallistujalle maksutonta. Palvelua markkinoitaisiin kunnan ja opiston nettisivuilla, somekanavilla, paikallislehdessä kuukausittain ilmestyvässä kuntatiedotteessa, mainoksina paikallislehdessä, kauppojen ilmoitustauluilla sekä käytäisiin esittelemässä palvelua erilaisissa yhdistysten ja järjestöjen tilaisuuksissa. Myöskään puskaradion merkitystä ei kannattaisi väheksyä pienillä paikkakunnilla.

On tärkeää muistaa, että DigiVäärtin ei tarvitsisi olla kaiken osaava tyyppi. Painotus olisi ennemminkin taidoissa kohdata erilaisia ihmisiä. Väärtin oman tietämyksen päivittämiseen olisi hyvä varata aikaa ja resursseja. Hänen olisi oman tarpeen mukaan saatava mahdollisuus koulutuksiin ja vertaistukeen muiden digitukijoiden kanssa, lisäksi olisi hyvä liittyä erilaisiin someryhmiin, joissa valtakunnallisesti pohditaan digitukeen liittyviä asioita.

Olisi mielekästä kokeilla tällaista digituki-mallia mahdollisimman pian. Haasteeksi tässä vaiheessa muodostuu löytää henkilökunnasta sopiva ihminen tekemään kirjastopäiviä sekä kirjastoauton uuden aikataulun laatiminen. Tällä hetkellä kirjastoautopalvelu on hyvin henkilökohtaista eli auto saattaa pysähtyä jollakin kylällä lähes jokaisen talon kohdalla. Kuinka saada kyläiset muuttamaan omaa toimintaa, jos kirjastoautolle tuleekin uusi pysähtymispaikka. Tätä asiaa olisi mielekästä selvittää kyselyn ja jonkin hauskan ja informatiivisen luotaimen avulla.

Yhdeksi isoksi kehityskohteeksi jatkossa tulee se, kuinka tavoitamme ne henkilöt, jotka eivät tule toimintaan mukaan. Heidän joukossaan on niitä, joita asia ei kiinnosta, mutta tähän kohderyhmään kuuluu paljon myös sellaisia, jotka eivät rohkene mukaan tai heillä ei ole välineitä osallistumiseen. Opisto voi oman opiskelijarekisterinsä avulla tavoittaa melko suuren osan kuntalaisista, mutta olisiko kyläyhdistykset, eläkeläisjärjestöt, muut yhdistykset, sosiaalitoimi tai kenties seurakunta sellainen toimija, jonka kanssa yhteistyössä tavoitettaisiin nämä pudonneet ja kadonneet? Voisiko tästä toiminnasta jopa käyttää nimitystä Etsivä digityö. Se olisi kunnan eri hallintokuntien välinen ja seurakunnan sekä kolmannen sektorin kanssa tehtävä yhteistyö.

5.6 Hyötyjä digitaidoista ja kestävä kehitys

Revontuli-Opiston strategiaan kuuluu halu kehittää digiosaamista ja verkko-opetusta. Tämä ajatus palvelee myös kestävä kehityksen näkökulmaa. Verkko-opetuksen lisääminen puoltaa monella tapaa paikkansa. Voimme tarjota opetusta ja kursseja, joille osallistujat löytyvät laajemmalta alueelta. Tästä hyvä esimerkki on sisnanahanvalmistus, joka järjestettiin facebook-kurssina. Tarvittava osallistujamäärä ei olisi löytynyt perinteisesti järjestetyille kurssille. Jotta osallistujat pääsevät tähän opetus- tarjontaan kiinni, heillä täytyy olla perustaidot halussa sekä laitteet käytettävissä. Tässä opinnäytetyössä olen pohtinut asioita opiskelijoiden kannalta, mutta kysymykset taidoista ovat täysin relevantteja myös opettajiemme suhteen.

Etä- ja verkko-opetuksen kehittämiseen ja monipuolistumiseen opistossa tarvitaan useiden opettajien työpanos ja innostus. Aivan kaikkia aineita ei ole mahdollista opettaa verkon välityksellä. Revontuli-Opistossa on jo järjestetty etäopetusta muun muassa kielissä, liikunnassa, musiikissa ja käsitöissä. Opetus on onnistunut oikein hyvin ja sitä tullaan jatkossa lisäämään. Kuten jo edellä mainitsin, niin verkko-opetuksen avulla voidaan saada laajempi osallistujamäärä, mutta se voi olla myös opettajan työssäjaksamisen kannalta merkittävää. Erityisesti tästä opetustavasta on apua pienten lasten äidille tai henkilöille, joiden fyysinen terveys ei kestä rankkoja ajomatkoja. Opistossamme on pitkät välimatkat opetuspaikkojen välillä. Jos opettaja voi opettaa kotoa käsin, säästyy sekä aikaa että energiaa muuhun toimintaan. Verkko-opetuksen hallitseminen vaatii, että opettajilla on digitaidot hallussa ja laitteet sekä ohjelmistot käytössä.

Palvelujen siirtyminen verkkoon myös mahdollistaa monia uusia toimintatapoja. Esimerkiksi verkossa olevat pankkipalvelut ovat saatavissa ympäri vuorokauden. Tänä päivänä monelle sivukylällä asuvalle henkilölle saattaa olla haasteellista saavuttaa pankkipalvelut, jotka ovat vain tiettyinä päivinä viikossa saatavissa. Verkkopankissa asioiminen on edullisempaa kuin perinteiset kassapalvelut. Eräs rouva totesi minulle, että hän kokee rangais- tukseksi sen, ettei hän osaa käyttää verkkopankkia ja joutuu maksamaa laskujen maksusta sievoisia summia palvelumaksuja. Tällöin tulee ajatus pakon edessä asioiden oppimisesta, mikä ei välttämättä ole motivoivaa.

