

Turun ammattikorkeakoulun

Raportteja

82

ILONA TANSKANEN &
TUJJA SUOMINEN-ROMBERG (TOIM.)

Esteettömästi saavutettavissa



Turun ammattikorkeakoulun

raportteja

82

ILONA TANSKANEN &
TUIJA SUOMINEN-ROMBERG (TOIM.)

Esteettömästi saavutettavissa



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
ÅBO YRKESHÖGSKOLA

Turun ammattikorkeakoulun raportteja 82

Turun ammattikorkeakoulu
Turku 2009

Kannen suunnittelu: Erkki Tuomi
Kannen kuva: Ilona Tanskanen

ISBN 978-952-216-083-6 (painettu)
ISSN 1457-7925 (painettu)

ISBN 978-952-216-084-3 (PDF)
ISSN 1459-7764 (verkkojulkaisu)

Painopaikka: Tampereen yliopistopaino Oy – Juvenes Print, Tampere

<http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522160843.pdf>
Myynti: <http://julkaisumyynti.turkuamk.fi>

SISÄLTÖ

ESIPUHE	5
KOHTI OPISKELUN ESTEETTÖMYYYTÄ? <i>Marjut Putkinen</i>	8
OPISKELIJAN HYVINVOINTI JA OHJAAMINEN <i>Terttu Parkkinen & Johanna Berg</i>	22
ONLINE-SAAVUTETTAVUUS MAJOITUSPALVELUISSA <i>Susanna Saari & Telle Tuominen</i>	35
ESTEETÖN TOIMINTA JA OSALLISTUMINEN OSANA HYVINVOINTIA <i>Hanna Hännikäinen</i>	59
SAAVUTETTAVUUS JA ESTEETTÖMYYS NÄKÖKULMINA SENIORI- JA VANHUSTYÖSSÄ <i>Kari Salonen</i>	71
VUOROVAIKUTUSTA VERTAISRYHMÄN EHDOLLA <i>Elina Vuorio</i>	89
KUN IKÄ EI OLE OPPIMISEN ESTE <i>Outi Rantala</i>	109
KIRJOITTAJAT JA TOIMITTAJAT	126

ESIPUHE

Esteettömyys on ajankohtainen ja lainsäädännön määrittämänä asia. Yhdenvertaisuuslain (2004/21) mukaan ketään ei saa syrjiä iän, etnisen tai kansallisen alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden, sukupuolisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Esteettömyys ei ole vain erityisryhmiä koskettava asia, vaan se on meidän kaikkien kansalaisten asia.

Turun kaupungin esteettömyysasiamies, rakennusarkkitehti Heikki Haulisto näkee esteettömyydellä tavoiteltavan yhteiskunnan rakenteellista, taloudellista ja henkistä hyvinvointia. Heikki Haulisto on kiinnittänyt erityistä huomiota rakennetun ympäristön esteettömyyteen. Tavoitteena on, ettei rakennettu ympäristö estäisi ketään iästä, sukupuolesta, terveydentilasta tai sosiaalisesta, psyykkisestä ja fyysisestä toimintakyvystä riippumatta osallistumasta yhteiskunnan toimintaan. Rakennetun ympäristön esteettömyys ei ole vain liikkumisen esteettömyyttä vaan tarjoaa mahdollisuudet myös kuulemiseen, näkemiseen ja ymmärtämiseen.

Esteetön julkinen ja yksityinen rakentaminen edellyttävät Heikki Hauliston mukaan

- sitä, että suunnittelija noudattaa Rakentamismääräyskokoelman esteettömyydestä annettuja määräyksiä ja ohjeita
- sitä, että rakennusluvan kautta valvottaisiin myös esteettömyyteen liittyviä seikkoja
- sitä, että rakentaja noudattaa suunnitelmia.

Erityisesti julkisten rakennusten rakennusluvasta päätettäessä olisi syytä olla käytettävissä asiantuntijan lausunto esteettömyydestä. Esteettömyysasiamiehiä ei Suomessa vielä ole kaikissa kunnissa, joten esimerkiksi vammaisneuvosto voisi toimia lausunnon antajana tai hankkia lausunnon. Asuinrakentamisen elinkaariajattelu edellyttää esteettömyyttä – sen ennakoimista, että kodissa voi asua terveydentilassa ja toimintakyvyssä tapahtuvista muutoksista huolimatta.

Esteettömyys ei kuitenkaan rajoitu vain esteettömään pääsyyn rakennuksiin ja elinympäristössä. Yhdenvertaisuuslaki velvoittaa myös oppilaitoksia. Kou-

lutusjohtaja *Marjut Putkinen* tarkastelee tässä teoksessa artikkelissaan *Kohti esteettömyyttä?* valtakunnallisen Esteetön opiskelu korkea-asteen oppilaitoksissa (ESOK) -hanketta ja sen vaikutuksia Turun ammattikorkeakoulussa.

Esteettömyydestä puhuttaessa on tärkeää huomioida myös psyykkiset esteet opiskelussa ja oppimisessa. Mediassa on viime aikoina kiinnitetty runsaasti huomiota nuorten ja opiskelijoiden mielenterveyden ongelmiin. Tässä artikkelikoelmassa *Terttu Parkkinen ja Johanna Berg* tarkastelevat artikkelissaan *Opiskelijan hyvinvointi ja opiskelijan ohjaaminen* Turun ammattikorkeakoulussa Hyvinvointipalvelut-tulosalueella käynnissä olevaa pilottihanketta ”Kui sää voit – mielenterveysongelmat opiskelun esteenä”. Artikkelissa tarkastellaan myös tyytyväisyyttä opintoihin ja opiskeluun sekä opiskelijoiden kokemia fyysistä ja psyykkistä terveyttä, jotka ovat opiskelijoiden hyvinvointiin liittyviä tekijöitä. Edelleen kirjoittajat tarkastelevat ohjausta osana opiskelijan hyvinvoinnin tukemista.

Saavutettavuus on hyvin lähellä esteettömyyttä, joskaan ei aivan sama asia. Tässä artikkelikoelmassa *Susanna Saari ja Telle Tuominen* käsittelevät artikkelissaan *Online-saavutettavuus majoituspalveluissa*, miten matkailuun liittyvää tietoa on löydettävissä internet-sivuilta. Artikkelissa tarkastellaan, miten ja milaista saavutettavuuteen ja esteettömyyteen liittyvää informaatiota internet-sivut tarjoavat, sekä saavutettavuus- ja esteettömyystietoa matkailupalvelujen markkinoinnissa.

Esteettömyys liittyy vahvasti ihmisen toimintakykyyn. *Hanna Hännikäinen* tarkastelee artikkelissaan *Esteetön toiminta ja osallistuminen osana hyvinvointia* terveydentilan ja toimintakyvyn mittaamisen kautta tarjoutuvia mahdollisuuksia esteettömyyteen ja ihmisen hyvinvoinnin tukemiseen.

Ikäihmistenkin elämässä esteettömyys ja saavutettavuus liittyvät arjessa esiintyviin ongelmiin tai mahdollisuuksiin. *Kari Salonen* tarkastelee artikkelissaan *Saavutettavuus ja esteettömyys näkökulmina seniori- ja vanhustyössä* kodeissaan asuvin ikäihmisten ympäristösuhdetta ja ammatillista seniori- ja vanhustyötä.

Elina Vuorio ja Outi Rantala ovat yhteistyökumppaneineen työskennelleet tutkimus- ja kehityshankkeessa, jossa ikäihmisille on rakennettu mahdollisuuksia osallistua vuorovaikutteisiin tv-ohjelmiin. Näiden tv-ohjelmien kautta ikäihmiset ovat voineet oppia uusia elämänlaatua parantavia asioita, mm. uuden teknologian käyttöä. Digame-hanke vuorovaikutteisine tv-ohjelmineen on tarjonnut

ikäihmisille uusia mahdollisuuksia kommunikointiin ja yhteisöllisyyteen. Digime-hanketta tarkastellaan tässä artikkelikokoelmassa artikkeleissa *Vuorovaikutusta vertaisryhmän ehdoilla* ja *Kun ikä ei ole oppimisen este*.

Kaikkien tämän artikkelikokoelman artikkelien kirjoittajina on opettajia Turun ammattikorkeakoulun monialaiselta Hyvinvointipalvelut-tulosalueelta. Usean artikkelin taustalla on yhteistyöhanke hyvinvointiin liittyviä palveluita tai tutkimusta tuottavien yhteisöjen ja asiantuntijoiden kanssa. Hyvinvointi on moniaalle ulottuva ja monesta muodostuva asia. Usein se edellyttää yhteisöjä ja yhdessä toimimista – kuten tämän artikkelikokoelman tekeminenkin. Osallistumisen esteettömyys on keskeinen hyvinvoinnin edellytys.

Ilona Tanskanen & Tuija Suominen-Romberg

KOHTI OPISKELUN ESTEETTÖMYYYTTÄ?

Marjut Putkinen

JOHDANTO

Monenlaisia oppijoita – yhdenvertaisiako? Opiskelun esteettömyys voidaan lyhyesti määritellä seuraavasti: Opiskeluympäristöjen tulisi olla sellaisia, että mahdollisimman monet ihmiset voisivat opiskella mahdollisista poikkeavuuksista ja erilaisuuksista huolimatta mahdollisimman luontevasti. Opiskelun esteettömyyden parantamiseksi on parhaillaan käynnissä valtakunnallinen Esteetön opiskelu korkea-asteen oppilaitoksissa (ESOK) -hanke. Se on kaikkien yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen yhteinen hanke, jossa keskeistä on löytää ratkaisuja esteettömään opiskeluun ja levittää eri korkeakouluissa kehitettyjä hyviä käytäntöjä (ks. Esteetön opiskelu korkea-asteen oppilaitoksissa).

Suomessa opiskelun esteettömyyskysymykset nousivat vahvasti esille sen jälkeen, kun yliopistojen esteettömyyttä kartoitettiin Opetusministeriön tilauksesta vuonna 2004 (Laaksonen 2005). Tässä tutkimuksessa todettiin huomattavia puutteita kaikilla tarkastelluilla osa-alueilla. Eniten huomiota yliopistoissa oli kiinnitetty tilakysymyksiin ja rakennettuun ympäristöön, mutta esimerkiksi opintoasioissa ja viestinnässä ei ollut juurikaan pyritty aktiivisesti kehittämään esteettömyyttä. Kartoitus on tehty neljä vuotta sitten, ja tämän jälkeen, vuonna 2007, käynnistyi valtakunnallinen korkeakoulujen yhteinen esteettömyys hanke (ESOK), jonka ansioista tilanne vuonna 2008 on varmasti jo parempi kuin kyseisen tutkimuksen aikana.

Toinen merkittävä esteettömyyskeskustelua lisännyt asia on yhdenvertaisuuslaki (2004/21). Tämän lain mukaan ketään ei saa syrjiä iän, etnisen tai kansallisen alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden, sukupuolisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Saman lain 5 §:ssä annetaan myös velvoitteita oppilaitoksille: ”Koulutuksen järjestäjän on tarvittaessa ryhdyttävä kohtuulli-

siin toimiin vammaisen henkilön koulutukseen pääsemiseksi, siellä selviämiseksi sekä etenemiseksi”.

Myös Turun kaupungissa on kiinnitetty viime vuosina huomiota kaupunkiympäristön esteettömyyteen. Turussa on laadittu esteettömyysohjelma vuosille 2005–2012, kaupunkiin on palkattu esteettömyysasiamies, ja kaikkiin hallintokuntiin on nimetty esteettömyysvastaava, jonka tehtävänä on huolehtia esteettömyyden toteutumiseen liittyvistä käytännön asioista pääpainon ollessa rakennettuun ympäristöön liittyvässä esteettömyyskysymyksissä. Turun ammattikorkeakoulun esteettömyyden kehittämiseksi on lisäksi nimetty työryhmä, jonka tehtävänä on selvittää opiskelun esteettömyyttä ja laatia ammattikorkeakoulun jokaiseen toimipisteeseen esteettömyyskartoitus ja suunnitelma rakennetun ympäristön esteiden poistamiseksi (Turun kaupunki, päätöspöytäkirja 2.7.2007/ § 147).

Tässä artikkelissa tarkastelen opiskelun esteettömyyttä yleisesti ja erityisesti Turun ammattikorkeakoulun näkökulmasta. Artikkelissa tuon esille hyviä käytäntöjä ja esimerkkejä sekä toisaalta asioita, joihin tulisi puuttua, jotta voisimme puhua esteettömästä oppimisympäristöstä ja jotta kaikilla oppijoilla olisi mahdollisimman hyvät mahdollisuudet opiskella ja hankkia itselleen ammatti.

Turun ammattikorkeakoulun arvoja ovat asiakaslähtöisyys, ammatillisuus, alueellinen vaikuttavuus, tuloksellisuus ja työyhteisöllisyys. Näistä arvoista ainakin asiakaslähtöisyys sekä työyhteisöllisyys pitävät sisällään ajatuksen kaikkien oppijoiden sekä kaikkien työntekijöiden yhdenvertaisuudesta – hyvä näin.

MITÄ ESTEETTÖMYYS ITSE ASIASSA ON?

Jokaisen yksilön tulee voida iästä, sukupuolesta, terveydentilasta tai sosiaalisesta, psyykkisestä ja fyysisestä toimintakyvystä riippumatta osallistua yhteiskunnan toimintaan. Esteettömyys on liikkumisen, kuulemisen, näkemisen ja ymmärrettävyyden esteettömyyttä. Esteettömyys ei ole mitään erityistä vaan yhteiskunnan toimivuuden mittari (esim. Tarttis päästä 2005).

Alkujaan esteettömyyden käsite liitettiin lähinnä rakennetun ympäristön esteettömyyteen ja fyysisiin liikkumisen esteisiin. 1990-luvulla puhuttiin pääasiassa saavutettavuudesta (engl. accessibility; ruots. tillgänglighet), ja se toteutui, jos julkisiin tiloihin pääsi pyörätuolilla. Tällä vuosikymmenellä on alettu puhua enemmän esteettömyydestä (engl. design for all, universal design), ja se ymmärretään nykyään hyvin laajana käsitteenä. Rakennusten esteettömyyden

lisäksi sillä ymmärretään niin viestinnän kuin palveluiden esteettömyyttä kuin myös kaikkien kansalaisten sujuvaa osallistumista yhteiskunnan toimintaan, kuten työntekoon, opiskeluun, harrastuksiin ja kulttuuritoimintaan. Esteettömyys nähdään yhtenä tasa-arvoisen yhteiskunnan edellytyksenä. (Savela & Hakulinen 2001).

Korkeakoulujen yhteisessä esteettömyyshankkeessa (ESOK) korkeakouluja tarkastellaan fyysisen, sosiaalisen ja psyykkisen opiskeluympäristön näkökulmista. Esteetön korkeakoulu on sellainen, joka ottaa kaikessa toiminnassaan ja opiskeluympäristössään suunnitelmallisesti huomioon opiskelijoiden monenlaisuuden (ks. kuvio 1.).



KUVIO 1. ESOK-hankkeen jäsenmisy korkeakoulujen esteettömyyden ulottuvuuksista.

Esteettömyys koskettaa kaikkia oppijoita, mutta erityisesti esteitä voivat kohdata opiskelijat, joilla on oppimisen vaikeuksia tai jokin vamma, ikääntyvät oppijat tai henkilöt, jotka kuuluvat kulttuuriseen tai kielelliseen vähemmistöön, tai ne, joille erilaiset sosiaaliset tilanteet voivat olla erityisen vaikeita. Esteettömyyteen ja savutettavuuteen liittyvää keskustelua ei nykypäivänä käydä vain vammaisten ihmisten oikeuksiin liittyen, vaan keskustelu kohdistuu kaikkiin ihmisiin – tai ainakin näin tulisi olla. Esteettömyyskeskustelun suurimpia tulevaisuuden haasteita onkin päästä ”marginaalista mainstreamiin” – esteettömyys

ei ole ainoastaan vähemmistöryhmiä tai yksittäisiä toimenpiteitä koskeva asia, vaan osa kaikkien ihmisten arkipäivää.

Esteettömyyden, saavutavuuden ja yhdenvertaisuuden käsitteet ovat lähellä toisiaan, ja usein niitä käytetäänkin synonyymeinä. Pietilä (2008) korostaakin, että yhtä tärkeää kuin esteettömyyden edistäminen on myös aktiivinen ja näkyvä keskustelu siitä, mitä esteettömyys ja yhdenvertaisuus merkitsevät tämän päivän korkea-asteen koulutuksessa. Aktiivinen keskustelu esteettömyydestä ja siihen liittyvistä haasteista tuo esteettömyysasiat lähemmäksi kakkia ihmisiä ja arkipäivän toimintaa.

NÄKÖKULMIA OPISKELUN ESTEETTÖMYYTEEN

Opiskelun esteettömyyttä voidaan tarkastella monesta näkökulmasta. Pietilä (2008) on selvittänyt korkeakoulujen, opiskelijakuntien ja ESOK-hankkeessa mukana olevien vammais- ja kansalaisjärjestöjen näkemyksiä opiskelun esteettömyydestä. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää käsityksiä esteettömyyden toteutumisesta korkeakouluissa sekä löytää jo olemassa olevia hyviä käytäntöjä ja jakaa niitä käytäntöjä muille.

Selvitys tehtiin kyselynä vuonna 2007, ja vastauksista nousi neljä erilaista näkökulmaa esteettömyyteen: *opiskeluympäristö, viestintä ja tiedonkulku, opetus ja ohjaus sekä oppilaitoksen arvot, asenteet ja politiikat*. Jatkossa tarkastelen opiskelun esteettömyyttä näiden neljän näkökulman kautta ja tuon esille muun muassa niitä asioita, jotka nousivat esille Pietilän kyselytutkimuksen vastauksissa.

Korkeakoulujen fyysinen opiskeluympäristö

Esteettömyyttä tarkastellaan perinteisesti ja edelleenkin usein opiskeluympäristön fyysisten esteiden näkökulmasta, ja juuri näihin asioihin on jo monessa korkeakoulussa puututtu, esimerkiksi inva-WC:t, liuskat ja kulkutiet on suunniteltu myös liikuntavammallisille. Pietilän tutkimuksen mukaan harmillisen usein kuitenkin myös näissä on puutteita eivätkä ratkaisut ole aivan loppuun asti harkittuja. Jopa täysin uusissa rakennuksissa koetaan olevan suuria puutteita sekä liikunta- että aistivammaisten näkökulmasta. Esimerkiksi liuskat saatetaan rakentaa liian jyrkiksi tai ahtaiksi, tai ovet avautuvat niin, että pyörätuolilla ei mahdu kulkemaan, tai jo korkeakoulun ulko-ovi saattaa muodostua ylitsepääsemättömäksi esteeksi liikkumisen apuvälineitä käyttävälle opiskelijalle.

Jatkossa olisi tärkeää, että rakennusten esteettömyys huomioitaisiin entistä paremmin jo suunnitteluvaiheessa. Esteettömyys tulisi huomioida kaikkien käyttäjien näkökulmasta, ei ainoastaan esimerkiksi liikuntavammaisen tai aistivammaisen näkökulmasta, vaan myös psyykkiset ja sosiaaliset esteet tulisi huomioida tila- ja ympäristösuunnittelussa. Suunniteltuja ratkaisuja tulisi myös testata todellisissa tilanteissa ennen niiden käyttöönottoa.

Tärkeä osa oppilaitosten fyysistä ympäristöä ovat erilaiset tekniset välineet ja laitteet. Esimerkiksi induktiosilmukoiden asentaminen luentosaleihin helpottaisi huomattavasti huonokuuloisten opiskelua. Opiskelija, joka käyttää induktiota, pystyy keskittymään puhujan puheeseen, koska induktio sulkee pois kaikki hälyäänet. Toinen tyypillinen esimerkki usein ongelmallisista laitteista ovat kopiokoneet, joiden näyttö on usein kovin pieni, tai se on niin ylhäällä, että sitä ei näe tai siihen ei ylety istumakorkeudelta.

Viestinnän ja tiedonkulun mahdollisuudet

Tekniikan kehittyminen on oleellisesti mahdollistanut erilaisia viestinnän keinoja, ja samalla erilaiset paikasta ja ajasta riippumattomat opiskelumuodot ovat tulleet mahdolliseksi. Opiskelijoilla on mahdollisuus opiskella omaan tahtiin ja valitsemassaan paikassa, sekä kaikilla on mahdollisuus palata opiskelumateriaaliin useita kertoja uudelleen. Kirjastojen tietokannat ja e-aineistot ovat todella suuri apu kaikille ja erityisesti henkilöille, joille kirjastoon lähteminen on hankalaa, tai henkilöille, jotka asuvat kaukana kirjastoista tai joille kirjastossa liikkuminen ei onnistu tilanahtauden takia. Verkko-opiskelu on oleellisesti parantanut ja tehnyt mahdolliseksi opiskelun henkilöille, joille perinteinen luokassa tapahtuva opiskelu on ollut vaikeaa tai mahdotonta. Pietilän kyselyn perusteella sähköisen viestinnän ja verkko-opiskelun hyödyntämistä kaivataan kuitenkin vielä nykyistä enemmän.

Pietilän selvityksessä tuotiin esille seuraavanlaisia kehittämissuhteita: luento- ja opintomateriaalia olisi hyvä olla verkossa jo ennakkoon ennen kyseisen kurssin alkamista, pitäisi olla mahdollisuus opetuksen seuraamiseen verkossa – esimerkiksi videoluentoja voisi olla enemmän. Verkkokursseja toivottiin lisää, ja sosiaalisen vuorovaikutuksen, palautteen antamisen ja saamisen nykyistä parempi huomiointi olisi paikallaan. Yhtenä kehittämiskohteena esitettiin verkkosivujen aineiston jäsentämistä nykyistä selkeämmin. Kaiken kaikkiaan verkkokurssien edelleen kehittäminen ja verkkopedagogiikka ovat tulevaisuuden haaste. Nämä ovat juuri niitä asioita, joihin on jo kiinnitetty huomiota verkko-opiskelun kehittämisessä.

Verkko-opiskelun lisääntyessä tulee kuitenkin muistaa myös siihen liittyvät mahdolliset ongelmat. Opiskelija saattaa eristäytyä, ja yksin opiskelu lisääntyy, jolloin kynnyks osallistua erilaisiin sosiaalisiin tilanteisiin, esimerkiksi ryhmässä opiskeluun, saattaa kasvaa. Voidaanko verkon kautta saavuttaa samaa yhteisöllisyyttä kuin ryhmässä, luokkatilanteessa tapahtuvassa opiskelussa? Onko mahdollista, että runsas verkko-opiskelu heikentää sosiaalisten taitojen kehittymistä ja lisää yksinäisyyttä? Nämä ovat asioita, joita tulee pohtia ja arvioida jokaisen yksilön kohdalla erikseen.

ESOK-hankkeessa on myös kartoitettu korkeakoulujen www-sivuja esteettömyyden näkökulmasta (ks. Esteettömyys korkeakoulujen verkkosivuilla). Arvioinnissa selvitettiin, miten hyvin opiskelun esteettömyyttä kuvailevaa tietoa oli saatavissa korkeakoulujen verkkosivuilta. Tarkasteluajankohta oli huhti-toukokuu 2008. Tiedon etsintää tehtiin ensisijaisesti opintojen aloittamista harkitsevan vammaisen henkilön näkökulmasta. Arvioijat navigoivat sivuilla ja käyttivät apunaan hakupalveluja tietojen löytämiseksi. Turun ammattikorkeakoulun osalta löytyi kolme viittausta, jotka luokiteltiin esteettömyystiedoksi. Nämä olivat tietoja lukikursseista. Tarkasteltaessa kaikkien ammattikorkeakoulujen www-sivuja voidaan todeta, että esteettömyysasioita on käsitelty melko vaihtelevasti. Esteettömyysviitteiden vaihteluväli oli 1–16. Eniten esteettömyystietoa löytyi valintakokeeseen liittyen. Selvityksessä testattiin lisäksi verkkosivujen teknistä esteettömyyttä useilla eri ohjelmilla. Yhteenvetona tästä kartoituksesta todettiin, että kehittämistyötä tarvitaan vielä paljon, jotta korkeakoulujemme www-sivut ottavat huomioon kaikki oppijat ja tiedonhakijat.

Opetuksen ja ohjauksen monet muodot

Pietilän selvityksen mukaan opetuksen ja ohjauksen osalta monessa korkeakoulussa tehdään erityisjärjestelyjä, jotta opiskelu mahdollistuu kaikille oppijoille. Yleisimmin on huomioitu lukivaikeudet. Pääsykoe- tai tenttitilaisuuksissa on tehty erityisjärjestelyjä. Tavallisimmin lukivaikeuksisille annetaan lisäaikaa. Joissakin korkeakouluissa on käytössä luki-testit ja lukikurssit.

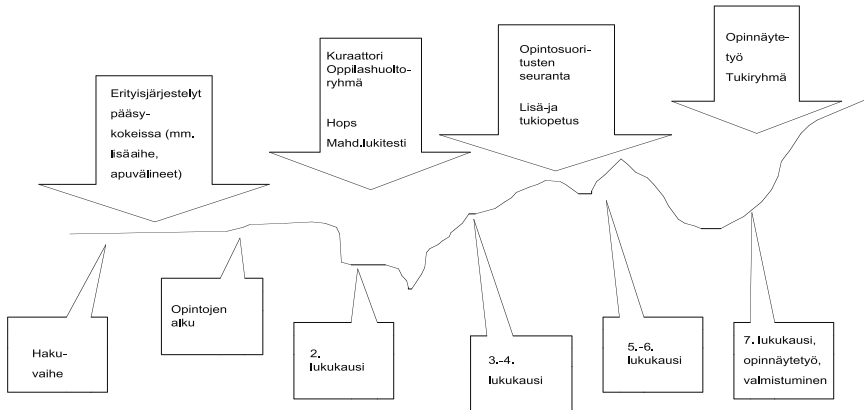
ESOK-hankkeessa valmistellaan parhaillaan valtakunnallisia suosituksia esteettömyyden valintakokeen järjestämisestä. Tässä suosituksessa tuodaan esille suosituksia kuulovammaisten, luku- ja kirjoitusvaikeuksisten, vieraskielisten sekä sairaiden ja vammaisten kokelaiden valintakokeen järjestelyyn. Tämä tulee olemaan suositus, jonka soveltamista tulee pohtia myös Turun ammattikorkeakoulussa, jotta mahdollistaisimme yhdenvertaiset mahdollisuudet opiskelupaikkaa hakeville henkilöille.

Pietilän tutkimuksessa nousivat esille myös ajanhallinnan esteet. Aika ei riitä suhteessa opiskelun vaatimuksiin. Moni vastaaja toi esille stressin, ajan riittämättömyyden ja sen, että luentoja on päällekkäin ja pitäisi olla monessa paikassa yhtäaikaan. Tähän ongelmaan liittyy opintojaksojen ja oppimistavoitteiden asiallinen mitoitus. Opiskelun mielekkyyden näkökulmasta on tärkeää, että opinnot mitoitetaan oikein suhteessa opittaviin oppimistavoitteisiin ja opintopistemäärään. Opetussuunnitelmissa määriteltyjen oppimistavoitteiden lisäksi on syytä korostaa oppijan omia tavoitteita, joiden tulisi myös ohjata oppimisprosessia.

Korkeakoulujen ohjausjärjestelmät ja niiden resurssointi vaihtelevat paljon. Hyvänä asiana koetaan, että korkeakoulussa toimii opintopsykologi tai kuraattori, asiantuntija, jolla on tietoa erilaisista oppimisvaikeuksista. Erityisen tärkeänä koetaan tuutorointi ja henkilökohtaisen ohjauksen mahdollisuus opintojen suunnittelussa, jossa selkeiden tavoitteiden ja aikataulujen määrittely on avainasemassa. Turun ammattikorkeakoulussa on jo usean vuoden ajan järjestetty tuutorikoulutusta, jota tarjotaan kaikille tuutoropettajille. Tämä käytäntö varmistaa, että kaikilla tuutoropettajilla on ainakin perusvalmiudet opiskelijoiden ohjaukseen. Tämän lisäksi vuonna 2008 on käynnistynyt Kui sää voit – mielenterveysongelmat oppimisen esteenä -projekti. Projektissa on muun muassa kehitetty tuutoropettajille koulutusta, jossa paneudutaan ryhmädynamiikkaan ja opettajien ”mielenterveyden lukutaitoon”, valmiuksiin tunnistaa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa opiskelijoiden mahdollisia ongelmia. (ks. tarkemmin tässä teoksessa Parkkinen & Berg).

Diakonia-ammattikorkeakoulu ja Laurea-ammattikorkeakoulu ovat toteuttaneet vuosina 2007–2008 yhteishankkeena POLULLA-projektin, jossa keskeistä oli löytää keinoja oppimisen esteiden tunnistamiseen ja löytää parhaita ohjauksen ja tuen muotoja (Marttila & Häkkinen 2008, 10–11). Tässä hankkeessa luotiin malli ammattikorkeakouluopiskelijan kokonaisohjaukseen ja tukeen (kuviokuva 2). Kokonaisohjaus sisältää Polulla-projektin mukaan tiedotuksen, neuvonnan, ohjauksen ja erityisohjauksen, joista kolme ensimmäistä koskevat kaikkia opiskelijoita. Tämä on yksi malli, joka on varmasti sovellettavissa myös muihin ammattikorkeakouluihin.

Polulla-projektissa kehitettyjä ja testattuja erityisohjauksen malleja olivat moniammatillinen opiskelijahuoltoryhmä, lisäopetus (esimerkiksi kielet, opinnäytetyö) ja kasvuryhmät (esimerkiksi elämänhallinta ja identiteetin kehittyminen). Opiskelijaohjauksessa erittäin keskeisessä asemassa on opettajatuutor, joka on lähellä opiskelijaa ja pystyy puuttumaan mahdollisiin ongelmiin varhaisessa vaiheessa. Projektissa vahvistui käsitys, että kokonaisvaltainen opiskelijaohjaus



KUVIO 2. *Ammattikorkeakouluopiskelijan kokonaisohjaus ja tukitoimet opiskelijan opintopolkulla.*

edellyttää yhteistyöverkostoja ja toimivia terveydenhuollon palveluja. (Marttila & Häkkinen 2008, 64–70.)

Asenteet ja arvot yhdenvertaisuuden mahdollistajana

Esteettömyys ja sen huomioiminen ovat asioita, jotka heijastuvat toiminnassa. Usein on kyse siitä, miten tärkeänä koemme, että kaikilla on mahdollisimman hyvät edellytykset ja mahdollisuudet oppimiselle. Kyse on siis arvoista ja arvostamisesta sekä ennen kaikkea tiedosta ja tiedostamisesta.

Pietilän tutkimuksessa suurin osa vastaajista arveli, että esteettömyyden kehittämisellä ja hyvien käytäntöjen levittämisellä on eniten merkitystä asenteisiin. Asenteiden muuttumisen myötä korkeakouluympäristöt avautuvat yhä enemmän kaikille opiskelijoille. Korkeakouluympäristössä tarvitaan siis ennen kaikkea tietoa ja aktiivista keskustelua opiskelun esteettömyydestä, jotta esteettömyyteen liittyviin asenteisiin voidaan vaikuttaa.

ESOK-hankkeessa on kartoitettu korkeakoulujen hyviä käytäntöjä (Hyviä käytäntöjä ja kokemuksia korkeakoulutujen esteettömyydestä). Tässä esiin tulleet käytännöt liittyvät tenttitilanteiden erityisjärjestelyihin, lukuvaikeuksien huomioimiseen, esteettömyyttä edistävään henkilöstökoulutukseen ja ”rästiopeus” suorittamiseen. Vastaajien mielestä hyvien käytäntöjen kehittäminen liittyy ennen muuta asenteisiin – kuinka paljon asenteissamme on tilaa monenlaisuudelle.

le. Parhaassa tapauksessa myönteiset asenteet avaavat yhdenvertaiset opiskelumahdollisuudet kaikille.

MITÄ TURUN AMMATTIKORKEAKOULUSSA ON TEHTY, JOTTA ESTEETTÖMYYS PARANISI?

Turun ammattikorkeakoulu on usealla paikkakunnalla ja vielä useammassa toimipisteessä toimiva korkeakoulu, jossa opiskelee tai työskentelee yhteensä lähes 10 000 henkilöä, joten siihen joukkoon mahtuu hyvin monenlaisia toimijoita ja oppijoita. Esteettömyysasiat ovat olleet esillä muun muassa koulutuksellisissa yhteyksissä oppisisältöinä, yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelmassa, joissakin tutkimus- ja kehittämishankkeissa, toimitilojen rakentamisessa sekä ESOK-hankkeen kautta yleisen tietämyksen levittämisessä.

Turun ammattikorkeakoulun ensimmäinen *yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma* laadittiin vuosille 2006–2007. Tässä suunnitelmassa on huomioitu ulkomaalaistaustaiset opiskelijat, maahanmuuttajat, aisti- ja liikuntavammaiset sekä naisten ja miesten välinen tasa-arvo. Suunnitelmassa todetaan, että korkeakoulun tilat eivät ole kaikilta osin esteettömiä, mutta vammaisten opiskelijoiden tarvitsemista järjestelyistä sovitaan opintojen alkamisen yhteydessä. Suunnitelmassa tuodaan esille myös korkeakoulun palvelut ulkomaalaisille opiskelijoille ja maahanmuuttajille: ”tarvittavat erityispalvelut järjestetään”. Näitä erityispalveluita ei kuitenkaan eritellä tarkemmin. Mitä ne ovat? Suunnitelmassa todetaan myös, että muille vähemmistöryhmille on tarjottu palveluita tapauskohtaisesti. Suunnitelmassa ei käsitellä mitenkään, miten esteettömyys huomioidaan ammattikorkeakoulun viestinnässä, www-sivuilla tai opiskelijoiden ohjauksessa ja opetuksessa. Näihin asioihin olisi hyvä kiinnittää huomiota. Kehittämissuunnitelmaosuudessa todetaan, että suunnitellaan tiedottamista vammaisille opinnoista suunnitteleville mahdollisuuksista erityisjärjestelyihin. Kokonaisuudessaan Turun ammattikorkeakoulun ensimmäinen yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma on hyvä alku, ja sitä ollaan parhaillaan päivittämässä. Tarkoituksena on, että suunnitelmassa tarkastellaan yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa nykyistä laajemmin ja konkreettisemmin, jotta Turun ammattikorkeakoulu kehittyisi mahdollisimman esteettömäksi korkeakouluksi.

Esteettömyys Turun ammattikorkeakoulun hankkeissa

Turun ammattikorkeakoulussa on esteettömyyteen kiinnitetty huomiota myös eri hankkeissa. ”Kunnonkoti” on hanke, jossa suunnitellaan ja rakennetaan yh-

teistyössä opiskelijoiden, opettajien ja työelämän asiantuntijoiden kanssa esteetöntä mallikotia. Tarkoituksena on, että Turun ammattikorkeakoulussa Ruiskadun toimipisteessä on esteetön mallikoti, joka toimii näyttely-, testaus- ja koulutustilana. ”Kunnonkodin” arvioitu valmistumisajankohta on syksy 2009. ”Kunnonkoti”-hanke on monialainen hanke, jossa konkretisoituvat esteettömyyden monet näkökulmat, erityisesti modernin rakentamisen ja apuvälineiden mahdollisuudet sekä esteettömään asumiseen liittyvä tutkimus- ja kehittämistyö sekä kouluttautuminen.

Turun ammattikorkeakoulussa on käynnistynyt Opetusministeriön rahoittama opiskelijoiden ohjaukseen paneutuva hanke, Kui sää voit – mielenterveysongelmat oppimisen esteenä, jossa keskeistä on löytää ohjaukselle, kouluttaa tuutoropettajia opiskelun ohjauksessa (Ks. tässä teoksessa Parkkinen & Berg).

Esteettömyystyöryhmä aloitti toimintansa Turun ammattikorkeakoulussa syksyllä 2007. Ryhmään kuuluvat Turun ammattikorkeakoulun esteettömyysyhdyshenkilö Leena Karinen sekä edustaja jokaisesta Turussa sijaitsevasta toimipisteestä. Ryhmä aloitti toimintansa perehtymällä Turun esteettömyysohjelmaan ja määritteli alkuvaiheessa tehtäväkseen kartoittaa Turun ammattikorkeakoulun, aluksi Turussa sijaitsevien toimipisteiden, tilojen fyysiset puitteet, analysoida ne esteettömyyden näkökulmasta sekä pohtia ja esittää ratkaisuja esteettömyyden parantamiseksi. Tämä työ on käynnistynyt opiskelijoiden projekti- ja opinnäytetöinä ja valmistunee Turun toimipisteiden osalta keväällä 2009. Seuraavassa vaiheessa kartoitetaan maakunnan toimipisteet Loimaalla, Salossa ja Uudessa-kaupungissa.

Turun ammattikorkeakoulun *Ruiskadun toimipisteen esteettömyyskartoituksen* tekivät vuonna 2007 toimintaterapeutit, aikuisopiskelijat Kari Löytönen ja Leena Nikander (2007). He tekivät kartoituksen toimintaterapeutin (AMK) opintojen opinnäytetyönä. Tässä opinnäytetyössä on yksityiskohtaisesti arvioitu Ruiskadun toimitilojen esteettömyyttä käyttäen Housing Enabler -menetelmää (vrt. Iwarsson 1999, 491–497) soveltaen sitä Suomen rakennuslainsäädäntöön. Tutkimuksessa selvitetään, mitkä tekijät ympäristössä aiheuttavat fyysisiä esteitä ja millaisten opiskelijoiden kohdalla esteettömyys ja yhdenvertaisuus eivät toteudu. Työn tarkoituksena on myös vaikuttaa asenteisiin esteettömän ja saavutettavan ympäristön puolesta. Kartoitus on jäsennetty seuraaviin kokonaisuuksiin: *ulkotilat ja sisäänkäynti, sisätilat, kirjasto, opetustilat, liikuntatilat sekä opiskelua tukevat tilat*. Tulosten perusteella tehtiin ehdotuksia tarpeellisista ja mahdollisista muutoksista, jotta toimipisteen fyysinen ympäristö olisi mahdollisimman esteetön. Toimipisteessä eniten esteitä aiheuttivat liian nopeasti sulkeutuvat ras-

kaat ovet, korkeat kynnykset sekä tukitankojen puutteellisuudet WC- ja suihkutiloissa. Nämä puutteet aiheuttavat ongelmia ainakin kävelyn apuvälineitä käyttäville, pyörätuolilla liikkuville ja näkövammaisille.

Lemminkäisenkadun toimipisteessä toimintaterapian opiskelijat tekivät esteettömyyskartoituksen syksyllä 2007. Tässä kartoituksessa näkökulmana oli nimenomaan opiskelumahdollisuuksien estettämyys, henkilökunnan näkökulman jäädessä taka-alalle. Arvioinnin apuna käytettiin myös tässä kartoituksessa Housing Enabler -menetelmää sekä suunnitteluopasta Esteetön rakennus ja ympäristö. Arviointi on jaettu yhdeksään osa-alueeseen: *pysäköinti, sisäänkäynnit, opasteet, yleiset tilat, käytävät ja ovet, portaat ja hissit, vammaishissi, inva-WC:t, opetus- ja luokkatilat*, joista kaikkien esteettömyydestä on yleiskuvaus sekä yksityiskohtainen kuvaus valokuvineen sekä lisäksi arviointi esteettömyyden näkökulmasta, jossa on esitetty sekä positiivisia asioita että kehitettäviä asioita (Esteettömyyskartoitus. Turun ammattikorkeakoulu, Lemminkäisenkatu. 2007). Kartoitus on konkreettinen ja antaa selviä ehdotuksia esteettömyyden parantamiseksi. Osa ehdotetuista korjauksista on jo tehtykin, kuten esimerkiksi invarmerkillä merkityt pysäköintipaikat on levennetty ja merkitty uudelleen, opasteita on korjattu ja lisätty (Lautiainen, haastattelu 28.8.2008).

Turun ammattikorkeakoulun Taideakatemia tiloista on tehty esteettömyyskartoitukset lähinnä ulkoisten asiakkaiden näkökulmasta. Kyseessä on selvitys siitä, miten asiakas pääsee osallistumaan erilaisiin taidetapahtumiin. Kartoitus on tehty Kynnys ry:n kanssa yhteistyössä, ja se on viety Turku Kaikille -portaaliin ja on nähtävissä Turun kaupungin www-sivuilla (Ks. Turku Kaikille -portaali). Turku Kaikille -portaalin tavoitteena on, että portaalien tiedoista on hyötyä liikunta- ja näkövammaisten sekä ikääntyvien käyttäjien lisäksi kaikille esteettömyysinformaatiota tarvitseville. Lisäksi tavoitteena on rakentaa Turku Kaikille -portaalista vuorovaikutteinen tietokanava, jossa portaalien käyttäjät voivat antaa palautetta kokemuksistaan esteettömyysasioihin liittyen. Käyttäjät voivat esittää palveluja koskevia kysymyksiä.

Sepänkadun toimipisteen tilat kartoitetaan syksyllä 2008 toimintaterapian ja rakennustekniikan opiskelijoiden yhteistyönä. ICT-talon tilat ovat vuorossa keväällä 2009. Lisäksi suunnitellaan Turun ammattikorkeakoulun Taideakatemia tilojen uusintakartoitusta. Kaikissa näissä kartoituksissa tullaan käyttämään samoja mittareita kuin Ruiskadun ja Lemminkäisenkadun kartoituksissa. Kartoituksissa käytettävä The Housing Enabler -mittari on Lundin yliopistossa kehitetty mittari, jota Helasalo ja Kinnunen (2005) ovat testanneet yhteistyös-

sä Kynnys Ry:n kanssa tekemällä kartoituksen kuuteen erilaiseen julkiseen kohteeseen. Mittari arvioitiin varsin käyttökelpoiseksi, mutta sen rinnalla on tarpeen käyttää Suomen rakennuslainsäädäntöä, koska poikkeavuuksia on jonkin verran verrattuna Ruotsin vastaavaan lainsäädäntöön.

Kaikki kartoitukset ovat tärkeitä toiminnan kehittämässä, mutta on syytä muistaa, että itse kehittäminen alkaa vasta tämän jälkeen. Useat kehittämisehdotukset eivät vaadi suuria taloudellisia panostuksia, vaan enemmän asenteellista valmiutta kehittää toimitiloja ja toimintatapoja. Korkeakoulun esteettömyyden kehittämisessä avainasemassa on korkeakoulun johdon lisäksi esteettömyystyöryhmä, joka on paneutunut asiaan ja jolla on näkemys, myös omaa toimipistettä laajemmin, millainen on esteetön rakennettu ympäristö. Tämän työryhmän tärkeänä tehtävänä on levittää tietoa esteettömästä ympäristöstä ja näin vaikuttaa myös asenneympäristöön.

YHTEENVETO – KOHTI ESTEETÖNTÄ KORKEAKOULUA

Esteettömyys korkeakouluopiskelussa on yllättävänkin iso ja monisäikeinen asia. Juuri nyt on Suomessa käynnissä useita opiskelun esteettömyyteen liittyviä hankkeita (ks. Hankekuvauksia – Esteetön opiskelu korkea-asteen oppilaitoksissa). Nämä hankkeet liittyvät mm. opetukseen, opiskeluun ja ohjaukseen, ulkomaalaistaustaisten opiskelijoiden erityiskysymyksiin, opiskeluympäristöihin, opiskelijoiden mielenterveyteen ja jaksamiseen liittyviin asioihin, tietotekniikan esteettömyyteen sekä eri vammaisryhmien erityiskysymyksiin.

Keskeinen kysymys on, miten hankkeissa tuotettu tieto ja hyvät toimintamallit saadaan käyttöön ja leviämään myös muihin korkeakouluihin kuin hankkeen toteuttaneeseen korkeakouluun. ESOK on yksi yritys tälle. ESOK-hankkeessa ovat mukana kaikki yliopistot ja ammattikorkeakoulut, ja periaatteessa tieto leviää, mutta onko näin käytännössä? Jääkö tieto vain ESOK-hankkeen yhdyshenkilöille tai pienelle ryhmälle, joka on jo asiasta kiinnostunut? Miten korkeakoulujen monien isojen haasteiden rinnalla nostetaan esteettömyyteen liittyvät asiat keskusteluun yhtenä korkeakoulun menestystekijänä? Kysehän on siitä, että mahdollistamme erilaisista lähtökohdista tuleville opiskelijoille opiskelupolun ja ammatin hankkimisen ja että tuemme opiskelijoiden opintojen loppuun saattamista, vähennämme tarpeetonta opintojen pitkittymistä tai keskeyttämistä.

Yhdenvertaisuus on laajasti koko korkeakoulujärjestelmän asia. Koulutuksen ja tutkimuksen kehittämissuunnitelmassa vuosille 2007–2012 keskeisiksi kehittämistavoitteiksi määritellään tasa-arvoiset koulutusmahdollisuudet, koulutuksen laatu, osaavan työvoiman varmistaminen, korkeakoulujen kehittäminen ja opettajat voimavarana. Myös tähän kehittämissuunnitelmaan vedoten meillä on velvollisuus kehittää koulutusta niin, että opiskelu mahdollistuu mahdollisimman monenlaisille oppijoille.

LÄHTEET

Esteettömyys korkeakoulujen verkkosivuilla – Esteetön opiskelu korkea-asteen oppilaitoksissa. [Viitattu 25.9.2008.] Saatavissa: <http://esok.jyu.fi/julkaisut/arvio>.

Esteetön opiskelu korkea-asteen oppilaitoksissa – ESOK-hanke. [Viitattu 1.9.2008.] Saatavissa: <http://esok.jyu.fi/>.

Esteetön rakennus ja ympäristö. Turvallinen toimia ja liikkuu. Suunnitteluopas. 2007. Helsinki: Rakennustietosäätiö RTS. Rakennustieto Oy.

Esteettömyyskarttoitus. Turun ammattikorkeakoulu, Lemminkäisenkatu. 2007. Raportti.

Hankekuvauksia - Esteetön opiskelu korkea-asteen oppilaitoksissa. [Viitattu 5.10.2008.] Saatavissa: <http://esok.jyu.fi/hankkeet/>.

