

Käyttäjänäkökulmia Ikäasumiseen



POHJOIS-KARJALAN AMMATTIKORKEAKOULU

Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun julkaisu B:39

Julkaisusarja	B:39
Julkaisusarjan vastaava toimittaja	Anna Liisa Westman
Toimittajat	Mirja Kälviäinen & Aino Lampio
Graafinen suunnittelu ja taitto	Laura Karvonen

© Tekijät ja Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu

Tämän teoksen osittainenkin kopiointi on tekijänoikeuslain mukaisesti kielletty ilman nimenomaista lupaa.

ISBN 978-952-275-020-4
ISSN 1797-383X

Julkaisumyynti	Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu julkaisut@pkamk.fi
----------------	---

Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu 2012

Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu 2012



Sisällys:

1. Johdanto
 - 1.1. Käyttäjälähtöinen kehittäminen, palvelumuotoilu
 - 1.2. Käytetty aineisto
2. Ikääntyvä
 - 2.1. Ikääntyminen ja kuluttaminen
 - 2.2. Arki ja elämänlaatu
3. Malleja hyvistä käytännöistä
 - 3.1. Koti ja päivittäisten asioiden hoitaminen, palvelutarpeet
 - 3.2. Sosiaalinen elämä, toiminta ja verkostot
 - 3.3. Yhteydenpidon välineet
 - 3.4. Intohimot ja harrastukset
 - 3.5. Ikäihminen voimavarana
4. Palvelut ja markkinointi
5. Avainsanoja ja käsitteitä
6. Lopuksi

1. Johdanto

Hyvä kehittäjä!

Pidät käsissäsi ikäasumisen ja senioreiden hyvän arjen ideakirjaa. Tämä julkaisu on toteutettu Hyvän ikäasumisen uudet liiketoimintamallit- kehitysympäristöjä ja käyttäjätietoa hyödyntämällä –hankkeessa. Hanke on kuuluu TEKES:n Rakennettu ympäristö- ohjelman yhteydessä toteutettaviin testiympäristöistä käytännön konsepteiksi tutkimushankkeisiin. Kirja on tarkoitettu käyttäjälähtöisten tuotteiden, palvelujen ja muiden tarjonnan ratkaisujen kehittämisen avuksi. Käyttäjälähtöinen kehittäminen pyrkii käyttäjien todellisia ja myös piilossa olevia tarpeita vastaavien ratkaisujen kehittämiseen. Kehittämisen ensisijaisena lähtökohtana on kiinnostus käyttäjien arjen toiminnan ja merkityksien ymmärtämisestä sekä käyttäjien mukaan ottamisesta itse kehittämistyöhön. Tämä Ikäasumisen Ideakirja on pohjoiskarjalaisen senioriarjen ja asumisen tietolähde käyttäjälähtöisen kehittämisen lähtökohdaksi.

Ole hyvä!



1.1. Käyttäjälähtöinen kehittäminen, palvelumuotoilu

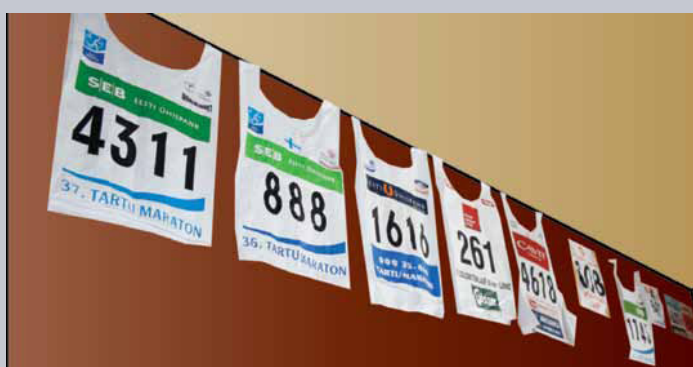
Markkinoiden kiristyneessä kilpailutilanteessa tuotteiden ja palvelujen käyttäjälähtöisyys korostuu. Väestön ikääntyessä kasvaa erityisesti senioreille suunnattujen tuotteiden ja palvelujen tarve sekä niiden kysyntä. Ikääntyvät henkilöt muodostavat yhä merkittävämmän asiakasryhmän myös globaalisti. Ikäasumisen asiakaskuntana korostuu lisäksi senioreiden läheiset ja tukitoimijatahot. Näistä tärkeimpiä ovat senioriasukkaiden lapset ja läheiset, jotka usein organisoivat ja hankkivat ratkaisuja vanhemmilleen. Julkinen sektori ei kykene kustantamaan kaikkia ikääntyneiden palvelutarpeita, näin ollen ratkaisuja itsenäiseen suoriutumiseen tulee kehittää muista lähtökohdista. Senioreita tulee tukea asumaan tavallisissa asunnoissa mahdollisimman itsenäisesti, pitkään ja turvallisesti. Uusia ratkaisuja sekä yritysten tarjonnassa että julkisen sektorin palveluissa tulisi suunnata itsenäiseen ikäasumiseen. Nämä ratkaisut toimivat vain, jos ne on kehitetty oikeiden käyttäjien, senioreiden itsensä kokeman käytettävyyden, esteettömyyden, miellyttävyyden ja mielekkyyden näkökulmista huomioon ottaen. Ikäasumiseen soveltuvia tuotteita, välineitä, teknologiaa ja palveluja on tarjolla, mutta asiakkaan näkökulmasta tarjonta on hajallaan ja vaikeasti saavutettavissa ja hankittavissa. Siksi tarvitaan toimintamalleja, joiden avulla tuotteet ja palvelut voidaan yhdistää mielekkäiksi asiakkaita palveleviksi konsepteiksi.

1.2. Käytetty aineisto

Tämä Ikäasumisen Ideakirjan sisältö on koostettu erilaisista, pääosin Joensuun seudulla tehdyistä käyttäjäselvityksistä. Osa niistä on tehty Hyvän ikäasumisen liiketoimintamallit HILIMA-hankeen käyttäjäselvityksinä keuhattalvella 2011. Näitä ovat ikääntyvien yli 20 erilaisen asumisympäristön kartoitus. Toinen HILIMA-hankkeessa koottu yli 20 erilaisen käyttäjäkokemuksen aineisto perustuu ikäasumisen tarinakilpailuun

Tähän julkaisuun on käyttäjäarkea avaamaan otettu myös muita aineistoja. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun Muotoilun ja kansainvälisen kaupan keskuksessa on vuosina 2010-2013 menossa kansainvälinen EU:n ICT ohjelmien Life 2.0 hanke. Kyseisen hankkeen ikäihmisten arjen tutkimusaineistoista sekä aiemmista hyvän seniorielämän työpajoista on nostettu esiin ikääntyvien arkielämän tärkeitä kysymyksiä kuvaavaa materiaalia. Oppaassa esiin tulevia ikäasumisen kysymyksiä on lähestytty myös muiden kyseiseen aihealueeseen Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulussa jo toteutettujen kehittämishankkeiden tulosten lähtökohdista ja niitä hyödyntäen.

2. Ikääntyvä

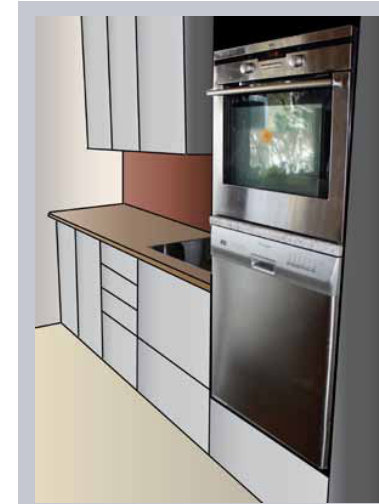


Käsityksemme vanhuudesta ja vanhenemisesta ovat kulttuurisia. Yhteisöllisesti määrittävä on esimerkiksi käsitys sosiaalisesta iästä, minkä ikäistä pidetään nuorena, keski-ikäisenä tai vanhana. Sosiaalista ikää voidaan tarkastella iän mukaisena pukeutumisena, paikkoina, elämäntapoina ja -tyyleinä. Subjektiiviseen ikään kuuluu henkilökohtainen kokemus, tietoisuus omasta minuudesta, itseymmärrys ja minän



eheys. Ikäihmisiin yhdistyy niin myönteisiä kuin kielteisiäkin ominaisuuksia, ns. vanhuskuvia. Ikääntyvälle vanhuus on elämänvaihe, jossa yksilölle avautuu uudenlaisia mahdollisuuksia. Käsitys vanhuudesta on jatkuvassa muutoksessa. Ikääntyvät ihmiset ovat tasavertaisia ja kykeneviä toimijoita tämän päivän Suomessa. (Kaskiharju 2004, Rintala 2003, Hakonen 2008)

Ikääntyvän voimavarat voidaan jakaa sosiokulttuurisesti terveyden ja fyysisten voimavarojen sekä biologisen iän mukaan, jossa sairaudet ja fyysiset toiminnanvajaukset eivät määritä ihmisen kokemaa elämänlaatua. Myönteinen suhtautuminen maailmaan ja tulevaisuuteen on luettavissa psyykkisiin voimavaroihin, joihin liittyy myös suhtautuminen omaan vanhenemiseen, elämän tarkoituksellisuuteen, mielialaan ja tulevaisuuteen suuntautumiseen. Hyvinvointitutkimuksesta vuonna 2006 ilmenee, että ikääntyvien psyykinen hyvinvointi oli hyvä tai ainakin keskimääräinen. Valtaosa ikäihmisistä pitää elämänsä mielekkäänä ja tarkoituksellisenä. Yksinäisyyden kokemus lisääntyy iän karttessa. Kokemukseen vaikuttavat muun muassa terveydentila ja ulkona liikkumisen mahdollisuus. Läheiset ihmiset ovat elämän tärkein merkitystä antava tekijä. Muita asioita ovat elämä itse, terveys, toimintakyky ja uskonto. Psyykkisiin voimavaroihin vaikuttavat myönteisesti muun muassa virike- ja päiväkontoutustointiminta. (Read & Suutama 2008, Suomi, Hakonen & Saarenheimo 2008)



Sosiaaliset voimavarat koostuvat monesta osatekijästä. Sosiaalisia voimavaroja rakentavat yhteisön jäsenyys, johonkin kuuluminen ja osallistuminen. Elämänkulun yhteisöllisyys luo ikääntyvän elämään myös merkityksellistä toimintaa. Sosiaalisiin voimavaroihin yhdistetään muun muassa taidot ja osaaminen sekä kokemustieto ja hiljainen tieto. Tämä on inhimillistä pääomaa, joka on kertynyt elämänvarrella. Ikääntyvillä ihmisillä on myös taloudellisia voimavaroja. Niitä ovat eläke, omistaminen, säästäminen, kuluttaminen, sijoittaminen, verojen maksaminen, perintöjen jättäminen ja hoivahenkilöstön työllistäminen. Osallisuus ja vaikuttaminen ovat poliittisia resursseja. Eläkeläisten osallistuminen järjestötoimintaan vahvistaa heidän poliittisia voimavarojaan. (Read & Suutama 2008, Suomi, Hakonen & Saarenheimo 2008)

2.1. Ikääntyminen ja kuluttaminen

Yli 65 -vuotiaiden kuluttajien osuuden uskotaan kasvavan nykyisestä 17 %:sta 27 %:iin 2040 mennessä. Enemmän kuin joka neljäs suomalaisista on yli 65-vuotias vuonna 2025 ja heidän osuutensa melkein kaksinkertaistuu nykyisestä 905 000:sta 1.79 miljoonaan vuoteen 2060 mennessä. Tästä yli 85-vuotiaiden osuuden arvioidaan kasvavan samana ajankohtana 108 000:sta 463 000:een. Kehitys on vastaavaa koko Euroopassa.