Pitkien välimatkojen takia yhteydenpito sukulaisiin ja ystäviin voi olla haasteellista monelle ikäihmisille. Tällöin älypuhelimien tai muun laitteen avulla voi saada myös kuvallisen yhteyden läheisiin. Tämä on huomattu erityisen tärkeäksi juuri isovanhemmuuden myötä eli henkilön muuttuessa ämmiksi ja äijiksi. Moni ikäihminen katsoo televisiota ja tällöin myös suoratoistopalveluiden käyttämisestä voi olla iloa. Esimerkiksi Yle Areena tarjoaa monipuolista ohjelmaa, lisäksi pelien pelaaminen tai äänikirjojen kuunteleminen ovat hyvää ja virkistävää tekemistä.

Tutor- ja vertaistoiminta tuli esiin useissa keskusteluissa ja kyselyjen vastauksissa. Varsinaista vertaistukitoimintaa lukuvuoden aikana olleissa ryhmissä oli ainoastaan REDU:n opiskelijoiden kanssa pidetyssä nettikahvilassa. Yhteistyö oli mielekästä molemmille osapuolille. Opiskelijoille oli hyvä ja opettavainen kokemus toimia ikäihmisten kanssa. He huomasivat, etteivät ikäihmiset ole samalaisia oppijoina kuin nuoret. Toistoja ja ker- tausta tarvittiin paljon, etenemisvauhti oli verkkainen ja piti löytää yhteinen kieli. Monesti digiasioihin liittyvä termistö tai puhekieli on ikäihmisille vierasta. Muissa digikohtaamisissa vertaistukea ilmeni aivan itsestään, varsinkin niissä suuremmissa ryhmissä, joissa ohjaaja ei ehtinyt olla kaikkien kanssa tekemissä. Enemmän osaavat auttoivat muita läsnäolijoita. Oman osaamisen lisääntyminen antaa voimaantumisen tunteen, tulee olo, ettei ole riippuvainen toisista. Omat lapset tai lapsenlapset eivät välttämättä malta olla apuna ikäihmisille. Toisaalta ikäihmisen voi olla helpompi ottaa neuvoja ja apuja vastaan vieraammalta ihmiseltä.

6 POHDINTA

”Soleko alkaa jolleki. Virhhetkin on tehty voitettaviksi”

Näillä sanoin eräs digiohjauksessa mukana ollut rouva totesi minulle, kun kysyin hänen ajatuksiaan kuluneesta lukuvuodesta. Mielestä hänen lausahduksensa kertoo hyvin asenteesta niin kuin hän olisi ollut taisteluun lähdössä. Todellisuudessa kyseinen rouva oli hyvin innostunut ja kiitollinen saamastaan opastuksesta. Hän oli saanut rohkeutta tarttua laitteisiin, ja hän lupasi myös jatkossa olla aktiivinen sekä mahdollisesti osallistua tuleville opiston kursseille oppiakseen lisää. Sitran Elinikäisen oppiminen Suomessa 2019 -kysely vahvistaa opiskelijan kokeman tuntemuksen. Kyselyn mukaan uuden oppiminen tuottaa erityisesti innostusta, toiveikkuutta, tyytyväisyyttä ja uteliaisuutta. (Sitra, 2020)

Aikaisempien tutkimusten ja suorittamieni kyselyjen pohjalta oli selvillä, että opetuksen tulee olla selkokielistä, ryhmäkokojen mahdollisimman pieniä, opetustahti verkkaisaa ja toistoja runsaasti. Suunnittelin ohjaukset saatujen havaintojen ja taustatietojen mukaisesti. Yllättävää oli, kuinka innokkaasti ihmiset osallistuivat ryhmiin. Digiryhmien koot olivat melko isot ja taitotasot hyvin erilaiset. Yhtenä syynä laajaan kiinnostukseen oli kursien maksuttomuus ja se, että ne olivat tarjolla sivukylillä, lähellä opiskelijoita. Osallistujien joukossa oli myös paljon opiskelijoita, jotka eivät aktiivisesti osallistu opiston toimintaan.

Digiohjauksiin osallistujien hyvin yksituumainen toive oli yksilöopetuksen mahdollistaminen sekä vertaistoiminnan kehittäminen. Ikäihmisille lähiopetuksessa toteutuva vuorovaikutus ja läsnäolo ovat usein varsinaista opetustakin tärkeämpää. Periaatteessa digiohjausta ja neuvontaa voi tarjota kuka tahansa. Väestörekisterikeskus nykyiseltä nimeltään (1.1.2020) Digi- ja väestötietovirasto on koonnut digituen eettiset ohjeet, joissa kerrotaan sekä tuen antajan että saajan velvollisuudet. Ohjeistuksen tarkoituksena on edistää turvallista ja laadukasta digitukea, joka toteutetaan molempien osapuolien hyvässä yhteisymmärryksessä. (VRK, 2019)

