

Opinnäytetyö (AMK)

Sosionomikoulutus

2021

Mervi Pyykkönen

IKÄÄNTYNEEN DIGITAI DOT HALTUUN

– Digiopas Sakunkulman päiväkeskuksen
asiakkaille

Mervi Pyykkönen

IKÄÄNTYNEEN DIGITAI DOT HALTUUN

- Digiopas Sakunkulman päiväkeskuksen asiakkaille

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää digiopas ikääntyneille, eli yli 65-vuotiaille Sakunkulman päiväkeskuksen asiakkaille, Uuteenkaupunkiin. Tavoitteena oli laatia selkeää ja käyttäjäystävällistä opas ikääntyneille, jotta he oppisivat käyttämään digipalveluita itsenäisesti. Oppaasta hyötyvät myös päiväkeskuksen ohjaajat antaessaan asiakkaille ohjausta ja neuvontaa koskien digitaalisia laitteita ja palveluja.

Kehittämistyön tietoperusta on jaettu kahteen lukuun, joista ensimmäinen käsittelee digitalisaatiota ikääntyneiden palveluissa. Siinä kerrotaan yleisemmin digitalisoitumisesta vanhustyön ennaltaehkäisevissä palveluissa, sosiaali- ja terveyspalveluissa sekä mitä tarkoittaa saavutettavuus digitalisaatioissa ja miten ikääntyneet sijoittuvat tässä kontekstissa. Toinen luku käsittelee ikääntyneitä digipalvelujen käyttäjänä, eli mitkä ovat heidän käyttäjäkokemuksensa, tuen tarpeensa ja oppimisen tukeminen suhteessa digitaalisuuteen.

Kehittämismenetelminä käytettiin aivoriittä, kokeilevaa toimintaa, käyttäjäpaneelleita, dialogista keskustelua, muistiinpanoja sekä aiemmin tehtyjä tutkimuksia. Toimeksiantaja, Sakunkulman päiväkeskus, ohjasi kehittämistyötä koko prosessin ajan.

Kehittämistyön tuotoksena syntyi digiopas, jonka sisältö on koottu toimeksiantajan toiveiden, asiakkaiden tarpeiden ja tietoperustasta saatujen tietojen mukaan. Opas avaa digitaalisten käsitteiden merkityksiä sekä opastaa mobiilipankkien, Omakannan, laboratoriopalvelujen ajanvarauksen ja sähköpostin käytössä kuvin ja sanoin. Digiopasta jaetaan asiakkaille paperisena versiona. Opas on koottu niin, että Sakunkulman päiväkeskuksen henkilökunta voi käyttää sitä myös ohjauksen työvälineenä.

ASIASANAT:

Ikääntyneet, digitalisaatio, saavutettavuus, ikääntyneiden asema, digitaalisen tuen tarve, digitaalisen oppimisen tukeminen.

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Bachelor of social services

2021 | 52 pages, 48 pages in appendices

Mervi Pyykkönen

TAKING CONTROL OF THE DIGITAL SKILLS

- Digital guide for the customers of Sakunkulma day center

The purpose of this thesis is to create a digital guide to the elderly i.e. over 65 year old customers of Sakunkulma day center in Uusikaupunki. The aim was to develop a clear and user friendly guide for the seniors to learn how to use digital services independently. The day center instructors will also benefit from the guide as they provide guidance and advice on digital equipment and services.

The knowledge base of the development work is divided into two segments the first of which deals with digitalisation in services for the seniors. It explains generally about digitalisation in preventive services for the elderly, social and health services and what accessibility means in digitalisation and how older people are placed in this context. The other segment deals with older people as users of digital services, in other words what are their user experiences, support needs and also support for learning in relation to digitality.

Brainstorming, experimental activities, user panels, dialog, notes and earlier studies were used as development methods. The client of this thesis, Sakunkulma day center, guided the development work throughout the process.

As a result of the development work is a digital guide which was put together according to the client's wishes, customer needs and the data obtained from the information base. The guide opens up the meanings of digital concepts as well as steers one through the mobile banks, Omakanta, laboratory appointments and e-mail with pictures and words. A paper version of the guide will be distributed to the customers of Sakunkulma day center. The guide has been compiled so that the staff of Sakunkulma day center can also use it as a guidance tool.

KEYWORDS:

The elderly, digitalisation, accessibility, status of the elderly, need for digital support, support for digital learning.

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 KEHITTÄMISTYÖN LÄHTÖKOHDAT	8
2.1 Toimeksiantaja	8
2.2 Kehittämistyön tarve ja tavoite	10
3 DIGITALISAATIO IKÄÄNTYNEIDEN PALVELUISSA	11
3.1 Ennaltaehkäisevät palvelut vanhustyössä	11
3.2 Digitalisoituvat sosiaali- ja terveystalvet	14
3.3 Saavutettavuuden merkitys digitalisaatiossa	16
3.4 Ikääntyneiden asema palveluiden digitalisaatiossa	18
4 IKÄÄNTYNEET DIGIPALVELUJEN KÄYTTÄJÄNÄ	22
4.1 Ikääntyneiden asenteet ja käytön esteet digitalisaatiossa	22
4.2 Digitaalisen tuen tarve ikääntyvillä	24
4.3 Ikääntyvien oppimisen tukeminen digiteknologian käytössä	27
5 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS	30
5.1 Kehittämistyön prosessimalli ja kehittämismenetelmät	30
5.2 Kehittämistyön prosessin vaiheistus ja eteneminen	36
6 KEHITTÄMISTYÖN TUOTOS	41
6.1 Digioppaan rakenne	41
6.2 Digioppaan sisältö	42
7 KEHITTÄMISTYÖN ARVIOINTI	44
7.1 Digioppaan arviointi	44
7.2 Kehittämistyön prosessin arviointi	45
7.3 Oma ammatillinen kasvu	47
LÄHTEET	49

LIITTEET

- Liite 1. Kehittämistyön prosessikuvaus.
Liite 2. Digiopas.

KUVIOT

- Kuvio 1. Ehkäisevien palvelujen perustelut ja hyöty (Koivula 2013, 18 [Caiels ym. 2010]). 12
- Kuvio 2. Kehittämistoiminnan konstruktivistinen malli (Salonen ym. 2017, 54 [mukaillen Salonen 2013]). 32
- Kuvio 3. Kehittämistoiminnan syklisyys ja reflektiivisyys jatkumona (Salonen ym. 2017, 53). 33

1 JOHDANTO

Tämän kehittämistyöni tavoitteena on laatia digiopas ikääntyvien ihmisten päiväkeskukseen asiakkaille Uuteenkaupunkiin. Digioppaan tulee olla selkeää, kuvin ja sanoin, esitetty kuvaus siitä, miten käyttää erilaisia digitaalisia palveluja. Tavoitteena on, että ikääntynyt oppisi itsenäisesti käyttämään haluamiaan laitteita ja mobiilisovelluksia digiopasta hyödyntäen.

Erilaisten palvelujen, kuten pankkien sekä sosiaali- ja terveystalouden, digitalisaatio etenee vauhdilla. Tämä useimmiten tarkoittaa myös sitä, että kasvokkain annettava palvelu vähenee, jolloin on välttämätöntä siirtyä asioimaan verkkoon ja erilaisille digitaalisille alustoille. Tällainen suuntaus on tuonut ikääntyneille itselleenkin huolen, että he tipahtavat kehityksen kyydistä. Digitalisoituminen on tuonut mukanaan uuden syrjäytymisen muodon, digisyrjäytymisen. Digisyrjäytymisen ohella puhutaan myös digitaalisesta kuilusta, joka tarkoittaa tietoyhteiskunnan eriarvoisuutta. Digioppaan tavoitteena on vastata tähän haasteeseen, ettei ikääntynyt tahattomasti tipahtaisi digitaaliseen kuiluun.

Kehittämistyöni toimeksiantaja on Sakunkulman päiväkeskus Uudestakaupungista. Sakunkulman päiväkeskus tarjoaa arkipäivisin monenlaista harrastustoimintaa ikääntyneille eli yli 65-vuotiaille uusikaupunkilaisille. Päiväkeskuksessa on ollut tabletti- ja älypuhelinkehä joka toinen viikko noin neljän vuoden ajan. Tabletti- ja älypuhelinkehässä vetäjinä on vertaisopastajia eli ikäihmisiä itsekin sekä Sakunkulman päiväkeskuksen yksi ohjaaja. Parin vuoden ajan olin itsekin tiiviisti mukana ohjaamassa, joten oma kiinnostukseni aihetta kohtaan nousi omista kokemuksista.

Tabletti- ja älypuhelinkehässä ollessa huomasin, mikä ikääntyneiden osaamisen taso on mobiililaitteiden osalta, ja toisaalta, mitä yhteiskunnallisella tasolla ajatellaan sen olevan. Näistä lähtökohdista syntyi ajatus digioppaasta, joka olisi ikääntyneen apu älylaittekerhon lisäksi. Opas on samalla ohjaajalle työväline, jonka avulla pystyy konkreettisemmin ohjaamaan ja neuvomaan asiakasta. Digiopas koittaa siis vastustaa kuilun kasvamista eli toisin sanoen se luo yhdenvertaisuutta kansalaisten välille.

Kehittämistyön raportti alkaa kehittämistyön lähtökohdilla, jossa kerrotaan toimeksiantaja sekä kehittämistyön tarve ja tavoite. Tietoperustassa on kaksi eri lukua, joista ensimmäinen kertoo digitalisaatiosta ikääntyneiden palveluissa. Luku sisältää tietoa ennaltaehkäisevistä palveluista vanhustyössä, digitalisoituvista sosiaali- ja terveyspalveluista,

saavutettavuuden merkityksestä digitalisaatiossa sekä ikääntyneiden asemasta digitalisaatiossa. Kolme ensimmäistä alalukua kertovat yleisemmällä tasolla, mitä digitalisoinnissa tapahtuu ja mikä sen merkitys on. Viimeisin alaluku kertoo, miten ikääntyneet sijoittuvat digitalisaatiossa. Toinen tietoperustan luku kertoo ikääntyneistä digipalvelujen käyttäjänä. Ensin käsitellään ikääntyneiden omia näkemyksiä eli asenteita ja käytön esteitä digitalisaatiossa. Toinen alaluku kertoo, missä ja minkälaista apua tarvitaan ja kolmas alaluku, miten ikääntyvien oppimisen tukeminen toteutetaan eli mikä toimii.

Tietoperustan jälkeen siirrytään kehittämistyön toteutukseen, jonka jälkeen käydään läpi kehittämistyön tuotos eli digioppaan rakenne ja sisältö. Viimeinen luku sisältää kehittämistyön arvioinnin eli digioppaan ja kehittämistyön prosessin arviointi sekä lopuksi oman ammatillisen kasvun analyysin. Tässä opinnäytetyössä käytän pääasiassa käsitettä ikääntynyt, jota käytetään myös vanhuspalvelulaissa (980/2012). Vanhuspalvelulaissa on määritelty ikääntyneet lisäksi käsite iäkäs. Vanhus-käsite esiintyy kuitenkin vielä muissa vakiintuneissa ja virallisissa nimikkeissä.

Oppaan sisältöä rakensin tietoperustan lähteiden, toimeksiantajan ja asiakkaiden tarpeiden pohjalta. Kehittämistyön prosessi kesti kokonaisuudessaan loppuvuodesta 2019 alkuvuoteen 2021. Kehittämistyönä valmistuneen oppaan saa mukaansa Sakunkulman päiväkeskuksesta sekä sähköisenä versiona tämän työn liitteenä.

2 KEHITTÄMISTYÖN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Toimeksiantaja

Toimeksiantaja on Sakunkulman päiväkeskus Uudestakaupungista. Päiväkeskus kuuluu Uudenkaupungin kaupungin ikäihmisten palveluihin, ja on uusikaupunkilaisten eläkeläisten kohtauspaikka (Uudenkaupungin kaupunki 2020a). Vanhuspalveluissa (980/2012, 3 §) määritellään ikääntynyt väestö vanhuuseläkkeeseen oikeuttavassa iässä olevaa väestöä sekä henkilöä, jonka fyysinen, kognitiivinen, psyykinen tai sosiaalinen toimintakyky on heikentynyt korkean iän myötä alkaneiden, lisääntyneiden tai pahentuneiden sairauksien tai vammojen vuoksi taikka korkeaan ikään liittyvän rappeutumisen myötä. Kansaneläkelaitoksen (2019) mukaan vanhuuseläke on tarkoitettu 65 vuotta täyttäneille.

Sakunkulman päiväkeskus tarjoaa kaikille uusikaupunkilaisille ikäihmisille monenlaista viriketoimintaa, kuten kuntojumppaa, tuolijumppaa, keskustelupiirejä, muistikerhoja, käsityöpiirejä, laulukerhoa, pelikerhoja, bingoa, hengellistä piiriä sekä tabletti- ja älypuhelinkehoja. Vaikka Sakunkulman päiväkeskuksesta tehdään esimerkiksi retkiä lähelle ja kauas, monille ikäihmisille parasta toimintaa taitaa kuitenkin olla ikätovereiden tapaaminen ja yhdessäolo. (Uudenkaupungin kaupunki 2020a.) Mielekäs harrastus ja toiminta ovat elämän tarkoituksellisuuden kannalta tärkeä lähde. Harrastus ja toiminta tuovat merkitystä elämään pitämällä mielen ja ruumiin virkeänä, mutta niillä on myös syvällisempiä merkityksiä ihmisen kokemukselle omasta olemassaolostaan. (Read 2013, 252.) Päiväkeskus tarjoaa näin ollen hyvinvointia edistävää palvelua, ja se on kotihoidon tukipalvelu. Ikääntyvien kanssa työskentelyssä käytetään kuntouttavaa työtettä.

Sakunkulman päiväkeskuksessa työskentelee palveluyksikön esimies, joka myös ohjaa esimerkiksi tuolijumppia ja muistikerhoja, kaksi lähihoitajaa, jotka vetävät erilaisia viriketoimintoja ja keittiössä on yksi henkilö töissä. Heidän lisäksi on työllistettyjä, jotka hoitavat esimerkiksi pyykkipalvelua, joka on kotihoidon yksi tukipalveluista. Päiväkeskuksessa tarjotaan aamiainen, lounas ja päiväkahvi pientä maksua vastaan niille, jotka haluavat ruokailla tai nauttia päiväkahvista iltapäiväisen toimintatuokion jälkeen. Asiakkaat tulevat ja menevät oman mielenkiintonsa mukaan. Toiset käyvät joka viikko vaikkapa bingoissa tai tietyssä tuolijumppassa. Toiset taas menevät kuluttamaan aikaa ja tapaamaan toisia ikäihmisiä. Päiväkeskus tuo sosiaalista kanssakäymistä monen ikäihmisen arkeen.

Päiväkeskuksen kanssa saman katon alla toimii vanhusneuvola Kompassi. Kompassi palvelee Sakunkulman lailla kaikkia yli 65-vuotiaita uusikaupunkilaisia, ja luonnollisesti se on osa vanhustyötä kuten päiväkeskuskin. Myös neuvolan toiminta on hyvinvointia edistävää palvelua, jossa tuetaan ikäihmisiä, heidän omaisiaan sekä iäkkäitä omaishoitajia, joille tehdään aika ajoin terveystarkastuksia. Kaiken tämän tavoitteena on, että ikäihmisten arki omassa asuinympäristössään sujuisi mahdollisimman hyvin. (Uudenkaupungin kaupunki 2020b.)

Niin Sakunkulman kuin Kompassinkin toiminta on linjassa sosiaali- ja terveysministeriön (STM 2020a) sivuilla kerrotusta ehkäisevästä toiminnasta ikäihmisille. Ehkäiseviin palveluihin kuuluvat mm. neuvonta ja palveluohjaus neuvontakeskuksissa, hyvinvointia edistävät kotikäynnit, päiväkeskustoiminta, kuntoutus ja rokotukset. Päiväkeskusten on tarkoitus tukea iäkkäiden ihmisten kotona selviytymistä ja omaishoitajien jaksamista. Ikääntyneet voivat mennä päiväkeskukseen viettämään aikaa, tapaamaan muita ja osallistumaan päiväkeskuksen tuki-, liikunta-, virkistys- ja kulttuuripalveluihin. Ehkäisevät palvelut on tarkoitettu joko kaikille tai niitä saa harkinnanvaraisesti palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Helin ja von Bonsdorff (2013, 431) kertovat, että ehkäisevällä toiminnalla on haluttu ehkäistä ennenaikaiseen laitoshoitoon ohjautumista, jolloin avopalvelujen kirjoa on lisätty muun muassa terveyskeskuksen pitkäaikaishoitoa vähentämällä tai on lisätty kotisairaanhoidon sekä päiväsairaalatoiminnan palveluita. Kotisairaanhoidon palveluja on saatavilla useilla paikkakunnilla läpi vuorokauden, mikä yhdessä kotipalvelun kotikäyntien, tukipalvelujen, päiväkeskustoiminnan ja omaisten avun kanssa edesauttaa kotihoidon onnistumista ja ehkäisee tai siirtää laitoshoitoon siirtymistä.

Kehittämistyö tehdään yhteistyössä palveluyksikön esimiehen sekä tabletti- ja älypuhelinlinkerhon vertaisopastajien kanssa. Sakunkulman päiväkeskuksen esimies toimii myös päiväkeskusohjaajana, ja on mukana muun muassa tabletti- ja älypuhelinlinkerhon ohjaajana. Tabletti- ja älypuhelinlinkerhon vertaisopastajina on ikääntyneitä tietotekniikan käyttäjiä, jotka ovat käyneet Verkosta virtaa -toiminnan tarjoaman koulutuksen erilaisista tietoverkkojen käyttöön tarkoitetuista laitteista ja niiden käytön opastuksesta (Eläkkeensaa- jien keskusliitto 2021). Tutkimusten mukaan vertaisopastuksen avulla opitaan parhaiten, koska vertaisopastajien ja opastettavien kieli, ikä ja elämäkokemus kohtaavat (Röyskö 2016, 10).

2.2 Kehittämistyön tarve ja tavoite

Tämän opinnäytetyön kehittämistehtävänä on digioppaan tekeminen Sakunkulman päiväkeskukseen, Uuteenkaupunkiin. Olen ollut itse mukana tabletti- ja älypuhelinkehossa vapaaehtoisena ohjaajana keväästä 2018 kevääseen 2020. Näiden parin vuoden aikana huomasin, minkälaista apua ikääntynyt yleensä tarvitsee, mitkä asiat tuottavat hankaluuksia ja mikä heitä voisi auttaa oppimisessa eteenpäin. Kaikki palvelut ovat digitalisoitumassa, eikä kasvokkain saatavaa palvelua ole enää tarjoakaan tarjolla. Joillekin tämä siirtyminen on helppo, mutta monelle ikääntyneelle se ei ole. Tästä syystä mietimme yhdessä tabletti- ja älypuhelinkehon ohjaajan kanssa, että seikkaperäiset ohjeet askel askeleelta auttaisivat asiakasta oppimaan ja rohkaisisi kokeilemaan erilaisia toimintoja verkossa. Monenlaisia ohjeistuksia ja oppaita on jo toki olemassa, mutta useimmat niistä on netissä ja vain kirjoitetussa muodossa. Olen huomannut, että kun iäkäs ihminen saa eteensä mobiililaitteen eli älypuhelimien tai tabletin, ei hän välttämättä osaa mennä sillä ensimmäiseksi etsimään netistä tietoa laitteen käyttöön. Tästä syystä paperilla oleva kuvin ja tekstein tehty opas vastaa parhaiten oppimisen tarpeisiin, sillä tieto on mahdollisimman helppossa muodossa konkreettisena oppaana.

Sakunkulman päiväkeskus kuuluu ikäihmisten palveluihin, jolloin digiopas on ikääntyvien ohjaus- ja neuvontatyön ohjausväline. Sakunkulman päiväkeskuksessa järjestetään joka toinen viikko tabletti- ja älypuhelinkehon, johon digiopas menee ohjauksen tueksi ja asiakas saa oppaan itselleen kotiin vietäväksi. Paperiseen oppaaseen voi tehdä muistiinpanoja ja merkintöjä sen mukaan, minkälainen tarve kullakin on. Ohjaajalle opas on konkreettisena apuna kertomaan aiheista, ja kun asiakas saa saman oppaan mukaansa, hän voi rauhassa kotona harjoitella opeteltuja asioita uudestaan.

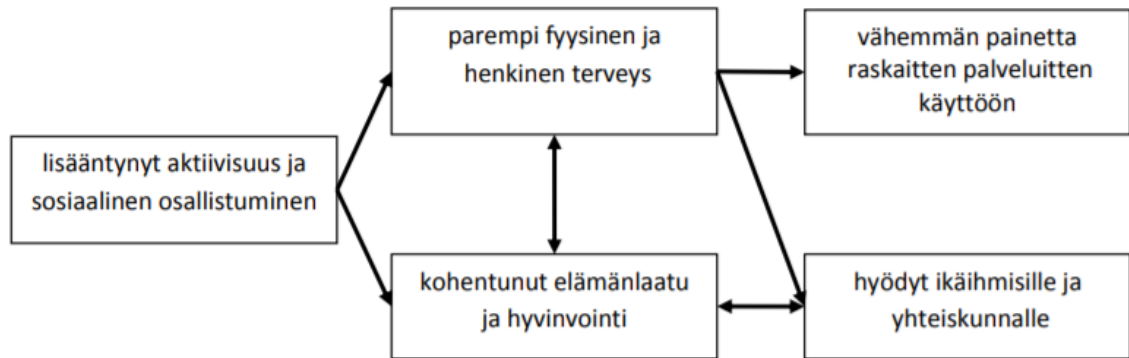
Digioppaan tavoitteena asiakkaalle siis on, että ikääntynyt oppisi käyttämään älylaitteita omien tarpeidensa ja kiinnostuksensa mukaan, eikä hän jäisi tarjottujen palvelujen osalta paitsioon. Opas auttaa ikääntyneitä toimimaan yhdenvertaisemmin digitaalisissa palveluissa, jolloin digitaalinen kuilu eri ikäryhmien välillä pienenee. Digioppaaseen valitaan mahdollisimman hyödylliset toiminnot asiakkaiden kannalta, ja ohjeet ovat yksinkertaiset ja selkeät. Kehittämistyön tuotoksesta hyötyvät ennen kaikkea asiakkaat, mutta se auttaa myös Sakunkulman työntekijöitä sekä vertaisopastajia asiakkaiden ohjaamisessa.

3 DIGITALISAATIO IKÄÄNTYNEIDEN PALVELUISSA

3.1 Ennaltaehkäisevät palvelut vanhustyössä

Vanhustyö on toimintaa vanhusten parissa erilaisissa organisaatioissa, toimintayksikössä ja arkielämässä. Ammatillisen vanhustyön päämääränä on edistää iäkkään ihmisen hyvinvointia ja elämänlaatua sekä lisätä hänen elämänhallintaansa ja turvallisuuttaan. Tavoitteena on myös tuoda edellytyksiä mielekkäälle toiminnalle ja osallisuudelle tasavertaisena kansalaisena ja korostaa vanhan ihmisen omia voimavaroja ja omatoimisuutta. (Koskinen ym. 1998, 55.) Vanhuspalvelulaisissa (980/2012, 13 §) otetaan kantaa ennaltaehkäiseviin palveluihin: kunnan on järjestettävä ikääntyneille tarpeisiin nähden oikea-aikaisia, riittäviä ja laadukkaita sosiaali- ja terveystalvaeluja. Palveluiden tulee tukea ikääntyneen terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista, hyvinvointia ja osallisuutta. Edellä mainittujen lisäksi laki painottaa, että palveluntarpeen ennalta ehkäisemiseksi on kiinnitettävä huomiota erityisesti kuntoutumista edistäviin ja kotiin annettaviin palveluihin. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014, 1 §) määrää edistämään ja ylläpitämään hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta sekä vähentämään eriarvoisuutta ja edistämään osallisuutta.

Ennaltaehkäisevien palvelujen käsite perustuu kahdelle keskeiselle olettamukselle. Ensinnäkin se on kustannustehokkaampaa pitkällä aikavälillä, sillä se johtaa viime kädessä resurssien vähäisempään käyttöön ja toiseksi ennaltaehkäisevät palvelut parantavat elämänlaatua sekä edistää itsenäisyyttä ja hyvinvointia. Lisääntynyt terveys ja sosiaalinen sitoutuneisuus voivat näin johtaa itseään vahvistavaan parantuneen elämänlaadun ja hyvinvoinnin kierteseen, mikä hyödyttää sekä ikääntyneitä itseään, että yhteiskuntaa. Ennaltaehkäisevän työn hyötyä ja perusteluita kuvaa esimerkiksi Caiels ym. (2010) luoma malli (kuvio 1). (Caiels ym. 2010, 3–4.)



Kuvio 1. Ehkäisevien palvelujen perustelut ja hyöty (Koivula 2013, 18 [Caiels ym. 2010]).

Ehkäisevästä ja kuntouttavasta toiminnasta on tullut keskeistä nimenomaan ikääntyneiden ihmisten elinolojen ja elämisenlaadun parantamisessa ja jokapäiväisen selviytymisen edistämisessä. Ehkäisevällä vanhustyöllä pyritään ehkäisemään ennen aikaista vanhenemista ja vanhuutta sekä näiden aiheuttamaa riippuvuutta muun muassa vaikuttamalla jo ennalta prosesseihin ja syihin, jotka huonontavat ikääntyvien elinoloja, elämänlaatua ja elämänhallintaa. Erilaisilla yhteiskuntapoliittisilla toiminnoilla tuetaan ihmisen elämää elämänsä eri vaiheissa. Ehkäisevä vanhustyö edellyttää monialaista ja kiinteää yhteistyötä kunnan kulttuuri-, sosiaali-, ja terveys- sekä teknisen toimen välillä. Myös yhteistoiminta seurakuntien, järjestöjen ja kuntalaisten kanssa on välttämätöntä ehkäisevän vanhustyön onnistumiselle. (Koskinen ym. 1998, 72–73.)

Palvelujärjestelmän lisäksi ihmisten oma toiminta ja vapaaehtoinen vertaistuki on tärkeä preventiivinen keino edistää terveyttä ja vahvistaa voimavaroja. Neuvonnassa voidaan opastaa etsimään terveyteen liittyvää tietoutta verkkosivujen portaaleista. Jotta erilaisten omaehtoisten terveyden edistämisen ja vertaisryhmien tuottaman voimaantumisen tunne voitaisiin saavuttaa, edellytyksenä on mahdollisuus päästä toimiviin verkostoihin, ja toisaalta saada käytännöllistä, informatiivista ja henkistä tukea. Internet saattaa kasvattaa merkitystään vertaisverkkona. Se voi kehittyessään mahdollistaa tuen silloinkin, kun toiminnanrajoitteet estävät osallistumisen kodin ulkopuolisiin aktiviteetteihin. (Helin & von Bonsdorff 2013, 439–440.) Tiikkainen (2013) kirjoittaa samasta tematiikasta, että yksi keino ehkäistä sosiaalista eristäytymistä ovat virtuaaliset yhteisöt. Erityisesti ikäihmisille suunnattuja sosiaalisen median ympäristöjä on kehitetty ja kehitetään parhaillaankin. Näissä virtuaaliympäristöissä ja niiden käytettävyydessä pyritään ottamaan huomioon ikääntymiseen liittyvät fysiologiset ja kognitiiviset muutokset. Ikäihmisillä olisi näin ollen tietokoneen ja netin käytön lisääntymisen myötä avautumassa mahdollisuus löytää

virtuaalisia viiteryhmiä. Kuitenkin vuorovaikutus sosiaalisessa mediassa edellyttää erilaisia kommunikoinnin taitoja kuin esimerkiksi kasvotusten. Tässä kontekstissa tarvitaan informaatioteknologiataitoja sekä mediataitoja, johon liittyy muun muassa tiedon hakemista, kriittisyyttä hakemaansa tietoon ja tietoturvan ymmärtämistä. Suotuisassa yhteisössä on mahdollisuus löytää uusia merkityksellisiä rooleja ja sosiaalisia asemia. Toimiva ja tyydyttävä sosiaalinen verkosto tuottaakin monenlaista terveyshyötyä, sillä sosiaalinen sitoutuminen edistää terveyttä ja hyvinvointia lisäämällä arvostuksen tunnetta ja yhteenkuuluvuutta. Kuuluminen vertaisryhmiin ja järjestöihin edistää terveyttä ja pitkäikäisyyttä, ja sosiaaliset roolit pitävät yllä itsetuntoa ja uskoa omiin kykyihin. (Tiikkainen 2013, 289–290.) Digi arkeen -toimintakertomus (VM 2019a, 26) nostaa edellisten kirjoittajien ohella esiin digitalisaation positiivisen puolen, jossa digitaidot ja -laitteet mahdollistavat esimerkiksi yhteydenpidon sukulaisiin ja ystäviin. Yksilön kiinnostuksenkohteista löytyy internetistä rajattomasti tietoa. Moni ihminen, joka jäisi muuten ilman kontakteja kanssatovereihin, voi laajentaa elinpiiriään merkittävästi digitalisaation myötä.

THL (2020) muistuttaa, että ylipäätään väestön toimintakyvyn edistäminen ja ylläpitäminen vaatii laajan joukon toimijoita yhteiskunnan eri sektoreilta aina yhdyskuntasuunnittelusta ja palvelujärjestelmän kehittäjistä vapaaehtoisjärjestöjen toimijoihin. Kunnassa pitäisi varmistaa, että asuin- ja elinympäristöt tukevat toimintakyvyltään heikentyneiden iäkkäiden pärjäämistä, hyvinvointia ja osallisuutta. Myös mielen hyvinvointi vaikuttaa iäkkään toimintakykyyn. Elämässä koetut kokemukset, kuten yksinäisyys, erilaiset menetykset, iän mukanaan tuomat sairaudet sekä toimintakyvyn vajeet voivat heikentää mielen hyvinvointia ja selviytymiskeinoja. Silloin, kun iäkkään ihmisen omat voimavarat eivät riitä, tarvitaan läheisten ja vapaaehtoisten lisäksi ammattilaisten apua. Iäkkään ihmisen mielenterveyttä tukemalla voidaan vähentää muiden palvelujen tarvetta.