Markkinoiden kasvumahdollisuuksiin vaikuttaa myös yleisen eläketason nousu. On kuitenkin myös muistettava, että joka neljäs eläkeläinen tulee toimeen vain vähimmäiseläkkeen varassa. Kuitenkin suuret ikäluokat muodostavat



suomalaisessa yhteiskunnassa varakkaimman kuluttajaryhmän ja he ovat vauhdilla siirtymässä eläkkeelle. Ikäihmisten asumistarpeisiin vaikuttavat kasvavat aktiivisen kolmannen iän vuodet, mutta myös fyysistä ja henkistä toiminnallisuutta ja itsenäisyyttä heikentävät sairaudet kuten dementia, diabetes ja osteoporoosi. Tekniikan käyttö yleistyy vain vähitellen vanhimman ikään-tyvien segmentin käyttöön. Kuitenkin nuorempi eläkeläisten segmentti on oppinut käyttämään tietotekniikka usein jo työssään. (Helena Tuorila, kuluttajatutkimuskeskus)



Korkean iän saavuttamiseen liittyy myös paljon imagollisia kysymyksiä, joilla on merkitystä markkinoille vietävien ratkaisujen kehittämisessä. Sana vanhus on jo jopa loukkaava termi. Ikääntyvä on positiivinen ja seniori kohtelias, neutraali jopa muodikas. Seniorikuluttajien segmentointi ei voi enää perustua pelkästään ikään. Linkki iän ja arvojen välillä heikkenee ja nuorempana omaksuttu elämäntyyli tulee määrävääksi tekijäksi kuluttamisessa. Myös uusia asioita ollaan valmiita omaksumaan jos ne kohdistuvat sellaisiin tärkeiksi katsottuihin kulutustekijöihin, kuten hyvinvointi tai läheiset. Sellaisten palvelujen kuten

terveyspalvelut, kodinhuolto- ja palvelut, terveys, ravitsemus, liikkuminen ja matkailun osuus seniorikuluttamisesta kasvaa. Seniorit ovat kriittisiä kuluttajia, jotka odottavat esim. tekniikalta ja palveluilta todellista hyödyllisyyttä ja toimivuutta. (Helena Tuorila, kuluttajatutkimuskeskus)

Ikä ei määritä elämäntyyliä ja kuluttajavalintoihin liittyviä arvovalintoja. Ostotutkimuksissa on paljastunut, että seniorinaiset ostavat tuotteita, jotka on segmentoitu 15 vuotta nuoremmille ja miehet tuotteita, jotka on segmentoitu 25 vuotta nuoremmille ostajille. Käyttäjäkartoituksen mukaan yli 75-vuotiaiden ikäluokka käyttää rahaa vain todella tarpeellisiksi katsomiinsa asioihin, kun taas omaiset voivat hankkia läheisilleen elämää helpottavia tuotteita ja palveluja. Tuota ikäryhmää nuoremmat käyttävät itse paljon rahaa omaan hyvinvointiin esim. matkailuun ja erilaisiin hyvinvointipalveluihin.

2.2. Arki ja elämänlaatu



Tutkimuksissa seniorikansalaisia tarkastellaan useimmiten kulutus-näkökulmasta joko taloudellisena voimavarana tai tulevaisuuden rahoitushaasteena. Tarkastelut pohjautuvat gerontologian tutkimukseen, mikä on kiinnostunut ikääntyvistä ihmisistä vanhoina ihmisinä, heidän arjestaan, haavoittuvuudesta, voimavaroistaan ja kokemuksistaan. Oman kodin määrittävät Hilma-kirjoituskilpailuun osallistuneet tuttuuden tunteena ja turvallisuuden kokemuksena, mutta taustalla saattoi olla pelko tulevasta elämän tilanteesta. Omaisten kokemus ja näkemys saattoi erota ikääntyvän henkilön omista tunteuksista ja mahdollisuudesta itse olla suunnittelemassa omaa hyvää elämää. Tärkeiksi koettiin sosiaalisten suhteiden säilyminen sukulaisten ja ystävien kanssa sekä yksityisyyden säilyttäminen - oma rauha, harrastukset ja myös itsemääräämis-

oikeus omaa kotia koskevilla uudistuksissa. Esille nousi myös muisteleminen, tutut kalusteet, esineet ja kuvat sekä moniaistiset kokemukset, mahdollisuus lintujen laulun kuuntelemiseen, koskettaa jalalla lämmintä maata, tuntee luonnon tuoksua jne.

Käyttäjälähtöinen tutkimus on lähellä sitä elämän arkea, jossa ikääntyvä ihminen on omassa arjessaan toimivana kuluttajana, palvelujärjestelmän asiakkaana ja mahdollisesti myös tuottajana. Life 2.0 etnografisen käyttäjätutkimuksen mukaan arjen toimintoihin ja vuorovaikutukseen vaikuttavat olosuhteet eri vuodenaikoina, asumismuodossa ja palvelujen saatavuudessa. Liikkumisen vaikeutuminen ulkona pimeässä, kylmässä ja liukkaalla lisää yksinäisyyden vaikutusta. Talvikausi pakkasen, jään, lumen ja pimeyden keskellä tuottaa erilaisia palvelujen tarpeita kuin kesäkausi valoisuuden ja lämmön keskellä. Muuttuva ilmasto vaikuttaa ihmisen mielialaan, terveydentilaan, aktiivisuuteen ja harrastuksiin.



Arjessa ikääntyvän toimintakykyä tarkastellaan suhteessa ympäristöön, osallistumista elämän eri tilanteisiin. Fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky on jatkuvasti vuorovaikutuksessa keskenään ja sidoksissa toisiinsa. Toimintakykyä arvioidaan kykyä hoitaa päivittäisiä perustoimintoja, kuten syöminen, pukeutuminen, peseytyminen, liikkuminen sisällä, liikkuminen ulkona ja WC:ssä käyminen. Toisaalta tarkastelukulmana on kyky hoitaa erilaisia asioita kuten lääkkeiden itsenäinen käyttö, puhelimen käyttö, ruuanvalmistus, raha-asioiden hoito ja pyykinpesu. Jokapäiväisessä elämässä toimintakyky näkyy työkykyinä, selviytymisenä jokapäiväisistä askareista tai toimintana vapaa-ajan harrastuksissa. Silloin kun toimintakyky jollakin osa-alueella heikkenee, tarvitaan apua, joko yhteiskunnan järjestämänä toimintana, kohdennettuna apuväleinä, itse tai omaisten toimesta ostettuina palvelujen tarjoajilta. (Pohjolainen, Sarvimäki, Syrén 2007)