Revontuli-Opiston toiminta mullistui maaliskuussa 2020, kun koronapandemian vaikutukset muuttivat opetustoimintaa ratkaisevasti. Opiston kurssitoiminta jouduttiin osittain keskeyttämään, ne kurssit, joiden kohdalla se oli mahdollista, siirtyivät verkko- ja etäopetukseen. Tämä muutos oli haasteellinen sekä opettajille että opiskelijoille. Verkko-opetus on ollut toiminnassa mukana jo vuosia, mutta sitä ovat hyödyntäneet vain harvat opettajat työssään. Nyt täytyi pikavauhdilla löytää keinot, joilla tavoittaa opiskelijat parhaiten. Tässäkin kohtaa esiin tuli digitaitojen hallitsemisen tärkeys. Olin huojentunut, että melko moni ikäihminen oli osallistunut kuluneen lukuvuoden aikana digiopastuksiin ja saanut ehkä vähän lisää rohkeutta ja varmuutta käyttää laitteita ja ohjelmistoja. Moni iäkkäämpi opiskelija totesikin, että digitaidoista on hyötyä ja uusien asioiden opettelu

kannattaa aina, varsinkin jos se on keino pysyä yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä.

Etäopetuksessa vuorovaikutus ei ole aivan yhtä toimivaa, mutta on toki olemassa menetelmiä, joissa keskustelu ja ajatustenvaihto sekä näköyhteys toisiin opiskelijoihin on mahdollista. Lähes koko opiston toiminta-alueella on olemassa hyvät verkkoyhteydet, jotka mahdollistavat sujuvan etäopetuksen. Revontuli-Opistossa on jo hyviä kokemuksia verkko-opetuksessa saavutetusta ryhmäytymisestä. Koronan takia etäopetukseen nopeasti siirtyneet ryhmät saivat voimaa yhteishengestä poikkeustilanteessa, jossa arki pyrittiin säilyttämään mahdollisimman ennallaan. Monelle osallistujalle tämä oli ensimmäinen kokemus verkko-opetuksesta ja toiminnasta saatu palaute oli erittäin positiivista. Keväällä 2020 ei ole vielä tietoa, miten syyslukukausi aloitetaan, jatkuuko opetus verkossa vai voimmeko järjestää lähiopetusta? Koronapandemian aiheuttama tilanne on johtanut siihen, että verkko- ja etäopetusta tullaan tarjoamaan tulevaisuudessa lähiopetuksen rinnalle. Moni opettaja on huomannut verkko-opetuksen ja etätyön hyvät puolet, mutta on toki ehtinyt myös kaivata lähiopetuksen kontakteja ja vuorovaikutusta.

Tutkimus vahvisti kokemuksiani ikäihmisten heikoista digitaitoista. Melkein yhtä suureksi haasteeksi ohjauksessa koituivat heidän lähes olemattomat laitteensa, jotka eivät soveltuneet käyttöön. Kaikilla ikäihmisillä ei ole edes varaa, taitoa tai uskallusta hankkia laitteita. Kuluneen vuoden aikana huolta ei niinkään ole enää aiheuttaneet ne henkilöt, jotka jo osallistuvat ohjauksiin. Enemmän huolta aiheuttavat ne kuntalaiset, jotka eivät tule mukaan vaikka tarvitsisivat tukea ja ohjausta. Tutkimuksen aikana Revontuli-Opisto järjesti kyläiltoja. Niiden yhteydessä kohtasin ihmisiä, jotka kertoivat, että osa kyläläisistä ei uskalla tulla mukaan digiohjauksiin, koska eivät tieneet, mitä haluavat oppia tai onko heistä enää uuden oppijoiksi. Myös ohjaajien keskuudessa huolta aiheuttivat ne niin sanotut näkymättömät kyläläiset. Jääkin pohdittavaksi, kuinka löydetään nämä ihmiset? Olisiko tarpeen perustaa etsivä ja hakeva digityö samalla periaatteella kuin nuorten kanssa kunnassa toimiva etsivä nuorisotyö.

Revontuli-Opistossa tehdään kurssipalautte- ja arviointikyselyjä vuosittain. Opiston toimintaa voi kuvata sanoilla joustava ja muuntuva, asiakkaitaan kuunteleva. Lisäksi tehdään säännöllisesti kuntalaiskysely, johon voivat vastata kaikki kuntalaiset, vaikka eivät olisi opiston opiskelijoitakaan. Nämä kyselyt ovat erittäin hyviä toiminnan kehittämisen kannalta. On kuitenkin muistettava, että kyselyissä ihmiset vastaavat meidän esittämiin kysymyksiin. Palautetta tulee jatkossa kerätä myös kohtaamalla kuntalaisia erilaisissa tapahtumissa, toriparlamenteissa ja kyläilloissa. Kuntalaisten aito kuunteleminen ja ymmärrys on hyvä pohja toiminnan kehittämiseksi. Arvaaminen on menneisyyttä ja kysyminen on tätä päivää. Opinnäytetyössä käyttämäni palvelumuotoilu ja sen monet menetelmät ovat myös tuoneet uutta ajattelua ja toimintamalleja opiston kurssisuunnitteluun.