Helasalo, Tanja & Kinnunen, Paula 2005. Yhteinen ympäristö – The Housing Enabler ja julkisen ympäristön arviointi. Turun ammattikorkeakoulu. Opin- näytetyö.

Hyviä käytäntöjä ja kokemuksia korkeakoulutujen esteettömyydestä – Esteetön opiskelu korkea-asteen oppilaitoksissa. [Viitattu 5.10.2008.] Saatavissa: <http://esok.jyu.fi/kaytannot/kooste>.

Iwarsson, S. 1999. The Housing Enabler: An Objective Tool for Assessing Accessibility. *British Journal of Occupational Therapy* 62 (11), 491–497l.

Koulutuksen ja tutkimuksen kehittämissuunnitelma vuosille 2007–2012. Helsinki: Opetusministeriö.

Laaksonen, Elina 2005. Esteetön opiskelu yliopistoissa. Opetusministeriön julkaisuja 2005:6. Helsinki: Opetusministeriö. koulutus- ja tiedepoliitiikan osasto.

Löytönen, Kari & Nikander, Leena 2007. Rakennetun ympäristön esteettömyys Turun ammattikorkeakoulun Ruiskadun toimipisteessä. Turun ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Marttila, Marjaana & Häkkinen, Johanna 2008. POLULLA-projekti. Erityistä tukea ammattikorkeakouluopinnoissaan haasteita kohdanneille. Tampere: Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Pietilä, Paula 2008. Liikkumisen esteistä ajan hallintaan. Esteettömyyden hyvät käytännöt ja kovat kokemukset korkea-asteen oppilaitoksissa. ESOK-hanke 2006–2009. Turku: Turun yliopisto.

Savela, Annamari & Hakulinen, Tuovi 2001. Esteettömyyden toteuttaminen tulevaisuudessa. Aiheita 4/2001. Helsinki: Stakes.

Tarttis päästä. Turun esteettömyysohjelma 2005–2012. Koordinointiryhmä 2005. Turku.

Turku kaikille -portaali. [Viitattu 16.9.2008.] Saatavissa: <http://www.turkukaikille.info>.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma vuosille 2006–2007. Turun ammattikorkeakoulu. Turun ammattikorkeakoulun hallituksen hyväksymä 8.6.2006 (§102).

Yhdenvertaisuuslaki 20.1.2004/21.

OPISKELIJAN HYVINVOINTI JA OHJAAMINEN

Terttu Parkkinen & Johanna Berg

JOHDANTO

Ammattikorkeakoulun opiskelijat elävät yhä suurempien psyykkisten paineitten alaisuudessa ja kokevat monista eri tekijöistä aiheutuvaa stressiä. Nuoren aikuisen elämä on riskialtista, sillä siihen liittyy runsaasti muutoksia, kuten kotoa pois muuttaminen, heikko taloudellinen tilanne, kaveripiirin muutos, muutokset perheen toiminnassa tai koossa sekä erilaiset seurusteluun liittyvät asiat. Siirtymä nuoruudesta aikuisuuteen on kehityspsykologisesti elämän merkittävintä siirtymää. Tämän päivän nuori aikuinen on entistä epävarmempi tulevaisuudesta ja maailman muuttumisesta. Nuori kokee yhteiskunnan vaatimukset suurina. Saadakseen onnistumisen tunteita hänen on saavutettava nopeasti paljon, ja näissä kovissa vaatimuksissa ja muutoksissa opiskelijan mieli on haavoittuvainen.

Tämän artikkelin tarkoituksena on kuvata opiskelijoiden hyvinvointiin liittyviä tekijöitä ja ohjausta opiskelijan hyvinvoinnin tukemisessa. Opiskelijan hyvinvointia määrittävät mm. tyytyväisyys opintoihin ja opiskeluun sekä koettu fyysinen ja psyykkinen terveys. Näitä asioita käsitellään tässä artikkelissa. Turun ammattikorkeakoulun hyvinvointipalvelujen tulosalueella on käynnissä pilottihanke ”Kui sää voit” -mielenterveysongelmat opiskelun esteenä. Projektin tavoitteena on kehittää erilaisia yhteisöllisiä keinoja, joilla voidaan vahvistaa opiskelijoita ja ehkäistä ennalta häiriöitä hyvinvoinnissa ja mielenterveydessä. Tavoitteena on myös tunnistaa häiriöt varhaisessa vaiheessa ja ohjata tarvittaessa mielenterveyspalveluiden piiriin. Opiskelijoiden kokemaa stressiä ja lievää mielenterveysongelmaa ovat hyvän elämän ja oppimisen esteitä, joita opettajat eivät aina tunnista ja joihin heillä ei useinkaan ole taitoa tai keinoja puuttua.

Esteettömyydestä puhuttaessa on tärkeää huomioida myös psyykkiset esteet opiskelussa ja oppimisessa. Tässä artikkelissa kuvataan, millaisia ongelmia opiskelijoilla on eri tutkimusten mukaan ja miten ongelmat keskittyvät samoille

opiskelijoille. Esteetöntä opiskeluympäristöä kehitettäessä on tärkeää kiinnittää huomiota opiskelijan mielenterveysongelmiin, niiden ennaltaehkäisyyn ja tukeen, jota opiskelija tarvitsee opinnoissaan.

OPISKELIJOIDEN HYVINVOINTI

Hyvinvointi ja opiskelutyytyväisyys

Lukiolaisten hyvinvointitutkimus 2007 antaa viitteitä siitä, millaisia opiskelijoita ammattikorkeakouluun on tulossa ja mitkä ovat keskeiset ongelmat nuorten terveydessä ja hyvinvoinnissa. Tutkimuksen mukaan lukiolaisten hyvinvoinnissa ei ole tapahtunut kovinkaan suurta muutosta sitten vuoden 2003, jolloin edellinen kouluterveyskysely tehtiin. Suurin osa lukiolaisista voi aineiston perusteella kohtuullisen hyvin, eivätkä lukiolaiset myöskään koe suuria vaikeuksia opiskeluissaan. Kuitenkin lähes puolet oppilaista kokee koulutyön määrän melko usein liian suureksi.

Kouluterveyskyselyn perusteella noin kolmannes lukiolaisista koki vaikeuksia itsenäistä työskentelyä vaativissa asioissa, kuten itselle sopivan opiskelutavan löytämisessä. Sen sijaan vain harva (3 %) lukiolainen kertoi ongelmista opiskelukavereiden ja opettajien kanssa toimeentulemisessa. Tutkija toteaaakin, että kouluissa olisi herättävä pohtimaan oppilaskuntien roolia koko kouluyhteisön kehittäjänä ja hyvän koulu- ja työilmapiirin sekä yhteishengen luojana. Koulun oppilaat on otettava mukaan koulun kehittämistyöhön. He tuntevat parhaiten koulun arjen, ja heillä on myös lainmukainen oikeus tulla kuulluksi itseään koskevissa asioissa ja päätöksissä. (Merimaa 2008.)

Turun ammattikorkeakoulussa tehdyssä tutkimuksessa (Räikkä 2005) selvitettiin opiskelijoiden opiskelua ja opiskeluoloja. Näitä kuvattiin opiskelutyytyväisyyden, opiskeluun liittyvien vaikeuksien ja ohjauksen riittävyuden kautta. Tulosten mukaan vastaajista (n = 2553) yli puolet pitää opiskelustaan hyvin tai melko paljon ja kolmannes kohtalaisesti. Opiskelusta pitämällä ja opiskelutyytyväisyydellä oli vahva korrelaatio, ja nämä seikat olivat yhteydessä siihen, vastasiko opintomenestys odotuksia.

Yleisimpiä opiskeluun liittyviä vaikeuksia olivat tentteihin lukeminen, omatoimisuutta vaativien tehtävien tekeminen, kirjallisten tehtävien laatiminen ja tehtävien loppuun saattaminen sekä omien opintojen suunnittelu. Kanssakäymisen opiskelijatovereiden ja opettajien kanssa, työskentely ryhmissä sekä opetuk-

sen seuraaminen sujuivat lähes vaikeuksista. Opiskelijoista jopa kolmannes oli harkinnut jossain opintojensa vaiheessa opintojensa keskeyttämistä tai kokonaan lopettamista. Yleisimpiä syitä keskeyttämiseen olivat väärä ala (22,8 %), motivaation puute (19,7 %), opetuksen taso (17,2 %) ja uupumus (8,5 %). Motivaation puute ja uupuneisuus opiskelijoiden keskuudessa lisääntyivät opiskeluvuosien myötä. (Räikkä 2005, 32, 33.)

Turun ammattikorkeakoulun Ruiskadun toimipisteen sosionomiopiskelijoille tehdyn tutkimuksen (Aaltonen 2005) perusteella opiskelijoiden hyvinvointi heikkenee opintojen edetessä pitemmälle. Kiivas opiskelutahti, vapaa-ajan vähyys, opiskelutekniikkoihin liittyvät ongelmat, parisuhdeongelmat, harrastusten puute, heikko taloudellinen tilanne sekä työn ja opiskelun yhteensovittaminen ovat opiskelijoille vaikeuksia aiheuttavia tekijöitä (Aaltonen 2005, 35). Tentteihin valmistautuminen, sopivan opiskelutavan löytäminen ja itsenäisten tehtävien tekeminen tuottavat Aaltosen (2005, 40) mukaan ongelmia. Sama tulos saatiin myös Räikän (2005) opinnäytetyössä.

Vuosittain tehtävien opiskelijabarometriin mukaan opiskelijatyytyväisyys on ollut samalla tasolla usean vuoden ajan Turun ammattikorkeakoulussa. Opiskelijat arvioivat tyytyväisyyttä asteikolla 1 (erittäin tyytymätön) – 5 (erittäin tyytyväinen) ja keskiarvo on ollut noin kolme. Vuoden 2007 opiskelijabarometrin mukaan 36 prosenttia opiskelijoista oli tyytyväisiä (arvosana 3–4) ja 22 prosenttia oli tyytymättömiä (arvosana 1–2) opiskeluun Turun ammattikorkeakoulussa. Suurin osa opiskelijoista (41 %) arvioi tyytyväisyyden kolmen tasolle. (Aittonen 2008.)

Opiskelijoiden hyvinvoinnista puhuttaessa ajankäyttöön ja stressiin liittyvät asiat nousevat usein huolen aiheiksi. Vuoden 2007 opiskelijabarometrin mukaan opiskelijoilla ei näytä kuitenkaan olevan suuria ongelmia esimerkiksi ajan riittävyydessä itsenäiseen opiskeluun. Koko ammattikorkeakoulun tasolla opiskelijoista 52 prosenttia ilmaisi aikaa olevan riittävästi opiskeluun ja vain 37 prosenttia arvioi, ettei aika riitä opiskeluun itsenäisesti. Opintojen jakautuminen epätasaisesti lukuvuoden ajalle tuntuu olevan opiskelijoille yksi stressiä aiheuttava tekijä. Opiskelijoista 59 prosenttia koki näin tapahtuvan. Yksi opiskelijoiden huolenaihe on se, etteivät opintosuoritukset tule ajoissa opintorekisteriin. (Aittonen 2008.)

Suurin osa lukiolaisista ja opiskelijoista voi hyvin. Lukiolaisten hyvinvointitutkimus 2007 täydentää opiskelijoista tehtyjä kartoituksia. Lukiolaisista puolet

kokee koulutyön määrän suureksi ja noin kolmasosalla on vaikeuksia itsenäistä työskentelyä vaativissa asioissa. Räikän (2005) opinnäytetyön mukaan yli puolet Turun ammattikorkeakoulun opiskelijoista pitää opiskelustaan. Myös opiskelijabarometrin (Aittonen 2008) mukaan ainoastaan 22 prosenttia opiskelijoista oli tyytymättömiä. Stressiä opiskelijoille tuottavat tentteihin lukeminen, itsenäisten tehtävien tekeminen ja tehtävien loppuunsaattaminen. Myös työn ja opiskelun yhteensovittaminen, vapaa-ajan vähyys ja heikko taloudellinen tilanne koettiin stressiä aiheuttaviksi. Opintojen kuormituksen koettiin jakautuvan epätasaisesti eri aikoihin lukuvuotta. Toisaalta oli yllättävää, että opiskelijabarometrin (Aittonen 2008) mukaan 52 prosenttia ilmaisi aikaa olevan riittävästi itsenäiseen opiskeluun.

Opiskelijoiden psyykinen terveys

Yksi kouluterveyskyselyn huomionarvoisista tuloksista on se, että lukiolaisten ongelmat ovat keskittyneet. Hyvinvoivien oppilaiden rinnalla on joukko opiskelijoita, jotka sekä oirehtivat masentuneisuutta että kokevat fyysisen terveytensä muita heikommaksi. Heillä on ongelmia useilla hyvinvoinnin osa-alueilla. (Merimaa 2008.) Kouluterveyskyselyn perusteella noin joka kymmenes lukiolainen kärsii masentuneisuudesta. Oireilu on kaksi kertaa yleisempää tytöillä kuin pojilla (14 % / 7 %). Sukupuolten välinen ero masentuneisuuden kokemisessa on havaittu myös aiemmissa tutkimuksissa (esim. Aalto-Setälä 2002.) Poikien masentuneisuus ei ole yleistynyt viime vuosina, mutta tyttöjen masentuneisuus on koko ajan hieman lisääntynyt (Merimaa 2008).

Psyykinen oireilu saattaa heijastua fyysisenä oireiluna. Jatkuvat ruumiilliset oireet (esim. vatsakivut, päänsärky, lihasjännitys), joille ei ole tutkimuksessa löytynyt muuta syytä, voivat liittyä masennustilaan (Karlsson & Marttunen 2007). Kouluterveyskyselyn perusteella lukiolaisten fyysinen ja psyykinen hyvinvointi näyttävät olevan yhteydessä toisiinsa. Masentuneisuutta oirehtivista tytöistä yli puolet (59 %, muista 15 %) ja pojista lähes puolet (45 %, muista 6 %) ilmoitti kärsivänsä päivittäin vähintään kahdesta fyysisestä oireesta. Masentuneisuutta oirehtivat nuoret arvioivat oman terveydentilansa huonommaksi kuin nuoret, jotka eivät olleet masentuneita. (Merimaa 2008.)

Samanaikaissairastavuutta masennuksen yhteydessä todettiin myös Haarasilan (2002) tutkimuksessa, jossa pitkäaikaissairauksien (esim. astma ja allergiat) todettiin esiintyvän yhdessä depression kanssa. Depressiosta kärsivät nuoret raportoivat enemmän poissaoloja koulusta somaattisten sairauksien vuoksi ja

kokivat terveydentilansa useimmin alentuneeksi kuin nuoret, jotka eivät olleet masentuneita. Nuoret käyttivät terveyspalveluita erilaisten fyysisten oireiden vuoksi varsin paljon, mutta mielenterveyspalveluiden käyttö oli varsin vähäistä. Aikuisiän terveyttä ajatellen mielenterveyshäiriöiden varhainen tunnistaminen ja hoito ovat oleellisia. Erityisesti matalankynnyksen tutkimus- ja hoitopaikkojen (esim. koulu- ja opiskeluterveydenhuolto) osuus varhaistunnistamisessa on merkittävä. Opiskelijabarometri (Aittonen 2008) toi esiin opiskelijoiden tyytymättömyyden opiskelijaterveydenhuollon palveluihin. Opiskelijoista vain 29 prosenttia oli sitä mieltä, että opiskelijaterveydenhuolto toimii ja opiskelija saa apua tarvittaessa.

Nuoruusikäisten eli 12–22-vuotiaiden masennustilat muodostavat merkittävän kansanterveydellisen ongelman. Suomessa tehtyjen epidemiologisten tutkimusten mukaan vakavan masennuksen esiintyvyys nuorilla on 12 kuukauden aikana 5–10 % (Aalto-Setälä 2002; Haarasilta 2003), ja on arvioitu, että nuorista aikuisista hieman alle neljäsosa olisi elämänsä aikana sairastanut toimintakykyä haittaavan masennusjakson (Wittchen ym. 1998).

Kristiina Kunttu (2003) on selvittänyt korkeakouluopiskelijoiden terveyttä ja todennut, että psyykkisiä oireita esiintyy 15 prosentilla miehistä ja 28 prosentilla naisista. Salli Saari sai mielenterveysseulassaan tuloksiksi, että opiskelijamiehistä stressiä koki 22 prosenttia ja naisista 28 prosenttia. Opiskelijoista 33 prosenttia vastasi, että stressiä aiheuttivat vaikeudet saada otetta opiskelusta, 22 prosenttia koki esiintymisen stressaavana, ja 18 prosenttia ilmoitti mielialan yleensä aiheuttavan stressiä. Stressi ilmenee erilaisina fyysisinä oireina sekä masentuneisuutena, unihäiriöinä, keskittymisvaikeuksina ja väsymyksenä. Yksinäisyys on myös opiskelijoiden ongelma. Kyselyssä 10 prosenttia 19–21-vuotiaista miesopiskelijoista koki yksinäisyyttä usein. Irrallisuudesta kertoo myös, että ammattikorkeakouluopiskelijoista 27 prosenttia ei kokenut kuuluvansa mihinkään ryhmään. (Kunttu 2003.) Opiskelijan kokema huono terveydentila on yhteydessä heikkoon opintopistekertymään (Kunttu 2008).

Aalto-Setälän (2002) tutkimuksen mukaan jokin ajankohtainen mielenterveyden häiriö todettiin neljänneksellä haastatelluista nuorista aikuisista (n = 245). Yleisimmät häiriötilat olivat masennustilat, ahdistuneisuus ja päihdehäiriöt. Merkittävä toimintakyvyn lasku todettiin noin puolessa kaikista mielenterveydenhäiriöistä. Naisilla ilmeni mielenterveyshäiriöitä useammin kuin miehillä, lukuun ottamatta alkoholin väärinkäyttöä ja persoonallisuushäiriöitä. Masennus oli yleisin häiriö: joka kymmenes nuori aikuinen oli tutkimusta edeltäneen

vuoden aikana kärsinyt masennuksesta, johon liittyi merkittävä toiminnallinen haitta. Naisilla masennus oli noin kaksi kertaa yleisempää kuin miehillä. Suurimmalla osalla masentuneista voitiin todeta jokin muu samanaikainen mielenterveyden häiriö. Myös Birmaherin ym. (1996) tutkimuksessa saatiin samansuuntainen tulos: 40–80 prosenttia depressiota sairastavista nuorista kärsii jostakin muusta samanaikaisesta mielenterveyden häiriöstä, tavallisimmin ahdistuneisuushäiriöstä, tarkkaavuus- ja käytöshäiriöstä tai päihteiden väärinkäytöstä. Nuorten aikuisten mielenterveysongelmat todettiin vahvasti alihoidetuiksi: hoidon parissa oli alle viidennes (Aalto-Setälä 2002).

Turun ammattikorkeakoulun opiskelijoista 85 prosenttia arvioi oman terveydentilansa hyväksi tai melko hyväksi. Erilaisia oireita koettiin silti runsaasti. Psykkisistä oireista unihäiriöitä, keskittymisvaikeuksia, jännittyneisyyttä, masentuneisuutta tai ahdistuneisuutta esiintyi viikoittain miehistä 8–13 prosentilla ja naisista 13–23 prosentilla. Lääkärin toteamia pitkäkestoisia tai toistuvia sairauksia, jotka olivat oireilleet tai vaatineet hoitoa viimeksi kuluneen vuoden aikana, ilmoitti 7 prosenttia miehistä ja 76 prosenttia naisista. Masennusta ilmeni kuudella prosentilla vastaajista. Vastaajat kokivat yhdeksi uhaksi terveydelleen henkisen stressin (miehet 15 %, naiset 31 %). Joka kolmannen vastaajan mukaan yleisimmin stressiä aiheutti ”otteen saaminen opiskelusta”. (Kunttu & Huttunen 2001.)

Turun opiskeluterveydenhuollon terveydenhoitaja Kaarina Kaasalaisen (2008) mukaan suurin osa ammattikorkeakouluopiskelijoista voi hyvin. Kuitenkin psyykkiset oireet ovat lisääntyneet opiskelijoiden keskuudessa viimeisen kymmenen vuoden aikana huolestuttavasti. Psykkisistä oireista yleisin on masennus. Opiskelijoiden masennusoireet ovat vaikeutuneet ja monimutkaistuneet: tyypillistä on moniongelmaisuus (ks. myös Snellman 2008). Kaasalainen mainitsee myös syömishäiriöt, ahdistuneisuuden, sosiaalisten tilanteiden pelon, esiintymisjännityksen ja paniikkihäiriön opiskelijoilla esiintyviksi psyykkisiksi ongelmiksi. Uutena haasteena Kaasalainen on pannut merkille ammattikorkeakoulussa esiintyvät työyhteisö- ja luokkayhteisöongelmat, esim. kiusaamisen.

Yhteenvedon voidaan todeta, että suurin osa opiskelijoista näyttää voivan hyvin, sillä 85 prosenttia Turun ammattikorkeakoulun opiskelijoista arvioi oman terveydentilansa hyväksi. Ongelmat näyttävät keskittyvän, ja monilla on vaikeuksia usealla hyvinvoinnin osa-alueella. Noin neljänneksellä nuorista aikuisista voidaan katsoa olevan psyykkisiä ongelmia. Psykkisistä häiriöistä yleisin on masennus. Naisilla on enemmän psyykkisiä oireita kuin miehillä, ja myös masen-

tuneisuus on heillä yleisempää. Masentuneisuus liittyy myös muihin mielenterveyden ongelmiin, ja masennoituneet ovat vaikeutuneet ja monimutkaistuneet. Psykkinen ja somaattinen terveys ovat yhteydessä toisiinsa, ja psykkinen ongelma heijastuu fyysisinä oireina. Psykkinen oireilevat nuoret aikuiset käyttävät terveyspalveluja runsaasti, kun taas mielenterveyspalveluja käytetään vähän. Opiskelijoiden kokeman huonon terveydentilan on todettu olevan yhteydessä heikkoon opintopistekertymään, joten fyysiset ja psykkinen oireet ja heikko opintomenestys näyttävät kasaantuvan samoille opiskelijoille, ja nämä opiskelijat tarvitsevat erityistä tukea.

OHJAAMINEN OPISKELIJAN TUkena

Vuonna 2004 toteutetussa opiskelijoiden terveyskyselyssä koko Suomessa 20 prosenttia ammattikorkeakouluopiskelijoista vastasi saamansa opintojen ohjauksen olleen riittävää, 55 prosenttia piti saamansa ohjausta kohtuullisena tai vaihtelevana ja 24 prosenttia koki ohjauksen riittämättömänä (Kunttu 2008). Valtakunnallisessa tutkimuksessa saadun ohjauksen arvioi riittäväksi 20,3 prosenttia ja riittämättömäksi 24,2 prosenttia (Erola 2004, 66). Turun ammattikorkeakoulussa 18 prosenttia koki ohjauksen ja neuvonnan riittäväksi ja 23 prosenttia vastasi, että ohjaus oli riittämätöntä. (Räikkä 2005, 30–31). Mitä vanhempia opiskelijat olivat, sitä riittämättömämmäksi he kokivat ohjauksen. Opiskelusta pitäminen ja tyytyväisyys saatuun ohjaukseen olivat suurempia opintojen alkuvaiheessa kuin jo pitempään opiskelleilla. (Räikkä 2005, 30–31.) Myös Markkulan (2006, 74) tutkimuksen (n = 3121) mukaan opiskelijoiden enemmistö (71 %) oli vähintäänkin melko tyytyväinen opintojen alkuvaiheessa saamaansa ohjauksen, neuvonnan ja tuen määrään, ja neljännes vastanneista olisi toivonut jo alussa saavansa niitä enemmän. Opiskelujen alkuvaiheessa opintojen ohjaukseen oltiin kaikkein tyytyväisimpiä, kun taas muissa vaiheissa olisi toivottu enemmän ohjausta.

Markkulan (2006, 71) tutkimuksen mukaan ammattikorkeakouluissa opintojen ohjaus-, neuvonta- ja tukipalveluihin ei olla tyytyväisiä. Opiskelijoista lähes 70 % katsoi opettajien ohjausvalmiuksien tarvitsevan parannusta. Yli puolet vastanneista koki opettajilla olevan niin kiire, ettei heillä ole aikaa ohjata ja tukea opiskelijoita. Opiskelijoiden on vaikea saada mentorien, alumnien, uraohjaajien ja opintopsykologien tukea. Ohjauksen saralla ammattikorkeakouluissa onkin runsaasti kehitettävää. (Markkula 2006, 1.) Moni opiskelijoista kaipaa myös opiskelijalähtöisempää ohjausta. Henkilökohtaista ohjausta tulisi olla 64

prosentin mielestä enemmän kuin nykyisin, ja vain kymmenen prosenttia ilmoittaa, ettei tarvitse sitä nykyistä enempää. (Markkula 2006, 73.)

Opiskelijat kokivat saaneensa apua opiskeluun liittyvissä vaikeuksissa eniten opiskelutovereilta ja ystäviltä (Räikkä 2005, 34–35; Erola 2004, 67; Markkula 2006, 74). Vajaa puolet opiskelijoista ilmaisi saaneensa tukea opinto-ohjaajalta, ja jopa 23,5 prosenttia vastasi, etteivät he ole saaneet koskaan tukea opinto-ohjaajalta. Alojen välillä oli tässä suhteessa merkittäviä eroja. (Räikkä 2005, 34–35.) Turun ammattikorkeakoulun opiskelijabarometrin mukaan 37 prosenttia opiskelijoista piti opettajatuutoreiden antamaa ohjausta hyvänä ja 26 prosenttia piti ohjausta huonona (Aittonen 2008).

Turun ammattikorkeakoulussa on panostettu viime vuosina henkilökohtaisen opintosuunnitelman (HOPS) kehittämiseen. HOPSin tekeminen ei ole opiskelijoiden antaman tiedon mukaan käytössä riittävästi, sillä vain 62 prosenttia opiskelijoista sanoo tehneensä HOPSin, vaikka kaikkien tulisi se tehdä. Opiskelijoista 40 prosenttia arvioi, ettei HOPSista ollut lainkaan hyötyä opintojen suunnittelemisessa. (Aittonen 2008.) Myös koko valtakunnan tasolla näyttää siltä, että HOPS-ohjauksessa olisi vielä kehittämistä, jotta HOPSista olisi todella hyötyä kaikille opiskelijoille koulutusalaan, yksikön koosta tai opiskeluvaiheesta riippumatta. Noin puolet opiskelijoista, joilla HOPS-ohjaus oli ajankohtaista, olisi kaivannut enemmän ohjausta HOPSin tekoon. Opintoissaan pisimmällä olevat olivat selvästi useammin tyytymättömiä HOPS-ohjauksen riittävyteen kuin muut. (Markkula 2006, 79.)

Opiskeluterveydenhuollon terveydenhoitaja Kaarina Kaasalainen pitää opettajan roolia opiskelijan hyvinvoinnin tukemisessa tärkeänä. Opettaja, varsinkin tuutoropettaja, on avainasemassa, koska hän tuntee parhaiten ryhmänsä ja hänellä on mahdollisuus havaita siinä tapahtuvia muutoksia. Opettajan tulee puuttua mahdollisimman varhain huolestuttaviin muutoksiin ja huomioda hälyttäviä merkkejä, kuten opiskelijan lisääntyvät poissaolot, ulkoisen olemuksen muutokset tai käytöksen selkeä muuttuminen. Huolestuttavaa on ryhmästä vetäytyminen, levottomuus ja opetustilanteen häiritseminen. (Kaasalainen 2008.) Opettajan tulee toimia kuin kuka tahansa lähimmäinen suhteessa opiskelijaan muistaen kuitenkin vastuujao: opiskeluterveydenhuollon henkilöstöllä on päävastuu opiskelijan terveysongelmista ja opettajalla opiskelijan oppimisesta (Snellman 2008).

Yhteenvedona voidaan todeta, että opiskelijoista noin 20 % pitää saamaansa ohjausta riittävänä ja noin neljäsosa on saamaansa ohjaukseen tyytymätöntä (Räikkä 2005, 30–31; Erola 2004, 66; Kunttu 2008)). Myös Aittosen (2008) mukaan 37 % Turun ammattikorkeakoulun opiskelijoista kokee opettajatuutorin ohjauksen hyvänä ja noin neljäsosa opiskelijoista kokee sen huonona. Ohjauksen kehittämisen kannalta olisi tärkeää tietää, mihin asioihin riittämättömäksi koettu ohjaus liittyy. Opiskelijoista noin neljäsosalla on psyykkisiä ongelmia, ja voidaan pohtia, ovatko nämä juuri niitä opiskelijoita, jotka eivät koe saavansa riittävästi tukea? Tukeen tyytyväisimpiä olivat ensimmäisen vuoden opiskelijat, ja tyytyväisyys väheni opintojen edetessä pidemmälle. Opettajan rooli opiskelijan tukijana vaatii selkiyttämistä. Pedagogiikan asiantuntijana opettajan työn painopiste on opetuksessa, oppimisympäristön rakentamisessa ja ennaltaehkäisevässä mielenterveystyössä. Korjaavan mielenterveystyön ja terapeutin työn tekevät muut ammattilaiset, mutta yhteistyötä tulee kehittää. Melko yllättävä tulos oli HOPSin vähäinen käyttö, tyytymättömyys HOPS-ohjaukseen ja yleinen kokemus HOPSin hyödyttömyydestä. Myös tämä asia vaatisi tarkempaa selvittelyä.

KEHITTÄMISEHDOTUKSIA

Korkeakouluissa tarvitaan korjaavaa oppilashuollollista työtä ja mielenterveys-työtä. Painopisteen on kuitenkin oltava perusopetuksessa tehtävässä ennaltaehkäisevässä työssä. Stakesin tutkimusprofessori Matti Rimpelä on kannanotoissaan tuonut esiin sitä, että 2000-luvulla opiskeluhuollon toiminta on ollut liian häiriösuuntautunutta. Nuorten kanssa työskentelyssä diagnosoidaan liikaa oireita ja oppimisvaikeuksia. Opiskeluhuollossa tulisi tavoitteena olla yhteisön ja sen jäsenten ”vahvistaminen”. Opiskelijoiden hyvinvoinnin edistämiseen tulisi löytää yhteisöllisiä keinoja häiriöpalveluiden sijaan. (Rimpelä 2006a, Rimpelä 2006b.) Korkeakoulun olisikin oltava toiminnaltaan ja rakenteiltaan sellainen oppimisympäristö, joka tukee opiskelijaa ja antaa voimia ongelmien ratkaisemiseen. Useissa korkeakouluissa työskentelee opintopsykologeja ja kuraattoreita ja heidän työpanoksensa on todettu merkittäväksi esim. opintojen keskeyttämisen ja opiskelijoiden valmistumisen kannalta. Opintopsykologien ja kuraattorien määrää tulee lisätä ja uusia toimia tulee perustaa etenkin korkeakouluihin, joissa ei vielä ole käytettävissä psykologi- ja kuraattoripalveluita. Opettajat tarvitsevat tuekseen mahdollisuutta konsultoida mielenterveysalan ammattilaisia. Opiskelijaterveydenhuollon tulee toimia tiiviimmin yhteistyössä opettajien kanssa. Vaitiolovelvollisuuden vaateet tuntuvat liian usein olevan este sille keskustelulle, jonka avulla voidaan yhdessä pohtia opiskelijan tukemista laaja-alaisesti sekä

pedagogisin että terveydenhuollollisin keinoin. Opiskelija voi olla itse mukana etsittäessä yhteisiä ratkaisuja ongelmiin, tai opiskelijalta voidaan pyytää lupa keskusteluille.

Opiskelijoiden sosiaalisen vuorovaikutuksen mahdollistavat viihtyisät fyysiset kokoontumistilat, yhteiset tapahtumat ja harrastusmahdollisuudet. Hyvä yhteistyö korkeakoulun ja opiskelijakunnan kanssa mahdollistaa opiskelijan hyvinvoinnille näitä asioita. Opiskelijan hyvinvointia voidaan tukea muuttamalla opiskeluympäristöä ja opiskelukulttuuria. Myönteisessä ja kannustavassa ilmapiiressä luodaan yhteisöllisyyttä, joka ehkäisee ongelmia ennalta ja auttaa jo syntyneiden ongelmien ratkaisussa.

Opettajat tarvitsevat koulutusta ryhmänohjaustaidoissa. Ryhmän toiminnan kannalta onnistunut aloittaminen on tärkeää, ja ryhmään sitoutumisessa ja ryhmän normien ja kulttuurin luomisessa opettajan rooli on hyvin keskeinen. Opettajan tehtävä on huolehtia, että kaikki tulevat mukaan toimintaan heti ryhmän muodostumisvaiheessa. Vähitellen ryhmän toiminnan käynnistyessä opettajan merkitys ryhmän vetäjänä ja auktoriteettina vähenee, ja ryhmä toimii yhä enemmän itseohjautuvasti. Ryhmädynamiikan tuntijana opettaja voi tarkkailla ryhmän toimintaa ja puuttua siihen tarvittaessa. Opiskelijat haluavat nykyistä enemmän palautetta opiskelustaan, eikä opettaja yksin voi vastata tähän tarpeeseen. Opettaja voi organisoida eri tavoin vertaisryhmätoimintaa ja vertaispalautetta, joka vahvistaa opiskelijan itsetuntoa ja tunteita oppimisesta ja kyvykkyydestä. Kannustava ja turvallinen ryhmä on opiskelijan hyvinvoinnin paras edellytys. Opettajat ovat avainasemassa puuttumaan varhaisessa vaiheessa opiskelijan ongelmiin ja pahoinvointiin. Avoin ja turvallinen vuorovaikutus opettajan ja opiskelijoiden välillä mahdollistaa vaikeistakin asioista keskustelun, asioihin puuttumisen ja hoitonojauksen. Opettajat tarvitsevat lisäkoulutusta psyykkisten ongelmien havaitsemisessa, jota voi sanoa myös ”mielenterveyden lukutaidoksi”. Varhaisessa puuttumisessa hoitonojauspolkujen tulee olla selkeät ja psyykkisiin ongelmiin on oltava saatavilla riittävästi apua ja hoitoa.

Sekä työntekijän että opiskelijan tyytyväisyyden ja hyvinvoinnin kannalta on tärkeää tulla kuulluksi itseään koskevissa asioissa. Erilaiset tutkimukset ja selvitykset (ks. Räikkä 2005; Aaltonen 2005; Aittonen 2008) todentavat, etteivät opiskelijat koe olevansa mukana opintojen suunnittelussa ja opetussuunnitelmien teossa. Korkeakoulussa pitäisi miettiä erilaisia rakenteita, joitten kautta opiskelijat tulisivat vahvemmin korkeakouluyhteisön jäseniksi ja kokisivat voivansa vaikuttaa heitä koskeviin asioihin. Suuressa organisaatiossa myös työnte-

kijöiden yhteisöllisyys ja yhteenkuuluvuuden tunteet jäävät helposti heikoiksi ja tämä välittyy myös opiskelijoille. Yksilöllisyyden korostuminen on vahvaa myös koko yhteiskunnassa, ja siksi olisi syytä pysähtyä miettimään erilaisia keinoja rakentaa yhteisöllisyyttä. Kehittämisalueiksi Aittosen (2008) opiskelijoiden hyvinvointibarometrin mukaan nousevat myös opintomerkintöjen laittaminen ajoissa opintorekisteriin ja opintojen kuormituksen jakaantuminen tasaisesti koko lukuvuodelle.

Useissa tutkimuksissa (ks. Aaltonen 2005; Räikkä 2005; Markkula 2006) tuli esiin, että tyytyväisyys ohjaukseen vähenee opintojen edetessä pitemmälle. Ehkä opettajilla on liian suuret odotukset opiskelijoiden itseohjautuvuudelle. Opintojen vaativuuden lisääntyessä ja varsinkin opinnäytetyön tekemisen vaiheessa tulisi ohjausta olla saatavilla nykyistä enemmän. Opiskelijoiden kokemus opettajien kiireestä nousi esiin sekä Markkulan (2006) että Naatulan & Virjosen (2008) selvityksissä. Opettajan työmäärä on lisääntynyt ja sirpaloitunut, mutta siitä huolimatta opettajien pitää pystyä järjestämään aikaa ohjaukselle ja opiskelijalle, sillä opetustyö on edelleen keskeinen opettajan perustehtävä ammattikorkeakoulussa. Suurin osa opiskelijoiden ongelmista selviää usein keskustelulla, ohjauksella ja sosiaalisilla kontakteilla. Opettajien pedagogisen osaamisen ja tuutoroinnin vahvistaminen edistävät opiskelijoiden hyvinvointia, eikä kaikkiin vaikeuksiin ole tarpeen hakea apua opiskelijaterveydenhuollosta, lääkkeitä ja terapiasta.

Esteettömyys käsitteenä liitetään usein fyysiseen esteettömyyteen ja erilaisiin vammaisryhmiin. Myös mielenterveysongelmat ja häiriöt hyvinvoinnissa ovat merkittävä este opiskelulle. Neljänneksellä opiskelijoista on mielenterveysongelmia, ja korkeakouluissa tulee panostaa nykyistä enemmän ongelmien ennaltaehkäisemiseen, ohjaamiseen ja yhteistyöhön korjaavaa työtä tekevien palvelujen kanssa. Opiskelijat tarvitsevat enemmän ohjausta, ja opettajat tarvitsevat vahvempaa ammattitaitoa ohjaukseen ja myöskin aikaa ohjaukselle.

”Kui sää voit” -projektissa on aloitettu opiskelijoitten hyvinvointia tukeva pienryhmätoiminta osana vapaasti valittavia opintoja. Pienryhmillä haetaan apua masennukseen, ajanhallintaan ja stressiin sekä esiintymisjännitykseen. Iloa ja energiaa saadaan myös ravinnosta ja liikunnasta pienryhmätoiminnassa. Projektissa kokeillaan pilottina myös opiskelijan hyvinvointisuunnitelman liittämistä osaksi henkilökohtaista opetussuunnitelmaa. Mielenterveyspalveluihin rakennetaan selkeät ohjauspolut, ja opiskelijat saavat nettisivut ongelmiensa ja hyvinvointinsa tueksi. Opettajien osaamista vahvistetaan järjestämällä koulutusta ryhmänohjauksessa, varhaisessa puuttumisessa opiskelijan ongelmiin, ”mielentervey-

den lukutaidossa” ja opiskelijan ohjauksessa. Yhteistyössä opiskelijakunnan kanssa järjestetään yhteisöllisyyttä lisääviä tapahtumia. Ilmassa olevista yhteisöllisyyden ja toisista huolehtimisen tarpeista kertoo, että Turun ammattikorkeakoulun opiskelijakunta TUO ja Hyvinvointipalvelujen tulosalue hakivat toisistaan tietämättä rahaa samaan aikaan samantyyppisiin hankkeisiin. Oppilaskunnan hanke on nimeltään ”Mitä sulle kuuluu?”, ja Hyvinvointipalvelujen hankkeen nimi on puolestaan ”Kui sää voit – mielenterveysongelmat oppimisen esteenä”.

LÄHTEET

Aaltonen, Maria 2005. JuuretON – Projekti opiskelijoiden hyvinvoinnin tueksi. Opinnäytetyö. Sosiaalialan koulutusohjelma. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Aalto-Setälä, Terhi 2002. Depressive disorders among young adults. Väitöskirja. Kansanterveyslaitoksen julkaisuja A 22/2002. Helsinki: Kansanterveyslaitos.

Aittonen, Terhi 2008. Turun ammattikorkeakoulun opiskelijabarometri. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Birmacher, B.; Ryan, N. D.; Williamson, D. E.; Brent, D. A. & Kaufman, J. 1996. Childhood and adolescent depression: a review of past 10 years. Part I. *Journal of American Academy of Child and Adolescent Psychiatry* 35, 1427–9.

Erola, Hanna 2004. Ammattikorkeakouluopiskelijoiden hyvinvointi 2004. Selvityksiä 2004:16. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö.

Haarasilta, Linnea 2003. Major depressive episode in adolescents and young adults – a nationwide epidemiological study. Väitöskirja. Kansanterveyslaitoksen julkaisuja A 14/2003. Helsinki: Kansanterveyslaitos.

Kaasalainen, Kaarina 2008. Kui sää voit -hankkeen asiantuntijahaastattelu 11.4.2008.

Karlsson, Linnea. & Marttunen, Mauri 2007. Nuorten depressio. Tietoa nuorten kanssa työskenteleville aikuisille. Kansanterveyslaitoksen julkaisuja B10/2007. Helsinki: Kansanterveyslaitos.

Kouluterveyskysely. [Viitattu 13.10.2008] Saatavissa: <http://info.stakes.fi/kouluterveyskysely/FI/index.htm>.

Kunttu, Kristiina 2003. Terveiden riskit opiskeluiässä – ja miten niihin voisi vaikuttaa. Esitelmä koulu- ja nuorisohuollon päivillä 23.10.2003.

Kunttu, Kristiina 2008. Opiskelukyky ja opiskelijan hyvinvointi. Luento opettajatuutoreille 26.2.2008 Turun ammattikorkeakoulussa.

Kunttu, Kristiina & Huttunen, Teppo 2001. Turun ammattikorkeakoulun opiskelijaterveystutkimus 2000. Raportteja 3. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Markkula, Jaana 2006. Ammattikorkeakoulu opiskelijan silmin. Opinnot, opintojen ohjaus ja vaikuttamismahdollisuudet. Opiskelijoiden tutkimussäätiö Otus 28/2006.

Merimaa, Maija 2008. Lukiolaisten hyvinvointitutkimus 2007. Helsinki: Suomen lukiolaisten liitto.

Naatula, Marja & Virjonen, Heli 2008. ”Kui sää voit?” – Ammattikorkeakouluopiskelijoiden kokemuksia tuen tarpeesta. Erityiskasvatuksen ammatillisten erikoistumisopintojen kehittämishanke. Tampere: Tampereen ammattikorkeakoulu.

Rimpelä, Matti 2006a. Opiskeluhoitoa yhteistyössä. Oppilas- ja opiskelijahuollon kehittämispäivät. Helsinki Opetushallitus 23.1.2006. [Viitattu 18.1.2007.] Saatavissa: <http://info.stakes.fi/NR/rdonlyres/FA7D8CBA-590B-499D-8E1C-CA930E742DDB/0/Opetushallitus230106.pdf>.

Rimpelä, Matti 2006b. Lasten hyvinvointi 2000-luvulla: Kehitysyhteisöjen yhteinen haaste. Pohjois-Suomen esi- ja alkuopetuksen päivät. Oulu 7.11.2006. [Viitattu 18.1.2007.] Saatavissa: [http://www.laaninhallitus.fi/lh/oulu/siv/home.nsf/pages/E7D4729684F9D643C22570AC00281B4A/\\$file/Rimpel%C3%A4.pdf](http://www.laaninhallitus.fi/lh/oulu/siv/home.nsf/pages/E7D4729684F9D643C22570AC00281B4A/$file/Rimpel%C3%A4.pdf).

Räikkä, Liisa 2005. Opiskelu ja opiskeluolot Turun ammattikorkeakoulussa. Opin- näytetyö. Sosiaalialan koulutusohjelma. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Snellman, Henri 2008. Kui sää voit -hankkeen asiantuntijahaastattelu 26.8.2008.

Wittchen H.-U.; Nelson, C. B. & Lachner, G. 1998. Prevalence of mental disorders and psychosocial impairment in adolescents and young adults. *Psychological Medicine*, 28, 109–126.

ONLINE-SAAVUTETTAVUUS MAJOITUSPALVELUISSA

Susanna Saari & Telle Tuominen

JOHDANTO

Oletko kuumeisesti etsinyt Internetistä hotellia, jonka sivuilta löytyisi kartta, josta näkisi hotellin sijainnin suhteessa kongressikeskukseen? Menikö suvun yhteinen joulunvietto pipariksi, kun pyörätuolilla liikkuvaa isoäitiä kannettiin kartanohotellin portaikossa? Tämän artikkelin tavoitteena on pureutua tällaisiin matkailualan ja erityisesti sen yhden alasektorin, eli majoituspalveluiden, saavutettavuuskysymyksiin asiakkaan etukäteen Internetistä löytämän tiedon valossa. Artikkelin alkuosassa tarkastellaan aiheeseen liittyviä aiempia tutkimuksia sekä tiedon saavutettavuuden ja fyysisen esteettömyyden merkitystä matkailupalveluiden ostamisessa ja kuluttamisessa. Artikkelin loppuosassa tavoitteena on selvittää erityisesti Internet-sivujen saavutettavuutta, niiden etuja markkinointi-, myynti- ja varauskanavana asiakkaan sekä matkailupalveluyrityksen näkökulmasta sekä Internet-sivujen sisällön merkitystä asiakkaan ostoprosessissa. Artikkelin päättää empiirinen osio, joka keskittyy tiedon saatavuuteen tutkimalla turkulaisten hotellien Internet-sivujen sisältöä asiakkaan kannalta.

SAAVUTETTAVUUS, SAATAVUUS JA ESTEETTÖMYYS MATKAILUSSA

Saavutettavuuden käsitettä on matkailututkimuksessa käytetty useammassa merkityksessä. Matkailua maantieteen näkökulmasta lähestyvät kiteyttävät saavutettavuuden kattavan ne reitit ja liikennepalvelut, jotka mahdollistavat matkailijan siirtymisen lähtöalueeltaan matkakohteeseen. Tällöin saavutettavuudessa olennaisia ovat matkustusaike sekä -kustannukset. (Vuoristo 1998, 16, 19). Matkailua markkinoinnin näkökulmasta tarkastelevat käyttävät käsitettä saavutettavuus tai saatavuus jakaen sen usein jakelukanaviin, ulkoiseen saatavuuteen ja sisäiseen saatavuuteen. Jakelukanava ymmärretään reittinä, jota käyttäen matkailupalvelu markkinoidaan ja myydään asiakkaalle. Suorajakelussa palvelun tuottaja myy palvelunsa suoraan asiakkaalle esimerkiksi omassa toimi-

tilassaan, puhelimitse, oman varausjärjestelmänsä tai Internet-sivustonsa kautta. Epäsuorassa jakelussa matkailupalvelut myydään ja markkinoidaan välittäjien, esimerkiksi perinteisten matkatoimistojen, keskusvaraamojen tai Internetissä toimivien välittäjien kautta. Ulkoinen saatavuus pitää sisällään esimerkiksi matkailupalveluja tarjoavan yrityksen sijainnin, tienvarsiopasteet ja houkuttelevan julkisivun, kun taas sisäinen saatavuus kattaa palvelun käyttämistä tukevat ja helpottavat viihtyisät, toimivat asiakaspalvelutilat opasteineen. (Albanese & Boedeker 2002, 149–153, 159–162.)