Sosiaali- ja terveysministeriö (2016, 4) linjaa, että Suomi on suurien haasteiden edessä, sillä väestö ikääntyy ja tarvitsee enemmän tukea hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen, johon uskotaan digitalisaation hyödyntämisen toimivan yhtenä ratkaisuna. STM (2020b, 31) jatkaa, että vuoteen 2020 mennessä luotettava hyvinvointitieto ja sen hyödyntämistä tukevat palvelut ovat saatavilla sekä auttavat kansalaista elämänhallinnassa ja hyvinvoinnin edistämisessä. Sähköiset omahoitopalvelut ja niihin liitetty omien tietojen hallinta tukevat terveysongelmien ennaltaehkäisyä, palvelun tarpeen itsearviointia ja itsenäistä selviytymistä. Topo (2013, 526) kertoo myös, että teknologinen kehitys tuo toisaalta uusia mahdollisuuksia iäkkäille ihmisille esimerkiksi pitämällä yllä sosiaalisia suhteita verkossa sekä selviytyä omassa kodissaan toimintakyvyn heikkenemisestä

huolimatta. Näyttää kuitenkin siltä, että teknologian nopea kehitys ei hyödytä ikääntyneitä ihmisiä yhtä paljon kuin muuta väestöä. STM (2020b, 31) muistuttaa, että kun nyt julkisen hallinnon sähköisten palveluiden kehittämisessä on nostettu kärkeen palveluiden käyttäjälähtöisyys ja digitaidot, niin yhteiskunnassa onkin seuraavaksi varmistettava se, että digitalisaatio ei syrjäytä.

3.2 Digitalisoituvat sosiaali- ja terveystalvet

Yksi keskeisimmistä käynnissä olevista prosesseista koko yhteiskunnassamme on digitalisaatio, jonka tarkoituksena on muuttaa nykyisiä toimintatapoja digitaaliteknologiaa hyödyntäen. Digitalisaatio linkittyy muihin ajankohtaisiin yhteiskunnallisiin keskusteluaiheisiin, joista esillä ovat niin taloudellisuuteen ja tehokkuuteen liittyvät tavoitteet kuin yhteiskunnan ekologinen ja inhimillinen kestävyys. Näistä jälkimmäiseen liittyy myös kansalaisten osallisuuden vahvistamisen tavoite. Osallisuus on myös yksi sosiaalityön perusarvoista. (Kivistö & Pyykkönen 2017, 13.)

Valtiovarainministeriö on kehittänyt digitaalisten asiointipalvelujen tiekartan, johon kootaan sekä henkilöasiakkaille että elinkeinonharjoittajille suunnattuja julkisen hallinnon digitaalisia asiointipalveluja, jotka ovat jo käytössä tai valmistuvat tulevina vuosina. Tiekarttatyö on alkanut tammikuussa 2019 ja jatkuu vuoteen 2023 asti. Tämän jälkeenkin on tarkoitus päivittää tiekarttaa tukemaan digitaalisten palvelujen ensisijaisuuden edistämistä. (VM 2019b.) Sosiaali- ja terveysministeriö on puolestaan julkaisussaan ”Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena - Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025” kirjoittanut, että Suomi on kansainvälisesti kärkimaita terveyden ja hyvinvoinnin sähköisessä tiedonhallinnassa. Tästä osoituksena on muun muassa sosiaali- ja terveydenhuollon Kansallisen Terveysarkiston Kanta-palvelut. Sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalalla ollaan myös muutoin muutoksen edessä, sillä esimerkiksi tekoäly ja robotiikka mahdollistavat aivan uudenlaisia digitalisoituneita julkisia palveluja kansalaisten hyväksi vuonna 2025. (STM 2016, 4.) Digi arkeen -neuvottelukunta (VM 2019a, 25) jatkaa, että digitalisaation mahdollisuudet esimerkiksi terveydenhuollon, kaupan ja oppimisen sektoreilla ovat valtavat. Tekoäly ja robotiikka ovat jo nyt helpottamassa - ja tulevat entisestään helpottamaan monia asioita - joiden hoitamiseen ihmisellä menee paljon aikaa sekä energiaa.

Digi arkeen -neuvottelukunnan toimintakertomuksessa (VM 2019a, 36) sanotaan, että tulevaisuudessa digitaidoista on yhä enemmän tulossa jokaiselta vaadittava

kansalaistaito. Esimerkiksi Tanskassa ollaan jo niin pitkällä, että lainsäädäntö on määrittänyt ihannekansalaiseksi kansalaisen, joka käyttää kaikkia julkisia palveluja ensisijaisesti digitaalisina. Suomessa digitaalinen ensisijaisuus koskee kuitenkin tällä hetkellä julkisten palvelujen tuottajia ja todennäköisesti pian myös yrityksiä, mutta ei vielä kansalaisia. Koskiahon (2019e, 174, 182) sanookin, että digitalisaatio ja sen yhteys ihmisten elämään näyttää olevan tällä hetkellä varsinainen kilpailukohde. Niin valtio, järjestöt sekä kaupalliset toimijat haluavat osoittaa, että heillä on jotain sanottavaa ja kerrottavaa aiheesta. Koskiahon jatkaa, että esimerkiksi Työterveyslaitoksella halutaan lähteä siitä ajatuksesta, että ihminen on digitalisaation keskiössä. Työterveyslaitos sanoo, että digitalisaatiossa on kyse ajattelu- ja toimintatapojen sekä ihmisten ja teknologian välisen vuorovaikutussuhteen muutoksesta, koska teknologia valloittaa yhä uusia alueita muun muassa tuomalla kotihoitoon virtuaalikäyntejä. STM (2020b, 32) kertoo, että sähköisiä omahoitopalveluja tulisivat olemaan esimerkiksi lääketieteellinen päätöksenteki kansalaisen käyttöön, hoitoon ohjauksessa tarvittavat avuntarpeen itsearviointimenetelmät, sähköinen terveystarkastus tai omahoitoa tukevat muistutus- ja kalenteriratkaisut. Sähköisistä asiointipalveluista tullaan erityisesti edistämään sähköisten ajanvarausten, etuuksien tai palvelujen hakemisen, asian käsittelyprosessin seurannan ja turvallisen viestinnän ratkaisuja. Iäkkäillä henkilöillä tietoturvan rooli korostuu erityisesti tietosuojan ja identiteetin hallinnan alueilla. Huono tietoturva altistaa edellä mainitun tiedon joutumisen väriin käsiin sekä sen käyttämisen väriin tarkoituksiin.

Kairala (2017) uskoo, että myös digitaaliset sosiaalipalvelut mahdollistaisivat uudenlaisen toimintaympäristön sekä uusia työvälineitä ja -menetelmiä, jolloin näiden avulla voidaan saavuttaa sosiaalityössä suurempi osa väestöstä ja tukea ihmisten yhteisöllisyyttä, osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia. Digitalisaatio kuitenkin edellyttää kriittisyyttä monessakin suhteessa, esimerkiksi millä tavalla teknologian käyttö vaikuttaa sosiaalityöhön ja minkälaista vaikuttavuutta sillä on asiakkaiden sosiaaliseen hyvinvointiin ja arjesta selviytymiseen. Lisäksi kriittisyyttä tarvitaan erityisesti siksi, että teknologia ja digitaaliset palvelut voivat toimia syrjäyttävinä mekanismeina osana laajempia syrjäytymisprosesseja. (Kairala 2017, 7–8.)

Euroopan unionin digitaalistrategia on julkisten palvelujen digitalisoimisen taustalla. Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry on tämän myötä ottanut esiin julkaisussaan ”Kohden vuotta 2020 - näkökulmia digitalisaation vaikutuksista ikääntyvien arkeen” digitalisaation ja sen vaikutukset ikääntyviin kansalaisiin. EETU ry myös kysyy, miten käy niiden iäkkäiden kansalaisten, jotka eivät hallitse digitaalista teknologiaa. Vaikka älyteknologian

kehitys avaa innostavia mahdollisuuksia ja lupaa paljon hyvää, niin toisaalta on olemassa vakavasti otettava huoli siitä, eteneekö digitalisaation kehittäminen liian lujaa vauhtia käyttäjien mukana pysymiseen nähden. Ikääntyneiden osalta on muistettava, että merkittävä osa heistä on yhä tottumattomia tietotekniikan käyttäjiä. (Röyskö 2016, 3, 5.)

3.3 Saavutettavuuden merkitys digitalisaatiossa

Valtiovarainministeriö uskoo, että saavutettavista digitaalisista palveluista hyötyvät kaikki. Saavutettavuudella tarkoitetaan sitä, että niin verkkosivut kuin mobiilisovellukset sekä niiden sisällöt ovat sellaisia, että kuka tahansa niitä voisi käyttää ja ymmärtää. (VM 2020a.) Saavutettavuus on verkkomaailman esteettömyyttä, jonka tavoitteena on, että erilaiset ihmiset voivat käyttää itsenäisesti verkkopalveluja. Saavutettavuus on ihmisten erilaisuuden ja moninaisuuden huomiointia. Se myös parantaa yhdenvertaisuutta digitaalisessa yhteiskunnassa. (Saavutettavuus 2020a.)

Digi arkeen -neuvottelukunnan toimintakertomuksessa (VM 2019a, 35) linjataan, että palveluiden digitalisoituessa niiden saavutettavuus tulee taata kaikille ihmisryhmille - myös heille, joilla ei ole tavanomaisia edellytyksiä digitaalisten palvelujen käyttämiseen. Tunnistautumisen digipalveluihin tulee olla myös kaikille mahdollista. Saavutettavuussivusto (2020a) sanoo, että saavutettavuuden huomiointi on asiakaslähtöisyyttä. Sitä voi ajatella näkökulmana, joka kiinnittää huomion erilaisiin käyttäjiin, heidän moninaisiin tilanteisiinsa, tarpeisiinsa sekä mahdollisiin rajoitteisiinsa tai haasteisiinsa. Saavutettavuuden suhteen on erilaisia tarpeita, koska ihmisetkin ovat hyvin erilaisia, esimerkiksi kuulovammainen ja näkövammainen henkilö tarvitsevat erilaisia asioita, jotta palvelu on saavutettavaa. Oleellista siis on, että erilaisten käyttäjien tilanteet ja tarpeet otetaan huomioon ja ymmärretään mahdollisimman hyvin suunniteltaessa ja toteutettaessa verkkopalveluja ja niissä olevia sisältöjä.

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019, 1 §) edistää digitaalisten palvelujen saatavuutta, laatua, tietoturvallisuutta, sisällön saavutettavuutta ja sitä kautta parantaa jokaisen mahdollisuuksia käyttää yhdenvertaisesti digitaalisia palveluja. Tällä lailla toimeenpannaan julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta annettu Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (2016/2102/EU), jäljempänä saavutettavuusdirektiivi. (Saavutettavuus 2020b.) Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (2016/2102) julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja

mobiilisovellusten saavutettavuudesta tuli voimaan 22.12.2016. Direktiivissä säädetään julkisen hallinnon verkkopalveluiden saavutettavuuden minimitasosta ja keinoista, joilla valvotaan saavutettavuuden toteutumista. Saavutettavuusdirektiivin tavoitteena on muun muassa edistää kaikkien mahdollisuutta toimia samanveroisesti digitaalisessa yhteiskunnassa, luoda Euroopan laajuiset yhdenmukaiset minimitaso vaatimukset julkisen sektorin verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudelle sekä parantaa digitaalisten palveluiden laatua. Lisäksi sisämarkkinoiden pirstaloitumisen lopettamiseksi on välttämätöntä sopia yhteiset vaatimukset julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudelle. Saavutettavuusvaatimusten ohella laissa veloitetaan julkisen hallinnon tarjota asiakkaille mahdollisuuden viestiä viranomaisten kanssa sähköisesti. Saavutettavuusvaatimukset velvoittavat muun muassa julkisen hallinnon organisaatioita sekä osaa järjestöistä ja yrityksistä. Mobiilisovellusten pitää olla saavutettavuusvaatimusten mukaisia 23.6.2021. (Direktiivi 2016/2102/EU; VM 2020a.)

Direktiivissä (2016/2102/EU, 37 artikla) määritellään saavutettavuudelle neljä periaatetta, jotka ovat havaittavuus, hallittavuus, ymmärrettävyys ja toimintavarmuus. Havaittavuus tarkoittaa, että tiedot ja käyttöliittymän osat on esitettävä käyttäjille niillä tavoilla, jotka he voivat havaita. Hallittavuudella tarkoitetaan, että käyttöliittymän osien ja navigoinnin on oltava hallittavia. Ymmärrettävyydellä haetaan tietojen ja käyttöliittymän toiminnan käsitettävyyttä, ja toimintavarmuudella sisällön toimintavarmuutta, jotta erilaiset asiakassovellukset voivat tulkita sitä luotettavasti. Saavutettavuus-sivusto (2020a) kertoo ymmärrettävyyden tarkoittavan selkeän ja ymmärrettävän kielen käyttöä sekä selkoikieltä. Tekstin pitää olla helppolukuista ja jäsenneily lyhyiksi kappaleiksi tai luetteloiksi. Kuvaavat väliotsikot ovat tarpeellisia, kuten myös linkkitekstien pitäisi olla kuvaavia ja ymmärrettäviä. Ymmärrettävyys sisältää ajatuksen monikanavaisuudesta eli sisältöjä tarjotaan esimerkiksi videoina, kuvina ja äänenä tekstin lisäksi. Ymmärrettävyys on siis tärkeää kaikille käyttäjille ja on keskeinen osa saavutettavaa verkkopalvelua. STM (2020b, 31) summaa, että digipalvelujen saavutettavuudesta hyötyvät siis kaikki. Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta tuli voimaan 1.4.2019. Laki on edesauttanut sitä, että digitaalisten palvelujen käyttö olisi mahdollista kaikille, ja että palveluja olisi kehitetty asiakaslähtöisemmin. (STM 2020b, 31.)

Korpela ja Pajula (2020, 35) sanovat, että ikääntyvän väestön ja tietoyhteiskunnan välisessä suhteessa saavutettavuuskysymykset ovat erittäin tärkeässä roolissa. Jos palvelussa tai tuotteen käytössä on ongelmia, on turha olettaa, että ikääntyvien suhtautumisessa ja teknologian hyväksymisessä voisi tapahtua muutosta parempaan suuntaan.

Koskiaho (2019e, 186) nostaa esiin näkemyksen, että suomalaisten tulkinnan mukaan saavutettavuusdirektiivi tarkoittaa viranomaisilla olevan velvollisuus toteuttaa houkuttelevia digipalveluja. Tarkoituksena olisi, että kansalaiset haluavat ja kykenevät käyttämään ensisijaisesti sähköisiä palveluja perinteisen asioinnin asemesta.

3.4 Ikääntyneiden asema palveluiden digitalisaatiossa

Digitaalisesta yhteiskunnasta syntyy yhteys digitaaliseen osallisuuteen. Eläkeläisten parissa internetiä käyttävien osuus on kasvanut 2010-luvulla, mutta osuus on edelleen selvästi pienempi kuin muussa väestössä. (Ikäteknologiakeskus 2019, 3.) Digituen toimintamalliehdotuksessa (VM 2017, 6) uskotaan, että digitalisaatio parantaa julkisten palvelujen saatavuutta niille ihmisille, jotka kykenevät ja haluavat käyttää internetiä. Luonnollisestikin näiden ihmisten osalta aika- ja paikkariippumattomat digitaaliset palvelut pienentävät muun muassa maantieteestä tai elämäntilanteesta johtuvaa eriarvoisuutta palvelujen käyttäjinä. VM (2019a, 25) kuitenkin muistuttaa, että digipalvelut ja digitalisaatioon liittyvät palvelujärjestelmät voivat kuitenkin myös eriarvoistaa ja syrjäyttää ihmisiä tai ryhmiä, joilla on puutteelliset valmiudet käyttää tai omaksua sähköisiä palveluja. VM (2017, 6) jatkaa, että ihmisillä, jotka eivät voi käyttää digitaalisia palveluja lainkaan, on heikommat mahdollisuudet saada tietoa asioista ja verrata erilaisia palveluvaihtoehtoja toisiinsa. Digitaalisten palvelujen käytön este voi muodostua hidasteeksi myös kasvokkain tapahtuvan palvelun varaamiselle ja saamiselle. Eriarvoistumisen tekijät voivat siis kasaantua niillä ihmisillä, jotka voisivat eniten hyötyä digitaalisten palvelujen käytöstä. He jäävät erilaisten palvelujen ulkopuolelle, jolloin heidän pääsynsä tarvittavien palvelujen piiriin hidastuu tai jopa estyy. Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry eli Valli (2017, 8) kertoo, että ikäihmiset joutuvatkin usein turvautumaan kalliimpiin ja vaikeammin saavutettaviin palveluihin, jos eivät voi asioida sähköisesti. Ropponen (2017, 2) huomasi kandidaatintutkielmassaan tutkimuksen tuloksena, että ikäperusteinen digitaalinen kahtiajako on olemassa ja laajuudeltaan merkittävää. Syitä ikääntyneiden informaatioteknologian käyttämättömyyteen jakautuivat esimerkiksi asenteisiin, käyttötaitoihin, sosioekonomisiin sekä fyysiseen kuntoon liittyviin syihin. Ikäperusteinen digitaalinen kahtiajako aiheuttaa merkittäviä ongelmia niin tietoyhteiskunnalle kuin ikääntyneillekin.

Palvelukulttuuriin digitalisoitumiseen liittyviä uhkatekijöitä on kuvattu käsitteellä *digital divide*, joka on suomennettu muun muassa termeiksi digitaalinen kuilu, digitaalinen kahtiajako ja digitaalinen eriarvoisuus. Yleisessä suomalaisessa asiasanastossa käytetään

termiä digitaalinen kuilu (Finto 2016). *Digital divide* -käsitteellä tarkoitetaan tilannetta, jossa osa väestöstä jää digitaalisen viestinnän ja informaation ulkopuolelle. Digitaalisen kahtiajakautumisen voidaan ymmärtää toteutuvan toisaalta välineiden puutteen kautta ja toisaalta tarvittavien taitojen puutteen kautta. (Mäensivu 2003, 13, 28.) Van Deursen ja van Dijk (2011, 894) kertovat myös digitaalisesta kuilusta suhteessa eriarvoistumiseen. He sanovat, että muutokset yhteiskunnassa edellyttävät uusia taitoja, varsinkin internetiin liittyviä taitoja. Kun nämä taidot ovat jakautuneet epätasaisesti väestön kesken, tämänkaltaisten taitojen epätasa-arvon seuraukset voivat jopa pahentaa olemassa olevaa yhteiskunnallista eriarvoisuutta.

Yhteiskunnan nopeassa digitalisoinnissa on siis hyvät ja huonot puolensa, kuten Koskiaho (2019) tuo esiin. Digitalisaatio on tuonut mukanaan uusia ratkaisuja arkielämän toimintoihin, mutta myös uusia ongelmia, joihin vanhat yhteiskuntapoliittiset keinot eivät auta. Yhteiskunnan nopea muuttuminen tuottaa hankaluuksia eläkeikäiselle väestölle ja sen itsestään huolehtimiselle. Vaikka asiointi olisikin nyt aiempaa helpompaa, esimerkiksi puhelimet, ohjelmat, alustat ynnä muut uudistuvat sellaisella vauhdilla, että kyvyttöisyydessä on vaikea pysyä. Koskiaho on sitä mieltä, että tilannetta voi lähestyä syrjässä olevan tai syrjään sysätyn joukon näkökulmasta. Vanhat ikäluokat ovat siis kohdanneet rakenteellisen syrjäytymisen ongelman. Yleisiä olosuhteita kyllä parannetaan, mutta kaikki kansalaiset eivät ole yhtä kyvykkäitä tarttumaan heille tarjottuihin mahdollisuuksiin. (Koskiaho 2019a, 7–8; Koskiaho 2019b, 29.) Myös Kivistö ja Pyykkönen (2017, 14) ovat samaa mieltä, että digitalisaation positiivisten mahdollisuuksien kääntöpuolella on uudentyyppisiä sosiaalisia ongelmia, kun osalle kansalaisista digitalisoituvassa yhteiskunnassa selviytyminen näyttäytyy haasteellisena. Digi arkeen -neuvottelukunnan toimintakertomuksessa (VM 2019a, 34) sanotaankin, että yhdenvertaisuuden näkökulmasta verkkosivustojen helppokäyttöisyys ja sisältöjen ymmärrettävyys, eli kognitiivinen saatavuus, ovat oleellisia tekijöitä. Taitavat verkkopalveluiden käyttäjät kyllä pärjäävät, vaikka sivuston käytettävyys on huono.

Digitalisaation voi siis mieltää joko lisäävän yhdenvertaisuutta tai polarisoivan kansalaisyhteiskuntaamme. Jos ei osaa, halua, pysty tai uskalla käyttää digilaitteita, jää monen palvelun ulkopuolelle tai ainakin niiden käyttäminen on hankalampaa. Ulkopuolisuuden, kömpelyyden ja pelon tunteet lisäävät digisyrjäytymiskierrettä. Digisyrjäytymisen taustalla voi olla monia tekijöitä, joita ovat esimerkiksi terveys, ikä, kieli ja talous. Toki ongelmia on myös heillä, joilla on haasteita muun muassa muistitoiminnoissa, oppimisessa ja ymmärtämisessä, tarkkaavuuden suuntaamisessa, kielellisissä kyvyissä sekä kohteen

tulkinnassa. (VM 2019a, 13, 26–27, 34.) Ikääntyville digiohjausta antavat vertaisohjaajat ovat huolissaan siitä, että ikääntyvä syrjäytyy ja putoaa ”toisen luokan kansalaiseksi”, jos hän ei hallitse tai halua sähköisiä palveluja. Ikääntyvien sähköisten palvelujen käyttöä haittaa paljolti se, ettei monilla ole aiempaa kokemusta tietokoneista, tableteista, älypuhelimista tai niiden käyttöjärjestelmistä ja sovelluksista. (Hämäläinen 2019, 167.) STM (2020b, 32) ehdottaa yhdeksi ratkaisuksi, että ikäihmisen toimintakykyä voitaisiin edistää jo ennalta opastamalla häntä esimerkiksi oman puhelimen eri ominaisuuksien käyttöön yhteydenpidossa ystäviin ja sukulaisiin tai ottamaan käyttöön puhelimen eri ominaisuuksia, kuten kalenteri ja muistutustoimintoja. Tutustuminen erilaisiin teknologisiin ratkaisuihin ennakolta voisi myöhemmin helpottaa niiden käyttöönottoa arjessa.

Itsemääräämisoikeuden kannalta olisi tärkeää, että kansalainen voi halutessaan hoitaa omat pankki- ja viranomaisasiansa. Se, ettei ihmisellä ole mahdollisuutta toimia itsenäisesti, asettaa hänet eriarvoiseen asemaan sekä taloudellisesti että yhteiskunnallisesti. Myös pankkipalvelujen avun tarpeessa saattaa ihminen jakaa omat pankkitunnuksensa toiselle, jolloin se altistaa väärinkäytöksille sekä asettaa ihmiset keskenään eriarvoiseen asemaan digitaitojen mukaan. (Valli 2017, 5; VM 2019a, 31.) Digi arkeen -neuvottelukunta (VM 2019a, 11) on listannut huomionsa, jotta kaikki pystyisivät käyttämään tasa-vertaisesti digitalisaation tuomia mahdollisuuksia: digitalisaatio ei saa syrjäyttää, digitaidot ovat uusia kansalaistaitoja, digipalveluiden saavutettavuudesta hyötyvät kaikki ja tunnistautumisen digipalveluihin tulee olla kaikille mahdollista.

Ikäihmiset ovat eniten käyttäneet verkkopalveluista pankki- ja terveystietopalveluja. Syynä tähän on se, että varsinkin pankkipalveluja, eli perinteisiä konttoreita ja laskunmaksuautomaatteja, on vähennetty merkittävästi. Jos verkkopankkia ei pysty käyttämään, on päivittäisasiointi kallista. (Valli 2017, 4.) Koskiaho (2019e, 172) kirjoittaa esimerkkinä, että kun pankkiyhteydet katkeavat, katoavat samalla muutkin asiakasyhteydet. Tällöin rahaa ei voi nostaa automaatista, laskuja ei voi maksaa millään laitteella eikä pankkikortilla voi maksaa ostoksia. Myös monet palveluasiointit ovat pankkiyhteyksistä riippuvaisia. Edes omakanta.fi-sivustolle ei pääse katsomaan terveystietojaan eikä uusimaan reseptejä ilman verkkopankkitunnuksia.

Koskiaho (2019b) kertoo, että henkilökohtaisten tapaamisten vähentäminen tuottaa vaikeuksia. Hän puhuu ”keppipolitiikasta” ja esimerkkinä on juuri lähipalvelupisteiden sulkeminen. Kun henkilökohtaisen palvelun saaminen on kovin hankalaa, oletetaan, että ihmiset alkavat turvautua digivälineiden käyttöön palvelua tarvitessaan ja välttävät tällä tavalla esimerkiksi hankalia matkoja. Koskiaho jatkaa syrjäytymisen ja eriarvoisuuden

tematiikasta, että yhteiskuntamme uudeksi sosiaaliseksi kysymykseksi on nousemassa tahaton syrjäytyminen maailman menosta. Enää ei ole kyse siitä perinteisestä syrjäytymisestä, jonka tunnusmerkkejä oli aiemmin köyhyys, sitten sosiaalinen ongelma, esimerkiksi päihteiden käyttö. Nyt syrjäytyminen voi lähteä yhteiskunnan muutoksista ja niiden seurauksista, jos ei ole muutosten keskiössä itse mukana. (Koskiaho 2019b, 26–28.) Hämäläinen (2019, 168) haluaa myös muistuttaa, että vaikka digitalisaatio helpottaa monen arkea, on erilaisissa palveluissa säilytettävä mahdollisuus kasvokkain tapahtuvaan asiointiin henkilöille, jotka sitä syystä tai toisesta tarvitsevat. Ikäihmisten perehdyttäminen digitaaliseen yhteiskuntaan ei voi jäädä vain yhdistysten ja vapaaehtoisten kontolle, kun julkisia palveluja muutetaan sähköiseen muotoon. Julkisten toimijoiden, esimerkiksi kuntien vanhustyön ja kirjastojen, tulisi turvata käyttäjälle maksuttomien tukipalvelujen ja asiointipisteiden verkosto.

Kaiken kaikkiaan voidaan sanoa, että suuri osa ihmisistä haluaa oppia käyttämään digitaalisia palveluita. Näiden syiden vuoksi on tärkeää huolehtia siitä, etteivät he pääse syrjäytymään yhteiskunnan digitaalisen kehityksen yhteydessä. Sähköisessä asiointissa ja laitteiden käytössä pitää tarjota halukkaille monipuolista tukea siten, että tuki saavuttaa sitä tarvitsevan oikealla tasolla ja tavalla. (VM 2017, 6.) Ikäteknologiakeskus (2019, 9) penää, että vastuuta riittävien digitaitojen hallitsemisesta pitää laajentaa. Kailta kansalaisilta, myös siis eläkeläisiltä, vaaditaan uusien taitojen oppimista palveluiden sähköistymisen ja teknologian jatkuvan kehittymisen myötä. Yhteiskunnassamme puhutaan kyllä paljon elinikäisestä oppimisesta, mutta lähinnä työikäisiin liittyen.

4 IKÄÄNTYNEET DIGIPALVELUJEN KÄYTTÄJÄNÄ

4.1 Ikääntyneiden asenteet ja käytön esteet digitalisaatiossa

Vallin Ikäteknologiakeskus (2019) on selvittänyt vanhimman väestön kokemuksia, tarpeita ja asenteita digitalisaatioon liittyen. Ikääntyneet koetaan helposti yhtenäisenä ryhmänä, vaikka esimerkiksi yli 75-vuotiaidenkin ryhmässä digitaalisuuteen suhtaudutaan monella eri tavalla. Suurin osa yli 75-vuotiaista haluaa hoitaa asiansa itse, mutta kaikille digilaitteiden käyttö ei ole mahdollista johtuen useista eri syistä. (Ikäteknologiakeskus 2019, 3.)

Ikäteknologiakeskuksen selvityksessä löydettiin neljä erilaista digisuhdetta: eturintaman aktiivit, mukaan vedetyt, huolettomasti hämmentynyt ja turvaton, joista kaksi edellistä ei käytä digilaitteita lainkaan. Mukaan vedetty on saattanut käyttää työelämässään tietokonetta, mutta oppinut ”lähinnä hiiren käytön”. Mukaan vedetyllä alkaa olla vaikeuksia hoitaa asioitaan, kun esimerkiksi pankkipalvelut ovat siirtyneet verkkoon. Sähköpostia saatetaan osata käyttää, mutta laskujen maksu on arveluttavaa, koska pelkona on, että joku voisi varastaa tiedot. Esimerkiksi Facebookia ei käytetä, sillä sinne pitäisi perustaa tili, jota on vaikea ymmärtää. ”Eikö tili ole sellainen, että jotain pitää maksaa?”. Omakantapalvelu jää käyttämättä, sillä sinne pitäisi tunnistautua. Digilaitteet lähinnä ärsyttävät mukaan vedettyä. Huolettomasti hämmentynyt ei ole käyttänyt työurallaan lainkaan tietotekniikkaa, eikä hänellä ole kiinnostusta käyttää digilaitteita, vaan lapset hoitavat tarvittavat asiat. Turvaton ei ole käyttänyt työssään tietokonetta, ja eläkeläisenä kuvitteli, ettei enää tarvitsisi opetella uusia asioita. Yhteiskunnan digitalisoituminen muutti kuitenkin paljon, kun pankkikonttorit supistivat aukioloaikoja ja verotoimistokin lopetti toimintansa paikkakunnalta. Viranomaisasiat pitäisi alkaa hoitaa sähköisesti. Turvatonkin haluaisi hoitaa asiansa itse, mutta kenelläkään ei ole tarpeeksi aikaa opettaa häntä. Olo on turvaton, kun ei osaa. Netti tuntuu vaaralliselta paikalta, ja turvaton aikoo pysyä erossa digilaitteista loppuikänsä. Turvattomat-ryhmässä joka kolmannella on ongelmia avunsaamisessa tai pyytämisessä. (Ikäteknologiakeskus 2019, 6–8.)