Digiohjauksissa pyrittiin noudattamaan positiivisen pedagogiikan periaatteita, jotka liittyvät olennaisesti ratkaisukeskeiseen ja valmentavaan vuorovaikutukseen. Positiivisessa pedagogiikassa ja palvelumuotoilun periaatteissa on paljon yhteneväisyyksiä. Molemmista menetelmistä on lähtökohtana aito kiinnostus asiakkaan ja opiskelijan tavoitteisiin ja toiveisiin. Tärkeää on kuulla toista ihmistä, tuntea empatiaa sekä ymmärtää erilaisuutta. Näissä menetelmistä asiakas ja oppilas on aktiivinen toimija ja oman elämänsä asiantuntija, jonka pohjalle rakennetaan uutta toimintaa. Ratkaisukeskeisyys on myös yhdistävä tekijä. Palvelumuotoilussa ja positiivisessa pedagogiikassa pyritään avoimin mielin löytämään luovia ja uusia ratkaisuja ongelmiin.

Opiston toiminnan perustana ovat helposti saavutettavat, kaikille avoimet ja edulliset opetukset. Digikurssien palautteissa nousi voimakkaasti esiin kurssien maksuttomuus. Nyt täytyy pohtia, kuinka voisimme palvella kuntalaisia maksuttomasti, sillä pääsääntöisesti opiston kurssitoiminta on tällä hetkellä maksullista. Onko maksuttoman toiminnan mahdollista jatkaa pelkästään opiston toimintana vai voiko opetuksesta koituvia kustannuksia jakaa yhdessä kunnan muiden toimialojen ja toimijoiden kesken?

Koronapandemia on osoittanut, että digitaalisuus lisääntyy ja vakiinnuttaa paikkansa yhteiskunnassa. Nyt tehdään iso digiloikka. Vuorovaikutus, arjen asiointia ja sekä osa palveluista siirtyy vahvasti digitaalisille alustoille. Kansalaisopistotoiminta tulee olemaan jatkossa merkittävässä osassa digiloikan toteuttamisessa ja jalkauttamisessa. Tiivis ja hyvin suunniteltu yhteistyö muiden toimijoiden kanssa mahdollistaa parhaan lopputuloksen. Opiston neutraali luonne lisää helppoa lähestyttävyyttä.

Kirjoitan tutkimuksessani ekologisesta ja taloudellisesta kestäväydestä, mutta on yhtä relevanttia tarkastella digitalisuutta myös sosiaalisen ja kulttuurisen kestävyden näkökulmasta. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen internetsivulla todetaan, että sosiaalisesti kestävä kehityksen ehtoina ovat muun muassa osallisuus, yhteisöllisyys ja kiinnittyminen yhteiskuntaan sekä yksilön mahdollisuus vaikuttaa omaan elämäänsä. Mielestäni kansalaisopistotoiminta tukee vahvasti tätä ajatusta. Juuri ikäihmisille tarjottu matalan kynnyksen toiminta on osallisuutta ja yhteisöllisyyttä lisäävä tekijä. (THL,

Mannisen (2015 ja 2018) tekemien tutkimusten perusteella on selvinnyt, että opistotoiminnan hyödyt kansalaisten hyvinvoinnille ovat kiistattomat. Väitän, että kansalaisopistolla on suora yhteys kuntien hyvinvointitehtävään. Kansalaisopistotoiminnan myötä ihmisten toimijuus ja aktiivinen kuntalaisuusparantavat lähiyhteisön ja yksilön elämän laatua. Iän myötä ihmiset osallistuvat enemmän kansalaisopiston toimintaan, jolloin myös opiskelun merkitys elämän laadun lisääjänä korostuu. Lisäksi on selvinnyt, että kansalaisopiston kursseille osallistuvien itseluottamus, luottamus omaan osaamiseen sekä elämän merkityksellisyyden kokemiseen voimistuu. (Manninen, 2018, ss. 111-116)

Tutkimukseni perusteella voi todeta, että ikäihmiset kokivat osallisuutensa yhdenvertaisuutensa ja sosiaalisuutensa parantuneen digitaitojensa myötä. Tätä väitettä tukee myös Itä-Suomen yliopistossa tehty kyselytutkimus. Tutkimuksessa selvitettiin vapaan sivistystyön ja kolmannen sektorin tarjoaman digituen merkitystä ikäihmisille. Saamansa tuen perusteella ikäihmisten digitaidot paranivat ja lisäksi he kokivat asenteidensa muuttuvan digilaitteita kohtaan myönteisemmiksi ja saivat hyvän mielen digiohjauksista. (Pihlainen & Kärnä, 2020, s.4)

Ikäihmisten kiinnostus digiasioita kohtaan on lisääntynyt opiston tarjoaman ohjauksen myötä, mutta myös koronapandemiasta johtuva poikkeus-tilanne on edesauttanut kiinnostusta. Moni tutkimukseeni osallistunut henkilö kuuluu riskiryhmään eli yli 70 -vuotiaisiin, jotka joutuvat koronan takia pysyttelemään kotona. Digiohjauksissa hankitut taidot viestintään ja yhteydenpitoon liittyen nousevat merkittävään rooliin. Ikäihmiset ovat rohkeita ja halukkaita oppimaan uusia asioita, samalla he saavat oppimistaan taidoista sekä iloa että hyötyä. Odotan innolla syksyn digiohjauksiin uusia opiskelijoita, sillä nykyinen tilanne varmasti madaltaa kynnystä tulla mukaan. Revontuli-Opisto tarjoaa monenlaisia erityisesti ikäihmisille suunnattuja digikursseja koko opiston toiminta-alueella ja ne ovat kaikkien helposti saavutettavissa.

LÄHDELUETTELO

Alasuutari, P. (1999). *Laadullinen tutkimus*. Tampere: Vastapaino Oy.

