



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Esitutkimus ikääntyneiden ihmisten digitaalisten palveluiden käytön edistämiseksi

- Case Digikonkari

Kataja, Inka

2014 Laurea Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

**Esitutkimus ikääntyneiden ihmisten digitaalisten
palveluiden käytön edistämiseksi
- Case Digikonkari**

Inka Kataja
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2014

Inka Kataja

**Esitutkimus ikääntyneiden ihmisten digitaalisten palveluiden käytön edistämiseksi
- Case Digikonkari**

Vuosi 2014

Sivumäärä 63

Opinnäytetyössä tutkittiin ikääntyneiden ihmisten suhtautumista digitalisoituvaan yhteiskuntaan, heidän asemaansa osana yhteiskuntaa sekä keinoja ikääntyneiden mukaan saamiseksi digitaalisten palveluiden pariin. Digitalisoituvassa yhteiskunnassa palveluita vähitellen siirretään internetiin ja henkilökohtaisen palvelun saatavuus hankaloituu. Tämä tuottaa ongelmia tietotekniikan ulkopuolelle jääville ikääntyneille. Opinnäytetyössä toimeksiantajana oli Ilolla Unelmatehdas Oy ja työ kytkeytyi yrityksen erityisesti ikääntyneille suunnattuun tietotekniseen Digikonkari-tukipalveluun. Tarkoituksena oli tuottaa ideoita tukipalvelun kehittämiseksi, jotta se vastaisi ikääntyneiden ihmisten tarpeita.

Opinnäytetyö rakentui teoreettisesta viitekehystä, jo olemassa olevasta tutkimustiedosta ja haastatteluista. Näitä yhdistelemällä tuotettiin tavoitteiden mukaisia kehitysideoita Digikonkari-palveluun. Oma selvitys toteutettiin laadullisena tutkimuksena teemahaastattelun muodossa. Laadullinen tutkimus ja teemahaastattelu mahdollistivat sen, että haastateltavien oma ääni pääsi kuuluville antaen tutkittavasta aiheesta syvällisempää ymmärrystä tilastollisen tiedon lisäksi. Haastatteluihin osallistui 14 eläkkeelle jäänyttä ikääntynyttä, iältään 64-84 vuotta.

Tuloksista selvisi, että yhteiskunnassa on mahdollista pärjätä ilman tietoteknisiä laitteita ja internetiä, mutta tilannetta voidaan kuvata haasteelliseksi. Paljon huonommaksi tilanne ei voi enää mennä, sillä kaikkia ikääntyneitä ei voida saada tietotekniikan pariin. Käyttämättömyyttä leimaa pitkälti tietämättömyys ja vierastaminen, mutta myös yksinkertaisesti mielenkiinnon puute. Tilanteeseen puuttuminen lepää pitkälti epävirallisten tahojen harteilla, vaikka viralliset tahot ovat paljon tilannetta kartoittaneet.

Kaikenlaiselle tietotekniselle tukitoiminnalle koettiin olevan tarvetta ikääntyneillä. Ilolla Unelmatehtaalla on täten paljon tukitoimintojen kehittämismahdollisuuksia. Olennaisessa osassa ikääntyneiden digitaalisten palveluiden edistämisessä on tukitoiminnan huolellinen optimointi ja markkinointi sekä palvelun tuonti potentiaalisten asiakkaiden lähelle käytön kynnyksen madaltamiseksi ja esteiden poistamiseksi.

Asiasanat ikääntyneet, tietotekniikka, digitaaliset palvelut, digitalisoituminen, IT-tukipalvelu

Inka Kataja

**Preliminary study for enhancing seniors' use of digital services
- A Case Study of Digikonkari**

Year	2014	Pages	63
------	------	-------	----

The subject of the thesis was to examine seniors' attitudes towards the digitizing of the society, their role in the society and ways of making seniors more involved in digital services. The digitizing of the society means that services are transferred to the internet and the availability of individual customer service becomes more difficult. This causes problems to seniors who do not have any computer equipment or the internet. The thesis was commissioned by Iloffa Unelmatehdas Oy and their IT support service Digikonkari especially optimized for seniors. The purpose of the thesis was to produce ideas on how the support service could be developed to serve seniors' needs.

The thesis was built on a theoretical framework, already existing research data and research data from the interviews conducted for the thesis. By combining these development ideas for Digikonkari were produced. The author's own research was conducted as a qualitative study in the form of theme interviews. Qualitative research and theme interviews made it possible to hear seniors' real voice and experiences behind statistics, giving more understanding on the subject. 14 retired seniors aged 64-84 participated in the interviews.

The study suggested that it is possible to manage in the society without computer equipment and the internet but the situation can be described as challenging. The situation cannot become much worse than it is as not all seniors can be persuaded to use information technology. The reasons for not using information technology are based on unawareness and being too unfamiliar with the subject but also simply lack of interest. Improving the situation mostly lies in the hands of unofficial parties even though the subject has mainly been defined by official parties.

All types of IT support activities for seniors are needed and thus Iloffa Unelmatehdas has a great deal of planning and developing possibilities. Careful optimization, marketing and bringing the support activities close to potential customers play a big role in enhancing seniors' use of digital services in order to lower the threshold and to remove the obstacles from the way of use.

Keywords seniors, information technology, digital services, digitizing, IT support service

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Opinnäytetyön tausta ja tarkoitus	7
	2.1 Toimeksiantajan esittely ja tausta.....	7
	2.2 Tutkimuskysymykset, rajaus ja tavoitteet.....	8
	2.3 Opinnäytetyön rakenne ja keskeiset käsitteet.....	9
3	Muuttuva yhteiskunta ja ikääntyneiden asema	9
	3.1 Digitalisoituva palvelukulttuuri	10
	3.2 Ikääntyneiden huomioiminen yhteiskunnassa	11
	3.3 Tietoteknisen tukitoiminnan tarjonta	13
	3.4 Ikääntyneiden suhtautuminen tietotekniikan ja internetin käyttöön.....	14
4	Digitaaliset palvelut	18
	4.1 Pankkipalvelut, muut asiointipalvelut ja ajanvaraus	20
	4.2 Sähköposti, sosiaalinen media ja kommunikaatio	22
	4.3 Tiedonhaku, uutispalvelut sekä kartta- ja reittipalvelut	23
	4.4 Ostokset, varaukset ja viihde	24
5	Mahdolliset kompastuskivet digitaalisten palveluiden käytön tiellä	26
	5.1 Tekniikkaan liittyvät edellytykset.....	27
	5.2 Fysiologiset rajoitteet.....	29
	5.3 Muut haasteet ja esteet.....	30
6	Selvitys ikääntyneiden ihmisten ajatuksista digitalisoitumisesta koskien	31
	6.1 Menetelmälliset valinnat.....	33
	6.2 Tulokset: käytöstä ja sen hyödyllisyydestä	34
	6.3 Tulokset: palveluiden digitalisoitumisesta ja sen vaikutuksista	36
	6.4 Tulokset: ikääntyneiden huomioimisesta ja pärjäämisestä ilman internetiä..	39
	6.5 Tulokset: hankaluuksista.....	41
	6.6 Tulokset: esteistä	42
	6.7 Tulokset: tuen muodosta, maksullisuudesta ja tuen antajan iästä	45
	6.8 Tulokset: kuinka ikääntyneitä voitaisiin saada mukaan	50
7	Tulosten tarkastelu ja kehitysideoiden pohdinta.....	53
8	Johtopäätökset	57
	Kuviot	62
	Liitteet.....	62

1 Johdanto

Tietotekniset laitteet ja internet ovat nykyään arkipäivää Suomessa. Tästä johtuen jokapäiväiset palvelut siirtyvät kasvavassa määrin internetin syövereihin ja ihmisiä halutaan ohjata hoitamaan asioitaan siellä henkilökohtaisesti saatavan palvelun sijaan. Jotain kuitenkin unohtuu: tuoreen tutkimuksen mukaan ainoastaan noin joka kolmas yli 75-vuotias käyttää internetiä, mikä tarkoittaa sitä, että kaksi kolmesta ikäryhmään kuuluvasta jää digitaalisten palveluiden ulkopuolelle. Tästä ryhmästä jopa lähes 90 % ei usko koskaan tulevansa tietotekniikkaa tarvitsemaan.

Edistystä on tapahtunut, sillä vielä kolme vuotta sitten yli 75-vuotiaista internetiä käytti noin joka viides. Tämä ei ehkä kuitenkaan vielä riitä, sillä teknologian kehitys on nopeaa. Ikääntyneiden ulkopuolelle jääminen ei ainoastaan hankaloita elämää, vaan on puhuttu jopa syrjäytymisestä. Teknologian kehittyessä tietotekniikkataidottomat ikääntyneet jäävät jalkoihin. Arkipäiväisten asioiden hoito muuttuu haasteelliseksi, ellei lopulta mahdottomaksi. Palveluiden siirtymistä verkkoon ollaan kuvattu jopa loukkaukseksi ikääntyneitä kohtaan ja tahalliseksi syrjäyttämiseksi, johon yhteiskunta ei tartu tarpeeksi tarjoamalla maksutonta tietotekniikan opetusta.

Ilolla Unelmatehdas Oy on yksi niistä tahoista, jotka ovat käyneet taistoon ikääntyneiden mahdollista yhteiskunnasta syrjäytymistä vastaan. Tällä hetkellä Ilolla Unelmatehdas tarjoaa ikääntyneille asiakkaan kotona paikkansa ottavaa tietoteknistä Digikonkari-tukipalvelua, jonka varsinainen sisältö riippuu asiakkaan tarpeesta. Tämä opinnäytetyö lähti liikkeelle Ilolla Unelmatehtaan halusta kehittää palveluaan palvelemaan ikääntyneiden ihmisten tarpeita paremmin. Jotta ikääntyneiden ihmisten tarpeet saadaan selville ja niihin voidaan vastata, on viisasta selvittää asiaa heiltä itseltään. Aihealueeseen kytkeytyvän, jo olemassa olevan tutkimustiedon syventämiseksi toteutettiin laadullinen tutkimus, jossa ikääntyneiltä kartoitettiin heidän ajatuksiaan digitalisoituvasta yhteiskunnasta. Tutkimusmenetelmänä toimi teemahaastattelu, jonka käyttö mahdollisti sen, että ikääntyneiden oma ääni pääsi kuuluville.

Opinnäytetyö kokonaisuutena valottaa suomalaisen yhteiskunnan nykytilaa ja ikääntyneiden asemaa siinä ajankohtaisen tiedon valossa. Opinnäytetyö käsittelee ikääntyneiden tilannetta Suomessa yleisesti keskittymättä alueellisiin eroihin. Opinnäytetyö tuo esille digitaalisen maailman käyttömahdollisuuksia ja mahdollisia kompastuskiviä ikääntyneillä digitaalisten palveluiden hyödyntäjinä sekä esittää Ilolla Unelmatehtaan ikääntyneille suunnatun Digikonkari-tukipalvelun kehittämiseen liittyviä ideoita, joilla ikääntyneitä voitaisiin enemmän saada innostumaan digitaalisten palveluiden pariin.

2 Opinnäytetyön tausta ja tarkoitus

Opinnäytetyön lähtökohtana toimii palveluiden digitalisoituminen ja sen aikaansaama huoli ikääntyneiden mahdollisesta yhteiskunnasta syrjäytymisestä ja eriarvoisuudesta. Digitaalisten palveluiden on tarkoitettu helpottavan ihmisten elämää, kun asioita on mahdollista hoitaa internetissä mihin vuorokaudenaikaan tahansa. Digitaalisia palveluita hyödyntämällä asiakas välttyy palvelumaksuilta sekä pitkiltä jonotusajoilta ja asiat hoituvat näppärästi sekä hänen itsensä että palveluntarjoajan kannalta.

Digitaalisiin palveluihin käsiksi pääseminen kuitenkin edellyttää tietotekniikkaan liittyvää tietotaitoa, jota kaikilta ikääntyneiltä ei välttämättä löyty. Mitä enemmän henkilökohtaista palvelua päätetään karsia, sitä hankalammaksi tilanne käy ikääntyneille, jotka ovat tottuneet hoitamaan asioita fyysisessä kontaktissa asiakaspalvelijan kanssa. Kaikilla ikääntyneillä ei ole omia tukijoukkoja, jotka voisivat heitä heitä auttaa digitaaliseen maailmaan mukaan pääsemisessä tai jokapäiväisten asioiden hoitamisessa.

Opinnäytetyö kytkeytyy toimeksiantajan tarjoamaan tietotekniseen tukipalveluun.

Opinnäytetyössä tarkoituksena on muodostaa kattava kuva ikääntyneiden tilanteesta ja heidän kokemistaan haasteista ja esteistä digitaalisten palveluiden tiellä. Tämän kautta tarkoituksena on tuottaa ideoita, joilla tietotekniikan ulkopuolelle jääviä ikääntyneitä voitaisiin saada asiasta kiinnostumaan ja heidän digitaalisten palveluiden käyttöään edistää.

2.1 Toimeksiantajan esittely ja tausta

Opinnäytetyössä toimeksiantajana on Ilolla Unelmatehdas Oy. Ilolla Unelmatehdas on vuonna 2011 perustettu espoolainen yhteiskunnallinen yritys, jonka tarkoituksena on auttaa eläkeikää lähestyviä ja eläkkeelle jo jääneitä toteuttamaan työhön liittyviä unelmiaan ja järjestää heille mielekästä tekemistä eläkepäivillään. Ilolla Unelmatehtaan ajatus piilee siinä, että on olemassa ihmisiä, jotka vielä eläkepäivillään haluavat hyödyntää ja ylläpitää osaamistaan ja yrityksen tarkoituksena on valjastaa tämä osaaminen hyötykäyttöön näille henkilöille työpaikkoja luomalla. Tällä hetkellä Ilolla Unelmatehdas tarjoaa tietoteknisissä asioissa erityisesti ikääntyneille suunnattua Digikonkari-palvelua. (Nikkola & Salo 2014.)

Digikonkari-palvelussa erityisesti ikääntyneitä autetaan kaikenlaisten tietotekniikkaan liittyvien ongelmien kanssa. Asiakkaiksi tervetulleita ovat myös muut apua kaipaavat yksityishenkilöt ja pienet yritykset. Apu saattaa liittyä uuden laitteen hankkimiseen ja asennukseen, jonkin palvelun käytön harjoitteluun tai esimerkiksi varmuuskopiointiin. Kaikki asiakkaan tietotekniset ongelmat voidaan hoitaa yhdellä kerralla kuntoon. Edullista tukipalvelua toteutetaan asiakkaan kotona ja mikäli kysyttävää jää, on apua saatavilla

puhelimitse tai lisäkotikäyntien muodossa. Tämän lisäksi tukea annetaan Tapiolan kirjastossa vapaaehtoistyön muodossa. Yksi Digikonkari-palvelun kulmakivistä on käyttää tuen tarjoajina asiakkaan kanssa samaa ikäluokkaa olevia it-asiantuntijoita eli digikonkareita. Ajatuksena on, että samaa ikäluokkaa olevat digikonkarit osaavat samastua asiakkaan tilanteeseen paremmin kuin nuoremmat auttajat, jolloin apu menee paremmin perille. (Nikkola & Salo 2014.)

Ilolla Unelmatehdas on tunnistanut haasteen digitalisoituvassa yhteiskunnassa ikääntyneiden kannalta palveluiden siirtyessä verkkoon. Digitaalinen maailma tarjoaa hyödyllisiä ajanvietemahdollisuuksia, joista ei välttämättä tiedetä mitään, sillä käyttöön yritetään patistaa pakon nojalla. Useat eläkkeellä jo pitkään olleet eivät työelämässä käyttäneet tietokoneita lainkaan tai käyttivät hyvin vähän, eivätkä sen jälkeenkään ole niihin tutustuneet. Lisäksi on niitä, jotka työelämässä ovat hankkineet käyttökokemusta mutta eläköitymisen myötä ovat neuvottomia ilman työpaikan it-tuen apua. (Nikkola & Salo 2014.) Tässä Ilolla Unelmatehdas näkee mahdollisuuden astua apuun digikonkareidensa myötä etenkin niiden ikääntyneiden osalta, jotka jäävät digitaalisten palveluiden ulkopuolelle. Opinnäytetyössä tarkoituksena on selvittää kuinka tätä kannattaisi lähteä toteuttamaan.

2.2 Tutkimuskysymykset, rajaus ja tavoitteet

Opinnäytetyön perimmäisenä tavoitteena on saada aikaan ideoita Ilolla Unelmatehtaan Digikonkari-palvelun kehittämiseen. Tavoitteena on tuottaa toteutuskelpoisia ideoita, joita voidaan tulevaisuudessa jatkojalostaa käyttöönottoon asti. Työ siis rajautuu esitutkimuksen ja ideoiden luomiseen aiheeseen liittyen, ei itse toteutukseen.

Työssä etsitään vastausta kysymykseen miten Digikonkari-palvelua tulisi kehittää. Jotta tähän pystytään vastaamaan, tavoitteena on selvittää millaisia kompastuskiviä ikääntyneillä on digitaalisten palveluiden käytön haasteina ja esteinä, minkälaiselle tukitoiminnalle voisi ikääntyneiden keskuudessa olla kysyntää sekä erityisesti millä keinoin tietotekniikan ulkopuolelle jääviä ikääntyneitä voitaisiin saada digitaalisten palveluiden pariin. Lisäksi työssä selvitetään toimiiko Digikonkari-palvelun keskeinen idea siitä, että tukea antavat asiakkaiden kanssa suunnilleen samaa ikäluokkaa olevat henkilöt.

Opinnäytetyö lähtee liikkeelle siitä, että ennen kaikkea on tärkeä ymmärtää millaisessa yhteiskunnassa tällä hetkellä eletään ja kuinka isoa roolia digitaalisuus ja tietotekniikka siinä edustavat. Tämän pohjalta on tarkoitus selvittää kuinka paljon ikääntyneiden tilannetta ja tarpeita huomioidaan digitalisoitumisen keskellä ja vieläkö on ylipäänsä mahdollista pärjätä ilman jotakin tietoteknistä laitetta ja internetiä. Tärkeässä roolissa vastausten saamisessa ovat ikääntyneiden omat tuntemukset, joita opinnäytetyössä kartoitettiin teemahaastattelun avulla.

2.3 Opinnäytetyön rakenne ja keskeiset käsitteet

Opinnäytetyö rakentuu jo olemassa olleen tutkimustiedon, aiheesta yleisesti kirjoitetun materiaalin ja omalla selvityksellä selville saatujen tulosten ympärille. Työn alussa esitellään teoreettista viitekehystä, jota hyödynnettiin tutkimusmenetelmänä toimineen teemahaastattelun toteutuksessa ja käsiteltävän aihealueen ymmärtämisessä. Tämän jälkeen selvitetään haastatteluselvityksen toteutusta ja sen tuottamia tuloksia, joita myös arvioidaan teoreettiseen viitekehykseen yhdistettynä. Lisäksi esitellään työn tavoitteiden mukaisia kehitysehdotuksia Ilolla Unelmatehtaan Digikonkari-palveluun liittyen sekä johtopäätöksiä aihealueesta yleisesti.

Opinnäytetyön lukemisen jouhevoittamiseksi keskeisiä käsitteitä selvennetään tässä yhteydessä.

Ikääntyneillä viitataan tässä työssä yleisesti yli 65-vuotiaisiin ja eläkkeellä oleviin henkilöihin.

Tietotekniikalla viitataan tässä työssä automaattisen tietojenkäsittelyn ja uudenlaisen kommunikaation mahdollistajaan, joka ilmentyy tietoteknisinä laitteita, joita ovat tietokoneet, tabletit ja älypuhelimet.

Digitaalisilla palveluilla tarkoitetaan palveluita, joiden toteutuksessa, jakamisessa ja käytössä teknologia ja tietojärjestelmä toimivat ensisijaisina resursseina. Palveluprosessi on automatisoitu ja perustuu yleensä käyttäjän suorittamaan itsepalveluun ilman, että palveluntarjoaja on fyysisesti läsnä. (Ryynänen 2013.) Digitaalisiin palveluihin pääsee käsiksi jonkin tietoteknisen välineen, kuten tietokoneen, matkapuhelimen tai tabletin sekä internetin välityksellä.

Digitalisoitumisella viitataan nimenomaan jonkin asian, tässä tapauksessa palvelun, siirtymistä digitaalisesti saatavilla olevaan muotoon.

3 Muuttuva yhteiskunta ja ikääntyneiden asema

Tietoyhteiskunta on termi, joka 1990-luvun alussa alkoi vakiintua suomen kieleen viittaamaan kasvavaan tieto- ja viestintäteknikan käyttöön. Termiä on Suomessa käytetty jo 70-luvulta lähtien. Täysin selkeää ja yksiselitteistä määritelmää sen merkityksestä ei kuitenkaan ole ja paremmiksi nimityksiksin on esitetty esimerkiksi tietotekniikkayhteiskuntaa tai informaatioyhteiskuntaa, joista jälkimmäistä on käytetty laajalti tietoyhteiskunnan synonyyminä. Alkuperäinen englanninkielinen termi nimittäin on ”information society” ja

ominaista sen merkityksessä on, että yhteiskunnassa informaatiota käsitellään teknologian avulla. (Nevalainen 1999, 4; Hautamäki 1996, 7.)

Ensimmäisiä huhuja tietoyhteiskunnasta liikkui mahdollisesti jo 50-luvulla ja samoihin aikoihin joku toi ilmoille myös termin tietokone. Tällöin ei kuitenkaan koneissa vielä nähty potentiaalia yhteiskunnan kannalta ja osattu aavistaa niiden nykyisiä mittasuhteita. 60-luvun lopulla luotiin innovaatioita kuten Internet ja tekstinkäsittely, mutta vasta 70-80-lukujen taitteessa niiden potentiaalia alettiin kunnolla oivaltaa ja yleistyminen alkoi. (Nevalainen 1999, 4 - 6.) Termi tietotekniikka saatettiin yleiseen tietoisuuteen 80-luvun alkupuolella (Nevalainen 1999, 8 - 9).

90-luvun alusta lähtien tieto- ja viestintäteknikka on kehittynyt valtavien harppauksin ja tätä ovat ilmentäneet esimerkiksi televiestintämarkkinoiden vapautuminen ja digitaalitekologiaan siirtyminen. Tämä on muuttanut ihmisten jokapäiväistä elämää niin hyvässä kuin pahassa. Toisaalta se on luonut paljon uusia mahdollisuuksia tiedonsaantiin, käytännön asioiden hoitamiseen ja vapaa-ajanviettoon liittyen mutta samalla esiin on nousnut täysin uudenlaisia huolenaiheita. (Tietoyhteiskunta 2014.) Kansallisessa tietoyhteiskuntastrategiassa 2007-2015 (Valtioneuvoston kanslia 2006, 8) tietoyhteiskuntaa kuvataan seuraavasti: kun se 1990-luvulla nähtiin tieto- ja viestintäteknikan hyödyntäjänä, nykyään tietoyhteiskunnassa tieto on keskeinen voimavara, jota teknologian avulla pystytään hyödyntämään mahdollistaen suuria yhteiskunnallisia muutoksia.

3.1 Digitalisoitua palvelukulttuuri

Mäensivu (2002, 20 - 22) kuvaa nykyään yhteiskunnassa vallalla olevaa ilmiötä käsitteellä digitalisoitua palvelukulttuuri. Palvelukulttuuri voidaan tässä yhteydessä määritellä mallina, jolla yksityisiä tai julkisia palveluita tarjotaan ja välitetään. Digitalisoitua palvelukulttuuri viittaa siihen, että henkilökohtaiseen palveluun perustuva palvelukulttuuri väistyy digitaalista viestintää, käytännössä internetiä, hyödyntävän tieltä. (Mäensivu 2002, 25 - 26.)

Digitalisoituvalla palvelukulttuurilla voidaan nähdä olevan useita positiivisia puolia: aikaa ja rahaa säästyy, kun asiat voi hoitaa kotoa käsin fyysiseen paikkaan liikkumisen sijaan. Lisäksi palveluiden saatavuus paranee, kun niitä voi käyttää ajasta ja paikasta riippumatta, minkä voidaan myös nähdä tasoittavan alueellisia eroja. Digitalisoituminen tietää kuitenkin myös sitä, että asioiden hoitaminen vaatii yhä enemmän teknisiä taitoja ja uudenlaista osaamista, jota ei välttämättä kaikilta löydy. (Mäensivu 2002, 25 - 26.)

Monet ikääntyneet ovat siinä asemassa, etteivät he kartuttaneet tietotekniikan käyttökokemusta työelämän aikana eikä heillä ole valmiuksia omaksua digitaalisen

palvelukulttuurin edellytyksiä noin vain. Digitalisoituminen onkin aiheuttanut uhkan yhteiskunnallisesta epätasa-arvoisuudesta, jos kaikki eivät pääse yhtäläillä osallisiksi palveluista. On puhuttu digitaalisesta kahtiajakautumisesta tai digitaalisesta kuilusta niiden välillä, joilla on pääsy tieto- ja viestintäteknikan eli käytännössä internetin pariin ja niillä joilla ei ole. (Mäensivu 2002, 24 - 28.)

