

# IKÄIHMISTEN DIGIONGELMAT JA AVUNSAANTI

Ekman Sari

Opinnäytetyö

Tietojenkäsittelyn koulutus  
Tradenomi (AMK)

2021

Tietojenkäsittelyn koulutus  
Tradenomi (AMK)

---

<b>Tekijä</b>	Sari Ekman	<b>Vuosi</b>	2021
<b>Ohjaaja(t)</b>	Ani Ruusila		
<b>Toimeksiantaja</b>			
<b>Työn nimi</b>	Ikäihmisten digiongelmät ja avunsaanti		
<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b>	21 + 3		

---

Tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia, käyttävätkö ikäihmiset älypuhelimia, tietokoneita tai tablettia ja mitä palveluita he käyttävät näillä digitaalisilla laitteilla. Opinnäytetyössä myös selvitettiin, millaisia ongelmia heillä on digitaalisten laitteiden sekä palveluiden käytössä ja onko digilaitteiden käyttämättömyyden syynä osaamattomuus tai pelko uutta laitetta kohtaan. Tutkimuksessa otettiin selvää, tarjoaako kunta tai jokin muu taho ikäihmisille digiapua, ja vastaako tarjonta tarpeita.

Tutkimusaineisto kerättiin haastattelemalla henkilökohtaisesti kymmenen yli 70-vuotiasta rovaniemeläistä ikäihmistä. Rovaniemellä saatavilla oleva digiapu etsittiin Internetistä sekä paikallislehdistä.

Selvityksen perusteella Rovaniemellä on saatavissa digiapua sitä tarvitseville. Haastatelluista ikäihmisistä vain yksi oli osallistunut digikurssille, ja muut olivat saaneet apua ongelmiinsa lapsiltaan tai lapsenlapsiltaan. Tutkimuksen ikäihmisistä yllättävän moni käytti tietotekniikkaa arjessa.

Avainsanat

digitalisaatio, digineuvonta, ikääntyneet, haastattelututkimus

Degree Program in Business  
Information Technology  
Bachelor of Business Administration

---

<b>Author</b>	Sari Ekman	Year	2021
<b>Supervisor</b>	Ani Ruusila		
<b>Commissioned by</b>			
<b>Subject of thesis</b>	Digital problems in the elderly and they access help		
<b>Number of pages</b>	21 + 3		

---

The purpose of the study was to investigate whether older people use smartphones, computers or tablets and what services they use with these digital devices. The thesis also investigated what kinds of problems they have in the use of digital devices and services and whether the reason for not using digital devices is incompetence or fear of a new device. The study found out whether the municipality or another organization provide digital assistance to the elderly and does the supply meet the needs.

The research material was collected by personally interviewing ten people over the age of 70 from Rovaniemi. The digital help available in Rovaniemi was searched on the Internet and in local newspapers.

Based on the study, digital help is available in Rovaniemi for those who need it. Of the seniors interviewed, only one had attended a digital course, the others had received help in solving their problems from their children or grandchildren. Surprisingly many of the elderly in the study used information technology in their daily lives.

Key words

digitalisation, digital counseling, the elderly,  
interview research

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	5
2	TUTKIMUSMENETELMÄT JA -AINEISTO .....	6
2.1	Kvalitatiivinen tutkimus.....	6
2.2	Tutkimusaineistot ja sen analysointi .....	6
3	IKÄIHMISTEN DIGIKÄYTTÄYTYMINEN .....	8
3.1	Ikäihmiset ja tietoyhteiskunta .....	8
3.2	Ikäihmiset ja viestintävalmiudet .....	9
3.3	Nettiä ikä kaikki -kampanja .....	9
3.4	Ikäihmiset ja oppiminen .....	10
4	TUTKIMUSHAASTATTELUN TOTEUTUS .....	11
5	TUTKIMUSHAASTATTELUN TULOKSET .....	12
5.1	Älypuhelimet, tabletit ja tietokoneet .....	12
5.2	Pankkiasiat ja sosiaalinen media .....	12
5.3	Digiavun tarve ja käyttö.....	13
5.4	Digitaalinen yhteiskunta ja ikäihmiset .....	13
6	ROVANIEMEN TARJOAMA DIGIAPU .....	15
6.1	Digiavun etsintä .....	15
6.2	DigimpiLappi .....	15
6.3	SeniorSurf.....	16
6.4	Kansalaisopisto.....	17
6.5	Paikallislehden digiapu ilmoituksia.....	17
7	POHDINTA .....	19
	LÄHTEET .....	20
	LIITTEET .....	22

## 1 JOHDANTO

Omat vanhempani ovat yli 70-vuotiaita, ja lähipiiristäni löytyy myös paljon muita ikäihmisiä. Olen huomannut, että näiden ikäihmisten digitaalisten laitteiden ja palveluiden käytössä on isoja eroja. Osa heistä käyttää älypuhelimia, tabletteja sekä tietokoneita sujuvasti. Toiset taas välttelevät älylaitteiden käyttöä, ja heillä on käytössä mahdollisimman helppokäyttöiset kännykät, joita he käyttävät vain soittamiseen ja korkeintaan tekstiviestien lähettämiseen.

Tulevaisuudessa yhä enemmän palveluista tulee siirtymään Internetiin, mutta suuri osa ikäihmisistä ei käytä sähköisiä palveluita. Olisi tärkeää, että kaikki pysyisivät yhteiskunnan kehityksen mukana ja pystyisivät itse hoitamaan muun muassa pankkiasiat.

Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia muun muassa, käyttävätkö ikäihmiset älypuhelimia, tietokoneita tai tablettia ja millaisia ongelmia heillä on digitaalisten laitteiden sekä palveluiden käytössä. Otetaan selvää, mitä palveluita he käyttävät näillä digitaalisilla laitteilla. Osa ikäihmisistä karttaa digitaalisten laitteiden käyttöä ja selvitetään, onko käyttämättömyyden syynä osaamattomuus tai pelko uutta laitetta kohtaan. Tutkitaan, tarjoaako kunta tai muu taho vanhuksille digiapua ja vastaako tarjonta tarpeita.