Avola, P. & Pentikäinen, V. (2019). *Kukoistava kasvatus. Positiivisen pedagogiikan ja laaja-alaisen hyvinvointiopetuksen käsikirja*. BEEhappy publishing.

Design council. What framework innovation design councils evolved double diamond. Haettu osoitteesta 7.3.2020. <https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/what-framework-innovation-design-councils-evolved-double-diamond>

DVV. (2020). *Digituen eettinen ohjeistus*. Haettu 20.1.2020 osoitteesta https://dvv.fi/documents/16079645/17171108/VRK_Digituki_eettinen_ohjeisto_A4_FIN_digi.pdf/b258427b-fe3e-3df2-1245-30a879912df7

Eskola, J. & Vastamäki, J. (2010). Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. 2. korjattu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus. ss. 25–43.

Grönfors, M. (2010). Havaintojen teko aineistonkeräyksen menetelmänä. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. 2. korjattu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus. ss. 151–167.

Harra, T., Sipari, S. & Mäkinen, E. (2017). Hyvää tahtova hyvinvointipalvelujen kehittäjäkumppanuus. Teoksessa A. Pohjola, M. Kairala, H. Lyly & A. Niskala (toim.) *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa*. Tallinna: Vastapaino. ss. 147–164.

Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. (2009). *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.

Hyyry, M., Nikander, M., Lintula, J., Kenttäkumpu, A., Jokikaarre, P., Holopainen, P. & Ohtonen, T. (2017). *Lappi-sopimus 2018–2021*. Haettu 6.4.2020 osoitteesta http://www.lappi.fi/c/document_library/get_file?folderId=3589265&name=DLFE-32814.pdf

Hämeenaho, P. & Koskinen-Koivisto, E. (2014). Etnografian ulottuvuudet ja mahdollisuudet. Teoksessa *Moniulotteinen etnografia*. Helsinki. Ethnos ry. ss. 7–27.

Häyhtiö, T. (2017). *Osallisuutta sote-palveluihin palvelumuotoilemalla?* KAKS – Kunnallisan kehittämissäätiön Julkaisu 4. Toinen versio. Haettu

10.10.2019. <https://kaks.fi/wp-content/uploads/2017/05/osallisuutta-sote-palveluihin-palvelumuotoilemalla-004-1.pdf>

Innokylä (n.d.). *Learning Cafe eli oppimiskahvila*. Haettu 20.2.2019. <https://www.innokyla.fi/web/malli2825539>

Jabe, M. (2015). *Ikä voimavarana*. CxO Academy Kirjat 7. 1. painos. Vantaa: Ketterät Kirjat Oy.

Jyrkämä, J. (2014). Ikäihmiset, teknologia ja toimijuus. Teoksessa J. Leikas (toim.) *Ikäteknologia*. Helsinki: Vanhustyön keskusliitto. ss. 59–69.

Kananen, J. (2017). *Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä*. Jyväskylä: Suomen yliopistopaino Oy.

Kansalaisopistojen liitto KoL ry. (2015) *Kestävä kehitys*. Haettu 19.2.2019 osoitteesta <https://kansalaisopistojenliitto.fi/tietopankki/kansalaisopistot/kestava-kehitys/>

Kansalaisopistojen liitto KoL ry. (2017). *Kansalaisopisto kunnan voimavarana*. Vantaa: Grano Oy. Haettu 19.2.2019 osoitteesta http://kansalaisopistojenliitto.fi/wp-content/uploads/2017/11/Kansalaisopisto_kunnan_voimavarana_2017.pdf

Kansalaisopistojen liitto KoL ry. (2018) *Kansalaisen digitaidot -kurssimalli*. Haettu 16.4.2019 osoitteesta https://kansalaisopistojenliitto.fi/wp-content/uploads/2018/05/Kansalaisen_digitaidot_2018.pdf

Kansalaisopistot. (2019) *Kansalaisopistot pähkinäkuoressa*. Haettu 20.2.2019 osoitteesta <https://kansalaisopistot.fi/kansalaisopistot-pahkinankuoressa/>

Kittilän kunnan vanhus- ja vammaispalveluiden suunnitelma vuosille 2014–2018. Haettu 19.2.2019 osoitteesta <http://www.kittila.fi/sites/default/files/asiakirjat/suunnitelmat/vahuspsuunnitelma.pdf>.

Koiranen, I., Räsänen, P. & Södergård, C. (2016). Mitä digitalisaatio on tarkoittanut kansalaisen näkökulmasta? *Talous ja Yhteiskunta* 3/2016, ss. 24–29.

Koivisto, M. (2019). Palvelumuotoilun kehittämisote ratkaisuna. Teoksessa M. Koivisto, J. Säynäjäkangas & S. Forsberg (toim.) *Palvelumuotoilun bisneskirja*. Helsinki: Alma Talent Oy. ss. 35–51.