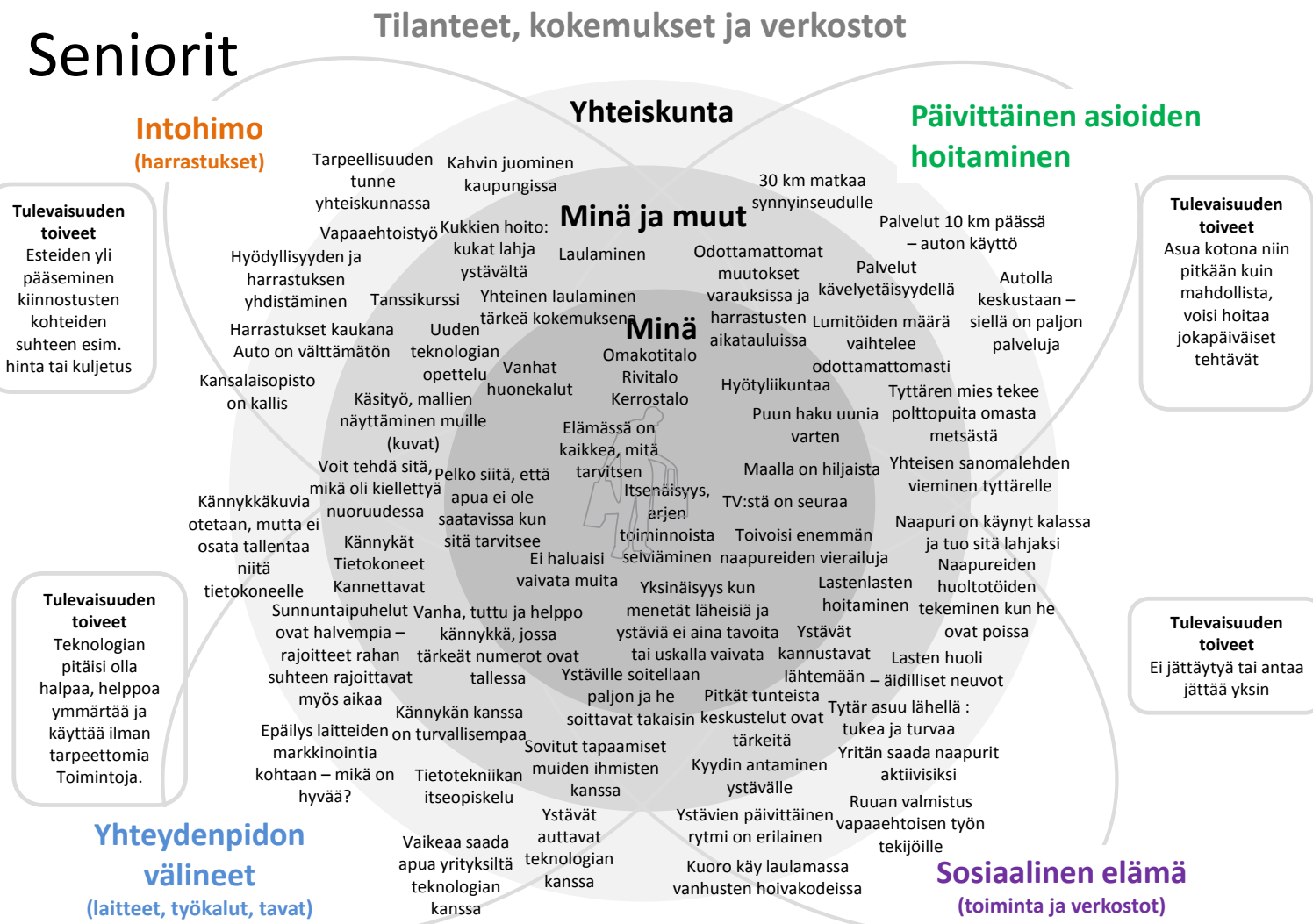
Elämänlaatua määrittävät arvot ja kulttuuriset käsitykset sekä yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset ja voimavarojen suuntaamiset. Haastattelututkimusten mukaan elämänlaatu rakentuu optimismista, hyvästä terveydestä ja toimintakyvystä, sosiaalisesta aktiivisuudesta ja turvallisuudentunteesta. Yksilötasolla elämänlaatua voidaan tarkastella suhteessa elämäntilanteeseen vaikka jokin osatekijä esim. toimintakyky olisi rajoittunut. Ikääntyminen tuottaa muutoksia arkielämään, fyysiset ja psyykkiset resurssit vähenevät, sosiaaliset suhteet muuttuvat, myös aineelliset resurssit voivat vähentyä. Elämänlaatu on jotakin, joka ilmenee tai toteutuu siinä, missä ihmiset elävät jokapäiväistä arkielämää. Tätä elämää rikastuttavat arjen vastakohtat: juhlat, pyhät ja lomat, joita odotetaan ja muistellaan, ne tuovat sisältöä pitkäksi aikaa tavalliseen arkeen. Hyvä elämänlaatu voi tuottaa turvallisuutta, luottamusta ja tyytyväisyyttä. Ikääntyessä tulevaisuuden ennakointi tulee merkittäväksi tekijäksi, jota aletaan suunnitella jo työelämän loppuvaiheissa. (Sarvimäki, Syrén 2004)



Seuraavassa Life 2.0 –hankkeessa tuotetut senioreiden arkielämään liittyvät koosteet työpajoista, haastatteluista ja päiväkirjatutkimuksista.

1. Seniorityöpajat: Seniorit – Hyvä arki, käyttäjäanalyysin pohjalta vuoden 2008 työpajoista koottu yhteenveto yli 30 osallistujan aineistosta.

2. Arki ja vuorovaikutustilanteet –aineisto koottu 8 seniorihenkilön päiväkirjatutkimuksista vuodelta 2011



3. Malleja hyvistä käytännöistä



Hyvään arkeen ikääntyvän ihmisen elämässä ajatellaan kuuluvaksi mahdollisuus vapautua kodin ulkopuolisista tehtävistä ja yksinkertaistaa omaa elämänmuotoa, mahdollisuus ylläpitää totuttuja toimintamalleja ja itselle tärkeitä rutiineja, mahdollisuus henkisten arvojen ylläpitoon ja omaehtoisen arjen luomiseen sekä mahdollisuus aktiiviseen harrastustoimintaan ja sosiaalisten verkostojen ylläpitoon. Ikääntyvän ihmisen elämänkaareen liittyy monia muutoksia, joita voidaan ennakoida jo työelämän aikana. Ihmisen perusominaisuuksiin liittyy tarve pystyä itsenäisesti huolehtimaan omaan

elämään liittyvistä asioista eli pysymään toimintakyvyltään riittävän terveenä. Apuvälineet ja muutokset tiloissa koetaan oman fyysisen ja psyykkisen toimintakyvyn rappeutumisen ilmentäjinä, joita pyritään kaihtamaan mahdollisimman kauan, vaikka välineiden ja palveluiden käyttö pitäisi ennallaan tai jopa parantaisi elämän laatua. Hilima-hankkeen käyttäjäselvityksessä ilmeni mm. remontoinnin järjestelyjen vaikeus, johon ei osasta etsiä tai ei ole tarjolla ulkopuolista apua, vaan se pyritään hoitamaan omaisten, ystävien tai naapureiden tuella. Myös taloudelliset seikat ja ajanpuute vähentävät kiinnostusta muutostöihin.

Eräänä hyvänä käytäntönä itseä ja omaa asumisympäristöä koskevien ratkaisujen löytämiseksi ja niiden omaksumiseksi on todettu ryhmämuotoinen tutustuminen olemassa oleviin ratkaisuihin. Havainto perustuu vuonna 2009 eläkeläisjärjestön kanssa toteutettuun tutustumismatkaan itsenäistä suoriutumista edistävien ratkaisujen sovellusympäristöihin. Sosiaalisen vuorovaikutuksen ja vertaistuen havaittiin selkeästi edistävän henkilökohtaisten tarpeiden tunnistamista sekä niihin liittyvien ratkaisujen oivaltamista. Tätä havaintoa on pyritty hyödyntämään myöhemmin ikäasumisen liiketoimintamallien kehittämisessä yhteistyössä yritysten, kehittämisorganisaatioiden ja ikääntyvien käyttäjien/kuluttajien kanssa.

3.1. Koti ja päivittäisten asioiden hoitaminen, palvelutarpeet



Senioreiden elämässä tapahtuu paljon muutoksia, kun eläköitymisen myötä vetäydytään työelämästä, joka on usein täyttänyt ison osan elämästä ja sosiaalisesta toiminnasta. Myös omanikäisten ja vanhempien läheisten menettäminen on tyypillistä. Vanhat vanhemmat, puoliso tai ystävät kuolevat tai kärsivät vakavista sairauksista. Seniorit itse vähitellen menettävät fyysistä toimintakykyään, vaikka pysyisivät yleisesti ottaen terveenä. Kaikki tämä muuttaa pitkäaikaisia malleja ja voi pakottaa ikäihmisen muuttamaan pois vanhasta kodistaan. Tällaiset muutokset ovat kysyvät voimia ja voivat vaikuttaa senioreiden psyykkiseen hyvinvointiin haitallisesti.

Elämänmuutokset käynnistävät tulevan elämänvaiheen arvioinnin mm. asumismuodon ja sijainnin sekä sosiaa-

listen tarpeiden suhteen. Päivittäisten asioiden hoitaminen ja palvelujen käyttö mahdollistuu sijainnista riippuen omaa autoa tai julkisia kulkuvälineitä käyttäen tai naapurin kyydisä. Kävelymatkan päässä palveluista asuminen mahdollistaa hyötyliikunnan ja apuvälineenä voi toimia pyörillä oleva, perässä vedettävä laukku. HILIMA-hankkeen käyttäjäselvityksessä useimmalle osallistujalle koti oli elämän keskipiste, johon liittyvät itsenäisyys, pysyvyys, stressitön ja turvallinen arki. Toiveena oli halu asua omassa kodissa niin kauan kuin mahdollista ja hyväksyä tulevat omat rajoitteet. Tärkeinä esille nousivat itsestä huolehtiminen: pukeutuminen, ruuan valmistaminen, hyvät elintavat, kivuton ja terve elämä, taloudellinen hyvinvointi ja fyysinen näkö. Myös lemmikkieläimestä huolehtiminen, hyötyliikunta tai luonnon seuraaminen kuuluvat päivittäisiin toimintoihin. Pienet, jokapäiväiset asiat tuovat sisältöä ja turvallisuutta arkeen.



Asumismuotoon vaikuttavia tekijöitä ovat mm. tilojen ja ympäristön hoitoon liittyvät tekijät, kuten lämmitys ja pihatyöt eri vuoden aikoina. Tilantarpeeseen vaikuttavia tekijöitä ovat mm. asunnon sijainti suhteessa lähiomaisiin. Miten mahdollistuvat vierailut, jos lähistöllä ei ole muita yöpymispaikkoja kaukaa vieraileville omaisille tai ystäville. Tai vaa- tiiko harrastustoiminta erityistä omaa tilaa vai tapahtuuko toiminta kodin ulkopuolella. Perusasioita tilan toiminnallisia ratkaisuja mietittäessä ovat esteettömyys tilassa ja tilojen välisessä liikkumisessa, kuten kynnyksettömät lattiatasot, riittävän leveät oviaukot, selkeä huonejärjestys, esteettömät tai muunneltavat ja turvalliset poistumisreitit ulos, valoisuus, riittävän tilavat WC- ja kylpyhuonetilat, turvalliset lämmitysjärjestelmät. Ennakointi muutostöiden yhteydessä mahdollistaa erilaisten esteettömyys- ja tukiratkaisujen sijoittamisen, kuten kerrosten välinen tuolihissi tai tukeutumisympäristö.



Kodin tilojen käyttötärpeen muunneltavuus ei tarkoita viihtyvyyden ja arkkitehtonisen kauneuden vähenemistä, vaan ainoastaan laadukasta, hyvää ja tarkoituksenmukaista ennakoivaa suunnittelua ja toteutusta. Viihtyvyys ja turvallisuus eivät rajoitu vain sisätiloihin, vaan tärkeää on kiinnittää huomio myös piha-alueen kulkukelpoisuuteen ja koko asuinalueesta huolehtimiseen. Ennustettavuus tulevista tarpeista ja tietty pysyvyys elinympäristössä sekä positiivinen markkinointiviestintä auttavat varautumaan erilaisiin myös ennalta odottamattomiin tilanteisiin ja luo pysyvemmän turvallisuuden tunteen. Tutkimuksessa tuli esille mm. että parsikuntien tulisi opetella suoriutumaan myös itsenäisesti niistä tehtävistä, jotka molempien eläessä ovat olleet "luontaisesti" toisen osana. Teknisillä apuvälineillä voi vähentää muistista johtuvia huolen aiheita, kuten jäikö kahvinkeitin tai hella päälle tai menikö ovi lukkoon kotoa poistuttaessa.