Tutkimusaineisto kerätään haastattelemalla ikäihmisiä henkilökohtaisesti. Haastatteluun osallistuu kymmenen yli 70-vuotiasta rovaniemeläistä. Haastattelun kysymykset on valmisteltu etukäteen, mutta lopuksi ikäihmiset saavat omin sanoin kertoa muun muassa, mitä ongelmia heillä on digitaalisten laitteiden kanssa. Haastattelun yksi tärkeimmistä kysymyksistä on, onko vanhus saanut digiapua tai tietääkö hän, mistä apua olisi saatavissa.

Haastateltaviksi valittiin yli 70-vuotiaita Rovaniemellä asuvia ikäihmisiä, sekä miehiä että naisia. Tavoitteena oli käydä jokaisen haastateltavan luona henkilökohtaisesti, mutta korona rajoitukset estivät tämän. Puolet haastatteluista tehtiin puhelimitse.

## 2 TUTKIMUSMENETELMÄT JA -AINEISTO

### 2.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Opinnäytetyön tutkimusote on laadullinen eli kvalitatiivinen. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston hankinnan keskeisiä välineitä ovat: haastattelu, havainnointi sekä kirjallisen materiaalin hyväksikäyttö (Metsämuuronen 2011, 243). Tutkimusaineisto kerätään haastatteluilla sekä lähdekirjallisuutta apuna käyttäen. Kun kaikille haastateltaville käytetään samoja kysymyksiä, kyseessä on strukturoitu haastattelu, toiselta nimeltään lomakehaastattelu. Valmiiden kysymysten käytön taustalla on pyrkimys varmistaa, että haastattelija ei vaikuta haastateltavan vastauksiin omilla mielipiteillään. (Metsämuuronen 2011, 246.) Lopuksi vanhukset saivat kertoa omin sanoin (avoin haastattelu) esimerkiksi, millaisia ongelmia heillä on tietotekniikan kanssa.

Haastattelusta on tullut ehkä käytetyin tiedonhankkimisen menetelmä. Arkielämän vuorovaikutuksessa kysymistä pidetään ensisijaisena ratkaisuna tiedonpuutteeseen: jos halutaan tietoa, on luontevaa kysyä. Oletus on, että kysyvälle vastataan. (Ruusu vuori & Tiittula 2005, 9.)

On tärkeää, että haastateltavan ja haastattelijan välille muodostuu luottamuksellinen suhde. Tämä tarkoittaa, että haastattelijan on kerrottava haastateltavalleen totuudenmukaisesti haastattelun tarkoituksesta, pidettävä saamiaan tietoja luottamuksellisina ja varjeltava haastateltavien anonymiteettia. Haastattelijan on myös osoitettava kiinnostusta haastateltavaan ja tämän sanomisiin. (Ruusu vuori & Tiittula 2005, 41.)

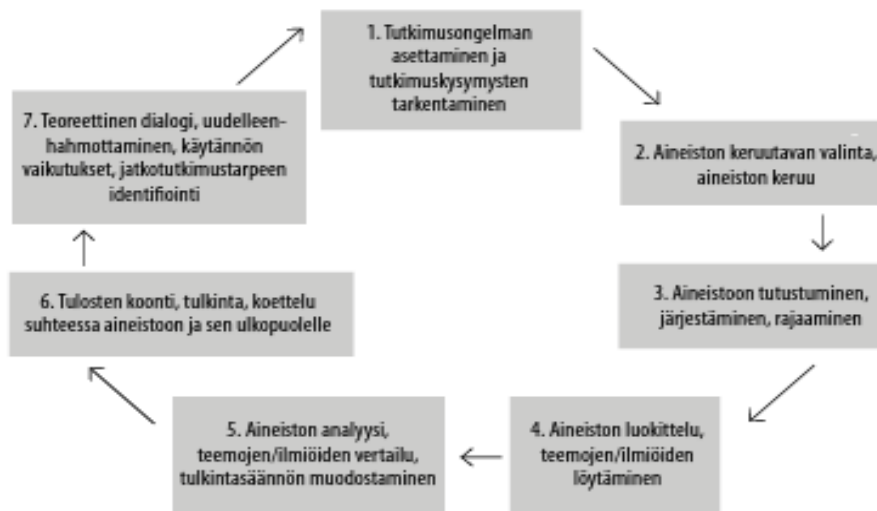
### 2.2 Tutkimusaineistot ja sen analysointi

Ensisijaisesti aineisto saatiin haastatteluista, jonka pohjalta tutkittiin, millaisia ongelmia ikäihmisillä oli digitaalisia palveluita käyttäessään.

Laadullinen analyysi koostuu kahdesta vaiheesta, havaintojen pelkistämisestä ja arvoituksen ratkaisemisesta. Tällaisen erottelun voi tehdä vain analyttisesti; käytännössä ne nivoutuvat aina toisiinsa. (Alasuutari 2011, 31.)

Vaikka analyysin vaiheet on kuviossa 1 eroteltu analyttisesti toisistaan, käytännössä ne limittyvät tiiviisti toisiinsa ja toteutuvat osittain päällekkäin. Tutkimuksen vaiheet eivät seuraa toisiaan ajallisena jatkumona, vaan eri vaiheista palataan usein aiempiin kysymyksiin niitä edelleen arvioiden ja tarkentaen. (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvuori 2010, 12.)

