

Eeva Fallström

**ETÄDIGIOPASTUKSEN
VAPAAEHTOISEKSI
VERTAISOPASTAJAKSI**
SeniorSurf – Ikädigituki-kehittämishanke

Opinnäytetyö

Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto

Geronomikoulutus

2023



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Geronomi (AMK)
Tekijä/Tekijät	Eeva Fallström
Työn nimi	Etädigiopastuksen vapaaehtoiseksi vertaisopastajaksi SeniorSurf – Ikädigituki-kehittämishanke
Toimeksiantaja	VTKL SeniorSurf
Vuosi	2023
Sivut	37 sivua, liitteitä 3 sivua
Työn ohjaaja	Marko Raitanen

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Vanhustyön keskusliiton (VTKL) SeniorSurf. Opinnäytetyö toteutetaan osana Ikädigituki-kehittämishanketta. VTKL on valtakunnallinen vanhustyön ja vanhuusalan järjestö, ja SeniorSurf-toiminnan tarkoitus on auttaa digiopastustoiminnan järjestämisessä sekä rohkaista ikäihmisiä digilaitteiden ja sähköisten palvelujen käyttöön.

Tämän työn tarkoituksena oli selvittää etädigiopastuksen vertaisopastajaksi hakeutumisen syitä sekä keinoja vertaisopastajien lukumäärän kasvattamiseksi. Työn avulla oli mahdollista löytää keinoja motivoida seniorikansalaisia etädigiopastuksen vertaisopastajiksi ikäihmisten digiosallisuuden lisäämiseksi ja vahvistamiseksi. Tavoitteena oli myös osoittaa vapaaehtoistyön mielekkyys eläkkeelle jäämisen jälkeen elämänlaadun ja elämään tyytyväisyyden parantamisen keinona.

Opinnäytetyön menetelmällinen lähestymistapa on tutkimuksellinen kvalitatiivinen tutkimus ja aineisto on kerätty käyttäen yksilökohtaista puolistrukturoitua haastattelua. Haastateltavat löytyivät SeniorSurfin eri yhteistyökumppanijärjestöjen nykyisille etädigiopastajille lähetetyn sähköpostikyselyn kautta, ja haastatteluihin osallistui neljä (4) etädigiopastajaa. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina Teams-sovellusta käyttäen.

Tutkimustulokset ovat aiempien tutkimustulosten mukaisia ja tulosten mukaan suurimpia motivoivia tekijöitä ovat auttamisen ilo ja itselle saatu hyvä mieli sekä vertaisopastamisen ilmeinen tarve. Vertaisopastajien digitaalinen osaaminen on lähtökohta, ja lisäksi henkilökohtainen kiinnostus vapaaehtoistyötä sekä oman osaamisen jakamista kohtaan ovat tärkeässä asemassa. Etädigiopastuksen tulevaisuus nähdään valoisana, mutta huolta aiheuttavat liiallinen byrokratisoituminen ja tietoturvaan sekä yksityisyyteen liittyvät seikat.

Tutkimus antaa hyödyllistä tietoa etädigiopastusta tarjoaville järjestöille tai muille vapaaehtoistyön tahoille, jotka pohtivat, miten motivoida seniorikansalaisia etädigiopastamisen vertaisopastajiksi tai yleensä vapaaehtoistyöhön.

Asiasanat: digiosallisuus, etädigiopastus, vertaisopastaja, motivointi

Degree title	Bachelor of Social Services and Health Care
Author	Eeva Fallström
Thesis title	Becoming a volunteer peer tutor for remote digital support
Commissioned by	VTKL SeniorSurf – Digital Support for Elderly
Time	2023
Pages	37 pages, 3 pages of appendices
Supervisor	Marko Raitanen

ABSTRACT

The commissioner of this study was VTKL's (The Finnish Association for the Welfare of Older Adults) SeniorSurf activity. The thesis is part of development project of peer remote digital support for senior citizens with co-operation by Supports organizations. Purpose of SeniorSurf is to help organize digital guidance activities and to encourage elderly people to use digital devices and electronic services.

The purpose of the thesis was to find out the reasons for choosing to become a peer tutor for remote digital support for the elderly and the ways to increase their number, through which it was possible to find ways to motivate senior citizens to become peer tutors. The objective of the thesis was to increase and strengthen the digital participation of the elderly and to improve the quality of their life and life satisfaction by bringing out the possibility of voluntary work as a meaningful continuation of working life for those who need it.

The methodological approach of the thesis is a qualitative research and the material used has been collected using individual semi-structured interviews. Interest towards the interview was established by asking about it by an e-mail which was sent to every senior remote digital instructor by the commissioner. The number of the interviewees was four (4) seniors; one female and three males and they all were senior remote digital instructors at the time being. The interviews were carried out through the Teams application.

According to the results of this research, the motivating factors are the joy of helping and the good feeling one gets, as well as the obvious need for peer guidance. The digital competence of a peer tutor is the starting point, and in addition, personal interest in volunteering and sharing one's own competence are important. The future of remote digital guidance is seen as bright, but excessive bureaucratization and matters related to information security and privacy cause concern.

The research provides useful information for organizations offering remote digital tutoring or other volunteer activities that consider how to motivate senior citizens to become remote digital tutoring peer tutors or participate in volunteer activities in general.

Keywords: digital participation, senior, remote, peer tutor, motivate

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	SENIORSURF – IKÄDIGITUKI-KEHITTÄMISHANKE	6
3	DIGIOSALLISUUS, -OSAAMINEN JA -OPASTUS	6
3.1	Digiosallisuus	7
3.2	Digiosaaminen.....	9
3.3	Digiopastus ja etädigiopastaminen (etädigituki)	10
4	VAPAAEHTOISTYÖ JA SEN MERKITYS	11
4.1	Vertaisopastus vapaaehtoistyönä	11
4.2	Vapaaehtoistyön merkitys sen tekijöille	12
4.3	SeniorSurfin omat kyselytutkimukset digiopastajille ja asiakkaille	13
5	TUTKIMUS: ETÄDIGIOPASTUKSEN VERTAISOPASTAJAKSI	14
5.1	Tutkimuksen taustaa	14
5.2	Ongelma, tavoitteet ja tutkimuskysymykset	15
5.3	Tutkimusmenetelmästä	16
5.4	Tutkimuksen rajauksesta ja kohderyhmästä	16
5.5	Haastattelurunko	18
5.6	Aineiston kerääminen ja purkaminen	18
5.7	Tutkimuksen tulokset.....	21
5.7.1	Syyt etädigiopastuksen vertaisopastajaksi hakeutumiseen	22
5.7.2	Vertaisopastajaksi hakeutumisen edistävät ja estävät tekijät	25
5.7.3	Kehittämiskohteet vapaaehtoisten vertaisopastajien kannalta	29
6	EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS	31
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	33
	LÄHTEET	36

LIITTEET

Liite 1. Haastattelurunko

Liite 2. Esimerkki sisällönanalyysitaulukosta

Liite 3. Etädigiopastuksen vertaisopastajaksi -kaavio

1 JOHDANTO

Kiinnostukseni vapaaehtoistyötä kohtaan syntyi geronomiopintojen alussa suorittaessani harjoittelua kolmannen sektorin vapaaehtoistoiminnan parissa. Tuolloin syntyi ajatus tehdä vapaaehtoistyö kiinnostavammaksi sen tekijöilleen tuoman hyödyn kautta. Myöhemmin ikäihmisten digiosallisuuden lisääminen on noussut tärkeäksi kehitettäväksi alueeksi, koska suuri osa palveluista on verkossa ja vielä on liikaa digitalisaation ulkopuolella olevia ikäihmisiä.

Opinnäytetyön luontevana toimeksiantajana toimii Vanhustyön keskusliiton (VTKL) SeniorSurf-toiminta, jonka Ikädigituki-kehittämishankkeeseen opinnäytetyö liittyy. VTKL on valtakunnallinen vanhustyön ja vanhuusalan järjestö, ja SeniorSurf-toiminnan tarkoitus on auttaa digiopastukseen liittyvän toiminnan järjestämisessä sekä rohkaista ikäihmisiä digilaitteiden ja sähköisten palveluiden käyttöön.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää 1) syitä etädigiopastuksen vertaisopastajaksi hakeutumiseen sekä 2) keinoja vertaisopastajien lukumäärän kasvattamiseksi. Tavoitteena oli näin kartoittaa keinoja seniorikansalaisten motivoimiseen etädigiopastuksen vertaisopastajiksi Ikädigituki-hankkeen tavoitteen mukaisesti. Tavoitteena oli myös osoittaa vapaaehtoistyön mielekkyys eläkkeelle jäämisen jälkeen elämänlaadun ja elämään tyytyväisyyden parantamisen keinona.

Opinnäytetyön kaltaiselle tutkimukselle on tilausta, koska Suomessa on edelleen noin 280 000 yli 65-vuotiasta henkilöä, jotka eivät ole koskaan käyttäneet tietotekniikkaa. Kiinnostusta tietotekniikkaa kohtaan on, mutta ei todellista mahdollisuutta tai keinoja sen käyttämiseen. Ikäihmisille tulisi taata mahdollisuudet tutustua tietokoneisiin ja internetin suomiin mahdollisuuksiin sekä saada riittävää opastusta. (VTKL s.a.)

Olen vakuuttunut siitä, että opinnäytetyölläni on merkitystä tulevien digiopastajien löytämisen kannalta ja digiopastajien määrän lisääntyessä myös rohkeus tietotekniikan käyttöön lisääntyy ikäihmisten keskuudessa.

2 SENIORSURF – IKÄDIGITUKI-KEHITTÄMISHANKE

Vanhustyön keskusliiton (VTKL) SeniorSurf-toiminnan kolme vuotta kestävä Ikädigituki-kehittämishanke alkoi keväällä 2022. Hanketta rahoittaa sosiaali- ja terveystieteiden avustuskeskus STEA, ja hankkeen tarkoitus on ollut suunnitella yhteistyökumppaneiden kanssa yhdessä valtakunnallinen ja maksuton yhden luukun etäopastuspalvelu ikäihmisille, eli digiopastusta etäyhteyksillä, jonka tavoitteena on ikäihmisten digiosallisuuden tukeminen. Palvelun kehittämistyötä on alusta asti tehty yhteistyössä seniori-ikäisten vertaisopastajien ja asiakaskehittäjien sekä jo pitkään digiopastusta tarjonneiden yhteistyökumppaneiden kanssa, joiden luotettavista vertaisopastajista suurin osa on myös itse seniorikansalaisia. Etäopastuspalveluun voi jättää opastuspyynnön verkossa tai puhelimitse. Opastusta voi pyytää yksittäiseen digipulmaan, uuden digitaalisen oppimiseen tai esimerkiksi uuden digilaitteen ostamiseen, ilman tarvetta poistua omasta kodista. (Ikädigituki s.a.)

6.3.2023 avautunutta etäopastuspalvelua ovat VTKL:n kanssa olleet kehittämässä yhteistyökumppanit ENTER ry, ATK Seniorit Mukanetti ry, Seniorien ATK-yhdistys Savonetti ry, Joen Severi ry, HelsinkiMissio ry sekä Eläkkeensaajien keskusliitto ry:n Verkosta virtaa -toiminta. Pääyhteyshenkilöinä seniorien digitaalista yhdenvertaisuutta vahvistamassa toimii DNA, joka on yksi Suomen johtavista tietoliikenneyhtiöistä. Etäopastuksen yhteistyökumppanit tarjoavat ikäihmisille maksutonta tietoteknistä vertaisopastusta puhelinten, tablettien ja tietokoneiden sekä muiden digilaitteiden kanssa toimimiseen. (SeniorSurf s.a.)

SeniorSurfin etäopastuksen perustana on seniorien omista tarpeista lähtevä yhdessä tekeminen yhteistyössä digiopastusta järjestävien yhdistysten kanssa. Palvelun koordinoinnista vastaa SeniorSurf, jonka kautta yhdistykset voivat järjestää senioreille kohdistettuja ja vertaisopastajien toteuttamaa etäopastusta. Kehittämistyössä on mukana myös senioreita digituen käyttäjinä ja digiopastajina. (SeniorSurf s.a.)

3 DIGIOSALLISUUS, -OSAAMINEN JA -OPASTUS

Digiosallisuuden, -osaamisen ja -opastuksen taustalla on jo pitkään jatkunut digitalisaatio sekä digiosaamisen lisäämisen tärkeys, jota VTKL:n SeniorSurfin

Ikädigituki-hanke tukee. Digitalisaatiosta ja yhdenvertaisuudesta säädetään myös laissa. Lain digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (2019/306) on tarkoitus edistää digitaalisten palvelujen saatavuutta, laatua, tietoturvallisuutta sekä sisällön saavutettavuutta, ja näin parantaa jokaisen kansalaisen mahdollisuuksia käyttää yhdenvertaisesti digitaalisia palveluja. Taustalla on saavutettavuusdirektiivi, eli Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/2102. Lisäksi perustuslaissa (1999/731) säädetään kansalaisten yhdenvertaisuudesta.