Kun tarkastellaan matkailupalveluiden saavutettavuutta sekä sisäistä ja ulkoista saatavuutta erityisesti erityisryhmien tarpeista käsin, lienee suomen kielessä eniten käytössä käsite esteettömyys. Esimerkiksi englannin kielessä sana *accessibility* yksinään riittää kattamaan suomen kielen käsitteet matkailupalveluiden saavutettavuudesta, saatavuudesta ja esteettömyydestä (Medlik 1997, 4–5; European Commission 2004, 27, 30 [viitattu 14.9.2008.]). Toinen vakiintunut englanninkielinen käsite ja merkitykseltään ehkä vielä laaja-alaisempi on *Design for All* (DfA) joka tarkoittaa kaikkia ”sellaisia suunnitteluun liittyviä strategioita ja keinoja, joilla edistetään ympäristöjen, tuotteiden ja palveluiden käytettävyyttä, saavutettavuutta ja esteettömyyttä kaikille käyttäjille”. Tälle käsitteelle ei ole vielä vakiintunutta suomenkielistä käännöstä, vaan sitä käytetään sellaisenaan, tai eri asiayhteyksissä se suomennetaan jollakin sitaatissa mainituista käsitteistä. Stakes koordinoi Suomessa Design for All -verkostoa, johon jäsenenä kuuluu mm. erityisryhmien valtakunnallisia liittoja, opetus- ja tutkimusorganisaatioita sekä yrityksiä. Verkoston tavoitteena on edistää tasa-arvoa sekä parantaa ympäristöjen esteettömyyttä, tuotteiden helppokäyttöisyyttä sekä palveluiden saavutettavuutta (Stakes 2006 [viitattu 24.9.2008]).

Erityisryhmiin lasketaan kuuluviksi liikkumis- ja toimimisesteiset, joiden ”kyky liikkua, toimia, suunnistautua tai kommunikoida on joko pysyvästi tai tilapäisesti rajoittunut vamman, iän tai sairauden takia”. Näin ollen erityisryhmiin voidaan laskea kuuluviksi myös esimerkiksi vanhukset, pienet lapset sekä osa allergikoista. On huomioitava, että tilojen, tuotteiden ja palveluiden saavutettavuuden parantaminen ei liene kenellekään haitaksi, vaan esteettömyys palvelee myös monia muita erityisryhmien ulkopuolelta, esimerkiksi lastenvaunujen tai suurten kantamusten kanssa liikkuvia. (European Commission 2004, 5 [viitattu 14.9.2008.]; Vesänen-Nikitin 2000, liite 6.)

Tiedonsaannin ja mielikuvien merkitys matkailijan ostoprosessissa

Saatavuuspäätöksillä ja markkinointiviestinnällä on erityisen suuri merkitys matkailualan liiketoiminnassa (Morgan & Pritchard 2001, 11), sillä alan palveluilla on erityispiirteitä, jotka erottavat ne selvästi aineellisista tuotteista. Tällaisia erityispiirteitä ovat esimerkiksi palveluiden aineettomuus, eli ne eivät ole käsin kosketeltavissa, vaan esimerkiksi tunnetasolla koettavia elämyksiä, sekä se, että palveluiden kuluttaminen ja tuottaminen tapahtuvat samanaikaisesti. Palveluja ei siis voi varastoida, minkä vuoksi palveluiden myynti on varmistettava tehokkaalla jakelulla. Moniin muihin palveluihin verrattuna varsinkin vapaa-ajan matkailupalveluiden osto vaatii yleensä ennalta suunnittelua, koska ostaja kokee, että ostopäätökseen liittyy suuri riski johtuen matkailupalveluiden suhteellisen korkeasta hinnasta ja matkaan kohdistuvista suurista odotuksista. Ostaja pyrkii pienentämään riskiä esimerkiksi informaation etsinnällä. Lopullinen matkakohdevalinta on paljolti riippuvainen siitä, minkä laatuista informaatiota ja missä määrin on matkailijan saatavilla. (Sirakaya & Woodside 2005, 826.) Koska matkailija ei voi etukäteen kokeilla tai sovittaa matkailupalvelua tai matkakohdetta, on markkinointiviestinnälle haaste pyrkiä konstruoimaan mielikuva palvelusta tai kohteesta etukäteen. Tämä tarkoittaa sitä, että viestinnällä on synnytettävä matkaa ostavalle kuva siitä arvosta, jonka hän saa kuluttaessaan palvelun. Toisaalta viestinnällä on onnistuttava tuomaan esille oma kilpailuetu, joka erottaa palvelun kilpailevasta tarjonnasta. (Morgan & Pritchard 2001, 10–11.) Kotler, Bowen & Makens (2003, 51) toteavatkin, että markkinointiviestinnässä esimerkiksi kuvat ovat yritys aineellistaa palvelua, jotta asiakas saisi siitä paremmin mielikuvaa.

Mielikuvaliiketoiminnan piiriin kuuluvina matkailutoimijoiden on erityisesti kiinnitettävä huomiota siihen, että ostajalle välittyy ytimekäs, yksiselitteinen kuva niin itse yrityksestä kuin sen palveluistakin. Tämä haaste tulee vastaan erityisesti silloin, kun yritys katsoo kohderyhmiensä tavoittamisen kannalta olevan tarpeellista hyödyntää markkinoinnissa useita keinoja, esimerkiksi mediamainontaa, Internetiä, henkilökohtaista myyntityötä ja välittäjien kautta tapahtuvaa viestintää. Kokonaisvaltaista markkinointiviestinnän koordinoimista ja samansuuntaistamista määriteltyjä tavoitteita vastaavaksi kutsutaan integroiduksi markkinointiviestinnäksi. (Albanese & Boedeker 2002, 181.) Jotta asiakkaan ennakko-odotukset täyttyisivät, tulee viestinnässä luotua mielikuvaa (esimerkiksi korkeasta laadusta) tukea luonnollisesti vastaavalla toiminnalla ja toimintaympäristöllä asiakkaan käyttäessä palvelua. Asiaa voidaan lähestyä viestintääkin laajemmasta näkökulmasta, esimerkiksi design management -johtamisstrategian kautta. Se tarkoittaa yrityskuvan johdonmukaista suunnittelua

ja johtamista siten, että yrityksen tuotteet ja palvelut, markkinointiviestintä, henkilökunnan käyttäytyminen sekä fyysiset puitteet välittävät koordinoitusti tavoiteltua yrityskuvaa. Käytännössä tämä merkitsee erilaisten luovien alojen osaajien hyödyntämistä esimerkiksi markkinointiviestien, toimitilojen sisustuksen, tuotteiden ja palveluiden aineellisten osien sekä vaikkapa henkilökunnan pukeutumisen saamiseksi tavoiteltua yrityskuvaa tukeviksi. (Jaskari 2004, 13). Esimerkiksi yrityksen Internet-sivut eivät voi olla irrallaan suunniteltu kokonaisuus, vaan niiden tulisi osaltaan heijastaa tavoiteltua yritysimagoa (Kotler ym. 2003, 640).

Selänniemen tutkimusten mukaan vapaa-ajan matkailija ostaa joko ensisijaisesti tietyn kohteen (ns. kohdesidonnainen matkailija, esimerkiksi Ateena kaikkinen antiikin nähtävyyksineen) tai tietyn matkatyyppin (ns. mielikuvasidonnainen matkailija, esimerkiksi etelänmatka kiireettömien auringonotto- ja rantanautintoineen) (Selänniemi, 1996, 166). Yksittäisen matkailupalveluja tarjoavan yrityksen, esimerkiksi hotellin, osalta tämä merkitsee mielestämme sitä, että matkailija tekee yleensä ensin kohdepäätöksen ja valitsee sitten hotellitarjonnasta sen, joka parhaiten tukee hänen lomasuunnitelmiaan ja sopii hänen matkabudjettiinsa. Poikkeuksiakin löytyy: esimerkiksi kuuluisat linna-, kylpylä- ja design-hotellit voivat olla niin vetovoimaisia, että matkailija valitsee ensin majoituskohteensa, ja sen sijaintipaikkakunnalle jää toissijainen merkitys. Vapaa-ajanmatkailijan tiedonetsintä kohdistuu näin ollen yleensä sekä kohdetasolle että yksittäisten matkailupalveluiden tasolle. Työmatkalaisen osalta matkustuskohde määrittyy yleensä jo työtehtävän myötä ja tarvittavien majoituspalveluiden valinta tapahtuu joko yrityksen matkustussääntöjen puitteissa tai matkaan lähtevän omien mieltymysten määrittämänä.

Erityisryhmät matkailijoina

Euroopan Unioni on jo 1990-luvulta alkaen rahoittanut projekteja, joissa teemana on ollut informaation saavutettavuus kaikille yhteiskunnan jäsenille. 2000-luvulla EU on kiinnittänyt monin tavoin huomiota myös erityisryhmiin kuuluvien mahdollisuuksiin matkailla.

Euroopan komission raportin mukaan 70 % vammaisista omaa niin fyysisesti kuin taloudellisestikin mahdollisuudet matkustaa. EU:ssa arvioidaan olevan n. 37 miljoonaa eri tavoin esteellistä henkilöä. Erityisryhmien merkitystä matkailussa lisää kuitenkin se, että ryhmiin kuuluvat harvoin matkustavat yksin, vaan heidän mukanaan on avustamassa ja seuralaisina ei esteellisiä henkilöitä. Komis-

sio arvioikin, että nämä seuralaiset mukaan lukien EU:n tasolla on kyse yhteensä n. 260 miljoonan henkilön matkailijapotentiaalista, jonka matkailukohde- ja palveluvalintoja ohjaa ensisijaisesti esteettömyys. Suuri osa matkailualan yrityksistä ei kuitenkaan toistaiseksi ole tätä suurta potentiaalista ryhmää huomionnut, vaan esimerkiksi vain n. 6,5 % majoitusyrityksistä ja 1,5 % ravintolayrityksistä EU-maissa on pyörätuolilla liikkuvan matkailijan saavutettavissa. Nähtävyyshkohteissa tilanne on hiukan parempi, mutta silti pyörätuolilla tavoittaa vain n. 11 % nähtävyyksistä. Niinpä varsin suuri osa mainitusta 260 miljoonan henkilön matkailijapotentiaalista ei uskallakaan lähteä matkalle kokeilemaan palveluiden toimivuutta tai toimimattomuutta, vaan jää kotiin. (European Commission, Enterprise and Industry, [viitattu 15.9.2008].)

Erityisryhmiin kuuluvan kannalta kyse on usein kaksinkertaisesta diskriminoinnista: monet kohteet ja palvelut ovat esteellisiä, ja lisäksi kohteiden ja palveluiden Internet-sivut ovat usein myös esteellisiä, jos niitä tarkastellaan esimerkiksi WAI (web accessibility initiative, ks. tarkemmin luvussa Internet-sivujen saavutettavuus) -ohjeistukseen perustuen. (Ossate [viitattu 15.9.2008]). Esteetön matkailu alkaakin siitä, että matkailupalveluiden esteettömyydestä on esteettömästi saatavissa tietoa (Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie [viitattu 14.9.2008]). Esimerkiksi värisokeat kaipaavat tarkoituksenmukaista kontrastia tekstin ja taustavärien välillä, ja sokeat tarvitsevat ns. screen readerin, eli ruudun lukijan. (Buhalis & Law 2008, 616.)

MATKAILUPALVELUJEN VERKKOSAAVUTETTAVUUS

Internetin kasvava käyttö

Matkailupalvelujen verkkokaupankäynti on nykyisin yleistä. Tarkasteltaessa Internetin käyttäjätilastoja voidaan todeta, että esimerkiksi Euroopan Unionin alueella jo 59,9 % ja Suomessa 62,7 % asukkaista käyttää Internetiä, ostajapotentiaalia siis riittää (Internet World Stats [viitattu 7.9.2008]). Greenspan (Internet High on Travel destinations [viitattu 7.9.2008]) toteaa, että vuonna 2003 kaksi kolmesta Internetin käyttäjästä hyödynsi verkkoa matkan suunnittelussa ja vähän yli kolmannes osti matkan myöhemmin Internetistä. Nykyinen hintatietoinen nettiasiakas on löytänyt myös hotellien Internet-varauskanavat, ja Greenspan (Hotel Industry Makes room for Online bookings [viitattu 7.9.2008]) väittääkin, että matkatoimistojen myymät ja välittämät majoitusvaraukset tulevat jatkossa vähenemään, koska asiakkaat tekevät varaukset suoraan hotellien online-varauskanavia käyttäen.

Syyskuussa 2008 julkaistun tutkimuksen mukaan eurooppalainen online-matkailuliiketoiminta on jo 50 miljoonan euron arvoinen (New Media Review from European Travel Commission [viitattu 12.9.2008]). Tilastokeskuksen keväällä 2008 tekemän tutkimuksen mukaan yli 3,2 miljoonaa suomalaista, eli noin 83 prosenttia 16–74-vuotiaista, oli käyttänyt Internetiä viimeksi kuluneiden kolmen kuukauden aikana. Suosituimmat Internetistä ostettavat tuotteet ovat:

1. matka- tai majoituspalvelut (60 %)
2. pääsyliput (47 %)
3. jalkineet ja vaatteet (43 %)
4. kirjat ja lehdet (35 %)
5. musiikki ja videot (31 %).

(Tilastokeskus [viitattu 12.9.2008].)

Internet matkailijan kannalta

Internetillä on erityisen tärkeä merkitys matkailualalla, jossa ajantasaisen informaation (esim. hinta- ja kapasiteettitiedot) saaminen on edellytys ostopäätöksen syntymiselle ja palvelun varaamiselle tai ostamiselle. Verrattuna runsaan parinkymmenen vuoden takaiseen tilanteeseen, jolloin tietoa etsittiin matkatoimistojen telex-kyselyillä, painetuista manuaaleista ja kirjaston matkakirjoista, on tiedonhaku tänä Internet-aikana äärettömän nopeaa, asiakkaan kustannuksia ja vaivaa säättävää sekä löydetyn informaation laatu ajantasaisempaa ja usein luotettavampaa. Tietoa etsitään erityisesti matkailuyritysten omilta Internet-sivuilta, erilaisten paikallisten, alueellisten, kansallisten ja kansainvälisten matkailun katto-organisaatioiden sivuilta sekä muiden matkailijoiden kokemuksista sosiaalisen median kautta. (Buhalis & Law 2008, 611.) Poon kuvaa murrosta 1993 ilmestyneessä teoksessaan toteamalla, että teknologian kehitys oli merkittävä tekijä ”uuden turistin” synnyssä. Uusi turisti pystyy teknologian myötä etsimään parempaa laatua ja arvoa matkoihinsa panostamalleen ajalle ja rahalle. Hän ei ole enää ”vanhan turistin” tavoin riippuvainen matkanjärjestäjien ja matkatoimistojen informaatiosta ja valmismatkatarjonnasta, vaan haluaa itse etsiä juuri omia tarpeitaan vastaavia palveluelementtejä matkalleen. (Poon 1993, 90–92.)

IT-teknologian kehitys on monella tavalla muuttanut matkailijan osto- ja kuluttajakäyttäytymistä. IT-teknologian uudet mahdollisuudet auttavat matkailijaa minimoimaan epävarmuutta ja riskejä, mikä edesauttaa korkeampaan asia-

kastyytyväisyyteen. Etukäteen matkakohteesta ja sen tarjonnasta tietoja etsinyt matkailija löytää paremmin tarpeitaan vastaavia palveluita, voi hyötyä taloudellisesti tarjouksista, ja ennakko-odotusten ja kokemusten välinen kuilu oletettavasti kapenee. Sähköinen online-kauppa mahdollistaa palvelun tarjoajalle säästöjä välittäjille maksettavien komissioiden pudotessa pois, ja näin saavutetut kustannussäästöt voivat näkyä asiakkaalle edullisempänä hintana. Kun asiakas voi Internetin välityksellä olla helposti suorassa kontaktissa palvelujen tuottajaan varausvaiheessa, mahdollistaa se palveluiden kustomoinnin, eli ns. standardituotetta tai -palvelua voidaan mukauttaa paremmin vastaamaan asiakkaan tarpeita. (Buhalis & Law 2008, 611.) Matkaan kuuluvien palveluiden paketointi kokonaisuudeksi onkin yhä enemmän siirtynyt matkanjärjestäjältä matkailijan itsensä tekemäksi (Buhalis & Law 2008, 618).

Internet-sivuilla voidaan tarjota asiakkaille myös helppo palaute- ja valituskanava koskien niin sivujen sisältöä ja toimivuutta, varausprosessia kuin palveluiden käyttämisen jälkeistä palautetarvettakin. Asiakkaan ja palvelujen tuottajan välinen onnistunut vuorovaikutus varaus- tai palautetilanteessa voivat vaikuttaa siihen, että asiakas on valmis jatkossakin hyödyntämään samaa palveluiden tarjoajaa, ja näin luodaan pohjaa asiakasuskollisuudelle, joka tarjonnan laajentuksessa ja kilpailun kiristyessä on yhä tärkeämpää myös matkailualan palveluiden tarjoajille. (Buhalis & Law 2008, 612.) Asiakkaan palaamista yrityksen Internet-sivuille uudelleen ja siten kanta-asiakkuuden muodostumista voidaan edesauttaa esimerkiksi sivuilla vaihtuvilla viikoittaisilla tai kuukausittaisilla tarjouksilla tai muilla kiinnostavilla ajankohtaishoukuttimilla (Kotler ym. 2003, 639). Vaikka Internet onkin perusluonteeltaan massamedia, kokee asiakas sen henkilökohtaisempaan kuin perinteiset mediat. Hän ei ole vain viestinnän kohde, vaan itse aktiivinen toimija etsiytyessään tietyille Internet-sivuille. (Morgan & Pritchard 2001, 311.)

Buhalis & Law lainaavat tuloksia, joita Cotte, Chowdhury, Ratneshwar & Ricci saivat vuonna 2006 julkaistussa tutkimuksessaan Internetin käyttäjistä. Niiden mukaan hyötyorientoituneet online-ostajat etsivät Internet-sivuilta erityisesti informaatiota ja vastauksia mieltään askarruttaviin kysymyksiin, kun taas niin kutsutuille huviorientoituneille online-ostajille tärkeitä ovat erilaiset interaktiomuodot, kuten pelit ja chattailu. Käyttäytyminen informaation etsintävaiheessa näyttääkin olevan riippuvaista erityisesti demografisista ja elämäntyyllisistä tekijöistä. Esimerkiksi lapset osallistuvat nykyään yhä useammin matkakohteita ja -palveluita koskevaan informaation etsintään Internetistä. He hakevat palvelujen tarjoajan sivuilta usein pelejä ja muuta ajanvietettä. (Buhalis & Law 2008,

613.) Informatiivisuuden ohella Internet-sivuilta odotetaan siis usein myös vuorovaikutteisuutta ja attraktiivisuutta. Toimivat Internet-sivut tarkoittavat asiakkaan kannalta ennen kaikkea lisääntyneitä mukavuutta, läpinäkyvyyttä, joustavuutta, suoraa vuorovaikutusta palvelujen tarjoajan kanssa sekä syvällisempää informaatiota tiedonhakuvaiheessa. Buhalis & Law lainaavat Cunliffen tuloksia vuodelta 2000, joiden mukaan Internet-sivujen huono design voi vähentää 50 % potentiaalista online-myyntiä ja asiakkaan huonot kokemukset sivuston toimivuudesta voivat vähentää 40 % todennäköisyyttä, että asiakas palaa sivustolle. (Buhalis & Law 2008, 616–617.)

Koko maailman matkakohteet tuntuvat Internetin myötä olevan matkailijan saavutettavissa, ja harkittavien matkakohdevaihtoehtojen määrä tuntuu kasvaneen valtaisesti. Informaation määrä voi tuntua hämmentävältä yleisiä hakukoneita käytettäessä. Tietoteknisten ratkaisujen kehitys on kuitenkin niin nopeaa, että valtaisan tiedon määrän ongelmiin tulee koko ajan uusia ratkaisuja. Esimerkiksi erilaiset suosittelevat järjestelmät nettisivuilla mahdollistavat tiedon haun asiakkaan rajaamalla kriteereillä, ja näin asiakkaan läpikäymän tiedon määrä vähennee ja päätöksenteko voi helpottua. (Buhalis & Law 2008, 612–613.) Informaatio myös visualisoituu nopeasti, ja esimerkiksi muutama vuosi sitten harvinaiset interaktiiviset 3D-virtuaalivideot yleistyvät matkailukohteiden ja -palveluiden tarjoajien sivuilla. Verrattuna perinteiseen painettuun markkinointimateriaaliin ovat visuaalisen markkinointiviestinnän mahdollisuudet Internetissä moninaiset. Live-kuvamateriaali sekä videot helpottavat palvelun aineellistumista asiakkaalle ostoprosessin aikana (Kotler ym. 2003, 51).

Internet matkailupalveluiden tarjoajan näkökulmasta

Matkailupalveluiden tarjoajan näkökulmasta Internet ja online-kauppa mahdollistavat suuren riippumattomuuden perinteisistä välittäjistä, eli matkanjärjestäjistä ja matkatoimistoista. IT-teknologian kehitys vaikuttaa kaikkiin kolmeen perustavanlaatuisen kilpailustrategiaan. Se mahdollistaa säästöjä esimerkiksi markkinointiviestinnässä ja myynnissä. Internetissä palveluiden varaaminen on mahdollista ympäri vuorokauden ja pääasiallisen työn, eli informaation haun ja varauksen kirjoittamisen, tekee asiakas. Näin ollen myynnistä voidaan vähentää henkilökuntaa. Internet-sivujen luomisen tai päivityksen kustannukset ovat myös alhaisemmat kuin esimerkiksi esitteiden tai mediamainosten tuottaminen. (Kotler ym. 2003, 514.) Aiemmasta kahden kanavan käytöstä – markkinointiviestintä esimerkiksi mediamainonnan kautta ja myynti esimerkiksi kasvotusten tai puhelimitse myyntihenkilökunnan kautta – ovat monet yritykset siirtyneet

pelkästään yhden kanavan, eli Internetin, käyttöön (Morgan & Pritchard 2001, 310). Internet luo näin mahdollisuuden hinnalla kilpailuun. Tämä on esimerkiksi monien halpalentoyhtiöiden strategiana. Toinen vaihtoehto on, että yritys ottaa kilpailustrategiakseen erilaistumisen ja hyödyntää uusinta teknologiaa erilaisuutensa esille tuomiseksi asiakkaille sähköisessä markkinointiviestinnässä ja asiakasvuorovaikutuksessa. Erilaistumisesta on tullut kuitenkin Internet-aikakaudella jossain määrin aiempaa vaikeampaa. Internetin kautta palveluiden tuottajien on helppoa vertailla kilpailijoiden tarjontaa, ja jotakin uutta ja erilaista tarjoava yritys saa entistä nopeammin seuraajia. Kolmas perinteinen strategivaihtoehto on tiukka segmentointi, eli keskittyminen yhteen tai useampaan tarkkaan rajattuun kohderyhmään. Yritykset kykenevät nyt helposti ja kustannustehokkaasti huolehtimaan palveluidensa jakelusta todella maailmanlaajuisesti ja saavuttamaan esimerkiksi pieniä potentiaalisia niche-kohderyhmiä eri puolilta maailmaa tehokkaasti ilman aika- tai paikka rajoitteita (Buhalis & Law 2008, 610, 617–618).

Menestyminen Internet-aikakaudella on pitkälti riippuvainen palvelujen tarjoajan reagointikyvystä ja -nopeudesta. Sillä, miten nopeasti yritys pystyy vastaamaan asiakkaiden kyselyihin ja muutostoiveisiin, on huomattava vaikutus asiakkaiden määrään ja asiakastyytyväisyyteen erityisesti alan pienissä ja keskisuurissa yrityksissä (Buhalis & Law 2008, 611). Internet on myös tehokas, joustava ja nopea kanava pyrittäessä kasvattamaan kysyntää lyhyellä aikajänteellä: esimerkiksi hintatarjoukset Internet-sivuilla ovat toimiva keino tavoitella asiakkaita ajankohtiin, joiden ennakkovaraustilanne on heikko (Kotler ym. 2003, 512). Informaatioteknologian kehityksellä on ollut laajoja vaikutuksia koko matkailuelinkeinon kannalta. Se on madaltanut uusien yrittäjien kynnystä alalle tuloon, mullistanut jakelun ja asettanut matkanjärjestäjät ja matkatoimistot etsimään itselleen uutta roolia, tehnyt hinnat helposti vertailtaviksi, tehostanut tuottavuutta sekä tehnyt asiakkaiden siirtymisen palveluiden tarjoajalta toiselle helpommaksi. (Buhalis & Law 2008, 617.) Internet on merkinnyt suurta etua varsinkin alan pienemmille yrityksille, jotka nyt voivat kilpailla tasavertaisesti globaalista näkyvyydestä alan suurten toimijoiden kanssa (Morgan & Pritchard 2001, 308).

Palvelutuottajien haasteena tulee myös jatkossa olemaan yrityksen www-sivujen saavutettavuus niin teknisesti kuin sisällöllisestikin. Pelkästään verkossa ”oleminen” ei ole riittävä asia. Vaikka matkailija löytäisikin sivuston helposti, on myös kilpailijan tarjonta vain yhden ”klikkauksen” päässä. Internetin käyttö markkinointityökaluna ja varauskanavana edellyttää asiakastiedon hallinnointia. Yri-

tyksen pitää ymmärtää asiakkaidensa tarpeet, jotta se pystyy rakentamaan asiakkailleen sopivan sivuston. Myös yrityksen verkkosivuihin liittyvän teknologian on oltava sellaista, että sivujen ylläpito on helppoa ja sivuille löydetään. (Law & Hsu 2005, 493–495).

Koska tarjontaa on runsaasti, korostuu varsinkin hakukonetta (esim. Google) käytettäessä se, kuinka kärkipäähän yrityksen sivut linkkinä hakukoneessa asetuvat. Asiakas jaksaa harvoin selata kymmeniä linkkejä tai monia hakusivuja eteenpäin etsiessään haluamaansa tuotetta tai palvelua. Hakukoneoptimoinnilla voidaan parantaa yksittäisen verkkosivun tai -sivuston sijoituksia *hakukoneiden* hakutulosten luettelossa tiettyjä hakusanoja käytettäessä. Tavoitteena on yleensä saada yrityksen oma verkkosivu hakutulosten kärkeen ja hakijat napsauttamaan tuota kyseistä tulosta.

Eurooppalainen Internet-asiantuntija WorkLight peräänkuuluttaa uuden Internet-teknologian käyttöönottoa viipymättä. Sen mukaan matkailupalveluja tarjoavien yritysten tulisi ehdottomasti hyödyntää Web 2.0 -teknologian tuotteita, kuten henkilökohtaisia kotisivuja, sosiaalisia verkostoja ja RSS-syötteitä, joita ovat esimerkiksi blogit. (New Media Review from the European Travel Commission [viitattu 12.9.2008].)

Internet-sivujen saavutettavuus

Saavutettavuus Internetissä tarkoittaa saavutettavuutta kaikille käyttäjäryhmille. Tällöin sivut huomioivat erilaiset käyttäjät ja heidän tarpeensa, kuten Williams, Rattray & Stork (2004, 578) listaavat:

- Käyttäjä ei ehkä näe, kuule, liiku tai hän ei prosessoi kaikkea informaatiota.
- Käyttäjällä on vaikeuksia lukea tai ymmärtää lukemaansa.
- Käyttäjä ei pysty käyttämään näppäimistöä tai hiirtä.
- Käyttäjällä on vain ”tekstiruutu”, pieni ruutunäkymä tai hidas Internet-yhteys.
- Käyttäjä ei osaa puhua tai muuten ymmärrä kieltä, jolla sivut on laadittu.

- Käyttäjä voi olla tilanteessa, jossa hänen silmänsä tai kätensä ovat kiireiset eli muualla.
- Käyttäjän Internet-selain on hyvin vanha tai erilainen. Selain voi olla myös ns. ääniselain tai kokonaan toiseen käyttöjärjestelmään tukeutuva.

Matkailupalveluja tuottava yritys voi jo Internet-sivuja suunnitellessaan ottaa saavutettavuuden helposti huomioon. World Wide Web Consortium (W3C) – Web Accessibility Initiative (WAI) on yhteenliittymä, jonka tarkoituksena on kehittää yhteisiä ja yhteensopivia Internet-pelisääntöjä ja teknologioita (spesifikaatioita, ohjeita, ohjelmistoja sekä työkaluja). Yhteistyön tavoitteena on ohjata Webin kehittymistä täyteen mittaansa tiedonvälityksen, kaupankäynnin, kommunikaation ja yhteisymmärryksen foorumina.

WAI on luonut verkkosivustojen kehittämiseen ohjeistuksen nimeltä Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). Ohjeissa erotellaan kolme saavutettavuuden tasoa, joista taso yksi (1) on vähimmäistaso ja varmistaa saavutettavuuden vain osalle erityisryhmistä. Tasot kaksi (2) ja kolme (3) poistavat jo huomattavan määrän saavutettavuuden esteistä. (W3C [viitattu 14.9.2008]). Suomen W3C-toimiston Internet-sivuilta, <http://www.w3c.tut.fi>, löytyy helposti ymmärrettäviä ohjeita saavutettavuuden ja esteettömyyden huomioimiseksi sivuja suunniteltaessa.

Internet-sivujen teknistä saavutettavuutta on tutkittu erityisen paljon esimerkiksi amerikkalaisten kirjastojen ja yliopistojen sivujen osalta. Williams ym. (2004, 582–583) tutki sadan saksalaisen ja englantilaisen matkailupalveluja tuottavan yrityksen verkkosivut käyttäen edellä mainittua WCAG -ohjeistukseen perustuvaa tietokoneohjelmaa (Bobby Web Accessibility Checker v. 4.0.1). Tulokset ovat häkellyttäviä. Vain 20 sadasta tutkitusta sivustosta (puolet kummastakin maasta) saavutti tason 1. Tasolla kaksi oli vain kolme saksalaista sivustoa, ja tasolla kolme oli kaksi englantilaista ja yksi saksalainen sivusto. Pohdinnassaan tutkijat tuovat esille kaksi mahdollista syytä matkailualan sivustojen huonoon saavutettavuuteen esteettömyyden näkökulmasta. Ensinnäkin voi olla, että saavutettavuudesta ja esteettömyydestä ei ole käsitteinä riittävästi tietoa. Toinen syy voi olla se, että vaikka saavutettavuus ja esteettömyys yrityksissä tiedostettaisiin, asiaan ei kuitenkaan haluta tarttua. Tänä päivänä on mahdotonta ajatella johtavansa Suomessa esim. ravintolaa, jonka tiloissa ei olisi huomioitu vaikkapa pyörätuolilla liikkuvaa asiakasta – miksi siis virtuaalituloissa saatavuus ja esteettömyys eivät ole samanlainen itsestäänselvyys?

Hotellien Internet-sivujen tarjoama tieto

Kuten jo aiemmin on todettu, on Internet kasvattanut huimasti osuuttaan matkailupalvelujen informaatio- ja jakelukanavana. Saavutettavuuden ja esteettömyyden lisäksi Internetin käyttöä ja hyödyllisyyttä edistää se, miten hyvää, ajantasaista ja oleellista tietoa sivut käyttäjälleen tarjoavat. Internetin avulla on suhteellisen helppoa rakentaa yksittäinen ja kestävä infrastruktuuri tiedon etsintään ja liiketoiminnan ylläpitoon. Tutkimuksessaan Law & Hsu (2005, 493) kuitenkin väittävät, että iso joukko Internetin käyttäjiä on kohdannut vaikeuksia etsiessään tietoa esimerkiksi majoituskohteesta. Näyttäisi siltä, että informaatio-tarpeiden ja tarjotun informaation välillä on kuilu. Jotta tämä kuilu saataisiin kurottua umpeen, pitäisi sivujen ylläpitäjien ymmärtää, millaista tietoa asiakas sivuilta hakee.

Majoitusliikkeiden Internet-sivujen käyttökelpoisuutta on tutkittu vielä suhteellisen vähän (Law & Hsu 2005, 494). Jos kuitenkin tarkastellaan esimerkiksi Suomen tilannetta, voidaan todeta, että kaikilla 14 Suomessa toimivalla hotelliketjulla on käytössään Internet-sivut. Ketjut edustavat 52 % maamme majoituskapasiteetista. (Harju-Autti 2007, 30.) Aiemmin esitellyn tilaston valossa on näillä sivustoilla noin 1,9 miljoonan suomalaisen käyttäjäpotentiaali, joka kasvaa vuosittain. Jotta tiedon etsijät saataisiin tyytyväisiksi ja myös ostamaan tarjottuja palveluja, on siis syytä miettiä, millaista tietoa sivuille laitetaan. Tämä edellyttää asiakkaiden hyvää tuntemista. Hotellin johtajien ja markkinointivastaavien on siis tarkasti mietittävä, mitä tietoa sivuilta löytyy, miten tieto löytyy, ja myös huomioitava laajasti erilaiset tietoa etsivät käyttäjäryhmät tarpeineen.

Maailmalla on jonkin verran tutkittu jo ihmisten ostokäyttäytymistä Internetissä sekä hotellien www-sivustojen teknistä laatua. Näissä tutkimuksissa on todettu muun muassa, että Internetin asiakaskäyttö lisääntyy, kun hotellin laatuluokitatus nousee, eli ns. ”tähdet” lisääntyvät (huom. Suomessa ei ole virallista tähtiluokitusta). Toisaalta myös sivujen teknologialla ja designilla on suuri merkitys. Ymmärrettävistä syistä sivustot, joilla asiakkaan etsimä informaatio on helpposti löydettävissä, ovat tehokkaita myös myynti- ja markkinointimielessä. Hotellien Internet-sivut ovat paikoitellen enemmän sähköisiä esitteitä kuin vuorovaikutteisia markkinointityökaluja. Myös maanosittain on havaittavissa monia eroavaisuuksia. Internet-sivujen laadun arvioimisen voi tehdä myös tutkimalla käyttäjien odotuksia. Näissäkin tutkimuksissa esiin on noussut informaation merkitys asiakkaalle. (Law & Hsu 2005, 495–496.)

Law & Hsu (2005) tekivät Hong Kongin kansainvälisellä lentokentällä kyselytutkimuksen saadakseen lisätietoa siitä, millaiset ovat asiakkaan mielestä toimivat hotellin Internet-sivut. He käyttivät tutkimuksensa metodina mallia, jossa tutkittiin yhteensä viittä ulottuvuutta ja neljääkymmentä muuttujaa. Tutkimuksen ulottuvuudet olivat ”varausinformaatio”, ”toimitilainformaatio”, ”yhteystietoinformaatio”, ”hotellin ympäristöä koskeva informaatio” ja ”Internet-sivujen ylläpito”.

Tutkittavilta kysyttiin seitsemänportaisella asteikolla eri ulottuvuuksien ja muuttujien merkitystä ja tärkeyttä silloin, kun he tekivät hotellivarauksen online-toimintona käyttäen. Tämän jälkeen vastaajat arvioivat Likertin asteikkoa käyttäen edellä mainittujen ulottuvuuksien ja muuttujien merkitystä erilaisten hotellikategorioiden (”tähtiluokkien”) näkökulmasta. Tutkimukseen vastasi kaiken kaikkiaan 304 kansainvälistä matkailijaa, ja he jakautuivat seitsemään markkina-ryhmään maittain (Kiina, Taiwan, Singapore, Malesia, USA, Australia, Länsi-Eurooppa ja muut). Jokainen haastateltavista oli kokenut online-matkustaja, ja vierailut jonkin hotellin Internet-sivuilla viimeisen kahdentoista kuukauden aikana.

Tutkimustulokset ovat erittäin hyödyllisiä majoitusalan Internet-sivujen sisällöstä ja suunnittelusta vastaaville. Tarkasteltaessa sivujen ulottuvuuksia voidaan todeta, että asiakkaalle tärkeimpiä ominaisuuksia ovat varaus- ja toimitilainformaation löytyminen sivuilta. Tämän jälkeen seuraavat hotellin yhteystiedot sekä hotellin ympäristöä koskeva informaatio (esim. alueen nähtävyydet). Vähiten merkitystä asiakkaalle oli Internet-sivujen ylläpitoon liittyvällä informaatiolla. (Law & Hsu 2005, 497–499.)

Edellä mainittujen ulottuvuuksien alle ryhmiteltyt muuttujat sijoittuivat tutkimuksessa siten, että varausinformaation alla tärkeimpinä asioina pidettiin tärkeysjärjestyksessä hintatietoja, saatavuustietoja, online-varausmahdollisuutta, turvallista maksumahdollisuutta (luottokortti), varauksen peruutus- ja muutoshmahdollisuutta, varausehtojen löytymistä, mainintaa check in / out -ajoista sekä maailmanlaajuista puhelinvarauksen numeron löytymistä (puhelinnumero suuntanumerotoinen). Toimitilojen osalta arvostettiin hotellin sijaintikartan, hotellin erityispiirteiden, huonekuvauksen, valokuvien ja hotellin palvelukuvauksen löytymistä. Yhteystietoinformaatiossa tärkeimpinä mainittiin puhelinnumeron, katuosoitteen ja sähköpostiosoitteen löytymisen. Hotellin ympäristöä koskevaa tietoa kaivattiin liikenneyhteyksien, lentoasematietojen ja matkailulinkkien osalta. Vähiten tärkeäksi koetussa Internet-sivujen ylläpidossa arvostet-

tiin kuitenkin sivujen ajankohtaisuutta, kieliversioiden löytymistä sekä sivujen nopeaa latautumista. Kaikki edellä mainitut ulottuvuudet ja niiden alta löytyvät tiedot ovat tutkimuksen mukaan kuitenkin asiakkaille tärkeitä, ja niiden löytyminen yrityksen Internet-sivuilta on omiaan edesauttamaan hotellin myynti- ja markkinointiponnistuksissa. (Law & Hsu 2005, 498–499.) Voidaankin todeta, että Internet-sivujaan kehittävän tai uudistavan hotelliyrityksen olisi hyödyllistä pitää sivujensa vähimmäissisältövaatimuksena edellä mainittujen asiakohtien löytymistä.

TURUN HOTELLIEN INTERNET-SIVUJEN VERTAILU

Tutkimuksen taustaa

Teimme tätä artikkelia varten tutkimuksen turkulaisten hotellien Internet-sivuista. Esteettömyyden näkökulmasta olisi ollut erityisen kiinnostavaa tutkia nimenomaan Internet-sivujen saavutettavuus -näkökulmaa. Tällaisen tutkimuksen tekeminen vaatisi kuitenkin juuri sitä tarkoitusta varten rakennetun ohjelmiston käyttämistä. Omassa koulutusohjelmassamme ei tällaista ohjelmaa ole. Keskityimme sen sijaan Internet-sivuilta saatavan palveluja kuvaavan tiedon näkökulmaan Law'n & Hsun (2005) tutkimusta mukailien.

Valitsimme omaan tutkimukseemme jokaisesta viidestä ulottuvuudesta vain ne muuttujat, jotka saivat Law'n & Hsun (2005, 499) tutkimuksessa arvoksi 5 tai yli (tutkimuksessa 1 tarkoitti ”ei lainkaan tärkeä” ja 7 ”todella tärkeä”). Näin saimme rajattua pois heidän tutkimuksessaan asiakkaiden mielestä turhat tai vähäisen merkityksen saaneet muuttujat. Tutkimuksessa selvitettiin yksinkertaisesti se, löytyykö etsittävä tieto hotellin Internet-sivuilta vai ei. Toimitilainformaation ulottuvuuteen lisäsimme myös yhdeksi muuttujaksi *esteettömyyden*, jolla tässä tutkimuksessa tarkoitamme nimenomaan sitä, löytääkö asiakas tietoa esimerkiksi pyörätuolilla liikkumisen mahdollisuuksista hotellikiinteistössä tai induktiosilmukan löytymisestä kokoustiloista. Lisäksi lomakkeessamme oli lopuksi kohta ”muuta”, jolla oli tarkoitus kerätä irrallisia huomioita esimerkiksi sivujen ulkonäöstä tai jostain muusta seikasta, joka kiinnitti analysoijan huomion.

Tutkimuksen hotellit valittiin alueen matkailun markkinointiorganisaatio Turku Touringin Internet-sivuilta, www.turkutouring.fi, siten, että ensin valittiin pääsivulta linkki ”majoitus”, minkä jälkeen valittiin alueeksi linkki ”Turku”. Aukeavassa sivunäkymässä luetellaan yhteensä kaksikymmentä turkulaista majoitusliikettä, jotka kaikki valittiin mukaan tähän tutkimukseen. Tutkimuksessa

Sokos Hotel Hamburger Börs ja City Börs käsitellään kuitenkin yhtenä kokonaisuutena, jolloin analysoitavien hotellien määrä on yhteensä 19.

Tutkimus tehtiin 16.–25.9.2008 välisenä aikana osana Turun ammattikorkeakoulun matkailu-, majoitus- ja kokouspalveluiden suuntautumisvaihtoehdon kolmannen vuosikurssin restonomi (AMK) -opiskelijoiden opintojaksoa ”Marketing communication and design management”.

Hotellien Internet-sivuja koskevat tulokset

Turun hotellien Internet-sivujen sisältöä koskevia tuloksia tarkastellaan seuraavaksi ulottuvuusryhmä kerrallaan siten, että muuttujat esitellään Law'n & Hsun (2005) tutkimuksen mukaisessa tärkeysjärjestyksessä.

TAULUKKO I. *Varausinformaatio.*

Varausinformaatio	Löytyy	Ei löydy
Huonehinnat	14	5
Saatavuustiedot	13	6
Online-varausmahdollisuus	14	5
Luottokorttimaksumahdollisuus	13	6
Varauksen peruutus ja muutos	16	3
Varausehdot	15	4
Check In / Out -ajat	10	9
Puhelinvarauksen numero suuntanumeroineen	19	0

Varausinformaation (Taulukko 1) osalta tilanne Turussa näyttää sängen hyvältä. Huonehinnat löytyvät lähes kaikista tutkituista hotelleista. Nykyisin vallalla oleva huonekapasiteetin käytön huomioiva hinnoittelumenetelmä (nk. revenue management) vaikuttaa siihen, että hotellien huonehinnat voivat vaihdella myös sesongin, varaustilanteen ja varausajankohdan mukaan. Tällöin asiakkaan yöstä maksama hinta voi vaihdella oleskelun aikana jopa päivittäin. Jos hotelli noudattaa tällaista hinnoittelujärjestelmää, voi siitä olla maininta hotellin sivuilla, mutta hinta ei ole silti suoraan asiakkaan näkyvissä ns. listahintana. Hotellilla voi myös olla suora Internet-varausjärjestelmä, jolloin asiakkaalle voidaan antaa useampikin hintavaihtoehto varausajankohdan ja esim. huonetyypin mukaan. Varausjärjestelmistä asiakas yleensä näkee myös sen, onko huoneita vapaana hänen haluamanaan ajankohtana. Varausjärjestelmä voi olla yhden hotellin yksittäinen tai esim. ketjun yhteinen.

Majoitusliike voi itse päättää, miten asiakkaan pitää huone maksaa. Asiakastytyväisyyden ja hotellien kilpailutilanteen vuoksi on kuitenkin tärkeää, että hotellit hyväksyvät kaikki yleisimmät maksuvälineet. Tästä ei kuitenkaan aina löydy merkintää Internet-sivuilta. Jos hotellilla on Internet-pohjainen varausjärjestelmä, on siellä yleensä aina mahdollisuus maksaa luottokortilla. Luottokorttitietoja lähetettäessä pitää käytettävissä olla esim. SSL-pohjainen (= Secure Socket Layer-salausprotokolla) suojattu Internet-yhteys. Varausperuutus- ja muutosmahdollisuus on asiakkaalle yleensä tärkeä. EU:n kartellien vastainen lainsäädäntö estää nykyisin matkailualaa koskevat yleissitovat sopimukset, joten hotellin on itse laadittava omat toimitus- ja peruutussääntönsä. Näistä säännöistä olisi hyvä olla tietoa myös Internet-sivuilla. Lisäksi varausvahvistuksessa on syytä mainita myös varausehdot, varsinkin jos kyseessä on ryhmävaraus. (Alakoski, Hörkkö & Lappalainen 2006, 62, 140.) Kokeneet matkustajat yleensä tietävät, että hotelliin voi kirjautua kello 14 ja 18 välisenä aikana ja että check out -aika on kello 12.00. Jos hotelli käyttää tästä kansainvälisestä tavasta poikkeavia aikoja, olisi niistä hyvä olla maininta Internet-sivuilla.

TAULUKKO 2. *Toimitilainformaatio.*

Toimitilainformaatio	Löytyy	Ei löydy
Hotellin palvelukuvaus	15	4
Hotellin sijaintikartta (ajo-ohjeet, yms.)	19	0
Hotellin erityispiirteet / vetovoimatekijät	16	3
Huonekuvaukset	17	2
Valokuvia hotellista	19	0
Esteettömyysinformaatio/informaatio erityisryhmille	7	13

Toimitilainformaation (Taulukko 2) osalta voidaan todeta, että valokuvat ja sijaintikartta näyttävät olevan sivujen suunnittelijoiden mielestä tärkeitä asioita, koska ne löytyvät kaikista tutkimistamme hotelleista. Onkin tärkeää, että vieraassa kaupungissa liikkuva matkailija löytää majapaikkaansa helposti. Valokuvien ja huonekuvauksien käyttö vahvistaa asiakkaan mielikuvaa tuotteesta. Kuvia löytyykin yleensä paitsi huoneista myös hotellien yleisistä tiloista, esim. ravintolasta, aulasta, saunasta ja vaikkapa kokoustiloista. Yleisesti voidaan todeta, että turkulaiset hotellit ovat kertoneet varsin kattavasti tiloistaan ja palveluistaan.