Laadullisessa tutkimuksessa analyysi ei ole ainoastaan lopussa, vaan analyysi sisältyy siihen kirjoittamisen prosessiin, jota tehdään alusta saakka ja joka on myös tutkimusmetodi (Pitkäranta 2014, 9). Myös Hyvärinen ym. (2010, 13) toteavat, että toivottavasti tutkija on jo haastatteluja tehdessään pitänyt päiväkirjaa aineiston keruun vaiheista ja haastattelujen tekemisen yhteydessä syntyneistä ajatuksista, havainnoista ja alustavista tulkinnoista. Tämän haastatteluprojektin aikana kirjattiin ylös huomioita koko ajan ja lopputuloksena saatiin tiivis ja selkeä tietokokonaisuus tutkittavasta aiheesta.



Kuvio 1. Laadullinen analyysi (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvuori 2010, 12)

### 3 IKÄIHMISTEN DIGIKÄYTTÄYTYMINEN

#### 3.1 Ikäihmiset ja tietoyhteiskunta

Opinnäytetyön aiheesta on tehty paljon tutkimuksia, esimerkiksi Mäensivu (2003) sekä Nordlund, Stenberg & Lempola (2014). Tutkimuksia lukiessa huomataan, että tutkimustulokset ovat hyvin samanlaisia; ikäihmiset ovat jäämässä tietoyhteiskunnan jalkoihin. Tarvitaan asenteen muutosta sekä koulutusta.

Kirjassa Nuorten, maahanmuuttajien ja ikäihmisten kokemuksia digipalveluista määritellään E-hallinto niin, että kansalaisilla on käytössään erilaisia tietoteknisiä työkaluja, jotka mahdollistavat osallistumisen päätöksentekoon. Käytännössä E-hallinnon osia ovat kaikki julkiset sähköiset palvelut, kuten Kelan, verohallinnon, sosiaali- ja sivistystoimen sekä terveydenhuollon sähköiset palvelut. Yksityisiä sähköisiä palveluja ovat muun muassa pankki- ja vakuutuspalvelut, lippujen varaamiseen liittyvät palvelut, verkkokaupat ja niin edelleen. E-hallinnon keskiössä on kansalainen, myös ikäihmiset. E-hallinto vaatii käyttäjiltään tietoja, taitoja ja motivaatiota, mutta kaikilla kansalaisilla ei näitä ominaisuuksia ole. (Asikainen, Drake, Marjanen & Rätty 2017, 41, 43.)

Vuonna 2015 Suomessa oli yli 65-vuotiaita noin 19,9 prosenttia väestöstä ja määrän ennustetaan kasvavan vuoteen 2030 mennessä 26 prosenttiin. Tutkimuksessa haastateltiin 125:tä 66–86-vuotiasta ikäihmistä. Vastaajista 50,4 prosenttia ei omistanut älypuhelinta. Heistä 26,6 prosenttia ei käyttänyt lainkaan tietokoneita ja 8,1 prosenttia käytti sitä vain vähän. Haastateltavilta oli kysytty syitä, miksi he käyttävät sähköisiä palveluja niin vähän tai ei ollenkaan. Muutamia vastauksia: ”En osaa käyttää, olen vanha, enkä usko oppivani.”, ”Vaikeita opetella, pelko siitä, että jotain menee pieleen.” ja ”Ne [palvelut] ovat vaikeita, epäselviä ja monimutkaisesti kirjoitettuja.” Varsin monen tutkimukseen osallistuvan mielestä sähköiset palvelut ovat turhia, eikä heillä ole tarvetta tai halua käyttää niitä. Haluttomuus käyttää sähköisiä palveluja voi myös johtua tietämättömyydestä, taitamattomuudesta ja haluttomuudesta opetella niiden käyttö. Moni vanhus on sitä mieltä, että asioiden hoitaminen kasvatusten on mieluisampaa. Kasvatusten hoidettuna asiointi on heidän mielestään selkeämpää ja tulee vähemmän virheitä kuin sähköisesti asioitaessa. (Asikainen ym. 2017, 43, 45–46.)



### 3.2 Ikäihmiset ja viestintävalmiudet

Tulevaisuudessa yhä suurempi osa palveluista tulee siirtymään Internetiin, ja asiointi kasvokkain tulee vähenemään (Mäensivu 2003, 12). Tämä on asia, jota vanhuksset eivät halua kuten Asikaisen ym. (2017) tutkimuksessa selvisi.

Eniten huolta ikäihmiset kantoivat siitä, että terveydenhuoltopalvelut ja etenkin lääkäri-ikäikäynti muuttuisi sähköiseksi. He toivoivat terveystalvelujen säilyttämistä kasvokkaisena, jotta palvelu olisi vaivattomampaa ja myös luotettavampaa. Ikäihmiset toivovat, että sähköisiä palveluita suunniteltaisiin heidän näkökulmastaan. Tähän toiveeseen liittyivät sellaiset tekijät kuin riittävän suuret tekstit, selkeät ohjeet ja yksinkertaiset sivustot. Nettisivut olisivat silloin helposti saavutettavissa. Vastaukset kertovat, että ikäihmisten tarpeita ei huomioida sähköisissä palveluissa. (Asikainen ym. 2017, 47, 50.)

Vesa Mäensivun (2003) kirjaa luettaessa huomataan, että myös tässä teoksessa käsitellyt tutkimukset kertoivat samaa kuin kahdessa aikaisemmin luetussa aineistossa. Ikääntyvän väestönosan viestintävalmiudet osoittautuivat nuorempia ikäryhmiä heikommiksi. Tämä nuorempi sukupolvi ei ole kokenut aikaa ennen Internetiä ja mobiililaitteita, ja heistä käytetään nimitystä diginatiivi. Ikääntymisen ohella alhainen koulutustaso oli riskitekijä viestintävalmiuksien heikkouteen. (Mäensivu 2003, 11, 13.)