3.2 Ikääntyneiden huomioiminen yhteiskunnassa

Ikääntyneiden eriarvoinen tilanne yhteiskunnassa on noteerattu mediassa tuoreiden tutkimustulosten julkaisun myötä ja sitä on käsitelty myös virallisissa yhteyksissä. Ikääntyneitä on huomioitu esimerkiksi Liikenne- ja viestintäministeriön (2010a) toimenpideohjelmassa ”Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa” vuosille 2011 - 2015, jossa pyritään tuomaan esiin epäkohtia, jotka ovat esteinä yhdenvertaiselle osallistumiselle tietoyhteiskunnassa. Yksi näistä nähdään siinä, ettei erilaisten ihmisten erilaisia tarpeita huomioida. Teknologiaa, laitteita ja palveluita kehitetään usein nuorten näkökulmasta, jolloin muita käyttäjäryhmiä kuten ikääntyneitä ei välttämättä ajatella lainkaan. Jos palveluita haluttaisiin luoda ikääntyneille sopivaksi, tulisi heidät osallistaa jo suunnittelu- ja testausvaiheisiin. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2010a, 23 - 25.) Dokumentti mainitsee myös Euroopan Unionin digitaalisen strategian, jossa linjataan jokaisella olevan oikeus digitaaliaikakauden edellyttämiin tietoihin ja taitoihin, sillä kaikki siirtyy yhä etenevässä määrin verkkoon (Liikenne- ja viestintäministeriö 2010a, 13).

Liikenne- ja viestintäministeriön (2010b) ”Tuottava ja uudistuva Suomi” selvittää kansallista digitaalista agendaa vuosille 2011-2020. Siinä ikääntyneiden tilanne on mainittu yhtenä haasteista ja tavoitteeksi on määritetty ikääntyneiden aseman turvaaminen ja kehittäminen aktiivisina kansalaisina. Ennusteen mukaan ikääntyneet edustavat neljänneestä väestöstä vuonna 2020, joten vaarana on, että he jäävät yhä kasvavana ryhmänä tietoyhteiskunnan ulkopuolelle ellei tilanteeseen saada muutosta. Jotta ikääntyneet voivat olla tasavertainen osa yhteiskuntaa, on heidän itse oltava kiinnostuneita oppimaan tieto- ja viestintäteknikan käyttöä, jota nykyään arkipäiväisten asioiden hoitaminen vähitellen edellyttää. Uutta oppimalla syrjäytymisriski pienenee ja itsenäisyyden tunne kasvaa. Dokumentissa listataan lopuksi tarvittavia toimenpiteitä, joiden avulla ikääntyneiden tilannetta voidaan edistää. Ensimmäinen niistä liittyy innovatiivisten ratkaisujen etsimiseen kilpailuiden, hakujen ja kannustimien kautta. Toisessa mainitaan tarve vastuuttaa jokin taho etsimään käyttökohteita, joissa teknologiasta on eniten hyötyä, kolmas liittyy tuki- ja neuvontapalveluiden suuntaamiseen ja käytännön tutkimuksen vahvistukseen. Neljäs on hyödyntää julkisia palveluita, kansalaisjärjestöjä ja vapaaehtoistyötä ja yhteistyöllä kehittää toimiva toimintamalli yhdistämään nykyistä hajanaista toimintaa ja tätä mallia voitaisiin levittää ja sen avulla oppimista tehostaa ympäri Suomen. Viidentenä halutaan koota aikaansaadut

käytännöt palvelutuotteiksi, joita voitaisiin hyödyntää kansainvälisesti ja kuudentena mainitaan sähköisen valtuuttamisen kehittäminen, jotta ikääntyneet voisivat siirtää asioidensa hoidon turvallisesti esimerkiksi lapsilleen. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2010b, 16 - 19.)

Ikääntyneiden hyvinvoinnin turvaamiseen on puututtu myös lainsäädännöllä. 1.7.2013 voimaan astui laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista, joka tunnetaan myös nimellä vanhuspalvelulaki. Lain tarkoituksena on muun muassa tukea ikääntyneiden osallisuutta ja voimavaroja sekä edistää heidän hyvinvointiaan ja kaventaa hyvinvointieroja. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013.)

Suomessa vapaaehtoisella vertaistuellla ikääntyneille tietotekniikan kanssa apua tarjoavat yhdistykset pääkaupunkiseudulla, Tampereella, Kuopiossa ja Joensuussa ovat yhdessä ottaneet kantaa palveluiden digitalisoitumiseen todeten sen sotivan uutta vanhuspalvelulakia vastaan. Kannanotossa viitataan lain pykäliin 1 ja 7, jotka velvoittavat kehittämään tiedottamista kaikkien saatavilla olevaksi. Kuitenkin yhteiskunnallinen tilanne on sellainen, että palveluita ja tiedotusta ohjataan yhä etenevässä määrin verkkoon, jonne kaikilla ei ole pääsyä. Monille ikääntyneille tietotekniikka on vieras asia eikä laitteiden ja tietotaidon hankkiminen asian suhteen ei ole helppoa eikä ilmaista. Yhdistysten mielestä tämä johtaa ja on jo johtanut ikääntyneiden tahalliseen syrjäyttämiseen, jota voidaan pitää loukkauksena ikääntyneitä kohtaan. Yhdistykset vaativat yhteiskuntaa tarttumaan tilanteeseen, jotta ikääntyneet ympäri Suomen saisivat opetella tietotekniikan alkeita maksutta, sillä muutaman alueellisesti toimivan vapaaehtoistyöhön perustuvan yhdistyksen resurssit eivät siihen riitä. (Kannanotto ikäihmisten tieto- ja viestintätaitojen nykytilanteeseen 2013.)

Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry on kuvaillut tilannetta, jossa lähi- ja peruspalvelut eivät ole aidosti kaikkien saatavilla, jopa perustuslain vastaiseksi. Etujärjestö muistuttaa, että kohtuuhintaisia henkilökohtaisen asioinnin mahdollistavia palveluita tarvitaan vielä pitkään. (Suututtaako palveluiden siirtyminen nettiin? 2011.) Eläkeläiset ry:n puheenjohtaja on myös ilmaissut mielipiteensä siitä, että asioinnin siirtäminen verkkoon ja palvelumaksujen periminen on käytännössä syrjintää yli 65-vuotiaita tietotekniikkaan perehtymättömiä ihmisiä kohtaan. Hänen mielestään palvelumaksut esimerkiksi pankeissa ovat jo kohtuuttoman suuria ja maksukustannus on usein suurempi kuin itse laskun summa. Kuluttajavirasto kehottaa ihmisiä antamaan palautetta tämän kaltaisista asioista, jotta henkilökohtaisen asioinnin säilyvyys turvataan. (Mälkönen 2012.)

Asia on herättänyt huolta myös eduskunnan sisällä, jossa kansanedustaja Juvonen jätti hallitukselle kirjallisen kysymyksen vuoden 2013 lopulla liittyen ikääntyneiden unohtumiseen palveluiden siirtyessä verkkoon. Juvonen mainitsee tilanteen olevan huolestuttava ja monen

ikäntyneen kertoneen kokeneensa patistelua verkkopalveluiden käyttäjäksi siirtymisessä, etenkin pankkiasioiden suhteen. Hän kertoo myös esimerkin Oikeusministeriön ainoastaan verkossa toteutetusta kyselystä, jossa selvitettiin asunnon ostajien heitä koskevan lainsäädännön kokemista ja sen tuomia ongelmia. Juvonen ihmettelee sitä, kuinka verkon ulkopuolelle jäävät asunnonomistajat voitiin tylysti unohtaa ja ohittaa jopa tällaisessa yhteydessä. (Ikääntyneet laitetaan väkisin nettiin 2013.)

3.3 Tietoteknisen tukitoiminnan tarjonta

Peruspalveluministeri Huovinen mainitsee ikääntyneiden osaamisen ja teknologisten valmiuksien tukemisen tärkeänä asiana. Hän toteaa digitaalisen kuilun olevan todellisuutta, mutta tietotekniikkakurssien kaventavan sitä. (Ministeri Huovinen: Hyvinvoivat seniorikansalaiset ovat merkittävä voimavara 2014.) Tietoteknistä tukitoimintaa järjestävät yhdistykset sekä kansalais- ja työväenopistot (Tietotekniikkakoulutusta 2014). Tukitoimintaa järjestäviä tahoja saattaa olla muitakin, kuten Ilolla Unelmatehtaan kaltaisia toimijoita.

Pääkaupunkiseudulla näkyvä toimija on ENTER ry, tietotekniikasta kiinnostuneiden eläkeläisten yhdistys, joka järjestää erilaista vertais- ja jäsenoimintaa. Maksutonta vertaisopastusta järjestetään esimerkiksi kirjastoissa ja palvelukeskuksissa, useimmiten kerran viikossa muutaman tunnin ajan, josta itselleen voi varata noin tunnin mittaisen henkilökohtaisen opastuksen. (ENTER ry.) ENTERin ja muiden alueellisesti toimivien yhdistysten toiminnan mahdollistaa Raha-automaattiyhdistykseltä eli RAY:ltä vuosittain anottava rahoitus (Kannanotto ikäihmisten tieto- ja viestintätaitojen nykytilanteeseen 2013).

Pääkaupunkiseudun kirjastot järjestävät myös omaa toimintaa tietotekniikan käyttöön liittyen. Esimerkiksi keväällä 2014 Espoon Sellon kirjastossa järjestetään kaksi kertaa viikossa tietopajaa, johon voi vapaasti tulla esittämään tietotekniikan ja internetin käyttöön liittyviä kysymyksiä paikalla olevalta ohjaajalta. Samanlaista toimintaa järjestetään myös Espoon Tapiolan kirjastossa ja tavoitteena on laajentaa toimintaa myös muualle Espooseen. Espoon kirjastoissa on keväällä 2014 järjestetty myös muun muassa maksuttomia sekä alkeis- että jatkokursseja liittyen tietokoneen, internetin ja tabletin käyttöön sekä kuvankäsittelyyn. (Asiakasopastukset 2014.)

Myös Espoon työväenopisto järjestää keväällä 2014 Tapiolassa ja Olarissa kerran viikossa avointa tietotupaa ja iPad-klinikkaa, jossa tietotekniikkaa voi harjotella itsenäisesti tai ohjaajan avustuksella. Ohjaajalle maksettava harjoittelumaksu on euron. Työväenopistosta löytyy myös ikääntyneille suunnattua maksullista kurssitarjontaa, jossa käydään läpi tietotekniikan eri osa-alueisiin liittyviä perusteita. (Tietotekniikka ja media 2014.) Sekä

maksutonta että maksullista julkisissa tiloissa tarjottavaa tietotekniikkaan liittyvää ohjaustoimintaa on siis saatavilla jonkin verran ainakin alueellisesti.

Mikäli tietoteknistä apua haluaa kotoa käsin, vaikuttaa tarjontaa olevan vähemmän. Elisa tarjoaa Omaguru-palvelua, jossa tekniset asiantuntijat tavoittaa valtakunnallisesta minuuttihintaisesta puhelintuesta. Puhelintuessa asiakkaan ongelmia voidaan selvittää etäyhteyden välityksellä asiakkaan tietokoneeseen. Mikäli tukea haluaa paikan päällä, asiakas voi tilata Kotituki-palvelun ja asiantuntijan kotiinsa. Kaikki asennus- ja tukipalvelut on tehty omiksi paketeikseen ja hinnoiteltu toimenpiteen mukaisesti. Hintoihin lisätään palvelukäynnin hinta, joka suuruus vaihtelee alueittain. (Omaguru 2014.) TeliaSoneran vastaavanlainen palvelu on Helpson. Siinäkin asiakkaan ongelmia selvitetään minuuttihintaisen puhelintuen kautta ja haluttaessa etäyhteyden välityksellä. Kotiin on mahdollista tilata Helpson Lähituki-palvelu. Myös Helpsonilla on määritellyt pakettihinnat palveluille ja loppusummaan lisätään palvelukäynnin hinta. (Helpson 2014.)

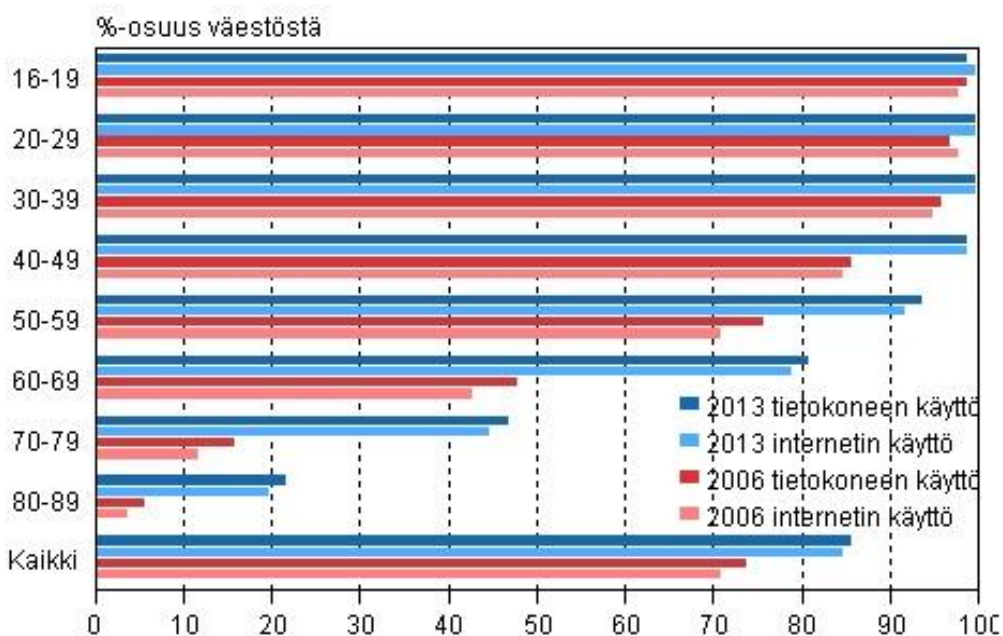
3.4 Ikääntyneiden suhtautuminen tietotekniikan ja internetin käyttöön

Nurmela & Ylitalo (2003, 16 - 25) selvittävät suomalaisten näkemyksiä 2000-luvun alun tietoyhteiskunnasta syksyllä 2002 toteutetun haastattelututkimuksen pohjalta. Tuloksissa selvennetään pääsääntöisesti 5-vuotiskäryhmittäin kuinka positiivisesti tai negatiivisesti suomalaiset suhtautuivat tietoyhteiskuntaa kuvaaviin väittämiin. Ikääntyneisiin tässä tapauksessa lukeutuvat ikäluokat olivat 65-69-, 70-74-, 75-80- ja 81-93-vuotiaat.

Yksi väittämistä on ”tunnen jääneeni täysin uuden tietotekniikan etenemisen jalkoihin” ja ikääntyneet erottuvat joukosta selkeästi valtaosan kokien olevansa täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Voimakkaimmillaan tunne on 65-69-vuotiailla, joista väitteen kanssa samaa mieltä on yhteensä 66 %, josta 43 % täysin samaa mieltä. Luku on kutakuinkin sama myös muissa eläkeikäisten ikäluokissa, 75-80-vuotiaissa 61 %, josta jyrkästi asiaan suhtautui 54 %. Huomioitavaa on myös se, että mitä pidemmälle eläkeikäisten ikäluokissa mennään, sitä suurempi oli prosenttiluku ”ei osaa sanoa”-vastauksissa mikä viittaa siihen, ettei tietotekniikalla koettu olevan mitään roolia elämässä. Tulokset ovat samankaltaisia myös väitteen ”uudet tekniikat eivät auta minua säästämään rahaa eivätkä aikaa” suhteen. ”Ei osaa sanoa”-vastaukset ovat jälleen suurimpia ikääntyneiden ikäluokissa. Asiaan kielteisesti suhtautuneiden eli täysin tai jokseenkin samaa mieltä olevien yhteenlasketut prosenttiluvut eivät ikääntyneillä ole muista ikäluokista huomattavasti poikkeavia. Täysin samaa mieltä olleet sen sijaan erottuvat selkeästi, edustaen yli tai hieman vajaa puolta vastaajista. 81-93-vuotiailla prosenttiluku on 41, mutta sama määrä ei osannut sanoa. Kolmas mielenkiintoinen väite on ”hoidan asiani mieluummin puhelimella kuin kirjeillä tai tietokoneyhteyksillä”. Ikääntyneiden ikäluokissa väitteen kanssa jokseenkin tai täysin eri

mieltä olleiden yhteismäärä on korkeintaan muutaman prosentin luokkaa ja täysin samaa mieltä olleiden määrä 80 % tuntumassa. Väitteen kohdalla erotellaan lisäksi eri mieltä olleet yli 55-vuotiaat internetiä käyttäneisiin ja ei-käyttäneisiin, mistä käy selkeästi ilmi, että Internetin käyttökokemus lisää halukkuutta hyödyntää jotakin muuta välinettä kuin puhelinta. (Nurmela & Ylitalo 2003, 16 - 25.) Tutkimuksen toteutuksista on toki kulunut aikaa yli vuosikymmen, mutta tuloksia on hyvä käyttää vertailupohjana nykytilannetta tarkastellessa. Selvää on, ettei tietotekniikkaan vielä 2000-luvun alussa suhtauduttu kovinkaan tuttavallisesti ikääntyneiden ikäluokissa.

Tilastokeskuksen (2013) tutkimuksessa väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttöä tarkastellaan pääsääntöisesti 10-vuotisikäryhmissä vuosina 2006 ja 2013 huomioiden ikääntyneet ikävuoteen 89 saakka. Tietokoneen ja internetin käyttöä vastausajankohtaa edeltäneen kolmen kuukauden ajanjaksolla tarkastellaan kuviossa 1. Kuvioista 1 huomaa, että kehitystä on tapahtunut huomattavasti kaikissa yli 60-vuotiaiden ikäluokissa sekä internetin että tietokoneen käytön suhteen. Tietokoneen ja internetin käytön erot ovat myös tasaantuneet, yhä useampi tietokonetta käyttänyt on käyttänyt myös internetiä. Lisäksi kotiin hankittua internetyhteyttä tarkastellaan ali ja yli 60-vuotiaiden kategorioissa ja jälkimmäisessä sen todetaan olevan kahdella kolmesta. Tässä on suuri ero alle 60-vuotiaisiin, joista 98 % omistaa internetin kotonaan. (Tilastokeskus 2013.)



Kuvio 1 Tietokoneen ja internetin käyttö 2006 & 2013 (Tilastokeskus 2013)

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto sekä Vanhustyön keskusliitto käynnistivät vuonna 2010 viiden vuoden mittaisen KÄKÄTE-projektin, jota rahoittaa Raha- ja automaattiyhdistys RAY. Käyttäjälle kätevä teknologia-projektissa selvitetään, kuinka teknologiaa voitaisiin paremmin

hyödyntää ikääntyneiden kotona asumisen, hyvän arjen ja vanhustyön tukena. (Tietoa Käkäte-projektista 2014.) Vuosi 2014 on projektin viimeinen toteutusvuosi ja projektin tiimoilta on jo syntynyt runsaasti julkaisuja. Yksi näistä on kyselytutkimus tietoteknologian käytöstä ja käyttämättömyyden syistä 75-89-vuotiailla (Nordlund, Stenberg & Lempola 2014), jonka toteuttivat KÄKÄTE- sekä LähiVerkko-projektit yhteistyössä. Vuonna 2013 käynnistetyssä viisivuotisessa LähiVerkko-projektissa mukana ovat Eläkeliitto ja Ehkäisevä päihdetyö (EHYT) ry ja sen tarkoituksena on tarjota ikääntyneille tukea ja helppoja työvälineitä tietotekniikan omaksumiseksi osaksi arkea. RAY toimii rahoittajana myös kyseisessä projektissa. (LähiVerkko - virtaa osaamiseen ja osallistumiseen 2014.)

KÄKÄTE- ja LähiVerkko-projektien yhteistutkimukseen haastateltiin puhelimitse 600 ikääntynyttä vuoden 2013 lopulla otoksen edustaen valtakunnallisesti 75-89-vuotiaita henkilöitä, joita on yhteensä melkein puoli miljoonaa. Tutkimus paljastaa, että yli 75-vuotiaista vain joka kolmas käyttää internetiä. Tämä selviää kuviosta 2. (Nordlund ym. 2014.) Tämä merkitsee sitä, että ikäluokasta noin 290 000 henkilöä jää digitaalisten palveluiden ulkopuolelle. Edistystä on kuitenkin tapahtunut, sillä vuonna 2011 internetiä käytti ainoastaan joka viides yli 75-vuotiaista. Määrän kasvua saattaa selittää muun muassa se, että ikäluokkaan on siirtynyt paljon sellaisia henkilöitä, joille tietotekniikka tuli työelämässä tutuksi. (Aro 2014.) Kuviosta 2 näkee, että tavallinen matkapuhelin on käytössä 90 %:lla ja tietokoneen omistaa internetin tapaan joka kolmas. Sähköpostiosoite on noin joka neljännellä. Älypuhelimet ja tabletit eivät vielä ole nousseet ikääntyneiden suosioon. 7 % ei omista mitään mainituista ja heidän halukkuuttaan niiden hankkimiseen selvitetään tarkemmin. Tuloksista selviää, että halukkuus on suurinta tabletin kohdalla. Kaksi kolmasosaa ikääntyneistä, joilla ei ole internetiä, eivät ole siitä lainkaan kiinnostuneita. Peräti 86 % tietoteknisten laitteiden ulkopuolelle (lukuunottamatta tavallista matkapuhelinta) jäävistä ikääntyneistä kokee, ettei tule koskaan tarvitsemaan sellaisia. (Nordlund ym. 2014.)

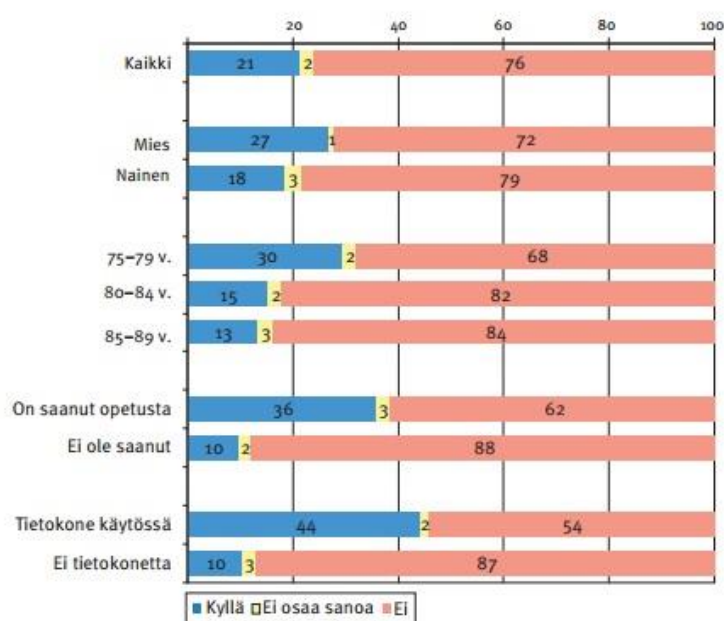
Mitä laitteita on käytössä ja mitä haluaisi saada käyttöönsä? (% kaikista vastaajista, n=601)



Kuvio 2 Laitteiden omistajuus, ja halukkuus omistamattomilla (Nordlund ym. 2014)

Tutkimuksessa selvitetään myös ikääntyneiden suhtautumista tietokoneen käytön opetukseen. Tämän tuloksia esitellään kuviossa 3. Koko tarkastelujoukosta 21 % on sitä mieltä, että opetukseen olisi kiinnostusta. Myönteisimmin asiaan suhtautuvat 75-79-vuotiaat 30 % osuudella, kun kahden muun ikääntyneiden ikäluokan määrä on alle puolet tästä. Kun tarkastellaan erikseen niitä, jotka opetusta aiemmin ovat saaneet ja niitä jotka eivät ole, huomataan opetusta saaneiden suhtautumisen olevan huomattavasti myönteisempi asian suhteen. Suuri ero on myös niiden välillä, joilla tietokone on käytössä (44 %) ja niillä joilla ei ole (10 %). Tästä voi päätellä, että ne kenelle tietokone on täysin vieras asia, eivät ole kovin innokkaita saamaan opetusta sen kanssa. Tämä voidaan ajatella myös niin, että tietokoneen hankkiminen lisää kiinnostusta saada opetusta. (Nordlund ym. 2014.)

Haluaisiko saada opetusta tietokoneen käyttöön? (% , n=601)



Kuvio 3 Halukkuus tietokoneen käytön opetukseen (Nordlund ym. 2014)

Opetusta haluavien osalta selvennetään sitä, keneltä opetusta haluttaisiin saada. Tietokoneensa kanssa opetusta haluavat hankkisivat sitä selkeästi mieluiten läheiseltä tai hyvältä ystävältä. Toiseksi mieluiten apua hankittaisiin saman ikäiseltä vertaisohjaajalta, mikä vahvistaa Ilolla Unelmatehtaan ajatusta siitä, että ohjaajan iällä on merkitystä. Kolmantena apua haluttaisiin kansalaisopiston opettajalta. Myös niiden opetukseen myönteisesti suhtautuvien kohdalla, jotka tietokonetta eivät omista, apu tulisi mieluiten läheiseltä tai ystävältä. Toiseksi mieluiten apu tulisi kansalaisopiston opettajalta. Kolmanneksi suosittumpana avun lähteenä olisivat järjestöjen vapaaehtoistyöntekijät tai tukihenkilöt, mistä voi päätellä maksuttoman avun olevan mieluista. (Nordlund ym. 2014.)