Esteettömyysinformaatiota löytyi kuitenkin turkulaishotelleista todella vähän. Vain 7 kaikista hotelleista oli jotenkin huomionnut esteettömyyden tai muu-

ten antanut tietoja erityisryhmille. Sivuilta löytyvä informaatio käsitteli mm. ns. ”invahuoneiden” määrää hotellissa, mutta tarkempaa kuvausta siitä, mikä tällainen huone on, ei löytynyt. Muutamilla sivuilla mainittiin, että huone on suunniteltu esteettömyys huomioiden, mutta yksityiskohtaisempaa kuvausta ei löytynyt. Yksi hotelleista mainitsi, että erityisryhmien tarpeet on huomioitu ja jokainen vieras on tärkeä, mutta tarpeiden huomioimisesta ei löytynyt tarkempia kuvauksia. Erityisryhmiksi laskettiin myös allergiasta kärsivät matkustajat, ja yhdessä hotellissa mainittiin erityisesti lemmikin kanssa matkustavat. Yhden hotellin varaussjärjestelmästä löytyi linkki erityistoiveisiin, josta sitten pyydettiin ottamaan yhteyttä suoraan haluttuun hotelliin. Esteettömyysinformaation tarkkuuteen tulisikin Turun hotelleissa jatkossa kiinnittää enemmän huomiota. Varsin mielenkiintoiseksi asian tekee se, että peräti kymmenen turkulaishotellia on antanut varsin tarkkoja esteettömyystietoja Internetin ”Turku kaikille” -sivuilla.

TAULUKKO 3. *Yhteystietoinformaatio.*

Yhteystietoinformaatio	Löytyy	Ei löydy
Puhelinnumero	19	0
Osoite	19	0
Sähköpostiosoite	18	1

Hotellien yhteystiedot (Taulukko 3) löytyvät kattavasti. Ainoastaan yhdellä hotellilla ei ole sivuillaan sähköpostiosoitetta, sen sivuilta kuitenkin löytyy palaute-lomake. Huonevarauksen kyseiseen hotelliin voi tehdä Internetin kautta.

TAULUKKO 4. *Hotellin ympäristöä koskeva informaatio.*

Hotellin ympäristöä koskeva informaatio	Löytyy	Ei löydy
Liikenneyhteydet hotelliin	10	9
Lentoasematiedot	6	13
Sijaintipaikkakunnan matkailunähtävyyksien info / linkki ko. sivuille	7	12

Kokonaisuutena tarkasteltuna voi todeta, että vajaalla puolella hotelleista on kattavasti tietoa hotellin ympäristön palveluista (Taulukko 4). Liikenneyhteyksien osalta tieto vaihtelee, sivuilla on esim. ajo-ohjeita omalla autolla matkustavalle sekä maininta bussiyhteyksistä. Vaihtoehtoisesti sivuilta voi löytyä linkki kart-

tasivustolle. Lisäksi useilla sivuilla on mainittu kilometrimäärät lentoasemalta, juna-asemalta, satamasta ja linja-autoasemalta. Sijaintipaikkakunnan linkkejä löytyy varsin niukasti. Osalla hotelleista linkit vievät yhteistyökumppanien sivuille, toisilla linkkejä on runsaasti myös matkailijalle tarpeellisiin kohteisiin tai tietoihin.

TAULUKKO 5. *Internet-sivujen ylläpito.*

Internet-sivujen ylläpito	Löytyy	Ei löydy
Sivujen sisällön ajankohtaisuus	13	6
Vieraskieliset sivut	17	2
Sivujen latautumisaika	ks. teksti	ks. teksti
Löytyykö ns. ”Site Map” (sivukartta)	7	12

Arvioiduista Internet-sivuista suurin osa koettiin ajankohtaiseksi ja vain kuudesta sivusta ei löytynyt päivitysmerkintöjä (Taulukko 5). Turkulaiset hotellit käyttivät varsin monia kieliversioita sivuillaan. Yleisimpinä kielinä olivat englanti ja ruotsi, mutta myös venäjää, saksaa, ranskaa ja viroa käytettiin. Sivuja tarkasteltiin sekä Turun ammattikorkeakoulun nopeilla lähiverkkoyhteyksillä että opiskelijoiden kotiyhteyksillä. Kaikkien hotellin sivut latautuivat arvioijiansa mukaan nopeasti, eikä mitään ongelmia raportoitu. Vain seitsemällä sivustolla oli linkki sivukarttaan (site map), joka kuvaa kyseisen Internet-sivuston rakennetta esim. hierarkian tasolla. Tämän toiminnon on tarkoitus auttaa sekä sivuston käyttäjää että hakukonetta löytämään tarvittava sivu helpommin. Arvioinnin lopuksi opiskelijoita pyydettiin kirjoittamaan ylös muita havaintojaan sivuista. Kommentit koskivat lähinnä sivujen informatiivisuutta, sivujen yleisilmettä ja palautteenantomahdollisuutta. Yhden ketjun kohdalla esille oli noussut erityisesti turvallisuus ja ympäristöystävällisyys.

POHDINTA

Matkailupalveluja tarjoavan yrityksen menestyksen kannalta saavutettavuuspäätökset ovat ratkaisevia. Internet on osoittautunut kymmenessä vuodessa erittäin tärkeäksi myynti- ja markkinointikanavaksi matkailupalveluiden osalta, ja Internetin käyttäjämäärä kasvaa edelleen. Useimmat hotellit ovat toistaiseksi Internetin ohella ylläpitäneet muitakin myynti- ja markkinointikanavia, sillä osa asiakkaista näyttäisi vielä kaipaavan henkilökohtaista palvelua sekä turvallisemmaksi kokemaansa maksutapaa tai valmismatkasuojaa. Kyse on varmasti myös

sukupolvierosta: vanhempi väestö ei ole oppinut Internetin käyttöä työikänsä, ja halua uuden tekniikan opetteluun ei välttämättä ole enää löytynyt. Toisaalta tottuneet Internetin käyttäjät ovat yhä kokeneempia ja katsovat Internetin niin vaivattomaksi tiedonhaun ja ostamisen paikaksi, ettei heille tulisi edes mieleen kääntyä perinteisten matkailupalveluiden välittäjien, kuten matkatoimistojen, puoleen. Tottuneet Internetin käyttäjät ovat myös entistä vaativampia: he eivät tyydy hitaasti aukeaviin sivuihin tai sekavaan informaatioon, vaan valitsevat palvelunsa herkästi Internet-sivustojen laadukkuuden perusteella. Kansainväliset tutkimukset osoittavat, että ajantasaisen informaation ja online-ostomahdollisuuden lisäksi yhä useampi odottaa löytävänsä sivuilta myös viihtymisen mahdollisuuksia.

Teknologia kehittyy koko ajan, ja mielikuvia myyvänä elinkeinona matkailun kannattaisi hyödyntää myös uusimpia mahdollisuuksia, kuten live-kuvaa Internet-sivuillaan. Uuden teknologian hyödyntämisen osalta on toki seurattava myös suuren yleisön laite- ja ohjelmistotason kehitystä – liian varhainen uuden teknologian hyödyntäminen voi asiakkaiden enemmistölle näyttäytyä toimimattomina tai hitaina elementteinä. Internetiä nyt sujuvasti käyttävät ryhmät siirtyvät nopeasti myös uusien mobiilipalvelujen käyttäjiksi. Tämä tulee kasvattamaan hotellien haastetta entisestään. Mobiilimatkustaja voi jättää varaushetkensä yhä myöhäisempään ajankohtaan ja selata paikkakunnan majoitustarjontaa vaikkapa läheisen kahvilan pöydässä vain muutamien metrien päässä hotellin ulko-ovesta. Tiedot ja niiden esitystapa Internet-sivuilla eivät välttämättä toimi teknisesti hyvin, kun asiakkaan ”ostopäätteenä” on kämmenen kokoinen puhelin tai muu mobiililaitte.

Yritysten on toisaalta yhä enemmän kiinnitettävä huomiota siihen, että omat sivustot sijoittuvat hakukoneessa kärkipäähän. Muuten asiakas saattaa päätyä ostamaan matkailupalvelunsa välittäjätahojen sivustoilta, mikä merkitsee tavallaan paluuta entiseen, eli kannattavuutta syöviin palkkioihin ulkopuolisille toimijoille. Entistä suurempi merkitys näyttäisi myös olevan sosiaalisella medially. Monet luottavat enemmän netistä löytämiensä palveluita käyttäneiden kommentteihin kuin yrityksen nettisivujen informaatioon. Vaikka kuluttaja mielittääkin itsensä Internet-sivuilla useimmiten aktiiviseksi tiedon tai viihteen etsijäksi eikä niinkään mainonnan kohteeksi, pätevässä tässä siis jo Internetin aikakautta edeltäneet tutkimustulokset: word of mouth koetaan luetettavammaksi kuin mainosmateriaali. Elinkeinoon kannattaisi ainakin jossain määrin pyrkiä seuraamaan sosiaalisen median viestejä palveluistaan ja käyttäjä tätä palautetta hyödyksi palveluita kehittäessään. Toki sosiaalista mediaa kannattaisi hyödyntää

myös aktiivisesti markkinointikanavana. IT-teknologian uudet mahdollisuudet markkinointiviestinnässä eivät poista kuitenkaan sitä totuutta, että asiakastytyväisyyden ja asiakasuskollisuuden syntymisen kannalta tärkeintä on edelleen asiakkaan paikan päällä kokema palvelun laatu ja elämyksellisyys.

Esteettömyyden merkitystä koko väestön tasa-arvon nimissä on korostettu päätoksentekijöiden taholta voimakkaasti viimeisten kymmenen vuoden aikana. Julkiset linjaukset ja erityisryhmien etuja puoltavat säädöksetkään eivät ole kovin nopeasti tuottaneet esteettömiä palveluja pääasiassa yksityisomistuksessa olevan matkailuelinkeinon piirissä. Esteettömyyden toteuttaminen jo olemassa olevissa kiinteistöissä aiheuttaa usein huomattavia kustannuksia, mikä on viivytttänyt uudistuksia. Toisaalta elinkeinossa ei ehkä ole vielä nähty erityisryhmiä potentiaalisena lisäasiakasryhmänä, vaan enemmänkin lisätyötä aiheuttavana, ei-kiinnostavana kohderyhmänä. Pisimmällä erityisryhmien palvelemisessa näyttävät olevan suuret yritykset ja varsinkin liikenneyhtiöt. Internet-sivujen käytettävyyteen erityisryhmille ovat toistaiseksi panostaneet enemmän julkisen sektorin toimijat kuin pk-voittoinen matkailuelinkeino. Internet-sivut kulkevat käsi kädessä yrityksen kohderyhmäajattelun kanssa: jos erityisryhmiä ei nähdä kohderyhmäksi, ei kiinnostusta löydy myöskään Internet-sivustojen esteettömyyden kehittämiseen, vaikka se kustannuksiltaan ei olisi kovin suuri toimenpide. Esteettömyysinformaation lisäämistä yritysten Internet-sivuille sekä konkreettista tilojen ja palvelujen esteettömyyden kehittämistä vauhdittaisi oletettavasti jonkinlainen ulkopuolinen koordinointi. Esimerkiksi Helsingissä saatiin kerättyä palveluiden esteettömyystiedot kulttuuripääkaupunkivuonna 2000. Varsinais-Suomessa matkailupalveluiden esteettömyyshankkeen veturiroolin voisi ottaa matkailun alueorganisaatio yhteistyössä erityisryhmiä edustavien järjestöjen kanssa.

Empiirinen tutkimus Turun hotellien Internet-sivujen osalta kattoi sivujen sisällöllisen analyysin asiakkaiden kannalta. Tutkimuksen tulokset osoittavat, että turkulaisten hotellien osalta parhaiten on onnistuttu yhteystietoinformaation ja toimitilakuvauksen osalta. Näin ollen esimerkiksi ulkomaalainen asiakas löytää helposti hotellien yhteystiedot sekä saa kuvan siitä, millaisia huoneita hotelli tarjoaa ja myös, missä se kartalla sijaitsee. Esteettömyystiedon löytyminen edes josain määrin vain kolmanneksesta Turun hotelleista on yllättävää, varsinkin, kun ”Turku kaikille” -sivustoille tietoja on toimittanut suurempi määrä hotelleja. Onko siis niin, että esteettömyysinformaatiota ei haluta laittaa omille Internet-sivuille siinä pelossa, että hotelli leimautuisi ei-erityisryhmiin kuuluvien mielisä ”vammaisten hotelliksi”? Tällaisista ennakkoluuloista olisi matkailualankin päästävä irti ja todettava esteettömyystietojen olevan normaali osa hotellin pal-

velu- ja huonekuvausta. Kansainvälisissä hankkeissa on luotu esteettömyyden arviointiin malleja sekä palveluiden esteettömyyttä kuvaavia symboleja, pikto-grammeja, joiden käyttö olisi suotavaa, jotta informaatio olisi luotettavaa, täsmällistä ja helposti ymmärrettävää myös esimerkiksi ulkomaalaisille asiakkaille.

Hotellin ympäristöä koskevan informaation osalta parannettavaa näyttäisi olevan varsin paljon. Turhan monessa Turun hotellissa tunnutaan ajattelevan, että asiakas tulee kaupunkiin vain hotellin takia. Kylpylähotellien osalta tämä voikin pitää paikkansa, mutta usein ensisijainen syy Turkuun tulolle on jokin muu kuin houkutteleva majoituspalveluyritys. Mitä kauempaa matkailija tulee, sitä todennäköisemmin hän ei tunne liikenneyhteyksiä tai kaupungista löytyviä palveluita. Näin ollen hotellinkin sivuilta on hyvä löytyä linkki ainakin matkailuorganisaation sivuille, josta pääsee eteenpäin esimerkiksi liikenneyhtiöiden ja lentoaseman sivustoille. Pohjois-Suomen matkailukeskusten esimerkin mukaisesti myös säätietolinkkiä kannattaisi harkita, sillä rannikon nopeasti vaihteleva sää yllättää matkailijan monesti.

Ulkomaalaisten matkailijoiden määrä on kasvussa, joten vieraskielisten Internet-sivujen tarve on selkeä, ja kiitettävästi niitä tutkimuksen valossa jo löytyykin. Varsinais-Suomessa merkittävimmät ulkomaiset yöpyjämäärät olivat vuonna 2007 suuruusjärjestyksessä Ruotsista, Venäjältä, Saksasta ja Virosta, joten näiden kielten sekä englanninkielisen linkin löytyminen ovat ainakin perusteltuja. Hotellit toivottavasti seuraavat omien asiakkaidensa kansallisuuksia miettiessään sivustojensa kielivalikoimaa, sillä turhan runsas kielivalikoima on varsin kallis päivitettävä, mikäli siihen tarvitaan ulkopuolista kääntäjäapua. Vanhentuneet tiedot sivustoilla vaikuttavat negatiivisesti asiakkaiden ennakkomielikuviiin, joten sivujen tulisi kuitenkin aina tuntua ajantasaisilta. Internet-sivujen ylläpidon suhteen Turun hotellien sivustojen latautumisaika on kiitettävää luokkaa. Mitä kattavammat sivut ovat, sen asiakasystävällisempää olisi, jos sivuilta löytyisi myös sivukartta tiedon etsintää helpottamaan.

Kokonaisvaikutelmana voisi todeta, että Turun hotellien Internet-sivut ovat keskimääräisesti vähintään hyvää tasoa informatiivisuudessa. Ketjuihin kuuluvien hotellien sivujen sisältö ja ilme määritellään ketjutasolla, mutta varsinkin ketjuihin kuulumattomille hotelleille voisi olla hyödyksi pyrkiä selvemmin erilaistamaan tarjontaansa kilpailijoista myös Internet-sivuillaan. Harvan hotellin sivuista voi esimerkiksi päätellä, mikä on kyseisen hotellin keskeinen kilpailustrategia: onko se erilaisuus ja millä tavalla, onko se edullinen hinta vai kenties tietyille selkeästi määritellyille kohderyhmille luotu tarjonta. ”Jokaiselle jotakin varsin neutraalilla teksti- ja kuvatarjonnalla varustettuna” tuntuu olevan vallit-

seva hotellien nettisivustojen linja Turussa, mikä väkisinkin luo vaikutelman, että Internet-sivut eivät ole sisällöltään ja ilmeeltään juurikaan kehittyneet sitten 1990-luvun lopun tason. Haluaisimmekin rohkaista hotelleja hyödyntämään uusinta teknologiaa sekä tuomaan sivuille persoonallisempaa ilmettä ja ehkä myös viihtymiselementtejä. Samalla on syytä kiinnittää huomiota yrityskuvaan siten, että sähköinen markkinointiviestintä tukee haluttua kokonaisimagoa.

Tätä artikkelia työstäessämme havaitsimme aihealueen laajemmaksi kuin olimme osanneet odottaa. Huomasimme kuitenkin, että tietoa matkailupalveluiden saavutettavuudesta, saatavuudesta sekä esteettömyydestä on runsaasti. Myös Internet-sivujen käytettävyyteen liittyen on hyviä ohjeistuksia. Haasteena onkin saada tämä tieto elinkeinon käyttöön. Tavoitteemme on tämän julkaisun lisäksi välittää esimerkiksi empiirisen tutkimuksemme tuloksia ja niiden herättämiä kehittämisajatuksia muillakin tavoilla alueemme elinkeinolle. Myös jatkotutkimukselle on tarvetta. Olisi kiinnostavaa saada käyttöön Internet-sivujen käytettävyyttä analysoiva ohjelma ja analysoida sivustot myös tältä näkökulmalta. Myös hotellien sivustojen sijoittumista hakukoneissa kannattaisi tutkia. Majoi- tuspalveluita koskevien Internet-sivujen sisällön ja käytettävyyden tutkimisen jälkeen olisi paikallaan siirtyä myös muiden matkailupalvelusektoreiden Internet-sivujen tutkimiseen alueellamme.

LÄHTEET

Kirjallisuus

Albanese, P. & Boedeker, M. 2002. Matkailumarkkinointi. Helsinki: Edita.

Alakoski, L.; Hörkkö, P. & Lappalainen, H. 2006. Hotellin vastaanoton operatiivinen toiminta. Restamark Oy.

Buhalis, D. & Law, R. 2008. Progress in information technology and tourism management: 20 years on and 10 years after the Internet – The state of eTourism research. In: *Tourism Management* 29 (2008), 609–623.

Harju-Autti, A. 2007. Toimialaraportti 11/2007. KTM.

Jaskari, P. 2004. Design management, yrityskuvan johtaminen. Kymenlaakson ammattikorkeakoulun julkaisu. Sarja A. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Kotler, P.; Bowen, J. & Makens, J. 2003. *Marketing for Hospitality and Tourism*. 3. painos. Upper Sadle River: Prentice Hall.

Law, R. & Hsu C.H.C. 2005. "Customers' perceptions on the importance of hotel web site dimensions and attributes". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Vol.17 No.6, 493–503.

Medlik, S. 1997. *Dictionary of Travel, Tourism and Hospitality*. Second edition. Oxford: Butterworth & Heinemann.

Morgan, N. & Pritchard, A. 2001. *Advertising in Tourism and Leisure*. Oxford: Butterworth & Heinemann.

Poon, A. 1993. *Tourism, Technology and Competitive Strategies*. New York: Cab International.

Sirakaya, E. & Woodside, A.G. 2005. Building and testing theories of decision making by travellers. *Tourism Management* 26 (2005), 815–832.

Selänniemi, T. 1996. Matka ikuiseen kesään – kulttuuriantropologinen näkökulma suomalaisten etelänmatkailuun. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

Vesänen-Nikitin, I. 2000. Esteetön matkakeskus. Liikenneministeriön julkaisu. Helsinki.

Vuoristo, K.-V. 1998. *Matkailun muodot*. Porvoo: WSOY.

Williams, R.; Rattray, R. & Stork, A. 2004. "Web site accessibility of German and UK tourism information sites", *European Business Review*. Vol. 16 No.6, 577–589.

Sähköiset lähteet

Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie. 2008. *Barrierefreier Tourismus für Alle in Deutschland – Erfolgsfaktoren und Massnahmen zur Qualitätssteigerung*. [Viitattu 14.9.2008.] Saatavissa:<http://www.bmwi.de/BMWi/Redaktion/PDF/Publikationen/barrierefreier-tourismus,property=pdf,bereich=bmwi,sprache=de,rwb=true.pdf>.

European Commission 2004. Improving information on accessible tourism for disabled people. [Viitattu 14.9.2008.] Saatavissa: http://ec.europa.eu/enterprise/tourism/docs/studies/improving_information_on_accessibility/improving_accessibility_en.pdf.

European Commission, Enterprise and Industry. Tourism Accessibility. [Viitattu 15.9.2008.] Saatavissa: http://ec.europa.eu/enterprise/tourism/major_activities/accessible_tourism/index_en.htm.

Greenspan, R. 2003. "Hotel industry makes room for online bookings". [Viitattu 7.9.2008.] Saatavissa: http://www.clickz.com/showPage.html?page=clickz_print&id=1567141.

Greenspan, R. 2004. "Internet high on travel destinations". [Viitattu 7.9.2008.] Saatavissa: www.clickz.com/stats/markets/travel/print.php/3304691.

Internet World Stats. [Viitattu 7.9.2008.] Saatavissa: <http://www.internetworldstats.com/stats9.htm#eu>.

New Media Review from European Travel Commission. [Viitattu 12.9.2008.] Saatavissa: <http://www.etcnewmedia.com/review/default.asp?SectionID=3>.
<http://www.etcnewmedia.com/review/default.asp?SectionID=3#1442>.

Ossate. Europe for All – a Stakeholder Conference on Accessible Tourism. [Viitattu 15.9.2008.] Saatavissa: http://www.ossate.org/docs/international_conference/presentations/stock_en_contribution.pdf.

Stakes 2006. Design for All. [Viitattu 24.9.2008.] Saatavissa: <http://dfasuomi.stakes.fi/FI/DFA+tieto/index.htm>.

Tilastokeskus. [Viitattu 12.9.2008.] Saatavissa: http://www.tilastokeskus.fi/til/sutivi/2008/sutivi_2008_2008-08-25_tie_001.html.

Turku kaikille. [Viitattu 26.9.2008.] Saatavissa: <http://www.turkukaikille.info/cgi-bin/wanted.php?id=2801&field=phpindex&order=kohde&lang=fin&ra=&noproadd=&symb=n>.

Turku Touring. [Viitattu 10.9.2008.] Saatavissa: <http://turkutouring.fi/Public/default.aspx?nodeid=8120&culture=fi-FI&contentlan=1>.

W3C. [Viitattu 14.9.2008.] Saatavissa: <http://www.w3.org/>.

ESTEETÖN TOIMINTA JA OSALLISTUMINEN OSANA HYVINVOINTIA

Hanna Hännikäinen

SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLTO HYVINVOINNIN EDISTÄJINÄ?

Sosiaali- ja terveydenhuollon yhteiskunnallisena tavoitteena on ylläpitää ja edistää kansalaisten hyvinvointia. Tällöin yhtenä keskeisenä päämääränä on mahdollistaa ihmisten osallistuminen yhteiskunnan toimintaan, mikä puolestaan edellyttää fyysisiä ja psyykkisiä resursseja. Ihmisen resurssien ollessa rajallisia yhteiskunnallisilla ratkaisuilla on mahdollista madaltaa osallistumisen esteitä. Sosiaali- ja terveydenhuollon interventioilla voidaan vaikuttaa niin yksilön toimintakykyyn kuin toiminnan autonomian tasoonkin. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintamallien ja -keinojen tulee perustua tieteelliseen näyttöön, jolloin toiminnan kokonaisuudessaan tulee olla teoreettisesti perusteltua. Lisäksi arkkitehtuuri- ja rakennuspoliittisilla ratkaisuilla voidaan puuttua toimintaympäristöön ja sen asettamiin liikkumisen tason vaatimuksiin.

Terveys on keskeinen hyvinvoinnin voimavara (Doyal & Gough 1991). Sillä on selkeä yhteys toimintaan ja edelleen sosiaaliseen osallistumiseen. Tulevaisuuden yhteiskunnan ja yksilön hyvinvoinnin kannalta onkin merkityksellistä, millaisia indikaattoreita käytetään terveyden ja toiminnan autonomian tutkimiseen, mittaamiseen ja väestön hyvinvoinnin kuvaamiseen. Suomalaisten hyvinvoinnin kansantaloudellisesti suurimmiksi uhkakuviksi J.P. Roosin (2008) mukaan nousevat erityisesti terveyteen liittyvät resursoinnit.

Tässä artikkelissa tarkastelen ICF- luokitusta (International Classification of Functioning, Disability and Health) hyvinvoinnin kuvaajana. ICF-luokitus kuvaa ihmisen toimintaresursseja suhteessa hänen toimintaympäristöönsä, jolloin väestön hyvinvointi riippuu niin yksilötekijöistä kuin toimintaympäristön laadusta. Esimerkiksi liikkumisrajoitteisen toimintakykyä voitaisiin parantaa toimintaympäristöä muuttamalla eikä vain liikkumisrajoitteisen resursseja lisäämällä. ICF-luokitus yhdistettynä hyvinvointiteoreettisiin lähtökohtiin antaa hyvinvointitutkimuksille tieteelliseen näyttöön perustuvan lähtökohdan ja mahdollistaa kansainvälisten tutkimusten hyödyntämisen kansallisella tasolla.

HYVINVOINTI – TARPEIDEN TYYDYTYKS VAI RESURSSIEN RIITTÄVYYS?

Hyvinvointi-käsitettä käytetään niin julkisessa kuin tieteellisessä keskustelussa, jolloin käsitteiden oletetaan olevan eksplisiittisesti määriteltyjä. Kuitenkin hyvinvoinnille on vaikea antaa yhtä yksiselitteistä määritelmää. Perinteisesti hyvinvoinnin tarkastelu on nojautunut tarvelähtöisiin ja resurssilähtöisiin teorioihin.

Hyvinvointi – tarve vai resurssi?

Tarveteoreettisessa määrittelyssä hyvinvointi on tila, jossa ihminen saa keskeiset tarpeensa tyydytetyiksi. Hyvinvointi kasvaa suhteessa tyydyttyneisiin tarpeisiin. Tämä hyvinvointitarkastelu juontaa juurensa Maslowin psykologisista selitysmalleista, joissa tarpeet muodostavat universaalin hierarkian fysiologista tarpeista itsensä toteuttamisen tarpeisiin. (Allardt 1976, 23, 41–42; Doyal & Gough 1991, 16–19.) Toisaalta tarpeet ovat sosiaalisia konstruktioita ja näin ollen suhteellisia. Yksilön tulkinta esim. omasta luokka-asemastaan ja yhteiskunnallisesta markkinatilanteesta vaikuttaa siihen, miten hän asettaa tarpeensa preferenssijärjestykseen. (Doyal & Gough 1991, 9–11; Marski 1996, 14.) Esimerkiksi taloudellisena lama-aikana työntekijä voi joutua asettamaan työn terveytensä edelle menemällä töihin sairaanakin, jotta hän ei menettäisi työpaikkaansa. Laskusuhdanteen aikana uuden työpaikan saaminen on todennäköisesti huomattavasti hankalampaa kuin noususuhdanteen aikana. Työpaikan menettäminen puolestaan merkittäisi työntekijälle huomattavia taloudellisia vaikeuksia. Tässä esimerkissä ihminen asettaa työn terveyttä tärkeämmäksi hyvinvointiin vaikuttavaksi tekijäksi. Koska tarvelähtöinen hyvinvoinnin määrittely nojautuu subjektiiviseen hyvinvoinnin näkökulmaan, hyvinvoinnin universaali tarkastelu ei ole mahdollista. Vaille vastausta jäävät mm. kysymykset, mitkä ovat keskeiset tarpeet ja kuka määrittää ne.

Resurssilähtöisessä hyvinvoinnin määrittelyssä mielenkiinnon kohteena ovat niin aineelliset kuin aineettomatkin resurssit, jotka mahdollistavat yksilön tarpeen tyydytyksen. Aineellisia resursseja ovat mm. raha ja asunto, kun taas aineettomiin resursseihin kuuluvat esim. sosiaaliset suhteet ja verkostot. Resurssinäkökulmassa korostuu resurssien hankkiminen, joten elintasosta tulee merkittävämpi kuin elämän laadusta. Hyvinvoinnin resurssinäkökulmaan liittyviä ongelmia on monia. Resurssien ensisijaisuudesta ei olla yksimielisiä, vaikka tiedetäänkin, että tietyt resurssit edellyttävät toisia resursseja. Esimerkiksi taloudelliset resurssit ovat sidoksissa koulutukseen ja terveyteen. (Marski 1996, 14.) Yhteiskunnan nopea muutos vaikuttaa siihen, miten nopeasti resurssit vanhenevat.

Esimerkiksi nykypäivänä ammatillinen pätevyys edellyttää jatkuvaa kouluttautumista, kun taas 30 vuotta sitten kerran hankittu koulutus riitti ammatillisen aseman säilyttämiseen ja lisäkoulutuksella oli mahdollisuus edetä uralla. Näin olleen ammatillinen koulutus vielä 1980-luvulla takasi yksilölle taloudelliset resurssit ja hyvinvoinnin edellytykset.

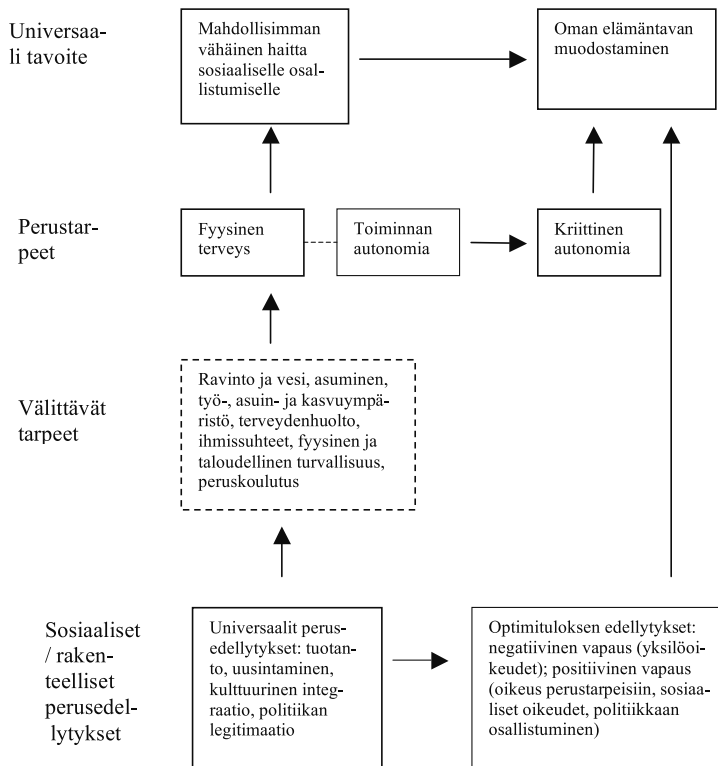
Hyvinvointi tarpeiden ja resurssien yhteisvaikutusta

Tarve- ja resurssilähtöiset hyvinvoinnin tarkastelutavat eivät ole toisiaan pois-sulkevia. Suomalainen sosiologi Erik Allardt esitti 1970-luvulla ns. kombinaatioteorian, jossa keskeisiä käsitteitä ovat having, loving ja beeing. Having viittaa elintason, loving elämänlaatuun yksilötasolla ja beeing elämänlaatuun yhteiskunnan tasolla. Hyvinvointi koostuu siis elämänlaadusta ja elintasosta. Elintasolla tarkoitetaan niitä aineellisia resursseja, joilla ihminen voi ohjailla elinehtojaan ja tyydyttää tarpeensa. Elämänlaadun Allardt määrittelee ”ihmisten väliseksi, ihmisen ja yhteiskunnan sekä ihmisen ja luonnon suhteisiin perustuvaksi tarpeen tyydytykseksi”. Allardt liittyy elintason esim. terveyden, koulutuksen, työllisyyden, vapaa-ajan ja taloudelliset resurssit. Elämän laadun osatekijöitä ovat hänen mukaansa mm. yksilön status ja korvaamattomuus, mahdollisuus yhteisyyssuhteisiin sekä poliittiseen osallistumiseen. Allardt toteaa, että sekä elintaso että elämänlaadua voidaan tutkia niin subjektiivisesta kuin objektiivisestakin näkökulmasta. (Allardt 1976, 32–49.) Elintason ja elämänlaadun indikaattorit kuvaavat hyvinvointia yksilö- tai yhteiskuntatasolla.

Elintaso ja elämänlaatu ovat yhteydessä yksilön henkilökohtaisiin resursseihin, joita yksilö käyttää erilaisiin toimintoihin. Toiminnat tapahtuvat puolestaan erilaisilla areenoilla eli toimintaympäristöissä, joiden rakenne vaikuttaa toiminnan tuloksiin. (Allardt 1976, 65–66.) Esimerkiksi henkilö, jolla on mahdollisuus kouluttautua sekä täten valita työnsä ja työtehtävänsä sellaisilta areenoilta, joihin hänen fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset resurssinsa riittävät, on taloudellisesti yhteiskunnasta riippumattomampi kuin henkilö, jolla kouluttautumismahdollisuutta ei ole. Taloudellinen autonomia todennäköisesti edistää myös yksilön hyvinvointia. Toisaalta sosiaali- ja terveydenhuollon keinoin pyritään laajentamaan yksilön resursseja selviytyä erilaisilla areenoilla, ja täten siis vaikutetaan myös yksilön elintason ja elämänlaatuun, eli hyvinvointiin.

Doyalin & Goughin (1991) hyvinvointimallissa hyvinvointia tarkastellaan niin ikään resurssien ja tarpeiden kombinaationa (kuviot 1). Tämän mallin lähtökohtana ovat perustarpeet ja välittävät tarpeet. Perustarpeiksi Doyal & Gough

nimeävät terveyden ja toiminnan autonomian. Välittäviä tarpeita ovat mm. riittävä asumistaso, turvallinen työympäristö ja fyysinen ympäristö, kunnollinen terveydenhuolto, turvattu kasvuympäristö, taloudellinen turvallisuus sekä mahdollisuus koulutukseen ja sosiaalisiin, merkityksellisiin suhteisiin. Välittävien tarpeiden minimityydytystasoa voidaan pitää universaalina hyvinvoinnin minimitasona. Vasta välittävien tarpeiden vähimmäistyydytyksen kautta mahdollistuu perustarpeiden tyydytys. Välittävien tarpeiden tyydytystasoon vaikuttavat yhteiskunnan taloudelliset resurssit ja yhteiskuntapoliittinen päätöksenteko.



KUVIO 1. Hyvinvointimalli Doyalia & Goughia (1991,170) [suomenmos Marski 1995] mukaillen.

Hyvinvoinnin toteutuminen tarkoittaa yksilön mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa valitsemaansa elämänmuotoon. Yksilön valintoihin vaikuttaa resurssien tarjonta. (Marski 1996, 20–21.) Oletettavasti runsaiden resurssien aikana yksilön tarvitsee enemmän kuin niukkojen olosuhteiden vallitessa. Tämän päivän sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaat edellyttävät laajempia ja parempia sosi-

aali- ja terveystalvveluita kuin 1980-luvun asiakkaat. Doyalin & Goughin malli liittää hyvinvoinnin yhteiskunnallisesti laajempiin rakenteisiin ja mahdollistaa esim. fyysisen ympäristön muutoksen vaikutuksien tarkastelun suhteessa yksilön toiminnan autonomiaan.

TERVEYS – KOETTU VAI OBJEKTIIVISESTI OSOITETTU YKSILÖN HYVINVOINNIN OSATEKIJÄ?

Terveys on yksi keskeinen hyvinvoinnin osatekijä, jonka kautta erityisesti terveydenhuollossa tarkastellaan yksilön ja yhteiskunnan hyvinvointia. WHO on esittänyt yleisesti hyväksytyimmän terveyden määritelmän:

”Health is defined a state of complete physical, social and mental well-being and not merely the absence of disease or infirmity. ... Health is a resource for everyday life, not the object of living. It is a positive concept emphasizing social and personal resources as well as physical capabilities.” (WHO [viitattu 16.8. 2008].)

Määritelmässä terveys on jokapäiväisen elämän resurssi. Sairaus ja heikkous voidaan ajatella terveyden vastakohtaksi ja täten jokapäiväisestä elämästä selviytymistä heikentäviksi tekijöiksi. Kuitenkin terveyden ja sairauden välinen raja on häilyvä. Arkkiatri Risto Pelkonen (2005, 11–13) kirjoittaa ”terve voi olla monella tavalla sairas ja sairas on aina joltakin osiltaan terve”. Terveyden ja sairauden määrittelyssä kohtaavat aina potilaan subjektiivinen elämismailma ja lääketieteen objektiivinen tieteenkäsitys. Potilaan omasta arkikokemuksesta ja ympäristön sairauskäsityksestä riippuu se, milloin havainnot ja yksilön tunteukset muuttuvat sairaudeksi. Voidaan ajatella, että sairaudet ovat sosiaalisia lääketieteellisiä sopimuksia siitä, mitä tilaa kutsutaan sairaudeksi ja mitä ei.

Terveys voidaan määritellä ainakin yksilön kokemana, eli subjektiivisena tai lääketieteellisenä eli objektiivisena ominaisuutena, jolla on fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen ulottuvuus. Yhteiskunnallisesti olisi perusteltua painottaa objektiivista näkökulmaa terveyden ja hyvinvoinnin mittaamisissa.

TERVEYSINDIKAATTORIT – HYVINVOINTITIEDON KERÄÄJIÄ

Indikaattorilla tarkoitetaan osoitinta, numerotietoa, joka kuvaa jotakin piirrettä tutkimuskohteessa, ei kokonaisuutta. Indikaattorin tulisi reagoida herkästi tut-

kittavassa ilmiössä tapahtuviin muutoksiin. Kohteen sekä teoreettinen selittäminen että tekninen mittaaminen, jopa poliittinen relevanssi, vaikuttavat tänä päivänä siihen, millaista indikaattoria hyvinvointitutkimuksissa käytetään. Indikaattorien käyttöön liittyy myös riskejä. Ensinnäkin vain mitattavat seikat tulevat todennetuiksi. Toiseksi indikaattoritutkimuksissa selvitys kohdistuu vain lopputulokseen eikä itse prosessiin. (Sauli & Simpura 2004, 2–5.) Hyvinvointitutkimuksia lukiessa tulisikin tulosten lisäksi perehtyä tutkimuksen lähtökohtiin, jotta tutkimuksen merkityksellisyys osattaisiin asettaa oikeaan arvoon.

Terveysindikaattoreiden tärkein tehtävä on väestön terveyden ja sen muutoksen kuvaaminen. Luotettava kuva väestön terveydestä on tärkeä yhteiskunnan suunnittelun, erityisesti hyvinvoinnin välittävien tarpeiden ja samalla sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelun kannalta. Terveysindikaattorit voidaan jakaa yhdeksään pääryhmään, joita ovat kuolleisuus, sairauksien yleisyys, toiminnan vajeisuus, sairauksien ja toimintarajoitteiden vaaratekijät, palveluiden käyttö, tarve ja tyydyttämätön tarve, elämänlaatu, kuoleman, sairauden ja toimintarajoitteiden yhdistelmä, väestöryhmien väliset erot sekä taloudellisen merkityksen kytkeminen em. indikaattoreihin. (Koskinen 2004, 34–35.)

Koskisen katsaus terveysindikaattoreihin osoittaa, että suomalaisten terveyttä ja terveydenhuollon palveluiden käyttöä seurataan monilla eri osoittimilla. Miten valita näistä mittareista juuri ne, jotka parhaiten kuvaavat suomalaisten terveyden ja hyvinvoinnin tilaa sekä osoittavat siinä tapahtuvat muutokset? Hyvinvoinnin muutosta selvitettäessä tulisi ottaa aina huomioon myös yhteiskunnallinen muutos. WHO:n julkaisema ICF-luokitus on yksi mahdollisuus tarkastella terveyttä osana yhteiskunnallista muutosta.

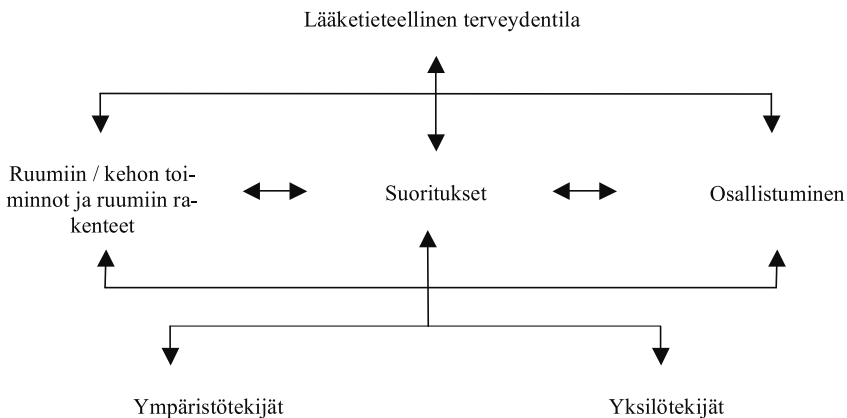
ICF-LUOKITUS TOIMINNAN JA OSALLISTUMISEN KOODAUJÄRJESTELMÄ

ICF tulee sanoista International Classification of Functioning and Health, ja se tarkoittaa kansainvälisesti sovittua, yhtenäistä luokitusta kuvata ihmisen toiminnallista terveydentilaa ja toimintaa. ICF perustuu uudistettuun vaurioiden, toimintavajeuksen ja haittojen kansainväliseen luokitukseen. ICF-luokitus tarjoaa tieteellisen perustan ymmärtää ja tutkia terveydentilaa sekä terveydenhuollon toiminnan vaikutuksia eri ajankohtien välillä, mahdollistaa jopa eri maiden välisiä hyvinvointivertailuja. Se on koodijärjestelmä, joka antaisi erityisesti sosiaali- ja terveydenhuoltohenkilöstölle yhteiset käsitteet ja samansuuntaisen näkemyksen ihmisen toiminnan tilasta ja osallistumismahdollisuuksista. (ICF 2004.) Esimerkiksi kun sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyönä selvitettäisiin

liikkumisrajoitteisten asunnon hankintaa, fysioterapeutit kirjaisivat asiakkaan liikkumis- ja toimintakyvyn ICF-koodeilla ja vastaavasti sosiaalialan henkilöstö asunnonhankkimistilanteen. Käyttämällä yhteistä koodijärjestelmää yhteisen asiakkaan elämäntilanne selkiytynee samalla tavalla niin terveydenhuollon kuin sosiaalihuollon henkilöstöllekin.

ICF-luokituksessa otetaan huomioon sekä lääketieteellinen että yhteiskunnallinen näkökulma (Kuvio 2). Lääketieteellinen terveydentila kertoo yksilön senhetkisestä terveydestä, eli missä määrin yksilön tilassa on niin sairautta kuin terveyttäkin. Sairaudet sinällään ovat muutoksia ruumiin ja kehon rakenteissa (anatomia ja fysiologia) ja voivat aiheuttaa rajoitteita selviytyä erilaisista suorituksista. Sairaudet eivät kuvaa yksilön suorituksia kuten sitä, miten yksilö selviytyy esim. ruokailusta tai liikkumisesta paikasta toiseen. Suoritukset edustavat toimintakyvyn yksilölähtöistä näkökulmaa, kun taas osallistuminen kuvaa toimintakyvyn yhteisöllistä näkökulmaa. Ympäristötekijät kattavat kaiken yksilön ulkopuolisen maailman, kuten fyysisen ja sosiaalisen ympäristön piirteet, jotka vaikuttavat yksilön toimintakykyyn. (ICF 2004.)

Yksilön terveydentila vaikuttaa siihen, millaiset resurssit hänellä on toimia tietyissä toimintaympäristöissä. Toisaalta toimintaympäristön muutokset, esim. kynnysten poistaminen julkisista tiloista, lisäävät liikkumisrajoitteisten henkilöiden mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnan toimintaan sekä vaikuttaa omaan hyvinvointiinsa. Täten esim. pyörätuolilla liikkuminen ei ole kouluttautumisen tai työllistymisen este.



KUVIO 2. ICF-luokituksen osa-alueiden vaikutussuhteet (ICF 2004,18).

ICF-luokituksessa on kaksi osaa, joista toisessa tarkastellaan yksilön toimintakykyä ja toimintarajoitteita ja toisessa kontekstuaalisia tekijöitä, kuten ympäristötekijöitä (Taulukko 1). Toimintakyky ja toimintarajoitteet -osio koostuu puolestaan kahdesta alaosiosta: (1) ruumiin/kehon toiminnot ja ruumiin rakenteet sekä (2) suoritukset ja osallistuminen. Kutakin alaosiota tarkastellaan neljästä näkökulmasta, joita ovat aihealueet, mittaamista tai arviointia ohjaavat käsitteet, myönteiset piirteet ja kielteiset piirteet. Kontekstuaalisissa tekijöissä huomioidaan sekä yksilötaso että yhteiskunnan taso. Tällä hetkellä luokituksessa on kirjattuna ainoastaan ympäristötekijöiden yhteys yksilön toimintaan. (ICF 2004, 10–17.)

TAULUKKO 1. ICF-luokituksen käsitteet (ICF 2004, 11).