Digitalisaatioon liittyvän terminologian avaaminen syventää sen ymmärrystä, minkä vuoksi sitä on tärkeää käsitellä. Pelkästään liite ”digi” sanan edessä tarkoittaa jonkin asian tapahtumista digitaalitekniikkaa käyttäen ja digitalisaatio puolestaan kansalaisten arjen toimintoihin vaikuttavaa muutosta, jossa tieto- ja viestintätekniikkaan liittyvät digitaaliset laitteet ja palvelut lisääntyvät (DVV 2022, 54).

3.1 Digiosallisuus

Digiosallisuuden käsite tarkoittaa osallisuutta, joka toteutuu digitaalisten välineiden ja palveluiden avulla (Kuusisto ym. 2022, 17). Digiosallisuus käsittää lisäksi vapaaehtoisuuteen perustuvan, sujuvan arkielämän mahdollistavan sekä riittävän ja tarpeenmukaisen osallistumisen yhteiskunnalliseen toimintaan. Tässä digitaaliset välineet, sovellukset ja palvelut ovat käytössä yksilön sekä yhteiskuntaan kuuluvan ryhmän näkökulmasta tarkoituksenmukaisella ja merkitystä tuovalla tavalla. Lisäksi digitaaliset sisällöt ja palvelut nähdään lähikohtaisesti osana jokaisen palvelun käyttäjän omaa arkipäivää. (Kuusisto ym. 2022, 21.)

Digiosallisuus Suomessa -hankkeen loppuraportti nostaa esiin digituen, joka haastattelujen perusteella on koettu tärkeänä. Digitukea antavat muun muassa vapaaehtoiset, järjestöt sekä käyttäjien ystävät ja omaiset, jotka nähdään tärkeinä voimavaroina ja vertaistuen antajina. Hankkeessa tuodaan esiin, miten vertaistukena saatu tuki voi olla helpommin ymmärrettävää yhteisten lähtökohtien ansiosta. Toisaalta eri ihmisryhmien ja yksilöiden digitaidot ja motivaatio vaihtelevat, ja osa ihmisistä jää helposti ilman tukea. Henkilöllä saattaa

olla tietotekniset perustaidot kunnossa, mutta tietyn palvelun käyttö ei silti onnistu tietotekniikan jatkuvasti kehittyessä.

Ruotsalaisessa tutkimuksessa, "Borrowed access' – the struggle of older persons for digital participation", on tutkittu ikäihmisten ponnistelua digitaalisen osallisuuden tavoittamiseksi. Reneland-Forsman tuo tutkimukseen liittyvässä artikkelissaan esiin, miten digitaalisten käyttöliittymien käyttöön sitoutumisella on tärkeä osallistava vaikutus, sekä miten digitaalinen ja sosiaalinen ulkopuolelle jääminen ovat tiukasti yhteydessä toisiinsa ja lisäävät syrjäytymisen riskiä. Tutkimukseen liittyvässä haastattelussa oli mukana 18 eläkkeelle jäänyttä naista ja miestä, ja haastattelu koski heidän jokapäiväistä kohtaamistaan digitalisaation rajapinnassa. Artikkelissa esitettyjen tulosten mukaan ikäihmiset "lainaavat" tietoa sosiaalisilta verkostoiltaan tai työelämän aikaisilta kontakteiltaan päästäkseen osallisiksi teknologiasta ja digitaalisista käytänteistä. Tuloksista käy myös ilmi yleinen syrjäytymiseen ja osallistumisen heikentymiseen liittyvä hyväksyntä, joka kohdistuu ikäihmisiin ja ikääntymisestä johtuvaan elämäntyyliin muutokseen, kuten esimerkiksi eläkkeelle jäämisen tuomaan muutokseen. Lisäksi tulosten mukaan haastateltavat eivät itse kokeneet, että yhteiskunnan pitäisi tehdä heitä varten järjestelyjä, jotka mahdollistaisivat digitaalisiin käyttöliittymiin ja kulloinkin tarvittavan tiedon äärelle pääsyn. Tutkimuksen tulosten perusteella ikäihmisten osallistaminen vaatii paljon pelkästään asenteisiin ja digitalisaatioon suhtautumiseen vaikuttavaa työtä. (Reneland-Forsman 2018, 333.)

Tulokset antavat hyödyllistä tietoa opinnäytetyön kannalta. Artikkelissa mainittu tiedon "lainaaminen" on mielenkiintoinen ajatus, joka voidaan käsittää ennemminkin tiedon kaksisuuntaisena antamisena ja saamisena, josta hyötyvät sekä opastaja että opastettava. Opastajakin voi muuttua tiedon vastaanottajaksi hankkiessaan tietoa oman osaamisen ulkopuolisesta asiasta. Yhtä kaikki tulokset kertovat siitä, että digituki vertaistuen muodossa molempien osapuolten osaamisen kartuttamiseksi on tarpeellista. Artikkelissa esitetty syrjäytymiseen ja osallistumisen heikentymiseen liittyvä yleinen hyväksyntä on mielenkiintoinen seikka, joka nostaa esiin asenteellisen muutostyön tarpeen, jotta ikäihmiset voisivat nähdä itsensä enemmän osallisuuteen oikeutettuina yhteiskunnan jäseninä kuin passiivisina epäoikeudenmukaisen kohtelun kohteina, joiden tulisi omin voimin selviytyä digitalisoituneessa maailmassa.

Yhteiskunta ei voi sulkea silmiään eriarvoisuudelta, kun osa kansasta, tässä tapauksessa ikäihmisten joukko, jää eriarvoisella tavalla paitsi mahdollisuuksista ylläpitää omaa sosiaalista elämäänsä, päästä samantarvoisesti terveyspalvelujen piiriin, nauttia loukkaamattomuudesta ja omien tietojen eheydestä sekä omasta itsenäisyydestä ja nauttia kulttuuriharrastuksista – sanalla sanoen elää kyvykästä elämää (Reneland-Forsman 2018, 333).

3.2 Digiosaaminen

Digiosaamisella (digitaidoilla) tarkoitetaan tarvittavaa osaamista ja taitoja digitaalisten palveluiden ja laitteiden käyttämiseen sekä digitalisaation hyödyntämiseen (DVV 2022, 54). Valtaosa kansalaisten tarvitsemista peruspalveluista on jo digitalisaation piirissä, mikä on seniorikansalaisten kannalta haastavaa ja haastaa myös heidän osaamistaan. Tämän vuoksi on tärkeää tukea digiosaamista mahdollisimman tehokkaasti ja kattavasti.

DNA on teettänyt Suomessa asuville ikäihmisille Digitaalinen yhdenvertaisuus -tutkimuksen (DNA 2022a). Tutkimus on ajankohtainen, kun tiedetään, että Suomessa elää VTKL:n (s.a.) mukaan noin 280 000 digitaalisesti syrjäytynyttä yli 65-vuotiasta henkilöä. Tutkimuksen mukaan ikäihmisten digiosaaminen on hyvin pitkälti riippuvaista työelämäikäisen tietokoneen ja kännykän käytöstä, ja tuon käytön puuttuessa omasta motivaatiosta. Lisäksi osaaminen on vahvasti yhteydessä kiinnostukseen; kiinnostus oman osaamisen kehittämistä kohtaan tuottaa parempaa osaamista, ja kiinnostus voi herätä esimerkiksi harrastustoiminnan kautta. Oman digiosaamisensa arvioinnissa 65 prosenttia yli 75-vuotiaista koki tulevansa toimeen ja heistä 27 prosenttia arvioi taitonsa keskimääräistä paremmaksi. Enter ry:n hallituksen puheenjohtajan mukaan valtaosalla apua hakevista osaaminen on kohtuullisen hyvällä tasolla. Ikä itsessään ei ole osaamisen tai kiinnostuksen syynä, mutta osaamista voi vaikeuttaa esimerkiksi ikääntymisen myötä lisääntyvä käsien vapina. (DNA 2022a.)

Ruotsin kansanterveysviranomaisen (Folkhälsomyndigheten 2022) mukaan Ruotsissa vastaavasti elää noin 400 000 digitaalisesti syrjäytynyttä ikääntynyttä, ja Joanna Ånstad Anderssonin keväällä 2023 tekemä pro gradu -tutki-

mus Ruotsissa asuvien seniorikansalaisten digitalisaatioon liittyvistä kokemuksista on samoilla linjoilla DNA:n tutkimuksen kanssa. Kvalitatiivista haastattelututkimusta varten oli haastateltu kahdeksaa ruotsalaista naista ja miestä, joiden ikä oli 65-vuotiaasta yli 80-vuotiaaseen. Tutkimustuloksissa nousi selkeästi esiin digitaalisen osaamisen yhteys aiempaan digitaaliseen osaamiseen sekä työelämän aikaiseen teknologian käyttöön. Itseluottamus sekä kokemus yhteiskunnan digitalisoitumisen kiihtyvästä tahdistä vaikuttavat seniorikansalaisten digitalisaation kokemiseen. (Ånstad Andersson 2023, 2.)

Digiosaamiseen liittyvät vahvasti digitaalisten palveluiden ja laitteiden turvalliseen käyttämiseen tarvittavat tiedot ja taidot (digiturvataidot) sekä digirohkeus, eli arkipäivän uskallus ottaa kokeilemalla käyttöön uusia tai muuttuneita digitaalisia laitteita, välineitä ja palveluita, kehittyä niiden käytössä tai käyttää niitä epävarmuuden tunteista huolimatta (DVV 2022, 54).

3.3 Digiopastus ja etädigiopastaminen (etädigituki)

Digiopastus tai digituki on sähköisen asiointin, palveluiden ja laitteiden käytön tuki, jonka tarkoituksena on auttaa itsenäiseen sekä turvalliseen laitteiden ja palveluiden käyttöön (DVV 2022, 54).

Etädigiopastuksella käsitetään kaikkea sitä opastusta, joka tapahtuu etänä, ja näin se eroaa opastettavan vieressä tapahtuvasta lähidigiopastuksesta. Etädigiopastusta voidaan toteuttaa esimerkiksi puhelimitse, videopuheluohjelmilla tai etähallintaohjelmilla, mutta täytyy muistaa, että se ei sovellu kaikille avun tarvisijoille ja toisaalta kaikki eivät sovellu etäopastajiksi. Usein lähidigiopastus on paras vaihtoehto, mutta etätuki on hyödyllinen esimerkiksi silloin kun lähituki ei ole vaihtoehto lainkaan. Tällaisia voivat olla tilanteet, joissa esimerkiksi opastettava ei syystä tai toisesta voi lähteä kotoaan pois tai ongelma liittyy pöytäkoneeseen, jota ei voi kuljettaa opastuspaikkaan. Erityisesti etäopastamisessa on tärkeää kiinnittää huomiota digiin liittyvien käsitteiden ja termien selittämiseen ja siihen, että molemmat osapuolet puhuvat samaa kieltä sekä asioista niiden oikeilla nimillä. Etäopastamisessa on tärkeää myös selkeä kielellinen ilmaisu, kun sanaton viestintä (ilmeet ja eleet) on vähäistä ja lähes olematonta. (SeniorSurf 2020.)

Digituen antamiseen ja vastaanottamiseen liittyy myös velvollisuuksia, joista Digi- ja väestötietovirasto on koonnut oppaan ”Digituen eettinen ohjeistus”, josta DVV:n verkkosivuilla on myös mahdollista suorittaa osaamismerkki. Ohjeistuksen tavoite on sekä tuen antajan että vastaanottajan keskinäisen yhteisymmärryksen lisääminen ja turvaaminen sekä digituen edistäminen turvallisena ja laadukkaana palveluna. (DVV 2023.)

4 VAPAAEHTOISTYÖ JA SEN MERKITYS

Vapaaehtoistyö ja digiosaamisen tukeminen on tärkeä osa ikäihmisten syrjäytymisen ehkäisyä. Aihe on ajankohtainen ikäihmisten suhteellisen määrän kasvaessa yhä kiihtyvään tahtiin ja yksinäisyyden lisääntyessä. Suuri osa ikäihmistenkin sosiaalisen elämän tarpeisiin vastaavista palveluista on verkossa, minkä vuoksi on äärimmäisen tärkeää mahdollistaa digiosaaminen sitä haluaville sekä vapaaehtoisten digiopastajien saatavuus jatkossakin.