Keneltä kaikilta haluaisi ottaa vastaan opetusta tai neuvontaa tietokoneen käytössä? (% opetusta haluavista, n=129)



Kuvio 4 Keneltä haluaisi opetusta (Nordlund ym. 2014)

Tutkimuksessa selvitetään ikääntyneiden näkemyksiä tietokoneen käyttöön ja internetiin liittyvistä väittämistä. 53 % ikääntyneistä on sitä mieltä, että tietokoneiden kehityksessä on hankala pysyä mukana. Vain 15 % on väitteen kanssa eri mieltä. Mielipiteet jakautuivat lähestulkoon tasan sen suhteen, onko jokaisen osattava käyttää tietokonetta nyky-yhteiskunnassa pärjätäkseen, 44 % ollen samaa mieltä ja 43 % ollen eri mieltä. Tulos on melko samanlainen väittämän ”ikäntynyt ihminen ei tarvitse tietokonetta” kohdalla, 40 % ollen samaa mieltä ja 44 % ollen eri mieltä. Tietokoneiden suunnittelun suhteen 33 % on sitä mieltä, ettei siinä ole huomioitu ikääntyneitä, vain 17 % ajatellen päinvastoin. (Nordlund ym. 2014.)

4 Digitaaliset palvelut

Suomella on ainutlaatuinen historia tietotekniikan hyödyntäjänä ja sillä on yhä kaikki edellytykset menestyä digitalisoituvassa maailmassa. Uutta teknologiaa hyödyntävät digitaaliset palvelut tarjoavat uudenlaisia liiketoimintamahdollisuuksia - eivät ainoastaan it-yrityksille vaan myös perinteisten alojen yrityksille ja julkiselle sektorille. Kuitenkin digitaalisten palveluiden kehittyminen on Suomessa ja myös kansainvälisessä mittakaavassa tarkasteltuna vasta aluillaan ja Suomi jää digitaalisuuden hyödyntämisessä kärkisijojen ulkopuolelle. (Ala-Pietilä 2014; Digitaalisuus vaikuttaa laajasti yhteiskuntaan 2014.)

Se, ettei digitaalisuutta hyödynnetä tarpeeksi, näkyy Suomessa niin yksityisellä kuin julkisella sektorilla sekä ihmisten käytössä. Sen sijaan, että usein mietitään kuinka digitaalisuutta

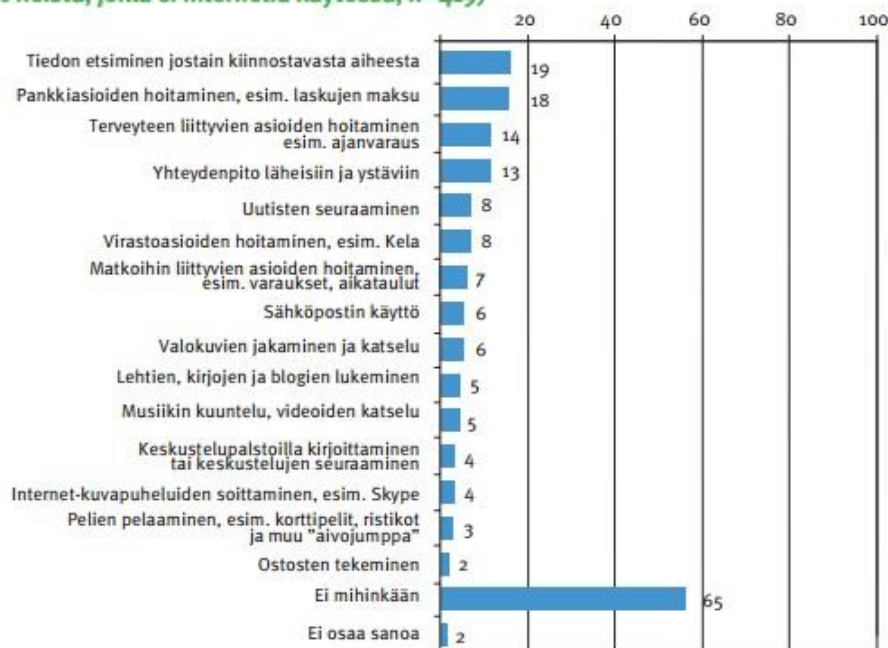
voitaisiin tehokkaimmin hyödyntää tuotannossa, tulisi ajatella kuinka digitaalisuus voisi hyödyttää loppuasiakasta. Tilanteen korjaaminen vaatii muun muassa ihmisten tietoteknisen tietotaidon kasvatusta. (Digitaalisuus vaikuttaa laajasti yhteiskuntaan 2014.)

Tulevaisuuden ikääntyneet ovat jo tottuneita käyttämään digitaalisia palveluita jokapäiväisessä elämässä. Kuitenkin tälläkin hetkellä ikääntyneiden kohderyhmä on olemassa, mutta tätä kohderyhmää ei pidetä potentiaalisena digitaalisia palveluita kehiteltäessä. (Martikainen 2014.) Ikääntyneitä käyttäjiä digitaalisilla palveluilla kuitenkin jo nykyään on ja 75-89-vuotiaiden henkilöiden käyttöjakauma näkyy kuviossa 5. Käyttökohteita on paljon, mutta volyymit eivät ole kovin suuria.



Kuvio 5 Internetin käyttökohteet 75-89-vuotiailla (Nordlund ym. 2014)

**Mihin kaikkiin asioihin haluaisi käyttää internetiä?
(% heistä, joilla ei internetiä käytössä, n=419)**



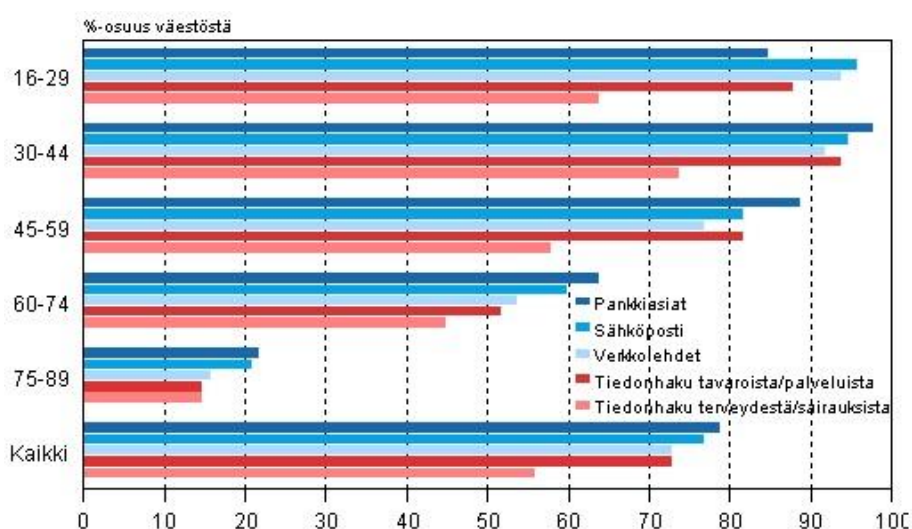
Kuvio 6 75-89-vuotiaiden käyttökohteet, jos omistaisi netin (Nordlund ym. 2014)

Lisää ikääntyneitä on mahdollista tavoittaa digitaalisten palveluiden käyttäjiksi, kunhan heidän yksilölliset tarpeensa ja valmiutensa huomioidaan. Tämän voi päätellä myös kuviosta 6, jossa esitellään potentiaalisia käyttökohteita niillä, jotka eivät vielä omista internetiä. Niiden määrä, jotka eivät käyttäisi internetiä mihinkään, on kuitenkin suuri. Tietotekniikkaan liittyy paljon tietämättömyyttä ikääntyneiden keskuudessa ja tarvitaankin oikeanlaista lähestymistapaa, jossa digitaalisten palveluiden tuomaa hyötyä ja iloa tuodaan esiin oikeita viestintäkanavia käyttäen. On mahdotonta olla kiinnostunut jostain sellaisesta, jonka tarjonnasta ja sen mukanaan tuomista hyödyistä ei ole tietoinen. (Martikainen 2014.)

4.1 Pankkipalvelut, muut asiointipalvelut ja ajanvaraus

Suuren osan pankkiasioinnista voi nykyään hoitaa internetissä. Niin sanotussa verkkopankissa voi muun muassa selvittää omien tiliensä saldoja, selata vanhoja tilitapahtumia, maksaa laskuja, suorittaa tilisiirtoja ja tehdä korttitilauksia. Verkkopankin käyttöön tarvitaan pankkitunnukset, jotka toimivat sähköisenä henkilötunnuksena ja allekirjoituksena. Pankkitunnuksilla voi tunnistautua myös muiden palveluntarjoajien palveluihin ja maksaa verkossa tehtyjä ostoksia. Pankkitunnukset saa hankittua vain pankin konttorista. (Danske Bank 2014; Nordea 2014.) Tilastokeskuksen (2013) tutkimuksen mukaan pankkiasiat ovat suosituin internetin käyttötarkoitus yli 60-vuotiailla suomalaisilla, tämä selviää kuviosta 7. Internetiä pankkiasioiden hoitamiseen oli tutkimusajankohtaa edeltäneen kolmen kuukauden aikana käyttänyt huomattavasti useampi 60-74- kuin 75-89-vuotias, mutta se on silti

kummankin ikäryhmän kohdalla käyttötarkoituksista suosituin. Pankkiasioiden suosiota myötäilee myös Nordlund ym. (2014) tutkimustulokset kuvioissa 6 ja 7, joissa tarkasteltu ikäjakauma tosin on suppeampi. Yli 75-vuotiaista ikääntyneistä netinkäyttäjistä 73 % kertoo, että heidän pankkiasiansa hoituvat verkossa (Nordlund ym. 2014). Verkkopankin avulla asioiden hoitaminen sujuu nopeammin ja helpommin konttoriin verrattuna, mutta suosioon vaikuttaa todennäköisesti myös se, että henkilökohtainen asiointi on hankaloitunut konttoreiden lakkauttamisen ja kassapalveluaikojen rajoittamisen myötä. Syyt näihin toimenpiteisiin piilevät pitkälti kustannuksissa. Esimerkiksi Danske Bankissa vuonna 2013 konttoriasioinnin osuus kokonaisvolyymista oli enää yhden prosentin luokkaa, ja mitä vähemmän asiakkaita, sen kalliimpaa toiminnan ylläpitäminen on. (Pöntinen 2013.)



Kuvio 7 Internetin suosituimmat käyttötarkoitukset 60-89-vuotiailla (Tilastokeskus 2013)

Pankkipalveluiden lisäksi myös muita asiointipalveluita on tehty saataville internetiin, jotta yksinkertaisten asioiden hoitamisen takia ei tarvitsisi lähteä jonottamaan konttoriin. Asioita voi selvittää myös puhelimitse, mutta jonottaminen usein maksaa. Valtionhallinnon virastojen sekä kaikkien Suomen kuntien keskeisiä asiointipalveluita ja lomakkeita kerää yhteen Suomi.fi-portaali ja niitä löytää myös suoraan organisaatioiden omilta internetsivuilta. Asiointipalvelut vaativat usein tunnistautumisen, joka tapahtuu esimerkiksi verkkopankkitunnusten avulla. Tunnistautumisen avulla varmistetaan asioinnin turvallisuus ja se, että käyttäjä on kuka väittää olevansa. (Tietoa Suomi.fin asiointipalveluista ja lomakkeista 2014.) Asiointipalveluita löytyy monenlaisiin tarkoituksiin. Kela on yksi esimerkki tahosta, jonka asiointipalvelussa voi hoitaa lähestulkoon kaiken tarvittavan konttorissa asiointipalveluun sijaan. Siellä voi muun muassa hakea etuuksia, lähettää hakemuksiin tarvittavia liitteitä, ilmoittaa muutoksista ja tarkistaa hakemuksen tilan (Asiointipalvelu henkilöasiakkaille 2014). Terveyspalveluihin liittyen ainakin Espoon kaupunki on ottanut käyttöön maksuttoman Terveyskansion, jonka avulla on mahdollista asioida lääkärin tai hoitajan kanssa kiireettömissä asioissa ja seurata omia terveys- ja hoitotietojaan. Näitä

tietoja ovat esimerkiksi laboratoriokokeiden tulokset ja sairauksien hoitosuunnitelmat. Palvelun käyttöönotto edellyttää sopimuslomakkeen toimittamista omaan terveyskeskukseen ja käyttö tunnistautumista. (Terveyskansio 2014.) Verkossa voi hoitaa myös esimerkiksi veroilmoitukseen, muuttoilmoitukseen tai asunnonhakuun liittyvää asiointia. Kuvioista 5 näkee, että virastoasioita verkossa hoitaa vain 7 % yli 75-vuotiaista.

Nykyään moneen eri palveluun, kuten kampaajalle tai lääkäriin, on mahdollista tehdä ajanvarauksia internetissä. Nettiajanvarauksessa hyvää on se, että vapaita aikoja voi katsella rauhassa kotoa käsin ilman tarvetta jonottaa puhelimesta. Aikojen saatavuutta voi myös helposti vertailla eri paikkojen välillä ja jo tehdyn varauksen ajankohtaa usein tarkistaa, siirtää tai perua määritettyjen aikarajojen puitteissa.

4.2 Sähköposti, sosiaalinen media ja kommunikaatio

Digitaaliset palvelut helpottavat yhteydenpitoa ystäviin ja sukulaisiin. Tilastokeskuksen tutkimuksesta (2013) ja kuvioista 7 selviää, että yli 60-vuotiaat käyttävät internetiä lähes yhtä paljon sähköpostiin kuin pankkiasioihin. Yli 60-vuotiaista käyttää sähköpostia noin kaksi kolmesta ja yli 75-vuotiaista joka viides. Internetiä käyttävistä yli 75-vuotiaista 70 % käyttää sähköpostia. (Nordlund ym. 2014.) Sähköposti on suosittu yhteydenpitoväline varmasti siksi, ettei sen käytössä kellonajalla ole merkitystä. Sähköpostia voi kirjoittaa tai lukea silloin kun itselle sopii eikä aikaerolla ole merkitystä, vaikka kirjoittelukaveri asuisi kaukana. Sähköposti on hyvä ja nopea tiedotusväline niin tuttavien kuin yhteisöiden ja yritysten keskuudessa. Sähköpostiosoitteen puuttuminen ei kuitenkaan saa olla este tiedon saamiselle. Muutenkaan pelkän sähköpostin varaan ei kannata jättää tiedotusta tärkeistä asioista, sillä viesti ei välttämättä tavoita vastaanottajaa ajoissa. Googlen Gmail on yksi tunnetuimmista ilmaisista sähköpostipalveluista. Sähköpostiosoite on välttämätön useiden digitaalisten palveluiden käytössä, esimerkiksi sosiaalisen median palveluihin rekisteröityessä ja kirjautuessa tai ostoksia tehdessä. (Laine 2011, 14 - 16.)

Sosiaalinen media on vielä nykyään suhteellisen uusi käsite. Sosiaalisen median palveluiden voidaan sanoa olevan vuorovaikutteisia internetin mahdollistamia palveluita, joissa ollaan jollain tapaa yhteydessä toiseen henkilöön. Ehkä tunnetuin sosiaalisen median ilmentymä on yhteisöpalvelu Facebook. (Laine 2011, 10 - 11.) Nordlund ym. (2014) tutkimuksessa ei suoraan tarkastella ikääntyneiden sosiaalisen median käyttöä mutta kuvioista 5 ja 6 ilmenee kohtia, joita voidaan pohtia sosiaaliseen mediaan yhdistettynä. Sekä koko aineistossa että pelkästään internetiä käyttämättömien keskuudessa mainitaan yhteydenpito läheisiin ja ystäviin kiinnostavana asiana. Lisäksi koko aineistossa 15 % mainitsee käyttävänsä internetiä valokuvien jakamiseen ja katseluun. Ikääntyneiden keskuudessa nämä seikat todennäköisesti toteutuvat eniten sähköpostin välityksellä. Kuitenkin sosiaalinen media voi avata ikääntyneille

uudenlaisen maailman sekä yhteydenpitoon että valokuvien jakamiseen ja katseluun liittyen. Esimerkiksi juuri Facebookissa kaveriksi voi lisätä omia tuttaviaan ja sukulaisiaan ja sitä kautta seurata mitä heidän elämässään tapahtuu, olematta itse aktiivinen sisällöntuottaja. Facebookissa voi etsiä ja pyytää kaveriksi vanhoja koulukavereita, joihin ei muuta kautta olisi mahdollista saada yhteyttä. Kavereiden teksti- ja kuvajulkaisusta voi tykkäillä ja niitä kommentoida. Sisällöntuottajaksi voi myös itse ryhtyä omien julkaisujen muodossa ja lisäksi halutessaan perustaa tai liittyä osaksi erilaisia ryhmiä, joiden jäseniä yhdistää esimerkiksi jokin kiinnostuksenkohde. Tuottamansa sisällön saa rajattua niin, että se näkyy vain halutuille ihmisille eikä kenelle tahansa. (Laine 2011, 149 - 151.)

Digitaalinen maailma tarjoaa myös muunlaisia kommunikaatiomahdollisuuksia. Tällaisia ovat muun muassa erilaiset keskustelupalstat ja reaaliaikaiset chatit. Mikäli kommunikaatio pelkän kirjoittamisen kautta ei aina riitä, on mahdollista hyödyntää videopuheluohjelmia, joista Skype on ehkä tunnetuin. Skypen käyttö edellyttää sitä, että puhelun molemmilla osapuolilla on Skype-ohjelma asennettuna tietokoneelle tai muulle tietotekniselle laitteelle ja internetyhteys käytössään. Skypen avulla voi videopuhelun lisäksi kommunikoida myös pelkästään kirjoittamalla tai sillä voi lähettää esimerkiksi tiedostoja. Videopuhelu on ilmainen ja kätevä tapa pitää yhteyttä niin lähellä kuin kaukana oleviin ystäviin ja sukulaisiin. (Laine 2011, 82 - 83.)

4.3 Tiedonhaku, uutispalvelut sekä kartta- ja reittipalvelut

Tiedonhaku on yksi suosituimmista internetin käyttötarkoituksista, myös ikääntyneillä. Nordlund ym. (2014) koko aineistosta 24 % sanoo käyttävänsä internetiä tiedonhakuun. Internetiä käyttämättömistä 19 % haluaisi hyödyntää tiedonhaun mahdollisuuksia. Nämä selviävät kuvioista 5 ja 6. Tilastokeskuksen (2013) tutkimuksessa yli 60-vuotiaiden suosituimmat internetin käyttötarkoitukset pitävät eriteltynä sisällään tiedonhaun tavaroista/palveluista ja tiedonhaun terveydestä/sairaudesta, esitettyinä kuviossa 7. Google on internetin hakukoneista ehkä tunnetuin. Tiedonhaku hakukoneen avulla on helppoa ja kätevää, sillä hakukone etsii internetin syövereistä mitä tahansa mitä sen hakupalkkiin keksii kirjoittaa. Hakukone on helppo tapa löytää tietoa haluamastaan asiasta verrattuna esimerkiksi sanomalehteen, jota täytyy selata tarkkaan eikä haluttua tietoa silti välttämättä löydy.

Verkkolehdet ovat Tilastokeskuksen (2013) tutkimuksessa kolmanneksi suosituin internetin käyttötarkoitus ikääntyneillä, näkyen kuviossa 7. Internetissä pääsee helposti käsiksi runsaaseen sekä kotimaisten että ulkomaisten uutispalveluiden tarjontaan, jota tarjoavat muun muassa televisioyhtiöt ja sanomalehdet. Netin uutispalvelut eivät kuitenkaan ole syrjäyttäneet perinteisiä paperilehtiä, vaan niiden voidaan sanoa täydentävän toisiaan.

Perinteinen paperilehti on hidas media, mutta tarjoaa usein syvällisempää journalismia kuin netin uutispalvelut. Internet on väylä pikaiseen uutisten seuraamiseen ja lukemiseen lähestulkoon reaaliajassa, jos maailmalla tapahtuu jotain suurta. Avaamalla jonkin netin uutispalveluista näkee hetkessä onko maailmalla tapahtunut jotain tärkeää. Nykyään jotkut sanomalehdet tarjoavat maksullisena palveluna koko fyysisen sanomalehden sisällön samanlaisena myös netin välityksellä, jolloin laajempiakin uutisia pääsee lukemaan milloin vain. (Puheenaihe: Mikä on sanomalehden rooli? 2013.)

Internet voi korvata perinteiset paperikartat ja navigaattorit. Esimerkiksi Google tarjoaa Google Maps-karttapalvelua, jossa paperikartta ja navigaattori yhdistyvät. Hakukenttään voi kirjoittaa haluamansa osoitteen tai yrityksen ja halutulokset näytetään kartalla. Kohteeseen on mahdollista saada reittiohjeet haluamastaan sijainnista ja älypuhelin tai tablettiä käyttäessä voi klikata navigaattoriominaisuuden päälle. Reittiohjeessa voi valita onko liikkeellä autolla, joukkoliikenteellä, kävellen tai pyörällä ja palvelu tekee ehdotuksia sen mukaisesti. Kohdetta on myös mahdollista tarkastella katunäkymänä Street View-ominaisuudella. Karttaa voi liikutella ja lähentää tai loitontaa tarvittaessa, mikä paperikartassa on mahdotonta. (Kartan esittely 2014.) Pääkaupunkiseudun ja lähialueiden alueella HSL eli Helsingin Seudun Liikenne-kuntayhtymä tarjoaa reitti- ja aikataulupalvelu Reittiopasta joukkoliikenteen käyttäjille. Palvelu helpottaa joukkoliikenteen käyttöä, sillä se ehdottaa reittiehdotuksia hakukenttiin syötettyjen kahden osoitteen tai paikan välille. Palvelun avulla on myös mahdollista tarkastella joukkoliikenteen aikatauluja linja- tai pysäkkikohtaisesti, saada tietoa joukkoliikenteen häiriöistä ja selvittää onko omalla matkakortilla aikaa tai arvoa jäljellä. (Reittiopas: ohjeet 2014.)

4.4 Ostokset, varaukset ja viihde

Ikääntyneet eivät ole vielä innostuneet internetin tarjoamista uudenlaisista ostosmahdollisuuksista. Kuvioista 5 ja 6 näkee, että nettiososten tekeminen on heillä mielenkiinnonkohteista vähäisin (Nordlund ym. 2014). Internet on mahdollistanut ainoastaan verkossa tapahtuvan liiketoiminnan ja lisäksi monet toimijat ovat ottaneet perinteisen fyysisen kauppatoiminnan rinnalle nettikaupamahdollisuuden. Internetissä ostoksia voi tehdä mihin vuorokaudenaikaan tahansa ja valikoimaa ja hintoja on helppo vertailla eri nettikauppojen välillä. Ostoksia voi tehdä niin kotimaisissa kuin ulkomaisissa nettikaupoissa. Netistä ostetaan paljon kirjoja, musiikkia, elektroniikkaa sekä vaatteita ja kenkiä. Ruokakaupan murros saattaa olla vuorossa seuraavaksi, mutta toistaiseksi ruokaa netistä on ostanut vain neljä prosenttia suomalaisista. (Ostoksilla tulevaisuudessa 2014.) Koko pääkaupunkiseudun alueella HOK-Elanto tarjoaa Alepa Kauppakassi-palvelua, jossa Alepan valikoimasta voi netin välityksellä lisätä ostoskoriin tuotteita ja tilata ne maksullisella kotiinkuljetuksella kotiin. Toimituksen voi valita myös noutona Espoon Vihherlaaksosta.

Prisman Kauppakassi-palvelussa valikoima on saatavilla noutomyyntinä Helsingin Kannelmäestä. Nouto on maksullista, mutta sillä välttyy tuotteiden keräämiseltä. (Kauppakassi 2014.)

Kuviosta 5 selviää, että ikääntyneistä 12 % käyttää internetiä matkaan liittyvien asioiden kuten varausten tekemisen hoitoon. Internetissä voi varata esimerkiksi matka-, elokuva- ja konserttilippuja ja tehdä hotellihuonevarauksia. Hoitamalla varauksiin liittyvät asiat netissä voi vertailla saatavilla olevaa valikoimaa ja hintoja kaikessa rauhassa. Kokko (2012) kertoo lippujen varaamisen liittyviä esimerkkejä, joissa nettiyhteydettömät asiakkaat ovat eriarvoisessa asemassa. Esimerkiksi erityishintaisia junalippuja markkinoidaan usein vain internetissä ja mikäli pitkän matkan lipun haluaa ostaa junasta, joutuu maksamaan ekstraa. Paikkansa junassa voi varmistaa varaamalla lippunsa ennakkoon puhelimitse, mutta siitä peritään palvelumaksu. Myös lentolipuista saatetaan periä palvelumaksuja, mikäli ne varataan puhelimitse tai matkatoimiston tiskillä. Internetissä asioimalla palvelumaksuilta välttyy kokonaan ja saattaa törmätä tarjouksiin, jotka eivät internetin ulkopuolelle näy. (Kokko 2012.)

