

IKÄIHMISET VAPAAEHTOISTOIMIJAINA

Nettiopastajien kokemuksia vertaisohjaajuudesta

Tuija Elisa Vidgren

Helsingin yliopisto
Valtiotieteellinen tiedekunta
Sosiaalityö
Pro gradu -tutkielma
Toukokuu 2017

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	VAPAAEHTOISUUDESTA	6
2.1	Työtä vai toimintaa?	6
2.2	Ikääntyneet vapaaehtoisina	14
3	VERTAISUUDESTA	19
3.1	Vertaistuessa kynnys on matala	19
3.2	Ikääntyneet vertaisina – LähiVerkko-projekti	25
4	TEKNOLOGIASTA	29
4.1	Tieto- ja viestintäteknologia osana arkea	29
4.2	Ikääntyneet tietoyhteiskunnassa	32
4.3	Teknologian merkityksistä	40
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	44
5.1	Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset	44
5.2	Aineisto ja tutkimuksen käytännön toteutus	44
5.2.1	Verkkokyselylomake	45
5.2.2	Haastattelut	47
5.3	Tutkimusaineiston analyysi	49
5.4	Tutkimuksen eettisyys ja tietosuojakysymykset	53
6	TULOKSET	55
6.1	Kuinka nettiopastajat käyttävät tieto- ja viestintäteknikkaa?	55
6.2	Millaisia asenteita nettiopastajilla on tieto- ja viestintäteknikkaa kohtaan?	62
6.3	Kuinka vapaaehtoiseksi nettiopastajaksi päädytään?	70
6.4	Mitä vapaaehtoistoiminta antaa tekijälleen?	72
6.5	Kuormittaako vapaaehtoistoiminta tekijäänsä?	74
6.6	Onko nettiopastajatoiminta aidosti vertaista?	77
6.7	Mikä on se palkinto, jonka avulla vertaistoiminnassa jatketaan mukana?	79
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	82
7.1	Nettiopastajatoiminta ikääntyneiden tukena	82
7.2	Tutkimuksen luotettavuus ja tutkimusprosessin arviointi	92
7.3	Lopuksi	95
	LÄHTEET	99
	LIITTEET	
	Liite 1. Saatekirje	
	Liite 2. Kyselylomake	
	Liite 3. Haastattelun suostumuslomake	
	Liite 4. Teemahaastattelurunko	



HELSINGIN YLIOPISTO
HELSINGFORS UNIVERSITET
UNIVERSITY OF HELSINKI

Tiedekunta/Osasto – Fakultet/Sektion – Faculty Valtiotieteellinen tiedekunta		Laitos – Institution – Department Sosiaalitieteiden laitos	
Tekijä – Författare – Author Tuija Vidgren			
Työn nimi – Arbetets titel – Title Ikäihmiset vapaaehtoistoimijoina. Nettiopastajien kokemuksia vertaisohjaajuudesta.			
Oppiaine – Läroämne – Subject Sosiaalityö			
Työn laji – Arbetets art – Level Pro gradu -tutkielma		Aika – Datum – Month and year Toukokuu 2017	Sivumäärä – Sidoantal – Number of pages 107 + 4 liitettä
Tiivistelmä – Referat – Abstract			
<p>Suomalainen yhteiskunta on ikääntynvä. Tämän vuoksi on tärkeää tarkastella ikääntymisen ja digitalisaation vuoropuhelua. Tämä pro gradu -tutkielma paikantuu LähiVerkko-projektiin, jossa pilotoidaan nettiopastajatoimintaa. Projektin tarkoituksena on kehittää toimintarakenteen ikäihmisten vertaisohjaajuudelle tietotekniikan parissa. Nettiopastajatoiminnan toimintamallin luomisen lisäksi on tärkeää tutkia myös itse nettiopastajien mielipiteitä ja ajatuksia, heidän omia kokemuksiaan vapaaehtois- ja vertaistoiminnasta, kun kyse on juuri vertaistuellisesta tietotekniikkaopastuksesta. Tässä tutkielmassa tarkastellaan ikääntyneitä nettiopastajia vapaaehtoisina ja vertaisina sekä kuvataan nettiopastajia teknologian käyttäjinä ja avun antajina. Tutkielmassa pyritään selvittämään, millainen on ikääntyneen nettiopastajan oma suhde teknologiaan sekä kuinka nettiopastaja kokee vapaaehtoistoiminnan vertaisten parissa. Tutkielmassa esitellään vapaaehtoisuuden, vertaisuuden ja teknologian käsitteet sekä pohditaan niiden suhdetta ikääntymisen ilmiöön.</p> <p>Tutkielman aineiston keruu oli kaksivaiheinen. Aineisto kerättiin LähiVerkko-projektin nettiopastajatoiminnan pilotointiin osallistuneilta opastajilta. Aineisto on muodostettu kyselylomakkeen ja fokusryhmähaastatteluiden avulla. Kyselylomakkeen avulla kerättiin nettiopastajista esimerkiksi taustoihin ja tieto- ja viestintätieteiden käyttöön liittyviä tietoja. Haastatteluissa puolestaan keskityttiin enemmän haastateltavien kokemuksiin tutkimusaiheesta. Tutkielman haastatteluaineisto koostui kolmesta nettiopastajien fokusryhmähaastattelusta. Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituina teemahaastatteluina. Tutkimusmenetelmänä käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia.</p> <p>Tutkielman mukaan ikääntyneen nettiopastajan suhde teknologiaan on ristiriitainen. Suurinta osaa nettiopastajista pystyy kuvaamaan valvutuneiksi tieto- ja viestintätieteiden käyttäjiksi mutta suhtautumisessa omaa osaamista kohtaan on myös epävarmuutta. Lisäksi tutkielmassa havaitaan nettiopastajien pitävän nettiopastajatoimintaa aidosti vertaisuuteen perustuvana. Vertaisohjaukseen perustuvalla toiminnalla nähdään olevan suurta merkitystä ikääntyneiden tietoteknisten taitojen opettelussa, apua on helpompaa pyytää ikätovereilta. Nettiopastajatoiminta antaa myös tekijöilleen paljon. Toimintaan mukaan hakeutuneet ovat aidosti kiinnostuneita ja innostuneita nettiopastamisesta. Opastustoiminta on tekijöilleen mielekästä tekemistä ja se antaa sisältöä arkeen. Vertaisohjauksella nähdään siis olevan hyötyä niin yhteiskunnallisesta kuin yksilöllisestä näkökulmasta tarkasteltuna. Myös vapaaehtoistoimintaa organisoivalla taholla on oma merkityksensä toiminnan tukemisessa.</p> <p>Tämän tutkielman merkitys sosiaalialalle avautuu julkisten palveluiden sähköistymisen sekä vapaaehtoisuuden ja vertaisuuden kautta. Tutkielman perusteella vapaaehtoisuuteen perustuva vertaisohjaus on osoittautunut toimivaksi tietotekniikkaopastuksen käytännöksi ikääntyneiden parissa. Vertaiset nettiopastajat auttavat sitoutuneella toiminnallaan ikätovereitaan pysymään mukana yhteiskunnan teknologisessa kehityksessä. Kyse ei kuitenkaan ole kestävästä ratkaisusta, sillä ikääntyneiden tietotekniikkaopastuksen tarve kasvaa jatkuvasti. Tietotekniikkaopastuksen ei tulisi tulevaisuudessa perustua ainoastaan vapaaehtoisuuteen.</p>			
Avainsanat – Nyckelord – Keywords			
Vapaaehtoistoiminta, vertaisohjaus, teknologia, nettiopastajatoiminta, ikääntyneet			

1 JOHDANTO

”Isoäitini Anneli seisoo isäni selän takana ja kuikuilee olan yli. Punaiset kiharat kohoavat. Katse tavoittaa tietokoneen näytön. Kummatkin ovat hiljaa.

Isoäiti tuhahtaa kärsimättömästi. Netti on ollut viimeiset kaksi päivää pimeänä, mikä tarkoittaa mamman elämässä välitöntä hätätilaa. Verkkouutiset jäävät lukematta, päivittäinen klikkaus Seinäjoen Tangomarkkinoiden yleisöäänestykseen tekemättä ja Joel Hallikaisen seinä tarkastamatta. Tangotähti Leif Lindeman on menettänyt tähän mennessä jo kaksi ääntä.” (Silvander 2014.)

Arki digitalisoituu nopeasti. Tieto- ja viestintäteknologian voidaan katsoa olevan läsnä lähes kaikilla elämän osa-alueilla. Niin julkisia kuin yksityisiä palveluita viedään vauhdilla verkkoon, ja samalla rinnakkaisten palvelumuotojen tarjonta muuttuu yhä rajoitetummaksi. Samanaikaisesti myös väestö ikääntyy. (Vuohelainen 2011, 7.)

Tämä pro gradu -tutkielma liittyy Eläkeliitto ry:n ja Ehkäisevä päihdetyö EHYT ry:n yhteiseen LähiVerkko-kehittämiprojektiin. LähiVerkossa kehitetään ikäihmisten parissa tapoja osallistua ja olla vuorovaikutuksessa tietotekniikan avulla. Kehittämistyö projektissa tapahtuu erilaisten pilottien avulla. Yhtenä pilottina LähiVerkossa on ollut nettiopastajatoiminta. Pilotoinnin kautta on ollut tarkoituksena löytää jo olemassa olevaan vapaaehtoistoimintaan nettiopastuksesta yksi uusi vapaaehtoistoiminnan muoto ja toimintarakente. LähiVerkko-projekti keskittyy ikäihmisten vertaisohjaukseen tietotekniikan parissa. (LähiVerkko 2016a.)

Ikääntyneet voivat olla vapaaehtoistoiminnassa mukana niin vapaaehtoisavun antajina kuin saajina (Rajaniemi 2009, 10). Tässä pro gradu -tutkielmassa on tarkoituksena tarkastella ikääntyneitä vapaaehtoisavun antajina, erityisesti vertaisina nettiopastajina. Nettiopastustoiminnassa on kyse vapaaehtoistoiminnasta, jossa vertaisohjaajat auttavat muita senioreita tietotekniikan käytössä.