4.1 Vertaisopastus vapaaehtoistyönä

Digiosaamisen lisääminen on yhteiskunnallisesti tärkeää työtä. Tähän liittyvä vapaaehtoisen digiopastamisen vertaisopastajan työ on hyödyllinen, iloa elämään tuova ja osallistava harrastus. Vapaaehtoinen auttaa tietoteknisten laitteiden ja digipalveluiden käyttämisessä, mikä tuo mahdollisuuden myös tukea ikäihmisiä arjen asioiden hoidossa. Vapaaehtoinen pääsee näin myös osallistumaan yhteiskunnalliseen keskusteluun eri verkostojen kautta. Järjestöjen yhteistyö kuntien ja viranomaisten kanssa on runsasta ja yhteistyötä tehdään muun muassa digituen sekä digitaalisten palvelujen kehittämisen parissa. Vapaaehtoinen voi toimia digiopastajana esimerkiksi eri järjestöissä, hankkeissa tai kunnissa eri puolilla Suomea. Digiopastajaksi pääsee matalalla kynnyksellä ja tietotekniikan perustaidot ovat riittävä osaamisperuste. Kaikkea ei siis tarvitse hallita, koska digiopastajien verkostosta saa apua, kun omat taidot eivät riitä. Tärkein ominaisuus on halu auttaa, kuunnella, selvittää yhdessä asioita ja vastauksia avun tarvitsijan kysymyksiin. Vertaisopastusta järjestävät tietotekniikkayhdistykset ja eri järjestöt ympäri maan sekä kunnat. Vapaaehtoisia vertaisopastajia tuetaan järjestämällä koulutusta, vertaistukea ja virkistystoimintaa. SeniorSurf ylläpitää myös valtakunnallista digiopastajien verkostoa, pitää yllä kuukausittaista SurfAreenaa ja Facebookissa on digiopastajien SeniorSurf-ryhmä. (SeniorSurf s.a.)

4.2 Vapaaehtoistyön merkitys sen tekijöille

Jo eläkkeelle jääneet vapaaehtoistyöntekijät kokevat vapaaehtoistyön yhtäältä antavan sisältöä heidän siirtymävaiheessa olevaan elämäänsä ja toisaalta he kokevat tuovansa inhimillisyyttä muiden ikäihmisten vanhuuteen, todetaan Gerontologia-lehden tutkimusartikkelissa ”Vapaaehtoistyöntekijöiden kokemuksia vastavuoroisuudesta ikääntyneiden ihmisten vapaaehtoistyössä” (Äyräväinen ym. 2019, 3). Artikkelin mukaan eläkeikäisten vapaaehtoistyöntekijöiden kokemukseen liittyy vahvasti vastavuoroisuuden kokemus heidän tehdessä vapaaehtoistyötä heikentyneestä liikuntakyvystä kärsivien ikäihmisten kanssa (mts. 14). Lähtökohtaisesti eläkkeelle jääminen toimiikin usein ponnahduslautana vapaaehtoistyön piiriin hakeutumisessa (mts. 14). Ringbomin ja Valkosen (2018) mukaan vapaaehtoistyöllä on positiivinen vaikutus tekijäänsä, koska vapaaehtoistyö lisää koettua hyvinvointia ja kohentaa yleistä tyytyväisyyttä elämään.

Susana Agudo Pradon ja Marta Garcia-Sampedron (2020, 344) mukaan ikäihmisten roolin edistäminen aktiivisina kansalaisina on oleellista ja tähän liittyy tärkeä kysymys, saako ikäihmisten sosiaalisten suhteiden tukeminen kannatusta korkean teknologian yhteiskunnissa, ja ovatko ikäihmiset itse olleet suunnittelemassa sosiaalisia virtuaalisia verkostoja omista lähtökohdistaan kiinnostuksen kohteiden, vaatimusten ja tarpeiden mukaan. Espanjassa tehtyyn tutkimukseen osallistui 130 yli 65-vuotiasta naista ja miestä (mts. 346). Tutkimuksen mukaan ikäihmiset mieltävät tieto- ja viestintäteknikkaan (information and communication technology ICT) liittyvät taidot välttämättöminä, jotta he voivat kokea integroituvansa tämän päivän yhteiskuntaan. He myös pitävät virtuaalisia sosiaalisia verkostoja paikkoina, jotka tukevat ihmissuhteita ja sosiaalista kanssakäymistä. (mts. 348.) Sosiaaliset verkostot sallivat ikäihmisten paremman kiinnittymisen yhteiskuntaan, jossa he elävät ja jossa heidän osallisuuttaan arvostetaan positiivisesti (mts. 349). Tämä tukee Senior-Surfin digiopastajille tehdyn osallisuuteen liittyvän kyselyn tuloksia.

Vapaaehtoisten mielen hyvinvointi ja sitä edistävät tekijät -tutkimus osana päihde- ja mielenterveysjärjestön MIPA-tutkimusohjelmaa selvitti vapaaehtoistyöntekijöiden hyvinvointikokemuksia ja heidän hyvinvointiinsa kytkeytyviä te-

kijöitä. Tutkimuksen tuloksena voitiin todeta, että vapaaehtoistyötä tekevät kokivat itsensä onnellisemmiksi ja elämänsä merkityksellisemmäksi verrattuna heihin, jotka eivät osallistu vapaaehtoistyöhön. (Ringbom & Valkonen 2019.)

Digiopastamisen ja vapaaehtoistyön merkityksen näkyväksi tekeminen lisää kansalaisten tietämystä vapaaehtoistyön hyödyistä, jotka kohdistuvat sen tekijöihin. Tietämyksen lisääminen kasvattaa vapaaehtoistyön suosiota, mitä kautta vapaaehtoistyön tekijöiden määrää toivottavasti saadaan kasvatettua.

4.3 SeniorSurfin omat kyselytutkimukset digiopastajille ja asiakkaille

SeniorSurfin syyskuussa 2022 teettämä kysely vapaaehtoisille digiopastajille liittyen opastustoiminnan organisoinnin toteutumiseen sekä digiopastustoiminnan merkityksestä heille itselleen tuotti rohkaisevaa tietoa. Suurin osa koki itsensä merkitykselliseksi saadessaan auttaa avun tarvitsijoita. Samaan aikaan digiopastajien keskinäinen vertaistuki koettiin yhtä merkityksellisenä, puhumattakaan sen osallistavasta vaikutuksesta. Digiopastajat kokivat opastustoiminnan ja vertaistuen antamisen myös hyödyllisenä omien digitietojen ja -taitojen ylläpidon kannalta. He saivat myös itsellensä hyvää mieltä ja opastus koettiin mielekkäänä harrastuksena. (SeniorSurf 2022.)

Edellä mainittua tukee SeniorSurfin (2023b) etäopastajille tehdyn kyselyn raportti ajalta 6.3.–15.5.2023 opastuksen oivalluksen ja ilon hetkistä:

- tyytyväinen opastettava (52 %)
- mukava asiakas, jonka kanssa ”synkkäsi” (51 %)
- ongelma ratkesi (45 %)
- asia etenee (34 %)
- opastettavan oppiminen (34 %)
- opastus sujui helposti (29 %).

Opastustyön merkityksellisyyttä korostaa se seikka, että kyselyn (SeniorSurf 2023b) tuloksena lisäksi 67 prosenttia vastaajista koki, että opastuksesta saatujen tietojen perusteella opastettava osaa hoitaa arkiasioitaan paremmin.

Samanaikaisesti tehty kysely etäopastuksen asiakkaille tuotti myös osaltaan opastajia rohkaisevaa tietoa, kun asiakkaista 68 % kokivat saaneensa opas-

tuksesta apua digipulmaansa, 80 % kokivat opastukseen käytetyn ajan riittäväksi ja kiireettömäksi ja 72 % kyselyyn vastanneista suosittelisi (etä)palvelua muille (SeniorSurf 2023a).

5 TUTKIMUS: ETÄDIGIOPASTUKSEN VERTAISOPASTAJAKSI

5.1 Tutkimuksen taustaa

Taustalla on tarve selvittää vapaaehtoiseksi vertaisopastajaksi hakeutumisen syitä sekä keinoja vertaisopastajaksi hakeutuvien lukumäärän kasvattamiseksi ja seniorikansalaisten digiosallisuuden lisäämiseksi. Lisäksi on tarpeen selvittää digiopastajien itsensä omalle vapaaehtoistoiminnalleen antamia merkityksiä heidän oman hyvinvointinsa näkökulmasta, mikä voi kannustaa jatkamaan digiopastamista ja vertaistuen antamista muille ikäihmisille.

Tutkimus toteutettiin vapaaehtoisten etädigiopastuksen vertaisopastajien teemahaastatteluilla. Haastattelukysymysten avulla selvitettiin vertaisopastajien näkemyksiä ja kokemuksia opastajaksi ryhtymisen syistä, eli motivoivista tekijöistä. Lisäksi selvitettiin opastajaksi hakeutumisen edistäviä ja estäviä tekijöitä sekä opastamisen kehittämisen kohteita.

Teemahaastattelu tarkoittaa puolistrukturoitua haastattelua, jossa kaikilta haastateltavilta kysytään samat kysymykset ja kysymyksiin voi vastata vapaamuotoisesti omin sanoin. Puolistrukturoidussa haastattelussa haastattelijan on mahdollista vaihdella ennalta laadittujen kysymysten sanamuotoja ja kysymysten esittämisen järjestystä. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 47.)

Teemahaastattelussa käsitellään pelkästään määrättyyn teemaan oletettavimmin liittyviä asioita (Alasuutari 2011, 40). Tässä tutkimuksessa teemahaastatteluun valittujen teemojen taustalla on tämän opinnäytetyön teoriaosuudet ikäihmisten digiosallisuudesta ja -osaamisesta, opastamisen ja vapaaehtoistyön merkityksestä vapaaehtoistyöntekijöille itselleen ja avun tarvitsijoille sekä SeniorSurfin kyselytutkimukset vapaaehtoisille vertaisopastajille ja opastettaville. Avoimet kysymykset antavat haastateltaville mahdollisuuden vastata kysymyksiin vapaamuotoisesti, ja tuoda siten esiin omia kokemuksiaan ja ehkä uusiakin näkökulmia vapaaehtoisena etädigiopastuksen vertaisopastajana toimimiseen.

Tässä tutkimuksessa on käytetty sekundaarisena aineistona SeniorSurfin syksyllä 2022 vapaaehtoisille digiopastajille (SeniorSurf 2022) sekä keväällä 2023 etäopastajille ja etäopastuksen asiakkaille tekemän kyselyn (SeniorSurf 2023b) tuloksia. Opinnäytetyön avulla on tarkoitus tuottaa hyötyä toimeksiantajalle siten, että sitä voi käyttää etädigiopastuksen vertaisopastamisen kehittämisen välineenä.

5.2 Ongelma, tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tutkimusongelma (arvoitus) on, miten motivoida etädigiopastuksen vapaaehtoiseksi vertaisopastajaksi. Tutkimuksen avulla on tarkoitus selvittää digiopastajiksi ryhtymisen motivoivia tekijöitä, eli mitkä ovat olleet edistäviä ja estäviä tekijöitä etädigiopastamisen vertaisopastajaksi hakeutumisessa ja miten toimintaa voisi kehittää etädigiopastajia motivoivammaksi. Tavoitteena on osoittaa vapaaehtoistyön mielekkyys eläkkeelle jäämisen jälkeen elämänlaadun ja elämään tyytyväisyyden parantamisen keinona sekä myös etädigiopastuksen mielekkyys digiosallisuutta lisäävänä.

Tutkimuskysymykset, joiden avulla selvitetään, miten motivoida etädigiopastuksen vapaaehtoiseksi vertaisopastajaksi:

- Mitkä syyt ovat saaneet hakeutumaan etädigiopastuksen vertaisopastajaksi?
- Millaisia ovat etädigiopastuksen vertaisopastajaksi hakeutumisen edistävät ja estävät tekijät?
- Miten etädigiopastuksen vertaisopastamista voisi kehittää vapaaehtoisten kannalta?

Tutkimuskysymykset on laadittu siten, että niiden avulla on mahdollista saada mahdollisimman paljon hyödyllistä tietoa etädigiopastuksen vertaisopastajaksi hakeutumisen syistä, koetuista edistäivistä ja estävistä tekijöistä sekä kehittämisen kohteista, ja näin vahvistaa motivoimisen keinoja.

5.3 Tutkimusmenetelmästä

Tutkimusotteita on kahdenlaisia: määrällinen eli kvantitatiivinen ja laadullinen eli kvalitatiivinen. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tutkimusaineisto on numeerista tietoa, joka on hankittu tarkoin määrätyn mittarein, kun taas kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineisto on sanallista esimerkiksi haastatteluun saatua tietoa. (Mäntyneva ym. 2008, 28.) Toisaalta jakoa on kritisoitu yksinkertaistavaksi, koska tosiasiasa kvalitatiivisessa tutkimuksessa voi olla myös kvantitatiivisia piirteitä esimerkiksi tulosten esittämisessä muodossa ”enemmistö” tai ”lähes kaikki” (Hirsjärvi & Hurme 2014, 24).

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on tarkoitus selvittää kaikki luotettaviksi katsotut ja selvitettävään arvoitukseen liittyvät seikat, minkä jälkeen tehdyt havainnot pelkistetään ja arvoitus voidaan ratkaista. Tehtyjen havaintojen pelkistäminen ja sitä kautta arvoituksen ratkaiseminen ovat kvalitatiivisen analyysin vaiheita, jotka ovat aina sidoksissa toisiinsa ja niiden jaottelu onnistuu ainoastaan analyttisellä otteella. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa taas haetaan tilastollisia säännönmukaisuuksia. (Alasuutari 2011, 30–32.)