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019. Haettu 12.2.2020 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980. Haettu 18.5.2020 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>

Laki vapaasta sivistystyöstä 1998/632. Haettu 19.2.2019 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980632>

Laki yleisistä kirjastoista 2016/1492. Haettu 20.1.2020 osoitteesta <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161492>

Liikenne- ja viestintäministeriö. (2020). *Digiparometri*. Haettu 20.2.2020 osoitteesta <https://www.lvm.fi/-/digibarometri-suomen-digitalisaation-edellytykset-ja-kaytto-ovat-korkealla-tasolla-1011643>

Linna, N. (2012). *Ikäihmiset ja tietotekniikka, kohti digitaalista tulevaisuutta*. Opinnäytetyö. Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma. Vaasan ammattikorkeakoulu. Haettu 16.2.2019 osoitteesta https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/46952/linna_nina.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Linna, N. (2018). *Ikäihmisten digitaalinen syrjäytyminen*. Pro gradu - tutkielma. Teknisen viestinnän maisteriohjelma. Vaasan yliopisto. Haettu 23.1.2020 osoitteesta <https://osuva.uwasa.fi/handle/10024/9381>

Manninen, J. (2015). *Suomi nousuun sivistystyöllä? Kansalaisopisto-opiskelijan tuottamien hyötyjen taloudellinen merkitys -esitutkimus*. Helsinki: Kansalaisopistojen liitto KoL ry.

Manninen, J. (2018). *Kansalaisopiston aikuisopiskelijat luokkakuvassa. Kansalaisopiston merkitys kuntalaisille ja kunnalle*. Helsinki: Kansalaisopiston liitto KoL ry.

Mattelmäki, T. & Vaajakallio, K. (2011). *Yhteissuunnittelu ja palveluiden ideointi*. Tampere: Tammerprint.

Metsämuuronen, J. (2006). *Laadullisen tutkimuksen käsikirja*. Jyväskylä: Gummerus.

Miettinen, S. (2011). *Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. Tampere: Tammerprint Oy.

Mustikainen, H., Huttula, T. & Keltanen, T. (2019) Millaisen elinikäisen oppimisen Suomen haluamme? Yhteinen tahtotila 30 yhteiskunnalliselta vaikuttajalta. Blogijulkaisu 7.2.2019. Haettu 25.2.2019 osoitteesta <https://www.sitra.fi/uutiset/millaisen-elinikaaisen-oppimisen-suomen-haluamme-30-yhteiskunnalliselta-vaikuttajalta-yhteinen-tahtotila/>

- Opetus- ja kulttuuriministeriö. (2018). *Työelämän murros ja elinikäinen oppiminen*. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö. Haettu 25.2.2019 osoitteesta <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/160556>.
- Peltomäki, M. & Alijoki, V. (2017). Yle ja digitaidot. *Digiä arkeen - neuvottelukunta 15.6.2017*. Haettu 19.2.2019 osoitteesta <https://docplayer.fi/58822578-Yle-ja-digitaidot-digi-arkeen-neuvottelukunta-minna-peltomaki-ville-alijoki.html>
- Pihlainen, K. & Kärnä, E. (2020.) Ikäihmisille tarjottu digituki ja -opetus. Kyselyn tulokset. Perus- ja digitaidot kansalaisopistoissa Facebook-ryhmä. Haettu 10.1.2020 osoitteesta <https://access.wineme.fb5.uni-siegen.de/fi/>
- Revontuli-Opisto. (2018). *Kestävä pohjoinen. Revontuli-Opiston kestävän kehityksen käsikirja*. Haettu 6.4.2020 osoitteesta https://www.revontuliopisto.fi/wp-content/uploads/Revontuli-Opisto_keke_kasikirja_2018.pdf
- Revontuli-Opisto. (2016). Revontuli-Opiston strategia vuosille 2016-2019. Haettu 19.2.2019 osoitteesta https://www.revontuliopisto.fi/wp-content/uploads/strategia_2016-2019_www.pdf
- Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S. & Paavilainen, E. (2011). *Tutkimuksen voimasanat*. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Ruoppila, I. (2002). Psykkisen toimintakyvyn tukeminen. Teoksessa E. Heikkinen & M. Marin (toim.) *Vanhuuden voimavarat*. Helsinki: Tammer. ss. 119–150.
- Ruoppila, I. (2014). Ikääntyminen ja psyykinen toimintakyky. Teoksessa J. Leikas (toim.) *Ikäteknologia*. Helsinki. Vanhustyön keskusliitto. ss. 119-152.
- Ryky, P. (2019). Kone tai palvelu on tyhmä, mikäli seniori ei kykene sitä käyttämään. Blogijulkaisu 16.8.2019. Haettu 20.2.2020 osoitteesta <https://www.sitra.fi/blogit/kone-on-tyhma-ei-seniorei/>
- SamiSoster. (2019). Haettu 10.11.2019 osoitteesta <http://www.samisoster.fi/toiminta/enontekio>
- Sankari, A. (2004). *Ikääntyviä tietoyhteiskunnassa. Kulttuuriset ajattelutavat ja sosiaalinen tila*. Jyväskylä: Minerva Kustannus Oy. Haettu 17.2.2019 osoitteesta <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/44893/ikaantuvia-tietoyhteiskunnassa-kulttuuriset-ajatt-lutavat-ja-sosiaalinen-tila.pdf>
- Sarja, J. (2017). *Selvitys vapaan sivistystyön digitalisaatiosta*. Helsinki: Vapaa sivistystyö ry.

Sitra. (2020). Elinikäinen oppiminen Suomessa 2019 -kyselyn tulokset. Julkaistu 30.1.2020. Haettu 24.4.2020 osoitteesta <https://media.sitra.fi/2020/01/29142517/elinikainen-oppiminen-suomessa-2019-kyselyn-tulokset.pdf>

Taipale, V. (2014). Vanhuuden voimavarat. Teoksessa L. Malmivaara-Uusitalo (toim.) *Positiivisen psykologian voima*. Jyväskylä. PS-kustannus. ss. 160–178.