Tämä pro gradu -tutkielma nivoutuu ikääntymisen, vapaaehtoisuuden, vertaisuuden ja teknologian käsitteiden ympärille. Tutkielman taustakäsitteenä vaikuttaa myös digitalisaatio. Tutkielmassa käyttämäni käsitteet ovat laajoja, ja niitä voidaan tarkastella useista lähtökohdista. Lyhyesti määriteltynä tutkielmani keskeiset käsitteet ovat:

Ikääntyminen: Ikääntyvä, ikääntynyt, seniori, eläkeläinen, ikäihminen ja vanhus. Näihin termeihin liittyy sisään kirjoitettuja erilaisia arvovalintoja. Se, kuinka puhutemme ikääntyviä ihmisiä, kertoo jossain määrin omista arvoistamme. Sitovia sopimuksia

ikäntyvien puhuttelussa ei kuitenkaan ole olemassa. Yleisin ajattelutapa on, että ikäihmiset jakautuvat kahteen ryhmään: senioreihin, jotka ovat 60- 80-vuotiaita, terveitä ja aktiivisia, ja vanhuksiin, jotka ovat yli 80-vuotiaita ja huonokuntoisia. (Leikas 2008, 14.) Oman tutkielmani kohdalla päädyin käyttämään rinnakkain eläkeläisen, seniorin, ikäihmisen ja ikääntyneen käsitteitä. Pääsääntöisesti tarkoitan tutkielmassani näillä käsitevalinnoilla yli 65-vuotiaita henkilöitä.

Vapaaehtoisuus: Vapaaehtoisuudesta puhutaan useimmiten vapaaehtoistyön ja vapaaehtoistoiminnan käsitteiden kautta. Tässä tutkimuksessa käytän näitä käsitteitä saman sisältöisinä. Aihe on kuitenkin koko ajan sama: palkaton, vapaasta tahdosta kumpuava yleishyödyllinen toiminta, joka useimmiten on organisoitunut jonkin tahon avustuksella (Nylund & Yeung 2005, 15).

Vertaisuus: Vertaistuki esiintyy kansainvälisessä kirjallisuudessa käsitteillä self help (oma-apu), peer support (vertais/vertainen tuki, tukiryhmä), mutual aid (keskinäinen tuki) ja self help support (toiminnan tukijat). Lisäksi vertaistuki kytkeytyy käsitteenä sosiaaliseen tukeen (social support), sillä vertaistuen on useissa tutkimuksissa määritelty kuuluvan käsitteenä ja ilmiönä sosiaalisen tuen alaan. (Mikkonen 2009, 28.) Tässä tutkimuksessa käytän rinnakkain vertaisuuden, vertaistuen ja vertaisohjauksen käsitteitä. Tutkimukseen osallistuneet ovat ennen kaikkea ikäryhmänsä perusteella vertaisia ja nettiopastajatoiminnan kautta vertaisohjaajia.

Teknologia: Arkikielessä teknologiaa ja tekniikkaa käytetään usein synonyymeinä, ja niitä onkin vaikeaa selkeästi erottaa toisistaan (Leikas 2014a, 17). Tässä tutkielmassa olen käyttänyt käsitteitä toistensa synonyymeina. Määrittelen teknologian ja tekniikan kuitenkin tässä tutkielmassa koskemaan niin sanottua uutta teknologiaa eli tieto- ja viestintäteknologiaa. Puhuessani tutkielmassani uudesta teknologiasta, tarkoitan sillä pääsääntöisesti esimerkiksi tietokoneita ja erilaisia mobiililaitteita kuten älypuhelimia ja tabletlaitteita.

Digitalisaatio: Digitalisaatio on käsitteenä laaja ja sille onkin olemassa useita erilaisia määrittelyitä. Digitalisaatio on viime vuosina ottanut sijaa niin politiikan, liike-elämän kuin kuluttajakäyttämisen nykytrendejä kuvaavana käsitteenä. Yleisellä tasolla digitalisaatiolla kuitenkin viitataan siihen, miten teknologisen kehityksen myötä digitaalitekniikka tulee yhä suuremmissa määrin osaksi arkielämän eri toimintoja. Kansalaisten näkökulmasta tarkasteltuna digitalisaatio on muuttanut ratkaisevasti niitä tapoja, joilla ihmiset ovat tekemisissä keskenään ja asioivat ympäröivän yhteiskunnan kanssa. Merkittävimpinä digitalisaation teknologisista innovaatioista voidaan luultavasti pitää henki-

lökohtaisten tietokoneiden, internetin ja sittemmin mobiili-internetin sekä sosiaalisen median hyödyntämisen yleistymistä. (Koiranen, Räsänen & Södergård 2016, 24, 26.)

Tämä pro gradu -tutkielma on osa sosiaalityön maisteriopintojani. Sosiaalialan ja eritoten gerontologisen työn puitteissa joudutaan miettimään laajalti vapaaehtoisuutta ja vertaisuutta sekä teknologian käyttöä. Vapaaehtoistoimintaa ja vertaistukea on hyvä tarkastella osana sosiaalialan palvelujärjestelmää. Myös erilaisilla teknologioilla tulee olemaan yhä suurempi merkitys sosiaalialalla kansalaisten ikääntyessä ja digitalisaation edetessä.

Vapaaehtoistoimintaa voidaan pitää ikääntyvässä yhteiskunnassa monimuotoisena hyvinvoinnin lähteenä. Eläkeiän saavuttaneet kansalaiset ovat tällaisen vapaaehtoisen, palkattoman ja yleishyödyllisen toiminnan kantava voima. Vaikka vapaaehtoistoiminnassa usein autetaan ja tuetaan muita, seniorivapaaehtoiset tukevat toiminnallaan myös omaa terveyttään ja hyvinvointiaan. He rakentavat toiminnallaan yhteistä hyvää sekä tukevat muita yhteiskunnan jäseniä ja ikätovereitaan. Vapaaehtoistoiminnan kehittäminen ikääntymisen näkökulmasta on kannattavaa ja tällöin tulee huomioida eläkeikäiset sekä heidän osallistumismotiivinsa. (Tiihonen 2011, 1.) Vapaaehtoistoiminnalla ja vertaistuella tunnustetaan olevan yhteiskunnallista merkitystä, erityisesti hankalissa elämänvaiheissa. Vertaistoiminnan kohdalla painotetaan vahvaa ennalta ehkäisevää merkitystä, ja sillä on myös itsenäinen yhteiskuntaa uudistava ja kansalaisaktiivisuutta ilmentävä merkitys. (Laimio & Karnell 2010, 11.)

Sosiaalialan työ kiinnittyy olennaisesti tietoyhteiskunnan kehitykseen, sillä sen ytimessä ovat aina ihmiset tiedon haltijoina, käyttäjinä ja tuottajina – kansalaisen, asiakkaan, työntekijän tai tutkijan rooleissa. Tässä suhteessa nopea yhteiskunnallinen muutos informaation käytön, tiedon hallinnan ja informaatiotekniikan kehittelyjen alueella asettaa uusia kysymyksiä sosiaalialalle ja sen tutkimukselle. Sosiaalialalla teknologian sovelusten hyödyntäminen on vielä alkuvaiheessa, mutta sen näköalat ovat kiinnostavia ja mahdollisuudet käytännön kehittämiseksi ovat laajat. Tiedonhallinnan, palveluinnovaatioiden ja teknologioiden kehittäminen muodostaa myös paljon kysymyksiä. Sosiaalialalla ydinkysymys liittyy ihmisiin tiedon subjekteina. Tällöin tiedon ja teknologian uudenlaiset yhdistelmät luovat haasteita tiedon sovelluksille, ihmisläheisyydelle ja käytettävyydelle eri toimijoiden näkökulmasta. Lisäksi täytyy pohtia eri väestöryhmien tasarvoisia mahdollisuuksia osallistumiseen sekä eettisyyttä ja tietoturvakysymyksiä. (Pohjola, Kääriäinen & Kuusisto-Niemi 2010, 10–11.)

Ikääntymisen ja teknologian suhteesta on tullut tärkeä aihe niin tutkimuksen kuin julkisen sektorin kannalta ajateltuna. Teknologioiden kehittämistyöhön kuitenkin panostetaan usein vain innovaatioiden näkökulmasta, ja käyttäjien tarpeet jäävät sivuosaan. Yhtenä tämänkaltaisen toiminnan seurauksena voidaan mainita esimerkiksi se, että ikääntyneille suunnitellut tuotteet jäävät hyödyntämättä, sillä ikääntyneet itse eivät ole päässeet antamaan omaa panostaan suunnitteluvaiheeseen. (Pelizäus-Hoffmeister 2016, 27.) Teknologioiden suunnittelijat ja julkisen hallinnon päätöksentekijät ovat väestön ikääntymisen myötä uuden edessä, ja heidän tuleekin panostaa jatkossa enemmän käyttäjäkeskeiseen ajatteluun. Ihmisten käyttäjäkokemukset vaikuttavat teknologioiden käyttöön sekä niiden kotouttamiseen.

Sähköisten välineiden ja niillä tuotetun tiedon hyödyntäminen sosiaalipalveluissa ilmentävät osaltaan suomalaisen palvelujärjestelmän tietoyhteiskuntakehitystä ja sen digitalisaation kypsyystasoa. Sosiaalipalvelujen tarkoituksena on pyrkiä turvaamaan osallisuus, tuki ja toimeentulo kaikille haavoittuvimmassa yhteiskunnallisessa asemassa oleville ihmisille. Palvelujen digitalisaatiolla pyritään helpottamaan suuren väestöryhmän arkea. Sosiaalihuollossa ei vielä ole maanlaajuisesti mahdollisuutta asioida sähköisesti mutta tämä vaihtoehto on tarjolla jo paikoitellen. (Kärki & Ryhänen 2015, 17, 93.) Digitalisaation edetessä tähän on kuitenkin tulossa ennen pitkää muutos. Teknologinen kehittyminen tuo sosiaalihuoltoon omat haasteensa mutta samalla myös mahdollisuutensa. Sähköiset menetelmät ovat alkaneet vakiinnuttaa paikkaansa informaation jakamisessa ja yhteydenoton välineinä, kuten etuuksien ja palvelujen hakemisessa. Teknologioilla on tarjota muitakin mahdollisuuksia runsaasti, ne vain tulee osata valjastaa käyttöön. (Kananoja 2017, 449.)

Oma mielenkiintoni pro gradu -tutkielmani aihetta kohtaan kumpuaa työkokemuksesta. Minulla on aikaisempaa kokemusta gerontologisen sosiaalityön kentältä, ja se kiinnostaa minua ammatillisesti. Olen myös suunnannut opintojani vanhenemisen tutkimuksen sivuaineopintojen ja käytännönopetusjaksojen kautta. Lisäksi olen kiinnostunut järjestömaailman toiminnasta, ja koen mielenkiintoisena tutkia gerontologisen työn aluetta hieman erilaisesta näkökulmasta, jonka tutkielmani aihe tarjoaa.