Tämän opinnäytetyön menetelmälliseksi tutkimustavaksi valikoitui tutkimuksellinen kvalitatiivinen lähestymistapa, jossa kaikki etädigiopastamisen vertaisopastajaksi motivoitumiseen liittyvät syyt selvitetään analyttisesti pelkistettyjen havaintojen perusteella ”arvoituksen” ratkaisemiseksi. Tutkimuksen analysoinnissa on välttämättä myös kvantitatiivisia piirteitä (lähes kaikki, suurin osa) aiemmin esitetyn mukaisesti.

5.4 Tutkimuksen rajauksesta ja kohderyhmästä

Tutkimus rajattiin kehittämishankkeen mukaisesti koskemaan etädigiopastuksen SeniorSurf-verkoston vapaaehtoisia vertaisopastajia. Tutkimuksen kiinnostuksen ja tarkastelun kohteina ovat nimenomaan vapaaehtoisten vertaisopastajien kokemukset opastustyöstä, sen merkityksestä heille ja mahdollisista kehittämistarpeista opastamiseen motivoitumisen keinojen selvittämiseksi. Tutkimuksessa annettiin tilaa myös yleisesti vapaaehtoistyön tekijöilensä liittyviin merkityksiin, ja näin tutkimustulokset voivat hyödyttää kaikkea vapaaehtoistyötä.

Kanasen (2013, 95) mukaan haastatteluihin tulee valita riittävä määrä haastateltavia suhteessa tutkimukseen. Haastateltavia on tarpeeksi, kun mitään uutta tietoa ei enää ilmaannu, ja vastaukset alkavat toistaa itseään, eli ne satureituvat. Haastateltavien määrä on siis riittävä siinä vaiheessa, kun haastattelija on saanut tutkimuksensa kannalta tarvitsemansa tiedon (Hirsjärvi & Hurme 2014, 58). Haastateltavien määrää ei siis suunnitteluvaiheessa voi ”lyödä lukkoon”, vaan määrä selviää haastattelujen edetessä, jolloin on tärkeää, että haastattelu ehdokkaita on hankittu jonkin verran yli oletetun tarpeen.

Haastattelut voidaan toteuttaa joko yksilö- tai ryhmähaastatteluna. Haastattelija voi valita haastateltavat itse tai tutkittavan toiminnan avainhenkilön välityksellä, joka valitsee sopivimmat haastateltavat joko kyseisestä joukosta tai ”lumipallomaisesti” vielä seuraavasta joukosta, kunnes haastateltaviksi päätyy nimenomaan ne henkilöt, jotka tutkimuksen kannalta ovat keskeisimpiä. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 59–60.)

Tämä tutkimus rajattiin neljästä viiteen haastateltavaan ja toteutuksessa käytettiin yksilöhaastatteluja ryhmähaastattelun sijaan sen paremman soveltuvuuden vuoksi. Ryhmätoteutuksella tarvittavat tiedot olisi saattanut saada nopeammin ja tehokkaammin, mutta ryhmähaastattelussa on omat haasteensa, kuten esimerkiksi se, että kaikki haastatteluun kutsutut eivät ehkä saavukaan paikalle. Ryhmädynamiikkaan liittyen ryhmähaastattelussa dominoivat osallistuvat saattaisivat saada liikaa ääntänsä kuuluviin ja vähemmän osallistuvat saattaisivat jäädä näin ”paitsioon”. Lisäksi ryhmässä anonymiteetti vaarantuu.

Haastattelut toteutettiin Teams-alustalla, joka koettiin luontevimmaksi keinoksi etädigiopastuksen ollessa aiheena, ja oletuksena oli, että etänä toteutettu haastattelu tuskin tuottaisi haasteita etädigiopastuksen osaajille. Haastateltavat löytyivät SeniorSurfin avainhenkilön avulla hänen etädigiopastuksen vertaisopastajille lähettämänsä sähköpostikyselyn kautta, minkä jälkeen halukkaat ilmoittautuvat suoraan haastattelijalle haastatteluajankohdan sopimiseksi. Halukkaita oli useampiakin, mutta vain yksi nainen, mikä sinänsä ei ollut yllätys, koska toimeksiantajan mukaan suurin osa etädigiopastajista on miehiä ja taas lähiopestajissa on enemmän naisia. Haastatteluun valikoitui lopulta yksi nainen ja kolme miestä, joista kaikki olivat 70-vuotiaita tai sen yli, ja kaikilla oli pääsääntöisesti työelämässä hankittu digiosaaminen.

5.5 Haastattelurunko

Haastattelurunko tarkoittaa oikeastaan teema-alueuutteloa, jossa teema-alueet on esitetty yksityiskohtaisemmin kuin itse tutkimusongelmat. Haastattelutilanteessa kysymykset kohdistuvat näihin teema-alueisiin. Teema-alueet toimivat siis keskustelun pohjana, ja niiden avulla haastattelua voidaan jatkaa ja syventää haastattelijan ja haastateltavan kiinnostuksen mukaan. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 66.)

Tähän tutkimukseen liittyvien haastattelujen tueksi tehty haastattelurunko luotiin edellä esiin tuodun teoriaviitekehäyksen pohjalta, jotta tutkimusongelmasta saadaan mahdollisimman perusteellinen käsitys. Toisin sanoen kysymysten laadinnassa pyrittiin ottamaan huomioon kaikki sellaiset seikat, joiden voitiin nähdä vaikuttavan vapaaehtoisten senioriopastajien motivoimiseen, jotta kaikki tekijät nousisivat haastattelun aikana esiin.

Haastattelukysymykset sisälsivät seuraavat teemat:

- vapaaehtoisena etädigiopastamisen vertaisopastajana aloittaminen
- digitaalisten taitojen hankkimistapa
- yleinen kiinnostus vapaaehtoisuutta kohtaan
- tiedon saaminen etädigiopastamisesta
- syyt etädigiopastuksen taustalla
- opastukseen liittyvän tuen saaminen
- lisätuen tarpeesta
- vertaisopastajaksi hakeutumisen ja opastajana toimimisen edistävät ja estävät tekijät
- vinkit tuleville etädigiopastuksen vertaisopastajille
- etädigiopastuksen kehittämisen kohteet vertaisopastajien näkökulmasta.

5.6 Aineiston kerääminen ja purkaminen

Haastatteluun valituille opastajille lähetettiin etukäteen sähköpostitse haastattelukysymykset tutustuttaviksi, mikä mahdollisti haastateltavien valmistautumisen haastatteluun sekä kysymysten ja vastausten itsenäisen pohdinnan.

Haastattelukysymyksiin ennakolta tutustuminen näkyi haastateltavien vastausten monipuolisena ja laajana pohdintana ja teemoja oli selvästi pohdittu syvällisemmin kuin jos haastateltavat eivät olisi saaneet kysymyksiä ennakkoon.

Samat kysymykset olivat jokaisen haastattelun runkona, mutta haastatteluti-

lanteissa esitettiin myös tarkentavia kysymyksiä, jotta teemat tulisi monipuolisesti käsiteltyä ja arvoitus olisi mahdollista ratkaista. Haastattelurunko (liite 1) koostui seuraavista teema-alueista:

- Minkä ikäisenä vapaaehtoistyö etädigiopastamisen vertaisopastajana on alkanut; ennen vai jälkeen eläkkeelle jäämisen?
- Miten digitaaliset taidot on hankittu (työ/ vapaa-aika/ molemmat)?
- Kiinnostus vapaaehtoistyötä kohtaan (jo työelämässä eläkkeelle jäämisen kynnyksellä)?
- Miten löytänyt SeniorSurf-toiminnan etädigiopastamisen?
- Syyt etädigiopastuksen taustalla? Mikä motivoi (tausta/ yleinen aktiivisuus/ itsensä kehittäminen ym.)?
- Opastukseen saatu tuki (perehdytys/ palaute/ järjestelyt ym.)?
- Lisätuen tarve?
- Koetut edistävät/ estävät tekijät vertaisopastajaksi hakeutuessa ja vertaisopastajana?
- Vinkit tuleville etädigiopastuksen vertaisopastajille?
- Etädigiopastuksen vertaispastajuuden kehittämiskohteet?

Haastattelujen toteutus tapahtui maaliskuun 2023 aikana kolmena eri päivänä haastateltavien itse valitsemina ajankohtina.

Haastattelujen tallentaminen jollain sopivalla tavalla on tarpeellista. Aineiston keräämiseen ja purkamiseen liittyvää valintaa tehdessä on tarpeen myös päättää, miten aineisto tullaan käsittelemään. Käsittelyn välineenä voi käyttää esimerkiksi tarpeen mukaista sähköistä kvalitatiivisen aineiston analyysiohjelmaa. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 75.) Sähköiset analyysiohjelmat eivät kuitenkaan ole saavuttaneet juuri suosiota opiskelijoiden ja tutkijoiden keskuudessa niiden hinnan vuoksi (KvaliMOTV s.a.).

Tämän tutkimuksen haastattelujen tallennustavaksi valikoitui äänitys Teamsin äänen ja kuvan tallennustoiminnolla. Tämä antoi mahdollisuuden keskittyä pelkästään haastattelun kulkuun sekä havainnointiin, mikä onnistui käyttämällä Teamsin kameratoimintoa. Lisäksi äänitys mahdollisti alkuperäisten ilmausten tarkistamisen analysointivaiheessa. Analysointitavaksi valittiin osittai-

nen aineistolähtöinen sisällönanalyysitaulukko, mihin ei käytetty mitään analyysiohjelmia, vaan itse laadittua word-tilukkoa. Haastatteluja toteutettiin kaiken kaikkiaan neljä, ja yhden haastattelun kesto aika oli 20–30 minuuttia.

Aineiston purkamisessa voidaan käyttää litterointia, mikä tarkoittaa joko koko haastatteludialogin sanasta sanaan puhtaaksikirjoitusta tai valikoitua puhtaaksikirjoitusta esimerkiksi vain haastateltavan puheosuuksista. Puhtaaksikirjoitus sanasta sanaan on hidasta ja aikaa vievää, joten litteroitava aineisto kannattaa purkaa suoraan tietokoneelle. Erään esimerkin mukaan yhden tunnin haastattelun litterointi on vienyt aikaa 4–6 tuntia ilman etnometodologista keskusteluanalyysin käyttöä, jossa myös tauot, huokaukset ja äänenpainot merkitään. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 138–140.)

Tässä tutkimuksessa käytettiin valikoitua sanasta sanaan tapahtuvaa puhtaaksikirjoitusta vain haastateltavien puheosuuksista ilman etnometodologista keskusteluanalyysiä, koska sen ei nähty tuovan analyysiin mitään lisäarvoa. Aineisto purettiin tietokoneelle word-tiedostoksi, minkä jälkeen aineistosta etsittiin teema-alueisiin vastaavat sisällöt.

Aineiston analysoinnissa tutkimusongelma, haastattelurunko ja tutkimuskysymykset pidettiin kirkkaana mielessä ja niihin palattiin tarvittaessa, jotta aineistosta oli mahdollista poimia tutkimusta tukevat seikat. Haastateltavat koodattiin anonymiteetin turvaamiseksi, eli jokainen haastateltava sai litterointia varten oman värikoodin, mikä helpotti analysointivaiheessa haastatteluvastausten erottelua toisistaan. Litteroidusta tekstistä kerättiin kysymysten ja teemojen kannalta olennaiset alkuperäisilmaukset sisällönanalyysitaulukkoon (liite 2) kysymyskohtaisiin lokeroihin, minkä jälkeen niistä luotiin pelkistetyt ilmaukset ja etsittiin yhdistävät tekijät tutkimuskysymyksiin vastausten saamiseksi.

Tämän vaiheen jälkeen oli mahdollista siirtyä tutkimustulosten tarkempaan analysointiin. Seuraavassa luvussa esitellään tutkimuksen tulokset, joista käy ilmi haastateltujen etädigiopastajien kokemukset ja näkemykset opastajaksi ryhtymisen syistä eli motivoivista tekijöistä, opastajaksi hakeutumisen edistävästä ja estävistä tekijöistä sekä opastamisen kehityskohteista.

5.7 Tutkimuksen tulokset

Teemoittelua käytetään analyysivaiheessa sellaisten aineistosta esiin nousevien asioiden tarkasteluun, jotka ovat haastateltavia yhdistäviä ja oletettavasti näin nousevat esiin tutkimuksen alussa määritellyt teemat, mutta esiin voi nousta myös muita mielenkiintoisia teemoja. Yleensä haastateltavat esittävät saman asian eri sanoin, mutta tutkija luokittelee ilmaisun samaan luokkaan. Analyysin oleellisimpia osia ovat haastatteluaineistosta nousevien asioiden suhde toisiinsa ja niiden käsittely. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 173–174.)

Tämän tutkimuksen tulokset käydään läpi teemoittain. Ensin käsitellään opastajaksi ryhtymisen syitä, jotta saadaan selville etädigiopastajaksi ryhtymisen motivoivia tekijöitä. Sitten käsitellään edistäviä ja estäviä tekijöitä, jotta saadaan selvitettyä etädigiopastamiseen ryhtymisen haasteet. Lopuksi käsitellään etädigiopastamisen kehittämisen kohteita, jotta saadaan selvitettyä etädigiopastamiseen liittyvät haasteet nyt ja tulevaisuudessa, mikä kiinnostaa erityisesti toimeksiantajaa, SeniorSurfia.