Internet voi tarjota mielenkiintoista ajanvietettä erilaisten viihteeseen liittyvien palveluiden osalta. Ikääntyneistä 10 % käyttää internetiä videoiden katseluun ja musiikin kuunteluun ja 8 % pelien pelaamiseen, näkyen kuviossa 5. Googlen Youtube on videopalvelu, josta löytyy miljoonia videoita. Sieltä voi löytää muun muassa opetus-, esittely-, musiikki-, eläin- ja matkavideoita, melkein mitä tahansa mitä hakutoiminnolla keksii etsiä. Vastaavanlaista tarjontaa on vaikea kuvitella mahdolliseksi ilman internetiä. Youtubeen voi kuka tahansa ladata omia videoita. (Laine 2011, 177 - 178.) Youtubessa voi kuunnella musiikkia, mutta siihen tarkoitukseen on saatavilla myös omia palveluita, joista yksi on Spotify. Spotify on palvelu, joka internetin välityksellä mahdollistaa musiikin suoratoiston laajasta valikoimasta melkein millä tahansa laitteella. Spotifysta on maksullisen version lisäksi saatavilla ilmaisversio, joka näyttää ajoittaisia mainoksia. Käyttö kuitenkin onnistuu ilmaisversiollakin hyvin ja hakutoiminnolla löytää helposti haluamaansa musiikkia kuunneltavaksi, eikä kauppaan tai kirjastoon tarvitse lähteä. (Sulopuisto 2014.) Mikäli television uutislähetys tai jokin muu ohjelma jää näkemättä, MTV MEDIA, Nelonen Media ja Yle tarjoavat netissä Katsomo-, Ruutu- ja Yle Areena-palveluitaan, joiden kautta ohjelmia voi katsoa. Näiden palveluiden sisältöä kerää yhteen paikkaan Teevee-palvelu. Kun ohjelmat ovat saatavilla netissä, mahdollistuu niiden katselu sopivana ajankohtana ja valikoimasta voi valita juuri haluamansa ohjelman. (Teevee-palvelu on oikopolku kiinnostavimpiin ohjelmiin 2013.) Mikäli television ohjelmatarjonta ei riitä, on saatavilla kuukausimaksullisia videoiden ja tv-sarjojen suoratoistopalveluita kuten Netflix, Viaplay ja HBO Nordic. Niistä jokaisella on oma ohjelmatarjontansa, jota voi hyödyntää ajasta riippumatta. (Martikainen 2013.) Internetiä voi käyttää myös aivojumpsaan pelaamalla nettipelejä, joita hakukonetta hyödyntämällä

löytyy runsaasti. Pelejä voi usein pelata joko yksin, kavereiden tai toisen nettipelaajan kanssa.

5 Mahdolliset kompastuskivet digitaalisten palveluiden käytön tiellä

Digitaalisten palveluiden käyttö on luontevaa nykyajan nuorille ja kasvavassa määrin aikuisille, jotka työelämässä tottuvat hyödyntämään tietoteknisiä laitteita kaikenlaisessa asiointissa. Heillä kynnys hankkia tietoa ja tutustua uusiin palveluihin on huomattavasti matalampi kuin ikääntyneillä, joille tietotekniikka on lähtökohtaisesti vieras asia. Kun digitaalisia palveluita myös suunnitellaan nuorempien ikäluokkien näkökulmasta, ei ole ihme, että suuri osa ikääntyneistä suhtautuu niihin kielteisesti eikä niiden käyttö innosta. (Isomursu 2010.)

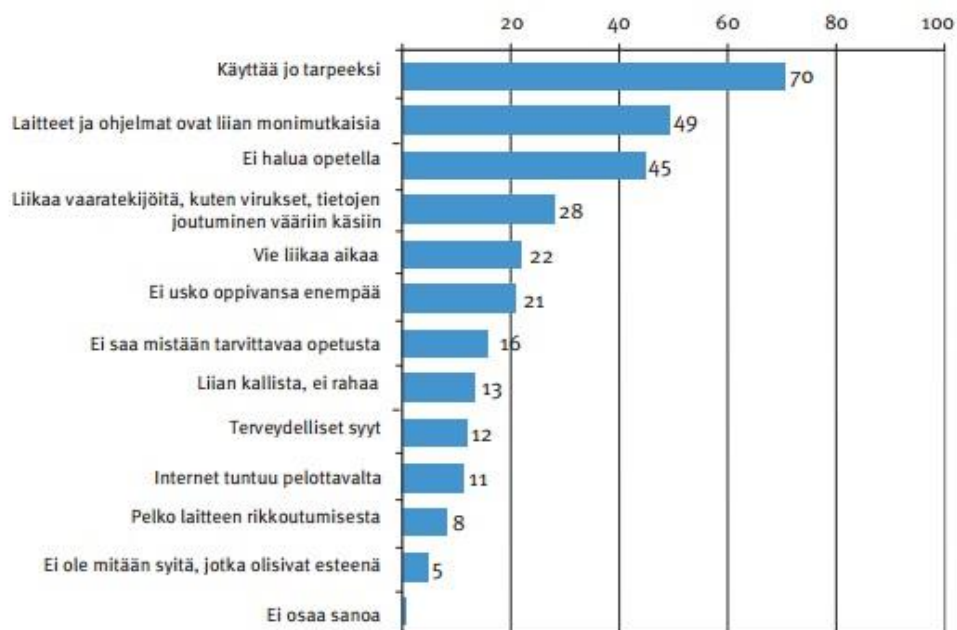
Tietotekniikan, internetin ja tätä kautta digitaalisten palveluiden ulkopuolelle jäämisen taustalla on monenlaisia syitä. Jotta ikääntyneiden digitaalisten palveluiden käyttöä voidaan edistää, on tärkeää ymmärtää millaisia haasteita ja esteitä käytön tiellä esiintyy. Kokonaan ulkopuolelle jäävien mahdollisia syitä selvitetään kuviossa 8. Suurimpana syynä peräti 86 prosentilla on se, ettei tarvitse. Useimmiten tämän syyn taustalla piilee kuitenkin jotakin muuta ja Nordlund ym. (2014) tutkimuksessa myös muut syyt saavuttavat suosiota.

Mitkä seuraavista ovat mahdollisia syitä siihen, että ei käytä tietokonetta, älypuhelin tai internetiä? (% heistä, joilla ei ole käytössä tietokonetta, älypuhelin tai internetiä, n=391)



Kuvio 8 Syyt, miksi ei käytä lainkaan laitteita tai internetiä (Nordlund ym. 2014)

Mitkä seuraavista ovat mahdollisia syitä siihen, että ei käytä enempää tietokonetta, älypuhelinta tai internetiä? (% heistä, joilla on käytössä tietokone, tabletti, älypuhelin tai internet, n=210)



Kuvio 9 Syyt, miksi ei enempää käytä laitteita tai internetiä (Nordlund ym. 2014)

On olemassa myös niitä ikääntyneitä, jotka tietoteknisiä laitteita omistavat, mutta eivät niiden potentiaalia välttämättä kokonaisvaltaisesti hyödynnä. Kuviossa 9 selvitetään syitä siihen, miksi laitteita tai internetiä käyttävät ikääntyneet eivät käytä niitä enempää. Syyt ovat pitkälti samoja kuin kokonaan käyttämättömien keskuudessa, suurimman syyn ollen siinä, että kokee käyttävänsä jo tarpeeksi. Kuitenkin suurella osalla on tämän lisäksi muita syitä taustalla.

5.1 Tekniikkaan liittyvät edellytykset

Digitaalisten palveluiden käyttö edellyttää jonkin tietoteknisen laitteen käyttöä. Vapaassa käytössä olevia laitteita voi hyödyntää julkisilla paikoilla kuten kirjastoissa, mutta moni hankkii laitteen omaan käyttöönsä. Hankinnan tekeminen ei välttämättä ole helppoa, jos tietämystä laitteista ei löydy. Tarjolla on erilaisia koneita, tabletteja ja älypuhelimia ja vaihtoehtojen määrä saattaa hämmentää ja valinnan tekeminen tuntua hankalalta. Hankintaa tehdessä kannattaa miettiä millaiseen käyttöön laitetta on hankkimassa, missä laitetta aikoo käyttää, paljonko siitä on valmis maksamaan ja mitä lisälaitteita mahdollisesti tarvitsee. (Tamminen 2014.)

Osana KÄKÄTE-projektia selvitettiin ikääntyneiden teknologian hankkimista kyselytutkimuksella. Kyselyyn vastanneiden keski-ikä on 76 vuotta. Tuloksista selviää, että 67

% ikääntyneistä kokee jonkin verran tai paljon hankaluutta matkapuhelimen tai tietokoneen valitsemisessa ja ominaisuuksien ymmärtämisessä. Puolet haluaisi hankinnan tekemisessä apua läheisiltä ja 27 % liikkeen myyjältä. Matkapuhelimen tai tietokoneen hankinnassa valintaperusteeksi lähes 80 % mainitsee helppokäyttöisyyden, 56 % hyvät näppäimet ja tekstin koon ja noin puolet kestävyuden ja hyvät käyttöohjeet. (Ranta & Stenberg 2014.) Ainakaan kovin kattavia käyttöohjeita laitteiden mukana ei nykyään tule, mutta myyjiä kaupoissa on vielä saatavilla. Hyvä on kuitenkin etukäteen vähän miettiä mitä kaupasta on lähdössä hakemaan, sillä myyjällä ei välttämättä ole aikaa tai halua perehtyä asiakkaan tarpeisiin riittävästi. Lisäksi myyjä saattaa yrittää kaupata esimerkiksi parhaan katteen omaavaa laitetta asiakkaan tarpeisiin sopivan sijaan. (Tamminen 2014.)

Pelkkä laitteen hankkiminen ei vielä riitä. Oli kyse mistä tahansa laitteesta, menee hetki kunnes sen saa käyttökuntoon. Tämän voi hoitaa itse tai ostaa maksullisena palveluna. Lyhykäisydessään tietokoneen kohdalla käyttöönotto edellyttää koneen ja lisälaitteiden kaapeleiden kytkemistä sekä esiasennetun käyttöjärjestelmän loppuun-asennusta. Myös tarvittavat ohjelmistot tulee asentaa ja kuntoon laittaa myös tietoturvaohjelmistot ja päivitykset. Mahdollisesti tietoja haluaa siirtää talteen edelliseltä koneelta ja palauttaa ne uudelle koneelle, mikä saattaa osoittautua hankalaksi. (Miten uusi tietokone asennetaan ensimmäisellä käynnistyskerralla? 2014.) Moni näistä kohdista pätee myös tabletin ja älypuhelimien kohdalla. Käyttöönotosta on yritetty tehdä mahdollisimman suoraviivainen toimenpide, mutta mikäli kokemusta ei laitteista löydy, saattavat vaiheet aiheuttaa kysymyksiä.

Laitteen lisäksi on hankittava internetyhteys, mikäli asuntoon ei ole solmittu taloyhtiölaajakaistaa. Operaattorin kanssa sovittava laajakaistasopimus on järkevä vaihtoehto, jos internetiä käyttää paljon kotona. Käyttöön tarvitsee modeemi-laitteen. Laajakaistan asennuksen jälkeen kotiin voi perustaa langattoman eli WLAN-verkon, johon niin tietokoneen kuin älypuhelimien tai tabletin voi halutessaan yhdistää, eikä laitteen tarvitse olla kaapelissa kiinni. Mikäli internetiä tarvitsee muualla kuin kotona, on ratkaisuna matkapuhelinverkossa toimiva mobiililaajakaista, mikäli laite sen käytön mahdollistaa. Mobiililaajakaistaa voi tietokoneessa käyttää nettitikulla, johon on sijoitettu mobiililaajakaistalla varustettu sim-kortti. Mobiililaajakaistan voi myös kytkeä puhelimen tai tabletin sim-korttiin, mikäli tabletti on varustettu 3G-ominaisuudella. (Nieminen 2014.)

Laitteita, internetiä ja digitaalisia palveluita on myös osattava käyttää. Kuviossa 8 näkee, että puolet ikääntyneistä, jotka eivät omista laitteita tai internetiä, mainitsevat käyttämättömyyden syyksi laitteiden ja ohjelmien monimutkaisuuden. Myös käyttäjistä 49 % mainitsee saman syynä sille, ettei käytä enempää, näkyen kuviossa 9. Koko aineistosta 46 % on sitä mieltä, että tietokoneen käytön opetteleminen on vaikeaa. (Nordlund ym. 2014.)

5.2 Fysiologiset rajoitteet

Ikääntyminen tuo mukanaan ihmisen fysiologiaan liittyviä muutoksia, jotka voivat vaikuttaa tietoteknisten laitteiden käyttöön. Ikääntymisen mukaan tuomat muutokset tiedetään, mutta laitteita ja palveluita ei yleensä suunnitella niitä huomioiden. Muutokset ilmenevät ihmisillä yksilöllisesti ja ne saatetaan kokea käytön esteinä. Useimmissa tapauksissa muutokset kuitenkin ovat vain hidasteita, jotka oikealla tavalla huomioituna voitaisiin ylittää. Kuviosta 8 näkee, että ikääntyneistä 23 % mainitsee käyttämättömyyden syynä olevan terveydelliset syyt.

Ikänäkö on normaali ikääntymiseen liittyvä ilmiö, jonka myötä lähelle näkeminen vaikeutuu vähitellen. Useimmiten 40-45 ikävuoden jälkeen ikänäkö alkaa vaivata niitä, jotka aiemmin eivät ole silmälaseja tarvinneet, joskin ikänäkö koskettaa myös liki- ja kaukonäköisiä. Ikänäön oireena on, että pieneen tekstiin tarkentaminen lähietäisyydeltä hankaloituu. Lukunäkö heikkenee noin 60-70 ikävuoteen asti, jonka jälkeen se yleensä asettuu paikoilleen. Ikänäön myötä ihmisen valontarve lisääntyy, silmän palautuminen hidastuu ja syvyyden havaitseminen hankaloituu (Seppänen 2013; Oppiminen aikuisena 2014.) Nämä asiat saattavat hankaloittaa tietoteknisten laitteiden käyttöä, sillä laitetta käytetään lähietäisyydeltä. Kokematon käyttäjä ei välttämättä tiedä missä mikäkin näppäimistön näppäin sijaitsee ja merkkejä on hankala nähdä, ja etenkin laitteen ruudulla oleva teksti on liian pientä luettavaksi. Tällaisia seikkoja on hyvä huomioida jo laitteita hankkiessa, mutta joskus helpottavia apukeinoja löytyy myös jälkikäteen. Tekstin kokoa voi niin tietokoneella kuin tabletilla helposti suurentaa, mutta tällaisesta asiasta ei välttämättä tiedä, ellei joku siitä kerro.

Tyypillinen iän mukanaan tuoma muutos on kuulon heikkeneminen. Tällöin sanojen erottelukyky hankaloituu ja häiriöalttius kasvaa. Kuulon heikkeneminen ei suoranaisesti vaikuta tietotekniikan käyttöön digitaalisten palveluiden näkökulmasta katsottuna. Sillä kuitenkin saattaa olla vaikutusta käytön opettelussa, mikäli ikääntyneellä on vaikeuksia kuulla tuen antajan puhetta. (Oppiminen aikuisena 2014.)

Ikääntymisen myötä myös käden hienomotoriikka heikentyy ja tämä saattaa ilmentyä käden vapinana. Jo laitehankintoja kannattaa harkita tarkkaan heikentymisen asteesta riippuen. Hienomotoriikan heikentyminen saattaa tuottaa ongelmia esimerkiksi kannettavan tietokoneen kosketuslevyn tai tabletin käytössä. Joidenkin kohdalla ratkaisuna saattaa olla erillisen hiiren hankinta, mutta joillain myös sen käyttö on ongelmallista. Vapisevilla käsillä kaikenlainen kohdistaminen voi olla hankalaa ja jos käyttöliittymässä asiat ovat lähellä toisiaan, saattaa vahingossa osua johonkin mihin ei ole tarkoitus. (Oppiminen aikuisena 2014.)

43 % laitteita ja internetiä omistamattomista ikääntyneistä mainitsee käyttämättömyyden syyksi sen, ettei usko oppivansa niitä käyttämään, kuviossa 8. Todellisuudessa oppiminen ei hankaloidu iän myötä, vaikka niin usein kuvitellaan. Ikääntymisen myötä tiedonkäsittely aivoissa hidastuu ja asioiden muistaminen ja mieleen painaminen muuttuu jonkin verran työläämmäksi entiseen verrattuna, mutta siitä huolimatta oppimiskyky säilyy. Uuden oppiminen tosin vaatii enemmän keskittymistä kuin ennen, mutta toisaalta elämänkokemus ja aiemmin opitut tiedot ja taidot saattavat toimia apuna asiakokonaisuuksia hahmottaessa. Oppimisen kannalta myös kertaaminen on tärkeämmässä roolissa kuin nuorempana. Ikääntyneet tarvitsisivat siis rohkaisua siinä, että oppiminen on yhä täysin mahdollista oikeita keinoja käyttäen. (Iän vaikutukset muistiin 2013; Ikääntyminen ja muisti 2014.) Kuviossa 9 näkee, että laitteiden ja internetin käyttäjistä 21 % uskoo, ettei voi oppia enempää. Moni tähän ryhmään kuuluvista saattaisi yllättyä, jos heille kerrottaisiin mitä kaikkea olisikaan mahdollista tehdä.

5.3 Muut haasteet ja esteet

Kuviossa 8 86 % tietotekniikan ja internetin ulkopuolelle jäävistä ikääntyneistä on sitä mieltä, ettei tietotekniikkaa tarvitse ja 69 % sitä mieltä, ettei halua opetella. Kuviossa 9 syyksi, ettei laitteita tai internetiä käytä enempää, 70 % ikääntyneistä mainitsee sen, että käyttää jo tarpeeksi ja 45 % ettei halua opetella. Niitä ikääntyneitä, joilla mitään motivaatiota käyttöön ei ole, on hankala saada asiasta kiinnostumaan. Ketään ei voida pakottaa käytön pariin, vaan halun tulee lähteä itsestä. (Nordlund ym. 2014.)

Tuen puute hankaloittaa tietotekniikan pariin pääsemistä ikääntyneillä, joille tietotekniikka on vieras asia. Ikääntyneistä ei-käyttäjistä 18 % mainitsee käyttämättömyyden syyksi sen, ettei saa mistään tarvittavaa opetusta, käyttäjistä taas 16 % sanoo sen olevan syynä siihen, ettei käytä enempää. Mieluisin tuen antaja tietoteknisissä asioissa olisi läheinen tai hyvä ystävä, näkyen kuviossa 4. Usein tietotekniikkaan tutustuu juuri lasten, lastenlasten tai hyvien ystävien kautta. Mikäli tällaisia ihmisiä ei ole, saattaa tietotekniikka jäädä vieraaksi asiaksi. Se saattaa tuntua niin vieraalta, ettei tukea välttämättä edes osaa pyytää. Joitain ikääntyneitä saattaa myös hävettää se, että lapsetkin osaavat käyttää laitteita paremmin. Omalla positiivisella ja uteliaalla asenteella tietotekniikkaan, omaan oppimiseen ja tuen hankkimiseen liittyen on suuri merkitys, mutta kaikilta ei tällaista asennetta löydy. (Juopperi & Hannus 2013.)

Yleisesti ottaen ikääntyneiden tietoteknisten laitteiden ja internetin käyttämättämyyttä leimaa tietämättömyys. Käyttöön liittyy paljon erilaisia pelkoja, jotka ovat pitkälti turhia. Käyttöön liittyvät vaaratekijät, kuten virukset ja tietojen joutuminen väärin käsiin, ovat käytön esteenä 30 prosentilla ikääntyneistä. Myös internet tuntuu pelottavalta (24 %) ja

laitteen rikkoutuminen pelottaa (17 %). Laitteita tai internetiä käyttäviä ikääntyneitä huolettavat enemmän käytön tiellä eniten vaaratekijät, lähes yhtä suurella osuudella (28 %). Esteitä myös heillä ovat internetin pelottavuus (11 %) ja laitteen rikkoutuminen (8 %). Nämä kaikki selviävät kuvioista 8 ja 9. Mielenkiintoista on, että osuudet internetin pelottavuuden ja laitteiden rikkoutumisen pelon kohdalla ovat pienemmät käyttäjillä kuin ei-käyttäjillä. Tästä voi päätellä, että internetiä ja laitteita kohtaan liittyy paljon ennakkoluuloja, jotka kuitenkin vähenevät käytön myötä niiden tullessa tutuiksi. Vaaratekijät kuitenkin huolettavat kumpaakin ryhmää lähes yhtälailla. Tähän saattaa vaikuttaa se, että internetiin liittyvät uhkat saavat paljon mediahuomiota. Nämä saattavat huolettaa peruskäyttäjää, jolla ei ole täyttä ymmärrystä siitä, onko esimerkiksi hänen tietoturvasa varmasti kunnossa. (Nordlund ym. 2014.)

Laitteiden rikkoutumisen pelkoon saattaa liittyä myös toinen este, raha. Ei-käyttäjistä rahan mainitsee käytön esteenä 32 % ja käyttäjistä 13 %. Laitteiden hankkiminen ja internetin kuukausimaksut eivät ole ilmaisia ja ikääntyneistä moni joutuu pärjäämään pienellä eläkkeellä. Se, että käyttäjät kokevat tämän pienempänä esteenä kuin ei-käyttäjät, saattaa selittyä sillä että laitteen hankintahinta on käyttökustannuksista suurin ja heillä se on jo tehty. (Nordlund ym. 2014.)

Yhtenä esteenä ikääntyneet mainitsevat sen, että laitteiden ja internetin käyttö vie liikaa aikaa. Tätä mieltä on ei-käyttäjistä 15 % ja käyttäjistä 22 %. Tässä voi olla taustalla se, että käyttö koetaan hankalana ja siinä esiintyy ongelmia, jolloin ongelmien setviminen vie huomattavasti enemmän aikaa kuin esimerkiksi puhelimitse hoitaessa. Miksei taustalla voi olla myös sitä, että pelätään tietotekniikan ja internetin vievän mukanaan ja ajan vierähtävän huomaamatta tietokoneen äärellä istuen. (Nordlund ym. 2014.)

6 Selvitys ikääntyneiden ihmisten ajatuksista digitalisoitumista koskien

Osana opinnäytetyötä toteutettiin selvitys, jossa tarkoituksena oli kartoittaa ikääntyneiden ajatuksia ja kokemuksia digitalisoituvasta yhteiskunnasta ja digitaalisista palveluista. Selvityksellä haluttiin saada selville aitoja mielipiteitä ikääntyneiden itsensä sanomina. Olennaista roolia digitalisoitumisessa edustaa tietotekniikka, minkä vuoksi ikääntyneiden ajatukset tietotekniikan käytöstä olivat myös selvityksen kohteena.

Selvitys toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena teemahaastattelun muodossa. Tässä syynä oli se, että aihealueesta ikääntyneet ja tietotekniikka on jo saatavilla kvantitatiivista eli määrällistä aineistoa. Määrällinen aineisto käsittelee tutkimustuloksia numeroina, mutta merkitykset numeroiden takana jäävät puuttumaan. Merkityksiä käsittelee laadullinen tutkimus, jossa lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen ja kohteen

tutkiminen mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Laadullinen ja määrällinen tutkimus eivät ole toistensa vastakohtia, vaan ne voivat täydentää toisiaan. Laadullisessa tutkimuksessa tarkoitus on löytää tai paljastaa tosiasioita, ei niinkään todentaa jo tutkittuja väittämiä. Ilmiasultaan laadullinen aineisto on yleensä tekstiä. (Hirsjärvi ym. 2006, 160 - 161.) Tässä selvityksessä määrällistä aineistoa käytettiin ikään kuin lähtökohtana laadullisen tutkimuksen toteutukseen. Tarkoituksena ei ollut saada aikaan tilastollisia yleistyksiä, vaan ikääntyneiden omaa ääntä ja kokemuksia haluttiin saada kuuluville numeroiden takaa.

Laadullisessa tutkimuksen piirteenä on se, että siinä haastatellaan valittuja yksilöitä, jotka voivat tuottaa tutkimukselle merkityksellistä tietoa. Määrällinen tutkimus sen sijaan perustuu satunnaisotantaan. Lisäksi laadullista tutkimusta ei määrällisestä tutkimuksesta eroten rajaa aineiston totuudellisuuden vaatimus, sillä tutkimus kohdistuu saavutettavaan aineistoon, joka on mitä on. Aineistosta tehtävissä johtopäätöksissä on kuitenkin hyvä käyttää tukena jo olemassa olevaa tutkimustietoa. (Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot 2014.)

Ikä	Sukupuoli	Käytön aste	Asuu	Käytössä
64	mies	edistynyt	puolison kanssa	tietokone, tabletti, älypuhelin
65	nainen	peruskäyttäjä	puolison kanssa	tietokone
67	nainen	aloittelija	puolison kanssa	tietokone
68	mies	edistynyt	puolison kanssa	tietokone
70	nainen	peruskäyttäjä	puolison kanssa	tietokone
73	mies	peruskäyttäjä	puolison kanssa	tietokone, tabletti
76	nainen	ei-käyttäjä	puolison kanssa	-
76	nainen	peruskäyttäjä	yksin	tietokone
77	mies	ei-käyttäjä	puolison kanssa	-
78	nainen	peruskäyttäjä	puolison kanssa	tietokone, älypuhelin
78	mies	peruskäyttäjä	puolison kanssa	tietokone
80	nainen	ei-käyttäjä	yksin	-
80	mies	peruskäyttäjä	puolison kanssa	tietokone
84	mies	peruskäyttäjä	yksin	tietokone

Kuvio 10 Selvitykseen haastateltavat henkilöt

Selvitykseen pyrittiin haastattelemaan kattavasti eri-ikäisiä ja erilaisen käyttötaustan omaavia henkilöitä. Haastatteluja toteutettiin yhteensä 14 ja kaikki haastateltavat olivat eläkkeelle jääneitä. Haastateltavat henkilöt on esitetty kuviossa 10. Käytön aste kuvaa karkeasti sitä, kuinka paljon henkilö tietotekniikkaa ja internetiä hyödyntää. Edistyneiden voidaan sanoa käyttävän internetiä ja digitaalisia palveluita kaikkeen mihin vain on mahdollista, kun taas peruskäyttäjät hyödyntävät niitä vaihtelevassa määrin asioidensa hoitamiseen, niiden kuitenkin korvaamatta henkilökohtaista asiointia asiakaspalvelijan kanssa kokonaan.