### 3.3 Nettiä ikä kaikki -kampanja

Ylellä käynnistyi 13.8.2018 neljä viikkoa kestävä Nettiä ikä kaikki -kampanja, jonka yhtenä tavoitteena oli saada kaikenikäiset ihmiset opettamaan läheiselleen jonkin digitaalidon. Kampanjamateriaaleissa kerrottiin, että yli puoli miljoonaa yli 65-vuotiasta suomalaista ei käytä Internetiä säännöllisesti, vaikka palvelut kiihtyvällä tahdilla siirtyvät verkkoympäristöihin. Laitteiden käyttöä harjoitellessa op-paalta toivotaan usein malttia ja riittävän hidasta tahtia. Harjoitellessa pitää saada rauhassa kokeilla itse, miten tabletin näyttöä rullataan tai kannettavan tietokoneen Enter-painiketta painetaan. Vuonna 2018 on tiedostettu, että digipalveluista ulkopuolelle jääminen on yksi osa ihmisen itsemääräämisoikeutta ja siten hyvinvointia heikentävä tekijä. (Rovaniemen Neuvokas 2021a.)

Suurimmalle osalle meistä on tärkeää pystyä itse hoitamaan omat asiansa. Kaikilla ei ole perheenjäseniä tai läheisiä, jotka voisivat opastaa digipalveluiden käytössä, tai he asuvat pitkien välimatkojen päässä. Nettiä ikä kaikki -kampanja sai suomalaiset liikkeelle: kampanjan haasteessa opetettiin yli 5000 digitaitoa ja neuvottiin yli tuhatta ihmistä ympäri Suomea kirjastokierteella. Vaikka Nettiä ikä kaikki -kampanja on virallisesti ohi, tarve auttamiselle ei ole loppunut. Pidetään kaikki sukupolvet yhdessä verkossa ja annetaan apua ja tukea ikäihmisille edelleen. (Rovaniemen Neuvokas 2021a.)

### 3.4 Ikäihmiset ja oppiminen

Aivot säilyvät paremmin, kun niitä käyttää ja niille antaa säännöllistä tekemistä. Elämänaikaisen koulutuksen ja opiskelun määrä on yhteydessä muistisairausriskiin siten, että korkeasti koulutetut ihmiset sairastuvat muistisairauksiin jonkin verran epätodennäköisemmin kuin vähemmän koulutetut. Aivoja voi ja tulee harjoittaa koko elämän ajan ja antaa niille jatkuvasti mielekästä tekemistä. Uuden opiskelu on hyväksi aivojen aktivoimiseksi. (Kulmala 2019, 160.)

Suuri osa ikäihmisistä uskoo oppivansa käyttämään tietotekniikkaa, kunhan saa siihen oikeanlaista opastusta. Laitteiden ja ohjelmien helppokäyttöisyys sekä opastus voisi lisätä vanhusten kiinnostusta tietotekniikkaan. Vanhuksista tietokoneita käyttävät tavallisimmin miehet. (Nordlund, Stenberg & Lempola 2014, 4.)

Kyselyissä on todettu, että kun tietokoneet tulevat tutuksi, kiinnostus oppia lisää kasvaa. Opastusta ja neuvontaa halutaan mieluiten läheisiltä ihmisiltä, ikäisiltään vertaisohjaajilta tai kansalaisopiston opettajilta. (Nordlund ym. 2014, 6.)

Moni ikäihminen on sitä mieltä, että pärjätäkseen nyky-yhteiskunnassa ei kaikkien tarvitse osata käyttää tietokonetta. Näin ajattelevat varsinkin he, joilla ei ole tietokonetta. Tietoyhteiskunnan ulkopuolelle on jäänyt iso joukko ikäihmisiä. Internetin käytössä näkyy kansalaisten eriarvoistuminen. (Nordlund ym. 2014, 7.)

Ikäihmisille pitäisi kertoa tietotekniikasta hauskan tai hyödyllisen tekemisen kautta. Kipinä voi löytyä erilaisista asioista: joku haluaa pitää yhteyttä maailmalla asuvien lastenlasten kanssa, toinen innostuu katselemaan lapsuudenmaisemia karttapalvelun avulla. (Nordlund ym. 2014, 8.)

#### 4 TUTKIMUSHAASTATTELUN TOTEUTUS

On vaikea määritellä, milloin ihminen on vanha ja miten tällaista henkilöä kutsutaan. Nykyisessä nuoruutta ihannoivassa kulttuurissa vanhuksista puhumista ei enää pidetä soveliaana muuta kuin silloin, kun puhutaan hyvin vanhoista ihmisistä, esim. 85-vuotiaista. Ihmisen kutsumista vanhaksi pidetään usein epäkoheltiaana ja oletetaan, että yli 65-vuotiaat loukkaantuvat siitä. (Ruusuvuori, Tiittula 2005, 126.) Tässä tutkimuksessa käytettiin haastateltavista nimitystä ikäihmiset.

Tavoitteena oli tehdä mahdollisimman yksinkertainen ja selkeä haastattelu, koska haastateltavat ovat jo iäkkäitä. Kysymyssarjaan kuului 9 kysymystä (Liite 1), joihin haastateltavilla oli helppo vastata. Kysymykset laadittiin ennakkoon.

Tutkimuksessa haastateltiin kymmenen yli 70-vuotiaasta Rovaniemeläistä. Nuorin vastaajista oli 72-vuotias ja vanhin 81-vuotias. Tarkoituksena oli haastatella jokainen kasvotusten, mutta korona rajoitusten vuoksi tämä ei toteutunut. Puolet haastatteluista tehtiin puhelimitse. Haastateltavat vastasivat anonymisti, eikä heidän henkilöllisyytensä käy opinnäytetyössä ilmi.

Haastattelut aloitettiin rennolla jutustelulla ja pikkuhiljaa siirryttiin kysymyksiin. Kaikki haastateltavat vastasivat mielellään kysymyksiin. Monet vanhat ihmiset kokevat arvokkaaksi asiaksi haastateltavaksi pääsemisen. Haastattelu tuo vaihtelua monen vanhan ihmisen arkeen, ja se saattaa olla päivän odotettu ohjelma-numero. Jos haastattelu tapahtuu vanhuksen kotona, voi haastattelija huomata olevansa enemmänkin vierailulla kuin haastattelua tekemässä. (Ruusuvuori, Tiittula 2005, 128.) Tämän tutkimuksen jokaisen haastateltavan luona tarjottiin pulakahvit.