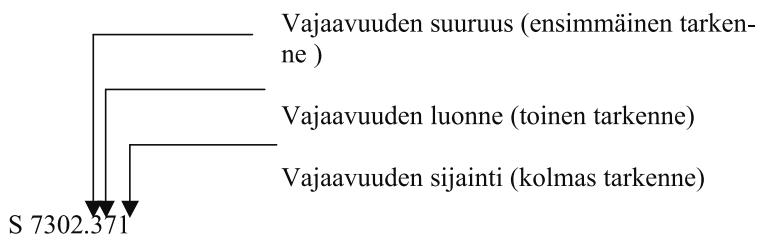
Osa-alueet	Osa 1: TOIMINTAKYKY JA TOIMINTARAJOTTEET		Osa 2: KONTEKSTUAALISET TEKIJÄT	
	Ruumiin /kehon toiminnot ja rakenteet	Suoritukset ja osallistuminen	Ympäristötekijät	Yksilötekijät (ei määritelty ICF-luokituksessa)
Aihealueet	Ruumiin / kehon toiminnot Ruumiin rakenteet	Elämän alueet (tehtävät, toimet)	Toimintakykyyn ja toimintarajoitteisiin vaikuttavat ulkoiset tekijät	
Mittaamista ohjaavat käsitteet	Ruumiin / kehon toimintojen muutos (fysiologinen) Ruumiin rakenteiden muutos (anatominen)	Suorituskyky Tehtävien toteutus vakioidussa ympäristössä Suoritus-taso Tehtävien toteutus nyky-ympäristössä	Fyysisen, sosiaalisen ja asennemuutoksen edistävä ja rajoittava vaikutus	
Myönteiset piirteet	Toimintojen ja rakenteiden eheys	Suoritukset Osallistuminen	Edistävät tekijät	
	Toimintakyky			
Kielteiset piirteet	Vajavuus	Suoritusrajoite Osallistumisrajoite	Rajoittavat tekijät	
	Toimintarajoitteet			

ICF-luokituksessa kukin aihealue puolestaan koostuu kuvauskohteista eli kuvauskoodialueista, jotka ovat luokitusyksiköitä. Yksilön terveyden ja toiminnan tilaa kuvataan useamman kuvauskoodin ja niihin liittyvien tarkenteiden avulla. Tarkenteilla määritellään nimenomaan toimintakyvyn tai toimintarajoitteiden aste tai missä määrin ympäristötekijät toimivat edistävinä tai rajoittavina tekijöinä. (ICF 2004, 11–24.)

Koodausohjeistossa selvitetään kunkin aihealueen erityispiirteitä ja miten koodauksen aihealueittain tulisi tapahtua. Yleisinä sääntöinä esitetään ensinnäkin, että koodauksen lähtökohtana on yksilön toimintakyvyn kuvaaminen. Tällöin koodeiksi tulee valita kirjainnumeroyhdistelmät, jotka parhaiten kuvaavat henkilön toimintakykyprofiilia. Toiseksi korostetaan koodatun tiedon tarkoituksenmukaisuutta ja yksityiskohtaisuutta. Lisäksi korostetaan, että vain välittömästi havaittavaa tietoa on syytä koodata. (ICF 2004.)

Koodaussäännöt tarkenteiden osalta vaihtelevat eri kuvauskoodialueilla. Esimerkiksi ruumiin rakenteen tarkenteet voivat muodostaa jopa kolmiportaisen järjestelmän (Kuvio 3). Koodin alkuosa kertoo ruumiin osan toiminnan. Ensimmäinen tarkenne ilmaisee vajaavuuden suuruuden, toinen luonteen ja kolmas sijainnin. Esimerkiksi koodi s7302.371 tarkoittaa oikealla puolella kehossa olevaa vaikeaa lihasten voiman ja tehon puutosta sekä rakenteen laadullista muutosta. (ICF 2004, 215–232.)

Jokainen kuvauskoodialue ja sen tarkenteet on määritelty erikseen ja koodattu numerokirjainyhdistelmällä. Esimerkiksi toimintakyvyn ja toimintarajoitteiden osa-alue on suoritukset ja osallistuminen. Tämä osa-alue on jaettu yhdeksään aihealueeseen eli pääluokkaan, joista mainittakoon kommunikointi ja liikkuminen. Kommunikointi aihealueena käsittää viisi kuvauskoodialuetta (koodit d–



KUVIO 3. ICF-luokituksen tarkennejärjestelmä.

10–d399) tarkenteineen. Liikkuminen koostuu puolestaan neljästä kuvauskoodialueesta (koodit d410–d499). Ympäristötekijöissä on vastaavasti esim. pääluokkana luonnonmukainen ympäristö ja ihmisen tekemät ympäristömuutokset sekä kuvauskoodialueita 13 tarkenteineen. (ICF 2004.)

ICF-luokituksessa ei anneta yhtenäisiä ohjeita tai mittareita, joita tulisi käyttää yksilön toimintakyvyn kartoituksessa. Näin ollen toiminnan ja osallistumisen mittaaminen perustuu täysin ammattihenkilöiden ammattitaitoon. Toisaalta, koska mittareita ei ole määrätty, voi jokainen ammattihenkilö hyvinvointitutkimuksessaan käyttää juuri sellaisia mittareita, jotka parhaiten soveltuvat tutkittavan ilmiön kuvaamiseen niissä olosuhteissa, joissa tutkimus tehdään. Myös yksilön toimintakyvystä kerätyn tiedon analysoinnissa ja luokittelussa tulee vaikuttamaan ammattihenkilöstön subjektiivinen käsitys esim. jonkin haitan merkityksellisyydestä yksilön osallistumismahdollisuuksiin.

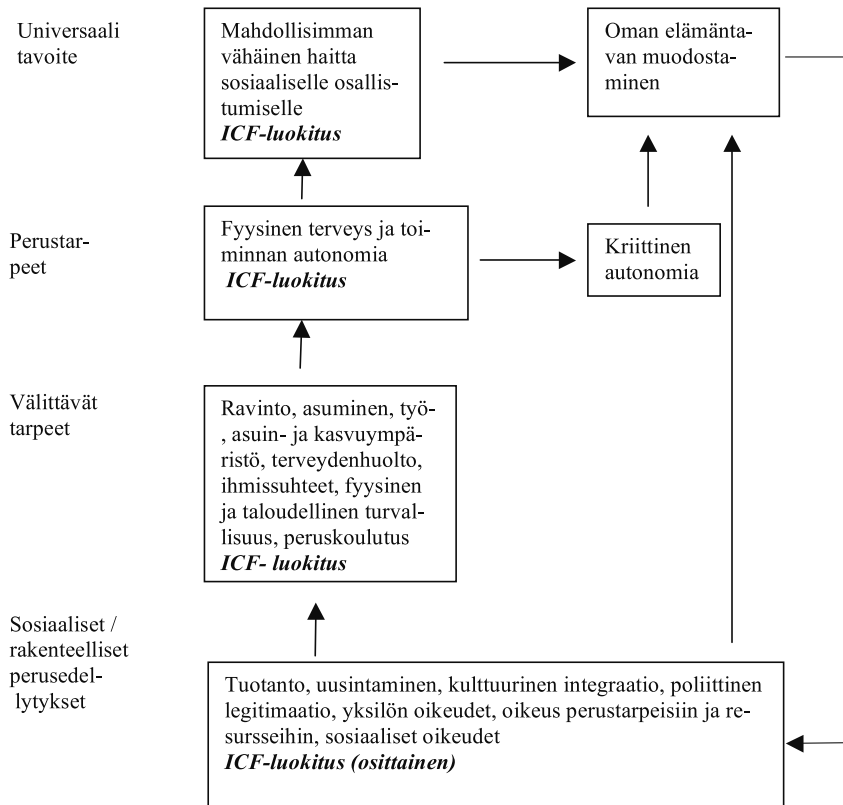
ICF on kehon rakenteiden ja toimintojen yleismaailmallinen koodausjärjestelmä, joka antaa viitteitä myös toimintojen ja osallistumisen negatiivisista ja positiivisista piirteistä. Se painottaa yksilön jäljellä olevaa toimintakykyä ja hänen toimintaresurssejaan. ICF on yhdenmukainen tapa kuvata yksilön selviytymistä jokapäiväisessä elämässään. (ICF 2004, 11–17; Karppi 2007, 25–26.)

ICF-LUOKITUS HYVINVOINNIN KUVAUKSESSA

Doyalin & Goughin tarve teoriaa nivoo yhteen yksilön hyvinvointiin vaikuttavat tekijät. Yksilön terveys keskeisenä hyvinvoinnin voimavarana vaikuttaa yksilön toiminnan autonomiaan, mihin myös yhteiskunnallisilla tekijöillä on merkitystä. Merkitykselliseksi kysymykseksi nouseekin, miten sovittaa yhteen toimintaympäristö ja yksilön resurssit niin, että yksilöiden hyvinvointi säilyy yhteiskunnallisten tukiresurssien niukentuessa. Yhdistämällä ICF-luokitusjärjestelmä Doyalin & Goughin malliin (Kuvio 4) pystyttäisiin teoreettisesti perusteltuun ja ylikansalliseen hyvinvointitutkimukseen tietyiltä hyvinvoinnin osa-alueilta.

Esimerkkitutkimuskohteena voisi olla ympäristösuunnittelu ja yksilön resurssit. Tällöin tutkimuskysymyksen voisi muotoilla seuraavasti: minkälaisissa olosuhteissa yksilön osallistuminen työelämään on mahdollista, kun yksilön toimintaresurssit ovat esim. sairauden vuoksi rajoittuneet. Jos yksilön resurssit ei voida lisätä, miten ympäristön on muututtava, jotta yksilöllä olisi edelleen mahdollisuus osallistua yhteisön toimintaan? Edellä esitettyyn kysymykseen vastaaminen onnistuisi parhaiten moniammatilliselta tutkijatiimiltä, jossa asiantuntijuus voi-

si olla poikkitieteellistä, kansallista tai jopa kansainvälistä. ICF-luokitus tarjoaisi yhteisen kielen ja käsitejärjestelmän tutkimusryhmälle sekä mahdollistaisi tutkimustulosten hyödyntämisen jopa globaalisti.



KUVIO 4. Esteetön sosiaalinen osallistuminen: mukailtu Doyalin & Goughin (1991) hyvinvointimalli teoreettisena viitekehyksenä sekä ICF (2004) luokitusjärjestelmänä.

Hyvinvointi-käsitettä on vaikea määrittellä yksiselitteisesti. Kuitenkin hyvinvointia pidetään tärkeänä ja yhteiskunnan tilaa kuvaavana ominaisuutena. Hyvinvoinnissa on kyse yksilön ja yhteiskunnan keskinäisestä vuorovaikutuksesta. Yksilön resurssien sekä yhteiskunnan vaatimusten ja mahdollisuuksien tulee olla tasapainossa. Hyvinvointiselvitykset pelkästään toisesta näkökulmasta eivät anna riittävän selkeää kuvaa kansalaisten hyvinvoinnista. Esimerkiksi lääketieteellinen terveydentila sinällään ei kerro yksilön kyvyistä selviytyä nyky-yhteiskunnassa, vaan yksilön suoritus- ja osallistumiskuvausten perusteella voidaan

tehdä merkittävämpiä johtopäätöksiä kansalaisten hyvinvoinnin tilasta. Suoritus- ja osallistumiskuvaukset suhteutettuna toimintaympäristöön auttavat yhteiskunnan päättäjiä tunnistamaan ne yhteiskunnalliset tilanteet, joihin resursoimalla voitaisiin vaikuttaa niin kansalaisten kuin koko yhteisönkin hyvinvointiin. Yhteiskunnallisten resurssien niukentuessa tulee yhä tärkeämmäksi olemassa olevien resurssien kohdentaminen oikein.

LÄHTEET

Allardt, Erik 1976. Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Porvoo: WSOY.

Doyal, Len & Gough, Jan 1991. A Theory of Human Need. Lontoo: Macmillan.

ICF. Toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen luokitus 2004. Sosiaali- ja terveysalan kehittämiskeskus: ohjeita ja luokituksia (4). Jyväskylä: Gummerus.

Karppi, Sirkka-Liisa 2007. ICF – yhteinen kirjauskäytäntö ja kieli moniammatilliseen työhön. Fysioterapia 54 (3), 25–27.

Koskinen, Seppo 2004. Terveysindikaattorit (1), 34–42.

Marski, Jarmo 1996. Hyvinvoinnin ulottuvuuksia: uhat, mahdollisuudet ja uudet haasteet. Kansanterveyslaitos, sosiaali- ja terveystutkimuksia 15. Helsinki: Kansaneläkelaitos.

Pelkonen, Risto 2005. Terveys on monta asiaa. Tieteessä tapahtuu (2), 11–15.

Sauli, Hannele & Simpura, Jussi 2004. Auttaako indikaattoriaalto tietotulvassa. Hyvinvointikatsaus (1), 2–5.

SAAVUTETTAVUUS JA ESTEETTÖMYYS NÄKÖKULMINA SENIORI- JA VANHUSTYÖSSÄ

Kari Salonen

IKÄÄNTYMINEN, ESTEETTÖMYYS JA SAAVUTETTAVUUS

Suomalaisen ikäpolitiikan yksi tavoite on sovittaa yhteen kuntien asunto-, ympäristö- ja yhdyskuntapolitiikat kuntalaisten fyysisten ja sosiaalisten ympäristöjen kanssa sekä mahdollistaa kotona asuminen varsin myöhäiseen ikään. Hyvässä ja toimivassa asuin- ja elinympäristössä rakenteellisten ratkaisujen ja eri tilojen käyttömahdollisuuksien tuleekin sopia kaikille ihmisille. Lisäksi ikääntyneiden asuin- ja elinympäristöt ovat jokapäiväisen toiminnan ja eri yhteisöihin integroitumisen kannalta tärkeitä. Kyse on yksinkertaisesti ikääntyvien ihmisten jokapäiväisen elämän mahdollistamisesta – siis jokaiselle ihmiselle tärkeiden asioiden saavutettavuudesta ja esteettömyydestä.

Esittelen tässä artikkelissa omissa kodeissaan asuvien ikäihmisten ympäristösuhdetta ja ammatillista seniori- ja vanhustyötä niistä näkökulmasta, jotka ovat tulleet esille omissa tutkimuksissani. Nämä näkökulmat perustuvat vuosina 1999, 2005 ja 2008 tehtyihin vanhustyöntekijöiden haastatteluihin, joita olen täydentänyt ympäristösuhdetta esittelevällä kirjallisuudella. *Havaintoni on, että jokapäiväiseen elämään kuuluvien ympäristöjen esteettömyys ja saavutettavuus ovat nousseet keskusteluissa ja tuoreissa tutkimuksissa aikaisempaa painokkaammin esille.*

Uudentyyppisten ajatusten ja näkökulmien taustaideologiana 2000-luvulla näyttää ensinnäkin olevan erilaisten ympäristöjen soveltuvuus kaikille ihmisille, ei yksinomaan ikääntyneille. Toinen esille nouseva seikka on ikäihmisten suhteellisen osuuden kasvu väestöstämme, mikä pakottaa eri toimijoita miettimään ympäristösuhdetta aikaisempaa tarkemmin. Kolmantena on mainittava ikä- ja sosiaalipoliittiset linjaukset, jotka painottavat pitkään kotona asumista. Näin erilaisiin ympäristöihin kohdistuvat vaateet on otettava vakavasti, on kyse sitten kaavoituksesta, liikenteestä, rakentamisesta, fyysisestä lähiympäristöstä, kodista, kuntien tuottamista palveluista, ihmisten kohtaamisesta tai ammatillisesta osaamisesta.

Esteettömyydellä ja saavutettavuudella ymmärrän tässä artikkelissa omassa kodissaan asuvan ikäihmisen jokapäiväisen elämän mahdollisimman mielekästä ja optimaalista sujumista. Näin määriteltynä esteettömyyden ja saavuttavuuden ominaisuudet voivat liittyä asuin- ja elinympäristöön, eri ympäristöjen kulttuurisiin tunnuspiirteisiin, taloudellisiin kysymyksiin, muihin ihmisiin sekä ikäihmisen omaan toimintakykyyn ja haluun toimia. Siksi ymmärränkin esteettömyyden ja saavutettavuuden *erilaisina suhteina jokapäiväisessä elämässä*, jotka aktualisoituvat ja painottuvat kunkin ikäihmisen kohdalla eri ympäristöissä yksilöllisesti eri tavoin.

Nykykäsityksen mukaan iäkkäiden ihmisten keskeisiä elinympäristöjä ovat kodit ja niiden lähiympäristöt. Erityisesti ympäristöjen monitasoiset merkitykset korostuvat korkean iän saavuttaneilla ihmisillä. Ympäristöt voidaan jakaa päivittäisen toiminnan mukaan rakenteellisesti kolmeen tasoon. Ikäihmisten liikkumisen ja päivittäisen toiminnan kannalta keskeisiä ovat ensinnäkin heidän kotinsa ja pihapiirit, toisena ovat ihmisten tapaamiseen ja arkipäiväisten asioiden toimittamiseen liittyvät ympäristöt (esim. kaupat, kyläpaikat, tapahtumapaikat), ja kolmanneksi edellisten ympäristöjen ulkopuolella tapahtuva satunnainen liikkuminen ja matkustaminen. Näin ympäristöt rakentuvat ikään kuin kodista loittonevista kehistä.

ESTEETTÖMYYDEN JA SAAVUTETTAVUUDEN YMPÄRISTÖLLISIÄ PIIRTEITÄ

Yhteiskuntatieteissä, käyttäytymistieteissä ja terveystieteissä on pohdittu paljon yksilön ympäristösuhdetta, mutta iäkkäiden ihmisten tai vanhenemisen näkökulmasta vasta melko vähän. Monissa gerontologisissa tutkimuksissa ikäihmisten ympäristösuhteet kaventuvatkin fyysisen toimintakyvyn tarkasteluun, jota selitetään yleensä liikkumisella eri ympäristöissä ja ympäristöjen rakenteellisilla ominaisuuksilla. Tällainen ympäristösuhteen tarkastelu jää usein kapea-alaiseksi (vrt. kuitenkin Sarola 1994; Jyrkämä 2001, 289–303; Fried 2005; Heinola & Luoma 2007, 39–43).

Ikäihmisten asuinalueet ja elinympäristöt on aivan viime vuosiin asti nähty gerontologisessa kirjallisuudessa palvelujärjestelmä- ja vanhustyöpainotteisesti. Ikäihmisten oma ääni ei ainakaan suomalaisissa tutkimuksissa ja kehittämiss Hankkeissa ole aina kuulunut (esim. Kyllönen & Kurenniemi 2003). Poikkeuksiakin on. Liisa Horelli (1988) erittelee vanhuuden ympäristöjen mahdollisuuksia, Raija Hurskainen (1988) tarkastelee vanhusväestön toiminnallista ja sosiaalista integraatiota kaupunkimaisessa ja maaseutumaisessa yhteisössä. Maija Hakanen (1993) kuvaa hyvän asuinympäristön tunnuspiirteitä muun muassa asukkaiden ja arkielämän näkökulmasta. Sanna Järvelä ja Marianna Siponen

(2001) nostavat tutkimukselliseen keskiöön ikäihmisten puheen omasta asuin- ympäristöstään elämäkertahaastatteluissa, joiden keskeisiksi teemoiksi muodostuivat rakennettu ympäristö, luonto ja maisema, sosiaaliset suhteet, yksilöllinen kokeminen, harrastukset ja osallistuminen, asunnon ja palvelujen välitön yhteys sekä asuin ympäristön vaihdos (myös Steinfeld 1982, 198–202; Golant 1984, 6–9; Rappe 2006; Tuppurainen 2006). Tuoreita näkökulmia tarjoavat myös Satu Elo (2006) kotona asuvien ikääntyneiden hyvinvointia tukevasta ympäristöstä ja Özlem Özer-Kemppaisen (2006) tutkimus vaihtoehtoisista asumisympäristöistä.

Ikäihmisten päivittäinen toiminta eri ympäristöissä riippuu paljolti siitä, missä he asuvat, mikä on heidän toimintakykynsä taso, millaisia asioita he haluavat tehdä, mitkä ovat ympäristön rajoitukset ja mitkä ovat ikäihmisten omat kokemukset eri ympäristöistä (esim. Golant 1984; Phillipson 1998; Kontos 2000; Mikkola 2005). Tärkeiksi ympäristösuhdetta määrittäviksi tekijöiksi voidaan nimetä perhesuhteet, toimintakyky, itsenäisyyden- ja turvallisuudentunteet, elämäntyyli ja sukupolvi, ikäihmisiin kohdistuvat sosiaaliset paineet, erilaiset palvelut sekä asuin- ja elinympäristöt voimaannuttavina resursseina. Siten ympäristösuhde tuleekin ymmärtää laajentuvana, kehämäisenä ja monitasoisena. Lisäksi ympäristösuhde ilmenee ikäihmisten kokemuksissa ja tunteissa, mikä kuvastaa suhteen muuttuvuutta, ajallisuutta ja yksilöllisyyttä sekä aktivoitumista sosiaalisesti ja mentaalisesti päivittäin.¹ (Salonen 2007, 92–93.)

Ympäristösuhteen keskiössä ovat yleensä ikäihmisten omat kodit, perheet ja sukulaiset. Tätä voidaan pitää myös sisimpänä ympäristösuhteeseen kuuluvana kehänä. Perheen ja ystävien lisäksi ikäihmisten jokapäiväiseen elämään liittyy joukko ihmisiä, joita ovat naapurit, vanhustyöntekijät ja muut ihmiset, esimerkiksi puolittut ikäihmiset kerrostaloissa tai maaseututaajamissa. Sisimmän kehän ulkopuolella olevia ihmisiä he tapaavat erilaisissa tapahtumissa ja paikois-

¹ Empiirisen haastatteluaineiston perusteella on todettava, että seniori- ja vanhustyön yksi haasteellinen työvaihe on uuden vanhuksen elämäntilanteen kartoitus silloin, kun hän ei ole henkilöstölle entuudestaan tuttu. Tällöin työntekijöiden on huomioitava somaattisen hoidon ja fyysisen toimintakyvyn lisäksi vanhuksen ympäristösuhde. Tähän suhteeseen voidaan sisällyttää esimerkiksi koti, ihmissuhteet sekä vanhuksen käyttämät ja tarvitsemat palvelut. Lisäksi työntekijät kiinnittävät huomiota vanhuksen kodin kuntoon, varustetasoon ja toimivuuteen, jotka osaltaan mahdollistavat asumisen kotona (esim. Voutilainen ym. 2002; Ala-Nikkola 2003, 47–50; Tenkanen 2003, 183–188). Vaikka ympäristösuhteen arviointi painottuu alkuvaiheessa pääasiassa yksilötason asioiden tarkasteluun, pyrkivät työntekijät asettamaan vanhukset osaksi asuin- ja elinympäristöjä sekä elämänhistorioita. Yleensä nämä suhteet konkretisoituvat kirjallisessa hoito- ja palvelusuunnitelmassa (Salonen 2007, 95).

sa.² Jos suhteita aviopuolisoos, lapsiin ja muihin omaisiin luonnehtivat välittäminen, huolenpito, tunne, rakkaus ja yhteinen tapahtumahistoria, voi suhteita laajemman sosiaalisen verkoston kanssa luonnehtia päivittäin toistuviksi, rutiniinomaisiksi, ennustettaviksi ja arkisiksi asiointisuhteiksi. Ne ovat kuitenkin tärkeitä ympäristösuhteen ylläpidossa ja jatkuvuudessa. (Salonen 2007, 93.)

Asuinympäristöt ovat siis resursseja ikäihmisille, koska ne mahdollistavat liikkumisen, ihmisten tapaamisen ja päivittäisten asioiden toimittamisen. Resurssiksi voidaan laskea erityisesti ympäristöjen fyysiset etäisyydet, esteettömyys ja mahdollisuus liikkua. Ympäristöihin kuuluvat myös palvelut ja luonto tapahtumineen. Keskeisiä resursseja ympäristösuhteen ylläpidossa ovat ikäihmisten omat kodit, kotien välittömät lähiympäristöt ja kotien maantieteellinen sijainti.³ Kotien kunto, varustelutaso, toimivuus, tuttuus sekä vuosien varrella hankitut esineet ja huonekalut ovat ikäihmisille tärkeitä. Kodeilla on fyysisten ja funktionaalisten ominaisuuksien lisäksi esteettisiä ja emotionaalisia tunnuspiirteitä. Lisäksi koti ylläpitää jokapäiväisiä aktiviteetteja. Nämä ovat tunnusmerkkejä tutusta toiminnasta, eletystä elämästä ja kuulumisesta johonkin, aivan kuten kotisairaanhoidtaja ja kotipalvelutyöntekijä haastatteluesimerkeissä asiat näkevät. (Salonen 2007, 93.)

Kotisairaanhoidto/kaupunki

[...] koti on aina tietysti koti ja se on tuttu, siinä on elänyt ja sen on tehnyt mieleiseksi, mutta jos se muuttuu, niin siinä menettää sen oman tutun ympäristön, mutta myös jonkinäköisen hallinnan tunteen, että jos muutetaan omasta kodista esimerkiksi vanhainkotiin, niin siellä voi olla se oma yksio tai näin, mutta siellä käy koko ajan joku, ja sinne ei saa läheskään kaikkia tuttuja tavaroita.

Kotipalvelu/kaupunki

Vanhuksen ja ympäristön ... mä näen sen asunnon sillä tavalla, en mä tiedä kuuluko se tähän kohtaan, mutta omakotitalossa asuvat vanhukset pysy-

² Vanhuksille järjestettäviä tai heidän itsensä järjestämiä tapahtumia toteutetaan yleensä pihhoilla, puistoissa, toreilla, kahviloissa sekä palvelu- ja toimintakeskusten auloissa. Näitä tapahtumia ovat muun muassa ruokailuhetket, kirkkopyhät, seurakuntien tilaisuudet, kuntien kulttuuritapahtumat, retket, muistikerhot, saunareissut, urheilukilpailut, SPR:n järjestämät tempaukset ja vierailut kulttuurihistoriallisissa kohteissa.

³ Seuraavassa luettelo ympäristön fyysisistä ominaisuuksista, jotka vaikuttavat vanhusten poistumiseen kotoa ja liikkumiseen lähiympäristössä: hissit, portaat, liukuportaat, kaiteet, rappuset, pihat, jalkakäytävät, kivetykset, pihojen ja katujen hiekoitus, valo ja valaistus, raskaat ulko-ovet, talvella liukkaus, lumi ja sohjo sekä jyrkät mäet (myös Holland ym. 2005; Tuppurainen 2006). On syytä huomata, että samat ominaisuudet voivat olla esteinä myös muille alueella liikkuville ihmisille, esimerkiksi pyörätuolilla liikkuvat vammaiset tai lastenrattaiden kanssa liikkuvat vanhemmat (mm. Manninen 2000).

vät vireämpinä pitempään kuin kerrostaloasukkaat, koska heidän on pakko mennä ulos viemään roskansa tai hakemaan lehtensä tai jotain tämmöistä, postilaatikolla käynti [...]. Heillä on pikku puuhaa siinä omakotitalossa, pientä kupsuttamista ... mun mielestä he pysyy virkeämpänä. [...].

Gerontologisessa kirjallisuudessa on jonkin verran kiinnitetty huomiota siihen, että iäkkäiden ihmisten liikkuminen jalkaisin pitkiä matkoja ei ole yleistä. Esimerkiksi Timo Sneck ja Kari Mäntylä (1987, 49–50; myös Holland ym. 2005, 107–111; Sorri 2006, 80–81) toteavat, että selvitysten mukaan ikäihmisten liikkumisen säde kodin lähiympäristössä on alle 500 metriä. Siksi on ymmärrettävää, että erityisesti kotien pihat, asuvat ikäihmiset sitten omakoti-, rivi-, kerros- tai vanhustentaloissa, ovat fyysisesti tärkeitä paikkoja ja niillä on oma sosiaalinen tehtävänsä (esim. Özer-Kemppainen 2006, 183–184). Pihat toimivat lisäksi eräänlaisina portteina ja tiloina, jotka jakavat sosiaalisesti ja kulttuurisesti ihmiset omaan reviiiriin kuuluviin ja toisiin (esim. Strassoldo 1993; Elo 2006).

Asuin- ja elinympäristön viihtyvyys ja toimivuus ovat ihmisen hyvinvoinnin ja selviytymisen tärkeitä edellytyksiä. Erityisesti asuinympäristön toimivuus korostuu Tuomo Siitosen (2003, 426) mukaan silloin, kun kyseessä ovat ikäihmiset, lapset ja eri tavoin toimintarajoitteiset ihmiset. Ympäristön tuttuus, liikkumisen helpous, esteetön asuinympäristö, asuinalueen palvelut, alueen historia ja imago sekä pihasuunnittelu toimivine ratkaisuineen ovat myös asioita, jotka mahdollistavat ikäihmisten liikkumisen ja toimimisen kotien ulkopuolella. Kaikki sellaiset asiat, jotka tekevät lähiympäristöt helposti saavutettaviksi, pitävät myönteisellä tavalla yllä jokapäiväistä ympäristösuhdetta. Ympäristön merkitys korostuu erityisesti silloin, kun heidän fyysinen tai psyykinen toimintakykynsä on heikentynyt, sillä toimivat ympäristöt kompensoivat puutteita toimintakyvyssä. (Salonen 2007, 95–96.) Ikäihmiset myös identifioituvat tiettyyn asuin- ja elinympäristöön muiden ihmisten tapaan, ehkä jopa voimakkaammin (Mikkola 2005, 130–133). Tämä on havaittavissa niin maaseudulla kuin kaupungeissa asuvilla ikäihmisillä. Esimerkiksi Turussa on ollut maantieteellisesti selvärajaisia puutalovaltaisia kaupunginosia⁴, joissa on asunut pääasiassa työläisperheitä aina 1980-luvulle saakka.⁵

⁴ Näitä ovat esimerkiksi Pitkämäki, Nummenmäki, Raunistula, Korppolaismäki, Martinmäki ja Mäntymäki.

⁵ Seniori- ja vanhustyössä on tärkeää ymmärtää tietyn asuinalueen historia ja imago siksi, että ne kertovat ympäristössä tapahtuneista ja tapahtuvista asioista. Eräiden kaupunkilähiöiden maine on sellainen, että se selkeästi rajoittaa vanhusten liikkumista yksin ja erityisesti iltaisin. Iäkkäät naiset pelkäävät miehiä enemmän ryöstöjä ja väkivaltaa, vaikka he eivät olisikaan joutuneet itse näiden kohteiksi. He keskustelevat näistä tapauksista keskenään, ja erilaiset ”jutut ja kertomukset” mietityttävät heitä pitkään, kuten eräs kotisairaanhoitaja minulle totesi.

lääkkääntyvien ihmisten asuinympäristöön ja niiden toimivuuteen on alettu viime vuosina kiinnittää aikaisempaa enemmän huomiota gerontologisen tutkimuksen rinnalla myös ympäristöjen rakennusteknisessä suunnittelussa ja ratkaisuisa (Kyllönen & Kurenniemi 2003; Tuppurainen 2006). Mariikka Mannisen (2000) mukaan sosiaalisesti hyvässä ympäristössä voi asua kuka tahansa. Sinne on rakennettu erilaisia talotyyppejä, ja se mahdollistaa monenlaisia elämäntapoja. Hyvä asuinympäristö edesauttaa myös sosiaalisten kontaktien syntymistä, mutta se turvaa myös yksityisyyden. Siellä on tiloja yhteistoiminnalle, sinne juurtuminen on mahdollista, ja siellä vallitsee tasapaino luonnon, ihmisten, palveluiden ja asumisen kesken. Nämä tunnuspiirteet tekevät asuin- ja elinympäristöstä sosiaalisesti kestävä ja mielekkään, eikä se näin ollen ole ikäsidonnan (myös Ruonakoski 2004, 19–26).

Luonnon tapahtumien seuraaminen, vuodenaikojen vaihtelut, ympäristön esteettisyys ja viihtyvyys ovat tärkeä osa kotona asuvien ikäihmisten ympäristösuhdetta (myös Rappe 2006). Lisäksi kaupungeissa muun muassa siistit, talvisin lumettomat ja hiekoitetut kadut, turvallinen liikkuminen liikenteessä, lyhyet etäisyydet ja tutujen ihmisten tapaaminen päivittäin tutuissa paikoissa ovat ympäristöjä kuvaavia ominaisuuksia (myös Elo 2006, 122–125). Maaseudulla pitkään asuneet ikäihmiset yhdistävät luonnon ja vuodenaikojen tapahtumat ilmoineen sykliseen, vuosittain samalla tavalla tehtyyn maataloustyöhön. He tuntevat myös asuinympäristön monet historialliset tapahtumat, perheet ja niiden vaiheet ihmiskohtaloinen. Ympäristöillä on tietyt ”sosiaaliset kasvot”, asuvat ikäihmiset sitten kaupungeissa tai maaseudulla. (Salonen 2007, 97–98.) Erityisesti maaseudulla asuville ikäihmisille luonto, pellot ja työnteko ovat olleet tärkeä osa elämän syklistä kiertokulkua.

KOTI VOIMAVARANA YMPÄRISTÖSUHTEEN JOKAPÄIVÄISESSÄ YLLÄPIDOSSA

Uudentyyppiselle ikääntymisen ja kotona asumisen tarkastelulle on tunnusomaista se, että koti fyysisenä elämistilana laajenee ulkopuoliseen maailmaan, paikalliseen yhteisöllisyyteen, alueelliseen identiteettiin ja kollektiiviseen tietoisuuteen. Koti on osa näiden paikkojen ajallista, kulttuurista ja historiallista merkityshorisonttia (esim. Nykänen 2007). Ihminen elää, toimii ja ajattelee sosiaalisesti, tilallisesti, paikallisesti, historiallisesti ja kulttuurillisesti sekä asettaa itsensä osaksi näitä ulottuvuuksia. Siksi nimenomaan ikääntyvien ihmisten merkityshorisontit ovat edellä kuvatuissa ulottuvuuksissa erilaisia kuin esimerkiksi nuoruuttaan elävien ihmisten merkityshorisontit, koska iäkkäille on kertynyt elämäkokemusta pitkältä ajalta.

Kotien merkityksen ymmärtäminen osana ikäihmisten elämää on kuitenkin ensiarvoisen tärkeää, sillä kodit ovat arkisten askareiden, ajankäytön, ystävyssuh-

teiden ylläpidon, harrastusten ja monisisältöisen toiminnan tärkeitä mahdollistajia. Koteja voidaan pitää myös ajallisuuden, kokemuksen ja ruumiillisuuden yksityisinä paikkoina, joissa ikäihmiset voivat olla sellaisia, joiksi he ovat elämän aikana tulleet. Tämän mukaan koteihin sisältyviä subjektiivisia merkityksiä hyvinvoinnissa, elämähallinnassa, elämäntavassa ja yksilöllisissä valinnoissa ei tule aliarvioida (esim. Kontos 2000, 255–256; Holland ym. 2005 51–55). Esimerkiksi ikäihmisten aktiivisuus ja ajankäyttö painottuvat paljolti juuri koteihin, joskin kotien ulkopuoliset aktiviteetitkin ovat lisääntyneet (Vanhusbarometri 1999, 17; Vaarama ym. 2006, 115–116; Riihiaho 2007).

Iäkkäille ihmisille koti on myös eksistentiaalinen voimavara, joka liittyy elettyyn elämään ja ilmentää sitä. Koti ympäristöineen on neliöiden, mukavuuksien, arjen sujuvuuden ja turvan lisäksi ikääntyvien ihmisten minäidentiteetin ja merkityksellisten kokemusten lähde. Paikkana ja tilana koti voidaan ymmärtää myös tunteiden ja muistojen varastona, joka voimaannuttaa elämää. Se yhdistää iäkkäät ihmiset lisäksi erilaisiin yhteisöihin ja mahdollistaa tuen saannin niin, että he voivat jatkaa toimintaansa kodeissa ja lähiympäristöissä. (Vilkkö 1997, 170–173; Marin 2003a, 39–40; Salminen, Suomi & Hakonen 2004, 34–35.) Omissa kodeissaan iäkkäät ihmiset voivat hiljentyä ja elää vailla elämänsä muuhin ikävaiheisiin liittyviä velvollisuuksia ja jatkuvaa vastuuntuntoa.

Ikäihmisten kotona asuminen mahdollisimman pitkään on tällä hetkellä yksi keskeisimmistä ikäpolitiikan haasteista. Lähitulevaisuudessa (10–15 vuotta) kotona asumista tukevat nykyistä enemmän asuinympäristöt, lähipalvelut ja asuntojen tekniset ratkaisut. Nämä ovat lisäksi asioita, jotka ovat lähitulevaisuudessa nykyistä enemmän osa seniori- ja vanhustyötä (esim. Kuusi 2001; Hyppönen 2004; Magnusson 2005; Tuppurainen 2006).

Lähitulevaisuustarkastelussa on identifioitavissa ainakin kolme erilaista voimavaranäkökulmaa, jotka syntyvät kotien ja eri ympäristöjen välisistä suhteista. Esteettömyyden ja saavutettavuuden arvioinnissa nämä noussevat seuraavien vuosien aikana tarkasteluissa keskiöön. Ensinnäkin kodit tulevat olemaan edelleen keskeisiä, jokapäiväisen toiminnan ympäristöjä. Kodit tulevat integroitumaan myös nykyistä tiiviimmin osaksi lähiympäristöä, jossa niiden toimivuus, palvelujen läheisyys ja saatavuus, asumistekniset ja arkkitehtuuriset ratkaisut sekä ympäristösuunnittelu ovat tärkeitä. Esteettömyyden näkökulmasta ikäihmisten kotien pitää olla riittävän hyvin varusteltuja, turvallisia ja teknisiltä ratkaisuiltaan hyvätasoisia. Nämä kaikki yhdessä vaikuttavat paljon siihen, miten pitkään he kotona pystyvät asumaan. Tulevaisuudessa asunnot ja asuintalot tulevatkin sisältämään nykyistä enemmän teknisiä laitteita, joita ovat tietotekniikka, ym-

päristönhallintavälineet sekä erilaiset valvonta- ja turvallisuuslaitteet. Näin asian näkivät työntekijät haastatteluissa (Salonen 2007, 106).

Kotipalvelu/maaseutu

Nyt on näitä valvonta- ja kulkujuttuja, joita on mahdollista saada oviin ... kulunvalvonta ja valvontakamerat ... ja välillä tulee jääkaappeja ja kahvinkeittimiä ja hellat ... Onhan niitä teknisiä paljon, mutta en tiedä, kuinka suuri todellinen merkitys niillä tulee olemaan, kyllä mä uskon, että ihminen on sit kuitenkin kaikista tärkein ... ihan konkreettinen työvoima. Varmaan ihan tällaisia teknisiä ratkaisuja, että puhelin internetin kautta esimerkiksi ... voisi olla näköpuhelin, että voisi käydä ilmoittautumassa kuvaruudun edessä, että olen täällä ja nyt on tällainen päivä sitten [...].

Kotihoito/kaupunki

[...] Tekniset asiat ... hallintalaitteet ... tota ... mä en osaa teknisestä toteutuksesta sen tarkemmin, mutta ihan fyysiseen toimintakykyyn riittävät apuvälineet ja ympäristönhallintalaitteet ja niihin liittyvät apuvälineet plus ihan rakentamisen liittyvät asiat pitäisi suunnitella niin, että sieltä ei tarvis lähteä mihinkään ja siellä voisi asua pyörätuolien ja muiden kanssa ... eikä rappusia turhaan.

Toinen seikka esteettömyyden ja saavutettavuuden näkökulmasta on, että asuintaloissa pitää olla hissit, itseavautuvat ovet ja esteetön pääsy lähiympäristöön. Talojen tulee sijaita lähellä tärkeimpiä peruspalveluja, joita ovat muun muassa kaupat, pankit, apteekit, kirjastot ja KELA. Lähiympäristön tulee olla turvallinen siten, että ikäihmiset voivat liikkua ympäristössä ilman suurta turvattuudentunnetta ja onnettomuusriskiä. Tärkeitä ovat niin ikään hyvät liikennejärjestelyt, riittävä valaistus, katujen tasaisuus vailla korkeita kivityksiä ja katu-
jen kunnossapito etenkin talvisin (myös Holland ym. 2005, 51–53).

Kolmanneksi kotien lähiympäristön tulisi sopia kaikenikäisille. Asuinalueilla tulee leikin asua kaikenikäisiä asukkaita, joten alueille ei ole suotavaa rakentaa pelkästään ikäihmisille tarkoitettuja senioritaloja. Asuinalueiden viihtyvyyteen vaikuttavat lisäksi ympäröivä luonto, vihreys ja äänimaisema, joihin alueen ympäristösuunnittelussa tulisi kiinnittää huomiota (esim. Tuppurainen 2006).⁶

⁶ Nämä näkökulmat asumisesta ovat lähitulevaisuutta ennakoivia. On ilmeistä, että jo lähitulevaisuudessa ihmiset haluavat itse vaikuttaa nykyistä enemmän asumistasoon ja asuinympäristöön ja ovat aktiivisia määrittämään omaa ympäristösuhdettaan. He ovat kiinnostuneita vaikuttamaan siihen, millaisessa ympäristössä asuvat, millaiset kodit heillä on ja miten ne toimivat osana asuinympäristöä. (Myös Daatland 2000, 10–11; Özer-Kemppainen 2006, 181–186.)

Omassa tutkimuksessani (Salonen 2007, 107) avopalvelutyöntekijät kiinnittivät paljon huomiota myös kotien käytännölliseen toimivuuteen. Yleisesti ottaen ikäihmisten kotien kunto ja varustelutaso ovat melko hyviä etenkin kaupungeissa. Työntekijöiden mukaan viimeisten parin vuosikymmenen aikana asuntokanta on muuttunut paremmaksi niin, että harva iäkäs ihminen asuu enää huonokuntoisessa ja puutteellisesti varustetussa asunnossa. Toki näitäkin vielä löytyy lähinnä maaseututaajamien ulkopuolelta. He painottivat sitä, että asuntojen fyysisen kunnan ja varustelutason tulee olla riittävän korkeatasoisia, mikäli ikäihmiset asuvat omissa kodeissaan nykyistä pidempään, jopa kuolemaansa saakka. Varustelutason tulee sisältää kunnollinen kylpyhuone ja WC-tila, keittiö sekä sisustus laitteineen ja huonekaluineen. Sitä voidaan täydentää työntekijöiden mukaan puhelimilla, hipaisunäppäimin toimivilla laitteilla, nos-tureilla, ovienaukaisijoilla, monitoreilla, henkilökohtaisilla apuvälineillä, robo-teilla, ”valmiskaapeilla” ruualle ja lääkkeille sekä kulunvalvonnalla huoneistojen ja talojen eri osissa. Lisäksi hyvin heikkokuntoisten ikäihmisten hoitaminen ko-tona pitkään edellyttää sängyiltä erikoisomaisuuksia.

MURTUMIA ESTEETTÖMYDESSÄ JA SAAVUTETTAVUUDESSA

Ikäihmisten sosiaaliset, fyysiset ja kulttuuriset ympäristöt sisältävät paljon sellaisia asioita ja tunnuspiirteitä, jotka mahdollistavat täysipainoisen ympäristösuh-teen ylläpidon. Siten ikäihmisten ympäristösuhteeseen liittyvät asiat onkin näh-tävä yksilöllisesti ja moniulotteisesti muotoutuneina. Ympäristöistä on löydettä-vissä kuitenkin lukuisia tekijöitä, jotka synnyttävät suhteeseen murtumia, jotka asettavat haasteita esteettömyydelle ja saavutettavuudelle.

Ensinnäkin ikäihmisten fyysinen kunto, lihasvoimat, heikkonäköisyys, kuulon alentuminen, lääkkeet ja somaattiset sairaudet vaikuttavat liikkumiseen ja ar-kiaskareiden tekemiseen. Fyysisen toimintakyvyn alentuminen näyttäytyy so-siaalisesti yleensä ulkoilun vähenemisenä, harventuneina kontakteina ystäviin, vähentyneenä asioiden seuraamisena ja poisjäänteinä erilaisista tapahtumista (esim. Heiskanen & Tedre 2008, 101–102).

Toiseksi heikentynyt toimintakyky alentaa ikäihmisten päivittäisten asioiden hoitamista etenkin kotien ulkopuolella, koska tämä edellyttää fyysisten ja kog-nitiivisten toimintojen yhteensovittamista. Esimerkiksi kaupassakäynti sekä ap-teekissa ja pankissa asiointi ovat niitä päivittäisiä toimintoja, suurissa kaupun-geissa lisäksi liikenteessä kulkeminen ja bussilla matkustaminen, jotka jäävät ensimmäisinä pois (myös Holland 2005, 53–55). Kodin sisällä tehtävistä arkias-

kareista ilmenevät suurimmat ongelmat raskaissa, voimia vaativissa taloustöissä, ruoanlaitossa ja omasta hygieniasta huolehtimisessa (mm. Itkonen, Kiviharju-Rissanen, Tolkki & Valvanne 2002, 82–83).

Kolmanneksi edellisiä murtumia voidaan täydentää sairauksien näkökulmasta, joilla on sekä toiminnallinen että sosiaalinen ulottuvuus. Jokapäiväinen ympäristösuhde murtuu erityisesti silloin, kun ikäihmisillä on havaittavia mieliala-ongelmia, kognitiivisten toimintojen taso on laskenut, muisti, kuulo ja näkö ovat selvästi heikentyneet ja puheentuotossa on vaikeuksia (Jäntti 2008). Lisäksi dementiasta johtuvat vaikeudet tulevat esille sosiaalisessa kanssakäymisessä puheenaiheina, epäsovivana käytöksenä tai kotoa karkailuna. Samoin muihin ihmisiin kohdistuvat pelot ja epäluulot, kiusatuksi tai loukatuksi tuleminen, harhaisuus, vähentynyt itsestä huolenpito sekä ulkomuotoon ja pukeutumiseen liittyvät seikat ovat asioita, jotka voivat aktualisoitua kotien ulkopuolella sosiaalisissa tilanteissa ikäihmisten omanarvontunnetta loukkaavasti (Salonen 2007, 118). Tällaiset kiusalliset tilanteet saattavat johtaa ikäihmisten eristäytymiseen, henkiseen väsymiseen ja saamattomuuteen, jopa halukkuuteen vähentää palveluja ja ihmiskontakteja.

AMMATILLINEN OSAAMINEN JA ERÄITÄ TULEVAISUUSKUVIA

Ammatillisen osaamisen näkökulmasta esteettömyyttä ja saavutettavuutta voidaan tarkastella ikäihmisten kohdalla lähtien liikkeelle jokapäiväisestä toiminnasta ja toimintaa mahdollistavista tekijöistä ja päätyä yhteiskuntapoliittisiin linjanvetoihin ja arvoasetelmiin. Edellisissä luvuissa esittelin lyhyesti ympäristösuhteen rakenteellisia ja laadullisia tunnuspiirteitä, joten jatkan samojen tunnuspiirteiden esittelyä ammatillisen osaamisen näkökulmasta niissä tapauksissa, kun ikäihmiset asuvat omissa kodeissaan.