Laadullisen tutkimuksen analysoinnissa aikamuoto on tärkeä osatekijä, ja analysointi sekä teoreettisen tekstin luominen tapahtuu aina preesensissä, eli tässä ja nyt. Tarkoitus on siis kuvata tutkimusaineiston keräämisen ajankohdan aikaisia asioita, ei aikaisemmin tapahtunutta. Preesensia käytetään aikamuotona myös sen vuoksi, että syntyneitä selitysmalleja olisi mahdollista käyttää yleisemminkin, vaikka oman aineiston selitysmallit olisi kerätty jo paljon aikaisemmin tapahtuneista asioista. (Alasuutari 2011, 231.)

Haastateltavien pelkistetyt ilmaukset sisältävät paljon pohdintaa, ja niissä nousee esiin etäopastamiseen liittyviä muitakin tutkimuskysymysten ulkopuolisia olennaisia seikkoja, joiden voi katsoa liittyvän niin vahvasti vapaaehtoiseen etädigiopastamiseen motivoitumiseen, että nostan ne tämän tutkimuksen lopussa esiin muissa motivoitumiseen liittyvinä seikkoina.

5.7.1 Syyt etädigiopastuksen vertaisopastajaksi hakeutumiseen

Haastateltavilta kysytään haastattelun alussa vapaaehtoisen etädigiopastamisen vertaisopastajana aloittamisen ajankohdasta, iästä sekä digitaalisten taitojen hankkimisen keinoista, jotka ovat vapaaehtoistyön ja digiopastajana toimimisen taustalla.

Kaikki haastateltavat ovat haastattelun aikana 70-vuotiaita tai sitä vanhempia, ja neljästä haastatellusta kolme vastaa aloittaneensa digiopastamisen vapaaehtoisena eläkkeelle jäämisen jälkeen ja yksi jo reilusti ennen eläkkeelle jäämistä. Etädigiopastaminen on siis tullut mukaan digiopastamisen jatkumona. Vapaaehtoistyön aloitusta eläkkeelle jäämisen jälkeen tukee myös aiemmin Gerontologia-lehdessä esiin tuotu seikka, että eläkkeelle jääminen on usein ikään kuin ponnahduslauta vapaaehtoistyöhön (Äyräväinen ym. 2019, 14). Toisaalta kiinnostus vapaaehtoistyötä kohtaan voi olla lähtöisin myös esimerkiksi kasvatuksen myötä opituista toimintatavoista ja malleista, kuten yksi haastatelluista kertoo.

Digitaaliset taidot kaikki haastateltavat kertovat hankkineensa työelämässä, mutta yksi haastateltavista toteaa hankkineensa taidot sekä työ- että yksityiselämässä itseopiskeluna. Nämä vastaukset vastaavat aiemmin mainittujen DNA:n teettämän Digitaalinen yhdenvertaisuus -tutkimuksen (DNA 2022a) ja Joanna Ånstad Anderssonin tekemän pro gradu -tutkimuksen (Ånstad Andersson 2023, 2) tuloksia, joiden mukaan digiosaaminen on merkittävässä määrin riippuvainen työelämän aikaisesta digilaitteiden ja teknologian käytöstä ja niiden kautta opitusta osaamisesta.

Työelämässä olon aikaisesta kiinnostuksesta ja motivoitumisesta vapaaehtoistyötä kohtaan kysyttäessä haastateltavat kertovat seuraavaa:

H1: "... aina neuvonu kavereita, ystäviä, sukulaisia puhelimitse ja paikan päällä, kun ongelmia; vapaaehtoistyötä sekini."

H2: "Jossakin määrin. Vapaaehtoisena "järkkärinä" eri tapahtumissa työaikana."

H3: "Tykkään jakaa osaamista tai tietoa. Työelämässä hakeuduin ns. vapaaehtoisesti, jos otettiin käyttöön uusia menetelmiä tai laitteita. Tykkäsin ottaa selvää vähän ennen muita ja olla mukana kouluttamassa, vaikka ei kuulunu varsinaisesti toimenkuvaan."

H4: ”Olin (kiinnostunut). Mietin, miten laajalle verkostoitunut ihminen pärjää, kun pitäisi aloittaa uusi elämä eläkkeellä.”

Haastatteluvastauksissa nousee esiin henkilökohtainen kiinnostus vapaaehtoistyötä sekä oman osaamisen jakamista kohtaan:

- Aina auttanut muita, kun on ongelmia digilaitteiden kanssa.
- Vapaaehtoistyössä järjestyshenkilönä.
- Työyhteisössä aktiivinen ja jakanut osaamistaan oma-aloitteisesti.
- Henkilökohtainen kiinnostus verkostoitumisen ylläpitämisen jatkumosta.

Vastauksissa kuuluu tässä opinnäytetyössä aiemmin esitetyt yleisesti vapaaehtoistyön tekemiseen liittyvät seikat, kuten SeniorSurfin (s.a.) esiin tuoma mahdollisuus osallistua yhteiskunnalliseen keskusteluun eri verkostojen kautta sekä Äyräväisen ym. (2019, 3) mainitsema siirtymävaiheen elämään saatu sisältö. Lisäksi Ringbomin ja Valkosen mainitsemat Vapaaehtoisten mielen hyvinvointi ja sitä edistävät tekijät -tutkimukseen (2018) liittyen vapaaehtoistyön tekemisen tuoma hyöty koetun hyvinvoinnin, yleisen elämänmyönteisyyden, onnellisuuden ja merkityksellisyyden lisääjänä. Lisäksi ikäihmiset kokevat vapaaehtoistyöhön liittyvien virtuaalisten sosiaalisten verkostojen tukevan ihmisuhteita ja sosiaalista kanssakäymistä sekä mahdollistavan yhteiskunnallisen vaikuttamisen (Agudo Prado & Garcia-Sampedron 2020, 348–349).

Seuraavaksi kysytään, mitä kautta etädigiopastajat ovat kuulleet SeniorSurfin etädigiopastuksesta. Yksi haastatelluista on saanut tiedon Mukanetissä lähidigiopastajana toimiessaan, toinen Enter ry:ssä toimiessaan, kolmas entiseltä työkaverilta ja Enter ry:ssä ja neljäs oman aktiivisuutensa kautta. Tämä osoittaa henkilökohtaisen verkostoitumisen ja kiinnostuksen sekä VTKL:n SeniorSurf-toiminnan etäopastuksen yhteistyökumppanien kanssa tekemän verkostotyön hyödyllisyyden.

Teeman viimeisenä kysymyksenä kysytään etädigiopastamisen vertaisopastajaksi hakeutumisen (motivoitumisen) syistä, johon liittyen ohessa haastateltavien vastauksia:

H1: ” ... avulle oikeesti tarvetta... saman ikäinen ymmärtää pelon vaikutuksen... että uskaltaa ruveta tekemään ja kaikkea täytyy harjoitella monta kertaa ennen kuin luottaa omaan osaamiseen... Kun ei tee kauheen usein, täytyy harjoitella, ennen kuin pysyy muistissa... on niitä, joilla ei ole ketään keltä kysyä... Saanut uusia ystäviä, kun vanhemmalla iällä vaikeampi saada.”

H2: ”Etädigiopastuksen helppous, kun voi kotona opastaa ja opastettavan ei tarvitse lähteä pois kotoaan. Auttamisen ilo ehkä suurin... huomaan helpotuksen, kun ongelma ratkesi. Et on yleensä Enterin jäsen, niin on vähän tietenkä toiminnan ja tiedon ajan tasalla pysyminen, ja kontaktit tietenkä tärkeitä.”

H3: ”Yleinen aktiivisuus ja halu kehittää itseä motivoi ja perustavaa laatua oleva juttu... että saa tuntea olevansa hyödyllinen jollekin ihmiselle, ja pystyy auttamaan ihmisiä ylittämään esteitä. Tavallaan itsekäs motiivi, koska lopputuloksesta saa hyvän mielen itselle. Luonnollinen tapa pitää ihmisiin yhteyttä.”

H4: ”Tausta ja kotikasvatus, talkoohenki voimakkaasti ja ettei yksin pärjää. Yleinen aktiivisuus, vaikea olla tekemättä mitään ja erityisesti ihmisten kanssa. Itsensä kehittäminen ym., koska oppiminen ja ajan seuraaminen helpottaa omaakin selviämistä arjessa. Saa tyydytyksen tunteen, että voi antaa osaamistaan toisten hyväksi. On myös mukavaa tavata ihmisiä ja auttaa heitä.”

Haastatteluissa saadut vastaukset tukevat aiemmin saatuja tietoja etädigiopastuksen vertaisopastajaksi motivoitumiseen liittyvistä syistä, ja ohessa syyt pelkistettyinä ilmauksina:

- opastukselle vakava tarve (yhteiskunnallinen vastuunkanto)
- opastuksen helppous kotoa käsin
- auttamisen ilo
- oman osaamisen ylläpito; toiminnan ja tiedon ajantasaisuus
- sosiaaliset kontaktit ja uudet ystävät
- hyvä mieli itselle
- hyödyllisyyden kokemus
- tausta ja kotikasvatus, talkoohenki
- ymmärrys siitä, että yksin ei pärjää ja aktiivisuus
- itsensä kehittäminen ja elinikäinen oppiminen mielekästä
- ajan tasalla pysyminen arjessa selviytymisen apuna
- oman osaamisen jakamisen tuoma tyydytyksen tunne
- eniten apua tarvitsevien olematon tukiverkosto
- vertaisopastajan ymmärrys pelkoa, aloittamisen vaikeutta, harjoittelukertoja ja muistissa pysymistä sekä itseensä luottamista kohtaan
- konkreettinen hyöty avun tarvisijalle
- auttaminen esteiden ylittämässä.

Syyt ovat moninaiset ja haastateltavien vastauksissa nousee esiin opastajien itselleen saaman hyödyn lisäksi myös opastettaville koitua hyöty. Vastaukset kertovat lisäksi vertaisopastamisessa tärkeäksi koetusta opastajien kyvystä asettua opastettavien asemaan. Edellä mainittuja seikkoja tukee myös Äyräväisen ym. (2018, 14) tutkimus vastavuoroisuuden kokemuksesta.

Vastauksena tutkimuskysymykseen yhteisinä motivoivina tekijöinä kaikkien näkemyksen mukaan ovat auttamisen ilo ja sosiaaliset kontaktit. Muut tärkeät

seikat nousivat yhdestä kahteen (1–2) haastateltavan ilmaisemina, joista kahden (2) ilmaisemina opastettavien saamat hyödyt, kuten opastajan oma osaaminen, opastuksen helppous, ajan tasalla pysyminen, elinikäinen oppiminen, yhteiskunnallisen aktiivisuuden tärkeys, hyvä mieli itselle, lapsena opittu taloudenhenki ja yhteisöllisyys.

5.7.2 Vertaisopastajaksi hakeutumisen edistävä ja estävä tekijät

Opastukseen saatu tuki ja lisäopastuksen tarve lukeutuvat etädigiopastamisen vertaisopastajaksi hakeutumisen edistäviin ja estäviin tekijöihin. Kokemukset saadusta tuesta vaihtelevat riittävän tuen saamisesta periaatteessa saatuun, mikä tarkoittaa, että opastaja kokee oman osaamisensa niin vahvana, että tuen tarvetta ei varsinaisesti juuri ole ollut.

Haastateltavien kertomaa:

H1: ”Kurssilta jossain päin Keski-Suomea. Mukanetissä perehdytys kaikille uusille opastajille ja erilaisia kursseja myös netissä... Yhteisö tarjoaa mahdollisuuden kysyä apua aina kun sitä tarvitsee.”

H2: ”... ei alussa ollut mitään, mutta nyt on luonnollinen osa. Enterissä Windowsin mukana tuli pikaopastus (Windows 10 työkalu) kätevä ja hienona juttuna... on helppo tapa opastaa...”

H3 ”Enter on mahtava yhteisö... paljon seminaareja ja tietoiskuja... nimenomaan tukenu opastajia; kuukauskokouksia ja mahdollisuuksia tutustua kaiken näkösiin. Tietoiskuja aiheista, jotka on tullut opastuksissa esille. Joskus ne suunnataan enemmän opastajille, joskus koko jäsenistölle. esim. Facebook-ryhmät... sielläkin saa tukea... jos on jotain yksittäisiä asioita, joita haluaa selvittää... saa vastauksen muutamassa tunnissa yleensä.”

H4: ”Perehdytystä periaatteessa kyllä. Sitä saa ja netistä löytyy Enterin ja EKL:n sekä muiden: Joen Severin, Savonetin ja Mukanetin toimittama aineistoa. Jos tiettyä aihetta hakee, niin eiköhän sieltä löydy pikaopastusta, että pääsee käsiksi siihen, mistä on kysymys ja kun kaivaa syvemmältä, löytyy ihan teknistä.”