Tanskanen, M. (2011). *Ikääntyminen ja tietotekniikan oppiminen*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Haettu 15.2.2019 osoitteesta <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/37168/1/URN%3ANBN%3Afi%3Aju-201201051012.pdf>

Tenhunen, V. (2015). Digitalisaatio. Blogijulkaisu 30.7.2015. Haettu 24.2.2019 osoitteesta <http://blogs.helsinki.fi/avtenhunen/2015/07/30/digitalisaatio/>

THL. (2019). Sosiaalisesti kestävä kehitys. Haettu 28.4.2020 osoitteesta <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/tavoitteet/sosiaalisesti-kestava-kehitys>

Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus Tieke ry. (2019). DiKATA -hankkeen digitaitotasot. Haettu 21.2.2019 osoitteesta <https://tieke.fi/digitaitotasot/>

Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus Tieke ry. (2020). Digi,Digi,Digi. Haettu 20.2.2020 osoitteesta <https://tieke.fi/digi-digi-digi/>

Tiittula, J. & Ruusuvoori, L. (2005). Haastattelu: Tutkimus, tilanteet, vuorovaikutus. 2. painos. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.

Toikko, T. & Rantanen, T. (2009). *Tutkimuksellinen kehittämistoiminta*. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.

Tuulaniemi, J. (2011). *Palvelumuotoilu*. Helsinki: Talentum.

Tuunainen, V. (2018). *Seniorien esteet digipalvelujen käyttämiseen. Harmaan digitaalisen kahtiajaon syitä ja ratkaisuja*. Pro gradu-tutkielma. Kauppakorkeakoulu. Aalto-yliopisto. Haettu 16.2.2019 osoitteesta https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/32282/master_Zeiger_Karin_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vahvanen, P. (2018). *Kone kaikkivaltias. Kuinka digitalisaatio tuhoaa kaiken meille arvokkaan*. Jyväskylä: Atena Kustannus Oy.

Valtiovarainministeriö. (2020). *Digituen alueellinen koordinointi*. Haettu 12.4.2020 osoitteesta <https://vm.fi/digituen-alueellinen-koordinointi>

Vehmaskoski, M. (1989). Äijät ja ämmät, vaarit ja muorit. Isovanhempien nimitykset suomen murteissa. *Kielikello* 3/1989. Haettu 4.4.2020 osoitteesta <https://www.kielikello.fi/-/aijat-ja-ammatt-vaarit-ja-muorit-isovanhempien-nimitykset-suomen-murteissa>

Wessman, J., Erhola, K., Meriläinen-Porras, S., Pieper, R. & Luoma, M.-L. (2013). *Ikääntynyt ja teknologia – Kokemuksiani teknologian käytöstä*. Helsinki: KÄKÄTE- tutkimuksia 2/2013. Haettu 15.2.2019 osoitteesta <https://www.ymparisto.fi/download/noname/%7B6EFA4966-8410-4428-BDE9-927FE356754D%7D/105629>

Vilka, H. (2007). *Tutki ja kehitä*. Helsinki: Tammi.

Väestörekisterikeskus. (2019). *Digituen eettinen ohjeistus*. Haettu 8.10.2019 osoitteesta https://dvv.fi/documents/16079645/17171108/VRK_Digituki_eettinen_ohjeisto_A4_FIN_digi.pdf/b258427b-fe3e-3df2-1245-30a879912df7

YLE. (2019). Digitreenien peruskurssi – taitoja uteliaille. Julkaistu 14.11.2019. Haettu 20.11.2019 osoitteesta <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2019/11/14/digitreenien-peruskurssi-taitoja-uteliaille>

YLE Rovaniemi. (2013). Lapin tarinoita -Lapin väärtit. 28.11.2013. Haettu 20.1.2020 osoitteesta <https://areena.yle.fi/1-2097527>

YM. (2013). Mitä on kestävä kehitys? Ympäristöministeriö. Julkaistu 18.6.2013, päivitetty 26.6.2017. Haettu 20.2.2019 osoitteesta https://www.ymparisto.fi/fi-fi/ymparisto/kestava_kehitys/mita_on_kestava_kehitys

Revontuli-Opiston digiraati ke 27.2. klo 10-14

Lämpimästi tervetuloa Revontuli-Opiston digiraatiin pohtimaan tietokoneen, tabletin ja älypuhelimien käytön sekä digitaitojen opetuksen järjestämistä Enontekiöllä, Kittilässä ja Sodankylässä!

Raati järjestetään **ke 27.2. klo 10-14 Kittilässä** os. REDU/Levi-instituutti, Valtatie 82. Lapissahan raati tarkoittaa myös keskustelua ja siitä tässä on nyt kysymys. Tarkoituksena yhdessä pohtia mm. seuraavia aiheita

- Miten digitaitojen opetusta ja ohjausta tulisi järjestää opistossa
- Mitä digitaitoja halutaan oppia, mikä kiinnostaa
- Missä paikoissa opetusta voisi järjestää
- Miten ja mistä oppilaita voisi tavoittaa parhaiten
- Miten uusia nopeita nettiyhteyksiä voisi hyödyntää opetuksessa esim. kylätaloilla

Ohjelma

klo 9.30-10 Tervetulokahvit tarjolla

klo 10-11 Tilaisuuden avaus

Esimerkkejä digiopetuksesta Revontuli-Opistossa ja muissa kansalaisopistossa
Lapin kansalaisopistojen Tikittääkö digi? -hankkeen esittely

klo 11-11.45 *Lounas Levi-instituutin ruokalassa (osallistujille maksuton)*

klo 11.45-13 Suunnittelua ja ideointia ryhmissä

klo 13 Ideoiden purkua ja keskustelua

klo 14 Loppuraati ja evästyksen opiston väelle

Ilmoittautuminen ja matkat

Jotta voimme varata kahvit ja ruokailut, **ilmoittautuminen pe 22.2. mennessä** joko puhelimitse opiston toimistoon p. 0400 710 481 tai sinikka.tepsa@revontuliopisto.fi.