Korpela ja Pajula (2020, 81) löysivät pro gradu -tutkielmassaan syitä ikääntyneiden teknologian käytön esteille, joita olivat muun muassa mobiililaitteen käytön osaamattomuus ja laitteiden käytön oppimisen vaikeus. Epäonnistumisen pelko vaikutti haluun opetella käyttämään mobiililaitetta. Älylaitteisiin suhtautumiseen vaikutti myös se, että

epäonnistuneiden kokeilujen jälkeen käyttäjä piti itseään tyhmänä. Tietoturva askarrutti monia ikääntyneitä sekä järjestelmäpäivitysten aiheuttamat muutokset saattoivat hetkeksi vähentää motivaatiota.

Ikäteknologiakeskus (2019, 9) sai selvityksessään tulokseksi, että myös digilaitteiden kielen tulee olla saavutettavaa, mikä tarkoittaa sitä, että tällä hetkellä käyttäjät eivät pysty hallitsemaan laitteita vaikeasti ymmärrettävän kielen takia. Digitalisaation ulkopuolelle jäävillä digikieli nostaa käytettävyyden rimaa entisestään, kun he tuntevat, etteivät ymmärrä mistä ylipäätään edes puhutaan. Korpela ja Pajula (2020, 85) saivat saman tuloksen, eli älylaitteen käyttöä vaikeuttavat myös vaikeus ymmärtää teknologiaan liittyviä käsitteitä, jotka usein ovat joko englanniksi tai englannin kielestä johdettuja. Myös laajat ja abstraktit käsitteet ovat vaikeita käsittää. Haasteet käsitteiden ymmärtämisessä voivat lisätä epävarmuutta teknologian käytössä. Hämäläinen (2019) kertoo myös samasta tematiikasta, että ikäihmiselle ongelmia tuottavat niin tietotekniikan outo termistö kuin vieraskieliset ohjeet. Vaikeuksia saattavat tuottaa myös nettiyhteyden luominen esimerkiksi taloyhtiön nettiyhteydellä tai mobiiliverkolla sekä päivityksien unohtuminen ja sitä kautta laitteiden jumittuminen. Yhteiskäytössä olevat laitteet saattavat olla vaikeampia käyttää kuin omat laitteet, eikä kaikilla ole omaa laitetta. (Hämäläinen 2019, 168.)

Korpela ja Pajula (2020) luettelevat useita muitakin syitä, miksi ikääntyneet ovat käyttämättä teknologiaa. Niitä ovat muun muassa asenteelliset syyt, kuten huoli tietoturvasta, yksityisyydestä ja turvallisuudesta, teknologiaa kohtaan koettu pelko, oman osaamisen aliarvioiminen sekä teknologian käytön opetteluun vaiva, käytön vaikeus. Sitten on terveyteen ja hyvinvointiin liittyvät syyt eli psykologisen tai fyysisen toimintakyvyn rajoitukset, kognitiiviset vaikeudet, kuten muistin heikkeneminen, sosiaaliset syyt eli pelätään, että teknologia vähentää sosiaalista kanssakäymistä muiden ihmisten kanssa sekä muut syyt, kuten taustatekijät, erityisesti ikä, tulotaso ja koulutus. (Korpela & Pajula 2020, 28–30.) Valli (2017) muistuttaa tunnistautumisen haasteellisuudesta ikäihmisten keskuudessa, sillä monien digitaalisten palvelujen käyttämisen edellytyksenä on sähköinen tunnistautuminen. Ikäihmiset tunnistautuvat eniten pankkitunnuksilla (72 %), käyttäjätunnuksella ja salasanalla (54 %) sekä mobiilitunnistautumisella noin kolmannes (31 %). Jopa 37 % ikäihmisistä ei ole tunnistautunut, koska ei osaa. (Valli 2017, 8–9.)

Mäensivu (2003, 105, 120) löysi ikäihmisten digitaalisten palvelujen käytön esteiksi samoja teemoja kuin aikaisemmatkin kirjoittajat. Yksi kynnys ikääntyneillä oli internetin sisällön hahmottaminen esimerkiksi internetin palvelut, kuten tiedonhaku- ja pankkipalvelut koettiin hankalina, monimutkaisina ja sekavina. Internet-sivustojen suunnittelussa ei

ole otettu huomioon ikäihmisten tarpeita, vaan ne on yleensä suunniteltu hyvin näkeville ihmisille. Toinen sisältöön liittyvä kysymys, joka tuli esiin, oli palveluihin kirjautuminen ja sen hahmottaminen. Kaikilla ei ole tietoa siitä, mitä sisäänkirjautuminen ylipäättään tarkoittaa ja miten se pitäisi tehdä. Asiaa hankaloittaa vielä se, että eri palveluissa sisäänkirjautuminen tehdään hieman eri tavoin.

Koskiaho (2019c, 71–72) ottaa esiin, että pankkien siirtyessä digiaikaan on unohdettu huomioida asiakaskunnan rakenne ja sen mahdollisuudet ottaa vastaan isoja muutoksia, eikä apua tai neuvoa saa. Digipalvelujen pitäisi auttaa, palvella ja helpottaa kansalaisten elämää, mutta ikäihmiset kokevat sen lähinnä riesana. Välineillä on ominaisuuksia, joista perille pääseminen vaatisi perusosaamista ja -ajattelutaitoa. Koskiaho sanookin, että henkilön ollessa noin 75-vuotias tai yli hänen työelämässä oloaikansa digiosaaminen on jo käyttökeltotonta menneisyyttä.

4.2 Digitaalisen tuen tarve ikääntyvillä

Digituen avulla pyritään tukemaan kaikkien mahdollisuutta käyttää digitaalisia julkisia palveluja. Digitalisaatiokehityksen myötä onkin tärkeää vahvistaa ihmisten digitaitoja, mahdollistaa itsenäinen asiointi digitaalisissa asiointipalveluissa sekä yhdenvertainen osallistuminen yhteiskunnan eri toimintoihin (VM 2020b). Tulevaisuudessa tietoteknisten taitojen opettelu ja opittujen taitojen ylläpitäminen ovat välttämättömyys. Yhteiskunnan tuleekin pyrkiä kaventamaan digitaalista kuilua eri väestöryhmien välillä, jotta jokainen yhteiskunnan jäsen pystyy toimimaan tulevaisuudessa aktiivisena ja tasa-arvoisena kansalaisena ikääntymisestä huolimatta. Jotta tämä tavoite saavutetaan, on ikääntyneiden ihmisten kouluttaminen ja oikeanlaisen tuen tarjoaminen sopivalla hetkellä ja tavalla kriittisessä asemassa. (Korpela & Pajula 2020, 2–3.)

Kuten todettua, ikääntyneet ihmiset ovat hyvin moninainen ryhmä tietotekniikan saralla. Ikäihmisissäkin käyttäjiä on tietotekniikan alan ammattilaisista täysin kokemattomiin käyttäjiin, jolloin oppimisen tyylitkin vaihtelevat. Ikäihmisen on tärkeää saada apua ulkopuolelta tarvittaessa, vaikka osaisikin toimia paljon ihan itseksensäkin. (Röyskö 2016, 10.) Ikääntyneissä ihmisissä on kuitenkin paljon niitäkin, jotka eivät työelämässä ollessaan ole käyttäneet tietotekniikkaa. On arvioitu, että niistä 600 000, jotka käyttävät tietotekniikkaa, suuri osa tarvitsee opastusta ainakin ajoittain. Joidenkin arvioiden mukaan Suomessa saattaa kuitenkin olla jopa miljoona digituen tarvitsijaa. (VM 2019a, 26, 29.) Digituen tarve kumpuaa suoraan yleisistä digitalisaatiotavoitteista, kun julkiset palvelut

halutaan sellaisiksi, että ensisijaisesti käytettäisiin digitaalisia toimintatapoja ja se olisi käytetyin tapa asioida viranomaisten kanssa (VM 2017, 5).

Kaikilla ei siis tarvittavia digitietoja ja -taitoja ole. Monelta digitaidot puuttuvat tai ovat niin puutteelliset, ettei itsenäinen asiointi verkossa onnistu. Digitaalisten palvelujen käytön tukea tarvitsevien ryhmien jako tehdään usein iän perusteella: ikääntyneet ja nuoret. Ikääntyneet siksi, että ovat tehneet työuransa ennen kuin tietotekninen osaaminen on tullut yleiseksi vaatimukseksi ja kotikäyttöön tarjottava tietotekniikka on arkipäiväistänyt. Myös ikääntymisen tuomat henkiset ja fyysiset rajoitteet voivat rajoittaa laitteiden ja digitaalisten palvelujen käyttöä tai uusien taitojen oppimista. (VM 2017, 6; VM 2019a, 29.)

Digi arkeen -neuvottelukunta (VM 2019a, 29–30) linjaa, että digituki, myös digiopastukseksi ja digineuvonnaksi kutsuttu, on hyvä ratkaisu niiden avuksi, jotka ovat kiinnostuneita harjoittelemaan netissä liikkumista, tietokoneiden, tablettien ja älypuhelimien käyttöä ja digipalvelujen hyödyntämistä. Suurin osa kaiken ikäisistä ihmisistä haluaa ja pystyy oppimaan, kunhan motivointi, opastus ja tarvittaessa taloudellinen tuki ovat kunnossa, kertovat digitukea antavat järjestöt. Koska ihmiset oppivat eri tavoilla, tulisi digitukeakin olla tarjolla useassa eri muodossa ja paikassa, myös kotona. Mäensivu (2003, 106) kertoo myös, että vaikka käytön esteitä on useita, niin on muistettava, että motivaation ollessa riittävän korkealla kynnykset ovat ylitettävissä. Motivaatiota lähdetään rakentamaan pala palalta purkamalla internetin käyttöä estäviä kynnyksiä yksi kerrallaan.

Digipalvelut kehittyvät vauhdilla, ja monelle voi käydä myös niin, että kun on oppinut käyttämään yhtä järjestelmää, se vaihtuukin toiseen tai päivittyy uuteen versioon. Uuden opettelu vie harjaantumattomalta käyttäjältä runsaasti aikaa ja energiaa. Jotta jokainen pidetään yhteiskunnan kehityksessä mukana, on apua saatava sitä tarvitessaan. (VM 2019a, 25.) Kaiken lisäksi opastuksessa on otettava huomioon myös eettiset kysymykset. Etenkin pankki- ja terveysasioissa avustajan täytyy olla luotettava ja osattava ottaa huomioon salassapitovelvoitteet. (Valli 2017, 7.)

Sara Lilja on diplomityössään ”Digitaalisten palveluiden rooli ja merkitys eläkeikäisillä” haastatellut ikääntyneitä erilaisista tuen tarpeista teknologian suhteen. Jotkut haastatelluista olivat epävarmoja ja arkoja käyttämään teknologiaa, vaikka pääosin suoriutuivatkin opituista toiminnoista. Kännykän käytön ongelmassa apua oli haettu laitevalmistajan tai operaattorin palvelusta. Lapsilta ja lastenlapsilta oli kysytty neuvoa tietokoneen käytössä muun muassa päivitysten suhteen. Eräs haastatelluista pohti, mistä lapsettomat eläkeläiset saavat apua ja tukea, kun toiminnot ovat monimutkaisia. Tietokoneen kanssa

tarvittiin apua muun muassa sen siivoukseen ja valokuvien siirtoon. Eräällä haastateltavalla olikin mielessä mennä kurssille opettelemaan tietoteknisiä asioita. Kurssi kuitenkin epäilytti, miten se palvelisi useaa eri taitotasoa olevaa henkilöä. (Lilja 2017, 42–44.) Hämmäläinen (2019, 164–166) kertoo eräässä tietokoneen, tabletin ja älypuhelimien käytön opastuspisteessä vuosina 2016–2018 esille tulleista opastusaiheista. Parikymmentä prosenttia (20 %) ohjausajasta meni siihen, kun kävijät halusivat tietää, mitä palveluita on saatavissa ja miten niihin pääsee. Käyttäjät kysyivät muun muassa verkkopankkien, väestörekisterin, Kelan, Omakannan ja FimLabin käytöstä. Ohjausajasta 40 % meni siihen, kun opetettiin käytössä olevien laitteiden sekä niiden sovellusten ja ohjelmien käyttöä. Ne henkilöt, jotka eivät ole työelämässä tai joilla ei ole sen jälkeen ollut mahdollisuutta perehtyä digitaaliseen maailmaan, kokevat vaikeuksia käyttää teknologisia laitteita ja sähköisiä palveluita. Myös käyttäjätilien luomiseen tarvittiin apua.

Luonnollisestikin eniten hyötyä digituesta saavat ne ikäihmiset, joilla on pääsy digilaitteisiin. Pelkkä teknologinen laite ei kuitenkaan riitä, jos sen käyttöä ei hallitse tai sen käyttöön ei saa oikea-aikaista tukea. Ikäihmiset tarvitsevat joko välineen käytön tai sähköisen asiointin tukea. Ajan myötä heistä voi tulla jopa lähipiirinsä vertaistukihenkilöitä, jos heille taataan hyvät perustiedot sähköiseen asiointiin. Ylipäättään ikäihmiset kaipaavat tukea niin laitteiden hankintaan kuin käyttöön. (Röyskö 2016, 5–6; VM 2017, 8.)

Ikäihmiset itse haluaisivat opastusta saada eniten omassa kodissaan (83 %), toiseksi eniten vertaisopastajien opastuspisteessä (36 %), kirjastossa (22 %) ja yhteispalvelupisteessä (14 %) (Valli 2017, 6–7). Suurin osa tuen tarvitsijoista pystytään opettelun kautta tai saavutettavuutta ja käytettävyyttä lisäämällä nostamaan omatoimisten ryhmään, mutta osa tulee tarvitsemaan tukea jatkuvasti. Digituen lähtökohtainen tavoite ja tarkoitus onkin tukea asiakasta siten, että hän pystyisi asioimaan digitaalisissa palveluissa sekä tekemään palveluissa oikeustoimia tarvittaessa itse. Tällöin ikääntynyt pystyisi mahdollisesti jatkossakin saamansa tuen ansioista asioimaan digitaalisissa palveluissa ilman apua tai kevyemmällä tuella. Digituen antamisen lähtökohta on, että tuettava olisi edelleen vastuussa omasta asiointistaan ja asioidensa hoitamisesta, ja hänen itsemääräämisoikeutensa ja itsenäisyytensä säilyisi. AUTA-hankkeen digitukimalliin kuuluvia tuen antamisen tapoja ja välineitä ovat muun muassa chat- ja puhelintuki, sähköposti, videoyhteys, kokeilutunnukset, opetusvideot, vertaistuki, koulutus, liikkuva- ja kotiin vietävä tuki sekä laitteen opastus ja korjaus. (VM 2017, 8, 23, 63.)

Koskiahho (2019) sanoo, että keskeiseksi käytännön kysymykseksi ikääntyneiden asioiden ajamisessa on muodostunut digiohjaus- ja tuki. Digiohjauksessa ja -tuessa voidaan

erottaa toisistaan yleinen digivälineiden käytön opetus tai niiden käyttö asianomaisten puolesta sekä asianomaisen asioiden hoito joko tuetusti tai korvaavasti. Ainoastaan ikäihmiset eivät ole tuen tarpeessa, vaan myös nekin, jotka osaavat ennestään toimia digimaailmassa. Esimerkiksi nettiohjeet eivät useinkaan toimi hyvin, vaan tarvittaisiin spesifistä apua juuri asianomaisen laitteet ja omat kyvyt huomioon ottaen. Yleiset opastajat ja kurssit ovat usein kaukana tässä hetkessä olevista tarpeista. Toki tietokoneella tapahtuva henkilökohtainen etäopetus soveltuu joihinkin tarpeisiin, ja opastajan sekä opilaan pitäisi puhua samaa ”kieltä”. (Koskiahho 2019d, 163; Koskiahho 2019e, 177–178.)

Digitalisaatio ja uudet teknologiat vaikuttavat jo lähes kaikilla yhteiskunnan alueilla. Kansalaisilta odotetaan, ja jopa edellytetään, taitoa, halua ja kykyä käyttää sähköisiä palveluita. Tästä syystä digituen jatkuva saatavuus on varmistettava kaikille, sillä erityisesti digikehityksestä kaukana oleva ikäihminen ei pärjää sähköisen asioinnin kokonaisuudessa itsenäisesti. (STM 2020b, 31.)

4.3 Ikääntyvien oppimisen tukeminen digiteknologian käytössä

Ikäteknologiakeskuksen (2019) selvityksessä tuli ilmi, että vähintään joka kuudes (16 %) ikääntyneistä ei saa digilaitteiden käyttöön apua mistään. Kaikki ikääntyneet eivät myöskään tunne esimerkiksi yhdistysten tarjoamaa digitukitoimintaa, ja osa tarvitsisi apua omaan kotiinsa. Heilläkin, joita läheiset auttavat, on monenlaisia vaikeuksia avun pyytämässä ja saamisessa. Usein apua ja tukea tarvitsisi heti, mutta esimerkiksi ikääntyneen lapsilla ei ole mahdollisuutta olla aina saatavilla. Eikä moni haluaisi vaivata läheisiään omilla ongelmillaan, eikä kovin usein. Läheiset saattavat vähätellä ikäihmisen kykyä oppia tietotekniikkaa ja ajattelevat, että asiat hoituvat helpommin, kun he tottuneina digilaitteiden käyttäjinä hoitavat asiat vanhemman puolesta. Läheiset voivat myös hermostua vanhemman hitaudesta ja opetuksen toiston tarpeesta. Tällaisissa tilanteissa uusien asioiden opettelua ja asioiden hoitoa saatetaan vältellä, ettei tarvitsisi kysyä neuvoja. Osa pitää avun pyytämistä jopa nöyryyttävänä. Ikääntyneet ovat tottuneet hoitamaan asiansa itse, ja haluaisivat pärjätä edelleen itsenäisesti. Oppiminen vaatii kertausta ja itsetekemistä. Ikääntyneiden itsensä mielestä parasta tukea on vierestä ohjaaminen niin, että saa itse käyttää laitetta. (Ikäteknologiakeskus 2019, 8–9.) Korpela ja Pajula (2020, 82) kertovat, että moni heidän pro gradu -tutkielmaansa vastanneista ikääntyneistä koki tärkeänä avun sekä ohjauksen ja opetuksen saamisen älylaitteiden käyttöön. Laitteiden käyttö koettiin turhauttavana, jos epäonnistumisia tuli aina uudestaan. Osa ikääntyneistä

ei myöskään halua vaivata lähipiiriään kysymyksillä, joten siksikin apua älylaitteiden käyttöön ja opastukseen tulisi olla saatavilla helposti myös lähipiirin ulkopuolella.

Koskiahho (2019) sanoo, että Suomessa nykyiset neuvonta- ja opastusjärjestelyt eivät täytä asioiden ajamisen aukkoa. Apu ongelmaan olisi, jos palveluja koottaisiin yhteen asiakaslähtöisesti. Omaisten auttaminen kaatuu monesti siihen, ettei muualla asuvilla ole tarpeeksi aikaa, kykyä tai halua auttaa ikäihmistä tarpeeksi intensiivisesti. Ikäihmisetkin haluavat muiden lailla määrätä asioistaan itse niin pitkään kuin mahdollista, joten sen vuoksi heitä olisi siinä pyrkimyksessä tuettava pysyäkseen täytenä kansalaisena. (Koskiahho 2019c, 69–70.) Ikääntyneelle ei riitä, että hänelle kerrotaan ja näytetään joku uusi toiminto vain kertaalleen, esimerkiksi miten pankin verkkopalvelu toimii. Parhaiten kukin oppii, kun pääsee itse kokeilemaan palvelua, jolloin asia tulee sisäistetyksi oman tekemisen ja usean eri aistin avulla. On siis pidettävä huoli siitä, että ikäihmiset saavat tarpeidensa mukaista tukea ja opastusta ja että tarjolla on digitaalisten palveluiden ohella edelleen myös perinteisempiä tapoja hoitaa asioita. (Röyskö 2016, 3, 11.)

Mäensivu (2003, 53–54) kertoo ikääntyvien oppimisen tukemisesta. Ikääntyviä opettaessa on tarpeen huolehtia siitä, että kouluttaja on tietoinen ja vakuuttunut ikääntyvän oppimiskyvystä. Opetuksen periaatteina tulisi käyttää kokemusperäistä oppimista, opetus perustuu kyselevään etenemiseen ja omaan oivaltamiseen perustuvia menettelyjä. Suutama (2013) kertoo myös muutamia seikkoja, joita on hyvä ottaa huomioon iäkkäiden suhteen, kun suunnitellaan opetuksen sisältöjä ja muotoja. On havaittu, että iäkkäitä ihmisiä auttavat oppimisessa esimerkiksi oppimistilanteen kiireettömyys ja rauhallisuus, opittavan asian liittäminen aiemmin opittuun ja muuhun omaan elämään, aineksen jakaminen sopivan pieniin osiin ja tehokas kertaaminen. Liikaa teoreettisuutta olisi syytä välttää. Iäkkäille ihmisille ulkoa oppiminen ja pienten yksityiskohtien mieleen painaminen ovat usein vaikeita ja hitaasti onnistuvia. Oppimisen kannalta huomattavan suuri merkitys on motivaatioon ja asenteisiin liittyvillä tekijöillä. Myönteisen asennoitumisen esiintuominen iäkkäiden oppimista kohtaan on tärkeää ja perusteltua. Hyvänä esimerkkinä Suutama kertoo, että eräissä kokeiluissa laitoksessa asuvista, voimakkaasti liikuntarajoitteista iäkkäistä ihmisistä osa on oppinut itsenäisesti käyttämään sähköpostia ja tiedonhakua internetistä. (Suutama 2013, 222–225.)

Vertaisopastuksen avulla opitaan tutkimusten mukaan parhaiten, koska niin vertaisopastajien kuin opastettavien kieli, ikä ja elämäkokemus kohtaavat. Vertaisopetus tarkoittaa sitä, että vertainen opastaa toista eli tässä tapauksessa ikääntynyt opastaa toista ikääntynyttä käyttämään digilaitteita. Vertaisopastus on vapaaehtoisten maksutonta palvelua,

jota ei toistaiseksi ole tarjolla koko Suomessa. Vertaisopastus on onnistunut silloin, kun opastettava tuntee tullessa kuulluksi, hän on saanut vastauksen ongelmaansa ja alkaa pikkuhiljaa selvittää omatoimisesti. (Röyskö 2016, 10–11.) Koskiaho (2019f, 195) ehdottaa, että kunnan tai kaupungin keskelle koottaisiin ”digiauttamiskeskus”, jossa erilaiset nykyiset neuvonta- ja opastuspisteet, palveluohjaus ja digineuvonta sekä asioiden ajamisessa auttaminen olisi kaikille avoin – ei siis vain ikäihmisille, eikä vain sosiaali- ja terveyspalveluissa. Koskiaho (2019b, 23) kertoo, että esimerkiksi järjestöt ovat ideoineet ja toimeenpanneet erilaisia neuvontapalveluja. Ne kuitenkin keskittyvät kunkin järjestön toimialaan, esimerkiksi potilasjärjestöt keskittyvät tiettyyn sairauteen. Yksi isoimmista toimijoista on Vanhustyön keskusliitto erilaisine hankkeineen, kuten SeniorSurf-projekti, jossa on kehitetty ikääntyneen väestön digipalveluita. Vielä tässä vaiheessa yksityinen liiketoiminta ei ole kehittänyt Suomessa yleisiä kansalaisneuvontajärjestelmiä. Eri yritykset, kuten pankit, keskittyvät omaan toimialaansa.

Immonen (2020) kertoo opinnäytetyössään luoneensa ikääntyville digiohjausryhmiä, joihin olisi mahdollisimman helppo tulla. Immonen koki, että koska opetettava asia oli monelle ikäihmiselle ”iso mörkö”, luotiin ryhmään turvallinen ilmapiiri, jossa oli mahdollisuus myös epäonnistua ilman, että menettäisi kasvojaan. Myös helposti lähestyttävä ohjaaja oli tärkeä seikka. Oppijan yksilöllisyys tulee ottaa huomioon, sillä jokaisella on oma tyyliä oppia ja omaksua uusia asioita. Kannustaminen ja pienienkin onnistumisten huomioiminen ovat voimaannuttavia ja eteenpäin ohjaavia toimia. Opetuksen tulee olla selkokielistä, ryhmäkokojen mahdollisimman pieniä, opetustahti rauhallista ja toistoja paljon. (Immonen 2020, 61, 71.)

5 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS

5.1 Kehittämistyön prosessimalli ja kehittämismenetelmät

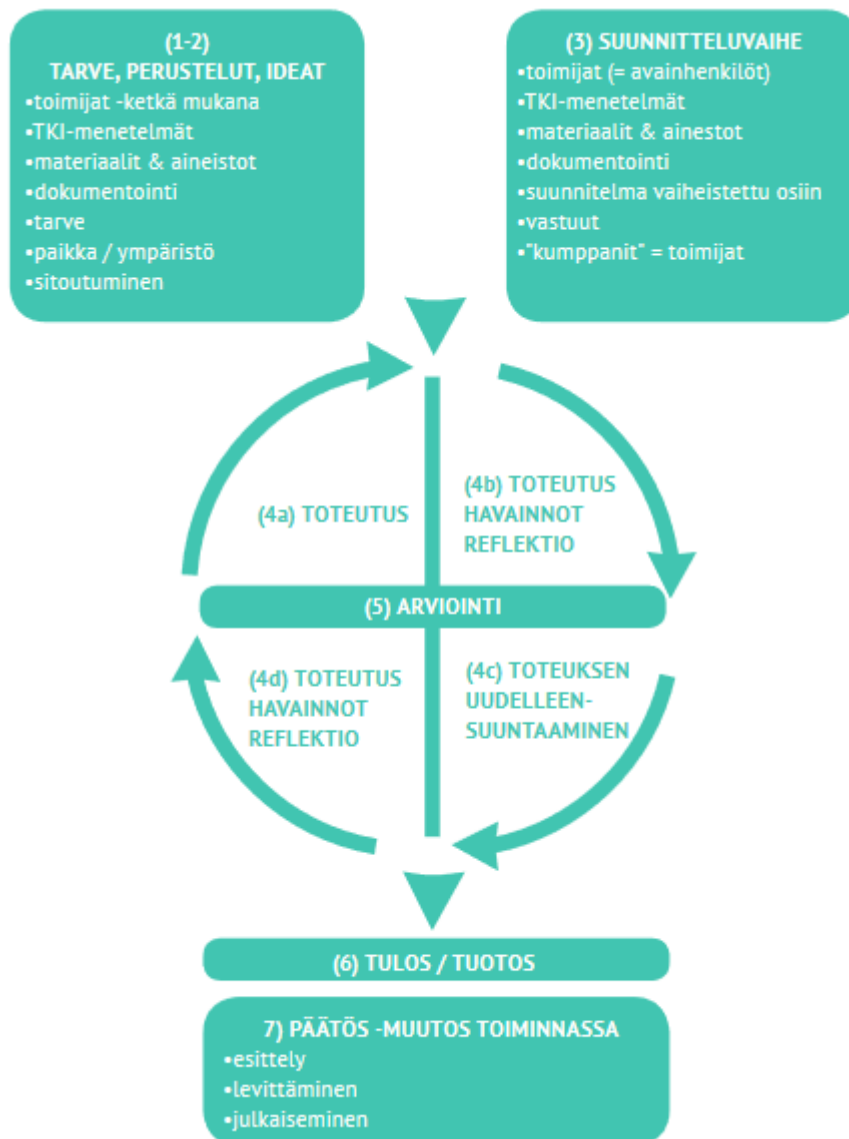
Kehittäminen tähtää muutokseen, ja se nähdäänkin usein konkreettisena toimintana. Sillä tavoitellaan jotakin parempaa tai tehokkaampaa kuin aikaisemmat toimintatavat tai -rakenteet, ja sillä tähdätään jonkin selkeästi määritellyn tavoitteen saavuttamiseen. Tavoitteellisuus on keskeinen kehittämisen elementti. Toiminnan lähtökohtana voivat olla tämänhetkisen tilanteen tai toiminnan ongelmat tai toisaalta uuden kehittäminen. (Toikko & Rantanen 2009, 14, 16.) Salonen ym. (2017, 16) jatkavat, että kehittämistoiminnan aloittamisessa on päällimmäisenä muutama asia: tunnistettu kehittämisen tarve, yhdessä muotoiltu tavoite, osallisuus ja johtaminen. Ilman näitä seikkoja ei voida edes puhua kehittämisestä, sillä pitkälti näiden varaan rakentuu käytännön työskentely työyhteisöissä riippumatta toimialasta.

Toikko ja Rantanen (2009) sanovat, että vanhustyön innovaatioilla on suuri kysyntä, sillä vanhusten suhteellinen määrä kasvaa. Kehittämistyön merkittävyyden ei tarvitse olla vain yleistä merkittävyyttä, vaan yhtä hyvä kehittämistoiminnan tavoite on se, että asiakkaat saavat parempaa palvelua tai työntekijät kokevat työnsä mielekkäämmäksi. Kehittämisen tulisi aina perustua tilannekohtaiseen harkintaan. (Toikko & Rantanen 2009, 58.) Asiakkailla on yleensä erilaista näkemystä esimerkiksi organisaatioista kuin ammatillisilla, koska asiakkaat katsovat asiaa ulkopuolisen silmin. Tämän takia kokemusten ja näkemysten vaihto yhdessä asiakkaiden kanssa tuottaa paremmin tarpeita vastaavia palveluja. On tärkeää kysyä asiakkaiden mielipidettä sekä ottaa heidät aktiivisesti mukaan kehittämistoimintaan ja ennen kaikkea kehittää rakenteita sekä toimintatapoja, jotka mahdollistavat asiakkaan osallisuuden. Toisaalta kehittäminen ei etene luovista ideoista lisäarvoa tuottavaksi toiminnaksi ilman johtajuutta, joka edellyttää asioiden ja ideoiden jakamista, keskustelua, osallistamista ja kuuntelemista. (Salonen ym. 2017, 18–19.)