Tutkielmani aihe on erityisen mielenkiintoinen tutkimuskohde sosiaalialan kentällä, koska ikäihmisten suhde teknologiaan on ollut viime aikoina runsaasti esillä valtakunnan mediassa. Suomen hallituksen suunnitelmissa on sähköistä julkisia palveluita, ja digitalisaatio tulee etenemään jättiloikkauksin. Helsingin Sanomien uutisessa 14.11.2016 avattiin aihetta ikääntyneiden näkökulmasta. Uutisen mukaan kansalaiset veloitetaan vuonna 2018 avaamaan sähköinen postilaatikko, jolla viestintä viran-

omaisten kanssa jatkossa toteutuu. Uutisessa haettiin aiheeseen näkökulmaa myös vertaisopastuksen kautta. Digiarki ehkä ahdistaa ikääntyneitä mutta apua sen hallintaan on tarjolla. ("Onko minun pakko suostua tähän?"... HS.fi 14.11.2016.) Digitalisaatioon ei kuitenkaan aina suhtauduta positiivisesti, vaan sitä vastaan taistellaan. Esimerkiksi Helsingin Sanomiin 19.11.2016 haastateltu kuopiolainen mies päätti työelämän jälkeen lopettaa tietotekniikan käytön ja vaatii palveluiltaan henkilökohtaisuutta. Hänen mukaansa yhteiskunta toimii ristiriitaisesti, sillä samaan aikaan tehdään töitä syrjäytymisen ehkäisemiseksi ja edistetään digitalisaatiota. Kuopiolaisen miehen mukaan digitalisaatio edistää syrjäytymiskehitystä. Hän kertoo tietävänsä ihmisiä, jotka ovat jättäneet sosiaalietuutensa hakematta ja ajautuneet pulaan, koska tietokonetta ei ole tai sitä ei osata käyttää. (Kuopiolaismies lopetti tietokoneen käytön... HS.fi 19.11.2016.) Ikäihmiset nähdään median tuottaman kuvan perusteella yleensä eriarvoisessa asemassa tekniikan käytön suhteen. Tämän vuoksi onkin hyvä korostaa vertaisohjausta ikäihmisten tietoteknisten taitojen opettelussa.

Tässä pro gradu -tutkielmassa aion syventyä teknologian ja ikääntyneiden suhteeseen tarkastelemalla sitä vapaaehtoisuuden ja vertaisuuden kautta. Vapaaehtoiset ikääntyneet nettiopastajat tukevat muita ikääntyneitä vertaisohjauksen keinoin mutta onko toiminnassa kyse kauaskantoisesta ratkaisusta? Tässä tutkielmassa olen kiinnostunut niistä kokemuksista ja merkityksistä, joita nettiopastajat antavan teknologioille, vapaaehtoisuudelle ja vertaisuudelle tämän päivän yhteiskunnassa.

Pro gradu -tutkielmani koostuu seitsemästä luvusta. Työni etenee siten, että ensimmäiseksi esittelen vapaaehtoistoimintaa, vertaistoimintaa ja teknologiaa yhteiskunnan osina. Käsittelen näitä osa-alueita myös ikääntymisen näkökulmasta, joka luo pohjaa tutkimukseni aineiston tarkastelulle. Tämän jälkeen käyn läpi tutkimuksen toteutusta ja käyttämiäni menetelmiä. Lisäksi käsittelen tässä yhteydessä tutkimuksen eettisyyteen ja tietoturvaan liittyviä asioita. Tämän jälkeen kokoan yhteen tutkimukseni tulokset. Viimeiseen lukuun olen sisällyttänyt tutkimuksen johtopäätösten esittelyn sekä pohdintaosuuden. Lisäksi käyn läpi viimeisessä luvussa tutkimusprosessin luotettavuutta sekä mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

2 VAPAAEHTOISUUDESTA

Tässä luvussa käsittelen vapaaehtoisuutta, sen määrittelyjä ja toiminnan muotoja. Kuvailen vapaaehtoisuutta sekä yhteiskunnan että yksilön näkökulmista. Laajemmalla tasolla asetan pohdinnan alle maallikkoauttamisen paikan hyvinvointiyhteiskunnassa, ja yksilöllisemmällä tasolla paneudun puolestani vapaaehtoisuuden motiiveihin ja muihin henkilökohtaisiin tekijöihin. Lisäksi tarkastelen vapaaehtoisuutta seniorikulttuurin kautta.

2.1 Työtä vai toimintaa?

Vapaaehtoistyöllä on useita merkityksiä ja useita nimiä. Sosiaalipolitiikan näkökulmasta tarkasteltuna vapaaehtoisen toiminnan (vapaaehtoistyön ja -toiminnan) kokonaisuus on varsin vakiintumaton. Toisinaan vapaaehtoisuus on ollut sosiaalipolitiikassa hyvin aliarvostetussa asemassa, toisinaan sitä on pidetty tavanomaisena toimintana. Vapaaehtoistyöhön liittyy paljon moninaisuutta ja sillä on kytkentöjä hyvinvointivaltion, talouden ja yleensä yhteiskunnallisten oppien muutoksiin. (Koskiahho 2001, 15.)

Vapaaehtoistyöllä nähdään olevan kaksi yhteiskunnallista tehtävää. Vapaaehtoistyö tarjoaa kansalaisille osallistumismahdollisuuksia. Sen mukanaan tuoma osallisuus vahvistaa yksilön ja yhteiskunnan välistä sidettä ja ehkäisee näin osaltaan syrjäytymistä. Vapaaehtoistyöhön osallistumisella voi olla erityisen paljon merkitystä esimerkiksi työttömälle tai eläkeläiselle. Vapaaehtoistyö tarjoaa myös hyvinvointiyhteiskunnan palvelujärjestelmään lisäresurssia, sillä avun ja tuen tarvitsijoita on paljon. Vapaaehtoistyöllä on oma tärkeä roolinsa asiakkaan lähiverkoston tarjoaman avun ja ammattiavun välimaastossa. Lisäksi vapaaehtoistyötä käytetään varhaisen tuen tarjoajana. (Mykkänen-Hänninen 2007, 6, 51.)

Hyvinvointiyhteiskuntaan liittyy tiiviisti ajatus, että julkisen vallan toiminnan ohella myös muiden toimijoiden tulee ottaa vastuuta tuen tuottamisesta jota kansalaiset tarvitsevat. Tällöin puhutaan welfare mixistä tai hyvinvoinnin monituottajamallista. Tämän myötä vapaaehtois- ja vertaistoiminta on tullut uudella tavalla näkyväksi. Julkisen puolen kohdalla tämä on tarkoittanut voimistuvaa puhetta siitä, että sen tulisi vastata peruspalveluista. (Hokkanen 2003a, 255.) Viime vuosikymmenten aikana julkisen sektorin kasvulle ja tehtäville on kuitenkin asetettu aiempaa tiukempia rajoja. Julkisen sektorin ei ole ollut mahdollista ottaa uusia tehtäviä hoitaakseen yhtä paljon kuin ennen. Ei kuitenkaan ole kohtuullista olettaa, että sosiaali- ja terveysjärjestöt hoitaisivat julkisen sektorin alimitoitettuja budjetit ja palvelutarjonnan laiminlyönnit. Vapaaehtois- ja vertaistoimintaan kohdistetut odotukset tulee mitoittaa oikein, ja niiden täytyy perustua realistiseen käsi-

tykseen toiminnan luonteesta. Vapaaehtois- ja vertaistoiminta ei korvaa julkisia tai yksityisiä asiantuntijapalveluja, vaikka järjestöt tuottavatkin erilaisen vertaistoiminnan rinnalla myös erilaisia ammatillisia palveluja. (Kuuskoski 2003, 35.)

Vapaaehtoistoiminta ja vertaistuki ovat juurtuneet vahvasti osaksi kolmatta sektoria. Lähinnä kansalaisjärjestöt ja yhdistykset, mutta myös kunnat ja seurakunta, ovat lähteneet hyödyntämään vapaaehtoistyöhön ja vertaistukeen perustuvia toimintamuotoja. Näiden toimintamuotojen avulla voidaan auttaa tuen ja avun tarvitsijoita virallisten, lakisääteisten palveluiden rinnalla maallikkoauttamisen keinoin. (Mykkänen-Hänninen & Kääriäinen 2009, 6.)

Suomalaista vapaaehtoistyön tutkimusta on tehty paljon viimeisen parin vuosikymmenen aikana. Keskeisimpiä julkaisuja ovat tuottaneet mm. Anne Birgitta Pessi (os. Yeung) ja Marianne Nylund (esim. Yeung 2000, 2002; Nylund 2005). Tuoreimpana vapaaehtoistyön tutkimuksena voidaan mainita esim. Ari Marjovuon (2014) väitöskirja. Vaikka Marjovuon (2014) mukaan vapaaehtoistyötä on tutkittu jo suhteellisen paljon, on suurin osa tutkimuksista kuitenkin tehty muissa maissa tai on kansainvälistä. Suomalaista vapaaehtoistyötä ei näissä tutkimuksissa välttämättä mainita lainkaan tai sitten Suomi esiintyy vain yhtenä maana muiden joukossa suuren tilastokyselyn aineistossa. Kansainvälisillä suurillakaan tutkimuksilla ei ole mahdollista rakentaa syvällistä kuvaa suomalaisesta vapaaehtoistyöstä. Muiden maiden laadullisten tutkimusten soveltuvuus Suomen oloihin on myös epäselvää, sillä vastaavat tiedot saattavat puuttua Suomen osalta. Kaikki yhteiskunnat ovat ainutlaatuisia, joten onkin tärkeää, että kaikki yhteiskunnat tuottavat omaa laadullista tutkimustaan. Suomessa on tutkittu kolmatta sektoria varsin laajasti, nimenomaan rakenteellisesta näkökulmasta. Kolmas sektori kuitenkin sisältää sekä ammatillisen että vapaaehtoistyön. Varsinainen vapaaehtoistyön tutkimus puolestaan onkin paljon suppeampaa. Laadullisten vapaaehtoistyötä koskevien tutkimusten määrä on ollut Suomessakin viime vuosina kasvussa. Silti niiden määrä on edelleen suhteellisen pieni ja suomalaisen vapaaehtoistyön kokonaiskuvaa on hankala muodostaa tämän vuoksi. Jotta vapaaehtoistyöstä voitaisiin muodostaa laaja ja syvälinen kokonaiskuva, edellyttää se uusia kotimaisia tutkimuksia. (Marjovuo 2014, 44.)