6.1 Menetelmälliset valinnat

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, jota käytetään laadullisessa tutkimuksessa. Teemahaastattelulle ominaista on se, että haastattelutilanteessa edetään ennaltamäärättyjen teemojen mukaisesti mutta kysymyksillä ei ole tarkkaa muotoa ja järjestystä kuten strukturoidussa haastattelussa. Se ei myöskään ole haastattelumuotona yhtä vapaa kuin strukturoimaton haastattelu eli syvähaastattelu, jonka piirteitä ovat keskustelunomaisuus ja avoimet kysymykset. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 46 - 48.)

Haastateltavat henkilöt olivat tässä tapauksessa ikääntyneitä ihmisiä. Hirsjärvi & Remes (2006, 133) muistuttavat siitä, että ikääntyneet ovat yksi miellyttävimmistä haastattelun kohteista ja useimmiten iloisia siitä, että heidän mielipiteitään arvostetaan. Ikääntyneitä haastatellessa on hyvä pitää mielessä tiettyjä yleissääntöjä. Haastatteluun kannattaa lähteä unohtaen kaikki ennakkoluulonsa esimerkiksi ikääntyneiden haastateltavien jaksamista tai muistin toimivuutta koskien, sillä usein todellisuus osoittautuu täysin päinvastaiseksi ja kuten minkä tahansa ryhmän kohdalla, jokainen ihminen on erilainen. Tiettyjä seikkoja on kuitenkin hyvä pitää mielessä, kuten se, että monilla ikääntyneillä kuulo on heikentynyt. Haastateltava henkilö ei välttämättä edes kehtaa pyytää esittämään kysymystä uudelleen, minkä vuoksi haastattelijan on hyvä istua lähellä haastateltavaa ja puhua tarpeeksi kovalla ja selkeällä äänellä. Myös kohteliaisuus on tärkeää ja hyvän suhteen luomiseen kannattaakin käyttää aikaa onnistuneen haastattelun aikaansaamiseksi. Toisaalta haastattelijan tulee varautua myös siihen, että haastattelu saattaa venähtää pitkäksi. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 133 - 134.)

Teemojen rajoissa pysyminen on haastattelutilanteessa tärkeää ja haastattelijan vastuulla on pitää keskustelu hallinnassa. Etukäteen määritellyt teemat ja niissä pysyminen varmistavat sen, että keskustelu pitäytyy tarkoituksenmukaisissa rajoissa. Haastattelijan on huolehdittava siitä, ettei haastateltavan henkilön tarina ala johdatella keskustelun kulkua liikaa. Tällöin ongelmaksi saattaa muodostua se, etteivät haastattelut ole keskenään vertailukelpoisia ja kerätty aineisto on kasa sekalaista puhetta, josta on hankala tehdä mitään johtopäätöksiä. Kunhan tästä pidetään huolta, on teemahaastattelun etuna se, etteivät aineistoa rajaa etukäteen suunnitellut ja oletetut vastausvaihtoehdot vaan aineisto rakentuu täysin haastateltavan omista kokemuksista. (Teemahaastattelu 2014.)

Teemahaastattelun avulla aineistoa todennäköisesti kertyy runsaasti ja onkin myöhäistä alkaa ajatella aineiston analysointitapaa siinä vaiheessa, kun kaikki aineisto on jo kerätty. Kun analysointitapaa mietitään etukäteen, voidaan analysointivaiheen urakkaa helpottaa toimimalla jo aineiston keruuvaiheessa. (Hirsjärvi & Remes 2006, 135.) Analysointitavaksi tässä tutkimuksessa valikoitui teemoittelu, jossa aineistoa ensin ryhmitellään aihepiireittäin. Tämän jälkeen aineistoa jaetaan teemoihin, jotka saattavat muistuttaa

teemahaastattelurunkoa tai aineistosta saattaa löytyä uusia teemoja. Oletettavaa on, että teemahaastattelun lähtöteemat nousevat esiin, mutta niiden lisäksi löytyy uusia, mielenkiintoisempia teemoja. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006; Hirsjärvi & Hurme 2006, 173.) Jokaisen haastattelun jälkeen kertynyt aineisto purettiin eli litteroitiin nauhoitetusta materiaalista. Tämän jälkeen aineisto yhdistettiin samaan dokumenttiin ja sisältö jaettiin teemojen alle tulosten tarkastelemiseksi.

6.2 Tulokset: käytöstä ja sen hyödyllisyydestä

Haastateltavista ikääntyneistä luonnollisesti pitkään eläkkeellä olleita tietotekniikka ei ollut juurikaan koskettanut työelämässä, sillä tietokoneet olivat vielä tuolloin olleet uusi asia. Moni heistä oli välttynyt tietotekniikan käytöltä joko kokonaan tai käyttö oli ollut hyvin vähäistä. Mikäli tietokoneita oli työpaikalle hankittu, niitä hyödynnettiin lähinnä tekstinkäsittelyssä, taulukkolaskennassa ja yrityksen sisäisten asioiden hoidossa. Mitä vähemmän aikaa eläkkeellejäämisestä oli, sitä suuremmassa roolissa tietotekniikka oli työelämässä ollut tietotekniikan yleistymisen myötä. Suurelta osin tietokonetta oli haastateltavien keskuudessa kuitenkin käytetty sähköpostin ja työssä tarvittavien toimisto-ohjelmien käyttöön, ja kaikenlaisissa ongelmatilanteissa käännytty työpaikan it-tuen apuun. Tällöin monen kohdalla syvällistä ymmärrystä tietotekniikasta ei ollut syntynyt.

Erilaisista työelämän taustoistaan huolimatta haastateltavista ikääntyneistä suurin osa oli nykyään tietotekniikan ja digitaalisten palveluiden käyttäjiä. Ne, jotka työelämässä olivat käyttäneet tietokonetta aktiivisesti, olivat useimmiten hankkineet ensimmäisen oman koneensa heti tai pian eläkkeelle jäätyään. Tätä ennen oli käyttöön riittänyt työkone. Syynä laitteen hankkimiseen oli se, ettei olisi enää tiennyt kuinka pärjätä ilman. Muilla kimmokkeena käytön aloittamiseen oli toiminut vahingossa törmääminen kiinnostavaan tietotekniikkaan liittyvään projektiin ja mukaantempautuminen siihen, sukulaisten antama tietokone, puolison hankkima tietokone, lapselle hankittu tietokone tai yksinkertaisesti oma kiinnostus.

Kaikilla käyttäjillä oli tällä hetkellä käytössään tietokone. Kahdella haastateltavan kohdalla tabletin hankkiminen oli kuitenkin pitkälti korvannut tietokoneen käytön. Ei-käyttäjät eivät olleet ikinä omistaneet omaa tietokonetta eikä kiinnostusta hankkimiseen löytynyt vielääkään, vaikka tuputtajia ja innokkaita auttajia taustajoukoista löytyikin.

Digitaalisista palveluista ylivoimaisesti eniten käytettiin tiedonhakua, pankkipalveluita ja sähköpostia. Niitä käyttivät haastatelluista käyttäjistä kaikki. Myös uutispalvelut nousivat suosiossa esiin. Muita palveluita käytettiin satunnaisesti haastateltavien keskuudessa. Tutuksi oli tullut vero-ilmoituksen tekeminen netissä, Skypen käyttö, ajanvaraukset, sosiaalinen

media (lähinnä Facebook), ostokset tavaroiden ja erilaisten varausten muodossa, karttapalvelut sekä rästiin jääneiden ohjelmien katsominen Yle Areenasta.

Tietotekniikan ja digitaalisten palveluiden käytön hyödyllisyydestä oltiin melko yksimielisiä käyttäjien keskuudessa. Haastateltavien joukossa oli omien sanojensa mukaan sekä hyöty- että huvikäyttäjiä. Tietotekniikan koettiin helpottaneen elämää ja suurelle osalle käyttäjistä tietokone oli tärkeä väline, josta ei enää haluaisi luopua. Käyttäjistä suurin osa hoiti kuitenkin vielä ainakin osan asioistaan henkilökohtaisesti asioimalla. Pankkiasioissa käyttäjistä lähes jokainen totesi verkkopankin pitkälti korvanneen perinteisen konttorissa asioimisen, satunnaisia konttorikertoja lukuunottamatta. Verkkopankkia kiiteltiin siitä, että sieltä näkee helposti tilitapahtumat menneisyyteen ja myös tulevat tililtä lähtevät maksut. Erityisen hyvänä digitaalisissa palveluissa nähtiin se, että asioita pystyy hoitamaan kotoa käsin milloin tahansa itselle sopii. Moni haastateltavista totesi hyödyntävänsä tiedonhakua internetissä ennen paikan päälle lähtemistä. Internetistä selvitettiin esimerkiksi kauppojen aukioloaikoja ja valikoimaa. Myös ei-käyttäjillä oli tietotekniikasta myönteisiä ajatuksia, mutta omalla kohdallaan he kokivat laitteet turhiksi.

"Koen käteväksi, saa helposti tietoa juuri silloin kun tarvitsee." (mies 73)

"Ilman muuta. Helpompi uutisia lukea, katsoo vain ne tärkeimmät, jotka kiinnostaa." (mies 84)

"Se on niin helppoa ja niin vaivatonta ja sä voit koska vaan sen tehdä eikä tarvii kattoo kelloo. Kyllä se monessa asiassa helpottaa." (nainen 70)

"Kyllä - jalan en lähde mihinkään, jossei ole pakko." (mies 64)

"Kyllä se laskujen maksua helpottaa. On hyödyllinen." (mies 80)

"Kyllä se on, kyllä päivittäin käytän ja sähköpostin käyn katsomassa." (nainen 78)

"On tietysti joo, saa mennä tonne omalla ajalla hoitamaan asioita." (nainen 65)

"Joo joo, onhan se nyt ihan tätä päivää ehdottomasti. Eihän tänä päivänä tulis toimeenkaan ilman." (mies 78)

"Millään en kyllä tietokoneesta luopuisi, en. Jollakin lailla tuntuis, että ihan putois johonkin kuoppaan, jossei sitä olis. Kyllä se helpottaa ja on tuonut semmosta uutta. Uutta, ja

kivaahan se on. Ja kun oommä utelias vielä tähän elämään niin onhan se tietokonemaailma jotain ihan uutta. Mutta enemmän pitäis oppia.” (nainen 76)

”Ehkä se on enemmän tämmönen huvi, mutta ehkä myöhemmin vähän semmonen hyötykin.” (nainen 67)

”Mitä tahansa tulee ainakin ensin katsottua netistä hakemalla, mitä kenelläkin on ja sitten voi mennä paikan päälle.” (mies 78)

”Se hyvä puoli siinä olisi, että voisi hoitaa pankkiasiatkin kotoa. Mutta meistähän tulisi ihan laiskoja!” (nainen 76)

6.3 Tulokset: palveluiden digitalisoitumisesta ja sen vaikutuksista

Haastateltavilta tiedusteltiin mitä mieltä he olivat palveluiden siirtymisestä internetiin. Siitä huolimatta, että tietotekniikkaan ja digitaalisiin palveluihin suhtauduttiin myönteisesti, aiheutti palveluiden liiallinen digitalisointi kielteisiä ajatuksia. Tämän koettiin jättävän ulkopuolelle ikääntyneet ihmiset ja tapahtuvan liian nopeasti. Moni oli sitä mieltä, ettei ole oikein pakottaa ihmisiä palvelumaksujen uhalla käyttämään jotain mitä he eivät osaa käyttää, tarjoamatta kuitenkaan kunnollista tukea opetteluun. Käytön aloittamisen tulisi lähteä omasta halusta ja kiinnostuksesta, ei pakosta. Myös se aiheutti harmitusta, että ihmisläheisyys katoaa, jos tulevaisuudessa täytyy pelkää koneille jutella. Kehityksen ilmeisestä suunnasta huolimatta suunta ei aiheuttanut haastateltavien keskuudessa murheita. Yleisesti haastateltavat olivat sitä mieltä, ettei tilanne voi tästä enää kovin paljon mahdollommaksi mennä, sillä kaikkia ihmisiä ei voida saavuttaa digitaalisten palveluiden käyttäjiksi.

”Musta se ei oikeen hyvä oo loppujen lopuks, että ihan kaikki siirtyy. Semmoset henkilöt jää sitten ulkopuolelle ketkä ei kykene siihen, ei osaa sitä, ei saa tukea siihen. Kyllä mullakin olisi varmaan vaikeuksia, jos mä yksin olisin” (nainen 70)

”Se on joillekuille vanhuksille ongelma. Sen pitäis tapahtua pikku hiljaa, että molemmat olis niinkun rinnakkain, että vois hoitaa asioita netissä tai sitten pankin konttorissa. Jos meikäläisen ikäinen nyt alottais tuon tietokoneen käytön niin emmä enää oppis niitä verkkopankkeja käyttämään, mutta kun mä opin sen jo viis vuotta sitten, silloin vielä oppi” (mies 80)

”Sanotaan että se on semmosta kepillä ohjaamista - ei se motivoi ihmisiä. Tavallaan kukaan ei oo vastuussa siitä, että ikääntyneet osais koneita käyttää ja hyödyntää niitä - tässä on

ihan selvä markkinarako. Kyllä pitäis aina olla joku houkutin, että mikä houkuttelee ja että ihminen voi tehdä järkevän päätöksen, eikä sitä, että sun pitää maksaa siitä että nostat rahaa tai että haluat paperitulosteen” (mies 64)

”On jotenkin viety siihen, että yritetään organisoida asiat tän ikäisen mielestä väärällä tavalla kyllä. Yhteiskunta tavallaan pakottaa ihmisiä käyttämään, kun ei tää yhteiskunta toimi muuten.” (mies 78)

”On paljon miellyttävämpää asioida jonkun ihmisen kanssa kuin koneen kanssa. Se vaan tökkii mua. Olen tottunut toimimaan ihmisten kanssa. On varmasti tiettyjä asioita mitkä on hyvä hoitaa netissä, mutta kyllä aika suppeaksi jää jos kaikki alkaa olemaan netissä” (nainen 67)

”Luulen että se on vanhemmille ihmisille hankalaa, ettei ole sitä dokumenttia. Se on jossain siellä tietokoneen kätköissä” (nainen 78)

”Me aatellaan se sillai, että toivon mukaan niin kauan kun itse ollaan olemassa ja tarvitaan näitä palveluita niin ne pysyis vielä tälle. Sitten kun se menee ihan, niin pitää ottaa mukaan nuorempia ihmisiä, jotka tietää noista asioista. Että me ei olla semmosilla asioilla vielä päätämme vaivattu.” (nainen 76)

”Ei se voi kauhean mahdottomaksi enää mennä, koska on paljon vanhuksia, jotka ei pärjää sen kanssa.” (nainen 67)

Lisäksi haastateltavilta tiedusteltiin ovatko he jo havainneet jotain muutoksia digitalisoitumisen myötä, esimerkiksi henkilökohtaisen asioinnin saatavuudessa. Muutoksia oli huomattu ja suuri osa niistä liittyi pankkiasiointiin. Pankin konttoreiden jonojen todettiin olevan aina pitkiä ja käteisnostojen tekemisen aikarajoitukset oli huomattu. Joissain konttoreissa ei kuulemma käteistä saanut nostettua enää ollenkaan. Kallistuneet palvelumaksut oli myös huomattu. Erään haastateltavan tuttava oli kertonut käyvänsä kotoaan kauempana sijaitsevassa pankkikonttorissa asioimassa lähikonttorin sijaan, sillä siellä asioinnin pystyi suorittamaan halvemmalla. Myös hyviä kokemuksia pankkiasioinnista vielä löytyi.

Henkilökohtaisesti saatavan asiakaspalvelun muutosta harmiteltiin yleisesti, ei pelkästään pankkiasioinnissa. Monen mielestä kustannussäästöt ja niiden aiheuttamat henkilöstövähennykset ovat tehneet asiakaspalvelusta lähes olematonta. Muutosta oli huomattu myös siinä, että ihmisiä pyritään ohjaamaan internetiin hoitamaan asioita ja selvittämään asioista lisää, ja muista mahdollisista vaihtoehdoista on hankala saada selvyyttä.

"Pankkiasioita on nykyään hankala hoitaa. Kerrankin oli yksi ainut kassa ja pitkät jonot ja odotusaika. Eräs mies suuttui, kun joutui odottamaan 40 minuuttia. Lähdin itse pois, kun en enää jaksanut odottaa." (nainen 76)

"Niitä on semmosia pankkeja mihin ei viitti mennä enää ollenkaan. Mutta on myös semmosia pankkeja olemassa, joissa asiakaspalvelu on vielä olemassa ja siellä kohdellaan ystävällisesti myös vielä hitaita vanhuksiakin." (mies 80)

"Pankki on hyvin pelannut meillä ja meillä on molemmilla pankkikortit, mutta ei koskaan käytetä. Pankissa nostetaan rahat aina. Väkeä on kovasti aina, että kyllä pankissa asiakkaita riittää. Sen näkee kyllä, että on paljon ja yleensä ovat iäkkäämpiä ihmisiä, meidän ikäisiä. Monet ajattelee, että ei se oo niin välttämätön, niin kauan kun on vielä paikkoja joissa asiat voi hoitaa. Ei tarvii koneen kanssa jutella." (nainen 76 ja mies 77)

"Mä en kyllä oikeen tykkää että menee kaikki. Sitten siinä on semmonen juttu, kun kaikesta tänä päivänä säästetään. Kaupassakaan et saa mitään palvelua." (nainen 80)

"Onhan se tietysti nykyaikaa siinä mielessä, mutta toisaalta työpaikkoja menee." (nainen 65)

"Näitä firmoja, joissa pitäisi olla asiakaspalvelua, niitä ei vaan ole. Jossain myymälässäkin on yks tai kaks henkilöä ja jonot vaikka kuinka pitkät. Lisäksi netti on tehnyt sen, että palvelu, jota mahdollisesti tarvitsisi sen netin lisäksi, se on kyllä erittäin huonosti järjestetty. Se on jäänyt toisarvoiseksi." (mies 78)

"On se sillä tavalla, että se menee niin että katso lisää netistä." (nainen 78)

"Kyllä pitää olla aika paljon niinkun tavallaan nettimaailmassa sisällä, että voi saada selville jotain." (nainen 65)

"Se info on menny, että kaikki vaan katso netistä. Jos on ilmoitus niin se on jokin tosi suppea, josta ei mitään saa irti ellei itse lähde lisää selvittämään." (nainen 80)

"Toihan menee kaikki nykyisin niin, että jos vastaa johonkin niin se pitäis vastata jollain sähköpostilla. Jos esimerkiksi haluis mennä johonkin kilpailuihin tai tällaisiin mukaan, niin ei niihin pääse enää mukaan kun ne on kaikki laitettu tietokoneille. Mutta ei se oo meitä pahemmin haitannut." (nainen 76)

6.4 Tulokset: ikääntyneiden huomioimisesta ja pärjäämisestä ilman internetiä

Kysyttäessä onko yhteiskunnassa enää mahdollista pärjätä ilman nettiä, tulokset jakaantuivat. Enemmistö käyttäjistä oli sitä mieltä, että haasteelliseksi se on muuttunut. Käyttäjien keskuudessa oltiin myös sitä mieltä, ettei yhteiskunnallinen tilanne ole vielä niin vakava. Moni tätä mieltä olleista kuitenkin totesi, että pakkohan se on pärjätä, kun ei ole muuta vaihtoehtoa. Myös ei-käyttäjät itse olivat sitä mieltä, että pärjäävät vielä hyvin ja varmasti muutkin pärjäävät.

Vastauksissa tuotiin kuitenkin esiin sitä, että pärjäämisen suhteen on varmasti alueellisia eroja. Sellaisissa kaupungeissa, missä fyysisiä asiointipaikkoja lakkautetaan ja etäisyydet ovat suuria, on pärjääminen todennäköisesti vaikeampaa. Kun asiointiaikoja vielä rajoitetaan, saattaa olla mahdotonta päästä hoitamaan asioita muulla kulkuvälineellä kuin taksilla. Myös se mainittiin, että esimerkiksi laitoshoidossa olevat ihmiset ehkä pärjäävät, mutta että heidän asiointinsa hoitaa yleensä joku muu. Toisaalta tuotiin esiin myös sitä, että ikääntyneillä ihmisillä muutenkaan toimitettavien asioiden määrä ei ole enää suuri. Jos laskut hoitaa joku muu henkilö tai niiden maksaminen on muutoin tehty automaattiseksi, ei välttämättä henkilökohtaisen palvelun saatavuuden karsimisella ole niin merkitystä.

”On se, ainakin teoriassa mahdollista, mutta tosi paljon joutuu tinkimään. Kyllä mä varmaan sanoisin ettei se nyt oikeen oo, sä oot niinku ulkopuolinen kyllä siinä.” (mies 68)

”Kyllä se on käynyt hirveen hankalaksi. Monta kertaa vanhemmille ihmisillekin että kato netistä ja että netistä löytyy.” (nainen 70)

”Kyllä varmaan pärjää mutta on vähän hankalaksi muuttunut ainakin pankkiasioissa.” (nainen 65)

”Pärjää kyllä, ei ole tilanne vielä niin paha.” (mies 80)

”Pakko pärjätä, mutta se tulee olemaan aina hankalampi ja hankalampi. Pitäisi löytää yksinkertaisia ratkaisuja, joita kukaan ei pelkää. Jotkut pelkäävät.” (mies 84)

”Sehän on monen kohdalla pakko.” (mies 78)

”Se vähän riippuu siitä mitä pärjäämisellä tarkoitetaan. Että missä määrin asioi ja tarvii noita tietoja. Jos on ihan erillään kaikesta ja keittelee vaan ruokaa kotona ja laskunsa hoitaa pankissa tai jollain suoraveloituksella, niin eihän sitä sitten välttämättä tarvii. Kyllä väyliä löytyy ikäihmisillekin. Mutta kyllä se aika hankalaa on ilman olla, luulisin.” (nainen 78)

"Hyvin ollaan pärjätty ainakin tähän asti." (nainen 76 ja mies 77)

"No kyllä ainakin vielä tässä vaiheessa." (nainen 80)

Haastateltavilta kysyttiin heidän ajatuksiaan siitä muistetaanko yhteiskunnassa ikääntyneiden ihmisten olemassaolo, kun tehdään päätöksiä palveluiden siirtämisestä internetiin ja kun palveluita suunnitellaan. Asiasta oltiin pitkälti sitä mieltä, ettei ikääntyneitä muisteta tai sitten heitä ei vaan huomioda. Palveluita mainittiin kehitettävän nuorempien ihmisten toimesta nuoremmille ihmisille. Tätä ihmeteltiin siinä valossa, että ikääntyneitä kuitenkin on paljon. Osa haastateltavista totesi kaikenlaista tukitoimintaa järjestettävän julkisilla paikoilla, mutta muutoin yhteiskunnan panostuksen asiaan koettiin olevan pieni. Osa haastateltavista ei osannut sanoa tukeeko yhteiskunta ikääntyneiden mukana pysymistä.

"Ei, ei varmaan. Nuoret ihmiset kun niitä kehittelee, niin ei voi kuvitellaakaan, että joku ei tajua niitä." (nainen 70)

"Välillä tuntuu että ei.. Ei sillä tavalla.. Kaikki ois vaan silleen nuorille." (nainen 80)

"Ei, ei tää minusta ole ihan oikein, ei todellakaan. Enemmän henkilökohtaista palvelua." (nainen 76)

"Kyllä mä sanoisin että meidät on kyllä unohdettu." (mies 80)

"Kyllä se varmaan on niin, että ikääntyneet on vähän unohtuneet. Nuoret on niin näppäriä, että meidän ikäpolvi ja vanhemmat kokee hankalaksi." (nainen 67)

"Ei varmaan, ei varmaan niin. Kuitenkin ikääntyneitä ihmisiä on hirveän paljon. Se ei oo se, että nuoriso ois nyt suurin osa että ikääntyneitä ihmisiä on tosiaan hyvin paljon. Onhan niitä semmosiakin ikääntyneitä jotka on valveutuneita että haluaa päästä osaksi, kai se on semmosta aivojumpyäkin." (nainen 76)

"Ei, ja kaiken kaikkiaan kun mietitään vanhempia ihmisiä ja kuinka paljon vedetään höplästä - jollei sulla ole jotain, joka on vähän ajan hermolla niin hirveesti jää ihmisiltä saamatta sitä mikä niille kuuluis." (nainen 65)

"Asiaan pitäisi puuttua ja se olisi monelle ihmiselle henkisestikin hyvä asia. Aivotoimintaa, se kyllä virkistäisi ja aktivoisi ikääntyneitä. Tietotekniikka on tullut uutena mutta vanhat

ihmiset on pudonneet pois. Johan se vähentäis sosiaalikeluja kun huonokuntoisten ihmisten ei tarvitsisi mennä pankkiin hoitamaan asioita, vaan voisi netissä tehdä.” (nainen 76)

6.5 Tulokset: hankaluuksista

Haastateltavilta kysyttiin millaisissa asioissa he ovat kokeneet hankaluuksia tietotekniikkaan tai digitaalisiin palveluihin liittyen. Itse laitteiden hankkimisessa ei ollut koettu ongelmia, myyjien todettiin osaavan myydä. Myös lapset olivat auttaneet hankinnoissa. Kaikenlaisia ongelmia ilmeni kuitenkin itse käytössä. Yhtenä ongelmana mainittiin se, että käytön taitaminen unohtuu, jos tietokonetta ei käytä pitkään aikaan. Lisäksi ongelmia oli koettu kohdistamisessa sekä tabletin että tietokoneen hiiren käytön kanssa. Vahingossa oli esimerkiksi klikannut jotain sellaista, mihin ei ollut tarkoittanut.