Ojasalo ym. (2014, 51) opastavat, että kehittämiskohdetta voi lähestyä eri tavoin. Ennen kuin tarkemmin suunnitellaan ja valitaan varsinaiset kehittämistyössä tarvittavat menetelmät, on syytä pohtia, minkälaisen lähestymistavan mukaisesti kehittämistyötä aletaan suunnitella. Lähestymistavan valinnassa ei siis vielä ole kyse konkreettisen menetelmien valinnasta. Lähestymistavan valinta kuitenkin ohjaa kehittäjää myös menetelmien

valinnoissa, vaikka toisaalta onkin hyvä muistaa, että lähes kaikki menetelmät sopivat hyvin mihin tahansa lähestymistapaan. Yhdessä kehittämistyössä on usein piirteitä useasta lähestymistavasta, jolloin valinnassa voi käyttää luovuutta ja poimia kustakin lähestymistavasta ne piirteet, jotka parhaiten sopivat omaan kehittämistyöhön. Salonen ym. (2017, 53) sanovat, että kehittämistoiminnan koossapitäviä voimia ovat yhteisöllisyys, osallistava johtaminen ja arvioiva työote.

Kehittämistyöni prosessi eteni konstruktivistisen mallin mukaan. Ojasalo ym. (2014, 65) kertovat, että jos kehittämistehtävänä on luoda konkreettinen tuotos, lähestymistavaksi sopii konstruktiiivinen tutkimus. Konstruktiiivisessa tutkimuksessa pyritään käytännönläheiseen ongelmanratkaisuun luomalla uusi rakenne, ja sen uuden rakenteen luomiseksi tarvitaan olemassa olevaa teoreettista tietoa sekä uutta käytännöstä kerättävää tietoa. Konstruktiiivinen tutkimus muistuttaa lähestymistapana innovaatioiden tuottamista ja toisaalta myös palvelumuotoilua. (Ojasalo ym. 2014, 65.) Salonen (2013, 16) sanoo, että konstruktivistinen malli sisältää ajatuksen kehittämishankkeen huolellisesta suunnittelusta, hankkeen vaiheistuksesta, toiminnassa oppimisesta, osallisuudesta, tutkimuksellisesta kehittämisotteesta ja monipuolisesta menetelmäosaamisesta. Salonen ym. (2017, 53) jatkavat, että konstruktivistiseen työskentelyyn liittyy vahva reflektio ja ihmisten tekijöiden huomioon ottaminen. Tämä tarkoittaa käytännössä pysähtymistä, arviointia ja eteenpäin suuntautumista sekä tasavertaista keskustelua. Kehittämistoiminta etenee vuorovaikutuksen avulla moniäänisyyteen, erilaisten näkökulmien esilletuomiseen ja asiantuntijuuden jakamiseen. Kuviossa 2 on kiteytettynä konstruktiiivisen mallin perusajatuksat. Mallin tarkoitus on pelkistää kehittämisen prosessi, sillä tällaista kehittämistodellisuutta ei tällaisenaan ole puhtaasti olemassa. Malli kuitenkin antaa myös toimijoille ajatusvälineitä jäsentää omaa työskentelyään.



Kuvio 2. Kehittämistoiminnan konstruktivistinen malli (Salonen ym. 2017, 54 [mukaillen Salonen 2013]).

Konstruktivisessa tutkimuksessa on tärkeää dokumentoida eri vaiheet. Myös käytettävät menetelmät pitää aina perustella. Konstruktivisen tutkimuksen loppuvaiheessa eri ratkaisuvaihtoehdot on esiteltävä sekä arvioitava ja valittu vaihtoehto on perusteltava ymmärrettävästi. (Ojasalo ym. 2014, 67.) Salonen ym. (2017) muistuttavat, että konstruktivismi edellyttää kehittämistoimintaan osallistuvilta selkeitä, työskentelyä ohjaavia tavoitteita ja mahdollisimman kokonaisvaltaista kuvaa kehittämisen kohteista sekä saaduista hyödyistä. Tämä saavutetaan yhteisellä kielellä ja yhdessä sovitulla työskentelytavoilla siitä, miten kehittämisen prosessi vaiheittain etenee ja mitkä ovat kunkin toimijan rooli ja tehtävät. Kuitenkin vasta tekeminen, kokeilut ja erehdykset tarkentavat sitä, mitä halutaan

saada aikaan. Konstruktivistinen kehittämisote sisältää käsityksen käytännön toiminnan, osallistujien ja aikaansaannosten välisestä vuorovaikutussuhteesta, jossa kulminoituvat yhdessä tekeminen, itseään jatkuvasti korjaava ja arvioiva työskentelytapa sekä uuden oppiminen. (Salonen ym. 2017, 31.)

Salosen ym. (2017, 31) mukaan konstruktivistinen perinne painottaa kehittämistoiminnan syklisyyttä (kuvio 3) sekä kehittämisprosessia, jossa esimerkiksi työyhteisöjen kehittäjätyöntekijät ovat täysivaltaisia toimijoita. Tieto ja ymmärrys rakennetaan yhdessä keskustelujen, suunnittelun ja kokeilemisen kautta. (Salonen ym. 2017, 31 [Smith 2015].)



Kuvio 3. Kehittämistoiminnan syklisyys ja reflektiivisyys jatkumona (Salonen ym. 2017, 53).

Ojasalo ym. (2014, 60–61) kertovat, että kehittämisen kohteena on sosiaalinen käytäntö, joka on altis muutoksille. Toiminta etenee suunnittelun, havainnoinnin ja arvioinnin kehänä, jossa tutkimuksen jokaista vaihetta toteutetaan ja suhteutetaan toisiinsa

järjestelmällisesti ja kriittisesti. Tutkimus- ja kehittämisprosessi on siis syklinen eli eri vaiheet toistuvat uudelleen. Salonen ym. (2017, 39) muistuttavat, että työn kehittämiseen tulee osallistua niiden henkilöiden, jotka työtä tekevät tai jotka käyttävät palveluita tai toimivat yhteistyökumppaneina. Työntekijöillä on oikeus ja velvollisuus osallistua muutoksen toteuttamiseen, sillä kukaan ei voi yksin kehittää työtä. Ilman työntekijöiden osallistumista kehittämisen lopputulos ei ole luotettava. Tämän ajatuksen taustalla on näkemys ihmisestä aktiivisena, kykenevänä ja kyvykkäänä, ja parhaimmillaan kehittämisen prosessi voimaannuttaa siihen osallistujat. Näiden henkilöiden osallistumista voidaan ohjata ja auttaa käyttämällä aktivoivia ja havainnollistavia menetelmiä. Ojasalo (2014, 59) sanoo myös, että osallistava kehittäminen tarjoaa monia etuja, sillä yhdessä kehitetty on usein parempi ratkaisu kehittämisingelmaan kuin pelkästään ulkopuolelta tulevat ajatukset.

Konstruktivisessa lähestymistavassa tyypillisiä menetelmiä ovat havainnointi, ryhmäkeskustelut, kysely ja haastattelu. Myös erilaisista palvelumuotoilun menetelmistä on hyötyä, koska usein on tarpeellista tuntee perusteellisesti tuotoksen tulevien käyttäjien tarpeet. Tämän takia tulevia käyttäjiä kannattaa ottaa mukaan kehittämisprosessin jo mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Käyttäjille voi järjestää esimerkiksi aivoriihitilaisuuksia tai ryhmäkeskusteluja prosessin eri vaiheissa. (Ojasalo ym. 2014, 68.)

Kehittämistyön suunnitteluvaiheessa käytin toimeksiantajan ja vertaisopastajien kanssa aivoriihi-menetelmää. Aivoriihi (brainstorming) on yksi luovan ongelmanratkaisun standardimenetelmistä, jolla tuotetaan ideoita ryhmässä. Aivoriihen käyttö menetelmänä alkaa esivaiheella, jossa asetetaan ja rajataan aivoriihen tavoitteet, jonka jälkeen lämmittelyvaiheessa pyritään vapautumaan turhista ennakkoluuloista ja mieltä rajoittavista tekijöistä. Ideointivaihe on vapaata ideointia, jossa ideoita ei sen kummemmin perustella ja niiden arvioiminen onkin kokonaan kiellettyä. Lopulta valintavaiheen kokouksessa syntyneitä ideoita tarkastellaan kriittisesti ja niitä pyritään arvioimaan vetäjän ohjeiden mukaisesti. (Ojasalo ym. 2014, 160–161.) Salonen ym. (2017, 83) toteavat, että mitä enemmän ideoita on, sitä todennäköisempää myös on, että joukossa on hyviä ja toteuttamiskelpoisia ideoita, ja toisaalta taas toisten ideoinnin pohjalta voi syntyä uusia ideoita.

Koko kehittämisprojektin ajan olen käyttänyt dialogista keskustelua kaikkien kehittämistoimintaan osallistuvien kanssa. Toikko ja Rantanen (2009, 105–106) puhuvat demokraattisesta dialogista keskustelua edistävästä menetelmästä, jossa korostetaan keskustelun vuorovaikutteisuutta ja kaikkien asianosaisten mahdollisuutta osallistua yhteiseen keskusteluun. Osallistumisen oikeus ja velvollisuus perustuvatkin näin yhteisön

jäsenyyteen, eikä esimerkiksi koulutukseen tai asemaan organisaatiossa. Demokraattisen dialogin tarkoituksena on nostaa esille erilaisia näkökulmia, keskustella niistä avoimesti ja tuottaa sopimuksia siitä, mitä asioille käytännössä voidaan tehdä. Tällainen menetelmä perustuu ajatukseen, että työntekijöillä on kyky yhdessä kehittää työvälineitä oman ymmärryksen parantamiseksi ja uusien kehittämiseksi.

Vilka (2015, 143) kertoo havainnointi-menetelmästä. Tavanomainen tapa havainnoida ihmisen toimintaa on osallistuva havainnointi. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkijalla on rooli, jonka avulla hän tekee havainnoita tutkimastaan ilmiöstä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. Tutkija siis osallistuu sekä ihmisenä että tutkijana tutkittavan yhteisön arkielämään. Osallistuvaa havainnointia voi tehostaa järjestelmällisellä, ennalta suunnitellun ja kohdistetun havainnoinnin aikana. Näin saattaa käydä etnografisessa- tai toimintatutkimuksessa. Salonen (2013, 23) kertoo myös etnografisesta tutkimusotteesta, että kehittämishanke voi olla lähellä sosiokulttuurista työtettä – läsnä, lähellä, keskellä toimintaa ja työskentelyä sekä osallistuminen ja tämän dokumentointi. Havainnointia ja sosiokulttuurista työtettä olen käyttänyt myös koko prosessin ajan siihen asti, kun ryhmätoimintaa (tabletti- ja älypuhelinkeho) sai vielä pitää eli kevääseen 2020 asti. Toki havainnointia olen tehnyt jatkuvasti niiden parin vuoden aikana, jotka olin kerhossa mukana, ja niistä havainnoista on olemassa omat muistiinpanonsa. Ojasalo ym. (2014, 61) kertovat, että osallistavat menetelmät mahdollistavat pääsyn työntekijöiden hiljaiseen tietoon, ammattitaitoon ja kokemukseen. Tällä tavalla kehittämistyön näkökulma laajenee pelkästään viralliseen tietoon perustuvasta. Toikko ja Rantanen (2009) sanovat myös, että osallistuvassa havainnoinnissa tutkija on aktiivisesti mukana vuorovaikutuksessa havainnoitavan toimintaympäristön kanssa, ja havainnointi voi olla koko kehittämisprosessin kestävä ja tiiviisti kehittämiseen kytkeytyvä. Kehittämistoiminnassa pyritään kehittämään esimerkiksi jotain tuotetta tai palveluja, ja silloin tiedon käyttökelpoisuus on yleensä keskeistä. Näin esimerkiksi kokemustieto voi olla tieteellisen tiedon kanssa tasavertaista. (Toikko & Rantanen 2009, 143, 156.) Minulla itselläni on toimeksiantajan ohella hiljaista tietoa ja kokemusta ikääntyvien älylaiteosaamisesta ja tuen tarpeesta pitkältä ajalta, joten koen sen arvokkaana tietona tätä kehittämistyötä tehdessä.

Kokeilevaa toimintaa käytin ikääntyvien henkilöiden kanssa, kun opas oli käytännössä valmis. Toikko ja Rantanen (2009, 99–100) kertovat, että kokeilevan toiminnan avulla voidaan selvittää, miten hyvin jokin laite tai palvelu toimii käytännössä. Tässä yhteydessä voidaan puhua myös käytettävyydestä. Kokeilutoiminta voidaan viedä käyttäjien omiin ja aitoihin toimintaympäristöihin, sillä tällaiseen kehittämiseen käyttäjien on varsin

helppo osallistua. Käytännön kokeiluissa käyttäjiltä edellytetään välitöntä subjektiivista palautetta, eikä osallistujan tarvitse reflektoida tai analysoida, vaan välitön kokemus ja sen mukainen palaute riittää. Kokeilusta kerättävien havaintojen pohjalta tehdään tarvittavia muutoksia.

5.2 Kehittämistyön prosessin vaiheistus ja eteneminen

Kehittämistyöni prosessi eteni Salosen (2013, 17–19) esittämän vaiheistuksen mukaan eli aloitusvaihe (idea hankkeesta), suunnitteluvaihe (hankeidean kirkastaminen), esivaihe (kentälle siirtyminen), työstövaihe (käytännön toteutus eli toimeenpano), tarkistusvaihe (arviointi), viimeistelyvaihe (hiominen & karsiminen) ja valmis tuotos (päättös, esittäminen & levitys). Kanssani prosessissa olivat mukana toimeksiantaja sekä asiakkaat, jotka ovat mukana tabletti- ja älypuhelinkehittämissä vertaisopastajina. Koronapandemian puhjettua keväällä 2020 päiväkeskus suljettiin toistaiseksi, ja kehittäjäasiakkaat löytyivät omista verkostoistani. Kerron tarkemmin kehittämistoiminnan vaiheista ja etenemisestä Salosen ym. (2017, 56–66) kirjoittamien työskentelyvaiheiden mukaisesti. Prosessi on myös taulukkona liitteessä 1.

Syyskuussa 2019 tuli idea kehittämistyöstä eli aloitusvaihe. Kuten Salonen ym. (2017, 56) kertovat, kehittämistarpeen tunnistaminen on kehittämistoiminnan liikkeelle paneva voima. Käytännön työssä on saattanut ilmetä jokin muutostarve, jonka vuoksi kehittämistoimintaa lähdetään toteuttamaan. Tärkeää tässä vaiheessa on muodostaa yhteinen ymmärrys kehittämisen kohteesta ja rajata aihealue riittävästi, mutta ei lukkoon lyödystä.

Olen ollut ikäihmisten päiväkeskuksessa pidettävässä tabletti- ja älypuhelinkehittämissä mukana ohjaamassa ja neuvomassa parin vuoden ajan, ja koin, että asiakkaille voisi tehdä jonkunlaisen digioppaan heidän avukseen ja kotiin vietäväksi. Samalla digioppas voisi olla työväline päiväkeskuksen työntekijöille ja vertaisopastajille, kun he ohjaavat ja neuvovat asiakasta erilaisissa toiminnoissa liittyen tabletteihin ja/tai älypuhelmiin. Idea oppaaseen tuli minulta, ja se otettiin päiväkeskuksessa ilolla vastaan. Toimeksiantaja piti tärkeänä, että heidän asiakkaansa pysyisivät teknologian ja digitalisaation kehityksessä mukana, joten siinäkin mielessä digioppas oli tervetullut lisä ohjaukseen. Aivan aluksi etsin paljon ammattikorkeakoulujen opinnäytetöitä Theseuksesta ja niiden yhteydessä tehtyjä oppaita. Myös materiaalin etsiminen tietoperustaan alkoi tässä vaiheessa, joskin vielä hyvin pintapuolisesti.

Marras- ja joulukuussa 2019 jatkoin suunnitteluvaiheeseen eli hankeidean kirkastamiseen. Salonen ym. (2017) sanovat, että perustelujen ja alustavan rajauksen jälkeen seuraa luova vaihe, jossa ideoidaan kehittämistarpeen tunnistamisen jälkeen vapaasti, mitä muutettavaa nykykäytännössä on ja miten haluttuun muutokseen päästään. Kehittämistoiminnalle sovitaan tässä vaiheessa alustava etenemissuunnitelma tavoitteineen, jotka eivät kuitenkaan ole liian tarkkoja. Ideointivaiheessa olisi hyvä osallistaa mahdollisimman paljon eri henkilöitä ja asianosaisia, jotta saataisiin huomioon erilaisia näkökulmia riittävästi. Osallisuuden edistämisen lisäksi ideointivaiheessa tarvitaan menetelmiä ja välineitä, jotka edistävät luovuutta ja moniäänisyyttä. Tässä vaiheessa voidaan käyttää esimerkiksi aivoriihtä. (Salonen ym. 2017, 58.) Aloitin kehittämistyön suunnitelman kirjoittamisella. Lähdemateriaalia etsin ammattikorkeakoulujen opinnäytetöistä sekä yliopistojen pro gradu -tutkielmista. Hakusanana käytin useimmiten erilaisia versioita ikääntyneistä ja vanhuksista suhteessa digitalisaatioon. Halusin myös, että lähteet ovat niin tuoreita kuin mahdollista, sillä varsinkin digitalisaatiossa kehitys menee eteenpäin vauhdilla. Rajana pidin suunnilleen vuotta 2010, sen uudempia pitäisi suurimman osan lähteistä olla. Huomasin tässä vaiheessa, että suurin osa lähteistä on sähköisessä muodossa, eikä juuri tämän aiheen tiimoilta ole kirjoja kirjoitettu 2010-luvulla.

Toimeksiantajan kanssa pidimme kaksi palaveria, joissa mietimme yhdessä oppaan suuntaviivoja ja mitä kaikkea tietoa se sisältäisi. Menetelmänä oli aivoriihi, jossa heitimme ideoita ilmaan ilman kriittistä pohdintaa siitä, miten ne toimivat. Kirjasin ideat muistioon. Toimeksiantajan kanssa tulimme siihen tulokseen, että opas tulee olla paperiversiona, mikä on selkein tapa esittää monimutkaiset asiat. Vertaisopastajat otin myös jo puheen tasolla mukaan. Kerroin heille, mitä olen tekemässä, miksi olen tekemässä ja että haluaisin heidän osallistuvan suunnitteluun myös.

Tammi-maaliskuussa 2020 siirryin suunnittelu- ja esivaiheeseen, josta Salonen ym. (2017) sanovat, että tätä suunnitteluvaihetta voidaan tukea monenlaisin menetelmin ja välinein, ja kokonaisvaltaista tukea suunnitteluun antaa looginen viitekehys. Tavoitteenasettelua voivat edistää esimerkiksi käyttäjäpaneeli. Keskustelua ja osallistumista edistävää taasen arvostava haastattelu, ryhmätyöskentely ja dialoginen keskustelu. Käyttäjäpaneelissa kerätään palautetta asiakkailta tai palvelun käyttäjiltä (Salonen ym. 2017, 60, 65.) Tämä tapa oli siitä erinomainen omassa kehittämistyössäni, että se auttoi tunnistamaan realistisesti esimerkiksi uusia tai erilaisia kehittämisen tarpeita ja kohteita, joita muuten en olisi tullut ajatelleeksi. Myös aivoriihi oli hyvä menetelmä asiakkaiden kanssa ideoidessa.

Tässä vaiheessa kirjoitin tietoperustaa. Toimeksiantaja luki suunnitelman, ja allekirjoitimme opinnäytetyösopimuksen. Toimeksiantajalta tuli muutama huomio tekstiin, joiden korjaukset tein saman tien. Sovimme toimeksiantajan kanssa päivämäärän, jolloin tapaamme myös tabletti- ja älypuhelinkehon vertaisopastajat. Silloin pääsisimme kaikki yhdessä suunnittelemaan oppaan sisältöä, vaikka ryhmäkeskustelua olimmekin jo jonkin verran käyneet. Sovimme tapaavamme maaliskuun lopulla, mutta maaliskuun puolivälissä päiväkeskus suljettiin koronaviruksen takia.

Elokuussa 2020 aloitin varsinaisen työstövaiheen eli opinnäytetyön tietoperustan kirjoittamisen. Samaan aikaan tein oppaasta ensimmäisen version. Tässä vaiheessa työtäni huomasin, etten voisi ottaa kaikkea sitä, mitä alun perin toimeksiantajan kanssa ideoimme, mukaan oppaaseen. Jo yksi aihe vie monta sivua, enkä halua, että asiakas säikähtää monisivuisen tiiliskivioppaan nähtyään. Aloin myös miettiä, miten saan kaikki pankkien ohjeet oppaaseen niin kuin olin aivan aluksi ajatellut. Ymmärsin, että oppaan aiheita pitää karsia. Mietin, miten sen teen ja minkä aiheen voin jättää pois.

Pidimme vertaisarvioijani kanssa Skype-palaverin työstäni, ja sain häneltä hyviä vinkkejä niin opinnäytetyöhön kuin oppaaseen. Totesimme yhdessä, että tekstin ja kuvien pitäisi olla isommat. Tekstin saan toki isommaksi, mutta kuva on vaikeampi. Ajattelin, että kuvan pitäisi oppaassakin olla sellainen, miltä se näyttää samaan aikaan näytöllä. Silloin oppaan käyttäjän on helppo hahmottaa, mitä löytyy mistäkin kohtaa ruudulta.

Syyskuussa 2020 jatkoin työstämistä ja kehittämistyön toteuttamista. Salosen ym. (2017) mukaan toteutusvaiheessa edetään suunnitelman mukaisesti, mutta on huomioitava, että usein hyvätkin suunnitelmat tarkentuvat toteutuksen edetessä. Uutta käytäntöä tai toimintatapaa kokeillaan ja kehitetään edelleen syklisten periaatteiden mukaisesti. (Salonen ym. 2017, 62.) Näin tosiaan kävi itsellenikin kehittäessä ja testatessa, että välttämättä alkuperäinen idea ei toimikaan sellaisenaan. Ylipäätään selkeän, yksityiskohtaisen opastuksen tekeminen on hyvin tarkkaa, jotta osaa ottaa kaikki vaiheet huomioon. Vaikka itselleni tietyt asiat ovat itsestäänselviä, esimerkiksi mitä tarkoittaa selain tai sovelluksen päivittäminen, se ei sitä välttämättä ole aloittelijalle. Kaikki tämän tyyppiset seikat minun oli otettava huomioon erityisellä huolella. Tämän myötä lisäsin oppaaseen mukaan osion ”käsitteitä”, joilla on tarkoitus kertoa selkeästi, mitä kyseinen termi tarkoittaa. Salonen ym. (2017, 62) jatkavat, että tässäkin vaiheessa on asianmukaista tehdä riittävästi muistiinpanoja työskentelyn tueksi, jotta kaikkeen materiaaliin voidaan palata viimeistään arviointivaiheessa. Toteutusvaiheessa suunnitelmallisuutta, yhteistoiminnallisuutta ja tavoitteiden saavuttamista voidaan edistää muun muassa

vertaiskehittämisellä, työpajoilla ja kokeilevalla toiminnalla. Edellä mainituista menetelmistä käytin vertaiskehittämistä sekä kokeilevaa toimintaa.

Sain tiedon, että päiväkeskus pidetään kiinni toistaiseksi, joten siellä käyneiden asiakkaiden kanssa tapaaminen ei onnistuisi. Ymmärsin, että oppaan kehittämiseen ja arviointiin olisi käytettävä muita keinoja. Tässä vaiheessa otin kehittämissasiakkaat omista verkostoistani mukaan. Jatkoisin opinnäytetyön ja oppaan kirjoittamista.

Marraskuussa 2020 hioin ja karsin opinnäytetyön tietoperustaa sekä itse opasta. Oppaan kehittämismenetelminä käytin muun muassa kokeilevaa toimintaa, eli miten digioppaan ohjeet toimivat käytännössä, sekä käyttäjäpaneeleita. Näiden ohella käytin keskustelua edistäviä menetelmiä, kuten dialogista keskustelua, koska vain sillä tavoin sain tietoa, mitä asiakkaat tarvitsevat ja haluavat. Dialoginen keskustelu on avointa ja suoraa keskustelua, jossa tavoitellaan yhteistä ymmärrystä, ja annetaan erilaisille näkemyksille tilaa sekä tutkitaan tilannetta yhdessä (Salonen 2013, 22; Salonen ym. 2017, 55, 84).

Joulukuussa 2020 testasin muutaman oppaan kohderyhmäläisen kanssa opasta ja sen toimintoja. Palautteet olivat sen kaltaisia, että työ vaikuttaa hyvältä ja he odottavat jo, milloin saan sen valmiiksi, jotta he saisivat sen käyttöönsä. Testauksessa huomasin itsekin, mitä oppaassa voisi vielä olla ja mikä asia oli huonosti sanottu. Tekstiä halusin edelleen hieman selventää, jotta ohjeet olisivat mahdollisimman selkeät. Kotimaisten kielten keskus, eli Kotus, (n.d.) on koonnut vinkkejä ohjetekstin tekijöille, joista otin itselteni ohjeita oppaan kirjoittamiseen. Kotus ohjeistaa, että onnistuneessa ohjeessa käytetään käskymuotoa, tunnistetaan ohjattavan toiminnan olennaiset tiedot ja vaiheet sekä esitetään ohjeet helposti hahmottuvassa muodossa. Ohjeita laadittaessa on purettava omat itsestäänselvytykset, mikä tarkoittaa, että ohjeessa olevaa toimintaa pitää miettiä lukijan ja tekijän näkökulmasta sekä on tärkeää tunnistaa erilaiset toiminnalle olennaiset vaiheet. Jos käytetään erikoissanastoa, selitetään termit ja lyhenteet auki. Ohjeissa on oltava tarkkana sen asian suhteen, että eri vaiheet ja asiat on esitetty siinä järjestyksessä, mitä tehdään ensin, mitä sitten ja mitä lopuksi. Toisaalta pitää myös kertoa, mitä on pakko tehdä, mikä taas on vapaaehtoista tai ehdollista toiminnan kannalta.

Eräs asiakas ehdotti, että oppaaseen voisi lisätä sähköpostin liitetiedoston lisäämisen myös. Asiakkailta tulleet palautteet raportoin toimeksiantajalle sekä itse oppaan lähetin siinä vaiheessa myös toimeksiantajan arvioitavaksi. Toimeksiantajan palaute oli hyvää ja rohkaisevaa, joten tein muutokset palautteiden perusteella ja jatkoisin oppaan tekemistä suunnitellusti loppuun asti.

Tammikuun alussa 2021 aloitin oppaan viimeistelyvaiheen. Kävin koko oppaan uudelleen ajatuksella läpi, ja hioin kohtia, jotka mielestäni kaipasivat vielä muutosta. Viilailin sanamuotoja ja mietin oppaan selkeyttä. Yhden osan tein kokonaan uudestaan, sillä Tykslabin internetsivut muuttuivat vuodenvaihteessa. Oppaassa ollut ohjeistus oli vanhojen sivujen mukainen, eikä olemassa olevasta ohjeistuksesta voinut säilyttää mitään. Viimeistelyt tehtyäni lähetin valmiin oppaan vielä kertaalleen toimeksiantajalle hyväksyttäväksi. Tämän jälkeen tein vielä viimeiset viillaukset.

Salonen ym. (2017, 66) sanovat, että kehittäminen on silloin tehty onnistuneesti, kun sille asetetut tavoitteet ja tulokset on saavutettu ja loppuraportti kirjoitettu. Päättämisvaiheeseen kuuluu sen suunnittelu, mitä tuotokselle tapahtuu jatkossa eli miten sitä aiotaan hyödyntää ja miten laajalle tuotos aiotaan levittää.

Tammikuun lopussa sain koko kehittämistyön päätökseen. Toimeksiantaja huolehtii oppaan levityksestä, kun päiväkeskustoiminta jälleen alkaa. Toimeksiantaja ottaa oppaan myös käyttöön tabletti- ja älypuhelinkehässä. Digiopas julkaistaan opinnäytetyöni liitteenä, jolloin sitä voivat hyödyntää muutkin tahot kuin päiväkeskuksen työntekijät ja asiakkaat.

6 KEHITTÄMISTYÖN TUOTOS

6.1 Digioppaan rakenne

Tein digioppaan yhteistyössä toimeksiantajan ja oppaan kohderyhmän eli ikääntyvien käyttäjien kanssa. Koronapandemian vuoksi keräsin kohderyhmän edustajat omista kontakteistani. Itselläni oli olemassa niin sanottua hiljaista ja kokemusperäistä tietoa siitä, mitä oppaan tulisi sisältää. Lisäksi hain tietoa tutkimuksista ja tutkielmista sekä toimeksiantajalta. Oppaan tulevat käyttäjät ovat antaneet omat kommenttinsa sisältöön ja kertonut parannusehdotuksia tai lisäyksiä. Näiden kaikkien saatujen ja olemassa olevien tietojen pohjalta laadin oppaan, joka tavoitteena on auttaa ikääntynyttä oppimaan digitaalisia taitoja.

Jaoin oppaan tiedot ikään kuin kahteen osaan. Alkupuolella on ”teoriatietoa” eli kerron käsitteiden sisällöistä internetin ja teknologian maailmassa, esitän konkreettisesti, mikä on selain ja miten sitä käytetään ja miten sovellus ladataan älylaitteelle. Erilaiset tunnistautumistavat päätin kertoa kirjallisesti, jotta ne olisi helpompi hahmottaa. Tämän jälkeen opas sisältää mobiilipankkien ohjeistusta, Omakanta-palvelun käyttöä, Tykslab-ajanvarauksen tekemistä sekä sähköpostin käyttämistä mobiililaitteella. Toimeksiantaja ja asiakkaat pitivät näitä tarpeellisina ohjeistuksina. Samoja seikkoja tuli esiin myös monessa aineistossa, joista on kerrottu kappaleissa 4.1 Ikääntyneiden asenteet ja käytön esteet digitalisaatiossa ja 4.2 Digitaalisen tuen tarve ikääntyvillä.