Suomalaiset osallistuvat vapaaehtoistoimintaan aktiivisesti. Yeung (2002) on tehnyt kattavaa suomalaista vapaaehtoistoiminnan tutkimusta, ja hänen mukaansa suomalaisista useampi kuin kolmannes osallistuu vapaaehtoistoimintaan. Osallistumisaktiivisuus ei Yeungin mukaan poikkea kovinkaan paljoa eri väestöryhmissä, vaan niin naiset ja miehet kuin nuoret ja vanhat osallistuvat keskimäärin yhtä paljon. Eniten aikaansa vapaaehtoistoimintaan antavat kuitenkin yli 50-vuotiaat ja eläkeläiset. Lisäksi 15-24-

vuotiaat käyttävät aikaansa vapaaehtoisuuteen keskimääräistä runsaammin. Näillä kahdella ryhmällä on luonnollisesti aikaa työväestöä enemmän. Suomalaisten selvästi suosituin vapaaehtoistoiminnan alue on urheilu ja liikunta. Lisäksi suomalaiset toimivat aktiivisesti terveys- ja sosiaalialan vapaaehtoistoiminnassa sekä lasten ja nuorten työmuodoissa. (mt., 24–27.) Kansalaisareena ry tuotti vuonna 2015 yhteistyössä HelsinkiMission ja Kirkkohallituksen kanssa tutkimuksen vapaaehtoistyön tekemisestä Suomessa. Tutkimuksen mukaan noin 1,4 miljoonaa suomalaista on mukana vapaaehtoistoiminnassa. Joka kolmas ilmoitti tehneensä vapaaehtoistyötä neljän viimeksi kuluneen viikon aikana, ja keskimääräinen arvio vapaaehtoistyöhön käytetystä ajasta oli hieman yli 18 tuntia kuukaudessa. (Vapaaehtoistyö Suomessa 2010 ja 2015.) Vapaaehtoistointaan osallistujien määrät olivat pysyneet samoissa lukemissa verrattain Yeungin vuonna 2002 tehtyyn tutkimukseen. Myös toimintaan osallistumisen muodot mukailivat pitkälti aiempaa tutkimusta; vuonna 2015 suosituimpia vapaaehtoistoiminnan alueita olivat urheilu ja liikunta, seniorit ja ikäihmiset sekä lapset ja nuorisot.

Vapaaehtoistoiminnan kansainvälinen arvostus on ollut viime vuosien ja vuosikymmenten aikana jatkuvassa kasvussa (Pessi & Oravasaari 2010, 7). Esimerkiksi vuosi 2011 oli EU:n vapaaehtoistoiminnan kansainvälinen teemavuosi, jonka avulla vapaaehtoistoimintaa pyrittiin tekemään tunnetummaksi. Musick ja Wilsonin (2008) mukaan kansainvälisesti vertailtuna Suomi kuuluu vahvaan keskikastiin, jossa noin 31–40 prosenttia kansalaisista osallistuu vapaaehtoistoimintaan. Suurin piirtein yhtä aktiivisia vapaaehtoistoiminnan maita ovat Belgia, Tanska, Islanti, Intia, Irlanti ja Meksiko. Erityisen aktiivisia vapaaehtoistoiminnan maita ovat esimerkiksi Yhdysvallat, Kiina, Uganda, Zimbabwe, Tansania ja Vietnam. Näissä maissa yli 60 prosenttia kansalaisista on mukana vapaaehtoistoiminnassa. (Musick & Wilson 2008, 343.)

Vapaaehtoistyön ohella on hyvä tarkastella myös vapaaehtoistoiminnan, kolmannen sektorin ja kansalaisyhteiskunnan käsitteitä. Käsitteenä vapaaehtoistyö painottaa nimenomaan yksilön toimintaa, yksilö tekee oman vapaan tahdon ratkaisunsa toiminnastaan. Yksilötoiminta on kuitenkin organisoitua, eli se liittyy yksilön toimintaa laajempaan organisoituun intentionaaliseen toimintaan. Ilman tätä yksilön toimintaa voidaan pitää tavallisena arkipäivään kuuluvana toimintana, kuten vaikkapa omaisen tai naapurin auttamisena. Useimmiten vapaaehtoistyön käsite ymmärretään yksilöiden tai ryhmien konkreettiseksi toiminnaksi, ja vapaaehtoistoiminta puolestaan tätä toimintaa organisoivien järjestöjen toiminnaksi. (Koskiahho 2001, 16.) Toisaalta vapaaehtoistyö ja vapaaehtoistoiminta voidaan ymmärtää myös toistensa synonyymeinä. Vapaaehtoinen ei ole omalla vapaaehtoisalueellaan niinkään työssä vaan toimijana (Koskenvesa 2001, 126). Jotta kansalaisten vapaaehtoisen toiminnan ero varsinaiseen palkkatyöhön tulisi

selkeästi esille, puhutaan usein vapaaehtoistyön sijaan mieluummin vapaaehtoistoinnasta. Vapaaehtoistointa on helpompi mieltää vapaaehtoistyötä laajempänä ja väljempänä käsitteenä, joka pitää sisällään varsinaisen vapaaehtoisavun lisäksi hyvin monen tyyppisiä tehtäviä. (Rajaniemi 2009, 10.)

Vapaaehtoistyön perimmäisenä innostajana on ihmisten altruistinen persoonallinen sitoutuminen ja halu auttaa muita. Toki vapaaehtoistimijoilla on työlleen hyvin monenlaisia motiiveja. Vapaaehtoistyössä on kuitenkin aina kyse osallistumisesta, yhteistyöstä toisten kanssa, ja sitä toteutetaan useimmiten virallisten organisaatioiden ulkopuolella, kolmannella sektorilla. (Kurki 2001, 83.) Vapaaehtoistyö on hyvin likeisessä suhteessa kolmannen sektorin käsitteeseen, jota käytetään kuvaamaan yhdistysten ja järjestöjen toimintaa. Vapaaehtoisuus kertoo kolmannen sektorin voimasta mutta myös sen haavoittuvuudesta. Sen toiminnoilla ei ole legitiimiä velvoittavuutta vaan vapaaehtoistoinnasta on helppo poistua. Kansalaisyhteiskuntaa puolestaan pidetään kokoaavana käsitteenä, joka sisältää vapaaehtoistoinnin, kolmannen sektorin ja poliittisen omaehtoisen toiminnan, ns. sosiaaliset liikkeet. Siinä on kyse abstraktista ja epämääräisestäkin käsitteestä, joka on syntynyt vastakohtaksi julkisen sektorin ja taloudellisen toiminnan edellyttämälle yhteiskunnalliselle toiminnalle. Kansalaisyhteiskunta näyttäytyy kollektiivisena alueena, jossa yksilöt toimivat epävirallisesti. (Hokkanen 2003a, 257; Koskiaho 2001, 16–17.)

Aktiiviset kansalaiset mahdollistavat kansalaisyhteiskunnan. Teoriassa ihmiset yksilöinä muodostavat kansalaisyhteiskunnan, jonka puitteissa he voivat nauttia valtion määrittämistä ja turvaamista oikeuksista, vapauksista ja mahdollisuuksista. Käytännössä kansalaisyhteiskunta elää vain silloin kun ihmiset ovat aktiivisia, osallistuvat, toimivat ja vaikuttavat. Vapaaehtoistointia pidetään yhtenä aktiivisen kansalaisuuden konkreettisena ilmentymänä. Ihminen toimii kiistatta aktiivisena kansalaisena, kun hän tekee ilmaista työtä toisten ihmisten ja oman yhteisönsä hyväksi. Hän on toiminnassa mukana omana persoonanaan (identiteetti), hän osallistuu ja toimii (osallistuminen), hän tapaa muita ihmisiä (kohtaaminen) ja hän välittää toisista ihmisistä ja yhteisistä asioista (välittäminen). Sen paremmin aktiivinen kansalaisuus ei voi toteutua kuin se näyttäytyy vapaaehtoistoinnassa. (Harju 2005, 67, 70.)

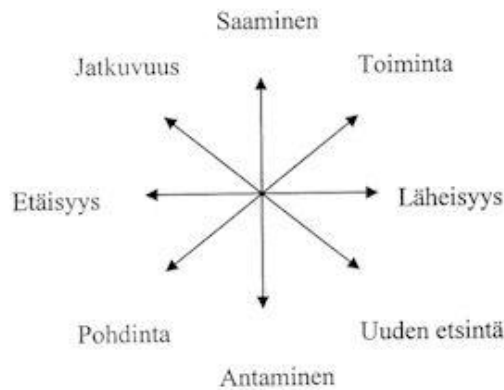
Mutta kuten jo todettua, vapaaehtoisuuteen toimintansa perustavat järjestöt eivät voi taata kaikkia kansalaisia kattavia palveluja ja sosiaalista turvaa. Järjestötoimintaan valikoituvat ihmiset, jotka ovat siitä kiinnostuneita. Järjestötoiminta edellyttää aktiivisia kansalaisia, eikä tämä aktiivisuus jakaudu samalla tavoin maan eri osiin ja eri väestöryhmiin. Kansalaistoimintaa voidaan pitää siinä mielessä myönteisesti itsekkäänä, sillä

ihmiset haluavat pitää huolta omista ja toisten samoista tavoitteista kiinnostuneiden ihmisten asioista. Vapaaehtoistoiminta ja järjestötoiminta ei kuitenkaan riitä koko yhteiskunnan yhteisvastuun kantamiseen mutta sen merkitys siinä on suuri. (Rönneberg 1998, 19–20.)

Kansalaisyhteiskunta tarjoaa motivoivan puitteen vapaaehtoistoiminnalle. Toiminnan paikkoja on useita, joten ihmiset pystyvät kansalaisina toimimaan halujensa, mieltymystensä ja toiveidensa mukaisesti. Vapaaehtoisena on mahdollista toimia omassa lähiyhteisössä, itselle rakkaan harrastuksen parissa tai poliittisen päätöksenteon foorumeilla. Niin auttamisen ja lähimmäisenrakkauden motiivit kuin itsensä kehittäminen ihmisenä tai vaikuttaminen yhteiskunnan jäsenenä voivat olla toimintaan siivittäviä asioita. Kun demokraattinen valtio takaa vapaat ja turvalliset toiminnan areenat, on vapaaehtoistoiminnan luonne ja määrä lopulta kiinni meistä itsestämme. (Harju 2005, 78–79.)