Opisto voi tarvittaessa myös järjestää yhteiskuljetuksen, mikäli samasta suunnasta on useampi osallistuja, tai korvata yksittäisen osallistujan matkakulut. Kerro ilmoittautuessasi mahdollinen erityisruokavaliosi ja osallistutko yhteiskuljetukseen.

Lisätietoa

Rehtori Pasi Tanninen

p. 040 564 1435

pasi.tanninen@revontuliopisto.fi

Koulutussuunnittelija Anu Uimaniemi

p. 0400 592 881

anu.uimaniemi@revontuliopisto.fi

Tervetuloa mukaan!





Revontuli-Opiston digitaitojen opetus -kysely

Paikkakunta ja kylä _____

Ikä

- 16-30
- 31-40
- 41-50
- 51-60
- 71-80
- yli 80

Koulutustausta

- Perusaste: peruskoulu, kansakoulu
- Toinen aste: lukio, ammatillinen
- Korkea aste: opisto, alempi ja ylempi korkeakoulu
- Ei tiedossa

Sukupuoli

- nainen
- mies

Käytätkö tietokonetta, tablettia tai älypuhelinia?

- päivittäin
- viikoittain
- kerran kuukaudessa
- harvemmin
- en koskaan

Miksi et käytä tietokonetta, tablettia tai älypuhelinia

- en omista edellä mainittuja laitteita
- en osaa käyttää laitteita
- en halua käyttää laitteita

Mihin seuraavista asioista toivoisit ohjausta?

- tietokoneen tai tabletin hankinta
- älypuhelimien hankinta
- sähköpostin käyttö
- tiedonhaku netistä
- turvallinen ostaminen verkosta
- lehtien ja kirjojen luku tietokoneen kautta
- julkiset palvelut (esim. terveyspalvelut, ajanvaraukset, Oma kanta -palvelu)
- Skypen tai muun videopuhelupalvelun käyttö
- sosiaalisen median käyttö (esim. Facebook, Whatsapp)
- joku muu, mikä? _____

Millaisten laitteiden käyttöön toivoisit ohjausta?

- älypuhelin
- tabletti
- tietokone
- televisio
- joku muu, mikä? _____

Miten ohjaus pitäisi mielestäsi toteuttaa?

- henkilökohtainen ohjaus kotona
- henkilökohtainen ohjaus opiston tiloissa
- lyhyet yhteisopetustuokiot eri aiheista (esim. 2-3 oppituntia/aihe)
- pitempi kurssi, jossa käytäisiin läpi laajemmin tietotekniikan asioita (esim. viikoittain 2-3 tunnin ajan kokoontuva ryhmä)

Missä haluaisit ohjauksen tapahtuvan?

- opiston tiloissa
- kirjastolla
- kylätalolla tai muussa vastaavassa tilassa
- omassa kodissa
- muualla, missä? _____

Mitä muita toiveita sinulla on Revontuli-Opistolle?

Kiitos vastauksistasi!

Palautelomake Digitaidot.fi –hankkeen koulutuksesta

Vastaajan nimi (vapaaehtoinen): _____

Kurssin nimi: _____

Ryhmä/yhdistys: _____

Paikka: _____ Pvm. _____

Vastaajan ikä: 18-25 26-35 36-45 40-55 56-65 66-75 yli 75
Nainen Mies

Arvioi seuraavia asioita asteikolla 1-5: 1 = täysin eri mieltä, 2 = eri mieltä, 3 = siltä väliltä, 4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

	1	2	3	4	5
Kokonaisuudessaan koulutus/opastus oli onnistunut					
Sain koulutuksessa/opastuksessa uutta tietoa					
Käytännön asioihin liittyvää asiaa oli riittävästi					
Kouluttaja oli asiantunteva					
Kouluttaja oli innostava					
Ryhmässä oppiminen oli toimivaa					
Henkilökohtainen ohjaus oli toimivaa					
Koulutustila oli toimiva					
Koulutus/opastus vastasi ennako-odotuksiani					
Voin hyödyntää koulutusta/opastusta jatkossakin					
Voisin suositella koulutusta/opastusta muillekin					
Koulutuksessa/opastuksessa parasta oli					
Koulutuksessa/opastuksessa jäin kaipaamaan					
Mistä kuulit tai luit kurssista tai henkilökohtaisen opastuksen mahdollisuudesta?					
a) Revontuli-Opiston opinto-oppaasta	d) Jonkin yhdistyksen, yhteisön, seuran tai ryhmän jäseneltä				
b) Sanomalehdestä	e) Muulta henkilöltä				
c) Revontuli-Opiston henkilökunnalta	f) Muualta, mistä? _____				

Kansalaisen digitaidot 1.1.2019 – 31.12.2020

Revontuli-Opisto, koulutussuunnittelija Anu Uimaniemi, p. 0400 592 881,
anu.uimaniemi@revontuliopisto.fi