Erilaiset jokapäiväiseen arkeen liittyvät toiminnot teknistyvät, kuten pankkiasioiden hoitaminen, varaukset terveyspalveluihin, hotelleihin, matkoille, matkalippuvaraukset, aikataulut, kirjastolainat, sää- ja karttapalvelut. Yhteydenpidossa sähköposti, Skype ja puhelin tekstiviesteinen toimivat perinteistä postia nopeammin. Vertaistuen merkitys uusien toimintojen haltuun ottamisessa kasvaa ja madaltaa kynnystä uuden opettelulle. Maksulliset kurssit eivät takaa pitkäkestoista tukea ikääntyvän hitaammalle asioiden omaksumiselle. Tieto keneltä voin kysyä ongelmatilanteessa, mahdollistaa tekniikan käytön arjessa. Uuden opettelu myös aktivoi aivoja, vahvistaa itsenäisyyttä ja omanarvon tunnetta.

Omassa kodissa asuminen mahdollistuu, kun päivittäiset toimet sujuvat joko itsenäisesti tai autettuna ja liikkuminen kodin tiloissa ja lähipiirin alueella on turvallista. Joensuun alueella suoritetun Ehko 2009 75-vuotta täyttäneiden haastattelututkimukseen osallistuneiden (342 henkilöä) mukaan useimmilla (95,8 %) ei ollut pelkoa turvallisuudesta kotioissa. Mahdolliset pelot liittyivät epäsosiaaliseen naapurustossa ja siihen, että jos joku tunkeutuisi sisään varastamistarkoituksessa. Myös kaatumista pelättiin yksin ollessa. Kahden viimeisen kuukauden aikana 23,2 % oli kaatunut kotona ja 30,8 % pelkäsi sitä. Apuvälineitä tutkimukseen osallistujista ei tarvinnut lainkaan 62,6 % mutta dosetin lääkkeitä tarvitsi 22,9 %, kävelykeppiä käytti 7,4 %, suurennuslasia tai muuta näköön liittyvää apuvälinettä käytti 6,2 %, kuulokojetta käytti 5 %, rollaatorin apuun turvautui 4,7 %. Jokapäiväistä elämää jollain tapaa rajoittavaa pysyvää sairautta tai vammaa poti 51,3 %. Normaalielämän vaatimista toiminnoista itsenäisesti selvisi yli 90 %, ainoastaan raskaimmissa kotitöissä ja internetpalvelujen käytössä tarvittiin apua.



Ennaltaehkäiseviin kotikäynteihin liittyvän Ehko 2009 haastatteluaineiston pohjalta määrittyi mahdolliset tulevaisuuden palvelutarpeet tarjotuista vaihtoehdoista tärkeysjärjestyksessä: siivous, erilaiset terveydenhuollon palvelut, ruuan kotiinkuljetus, julkinen kotihoidon palvelu, eläkeläisalennusta tarjoavat ruokapaikat, kuljetuspalvelu kauppaan ja harrastuksiin, terveyteen liittyvät tapaamiset, joissa olisi terveydentilan arviointia, terveellisen elämäntavan neuvontaa ja palvelutarpeiden kartoitusta. Haastatteluajankohtana apua saatiin puolisoilta, lapsilta ja ystäviltä sekä naapureilta. Ainoastaan 5,4 % halusi turvautua palkattuun apuun. Tulevaisuuden toiveena palvelujen kattamiseksi nousi vapaaehtoistyön rooli arjen tehtävien apuna, kuten lumityöt, puun kanto, yhteisen ruuanlaiton järjestäminen ja kuljettamisen uudet ratkaisut.

3.2. Sosiaalinen elämä, toiminta ja verkostot

Asuinalueiden suunnittelussa tulee huomioida sosiaalinen ja toiminnallinen monipuolisuus. Tutkimuksen mukaan yksilöllistävälle kuluttajalle turvallisuutta ja yhteenkuuluvuutta luova yhteisöllisyys muodostuu yhä tärkeämmäksi. Hyvänä asumisen muotona Kuluttajatutkimuskeskuksen Millainen olisi hyvä elinympäristö? -tutkimuksessa pidettiin vähintään kaksi kertaa viikossa kerrostalossa, jossa on lasitettu parveke ja ikkunanäkymät moneen suuntaan. Parvekkeella voisi viettää paljon aikaa ja harrastaa pienimotoista puutarhanhoitoa. Yhdessä tasossa oleva, portaaton rivitaloasunto toimii hyväkuntoiselle ikääntyväälle kun taas asunto palvelutalossa huonokuntoiselle. Asunnon toivotaan olevan omien toimintaresurssien mukainen, varustettu

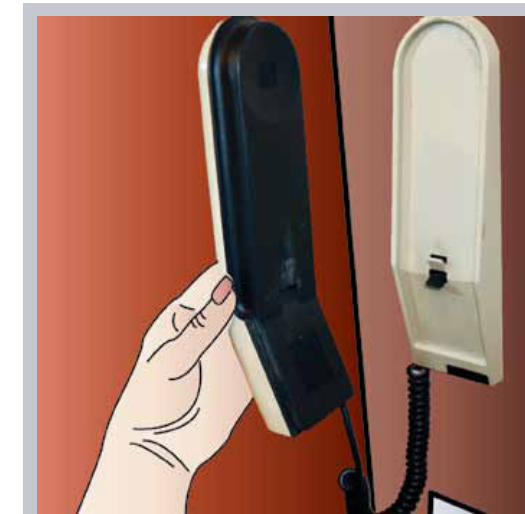
toimivilla Internet-yhteyksillä esim. pankkiasioiden hoitamiseksi. Omaan asuntoon toivotaan talonmiestä, joka voisi auttaa tarvittaessa. Myös vaihtoehtoina toivottiin erilaisia yhteisöllisiä asumismuotoja. (Koistinen, Tuorila 2008)

Palvelujen tavoittamisen suhteen on kodin sijainnilla merkitystä, onko se keskustan ruutukaava-alueella, lähiössä laitakaupungilla, maaseudun kuntakeskuksen taajamassa vai kauempana kylällä. Ikääntyvä kuluttaja toivoo helppoa ja vaivatonta elämää. Palveluiden toivotaan sijoittuvan kävelyetäisyydelle, kuten ruokakauppa, apteekki, kampaaja, kahvila/lounaspaikka ja posti, mutta kaljabaaria ja Alkoa ei haluta kodin läheisyyteen. Ruokakaupan liha-, kala- ja leivonnais-tiskiltä toivotaan saatavan tuoretta tavaraa. Tutuiksi tulleet palvelujen tarjoajat toimivat myös sosiaalisen vuorovaikutuksen ja turvallisuuden näkökulmasta merkittävänä tekijöinä.

Ikääntyvän vireyteen vaikuttaa myös turvallinen ja siisti asuinalue, missä on hyvä ulkovalaistus ja hoidetut kulkuväylät ympäri vuoden sekä eri-ikäisten elämää ympärillä. Osa vuodesta vietetään mahdollisesti ulkomailla tai vapaa-ajan asunnolla maaseudulla. Asuinalueen suunnittelussa tulisi huomioida asukkaiden näkemykset asumisesta ja palveluista eri elämänvaiheissa. Uusia kuluttajia ja kauppaa kiinnostavia lähipalvelukonsepteja tulisi kehittää ikärakenteeltaan monimuotoisen asuinalueen suunnittelussa ja täydennysrakentamisessa. (Koistinen, Tuorila, 2008)

Asunnon tulisi sijaista lähellä puistoa tai metsää, sillä luonnon virkistysarvo on merkittävän suuri. Ulkona liikkuminen koettiin Ehko 2009 haastattelututkimuksen vastaajien mukaan pääosin turvallisiksi (94,2 %), mutta useat vastaajat totesivat ulkona pimeällä liikkumisen olevan yksinäistä ja pelottavaa, mahdollisuus on joutua myös epäsosiaalisen käytöksen tai hyökkäyksen kohteeksi. Moni ikääntyvä haluaa rauhallista elämänrytmiä, slow lifea, tutussa ympäristössä, johon liittyy itsensä hyväksyminen sellaisena kuin on, elämän syvien asioiden jakamista puolison tai muun läheisen kanssa, mielipiteen vapauden, huumorin ja naurun säilyttämistä arjessa.

lääkällä ihmisillä on paljon ongelmia yhtäkkisen yksinäisyyden tunteen kanssa. He ovat tällöin huolestuneita ja toivoisivat voivansa puhua jonkun kanssa. Seniorit ovat ujoja ottamaan yhteyttä tällaisissa tapauksissa toisiin ihmisiin. Yksinäisyys on myös suuri masennuksen aiheuttaja vanhusten keskuudessa. Suomen ympäristöolosuhteet aiheuttavat vielä enemmän ongelmia, sillä useat potevat masennusta erityisesti pimeänä talvikautena. Masennus ilmenee alakulona sekä huolestuneisuuden ja merkityksettömyyden tunteena.



Aktiivinen toiminta takaa riittävän määrän sosiaalisuutta kuten osallistuminen kerhoihin, liikuntaryhmiin tai matkoille. Myös vapaaehtoistyöllä tavoitetaan syystä tai toisesta vetäytyviä henkilöitä. Tapaamiset sukulaisten, ystävien ja naapureiden kanssa ovat myös tärkeitä ajatusten sparraajia, joskin ikääntyvä toivoo enemmän naapureiden vierailuja. Eri-ikäisten kanssa keskustelu mahdollistaa tämän päivän asioiden käsittelyn ja virkistää eritavoin kuin vanhojen tapahtumien muistelu. Ns. luonnollinen tapaaminen naapureiden kanssa on vähäistä, jos esim. pihapiirissä ei ole yhdessä tehtäviä toimintoja joita seurata tai mihin osallistua, kuten lumen lapointi tai lehtien haravointi. Erilaista päivänrytmiä elävän, työelämässä olevan tai perheellisen verkostot ovat erilaiset, spontaanit kyläilyt eivät enää kuulu tämän päivän kulttuuriimme. Tutkimuksissa esille tuli tarve tulla itsenäisesti toimeen jopa niin

ettei tohdita pyytää julkiselta sektorilta tarvittavaa apua, olla vaivaksi. Avun hyväksyminen ja vastaanottaminen julkiselta puolelta tai yrityksiltä mahdollistaa omaisten ja ystävien kanssakäymisen enemmän virkistystä tuottavaan toimintaan.