Vapaaehtoistoimintaa on tutkittu paljon motiivien näkökulmasta. Anne Birgitta Yeung (1999) on tutkinut vapaaehtoisia muun muassa Pelastusarmeijan mainoskampanjan puitteissa. Yeung löysi tutkimuksessaan vapaaehtoisuudelle motiivitaustoja, jotka hän jaotteli neljäksi erilaiseksi orientaatioperustaksi. Tähän jaotteluun kuuluivat tekemisen, auttamisen, kokeilunhalun ja ryhmän kaipuun orientaatiot. *Tekemisen kaipuun* orientaatiossa ihmisten vapaaehtoistyöstä kiinnostumisen ytimenä toimi halu saada mielekästä tekemistä oman elämäntilanteen täyteen. *Auttamisen* orientaatiossa kiinnostus vapaaehtoistyöhön puolestaan kumpusi auttamishalusta ja se rakentui auttamistoiveiden ympärille. *Kokeilunhalun* orientaatiossa vapaaehtoisia kiinnosti halu kokeilla jotain uutta ja toimintaan suhtauduttiin innokkaasti. *Ryhmän kaipuun* orientaatiossa päämotiivina oli halu löytää ryhmä, johon kuulua. Tähän liittyi yleensä jokin elämäntilanteessa tapahtunut muutos, jonka seurauksena itselle etsittiin uutta sosiaalisen kanssakäymisen areenaa. (mt.)

Yeung (2005a) kuvaa myös erilaisia osallistumisen motiiveja vapaaehtoistoiminnan timanttimallin kautta. Osallistumisen ulottuvuuksiksi hän on nimennyt timanttimallissaan: 1) antamisen-saamisen, 2) etäisyyden-läheisyyden, 3) jatkuvuuden-uuden etsinnän sekä 4) pohdinnan-toiminnan. Yeung on esittänyt timanttimallin myös visuaalisessa muodossa (Kuvio 1).



Kuvio 1. Vapaaehtoistoiminnan ulottuvuudet Yeungin (2005a) mukaan.

Antamisen ja saamisen ulottuvuudessa vapaaehtoiset toimivat yleensä yhteisen hyvän nimissä, huolehditaan muista. Auttamisen halu motivoi monia mutta toisaalta vapaaehtoinen saa itse osallistumisestaan erilaisia asioita. Vapaaehtoinen voi saada henkilökohtaista hyvinvointia, mahdollisuuden toteuttaa itseään ja hyvän mielen. Toimiminen nähdään palkitsevana. *Jatkuvuuden ja uuden etsinnän* ulottuvuudessa monelle vapaaehtoiselle aihepiirin tuttuus toimii motiivina osallistumiselle. Erilaiset taidot tai elämän myötä karttuneet kokemukset voivat kannustaa osallistumaan. Toisaalta osallistumaan innostavat myös uusiin asioihin tutustuminen ja oppiminen. (Yeung 2005a, 109–113.)

Etäisyyden ja läheisyyden ulottuvuudessa vapaaehtoisena toimimista tarkastellaan vuorovaikutuksen näkökulmasta. Vapaaehtoisena tapaa uusia ihmisiä, on osa ryhmää tai yhteisöä. Sosiaalisilla suhteilla voi olla motivoiva vaikutus. Toisaalta sopiva etäisyys muista on joskus tärkeää vapaaehtoistoiminnassa, jolloin motivaattorina saattaa toimia tekemisen joustavuus. Toiminta voi tarjota myös etäisyyttä muuhun arkeen. *Pohdinnan ja toiminnan* ulottuvuudessa tarkastellaan vapaaehtoistoimintaa sananmukaisesti toimintana. Itse toiminta voidaan kokea houkuttelevana, mikäli sen tavat, sisältö tai seuraukset tuntuvat mielekkäiltä. Toisaalta toiminnan taustalla voi olla arvoja tai elämäntähtämys, kokemusten myötä muodostunut tahto toimia. Oman tai muiden elämän pohtiminen voi tuottaa motivaation vapaaehtoisena toimimiseen. (Yeung 2005a, 113–117.)

Vapaaehtoistyön määritelmässä korostetaan, että vapaaehtoistyötä toteutetaan tavallisten ihmisten tiedoin ja taidoin. Vapaaehtoistyössä hyödynnetään omaa elämäkokemusta ja persoonallisuutta. Siinä on kyse yksilön toiminnasta, johon hän sitoutuu omasta vapaasta tahdostaan. Vapaaehtoinen tarjoaa apuaan omalla ajallaan, eikä hän yleensä saa rahallista korvausta tehtävänsä suorittamisesta. (Mykkänen-Hänninen 2007, 11.) Vaikka vapaaehtoistyöstä puhuttaessa tarkoitetaan yksilön aktiivista toiminta-

taa, on toiminnan taustalla organisaatio, joka luo rakenteet ja puitteet vapaaehtoistyön toteutumiselle ja kantaa vastuun toiminnasta. Maallikkoapu ja -tuki kuvaavat kuitenkin sanoina mainiosti vapaaehtoistoiminnan lähtökohtaa ja ideaa. Vaikka vapaaehtoistyö perustuu vapaaehtoistyöntekijän vapaaseen haluun osallistua toimintaan, voidaan sitoutumisen vaatimusta pitää joskus ristiriitaisena. Toisaalta vapaaehtoiseksi hakeutuva sitoutuu toimintaan omasta vapaasta tahdostaan eikä pakotettuna. Toimintaan osallistuessaan vapaaehtoinen sitoutuu myös noudattamaan organisaation toimintaperiaatteita, kuten esimerkiksi vaihteluvälisyyttä, luottamuksellisuutta ja asiakkaan kunnioittavaa kohtaamista. (Mykkänen-Hänninen & Kääriäinen 2009, 17, 27.)

Vapaaehtoistyön resurssia käyttävällä organisaatiolla voidaan katsoa olevan kaksi merkittävää tehtävää: palvelun tuottaminen ja vapaaehtoistyön organisointi. Näiden tehtävien kautta voidaan ajatella, että organisaatiolla on myös kaksi asiakkuutta, jotka tulee huomioida toiminnassa: palvelua käyttävät asiakkaat ja vapaaehtoistyöntekijät. Vapaaehtoistyöntekijöiden ”asiakastyytyväisyydestä” tulee huolehtia, koska sillä on vaikutusta toimintaan sitoutumiseen. Tällä tarkoitetaan ensisijaisesti maallikkoauttajille oikein mitoitettuja tehtäviä sekä riittävää tukea tehtävästä suoriutumiseen. Vapaaehtoistyöntekijöillä on merkittävä rooli palveluiden toteuttamisessa. Heidän panoksensa on tärkeä, ja tämän resurssin turvaamiseksi vapaaehtoistyöntekijöiden toimintaa on tuettava tarpeen mukaan. Ensisijaisia asiakkaita ovat kuitenkin palvelun käyttäjät eli asiakkaat, joiden hyvinvointia ylläpidetään ja tuetaan vapaaehtoistoiminnan avulla. (Mykkänen-Hänninen & Kääriäinen 2009, 22.)

Vapaaehtoistyöntekijöiden valinta, asianmukainen koulutus ja riittävä tuki luovat turvaa niin vapaaehtoiselle itselleen kuin asiakkaalle, ja vahvistavat toimintaan sitoutuneiden yksilöiden yhteisöllisyyden kokemusta. Vapaaehtoistoiminnassakin on kuitenkin vaarana, että vapaaehtoinen kuormittuu ja uupuu tehtävässään tai alkaa kantaa asiakkaan ahdistusta harteillaan. Siksi toimijoiden arvostus, riittävä tuki ja ohjaus ovat niitä asioita, jotka auttavat vapaaehtoisia jaksamaan. Yhteisöllisyyden vahvistuminen ja osallisuuden tukeminen vaativat yhteiskunnan arvostusta ja organisaation vastuullisuutta tehtävien ja vastuualueiden jakamisessa. Toimintaa organisoitaessa on huomioitava, että vapaaehtoisen on mahdollista toteuttaa perustehtävänsä ilman ammatillisuuden vaatimusta. Tällä on mahdollista vahvistaa vapaaehtoisuuden roolia ja tukea vapaaehtoisten jaksamista. Esimerkiksi työnohjauksella on mahdollista jäsentää vapaaehtoisten perustehtävää käytännön asiakastilanteiden valossa. Työnohjaus myös tarjoaa tilaisuuden toisten vapaaehtoisten kokemuksista oppimiseen sekä keskinäisen kokemustiedon jakamiseen. (Mykkänen-Hänninen 2007, 53–54.)

Vapaaehtoistoiminnan muodoilla on kuitenkin uudenlaisia tulevaisuudennäkymiä. Esimerkiksi episodisen vapaaehtoisuuden, eli pätkävapaaehtoisuuden, lisääntyminen on selkeä muutostrendi. Pätkävapaaehtoisuudella on erilaisia ilmenemismuotoja. (Nylund & Yeung 2005, 28.) Episodinen vapaaehtoisuus on mahdollista jakaa kolmella tavalla: 1) hetkellinen vapaaehtoisuus, jossa toiminta on lyhytkestoista, esimerkiksi osallistuminen päivän kestävään tapahtumaan; 2) harjoittelu-vapaaehtoisuus, jossa toiminta on säännöllistä mutta kestää määrätyn ajan, esimerkiksi osana koulutusta; 3) satunnainen vapaaehtoisuus, jossa toiminta on säännöllistä ja osallistuminen tapahtuu harvakseltaan, esimerkiksi kerran vuodessa. (Macduff 2005, 52–53.) Episodista vapaaehtoisuutta ei kuitenkaan tule nähdä arvo-asetelmana. Se ei ole sen heikompaa tai vähempiarvoista toimintaa kuin säännöllinen, tiheä, pitkäkestoinen vapaaehtoistoiminta. (Nylund & Yeung 2005, 28.) Se luo kuitenkin haasteita toimintaa organisoivalle järjestökentälle.