Haastatteluista käy ilmi, että pääsääntöisesti tukea on saatu riittävästi, josta koosteena pelkistetyt ilmaukset:

- Alussa ei ollut, nyt luontevana osana.
- Enterin Windows 10 pikaopastus-työkalu koettu hyödyllisenä.
- Enterin yhteisön toiminta hienoa: seminaareja, tietoiskuja opastuksen aikana esille tulleista aiheista, kuukauskokouksia, Microsoft-vierailu, Facebook-ryhmät, joissa voi kysyä saada vastauksia nopeasti.
- Periaatteessa saatu perehdytystä ja opastusta. Tieto opastuksen saamisesta tarvittaessa (Enter, EKL, Joen Severi, Savonetti, Mukanetti).

Yhdistävinä tekijöinä vastauksista käy ilmi etädigiopastuksen yhteisöjen tuki-toiminta; kurssit, pikaopastus-työkalu, seminaarit, kohdennetut tietoiskut, sosiaalisen median ryhmät (Facebook, Whatsapp).

Lisätuen tarvetta haastateltavat eivät juuri koe:

H1: "Saanu aina tukea, kun halunnu. Aina on joku, joka tietää jostain tietystä asiasta. Tyhmiä kysymyksiä ei ole."

H2: "No ei oikeestaan, en kaivannut."

H3: " Kyl mä sanoisin, et on ollut mun kannalta ihan optimaalista."

H4: "Vaikea sanoa, mutta uskoisin pärjääväni. Asenne, minkä oppinu on se, että kun jos ei jotakin asiaa tiedä, ni ottaa selvää siitä ja kysyy."

Kokemukset saadun tuen riittävydestä ja lisätuen tarpeen vähäisyydestä se-littyvät digiopastajien keskinäisellä vertaistuellä, joka on koettu merkitykselli-senä, kuten käy ilmi SeniorSurfin opastajille tehdystä kyselystä (SeniorSurf 2022).

Kysyttäessä etädigiopastamiseen liittyvistä edistäväistä ja estävistä tekijöistä on edistäviä tekijöitä selkeästi enemmän. Rinnalle nousee myös vertaisopas-tajana aloittamiseen liittyvät motivoitumista edistävät ja estävät tekijät:

Edistävien tekijöiden haastatteluvastauksia:

H1: "Mukanetin hyvin lämmin vastaanotto uusille hakijoille ja todella hir-veen hyvin saa neuvoja kaikilta keitä siellä on. Ei ollut mitään kynnystä."

H2: "Itsellä oli tarvittavat laitteet jo ennestään, ja tarve etädigiopastuk-selle on kyllä suuri."

H3: "Sellast toimintaa, mitä en ollut osannut kuvitella, ja kun olin siinä, ni huomasin, et toi on just sellanen, mikä just mulle sopii."

H4: "Suhtautuminen meihin vapaaehtoiseiin oli rakentavaa ja innostavaa, näin todellisen halun hyödyntää kokemuksiamme."

Edistävät tekijät pelkistettyinä ilmauksina:

- lämmin vastaanotto
- tuen saaminen kaikilta mikä madalsi kynnystä lähteä mukaan
- itsellä tarvittavat laitteet
- itselle sopiva toiminta
- rakentava ja innostava suhtautuminen vapaaehtoiseiin

- yhteistyöorganisaatioiden halu hyödyntää vapaaehtoisten kokemuksia
- etädigiopastuksen suuri tarve
- positiivinen suhtautuminen vapaaehtoisiiin ja halu hyödyntää heidän kokemuksiaan.

Haastatteluissa nousee esiin opastajille tärkeänä vastaanoton ilmapiirin ja opastajiin suhtautumisen tärkeys, minkä voidaan tulkita olevan edellytys toiminnan kokemisena juuri itselle sopivana.

Estävien tekijöiden haastatteluvastauksia:

H1: ”Matka kurssille, mutta nyt paljon netissä ja siellä mahdollista osallistua koulutuksiin.”

H2: ” Ei ollut oikeastaan (estäviä). Mutta erikoisena asiana senioreista suurin osa on sellaisia, että ei ole tippaakaan kiinnostusta, vaan päinvastoin ovat sitä mieltä, että ei koskaan tietokoneita. Senioreilla on muutenkin ehkä pelko tai joku muu esim. biometristä tunnistautumista kohtaan, joka todella helpottaa ja nopeuttaa montaa asiaa...”

H3: ” Ei oikeastaan ole esteitä.”

H4: ”Lähinnä aikapula.”

Estävät tekijät pelkistettyinä ilmauksina:

- matka kurssille, joka poistunut netissä tapahtuvien koulutuksien myötä
- kiinnostuksen puute digitalisaatiota kohtaan
- pelko biometristä tunnistautumista kohtaan
- aikapula.

Estävissä tekijöissä nousee esiin yhden haastateltavan kokemus seniorikan-salaisten kiinnostuksen puutteesta digitalisaatiota kohtaan, mikä vastaa aiemmin tässä tutkimuksessa Digi- ja väestötietoviraston esittämää teoriatietoa siitä, että motivaation puute ja haluttomuus uusien asioiden oppimiseen voi olla myös digiosaamisen esteenä (Kuusisto ym. 2022, 70). Tähän liittyy myös aiemmin mainitut DNA:n (2022a) ja Joanna Ånstad Anderssonin (2023, 2) tutkimukset digiosaamisesta ja sen kytkeytymisestä työelämän aikana opittuun digilaitteiden ja teknologian käyttöön ja osaamiseen.

Vinkit tuleville etädigiopastuksen vertaisopastajille ovat samoilla linjoilla etädigiopastuksen vertaisopastajaksi hakeutumisen motivoitumisen sekä edistävien ja estävien tekijöiden kanssa. Vinkkien kautta motivoivat tekijät sekä

opastamisen aloittamiseen rohkaistumisen ja aloittamisen keinot kirkastuvat.

Haastateltavien antamissa vinkeissä näkyy myös kannustavuus:

H1: ”Rohkeesti vaan mukaan... hirveen antosaa puuhaa... tulee niin hyvä mieli, ku huomaa, että toinen sanoo, että: ”hei, mä osasin! Hienoa hommaa, tykkään kauheesti.”

H2: ”Rohkeasti vaan mukaan... hyvä olla jonkun yhdistyksen, Senior-Surfin tai Enter ry:n jäsen, koska opastuksessa aina tulee tilanteita, että ei osaakaan ratkaista ongelmaa, niin on joku, jolta voi kysyä. Facebook on kätevä, niin usein puolessa tunnissa tulee useampi ratkaisuvaihtoehto.”

H3: ”Yksinkertaisia ohjeita; kuunteleminen ja kärsivällisyys tosi tärkeitä. Aika usein opastettavat pitää itseään tyhminä, niin on hyvä, jos voi jollain tavalla vähän yrittää lievittää sitä, esim. analogialla, että jos yhtäkkiä tulis aikakausi, että pitäis ruveta ompelukonetta käyttämään, nii olisin ihan yhtä pulassa kuin sinä, enkä välttämättä silti ois tyhmä ... yrittää palauttaa asia sellaseks, et ei niin hirveetä oo, niinku monet sen kokee. Lähtökohta on, että on jollain tavalla kiinnostunut tästä. Hyvä mieli mikä siitä tulee. Kehottasin nimenomaan niitä, jotka lähtevät etäopastukseen, että pyrkis myös siihen, että niil on myös tähän opastukseen liittyen myös kasvokkain tapaamista. Ei välttämättä opastuksen muodossa, mut et siihen liittyä sellasta oheistoimintaa, tavallaan tukitoimintaa, koska ei se pelkkä ruudun kautta tapaaminen riitä sosiaalseks kanssakäymiseks.”

H4: ”Kannattaa arvioida ja miettiä mitä on valmis tekemään ja kaikki vasten motivaatiota ja osaamista, että ei vaan lähde soitellen sotaan. Voi tehdä niin, että tulee asteittain mukaan tai sitten voi olla... vaikka mentori, jonka kanssa voi olla ja jolta voi kysyä ja joka kertoo. Pitää asettaa realistisia tavoitteita osaamisen ja oman jaksamisen puitteissa. Kysymällä toisilta asioista saa hyvä käsityksen ja tukea.”

Kooste vinkeistä:

- Rohkeasti mukaan antoisaan ja hyvää mieltä tuovaan puuhaan.
- Kannattaa hakeutua jonkin yhdistyksen jäseneksi, jolloin opastuksen ongelmatilanteet on helpompi ratkaista esim. Facebookin välityksellä.
- Tärkeitä huomioitavia asioita: kuunteleminen, kärsivällisyys, empaattisuus, kynnyksen madaltaminen ohjattavalle (vrt. ompelukone), pelon ja tyhmyyden kokemuksen hälventäminen, kiinnostus etädigiopastukseen, tuo hyvän mielen, kasvokkain kohtaamiset opastettavien kanssa tukitoimintana ja sosiaalisen kanssakäymisen lisääjinä (oheistoiminta).
- Ei lähdetä ”soitellen sotaan”, eli oman motivaation ja osaamisen arvioinnin sekä pohdinnan pohjalta on tärkeää arvioida mitä on valmis tekemään. Realistiset tavoitteet osaamisen ja jaksamisen puitteissa. Voi lähteä mukaan asteittain tai mentorin avulla. Askarruttavista asioista kysyminen antaa hyvän käsityksen ja tukee.

Yhdistävät tekijät

- Kannustus lähteä rohkeasti mukaan hyvää mieltä tuovaan toimintaan.

- Yhdistyksen jäsenenä opastus helpompaa
- Oma kiinnostus tärkeä
- Kannattaa kuunnella ja olla kärsivällinen, empaattisuudesta hyötyä. Tyhmiä kysymyksiä ei ole.
- Kannattaa yrittää kohdata opastettavat myös kasvokkain opastamisen lisäksi muissa merkeissä.
- Oman motivaation, osaamisen ja panostuksen määrän selvittämisestä hyötyä.
- Kannattaa olla realistinen oman osaamisen ja jaksamisen kannalta.
- Mukaan voi lähteä myös asteittain tai mentorin avulla.
- Kannattaa kysyä joltain kokeneelta askarruttavista asioista.

5.7.3 Kehittämiskohteet vapaaehtoisten vertaisopastajien kannalta

Kehittämisen kohteista kysyttäessä yksi haastateltavista ei koe tarvetta kehittää oikeastaan lainkaan, toisella on yksi opastettavan ennako-ohjeistamiseen, kolmannella valtakunnalliseen digiopastukseen ja neljännellä luotettavuuteen ja uskottavuuteen liittyviä kehittämisehdotuksia. Osa vastauksista on laajoja ja jäljempänä ne on koostettu pelkistettyinä ilmauksina:

H1: ”Ollaan ihan oikeella reitillä, paljon mahdollisuuksia keskustella porukoitten kanssa; nettikokouksia ja paljon hyödyllistä koulutusta eri asioista.”

H2: ”Vois olla ennako-ohje etäopastusta pyytävälle, mihin opastettava vois perehtyä ennen kuin hän soittaa; katsoa, että hänellä on laitteet, mitä se vaatii, lataisi valmiiksi etäopastussovelluksen koneelle, mikä helpottais.”

H3: ”Juttu, minkä oon kokenu vähän jotenki hassuna. Etäopastustoiminta on ollu hyvin yksinkertainen systeemi: Googlen taulukkolaskenta-sovelluksessa jaettu kaikille opastajille taulukko, ja (opastus)pyyntö, puhelimitse tai lomakkeelle, välittyy taulukkoon, ja sieltä voi käydä poimimassa tehtävän, joka ensiks ottaa, saa sen. Yksinkertainen ja toimiva. Nyt ollaan siirtymässä valtakunnalliseen järjestelmään ja oon joutunu hankkimaan kolme eri käyttäjätunnusta ja joutunu käymään muutaman tunnin tavallaan teknisen koulutuksen tietokoneella, niin en kokenu sitä positiivisena. Nään täs merkkejä, että on byrokratisoitumassa, ja liikaa jotenkin etabloitumassa, että rakennetaan ns. himmeleitä. Täs on puhe- linjärjestelmää, ja pitää soittaa jonku systeemin kautta. Kyllähän ne oppii ja tulee tutuksi, mut tunnukset järjestelmiin, koulutus ja tunnin haastattelu silloin ku on tehny jo monta vuotta tätä, tuntuu et miks nyt pitää. Tätä oli vähän taka-askel. Pitäisi kehittää tätä etädigiopastusta sellaiseen suuntaan, että ei ainakaan menisi monimutkaisemmaksi. Ehkä ei käyttäjien kannalta näy, mutta opastajien kannalta se näkyy ei positiivisena.”