## 5 TUTKIMUSHAASTATTELUN TULOKSET

### 5.1 Älypuhelimet, tabletit ja tietokoneet

Älypuhelimien omisti kuusi vastaajaa. He käyttivät puhelinta mm. viestittelyyn, pankkiasioiden hoitamiseen, uutisten lukemiseen, tiedon etsimiseen sekä sähköpostiin. Yksi vastaajista käytti älypuhelimella Facebook-sovellusta. He, jotka eivät käyttäneet älypuhelimia, kertoivat syyksi, ettei älypuhelimelle ole tarvetta ja sen käyttö on niin vaikea oppia, kun muisti alkaa olla heikko. Myös näön huonontuminen esti älypuhelimien käyttöä.

Tablettitietokone oli käytössä puolella haastateltavista. Monella tämä laite oli kuitenkin käyttämättömänä. He jotka tablettia käyttivät, katsoivat sillä Yle Areenaa ja tekivät samoja asioita kuten älypuhelimella.

Tietokone löytyi melkein jokaisen ikäihmisen kotoa. Vain yksi vastaajista ei käyttänyt tietokonetta ollenkaan, hänen mielestään sen käyttö on liian vaikea oppia, eikä hänellä ollut tietokoneelle mitään tarvetta. Yksi vastaaja pelasi vain pasianssia tietokoneella. Puolet vastaajista hoitivat tietokoneella terveysasioitaan. Omakannasta he katsoivat reseptien tilanteen ja uusivat ne tarvittaessa. Omakannasta he myös lukivat lääkärinlausunnot ja laboratoriotulokset. Kolme vastaajaa oli varannut koronarokoteajan tietokoneella, ajanvaraukseen täytyi tunnistautua sähköisesti ja nämä kolme yli 80-vuotiasta osasivat tämän tehdä itse. Tietokonetta käytettiin tiedon hakuun, mm. sää, uutiset, pörssikurssit, urheilutulokset ja latutiedot. Yksi ikäihminen sanoi näin: ”Tuolta Internetistähän löytää kaiken, se korvaa tietosanakirjan.”

### 5.2 Pankkiasiat ja sosiaalinen media

Pankkiasiat haastateltavat hoitivat pääsääntöisesti itse joko tietokoneella, älypuhelimella tai tabletilla. Pari vastaajaa ei hoitanut itse pankkiasioitaan, vaan ne hoitivat heidän lapsensa tai puoliso. Ikäihmiset kuitenkin halusivat välillä varata ajan pankkiin ja keskustella kasvotusten pankkivirkailijan kanssa.

Kysyttäessä haastateltavilta, että millainen nettiyhteys heillä on kotona, tuli hiljainen hetki. Tämä oli varmasti kysymyksistä vaikein, koska tähän eivät kaikki osanneet vastata. Heidän kodeistaan löytyi kuitenkin taloyhtiönettiä, sim-kortti mokkula, valokuituyhteyksiä sekä Adsl-yhteyksiä. Vain yhdestä kodista puuttui nettiyhteys kokonaan.

Sosiaalista mediaa haastateltavista käytti vain kaksi. Toinen heistä käytti Facebookia vain sen takia, koska paikallinen kalastusseura ilmoitti pilkkikilpailuista ainoastaan Facebookissa. Toinen sosiaalisen median käyttäjä oli innokkaampi, hänellä oli tili Facebookiin ja Instagramiin, joita hän seurasi aktiivisesti. Yksi vastaaja kertoi sosiaalisen median käyttämättömyyden syyksi sen, ettei hän ole juorujen hakija.

### 5.3 Digiavun tarve ja käyttö

Ikäihmiset ovat saaneet apua digiongelmiinsa omilta lapsiltaan, lapsenlapsiltaan sekä puolisoiltaan, ulkopuolista apua he eivät olleet hakeneet. Kun kysyttiin, että tietävätkö he, mistä digiapua voisi saada, vastauksia oli laidasta laitaan. Osa oletti, että kirjastolla voisi olla digikursseja. Yksi vastaaja tiesi, että paikallinen eläkeläisjärjestö järjestää tietokonekursseja, mutta hän ei ole niihin osallistunut.

Vaikka kurseja järjestettäisiinkin, niin käyttäisivätkö he niitä, vastaus oli melko yksimielinen, ei. Moni heistä oli sitä mieltä, että he osasivat käyttää digitaalisia laitteita sen verran mitä tarvetta oli, eikä kursseille tulisi lähdettyä. Ehkä perustietoa voisi opiskella lisää, mutta silti kurssille lähtö mietitytti. Vain yksi haastateltavista oli käynyt kansalaisopiston järjestämän, kyläkoululla pidettävän tablettikurssin.

### 5.4 Digitaalinen yhteiskunta ja ikäihmiset

Viimeinen kysymys oli, että tuntuuko heistä siltä, että he jäisivät jostain paitsi tässä digitalisoituneessa yhteiskunnassa. Vain yksi vastaaja oli sitä mieltä, että kyllä. Hän ei itse osannut hoitaa pankkiasioitaan, eikä käyttänyt ollenkaan digitaalisia laitteita, eikä palveluita. Hänestä tuntui, että hän ei voi olla itsensä herra, kun joku muu hoitaa raha-asiat hänen puolestaan. Suurin osa vastaajista oli sitä

mieltä, että he olivat pysyneet jollain lailla kehityksen mukana. Hekin mainitsivat, että jos heillä ei olisi pankkitunnuksia, niin tunne olisi eri. Vaikeuksia tuotti kuitenkin ohjelmistojen päivitykset, joiden myötä sovellusten ulkonäkö muuttui ja oli taas vaikea opetella käyttämään päivitettyä sovellusta.