Ari Marjovuo (2014) tarkastelee väitöskirjassaan vapaaehtoistyötä vapaaehtoisen itsensä näkökulmasta. Hän tutkii, millaisia käsityksiä vapaaehtoisella on vapaaehtoistyöstä, esimerkiksi mitkä ovat niitä asioita, jotka vapaaehtoistyössä vetävät vapaaehtoisista puoleensa, ja miksi hän on mukana toiminnassa. Marjovuon tutkimuksen aineisto sisältää nimenomaan sellaisten vapaaehtoisten haastatteluja, jotka toimivat sosiaali- ja terveysalan järjestössä vapaaehtoistyöntekijöinä lasten ja nuorten parissa. Tutkimuksen lähtökohtana on oletus, että vapaaehtoistyö on sosiaalinen representaatio. Vapaaehtoistyötä ei tule pitää minä tahansa yhteiskunnassa vallitsevana käsitteenä, vaan se on voimakkaasti esillä oleva jaettu ja julkinen asia. Ilmiötä voidaan pitää tuttua suurimmalle osalle suomalaisia aikuisia. Vapaaehtoistyö täyttää lähtökohtaisesti sosiaalisen representaation määritelmän. Marjovuon tutkimuksessa sosiaalinen representaatio rakennetaan vapaaehtoisten omien käsitysten pohjalta. Oletuksena on, että kun aineisto on luokiteltu, on saatu kuva sosiaalisesta representaatiosta eli tutkimus luonnehtii suomalaisten vapaaehtoistyötä koskevia käsityksiä ja mielikuvia. (mt.)

Marjovuon tutkimus on ensimmäinen suomalainen laadullinen haastattelututkimus, joka perustuu yhden valtakunnallisen vapaaehtoisjärjestön vapaaehtoisten käsityksiin vapaaehtoistyöstä. Tutkimuksen tavoitteena on pyrkiä monipuolisesti ja syvällisesti ymmärtämään vapaaehtoistyötä sellaisena kuin se haastateltavien käsityksissä ilmenee eli ruohonjuuritason kautta. Tutkimuksessa ei lähestytä kysymystä motiivien näkökulmasta, sillä tällaista tutkimusta on tehty paljon jo aiemmin. Monet aiemmat tutkimukset ovat myös tarkastelleet vapaaehtoistyön, kirkon ja uskonnollisuuden suhdetta. Marjovuon tutkimuksessa painopiste on kuitenkin sosiaali- ja terveysalan järjestön vapaaehtoistyössä. Tutkimustuloksissa Marjovuo painottaa vapaaehtoistyön ydintekijöitä ja perifeerisiä tekijöitä. Ydintekijöiksi hahmottuivat eettisyys, suunnitelmallisuus ja yhteenkuu-

luvaisuus. Puolestaan perifeerisinä tekijöinä mainitaan vastaanottavaisuus professionaalisuudelle, positiivisuus, autenttisuus, elämyksellisyys, aktiivisuus, henkinen kasvu ja palkattomuus. Lisäksi tutkimuksessa kyseenalaistetaan käsitys vapaaehtoistyön palkattomuuden keskeisestä asemasta. Marjovuo osoittaa, että palkattomuus on paljon moniulotteisempi, problemaattisempi ja vähemmän itsestään selvä asia kuin mitä yleisesti ottaen ajatellaan. (Marjovuo 2014, 44,152.) Marjovuon tutkimuksessa vapaaehtoiset toimivat lasten ja nuorten parissa. Oma tutkielmani puolestaan tarkastelee vapaaehtoistoimintaa ikäihmisten suunnasta.

2.2 Ikääntyneet vapaaehtoisina

Haarnin (2010) mukaan tutkijat puhuvat usein ikääntymisen kaksikasvoisuudesta tai ristiriitaisuudesta. Tällä tarkoitetaan, että ikääntymiseen liitetään niin myönteisiä kuin kielteisiä piirteitä, joskin kielteiset ovat yleensä enemmän esillä. Ikääntymisen kaksikasvoisuudesta voidaan puhua myös ihmisoikeusnäkökulmasta; vanhat ihmiset kokevat syrjintää monesta suunnasta. Julkisuudessa ikäihmiset esitetään ryhmänä usein kielteisessä valossa tai hyvin ristiriitaisesti: puhutaan vanhuuden yhteiskunnalle aiheuttamasta huoltorasitteesta tai taakasta, menetyksistä, sairauksista ja toimintakyvyn heikkenemisestä, vaikka samalla saatetaan muistuttaa eliniänodotteen pitenemisestä tai eläkeikäisten terveyden kohenemisestä aikaisempiin sukupolviin verrattuna. Vaikka pitkäikäisyyttä on pidetty ihmiskunnan pitkäaikaisena tavoitteena, vanhuus on elämänvaiheena viimeisten vuosikymmenten aikana leimattu ennen kaikkea avun ja palvelujen tarvitsemisen, huonontuvan terveyden ja vinoutuvan huoltorasitteen ajanjaksoksi sekä sosiaalisesti ongelmaksi. Ikääntymistä vieroksutaan ja se marginalisoi vanhoja ihmisiä. (mt., 11–12.)

Entä jos edellä mainitut vanhenemiseen liitetyt kielteiset oletukset sivuutettaisiin edes hetkeksi? Näin onkin jo osin tehty, kun on alettu puhua kolmannesta iästä. Kolmannessa iässä eläkeikäisen arkitodellisuus eroaa yleensä varsin selvästi perinteisestä, lääketieteellisesti painottuneesta ja raihnaisuutta korostavasta vanhuuden kuvasta. Ikääntymiseen liitetyt kielteiset mielikuvat tuntuvatkin nykyisin useimmiten perusteettomilta tai ennenaikaisilta. Nykyisin sosiaaligerontologit kuvaavat eläkkeelle jäämistä seuraavia vuosia miellyttäväksi, aktiiviseksi itsensä toteuttamisen vuosiksi. Lisäksi puheissa painotetaan eläkeikäisten voimavaroja. (Haarni 2010, 13.)

Tilastot ja ennusteet Suomen ikärakenteen muutoksesta osoittavat yksiselitteisesti sen, että Suomi vanhenee. Vuoteen 2025 mennessä eläkkeelle siirtyy noin miljoona Suomen kansalaista ja yli 85-vuotiaiden määrä tulee kaksinkertaistumaan myös Euroopan

unionissa muutamassa vuodessa. Samalla ihmiset ovat yhä terveempiä ja toimintakykyisempiä pidempään. Tuloksena on suuri joukko aktiivisia ikäihmisiä, joiden elämäkokemus ja tietotaito on myös merkittävä yhteiskunnallinen vaikuttaja ja voimavara. Nämä ns. kolmannen ja neljännen iän aktiiviset eläkeläiset ovat yhä valmiimpia ja halukkaampia osallistumaan yhteiskunnan eri toimintoihin ja he myös omaksuvat uutta tietoa ja taitoa vielä pitkälle eläkkeelle siirtymisen jälkeen. Useat heistä haluavat toiminnallisempaa ja enemmän itseä kehittävää aktiivista toimintaa, joka tulisi huomioida vanhustenhuollon tulevaisuuden kehittämistä suunniteltaessa. (Utriainen 2011, 15–16.)

Tutkimusten mukaan noin 70 % suomalaisista kokee, että vapaaehtoinen auttaminen on tärkeää tai hyvin tärkeää. Suomalainen vapaaehtoistyö kumpuaa paljolti juuri ihmisten auttamishalusta. Vapaaehtoistyöllä on oma positionsa vanhustenhuollossa, sillä vanhustyö tarjoaa lukuisia ihmisen välittömään auttamiseen liittyviä toimintamahdollisuuksia. Vaikka vapaaehtoistoiminnalla on vanhustyössä jo varsin merkittävä asema, kaipaa tulevaisuuden vanhustenhuolto lisää auttavia käsiä. Vanhustyön vapaaehtoiset ovat useimmiten myös itse ikäihmisiä. Vuonna 2010 Osaaja-projektissa Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton kymmenelle jäsenjärjestölle lähetettyyn vapaaehtoistoiminnan palautekyselyyn vastanneesta 134:sta vapaaehtoisesta 77 % oli yli 61-vuotiaita. Vastanneista naisia oli 86 %. Projektin palautekyselyssä erottui selkeänä ikäihmisten parissa tehtävän vapaaehtoistoiminnan WIN–WIN -periaate. Toiminnan ensisijaiset hyötyjät ovat autettavat vanhukset. Ilman vapaaehtoisen apua heillä olisi usein vaarana jäädä toimintojen ulkopuolelle. Myös vapaaehtoiset itse hyötyvät toiminnastaan saaden iloa, uusia tuttavuuksia ja oppia. Osallistuva elämä vaikuttaa positiivisesti elämänlaatuun ja hyvinvointiin sekä tuo mukanaan kaivattua päivärytmiä. (Utriainen 2011, 23.)

Eläkeikäisten kansalais- ja vapaaehtoistoimintaan osallistumiseen on viime vuosien aikana kiinnitetty enenevässä määrin huomiota. Tähän vaikuttavat väestön ikääntymisen sekä aktiivisen ja tuottavan vanhenemisen näkökulma. Terveiden ikävuosien katsotaan lisääntyneen, ja vanhenemisen teoriat ovat suuntautuneet myönteisempiä vanhuuskäsityksiä kohden. Eläkkeellä olon elämänvaiheen tarkastelua on alettu tehdä sen vahvuuksista käsin, ja osallistumisen näkökulma on omaksuttu myös poliittiseen retoriikkaan. Ikääntymiseen liitetyt voimavarat nähdään yhteiskunnallisena resurssina. Ikääntyvien toivotaan työelämästä pois siirtymisen jälkeen osallistuvan vielä aktiivisesti yhteiskuntaan kansalais- ja vapaaehtoistoiminnan piirissä, muun muassa vapaaehtoistyötä tehden. (Haarni 2009, 81.)

Eläkeikäisten kansalais- ja vapaaehtoistoimintaan osallistumiseen kohdistuu yhteiskunnallisia odotuksia. Sillä myös nähdään olevan myönteisiä vaikutuksia hyvinvointiin.

Nämä huomiot antaisivat olettaa, että tällaista osallistumista tutkittaisiin Suomessakin runsaasti. Sitä on kuitenkin tutkittu tähän mennessä suhteellisen hajanaisesti. Tiedot osallistumisen muodoista ja määristä ovat pirstaleisia, eikä niitä kerätä säännöllisesti tai yksityiskohtaisesti. Vapaaehtoistyötä käsittelevissä laadullisissa tutkimuksissa on havaittu, että eläkkeelle jääminen on monen ihmisen kohdalla vapaaehtoistyön ponttimena toimiva asia. (Haarni 2010, 35.)