Otin oppaaseen mukaan vain välttämättömimmät asiat, jotta opas pysyisi kohtuullisen mittaisena. Tavoitteenani oli laatia opas, joka palvelisi ikääntynyttä asiakasta mahdollisimman hyvin. Tästä syystä isot kuvat ja tarpeeksi iso fonttikoko ovat tärkeitä. Selvyyden vuoksi laitoin sivulle vain yhden asian tai osan kerrallaan. Sivut ovat vaakasuunnassa, jotta sain niihin sovittua mahdollisimman isot kuvat.

Opas on tässä vaiheessa sähköisessä muodossa. Toimeksiantaja tulostaa digioppaita asiakkailleen, jotta he saavat paperiset versiot. Näin ollen toimeksiantaja huolehtii levittämisestä, jotta opas tavoittaa asiakkaat ja heidän digitaalisen oppimisen tarpeet.

6.2 Digioppaan sisältö

Oppaassa on kansilehti, jossa otsikon lisäksi on aiheeseen liittyvä kuva. Kannen jälkeen opas sisältää alkusanat, jonka kirjoittamiseen toimeksiantaja antoi vapaat kädet. Sisällysluettelo oli toimeksiantajan toive, ja se löytyy heti alkusanojen jälkeen. Sisällysluettelon jälkeen alkaa varsinainen opasosio. Ensimmäiseksi laitoin käsitteet, joiden tarkoituksena on avata asiaan liittyvää termistöä ja kieltä ikääntyneelle. Käsitteet olen ottanut mukaan sen mukaisesti, mitä tietoperustassa (luku 4 Ikääntyneet digipalvelujen käyttäjänä) käytetystä aineistosta sekä käytännön havainnoista on tullut ilmi. Käsitteiden jälkeen otin myös muutaman kuvakkeen selityksineen mukaan. Nämä ovat suurennuslasi, joka kuvaa hakutoimintoa, WiFin kuvakkeen sekä QR-koodin. QR-koodia ei välttämättä tarvitse käyttää lainkaan, mutta näkyy esimerkiksi älypuhelimissa. Otin sen mukaan siksi, että halutessaan joku voi kokeilla koodin käyttöä, kun tietää, mitä se tarkoittaa. Viimeistelyvaiheessa lisäsin vielä lukon kuvan, joka selaimen osoiterivillä näkyessään tarkoittaa suojattua yhteyttä.

Käsitteiden ja kuvakkeiden jälkeen kerron oppaassa, mikä on selain, miltä se näyttää sekä sen toiminnot. Selaimen kuvaus on Google Chromen mukaan, mutta muissakin selaimissa on sama toimintaperiaate. Google Chromen yhteydessä ohjeistan myös Googlehaun tekemisen. Tämän jälkeen kuvaan sovelluksen lataamisen älylaitteelle eli mistä sovellus haetaan ja miten se ladataan. Näiden jälkeen laitoin kuvan älypuheli-
men/tabletin näytöltä, miltä sovellukset näyttävät puhelimessa.

Tunnistautumisen eri tavat otin tämän jälkeen käsiteltäväksi, sillä sen käyttö on hyvin olennaista monissa palveluissa. Tämän osan tarkoituksena on selvittää tunnistautumisen eri muotoja eli mitkä ovat vahvoja tunnistautumisen tapoja ja missä niitä käytetään. Kerron myös, mitä rekisteröityminen tarkoittaa ja missä palveluissa sitä yleisimmin käytetään.

Tunnistautumisen jälkeen jatkan mobiilipankkien käytön ohjeistukseen. Esittelen oppaassa Osuuspankin, Säästöpankin ja Nordean ohjeet heidän mobiilipankkiensa käyttöön tai käyttöönottoon. Näin siksi, että jokaisella näistä pankeista on omat ohjeensa joko kirjoitetussa muodossa tai videoituna. Tein oppaaseen seikkaperäiset ohjeet, miten nämä kunkin pankin ohjeistukset pääsee katsomaan. Oppaassa muistutan myös siitä, että turvallisin taho neuvomaan ja auttamaan verkko- ja mobiilipankin käytössä on asiakkaan oman pankin henkilöstö.

Pankkiasioiden jälkeen esittelen oppaassa Omakannan käyttöä, ja mitä hyötyä sen käytöstä on asiakkaan kannalta. Omakannan yhteydessä tulee konkreettisesti esiin tunnistautuminen, jossa kerron, miten se tehdään. Omakannassa on myös oma verkkokoulu sivujen sisällöstä ja käytöstä. Laitoin oppaaseen mukaan ohjeen, miten verkkokoulua pääsee katsomaan.

Omakannan jälkeen ohjeistan Tykslabin ajanvarausjärjestelmän käyttöä, sillä ikääntyneelle laboratoriopalvelut ovat useinkin tarpeellisia. Tykslab on Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin laboratorio. Korona-aika on tuonut esiin myös sen tarpeen, että ajanvaraus on parempi vaihtoehto kuin mennä odotustilaan odottamaan vuoroaan yhdessä muiden kanssa. Tykslab uudisti ajanvaraussivustoaan vuodenvaihteessa 2020–2021, joten laboratorion ajanvaraussivu on kaikille käyttäjille uusi kokemus.

Oppaan viimeinen osio käsittelee sähköpostin lähettämistä puhelimella. Sähköpostiohjelma on gmail.com, jota toimeksiantajan mukaan käytetään eniten. Ensiksi kerron yleistä sähköpostin toiminnoista, jonka jälkeen opastan, miten sähköposti kirjoitetaan ja lähetetään vastaanottajalle. Tämän jälkeen käydään läpi, miten sähköpostiin vastataan yhdelle tai useammalle vastaanottajalle ja miten viesti lähetetään edelleen eteenpäin. Viimeinen osio sähköpostissa on liitetiedoston lisääminen sähköpostiin. Oppaan lopussa on vielä oppaassa käytetyt lähteet.

7 KEHITTÄMISTYÖN ARVIOINTI

7.1 Digioppaan arviointi

Kehittämistyöni tehtävänä ja tavoitteena oli saada aikaiseksi opas, joka auttaa ikääntyneitä oppimaan digitaalisia taitoja. Tein oppaan yhteistyössä toimeksiantajan ja asiakkaiden kanssa, jolloin se vastaa kohderyhmän tarpeisiin mahdollisimman tarkasti. Opas toimii samaan aikaan työvälineenä ohjaajalle sekä helpottaa ikääntynyttä toimimaan itsenäisemmin erilaisten digitaalisten palvelujen parissa. Oppaan tavoitteena on siis erityisesti auttaa sellaista ikääntynyttä, jolla ei ole aikaisempaa kokemusta paljoakaan tai ei ollenkaan kokemusta älylaitteiden käytöstä, pääsemään alkuun digitalisaation maailmassa. Opas menee paikkaan, joka kuuluu vanhustyön ennaltaehkäiseviin palveluihin. Oppaan tavoitteena on myös ehkäistä ikääntyvää joutumasta digitaaliseen kuiluun.

Kehittämistyöni pohjautuu tietoperustaan ja käytännöstä nousseisiin tarpeisiin. Yhteiskunta digitalisoituu ja palvelut muuttuvat sähköiseksi. Esimerkiksi enää ei ole itsestään selvää, että palveluja saisi kasvatusten, vaan palvelut ohjautuvat verkkoon tai mobiilisolvelluksiin. Tietoperustassa olen tuonut esiin digitalisoitumisen ja siihen liittyvän ikäihmisten osaamisen sekä heidän omat näkemyksensä osaamisestaan, kiinnostuksestaan ja oppimisen tarpeistaan. Jo pelkästään digitalisaation kieli ja termit voivat olla ikääntyneelle vierasta. Tunnistautuminen aiheuttaa myös epävarmuutta, ja se saattaa estää ikääntynyttä kokeilemasta esimerkiksi mobiilipankkipalveluita ja tunnistautumasta Oma-kantaan.

Esiinnousseista tarpeista kokosin kehittämistehtävän mukaisen digioppaan. Oppaan sisällön olen valinnut yhdessä toimeksiantajan ja asiakkaiden kanssa. Tietoperustaan olen koonnut sitä tietoa, jotka ovat ohjanneet oppaan tekemisessä sekä syitä, miksi opas on tarpeen. Pyrin tekemään oppaan mahdollisimman selkeäksi ja yksinkertaiseksi, jotta sen käyttämiseen on matala kynnyks. Oppaasta tuli monisivuisempi kuin alun perin kuvittelin, mutta koin, että juuri nämä asiat oli saatava mukaan ja selkeästi selitettynä. Asiakkaat, joiden kanssa opasta tein, pitivät myös hyvänä, että esimerkiksi tunnistautumista on selitetty ja mukana on muun muassa käsitteitä.

Toimeksiantajan palaute oppaasta on ollut hyvää koko prosessin ajan. Kiitosta sain muun muassa oppaan monipuolisuudesta ja käsite-osion mukaan ottamisesta, koska se on tärkeä osa, olen käyttänyt tasapuolisesti Nordeaa ja Osuuspankkia esimerkkeinä

sekä kuvilla näyttäminen on hieno juttu. Toimeksiantaja ottaa oppaan käyttöönsä. Oppaan kehittämisessä mukana olleet asiakkaat pitivät opasta hyödyllisenä ja aikoivat ottaa sen myös itselleen käyttöönsä, kun se on valmis.

Oppaan heikkoudeksi nostaisin sen, että se on niin monisivuinen, että saattaa aluksi säikäyttää käyttäjän. Tein kuitenkin sisällön mahdollisimman väljästi, koska opas sisältää pääasiassa kuvia, ei tekstiä. Siinä mielessä en koe, että se olisi vaikeasti lähestyttävä opas. Toinen seikka, jonka olisin halunnut toteuttaa toisin, on mobiilipankin esittäminen. Alkujaan ajattelin, että näytän oppaassa, miltä mobiilipankki näyttää, mutta tietoturvasyistä jätin sen pois. Ainoa pankki, jota olisin voinut esitellä, oli omani, enkä halunnut nostaa vain yhtä pankkia näkyville. Toimeksiantaja on tyytyväinen tämän muotoiseen esitykseen, mitä oppaassa nyt on. Siinä annan ohjeet, miten pankin internetsivuilta löytää heidän omat ohjeensa mobiilipankin käyttöön. Lisäsin oppaaseen tähän yhteyteen maininnan, että tarpeen vaatiessa asiakas voi mennä myös omaan pankkiinsa pyytämään apua verkko- tai mobiilikäyttöön.

Ajattelisin kirjallisen digioppaan heikkoudeksi sekin, että sovellukset ja internetsivustot päivittyvät suhteellisen usein, jolloin oppaan ohjeet eivät enää sellaisenaan päde. Kuitenkin uskon siihen, että kun internetin ja älylaitteiden sekä sovelluksien käytön perusteet oppii, jatkossa osaa soveltaa osaamistaan myös muihin sivustoihin ja päivittyneisiin sovelluksiin.

7.2 Kehittämistyön prosessin arviointi

Idea kehittämistyöhöni nousi käytännön tarpeesta, jota heti aluksi ideoimme toimeksiantajan kanssa. Kehittämistyö tarvitsee kuitenkin myös tietoperustan, jonka pyrin tekemään mahdollisimman tarkasti kehittämistyötä ja sen tarpeita silmällä pitäen. Tietoperustan jaoin kahteen kappaleeseen, joista ensimmäinen on digitalisaatio ikääntyneiden palveluissa, ja toisessa käsittelen ikääntyneitä digipalvelujen käyttäjänä. Käytin tietoperustaan mahdollisimman uusia, monipuolisia ja ajankohtaisia lähteitä. Tietoperustassa käytin valtiollisia, kuten valtioneuvoston ja sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön julkaisuja yleisesti teknologiasta ja digitalisaatiosta, järjestöjen tutkimuksia ikääntyneiden digiosaamisesta ja digitaalisten laitteiden käyttämisestä sekä opinnäytetöitä ja pro gradu -tutkielmia, joissa oli tutkittu ikääntyneiden asenteita ja käytön esteitä koskien digitalisaatiota ja digitaalisia palveluja. Useimmat lähteistä ovat sähköisessä muodossa, mikä helpotti paljon lähteiden etsintääni ja saatavuutta, sillä koronavirus rajoitti useampaan kertaan vuonna 2020

kirjastojen aukioloja. Kaikkia lähteitä olen pohtinut luotettavuuden kannalta, jotta tieto olisi oikeaa. Toikko ja Rantanen (2009, 122) sanovat tiedon luotettavuudesta ja käyttökelpoisuudesta kehittämistoiminnassa, että luotettavuus tarkoittaa ennen kaikkea käyttökelpoisuutta. Kehittämistoiminnan yhteydessä syntyvän tiedon pitää olla myös hyödyllistä, ei pelkästään todenmukaista. Vilkka ja Airaksinen (2003, 72) antavat ohjeen, että lähdeaineistoa voi arvioida sen mukaan, mikä on tiedonlähteen auktoriteetti ja tunnettuus, lähteen tuoreus ja laatu sekä mikä on lähteen uskottavuuden aste.

Kehittämistyöni menetelmiksi valitsin osallistavia menetelmiä, sillä yhdessä ideoiminen tuo monipuolisempia ja asiakkaan tarpeita vastaavia näkemyksiä esiin. Alun perin tarkoitukseni oli tehdä kehittämisprosessi tabletti- ja älypuhelinkehon vertaisopastajien kanssa sekä tietysti toimeksiantaja olisi myös mukana. Olisin tehnyt useamman version digioppaasta ja antanut sen vertaisopastajille arvioitavaksi. Jotain toimintoja olisimme voineet kokeilla tabletti- ja älypuhelinkehossakin. Kuitenkin koronapandemia muutti suunnitelmani, eikä kerhoja saanut enää pitää ja päiväkeskus suljettiin. Päiväkeskus on ollut kiinni maaliskuusta 2020 ainakin tammikuuhun 2021 asti. Kehittäjäasiakkaita eli yli 65-vuotiaita älypuhelimien käyttäjiä löysin kuitenkin omista verkostoistani, joten kehitin oppaan heidän kanssaan loppuun. Toimeksiantajan kanssa olemme olleet yhteydessä koko prosessin ajan, maaliskuun 2020 jälkeen pelkästään sähköpostitse. Yhteistyömme on sujunut hyvin, vaikka saman pöydän ääressä emme ole käyneet opasta läpi lainkaan. Toimeksiantaja on ollut tietoinen aikataulusta ja kaikista vaiheista prosessin aikana.

Aloitin kehittämistyöprosessin syksyllä 2019 ja työ tuli valmiiksi tammikuussa 2021. Aikatauluni venyi hieman suunnitellusta, minkä toimeksiantaja hyväksyi. Opasta ei joka tapauksessa voisi käyttää päiväkeskuksessa vielä tässä vaiheessa. Jo alusta lähtien toimeksiantaja sanoi, että teen kehittämistyöni oman aikatauluni mukaan, joten kun korona sulki keväällä lähes koko Suomen, päätin antaa kehittämistyölle lisäaikaa. Ajattelin vielä alkukesästä, että syksyllä pääsen päiväkeskukseen testaamaan opasta, mutta toisin kävi. Sain kuitenkin oppaan täysin valmiiksi tammikuussa 2021, ja koen, ettei korona vaikeuttanut alun hämmennyksen jälkeen kehittämisprosessia paljoakaan.

Kehittämistyöni tuotos eli digiopas on tehty Word-pohjaan, mutta toimitan oppaan toimeksiantajalle pdf-muodossa. Toimeksiantaja tulostaa ja jakaa opasta tabletti- ja älypuhelinkehon asiakkaille ja tarvittaessa kaikille opasta tarvitseville. Toimeksiantajan vastuulle jää siis oppaan kokeilu käytännössä sekä jakelu.

Arenen (2020) eettiset suositukset on tarkoitettu ensisijaisesti tutkimuksellisille opinnäytteille, mutta soveltuvien osin niitä voidaan käyttää myös opinnäytetöihin, joissa käytetään kehittämismenetelmiä. Lainsäädäntö määrittelee rajat hyvälle tieteelliselle käytännölle, mutta myös ohjeet ja suositukset, jotka ovat tutkijan omaa itsesääätelyä. Tutkijalla on eettisiä ja moraalisia velvoitteita muun muassa tutkimuksen kohteena olevia henkilöitä, tutkimusyhteisöä, ammattialaa, tutkimuksen rahoittajia ja yhteiskuntaa kohtaan. (Arene 2020, 4, 8.) Kehittämistyötä tehdessä olen noudattanut myös yleisiä sosiaalialan eettisiä periaatteita, joita ovat muun muassa arvostava vuorovaikutus ja luottamus, osallisuus, yhdenvertaisuus sekä itsemääräämisoikeus (Talentia 2017, 7). Eettisyys ja hyvä tieteellinen käytäntö on ollut koko työn ajan itselläni erittäin tärkeässä asemassa. Kehittämistyöni on sellainen, etten koko työni aikana ole tarvinnut keneltäkään henkilökohtaista tai arkaluontoista tietoa. Siitäkin huolimatta pidän tärkeänä, ettei tunnistettavia tietoja ole kenestäkään asiakkaasta.

Kehittämäni digioppaan jälkeen seuraava opas voisi olla soveltavampi, jossa kerrotaan esimerkiksi, kuinka käyttää Yle Areenaa ja muita samankaltaisia palveluita, miten käyttää kirjastopalveluja sähköisesti ja miten soittaa videopuheluita eri sovelluksilla. Näin ikääntyneet pääsisivät lähemmäs kulttuuria ja sosiaalisia suhteita, vaikka koronan kaltainen pandemia sulkisi julkisia paikkoja tai ikääntyneen oma toimintakyky ei sallisi liikkumista omaa kotoaan.

7.3 Oma ammatillinen kasvu

Kehittämistyöni prosessin aikaista ammatillista kasvua peilaan yleisiin sosiaalialan kompetensseihin, joita ovat sosiaalialan eettinen osaaminen, asiakastyön osaaminen, sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen, kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen, tutkimuksellinen kehittämis- ja innovaatio-osaaminen sekä työyhteisö-, johtamis- ja yrittäjyysosaaminen. Näistä erityisesti nousi esiin tietysti tutkimuksellinen kehittämis- ja innovaatio-osaaminen, mutta myös kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen, jonka osatekijöitä ovat muun muassa sosiaalisen osallisuuden edistäminen, syrjäytymisen ehkäisy yhteisöissä ja yhteiskunnassa sekä osallistavat ja valtaistavat toimintatavat. (Arene 2017, 10.)

Olin vastuussa kehittämistyöstä aivan yksin, vaikka kehittämisessä mukana olivatkin toimeksiantaja ja oppaan kohderyhmästä asiakkaita. Toisinaan mietin, olisiko koko prosessi ollut helpompaa jakaa toisen opiskelijan kanssa, mutta olen kuitenkin ollut pääosin

tyytyväinen tähän ratkaisuun. Tukea olen saanut opiskelijakollegoilta aina, kun olen sitä tarvinnut, ja varsinkin työni vertaisarvioija on ollut halukas miettimään kanssani ratkaisuja, jos jonkinlaiseen ongelmaan olen törmännyt. Yhteistyötä eri toimijoiden kanssa on siis ollut koko prosessin ajan.

Tietoperustan aineistoa oli mielenkiintoista kerätä, ja monesta asiasta tuli oppia siinäkin. Olin iloinen huomattessani, että ikääntyneiden digitaidoista ollaan laajemminkin huolestuneita, ja asiaan ollaan paneutumassa ainakin jossakin määrin. Kuten tietoperustasta huomaa, lähes kaikki palvelut halutaan sähköiseksi, ja jos kehityksen ja oppimisen kulkusta tipahtaa, on ikääntynyt vaarassa digisyrjäytyä. Tämän koen huolestuttavaksi asiaksi.

Näin pitkää kehittämisprosessia on ollut tehnyt aiemmin, joten siinäkin mielessä oppimista ja kasvua tapahtui. Kaiken lisäksi eteen tuli koko yhteiskunnan yllättänyt tilanne, koronavirus. Aluksi se loi itselleni hämmennystä, miten saan kehittämistyöni tehtyä loppuun asti, mutta koronatilanteen jatkuessa otin muut keinot käyttöön. Asiakkaat, joiden kanssa opasta tein, tapasin turvavälit muistaen ja huolehtien käsihygieniasta ja maskien käytöstä. Kukaan ei ollut riskissä saada koronavirustartuntaa.

Kehittämisprosessissani on ollut vahvasti läsnä itsereflektio ja jatkuva analyysi siitä, mikä on tärkeää ja mikä olennaista. Pohdintani on joskus meinannut mennä niin pitkälle, että koko prosessi on ollut jumiutua paikalleen. Siitä olen päässyt eteenpäin, kun olen jakanut ajatuksiani ja tuntemuksiani samassa tilanteessa olevien opiskelukavereitteni kanssa.

Lopuksi haluan kiittää toimeksiantajaa, jonka kanssa yhteistyö on sujunut loistavasti sekä niitä asiakkaita, jotka halusivat kehittää kanssani opasta. Tämä prosessi opetti minulle paljon, ja toivon, että kehittämistyön tuotos auttaisi mahdollisimman montaa ikääntynyttä oppimaan digitaalisia taitoja.

LÄHTEET

Arene 2017. Sosionomi tuottaa hyvinvointia läpi elämänkaaren. Ammattikorkeakoulutus sosiaalialan muutoksen edistäjänä. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry:n työryhmän selvitys sosiaalialan tilanteesta ja kehityksestä. Viitattu 5.1.2021. http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2018/arene_sosionomiselvitys_pitka_raportti_fin.pdf.

Arene 2020. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. Viitattu 4.1.2021. <http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULUJEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTI-SET%20SUOSITUKSET%202020.pdf>.

Caiels, J.; Forder, J.; Malley, J.; Netten, A. & Windle, K. 2010. Measuring the outcome of low-level services: Final Report Annexes. Discussion Paper 2727, PSSRU. Canterbury: University of Kent. Viitattu 28.11.2020. https://www.academia.edu/9012068/Measuring_the_outcome_of_low_level_services_Final_Report_Annexes.

Deursen, A. van & Dijk, J. van. 2011. Internet skills and the digital divide. *New Media & Society*, 13(6), 893–911.

Direktiivi 2016/2102/EU. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta. Euroopan unionin virallinen lehti 2.12.2016. Viitattu 20.8.2020. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102>.

Eläkkeensaajien keskusliitto 2021. Vertaisopastajakoulutukset. Viitattu 2.1.2021. <https://www.verkostavirtaa.fi/koulutukset/>.

Finto 2016. Suomalainen asiasanasto- ja ontologiapalvelu. Viitattu 3.12.2020. <https://finto.fi/ysa/fi/page/Y128395>.

Helin, S. & von Bonsdorff, M. 2013. Palvelujärjestelmä terveyden, toimintakykyisyyden ja selviytymisen edistäjänä. Teoksessa E. Heikkinen, J. Jyrkämä & T. Rantanen (toim.) *Gerontologia*. 3., uud. painos. Helsinki: Duodecim, 426–443.

Hämäläinen, O. 2019. Ikäihmisten tietotekniikkaopastuksessa esille tulleita kysymyksiä. Teoksessa B. Koskiahon & E. Saarinen (toim.) *Ihan pihalla? Vanhat ihmiset digitaalisen maailman myllerryksessä: neuvonnan, ohjauksen ja asioiden ajamisen järjestäminen*. SOSTEn julkaisuja 2/2019. Helsinki: SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry, 164–168. Viitattu 6.8.2020. <https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2019/06/SOSTE-julkaisu-2019-Ihan-Pihalla.pdf>.

Ikäteknologiakeskus 2019. Yli 75-vuotiaiden digiosallisuus – kokemukset, tarpeet ja motivaatio. Viitattu 6.8.2020. https://www.valli.fi/wp-content/uploads/2020/01/yli75_digiosallisuus_raportti.pdf.

Immonen, E. 2020. Digimpi ämmi ja äiji – Ikäihmisten digitaidot haltuun kansalaisopiston kursseilla. Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö. Kulttuuri- ja taidetoiminta hyvinvoinnin edistäjänä. Hämeenlinnan korkeakoulukeskus. Hämeenlinna: Hämeenlinnan ammattikorkeakoulu. Viitattu 8.1.2021. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/339240/Digimpi%20%C3%A4mmi%20ja%20%C3%A4iji.pdf>.

Kairala, M. 2017. Alkusanat. Teoksessa M. Kivistö & K. Pyykkönen (toim.) *Sosiaalityö digitalisaatiassa*. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Rovaniemi: Lapin yliopisto, 7–10. Viitattu 4.8.2020. https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo_digitalisaatiassa_pdfA.pdf.

Kela 2019. Vanhuuseläke Kelasta. Viitattu 5.9.2020. <https://www.kela.fi/vanhuuselake>.

Kivistö, M. & Päykkönen, K. 2017. Johdatus Sosiaalityö digitalisaatiossa -teokseen. Teoksessa M. Kivistö & K. Päykkönen (toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Rovaniemi: Lapin yliopisto, 7–10. Viitattu 4.8.2020. https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo_digitalisaatiossa_pdfA.pdf.

Koivula, A-K. 2013. Ehkäisevä vanhustyö sosiaalitaloudellisen arvioinnin näkökulmasta. Lisensiaattitutkimus. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Hyvinvointipalveluiden erikoisala. Tampere: Tampereen yliopisto. Viitattu 29.11.2020. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/76584/lisuri00153.pdf>.

Korpela, V. & Pajula, L. 2020. Opetuksen vaikutus ikäihmisten älylaitteiden käyttöön ja teknologian hyväksyntään. Pro gradu -tutkielma. Informaatioteknologian tiedekunta. Koulutusteknologia ja kognitiotiede. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Viitattu 27.11.2020. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/67308/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-202001151257.pdf>.

Koskiaho, B. 2019a. Aluksi. Teoksessa B. Koskiaho & E. Saarinen (toim.) Ihan pihalla? Vanhat ihmiset digitaalisen maailman myllerryksessä: neuvonnan, ohjauksen ja asioiden ajamisen järjestäminen. SOSTEn julkaisuja 2/2019. Helsinki: SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry, 7–9. Viitattu 6.8.2020. <https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2019/06/SOSTE-julkaisu-2019-Ihan-Pihalla.pdf>.

Koskiaho, B. 2019b. Lähtökohtia. Teoksessa B. Koskiaho & E. Saarinen (toim.) Ihan pihalla? Vanhat ihmiset digitaalisen maailman myllerryksessä: neuvonnan, ohjauksen ja asioiden ajamisen järjestäminen. SOSTEn julkaisuja 2/2019. Helsinki: SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry, 17–39. Viitattu 6.8.2020. <https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2019/06/SOSTE-julkaisu-2019-Ihan-Pihalla.pdf>.

Koskiaho, B. 2019c. Asioiden ajamisen tarve ja kansalaistutkijat. Teoksessa B. Koskiaho & E. Saarinen (toim.) Ihan pihalla? Vanhat ihmiset digitaalisen maailman myllerryksessä: neuvonnan, ohjauksen ja asioiden ajamisen järjestäminen. SOSTEn julkaisuja 2/2019. Helsinki: SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry, 41–81. Viitattu 6.8.2020. <https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2019/06/SOSTE-julkaisu-2019-Ihan-Pihalla.pdf>.

Koskiaho, B. 2019d. Vanhat ihmiset digitaalisen maailman muutoksen pyörteissä: Kohti avusteista osallisuutta. Teoksessa B. Koskiaho & E. Saarinen (toim.) Ihan pihalla? Vanhat ihmiset digitaalisen maailman myllerryksessä: neuvonnan, ohjauksen ja asioiden ajamisen järjestäminen. SOSTEn julkaisuja 2/2019. Helsinki: SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry, 163. Viitattu 6.8.2020. <https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2019/06/SOSTE-julkaisu-2019-Ihan-Pihalla.pdf>.

Koskiaho, B. 2019e. Haasteita ja ratkaisuja. Teoksessa B. Koskiaho & E. Saarinen (toim.) Ihan pihalla? Vanhat ihmiset digitaalisen maailman myllerryksessä: neuvonnan, ohjauksen ja asioiden ajamisen järjestäminen. SOSTEn julkaisuja 2/2019. Helsinki: SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry, 168–187. Viitattu 6.8.2020. <https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2019/06/SOSTE-julkaisu-2019-Ihan-Pihalla.pdf>.

Koskiaho, B. 2019f. Loppupäätelmiä. Teoksessa B. Koskiaho & E. Saarinen (toim.) Ihan pihalla? Vanhat ihmiset digitaalisen maailman myllerryksessä: neuvonnan, ohjauksen ja asioiden ajamisen järjestäminen. SOSTEn julkaisuja 2/2019. Helsinki: SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry, 189–195. Viitattu 6.8.2020. <https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2019/06/SOSTE-julkaisu-2019-Ihan-Pihalla.pdf>.

Koskinen, S.; Aalto, L.; Hakonen, S. & Päivärinta, E. 1998. Vanhustyö. Helsinki: Vanhustyön keskusliitto – centralförbundet för de gamla väl ry.

Kotus (n.d.). Vinkkejä ohjetekstin tekijöille. Viitattu 2.1.2021. https://www.kotus.fi/ohjeet/virkakieliohjeita/ohjeita_ohjeiden_tekijoille.

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta. 2019. L 15.3.2019/306. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>.

Lilja, S. 2017. Digitaalisten palveluiden rooli ja merkitys eläkeikäisillä. Diplomityö. Master's Programme in Computer, Communication and Information Sciences. Perustieteiden korkeakoulu. Espoo: Aalto-yliopisto. Viitattu 5.12.2019. https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/29346/master_Lilja_Sara_2017.pdf.

Mäensivu, V. 2003. Ikääntyvien viestintävalmiudet ja digitaalinen epätasa-arvo. Sosiaali- ja terveyssturvian tutkimuksia 71. Helsinki: KELA.