Vaikka maailma digitalisoituu yhä enemmän, ikäihmiset kaipaavat kohtaamisia ihmisten kanssa, tämän totesi melkein jokainen haastateltava. Yksi haastateltavista kertoi, että niin kauan kun hän pystyy liikkumaan, hän ei jää tietokoneen ääreen istumaan.

## 6 ROVANIEMEN TARJOAMA DIGIAPU

### 6.1 Digiavun etsintä

Tutkimusta tehdessä otettiin yhteyttä Rovaniemen kaupunkiin ja yritettiin löytää henkilö, joka vastaa vanhusten digiavusta. Oletettiin, että kaupungilla on vain yksi taho, joka tarjoaa ja vastaa digiavusta. Tämä oletus oli väärä. Soittokierroksen aikana selvisi, että erilaiset järjestöt ja hankkeet tarjoavat apua.

Parhaiten tietoa Rovaniemen tarjoamasta digiavusta löytyi Internetistä. Hakusanoilla: Rovaniemi, digi, vanhukset, löytyi paljon senioreille tarkoitettua digiapua

### 6.2 DigimpiLappi

Internetin ensimmäinen hakutulos oli <https://www.lappilaiset.fi/toimija/digimpi-lappi/>. DigimpiLappi on projekti, joka on helpottamassa ikäihmisten verkkopalveluiden omaksumista. Projekti on tarkoitettu yli 55-vuotiaille, jotka ovat jäämässä ilman digiohjausta. Avuntarjoajat ovat vapaaehtoisia digilähettiläitä ympäri Lappia. Digilähettiläät antavat tukea ja opastusta projektissa mukana olevien toimijoiden palveluihin liittyvissä ongelmissa. Projektissa mukana olevat ovat: Kela, Lapin Sairaanhoidopiiri, Länsi-Pohjan Sairaanhoidopiiri, Lapin Osuuspankit, Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Telia, sekä Lapin Kansa. Digilähettiläs ei ole yleinen atk-tuki, vaan auttaa edellä mainittujen toimijoiden sähköisten palveluiden käytössä. Apua tarvitseva ottaa yhteyttä digilähettilääseen ja sopivat yhdessä tapaamisen. (Lapin sosiaali- ja terveysturvayhdistys ry 2021.)

DigimpiLappi on Lappilaiset.fi järjestön projekti. Lappilaiset.fi perustoiminnan päämääränä on lisätä kansalaisten hyvinvointia ja osallisuutta tukemalla Lapissa toimivia sosiaali- ja terveysjärjestöjä niiden perustehtävässä. (Lapin sosiaali- ja terveysturvayhdistys ry 2021.)

Yhdistyksen perustoiminta eli Järjestörakenne on järjestöjä ja muita toimijoita koostuva yhteistyö- ja toimintarakenne, jota kehitetään toimintaympäristön muutosten ja järjestöjen tarpeiden mukaan. Palvelua on kehitetty usean eri järjestön yhteistyöllä ja sitä on rahoittanut Raha-

automaattiyhdistys (RAY) ja nykyinen Veikkaus (Stean jakamana). (Lapin sosiaali- ja terveysturvayhdistys ry 2021.)

DigimpiLappi -projektin kokemuksia:

“Kyllä se on niin, että aikaa ja vaivaa meni pankki -ja laskunmasku asioilla. Minä jo kauhulla kattelin niitä tabletteja kaupassa, että minkä näistä nyt tohtii ottaa. No naapurin rouvan kans juteltiin kahvilla ja hän tiesi neuvoa tähän digimpilappi hommaan. Kävin digitapaamisessa ja nyt on tabletti. Ja osaan käyttää Op:n ja Kelan palveluita. Nyt varaan junaliput etelään ja näen lapsukaisia pitkästä ajasta. Kotipuolen uutiset kulkee mukana näköislehden muodossa.” Martta, 60 v. (Lapin sosiaali- ja terveysturvayhdistys ry 2021.)

“Tyär sano mulle ettet sie sitä osaa käyttää. No nyt mie opetin sille miten mie näjen lääkkeet mitä mullon. Ei sole kuule mikhän ku vain alat tekhen.” Reino, 68 v. (Lapin sosiaali- ja terveysturvayhdistys ry 2021.)

### 6.3 SeniorSurf

SeniorSurf on Vanhustyön keskusliiton tarjoama digiopastus. Opastusta on tarjolla koko Suomen alueella, Rovaniemellä opastusta tarjoaa Eläkeliiton Rovaniemen yhdistys, sekä Rovaniemen Neuvokas; Elävät kylät -hanke. (Vanhustyön keskusliitto, 2021.)

Eläkeliiton Rovaniemen yhdistys järjestää Nettikerhon syyskuusta toukokuuhun torstaisin klo 11.00–13.00. Kerho kokoontuu Potkuri nimisessä eläkeläistilassa, Kipinä-salissa, tarjolla on kaikenlaista digiopastusta. (Vanhustyön keskusliitto, 2021.)

Rovaniemen Neuvokas, Elävät kylät -hanke tarjoaa digiopastusta Rovaniemen kylillä. Vapaaehtoiset digikaverit tulevat kutsuttaessa auttamaan sivukylien asukkaita digilaitteiden ja Internetin käytössä. Vapaaehtoiset ovat koulutettuja ja luotettavia, jolloin asiointi on turvallista ja luottamuksellista. Digikavereiden käytössä on Rovaniemen kylien alueella RovaTokka ry:n omistamat kuusi digireppulaitteistoja, joten asukkaalla ei välttämättä tarvitse olla tietokonetta tai tablettia itsellään.