Hyvät suhteet läheisiin ja ystäviin ovat tärkeitä koko ihmisen elinkaaren ajan ja erityisesti ikääntyessä niiden merkitys kasvaa. Verkostojen merkitys korostuu tilanteissa jolloin oma toimintakyky rajoittuu esim. sairauden johdosta tai isojen elämän muutosten yhteydessä, kuten puolison tai läheisen kuollessa. Virikkeitä siihen, miten omalla asenteella elämää kohtaan tuottaa helpotusta itselle ja läheisille, voi saada esim. seniorien teemaluennoilla ja ikäryhmälle tarkoitetuista lehdistä. Ikääntyvä voi halutessaan toimia itse aloitteellisena tekijänä ja kannustajana. Osallistuminen ja naapurin tai ystävän mukaan ottaminen esim. Eläkeliiton tai seniorikeskusten teemapäiville tuottaa ajankohtaista tietoa terveydestä, liikunnasta, erilaisista tuotteista ja toiminnoista. Kolmannen sektorin toimijoille mahdollistetaan esim. kaupungin ilmaisten kokoontumistilojen kautta itseohjautuva toiminta. Ehko 2009 haastattelututkimuksessa tuli esille merkityksen ja tarpeellisuuden tunteen tärkeys toiminnassa, halu olla hyödyksi voimavarojen mukaan lastenlasten hoitaminen, 'varamummo'-toiminta, ystävätoiminta, kyytiavun antaminen, senioriyliopistossa ja kansalaisopistossa opiskelu jne. Tyydytystä tuottava toiminta voi olla myös ns. stressivapaata, ihmisten tai luonnon seuraamista yksin tai yhdessä. Tavoitteena on että kukaan ei jäisi tai jättäytyisi olemaan yksin.

Sosiaalisella vuorovaikutuksella ja vertaisoppimisella on erityisen suuri merkitys myös omakсутtaessa uusia asumiseen liittyviä ratkaisuja. Läheiseltä tai ryhmältä saatava tuki vähentää ikääntyvän kuluttajan ja asumisen ratkaisuja tuottavien yritysten henkistä etäisyyttä mahdollistaen omaehtoisen tuotteiden ja palvelujen hankkimisen.

3.3. Yhteydenpidon välineet



Hyvään elämään sisältyy vapaus ja itsenäisyys sosiaalisten suhteiden ja tarvittavien arkeen liittyvien asioiden hoitoon. Helposti julkisen liikennevälineen avulla saavutettaviksi toivotaan esim. harrastusmahdollisuudet. Pysäkki tulisi olla lähellä kotia ja liikennevälineisiin pitäisi päästä helposti myös rollaattorin kanssa. Omaa autoa ei välttämättä haluta käyttää tai edes omistaa. Kauempana asuvan on turvauduttava joko kalliiseen taksipalveluun tai naapuri/omaisapuun, ellei ole mahdollisuutta liikkua omalla autolla. Vammaispalvelulain piiriin kuuluva henkilö saa kunnan järjestämän sovittun palvelun mukaisesti mahdollisuuden

asioida avustajan kanssa esim. invataksilla (Vammaispalvelulaki 8§).

Huolimatta fyysisistä rajoitteista mahdollistuvat keskustelut ystävien kanssa puhelimen välityksellä tai kuuntelulaitteella äänikirjojen ja -lehtien seuraaminen. Myös kaukana, esim. ulkomailla asuvien omaisten ja ystävien kanssa yhteys voi toimia tietokoneen kautta, kuva-puheysteys Skypellä tai sähköpostilla kuvien ja tekstin lähettäminen ja vastaanottaminen. Internetin käyttö voi olla tuttua nuoremmilla senioreilla mutta vanhemmilla uusi toimintamalli herättää epäilyjä. Muu sosiaalinen media ei ikääntyvää väestöä tutkimuksen mukaan paljoakaan kiinnosta. Monet

järjestötyön vetovastuut vaativat kuitenkin internetin käytön osaamista. Sosiaalisen median käyttö vaatii asennemuutosta ikääntyvien parissa. Nettiyhteyksien avulla voidaan tarjota todellisia yhteisen kiinnostuksen jakamisen ja keskustelun mahdollisuuksia yksinäisille senioreille. Erityisesti liikuntarajoitteiset ihmiset hyötyvät tästä sosiaalisesta toiminnasta. Kuitenkin epäilyksiä herättää, voiko Internet-yhteys korvata todellisen sosiaalisen vuorovaikutuksen. Vähäistäkin liikkumista arjessa tai toisen ihmisen läheisyyttä ja kosketusta ei tulisi vähentää tai "korvata" netin käytöllä.

Teknisten yhteydenpitovälineiden kehittämisen tavoitteena on mm. estää ikääntyvän eristäytyminen, mahdollistaa tiedon saanti ja helpottaa avun pyytämistä. Suomalaiset seniorit ovat tottuneet menemään luontoon ja nauttimaan siitä. Pitkät välimatkat, asuimattomat alueet ja sääolojen nopeat vaihtelut voivat osoittautua vaaralliseksi luonnossa liikkujalle, kuten ohut jää järvissä syksyisin ja keväisin, pimeyden tulo syystalvella, myrskyn nousminen kesäjärvellä, eksyminen metsässä tai sairaskohtauksen saaminen. Tällöin yhteyden ottaminen tai yksin liikkujan seuraamisen mahdollisuus mahdollistaa itsenäisen liikkumisen ja turvallisuuden tunteen myös omaisille. Ratkaisuna voi olla helppokäyttöinen paikannusranneke, joka toimii matkapuhelimen tavoin. Laite voi ottaa vastaan puheluita, sillä voi soittaa tiettyyn määrään ennalta ohjelmoituihin numeroihin, kuten hoitajalle tai läheiselle. Lisäksi siinä voi olla gps-paikannin ja sos-näppäin ongelmatilanteita varten. Laitteella voi myös rajata henkilölle tietyn liikkuma-alueen tai hänen liikkeitään voidaan seurata reaaliajassa kartalta.



Ehkä tutuin tekniikan avulla mahdollistuva tapa ottaa yhteyttä toiseen ihmiseen on puhelin, mutta senkin käytössä voi ilmetä ongelmia silloin kun erilaiset ikääntymiseen liittyvät rajoitteet estävät normaalin tutun toiminnan. Yhteydenottamiseen liittyy tutkimuksen mukaan myös erilaisia "esteitä", kuten pelko siitä, että apua ei ole saatavilla kun sitä tarvitsee, pelko että vaivaa toista omilla ongelmillaan ja ottaa yhteyttä epäsovivaan aikaan. Mahdollisuus käyttää kännykkää, jossa tärkeät numerot ovat helposti käytettävissä, on lisännyt ikääntyvän turvallisuudentunnetta. Taloudelliset seikat voivat vaikuttaa kuitenkin puheluiden määrään, joskin puhelinliittymien valinnalla mahdollistetaan edullinen yhteydenpito, mutta ongelmana voi olla seurata valintaan liittyviä toteutumia.

Senioreiden tietotekniikan ohjausta antavien opettajien ja vertaisohjaajien haastattelututkimuksella kerättiin kokemustietoa teknisten laitteiden käytöstä. Teknologiaan liittyvissä taidoissa ja asenteissa on suuria vaihteluita ikääntyvien parissa. Toiset eivät halua käyttää lainkaan uutta teknologiaa, kuten tietokoneita ja toiset taas haluavat oppia kaikkein uusimmat sovellukset. Tutkimuksessa tuli esille tärkeänä havaintona se, että jopa kaikkein teknologiasta kiinnostunein seniorijoukko koki ongelmatilanteita laitteiden ja ohjelmien kanssa. Tietoteknologian käyttö voi pelottaa jopa niin, että pienet vastoinkäymiset, toimintojen unohtaminen tai se, ettei ymmärrä miten asioita pitäisi tehdä, voivat yhtäkkiä estää tietokoneen käytön ja tarvittavan asioiden hoitamisen. Tutkimuksessa kävi esille, että avun pyytäminenkin on vaikeaa, kun ei itse ihan ymmärrä, mitä kysyä. Ongelmia tuottavat englanninkieliset ohjeet, puutteellisesti tai virheellisesti käännetyt tekstit ja termistö sekä teknologisen sanaston ymmärtäminen. Teknisten ongelmien

edessä seniori kokee usein, että on itse omalla toiminnallaan saanut aikaan sekaannuksen, vaikka vika olisikin muualla.

Parhaimpana apuna koettiin vertaistuki, toinen seniori, jonka omat hyvät kokemukset ja opastus tutulla puhekielellä madaltaa kynnystä kokeilla uutta tekniikkaa. Hyviksi koettiin myös sellaiset ratkaisut, jotka tarjoaisivat helposti muistettavia toimintoja samantapaisella mallilla kuin aiemmissa ratkaisuissa oli totuttu näkemään. Tutkimuksen mukaan seniorit käyttivät teknologiaa vain hyödyllisiin tarkoituksiin, kuten tiedon hakuun, myös ns. viihde liittyi oppimiseen tai tekemiseen. Internet voi toimia tutkimuksen mukaan myös kokemusten jakajana, sillä tiettyjä sivustoja katsotaan yhä uudelleen.