Ojasalo, K.; Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3. uud. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Read, S. 2013. Elämän tarkoituksellisuuden tunne. Teoksessa E. Heikkinen, J. Jyrkämä & T. Rantanen (toim.) Gerontologia. 3., uud. painos. Helsinki: Duodecim, 245–255.

Ropponen, J. 2017. Ikäperusteinen digitaalinen kahtiajako vanhuksien osalta. Kandidaatintutkimus. Tietojenkäsittelytieteiden laitos. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Viitattu 15.8.2020. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/52940/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201702011342.pdf>.

Röyskö, H. 2016. Kohden vuotta 2020 - näkökulmia digitalisaation vaikutuksista ikääntyvien arkeen. Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry. Viitattu 10.8.2020. <https://www.eetury.fi/Site/Data/671/Files/Kohden%20vuotta%202020%20-naekoekulmia%20digitalisaation%20vaikutuksista%20ikääntyvien%20arkeen.pdf>.

Saavutettavuus 2020a. Tietoa saavutettavuudesta. Viitattu 26.8.2020. <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/tietoa-saavutettavuudesta/>.

Saavutettavuus 2020b. Lait ja standardit. Viitattu 26.8.2020. <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/lait-ja-standardit/>.

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turun ammattikorkeakoulun puheenvuoroja 72. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 25.11.2020. <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>.

Salonen, K.; Eloranta, S.; Hautala, T. & Kinon, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 108. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 25.11.2020. <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf>.

Sosiaalihuoltolaki. 2014. L 30.12.2014/1301 muutoksineen. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>.

STM 2016. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2016:5. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 26.11.2019. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75526/JUL2016-5-hallinnonalan-ditalisaation-linjaukset-2025.pdf>.

STM 2020a. Ehkäisevät palvelut iäkkäille ihmisille. Viitattu 26.8.2020. <https://stm.fi/ikaantyneiden-ehkaisetvat-palvelut>.

STM 2020b. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023. Tavoitteena ikäystävällinen Suomi. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:29. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 29.11.2020. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162455/STM_2020_29_J.pdf.

Suutama, T. 2013. Muisti ja oppiminen. Teoksessa E. Heikkinen, J. Jyrkämä & T. Rantanen (toim.) Gerontologia. 3., uud. painos. Helsinki: Duodecim, 2016–226.

Talentia 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry – Fackorganisationen för högutbildade inom socialbranschen Talentia rf. Viitattu 4.1.2021. https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf.

THL 2020. Toimintakyvyn ylläpitäminen. Viitattu 29.11.2020. <https://thl.fi/fi/web/ikaantyminen/hyvinvointia-vanhuuteen/toimintakyvyn-yllapitaminen>.

Tiikkainen, P. 2013. Sosiaalinen toimintakyky. Teoksessa E. Heikkinen, J. Jyrkämä & T. Rantanen (toim.) Gerontologia. 3., uud. painos. Helsinki: Duodecim, 284–290.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. 3., korjattu painos. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Topo, P. 2013. Teknologia. Teoksessa E. Heikkinen, J. Jyrkämä & T. Rantanen (toim.) Gerontologia. 3., uud. painos. Helsinki: Duodecim, 526–533.

Uudenkaupungin kaupunki 2020a. Sakunkulman päiväkeskus. Viitattu 26.8.2020. <https://uusikaupunki.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaihmisten-palvelut/sakunkulman-paivakeskus-0>.

Uudenkaupungin kaupunki 2020b. Seniorineuvola Kompassi. Viitattu 26.8.2020. <https://uusikaupunki.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaihmisten-palvelut/seniorineuvola-kompassi>.

Valli 2017. Ikäihmiset ja sähköinen asiointi. Miten saadaan kaikki mukaan? Vanhus- ja lähimäisipalvelun liitto ry. Ikäteknologiakeskus. Viitattu 13.8.2020. https://www.valli.fi/fileadmin/user_upload/Julkaisut_pdf/Raportit_pdf/ikaihmiset_sahkoinen_asiointi_netti.pdf.

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

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilka, H. & Airaksinen, T. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

VM 2017. Digituen toimintamalliehdotus. AUTA-hankkeen projektiryhmän loppuraportti. Helsinki: Valtiovarainministeriö. Viitattu 10.8.2020. https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/2c278a11-3503-448d-803b-14adb2c9c681/33bb419a-a58d-4783-a77c-8266aa7c18bb/KIRJE_20180131130831.pdf.

VM 2019a. Digitaalinen Suomi – Yhdenvertainen kaikille. Digi arkeen -neuvottelukunnan toimintakertomus. Valtiovarainministeriön julkaisuja – 2019:23. Helsinki: Valtiovarainministeriö. Viitattu 19.8.2020. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161486/VM_2019_23_Digitaalinen_Suomi.pdf.

VM 2019b. Digitaalisten asiointipalvelujen tiekartta. Viitattu 7.12.2019. www.vm.fi > Vastuualueet > Julkisen hallinnon ICT > Julkisen hallinnon digitalisaatio > Julkishallinnon digitaaliset palvelut > Digitaalisten palvelujen ensisijaisuus > Digitaalisten asiointipalvelujen tiekartta.

VM 2020a. Saavutettavuus. Viitattu 11.8.2020. <https://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi>.

VM 2020b. Digituki ja digituen toimintamalli. Viitattu 11.8.2020. <https://vm.fi/auta-hanke>.

Kehittämistyön prosessikuvaus

ALOITUSVAIHE				
AIKA	OSALLISET	TIEDONKERUU- /KEHITTÄMISMENETELMÄ	DOKUMENTOINTITAPA	AINEISTON HYÖDYNTÄMISTAPA
9-10/2019	Toimeksiantaja, kehittämistyön tekijä	Aloituspäivä, dialoginen menetelmä	Muistio	Kehittämistyön lähtökohtien hahmottelua
10-11/2019	Kehittämistyön tekijä		Muistiinpanot	Aiheeseen tutustumista ja aineiston etsintää
SUUNNITTELUVAIHE				
11/2019	Toimeksiantaja, kehittämistyön tekijä	Palaveri, dialogisuus, aivoriihi	Muistio	Oppaan sisällön suunnittelu
11-12/2019	Toimeksiantaja, vertaisopastajat, kehittämistyön tekijä	Dialogisuus, aivoriihi	Muistiinpanot	Oppaan sisällön ideointia
11/2019	kehittämistyön tekijä		Muistiinpanot	Lähdeaineiston etsintää
12/2019	kehittämistyön tekijä		Muistio	Suunnitelman kirjoittaminen
1-2/2020	Toimeksiantaja, kehittämistyön tekijä	Palaveri suunnitelmasta	Muistiinpanot	Toimeksiantosopimuksen allekirjoitus, tarvittavat muutokset suunnitellaan
3/2020	Toimeksiantaja, vertaisopastajat, kehittämistyön tekijä	Dialogisuus, aivoriihi, käyttäjäpaneeli	Muistiinpanot	Oppaan sisällön ja muodon suunnittelu
3/2020	Toimeksiantaja, vertaisopastajat, kehittämistyön tekijä	Palaveri peruuntui koronan takia. Toimeksiantajayksikkö meni kiinni.		
TYÖSTÖVAIHE				
8/2020	Kehittämistyön tekijä		Kehittämistyön kirjoittaminen	Oppaan 1. version kirjoittamista
8/2020	Kehittämistyön tekijä, työn opponoija	Palaveri Skypeä, dialogi	Muistio	Palaute oppaasta + muokkaus
9/2020	Kehittäjäasiakkaat, kehittämistyön tekijä	Dialogisuus, käyttäjäpaneeli	Muistiinpanot	Palaute oppaasta + muutokset siihen
10/2020	Toimeksiantaja, kehittämistyön tekijä	Sähköposti	Sähköpostimuistio	Aikataulun miettiminen mm. päiväkeskuksen osalta.
11/2020	Toimeksiantaja, kehittämistyön tekijä	Sähköposti	Sähköpostimuistio	Käytiin läpi, missä tällä hetkellä mennään
11/2020	Kehittäjäasiakkaat, kehittämistyön tekijä	Kokeileva toiminta, käyttäjäpaneeli, dialogi	Muistio	Oppaan sisällön tarkastelu ja hiominen
12/2020	Toimeksiantaja, kehittämistyön tekijä	Sähköposti	Sähköpostimuistio	Oppaan sisällön muokkaaminen
12/2020	Kehittäjäasiakkaat, kehittämistyön tekijä	Kokeileva toiminta, käyttäjäpaneeli, dialogi	Muistio	Oppaan sisällön tarkastelu ja hiominen
TARKISTUS- JA VIIMEISTELYVAIHE				
12/2020	Toimeksiantaja, kehittämistyön tekijä	Sähköposti	Sähköpostimuistio	Tarvittavat muokkaukset oppaaseen
1/2021	Toimeksiantaja, kehittämistyön tekijä	Sähköposti	Sähköpostimuistio	Viimeiset muokkaukset oppaaseen + arviointi
1/2021	Toimeksiantaja, kehittämistyön tekijä	Sähköposti	Sähköpostimuistio	Oppaan luovuttaminen toimeksiantajalle

Digiopas

Digiopas



Kirjoittanut ja koonnut Mervi Pyykkönen
Toimeksiantaja Sakunkulman päiväkeskus

Alkusanat

Käsissäsi on digiopas, jonka tavoitteena on helpottaa tutustumista digitaalisiin laitteisiin ja niiden käyttöön. Digiopas on syntynyt opinnäytetyöni kehittämistyön tuloksena tammikuussa 2021. Opinnäytetyöni on osa Turun ammattikorkeakoulun sosionomikoulutusta.

Opas sisältää ohjeita tekstein sekä kuvin ja tekstein. Tekstiosiot kertovat esimerkiksi erilaisista tunnistautumisen tavoista sekä selventää käsitteitä, joita digikielessä käytetään. Kuvien ja tekstein kerrotaan muun muassa selaimesta ja sen käytöstä, Omakannan käytöstä, laboratorioajan varaamisesta sekä sähköpostin lähettämisestä.

Voit hyödyntää opasta haluamallasi tavalla - joko kokeilet kaikkia toimintoja tai vain jotain tiettyä asiaa. Oppiminen vaatii toistoja, mutta ajan myötä opit varmasti. Kokeile rohkeasti!

Mukavaa ja mielenkiintoista oppimisen matkaa!

-Mervi

Sisällysluettelo

1. Käsitteitä	4
2. Kuvakkeita	6
3. Google Chrome -selaimen näkymä	7
4. Sovelluksen lataaminen älypuhelimeen tai tabletille	9
5. Sovellusnäkymä puhelimessa tai tabletilla	12
6. Tunnistautuminen	13
7. Mobiilipankki	16
Osuuspankki.....	17
Säästöpankki	18
Nordea	22
8. Omakanta	25
9. Tykslab-ajanvaraus	32
10. Sähköpostin käyttäminen mobiilisovelluksella	43
Sähköpostin kirjoittaminen	44
Sähköpostiin vastaaminen ja lähettäminen edelleen	45
Liitetiedoston lisääminen sähköpostiviestiin	46
Lähteet	47

1. Käsitteitä

Pilvipalvelu: Kun tiedot tai ohjelmat ovat pilvessä, ne eivät ole omalla tietokoneella vaan pilvipalvelun tarjoavan yrityksen palvelimella. Niihin pääsee käsiksi tietokoneella ja mobiililaitteilla internetin kautta melkein pä mistä vain ja milloin vain. Esimerkiksi sähköposti on hyvin usein pilvipalvelu. Silloin sähköpostit on tallennettu palveluntarjoajan palvelimelle, josta niitä voidaan lukea internetin kautta niin läppärillä, tabletilla kuin älypuhelimella. Pilvipalvelussa, tiedot ja ohjelmat ovat turvassa, vaikka laitteet rikkoutuisivat tai ne varastettaisiin.

Päivitys: Pienimuotoisilla päivityksillä parannetaan tietoturvaa ja suorituskykyä. Laajoissa päivityskokonaisuuksissa ohjelmisto saa uusia ominaisuuksia tai sen käyttöliittymää uudistetaan. Päivitykset kannattaa aina asentaa.

Selain: on tietokoneeseen tai älypuhelimeseen asennettu tietokoneohjelma, jolla luet ja katselit verkkosivuja Internetissä. Selaimia on useita eri nimisiä valmistajan mukaan. Yleisimpiä selainohjelmia ovat Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox tai Applen Safari.

Sovellus: Sovellus (engl. app) on ohjelmisto, eli ohjelma, toiminto tai peli, joka ladataan matkapuhelimeen, tablettiin tai tietokoneelle useimmiten sovelluskaupasta. Suurin osa tarjolla olevista sovelluksista on ilmaisia, kun osan taas voi ladata kertamaksua vastaan.

Sovelluskauppa: Applen laitteissa sovelluskaupan nimi on App Store ja Android-käyttöjärjestelmässä Google Play Store (tai Play Kauppa). Android-käyttöjärjestelmä on ainakin Samsung-, Huawei-, OnePlus-, Nokia-, Honor- ja Sony-puhelimissa.

Tili: Nykyään lähes kaikki laitteet vaativat käyttöä varten käyttäjätilin. Tällainen tili ei liity mitenkään rahaan tai pankkitiliin. Yleisimpiä ovat Microsoft- ja Google-tilit sekä Apple-ID. Voit myös käyttää luomaasi tiliä sähköpostina sekä pilvipalveluna, koska palveluun kuuluu sähköpostilaatikko sekä pilvitallennustilaa. Windows-käyttöjärjestelmässä tarvitaan Microsoft-tiliä, Android-käyttöjärjestelmässä Google-tiliä ja Applen laitteilla Apple ID:tä.

URL: Verkkosivuston tai tiedoston sijainti Internetissä. Aivan kuten talolla on katuosoite, myös verkkosivustolla on tarkka ainutlaatuinen osoitteensa, jonka avulla sen voi löytää. Internetissä näitä osoitteita kutsutaan URL (Uniform Resource Locator) -osoitteiksi. Näet verkkosivuston URL-osoitteen osoiterivillä Internet-selaimen yläosassa. Googlen URL-osoite on muun muassa www.google.fi.

WiFi tai WLAN: Wlan (eng. wireless local area network), wifi tai suomalaisittain langaton lähiverkko mahdollistaa sen, että voit käyttää kotisi nettiyhteyttä langattomasti kotona ollessasi esimerkiksi puhelimella tai tietokoneella. Langattoman verkkoyhteyden käyttöä varten tarvitaan modeemi tai reititin, jossa on WLAN-ominaisuus.

2. Kuvakkeita



Suurennuslasin kuva tarkoittaa hakua.

Jos suurennuslasin vieressä on tyhjä kenttä, kirjoita haluamasi sana siihen ja paina suurennuslasia. Jos suurennuslasin vieressä ei ole tyhjää kenttää, paina ensin suurennuslasia, jolloin hakutoiminto aukeaa.



Wi-Fi -yhteys



QR-koodi eli ruutukoodi on kaksiulotteinen kuviokoodi, johon on koodattu informaatiota. Älypuhelin pystyy lukemaan koodin. Koodin lukemisen jälkeen puhelin toimii koodin sisältämän tiedon mukaan, esimerkiksi avaa tietyn [www-sivun](#) tai lisää puhelimeen tietyn yhteystiedon.



Kun selaimen osoitekentän alussa on tämä kuvake, on yhteys turvallinen. Tämä kannattaa tarkistaa ainakin silloin, kun käsittelee pankkiasioita tai on tunnistautumassa palveluun.

3. Google Chrome -selaimen näkymä



Hakusanan tai osoitteen kirjoittamisen jälkeen paina Enter tai "siirry".

Plus-painikkeesta tulee uusi välilehti

välilehti

Hae Googlesta tai kirjoita URL-osoite

Web Store Lisää pikakuv...

Palauta- tai suurennä-napit. Palauta-nappi näkyy vain silloin, kun selainikkuna on koko näytön kokoinen. Tämä on palauta-nappi.

Sulje-napilla saa suljettua sivun, välisivun tai koko selaimen.

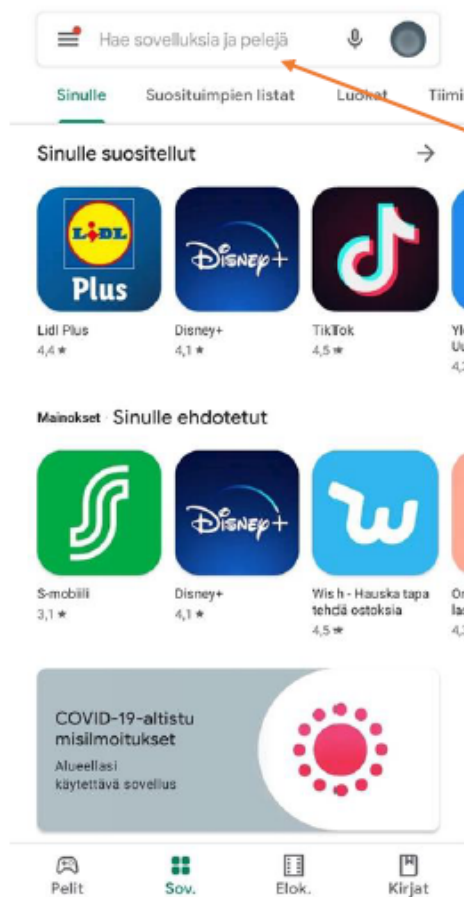
—

Muokkaa

—

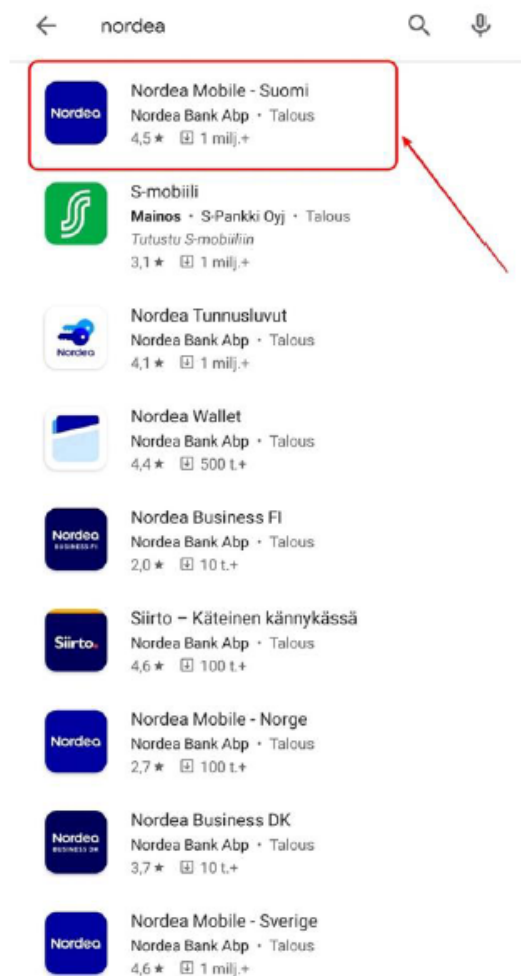
×

4. Sovelluksen lataaminen älypuheliin tai tablettiin



1. Avaa sovelluskauppa älypuhelimesta tai tabletista (Google Play Store tai App Store).

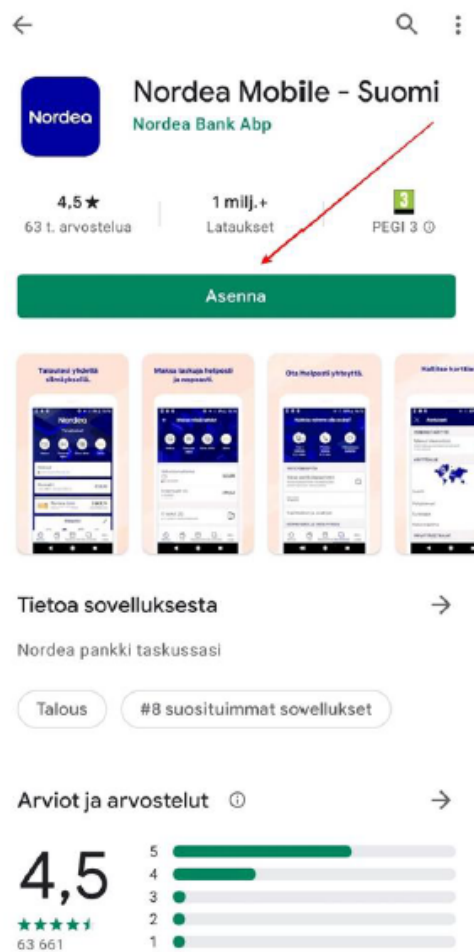
2. Kirjoita hakukenttään haettavan sovelluksen nimi.



Hakusanalla "nordea" tuli kuvassa näkyvät vaihtoehdot tulokseksi.

Paina siitä kohdasta, jonka haluat valita.

Näistä vaihtoehdoista valittiin ensimmäinen eli Nordean mobiilipankki.



Paina "Asenna".

Sovellus latautuu laitteelle ja on valmis käytettäväksi.

5. Sovellusnäkömää puhelimessa tai tabletilla



kuva: pixabay

Kuvassa näkyy sovellusten kuvakkeita puhelimen näytöllä.

Miksi sitten kannattaa valita sovellus nettisivujen sijaan:

Perinteiset Internet-sivut eivät pysty hyödyntämään älylaitteiden kaikkia ominaisuuksia.

Toiminnot ovat yhden kuvakkeen takana, jolloin ei tarvita esim. osoitteiden kirjoittamista.

6. Tunnistautuminen

Vahva tunnistautuminen verkkoasiointiin

Vahva sähköinen tunnistaminen tarkoittaa sitä, että sillä tavoin voidaan todentaa henkilöllisyys sähköisessä asiointissa.

Vahvan sähköisen tunnistamisen avulla kuluttajat voivat turvallisesti vahvistaa henkilöllisyytensä erilaisissa sähköisissä palveluissa ja sähköisten asiointipalveluiden tarjoajat voivat tunnistaa asiakkaansa. Vahva sähköinen tunnistuspalvelu voi olla varmuustasoltaan joko korotettu tai korkea.

Vahvoja sähköisiä tunnistuspalveluita ovat

- pankkien verkkopankkitunnukset
- teleyritysten mobiilivarmenteet
- Digi- ja väestötietoviraston kansalaisvarmenne poliisin myöntämällä henkilökortilla ja eräät muut tunnistusvarmenteet
- erilaisilla organisaatiokorteilla rekisteröidyt tunnistusvälityspalvelut

(Traficom 2020.)

Pankkitunnukset

Voit tunnistautua sähköiseen asiointipalveluun (kuten Omakantaan tai Kelaan) oman pankkisi myöntämällä pankkitunnuksilla.

Pankkitunnukset saat tekemällä sopimuksen oman pankkisi kanssa. Samalla saat ohjeet pankkitunnusten käyttöön. Jos et muista pankkitunnuksiasi tai tarvitset muuta apua niiden käytössä, ota yhteyttä pankkiisi.

Näin tunnistaudut pankkitunnuksilla

- Näet tunnistuksessa listan valittavissa olevista pankeista.
- Valitse pankki, jonka verkkoasioinnin tunnukset sinulla on.
- Seuraa pankin verkkopalvelun antamia ohjeita tunnistautumisessa.

Ota huomioon, että

- tunnistautumisessa käytettävien pankkitunnuksien tulee olla henkilökohtaiset. Et voi käyttää yrityksen tai yhdistyksen pankkitunnuksia tunnistautumiseen.
- tunnistautumisessa käytettävien pankkitunnusten tulee olla sellaiset, että ne soveltuvat pankkiasioinnin lisäksi sähköiseen tunnistautumiseen muissa palveluissa.
- puolisoiden yhteiseen tiliin hankittuja pankkitunnuksia voi käyttää vain se, jonka nimellä ne on otettu.
- Huolehdi, ettei kukaan pääse käsiksi tunnukseesi, salasanaasi tai tunnuslukuihisi.

Mobiilivarmenne

Mobiilitunnistautuminen on suomalaisten matkapuhelinoperaattorien tarjoama palvelu. Mobiilitunnistautuminen toimii kaikilla matkapuhelimilla, mutta vahvaan tunnistautumiseen tarvitset matkapuhelimesi SIM-kortille aktivoitun mobiilivarmenteen.

Mobiilivarmenne on matkapuhelimen SIM-kortilla oleva käyttäjän sähköinen henkilöllisyys. Lisätietoa mobiilivarmenteen käyttöön otosta ja maksullisuudesta saat oman matkapuhelinoperaattorisi verkkosivuilta ja Mobiilivarmenne-sivustolta (mobiilivarmenne.fi).

Varmennekortti

Varmennekortteja ovat

- henkilökortti
- organisaatiokortti
- sosiaali- ja terveydenhuollon ammatti- ja toimijakortit.

Varmennekortilla tunnistautumiseen tarvitsset lisäksi kortinlukijalaitteen ja -ohjelmiston.

(Suomi.fi 2020.)

Rekisteröityminen eli käyttäjätunnus ja salasana

Rekisteröitymistä ja salasanaa tarvitaan usein erilaisissa nettikaupoissa, kuten Ellos ja Zalando, monissa sosiaalisen median kohteissa, kuten Facebookissa ja Instagramissa, muissa palveluissa ja kaupoissa, esimerkiksi Lippupalvelussa ja Lippupisteessä sekä sähköpostissa.

7. Mobiilipankki

Verkkopankkia voi käyttää lähes millä tahansa laitteella, jossa on Internet-selain.

Mobiilipankki toimii älypuhelimelle tai tabletille ladattavan mobiilisovelluksen kautta.

Mobiilipankin käyttö

Mobiilipankin käyttö vaatii sen, että olet myös verkkopankkiasiakas ja että sinulla on älypuhelin tai tabletti. Mobiilipankin vaatiman mobiilisovelluksen voi ladata ilmaiseksi älypuhelimeen tai tablettiin sovelluskaupasta.

Turvallisuus käytettäessä

Mobiilisovelluksia voidaan pitää lähtökohtaisesti turvallisempina kuin verkkopankkeja. Sovellukset on kehitetty pankkien toimesta ja niiden yhteys verkkopankkiin on salattu. Tietoturvan kannalta on tärkeää, että mobiililaite on päivitetty, suojattu ja että sitä käytetään huolellisesti turvallisessa verkkoyhteydessä.

(Lähde: Kansallinen Senioriliitto ry)

Muista, että turvallisin taho neuvomaan ja auttamaan verkko- ja mobiilipankin käytössä on juuri oman pankkisi henkilöstö. Älä koskaan luovuta tai paljasta tunnuksiasi, PIN -koodejasi tai salasanojasi ulkopuoliselle! Pankki ei kuitenkaan koskaan kysy asiakkaiden verkkopankkitunnuksia tai maksukorttien tietoja sähköpostissa, tekstiviestissä tai asiakkaalle soittamalla.

Pankkisovellusten ominaisuudet vaihtelevat pankeittain.