Digireppu sisältää kannettavan kosketusnäytöllisen tietokoneen verkkoyhteyksiin, videoneuvotteluvälineet, viivakoodin lukijan ja monitoimitulostimen. Ennen oman laitteen hankintaa, digikaveri reppuineen voi auttaa tutustumaan repun sisältöön. Digikaverikoulutusten lisäksi kylien alueella järjestetään mediakulttuurisia työpajoja, joiden tavoitteena on hausalla ja luovalla tavalla madaltaa kynnystä tarttua digitaalisiin välineisiin. Maaseutualueen asukkaiden digitaitoja vahvistamalla ollaan mukana säilyttämässä kylien elinvoimaisuutta ja tukemassa myös ikäihmisten kotona asumista. Työpajoja ja infotilaisuuksia järjestetään Rovaniemen kylillä tarvelähtöisesti. (Rovaniemen Neuvokas, 2021b.)

Keskustan alueella tukea digipalveluiden käyttöön tarjoaa Järjestöpiste Joiku, jossa kaupungin asukkaiden käytössä on Virtu-laitteisto ja henkilökunnan tuki. Palvelua tarjotaan Kansalaistalolla, jossa voi maksutta käyttää tietokonetta nettiyhteyksineen. Tila on koneineen tarkoitettu kaikenikäisten kuntalaisten sähköisten asioiden hoitamisen paikaksi. Tietokoneet ovat käytettävissä arkisin klo: 8-16, ja ajan voi varata soittamalla Neuvokkaaseen. Henkilökunta auttaa tarvittaessa laitteiden käytössä sekä esim. laskujen maksamisessa. (Rovaniemen Neuvokas, 2021b.)

#### 6.4 Kansalaisopisto

Kansalaisopisto järjestää vuosien 2019-2020 aikana kansalaisen perus- ja digitaitoihin liittyviä maksuttomia koulutuksia ja Digineuvola-tapahtumia. Digineuvolassa saa opastusta oman älypuhelimien, tabletin tai tietokoneen käyttöön liittyvissä asioissa. (Opinto-ohjelma 2019, 41.)

Digineuvola on avoinna torstaisin 14-15.30 Rovalassa. Digineuvola on ilmainen, eikä ryhmään tarvitse ilmoittautua. Digiapua kaipaavat voivat kerätä ryhmän ja kutsua Digineuvolan kylään tai tapahtumaan. (Opinto-ohjelma 2019, 41.)

#### 6.5 Paikallislehden digiapu ilmoituksia

Rovaniemellä ilmestyy maksuton paikallislehti nimeltään Uusi Rovaniemi. On hyvä, että digiapua tarjotaan lehdessä, joka jaetaan jokaiseen talouteen. Ikäihmi-

set löytävät avun varmasti paremmin paikallislehdestä, kuin Internetistä. Kyseisestä lehdestä löytyi ilmoituksia, joissa tarjottiin digiongelmiin apua tai kursseja. (Seuratoimintapalsta 2021a; 2021b.)

24.2.2021 Rovaniemen Kansalaistalo, Neuvokas, ilmoitti seuraavasti: *"Tiesithän, että voit pyytää meiltä vapaaehtoisia Digikavereita auttamaan esim. älylaitteiden käytössä? Soita ja kysy lisää p. 016-3560 337. Toiminta on luottamuksellista, maksutonta ja kaikille avointa."*

10.2.2021 Uudessa Rovaniemessä oli Neuvokkaan ilmoitus, jossa haettiin mukaan vapaaehtoistyön peruskurssille. Neuvokkaan vapaaehtoisena voi valita itselleen sopivan työn, esim. Digikaveri.

10.2.2021 Eläkeliitto, Rovaniemen yhdistys ry: *"To 18.2. klo 10-12 Digikerho, Tervas, Potkuri."*

10.2.2021 Lapin Muistiyhdistys ry: *"Ahaa! Aivotreenit muistiongelmia kokeville, kotona asuville muistisairaille. Harjoittelemmme tiedonkäsittelyn osa-alueita erilaisien tehtävien avulla. Ensimmäinen kokoontuminen on ti 23.2. klo: 9.30 Lapinkatu 1:ssä."*

10.2.2021 Rovaniemen Kansalaisopisto, Rovala: *"Android – tabletit 23.2.-4.3. Ilm. 18.2. mennessä."*

10.2.2021 Rovaniemen pääkirjasto: *"Mediataitoviikon digitreenit senioreille pe 12.2. klo: 10 ja 12 pääkirjastossa. Digitreeneissä käydään yhdessä läpi erilaisia arjen mediasisältöjä mm. Ylen digitreenien pohjalta. Oma laite mukaan."*

## 7 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoite oli kartoittaa käyttävätkö ikäihmiset älypuhelimia, tietokoneita tai tablettia ja millaisia ongelmia heillä on digitaalisten laitteiden sekä palveluiden käytössä. Haastatteluun osallistuneista senioreista noin puolet omistivat älypuhelimien ja tabletin, tietokone puuttui vain yhdeltä. Osa ikäihmisistä karttaa digitaalisten laitteiden käyttöä ja tutkimus selvitti, oliko käyttämättömyyden syynä osaamattomuus tai pelko uutta laitetta kohtaan. Kaikki haastateltavat olivat käyttäneet digitaalisia laitteita jonkin verran ja suurin osa heistä käytti laitteita joka päivä sujuvasti. Muutama vastaaja totesi, että digitaalisten laitteiden käyttö on liian vaikea oppia, koska muisti on niin heikko. Muutamalle näön huonontuminen oli este digilaitteiden käytölle. Kukaan vastaajista ei kertonut pelkäävänsä digilaitteita, eli siinä ei ole syy käyttämättömyydelle. Huomattiin, että heillä, jotka olivat työssään tarvinneet edes vähän tietokonetta, oli käytössään älypuhelin sekä muut digitaaliset laitteet.