Taloudellinen tilanne käytön oppimisen ohella vaikuttaa teknologian hankintaan. Varakkailla senioreilla on mahdollisuus ostaa uusia kannettavia tietokoneita, digitaalisia kameroita, printtereitä ja usb-tikkuja. Heillä on myös positiivinen asenne opetella niiden käyttö tai mahdollisesti tietyt taidot on opittu jo työelämässä ollessa. Internetin kautta tapahtuva kuva-puheysteys on ilmaista, mutta vaatii kalliit laitehankinnat, myös vastapuolelta. Laitteiden hankinta joko itse haluttuna tai saatuna voi "pakottaa" opettelemaan uuden tavan ottaa kontaktia ja hankkia tietoa. Myös ajatus pärjäämisestä nyky-yhteiskunnassa voi toimia käynnistäjänä uuden opettelulle. Teknologiaan liittyvien palveluiden ja tuotteiden, kuten oppimiseen liittyvät kurssien ja laitteiden kustannukset koettiin tutkimuksen mukaan liian kalliiksi. Tavoitteena olisi, että laitteiden hankintaan liittyisi opastus, sekä laitteet että käyttö olisi halpaa ja helppoa ymmärtää ja että olisi mahdollisuus käyttää ilman tarpeettomia toimintoja.

3.4. Intohimot ja harrastukset

"Elä oikeasti, älä vain ole" – kertoo toiminnallisuuden ja valinnanmahdollisuuksien merkityksestä ikääntyvän arjessa. Vapautuminen työelämästä ja perheen huoltajuuden roolista mahdollistaa seniorille ns. unelmien toteuttamisen. Käyttäjänalyysin mukaan osallistuminen henkisiin ja toiminnallisiin harrastuksiin rakentaa ihmisen hyvinvointia koko elinkaaren ajan. Merkityksellisuuden ja onnellisuuden kokemukset voivat koostua mm. toisista välittämisenä, uuden mielenkiintoisen tiedon tai taidon opiskeluna, oman ympäristönsä viihtyisyyden luomisesta, teatterista, elokuvista ja konserteista nauttimisena, kotona tapahtuvasta toiminnasta, kuten leipomisesta, lukemisesta tai tekstin tuottamisesta jne.



Asuinpaikan sijainti määrittää harrastusten luonteen, asuuko keskuksessa, jossa harrastuspaikat ovat lähellä vai maaseudulla, jolloin kulkeminen rajoittaa valikoimaa. Luonto ja sen seuraaminen on monen ihmisen keskeinen hyvinvoinninlähde, jota voi harrastaa asuinpaikasta riippumatta. HILIMA - hankkeen käyttäjäselvityksen 23:sta osallistujasta yhdeksällä oli kesäasunto 9 – 129 km etäisyydellä vakituisesta asunnosta. Mökki on monelle tärkeä osa elämää, luonnosta nauttimisen, puuhastelun ja muistojen paikka, mutta kulkeminen mökille ja siellä ajan

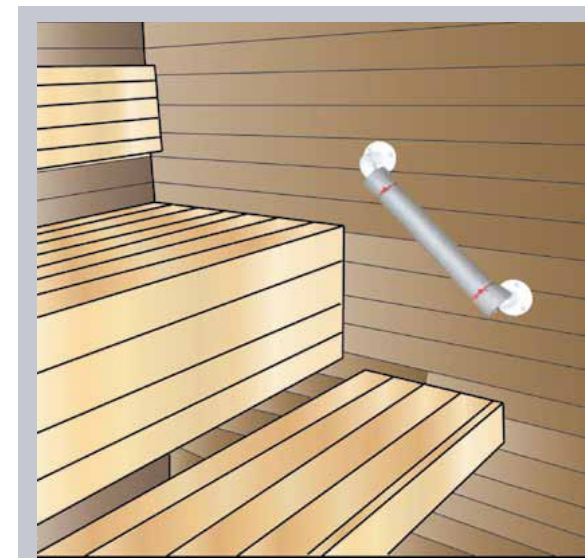
viettäminen ilman tarvittavaa apua voi muodostua ikääntyessä esteeksi. Useimmat olivat luopumassa kesäasunnosta helpotuksella, koska voimat eivät enää riittäneet kunnossapitotöihin.

Tarpeellisuuden tunne ja sosiaalinen vuorovaikutus arjessa vahvistaa tutkimuksen mukaan ikääntyvän hyvinvointia. Hyödyn ja harrastuksen yhdistäminen, liikunta, tanssikurssit jne. toimivat myös sosiaalisen kanssakäymisen muotoina. Kulttuuri-toimintaan osallistuminen olemalla itse aktiivisena kulttuurin tuottaja omassa yhteisössään, esim. harrastajateatteri ja laulukuo tuottavat iloa sekä itselle että toisille ja antaa merkityksellisyyden ja onnellisuuden tunteen. Kansalaisopistojen maksullinen kurssitoiminta koettiin hyväksi mutta kalliiksi, vaihtoehtoja esim. käsityö- ja puutyöharrastukseen voi löytää seurakuntien, kylätoimikuntien ja erilaisten yhdistysten kokoontumisista. Teemamatkailu ja seuramatkailu lähelle ja kauemmaksi taloudellisen tilanteen ja voimavarojen mukaan vaikuttaa monella tapaa virkistävästi. Näin mahdollistuu tutustuminen uusiin ihmisiin, historiallisiin kohteisiin, tapahtumiin, ympäristöön, ilmastoon jne. Kahvitteilu kaupungilla tai ruokapiirin yhteiset esim. kuukausittaiset ateriat toimivat kuulumisten ja keskustelujen paikkoina. Asiantuntevan keskustelukumppanin merkitys ikääntyvällä mahdollisten esteiden poistamiseksi olisi tärkeää, kuten kuljetus, avustajan tarve tai hinta, niin että osallistuminen fyysisesti ja psyykkisesti virkistävään toimintaan mahdollistuisi.



3.5. Ikäihminen voimavarana

Ikääntyvän henkilön asiantuntemusta omasta asumiseen liittyvistä tarpeista, apuvälineistä, asuinympäristön ja sosiaalisten aktiviteettien tarpeesta käytetään jo tämän päivän käyttäjälähtöisessä suunnittelussa. Esimerkiksi HILIMA-hankkeessa koottiin kokemustietoa käyttäjäselvityksellä, joka tehtiin keväällä 2011 asumisympäristöjen kartoituksena aidoissa ikäasumisen ympäristöissä. Tavoitteena oli sekä koota asumisympäristöjen kehittämiseen ja niiden palvelutarpeisiin liittyvää käyttäjätietoa että saada ikääntyvät asukkaat sitoutumaan pitkäjänteiseen kehittämistyöhön, jolloin asukkaat ja kartoitusympäristöt voisivat toimia arjen kehittämälustoina ja testausympäristönä tässä hankkeessa ja myös sen jälkeen. Positiivinen viesti ikääntyvän henkilön tiedon merkityksestä suunnittelijan tärkeänä taustatekijänä tulisi tehdä tunnetummaksi, näin myös ikääntyvät henkilöt kokisivat olevansa tarpeellisia ja heidän tietonsa ja kokemuksensa osa tulevaisuuden suunnittelua.



Kerätty kokemustieto toimii myös ”tietopankkina” käyttäjälähtöiseen tutkimukseen mm. seni-oriklubin jäsenet arvioivat käyttöliittymän prototyyppejä yhdessä yliopiston tutkijoiden kanssa. Havainnointitutkimus seniorikäyttäjien kännyköiden käytöstä paljasti eri käyttäjillä erilaisia käyttötapoja, ratkaisuja ja teknologian tasoja. Uuden kännykän hankintaan liittyi pelkoa uusia toimintoja kohtaan, jopa niin ettei jo hankittua uutta tuotetta otettu käyttöön ollenkaan. Käyte-tyimmät toiminnot kännykässä olivat puhelut, tekstiviestit ja kuvien ottaminen. Kuvien lähettäminen tai tallentaminen tietokoneelle tuotti vaikeuksia, joten kännykstä toiselle näyttäminen jäi ainoaksi toiminnoksi. Helppokäyttöisen kosketusnäyttö-puhelimen käyttäjä olisi halunnut vanhan puhelimen tapaan käsken perille menoa -osoittavan klikkauksen, nyt ei voinut olla varma, menikö käsky perille. Kevyen hipaisun tunnistava tietokone iPad koettiin alkuennakko-luulojen jälkeen helpolta oppia, toiminnoiltaan riittävänä mm. pankkiasioden hoitamisessa ja sähköpostin käytössä, mutta ongelmana on kallis hinta ja ikääntyvällä yleinen käsien vapinan mukanaan tuomat käyttöongelmat.

Monella seniorilla on kiinnostavia ja hyödyllisiä taitoja ja näin he voivat toimia palvelujen tuot-tajina. Oman ikäisen vertaisohjaus on haluttua, koska ohjaaja puhuu samaa kieltä ja etenee riittävän hitaasti ohjeiden ja uusien asioiden kanssa. Seniorit tuntevat elämänsä merkityksel-liseksi, kun he voivat auttaa toisia ja erityistaitojen käyttäminen vahvistaa heidän itsekunnioi-tustaan. Inhimillinen tärkeäksi itsensä kokeminen on vahvasti sidoksissa niissä asioissa, joita voimme tehdä toisten hyväksi. Life 2.0 käyttäjätutkimuksesta poimittua: Eläkeliiton tarjoamat kurssit tietotekniikassa teemalla Tutustu omaan tietokoneeseesi, kaupungin keskustassa toi-miva JoenSeveri tarjoaa vertaistukitoimintaan perustuvaa tietotekniikkaopastusta, jonka aktii-viosallistujaa, 68-vuotiaasta miestä toivotaan 50 km päässä kotikylällä opastamaan toisia mm. pankkiasioden hoitamista netissä, 68-vuotias mies tarjoaa luistelutyyllillä hiihtämisen opetusta, 75-vuotias veropapereiden täytöstä työkokemusta ja rutiinia omaava eläkeläinen auttaa maa-tilan paperitöissä tyärtään sekä muita tuttujaan, 75-vuotias mies on ilmoittautunut vapaaehtoi-seksi auttajaksi ja omaishoitajan tuuraajaksi, 76-vuotias ruuanlaitosta ja leivonnasta nauttiva yksin asuva nainen kutsuu kylään naapureita ja ystäviä aterialle.

Palvelutarpeiden lisäksi myös tavassa tarjota palveluja käyttäjätiedon merkitys parantaisi vai-kuttavuutta, esim. tietotekniikan ohjaus- ja opetusmenetelmät. Havainnointi, miten ikääntyvän eri aistitoimintojen heikkeneminen vaikuttaa oppimisen tapoihin, antaa opetuksen ja opastuk-sen suunnittelulle uutta pedagogista tietopohjaa. Eettisyyden ja hyvien tapojen merkitys tulee huomioida kaikessa kommunikoinnissa.