Osuuspankki (osoite: www.op.fi)

Näin otat käyttöön OP-mobiilin:

- | | | |
|--|--|--|
| <p>1 Mene älypuhelimellesi tai tabletillasi sovelluskauppaan (App Store tai Google Play Store).</p>  | <p>2 Kirjoita sovelluskaupan hakukenttään OP-mobiili ja valitse Etsi.</p>  | <p>3 Valitse Asenna ja varmenna asennus tarvittaessa.</p>  |
| <p>4 Etsi ladattu sovellus laitteeltasi ja avaa sovellus napauttamalla kuvaketta.</p>  | <p>5 Kirjaudu sisään OP:n tunnuksillasi ja avainlukulistalla.</p>  | <p>6 Tarkista, että tunnuksesi liitetty puhelinnumero eli lisävahvistusnumerosi on oikein.</p>  |
| <p>7 Seuraa sovelluksen ohjeita Mobiiliavaimen käyttönotossa.</p>  | <p>8 Nyt voit käyttää OP-mobiilia.</p>  | <p>9 Ota käyttöön sormenjälki- tai kasvo- tunnistus, jos laitteesi tukee ominaisuutta.</p>  |

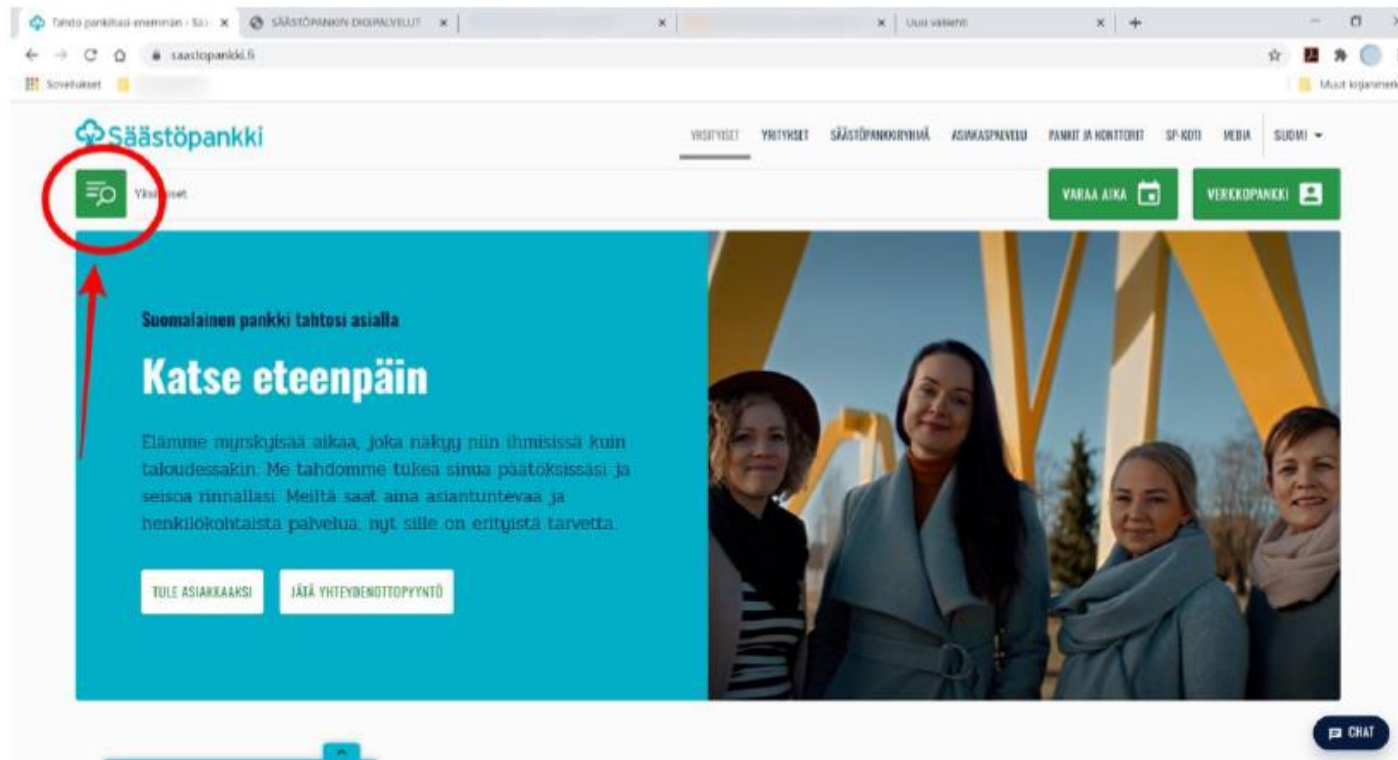
Ohjeet löytyvät myös sivulta:

op.fi > henkilöasiakkaat > digitaaliset palvelut > OP-mobiili

(Lähde: <https://www.op.fi/henkilöasiakkaat/digitaaliset-palvelut/op-mobiili>)

Säästöpankki (osoite: www.saastopankki.fi)

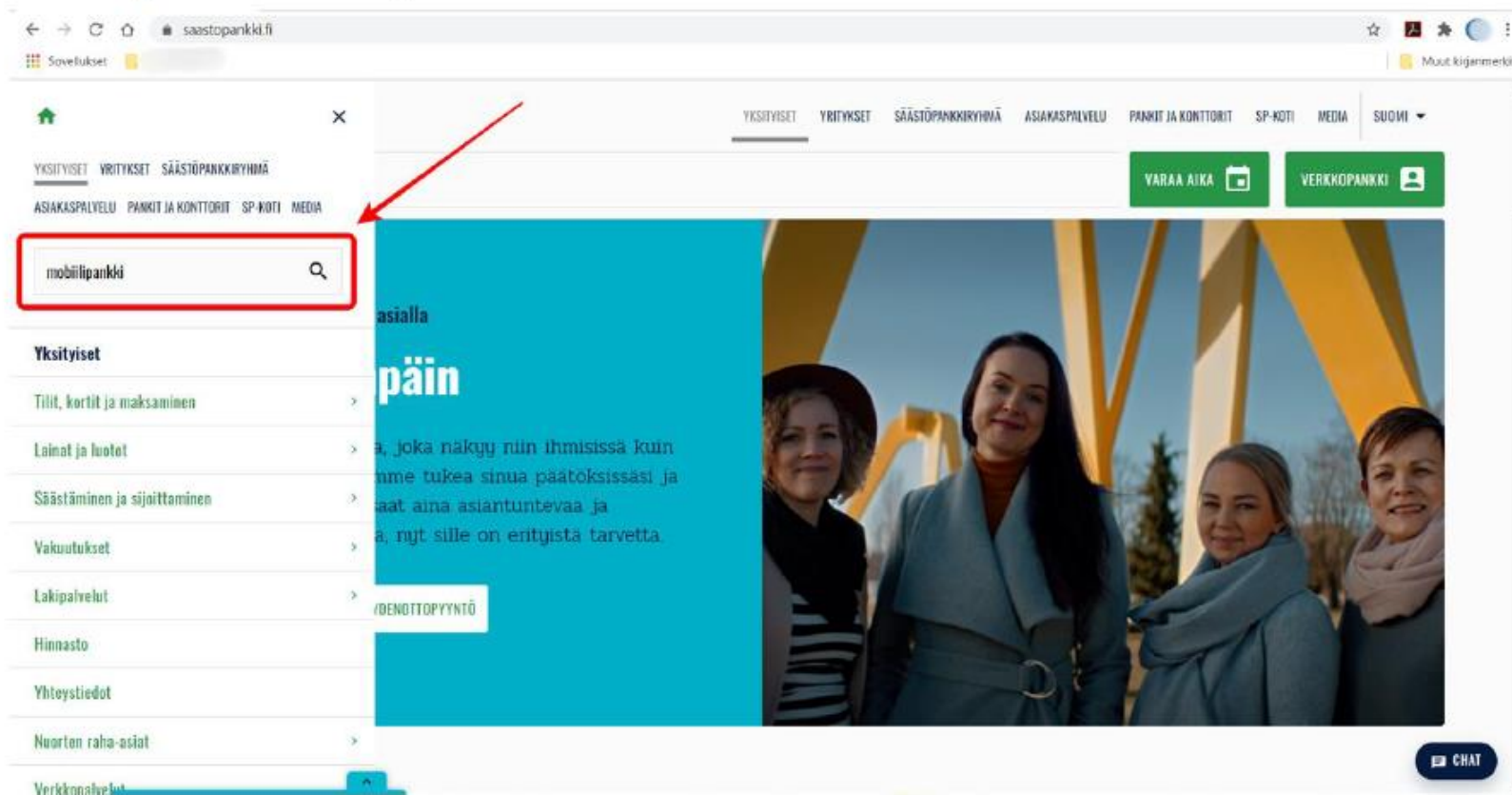
Säästöpankillla on omat hyvä ohjeet mobiilipankin käyttöön, jotka löytyvät seuraavalla tavalla:



Mene Säästöpankin etusivulle osoitteeseen www.saastopankki.fi

Etusivulla paina suurennuslasin kuvasta.

Suurennuslasista avautuu alla oleva näkymä. Aukeavaan laatikkoon kirjoitetaan hakusana. Tässä tapauksessa hakusana on ”mobiilipankki”. Paina Enter-painikkeesta tai suurennuslasin kuvasta.



Tässä näkyvät hakutulokset. "Säästöpankki mobiilipankista" painamalla avautuu sivu, josta varsinaiset ohjeet löytyvät.

The screenshot shows the Säästöpankki website's search results page. The browser address bar displays the URL: saastopankki.fi/fi-fi/hakutulokset?query=mobiilipankki. The website header includes the Säästöpankki logo and navigation links: YKSITYISET, YRITYKSET, SÄÄSTÖPANKKIRYHMÄ, ASIAKASPALVELU, PANKIT JA KONTTORIT, SP-KOTI, MEDIA, and SUOMI. Below the header, there are buttons for 'Hakutulokset', 'VARAA AIKA', and 'VERKKOPANKKI'. The main heading is 'Hakutulokset'. Below it, a message states: 'Hakusi "mobiilipankki" löysi seuraavat tulokset (yhteensä 22 tulosta)'. A search result is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it. The result title is 'Säästöpankki mobiilipankki'. Below the title, the text reads: 'Ketterää ja turvallista pankkiasiointia, missä ikinä kuljet! Lataa puhelimeesi ja tablettiisi Sp-Mobiili.' Below the search results, there is a section titled 'Talousvinkit lomalaiselle' with the text: 'Pitkät vapaat edessä, mitä kannattaa huomioida talouden näkökulmasta? Tässä avuksesi muistilista raha-asioista, jotka kannattaa laittaa kuntoon ennen lomalle suuntaamista.' At the bottom right, there is a 'CHAT' button. The footer shows the URL: <https://www.saastopankki.fi/fi-fi/asiakaspalvelu/yhteydenottokanavat/mobiilipankki>.

Saadaksesi ohjeet auki, paina nuolen osoittamasta kohdasta.

Säästöpankki

YKSITYISET YRITYKSET SÄÄSTÖPANKKIRYHMÄ ASIAKASPALVELU PANKIT JA KONTTORIT SP-KOTI MEDIA SUOMI

Asiakaspalvelu > Ota yhteyttä > Säästöpankki mobiilipankki

VARAA AIKA

VERKKOPANKKI

Säästöpankki mobiilipankki

Pankkiasioiden hoitaminen ei ole koskaan ollut näin helppoa. Säästöpankki mobiilipankki on sovellus, joka kulkee älypuhelimessasi siellä missä sinäkin ja on auki kaikkina aikoina. Uudistunut mobiilipankki on toimiva, turvallinen ja ulkoasultaan raikas. Mukana on nyt myös sormenjälkitunnistus.

SÄÄSTÖPANKKI TUNNISTUS

KUVALLISET OHJEET MOBIILIPANKIN ASENTAMISEEN JA KÄYTTÄMISEEN (PDF)

CHAT

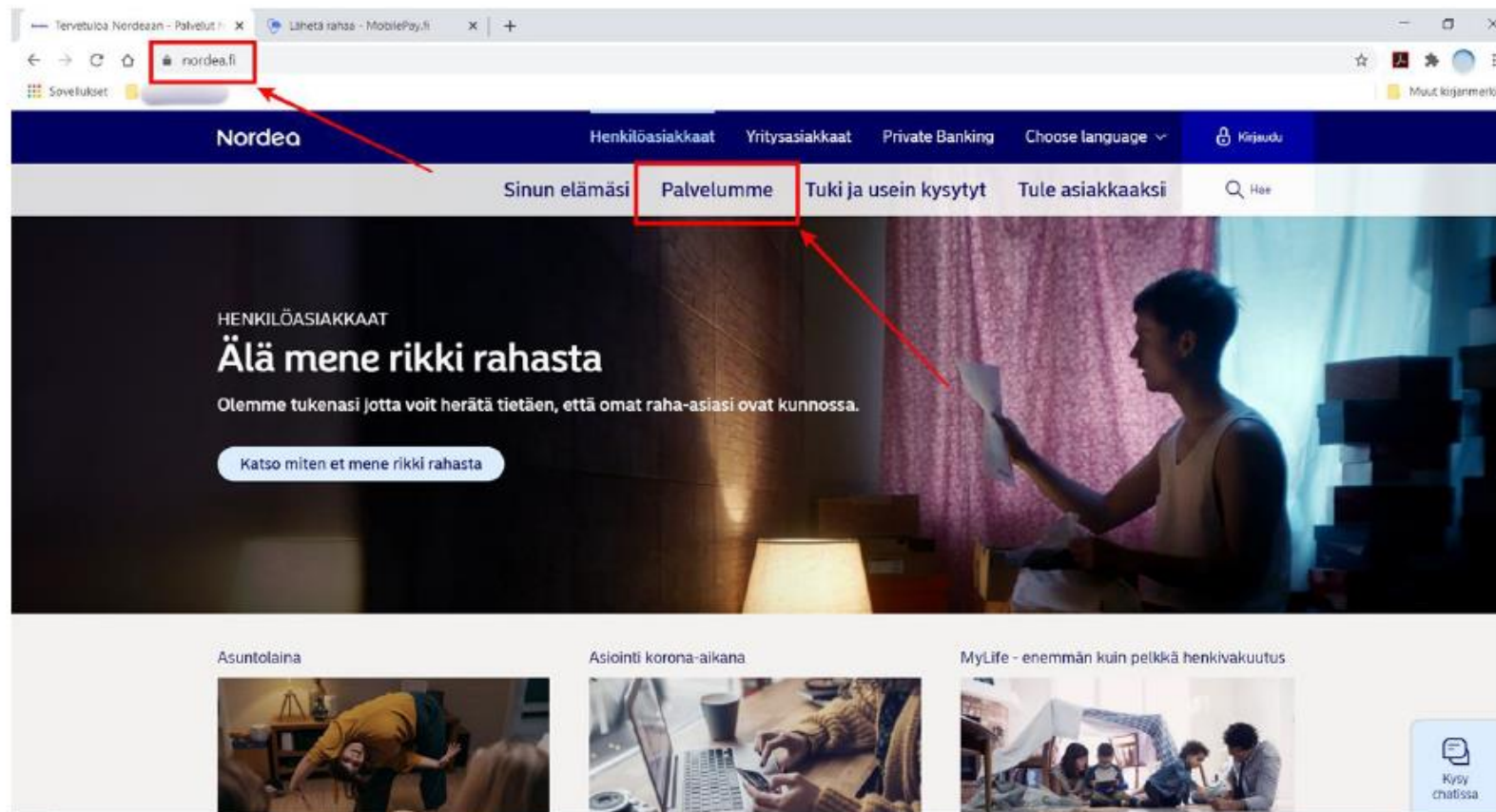
Näytti kaikki

Saastopankki_mob...pdf

Jos ohjeet eivät muutoin avaudu, katso näkykö sivun alareunassa samanlainen teksti kuin tässä näyttökuvassa. Jos näkyy, paina punaisella ympyröidystä kohdasta, jolloin ohjeet avautuvat uuteen välilehteen.

Nordea (osoite: www.nordea.fi)

Nordean nettisivuilta löytyy video-ohjeet mobiilipankin käyttöön. Nordean etusivulta paina kohdasta "Palvelumme".



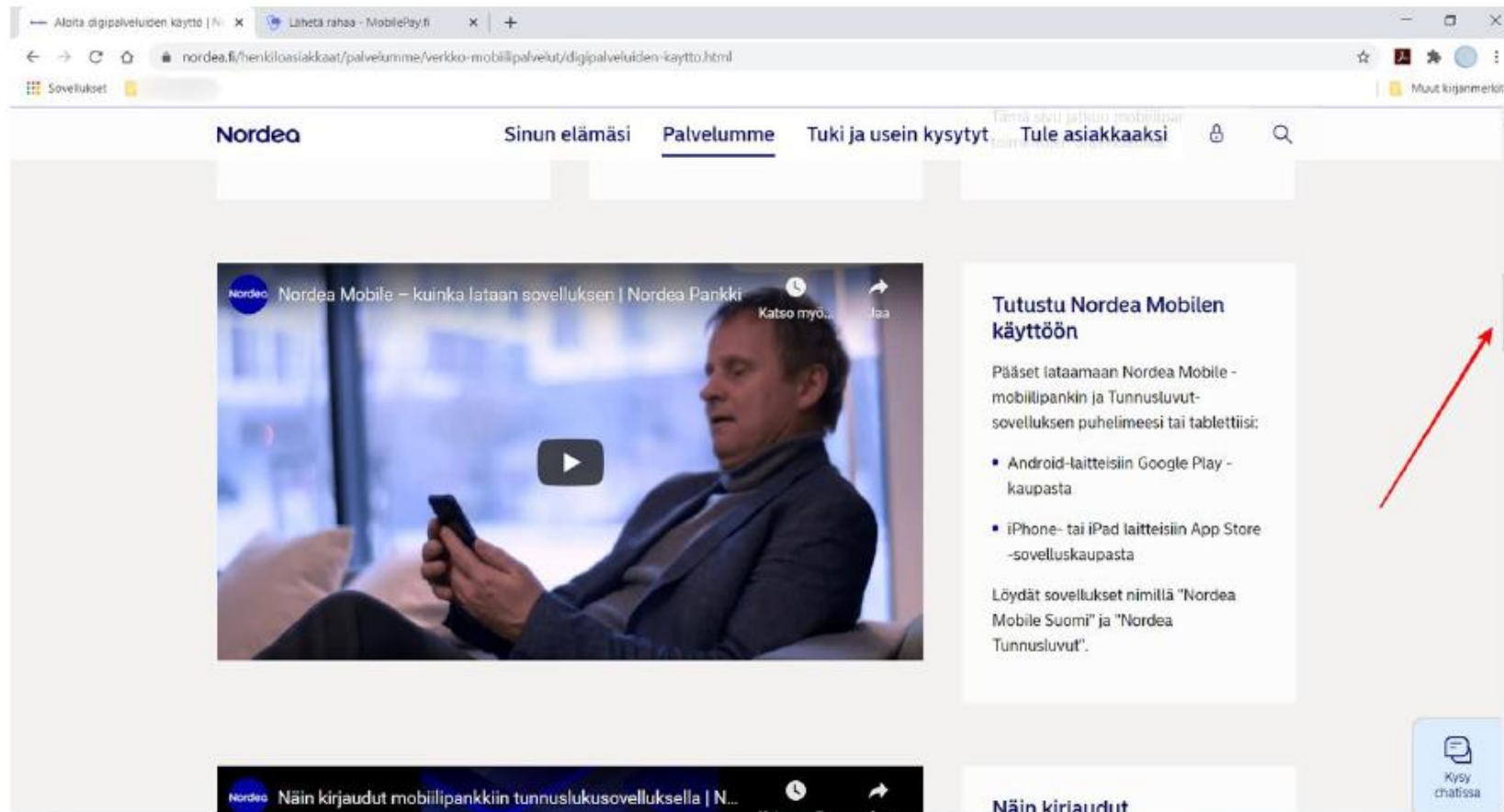
Palvelumme-lehdeeltä löytyy teksti "Aloita digipalveluiden käyttö", josta painat seuraavaksi.

The screenshot shows the Nordea website's 'Palvelumme' (Our Services) page. The navigation bar includes 'Sinun elämäsi', 'Palvelumme', 'Tuki ja usein kysytyt', and 'Tule asiakkaaksi'. The 'Palvelumme' menu item is highlighted with a red box. Below the navigation bar, the page is organized into three main columns:

- PALVELUMME**: A list of service categories including 'Verkko- ja mobiilipalvelut' (highlighted with a blue arrow), 'Tilit ja maksut', 'Maksu- ja luottokortit', 'Lainat ja kulutusluotot', 'Säästäminen ja sijoittaminen', 'Vakuutukset', and 'Asiakasedut'.
- Verkko- ja mobiilipalvelut**: A list of services including 'Nordea Mobile -mobiilipankki', 'Tunnustuksovellus', 'Verkkopankki', 'Pankkitunnukset', 'Mobiilimaksaminen', 'Apple Pay', 'Google Pay', 'Nordea Wallet', 'Siirto', 'Älymaksaminen', 'Laks Pay', and 'Meniga Rewards'.
- Kirjaudu verkkopankkiin**: A section for logging in, featuring 'Automaatit', 'Aloita digipalveluiden käyttö' (highlighted with a red box and a red arrow), 'Mobiilimaksaminen', and 'Verkkotapaaminen'.

At the bottom of the page, there are three promotional banners: 'Hae uuteen kotiin notkea', 'Turvallista pankkiasiointia sinulle', and 'Hae vakuutusturvaa talouteesi'. A 'Kysy chatissa' (Ask in chat) button is located in the bottom right corner.

Vieritä sivupalkista sivua alaspäin, jotta löydät ohjevideot.



The screenshot shows a web browser window displaying the Nordea website. The browser's address bar shows the URL: `nordea.fi/henkilöasiakkaat/palvelumme/verkko-mobiilipalvelut/digipalveluiden-kaytto.html`. The website's navigation menu includes "Sinun elämäsi", "Palvelumme", "Tuki ja usein kysytyt", and "Tule asiakkaaksi". A search icon is also present. The main content area features a video player with the title "Nordea Mobile – kuinka lataan sovelluksen | Nordea Pankki". To the right of the video player is a text block titled "Tutustu Nordea Mobilen käyttöön" (Get to know Nordea Mobile usage). This text block contains instructions on how to download the Nordea Mobile app from the Google Play Store or the App Store. A red arrow points to the vertical scroll bar on the right side of the page, indicating that scrolling down is required to view the video content.

Nordea Sinun elämäsi Palvelumme Tuki ja usein kysytyt Tule asiakkaaksi

Nordea Nordea Mobile – kuinka lataan sovelluksen | Nordea Pankki

Katso myö... Jaa

Tutustu Nordea Mobilen käyttöön

Pääset lataamaan Nordea Mobile - mobiilipankin ja Tunnusluvut-sovelluksen puhelimeesi tai tablettiisi:

- Android-laitteisiin Google Play -kaupasta
- iPhone- tai iPad laitteisiin App Store -sovelluskaupasta

Löydät sovellukset nimillä "Nordea Mobile Suomi" ja "Nordea Tunnusluvut".

Näin kirjaudut mobiilipankkiin tunnuslukusovelluksella | N...

Näin kirjaudut

Kysy chatissa

8. Omakanta (osoite: www.kanta.fi/omakanta)

Omakannassa näet omat terveystiedot ja reseptit, voit pyytää reseptin uusimista sekä tallentaa elinluovutus- ja hoitotahdon. Omakanta on kansalaisten verkkopalvelu, joka näyttää terveydenhuollon kirjaamia tietoja potilaasta ja hänen lääkityksestään. Palveluun pääsee Kanta-palvelujen verkkopalvelusta.

Omakannasta näkee:

- reseptit (mm. reseptin tiedot ja niihin tehdyt merkinnät)
- hoitoon liittyvät kirjaukset
- laboratorio- ja röntgentutkimukset
- mitkä terveydenhuollon yksiköt tai apteekit ovat käsitelleet käyttäjän resepti- tai terveystietoja Kanta-palvelujen kautta. (Voit lukea lisää Kuka näkee tietoni? -välilehdeltä kanta.fi-sivustolta).

Omakannan käyttö vaatii suomalaisen henkilötunnuksen ja tunnistautumisvälineet (verkkopankkitunnukset, mobiilivarmenne, sähköinen henkilökortti).

Terveystiedoista näytetään

- potilaskertomukset ja diagnoosit
- kriittiset riskitiedot
- laboratorio- ja röntgentutkimukset
- lähetteet
- terveys- ja hoitosuunnitelma
- lääkärintodistukset ja lausunnot.

Kirjautuminen

Paina kohdasta "kirjaudu Omakantaan".

The screenshot shows the top navigation bar of the Kanta website. The navigation bar is dark blue with white text. On the left, there are three tabs: "Kansalaiset", "Sote-ammattilaiset", and "Järjestelmäkehittäjät". On the right, there are language options: "Pö. svenska", "In English", and "Other languages". Below the navigation bar is a search bar with the text "Hae" and a magnifying glass icon. To the right of the search bar is a green button with the text "Kirjaudu Omakantaan" and a user icon. This button is circled in red. Below the navigation bar is a horizontal menu with the following items: "Ohjeet ja asiointi", "Tietojen käyttö ja turvallisuus", "Tuki", "Ajankohtaista", and "Tietoa ja hyödyt". Below the navigation bar is a large banner image showing a group of people. The banner has the text "Kanta on kaikkia varten" and "Kanta-palvelujen kautta tietojasi käsitellään luotettavasti ja turvallisesti terveydenhuollossa. Omakannasta näet omat terveystiedot ja reseptit." Below the banner are two buttons: "Tiedot Kannassa" and "Koronavirus-ohjeet". To the right of the banner is a sidebar with the heading "Ajankohtaista" and three news items. The first item is "Suomalaisella sähköisellä reseptillä voi nyt hankkia lääkkeitä Portugalissa - Suomessa lääkkeitä saa portugalilaisella ja kroaatialaisella reseptillä" with the date "31/08/2020, Terveystieteiden tutkimuskeskus". The second item is "Parannamme Kanta-palveluja - mahdolliset katkot palveluissa 7.9.-13.9." with the date "21/08/2020, Huoltotiedote". The third item is "Parannamme Kanta-palveluja - mahdolliset katkot palveluissa 31.8.-6.9." with the date "21/08/2020, Huoltotiedote". At the bottom of the sidebar is the text "Katso lisää kuvastoista" with a magnifying glass icon.

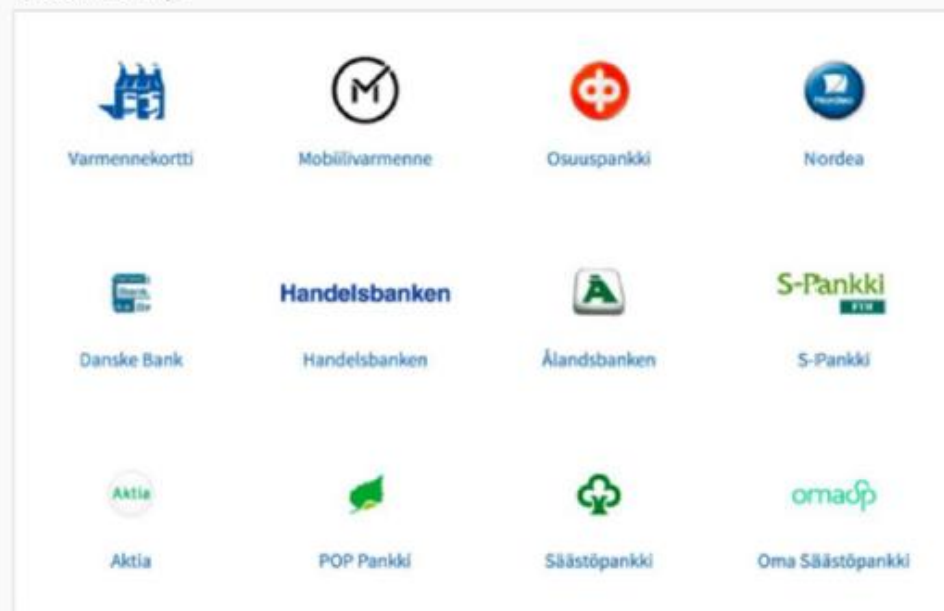
Sinut ohjataan Suomi.fi-tunnistuspalveluun. Valitse haluamasi tunnistustapa. Jos käytät verkkopankkitunnuksia, valitse sen pankin kuvake, jonka tunnukset sinulla on.

Tunnistus

Olet tunnistautumassa palveluun

Omakanta, Tunnistautuminen

Valitse tunnistustapa



Jos tunnistaudut Osuuspankin asiakkaana, on näkymä tämä:

OP-verkkopalvelu käyttää suojattuja yhteyksiä ja sen käyttö on täysin turvallista. OP-palvelun saat käyttöösi tekemällä Osuuspankin verkkopalvelusopimuksen osuuspankissa.

OPn käyttäjätunnus

OPn salasana

Keskeytä


Tunnistaudu

Tunnistaudu mobiilivarmenteella >

©OP Ryhmä

Tässä tunnistaudut verkkopankkitunnuksilla, syötät tiedot oikeisiin kentziinsä ja painat kohdasta "tunnistaudu".

Tunnistautumisen jälkeen valitse "Jatka palveluun" -painike, jolloin pääset Omakannan etusivulle. Tässä näkymässä pitäisi näkyä sen henkilön tiedot (henkilötunnus, sukunimi ja etunimi), jonka tunnuksilla on tunnistauduttu.


 Tunnistus


Olet tunnistautumassa palveluun

Omakanta, Tunnistautuminen

Tunnistautumisen yhteydessä sinusta välitetään seuraavat tiedot:

Henkilötunnus:	040484-079F
Sukunimi:	Testaaja
Etunimet:	Teppo Antero

 Keskeytä siirtyminen

 Henkilötietosi on haettu Väestötietojärjestelmästä.

Palvelu, johon olet tunnistautumassa, tarvitsee henkilötietosi asiointia varten. Palvelun rekisteriseloste kuvaa tarkemmin tietojen käyttötarkoituksen. [Palvelun rekisteriseloste](#)

Kirjautumisen jälkeen palvelun käyttö alkaa Omakannan etusivulta. Etusivulta pääsee selaamaan reseptejä ja terveystietoja sekä hallinnoimaan suostumuksia, kielloja ja tahdonilmaisuja.

The screenshot displays the Omakanta user interface. At the top, the Kanta logo is on the left, and navigation links for 'Omakanta', 'Lapsen tiedot', and 'På svenska' are on the right. Below the navigation bar, the user's name 'Testaaja, Teppo Antero' and the status 'Olet kirjautunut henkilökohtaiseen palveluun' are shown. A 'Kirjaudu ulos' button with a lock icon is circled in red. The main content area greets the user: 'Hei Testaaja, Teppo Antero' and 'Tervetuloa Omakantaan!'. It also shows the last login time: 'Olet käyttänyt palvelua viimeksi 21.5.2018 klo 14:28.' Below this, there are three paragraphs of text explaining the service and how to manage preferences. On the left, a sidebar menu is visible with a red box around the following items: 'Reseptit', 'Terveystiedot', 'Suostumus ja kiellot', 'Elinluovutustahto', and 'Hoitotahto'. An orange arrow points from the 'Kirjaudu ulos' button to the text below.

Kuvan vasemmalla reunalla olevista otsikoista (reseptit, terveystiedot, suostumus ja kiellot, elinluovutustahto, hoitotahto) saa avattua otsikkoa koskevan näkymän.

Kun lopetat palvelun käytön, kirjaudu aina ulos sivun oikeassa yläreunassa olevan painikkeen kautta.

Vinkki!

Omakannan verkkokoulussa voit paremmin tutustua Omakantaan. Verkkokoulussa on myös opastevideot reseptit-, terveystiedot-, suostumus-, kiellot- ja elinluovutustahto- sekä hoitotahto-osioista.

Suora verkko-osoite on kanta.fi/omakanta -> josta valitaan "ohjeet ja asiointi" -> Omakannan verkkokoulu.

The screenshot shows the Kanta.fi website interface. At the top, there are navigation tabs for 'Kansalaiset', 'Sote-ammattilaiset', and 'Järjestelmäkehittäjät'. Below these is a search bar and a 'Kirjaudu Omakantaan' button. The main navigation menu includes 'Ohjeet ja asiointi', 'Tietojen käyttö ja turvallisuus', 'Tuki', 'Ajankohtaista', and 'Tietoa ja hyödyt'. The 'Ohjeet ja asiointi' menu is expanded, showing options like 'Tiedot Kannassa', 'Omakanta', 'Ohjeita uusimispyynnön lähettämiseen', 'Omakannan uudet ominaisuudet', 'Omakannan verkkokoulu' (highlighted with a red box), 'Asiointi toisen puolesta', 'Ulkomailla', and 'Korona'. The main content area displays the 'Omakanta' title and a description: 'Omakannassa näet omat terveystiedot ja reseptit, voit pyytää reseptin uusimista sekä tallentaa elinluovutus- ja hoitotahton.' Below this, a list of features is shown: 'reseptit', 'hoitoon liittyvät kirjaukset', 'laboratorio- ja röntgentutkimukset', 'alle 10-vuotiaan huollettavan tiedot', and 'mitkä terveydenhuollon yksiköt tai apteekit ovat käsitelleet käyttäjän resepti- tai terveystietoja Kanta-palvelujen kautta.' A video thumbnail on the right is titled 'Opi käyttämään Omakantaa verkkokoulussa' and includes the text 'Omakannassa voit helposti ja turvallisesti katsella omia terveystietojaasi. Verkkokoulussa opit nopeasti palvelun toiminnot ja pääset alkuun Omakannan käytössä.' and a link 'Tutustu verkkokouluun'.