Suurin osa haastatelluista käyttäjistä oli kokenut ongelmia pienissä käyttöön liittyvissä asioissa. Moni haastatelluista totesi, että ongelmatilanteet saattavat olla ihan mitättömiä, mutta ne aiheuttavat hämmennystä kun täyttä varmuutta käyttäjänä ei ole siitä miten pitäisi toimia. Toistuvasti ongelmaksi mainittiin laitteen esittämät ilmoitukset tai kysymykset. Usein ne vielä olivat englanniksi, jolloin niihin ei kielitaito ollut riittänyt. Tähän liittyi paljon huolia siitä, että mitä pitää klikata ja voiko toiminnallaan saada aikaan jotain pahaa. Tietoturva-asiat huolettivat monia.

Osa ongelmista liittyi uuden opetteluun. Ajankohtaisena ongelmana monella oli Windows 8:aan siirtyminen Windows XP:stä, jonka tuen loppumisen takia oli jouduttu hankkimaan uusi tietokone. Ongelmia oli ollut täysin uudenlaisen käyttöliittymän kanssa, kun vanhaan oli tottunut. Kone oli kyllä saatu päälle, mutta sen jälkeen oli oltu ihmeissään, kun olisi pitänyt perustaa jotakin tiliä. Muutenkin selviytyminen käyttöliittymässä oli koettu ongelmalliseksi. Uuteen käyttöliittymään siirtymisen yhteydessä mainittiin myös se ongelma, ettei tiennyt, kuinka tiedostot olisi pitänyt siirtää vanhalta laitteelta uudelle ja kuinka vanha kone olisi pitänyt poistaa käytöstä.

Kaiken takana suurena ongelmana koettiin se, ettei mistään saa tarpeellisia ohjeistuksia. Laitteiden mukana ei tule minkäänlaisia ohjeita käytön tueksi. Kirjoista oli yritetty opetella esimerkiksi Windows 8 käyttöä, mutta se oli todettu hankalaksi. Kieli oli vaikeaselkoista ja lukeminen aikaavievää. Mistään ei koettu saatavan tukea pienten käyttöön liittyvien ongelmien kanssa ja ajan uhraaminen ongelmien ratkomiseen harmitti. Kaikilla käyttäjillä oli tukijoukkoja eli sukulaisia tai ystäviä omasta takaa, mutta heiltäkään ei aina kehdannut kysyä apua. Useimmiten ongelmia kuitenkin ratkottiin omien tukijoukkojen avustuksella, itse yrittämällä tai laite sulkemalla ja toivomalla parasta. Muutama haastateltavista oli turvautunut maksulliseen tukipalveluun tai vapaaehtoistyön mahdollistamaan tukeen.

Kaikilla ei merkittäviä ongelmia käytön kanssa ollut esiintynyt. Oman positiivisen ja uteliaan asenteen todettiin auttavan kaikenlaisissa ongelmatilanteissa, kun varmuutta käyttäjänä löytyi. Yksi haastateltavista totesi, ettei ongelmia ilmene juurikaan, kun käyttää vain sellaisia asioita mitä osaa.

”Kaikkihan on hirveen helppoo sillon kun sitä myydään, mutta siihen se jää.” (mies 78)

”Myyjäkin sais ohjata johonkin - kouluttaa sitä laitetta ja ohjelmistoa mikä otetaan vastaan. Edes muutaman tunnin verran. Näin saisi muodostettua kokonaiskuvaa, mutta kun kukaan ei kerro eikä mitään ohjetta tule mukana.” (mies 68)

”Englanninkielisiä herjoja tulee, ne tulee englanniksi tai joku uusi päivitys tulee englanniksi, että tarviiksmä tätä, onko tää joku urkkija lähettää jotakin. Sanaston pitäisi olla hyvä, tietotekniikkasanasto.” (nainen 70)

”Kävin ostamassa semmosen pikaoppaan, mutta se vie niin hirveästi aikaa ja se kieli on jo semmoista, että ihmetyttää. Tuntuu että kaikki on aina jostain kiinni, jotta voisi edetä. Jos mulle nyt neuvotaan joku asia, niin jos mä en sitä joka päivä käytä niin se pyyhkiytyy pois.” (nainen 67)

”Kun joku asia pitää muuttaa, se ei toimi niin kun sanotaan, että se toimii. Ei nää oo loppuun saakka mietittyjä. Tai sit ne on mietitty niin, että ne on ajateltu toimivaksi vaan niillä, jotka eivät muuta tee kun sählää koneen kanssa. Yhtäkkiä tulee joku, että tätä ja tätä klikkaa. Se on just se, että pitääkö mun klikata se käytettäväks. Onko se joku huono ohjelma tai joku, mitä ei missään nimessä pidä päästää koneelle.” (mies 78)

”On vähän arka että mitä jos mä nyt menen tonne nin tuleeko kauhea lasku ensi kuussa. Et just tätä tällasta, että tarttis tukea että voi kokeilla asioita rauhassa ja opetella. On hirveen turhauttavaa kun jää jumiin jonnekin eikä pääse etenemään.” (nainen 67)

”On siellä sellasia mitä mun pitäis opetella, mä en tiedä vaan missäs mä niitä oppisin.” (nainen 76)

6.6 Tulokset: esteistä

Haastatelluista ikääntyneistä kolme ei käyttänyt tietotekniikkaa lainkaan ja heiltä kysyttiin syytä siihen. Lisäksi heiltä ja muilta haastateltavilta kysyttiin, mitä esteitä he ajattelivat

ikäntyneillä yleensä olevan tietotekniikasta ja digitaalisesta maailmasta kiinnostumisen tiellä.

Ei-käyttäjät sanoivat käyttämättömyytensä syyksi sen, etteivät koe käytölle mitään tarvetta. He olivat yhtä mieltä siitä, että niitä vähäisiä asioita mitä vielä pitää toimittaa, oli kiva hoitaa henkilökohtaisesti asioimalla. Tällöin itsensä sai liikkeelle ja ihmisten kanssa oli mukava asioida. Kahta heistä tietotekniikka ei ollut koskettanut työelämässä lainkaan, kolmas taas oli eläkkeelle jäätyään tietoisesti jättäytynyt tekniikan ulkopuolelle eikä olisi halunnut matkapuhelintakaan hankkia. Hän oli työelämässä kokenut epämukavaksi sen, että koko ajan olisi pitänyt olla tavoitettavissa ja jatkuva uuden opettelu oli harmittanut.

Moni haastateltavista oli sitä mieltä, että henkilön taustalla on suuri merkitys siihen kuinka paljon tietotekniikka kiinnostaa. Jos tietokoneeseen ei tutustunut työelämässä, todettiin sen yksinkertaisesti olevan liian vieras asia monille eläköitymisen jälkeen. Mikäli sukulaisia ja muita opastajia ei lähipiirissä ollut, ajateltiin haastateltavien keskuudessa käytön aloittamisen olevan epätodennäköistä ja hankalaa. Myös omalla uteliaisuudella ja vireydellä mainittiin olevan suuri vaikutus asiaan, mutta ikääntymisen myötä luontaisen uteliaisuuden ja uuden opetteluhalun todettiin vähenevän.

Tietotekniikan käyttöön mainittiin liittyvän monenlaisia pelkoja ja huolia. Huolia liittyen esimerkiksi siihen, ettei kuitenkaan opi enää mitään uutta ja että käyttö on kuitenkin liian monimutkaista. On paljon pelkoja siitä, että jotain pahaa tapahtuu, kun klikkaa väärään paikkaan ja esimerkiksi rahat katoavat tililtä tai jotain menee rikki. Myös rahan arveltiin ikääntyneillä olevan ongelmana, sillä laitteet ja internet eivät ole ilmaisia. Kaiken kaikkiaan tietotekniikkaan liittyy paljon ennakkoluuloja, tietämättömyyttä, pelkoja, huolia ja vierastusta, minkä sanottiin olevan suureksi osaksi ihan turhaa. Näitä esteitä nähtiin kuitenkin hankaliksi ylittää, jos ei ketään ole auttamassa ja opastamassa.

”Me ollaan semmosessa taitoksessa just oltu, että se ei oo ollu meille välttämätön. Sitten kun ollaan jääty eläkkeelle ja kaikki on vielä pelannu. Ja sitten on tullu oltua liikenteessä, kaikki ku ois kotona vaan naputeltu ni eihän siinä kun posket ja maha pullistuis. Ei tulis niin helposti lähettyä noita asiota toimittelemaan, nythän se on pakko.” (nainen 76 ja mies 77)

”Mä sit ennemmin olen ulkona tai luen jotain.” (nainen 80)

”Se on se, että on tottunut selviämään ilmankin. Eihän sitä voi tietää mitä hyötyä koneesta on, jossei osaa sitä käyttää.” (mies 80)

”Riippuu mitä työtä on tehnyt. Että jos sä oot tehnyt vaan jotain karheempaa työtä niin ei sua kiinnosta se että näpyttelet jotain konetta.” (nainen 80)

”Epäilen, että suurin osa ei ole välttämättä suoranaisesti siitä henkilöstä kiinni. Jos työelämässä ja harrastuksissa, vapaa-ajalla, ei ole koskaan tarvinnut tietokonetta ja sitten pääsee eläkkeelle, ymmärrän kyllä hyvin, ettei se nyt kyllä oikeen lähe käyntiin. En voi kuvitella, että itse olisin aloittanut, jos en olisi yli 20 vuotta jo käyttänyt.” (mies 68)

”Sanoo ettei vanha opi. Kyllä vanhakin oppii, mutta se oppii hitaammin ja toisella tavalla. Se on minun käsitys. Koska minäkin olen oppinut.” (mies 84)

”Pelko siitä, ettei osaa käyttää. Kuka tahansa voi oppia, täytyy vain innostaa. Kaiken pitää lähteä omasta aloitteesta, ei voi pakottaa.” (nainen 76)

”On vaan niin vieras asia, kuvittelee, että on niin kauheen vaikea asia ettei sitä pysty enää omaksumaan.” (nainen 70)

”Pitäisi olla luonteva uteliaisuus ja motivaatio, mutta se vähän häipyä siitä. Ei me ihmiset halua näyttää sitä, jos ollaan jossain asiassa vähän tyhmiä, se vähän jarruttaa.” (mies 68)

”Toiset on uudistushenkisiä, toiset konservatiiveja. Aina on kyse siitä, että kuinka paljon joudut käyttämään aikaa että sä opit sen uuden tavan toimia ja toiset mittaa ettei siitä oo vastaavaa hyötyä. Mut se perustuu ihan ennakkoluuloihin. Mitä enemmän kertoo mikä muuttuu ja miksi muuttuu ja mitä siitä on hyötyä, ihminen kuitenkin on keskimäärin järkipäinen.” (mies 64)

”Se on ehkä siitä vireydestä kiinni. Jotkut on oppimishaluisia, että ne koko ajan haluaa oppia ja olla kaikessa mukana ja jotkut on semmosia, ettei tunne kiinnostusta siihen asiaan. Ei kerta kaikkiaan kiinnosta. Sitten semmonen, että pitäisi itsensä valjastaa että nyt mä menen ja jossei siihen oo tottunut eikä siihen tunne tarvetta. Niin aika vaikea ulkopuolisen on sanoa, että pitää lähteä mukaan. Se on vähän semmoinen mentaalikysymys, että miten on sitä virkeyttä ja uuden oppimisen halua.” (nainen 78)

”Se on kuitenkin sen verran vierasta vanhemmilla ihmisillä, että se tuntuu sellaselle vieralle jotenkin. Tai siinä saattaa olla semmonenkin ajatus, että kun sormeni lyön johonkin näppäimeen niin käy jotain mikä ei oiskaan kivaa.” (nainen 76)

”Monella kun tulee ongelmia, mihin sitä ottaa yhteyttä, ei siitä mitään tule jos joutuu langan päässä heilumaan tuntikausia. Pitäisi olla kontakti, johon ottaa yhteyttä niinkuin

lapsenlapset. Sitten jos ei tämmösiä linkkejä ole, niin on kyllä aika avuton ja yksinään niitten kanssa.” (nainen 78)

”Siinä on liian paljon tunnuksia, sulla pitää olla salasanoja ja sun pitää klikata sinne ja sun pitää klikata tänne ja niin päin pois, että ennen kun sä pääset varsinaisesti siihen hommaan niin siihen on liian monta astetta.” (mies 78)

”Ehkä sitä katotaan että on niin monimutkaista ettei enää opi ja muista niitä. Ja eihän noi tietokoneetkaan ilmaisia ole.” (nainen 65)

”Jollain voi olla sekini, että kun on ne kuukausimaksut. Koska eihän se oo ilmasta. Vaikka se kone maksaa kolme neljä sataa, niin se, että tulee vielä lisää. Sekin, että menee vahingossa johonkin väärälle ja sitten voi saada yhtäkkiä ison maksun.” (nainen 80)

”Oisko esteenä tuokin, että ei ne laitteet ihan halpoja ole. Ja sitten siinä tarvii sitä ohjausta, vaikka tuolla pankissakin sanottaisiin että me ohjaamme teitä nyt tässä, mutta kyllä sen ohjaajan pitäis melkeen tulla sinne kotitietokoneelle koska on erilaisia ohjelmia, erilaisia koneita.” (nainen 78)

”Iän mukanaan tuomat esteet on yksi tekijä kyllä, ja niitähän nyt ei ole helppo poistaa. Liikkuminen estyy, siinä tietenkkin olisi hyvä kun on laitteet kotona.” (nainen 78)

”Liittyy turhia pelkoja. Pelätään mitä nappuloita pitää painaa ja kun ei tiedetä mitä mistäkin tapahtuu. Sitten ei toimi ja pitää ottaa millon mikäkin johto irti. Käyttöä vierastetaan. (mies 84)

”Kun ajattelee kun koko sun elämä on siellä tietokoneella niin kyllä se arveluttaa.” (nainen 65)

”Useat pelkää, että tiedot häviää jonnekin ja rahat menee. Siihen sähköiseen tiedonsiirtoon ei olla niin valmiita luottamaan, että se arveluttaa hirveen monia ikäihmisiä.” (nainen 78)

”Se on monessa asiassa, että silllon kun sä neuvottelet ja juttelet jonkun ihmisen kanssa, niin se asia on erilainen kun se että vaan näpyttelet tuolla.” (mies 78)

6.7 Tulokset: tuen muodosta, maksullisuudesta ja tuen antajan iästä

Haastateltavilta kysyttiin heidän ajatuksiaan ja kokemuksiaan tietoteknisen avun hankkimisesta ja saamisesta. Haastateltavista osa oli osallistunut työelämässä erilaisille

työpaikan järjestämille kursseille, mutta ne olivat olleet pitkälti alkeiskursseja. Osa oli hyödyntänyt vapaaehtoiseen työhön perustuvaa henkilökohtaista ja kurssitarjonnallista apua esimerkiksi kirjastoissa ja palvelukeskuksissa. Yksi haastateltavista mainitsi, että henkilökohtaiset tukiajat hänen kirjastossaan olivat pitkälle varattuja. Osa haastateltavista ulkopuolisen tuen hankkiminen ei kiinnostanut, sillä itse pähkäilemällä ja sukulaisilta kysymällä pärjäsikin hyvin. Osa oli turvautunut maksullisiin tukipalveluihin puhelimitse ja kotikäyntien muodossa. Osalla olisi ollut kiinnostusta tuen saamiseen, muttei tietoa siitä mistä sellaista voisi lähteä hakemaan. Tukea olisi kaivattu uuden opettelussa, kuten Windows 8 käytön kanssa, sekä tietotaidon laajentamisessa tietyn aihealueen osalta, kun peruskäytön alkeet olivat jo hallussa. Esimerkiksi valokuvien siirtämisessä tietokoneelle, kuvankäsittelyssä ja sovellusten hankkimisessa tablettiin, kivoissa ja yksinkertaisissa asioissa, joilla omasta laitteesta saisi täyden hyödyn irti.

Ajatukset tuen muodosta, eli pitäisikö annetun tuen olla henkilökohtaista vai ryhmässä tapahtuvaa, vaihtelivat. Kummallekin vaihtoehdolle löytyi kannattajia. Yleinen mielipide oli, että henkilökohtaisesti saatava tuki olisi parempi vaihtoehto ryhmätilaisuuteen verrattuna. Tätä perusteltiin sillä, että henkilökohtaisesti pystyy vapaasti kertomaan mitä osaa ja missä asioissa apua tarvitsee. Ryhmätilaisuuksien huono puoli nähtiin siinä, että ryhmässä ei kehtaisi tai ei saisi vuoroa sanoa ääneen kaikkea mitä haluaisi. Ongelma nähtiin myös siinä, että kursseille saattoi osallistua hyvin eritasoisia ihmisiä, jolloin vaarana oli etenemistahdin liiallinen nopeus tai hitaus. Hyvänä puolena ryhmätilaisuuksissa mainittiin se, että siellä joku saattaisi kysyä asioita, joita ei itsellä olisi tullut mieleen kysyä.

Yhteenvetona vastauksista voisi sanoa, että ihan alkeista lähdettäessä julkisella paikalla tapahtuva toiminta joko henkilökohtaisen vapaaehtoistuen tai ryhmätilaisuuden muodossa olisi tärkeää. Tietotekniikan ulkopuolelle jääneet tuskin hankkivat suoraan itselleen maksullista tukea. Ryhmätilaisuus voisi soveltua alkeiden opetteluun, sillä siellä kaikki olisivat samalla lähtöviivalla ja opetus keskittyisi yksinkertaisimpien perusasioiden läpikäymiseen. Ehkä tämän jälkeen tulisi kuitenkin olla saatavilla vapaaehtoistuen muodossa henkilökohtaisia tukiaikoja. Alkeiden hallitsemisen jälkeen käytön tuessa parempi vaihtoehto olisi henkilökohtainen tuki, sillä tarpeet ovat yksilöllisiä. Kotiin tulevasta henkilökohtaisesta tuesta oltiin haastateltavien keskuudessa valmiita maksamaan, mikäli hinta pysyisi kohtuullisena. Mikäli kurssit olisivat tarpeeksi optimoituja tietyn osaamistason omaaville henkilöille, saattaisi niissäkin oppia yhtäläillä. Joidenkin palveluiden käyttäminen esimerkiksi lippuvarauksien tekemiseksi koettiin mahdolliseksi oppia myös ryhmässä, kun käyttökokemusta oli taustalla. Oma luonteen todettiin kuitenkin olevan isossa osassa siinä, kuinka paljon ryhmätilaisuudesta voisi saada irti. Uteliaalle ja itsevarmalle ryhmätilaisuudet voisivat olla mieluinen paikka oppia, toisin kuin aralle henkilölle, joka ei uskaltaisi saada

ääntään kuuluville. Todellisissa käytön ongelmatilanteissa henkilökohtainen tuki koettiin ehdottomaksi.

”Windows 8 kanssa olis ollut joku lyhytkin kurssi sen käytöstä, että miten se toimii kun se on nyt niin erilainen.” (nainen 70)

”Alkeet voi olla ryhmässä, missä käydään periaatteet läpi. Kaikilla erilainen tarve ja erilaiset ongelmat, minkä myötä henkilökohtainen toimii paremmin.” (mies 84)

”Kyllä varmaan tuotteiden ja lippujen tilaukset ja muut voi oppia siellä ryhmässä, ettei se edellytä mitään henkilökohtaista läsnäoloa. Mutta sitten kun tulee tietokoneen kanssa ongelma, niin on hyvä olla henkilökohtainen ohjaaja sen oman tietokoneen kanssa.” (nainen 78)

”Monta kertaa sitä on itse arka isommassa ryhmässä ja ei kehtaa kysyä kaikessa apua.” (nainen 67)

”Ei väliä, ehkä ryhmätilaisuus olisi jopa mielekkäämpi, joku saattaisi kysyä semmoista asiaa mikä ei itsellä ole tullut mieleenkään, jotain mitä ei edes itse osaisi kysyä.” (nainen 70)

”Kyllä se henkilökohtainen kun se näytetään ja käydään läpi niin jää ihan toisella tavalla mieleen kuin jossain kurssilla, jossa kuitenkin on niin eritasoisia ihmisiä.” (mies 78)

”Ainahan se on että jos henkilökohtaista ohjausta on niin onhan se parempi. Silloin voi kertoa että mitä osaat, mitä et ja mitä haluat oppia ja esittää vapaasti kysymyksiä. Ryhmässä vaikuttaa sosiaalinen paine, että osa ei uskalla kysyä siksi, että muut pitää tyhmänä.” (mies 64)

”Se on äärettömän hyvä asia keikka-avulla, että tullaan kotiin. Kun itsellä haitta-aste liikkumisessa, ei ole helppoa. Enemmänkin saisi tällaista apua olla tarjolla.” (nainen 76)

Haastateltavilta kysyttiin millaisia ajatuksia maksullinen tuki heissä herätti. Muutamalla oli kokemusta maksullisesta tukipalvelusta sekä puhelimitse että kotiin tilattuna. Kokemukset olivat pääsääntöisesti olleet hyviä. Se mainittiin ikävänä puolena, että aina oli tekemisissä eri ihmisen kanssa ja lisäksi palveluiden hinnat harmittivat. Puhelimitse minuuttihinnoiteltuna palvelu saattoi muodostua kalliiksi ja kotiin saatavat tukipalvelut koettiin kovin tuotteistetuiksi. Asiakas maksoi tietystä tilaamastaan esimerkiksi asennuksesta, mutta mikäli sen ohessa halusi erikseen neuvontaa, oli se ostettavissa omana tuotteenaan.

Yleisesti maksullista tukipalvelua ei haastateltavien keskuudessa pidetty mahdollisena. Moni käyttäjistä totesi, että voisi itsekin maksaa tuesta, kunhan kustannukset pysyisivät kohtuullisina. Osalla ei kuitenkaan ollut tietoa siitä, mistä tällaista tukea olisi mahdollista saada. Yksi haastateltavista mainitsi, että tuen tulisi olla sellaista, ettei asiakasta jätetä yksin ongelmiensa kanssa, jos niitä ilmenee vielä tuen antajan lähdettyä. Tässä toivottiin ihmisläheisyyttä, ettei ajateltaisi pelkästään rahaa, vaan halu auttaa asiakasta olisi todellista. Haastateltavat toivat esiin sitä, että etenkin tietotekniikkaa vierastavilla ikääntyneillä saattaisi olla kynnystä maksaa tuesta. Kaiken todettiin olevan nykyään niin kallista, että uuden asian opetteluun ei välttämättä haluttaisi sijoittaa rahaa vähäisestä eläkkeestä. Ikääntyneiden todettiin mielellään osallistuvan sellaiseen toimintaan, joka oli ilmaista.

”On varmaan pienempi kynnys osallistua semmoiseen toimintaan, mikä on ilmaista. Kaikki on nykyään niin kallista, että eläkeläisillä ei ole varaa osallistua.” (nainen 80)

”Se on varmasti yksi kynnys eläkeläisillä. Keskivertoeläke ei ole ruusuilla tanssimista. Maksu varmasti on yksi rajoittava tekijä monille. Ehdottomasti olisi nyt tarvetta pienemmille yrityksille, jotka tarjoavat edullista palvelua ikääntyneille ihmisille. Varmasti olisi käyttöä. Maksullinen ei ehkä ole sopiva niille, kenellä ei mitään kokemusta koneista, mutta niille ketkä kokevat käytössä ongelmia.” (mies 78)

”Pienillä kustannuksilla pitäisi saada tarjonta liikkeelle - ihmisillä saattaa alussa olla kynnystä siihen jos ihan juuresta lähdetään.” (mies 68)

”Eläkeläiset mielellään ottaa palvelua mitä saa ilmaiseksi. En kuitenkaan näe maksullista palvelua itse mahdollisena.” (nainen 76)

”En usko, että suurta merkitystä on kunhan ei tolkkuttomia maksa. Mielummin jossain tollassisissa kaupungin omistamissa tiloissa, kuten kirjastoissa tai kouluissakin.” (mies 80)

”Tuen pitäisi olla sellaista, että saa tukea myös jälkikäteen ja se kuuluisi ’pakettiin’ ettei jätetä yksin ongelmien kanssa, kun niitä ilmenee tukihenkilön lähdettyä.” (nainen 65)

Tuen antajan iän merkityksestä haastateltavilla oli samansuuntaisia ajatuksia. Heiltä kysyttiin olisiko sillä merkitystä, että tuen antaja olisi suunnilleen samaa ikäluokkaa kuin mitä itse on. Kaikille asialla ei ollut merkitystä, mutta suurin osa oli sitä mieltä, että samanikäinen tuen antaja olisi nuorempaan auttajaan verrattuna parempi. Perusteluna mainittiin parempi asiakkaan ymmärrys ja tilanteeseen samastuminen, kun taas nuorempien koettiin olevan liian nopeita ja pitävän asioita liian itsestäänselvinä. Myös ne, jotka totesivat, ettei asialla varsinaisesti ollut heidän mielestään merkitystä, päivittelivät nuorten nopeutta. Yksi

haastateltavista totesi, että kunhan tuki on selväsanaista ja oppi tulee perille, ei muulla ole merkitystä. Vain yksi haastateltavista oli sitä mieltä, että mielummin toivoisi tuen antajan olevan itseään nuorempi, vaikka vanhempien elämäkokemusta arvostikin. Koska hänellä itsellään oli vahva tietotekninen tausta, hän koki nuoremmilta saatavan raikasta näkemystä tietoteknisiin asioihin.