Esteettömyyden ja saavutettavuuden mahdollisimman optimaaliseksi turvaamiseksi työntekijöiden on tärkeää ymmärtää jokapäiväinen lähiympäristö, jossa ikäihmiset asuvat ja toimivat. Kyse ei ole siis pelkästään objektiivisesti toimintakyvystä ja sen arvioinnista, vaan ikäihmisten oma näkemys, tahto, elämäntilanne ja resurssit ovat tarkastelun keskiössä. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, ettei toimintakyvyn arviointi kokonaistilanteen ymmärtämisen kannalta olisi tärkeää (esim. Laukkanen 2003). Monien tutkimusten mukaan toimintakyvyltään huonokuntoinenkin ikäihminen pystyy kuitenkin toimimaan ympäristössä, jos sen rakenteelliset ratkaisut, tekniset välineet ja erilaiset laatuominaisuudet on suunniteltu ja arvioitu suhteessa ikäihmisten aktuaaliseen eli mahdollistavaan

ja kontekstuaaliseen toimintakykyyn. Toimintakyvyn sijasta tuoreimmassa sosiaaligerontologisessa kirjallisuudessa onkin alettua puhua toimijuudesta, jossa tilanteellisuus ja yksilön oma tahto, kyky, motivaatio ja mahdollisuudet on nostettu tarkastelun keskiöön, ei pelkästään mitattavissa oleva toimintakyky (vrt. esim. ikäihmisten autoilu, tadeharrastus jne.; mm. Liikanen 2003; Hohenthal-Antin 2006; Jyrkämä 2007).

Optimaalisen ympäristösuhteen ylläpito vaatii avopalvelujen työntekijöiltä ymmärtämisen ja arvioinnin lisäksi myös tiedonhankintaa ja selvitystyötä kunkin ikäihmisen kohdalla erikseen (Salonen 2002, 209–210). Näin tilanne ei ole esimerkiksi laitosasumisen kohdalla, sillä tilat, resurssit ja toimintamahdollisuudet ovat yleensä etukäteen annettuja ja tiedossa. Ne ovat tässä mielessä ennustettavissa toisin kuin omissa kodeissaan asuvien ikäihmisten kohdalla, joiden lähiympäristössä tapahtuvat muutokset ovat nopeampia ja monesti heikommin työntekijöiden kontrolloitavissa.

Esteettömyys ja saavutettavuus ympäristösuhteessa edellyttävät työntekijöiltä myös ikäihmistä kannustavaa ja tukevaa työskentelytapaa. Tämä tarkoittaa jäljellä olevien voimavarojen jatkuvaa käyttöä ja hyödyntämistä jokapäiväisessä toiminnassa osana ammatillista työskentelyä. Yksi tärkeimmistä työorientaatioista on kannustaa ja tukea ikäihmisiä jatkamaan niiden toimintojen parissa, jotka ovat heille tuttuja, luontevia ja tärkeitä jo ennestään. Samalla ympäristösuhteeseen syntyy ennakoitavuutta, rytmiä, turvallisuutta ja hallinnantunnetta. Tämä ennaltaehkäisee mahdollisia murtumia. Kannustamisen ja tukemisen ammatillisina tausta-ajatuksina ovat siis voimavaralähtöisyys, ymmärrettävyys, itsellisyys ja hallittavuus.

Yhteistyötä eri toimijoiden kanssa ei tule aliarvioida silloin, kun halutaan pitää yllä mahdollisimman sisältörikasta ja optimaalista ympäristösuhdetta. Yhteistyötahoihin tulee laskea muut ihmiset, palvelut ja toimintamahdollisuudet. Kyse ei ole siis ole pelkästään julkisista toimijoista tai palveluista, vaan asiaa on tarkasteltava ammatillisesti laajasti ja ennakkoluulottomasti. Yhteistyön lisäksi työntekijöiden on kiinnitettävä huomiota erilaisiin huolehtimistoimintoihin, jotka saattavat vaikuttaa vähemmän tärkeiltä. Ne voivat kuitenkin olla ratkaisevassa asemassa esteettömyyden ja saavutettavuuden ylläpidossa sekä suotuisan lopputuloksen aikaansaamisessa jokapäiväisessä elämässä. Huolehtimistoimintoihin voidaan lukea pienistä asioista huolehtimiset, jotka vaikuttavat itsestään selviltä mutta joiden laiminlyönti voi johtaa ennen pitkää epätoivottaviin elämäntilanteisiin.

Erilaisten ympäristöjen teknistyminen on ammatillisen osaamisen näkökulmasta yksi tukevaisuuden haaste. Linja-autoissa korteilla maksaminen, äänimerkit

ja digitaaliset näyttötaulut Kelan toimipisteissä, pankeissa ja apteekkeissa, pankkiautomaattien käyttäminen, lomakkeiden täyttäminen, teknistynyt tiedonvälitys (mm. viittaukset www-sivujen käyttöön), tietokoneen käyttö, televisiotekniikka ja tietyt puhelinmallit ovat muun muassa seikkoja, jotka voivat rajoittaa ikäihmisten arkipäiväisten asioiden toimittamista omissa kodeissa ja niiden ulkopuolella (vrt. Hyppönen 2004, 193–197). Tämä merkitsee samalla sitä, että työntekijöillä tulee olla riittävät valmiudet erilaisten teknisten välineiden käyttöön ja niiden käytön opastamiseen.

YHTEENVETO

Sosiaalisten, kulttuuristen ja fyysisten ympäristöjen merkitystä ikäihmisille ei tule aliarvioida, sillä eri ympäristöt pitävät ikäihmiset elämässä kiinni. Siksi esteettömyys ja saavutettavuus ovat elämässä kiinni pysymisessä varsin tärkeitä rakenne- ja laatuominaisuuksia. Elämässä kiinnipysyminen merkitsee ensinnäkin sosiaalisen minäidentiteetin ylläpitoa. Ihmisten tapaaminen, keskusteleminen, tunteiden ja mielipiteiden ilmaiseminen, menneiden muisteleminen, arkipäiväisistä asioista ja maailman tapahtumista puhuminen tutuissa paikoissa on yksinkertaisimmillaan ympäristösuhteen ylläpitoa. Toiseksi muiden ihmisten tapaaminen luo jatkuvuutta ja ennustettavuutta elämään. Siten esteetön ja saavutettavissa oleva ympäristö merkitsee tilaa, joka on muotoutunut vuosien saatossa kullakin ikäihmisellä sosiaalisesti, kulttuurisesti, emotionaalisesti ja ajallisesti omien, yksilöllisten elämäntapahtumien ohjaamana.

Ikäihmisten jokapäiväinen elämä rytmittyy arkisen toiminnan, liikkumisen, palvelujen käytön ja ihmissuhteiden yhteensovittamisena. Siksi ikäihmisten omat kodit, asuinympäristöt, lähiympäristöjen toimivuus, fyysiset etäisyydet, pihapiirit ja luonnon tapahtumat on ymmärrettävä esteettömyyden ja saavutettavuuden näkökulmista tärkeiksi voimavaroiksi. Näistä kotona tapahtuva toiminta ja lähiympäristöt muodostavat keskeisen elämänsisällön ensinnäkin siksi, että ikäihmiset viettävät suuren osan ajastaan omissa kodeissaan. Lisäksi kodit ovat täynnä tunteita, muistoja, esineitä ja tapahtumia, jotka ovat olleet ja ovat edelleen ikäihmisille tärkeitä. Kolmanneksi kodit ovat jokapäiväisen toiminnan keskeisiä fyysisiä tiloja. Neljänneksi kotien kunto, toimivuus, varustelutaso, sijainti ja etäisyydet eri palveluihin vahvistavat esteettömyyttä ja saavutettavuutta.

Nykyisin ikäihmisten ympäristösuhdetta voidaan pitää yllä yksinkertaisin ja käytännöllisin ratkaisuin. Suhteen ylläpito rakentuu pääosin jokapäiväisen toiminnan varaan niin kodeissa kuin niiden ulkopuolella. Ikäihmisten oma halu

on ratkaiseva, ympäristö ihmisineen ja palveluineen tarjoaa tälle tukea. Lisäksi heidän suhtautumisensa toisiin ihmisiin, aktiivinen toiminta, myönteinen elämänsenne ja hyvät ihmissuhteet vahvistavat ympäristösuhdetta. Suhteen ylläpidon tärkeys ilmenee siinä, että se kiinnittää ikäihmiset erilaisiin ihmisryhmiin ja yhteisöihin, paikkakuntaan ja yhteiskunnan jäseniksi.

Fyysiset paikat ja erilaiset yhteydenpitomuodot ovat osa ikäihmisten ympäristösuhdetta. Tämän takia erilaisten paikkojen esteettömyyteen ja saavutettavuuteen on syytä kiinnittää huomiota. Ikäihmiset tapaavat toisiaan erilaisissa kerhoissa, yhdistysten ja järjestöjen tiloissa, seurakunnissa, kirkoissa, palvelu- ja toimintakeskuksissa, kaupoissa, kauppakeskuksissa ja taloyhtiöiden vapaa-ajan-tiloissa. He tapaavat toisiaan lisäksi pihoilla, toreilla, kaduilla, puistoissa ja hautausmailla. Yhteydenpitomuotona on pääasiassa kasvokkain tapahtuva kohtaaminen, mutta myös puhelin on nykyisin erittäin tärkeä.

Ikäihmisille kesä on sosiaalisesti aktiivisempi vuodenaika kuin talvi. Talven pimeys, kylmyys, lumi ja liukkaus saavat monet ikäihmiset jäämään kotiin. Vasta kesän kynnyksellä ja lämmössä he tulevat esimerkiksi kerrostalojen pihoille istumaan ja keskustelemaan. Muina vuodenaikoina ikäihmiset eivät juuri iltaisin liiku ulkona, mutta he voivat tavata toisiaan esimerkiksi kerhoissa tai erilaisten harrastusten parissa. Iän myötä aktiviteetit yleensä vähenevät riippumatta vuoden- tai kellonajoista. Taloyhtiöillä on merkittävä tehtävä pihojen kunnossapidossa ja penkkien sijoittamisessa pihapiireihin, koska se edesauttaa ikäihmisten sosiaalisten suhteiden ylläpitoa kotien ulkopuolella.

Tärkeinä esteettömyyden ja saavutettavuuden mahdollistajia ovat myös asuntojen korjaus- ja muutostyöt sekä kuljetuspalvelut. Asuntojen korjaus- ja muutostyöt poistavat esteitä ikäihmisten kotona liikkumiselle ja uloslähtemiselle. Tärkeimpinä kohteina ovat asuntojen portaat, kaiteet, ovien kynnykset, keittiöt, WC-tilat ja kylpyhuoneet. Kuljetuspalvelujen laajentuminen takseihin, palvelulinjoihin ja kimpakyyteihin on mahdollistanut itsenäisen asioiden hoitamisen ja toisten ikäihmisten tapaamisen.

Hyvä fyysinen toimintakyky pitää yllä ympäristösuhdetta, puutteet toimintakyvyssä puolestaan heikentävät tätä suhdetta. Fyysinen toimintakyky näyttäytyy vanhuudessa muun muassa liikuntarajoitteina, sairauksina, muutoksina kehon fysiologiassa ja aistitoiminnoissa sekä fyysisessä voimassa. Fyysinen toimintakyky on toimintaa aktualisoiva osatekijä, mikä ilmenee näkyvinä tekoina, kuten kävelynä, jaksamisena, sängystä nousemisena, kotiaskareiden suorittamisena ja yleisenä toimeliaisuutena. Lisäksi fyysinen toimintakyky sisältää ajallisen

elementin, sillä mitä huonompi toimintakyky on, sitä kauemmin toiminta vie ikäihmisiltä aikaa. Toimintakyvyn näkökulmasta on siis tärkeää ottaa huomioon ympäristöjen laatu- ja rakenneominaisuuksien suunnittelussa se, että ne pehmentäisivät murtumia ympäristösuhteessa ja mahdollistaisivat näin esteettömän ja saavutettavissa olevan ympäristön.

LÄHTEET

Ala-Nikkola, Merja 2003. Sairaalassa, kotona vai vanhainkodissa? Etnografinen tutkimus vanhustenhuollon koti- ja laitoshoidon päätöksentekotodellisuudesta. Acta Universitatis Tamperensis 972. Tampere: Tampereen yliopisto.

Daatland, Svein Olav 2000. Future Housing for the Elderly. Innovations and Perspectives from the Nordic Countries. Copenhagen: Nordic Council of Ministers.

Elo, Satu 2006. Teoria pohjoissuomalaisten kotona asuvien ikääntyneiden hyvinvointia tukevasta ympäristöstä. Acta Universitatis Ouluensis D 889. Oulu: Oulun yliopisto.

Fried, Suvi 2005. Ympäristönäkökulmat mukaan sosiaaligerontologiseen tutkimukseen. Gerontologia (19) 3, 155–156.

Golant, Stephen M. 1984. A Place to Grow Old. The Meaning of Environment in Old Age. New York: Columbia University Press.

Hakanen, Maija 1993. Asuinympäristö ja kestävä kehitys. Periaatteita ja käytäntöjä. Selvitys 6. Helsinki: Ympäristöministeriö.

Heinola, Reija & Luoma, Minna-Liisa 2007. Toimintakyky ja elämänlaatu. Teoksessa Heinola, Reija (toim.) Asiakaslähtöinen kotihoito. Opas ikääntyneiden kotihoidon laatuun. Oppaita 70. Helsinki: Stakes, 36–47.

Heiskanen, Leena & Tedre, Silva 2008. Ajatuksia asunnosta ja asumisesta. Gerontologia (22) 2, 100–103.

Hohenthal-Antin, Leonie 2006. Kutkuttavaa taidetta. Taidetoiminta seniori- ja vanhustyössä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Holland, Caroline; Kellaher, Leonie; Peace, Sheila; Scharf, Thomas; Breeze, Elizabeth; Gow, Jane & Gilhooly, Mary 2005. Getting Out and About. Teoksessa Walker, Alan (ed.) Growing Older. Understanding quality of life in old age. Berkshire: Open University Press, 49–63.

Horelli, Liisa 1988. Koti vai laitos? Vanhuuden ympäristöjen mahdollisuuksia. Helsinki: Sairaaliitto.

Hurskainen, Raija 1988. Tutkimus vanhusväestön toiminnallisesta ja sosiaalisesta integraatiosta kaupunkimaisessa ja maaseutumaisessa yhteisössä. Sosiologisia tutkimuksia 118. Turku: Turun yliopisto.

Hyppönen, Hannele 2004. Tekniikka kehittyy, kehittyvätkö palvelut? Tapaustutkimus kotipalvelujen kehittämisestä teknologiahankkeessa. Tutkimuksia 134. Helsinki: Stakes.

Itkonen, Tarja; Kiviharju-Rissanen, Upu; Tolkki, Pirjo & Valvanne, Jaakko 2002. Kodin hoitoa vai hoitoa kotona? Kotihoidon asiakaskysely vuonna 2001. Tutkimuksia 2002:8. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.

Jyrkämä, Jyrki 2001. Vanheneminen ja vanhuus. Teoksessa Sankari, Anne & Jyrkämä, Jyrki (toim.) Lapsuudesta vanhuuteen. Iän sosiologiaa. Tampere: Vastapaino, 267–323.

Jyrkämä, Jyrki 2007. Toimijuus ja toimijatilanteet – aineksia ikääntymisen arjen tutkimiseen. Teoksessa Seppänen, Marjaana; Karisto, Antti & Kröger, Teppo (toim.) Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. Jyväskylä: PS-kustannus, 195–217.

Järvelä, Sanna & Siponen, Marianna 2001. Asuinympäristö ja elämäntarina. Vanhustentalon asukkaiden puheita asuinympäristöstään. Raportteja 1/2001. Helsinki: Kuntokallio.

Kontos, Pia C. 2000. Resisting Institutionalization: Constructing Old Age and Negotiating Home. Teoksessa Gubrium, Jaber F. & Holstein, James A. (eds.) Aging and Everyday Life. Oxford: Blackwell Publishers, 255–279.

Kuusi, Osmo 2001. Ikääntyneiden itsenäistä selviytymistä tukeva tulevaisuuspolitiikka ja geronteknologia. Geronteknologia-arvioinnin loppuraportti. Eduskunnan kanslian julkaisuja 7/2001. Helsinki: Eduskunnan kanslia.

Kyllönen, Eija & Kurenniemi, Marja 2003. Asunto ja elämänkaari. Katsaus asumisen laatua koskevaan tutkimukseen. Aiheita 23/2003. Helsinki: Stakes.

Laukkanen, Pia 2003. Päivittäisistä toiminnoista selviytymistä arvioivat haastattelu- ja kyselytutkimukset. Teoksessa Heikkinen, Eino & Rantanen, Taina (toim.) Gerontologia. Helsinki: Duodecim, 287–300.

Liikanen, Hanna-Liisa 2003. Taide kohtaa elämän. Gerontologia 17 (3), 158–161.

Magnusson, Lennart 2005. Designing a responsive support service for family carers of frail older people using information and communication technology. Göteborg Studies In Educational Sciences 231. Göteborg: Göteborg University.

Manninen, Mariikka 2000. Sosiaalinen ulottuvuus kaavoituksessa. Aiheita 32. Helsinki: Stakes.

Marin, Marjatta 2003. Elämän paikallisuus ja paikat. Teoksessa Marin, Marjatta & Hakonen, Sinikka (toim.) Seniori- ja vanhustyö arjen kulttuurissa. Jyväskylä: PS-kustannus, 22–43.

Mikkola, Arto 2005. Ympäristö vanhuksen hoitajana. Teoksessa Noppari, Eija & Koistinen, Paula (toim.) Laatua vanhustyöhön. Helsinki: Tammi, 113–135.

Nykänen, Sirpa 2007. ”Kot’ on paras paikka”. Kotona asumisen merkitys ikääntyville. KaupunkiElvi-hankeen osaraportti 2. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Phillipson, Chris 1998. The Frailty of Old Age. Teoksessa Davis, Martin (ed.) The Blackwell Companion to Social Work. Oxford: Blackwell Publishers Ltd, 160–165.

Rappe, Erja 2006. Luontokokemukset huonokuntoisten vanhusten hyvinvoinnin edistäjinä. Luentomoniste. Gerontologisen epidemiologian jatkokurssi – tutkimus hyvän vanhustenhoidon edistäjänä. 17.10.2006. Turun yliopisto.

Riihiahho, Sinikka 2007. Kolmasikäläisten sosiaalinen aktiivisuus pohjoisissa kaupungeissa. KaupunkiElvi-hankeen osaraportti 1. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Ruonakoski, Annamari 2004. Sujuvampi arki ikääntyville. Yhdyskuntien suunnittelu, rakentaminen ja ylläpito väestön ikääntyessä. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Salminen, Marjatta; Suomi, Asta & Hakonen, Sinikka 2004. ”...että ihmisellä on väyliä, voimavaroja ja haaveita”. Ehkäisevät kotikäynnit ja ennakoiva palveluohjaus – uusi voimaannuttava toimintamalli seniori- ja vanhustyöhön. Jyväskylän sosiaali- ja terveystalokeskuksen julkaisuja 1/2004. Jyväskylä: Jyväskylän kaupunki.

Salonen, Kari 2002. Vanhussosiaalityö ammattina. Tutkimuksia 2. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Salonen, Kari 2007. Haastava sosiaalinen vanhustyössä. Avopalvelutyöntekijöiden näkemyksiä kotona asuvien vanhusten sosiaalisesta olomuotoisuudesta. Turun ammattikorkeakoulun tutkimuksia 26. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Sarola, Jukka-Pekka 1994. Asuinympäristön ja paikan merkitys vanhalle ihmiselle. Teoksessa Uutela, Antti & Ruth, Jan-Erik (toim.) Muuttava vanhuus. Helsinki: Gaudeamus, 116–131.

Siitonen, Tuomo 2003. Elinympäristön kehittäminen. Teoksessa Heikkinen, Eino & Rantanen, Taina (toim.) Gerontologia. Helsinki: Duodecim, 426–432.

Sneck, Timo & Mäntylä, Kaj 1987. Vanhusten asumisen tulevaisuusvaihtoehtoja pääkaupunkiseudulla. Pääkaupunkiseudun julkaisuja B 1987:14. Helsinki: Pääkaupunkiseudun yhteistyövaltuuskunta.

Sorri, Laura 2006. 1950–1980-lukujen asuinkerrostalojen soveltuvuus senioriasumiseen. Teoksessa Tuppurainen, Yrjö (toim.) Tulevaisuuden senioriasuminen (TSA) -hanke. Loppuraportti. Arkkitehtuurin osasto julkaisu AO/A37. Oulu: Oulun Yliopisto, 74–86.

Steinfeld, Edward 1982. The Place of Old Place: the Meaning of Housing for Old People. Teoksessa Duncan, James S. (ed.) *Housing and Indentity. Cross-cultural Perspectives*. New York: Holmes & Meier Publishers, Inc, 198–246.

Strassoldo, Raimondo 1993. Tilan sosiaalinen rakenne. *Yhdyskuntasuunnittelun laitoksen julkaisuja* 21. Tampere: Tampereen teknillinen korkeakoulu.

Tenkanen, Raija 2003. Kotihoidon yhteistyömuotojen kehittäminen ja sen merkitys vanhusten elämänlaadun näkökulmasta. *Acta Universitatis Lapponiensis* 62. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Tuppurainen, Yrjö (toim.) 2006. Tulevaisuuden senioriasuminen (TSA) -hanke. Loppuraportti. Arkkitehtuurin osaston julkaisu AO/A37. Oulu: Oulun Yliopisto.

Vaarama, Marja; Luoma, Minna-Liisa & Ylönen, Lauri 2006. Ikääntyneiden toimintakyky, palvelut ja koettu elämänlaatu. Teoksessa Kautto, Mikko (toim.) *Suomalaisten hyvinvointi 2006*. Helsinki: Stakes, 104–136.

Vanhusbarometri 1999. *Selvityksiä* 1999:3. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Vilkko, Anni 1997. Ikääntyminen, muistot ja koti. Teoksessa *Vanhuus kaupungissa*. Miina Sillanpään syntymän 130-vuotisjuhlakirja. Porvoo: WSOY, 168–183.

Voutilainen, Päivi; Vaarama, Marja; Backman, Kaisa; Paasivaara, Leena; Elonie-mi-Sulkava, Ulla & Finne-Soveri, Harriet (toim.) 2002. *Ikäihmisten hyvä hoito ja palvelu. Opas laatuun. Oppaita* 49. Helsinki: Stakes.

Özer-Kempainen, Özlem 2006. *Alternative Housing Environments for the Elderly in the Information Society. Acta Universitatis Ouluensis. C 245*. Oulu: Oulun yliopisto.

VUOROVAIKUTUSTA VERTAISRYHMÄN EHDOILLA

Elina Vuorio

AKTIIVINEN JA ESTEETÖN IKÄÄNTYMINEN

Esteettömyys, saavutettavuus ja itsenäinen suoriutuminen ovat nykyään yhteiskunnallisesti tärkeitä käsitteitä. Suomessa sosiaali- ja terveyspalvelujen ohjausta ja tuottamista on uudistettu eri keinoin viimeisen vuosikymmenen aikana. *Matti Vanhasen II hallituksen hallitusohjelmassa* painotetaan asiakaskeskeisiä, kattavia sekä vaikuttavia sosiaali- ja terveyspalveluja sekä hyvien toimintakäytänteiden toteuttamista sosiaali- ja terveydenhuollon tiiviillä yhteistyöllä. Ohjelmassa sitoudutaan vanhusväestön hyvän hoidon turvaamiseen ja ennalta ehkäiseviin palveluihin. Erityisesti kotihoitoa, sitä tukevia palveluja ja ikääntyneiden itsenäistä suoriutumista edistetään hallitusohjelmakaudella. Lisäksi kehitetään omaishoitoa ja luodaan kattava ikäihmisten neuvonta- ja palveluverkosto koko maahan. (Valtioneuvosto 2007a.) Nykyisellä hallituskaudella on käynnistetty myös *terveyden edistämisen politiikkaohjelma*, jonka keskeisinä painopisteinä ovat laaja-alainen ikäihmisten hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen (Valtioneuvosto 2007b). *Terveys 2015-kansanterveysohjelmassa* todetaan, että ikääntyneiden henkilöiden sairauksia voidaan ehkäistä, toimintakykyä edistää ja kuntouttaa sekä sitä kautta tukea ikääntyneiden autonomiaa. Ikäihmisillä tulisi olla mahdollisuus kehittää taitojaan, tietojaan ja itsehoitotaitojaan sekä elää mahdollisimman itsenäistä ja laadullisesti mielekästä elämää riittävän taloudellisen toimeentulon turvin. Ikääntyneiden itsenäisen ja esteettömän elämän tueksi tulisi asumis-, lähipalvelu- ja liikenneympäristöjä kehittää sekä hyödyntää uutta teknologiaa. Samankaltaisia tavoitteita on löydetty myös Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksessa, jota uudistettiin vuonna 2008. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2001; Sosiaali- ja terveysministeriö 2008.)

Kansallisen tason strategiat ja ohjelmat ovat saaneet vaikutuksia Euroopan unionin ja Yhdistyneiden kansakuntien linjauksista, joissa korostuvat esteettömyys, saavutettavuus ja itsenäinen suoriutuminen. WHO ja EU korostavat *aktiivista ikääntymistä*. Käsite määritellään WHO:ssa prosessiksi, jonka avulla pyritään

optimoimaan ikääntyneiden mahdollisuuksia terveeseen elämään, osallistumiseen ja turvallisuuteen siten, että ikääntyneiden elämänlaatua voidaan ylläpitää ja edistää edelleen. Se antaa yksilöille mahdollisuuden toteuttaa heidän potentiaaliaan fyysiseen, sosiaaliseen ja psyykkiseen hyvinvointiin läpi elämänkaaren ja mahdollistaa heidän osallistumisensa yhteiskuntaan omien tarpeittensa, halujensa ja kykyjensä mukaan. Samalla ko. prosessi tarjoaa heille riittävää turvaa, huolenpitoa ja hoivaa, kun he tarvitsevat apua. (Euroopan komissio 2002; WHO 2002.)

Tässä artikkelissa esteettömyyttä ja saavutettavuutta tarkastellaan ikääntyneiden sosiaalisten suhteiden ja tuen näkökulmasta. Tekstissä kuvataan KOTIIN/Digame-osahankkeen tuloksia sosiaalisen tuen ja vuorovaikutuksen näkökulmista (ks. enemmän Lehto 2008, 164–195). Outi Rantalan (toim.) artikkelissa ”*Kun ikä ei ole oppimisen este...*” keskitytään puolestaan tarkastelemaan hankkeessa mukana olleiden ikääntyneiden oppimista ja oppimiskokemuksia.

Digame-osahankkeen toteutuksen lähtökohtana on ollut kehittää ja tuottaa yhteistyössä KOTIIN-hankkeen toimijoiden kanssa interaktiivisen HyvinvointiTV[®]:n välityksellä palveluja ikääntyville ja heidän läheisilleen kotona selviytymisen ja hyvinvoinnin tueksi Varsinais-Suomen alueella. Lisäksi Digame-osahankkeessa on kehitetty kotona asumista tukevaa vuorovaikutusverkostoa asiakas-läheinen ja ikääntynyt-vertaisryhmä-yhteydenpidolla vuorovaikutteisen digiboksin avulla. Jälkimmäisestä kokeilusta on käytetty digipilotti-nimeä, jota käytetään myös tässä artikkelissa. (Lehto 2008, 19–20; InnoELLI Senior 2006–2008 -ohjelma; Ovaska, Rantala & Vuorio 2007.)

KOTIIN-hanketta toteutettiin InnoELLI Senior 2006–2008 -ohjelmassa. Ohjelman hankkeet tukivat eri sektorien yhteistyötä ja innovaatioiden soveltamista ikääntyvien hyvinvointipalveluissa (InnoELLI Senior 2006–2008 -ohjelma). Tarkoituksena on ollut selvittää ja testata televisiota, puhelintekniikkaa sekä internetiä hyödyntävän käyttöympäristön mahdollisuuksia ikääntyvän kotona asumisen tukena ja toisaalta sosiaali- ja terveydenhuollon avopalvelujen apuna. Kyse on aktiivivista, mahdollisimman hyvin saavutettavista ja hyvää vanhenevista tukevista palveluista. Hankkeen käyttäjälähtöinen toteutus, Auralan kansalaisopiston opintopiiritoiminta sekä kasvokkain tapahtuva kohtaaminen ovat olleet toiminnan keskeisiä periaatteita. (Lehto 2008, 19–20; Ovaska, Rantala & Vuorio 2007.)

Digamen keskeisenä tavoitteena on ollut pyrkiä lisäämään ikääntyneiden elämän mielekkyyttä ja osallisuuden kokemusta. Tutkimuksessa kiinnostuksen kohte-

na ovat olleet hyvinvoinnin ja elämänlaadun osatekijöistä ns. aineettomat osaluueet, erityisesti sosiaalinen tuki ja sen merkitys ikääntyneiden hyvinvoinnille. Keskeistä on ollut kartoittaa ja analysoida tutkimuksen kohderyhmän kokemaa sosiaalista tukea kokeilun yhteydessä: teknologia nähdään tässä yhteydessä vuorovaikutusta, sosiaalista tukea ja esteetöntä osallistumista edistävänä välineenä. Tavoitteena ei ole ollut yrittää jatkossa korvata todellisia kasvokkain tapahtuvia sosiaalisia suhteita ikääntyneen ja hänen läheisten välillä, vaan että se olisi yksi täydentävä väline eri toimijoiden yhteydenpidossa.

SOSIAALINEN TUKEI OSANA HYVINVOINTIA

Digipilotin tutkimuksessa on keskitytty tarkastelemaan yhteisyyssuhteita, sosiaalisia suhteita ja itsensä toteuttamisen muotoja. Tutkimuksessa kaikkein keskeisintä on ollut tarkastella yhteisyyssuhteita sekä ikääntyneen ja hänen läheistensä välillä että ikääntyneen ja vertaisryhmän välillä. Näiden sosiaalisten suhteiden voidaan ajatella edustavan Allardtin jaottelua (ks. kuvio 1.). Osahankkeen kannalta on ollut merkityksellistä tutkia sosiaaliin suhteisiin liittyvää sosiaalista tukea. Itsensä toteuttamisen muodoista on puolestaan keskitytty tarkastelemaan ikääntyneiden osallistumista, mielekästä vapaa-ajan toimintaa ja arvonantoa.

Elintaso, "Having"	Yhteisyyssuhteet, "Loving"	Itsensä toteuttamisen muodot, "Being"
tulot asumistaso terveys työllisyys koulutus	perheyhteisyys ystävyyssuhteet paikallisyhteisyys	arvonanto (status) korvaamattomuus mielekäs vapaa-ajan toiminta poliittiset resurssit

KUVIO 1. *Hyvinvoinnin ulottuvuudet (Allardt 1976).*

Sosiaalinen tuki on määritelty informaatioksi, johon sisältyy yksilön kokemus siitä, että hänestä välitetään, että hän on tarpeellinen ja hyväksytty, rakastettu ja kunnioitettu (Pelkonen 1994). Housen, Landisin ja Umbersonin (1988) mukaan sosiaalinen tuki on yksilön tietoisuutta ihmisistä, joilta voi saada erilaista tukea. Tuki voi olla emotionaalista huolenpitoa, tiedollista, käytännöllistä tai materiaalista apua. Emotionaalinen tuki sisältää arvostusta, kiintymystä, luottamusta, huolenpitoa ja kuuntelua. Tiedollinen tuki on neuvoja, ehdotuksia ja ohjeita. Materiaalinen tuki sisältää käytännöllistä apua, rahaa, työtä ja aikaa. (Pelkonen 1994; Peltonen 1994.) Tuki on ihmisten välistä yhteistoimintaa (transaction), johon sisältyy kiintymyksen tunne, lujittuminen tai vahvistami-

nen ja apu (Pelkonen 1994). Kinnunen (1998) ja Kumpusalo (1991) tarkentavat, että sosiaalinen tuki on ihmisten, heidän lähiyhteisöjensä ja julkisen sektorin organisoimaa toimintaa, jonka kautta luodaan edellytyksiä yksilön valinnoille. Sosiaalinen tuki on myös kulttuurisidonnaista.

Sosiaalista tukea on tutkittu erilaisista näkökulmista. Tutkimukset ovat käsitelleet resursseja, supportiivista käyttäytymistä sekä subjektiivisia arvioita tuesta. Sosiaalista tukea on vaikea erottaa muista resursseista. (Juntunen & Krats 1997.) Espwall (2001) toteaa, että aiempien tutkimusten avulla on pyritty osoittamaan sosiaalisen tuen merkitys ihmisten mahdollisuuksissa selviytyä sekä emotionaalista että käytännöllisistä ongelmista arkielämässä. Ongelmaksi on koettu sosiaalisen tuen määrittely. Moninaisten käsitelmäärittelyjen vuoksi tutkimusten vertailu vaikeutuu.

Sosiaalista tukea tutkittaessa on yhä enemmän kiinnostuttu vuorovaikutusverkoston funktionaalisista ominaisuuksista, jotka kuvaavat sitä, mitä merkityksiä verkoston jäsenten toiminnalla on. Erityisesti laadullisessa tutkimuksessa selviytyksen kohteena on verkoston toiminta. Toiminnallisessa tuessa korostuu yksilön kokemuksellinen puoli, millaisena hän on kokenut saamansa palautteen tai henkilökohtaisen konkreettisen avun. (Seikkula 1994; Pehkonen 2004.) Sosiaalisella tuella on yleensä positiivinen merkitys tuen vastaanottajalle, tähdentää Espwall (2001).

Yksilöiden elämässä sosiaalinen tuki saa muotonsa arjen eri vuorovaikutustilanteissa. Sosiaalisen tuen toteutumisen arvioinnissa on välttämätöntä arvioida myös alueellista kontekstia, jossa yksilöt elävät. Sosiaalinen tuki liittyy ihmisten kykyyn tehdä itseään ja läheisiään koskevia ratkaisuja sekä elämäntilanteiden muutosmahdollisuuteen. (Kinnunen 1998; Kumpusalo 1991.) Antonovskyn (1988) mukaan sosiaalisella tuella on suuri merkitys elämäntilanteiden muovaajana. Sosiaalinen tuki on tärkeää suuriin elämänmuutoksiin sopeutuville ihmisille. Kinnunen (1998) kuvailee ihmisten elämäntilanteiden jatkuvuuden ja vaihtelevuuden asettavan uudenlaisia haasteita sosiaalisen tuen toteutumiselle yksilöiden arjessa. Osa ihmisistä on sidoksissa asuinalueisiinsa, osa ylittää yhä useammin sosiaalisen tuen perinteiset alueelliset rajat.

Uutela (1998) on pohtinut sosiaalisen tuen ilmenemistä ja merkitystä yksilön kannalta. Yksilön vuorovaikutussuhteet toisiin yksilöihin, ryhmiin ja yhteisöihin avaavat väyliä sosiaaliselle tuelle. Sosiaalisissa suhteissa välittyvä tuki vaikuttaa yksilöön ja auttaa häntä selviytymään vaikeissa tilanteissa (Järvikoski 1996).

Söderqvistin ja Bäckmanin (1988) mukaan jo pelkästään tunne mahdollisuudesta saada sosiaalista tukea vahvistaa yksilöä. Kinnunen (1998) toteaa ihmisten olevan yksilöitä, jotka asettavat omat tavoitteensa ja tekevät ratkaisunsa sosiaalisen tuen tuottamisessa sekä vastaanottamisessa. Kyse on tarjolla olevien mahdollisuuksien havaitsemisesta ja hyödyntämisestä: siitä että sosiaalinen tuki on saavutettavissa. Wallenius (1996) toteaa sosiaalisten suhteiden painottuneen tutkimuksissa kontekstuaalisiin tekijöihin. Sosiaalisen tuen on koettu olevan yhteydessä psyykkiseen hyvinvointiin.

Sosiaalinen tuki mikrotasolla on välitöntä henkilöltä toiselle annettua tukea (Kumpusalo 1991). Kinnunen (1998) sekä Dunst, Trivette & Deal (1988) toteavat mikrotason verkostojen, erityisesti sukulaisuuden ja tuttavuuden, olevan hyvin keskeisiä sosiaalisen tuen takaajia suurella osalla ihmisistä erilaisissa elämäntilanteissa. Perhe- ja lähiyhteisö tyydyttää turvallisuus- ja yhteisyystarpeita sekä arvostukseen ja itsensä toteuttamiseen liittyviä tarpeita. Jokainen ihminen tarvitsee lähiyhteisön antamaa emotionaalista tukea, yhteisöturvaa, voidakseen tuntea olevansa hyväksytty ja arvostettu perhe-, työ- tai muun pieniyhteisön jäsen.

Sosiaalinen tuki voi olla myös epäsuoraa, järjestelmän kautta annettua tukea (Kumpusalo 1991). Formaali tuki mikro- ja mesotasolla sisältää virallisesti organisoidun ammatti-ihmisten toiminnan, kuten lääkärit, sosiaalityöntekijät ja terapeutit. Epävirallisen tuen puuttuessa virallinen tuki auttaa korvaamaan luonnollista tukisysteemiä. (Dunst ym. 1988.) Tuen oikea ajoitus on sen vaikuttavuuden ja tehokkuuden edellytys. Tuen pitäisi olla saatavilla silloin, kun ulkopuolista tukea todella tarvitaan. Ennenaikainen tuki vähentää yksilön oma-toimisuutta ja lisää passiivisuutta ja riippuvuutta tuen antajiin. Kun tukea ei ole saatavilla tarvittaessa, ongelmilla on taipumus monimutkaistua ja tuen tarpeella muuttua laaja-alaiseksi. (Kumpusalo 1991.) Kinnunen (1998) mukaan lähiyhteisöverkkojen luonne pysyvyyden ja ennustettavuuden osalta on erilainen kuin viranomaisjärjestelmien. Yksilöt luottavat lähiyhteisöjen ja kolmannen sektorin toimintaan kuitenkin enemmän kuin ns. virallisiin palvelun tarjoajiin.

IKÄÄNTYNEIDEN HYVINVOINTI, ITSENÄINEN SUORIUTUMINEN JA HYVINVOINTITEKNOLOGIA

Ikääntyneiden elinoloja ja elämänlaatua on tutkittu melko paljon sekä kansallisesti että kansainvälisesti. Aikaisempi ulkomainen ja kotimainen tutkimus on osoittanut, että *ikäntyneiden elämänlaadulle ja hyvinvoinnille* ovat tärkeitä samat tekijät kuin muillekin ikäryhmille – hyvä terveys, toimiva sosiaalinen ver-

kosto, psyykkinen hyvinvointi ja riittävä taloudellinen toimeentulo. (Esim. Birren & Dieckmann 1991; Heikkinen 1997; Heikkinen & Marin 2002; Vaarama & Kaitsaari 2002; Löwenstein & Ogg 2003; Vaarama 2004; Vaarama, Luoma & Ylönen 2006.) Tästä huolimatta väestötasoista tutkimusta palvelujen yhteydestä kotona asuvien ikääntyneiden koettuun hyvinvointiin ja elämänlaatuun on tehty melko vähän. Kari Salosen tämän teoksen artikkelissa ”*Saavutettavuus ja esteettömyys näkökulmina seniori- ja vanhustyössä*” tarkastellaan muun muassa ikäihmisen elinympäristöä yhtenä hyvinvoinnin osatekijänä.

Vaarama ym. (2006) keskittyivät tarkastelemaan ikääntyneiden omia näkemyksiä elinoloistaan, toimintakyvystään, avun tarpeestaan ja saannistaan sekä elämänlaadulle tärkeistä tekijöistä. Gerontologiassa elämänlaatu on usein nähty ns. onnistuneen vanhenemisen tulokseksi (esim. Stewart & King 1994; Löwenstein & Katz 2003). Onnistuneen vanhenemisen tärkeitä voimavaroja ovat hyvä terveys, fyysinen ja kognitiivinen toimintakyky sekä aktiivinen ote elämään, osallisuus (Heikkinen & Marin 2002). *Gerontologinen elämänlaaduntutkimus* on lähestynyt ikääntyneiden elämänlaatua ja hyvinvointia laajemmin kuin vain yksilön subjektiivisena kokemuksena. Usein viitataan ns. Lawtonin malliin. Sen perusajatuksena on, että ikääntyneen toimintakyvyn alentuessa ympäristön merkitys korostuu. Fyysisen ja sosiaalisen ympäristön asettamat esteet ja edellytykset sekä niiden antama tuki määrittävät keskeisesti huonokuntoisen ikääntyneen päivittäistä suoriutumista ja elämänlaatua. (Esim. Vaarama 2004.) Seuraavat tekijät näyttävät olevan tärkeitä ikääntyvän hyvinvoinnille ja elämänlaadulle (Vaarama ym. 2006):

- sosioekonomiset tekijät (koulutus, tulot, asumistaso)
- yksilötekijät (ikä, terveys, kognitio, tunne-elämään liittyvät asiat)
- sosiaaliset tekijät (perhe, sosiaaliset suhteet ja osallistuminen)
- elämänmuutokset (esim. traumaattiset kokemukset)
- asuin- ja elinympäristö (esim. yksinasuminen, asunnon esteettömyys ja varustetaso, lähipalvelumatkat, naapurusto, liikenneyhteydet, asuinympäristön turvallisuus ja esteettömyys)
- sosiaali- ja terveystaloudelliset palvelut ja ikääntyneiden niihin kohdistamat odotukset ja preferenssit,
- henkilökohtainen autonomia, valinnan mahdollisuus ja kontrolli
- vapaa-ajantoiminta, liikunta ja muut harrastukset (esim. läheisapu ja omaishoito)
- psyykkinen hyvinvointi, yksinäisyys ja onnellisuus sekä
- tyytyväisyys elämään, subjektiivinen hyvinvointi ja elämänlaatu.

Pitkälän, Savikon ja Routasalon (2005) sekä Armannon (2005) mukaan väestön ikääntymisen haasteisiin, kuten itsenäiseen suoriutumiseen kotona, voidaan vastata teknologian avulla. Hyvinvointitekniikalla tarkoitetaan erilaisia teknisiä ratkaisuja, joiden avulla voidaan ylläpitää tai lisätä ihmisten elämänlaatua, hyvinvointia tai terveyttä. Hyvinvointitekniikalla pyritään lisäämään joustavuutta ja tehokkuutta hyvinvointipalvelujen tuottamisessa. Tekniikka on tasa-arvoistanut palvelujen käyttäjiä suhteessa toisiinsa: parantanut palvelujen saatavuutta, helpottanut palveluntarjoajin työtä ja säästänyt kustannuksia. (Jones, Skirton & McMullan 2006.)

Hyvinvointitekniikan sovelluksia voivat olla esimerkiksi ikääntyvän asumiseen, jokapäiväiseen elämään, informaatioon ja palvelujen kehittämiseen liittyvät apuvälineet. Informaation lisääntyessä tekniikan merkitys kasvaa ja edellyttää uusia soveltamiskohteita sekä yksittäisen asiakkaan että julkisen sektorin näkökulmasta. Lisäksi hyvinvointipalvelujen tarve kasvaa väestön ikääntyessä. Eritoten virtuaaliset, asiakkaan odotuksista ja tarpeista lähtevät, ohjaus- ja neuvontapalvelut kehittyvät ja lisääntyvät koko ajan. Internet ja muut sähköiset viestintäkanavat ovat yhä useamman ihmisen saatavilla ja käytössä. Nykyajan asiakkaat ovat myös entistä taitavampia ja vaativampia virtuaalipalvelujen käyttäjiä. (Armanto 2005; Lehto 2008, 33–35.) Vuorovaikutteinen HyvinvointiTv[®] on yksi hyvinvointitekniikallinen sovellus. Se tuo osallistavia ja vuorovaikutteisia palveluja käyttäjän luokse. Laite toimii televisioon erikseen asennettavan lisälaitteen ja internetyhteyden avulla. Vuorovaikutteisiin musiikki-, liikunta-, asiantuntija- ja keskusteluohjelmiin osallistuminen virkistää niin asiakkaan mieltä kuin kehoakin. Osallistujat voivat vaikuttaa ohjelmapalvelujen sisältöön ja toteutukseen.

Ikäihmisten hyvinvoinnin ja voimavarojen edistämiseen tarvitaan moniammatillista asiantuntijatyöryhmän osaamista. Tällöin työn lähtökohtana tulee olla asiakkaan ja hänen läheistensä odotukset, tarpeet ja elämäntilanne. (Lehto 2008, 33–35). Tämä pätee myös hyvinvointitekniikan hyödyntämiseen seniorikan-salaisten yhtenä palvelumuotona. Ohjaus- ja neuvontapalvelujen kehittämisen tarkoituksena on tuottaa uuden tietoteknisen tiedon perusteella vuorovaikutukseen perustuvia ja sitä kehitettäviä sovelluksia. Tällöin mahdollistettaisiin ennalta ehkäisevät hyvinvointipalvelut, vahvistettaisiin ikäihmisten itsenäistä suoriutumista ja esteetöntä osallistumista vuorovaikutukseen esimerkiksi ikätoverien tai läheisten kanssa. Ikääntyneille suunnatun hyvinvointitekniikan käyttöönotto vaatii työntekijöiltä paljon myös ikäihmisten motivointia ja opastusta. Siten vuorovaikutus, sosiaalinen tuki ja kokemusten vaihto ovat merkittävässä roolissa laitteiden käyttöönotossa.

YHDESSÄ TOIMIEN JA KEHITTÄEN

Digipilotin tutkimuksellisenä tavoitteena on ollut kartoittaa ja muodostaa kuva kotona asuvien ikääntyvien elämäntilanteesta ja toimintaympäristöstä ja niihin liittyvistä digitaalisen teknologian yhteydenpitovälineistä, jotka edistävät kotona asumista. Tutkimustehtävänä on ollut selvittää:

- Millaiseksi ikääntyneen ja hänen läheistensä välinen yhteydenpito muodostuu digiboksisovellusta käytettäessä?
- Millainen merkitys on digiboksisovelluksen kautta saatavalla sosiaalisella tuella ikääntyneen jokapäiväisessä elämässä?