9. Tykslab-ajanvaraus (osoite: www.tyks.vihta.com/tykslab)

Tykslabin etusivulla pääset valitsemaan, varaatko uuden ajan vai peruutatko tai muutatko varausta.

Tykslab — Tervetuloa

tyks.vihta.com/tykslab/#/home

Sovellukset

Muut kirjanmerkit

TYKS

Varaa Omat varaukset

Suomeksi 0 Kirjaudu

Tervetuloa

Varaa uusi aika »

Muuta tai peruuta varaus

Jos tarvitset apua varauksen tekemiseen, soita puhelinpalveluumme 02 313 6321 (ma - pe klo 7 - 14.30)

Vuoden 2020 vapaat ajat löytyvät tästä linkistä.

Tykslabin toimipisteet

1. Varmista, että sinulla on lääkärin lähete laboratoriotutkimuksiin
2. Valitse mitä tutkimusta varten varaat aikaa
3. Valitse sinulle sopiva toimipiste
4. Valitse sinulle parhaiten sopiva aika

Varausvahvistus

Saat tekstiviestillä tai sähköpostilla varauksestasi vahvistuksen, joka sisältää varausvapaimen ja pin-koodin, joiden avulla voit katsoa, muuttaa tai peruuttaa varauksesi.

Tällä sivulla pääset varaamaan ajan erilaisiin näytteenottoihin. Nuolen osoittamasta valikosta avautuu valittavat palvelut.

The screenshot shows the TYKS reservation interface. The main heading is 'Palvelu ja aika'. Below it, there are two dropdown menus: 'Valitse palvelu' and 'Valitse toimipiste'. A red arrow points to the 'Valitse palvelu' dropdown. Below these are checkboxes for 'Käytä saavutettavaa aikalistausta' and 'Rajaa aikavalintaa'. A search button 'Hae vapaita aikoja' is at the bottom of the left panel.

The right panel, titled 'Tervetuloa', contains the following text:

Arvoisa asiakkaamme!

Huomioi polikliniseen näytteenottoon tullessasi koronapandemian aikana

- Näytteenottoon tulevien tulee käyttää **maskia / suu-nenäsuojusta**.
- Eihän tule laboratorion odotustilaan tarpeettoman aikaisin ennen varattua aikaa, jotta kontaktialka muihin odottajiin olisi mahdollisimman lyhyt.
- Jos sinulla on hengitysteinfektion oireita ja/tai olet tartuntatautiin mukaisessa karanteenissa, ota yhteys omaan hoitoyksikköösi. Hoitoyksikkö arvioi otetaanko näytteet heti vai voiko näytteenoton siirtää myöhempään ajankohtaan.
- Usein kysytyt kysymykset koronavirus epidemian vaikutuksista näytteenottoon

Miten valitsen oikean palvelun?

- Verinäyte** - valitse jos sinulla on pelkästään verinäytteet.
- INR-näyte (Marevan)** - valitse jos sinulla on tarve INR-näytteelle
- Sydänfilmi (EKG) tai sydänfilmi ja verinäyte** - valitse jos sinulla on sydänfilmi ja verinäyte tai pelkästään sydänfilmi
- Lasten näytteenotto** - valitse tämä jos tilaat lapsen verinäytteelle ja/tai sydänfilmiä ja/tai virtsanäytteelle
- Virtsanäyte** - käy hakemassa näyteosia laboratorion vuoronumerolla. Et tarvitse ajanvarausta. Valvottuun virtsanäytteenottoon tarvitset ajanvarauksen.

Yksityislääkärin lähitteellä ei ole mahdollista varata aikaa tai tilata tutkimuksia.

Aamujat on tarkoitettu ensisijaisesti asiakkaille, joille tehtävät tutkimukset vaativat ravinnotta oloa (f- kirjain tutkimusnimikkeen edessä, esim. TP-Gluk).

Valikosta avautuu näkymä kaikkiin laboratoriopalveluihin. Valitse se, johon olet menossa.

Tykslab - Ajanvaraus

tyks.vihta.com/tykslab/#/reservation

Sovellukset

Muut kirjamerkit

TYKS +

Varaa

Omat varaukset

Suomeksi

0

Kirjaudu

Palvelu ja aika

Vahvista varaus

Vahvistus

Mitä haluat varata?

Valitse palvelu

Verinäyte

Sydänfilmi (EKG) tai sydänfilmi ja verinäyte

Lasten näytteenotto

INR-näyte (Marevan)

Oikeusgeneettinen isyystutkimus

Gynekologinen näytteenotto

Keuhkojen toimintatutkimus (spirometria)

MRSA- ja VRE-näytteet

Valvottu huumevirtsanäyte

Sokerirasitus

THL:n koronaepidemian serologiseen väestötutkimukseen kutsutut

Työelämän ja opiskelijaterveydenhuollon (soralain mukainen) valvottu virtsanäytteenotto

VSSH:n ja Turun kaupungin hyvinvointitoimialan henkilökunnan koronanäytteet

Terveystulcia

Arvoisa asiakkaamme!

näytteenottoon tullessasi koronapandemian aikana

tulee käyttää **maskia / suu-nenäsuojusta**.
 dotustilaan tarpeettoman aikaisin ennen varattua aikaa, jotta kontaktiaika muihin
 mman lyhyt.
 infektion oireita ja/tai olet tartuntatautilain mukaisessa karanteenissa, ota yhteys
 hoitoyksikkö arvioi otetaanko näytteet heti vai voiko näytteenoton siirtää
 in.
 t koronavirusepidemian vaikutuksista näytteenottoon

Valvelun?

ulla on pelkästään verinäytteet.
 alitse jos sinulla on tarve INR-näytteelle
dänfilmi ja verinäyte - valitse jos sinulla on sydänfilmi ja verinäyte tai pelkästään
 alitse tämä jos tilaat aikaa lapsen verinäytteelle ja/tai sydänfilmile ja/tai
 lassa näyteastia laboratorion vuoronumerolla. Et tarvitse ajanvarausta. Valvottuun
 virtsanäytteenottoon tarvitset ajanvarauksen.

Yksityislääkärin lähitteellä ei ole mahdollista varata aikaa tai tilata tutkimuksia.

Aamujat on tarkoitettu ensisijaisesti asiakkaille, joille tehtävät tutkimukset vaativat ravinnotta oloa (f-
 kirjain tutkimusnimikkeen edessä, esim. fP-Gluk).

Seuraavaksi valitaan toimipiste, johon halutaan mennä näytteenottoon. SivU näyttää heti ensimmäiset vapaa ajat, mutta vasemmalla olevasta valikosta pääsee valitsemaan lisää aikoja kohdasta "hae vapaat ajat".

The screenshot shows the TYKS reservation system interface. The page title is "Tyksilab - Ajanvaraus" and the URL is "tyks.vihta.com/tyksilab/#/reservation". The navigation bar includes "TYKS", "Varaa", and "Omat varaukset". The main content area is titled "Palvelu ja aika" and "Vahvista varaus". The search criteria are "Verinäyte" and "Valitse toimipiste". A red box highlights the "Rajaa aikavallintaa" section, which contains a red button labeled "Hae vapaat ajat". A red arrow points from this button to the "Ensimmäiset vapaat ajat" section, which displays a list of available appointment slots for April 1st, 2020, at 07:05 and 07:10 at various locations like "Täivassalo, terveysasema" and "Uusikaupunki, Vakka-Suuri".

Kun olet valinnut toimipisteen ja haet vapaita aikoja, on näkymä tämä.

The screenshot shows the TYKS reservation system interface. The browser address bar displays 'tyks.vihta.com/tykslab/#/reservation'. The page header includes the TYKS logo, a 'Varaa' button, and navigation links for 'Omat varaukset', 'Suomeksi', 'Kirjaudu', and 'Muit kirjamerkit'. The main content area is divided into a left sidebar with search filters and a right main panel with search results.

Search Filters (Left Sidebar):

- Mitä haluat varata? (What do you want to book?)
- Verinäyte (Blood sample) - selected
- Uusikaupunki : Uusikaupunki, Väkä-Suomen... (Uusikaupunki: Uusikaupunki, Väkä-Suomen...)
- Käytä saavutettavaa aikalistausta (Use available appointment list) - unchecked
- Rajaa alkavalintaa (Limit selection) - selected
- Viikko (Week): vk 3 (18.01. - 24.01.)
- Aikaisintaan (Earliest): Kello 0
- Vinostaan (Latest): Kello 24
- Hae vapaat ajat (Search available times)

Main Panel:

- Tervetuloa (Welcome)
- Verinäyte (Blood sample)
- Näyteenottoon tulevien tulee käyttää maskia / suu-nenäsuojusta. (Those coming for sample collection must wear a mask / mouth-nose protection.)
- Aamujat on tarkoitettu ensisijaisesti asiakkaille, joille tehtävät tutkimukset vaativat ravinnotta oloa (f-kirjain tutkimusnimikkeen edessä, esim. fP-Gluk). (Morning appointments are intended primarily for customers for whom the tests require fasting (f-prefix in the test name, e.g., fP-Gluk).)
- Laboratoriotutkimuksiin valmistautuminen (Preparation for laboratory tests)
- Ensimmäiset vapaat ajat (First available times)
- Saat lisää aikoja painamalla vasemmalta Hae vapaat ajat -nappia (You can get more times by clicking the 'Search available times' button on the left)

Available Times (Table):

Time	Location
18.1. klo 07.05	Uusikaupunki, Väkä-Suom
18.1. klo 07.10	Uusikaupunki, Väkä-Suom
18.1. klo 07.15	Uusikaupunki, Väkä-Suom
18.1. klo 07.20	Uusikaupunki, Väkä-Suom

At the bottom of the page, there are icons for 'Rekisteröityneet' (Registered), 'Saavutettavuus' (Accessibility), and 'Palaute' (Feedback).

Itsellesi sopivan ajan valitset sivulla näkyvistä laatikoista, ja painat "varaa".

The screenshot shows the TYKS reservation system interface. The page title is "TYKS +". The main navigation bar includes "Varaa" (highlighted in red), "Omat varaukset", "Suomeksi", "0", and "Kirjaudu". The page content is divided into several sections:

- Search Filters (Left):**
 - Mitä haluat varata? (Verinäyte)
 - Lusikaupunki: Uusikaupunki, Vakka-Suomen...
 - Käytä saavutettavaa aikalistausta (checkbox)
 - Rajaa aikavallintaa (radio button)
 - Viikko: vk 3 (18.01. - 24.01.)
 - Aikaisintaan: Kello 0
 - Vinnesiään: Kello 24
 - Search button: Hae vapaat ajat
- Appointment Details (Right):**
 - Terveystila
 - Verinäyte
 - Näytteenottoon tulevien tulee käyttää maskia / suu-nenäsuojusta.
 - Aamuajat on tarkoitettu ensisijaisesti asiakkaille, joille tehtävät tutkimukset vaativat ravinnotta oloa (f-kirjain tutkimusnimikkeen edessä, esim. fP-Gluk).
 - Laboratoriotutkimuksiin valmistautuminen
 - Appointment selection box: 18.01.2021, klo 07.05
 - Appointment selection button: Varaa (highlighted in red, with a red arrow pointing to it)
 - Text: Hinnalta Hae vapaat ajat -nappia
 - Appointment slots:

18.1. klo 07.05 Uusikaupunki, Vakka-Suomi	18.1. klo 07.10 Uusikaupunki, Vakka-Suomi	18.1. klo 07.15 Uusikaupunki, Vakka-Suomi	18.1. klo 07.20 Uusikaupunki, Vakka-Suomi
--	--	--	--

At the bottom of the page, there are icons for "Rekisteriseloste", "Saavutettavuus", and "Palaute".

Täytä asiakastiedot tyhjiin kenttiin, jotta saat varattua ajan.

The screenshot shows a web browser window with the URL `tyks.vihta.com/tykslab/#/customer`. The page title is "Tykslab - Täytä asiakastiedot". The browser's address bar shows the URL and navigation icons. The page header includes the TYKS logo, a home icon, "Varaa", "Omat varaukset", "Suomeksi", a chat icon, and "Kirjaudu". The main content area has a progress bar with three steps: "Palvelu ja aika", "Vahvista varaus" (highlighted in blue), and "Vahvistus". Below the progress bar is the heading "Täytä asiakastiedot" and a light blue instruction box: "Vahvistaaksesi varauksen anna asiakastiedot, tarkista varaustiedot ja paina Vahvista varaus -nappia sivun alalaidasta. Tähdellä (*) merkityt kentät ovat pakollisia." Below this is a red "Kirjaudu sisään" button. The form fields are: "Henkilötunnus" (with example "130101-123Y tai 130101A234Y"), "Etunimi" and "Sukunimi" (two separate fields), "Puhelinnumero" (with example "0401234567"), and "Sähköpostiosoite". There is also a "Viesti" text area. At the bottom, there is a "Tarkista ja vahvista varaus" section with a dropdown menu showing "#1 Veripöytä, 18.01.2024 kello 07.05" and a red "Paina varaus" button.

Tämä kuva on jatkoa edelliseltä sivulta (selaimessa ne näkyvät samalla sivulla). Tarkista varauksen tiedot. Vahvista varaus painamalla punaista nappia.

The screenshot shows a web browser window displaying the TYKS patient portal. The page title is "Tarkista ja vahvista varaus". The appointment details are as follows:

- Appointment ID: #1 Verinäyte, 18.01.2021 kello 07.05
- Time: klo 07.05
- Location: Uusikaupunki, Vakka-Suomen sairaala
- Instructions: Näytteentoon tulevien tulee käyttää maskia / suu-nenäsuojusta.
- Notes: Aamujat on tarkoitettu ensisijaisesti asiakkaille, joille tehtävät tutkimukset vaativat ravinnotta oloa (f-kirjain tutkimusnimikkeen edessä, esim. FP-Gluk).
Laboratoriotutkimuksiin valmistautuminen

At the bottom of the appointment details, there is a red button labeled "Vahvista varaus". A red arrow points to this button. The page footer includes the TYKS logo, the word "vihta", and the copyright notice "Copyright © 2020 Netorki".

Kun varaus on vahvistettu, varausvahvistus tulee sähköpostiin sekä tekstiviestillä puhelimeen. Varaustiedoissa on varausavain ja PIN-koodi, jota tarvitset, jos peruutat tai muutat varaustasi.

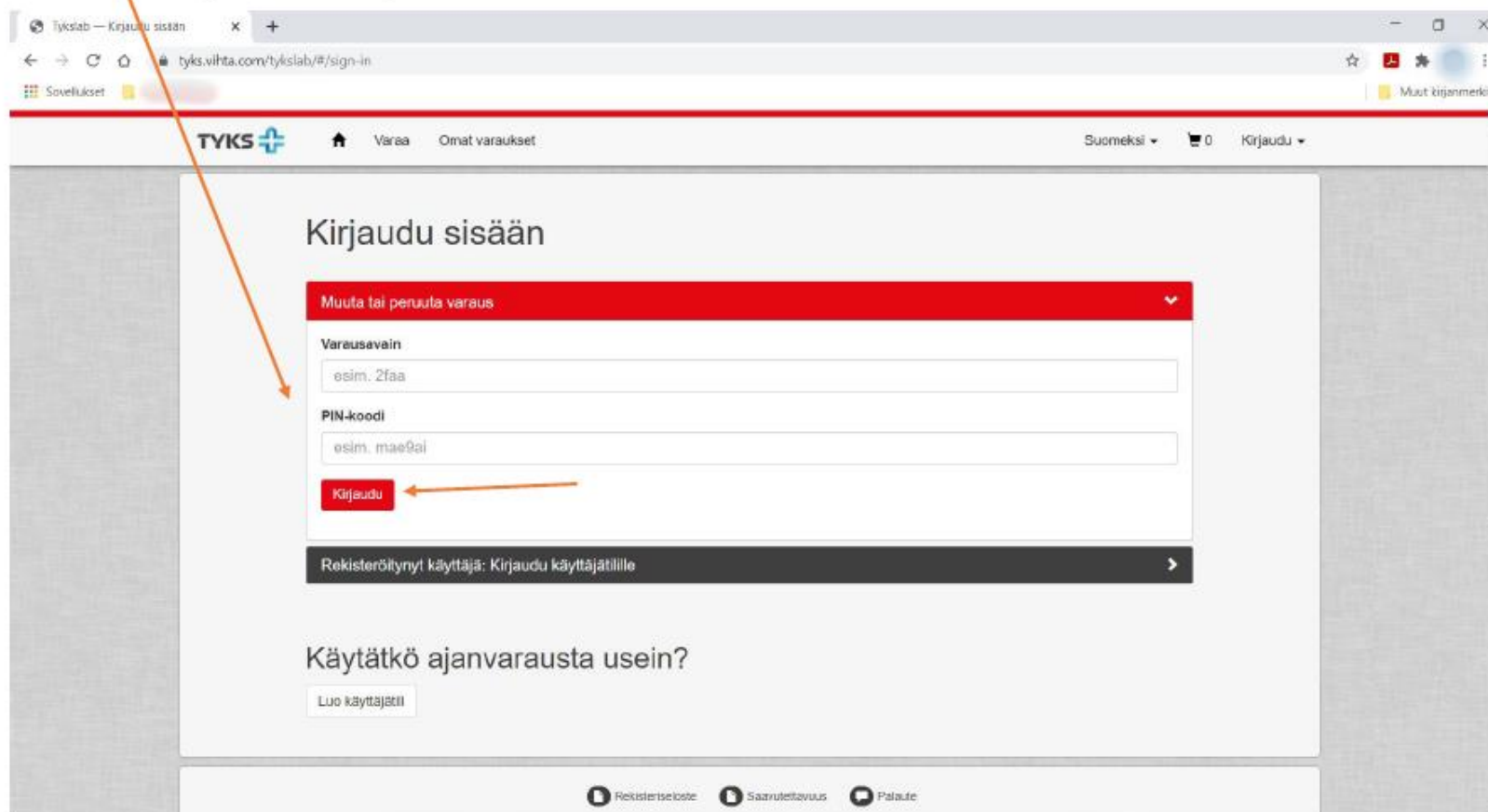
The screenshot shows a web browser window displaying the TYKS website. The page title is "Tykslab - Ajanvaraus" and the URL is "tyks.vihta.com/tykslab/#/confirm". The page features a navigation bar with "TYKS" logo, "Varaa", "Omat varaukset", "Suomeksi", "0", and "Kirjaudu". A green banner at the top states "Varaus on vahvistettu" (Reservation confirmed) and "Varausvahvistus toimitettu sähköpostilla ja tekstiviestillä." (Reservation confirmation sent via email and text message).

Below the banner, the "Asiakastiedot" (Customer information) section is visible, with a blurred header and fields for "Sähköpostiosoite:" and "Puhelinnumero:". The "Varaustiedot" (Reservation details) section shows a reservation for "#1 Verinäyte, 18.01.2021". The details include:

- Aika: klo 07.05
- Varausavain: [blurred]
- PIN-koodi: [blurred]
- Vuoronumero: 1
- Toimipiste: Uusikaupunki, Väikä-Suomen sairaala, Terveystie 2, 23500 Uusikaupunki
- Saapumisohje: [Google Maps -kartta](#)

Two orange arrows point to the "Varausavain" and "PIN-koodi" fields, highlighting them as important information for the user.

Tykslabin etusivulta (ks. sivu 32) pääset muuttamaan tai peruuttamaan varauksesi. Tässä vaiheessa tarvitset varausavaimen ja PIN-koodin, jotta saat varauksesi auki.



The screenshot shows a web browser window with the URL tyks.vihta.com/tykslab/#/sign-in. The page title is "Kirjaudu sisään" (Log in). The main content area features a form with a red header "Muuta tai peruuta varaus" (Change or cancel reservation). Below this, there are two input fields: "Varausavain" (Reservation key) with the example value "esim. 2faa" and "PIN-koodi" (PIN code) with the example value "esim. mae9ai". A red "Kirjaudu" (Log in) button is positioned below the fields. At the bottom of the form, there is a dark grey bar with the text "Rekisteröitynyt käyttäjä: Kirjaudu käyttäjälille" (Registered user: Log in to user account). Below the form, there is a section titled "Käytätkö ajanvarausta usein?" (Do you use reservations often?) with a button "Luo käyttäjät" (Create user). The footer contains three icons: "Rekisteriseloste" (Registration information), "Saavutettavuus" (Accessibility), and "Palaute" (Feedback).

Nyt voit muuttaa aikaa tai peruuttaa varauksen. Valitse, mitä haluat tehdä ja paina siitä tekstistä (ympyröity punaisella).

Jos peruutat varauksen, tämän jälkeen sivu varmistaa vielä kerran, haluatko peruuttaa sen. Ja kun varaus on peruttu, sivulla lukee "varaus on peruttu".

The screenshot shows a web browser window with the URL `tyks.vihta.com/tykslab/#/my-reservations`. The page title is "Tykslab — Omat varaukset". The navigation bar includes "Muuta varausta", "Varauksen tiedot", "Suomeksi", and "Kirjaudu ulos". The main content area is titled "Varaustiedot" and contains the following information:

Alapuolella näet varauksesi tiedot.

Tulevat varaukset

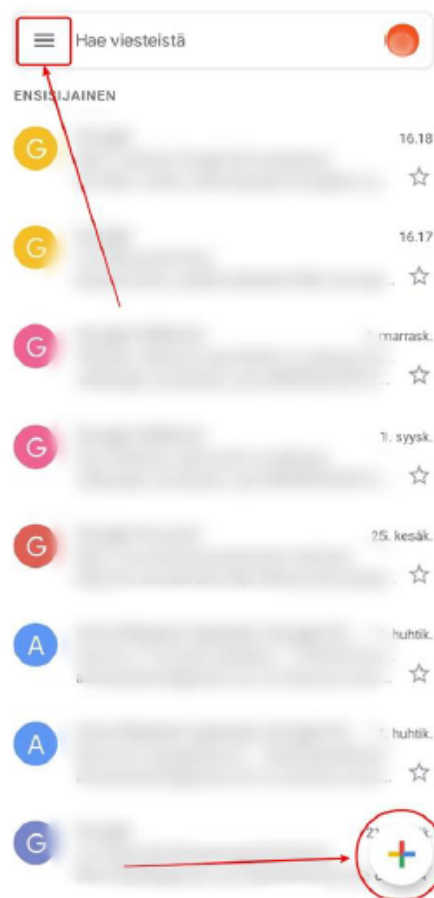
#1 Verinäyte, 18.01.2021 kello 07.05

Peruutukset ja muutokset viimeistään 18. tammikuuta 2021, klo 06.05.

18.01.2021 klo 07.05	Uusikaupunki, Vakka-Suomen sairaala Terveystie 2 23600 Uusikaupunki
-------------------------	---

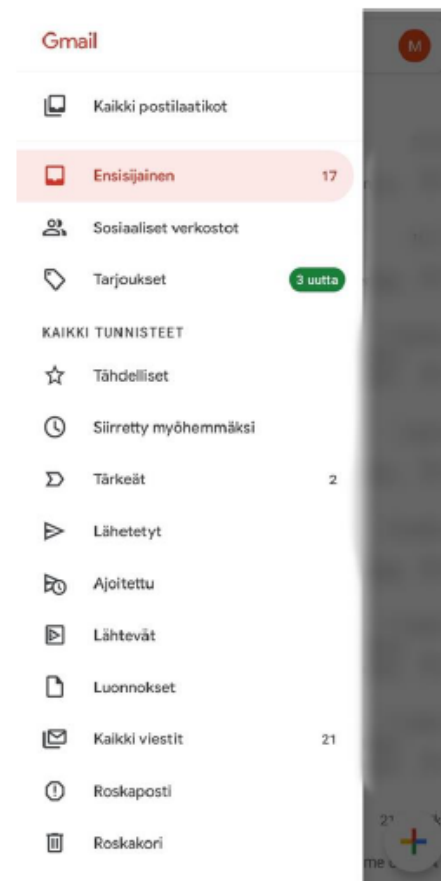
At the bottom of the reservation card, there are three buttons: "Muuta yhteystiedot", "Muuta aikaa", and "Peruuta varaus", which are highlighted with a red box. Below the reservation card, there are links for "Rekisteriseloste", "Saavutettavuus", and "Palaute". The footer includes the "vihta" logo and "Copyright © 2020 Netdokki".

10. Sähköpostin käyttäminen mobiilisovelluksella (gmail.com)

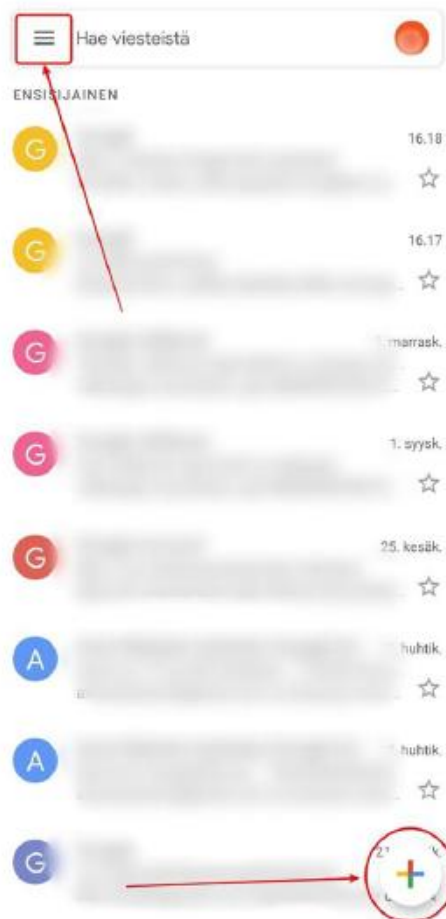


Vasemmassa kuvassa näkyvistä kolmesta viivasta painamalla aukeaa oikean puoleisen kuvan esittämä valikko.

Valikosta pääsee katsomaan eri sähköpostikansioita, kuten lähetettyjä viestejä, roskapostiin menneitä viestejä ja luonnoksia.



Sähköpostin kirjoittaminen



Kuvan alaosassa näkyvästä plus-merkistä painamalla pääsee kirjoittamaan uutta sähköpostia

Sähköpostiin kirjoitetaan vastaanottajan osoite, aihe ja itse viesti (kuva oikealla).

Nuoli kuvassa osoittaa, mistä kohdasta painamalla viesti lähetetään eteenpäin.



Sähköpostiin vastaaminen ja lähettäminen edelleen

Sähköpostiin pääsee vastaamaan, kun ensin avaa kyseisen sähköpostin.

Sen jälkeen valitaan kuvassa alhaalla olevista valikoista se, mitä halutaan tehdä. Jos vastataan sähköpostin lähettäjälle, valitaan "vastaa".

Jos sähköpostin vastaanottajia on useampia henkilöitä, voidaan heille kaikille vastata painamalla kohdasta "vastaa kaikille".

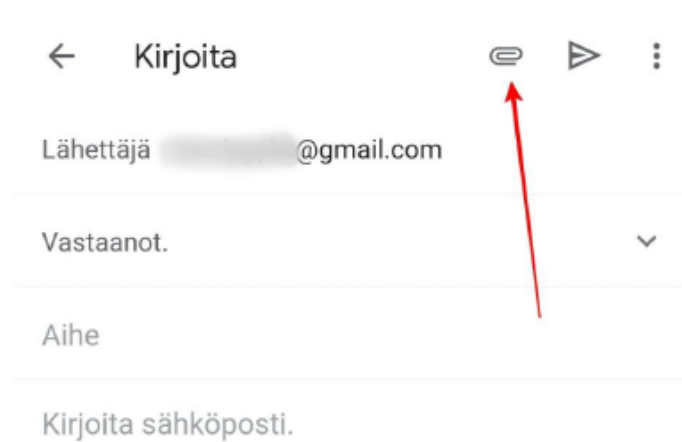
Jos halutaan lähettää viesti jollekulle toiselle, valitaan vaihtoehto "lähetä edelleen".

Kun vastaat sähköpostiin, tulee näkymä, jossa pääsee suoraan kirjoittamaan vastausta eli vastaanottajan sähköpostiosoite tulee siihen automaattisesti. Kun viesti on valmis, lähetään se samalla tavalla kuin edellisellä sivulla esitetään.

Kuvan yläosassa olevasta roskakorin kuvasta viestin pystyy poistamaan, jos kokee sen tarpeelliseksi.

Vastaa Vastaa kaikille Lähetä edelleen

Liitetiedoston lisääminen sähköpostiviestiin



Liitetiedosto lisätään painamalla kuvassa näkyvästä klemmarin kuvasta (vasen kuva). Sen jälkeen tulee oikeanpuoleisen kuvan näkymä. Siitä valitaan jompikumpi vaihtoehto. "Liitä tiedosto" -kohdasta pääsee valitsemaan puhelimen tiedostoista kuvia tai muita tiedostoja. Valitsemalla haluttu tiedosto, se tulee sähköpostin liitteeksi.

Lähteet:

Elisa.fi -> Ideat -> Mikä on pilvipalvelu?

Kansallinen Senioriliitto ry (www.senioriliitto.fi) -> Jäsenille -> Seniorit nettiajassa -> Hoidatko pankkiasiat mobiilissa vai netissä)

Suomi.fi -> Ohjeet ja tuki -> Tietoa tunnistuksesta -> Eri tunnistusvälineillä tunnistautuminen

[Traficom](http://www.traficom.fi) liikenne- ja viestintävirasto, Kyberturvallisuuskeskus (www.kyberturvallisuuskeskus.fi) -> Toimintamme -> Sääntely ja valvonta -> Sähköinen tunnistaminen)

Kannen kuva: [Pixabay](https://pixabay.com/)