”Ehdottomasti, seniori-ikäinen ja ammattilainen. Se on kyllä paras auttaja. Heillä on se ymmärrys siitä, että pitää selittää ihan alusta lähtien. Nuorille kaikki on niin itsestäänselvää ja ovat niin nopeita. Asiat eivät ole itsestäänselviä asioita vanhemmalle ihmisellä ja sehän se ottaa päähän.” (nainen 76)

”Joo, koska silloin se ehkä osaa ajatella vähän miten se toimii.. että ei oo liian nuori. Nuoremmat näyttää asiat niin nopeasti, ettei itse pysy mukana. Ja nuoret ihmettelee malttamattomasti, miksi toinen tekee niin hitaasti. Vanhempana kaikki toiminta vähän hidastuu.” (nainen 80)

”Olis se varmaan hyvä. Se voisi ottaa sitä tietoa paremmin vastaan. Ehkä osaa käyttää semmosia termejä, mitä nuorempi ei.” (nainen 70)

”Varmaan silloin ikääntyneempi kouluttaja ymmärtää asiakastaan paremmin. Ymmärtää sen rytmin ja minkätyyppisiä vaikeuksia on. Osaa asettua sen kuulijan asemaan. Vaikka hyviä nuoriakin kouluttajiaakin varmasti on.” (mies 64)

”Kyllä se varmaan ikäihmisille on hyvä.” (nainen 78)

”Ehkä se katsonta ja ajattelufilosofia on samalla tavalla silloin. Esimerkiks kun nää nuoret tulee ja mä jotain pyydän, ne tekee kaiken niin nopeasti ettei mulle jää mitään mieleen.” (mies 78)

”Kyllä mä melkein näkisin että vois ollakin. Ois ehkä helpompi. Toki riippuu ihan siitä ihmisestäkin. Nuoremmille ei ehkä kehtaisi sanoa, että vähän hitaammin, iäkkäämmällä on ehkä enemmän malttia. Nuoremmille on niin yksikanttisen selvää, että näin tehdään.” (nainen 67)

”Ei ehkä muuten, mutta nuoremmilla on niin kauhee vauhti päällä.” (nainen 65)

”Ei kai sillä mitään väliä ole, jos vaan on selväsanaista että tieto tulee perille.” (mies 80)

6.8 Tulokset: kuinka ikääntyneitä voitaisiin saada mukaan

Haastateltavilta kysyttiin heidän ajatuksiaan siitä, kuinka ikääntyneitä ihmisiä voitaisiin saada enemmän mukaan tietotekniikan ja digitaalisten palveluiden pariin. Haastateltavilta löytyi paljon ideoita, mutta samalla todettiin, ettei kaikkia millään voida saada käyttäjiksi.

Tuloksista kävi ilmi, että tukitoiminnasta ei ole saatavilla tarpeeksi tietoa. Haastateltavat toivat esiin sitä, että ensimmäinen vaihe kynnyn madaltamiseen olisi tiedotus sellaisissa väylissä, joita ikääntyneet käyttävät. Paras tällainen väylä olisi paikallislehdet. Jo pelkästään se, että ilmoituksia näkisi, saattaisi saada ihmisiä kiinnostumaan. Lisäksi ikääntyneiden ihmisten haastattelut ja positiiviset käyttökokemukset lehdessä saattaisivat vakuuttaa siitä, että oppiminen vanhemmalla iällä on vielä mahdollista. Yksi haastateltavista oli kokenut mukavaksi, kun aikanaan pankki oli lähettänyt hänelle postia ja kutsunut opettelemaan maksupäätteiden käyttöä. Hän pohti, josko sama tyyli toimisi myös tässä asiassa.

Kaikkien ikääntyneiden kohdalla pelkkä tiedottaminen ei toimisi. Ilmoitusten lisäksi pitäisi mennä niihin paikkoihin, joissa ikääntyneet usein viettävät aikaa. Tällaisina paikkoina mainittiin palvelukeskukset, terveyskeskukset ja erilaiset ikääntyneiden kerhot. Niihin pitäisi mennä kertomaan saatavilla olevasta tuesta tietoteknisten laitteiden kanssa, näyttämään kuinka niitä käytetään ja ettei niissä ole mitään pelättävää. Tämä voisi madaltaa kynnystä niillä, joille tietotekniikka on täysin vieras asia. Kun ”ensiaskel” olisi otettu, saattaisi ikääntyneillä herätä kiinnostus ja halu hankkia aiheesta lisätietoa. Kun tällaisiin paikkoihin mentäisiin esittelemään omaa toimintaa ja laitteiden käyttöä, saattaisi sillä olla laajempiakin vaikutuksia. Ikääntyneiden keskuudessa tietous usein leviää puskaradion kautta, kun jotain mielenkiintoista koetaan ja asia halutaan jakaa kavereiden kanssa.

Paikoissa, joissa ikääntyneet viettävät aikaa, pitäisi järjestää myös itse toimintaa, joko yksilöllistä ohjausta tai ryhmätilaisuuksia. Jos ikääntyneitä haluttaisiin saada mukaan, pitää palvelut tuoda heidän lähelleen. Yhteistyötä kannattaisi viritellä julkisten tahojen kanssa. Yksi haastateltavista kertoi esimerkin siitä, että hänen käyttämässään terveyskeskuksessa on vapaassa käytössä tietokoneita, joita hän ei kuitenkaan koskaan ole kenenkään nähnyt käyttävän eikä niiden käyttöön ohjata. Hän ihmetteli tätä ja olisi kaivannut paikalle tuen antajaa.

Kun kurseja järjestetään, olisi ensisijaisen tärkeää optimoida kurssit huolella eli kohdistaa ne tietyllä osaamistasolla oleville ikääntyneille. Erityisesti aloittelijoiden ollen kyseessä, pitäisi panostaa hyvään ilmapiiriin ja helppoihin esimerkkeihin, joiden myötä opiskelijalle saataisiin onnistumisen tunteita ja motivaatio käyttöön kasvaisi. Kurseille tulisi etukäteen miettiä kohderyhmälle mieluisia esimerkkejä digitaalisen maailman mahdollisuuksista ja hyödyistä, kuten reseptien löytämisestä, pankkiasioinnin helppoudesta tai vaikka sukututkimuksesta.

Haastateltavien joukossa olisi myös kaivattu yksinkertaisia ohjeita käytön tueksi, esimerkiksi tietotekniikan terminologiaan liittyen. Erilaiset kirjastoista ja kaupoista löytyneet opukset oli koettu liian vaikeaselkoisiksi ja kaivattiin jotain vähemmän syvällistä, joka sisältäisi vain olennaista tietoa peruskäyttäjälle.

Yksi haastateltavista toi esille idean liittyen kalliisiin hankintoihin, jotka ikääntyneillä ihmisillä saattoivat toimia käytön esteenä. Hänen mielestään pitäisi olla selkeä systeemi siihen, että vanhoja mutta toimivia tietoteknisiä laitteita voisi luovuttaa taholle, joka hoitaisi niistä vanhat tiedostot pois ja antaisi niitä ikääntyneiden ihmisten käyttöön. Laitteisiin liittyen myös ehdotettiin, että tukea antava taho kartoittaisi ikääntyneille sopivia laitteita ja ohjelmistoja ikääntyneiden hankintojen helpottamiseksi. Esimerkiksi näytöissä on eroja koossa, tarkkuudessa ja säätöominaisuuksissa.

”Siitä pitäis vaan kertoa useammin. Television, lehtien tai joidenkin tällasten välityksellä. Jos on hyvin arka ihminen ja kuitenkin haluis, niin osuis häneen silmiinsä. Hän vois sitten luottaen lähteä sinne, kun siinä saattaa joillain olla semmosta pelkoa kun on yksin. Se asia pitäis tuoda sillälaila esiin, että ei tässä mitään pelättävää ole.” (nainen 76)

”Siitä pitäis sanomalehdissä ilmoitella, että nyt vois sitten tulla kurssille. Tiedottaminen olis tärkeitä. Paikallinen sanomalehti olisi paras väylä.” (mies 80)

”Kursseista ei tiedoteta tarpeeksi, niistä tietää jos on ennenkin osallistunut ja osaa etsiä. Jos ei ole vielä mennyt oikein mihinkään sinne, niin voi olla vaikeampi lähteä hakemaan sitä tietoa. Paikallislehdissä voisi olla jotakin ja esimerkiksi haastatteluja, joilla vakuutettaisiin siitä, että monet on saaneet apua ja miten sitä apua saa ja milloinka mennään ja mihinkä mennään. Kyllä kirjastotkin tiedottaa, mutta sitten täytyy mennä sinne kirjastoon. Kyllähän näitä on seurakunnilla ja muilla tämmöistä vapaaehtoista ohjantaakin, että luulen jos osaa oikeasta paikasta kysyä niin sitä on saatavilla. Mutta en kyllä tiedä mistä nyt sitä vois ilmasta apua saada. Joskus näkee lehdistä jotain mökkitalkkareita, mutta en tiedä mistä tietokoneapua lähtis kyselemään.” (nainen 78)

”Pitäisi jotenkin rohkaista ihmisiä, tuoda palvelutarjontaa enemmän esille. Aikuisopiston kurssitkaan ei oo ihan halpoja, eläkeläinen ei ehkä raaski uhrata rahoja. Sitten sitä mieltii, että onko se sittenkään tarpeen. Pitäisi olla jotain edullista tai ilmaista tukea saatavilla.” (nainen 67)

”Tiedotus olisi tärkeää, kun eläkeläiset yleensä lukee ilmaisjakeluita. Sellaisissa paikoissa lisäksi kertoisi, mitä eläkeläiset hyödyntävät. Olisi hyvä jos seurakunnan kerhoihin ja sen

tapaisiin tultaisiin kertomaan tietokoneista millaista se on ja näyttämään mitä tehdä. Kynnys osallistua suoraan jollekin kurssille saattaa olla korkea, sitä pitäisi madaltaa kertomalla mukavassa ympäristössä. Semmoisissa on usein seurustelua alussa ja huhu leviää nopeasti.” (nainen 80)

”Kerhoissa, kuten seurakunnissa jossain ikäihmisten kerhoissa, siellä tulisi joku puhumaan ja esittelemään ja näyttämään kuinka helppoa on ja saisi itse kokeilla. Ensin pitäisi taustatyötä tehdä ennen kuin kannattaa vain järjestää jotain kurssia tai muuta sellaista. Pitäisi tuoda tietotekniikkaa lähelle, siellä missä ikäihmisiä liikkuu ja se voisi saada innostumaan ja sitten kun joku näkee jonkin kurssin, saattaisi kiinnostua.” (nainen 70)

”Niitä lappusia on kyllä tuolla mutta pitää mennä palvelukeskuksiin. Toinen paikka on terveysasema. Pitää mennä.” (mies 84)

”Kirjastokin on kuitenkin vanhojen ihmisten tiedossa, siellä ja samanlaisissa paikoissa pitäisi järjestää ja kun järjestetäänkin, niin pitäisi kertoa siitä ulospäin. Eräässä terveyskeskuksessakin on kuntosalilaitteita ja myös tietokoneita, mutta kun ei kukaan tiedä niistä mitään. Eikä kukaan käytä niitä. Tarvitaan tiedotusta ja mainontaa ja joku ohjaamassa.” (nainen 76)

”Olisi myös joku pikaopas terminologiaan, joka sisältäisi vain olennaisia asioita. Semmoinen yksinkertainen ohjekirja, jossa ei mentäisi liian syvälle. Kun kone jotain kysyy, niin mitä pitäisi tehdä. Ja pikkutempuista jotain opasteita.” (nainen 78)

”Oikeille ryhmille suunnattu koulutus, se pitää kohdistaa sille kohdeporukalle. Otetaan riittävän varovainen alku ja riittävän helpoilla esimerkeillä - sitten kun tulee sitä onnistumisen kokemusta, niin siitä se lähtee ruokkimaan motivaatiota.” (mies 68)

”Siinäkin on totta kai vähän se, että onko ihan ensikertalainen ettei oo konetta edes koskaan käsitellyt. Se ei tietenkään oo hyvä, että kurseilla on ihan vasta-alkajia ja semmosia ketkä on käyttänyt ja tarvii vaan jotain lisätietoja. Optimointia tarvitaan.” (nainen 78)

”Kytkee sen niihin asioihin mitä tekee mielellään. Esimerkiksi sukututkimusta on nykyään vaikea tehdä ilman nettiä. Vaatii viestintää, mainontaa ja markkinointia.” (mies 64)

”Jotenkin sillai että se opiskelija myöskin hyötyy jollakin tavalla - joko ihan arkielämässä pankkiasioita tai onnittelukortteja, jotenkin hyötyä eikä vaan kaiken varalta pitäis osata. Naisväelle esimerkiksi jotain hyviä reseptejä tai jotakin kotikasvien kasvatusta. Pitäis

mieltä jo etukäteen miten sitä oppilasta voisi motivoida. Jotenkin pitäisi tuoda esiin mitä kaikkea olisi helposti saatavilla.” (mies 68)

7 Tulosten tarkastelu ja kehitysideoiden pohdinta

Opinnäytetyössä teemahaastattelulla toteutettuun selvitykseen tavoitettiin kaikenikäisiä ikääntyneiden ikäryhmiin lukeutuvia henkilöitä lähtöisin erilaisilta taustoilta ja kumpaakin sukupuolta edustaen. Käyttäjistä suurimmalla osalla ei ollut vahvaa tietoteknistä taustaa työelämästä, mutta tietotekniikan ja digitaalisten palveluiden käyttö oli silti omaksuttu osaksi nykyistä elämää. Tämä voi toimia ikääntyneille hyvänä esimerkkinä siitä, että kuka tahansa voi oppia.

Laadullinen tutkimus osoittautui tässä yhteydessä oikeaksi ratkaisuksi. Ikääntyneiltä saatiin kuulla laajasti aitoja kokemuksia ja ajatuksia, jotka toivat tutkittavan aiheen ymmärrykseen syvyyttä. Teemahaastattelun myötä haastattelutilanteissa haastateltavien oma ääni pääsi kuuluville eivätkä sitä rajanneet valmiiksi määritellyt vastausvaihtoehdot. Tämän vuoksi haastateltavien ääntä haluttiin tuoda aidosti esille myös sitaattien myötä. Selvityksen tarkoituksena ei alun perinkään ollut tuottaa tilastollisia yleistyksiä tai todentaa jo olemassa olevia tutkimustuloksia, vaan saada tutkittavasta aiheesta syvällisempää ymmärrystä. Selvityksessä ilmenneitä asioita voidaan kuitenkin tarkastella tässä työssä aiemmin esitettyyn viitekehykseen yhdistettynä pohtien tämän kautta kehitysideoita Ilolla Unelmatehtaan Digikonkari-palveluun liittyen.

Digitaalisista palveluista selkeästi suosituimpia ikääntyneillä ovat pankkipalvelut, tiedonhaku ja sähköposti. Tämä kävi ilmi sekä aiemmissa tutkimuksissa, (Nordlund ym. 2014; Tilastokeskus 2013) näkyen kuvioissa 5 ja 7, että tämän työn selvityksessä. Nämä ehkä ovat perinteisimmät käyttökohteet, joiden käyttö opetetaan ensimmäisenä. Niiden voidaan sanoa olevan niin sanotusti pakollisia ja ehdottoman hyödyllisiä osattavia, jos internetiä käyttää. Tiedonhaulla voi selvittää mitä tahansa askarruttavaa kysymystä tai etsiä tietoa muuten vaan, pankkipalveluiden hoitaminen sujuu helpommin ja halvemmin konttorissa asioimisen sijaan ja sähköpostilla voi pitää yhteyttä ja kirjautua erilaisten palveluiden käyttäjiksi. Pankkiasioiden hoitamisen hankaluituminen konttoreiden karsimisen ja palvelumaksujen myötä on ehkä ajanut ihmisiä siihen, että pankkiasioita on siirretty hoitamaan internetissä. Muiden palveluiden kohdalla samanlaista ilmiötä ei ilmeisesti vielä ole tapahtunut, sillä esimerkiksi ajanvarausten ja virastoasioiden hoitaminen internetissä ei ole saavuttanut samanlaista suosiota. Moni ei välttämättä osaa selvittää, mitä kaikkia asioita internetissä olisi mahdollista hoitaa, jos kukaan ei niistä kerro tai opeta niitä käyttämään. Huolimatta siitä, että suurimpina käytön esteinä Nordlund ym. (2014) tutkimuksessa esiintyikin muita syitä, mainitsi

18 % ei-käyttäjistä ja 16 % käyttäjistä käytön tai enemmän käytön esteenä sen, ettei mistään saanut opetusta.

Annettavan tuen muodosta haastateltavilla oli selvityksessä erilaisia näkemyksiä. Näkemyksissä korostui se, että ikääntyneen ihmisen omalla sosiaalisuudella, uteliaisuudella ja asenteella on vaikutusta siihen, millainen tuki häntä kiinnostaa ja millaisessa tilanteessa oppii. Haastattelujen perusteella syntyi käsitys siitä, että kaikenlaiselle tukitoiminnalle voisi olla kysyntää ja Ilolla Unelmatehtaalla täten paljon mahdollisuuksia, joihin tarttumista harkita.

Kun tietotekniikka on vieras asia, tulisi käytön kynnystä madaltaa tuomalla palvelutarjontaa lähelle. Kynnys monella ikääntyneellä lähteä suoraan hankkimaan itselle tukea tietoteknisissä asioissa saattaa olla liian korkea. Palvelutarjontaa tulisi tuoda lähelle menemällä paikkoihin, joissa ikääntyneet usein viettävät aikaa, kuten erilaisiin kerhoihin ja palvelukeskuksiin. Tutussa ympäristössä ikääntyneet saattaisivat kiinnostua kuuntelemaan ja kokeilemaan laitteita. Esittelytilaisuuksiin tulisi valmistautua käytännönläheisin esimerkein, tuoden esille mukavia asioita, joita laitteilla voisi tehdä. Olennaisessa osassa olisivat myös helppokäyttöiset laitteet, joita annettaisiin kokeiltavaksi. Tämä saattaisi herättää kuulijoissa pienen kiinnostuksen ottaa asiasta lisää selvää ja huhu voisi levitä siitä, että tällaista on saatavilla. Tähän liittyen palvelutarjonta tulisi tuoda lähelle myös sillä tavoin, että varsinaista tukitoimintaa tietotekniikan kanssa järjestettäisiin julkisilla paikoilla, kuten terveyskeskuksissa ja kirjastoissa. Tässä voidaan nähdä tarvetta sekä henkilökohtaisen tuelle että ryhmätilaisuuksille. Maksuttomat ryhmätilaisuudet voisivat olla hyvä muoto aloittelijoille tutustua siihen, mistä tietotekniikassa on kysymys. Tällöin kaikki olisivat ikään kuin samalla viivalla ja vertaistukea muista olisi saatavilla. Kaikki eivät välttämättä ryhmätilaisuuksista kuitenkaan innostu ja lisäksi on niitä, jotka ryhmässä läpikäytyjen asioiden jälkeen haluaisivat opetella omaan käyttöön liittyviä asioita henkilökohtaisesti. Tähän tarpeeseen olisi hyvä järjestää myös maksutonta henkilökohtaista tukitoimintaa samoilla julkisilla paikoilla. Sekä ryhmätilaisuuksia että henkilökohtaista tukitoimintaa julkisilla paikoilla jo järjestetäänkin, ja ainakin henkilökohtaisen tuen ajat ovat joissain paikoissa pitkälle varattuja. Halukkaita hyödyntäjiä siis riittäisi enemmän kuin tarjontaa on saatavilla. Tässä mielessä Ilolla Unelmatehtaan kannattaisi virittää yhteistyötä julkisten tahojen ja esimerkiksi ENTER ry:n kanssa, koska resurssit yhdistämällä voitaisiin saada aikaan positiivisia tuloksia ikääntyneiden tietotekniikan käytön edistämiseksi.

Myös maksulliselle tukitoiminnalle, joka Ilolla Unelmatehtaalla tällä hetkellä on päätuotteena Digikonkari-palvelun muodossa, on olemassa markkinarako. On olemassa niitä ihmisiä, jotka eivät syystä tai toisesta halua mennä hakemaan apua julkisella paikalla, vaan haluavat tilata palvelun kotiinsa, jossa omat laitteet ja yhteydet ovat saatavilla. Tällä hetkellä markkinoilla

on palveluntarjoajia, joiden kotiin saatavat tukipalvelut ovat hyvin tuotteistettuja. Tässä voidaan nähdä mahdollisuus Ilolla Unelmatehtaan kaltaiselle toimijalle, jonka tukipalvelu perustuu tuntiveloitukseen. Tukikäynnin aikana kaikki asiakkaan mieltä askarruttavat tietotekniset ongelmat hoidetaan samalla veloituksella kuntoon yksittäisistä asennus- tai tukipaketeista veloittamisen sijaan. Tällaiselle enemmän ihmisläheiselle ja asiakkaan tarpeisiin keskittyvälle toiminnalle koettiin haastateltavien keskuudessa tarvetta.

Ilolla Unelmatehtaan valttikorttina voidaan nähdä myös heidän toiminta-ajatuksensa siitä, että tuen antajina käytetään itsekin ikääntyneitä, entisiä it-ammattilaisia. Sekä Nordlund ym. (2014) tutkimuksessa että haastateltavien keskuudessa nousi esiin halu saada tukea samanikäiseltä vertaisohjaajalta. Tässä vahvuutena nähtiin asiakkaan parempi ymmärrys, samastuminen asiakkaan tilanteeseen ja tarpeeksi rauhallinen tahti nuorempiin auttajiin verrattuna. Ilolla Unelmatehdas voisi harkita toiminnansa laajentamista myös maksullisiin ryhmätilaisuuksiin eli kursseihin, jollaisiin haastateltavien joukossa olisi myös ollut kiinnostusta. Tällaisia järjestetään jo jonkin verran, mutta tarvetta koettiin edulliselle, lähellä järjestettävälle ja etenkin harkiten optimoiduille toiminnalle, sillä haastateltavilla oli ollut huonoja kokemuksia kursseista, joissa oli ollut paikalla hyvin monentasoisia osajia.

Haastateltavien joukossa kaikki eivät olleet tietoisia siitä, millaista tukea tietoteknisiin asioihin on saatavilla. Osalla olisi ollut kiinnostusta osallistua kursseille tai hankkia henkilökohtaista tukea, mutta ei tiedetty mistä semmoista lähtisi hakemaan. Samoin Nordlund ym. (2014) tutkimuksessa kävi yhtenä käytön esteenä ilmi se, ettei opetusta saanut mistään. Kun tukitoimintaa kuitenkin järjestetään monelta taholta, voidaan sanoa että tiedotuksessa on epäonnistuttu. Mikäli Ilolla Unelmatehdas haluaa kunnolla lähteä edistämään ikääntyneiden mukaansaamista digitaalisen maailman pariin, on ensisijaisen tärkeää huolehtia markkinoinnista. Parhaana väylänä haastatellut näkivät paikallislehdistä tiedottamisen erilaisten selkeiden ilmoitusten ja lehtijuttujen muodossa. Mahdollisesti ideana voisi olla myös erikseen postitse jaettava ilmoitus, jossa kerrottaisiin tukipalvelusta ja sen eri muodoista yhteystietoineen. Myös internetsivut olisi hyvä päivittää ajan tasalle ja hakukoneoptimointiin panostaa, sillä käyttäjien keskuudessa internet on suosittu tiedonhaun väline.