H4: ”Uskottavuus ja luottamus on palvelun tulevaisuuden kannalta merkittävin tekijä. Ja se, että kun nyt näitä huijauksia ja muita esiintyy, ni ensin on tietyst osaaminen, mut toiseks on se, et ihmisten pitäis olla jollain tavalla taustotettu, että tiedetään niistä ihmisistä jotakin ja pystytään

arvioimaan, onko tää ihminen sopiva lähestymään vanhuksia ja ettei sillä oo muita agendoja. Verkostoituminen; koulutusta ja perehdytystä ja kaverilta oppimista. Jokin pätevyys tehtävään pitäisi olla varmistettu, lähinnä asiakkaiden luottamuksen takia. Tulevaisuudessa kyl mä nään, että kyllä lähiopastuksiakin, jotka sovitaan niin, että ihminen kuvailee sen ongelmansa ja sitten haetaan joku taho, joka pystyy lähiopastamiseen, vaikka sitten asuinpaikan tai jonkun muun perusteella. Lähiopastuksen kautta syntyy myöskin tarpeita tavallaan ja mahdollisuus markkinoida etäpalvelua myös pikkuasioihin. Täytyy jollain tasolla rinnastaa, että on jonkinnäköstä, aika vaativaakin ammattityötä. Luottamuksen kannalta, SeniorSurfin tai VTKL:n, on turvallista se, et joka siihen nyt värvätään, täytyy täyttää tietyt kriteerit. Onko mahdollista tehdä osaamis- ja taitoprofiilit opastajista? ”Suurin uhka on, että menetämme luottamuksen asiakaskunnassa. Siksi jotain sen varmistamiseksi nyky-yhteiskunnassa, jossa ei voi tehdä mitään ilman jotain muodollista pätevyyttä.”

Kaikki vastaukset pelkistettyinä ilmauksina:

- Oikealla tiellä. Mahdollisuuksia vertaistukeen, nettikokoukset, koulutukset hyviä. Ei kehitettävää.
- Toiveena ennako-ohje, johon etäopastusta tarvitseva voisi perehtyä ennen kuin pyytää apua. Ennako-ohjeessa voisi olla tietoa vaadittavista laitteista ja ohje ladata etäopastussovellus omalle tietokoneelle valmiiksi, mikä helpottaisi opastajan työtä.
- Byrokratisoitumisen ja etabloitumisen hillitseminen valtakunnalliseen järjestelmään siirryttyä (vrt. kolme eri käyttäjätunnusta).
- Vuosia opastamisessa mukana olleen näkemyksen mukaan pitäisi kehittää etädigiopastusta sellaiseen suuntaan, että ainakaan se ei menisi monimutkaisemmaksi opastajien kannalta.
- Uskottavuuden ja luottamuksen säilyttäminen ja varmistaminen merkittävän tärkeää.
- Opastajien osaamisen (pätevyyden) ja taustan varmistaminen väärinkäytösten ja huijausten estämiseksi.
- Verkostoitumisen tukeminen tärkeää; koulutusta, perehdytystä ja kaverilta oppimista.
- Tulevaisuudessa lähiopastamisen järjestäminen etäopastuksen rinnalla tärkeää. Asiakkaille joku, jolle kuvata ensin pulman ja joka auttaa löytämään lähiopastuspaikan asuinpaikan tm. perusteella.
- Lähiopastuksessa voi syntyä uusia tarpeita ja sitä voi käyttää etäopastuksen markkinoimisen välineenä esim. pienempien pulmien ratkaisussa.
- Etädigiopastus pitäisi rinnastaa ammattityöhön ja opastajiksi värvättävien pitäisi täyttää tietyt ennalta sovitut kriteerit.
- Opastajien osaamis- ja taitoprofiilit?
- Luottamuksen turvaaminen etädigiopastusta kohtaan esim. muodollisen pätevyyden keinoin.

Vastauksina tutkimuskysymykseen etädigiopastuksen kehittämiskohteista saadaan seuraavat seikat, jotka enimmäkseen liittyvät opastamisen turvallisuuden, luotettavuuteen ja osaamiseen:

- Ennakko-ohje opastettaville ennen yhteydenottoa, josta selviää vaadittavat laitteet ja etäopastussovelluksen lataus valmiiksi tietokoneelle.
- Mahdollisimman vähäinen byrokratia.
- Olisi mahdollisimman yksinkertaista opastajille (kirjautumiset minimiin).
- Uskottavuuden ja luottamuksen säilyttäminen ja varmistaminen.
- Opastajien osaamisen (pätevyyden) ja taustan varmistaminen väärinkäytösten ja huijausten estämiseksi.
- Verkostoitumisen tukeminen.
- Lähiopastamisen jatkaminen etäopastuksen rinnalla.
- Lähiopastuksen hyödyntäminen etädigiopastamisen markkinoinnissa.
- Etädigiopastuksen rinnastaminen ammattityöhön.
- Opastajille ennalta sovitut kriteerit sekä osaamis- ja taitoprofiilit?
- Luotettavuuden turvaaminen.

Kehittämiskohteissa nousee esiin tarve opastettavan huolellisempaan ennakkovalmistautumiseen, etädigiopastuksen säilyminen mahdollisimman yksinkertaisena sekä lähiopastuksen säilyminen digiopastuksen rinnalla, opastajien osaamisen ja luotettavuuden takaaminen.

6 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Opinnäytetyössä on käytetty mahdollisimman tuoretta kansallista ja kansainvälistä tutkimuskirjallisuutta ja tutkimustietoa, joita käsiteltäessä keskeisimmät käsitteet tulevat esiin.

Opinnäytetyö on tehty Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK 2012) ohjeistamalla hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla noudattaen rehellisyyden ja huolellisuuden vaatimusta koko tutkimustyön ajan. Haastattelut toteutetaan nimettöminä, ja kyselylomakkeisiin ei tule iän lisäksi muita tunnistetietoja. Haastateltavia ei ole myöskään mahdollista tunnistaa heidän vastauksensa perusteella. Paperille kirjoitetut yhteystiedot hävitetään tietoturvallisesti, ja tietoja ei tallenneta millekään laitteelle. Äänitallenne hävitettiin litteroinnin jälkeen.

Opinnäytetyön luotettavuus perustuu sen uskottavuuteen, luotettavuuteen ja eettisyyteen. Luotettavuutta arvioidaan käytetyn tutkimusmenetelmän (esim. haastattelun) ja tekniikan (esim. nauhoitus) kannalta ja uskottavuutta tutkimusaineiston asianmukaisen keräämisen ja analysoimisen kannalta. ”Elämänmaakuinen” raportointi vakuuttaa lukijan siitä, että esitetyt asiat todella ovat haastattelun tuloksena saatuja. Luotettavuuden perustana on tutkijan ammattitaito

ja tarkoituksenmukainen tutkimustapa (haastattelu), mikä koskee kaikkia tutkimusvaiheita. Tutkimuksessa tuodaan myös esiin sen aikana tapahtuneet odottamattomat ja tutkimustyötä vaikeuttavat ja kyseenalaistavat seikat, mikä lisää luotettavuutta. (Puusa & Juuti 2020, 167–168.)

Tässä opinnäytetyössä haastattelututkimuksen haastattelujen vastaukset on kirjattu alkuperäisilmauksina opinnäytetyön uskottavuuden, luotettavuuden ja ”elämänmakuisen” raportoinnin turvaamiseksi sekä esiin tulleiden asioiden todenperäisyyden osoittamiseksi. Kuitenkin joidenkin pitkien vastausten laajuuden vuoksi vastaukset on työstetty mahdollisimman lyhyiksi jättämällä pois epäolennaiset lausumat sekä puhekielessä usein käytetyt apusanat, kuten esimerkiksi sitte, mä, täs, tää, näitä, tätä. Alkuperäisilmausten olennaiset viestit eivät ole työstämisestä kuitenkaan kärsineet. Joidenkin vastausten pituuden vuoksi alkuperäisilmaukset on lisäksi esitetty pelkistettyjen ilmauksien koostena analysointia helpottamaan.

Tutkimuksen aikana ei noussut esiin mitään odottamattomia eikä tutkimustyötä vaikeuttavia tai kyseenalaistavia seikkoja. Yksilöhaastattelut toteutuivat Teamsin kautta suunnitellun mukaisesti ja hyvässä yhteisymmärryksessä.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuus (validius) liittyy ilmiön eheyteen, jossa tutkimuksen tulos ja käsittelytapa pysyttävät ilmiön luonteessa. Tutkimus siis pyrkii lisäämään ymmärrystä tutkittavana olevasta ilmiöstä ja parhaimmillaan tulokset puhuttelevat yleisöä. Siirrettävyys on toinen keino luotettavuuden arvioinnissa, eli voisivatko samat tutkimustulokset olla mahdollisia jossakin toisessa tutkimusympäristössä. Luotettavuutta lisää se, että tutkija kertoo tutkimuksen eri vaiheista mahdollisimman selkeästi, konkreettisesti ja yksityiskohteisesti. Uskottavuutta (reliaabelius) voidaan arvioida toisen, samankaltaisiin tuloksiin päätyneen tutkimuksen avulla, mihin vaikuttaa kuitenkin tutkimusten kontekstisidonnaisuus, joten esimerkiksi haastattelulla tai webropol-kyselyllä voidaan saada erityyppisiä tuloksia. (Puusa & Juuti 2020, 171–172.)

Tähän opinnäytetyöhön liittyvän haastattelututkimuksen validius näkyy siinä, että niin tutkimus kuin sen tuloskin pysyttäytyi nimenomaan etädigiopastuksen vertaisopastajana toimimisen kokemuksissa ja vertaisopastajaksi motivoitumi-

sen teemoissa. Tutkimustulosten siirrettävyys ja uskottavuus todentuu SeniorSurfin omien syksyllä 2022 ja keväällä 2023 toteutettujen kyselytutkimusten tulosten myötä, joiden kanssa tämän tutkimuksen tulos on linjassa samansuuntaisten kysymysten osalta.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tämän työn tarkoituksena oli selvittää etädigiopastuksen vertaisopastajaksi hakeutumisen syitä sekä keinoja heidän lukumääränsä kasvattamiseksi, minkä kautta olisi mahdollista motivoida seniorikansalaisia etädigiopastuksen vertaisopastajiksi.

Tutkimuksen mukaan etädigiopastuksen vertaisopastajaksi hakeutumisen syiden taustalla on perustavanlaatuisesti työelämässä hankitut digitaaliset taidot ja kiinnostus digiosaamista kohtaan, mitä aikaisemmat tutkimukset tukevat. Toinen lähes yhtä merkittävä syy on kiinnostus oman osaamisen jakamista sekä vapaaehtoistyötä kohtaan. Tärkeä tekijä on myös henkilökohtainen verkostoituminen, oma aktiivisuus sekä SeniorSurfin tekemä verkostotyö.

Tavoitteena oli osoittaa vapaaehtoistyön mielekkyys eläkkeelle jäämisen jälkeen elämänlaadun ja elämään tyytyväisyyden parantamisen keinona sekä myös etädigiopastuksen mielekkyys digiosallisuutta lisäävänä. Tähän liittyen selvisi digiopastajien itsensä omalle vapaaehtoistoiminnalleen antamia merkityksiä heidän oman hyvinvointinsa näkökulmasta, mikä voisi kannustaa jatkamaan etädigiopastamista ja vertaistuen antamista muille ikäihmisille.

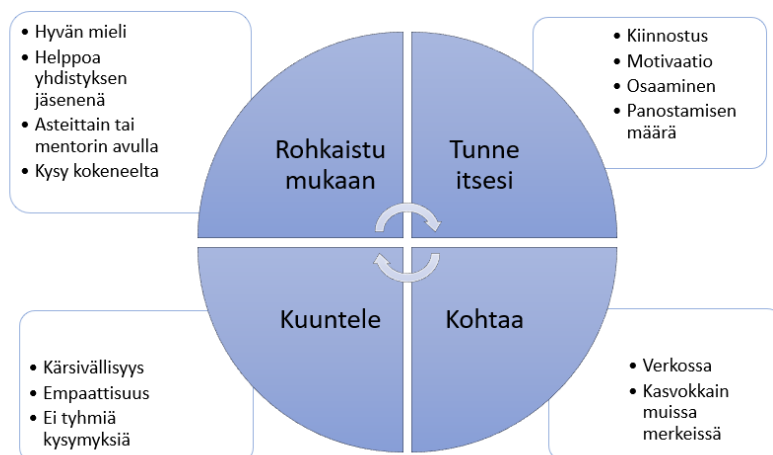
Tutkimustuloksissa nousi esiin opastajien kokemukset itselle saadusta hyödystä, kuten auttamisen ilo ja sosiaaliset kontaktit, opastajan osaamisen karttuminen, opastuksen helppous, ajan tasalla pysyminen, elinikäinen oppiminen, yhteiskunnallisen aktiivisuuden tärkeys sekä hyvä mieli itselle. Lisäksi lapsuuden kokemukset talkoohengestä ja yhteisöllisyydestä olivat vertaisopastajaksi hakeutumisen syiden taustalla. Tutkimustuloksissa näkyi myös tyytyväisyys opastettaville koituvasta hyödystä ja tietoisuus siitä, että nämä kykenivät paremmin selviämään omien asioidensa hoidosta. Näin syiden taustalla on myös opastajan kyky asettua opastettavan asemaan, mikä on tärkeä vertaisopastamisen ominaisuus.