Tutkimukseen on nivottu ikääntyville, heidän läheisilleen, ikääntyvien kanssa työskenteleville ja opiskelijoille suunnattua vuorovaikutteisen digiboksin käyttöönottokoulutusta ja opintopiiritoimintaa Auralassa. Keskeistä toiminnassa on ollut vuorovaikutuksellisuus ja aktiivinen osallistuvuus, minkä tavoitteena on ollut pyrkiä lisäämään ikääntyneen elämän mielekkyyttä ja osallistumiskokemuksia. Toimintatutkimuksen kautta on muodostettu käsitystä ikääntyneen toimintaympäristöstä ja elämäntilanteesta, mikä on ollut perustana käyttötukipalvelujen tuottamiselle ja ikääntyneiden tarpeisiin mahdollisimman hyvin vastaamaan pyrkivälle digiboksille. Hankkeessa on ollut tärkeää, että käyttäjänäkökulmaa korostetaan tasapainoisesti uusien teknisten sovellusten rinnalla.

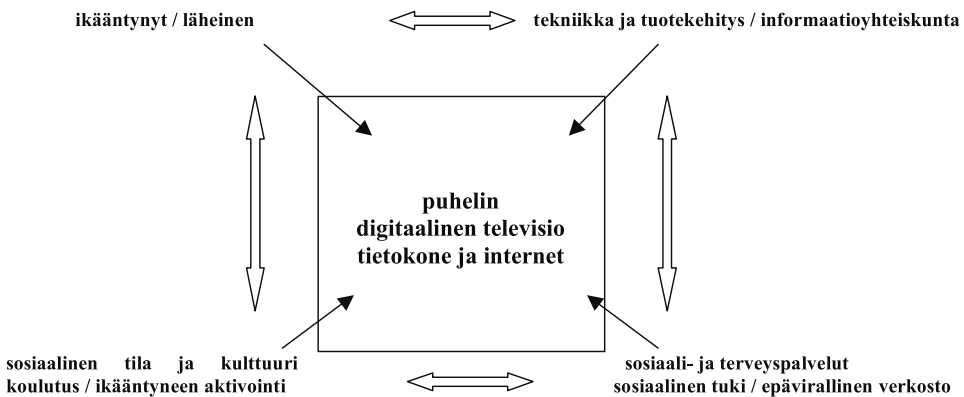
Digipilotin kohderyhmänä ovat olleet ikääntyneet turkulaiset, jotka asuvat edelleen kotonaan mutta jotka ovat osittain kaupungin avopalvelujen piirissä tai jotka kokevat joiltakin osin tarvitsevansa apua kotona selviytymisessä, mutta eivät sitä apua vielä saa. Digipilotin testiryhmään valittiin 8 ikääntynyttä yksittäiskotitaloutta (mukana on ollut kaksi pariskuntaa) ja heidän läheistään (N = 16). Osa ikääntyneistä valittiin Turun kaupungin kotisairaanhoidon asiakaskunnasta ja osa Auralan infotilaisuudesta vuoden 2007 alussa.

Kokeilussa mukana olleet ikääntyneet olivat 66–84-vuotiaita. Ikääntyneistä oli neljä miestä ja kuusi naista. Pilottikokeilussa mukana olleiden ikäihmisten terveydentila oli suhteellisen hyvä verrattuna ikätovereihin. Suurin osa ryhmäläisistä selviytyy itsenäisesti kotona ja saa tarvittavan avun, kauppa- ja siivousavun, pääosin läheisiltään. He ovat myös aktiivisia seniorikansalaisia: harrastavat liikuntaa, hoitavat omaa talouttaan ja käyvät harrastekerhoissa. Lähes kaikki ovat olleet aiemminkin kiinnostuneet uudesta tekniikasta ja tutustuneet siihen oma-toimisesti tai esimerkiksi Auralan kursseilla. Monet ryhmäläisistä ovat ottaneet kännykän, tietokoneen ja/tai sähköpostin osaksi arkeansa. Tämä varmasti osal-

taan madalsi heidän kynnystään osallistua Auralan infotilaisuuteen ja sitä kautta lähteä mukaan vapaaehtoiseksi testiryhmään.

Testauksessa mukana olleet omaiset ja/tai läheiset ovat 32–71-vuotiaita. He olivat pääasiassa ikääntyneiden lapsia tai läheisiä ystäviä. Kokeilussa oli mukana yhtä monta miestä ja naista. Suurimmalla osalla omaisista ja/tai läheisistä on joko ammatillinen tai korkea-asteen tutkinto, ja useimmat heistä työskentelevät ATK-, markkinointi- tai erilaisissa teknisen alan ammateissa. Tämä saattaa selittää heidän kiinnostusta testausta kohtaan. Osa läheisistä asuu samalla asuinalueella tai paikkakunnalla, mutta suurin osa asui viisi huomattavasti kauempana ikääntyneestä.

Tutkimuksen viitekehystä on hyödynnetty testauksen eri toimintovaiheissa ja toimintatutkimuksessa (ks. Kuvio 2). Kuvion keskeinen viesti on eri toimijoiden ja ympäristöjen välinen vuorovaikutus. Kuvioista voidaan tarkastella samanaikaisesti kahden tai useamman asian vuorovaikutusta, mistä seuraavassa on muutama esimerkki. Hankkeessa vuorovaikutteisen digiboksin tekniikka on kehitetty saadun käyttäjäpalautteen perusteella. Palautetta ovat antaneet niin ikääntyvät ja heidän läheisensä kuin sosiaali- ja terveyspalvelujen asiantuntijat (Turun kaupungin työntekijät) ja Auralan henkilökunta. Ikääntyneille on tarjottu testausta varten käyttöönottokoulutusta, jonka suunnittelussa ovat olleet mukana Auralan edustajien lisäksi ikääntyneet ja heidän läheisensä, sosiaali- ja terveyspalvelujen ammattilaiset sekä laitteistotoimittaja. Ikääntyneiden ja heidän läheistensä välinen side, ikääntyneiden keskinäinen yhteydenpito ja vuorovaikutus ikääntyneen aktivointiin ovat kaikkein tärkeimmät tarkastelukohteet tässä tutkimuksessa sosiaalisten suhteiden ja tuen näkökulmasta.



KUVIO 2. Digipilotin tutkimuksellinen viitekehys.

VUOROVAIKUTUSTA TEKNOLOGIAN EHDOLLA

Digame-osahankkeen toiminta ja tutkimus ovat edenneet suunnitelmien mukaisesti hankkeen toteutusaikana, vaikka matkan varrella on tullut vastaan teknisiä haasteita ja viivästyksiä. Vastapainoksi näille haasteille osahankkeessa on liitetty yhä vahvemmin mukaan HyvinvointiTV®-pilottiin yhdessä asiakkaiden ja heidän läheistensä kanssa. Tämä on merkinnyt sitä, että tutkimuksellista painopistettä, sosiaalisen tuen toteutumisen tarkastelua, on siirretty yhä vahvemmin kokeilun muihin toimintoihin: opintopiiritoimintaan ja HyvinvointiTV®-osuuteen. Siten sosiaalisen tuen tarkastelua laajennettiin hankkeen aikana omais- läheis-yhteydenpidosta ikäihmisten väliseen vertaisnäkökulmaan.

Loppuhaastattelut tehtiin kaikille hankkeessa mukana olleille ikäihmisille ja heidän läheisilleen sekä Auralan ja Turun kaupungin asiantuntijoille. Haastattelujen tarkoituksena oli kartoittaa testaukseen osallistuneiden kokemuksia. Vaikka kokeilun aikana on ollut haasteita ja testikäyttö on jäänyt ennakoitua vähäisemmäksi, on se kuitenkin konkretisoitunut ikääntyneiden ja heidän läheistensä odotuksia laitteiston jatkokehitystyölle ja sovelluksen käytölle tulevaisuudessa. Näitä tuloksia on mahdollista myös hyödyntää laajemmin vastaavanlaisten käyttäjä- lähtöisten teknologiahankkeiden toteutuksessa. Seuraavassa esitetään pääkohtia haastattelujen tuloksista. Haastateltavien suorat lainaukset on merkitty tekstin yhteyteen seuraavilla tunnisteilla: O tarkoittaa omaista ja/tai läheistä, I ikäihmistä ja A asiantuntijaa.

Kokemuksia digipilotista

Haastatellut henkilöt pitivät hankeideaa ja hankkeen toteuttamista hyvänä, vaikkei tekniikka ole toiminut juuri lainkaan.

O1: ”Se, mitä olemme kokeilleet, on ollut aika ongelmallista. On kyllä saatu yhteyksiä, mut kieltämättä se tuntuu olevan vielä aika keskeneräinen asia...”

I 6: ” Hankkeen idea on ihan hyvä. Jos laite toimisi yhtä hyvin kuin HyvinvointiTV®, niin se olisi hyvä juttu. Se olisi tärkeää, että yhteyden ottaminen olisi yhtä helppoa vuorovaikutteisen digiboksin kautta kuin tämän HyvinvointiTV®:n kautta.”

He eivät pystyneet arvioimaan, mitä uutta sovellus oli tuonut vuorovaikutukseen. Haastatteluissa nousi esille, että mikäli laite toimisi moitteettomasti, se

toisi varmasti enemmän sisältöä vuorovaikutukseen. Digipilottiin osallistuneet olivat kuitenkin sitä mieltä, että tekniikan toimintahäiriöistä huolimatta vuorovaikutteinen digiboksi on tuonut uusia puheenaiheita ja lisännyt yhteydenpitoa kokeilussa mukana olleiden ikääntyneiden ja heidän läheisten kesken. Vaikka testauksen aikana yhteydenottokokemukset olivat jääneet vähäisiksi, seuraavassa on esimerkkejä tilanteista, jotka koettiin lisäarvoa tuottaviksi.

O1: "...Kyl se oli iha erilaist se yhteydenpito. Sitte täytyy sanoo, et meil on lapset tota 10 vuotta ja 7 vuotta, niin he tykkäs kyl kovasti siit...He niinku koki sen varmaan niinku lapset. Et ukki ja mummi oli siin enempi niinku läsnä. Et he näytteli siin piirustuksii, joita oli tehty koulussa. Se oli aika hauska puhelu sinänsä...Et jos olis pitkät matkat, niin kylhän tää olis hyvä. Et on niinku parempi kuin pelkkä puhelin."

I 3: "...Jos yhteydenoton toimivuus kehittyy ja itselle tulee lisää ikää. Pidän kuitenkin tässä hommassa sanatonta viestintää erittäin tärkeänä ja merkittävänä; jos itket, naurat, tai teet käsillä jotain ihmeellistä niin se meinaa jotain."

Kokeilun muita toimintoja (esim. Auralan opintopiirejä, InnoELLISenior 2006–2008-ohjelman Helsingin päätöstilaisuutta ja ikäihmisten osallistumista HyvinvointiTV[®]:n ohjelmatuotantoon) on pidetty merkityksellisenä erityisesti ikäihmisten kannalta. Ikääntyneet ovat osallistuneet aktiivisesti opintopiiritointaan ja HyvinvointiTV[®]-ohjelmälähetysten suunnitteluun ja toteutukseen. Ikäihmiset ovat saaneet myös uusia tuttavuuksia ja ystäviä hankkeen aikana. Haastateltavat kokivat, että testiryhmäläiset on otettu hyvin huomioon hankkeen eri toiminnoissa. Heitä on kohdeltu alansa asiantuntijoina, laitteiden todellisina loppukäyttäjinä arjen vuorovaikutustilanteissa.

O12: "Ikääntyneet läheiset, äiti ja hänen miesystävänsä, ovat käyneet aktiivisesti Auralan opintopiireissä ja muissa hanketapahtumissa...Digipilottiin osallistuminen on aktivoanut etenkin jälkimmäistä osallistumaan Auralan ATK-kursseille, mitä pidän erittäin hyvänä asiana."

O14: "...Sosiaalinen tuki on ollut hyvä juttu hankkeessa ja se, että ikäihmiset ovat olleet mukana kehitystyössä."

A1: "Ihmisistä välittäminen ja heidän kunnioittaminen on ollut tärkeä asia hankkeessa...Myös omaiset ovat arvostaneet sellaista toimintatapaa..."

I 3: ”Opintopiirit ja HyvinvointiTV®-lähetyskset ovat olleet erittäin mielekkäitä. Olen niiden kautta tavannut erilaisia uusia ihmisiä ja erityisesti olen saanut tutustua myös opiskelijoihin.”

Tämä tulos osoittaa, että ikääntyvät ovat kokeneet voimakasta yhteenkuuluvuuden tunnetta ja saaneet olla mukana ryhmässä, joiden jäsenillä on yhteiset tavoitteet ja yhteistä toimintaa. He ovat kokeneet samaistuneensa vertaisryhmään. Siten voidaan ymmärtää, että kyse on yhdenlaisesta sosiaalisesta tuesta. Kyse on informaatiosta, jossa yksilö kokee, että hänestä välitetään – että hän on tarpeellinen ja hyväksytty, rakastettu ja kunnioitettu. Tässä yhteydessä sosiaalinen tuki ilmenee pääsääntöisesti emotionaalisenä tukena. (Ks. esim. House ym. 1988; Pelkonen 1994.)

Edellä kuvaillun sosiaalisen tuen lisäksi ikääntyneet ovat saaneet toteuttaa itseään pilottikokeilun eri toiminnoissa. Itsensä toteuttaminen on yksi keskeinen hyvinvoinnin ulottuvuus (Allardt 1976). He ovat saaneet osallistumiskokemuksia ja lisää mielekkästä sisältöä vapaa-aikaansa. Tämä on toteutunut digipilotin toiminnoissa ja vuoden 2008 alusta lähtien myös HyvinvointiTV®-pilotissa, jolloin ikäihmiset ovat olleet mukana tuottamassa HyvinvointiTV®-ohjelmia yhdessä opiskelijoiden kanssa. Siten haastattelutuloksista voidaan päätellä, että hankkeeseen osallistuneiden hyvinvointi on lisääntynyt ainakin yhteisyyssuhteiden ja itsensä toteuttamisen näkökulmasta testauksen aikana.

Teknologian haasteet ja mahdollisuudet tulevaisuudessa

Haastateltujen puheesta nousi esille erilaisia kehittämisideoita ja -toivomuksia laitteen käytettävyyden ja käytön kannalta. Haastatellut toivat keskusteluissa ongelmalähtöisesti esille digiboksin teknisen toimivuuden kehittämistarpeita. Tämä oli ymmärrettävää, koska tekniikka ei toimi vielä riittävän hyvin kokeilun kannalta. Kokeilussa mukana olleet ikääntyneet ja heidän läheisensä antoivat yleisemmälläkin tasolla rakentavaa ja hyvää palautetta siitä, miten tekniikkaa ja laitteen käyttöä voitaisiin jatkossa edelleen kehittää. Keskusteluissa nousi esille se, että laitteistoa voitaisiin jatkossa mahdollisesti käyttää turvapuhelimena, jos se saataisiin toimintavarmaksi, tai että sen avulla voisivat ikääntyneet olla keskinäisessä yhteydessä.

O1: ”Niin...onkohan siinä sellanen mahollisuus, et pystyisin tavallaan tietokoneelta soittamaan heille ja tavallaan pakottamaan sen yhteyden auki? ...Et siin vois olla pidemmänkin matkan takaa yhteydes tai siin tapaukses,

kun mun vanhemmat on huonommas kunnos, nii turvapuhelimen kaltalst toimintaa... Ei voi puhuu nyt mistään valvontatyypisest kamerast, mut sel-lanen pakotettu yhteys, ehkä turvapuhelimenkin tyyppinen ratkaisu. Et mä saisin sen sitte muutaman yhteydenottokerran jälkeen auki, sen yhteyden.”

Haastateltavat näkivät, että mikäli laite saataisiin toimimaan moitteettomasti tulevaisuudessa, niin se toisi lisäarvoa vuorovaikutukseen. He korostivat, että laite olisi hyvä väline ikäihmisten keskinäisessä ja ikääntynyt–lapsenlapsi-välisessä yhteydenpidossa. Ikäihmiset ja heidän läheisensä kokivat, että jatkossa digiboksia tullaan käyttämään päivittäisten kuulumisten vaihdossa. Osa haastatelluista koki, että laitteen avulla voitaisiin jatkossa antaa myös neuvoja vastavuoroisesti. Haastatellut kokivat myös, että laite voisi jatkossa toimia yhtenä apuvälineenä ikääntyneiden kotona selviytymisen tukemisessa – esimerkiksi sen avulla voitaisiin seurata ikäihmisen vointia säännöllisesti pitkienkin välimatkojen päästä.

O3: ”Ikääntyneet voisivat jatkossa käyttää laitetta keskinäisessä yhteydenpidossa.”

O10: ”Jos yhteys toimisi, niin lisäarvona olisi yhteydenpito lapsenlapsen ja mummin välillä.”

O13: ”Jos laite olisi toiminut, niin suurin merkitys olisi näköyhteydellä... Erityisesti laitteen merkitys lisääntyy silloin, kun henkilö on liikuntakyvytön...”

I 4: ”Esitän, että lapset voisivat olla hyvä testiryhmä. He kun ovat muutoinkin innokkaita aina kokeilemaan kaikkea uutta.”

Digipilotissa mukana olleet ikääntyneet ja heidän läheisensä näkivät, että mikäli laite toimisi hyvin, voitaisiin siihen liittää erilaisia e-palveluja tulevaisuudessa. Haastatteluissa tuli esille seuraavia esimerkkejä: apteekkipalvelut, lääkäripalvelut, kodinhoito- ja kotisairaanhoidopalvelut sekä kirjastopalvelut.

O7: ”Jos laite toimisi hyvin, se helpottaisi läheisen voinnin seuraamista. Virtuaalisen yhteyden avulla voitaisiin seurata äidin vireystilaa ja muutenkin sitä henkistä puolta. Kuvayhteyden avulla saisi henkilökohtaisemman kokemuksen vuorovaikutustilanteesta verrattuna esim. puhelinyhteydenpitoon.”

A2: ”Laitetta voitaisiin testata kotisairaanhoidossakin... arvioida asiakkaan vointia... Että se olisi käytössä muillakin kuin ikääntyneillä ja heidän omaisillaan.”

Tulosten perusteella näyttää siltä, että kokeiluun osallistuneet kokevat teknologian edistävän ikääntyneiden sosiaalista vuorovaikutusta sekä vertaisryhmän että läheistensä kanssa. Lisäksi yhteydenpito muihin hanketoimijoihin, kuten Auralan henkilökuntaan, on lisännyt ikääntyneiden verkostoitumismahdollisuuksia. Voidaan olettaa, että uusien teknisten laitteiden tuntemus ja käyttökokemus parantaa ikäihmisten mahdollisuuksia käyttää nyky-tekniikkaa tulevaisuudessakin. Tämä edellyttää kuitenkin motivoivaa fyysistä ja sosiaalista toimintaympäristöä, jotka tukevat yksilöä elämänhallinnassa ja itsenäisessä suoriutumisessa. Sähköiset e-palvelut ja yhteydenpito esimerkiksi kotitietokoneelta viranomais-tahoihin voi vastata yhä useamman ikääntyvän palvelutarpeeseen jatkossa.

KOKEMUKSIA KEHITTÄMISPOLULTA

Ikäihmisten aktiivinen ja sitoutunut rooli projektissa sekä osallistuvuus ja joustavuus suhteessa hankkeen molempiin teknologiapilotteihin tuottivat koko KOTIIN-hankkeelle merkittävää tutkimustietoa. Tämä hyödytti hankkeen toimintaa ja täydensi toiminnan ja tutkimuksen tavoitteita siitakin huolimatta, että digipilotin teknologian kehittytyö oli osin puutteellista eikä vuorovaikutteisen digiboksin merkitystä sosiaalisen tuen välineenä voitu kattavasti selvittää hankkeen aikana. Sen sijaan osahankkeen tutkimustehtävä siitä, miten sosiaalinen tuki ikäihmisten kesellä ja toiminnassa ilmeni, mahdollistui vahvasti. Tutkimustulosten mukaan ikääntyneet olivat saaneet monipuolisesti sosiaalista tukea hankkeen aikana. Se rakentui emotionaaliseen (arvostukseen, huolenpitoon, luottamukseen ja kuunteluun), tiedolliseen tukeen ja käytännölliseen apuun hankkeen eri toiminnoissa.

I 4: ” Hankkeen aikana on ollut se tunne, että pidetään meidät ikäihmiset mukana ja että on saanut olla oma itsensä. Koen, että kaikki osapuolet ovat saaneet hyvää palautetietoa matkan varrella.”

O13: ”Olen kokenut roolini mielenkiintoiseksi. Olen kokenut olleeni mukana jossain sellaisessa projektissa, jossa kehitetään jotain uutta, jos saadaan nyt tämä toimimaan... tietotekniikka-alalla työskentelevänä vastaavanlaiset projektin elinkaaret ovat tuttuja.”

AI: ”Olen ollut sellaisessa innostajan roolissa... Ihminen on tärkeä, eikä laitekokeilu saa mennä sen ohii.”

Kokeilussa mukana olleet ikääntyneet, heidän läheisensä ja alan asiantuntijat kokivat, että toimiessaan luotettavasti vuorovaikutteinen digiboksi toisi lisäarvoa ikääntyneen elämään. Kuvallisen yhteyden avulla vuorovaikutuksen sisältö syvenisi ja antaisi mahdollisuuden yhä kokonaisvaltaisempaan yhteydenpitokemukseen. Testauksen kautta syntynyttä vuorovaikutusverkostoa olisi mahdollista laajentaa kattamaan ikääntyneen lähiyhteisön, sukulaisten ja ystävien lisäksi esimerkiksi hyvinvointipalvelujen tuottajat. Erityisesti ikäihmisten keskinäistä ja ikääntynyt–lapsenlapsi-yhteydenpitoa pidettiin tärkeänä. Teknologiaa toivottiin kehitettävän siten, että siihen voitaisiin liittää jatkossa sähköisiä, yksilöiden tarpeet huomioivia, e-palveluja ikääntyneiden kotona asumisen tukemiseksi.

Koko toimintakauden ajan hankkeen toimintatutkimuksellinen luonne antoi informaatiota kohderyhmän tarpeista, toiveista, valmiuksista ja mahdollisuuksista käyttää ja osallistua HyvinvointiTV®-konseptin ja digipilotin kehittämiseen. Tutkimustieto avasi uusia mahdollisuuksia selvittää ikääntyvien ja heidän läheistensä valmiuksia käyttää hyvinvointitekniologiaa, ja toiminnan prosessikuvaus kertoi niistä toiminnan mahdollisuuksista ja riskeistä, joita kehittelytyön matkalla ilmeni. Kertynyt tieto mahdollisti kehittelytyön eteenpäinviemisen. Näin ollen voidaan todeta, että HyvinvointiTV®- ja digipilotti täydensivät toinen toisiaan KOTIIN-hankkeen sisältöjen luomisessa, ja että nämä erilliskokeilut mahdollistivat toimintojen ja erilaisten teknologioiden vertailun.

Ensinnäkin, digipilotti täydensi HyvinvointiTV®-kokeilua *asiakasnäkökulman* osalta. Testiryhmäläiset tutustuivat ja testasivat molempia laitteistoja ja siten osaltaan toivat arvokasta käyttäjänäkökulmaa näiden teknologisten ratkaisujen ja niiden sisältöjen edelleen kehittämiseen. Heidän aiempi kiinnostuksensa ja kokemuksensa uuden tekniikan käytöstä laajensivat KOTIIN-hankkeen asiakasnäkökulmaa. Tämä mahdollisti erilaisissa elämäntilanteissa olevien ikääntyneiden äänen kuulumisen asiakasvetoisessa kehittämishankkeessa. Ikääntyneet toivat myös arvokasta vertaisryhmäosaamista osallistumalla ja tuottamalla HyvinvointiTV®-ohjelmälähteyksiä sekä erikseen että yhdessä opiskelijoiden kanssa. Lisäksi he ideoivat opintopiiritapaamisissa niin HyvinvointiTV®-ohjelmasisältöjä kuin laajemminkin virtuaalisia palveluja, joita voitaisiin jatkossa liittää hyvinvointitekniologiaan ratkaisuihin. He toimivat hankkeessa myös tietynlaisina edelläkävijöinä, jotka kertomuksillaan ja toiminnoillaan motivoivat omissa verkostoissaan muitakin ikäihmisiä tutustumaan hyvinvointitekniologiaan. Hyvänä esimerkkinä tästä oli Turun seudun Vanhustuki ry:n ja Pohjoi-

sen Turun eläkkeensaajat ry:n aktivointi HyvinvointiTV®-ohjelmatuotantoon keväällä 2008.

Toiseksi, digiboksikokeilu toi lisäarvoa HyvinvointiTV®-pilottiin *läheisnäkökulman* osalta. Digipilotin läheiset osallistuivat aktiivisesti osahankkeeseen ja toivat sitä kautta yhä vahvemmin omais- ja läheisnäkökulman KOTIIN-hankkeeseen. Heidän tietotekniikkaosaamisensa liitti läheisnäkökulmaan myös teknologia-asiantuntijanäkökulman. Läheisiltä saatu monipuolinen ja rakentava palaute auttoi vuorovaikutteisen digiboksin kehittämistyötä. Lisäksi muutamien läheisten lapset olivat erityisen kiinnostuneita osallistumaan yhteydenpitotuokioihin ikääntyneen kanssa, mitä pidettiin yhtenä keskeisenä lisäarvona osahankkeessa. Jatkosuunnitelmissa ja -hankkeissa läheisyhteydenpitomahdollisuudet olisi mielekästä liittää myös HyvinvointiTV®-konseptiin.

Kolmanneksi, digipilotti toi uuden näkökulman HyvinvointiTV®-kokeiluun myös *teknologian* osalta. Eri teknologioiden toimivuutta voitiin vertailla keskenään. Tätä kautta voitiin muodostaa kuva siitä, millainen hyvinvointitekniologia soveltuisi parhaiten ikäihmisten kotona asumisen tukemisen välineeksi. Vuorovaikutteisen digiboksin moderni, internetiin ja digitaaliseen IPTV-televisioon perustuva tekniikka, voi mahdollistaa jatkossa HyvinvointiTV®:n ohjauksen ja neuvontapalvelukonseptia vastaavalla tavalla sisältöpalvelujen kehittämisen. Palvelujen tuottamisessa voitaisiin hyödyntää digitaalisen television tuomia mahdollisuuksia. Tämänäyttöisiä palveluja voisivat laajasti ymmärrettyinä olla esimerkiksi kulttuuripalvelut, tiedotus, opetus, mainokset ja viihde.

Tutkimustulokset osoittivat, ettei ihmisten ikä ole ollut esteenä teknologian tutustumiselle ja testaamiselle. On tärkeää, että ikäihmisille luodaan fyysisiä ja sosiaalisia areenoita, joissa he saavat tutustua uuteen tekniikkaan, olla vuorovaikutuksessa ikätovereiden kanssa ja oppia uutta. Aurala on hyvä esimerkki tämänäyttöisestä ikäihmisiä motivoivasta, sosiaalista vuorovaikutusta edistävästä ja uuteen oppimiseen kannustavasta toimintaympäristöstä. Ikääntyvien oppimisesta on kirjoitettu laajemmin tämän artikkelikokoelman Outi Rantalan (toim.) artikkelissa.

Digipilotin opintopiiritoiminta, yksi sosiaalinen areena, on motivoinut ja sitouttanut osallistujia kokeilemaan uutta. Ryhmä on innostunut ja motivoitunut joukko aktiiveja 2000-luvun seniorikansalaisia. He ovat vastavuoroisesti välittäneet ja saaneet sosiaalista tukea toinen toisiltaan. Yhteiskunnan tulee tarjota eri väestöryhmille yhtäläiset mahdollisuudet osallistua yhteisen tulevaisuuden tekemiseen – asiakaslähtöiseen ja mahdollisimman esteettömään informaatioyhteiskunnan rakentamiseen.

LÄHTEET

Allardt, E. 1976. Hyvinvoinnin ulottuvuudet. Porvoo: WSOY.

Antonowsky, A. 1988. Unraveling ten Mystery of Health. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

Armanto, A. 2005. Teknologia ikääntyneen kotona selviytymisen tukijana. Teoksessa Helminen, J. (toim.) Hyvinvoinnin rakentajat. Näkökulmia hyvinvointityön ja sen edellyttämän ammatillisen osaamisen kehittämistarpeisiin Uudella maalla. Helsinki: Multiprint Oy, 199–216.

Birren, J. E. & Dieckmann, L. 1991. Concepts and Content of Quality of Life in the Later Years. An Overview. In Birren, J. E.; Lubben, J. E.; Cichowlas Rowe, J. & Deutschman, D. E. (eds.) Concepts and Content of Quality of Life in the Frail Elderly. San Diego: Academic Press Inc., 102–134.

Dunst, C., Trivette, C. & Deal, A. 1988. Enabling & Empowering Families. Principles & Guidelines for Practice. Cambridge: Brookline Books.

Espwall, M. 2001. Liksom vinden under fågelns vingar. Om kvinnors nätverksrelationer i utsatta livssituationer. Institutionen för socialt arbete. Umeå: Umeå University Press.

Euroopan komissio. 2002. Komission tiedonanto neuvostolle ja Euroopan parlamentille. Euroopan vastaus maailman väestön ikääntymiseen: taloudellisen ja sosiaalisen kehityksen edistäminen ikääntyvässä maailmassa, Euroopan komission panos ikääntymisen toiseen maailmankokoukseen. KOM (2002) 143 lopullinen. [Viitattu 22.11.2008.] Saatavissa www-muodossa: http://ec.europa.eu/employment_social/social_situation/docs/com2002_0143_fi.pdf.

Heikkinen, R.-L. 1997. Iäkkäiden autonomia. Gerontologia 11, 159–164.

Heikkinen, E. & Marin, M. 2002. Vanhuuden voimavarat. Helsinki: Tammi.

House, J. S.; Landis, K. R. & Umberson, D. 1988. Social Relationships and Health. Science 241, 540–545.

InnoELLI Senior 2006–2008 -ohjelma. Ohjelman esittely. [Viitattu 17.9.2008.] Saatavissa www-muodossa: <http://www.innoellisenor.fi/>.

Jones, R.; Skirton, H. & McMullan, M. 2006. Feasibility of Combining E-health for Patient with E-learning for Students Using Synchronous Technologies. *Journal of Advanced Nursing* 56 (1), 99–109.

Juntunen, J. & Krats, S. 1997. Perhe tutkimuksen puristuksessa. Jyväskylän yliopiston perhetutkimusyksikön julkaisuja 6. Jyväskylä: Yliopistopaino.

Järvikoski, A. 1996. Teoksessa R. Raitasalo (toim.). Elämänhallintaa etsimässä. Kansaneläkelaitos. Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia. Helsinki: Kansaneläkelaitos, 35–48.

Kinnunen, P. 1998. Hyvinvoinnin ruletti: tutkimus sosiaalisen tuen verkostojen jäsentymisestä 1990-luvun lopun Suomessa. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Kumpusalo, E. 1991. Sosiaalinen tuki, huolenpito ja terveys. Sosiaali- ja terveyshallitus. Raportteja 8/91. Helsinki.

Lehto, P. (toim.) 2008. KOTIIN-hanke. Asiakasvetoiset interaktiiviset ratkaisut ikääntyvän kotona selviytymisen tukena. Laurea-ammattikorkeakoulun julkaisusarja A 63. Espoo: Redfina Oy.

Löwenstein, A. & Katz, R. 2003. Theoretical Perspectives and Conceptual Framework. In OASIS – Old Age and Autonomy. The Role of Service Systems and Intergenerational Family Solidarity. Final Report. University of Haifa, Haifa. [Viitattu 4/2008.] Saatavissa: www.dza.de/forschung/oasis_report.pdf.

Löwenstein, A. & Ogg, J. (eds.) 2003. OASIS – Old Age and Autonomy. The Role of Service Systems and Intergenerational Family Solidarity. Final Report. University of Haifa, Haifa. [Viitattu 3/2008.] Saatavissa: www.dza.de/forschung/oasis_report.pdf.

Ovaska, E., Rantala, O. & Vuorio, E. 2007. Digame-hankkeen toimintasuunnitelma. 2. päivitetty versio. Julkaisematon lähde.

Pehkonen, A. 2004. Kylä kutsuu. Tutkimus tulomuuttoprosesseista maaseudulle. Akateeminen väitöskirja. Helsingin yliopiston yhteiskuntapolitiikan laitos. Siirtolaisuustutkimuksia A26. Turku: Siirtolaisuusinstituutti.

Pelkonen, M. 1994. Lapsiperheiden voimavarat ja niiden vahvistaminen hoitotyön keinoin. Akateeminen väitöskirja. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 18. Hoitotieteen laitos. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Peltonen, R. 1994. Sosiaalinen tuki, elämänhallinta ja koettu terveys keski-ikäisillä naisilla. Socialpolitiska institutionen. Turku: Åbo Akademi.

Pitkälä, K.; Savikko, N. & Routasalo, P. 2005. Kuntoutuspolun solmukohtia. Geriatriksen kuntoutuksen tutkimus- ja kehittämishanke. Tutkimusraportti 10. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.

Seikkula, J. 1994. Sosiaaliset verkostot: Ammattiauttajan voimavara kriiseissä. Helsinki: Kirjayhtymä.

Stewart, A. L. & King, A. C. 1994. Conceptualizing, Measuring Quality of Life in Older Population. Teoksessa Abeles, R. P.; Gift, H. C. & Ory, M. G. (eds.) Aging and Quality of Life. New York: Springer, 25–76.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2008. Ikäihmisten palvelujen laatusuositus. Julkaisuja 2008:3. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Söderqvist, S. & Bäckman, G. 1988. Life control and perceived health. Meddelanden från ekonomisk-statsvetenskapliga fakulteten vid Åbo Akademi. Socialpolitiska institutionen. Ser. A:262. Turku: Åbo Akademi.

Uutela A. 1998. Sosiaalinen tuki ja terveys. Teoksessa Lahikainen, A. R. & Pirttilä-Backman A-M. (toim.) Sosiaalinen vuorovaikutus: Rauni Myllyniemen juhlaKirja. Helsinki: Otava, 208–221.

Vaarama, M. 2004. Ikääntyneiden toimintakyky ja hoivapalvelut. Nykytila ja vuosi 2015. Teoksessa ikääntyminen voimavarana. Tulevaisuusselonteon liiteraportti 5. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 33:2004. Helsinki: Valtioneuvosto.

Vaarama, M. & Kaitsaari, T. 2002. Ikääntyneiden toimintakyky ja koettu hyvinvointi. Teoksessa Heikkilä, M. & Kautto, M. (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2002. Helsinki: Stakes.

Vaarama, M.; Luoma M.L. & Ylönen, L. 2006. Ikääntyneiden toimintakyky, palvelut ja elämänlaatu. Teoksessa Kautto M. (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2006. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy, 104–136.

Valtionneuvosto. 2007a. Pääministeri Matti Vanhasen II hallituksen hallitusohjelma (19.4.2007). [Viitattu 24.6.2008.] Saatavissa www-muodossa: <http://www.valtionneuvosto.fi/hallitus/hallitusohjelma/fi.jsp>.

Valtionneuvosto. 2007b. Terveysten edistämisen politiikkaohjelma. [Viitattu 24.6.2008.] Saatavissa www-muodossa: <http://www.vn.fi/toiminta/politiikkaohjelmat/terveys/fi.jsp>.

Wallenius, M. 1996. Arkiympäristön tuki hyvinvoinnin lähteenä. Henkilökohtaisten projektien näkökulma ihmisen ja ympäristön yhteensopivuuteen; yhteys elämäntyytyväisyyteen ja masentuneisuuteen. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto, psykologian laitos.

WHO. 2002. Active Ageing: A Policy Framework. [Viitattu 27.4.2008.] Saatavissa www-muodossa: www.euro.who.int/document/hea/eactagepolframe.pdf.

KUN IKÄ EI OLE OPPIMISEN ESTE

Outi Rantala

IKÄIHMINEN UUDEN TEKNOLOGIAN OPPIJANA JA PIENRYHMÄ ESTEETTÖMÄN OPPIMISEN MAHDOLLISTAJANA

Digitaalinen viestintä on kasvanut erityisesti internetin ja matkapuhelimen käytön myötä viime vuosien aikana. Kasvun on pelätty johtavan yhteiskunnalliseen eriarvoistumiseen. Mäensivu (2003) on todennut, että jonkinlaisesta digitaalisesta epätasa-arvosta voidaan puhua siinä mielessä, että nuoremmat ikäluokat käyttävät digitaalisia viestimiä vanhusväestöä useammin. Mäensivun mukaan viestintävalmiuksien heikkouteen vaikuttavana riskitekijänä oli ikääntymisen ohella alhainen koulutustaso. Ikäihmisille tehdyt teemahaastattelut ja käytettävyydestit kuitenkin osoittivat, *että ikääntyneillä oli valmiuksia oppia uusia tekniikoita*. He myös suhtautuvat pääsääntöisesti myönteisesti uuteen teknologiaan. Sankarin (2004) tutkimuksessa ikäihmiset totesivat tietokoneen olevan käytävän välineen; uuden opettelu oli myös tuonut toisaalta tunteen siitä, että on ”ajassa mukana”. Sekä ikäihmiset että sähköisten palvelujen suunnittelun asiantuntijat ovat kuitenkin tuoneet esille tärkeyden säilyttää perinteiset asiointimahdollisuudet uusien sähköisten toimintatapojen rinnalla. (Ks. Sankari 2004; Mäensivu 2003.)

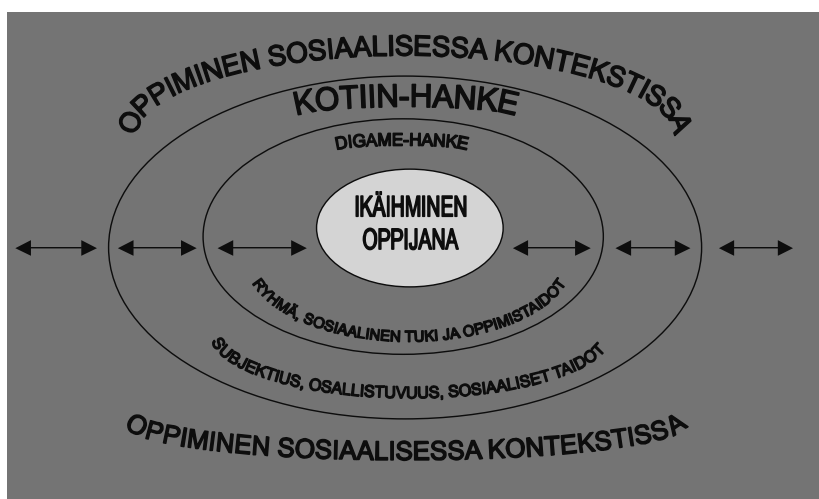
Tämä artikkeli pohjaa InnoELLI Senior-2006–2008-ohjelman ”DIGAME – Digitaaliset palvelut kotona asumisen tukena” -osahankkeen (myöhemmin Digame-hanke) kokemuksiin ja tutkimustuloksiin (ks. enemmän Lehto 2008). Digame-hankkeessa on kehitetty kotona asumista mahdollistavaa yhteydenpitoverkostoa monensuuntaisesti sekä asiakkaan ja ammattihenkilöstön että läheisten ja asiakkaiden välillä. Toiminnan kautta on selvitetty ja testattu televisiota, puhelintekniikkaa sekä internetteknologiaa hyödyntävän käyttöympäristön mahdollisuuksia ikääntyvän kotona asumisen tukena ja toisaalta sosiaali- ja terveydenhuollon avopalvelujen apuna.

Millaista Digame-projektin toiminta on ollut ikääntyvän oppijan näkökulmasta? Tässä artikkelissa pääpaino on kokijan, ikäihmisen, näkökulmassa. Artik-

kelin osana ovat toiminnassa mukana olleiden ikäihmisten kannanotot. Nii-
tä täydentävät Auralan seniorityöryhmän esittämät näkemykset. Teoreettisena
viitekehystenä on oppimisen sosiaalinen ulottuvuus, ja tavoitteena on selvittää
opintopiiritoiminnan merkitystä ikääntyvän oppijan oppimisen tukena. Ym-
männämme tässä oppimisen laajana, elämän eri osa-alueille sijoittuvana muu-
toksena ajattelussa ja toiminnassa. (Ikonen 2000, 14; Ruohotie 1992, 87.) Pro-
jektin tavoitteisiin onkin kuulunut ikäihmisten osallistuvuuteen rohkaiseminen.
Digame-hankkeen tutkimuskysymysten tarkastelua käsitellään enemmän Elina
Vuorion artikkelissa tässä kokoelmassa, kun taas tässä artikkelissa keskitytään
tarkastelemaan vuorovaikutteisen digiboksin testikäyttöä käyttötuen ja ikäihmi-
sen oppimisen kautta.

Vuorovaikutteisen digiboksin testikäyttäjiä ovat olleet ikääntyneet aktiivit tur-
kulaiset seniorit, jotka asuvat edelleen kotonaan. Testiryhmään valittiin kahdek-
san yksittäiskotitaloutta (mukana on ollut kaksi pariskuntaa) ja heidän läheis-
tään (N = 16). Digame-ryhmää on esitelty tarkemmin Elina Vuorion artikkelis-
sa tässä teoksessa. Lähes kaikki kokeiluun osallistuneet olivat olleet aiemminkin
kiinnostuneet uudesta tekniikasta, nähneet tekniikan tulon osaksi työelämää ja
tutustuneet siihen omatoimisesti tai esimerkiksi aiemmillä kursseilla.

Tässä tarkastelun keskiössä (Kuvio 1) on ikääntyvä oppija osana toimintaa. Hä-
nen ympärillään, lähimpänä tarkastelutasona, on Digame-projekti, jossa yh-
teistyökumppanit ovat luoneet ohjattua ryhmätoimintaa informaaleissa op-



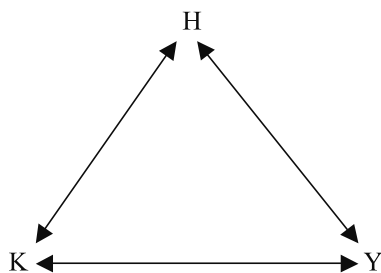
KUVIO 1. Digamen ikäihminen sosiaalisessa oppimiskontekstissa.

pimisympäristöissä. Yhteistyökumppaneina projektissa ovat olleet Turun ammattikorkeakoulu, Turun setlementtiliiton Auralan kansalaisopisto sekä Turun kaupungin terveystoimen avopalvelu. Projektin merkitystä ikääntyvän oppijan näkökulmasta kuvataan tarkastelemalla ryhmän merkitystä yksilön oppimisprosessissa. Auralan ja opintopiiritoiminnan näemme vaikuttavan oppijaan oppimistaitoihin metakognitiivisten taitojen sekä motivaation alueilla. Opintopiiritoiminta sijoittuu osaksi suurempaa kokonaisuutta, KOTIIN-hanketta. Projektin tavoitteet ohjaavat opintopiirin toimintaa tuoden siis tavoitteet lähelle oppijaa: keskeisinä seikkoina korostuvat oppijan subjektiivisen huomion ja hänen osallistuvuutensa. Ulkoisella kehällä yhdistyvät toisaalta tarkastelukulmamme oppimisesta sosiaalisessa kontekstissa.

OPPIMINEN SOSIAALISENA ILMIÖNÄ

Oppimista on tutkittu ja selitetty monista eri viitekehyksistä käsin. Nykyisille ihmisen oppimista ja kehittymistä kuvaaville teorioille on yhteistä näkemys kehitysilmiöihin kuuluvasta monimutkaisuudesta (Mussen 1997, 11). Ihmisen käsitys itsestään ja suhteestaan ulkomaailmaan rakentuu pitkälti hänen kontakteistaan muihin ihmisiin siinä ympäristössä, jossa hän kasvaa ja kehittyy (Lehtinen & Kuusinen 2001, 17). Oppimiseen siis vaikuttavat yksilön sisäiset ja ulkoisiin olosuhteisiin liittyvät tekijät sekä vuorovaikutus muiden kanssa. Ruohotie (1992, 87) kuvaa oppimista käyttäytymisen muutoksena vuorovaikutusprosessissa. Tämän prosessin elementtejä ovat ulkoiset tapahtumat, kognitiiviset prosessit sekä käyttäytymisen ulkoiset ja sisäiset seuraukset.

Banduran (1997, 14) sosiaalis-kognitiivinen teoria perustuu vastavuoroisen kausaalisuuden malliin, jossa käyttäytyminen, kognitio ja muut yksilöön liittyvät



KUVIO 2. Kolmiosainen vastavuoroisen determinismin malli Banduran (1997) mukaan. K merkitsee käyttäytymistä, H kognitiivisia, biologisia ja muita sisäisiä tapahtumia, jotka voivat vaikuttaa havaintoihin ja toimintoihin, sekä Y ulkoista ympäristöä.

tekijät sekä ympäristövaikutteet toimivat vuorovaikutuksessa vaikuttaen toisiinsa kaksisuuntaisesti (Kuvio 1). Tässä syysuhdemallissa vastavuoroiset vaikutuslähteet eivät välttämättä ole yhtä vahvoja eivätkä vaikutukset ilmene samanaikaisesti.

Vastavuoroisen kausaalisuuden osio (Kuvio 1) H–K heijastaa ajattelun, tunteen ja toiminnan välistä vuorovaikutusta. Yksilön odotukset, uskomukset ja tavoitteet vaikuttavat hänen käyttäytymiseensä. Henkilökohtaisten ominaisuuksien ja ympäristöllisten vaikutusten vuorovaikutuksellista suhdetta kuvaa osa Y–H. Tunnereaktioita mallioppimisen, ohjaamisen ja sosiaalisen suostuttelun kautta herättävät sosiaaliset vaikutukset muokkaavat yksilön kognitiivisia kykyjä ja emotionaalisia taipumuksia. Osa K–Y kuvaa ympäristön ja käyttäytymisen vuorovaikutusta. Sosiaalis-kognitiivisen teorian mukaan ihmiset ovat siis ympäristönsä tuotteita ja tuottajia samanaikaisesti. Ihmiset luovat ja valitsevat ympäristöjä oman toimintansa kautta. Havainnoidessaan ympäristöään ihmiset käyttävät symboleja, joiden avulla he antavat kokemuksilleen merkityksen. Kun yksilöt käsittelevät omia ja muiden kokemuksia symbolien tasolla, he oppivat ymmärtämään syyseuraussuhteita ja laajentavat tietämystään. (Bandura 1997, 13–15,19.)