4. Palvelut ja markkinointi

Omaisten yhteydenotot senioripalveluihin ajoittuvat useimmiten lomien jälkeiseen aikaan, jol-loin heillä on ollut mahdollisuus seurata läheisensä pärjäämistä ja avun tarvetta. Tietoa julki-sen sektorin tarjoamista palveluista tulee asiakkaan tai omaisen hakea itse kyseisen kunnan nettisivuilta tai senioripalveluista. Ikääntyvälle tarjottaviin kohdennettuihin palveluihin kuuluvat terveyspalvelujen lisäksi myös laajempi terveysneuvonta kuten seksuaalisuuteen, alkoholin väärinkäyttöön ja peliriippuvuuteen liittyvä terveysneuvonta. Tieto vähentää tuskaa - tietoa on helposti saatavilla Internetistä, mutta sitä tulisi jakaa oppaissa yhdessä yleisen palvelutarjonnan kanssa. Ikäihmisten neuvolatoiminta mahdollistaisi aroiksi koettujen asioiden esille ottamisen ja toisi helpotusta jokapäiväiseen elämään. Omaishoitajien tukeminen, vertaistuki, virkistyspäivät ja -lomat, sijaisjärjestelyt ja asiantuntijapalvelut mahdollistaisivat pidempään kotona asumisen, normaalin parisuhteen säilymisen ja molemminpuolisen jaksamisen.

Yksin asuvan henkilön tarpeen mukaista turvallisuutta voidaan parantaa erilaisilla hälytys- tai kulunvalvonta-laitteilla. Näin pyritään mahdollistamaan henkilön itse-näisyys, tunne turvallisuudesta ja että voi hallita omaa elämäänsä mahdollisimman kauan. Omassa rauhassa oleminen on monelle merkityksellinen asia ja yksinkin voi harrastaa: sudoku, ristisanat, pelit, musiikki, luke-minen, TV- ja radio-ohjelmien seuraaminen, käsityöt, ulkoilu ja luonnossa liikkuminen, osallistuminen erilai-siin kulttuuritilaisuuksiin jne. Myös Internet mahdollis-taa viihdettä ja aktiviteettejä, kuten uutiset, senioriasi-at, mielenkiintoisen tiedon hankinta ja pelit. Erilaiset ohjelmat mahdollistavat mm. valokuvien käsittelyn, tekstin kirjoittamisen ja käsittelyn jne. Myös sukututki-mukseen tietokoneen käyttöohjelmat ja dokumentoin-timahdollisuudet tuovat helpotusta, mutta vaativat joko ohjattua tai itsenäistä opiskelua. Matkojen suunnitte-lussa Internetin käyttö avaa uusia mahdollisuuksia ja tuo tiettyä turvallisuuden tunnetta, kun ennakkoon voi tutustua myös kuvien kautta kohteisiin.



HILIMA-käyttäjätutkimuksessa tuli esille varaukselli-nen suhtautuminen ns. senioribrändiin. Esteettömän ympäristön tuotteet koettiin pelottavina ja rumina. Toimintakyvyn menettämisen mahdollisuutta oli mietitty, mutta siihen varautumiseen ei käytännössä haluttu ryhtyä. Kodin kauneus, viihtyisyys ja siisteys koettiin tärkeiksi tekijöiksi ja ne halutaan säilyttää mahdollisimman kauan. Esteettömien ratkaisujen asentamista pidet-tiin liikuntaongelmien manaamisena ja apuvälineen näköisiä tuotteita ei toivottu kotiympäris-töön. Tämä asettaa haasteen ikäasumisen tuotteiden ja palvelujen sekä näiden kehittämisen yhteydessä käytettäville termeille, joiden tulisi olla arkikielisiä ja asiakasta leimaamattomia. Uuden asuntotuotannon käytännöllisyyden suunnittelu on alkanut muuttua joustavan käyttö-mahdollisuuksien suuntaan. Esteettömyys ei ole vain vanhusten tai vammaisten asia vaan hyväsuunnittelu palvelee kaiken ikäisiä ja -kuntoisia kansalaisia niin tilojen esteettömyydessä, muunneltavuudessa kuin viihtyisyysydessäkin. Jokainen asunto tulisi suunnitella ottaen huomi-oon koko ihmisen elinkaari.

Ikääntyvän väestön, yli 65-vuotiaiden osuus vuonna 2007 Pohjois-Karjalassa oli 31 300 hen-kilöä ja sen on arvioitu nousevan vuosina 2030-35 yli 50 000 henkilöön. Yli 75-vuotiaidenosuus kaksinkertaistuisi vuoden 2007 määrästä 30 000 henkilöön. (Tilastokeskus). Joensuun kaupunki on uudistanut aktiivisesti senioripalveluja ikään-tyvien jokapäiväisen elämisen tueksi ennaltaeh-käisevän toiminnan näkökulmasta. Palveluihin kuuluu erilaisia terveyteen liittyviä, itsenäisen kotona asumisen ja kuntoutuksen palveluja ja tuotteita sekä tietoa tukitoimintojen mahdollisuuksista. Tarjolla on myös urheiluun, kulttuuriin ja henkiseen elämään liittyviä palveluja. Kaupungin palveluja täydentää yksityisten yritysten palvelut



ja kolmannen sektorin organisaatioiden toiminnot. Senioripalveluihin liittyvä tieto on tarjolla Joensuun kaupungin Internet sivuilla, missä palvelutarjonnan eriteltyjen tietojen lisäksi tarjolla on myös senioriopas, jossa on tietoa myös kolmannen sektorin ja yksityisten organisaatioiden palveluista. Opasta jaetaan kaupungin palvelupisteissä myös painettuna opaskirjana.

Palvelukeskus Ankkuri järjestää opastusta ja palveluja Joensuun kaupungin senioreille. Senioropastus tukee itsenäistä kotona asumista kotiarvioinneilla palvelujen tarpeesta ja järjestämällä palveluja senioreiden yksilöllisiin tarpeisiin huomioiden myös seniorin läheiset ystävät ja yhteistyökumppanit. Tarjottaviin palveluihin kuuluvat ruokapalvelu, kaupassa käynnin apu, kuljetus- ja siivousapu, muut kodin ylläpitoon liittyvät tehtävät, kodin korjaustarpeiden arviointi, turvallisuuspalvelut, muistihoido, omaishoitajien tuki, asumisjärjestelyt ja päivätoiminta. Palvelut ovat maksullisia, mutta niiden kattamiseksi voi saada palvelusetelin tai muuta tukea, joita myönnetään senioriasiakkaan tilanteen arvioinnin perusteella. Toiminnan tueksi erilaisilla projekteilla, kuten ikäklinikka Ruori, järjestetään terveyteen liittyvää toimintaa ja jaetaan terveyteen ja ikääntymiseen liittyvää tietoa Internetissä.

Joensuussa toimii myös kaupungin hallinnoimana KOR- palvelut yksikkö, jonka kautta saa tietoa asunnonmuutostoihin liittyvistä ratkaisuista, avustuksista ja palveluista. Yksikkö palvelee pääasiallisesti asiakkaita, jotka ovat oikeutettuja alentuneen toimintakyvyn perusteella julkisen järjestelmän tuottamiin palveluihin, mutta sen kautta on saatavissa myös neuvontaa ja opastusta asuntoon ja sen kunnostukseen liittyvissä kysymyksissä.



Käyttäjätutkimuksen mukaan tietoa ikääsumisen – ja elämisen ratkaisuista toivottiin enemmän. Tiedon levittäminen ja markkinointi tulisi kohdentaa sekä ostajiin että käyttäjiin. Tiedonlevityskanaviksi ehdotettiin: Internet, TV, radio, mainokset, messut, tekstiviestit, sisustuskaupat ja niiden tuote-esittelyt, kirjastot, erityisesti ikäihmisille suunnatut mainoslehtiset, kuntouttajat ja keskitetty tiedon jakaminen seniorikeskusten tapaisista paikoista mm. seminaarien muodossa. Myös ystävien kautta tuleva kokemuksellinen tieto koettiin tärkeäksi.

Tuote- ja palvelutoiminnan liiketoimintamallissa on tutkimuksen mukaan huomioitava, että tietoa levitetään ja markkinoidaan seniorit aidosti tavoitettavien kanavien kautta, viestintä kohtaa tavoiteryhmän ihmisyyttä ja itsenäisyyttä kunnioittaen. Ikääsumisen ratkaisuihin liitettävät mielikuvat ja positiivisesti koettu tieto edistää markkinointia, esim. tuotteiden

muotoilu vastaa kauniiksi katsottujen sisustusnormien mukaista ulkonäköä eivätkä erotu apuvälineeksi tai esteettömän ympäristön erityistuotteeksi muusta sisustuksesta.

Palvelu- ja tuotemarkkinoinnin onnistumiseksi käyttäjätutkimuksessa tuli esille tekijöitä, jotka vaikuttavat markkinoinnin kohteen, seniorikansalaisen vastaanottokykyyn ja -haluun. Kohdeyhmän osalta tulee kiinnittää huomiota seuraaviin seikkoihin: Ikääntyvälle on tärkeää säilyttää itsemääräämisoikeus ja toimiva sosiaalisten suhteiden verkosto, mahdollisuus oma-aloitteiseen harrastamiseen, esteettömän kodin mahdollistava hyvä arki, ympäristön esteettisyys ja tarvittavien palvelujen saatavuus. Hänellä on oltava mahdollisuus itse suunnitella tai pystyä riittävän ajoissa vaikuttamaan niihin tekijöihin, joista muodostuu itselle/puolisolle hyvä elämä. Jokaisella on tarve tuntea oma eletty elämä merkitykselliseksi esim. siirtämällä perinnettä - tietoa ja taitoa

– uusille sukupolville. Turvallisuus on tärkeä asia, mutta se ei saa ohittaa itsenäisyyden ja merkityksellisyyden tärkeimpiä tarpeita. Harrastusten, esim. käsityön merkitys sekä toimintana että tiedonlevityskanavana on merkityksellinen viihtymisen ja sosiaalisen toiminnan näkökulmasta. Erityisesti suomalaiselle seniorikuluttajalle luonto on erityisen tärkeä asumiseen, elämiseen ja harrastuksiin liittyvä elementti.