Selvitettiin myös, tarjoaako kunta tai muu taho ikäihmisille digiapua ja vastaako tarjonta tarpeita. Vaikka digiapua on paljon tarjolla Rovaniemellä, haastateltavista vain yksi oli osallistunut tabletinkäyttö kurssille, kaikki muut olivat saaneet apua ongelmiinsa lapsiltaan, lapsenlapsiltaan tai puolisoiltaan. Kiinnostusta digikursseille ei haastateltavilla ollut, he osasivat mielestään sen verran mitä tarvitsivat. He, joilla ei ole perheenjäseniä tai läheisiä, jotka voisivat opastaa digipalveluiden käytössä, saavat Rovaniemeltä digiapua halutessaan. Ilmoituksia digituesta löytyy ilmaisesta paikallislehdestä sekä Internetistä.

Kun opinnäytetyötä alettiin tehdä, oli olettamus, että Rovaniemellä ei ole digiapua saatavilla. Opinnäytetyötä olisi voinut hyödyntää kertomalla ikäihmisten tarpeista digiapua tarjoaville tahoille. Tutkimuksen edetessä huomattiin, että digiapua oli tarjolla usealla organisaatiolla, joten opinnäytetyön esittely heille ei ole tarpeen.

Tutkimuksen teoriaosuudessa kerrottiin, kuinka ikäihmiset ovat jääneet teknologian jalkoihin. Tämän tutkimuksen yllättävä havainto oli, kuinka moni haastatteluun osallistunut ikäihminen käytti tietotekniikkaa arjessa. Tutkimuksessa haastateltiin vain kymmenen ikäihmistä, joten tulos ei ole siltä osin luotettava. Suuremmalla otoksella tulos olisi ollut varmasti erilainen.

## LÄHTEET

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino. E-kirja. Viitattu 10.3.2021 <https://luc.finna.fi/lapinamk/>, Ellibs verkkokirjahylly.

Asikainen, S., Drake, M., Marjanen, P. & Rätty, M. 2017. Innostusta, etsintää ja opastusta. Nuorten, maahanmuuttajien ja ikäihmisten kokemuksia digipalveluista. Haaga-Helium julkaisut 10/2017. Viitattu 5.3.2021 [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/227531/HH\\_DigistiFiksu.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/227531/HH_DigistiFiksu.pdf?sequence=2&isAllowed=y).

Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino. E-kirja. Viitattu 10.3.2021 <https://luc.finna.fi/lapinamk/>, Ellibs verkkokirjahylly.

Kulmala, J. 2019. Hyvä vanhuus, menetelmiä aktiivisen arjen tukemiseen. Jyväskylä: PS-kustannus.

Lapin sosiaali- ja terveysturvayhdistys ry 2021. DigimpiLappi. Viitattu 11.3.2021 <https://www.lappilaiset.fi/toimija/digimpilappi/>.

Metsämuuronen, J. 2011. Tutkimisen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Helsinki: International Methelp Oy.

Mäensivu, V. 2003. Ikääntyvien viestintävalmiudet ja digitaalinen epätasa-arvo. Helsinki: Kansaneläkelaitos.

Nordlund, M., Stenberg, L. & Lempola, H-M. 2014. Tietoteknologian käyttö ja käyttämättömyyden syyt 75-89-vuotiailla. KÄKATE-projekti. Helsinki: Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry.

Opinto-ohjelma 2019. Rovaniemi, Rovaniemen kansalaisopisto. Viitattu 10.3.2021 <https://www.rovala.fi/assets/Opinto-ohjelma-sl2019.pdf>.

Pitkäranta, A. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Työkirja ammattikorkeakouluun. Jokioinen: e-Oppe Oy. E-kirja. Viitattu 5.3.2021 <https://luc.finna.fi/lapinamk/>, Ellibs verkkokirjahylly.

Rovaniemen Neuvokas 2021a. Digikaveri toiminta. Viitattu 10.3.2021 [https://www.jarjestotalo.fi/digikaveritoiminta\\_kyllilla/](https://www.jarjestotalo.fi/digikaveritoiminta_kyllilla/).

Rovaniemen Neuvokas 2021b. Tukea sähköiseen asiointiin. Viitattu 10.3.2021 <https://www.kansalaistalorovaniemi.fi/jarjestopiste-joiku/tukea-sahkoiseen-asiointiin/>.

Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2005. Haastattelu - tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.

Seuratoimintapalsta 2021a. Uusi Rovaniemi 10.2.2021, 16.

Seuratoimintapalsta 2021b. Uusi Rovaniemi 24.2.2021, 18.

Vanhustyön keskusliitto 2021. Opastuspaikat. Viitattu 11.3.2021 <https://www.se-niorsurf.fi/opastuspaikat/>.

.

## LIITTEET

Liite 1. Ikäihmisten haastattelukysymykset

Liite 1. 1(2) Ikäihmisten haastattelukysymykset

**Ikä:**

**Sukupuoli:**

**1. Onko sinulla älypuhelinta?**

Jos on, mitä palveluita käytät älypuhelimella?

Jos ei, niin miksi ei?

**2. Onko sinulla tietokonetta?**

Jos on, mitä teet tietokoneella?

Jos ei, niin miksi ei?

**3. Onko sinulla tablettia?**

Jos on, mitä teet tabletilla?

Jos ei, niin miksi ei?

**4. Onko kotona Internet-yhteys, jos on, niin millainen?**

**5. Miten hoidat pankkiasiat?**

**6. Käytätkö sosiaalista mediaa, esim. Facebook, Instagram, Skype?**

Liite 1. 2(2) Ikäihmisten haastattelukysymykset

**7. Oletko saanut apua digiongelmiin?**

Jos, mistä?

**8. Tiedätkö mistä Rovaniemellä ikäihmiset voivat saada digiapua?**

Käyttäisikö tarjottua apua, kursseja ym.?

**9. Tuntuuko, että jäät jostain paitsi tässä digitalisoituneessa yhteiskunnassa?**

**Vapaa sana: esim. voit kertoa mitä ongelmia teillä on digitaalisten laitteiden kanssa.**