Ikääntymisen ja vapaaehtoisuuden välillä on nähtävissä selkeä suhde. Eläkkeelle siirtyminen ja perhe-elämän muutokset, kuten lasten lähtö kotoa, tuovat tilaa vapaaehtoistoiminnalle. Vapaaehtoisuus tarjoaa tekemisen mahdollisuuden ja voi olla eräänlainen korvike työelämälle. Se voi tuoda mukanaan yhteisöön kuulumisen tunteen ja kokemuksen merkityksestä toisille ihmisille. Vapaaehtoistehtävä voi olla yksilöllisistä kokemuksista riippuen samantapaista kuin aikaisempi työtehtävä. Tällöin se tarjoaa mahdollisuuden palata antoisaksi koettuun työskentelymuotoon. Se myös tarjoaa mahdollisuuden nauttia työelämän tarjoamista palkkioista kuten elämän sisällöstä ja yhteisöllisyydestä. Vapaaehtoistehtävä voi auttaa selviämään eläkkeelle siirtymisessä tapahtuvasta elämänhistorian murroksesta. Vapaaehtoisuus toimii jatkuvuutta ylläpitävänä voimana. (Sorri 2005, 137.) Osallistuminen vapaaehtoistyöhön voi tarjota ”pehmeän laskun” eläkepäiviin tai uudenlaisen kiinnityspinnan yhteiskuntaan (Mykkänen-Hänninen 2007, 22).

Toisaalta vapaaehtoisuus voi tarjota ikääntyneelle kokonaan uudenlaisia mahdollisuuksia ja olla täysin erilaista kuin aiempi työelämä. Tällöin se mahdollisesti antaa kaivatun tilaisuuden tehdä vihdoinkin sitä, mitä on aina pohjimmiltaan halunnut. Vapaaehtoisuus voi ikääntyneen kohdalla liittyä eläkkeelle siirtymisen mukanaan tuomaan elämänkaaren vaiheeseen; autonomisuuteen. Palkkatyöstä vapautuminen herättää mahdollisesti uusia harrastuksia. Vanhuutta voidaan pitää eräänlaisena ”toisen radikalismien” kautena, jolloin vapaudutaan sitovista sosiaalisista paineista, epämieluisista sosiaalisista siteistä ja sovinnaisäännöksistä. Tämä autonomisuuden kausi tuo mukanaan myös arvojen muutoksen. Vapaaehtoisuus voi saada autonomian ja itsensä toteuttamisen muodon, jossa aineellisten palkkioiden tavoittelulla ei ole enää merkitystä. (Sorri 2005, 137–138.)

Eläkeikäiset ovat yhdistys- ja vapaaehtoistoiminnan kannalta ajateltuna monipuolinen voimavara. Yhä useampi käsipari on vapaana suurten ikäluokkien jäädessä eläkkeelle. Eläkeikään ehtineet suuret ikäluokat ovat useimmiten edeltäneitä sukupolvia terveempiä ja toimintakykyisempiä. Senioreilla on myös enemmän aikaa osallistumiselle. Monella heistä on runsaasti koulutusta sekä sellaista asiantuntemusta ja kokemusta mitä

vapaaehtoistoiminnassa voi hyödyntää. Suuria ikäluokkia voidaan pitää erilailla motivoituneina ja heille tulisikin kohdentaa uudenlaista vapaaehtoistoimintaa. Järjestöjen on syytä kehittää iäkkäiden rekrytointia ja tehdä vapaaehtoistehtävistä aiempaa monipuolisempia. (Tiihonen 2011, 1.) Eläkeikäisten osallistumiseen liittyy erilaisia rooleja, ja yleensä heillä on monenlaista tekemistä meneillään. Harva aktiivinen seniori on vain yhdenlaisessa toiminnassa mukana. (Haarni 2010, 28.)

Ikäinstituutissa toteutettiin vuosina 2007–2010 Vastavuoroisuus, vertaisuus ja osallisuus -hanke (Vavero), koska järjestöjen vapaaehtois- ja vertaistoiminta on merkityksellistä ikääntyneiden ja koko ikääntyvän yhteiskunnan kannalta. Hankkeen keskeisenä tarkoituksena oli tutkia ja kehittää ikääntyneiden vapaaehtoistoimintaa niin osallistujien kuin kansalaisjärjestöjen näkökulmista. Hankkeessa keskityttiin erityisesti pääkaupunkiseudulla toimiviin järjestöihin ja 60 vuotta täyttäneille merkitykselliseen järjestötoimintaan. Hankkeen kehittämistyön päämääränä oli rakentaa internet-pohjainen tietopankki kansalaisjärjestöjen ja ikäihmisten käyttöön. Tietopankkiin koottiin ikääntyvien vapaaehtois- ja järjestötoimintaa käsittelevää yleistä tietoa sekä projektissa kerättävää tutkimus- ja kokemustietoa. Hankkeessa koottiin vapaaehtoistyön hyviä käytäntöjä ja sellaisia vapaaehtoistoiminnan malleja, jotka sopivat erityisesti ikäihmisille. (Rajaniemi 2007, 8.)

Ikäinstituutin Vavero-hankkeen toteuttaman kyselytutkimuksen tuloksista ilmeni, että keskeisin perustelu osallistua vapaaehtoistoimintaan oli oman aktiivisuuden ja toimintakyvyn ylläpito. Lisäksi myös erilaiset toisten auttamiseen ja hyödyksi olemiseen liittyvät perustelut tulivat selkeästi esille. Toiseksi keskeisin peruste vapaaehtoistoimintaan osallistumiseen olikin mahdollisuus kokea olevansa tarpeellinen ja hyödyksi muille. Toisin sanoen vapaaehtoistoiminnassa saamiseen liittyvien perusteluiden rinnalle tulivat vahvasti myös antamiseen ja auttamiseen liittyvät syyt. Tätä voidaan pitää ymmärrettävänä, sillä vapaaehtoistoimintaa luonnehditaan usein antamisen ja saamisen samanaikaisuuden kautta. (Rajaniemi 2009, 34.)

Vavero-hankkeessa saatiin myös jonkin verran tietoa siitä, miksi osa ikäihmisistä ei osallistu vapaaehtoistoimintaan. Perusteluita oli useita ja ne vaihtelivat terveydentilasta ajallisiin rajoituksiin; esimerkiksi sitoutunut isovanhemmuus tai omaishoitajuus rajoittavat huomattavasti osallistumisen mahdollisuuksia. Erityisen mielenkiintoisena voidaan pitää sitä, että perusteluna osallistumattomuudelle mainittiin myös se, ettei kukaan ollut pyytänyt toimintaan mukaan. Tässä kohtaa vapaaehtoistoiminnan järjestäjillä on yksinkertainen toiminnan kehittämisen paikka. (Tiihonen 2011, 5–6.)

Yhteiskunnan julkisen ja markkinasektorin näkökulma vapaaehtoismintaan kääntyy helposti katseeksi ylhäältä alaspäin, vaikkei se olisikaan tarkoituksena. Sen rinnalle tarvitaan myös toinen näkökulma, jossa katse selkeästi suunnataan päinvastaisesti. Tällaisen näkökulman keskiössä ovat järjestö- ja vapaaehtoismintaan osallistuvien ihmisten arkiset kokemusmaailmat ja näiden kokemusten kautta rakentuvat tarpeet ja tavoitteet. Vavero –hankkeen kysely järjestöjen iäkkäämmille jäsenille oli yksi tapa tarkastella asiaa kyseisestä näkökulmasta. (Rajaniemi 2009, 36.) Pysin myös tässä tutkielmassa tuomaan esiin ikääntyneiden näkökulmaa vapaaehtoisminnasta. Tiihonen (2011) toteaaakin, että vapaaehtoisminnalla on seniorikulttuuria vahvistava vaikutus ja se luo edellytyksiä kaikenikäisten yhteiskunnalle. Kun iäkkäät ihmiset tulevat esiin aktiivisina toimijoina eivätkä vain avun vastaanottajina, on mahdollista murtaa perinteisiä ikäasenteita. Samalla on mahdollista luoda uutta eläkeikäisten voimavarat huomioonottavaa toimintakulttuuria. (mt., 2.)

3 VERTAISUUDESTA

Vapaaehtoistyötä voidaan pitää organisoidun vertaistuen perustana mutta niissä on kuitenkin kyse kahdesta eri toiminnosta. Vertaistuki on vapaaehtoistyön yksi tavoitteellinen toiminnan muoto. Kun vapaaehtoistyön lähtökohtana on yksilön halu auttaa ja tukea muita, vertaistuessa on tämän lisäksi keskeisessä asemassa tukijan oma kokemus ja selviytyminen. (Mykkänen-Hänninen & Kääriäinen 2009, 13.) Tässä luvussa tarkastelen vertaistukea ilmiönä ja toimintana sekä sen paikkaa yhteiskunnassa. Lisäksi kuvaan vertaistoimintaa nettiopastajatoiminnan kautta, mikä on ikääntyneille yhdenlainen tapa toimia vertaisena. Kuvailen nettiopastajatoimintaa tutkielmani toimintaympäristön eli LähiVerkko-projektin kautta.

3.1 Vertaistuessa kynnys on matala

Vertaistuesta on viime vuosien aikana tullut yhä merkittävämpi toimintamuoto vapaaehtoistyön rinnalle. Se on yksi vapaaehtoistyön muoto, joka pohjautuu tukijan ja tuettavan yhteiselle kokemukselle. Vertaisuudella tarkoitetaan kahta tai useampaa ihmistä, joilla on sama ongelma tai he jakavat samankaltaisen elämäntilanteen keskenään. Vertaistuessa voidaan pitää ensiarvoisen tärkeänä sitä, että vapaaehtoistyöntekijä on itse selvinnyt kriisistään tai elämänmuutoksestaan, joka toimii hänen ja tuettavan yhdistävänä tekijänä. (Mykkänen-Hänninen 2007, 26.)

Vertaistukeen perustuvan auttamisen ydin on ihmisten välinen arkinen kohtaaminen. Tällöin ei ole läsnä asiakasroolia, tittleitä tai muita valmiita identiteettimäärytyksiä. Vertaisryhmiä muodostuu esimerkiksi samaan ikäryhmään kuuluvien, samaa työtä, ammattia tai elämäntapaa harjoittavien kesken. Yleensä vertaisryhmän toiminnalla ymmärretään toisten auttamiseen ja tukemiseen tähtääviä vastavuoroisia suhteita, joissa kriittisiä ja kriisiytyneitä elämäntilanteita käsitellään yhdessä. Toiminnan ei kuitenkaan tarvitse välttämättä rajoittua vain kriisien käsittelyyn, vaan samalla on mahdollista luoda yhteisyyttä ja ystävyysuhteita. (Hyväri 2005, 214–215.)