5. Avainsanoja ja käsitteitä

Seuraavassa oppaasta poimittuja tärkeimpiä avainsanoja ja käsitteitä, joiden huomioiminen on tärkeää suunniteltaessa palveluja tai tuotteita ikääntyville henkilöille.

- ikääntyvän kuluttajan ja ratkaisuja tuottavan yrityksen henkinen etäisyys
- ikääntyvää kuluttajaa henkilökohtaisesti koskettavan tiedon hankkiminen asumiseen liittyvissä ratkaisuissa
- sosiaalinen vuorovaikutus ja vertaistuen merkitys ratkaisujen omaksumisessa ja käyttöönotossa
- ratkaisut toimivat kun ne on kehitetty oikeiden käyttäjien, senioreiden itsensä kokeman käytettävyyden, esteettömyyden, miellyttävyyden ja mielekkyyden näkökulmat huomioon ottaen
- tarvitaan toimintamalleja, joiden avulla tuotteet ja palvelut voidaan yhdistää mielekkäiksi asiakasta palveleviksi konsepteiksi
- sairaudet ja fyysiset toiminnanvajaukset eivät määritä ihmisen kokemaa elämän laatua
- arjen toimintoihin ja vuorovaikutukseen vaikuttavat olosuhteet eri vuodenaikoina, asumismuodossa ja palvelujen saatavuudessa
- elämänlaatu on jotakin, joka ilmenee tai toteutuu siinä, missä ihmiset elävät jokapäiväistä arkielämää
- ihmisen perusominaisuuksiin liittyy tarve pystyä itsenäisesti huolehtimaan omaan elämään liittyvistä asioista
- asuinalueiden suunnittelussa tulee huomioida sosiaalinen ja toiminnallinen monipuolisuus
- vähäistäkin liikkumista arjessa tai toisen ihmisen läheisyyttä ja kosketusta ei tulisi vähentää tai ” korvata” netin käytöllä
- tarpeellisuuden tunne ja sosiaalinen vuorovaikutus arjessa vahvistaa ikääntyvän hyvinvointia
- eettisyyden ja hyvien tapojen merkitys tulee huomioida kaikessa kommunikaatiossa
- turvallisuus on tärkeä asia, mutta se ei saa ohittaa itsenäisyyden ja merkityksellisyyden tärkeimpiä tarpeita

voimavaralähtöinen (psykykinen, sosiaalinen, taloudellinen, poliittinen) lähestyminen:

- ikääntyvä aktiivisena toimijana, subjektina
- hänellä on mahdollisuus kasvaa, oppia ja eheytyä
- hänellä on voimavaroja, jotka hän kykenee itse määrittelemään
- hänen elämänsä kuvaa jatkuvuus - toisin sanoen edelliset elämänvaiheet nivoutuvat nykyiseen elämään
- voimavaralähtöinen näkemys sisältää myös käsityksen arjen kulttuurisuudesta
- voimavaralähtöinen näkemys on kokonaisvaltainen.

Ikääntyville tuotettavia palveluja:

- matkailu- ja kulttuuripalvelut, erilaiset elämystuotteet
- yhteisöllisyyden ja yhdessä tekemiseen liittyvät palvelut
- liikuntaan ja kuntoiluun liittyvät palvelut
- harrastuksiin liittyvät palvelut
- mediateollisuuden palvelut
- terveydenhuoltoon, sairaanhoitoon ja hoivaan liittyvät palvelut
- asumis- ja rakennusratkaisuihin liittyvät palvelut
- kodin hoitoa helpottavat palvelut
- itsenäiseen selviytymiseen liittyvät palvelut
- henkilökohtaiset asiantuntijapalvelut
- elintarvikkeisiin ja ravitsemukseen liittyvät palvelut
- etätyöskentelyyn liittyvät palvelut
- kuljetuspalvelut

6. Lopuksi

Eläkkeelle jääminen voi muuttaa monella tapaa sekä tuoreen eläkeläisen että hänen omaistensa elämää. Monet lapsiperheet toivovat hoitoapua isovanhempien jäädessä pois työelämästä. Kuitenkin Kuluttajatutkimuskeskuksen tutkimusten mukaan tämän päivän eläköityvät ovat aika meneviä ja tahtovat satsata omaan hyvinvointiinsa. Kolmannesta iästä halutaan nauttia kaikin mahdollisin keinoin, myös mielekkäällä tavalla, mihin ei työelämässä ollessa ollut mahdollisuutta. Tämä ei välttämättä tarkoita rahallisen kulutuksen lisäämistä. Hankittu koulutus ja osaaminen halutaan hyödyntää vielä esim. vapaaehtoistyössä. Eläkkeelle jäävien ja entistä parempaa eläkettä saavien määrä Eläketurvakeskuksen mukaan vuonna 2012 on 5000 enemmän kuin edellisenä vuotena, arviolta noin 77 000 suomalaista. Tämä johtuu väestön ikärakenteesta ja taloustilanteesta. Eläkkeelle siirtymisen kehityksessä tapahtuu kuitenkin selkeä määrän pienentyminen. Suuri osa eläkeläisistä kokee toimeentulonsa kohtalaisen hyväksi verrattuna väestön keskimäärin, vaikka tulotaso suurimmalla osalla putoaa noin 60 prosenttia työansioista. (STT 26.12.2011)

Seniorikuluttajan segmentointi on hankala asia, koska heistä löytyy ikää lukuun ottamatta hyvin erilaisen elämäntyylin eläjiä. Kun yritykset kuitenkin näkevät tässä kasvavassa asiakaskunnassa ostopotentiaalia tulisi heidän miettiä, mitä tällaisten asiakkaiden erityinen palveleminen tarkoittaa? Segmentointi, tuote- ja palvelukehitys sekä asiakassuhteiden hoito voi olla osan tuotteiden kohdalla samanlaista kuin tietyn elämäntyylin omaavalle nuoremmalle asiakkaalle. Asiakassuhteiden osalta voivat jotkin erityisratkaisut toimia nuorempaa asiakaskuntaa paremmin, kun kohdeasiakkailta on aikaa tutustua tuotteisiin ja palveluihin työnteon rajoitteista riippumatta. Kun julkinen sektori kärsii resurssien puutteesta voi tulevaisuudessa yksityisten tuotteiden ja palveluiden markkinointi myös sen kautta tulla yleisemmäksi. Jako ihmisten toiminnallisuuden mukaan on yksi seniorikuluttajien segmentoinnissa käytetty tapa. Seniorikuluttajat voidaan jakaa aktiivisiin nautiskelijoihin, itsenäisiin erakoihin, sosiaalisiin heikkoihin ja eristäytyneisiin heikkoihin. Tämä jako on hyödyllinen sekä niiden tuotteiden ja palvelujen osalta, joita seniorikuluttaja voisi tarvita että myös sen osalta missä, miten ja kenen kanssa asiakasvuorovaikutus voi tapahtua.

Hyvinvoinnin muotoilussa yhteistyön ja vuoropuhelun rooli on erityisen suuri. Käyttäjälähtöisessä tutkimuksessa tulee esille se, että ihmiset ovat itse oman elämänsä asiantuntijoita ja löytävät vastauksia ongelmiin paremmin kuin ulkopuolinen taho. Filosofin Martin Buberin mukaan tapaaminen on lähtökohta ihmisten välisille suhteille ja sille miten maailmaa voi ymmärtää. Esimerkiksi asuinalueiden suunnittelussa keskinäinen vuoropuhelu asukkaiden, kuntapäättäjien, kaavoittajien, rakentajayritysten, muotoilijoiden ja alueen palvelutuottajien välillä mahdollistaa parhaan mahdollisen lopputuloksen.

Kirjallisuus:

Buber, M. 2012. Design 2012. Näin muotoilu muuttaa maailmaa. Word Design Capital Helsinki 2012. Helsinki, Vantaa, Kauniainen ja Lahti. Sanoma Yritysjulkaisut.

Kaskiharju, E. 2004. Vanhus, ikäihminen vai seniorikansalainen? Keskusteluja. Gerontologia 18 (4), 278-281.

Koistinen, K., Tuorila, H. 2008. Millainen olisi hyvä elinympäristö? Asukkaiden näkemyksiä elinympäristöstä, asumisesta ja palveluista eri elämänvaiheissa. Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisuja 9, 2008.

Pohjolainen, P., Sarvimäki, A., Syrén, I. (toim.). 2007. Toimintakykyä ja sosiaalista tukea iäkkäiden, omaisten ja työntekijöiden arjessa. Esityksiä VI Gerontologian päivillä 4.-5.5.2007.

Read, S., Suutama, T. 2008. Elämän tarkoituksellisuuden muutokset iäkkäillä ihmisillä 16 vuoden pitkäaikais tutkimuksessa. Gerontologia, 22 (3), 130-139.

Rintala T, 2003. Vanhuskuvat ja vanhustenhuollon muotoutuminen 1850-luvulta 1990-luvulle. Tutkimuksia 132. Helsinki: Stakes.

Suomi, A., Hakonen, S.(toim.). 2008. Kuluerästä voimavaraksi. Sosiokulttuurinen puheenvuoro ikääntymiskysymyksiin. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Suomi, A., Hakonen, S. Saarenheimo, M. 2008. Ennakoiva ja voimaannuttava elämäntyyli. Teoksessa Suomi, A., Hakonen, S. (toim.). Kuluerästä voimavaraksi. Sosiokulttuurinen puheenvuoro ikäkysymyksiin. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Muut lähteet:

Ehko 2009 haastattelututkimus

Hyvän ikäasumisen liiketoimintamallit. HILIMA-hanke, käyttäjäselvitysten aineisto, 2011.

Ikäasumisen tarinakilpailu. HILIMA-hanke, käyttäjäkokemusten aineisto, 2011.

Life 2.0 Tulevaisuuden senioripalvelujen etnografinen käyttäjä tutkimus. Kansainvälinen EU:n ICT ohjelmien tutkimusaineisto 2010-2013. PKAMK, Muotoilun ja kansainvälisen kaupan keskus.

STT 26.12.2011

www.jns.fi Senioripalvelut

www.stat.fi Tilastokeskus

www.finlex.fi Vammaispalvelulaki 8§

Omat muistiinpanot

Omat muistiinpanot





POHJOIS-KARJALAN
AMMATTIKORKEAKOULU

Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun julkaisu B:39
ISBN 978-952-275-020-4
ISSN 1797-383X