Tutkimustulosten perusteella etädigiopastuksen yhteisöjen tukitoiminta (kursit, pikaopastus-työkalu, seminaarit, kohdennetut tietoiskut, sosiaalisen median ryhmät: Facebook, Whatsapp) ja digiopastajien keskinäinen vertaistuki ovat merkityksellisessä asemassa erityisesti vertaisopastajana toimimisen alkuvaiheen ja sen jatkumisen kannalta.

Tutkimustuloksissa edistävien ja estävien tekijöiden osalta voidaan todeta erityisesti etädigiopastuksen alkuvaiheeseen liittyen tärkeänä seikkana se, minkälaisen vastaanoton uusi tulokas saa, minkälainen ilmapiiri toiminnassa on sekä miten uusiin opastajiin suhtaudutaan, mitkä ovat tärkeitä tekijöitä opastajana jatkamisen kannalta ja toiminnan kokemisena juuri itselle sopivana. Estävien tekijöiden osalta tutkimustuloksissa näkyy etädigiopastajien kokemus ikäihmisten vähäisestä kiinnostuksesta digitalisaatiota kohtaan sekä pelko biometristä tunnistautumista kohtaan, joiden hälventäminen hyödyttäisi etädigiopastajien määrän kasvattamisessa.

Tutkimus antaa hyödyllistä tietoa etädigiopastusta tarjoaville järjestöille tai muille vapaaehtoistoiminnan tahoille, jotka pohtivat miten motivoida seniorikansalaisia etädigiopastamisen vertaisopastajiksi tai esimerkiksi vapaaehtoistyöhön. Motivoimisen keinot sisällönanalyysin tuottamina pelkistettyinä ilmauksina seuraavassa kaaviona (kuva 1 ja liite 2) sekä alla kaavioon liittyvien laatikoiden selitykset, jotka on koostettu nykyisten etädigiopastuksen vertaisopastajien vinkkien pohjalta. Olen lisännyt kaavion kuvan lisäksi liitteenä sen helpomman käytettävyyden vuoksi.

Etädigiopastuksen vertaisopastajaksi



Kuva 1. Etädigiopastuksen vertaisopastajaksi.

- Kannustetaan hyvää mieltä tuovaan opastustoimintaan, joka jonkin yhdistyksen jäsenenä on helpompaa, ja johon voi lähteä mukaan asteittain tai mentorin avulla, mikä madaltaa kynnystä.
- Kerrotaan tarvittavista hyödyllisistä ominaisuuksista, kuten oma kiinnostus, kuuntelutaito, kärsivällisyys ja empaattisuus.
- Kannustetaan kysymään joltain kokeneelta mieltä askarruttavista asioista, ja muistutetaan, että tyhmiä kysymyksiä ei ole.
- Suositellaan mahdollisuuksien mukaan opastettavien kohtaamista kasvokkain muissa kuin opastamisen merkeissä.
- Ohjataan oman motivaation, osaamisen ja aiotun opastukseen panostamisen määrän selvittämiseen, että ei lähdettäisi "soitellen sotaan".
- Kannustetaan rehellisyyteen ja realistisuuteen oman osaamisen ja jakamisen kannalta.

Kehittämiskohteiksi tutkimustuloksissa nousee esiin tarve opastettavan huolellisempaan ennakkovalmistautumiseen, etädigiopastuksen säilyminen mahdollisimman yksinkertaisena sekä lähiopastuksen säilyminen etädigiopastuksen rinnalla sekä opastajien osaamisen ja luotettavuuden takaaminen.

Opinnäytetyön suunnitelman mukaisesti toimien on mahdollista tuottaa Ikädigitungituki-kehittämishanketta tukevaa tutkimustietoa ja opinnäytetyön tuottamaa tietoa voi ehkä tulevaisuudessa hyödyntää myös muiden vapaaehtoistyötä tekevien järjestöjen vapaaehtoistoiminnan kehittämiseen.

LÄHTEET

Agudo Prado, S. & Garcia-Sampedro, M. 2020. Social networks as support for the elderly in Spain. *Journal of Education Culture and Society* 1, 343–352. Verkkolehti. Saatavissa: <https://jec.s.pl/index.php/jecs/article/view/1160> [viitattu 29.12.2022].

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. E-kirja. Tampere: Vastapaino. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/Record/kaakkuri.218546?sid=3140777010> [viitattu 4.6.2022].

DNA. 2022a. STT Info. WWW-dokumentti. Päivitetty 30.11.2022. Saatavissa: <https://www.sttinfo.fi/tiedote/ikaihmiset-entista-paremmiin-mukana-digitaalisessa-yhteiskunnassa?publisherId=1881&releasId=69958895> [viitattu 21.4.2023].

DVV. 2022. Digitaatoraportti. Digi- ja väestötietovirasto. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://dvv.fi/digiosaamisen-tilannekuva> [viitattu 4.6.2023].

DVV. 2023. Digituen eettinen ohjeistus. Digi- ja väestötietovirasto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://dvv.fi/digituen-eettinen-ohjeistus> [viitattu 7.7.2023].

Folkhälsomyndigheten. 2022. Digital teknik för social delaktighet bland äldre. WWW-dokumentti. Päivitetty 3.3.2022. Saatavissa: <https://www.folkhal-somyndigheten.se/digital-delaktighet-aldre> [viitattu 8.7.2023].

Hirsjärvi, S. 2014. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Ikädigituki s.a. SeniorSurf. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://senior-surf.fi/seniorsurf/ikadigituki/> [viitattu 2.1.2022].

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kuusisto, O., Merisalo, M. & Kääriäinen, J. (toim). 2022. Digiosallisuus Suomessa -hankkeen loppuraportti. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-182-7> [viitattu 27.12.2022].

KvaliMOTV. s.a. Laadullisen aineiston käsittelyyn tarkoitettut ohjelmat. Kvalitatiivisten tutkimusten oppimisympäristö. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_2_3.html [viitattu 5.6.2023].

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 2019/306.

Mäntyneva, M., Heinonen, J. & Wrangé, K. 2008. Markkinointitutkimus. Helsinki: WSOY.

Perustuslaki 11.6.1999/731.

Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/Record/kaakkuri.225065?sid=3140784453> [viitattu 30.12.2022].

Reneland-Forsman, L. 2018. 'Borrowed access' – the struggle of older persons for digital participation. *International Journal of Lifelong Education* 3, 333–344. Verkkolehti. Saatavissa: <https://DOI:10.1080/02601370.2018.1473516> [viitattu 28.12.2022].

Ringbom, H. & Valkonen, J. 2018. Vapaaehtoisten mielen hyvinvointi ja sitä edistävät tekijät. *Tietopuu: Katsauksia ja näkökulmia* 4. Verkkolehti. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://tiedostot.a-klinikkasaatio.fi/Ringbom_Valkonen_tietopuu_katsaus_4-2018.pdf [viitattu 18.12.2022].

SeniorSurf. s.a. Miten digiopastajaksi. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://seniorsurf.fi/digiopastajat/miten-digiopastajaksi/> [viitattu 30.12.2022].

SeniorSurf. 2020. Näin käynnistät etädigiopastukset. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.seniorsurf.fi/wp-content/uploads/Senior_esite_WEB.pdf [viitattu 4.6.2023].

SeniorSurf. 2022. Opastustoiminta opastajien silmin. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://seniorsurf.fi/opastustoiminta-opastajien-silmin/> [viitattu 27.12.2022].

SeniorSurf. 2023a. SeniorSurfin etäopastus – asiakaspalautteet 6.3.-15.5.2023. PDF-dokumentti. Saatavissa: Lähde on tekijän hallussa.

SeniorSurf. 2023b. SeniorSurfin etäopastus – opastusraportti 6.3.-15.5.2023. PDF-dokumentti. Saatavissa: Lähde on tekijän hallussa.

TENK. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsittely Suomessa. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf [viitattu 30.12.2022].

VTKL. s.a. SeniorSurf. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://vtkl.fi/toiminta/seniorsurf> [viitattu 28.12.2022].

Ånstad-Andersson, J. 2023. Experiences of digitalization among Swedish senior citizens - A qualitative phenomenographic interview study on how senior citizens in Sweden experience the phenomenon of digitalization Jönköping University. Master Thesis 2 (Pro gradu). Saatavissa: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://hj.diva-portal.org/smash/get/diva2:1777750/FULLTEXT01.pdf> [viitattu 30.7.2023]

Äyräväinen, I., Piirainen, A., Lintunen, T. & Rantanen, T. 2019. Vapaaehtoistyöntekijöiden kokemuksia vastavuoroisuudesta ikääntyneiden ihmisten vapaaehtoistyössä. *Gerontologia* 1. Verkkolehti. Saatavissa: <https://journal.fi/gerontologia/article/view/75065/40964> [viitattu 17.12.2022].

HAASTATTELURUNKO

MITEN MOTIVOIDA ETÄDIGIOPASTAMISEN VERTAISOPASTAJAKSI

1. Minkäikäisenä aloitit vapaaehtoisena etädigiopastamisen vertaisopastajana; ennen vai jälkeen eläkkeelle jäämisen?
2. Miten olet hankkinut digitaaliset taitosi (työ/ vapaa-aika/ molemmat)?
3. Olitko kiinnostunut vapaaehtoistyöstä jo työelämässä ennen eläkkeelle jäämistä?
4. Miten sait tietää SeniorSurf-toiminnan etädigiopastamisesta?
5. Mitkä syyt saivat aloittamaan etädigiopastuksen? Mikä motivoi?
 - tausta
 - yleinen aktiivisuus
 - itsensä kehittäminen ym.
6. Minkälaista tukea olet saanut opastukseen?
 - perehdytys
 - palaute
 - järjestelyt ym.
7. Minkälaista tukea olisit kaivannut lisää?
8. Mitä edistäviä/ estäviä tekijöitä koit hakeutuessasi vertaisopastajaksi ja vertaisopastajana?
9. Mitä vinkkejä antaisit tuleville etädigiopastuksen vertaisopastajille?
10. Miten kehittäisit etädigiopastuksen vertaisopastajuutta?

Alkuperäinen ilmaus/ lausuma	Pelkistetty ilmaus	Yhdistävä
<p>1. Minkäikäisenä aloitit/ ikä?</p> <p>H1: "Ihan vasta nyt... Nyt 70."</p> <p>H2: "... jälkeen eläkkeelle jäämisen... nyt 77."</p> <p>H3: "... kun mä lopetin säännöllisen päivätyön." (noin 73-vuotias)</p> <p>H4: "Ennen, joskus 1998 sukulaisten ja ystävien parissa." (noin 75-vuotias)</p>	<p>Jälkeen eläköitymisen, ikä 70</p> <p>Jälkeen eläköitymisen, ikä 77</p> <p>Jälkeen eläköitymisen, ikä noin 73</p> <p>Ennen eläköitymistä, noin 75</p>	<p>Lähes kaikki (3) jälkeen eläköitymisen</p> <p>Kaikki 70-vuotiaita tai yli</p>
<p>2. Miten ole hankkinut digitaaliset taitosi?</p> <p>H1: "... mä oon tehny it-työtä koko ikäni."</p> <p>H2: "... oon ne työelämässä hankkinu."</p> <p>H3: "... töissä käytin paljon näit välineitä (PC). PC-laitteet on ollu mulla aina työvälineitä."</p> <p>H4: "Molemmissa... itseopiskeluna ja kokemuksen kautta ylläpitänyt taitoni henkilökohtaisen tietojenkäsittelyn laitteiden ja ohjelmistojen osalta."</p>	<p>Työelämässä hankkinut</p> <p>Työelämässä hankkinut</p> <p>Työelämässä hankkinut</p> <p>Työelämässä Yksityiselämässä</p>	<p>Kaikki työelämässä</p> <p>Yksi myös yksityisesti</p>
<p>3. Olitko kiinnostunut vapaaehtoistyöstä jo työelämän aikana?</p> <p>H1: "Mä oon aina neuvonu... kavereita, ja ystäviä, sukulaisia puhelimitse ja paikan päällä, kun... ongelmia... vehkeissä. Olen siinä mielessä, että aina käyny tapaamassa vanhoja sukulaisia eri paikoissa, vapaaehtoistyötä sekin."</p> <p>H2: "Jossakin määrin. Vapaaehtoisena "järkkärinä" eri tapahtumissa työaikana.</p> <p>H3: "Tavallaan, kun tykkään jakaa... osaamista tai tietoa mikä mul on... työelämässä hakeuduins. vapaaehtoisesti jos otettiin käyttöön uusia menetelmiä tai laitteita.</p> <p>H4: "Olin... mietin miten laajalle verkostoitunut ihminen pärjää, kun pitäisi aloittaa uusi elämä eläkkeellä."</p>	<p>Aina auttanut, kun ongelmia digilaitteiden kanssa.</p> <p>Vapaaehtoistyössä joskus järjestyshenkilönä.</p> <p>Työyhteisössä aktiivinen ja jakanut osaamistaan oma-aloitteisesti.</p> <p>Henkilökohtainen kiinnostus, miten verkostoitumisen ylläpito jatkuu eläkkeellä.</p>	<p>Kiinnostus oman osaamisen jakamiseen, vapaaehtoistyöhön ja verkostoituneisuuden ylläpitoon.</p>

Etädigiopastuksen vertaisopastajaksi