Sosiaalis-kognitiivisessa teoriassa korostetaan yksilön kykyä sijaiskokemuksen kautta tapahtuvaan oppimiseen. Banduran (1997, 28) mukaan kaikki, mitä yksilö oppii omakohtaisista kokemuksistaan, on mahdollista oppia myös epäsuorasti havainnoimalla. Sosiaalisesta oppimisesta suurin osa tapahtuu joko tiedostaen tai tiedostamattomasti havainnoimalla muiden ihmisten käyttäytymistä ja sen heille aiheuttamia seuraamuksia.

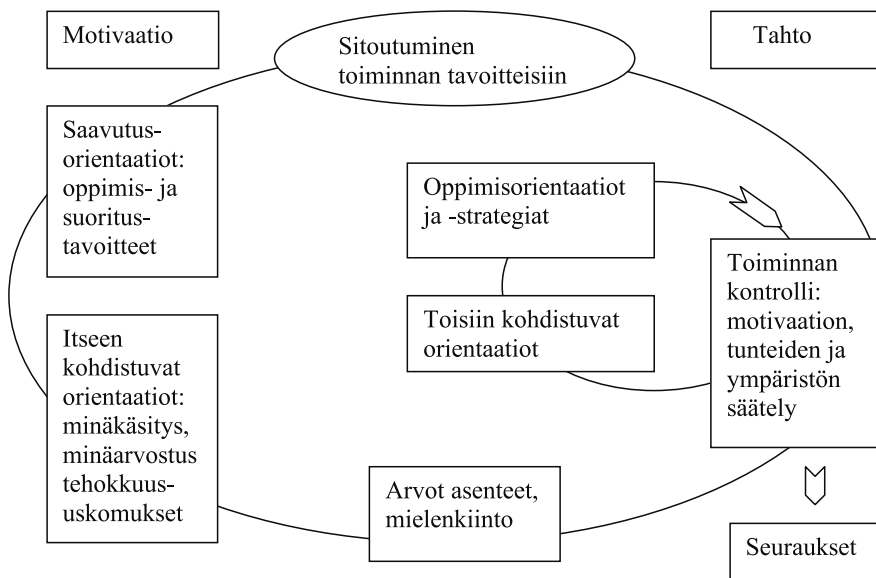
Mitä minä osaan, mihin minä kykenen?

Ihmisille on tyyppillistä jonkinlainen tietoisuus sekä omasta että muiden ihmisten mielestä. Tämä tietoisuuden ajatellaan olevan synnynnäinen, asteittain kehittynyt ominaisuus. Tätä kuvaa mielen teoria, joka yhdessä minätietoisuuden kanssa vaikuttaa olennaisesti yksilölliseen kehitykseen ja sosiaaliseen vuorovaikutukseen. (Lehtinen & Kuusinen 2001, 139.) Minätietoisuuteen liittyy vahvasti metakognitiivisuuden käsite, jolla kuvataan ihmisen kykyä ajatella omaa ajatteluaan. Metakognitio jaetaan usein metakognitiiviseen tietoon, taitoon ja kokemukseen. (Lehtinen & Kuusinen 2001, 141.)

Sosiaalis-kognitiivisessa teoriassa minäpystyvyys on kenties keskeisin ja kattavin yksilön toimintaan vaikuttava tekijä (Bandura 1997, 61). Minäpystyvyyden arviot vaikuttavat siihen, kuinka paljon yksilö ponnistelee haastavissa tilanteissa.

Arviot omista kyvyistä rakentuvat suorituksen hallinnan kokemuksista, omien kykyjen vertaamisesta muiden kykyihin, sosiaalisten vaikutusten tyypeistä ja sanallisista vakuutteluista sekä fysiologisista tiloista. Oman minäpystyvyyden arvioinnin perusteella toimittaessa seuraa joko onnistumisia tai epäonnistumisia, jotka edellyttävät minäpystyvyyden jatkuvaa uudelleen arviointia, eli reflektointia. (Bandura 1997, 61–64.) Tehokkaaseen oppimiseen liittyy kognitiivisia prosesseja, kuten informaation prosessointi ja metakognitiivinen prosessointi. Oppimismotivaatioon vaikuttaa ponnistelujen lisäksi se, mitä oppija ajattelee itsestään, tehtävästään ja suorituksestaan. (Ruohotie 1992, 87.)

Oppimisen konatiivisilla käsitteillä (Kuvio 2) kuvataan tahdon ja motivaation dynaamisia piirteitä. Ruohotie (1992, 72) muotoilee Heckenhausenian ja Kuhlia (1985) mukaillen motivaation päätöstä edeltäväksi ja tahdon sen jälkeiseksi tilaksi. Tällöin tavoitteen saavuttamiseen liittyvät päätökset ovat tahdonalaisia prosesseja, joita edeltää motivationaalinen tila. Yksilön arvot, asenteet, mielenkiinnon kohteet, itseen kohdistuvat orientaatiot ja saavutusorientaatiot ohjaavat motivoitumista ja ohjaavat sitoutumista toiminnan tavoitteisiin. Toisiin kohdistuviin orientaatioihin liittyvät suostuteltavuus, empatia ja sosiaalinen kompetenssi (Ruohotie 1999,76). Myös yksilön metakognitiiviset taidot, eli hänen kokemuksensa itsestään tietämisen, muistamisen ja muun älyllisen toiminnan



KUVIO 3. Oppimiseen liittyviä konatiivisia käsitteitä Pekka Ruohotietä (1999, 74) mukaillen.

tietoisena ohjaajana ja kontrolloijana, vaikuttavat hänen motivaatioonsa (Lehtinen & Kuusinen 2001, 141).

Affektiiviset, tunteisiin liittyvät tekijät vaikuttavat vahvasti sosiaaliseen oppimiseen. Omien tunteiden syntyyn ja ilmaisemiseen vaikuttavat havainnot ympäristön emotionaalista ilmauksesta (Bandura 1997, 36). Ruohotie (1999, 80) toteaa sosiaalisen kyvykkyyden olevan taitoa rekisteröidä, tulkita ja hyödyntää sosiaalista informaatiota, eli tulkita non-verbaalisia vihjeitä sekä toimia joustavasti sosiaalisissa tilanteissa. Affektiiviset ja konatiiviset tekijät vaikuttavat toisiinsa ja muokkaavat yksilön oppimiseen liittyviä piirteitä vuorovaikutuksellisesti (Kuvio 2).

Ryhmä oppimisympäristönä

Jauhiainen ja Eskola (1994) määrittelevät ryhmän olevan täynnä jatkuvia vuorovaikutustekoja ja vaihtuvia tilanteita (Niemistö 2000, 19). Niemistön (2000, 21–22, 34, 58) mukaan ryhmän prosessilla tarkoitetaan ryhmän jatkuvaa kokonaistoiminnan muuttumista. Ryhmäprosessin käsitteeseen liittyy ajatus siitä, että ryhmä kehittyy jollakin tavalla. Ryhmiltä odotetaan usein asetettujen tavoitteiden saavuttamista. Ryhmä on toimintansa kokonaisuus. Ryhmän merkitys riippuu siitä, minkä merkityksen yksilö sille antaa. Ryhmän toimintaa ohjaavat tietyt ulkoiset sekä sisäiset tekijät, joiden huomioimisesta riippuu ryhmän toiminta ja tuloksellisuus. Ulkoisia ehtoja ovat ympäristötekijät sekä ryhmälle annettu perustehtävä; sisäiset ehdot liittyvät ryhmän jäseniin. Pienryhmässä, johon kuuluu 5–12 henkilöä, yksilöt pääsevät helpommin esiin, ja ryhmä voi päästä yhdenmukaiseen ja yhteistyökykyiseen toimintaan.

Niemistö (2000, 160–161, 165–167) toteaa ryhmien kehitysvaihemallien auttavan ymmärtämään ryhmien toimintaa ja toiminnan muuttumista. Ryhmien luonne ja tehtävä antavat ryhmien toiminnalle erilaisia vivahteita. Ryhmän kehitysvaihetarkastelussa otetaan huomioon, miten ryhmän kehitys kulkee muodostusvaiheen ja kuohuntavaiheen kautta kohti yhdenmukaisuusvaihetta ja yhteistoiminnallisuutta. Yhdenmukaisuusvaiheessa ryhmän vuorovaikutussuhteissa syntyy yhteenkuuluvuuden tunne; samalla ryhmän sisäinen vastustus voitetaan. Ryhmäläiset hyväksyvät toistensa piirteet ja haluavat korostaa ryhmäkokonaisuutta. Harmonisuuden tunne on tärkeää, ja usein ryhmän tunnelmaa pidetäänkin tällöin vapaana. Ristiriitojen ja pettymysten avoin ilmaisu edellyttää vapaaehtoisuutta sekä riittävää turvallisuutta, joka syntyy keskinäisen tuntemisen ja ryhmän tarkoituksen myötä. Tällöin ryhmäläisten mielipiteitä kuunnellaan ja

asioista keskustellaan yhdessä. Ryhmän kehityksen viimeisessä vaiheessa hyvin toimiva ryhmä kykenee toimimaan kokonaisuutena yhdessä ja vuorovaikutuksesta on tullut ongelmanratkaisun väline.

Digamen asiakkaiden ryhmätoiminta mahdollistui projektikontekstissa. Piirainen (2005, 20) toteaa, että projektien etuna on niiden mahdollisuus kokeilla ja soveltaa uusia menetelmiä ja vaihtoehtopedagogisia tapoja käytäntöön nopeasti. Hietaniemen (2001, 123) mukaan projektit mahdollistavat uudenlaisen luovuuden ja ennakkoluulottomuuden sekä toimintakokeilut eri sektoreiden välisenä yhteistyönä. Projekteissa voidaan paneutua asiakkaiden tarpeisiin kokonaisvaltaisesti ja kehittää menetelmiä, jotka myöhemmin palvelevat osana eri sektorien normaalia palvelutoimintaa. Projektien käytännön kokemukset ja tulokset ovat osoittaneet, että asiakkaiden voimavaraistamiseen tarvittavan kokonaisvaltaisen palvelun järjestämiseksi yhden sektorin palvelut eivät ole riittäviä, vaan tarvitaan moniammatillista, verkostoitunutta yhteistyötä eri sektorien välillä. Verkostotyön keskiössä on asiakas omine tarpeineen.

Wallenius (1996, 111) tarkastelee yksilön tulkintoja ekologisessa kontekstissa. Oleellista on yksilön kokema tavoitteiden toteutumismahdollisuus. Koettua hyvinvointia perinteisesti tutkiva objektiivinen ote ei ole Walleniuksen mukaan riittävä, vaan on tarpeen ottaa huomioon myös yksilöllinen näkökulma. Bronfenbrennerin ekologinen teoria (1979) pohjautuu ekologiseen näkemykseen, jonka mukaan yksilöä voidaan ymmärtää vain osana omaa ympäristöään. Tärkeitä ovat yksilön antamat merkitykset ja oma tulkinta, oma rooli elämänsä säätelijänä ja verkostonsa aktiivisena toimijana. Voimme puhua yksilön subjektiudesta – oman elämänsä aktiivisesta toteuttajasta. Osallistumisen mahdollisuus erityisesti itseä koskevissa asioissa vahvistaa omaa subjektiutta ja elämän mielekkääksi kokemista.

Pehkonen (2004) toteaa yksilön aseman, oikeuksien sekä osallistumisen vaikuttavan hyvinvointiin niin mikro- kuin makrotasollakin. Ihmisillä on oikeus osallistua, mutta mihin ja miten tätä oikeutta käytetään, keiden osallistuminen on ensisijaista? Pehkonen on tutkinut osallisuutta määrittäen keskeisiksi tekijöiksi yksilön vuorovaikutuksen määrän ja laadun sekä sosiaaliset suhteet ja verkostot. Sosiaaliset verkostot vaikuttavat osallistumiseen, mutta osallistuminen vaikuttaa myös sosiaalisiin verkostoihin. Osallisuus on tiettyyn paikkaan sidottua yhteisöllisyyttä, jolloin tavataan ja tutustutaan ihmisiin ja saadaan uutta tietoa. Epäviralliset kohtaupaikat ovat tärkeitä osallisuuden toteutumiseksi. Tutuus ja tuttavuus ovat osallisuuden tunnusmerkkejä. Osallistumisen aste vaihtelee yksilöllä eri elämänvaiheissa, osallistumiseen kuuluu dynamiikkaa. (Pehkonen 2004, 114, 128, 132, 146.)

IKÄIHMISTEN OPPIMISEN MAHDOLLISUUDET

Auralan seniorityöryhmässä on pohdittu ikäihmisten oppimisen mahdollisuuksia. Työryhmän jäsenet, Auralan rehtori Juhani Pörfors, seniorityön vastaava Birgitta Mäkinen ja tietotekniikan opettaja Raimo Joncheer-Nurmi haluavat välittömästi ja ehdottomasti ottaa kantaa siihen, että ikä ei ole este. He ovat kirjoittaneet asiasta seuraavasti:

”Ikä ei todellakaan ole este. Ikä on kuitenkin asia, jonka myötä oppiminen ja uskallus muuntuvat siten, että muutokset täytyy ottaa huomioon ikäihmisten kanssa toimiessa. Myöskään tämän päivän tutkimukset eivät vahvista käsitystä, että yksilön kyky uusien asioiden omaksumiseen olisi ikävuosien myötä jotenkin olennaisesti alentunut. Iän tuomat muutokset ovat pikemminkin haasteita laitteistoille sekä opetusjärjestelyille.”

Digamesta ymmärrystä ikäihmisten tarpeisiin

Digame-hankkeen aikana varmaankin kaikki osapuolet oppivat, että ikäihmisten tarpeiden kuuleminen ei ole kaikista helpoin tehtävä. Helpompaa on vain myydä jokin uuden teknologian väline kantamatta sen enempää huolta ikäihmisen kyvystä ottaa väline käyttöön. Asettamalla vielä riittävän korkean asennushinnan selviää hyvinkin ikuisiksi ajoiksi ”vaikeasta” asiakkaasta.

Kuten Digame-hanke osoitti, ikäihmisille kelvollisten, toiminnoiltaan yksinkertaisten laitteiden tuottaminen ei ole liukuhihnatoimintaa, kuten ei myöskään ikäihmisten perehdyttäminen laitteisiin. Tarvitaan intensiivistä, yksilöllistä ja ryhmämuotoista opastusta. Lisäksi tarvitaan riittävää ja kohtuullisen välitöntä tukitoimintaa, jotta ikäihmiset omaksuvat uudet asiat arkeensa. On myös tunnettava ikäihmisten toimintaympäristöt, jotta voidaan luoda järkevät perehdytysohjelmat uuden teknologian oppimiseen. Parhaimmillaan työn tuloksena saavutetaan rohkaistuneita ikäihmisiä, jotka pystyvät toimimaan sekä kotiympäristössä että kodin ulkopuolisissa toimintaympäristöissä. Heistä voi kehittyä jopa oman lähipiirinsä tukihenkilöitä ja innostajia.

Digame-hankkeen myötä Auralan väki on varauksetta uuden teknologian kannalla, jos se lisää ikäihmisten kykyä uusien oppimisalueiden valloittamiseen sekä yksilölliseen että yhteisölliseen aktiivisuuteen vaihtoehtona erakoitumiselle ja laaja-alaiselle passivoitumiselle. Näemme myös Digame-tyyppisen toiminnan mahdollisuutena suunnata yhteiskunnan varoja laitoshoidosta avopalveluun

ja samanaikaisesti suunnata säästyneitä resursseja laadukkaaseen laitoshoitoon. Auralan näkökulmasta Digame-hankkeen keskeinen anti on ollut ikäihmisten vuorovaikutus- ja oppimisympäristöjen hahmottaminen käyttäen tukena uutta teknologiaa: vuorovaikutteista digiboksia.

Oppimisesta on tullut elämän mittainen tapahtuma

Perustellusti voidaan todeta, että kasvava vanhusten, eläkeläisten ja ikäihmisten – koko senioreiden – joukko on tullut osalliseksi tietoyhteiskunnan asettamista uudentlaisista ja lisääntyvistä mahdollisuuksista ja osaamisvaatimuksista. Seniorit eivät kuitenkaan ole yksi homogeeninen ryhmä, vaan hyvinkin monenkirjava joukko erilaisine valmiuksineen ja motivaatioineen. Käytön ja oppimisen näkökulmasta seniorit voisi tyypitellä esimerkiksi sivustakatsojiin, alkeiskäyttäjiin, perushyötykäyttäjiin sekä aktiivikäyttäjiin.

Tästä heterogeenisestä seniorijoukosta Auralalla on Digame-hankkeen lisäksi runsaasti kokemuksia monenlaisissa Auralan toiminta- ja oppimisympäristöissä. Näidenkin kokemusten perusteella Auralan kanta pysyy ennallaan: ikä voi olla hidaste, mutta ei este. Hidasteeksi ikäihmisten oppimiselle ja osallistumiselle saattaa muodostua vajavainen itsetunto, joten kannustus ja taas kannustus ovat ehdottomia välineitä oppimisen helpottamisessa.

Kannustusta ja muita ohjauksen keinoja

Kannustuksen lisäksi säännöllinen tuki ja erilaiset tukipisteet ovat ikäihmisille välttämättömiä. Kotiin mennessä asiat ovat ehkä unohtuneet, joten täytyy olla paikka, johon soittaa tai jonne tulla saadakseen välitöntä apua.

Yksilöllinen opetus ja ohjaus ovat ikäihmisten kanssa työskennellessä oleellista, kuten myös riittävän ajan varaaminen, sillä iän tuottamia ovat aistitoiminnan heikkeneminen sekä yleinen fyysinen hidastuminen. Ohjaajan on myös siedettävä epävarmuudesta tai muistamattomuudesta johtuvat toistuvat kysymykset tyyliin: Mistä tämä kone nyt taas laitetaan päälle? On siis osattava tasapainoilla epävarmuuden ja oppimisen kentässä. Huumorintaju sekä mutkattomuus ovat myös oivia ominaisuuksia ikäihmisten ohjauksessa.

Selkeä kielenkäyttö ja selkeät ohjeet ovat välttämättömyyksiä. Puhumattakaan kuuntelutaidosta, eli maltista keskittyä meneillään olevaan asiaan, mikä ei ole

tyypillistä tämän päivän elämänmenolle. Opastajan malttamattomuus on usein syynä ikäihmisten haluttomuuteen käyttää lähiomaistukea oppimispulmissaan. Ikä ei todellakaan ole este, vaikka tavallinen kysymys kuuluu: Olenko liian vanha oppimaan? Ihmisillä on taipumusta varmuuden vuoksi rakentaa omalle oppimiselleen erilaisia kynnyksiä, joista ikä on erittäin useasti käytetty ja hyväksi todettu. Lisäksi vertailu muihin ikäihmisiin tai jopa nuorempiin on taattua tavaraa välttää opiskeluun tarttuminen; kaikki muut jo osaavat, mutta minä tuskin opin.

Kynnykset ylittäen avoimeen ja vuorovaikutteiseen ympäristöön

Kynnyksiä on siis monenlaisia: itse rakennettuja sekä todellisia. Yhtä kaikki kynnyksiin on suhtauduttava vakavasti ja tarpeen mukaan huumorilla, kun niitä ryhdytään purkamaan, jotta päästään oppimiseen käsiksi.

Aiemmin totesimme, että ikäihmiset kaipaavat erittäin runsaasti sekä yksilöllistä että yhteisöllistä tukea. Välttämättömiä ovat myös kotikäynnit – ikäihmisten omat toimintaympäristöt. Usein laitemyyjät pelkästään myyvät kojeita kantamatta enempää huolta ostajan kyvystä ottaa väline käyttöön omassa ympäristössään.

Nuorempiin oppijoihin verrattuna ikäihmisillä on runsaasti elämäkokemusta ja tietoa, mutta ei välttämättä luontevaa suhtautumista nykypäivän välineisiin. Saatetaan pelätä, että rikotaan arvokas laite tai muuten vain sotketaan koneet, niin että ne eivät enää toimi. Tämän päivän nuoret ovat syntyneet moderniin teknologiaympäristöön. Ikäihmiset sitä vastoin joutuvat sopeutumaan tahtoen tai tahtomattaan uuteen teknologiamaailmaan. Ikäihmisten sopeutuminen aikamme tietoyhteiskuntataitoja edellyttävään toimintaympäristöön on kuitenkin ollut jopa yllättävän menestyksekkästä.

Yhteenvetona voidaan kiteyttää seuraavat huomionarvoiset seikat ikäihmisten kanssa tehtävässä työssä:

1. Ikä ei ole oppimisen este, mutta iän tuomat muutokset on otettava oppimisessa huomioon. Ikäihmiset eivät ole homogeeninen joukko, vaan monenkirjavia ryhmiä erilaisine valmiuksineen ja motivaatioineen.
2. Tarvitaan matalan kynnyksen ympäristöjä, jotka ovat kykeneviä purkamaan ikäihmisten omia tai muiden tuottamia sekä sisäisiä että ulkoisia esteitä ja kynnyksiä.
3. Oppimisen ja ohjauksen on oltava yksilöllistä sekä yhteisöllistä, ja kaiken taustalla on oltava riittävät sekä säännölliset tukitoimet.

4. Laitteet ja laiteympäristö on rakennettava ikäihmisten tarpeiden mukaan.
5. Teknologian on tuotava ikäihmisten elämään uusia avauksia ja uudenlaista sosiaalista aktivoitumista. Ei uusia pakkoja, erakoitumista, resurssien vähentämistä tai passivoitumista.”

DIGAMEN IKÄIHMISTEN ÄÄNI

Ikäihmisen äänen kuuleminen on ollut koko toiminnan tärkeä peruseriaate. Artikkelin kokoamisvaiheessa pyysimme osallistujia kirjaamaan lyhyesti ylös ajatuksiaan projektissa mukana olemisesta. Auvo Lindqvist, 82-vuotias, on kokenut toiminnan seuraavalla tavalla:

Minun Digame-projektini alkoi siihen aikaan, kun Suomessa oli alkanut Digi-lähetys. Meillekin oli hankittu Digiboksi, mutta kaikenlaisia vaikeuksia oli lähetysten seuraamisessa. Merkittävin haitta oli Ylen ulkomaalaisissa elokuvissa tekstin puuttuminen kokonaan, tai teksti kulki ns. jälkijunassa.

Sain kuulla, että Auralassa saamme uutta tietoa Digiboksista. Sinne sitten joukolla kiiruhdimme. Meille ehkä selviää mitä pitää tehdä, jotta esiintyvät murheet poistetaan. Mutta kävikin selville, että kysymys onkin jostain ihan muusta asiasta. Näyttötaululla oli hienoja kuvia, oli televisio, harava-antenni, televisio ja muuta kummallista. Mutta kun esitelmöitsijän puheet upposivat tietämättömän suohon, niin ei ollut pojalla hyvä olo puseron alla.

Kahvitauon jälkeen minulle vasta selvisi, että onkin kyse pilottiprojektista, jossa kokeillaan uudenlaista digiboksia, jonka avulla mm. mamma jossain kyläyhteisön ulkopuolella saa omalle kaupunkiin muuttaneelle pojalle näkö- ja kuulo-yhteyden. Kerrottiin, että mammalla pitää olla televisio, harava-antenni mökin katolla ja laajakaistapuhelin. Mielenkiinto esityksiin oli ollut vähän heikonlainen, mutta heti oikean tiedon tultua tajuntaan, kiinnostus kasvoi kummasti.

Näin olin saanut tietooni jotain uutta, nyt sitten vaan kotiin kun nurmikkokin pitäisi tänään leikata ja verannan ikkunatkin pitäisi pestä, kärpäsen kakkaläiskät alkavat olla liiaksi esillä.

Kysyttiin, kuka olisi halukas osallistumaan tähän kehitysprojektiin? En minä ainakaan, kun minulla on jo niin monta projektia ennestään.

Tarvittiin vain pientä suostuttelua kerhon vetäjältä kun minäkin omaksuin sen ajatuksen, että on hyödyllistä ja jopa kunniakasta saada olla mukana projektissa, josta on mahdollisesti iloa joillekin kanssaihmisille.

Miten se projekti on sitten edistynyt? Aikaa on kulunut kuukausitolkulla, mutta tänään 20.02.2008 ei vielä valoa (lue pysyvää kuvaa) ole näkynyt meidän telkkarissa. Siitä huolimatta minä haluan tuoda esille pelkästään hyviä kokemuksia. Työ, jota Ammattikorkeakoulun oppilaat ovat tehneet on erittäin vaikeaa, moniulotteista ja tarvitaan erittäin syvällistä ajatustyötä työn viemiseksi lopulliseen oikeaan ratkaisuun.

Minä ikäihmisenä olen tässä touhussa saanut piristysruiskeen omien korvien väliseen sahanpurumassaan. Vastaavanlainen toiminta muillekin ikäihmisille olisi kovasti suositeltavaa.

Toinen aktiivijäsen, eläkkeellä oleva yli 70-vuotias Leo Lehto, on vaimonsa Ullan kanssa pohtinut osallistumisestaan kehitystyöhön seuraavin ajatuksin:

Kirjoittelen vastauksena sähköpostiisi joitakin ajatuksia, mitkä Ullalla ja minulla tuli mieleen kun tätä asiaa täällä kesäpaikalla pohdiskelimme. Kaiken kaikkiaan kokemukset Digamesta olivat hyvin positiiviset. Ullalle asia oli jonkinverran vieras, mutta mä olen joskus työelämässä painiskellut atk:n kanssa (esim. videoneuvottelujen myötä), mutta mullekin se oli vieras.. Digame laajennettuna niin kuin on keskusteltu porukalla moneen otteeseen on systeeminä koettu hyväksi.

Yhteydenoton aloittaminen esim. tulisi järjestää yksinkertaisemmaksi, ettei ensin tarvitse puhelimella valmistella hommaa. Aloittamiskustannukset mahdollisille uusille mukaantulijoille edullisiksi. Huollon tulee pelata niin tiedollisen kuin laitteistojenkin osalta.

Tekniikan käytettävyys on erinomainen asia ikäihmisten tarpeisiin, saavutettavuudessa on toivomisen varaa johtuen mahdollisesti eri operaattoreista, laitteiden pienuudesta (gsm puhelimet), laitteiden monimutkaisuudesta ja niissä olevista monista tarpeettomista toiminnoista ikäihmisille. Nämä asiat ovat tietenkin pitkälti koulutuskysymyksiä.

Tekniikka saa jyrätä eteenpäin, mutta luotettavuus tekniikkaan pitää taa-ta (esim. TYKS). Ikäihmiset ovat hitaampia omaksumaan asioita. Tähän liittyy saumattomasti rauhallinen ja ikäihmisten ”saappaisiin” kohdennettu koulutus.

Hyvin tarpeellista on oppia uusia asioita ja pysyä ajan hengessä mukana. Hyvää kehitystä on mielestämme kehittää yhä edelleen ja parempia omassa kodissa asumisen mahdollisuuksia ja että ne kehityksen tulokset olisivat

mahdollisimman monien ikäihmisten mahdollisuus hankkia. Esim. professori Kivelän ajatukset tulee toteuttaa nyky-yhteiskunnassa.

*Tekniikalla on rajattomat mahdollisuudet hoitomuotojen ja hyvinvointipalvelujen saatavuuden edistämiseksi yhteistoimin, korostan yhteistoimin, so-
vussa päättäjiä, käyttäjien, rahoittajien ja asiantuntijoiden kanssa. Takapakkia ja taantumusta ei saa missään tapauksessa tapahtua.*

Digamen ikäihmisten käsityksiä omasta roolistaan ja oppimisestaan

Auralan opintopiirejä, muita hanketapahtumia ja ikäihmisten osallistumista HyvinvointiTV[®]:n ohjelmatuotantoon on kaikenkaikkiaan pidetty *merkityksellisinä* erityisesti ikäihmisten kannalta. Ryhmäläiset ovat osallistuneet aktiivisesti opintopiiritoimintaan ja interaktiivisten ohjelmälähetysten suunnitteluun ja toteutukseen. Ikäihmiset ovat saaneet myös uusia tuttavuuksia ja ystäviä hankkeen aikana. Haastateltavat kokivat, että ryhmäläiset on otettu hyvin huomioon hankkeen eri toiminnoissa. Heitä on kohdeltu alansa asiantuntijoina, laitteiden todellisina loppukäyttäjinä arjen vuorovaikutustilanteissa.

I 3: ”Opintopiirit ja HyvinvointiTV[®]-lähetykset ovat olleet erittäin mielekkäitä. Olen niiden kautta tavannut erilaisia uusia ihmisiä ja erityisesti olen saanut tutustua myös opiskelijoihin.”

Ikääntyneet ovat saaneet toteuttaa itseään kokeilun eri toiminnoissa. He ovat saaneet osallistumiskokemuksia ja lisää mielekästä sisältöä vapaa-aikaansa. Tämä on toteutunut toiminnoissa ja vuoden 2008 alusta lähtien myös HyvinvointiTV[®]-osiossa, jolloin ikäihmiset ovat olleet mukana tuottamassa HyvinvointiTV[®]-ohjelmia yhdessä opiskelijoiden kanssa (ks. HyvinvointiTV[®]-kokeilusta enemmän Lehto 2008).

I 3: ”...Muut ovat tehneet parhaansa, he ymmärtävät, että toimimattomuuden syyt ovat muualla kun lähipiirissä. Opintopiireistä koen myös saaneeni tukea boksini käyttöön. Jos hankkeen pilottiryhmä laajenee, niin koulutuksia lisää.”

I 4: ”Opintopiiritapaamisissa puolestaan voitiin jakaa ns. maallikkokokemuksia ja saatiin tukea asiantuntijoiden puheenvuoroista.”

Suurin osa haastatelluista oli kokenut roolinsa mielenkiintoiseksi ja tärkeäksi. *He näkivät, että olivat saaneet olla mukana kehittämässä jotakin uutta.* Toisaal-

ta osa heistä koki, etteivät he ole voineet olla niin tärkeässä ns. laitteiston testikäyttäjän roolissa, kuin he ehkä ennalta odottivat. Haastateltavat ovat motivoituneita jatkamaan asiakaslähtöistä kehitystyötä KOTIIN/Digame-hankkeen jälkeenkin.

I 1: ”Kaipa se on sitte tämmönen, tämmönen tämmönen...sanotaan nyt vaikka että tämmönen pieni ratas tässä kokonaisuudessa. Ei nyt niin kovin ratkaiseva, mutta kumminkin. Ja ihan kiva jos siitä jollekin jotain apua on.”

I 2: ”No en mä tiedä. En mä tie miten mä sanoisin. Mä olen olen ollu ihan tyytyväinen, että oon päässy tähän ja oon saanu tuttuja. Et siin on ihan iteki piristyny.”

I 3: ”Olen ylpeä mukanaolosta ja kiittollinen, että minut valittiin mukaan tällaiseen uuden kehittämiseen...Esittelen laitetta ja hanketta esim. vieraileni ja muut ovat ihan haavi auki... Tällä hetkellä olen kuitenkin hieman turhautunut tuohon boksiin, kun hanke ei etene. Mieluummin satsaisin HyvinvointiTV®-puoleen, ellei boksen käyttö huomattavasti parane.”

I 5: ”Kyllähän tässä on sujuvasti ollut mukana! Tosin on ollut myös pettymyksiä, mutta toisaalta on tutustunut myös uusiin ihmisiin... hankekokonaisuus on haasteellinen kuvio... olemme olleet tietyllä tavalla koekaniineja tuleville sukupolville.”

MITÄ OLEMME YHDESSÄ OPPINEET?

Ikääntyvien opintopiiritoiminnalla on hyvät edellytykset tukea ikääntyvän oppijan oppimista. Osallistujat ovat kokeneet opintopiiritoiminnan mielekkääksi tavaksi toimia. Ilmapiiri koettiin luottavaiseksi ja positiiviseksi. Tämä on luonteva lähtökohta toiminnalle, emotionaaliset ja sosiologiset oppimisolosuhteet (Ikonen 2000, 68) täyttävä oppimiskonteksti.

Testiryhmä on innostunut ja motivoitunut joukko aktiiveja nykyajan seniorikansalaisia. Ryhmäläisten arvot, asenteet, mielenkiinnon kohteet ja orientaatiot ovat ohjanneet osaltaan motivoitumista ja sitoutumista toiminnan tavoitteisiin. Ennakkoluuloton suhtautuminen tekniikkaan ja toisaalta aiemmat kokemukset aihepiiristä ovat saaneet ryhmäläiset mukaan toimintaan ja myös kiinnittymään siihen. He ovat vastavuoroisesti välittäneet ja saaneet tukea ja säännöllistä palautetta toinen toisiltaan.

Vertaisryhmän voidaan myös ajatella sellaisenaan auttaneen ikäihmistä huomaamaan omia vahvuuksiaan ja toisaalta suhteuttamaan omaa osaamistaan muiden osaamiseen. Digame-ryhmä on kehittynyt riittävän pitkäkestoisen toimintakautensa aikana niin, että ryhmän jäsenet ovat oppineet luottamaan toisiinsa ja tuntemaan toisiansa paremmin. Ryhmän merkitys riippuu siitä, minkä merkityksen yksilö sille antaa. Testiryhmäläiset ovat nähneet ryhmän toiminnan ja toimimisen tärkeänä – he ovat tunteneet olevansa, Sankarin (2004) tutkimuksen tulosten tavoin, ”tässä ajassa” ja kehityksessä mukana.

Ruohotie (1992, 90) toteaa, että yksilön käsitykset suorituskyvystään vaikuttavat hänen ponnistelujensa määrään ja laatuun vaikeissa tilanteissa. Vähäinen usko omaan kykyihin johtaa herkästi keskeyttämiseen. Kivekäs (2001, 20–22, 31) toteaa, että kaikilla ei ole kykyä itseohjautuvuuteen tai suunnitelmallisuuteen. Ikääntyvien oppijoiden itseluottamusta, itsearvostusta ja sitoutumista projektiin on toiminnan avulla ehkä pystytty tukemaan. Opintopiiritoiminta, ja näin ollen kasvokkain ryhmätilanteessa fyysisesti tapahtuva kohtaaminen, voisi-kin jatkossa pystyä lisäämään sitoutumista, yhteisöllisyyden tunteen syntymistä sekä motivaation rikastuttamista. Toisaalta sen avulla voitaisiin kyetä vähentämään uutta teknologiaa kokeilevien osallistujien keskeyttämistä.

I 4: ”Hankkeen aikana on ollut se tunne, että pidetään meidät ikäihmiset mukana ja että on saanut olla oma itsensä. Koen, että kaikki osapuolet ovat saaneet hyvää palautetietoa matkan varrella.”

Vuorovaikutteisen digiboksin kokeiluosuus mahdollisti erilaisissa elämäntilanteissa olevien ikääntyneiden äänen kuulumisen asiakasvetoisessa kehittämissankkeessa. Hietaniemen (2001, 123) mukaan EU-rahoitteiset projektit ovat toimintaympäristöltään uudentlaisia konteksteja asiakkaiden palvelutarpeiden kehittämistyössä. Projektit mahdollistavat uudentlaisen luovuuden ja ennakkoluottomuuden sekä toimintakokeilut eri sektoreiden välisenä yhteistyönä. (Hietaniemi 2001, 57.) Projektien heikkona puolena on niiden lyhytaikaisuus, mutta Digame-projektin tarkoituksena onkin kehittää nykyisestä toiminnasta myös pysyvä toimintamuoto Auralan monimuotoisen koulutus- ja harrastustarjonnan osaksi. Kehitystyötä myös jatketaan uuden hankerahoituksen turvin.

Auralan seniorityöryhmän pitkän linjan kokemusten pohjalta voidaan todeta, että ikä ei ole oppimisen este, mutta se on otettava oppimisessa huomioon. Tarvitaan riittävästi yksilöllistä huomiointia. Ohjauksen tulee olla riittävää sekä yhteisöllisyyttä tukevaa, ja kaiken taustalla on oltava säännölliset tukitoimet. Teknologia voi parhaimmillaan tuoda ikäihmistien elämään mielekkyyttä ja uusia

kohtaamisia – tällöin käyttäjät ovat mielellään osana kokonaisuutta ja uudenlaisen osaamisen kehittämistyötä. Kuten Salonen tämän kokoelman artikkelissaan toteaa, uuden teknologian hyödyntäminen edellyttää tietysti myös ammattihenkilöstön valmiuksia. Tarvitaan myös oikeanlaista asennetta kohti uusia avauksia.

Digamen toiminnan tulokset osoittivat osaltaan, ettei ihmisten ikä ole ollut esteenä uuden teknologian opettelemiselle ja testaamiselle. On tärkeää, että ikäihmisille luodaan fyysisiä ja sosiaalisia tiloja, joissa he saavat tutustua uuteen tekniikkaan ja oppia uutta. Fyysinen ympäristö on paikka, jossa on mahdollisuus tutustua uuteen teknologiaan, saada laitteet ja niihin liittyvää koulutusta sekä käyttötukea. Aurala on hyvä esimerkki osaavasta, ikäihmisiä uuteen oppimiseen kannustavasta, toimintaympäristöstä. On keskeistä, että fyysiseen ympäristöön kytketään myös sosiaalinen toiminta ja vuorovaikutus, mistä voidaan lukea enemmän Elina Vuorion artikkelista tässä teoksessa. Jokainen voi oppia uusia asioita, myös omasta oppimisestaan, kun jaetaan kokemuksia ja tietoa vastavuoroisesti yhteisissä oppimistilanteissa. Oppiminen ei kysy ikää.

I 6: ”Tässä on itua, on hyvä kokeilu! Läheiset saattavat joskus hermostua... on keskeistä peruskysymykseen vastaaminen. Jollei projekteja ole, niin kehitystä ei oteta huomioon. Tässä hankkeessa on ollut mukana vahvasti käyttäjänäkökulma.”

LÄHTEET

Bandura, A. 1997. Sosiaalis-kognitiivinen teoria. Teoksessa Vasta, R. (toim.) Kuusi teoriaa lapsen kehityksestä. Kuopio: Kustannusosakeyhtiö Puijo, 13–82.

Bronfenbrenner, U. 1979. The Ecology of Human development. Cambridge: Harvard University Press.

Hietaniemi, E. 2001. Asiakas verkoston keskipisteenä: hyviä käytäntöjä syrjäytymisen ja syrjinnän ehkäisemisen ESR-hankkeissa. Helsinki: Euroopan Sosiaalirahasto. Työministeriö.

Ikonen, O. 2000. Oppimisvalmiudet ja opetus. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Lehto, P. 2008. KOTIIN-hanke. Asiakasvetoiset interaktiiviset palvelut ikääntyvän kotona selviytymisen tukena. Espoo:Laurea-ammattikorkeakoulun julkaisusarja A 63.

- Lehtinen, E. & Kuusinen, J. 2001. Kasvatuspsykologia. Helsinki: WSOY.
- Mussen, P. 1997. Esipuhe. Teoksessa Vasta, R. (toim.) Kuusi teoriaa lapsen kehityksestä. Kuopio: Kustannusosakeyhtiö Puijo, 13–82.
- Mäensivu, V. 2003. Ikääntyvien viestintävalmiudet ja digitaalinen epätasa-arvo. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 71. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Niemistö, R. 2002. Ryhmän luovuus ja kehityshehdot. Helsinki: Palmenia-kustannus.
- Piirainen, T. 2005. ”Jatkuvaa dialogia sosiaalipedagogisesti”. HOJKS ja yksilöllistäminen Itä-Suomen työkoulussa. Kuopio: Itä-Suomen työkoulun julkaisuja 9.
- Pehkonen, A. 2004. Kylä kutsuu. Tutkimus tulomuuttoprosesseista maaseudulle. Akateeminen väitöskirja. Helsingin yliopiston yhteiskuntapolitiikan laitos. Siirtolaisuustutkimuksia A26. Turku: Siirtolaisuusinstituutti.
- Ruohotie, P. 1991. Ammattikasvatuksen tutkimus Hämeenlinnan tutkimusyksikössä 1990–1991. Hämeenlinna: Tampereen yliopiston Hämeenlinnan opettajankoulutuslaitos.
- Ruohotie, P. 1999. Motivaatio, tahto ja oppiminen. Teoksessa Matti Peltonen (toim.) Näkijä ja tekijä. Opetus- ja kasvatus ja koulutusalojen säätiö. OKKA-säätiön julkaisuja; Tampereen yliopiston ammattikasvatuksen tutkimuskeskuksen julkaisuja. Helsinki: OKKA-säätiö.
- Sankari, A. 2004. Ikääntyviä tietoyhteiskunnassa. Kulttuuriset ajattelutavat ja sosiaalinen tila. Akateeminen väitöskirja. Jyväskylän yliopisto.
- Wallenius, M. 1996. Arkiympäristön tuki hyvinvoinnin lähteenä. Henkilökohtaisten projektien näkökulma ihmisen ja ympäristön yhteensopivuuteen; yhteys elämäntyytyväisyyteen ja masentuneisuuteen. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto, psykologian laitos.

KIRJOITTAJAT JA TOIMITTAJAT

Johanna Berg, TtM

Työskentelen Turun ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusohjelmassa päätoimisena tuntiopettajana. Työhöni kuuluu opetusta sosiaalialan koulutusohjelmassa ja hanketyötä eri projekteissa. Suoritan jatko-opintoja Turun yliopiston hoitotieteen laitoksella.

Hanna Hännikäinen, KM, SHO, ELV

Toimin fysioterapian lehtorina Turun ammattikorkeakoulussa. Erityisesti olen kiinnostunut yhteiskunnan ja yhteisöjen muutoksen vaikutuksesta terveyteen ja siitä, miten fysioterapian keinoin voitaisiin vaikuttaa yksilön ja yhteiskunnan hyvinvointiin.

Terttu Parkkinen, FM, laillistettu psykologi

Toimin Turun ammattikorkeakoulussa Hyvinvointipalvelut-tulosalueella psykologian lehtorina ja opetan pääasiassa sosiaalialan koulutusohjelmassa. Työhöni kuuluu myös tutkimus- ja kehittämistoimintaa, ja olen toiminut vuoden 2008 aikana projektipäällikkönä ”Kui sää voit” – mielenterveysongelmat oppimisen esteenä -projektissa.

Marjut Putkinen, KM, SHO, ELV, koulutusjohtaja

Toimin Hyvinvointipalvelut-tulosalueen koulutusjohtajana, ja olen Turun ammattikorkeakoulun yhdyshenkilö ESOK-hankkeessa sekä Turun ammattikorkeakoulun esteettömyystyöryhmän puheenjohtaja. Lisäksi olen osallistunut esteettömyyshankkeisiin, mm. Kunnonkoti-hankkeen projektiryhmään. Olen toiminut aiemmin fysioterapian lehtorina ja koulutuspäällikkönä.

Outi Rantala, KM, sosiaalialan ohjaaja

Työskentelen projektipäällikkönä Turun ammattikorkeakoulun Hyvinvointipalvelut-tulosalueella. Työskentelen tällä hetkellä sekä hankesuunnittelu- että hankkekoordinointitehtävissä. Hankkeet liittyvät toisaalta asiakaslähtöisten, teknologisten sovellusten kehittämistyöhön sosiaali- ja terveystaloudissa, esimerkiksi HyvinvointiTV[®], sekä toisaalta päivähoidon ja koulutuksen kehittämiseen.

Susanna Saari, YTM, restonomi

Toimin Turun ammattikorkeakoulussa päätoimisena tuntiopettajana palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelmassa. Työni kohdistuu erityisesti majoituspalvelun opetukseen, mutta opiskelujeni kautta olen laajentanut osaamistani myös kokous- ja kongressipalveluihin sekä kestävästä kehityksestä näkö-

kulmiin. Myös kaikki virtuaaliopetukseen liittyvä on kiinnostaa minua. Intohimoni on majoitustuotteen design, palveluiden kehittäminen sekä tekniikan hyödyntäminen niin tuotteessa kuin palveluissakin.

Kari Salonen, YTT, FM

Työskentelen yliopettajana Turun ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusohjelmassa, jossa vastaan yleimmästä ammattikorkeakoulututkinnosta (sosiologi YAMK). Kiinnostukseni kohteet liittyvät ikääntymiseen, seniiori- ja vanhustyöhön, vanhuspalveluihin, ammatilliseen osaamiseen sekä tutkimus- ja kehittämistyöhön. Lisäksi olen kehittämässä verkko-opetusta Hyvinvointipalvelutulosalueella.

Tuija Suominen-Romberg, KM, erikoistoimintaterapeutti

Työskentelen toimintaterapian lehtorina Turun ammattikorkeakoulussa. Toimintaterapeutina tarkastelen esteettömyyttä vammautuneen tai sairastuneen ihmisen näkökulmasta. Opettajana esteettömän opiskelun varmistaminen on tärkeää. Olen toteuttanut opiskelijoiden kanssa Turun ammattikorkeakoulun toimipisteiden esteettömyyskartoituksia ja kuulun ammattikorkeakoulun esteettömyystyöryhmään.

Ilona Tanskanen, FM

Olen Turun ammattikorkeakoulun suomen kielen ja viestinnän opettaja sekä FUTIS-tutkimusohjelman ja Hyvinvointipalvelutulosalueen viestintävastaava. Työhöni kuuluu viestintää, tiedottamista ja toimitustyötä sekä opetusta kuvataiteen koulutusohjelmassa. Jatko-opiskelen Soveltavan kielentutkimuksen keskuksessa Jyväskylän yliopistossa.

Telle Tuominen, FM, KTM

Toimin Turun AMK:n matkailupalveluiden lehtorina palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelmassa. Työhöni kuuluu niin nuoriso- kuin aikuisopiskelijoiden opetusta ja ohjausta matkailu- ja liiketalousaineissa, opinnäytetöissä sekä ammatillisessa kasvussa. Jatko-opiskelen Turun kauppakorkeakoulun markkinoinnin laitoksella. Erityiskiinnostukseni kohteena on hyvinvointimatkailu.

Elina Vuorio, VTM

Työskentelen projektipäällikkönä Turun ammattikorkeakoulun Hyvinvointipalvelutulosalueella. Työskentelen tällä hetkellä tutkimuksesta vastaavana projekteissa, jotka liittyvät yleisesti hyvinvointitoimialan sekä seniiori- ja vanhustyön kehittämiseen. Suoritan myös tieteellisiä jatko-opintoja Turun yliopiston sosiaalipolitiikan laitoksella. Lisensiaatintyöni aiheena on hyvinvointistrategiat sosiaalijohtamisen välineenä.