Haastatteluun valikoituneet ikääntyneet olivat kohdanneet erilaisia käytön ongelmatilanteita ja uuden opetteluun liittyviä haasteita. Haastateltavilla ei ollut ilmennyt vaikeuksia itse laitteiden hankkimisessa, sillä laitehankinnoissa oli usein saatu apua sukulaisilta tai myyjiltä. Kuitenkin Ranta & Stenberg (2014) tutkimuksessa selvisi, että useimmiten vaikeaksi tai vaikeaksi matkapuhelimen tai tietokoneen hankinnan ja niiden ominaisuuksien ymmärtämisen kokee 67 % ikääntyneistä. Ilolla Unelmatehdas voisi ikääntyneiden päätöksenteon tueksi kartoittaa muutamia hyvin ominaisuuksiltaan ikääntyneille sopivia esimerkkilaitteita, sekä

tabletteja että tietokoneita. Yritys voisi myös hankkia muutamia sellaisia ja ottaa mukaan esittelytilaisuuksiin. Mahdollisesti tämän suhteen voisi yrittää viritellä yhteistyötä esimerkiksi jonkin laitevalmistajan kanssa. Ilolla Unelmatehdas voisi myös mainostaa itseään tahona, jonne käyttämättömäksi jääneitä tietoteknisiä laitteita voisi luovuttaa. Laitteilta voitaisiin turvallisesti siirtää pois tai ottaa talteen entisen käyttäjän vanhat tiedostot, jonka jälkeen laitteita voitaisiin hyödyntää tukitoiminnassa. Itse käytön tueksi moni haastateltavista olisi kaivannut yksinkertaisia pikaoppaita, jossa selvitettäisiin esimerkiksi yleistä terminologiaa, kun laite jotain kysynee. Tässä on toki omat hankaluutensa erilaisten laitteiden ja käyttöjärjestelmien myötä, mutta mahdollisesti tällaistakin ideaa Ilolla Unelmatehdas voisi pohtia.

Monelle ikääntyneelle tietotekniikka on vieras asia ja se nähdään suurena tekijänä siinä, ettei tietotekniikka kiinnosta lainkaan. Joillain ikääntyneillä tietotekniikan ulkopuolelle jättäytyminen saattaa kuitenkin olla tietoinen valinta, vaikka asiasta paljon tietäisikin. Yksi haastatteluun valikoituneista ei-käyttäjistä oli työelämän jälkeen todennut, ettei tekniikka häntä enää eläkkeellä stressaisi. Vaikka hän nykyään oli hyvin ajan tasalla digitaalisen maailman trendeistä sukulaisten, lehtien ja uutisten kautta, ei itse käyttö häntä kiinnostanut lainkaan. Kaikkia ikääntyneitä ei voi saada kiinnostumaan digitaalisten palveluiden pariin, eikä välttämättä tarvitsekaan. Vaikka tietotekniikka ja digitaaliset palvelut koettiin haastateltujen käyttäjien keskuudessa hyödyllisenä ja pitkälti elämää helpottavana tekijänä, oli moni sitä mieltä, että ilmeisesti on mahdollista pärjätä. Tätä mieltä olivat myös haastateltavat ei-käyttäjät, jotka olivat vähän ihmeissäänkin siitä, että miksi eivät pärjäisi. Myös Nordlund ym. (2014) tutkimuksessa ikääntyneistä 43 % oli ollut sitä mieltä, että ilman tietokoneosaamistakin pärjää yhteiskunnassa ja 44 % sitä mieltä että ei pärjää. Kehityssuunta vaikuttaa kuitenkin kieltämättä uhkaavalta tietotekniikkataidottomia ikääntyneitä ajatellen. Toisaalta yhteiskunnassa pärjäämistä ilman tietoteknistä laitetta ja internetiä ei voida tehdä aivan mahdottomaksi niin kauan kun ei-käyttäjiä riittää, eli vielä pitkään. Olisi kuitenkin hyvä, että enemmänkin toteutettaisiin tällaisia tutkimuksia, joissa ikääntyneiden ihmisten digitaalisten palveluiden käyttöä halutaan edistää ja heidän tarpeitaan selvittää niihin vastaamiseksi. Vaikka osaa ikääntyneistä ei voida saada digitaalisten palveluiden hyödyntäjiksi, on myös niitä kiinnostuneita, jotka tukea eivät osaa hankkia. Konkreettisin keinoin olisi tärkeä ainakin yrittää auttaa ja saada ikääntyneitä kiinnostumaan, eikä jättää heitä ulkopuolelle.

8 Johtopäätökset

Tietotekniikan ulkopuolelle jäävien ikääntyneiden asema yhteiskunnassa on jo muuttunut ja muuttuu yhä etenevässä määrin eriarvoiseksi digitalisoitumisen myötä. Digitaalinen palvelukulttuuri ei ole vielä kokonaan korvannut perinteistä henkilökohtaiseen palveluun perustuvaa palvelukulttuuria, mutta esimerkiksi palvelumaksuin ihmisiä yritetään ohjata internetiin henkilökohtaisen asioinnin sijaan. Pärjääminen ilman tietoteknisiä laitteita koetaan nyky-yhteiskunnassa vielä mahdolliseksi, mutta pitkälti haasteelliseksi.

Ikääntyneiden eriarvoinen asema on viime aikoina puhuttanut mediassa, kun julkaistiin tuoreita tutkimustuloksia, jotka paljastivat vain kolmasosan yli 75-vuotiaista käyttävän internetiä. Tämän ei voida sanoa suoranaisesti yllättäneen ketään, sillä ikääntyneiden tilanne on yleisesti ymmärrettävissä maalaisjärjellä. Tämän hetken ikääntyneistä suuri osa ei käyttänyt tietokoneita työelämässä lainkaan, jolloin ne ovat monelle jääneet vieraaksi. Eläköitymisen jälkeenkään tietotekniikka ei ole tullut tutuksi. Tietotekniikan kiinnostavuuteen ja sen käyttöön vaikuttaa vahvasti oma uteliaisuus ja omat tukijoukot eli sukulaiset ja ystävät. Etenkin mikäli tukijoukkoja ei löydy eikä henkilö ole sosiaalisesti aktiivinen, saattaa kokea olevansa yksin ja tietotekniikan olevan liian vieras asia lähestyttäväksi. Ikääntyneiden käyttämättömyyttä leimaa pitkälti tietämättömyys ja vierastaminen, vaikka uuden oppiminen vanhemmallakin iällä on mahdollista.

Ikääntyneiden asema on huomioitu erilaisissa virallisissa toimenpideohjelmissa ja lainsäädännössä. Niissä tavoitteeksi on mainittu ikääntyneiden aseman turvaaminen ja hyvinvoinnin edistäminen. Käytännössä varsinainen toiminta lepää kuitenkin niin sanotusti epävirallisten tahojen harteilla. Ikääntyneille suunnattua tietoteknistä tukitoimintaa järjestävät Ilolla Unelmatehtaan lisäksi esimerkiksi tietotekniikkayhdistykset ja työväenopistot. Opinnäytetyön myötä kävi ilmi, ettei kaikilla kuitenkaan ole tietoutta saatavilla olevasta tukitoiminnasta. Selvää on, että ainakaan ylitarjontaa ikääntyneille suunnatusta tukitoiminnasta ei ole.

Tavoitteena opinnäytetyössä oli tuottaa ideoita Ilolla Unelmatehtaan Digikonkari-palvelun kehittämiseen. Opinnäytetyössä toteutetun selvityksen pohjalta voidaan todeta, että kaikenlaiselle tukitoiminnalle on tarvetta. Ilolla Unelmatehtaalla on mahdollisuus nousta tahoksi, joka todella tarttuu ikääntyneiden ihmisten tilanteeseen ihmisläheisellä otteella. Yrityksellä on tähän resursseja ja toimiva lähestymistapa digikonkareidensa myötä. Ikääntyneiden digitaalisten palveluiden käytön edistämiseksi ensisijaisen tärkeää on huolehtia tarjottavan tukitoiminnan lähelle tuomisesta ja markkinoinnista, ikääntyneille tuttuja väyliä käyttäen. Käytön kynnystä täytyy madaltaa vähitellen, pitäen mielessä ettei kaikkia voi käyttäjiksi tavoittaa.

Lähteet

Kirjalliset

Asiakasopastukset. 2014. Kevään 2014 ohjelma. Espoo: Espoon kaupunginkirjasto.

Hautamäki, A. 1996. Suomi teollisen ja tietoyhteiskunnan murroksessa. Tietoyhteiskunnan sosiaaliset ja yhteiskunnalliset vaikutukset. Helsinki: Sitran julkaisuja 154.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2006. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 4.painos. Helsinki: Yliopistopaino.

Laine, M. 2011. Mummo ja vaari verkkoon. Seniorin opas sosiaaliseen maailmaan. Jyväskylä: Docendo.

Mäensivu, V. 2002. Ikääntyvien viestintävalmiudet ja digitaalinen epätasa-arvo. Helsinki: Kansaneläkelaitos.

Nurmela, J. & Ylitalo, M. 2003. Tietoyhteiskunnan kehkeytyminen. Suomalaisten tietoyhteiskuntavalmiuksien ja -asenteiden muutokset 1996-2002. Helsinki: Tilastokeskus.

Valtioneuvoston kanslia. 2006. Uudistuva, ihmisläheinen ja kilpailukykyinen Suomi. Kansallinen yhteiskuntastrategia 2007 - 2015. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia.

Sähköiset

Ala-Pietilä, P. 2013. Digitaaliset palvelut avaavat uuden kasvuväylän. Tiedosta 1/2013. Tulostettu 1.5.2014.

http://www.tieke.fi/download/attachments/28016936/Digitaaliset_palvelut.pdf?version=1&modificationDate=1369214343000

Aro, J. 2014. Yhä useampi vanhus käyttää nettiä - silti suurin osa jää yhä verkkopalveluiden ulkopuolelle. Tulostettu 1.5.2014.

http://yle.fi/uutiset/yha_useampi_vanhus_kayttaa_netitia__silti_suurin_osa_jaa_yha_verkkopalvelujen_ulkopuolelle/7108753?ref=leiki-uu

Asiointipalvelu henkilöasiakkaille. 2014. Kela. Viitattu 13.5.2014. <http://www.kela.fi/asiointi>

Danske Bank. 2014. Danske Bankin internetsivut. Viitattu 13.5.2014.

<http://www.danskebank.fi/fi-fi/henkiloasiakkaat/verkkopankki/verkkopankin-palvelut/pages/paivittaiset-raha-asiat.aspx?tab=2#tabanchor>

Digitaalisuus vaikuttaa laajasti yhteiskuntaan. 2014. Good News from Finland. Tulostettu 1.5.2014. <http://www.goodnewsfinland.fi/arkisto/uutiset/digitaalisuuden-vaikutukset-ulottuvat-syvalle-yhteiskuntaan/>

ENTER ry. 2014. ENTER ry:n internetsivut. Viitattu 13.5.2014. <http://www.entersenior.fi/>

Helpson. 2014. TeliaSonera. Helpson-palvelun internetsivut. Viitattu 13.5.2014. <http://www.helpson.fi/>

Ikääntyminen ja muisti. 2014. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 14.5.2014. http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/tutkimus/hankkeet/finger/ikaantyminen

Ikääntyneet laitetaan väkisin nettiin. 2013. Perussuomalainen. Tulostettu 1.5.2014. <http://uutiset.perussuomalaiset.fi/ikaantyneet-laitetaan-vakisin-nettiin/>

Isomursu, M. 2010. Tekniikasta sisältöä vanhusten elämään. Tulostettu 22.4.2014.
<http://www.hs.fi/paakirjoitus/artikkeli/Tekniikasta+sis%C3%A4lt%C3%B6%C3%A4+vanhusten+e%C3%A4m%C3%A4n/HS20100222S11MA01im7>

län vaikutukset muistiin. 2013. Muistiliitto. Viitattu 14.5.2014.
<http://www.muistiliitto.fi/fi/muisti-ja-muistisairaudet/aivot-ja-muisti/ian-vaikutukset-muistiin/>

Juopperi, H. & Hannus, T. 2013. ”Hävettää kun viisivuotiaatkin osaavat enemmän”. Tulostettu 1.5.2014.
http://yle.fi/uutiset/havettaa_kun_viisivuotiaatkin_osaavat_enemman/6870722

Kannanotto ikäihmisten tieto- ja viestintätaitojen nykytilanteeseen. 2013. ENTER ry, Joen Severi ry, Mukanetti ry & Savonetti ry. Viitattu 13.5.2014.
<http://www.entersenior.fi/?x103997=931481>

Kartan esittely. 2014. Google. Viitattu 14.5.2014.
<https://support.google.com/maps/answer/3092368>

Kauppakassi. 2014. HOK-Elanto. Viitattu 14.5.2014. <http://www.hok-elanto.fi/ostoksille/kauppakassi/>

Kokko, O. 2012. Rahat riittäisivät laskuun, eivät sen maksamiseen. Viitattu 14.5.2014.
<http://www.taloussanomat.fi/raha/2012/03/17/rahat-riittaisivat-laskuun-eivat-sen-maksamiseen/201225420/139>

Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot. 2014. Tilastokeskus. Viitattu 15.5.2014.
<http://tilastokeskus.fi/virsta/tkeruu/01/07/>

Liikenne- ja viestintäministeriö. 2010a. Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa. Toimenpideohjelma 2011-2015. Helsinki: Liikenne- ja viestintäministeriö. Viitattu 3.5.2014.
http://www.lvm.fi/c/document_library/get_file?folderId=1551287&name=DLFE-11766.pdf&title=Ohjelmia%20ja%20strategioita%201-2011_Kohti%20esteetonta%20tietoyhteiskuntaa

Liikenne- ja viestintäministeriö. 2010b. Tuottava ja uudistuva Suomi. Digitaalinen agenda vuosille 2011-2020. Helsinki: Arjen tietoyhteiskunnan neuvottelukunta, Liikenne- ja viestintäministeriö. Viitattu 3.5.2014.
http://www.lvm.fi/c/document_library/get_file?folderId=1551286&name=DLFE-11771.pdf&title=Tuottava%20ja%20uudistuva%20Suomi.%20Digitaalinen%20agenda%202011-2020

LähiVerkko - virtaa osaamiseen ja osallistumiseen. 2014. Lähiverkko. Viitattu 13.5.2014.
<http://lahiverkko.fi/lahiverkko/>

Martikainen, T. 2013. Netflix avoimena: ”Pidämme Suomi-tarjonnan tietoisesti vähäisenä”. Viitattu 14.5.2014. <http://www.digitoday.fi/viihde/2013/08/22/netflix-avoimena-pidamme-suomi-tarjonnan-tietoisesti-vahaisena/201311590/66>

Martikainen, V. 2014. Digimarkkinat ei tavoita ikäihmisiä. Tulostettu 1.5.2014.
<http://www.marmai.fi/blogit/vierasblogi/digimarkkinat+ei+tavoita+ikaihmisia/a2244783>

Ministeri Huovinen: Hyvinvoivat seniorikansalaiset ovat merkittävä voimavara. 2014. Sosiaali- ja terveysministeriö. Tulostettu 1.5.2014. <http://www.stm.fi/tiedotteet/tiedote/-/view/1872596>

- Miten uusi tietokone asennetaan ensimmäisellä käynnistyskerralla? 2014. Helpson. Viitattu 14.5.2014. <http://www.helpson.fi/tietokone-netti/miten-asennus-ja-kaynnistysongelmat-ratkaistaan/miten-uusi-tietokone-asennetaan-ensimmaisella-kaynnistyskerralla>
- Mälkönen, A. 2012. Palveluiden siirtyminen verkkoon harmittaa ikäihmisiä. Tulostettu 22.4.2014. <http://www.mtv.fi/uutiset/kotimaa/artikkeli/palveluiden-siirtyminen-verkkoon-harmittaa-ikaihmisia/1872910>
- Nevalainen, R. 1999. Suomi tietoyhteiskunnaksi - eespäin tiedon poluilla ja valtateilla. Tietoyhteiskuntatoiminnan lyhyt historia. Viitattu 27.4.2014. <http://www.sitra.fi/julkaisut/suomi%20tietoyhteiskunnaksi.pdf>
- Nieminen, K. 2014. Minkäläinen nettiyhteys kannattaa hankkia? Viitattu 14.5.2014. http://www.iltalehti.fi/omaguru/201404090174304_og.shtml
- Nordea. 2014. Nordean internetsivut. Viitattu 13.5.2014. http://www.nordea.fi/Henkil%C3%B6asiakkaat/P%C3%A4ivitt%C3%A4iset+raha-asiat/Helppo+asioida/1609182.html?WT.seg_1=4371
- Nordlund, M., Stenberg, L. & Lempola, H-M. 2014. Tietoteknologian käyttö ja käyttämättömyyden syyt 75-89-vuotiailla. Kooste kyselytutkimuksesta. KÄKÄTE-projekti (Käyttäjälle kätevä teknologia) ja LähiVerkko-projekti. Viitattu 13.5.2014. http://www.ikateknologia.fi/images/stories/Julkaisut/Gallup-kooste_172x248_netti.pdf
- Omaguru. 2014. Elisa. Omaguru-palvelun internetsivut. Viitattu 13.5.2014. <http://www.omaguru.fi/>
- Oppiminen aikuisena. 2014. Ikäinstituutti. Viitattu 14.5.2014. <http://www.vapaaehtoiseksiseniorina.fi/ikatietoa/oppiminen+aikuisena/>
- Ostoksilla tulevaisuudessa. 2014. LähiTapiola. Viitattu 14.5.2014. <http://omatalous.lahitapiola.fi/raha/artikkeli/1310379466427/ostoksilla-tulevaisuudessa>
- Puheenaihe: Mikä on sanomalehden rooli? 2013. Aamulehti. Viitattu 14.5.2014. <http://www.aamulehti.fi/Kotimaa/1194842880595/artikkeli/puheenaihe+mika+on+sanomalehden+rooli+.html>
- Pöntinen, P. 2013. Lakkautettu Suomi: Pian myös pankkilainat haetaan verkossa. Viitattu 13.5.2014. <http://suomenkuvalehti.fi/jutut/kotimaa/lakkautettu-suomi-pian-myos-pankkilainat-haetaan-verkossa/>
- Ranta, P. & Stenberg, L. 2014. Ikäihmiset ja teknologian hankkiminen. Kyselyn tulokset. Viitattu 14.5.2014. http://www.ikateknologia.fi/images/Teknologian_hankinta/Teknologian_hankinta1.7.pdf
- Reittiopas: ohjeet. 2014. HSL. Viitattu 14.5.2014. <https://www.hsl.fi/reitit-ja-aikataulut/reittiopas-ohjeet>
- Ryynänen, T. 2013. Digitaalinen palvelutuotanto tarvitsee palveluosaamista. Viitattu 13.5.2014. <http://blogit.haaga-helia.fi/ryynanen/2013/02/14/digitaalinen-palvelutuotanto-tarvitsee-palveluosaamista/>
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Teemoittelu. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Viitattu 27.4.2014. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html
- Seppänen, M. 2013. Ikänäkö. Viitattu 14.5.2014. http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00817

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. 2013. Ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukeminen ja ikääntyneiden sosiaali- ja terveyspalvelut (ns. vanhuspalvelulaki). Tulostettu 1.5.2014. http://www.stm.fi/vireilla/lainsaadantohankkeet/sosiaali_ja_terveydenhuolto/ikaantyneet

Sulopuisto, O. 2014. Musiikin suoratoistopalveluiden kolmen kova: Spotify, Rdio, Google Play Music. Viitattu 14.5.2014. <http://yle.fi/aihe/artikkeli/2014/01/23/musiikin-suoratoistopalveluiden-kolmen-kova-spotify-rdio-google-play-music>

Suututtaako palveluiden siirtyminen nettiin? 2011. Iltalehti. Tulostettu 1.5.2014. http://m.iltalehti.fi/digi/2011112514825613_du.shtml

Tamminen, J. 2014. Opas tietokoneiden, tablettien ja älypuhelimien hankintaan. Viitattu 14.5.2014. <http://ikinortti.blogspot.fi/2014/04/opus-tietokoneiden-tablettien-ja.html>

Teemahaastattelu. 2014. Tilastokeskus. Viitattu 27.4.2014. <http://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/03/>

Teevee-palvelu on oikopolku kiinnostavimpiin ohjelmiin. 2013. Yle. Viitattu 14.5.2014. <http://yle.fi/yleisradio/ajankohtaista/teevee-palvelu-oikopolku-kiinnostavimpiin-ohjelmiin>

Terveyskansio. 2014. Espoon kaupunki. Viitattu 13.5.2014. [http://www.espool.fi/fi-FI/Asioi_verkossa/Terveys/Terveyskansio\(6279\)](http://www.espool.fi/fi-FI/Asioi_verkossa/Terveys/Terveyskansio(6279))

Tietoa KÄKÄTE-projektista. 2014. KÄKÄTE-projekti. Viitattu 13.5.2014. <http://www.ikateknologia.fi/fi/tietoa-kakate-projektista.html>

Tietoa Suomi.fi:n asiointipalveluista ja lomakkeista. 2014. Suomi.fi. Viitattu 13.5.2014. http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/asioi_verkossa/tietoa-suomifin-asiointipalveluista_ja_lomakkeista/index.html

Tietotekniikkakoulutusta. 2014. Suomi.fi. Viitattu 13.5.2014. https://www.suomi.fi/suomifi/suomi/palvelut_aiheittain/opetus_ja_koulutus/koulutus_ja_opilaitokset/tietotekniikkakoulutusta/index.html?sort=1

Tietotekniikka- ja media. 2014. Espoo. Viitattu 13.5.2014. http://www.espool.fi/fi-FI/Paivahoito_ja_koulutus/Tyovaenopisto/Opetus/Tietotekniikka_ja_media

Tietoyhteiskunta. 2014. Europa - Euroopan unioni. Viitattu 27.4.2014. http://europa.eu/legislation_summaries/glossary/information_society_fi.htm

Tilastokeskus. 2013. Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö. 2. Vanhojen ikäryhmien tieto- ja viestintätekniikan käyttö. Suomen virallinen tilasto (SVT). Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 3.5.2014. http://www.stat.fi/til/sutivi/2013/sutivi_2013_2013-11-07_kat_002_fi.html

Julkaisemattomat

Nikkola, A. & Salo, M. 2014. Ilolla Digikonkari. Ilolla Unelmatehdas Oy. Espoo. Yrityksen sisäinen materiaali.

Kuviot

Kuvio 1 Tietokoneen ja internetin käyttö 2006 & 2013 (Tilastokeskus 2013)	15
Kuvio 2 Laitteiden omistajuus, ja halukkuus omistamattomilla (Nordlund ym. 2014).....	16
Kuvio 3 Halukkuus tietokoneen käytön opetukseen (Nordlund ym. 2014)	17
Kuvio 4 Keneltä haluaisi opetusta (Nordlund ym. 2014)	18
Kuvio 5 Internetin käyttökohteet 75-89-vuotiailla (Nordlund ym. 2014).....	19
Kuvio 6 75-89-vuotiaiden käyttökohteet, jos omistaisi netin (Nordlund ym. 2014)	20
Kuvio 7 Internetin suosituimmat käyttötarkoitukset 60-89-vuotiailla (Tilastokeskus 2013)	21
Kuvio 8 Syyt, miksi ei käytä lainkaan laitteita tai internetiä (Nordlund ym. 2014)	26
Kuvio 9 Syyt, miksi ei enempää käytä laitteita tai internetiä (Nordlund ym. 2014)	27
Kuvio 10 Selvitykseen haastateltavat henkilöt	32

Liitteet

Liite 1 Teemahaastattelurunko kohderyhmää edustaville henkilöille	63
---	----

Liite 1 Teemahaastattelurunko kohderyhmää edustaville henkilöille

Taustatiedot

Nimi, ikä

Asuinpaikkakunta, kenen kanssa asuu, asuinmuoto

Koulutus, työtausta

Eläkkeelläoloaika, tietotekniikan käyttökokemus työelämässä

Ajatuksia laitteista ja niiden käytöstä

Milloin hankki itselleen ensimmäisen laitteen ja miksi

/ Jos ei ole omistanut, onko harkinnut, onko yritetty tuputtaa

Miten oppi käyttämään / Jos ei käytä, kiinnostaako tietotekniikka

Mitä laitteita omistaa

Mielipiteitä laitteista

Tuntuuko hankintoja tehdessä, että tarpeita kuunnellaan

Onko harrastuksia, johon laitteet tarpeen

Käyttääkö kaverit

Ajatuksia digitaalisista palveluista ja niiden käytöstä

Mitä palveluita käyttää / Jos ei käytä, mitä ajattelee siitä että asiat voisi hoitaa verkossa

Missä määrin on siirtynyt verkkokäyttäjäksi vs fyysiset palvelut, mitä syitä taustalla

/ Hoitaako kaiken vielä itse, hoitaako esim. lapset jotain

Mielipiteitä palveluista

Kokeeko hyödylliseksi, helpottaako elämää

Ajatuksia palveluiden siirtymisestä verkkoon

Mitä mieltä muutoksesta

Pärjääkö vielä ilman laitetta ja nettiä

Millaisia muutoksia ja haasteita on todennut fyysisissä palveluissa

Mietitäänkö ikääntyneitä päätöksiä tehdessä

Tukeeko yhteiskunta ikääntyneiden mukana pysymistä

Käytön haasteet

Millaiset asiat hankalia - omat kokemukset ja kavereiden / Missä voisi olla hankaluuksia

Kun ongelmatilanteita tulee vastaan, miten toimii

Tukea käytön kanssa

Onko apujoukkoja omasta takaa

Onko osallistunut kursseille yms., onko harkinnut

Millainen ohjaus voisi kiinnostaa, onko tutustunut tarjontaan, hlökoht vs ryhmätilaisuudet

Maksullisen ohjauksen rooli

Onko merkitystä, että ohjaajat samaa ikäluokkaa

Käytön esteet

Mikä itsellä syy olla käyttämättä

Mitkä ovat esteitä digimaailmasta kiinnostumisen tiellä, mitä huolia liittyy

Kuinka tämä kynnys voitaisiin ylittää ja millä keinoin saada kiinnostumaan