Vertaistukeen perustuvien suhteiden luominen edellyttää kokemusten jakamista ja vuorovaikutuksessa tapahtuvaa kohtaamista. Pelkkä kokemusten julkinen kertominen tai yleisön läsnäolo ei ole vielä riittävää. Vertaistuessa tarvitaan yhteisesti jaettu sosiaalinen tila, missä vastaanottajat ovat kertomuksen aktiivisia osallistujia. Kokemusten jakamisella tarkoitetaan kirjaimellisesti henkilökohtaisesti koetun luovuttamista myös toisten käyttöön, jolloin eläydytään toisten läpikäymiin tilanteisiin ja tunteisiin niin kuin ne olisivat voineet tapahtua itselleen. (Hyväri 2005, 225.) Yhdistävä kokemus ei välttämät-

tä tee vertaisuudesta vielä vertaistukea. On kuitenkin merkittävää mihin vertaisuutta käytetään ja mitä vertaisuudella tuetaan. (Mykkänen-Hänninen & Kääriäinen 2009, 11.)

Erilaisten vertaisryhmien ja –verkostojen lukumäärä on lisääntynyt Suomessa erityisesti sosiaali- ja terveysalalla. Vertaistoiminnan kasvu kertoo, että ihmisillä on tarve jakaa kokemuksiaan ja saada tietoa samankaltaisen elämäntilanteen läpikäyneiltä. (Nylund 2005, 195.) Vertaistoiminnassa lähdetään siitä, että kukaan ei ole iloineen eikä suruineen yksin. Se antaa myös mahdollisuuden kasvuun sekä arjen kannalta uusien ja hyödyllisten asioiden oppimiseen. Tuen avulla on helpompi selviytyä muutoksesta ja sen mukanaan tuomasta stressistä. Vertaistoiminnan arvopohjana toimivat tasa-arvoisuus, avoimuus ja toisen ihmisen kunnioittaminen. Perimmäisenä ideana toimii yhdenvertainen kokemusten jakaminen keskinäisessä kanssakäymisessä. Vertaiset toimijat ovat valmiita yhteistyöhön, ottamaan vastaan ja antamaan omasta kokemuksestaan. Toiminta on vapaaehtoista, vastavuoroista ja aina siihen osallistuvien näköistä. (Kuuskoski 2003, 31.)

Vertaistukea on mahdollista saada ja antaa monella tavalla ja useassa muodossa: kahden henkilön välillä, ryhmissä tai verkostoissa. Samassa elämäntilanteessa olevien henkilöiden suhde voi syntyä spontaanisti, esimerkiksi ystävien, sukulaisten, työkaverien tai naapureiden kesken. Reitti vertaistuen ja kokemustiedon jakamiseen tapahtuu usein ennalta suunnittelemattomasti. (Nylund 2005, 203.) Vertaistoiminnassa jaetaan kokemuksia, tunnetaan yhteenkuuluvuutta ja saadaan jokapäiväisen elämän tueksi tietoa. Vertaistoiminta on muiden tukien ja palvelujen rinnalla omanlaistaan asiantuntijuutta. Vertaissuhteessa toisen kokemusmaailman voidaan katsoa avautuvan oman kokemuksen kautta. Toiminnan tasolla se tarkoittaa sitä, että omat kokemukset jaetaan myös toisten tavoitettaviin. (Mikkonen 2009, 29–30.)

Vertaistoiminta on yksi sosiaali- ja terveysjärjestöjen keskeisimpiä toimintamuotoja, mutta se ei ole niiden yksinoikeus (Kuuskoski 2003, 32). Marianne Nylund (2000) on tutkinut vertaisryhmien ja vapaaehtoistoiminnan organisointia sekä niiden paikantumista suhteessa muihin suomalaisen yhteiskunnan sektoreihin. Nylund on jakanut vertaisryhmät neljään luokkaan niiden organisoitumistavan mukaisesti: 1) itsenäisesti ilman taustatukea toimivat ryhmät, 2) yhdistystoimintaan liittyvät ryhmät osana vapaaehtoisjärjestöä, 3) julkiseen tukeen perustuvat ryhmät, jotka toimivat osana sosiaali- ja terveyspalveluja sekä 4) ryhmät, joissa yhdistyvät kaikki edellä mainitut organisoitumistavat.

Vertaistoiminta on omiaan järjestöille, sillä vapaa kansalaistoiminta perustuu yhdessä tekemiseen sekä yhdessä jaettaviin arvoihin ja kokemuksiin. Järjestöt tarjoavat helposti

saavutettavan foorumin vertaistoiminnalle kokoamalla samassa elämäntilanteessa olevia ihmisiä toimimaan yhdessä. Toisaalta sosiaali- ja terveysjärjestöillä on melkoinen haaste kertoa ihmisille vertaistukimahdollisuuksista. Kuinka ihmiset saavat tiedon olemassa olevista vertaisverkostoista? Järjestöt kykenevät kuitenkin tarjoamaan vertaisryhmien käynnistäjille ja vetäjille koulutusta, työnohjausta sekä tukimateriaalia ja käytännön apua. Ne tarjoavat tietoa siinä määrin, ettei jokaisen tarvitse keksiä kaikkea alusta. Tässä suhteessa järjestöt ovat hedelmällinen kasvualusta vertaistoiminnalle. (Kuuskoski 2003, 32, 33.)

Vertaistukeen perustuvassa vapaaehtoistyössä vapaaehtoistyöntekijöiksi haetaan ja koulutetaan tarkoituksellisesti ihmisiä, joilla on sama omakohtainen kokemus kuin avun ja tuen hakijoilla. Tällaisia voivat olla tietty sairaus, elämänvaihe tai muutos elämäntilanteessa. Vertaistukitoimintaan osallistumisen kimmokkeena voi olla oma kokemus avun saamisesta ja tästä syntynyt tarve laittaa ”hyvä kiertämään” auttamalla muita ihmisiä. Toimintaan osallistumisen motiivina voi toimia myös kipeä muisto avun ja tuen riittämättömyydestä tai totaalaisesta puuttumisesta ja tästä noussut halu tukea kohtalovereita. (Mykkänen-Hänninen & Kääriäinen 2009, 14.)

Vertaisuuden olemus tulee aina siitä ilmiöstä, jonka suhteen vertaisia ollaan. Toiminta äitien, insectien uhrien, työttömien, omaishoitajien, mielenterveyskuntoutujien tai rikoksen tekijöiden vertaisareenoilla eroaa toisistaan. Vertaisuudessa ollaan sensitiivisiä omalle erityisasialleen. Yhdistävän asian yleisyys ja hyväksyttävyyys on yksi merkittävä tekijä joka muokkaa toiminnan luonnetta. Toinen on sen elämäntilanteen tuoreus, akuuttisuus tai kesto, joka saa ihmisen tulemaan vertaisryhmään. Kolmas tekijä on vertaisryhmän toiminnan organisoitumisen tapa, se kuinka usein tavataan, onko ryhmällä vetäjää tai ollaanko yhteydessä tapaamisten välillä. Vertaisuuteen liittyy omanlaistaan herkkyyttä ja vaativuutta. Näitä asioita tulee pohtia kunkin vertaisuuden ilmenemismuodon kohdalla sen omista lähtökohdista käsin ja samalla sen yhteisölliset kontekstit tarkasti huomioiden. Toimittaessa erilaisten vertaisryhmien parissa vaaditaan eri tilanteissa ryhmiltä muun muassa erilaista sulkeutuneisuutta tai avoimuutta, eri määrin homogeenisuutta tai heterogeenisuutta sekä erikestoista, erilaisella intensiteetillä ja erilaisin tukirakentein tai autonomian astein toteutettua toimintaa. (Hokkanen 2003a, 268.)

Vertaisuutta voidaan pitää vapaaehtoisen auttamisen turhaan vaiettuna mahdollisuutena. Sitä kaihdetaan, koska siinä tapahtuva auttaminen on vastavuoroista. Yksi usein mainittu vapaaehtoisen auttamisen lähtökohta on, että vapaaehtoisen tulee auttaa toista ihmistä, ei niinkään itseään. Tämä on hyvä ottaa huomioon vapaaehtoisuutta organisoitaessa. Vertaisuus voi kuitenkin olla asia, joka on vain auttamissuhteen taustalla

laatua muuntamassa eikä niinkään tilanteissa ensisijaisesti esillä. Se voi olla piirre, joka kannustaa auttamisen alkuun. Tämän jälkeen siinä, kuinka hyvin auttaja kehittyy, on kysymys mahdollisuuksista, tahdosta ja kyvystä jalostaa tuota kokemusta muiden ihmisten sekä uusien tietojen ja kokemusten valossa. Tällä tavoin vertaisuudesta saadaan esiin sen paras anti. Siinä on mahdollista saavuttaa auttamissuhde, jossa hierarkia auttajan ja autettavan välillä on matala. (Hokkanen 2003a, 268–269.) Vastavuoroisuus on yksi tärkeimmistä ihmisten käyttäytymistä ohjaavista periaatteista. Tiivistäen voidaankin sanoa, että vastavuoroisuuteen kytkeytyy sosiaalisia normeja, jotka liittyvät oleellisesti ”vaihtosuhteessa” olevien henkilöiden mahdollisuuksiin toimia vastavuoroisesti. Juuri vastavuoroisuus on yksi niistä ryhmien sisäisistä prosesseista, joka suosii ja ylläpitää auttamista. (Pessi & Saari 2008, 92, 107, 110.)

Hokkasen (2003) mukaan ”auttaminen” sanana pitää yleensä mukanaan olettamuksen, että on olemassa auttaja ja autettava. Erityisesti kolmannen sektorin toiminnassa näiden roolien rajoja ei voida pitää selvinä. Vertaisuudessa roolit ovat päällekkäisiä. Laajentuneen tuen kierteessä korostuu se, että toiminnan edetessä ryhmät ja toimijat voivat suuntautua enemmänkin antajina kuin ottajina toiminnan tuottamaan tukeen. Toisaalta vapaaehtoistoimijoilla on aina ne tietyt asiat, jotka pitävät heidät mukana toiminnassa. Toiminnasta saatavat palkinnot voivat tulla sosiaalisten suhteiden, mielekkään toiminnan, sopivan ajankäyttömuodon, hyvänä ihmisenä toimimisen tai elämän tarkoituksen toteuttamisen muodossa. Joka tapauksessa vapaaehtoinen auttaja saa itselleen myös jotain, mikä pitää hänet kiinni toiminnassa. Jos toimija ei saa vertaisuuden tai vapaaehtoisen auttamisen areenoilta riittävästi vastinetta, äänestää hän todennäköisesti jaloillaan. Tämä on yksi kolmannen sektorin demokratian ominaispiirteistä. Toiminnan tulee olla yhteensopivaa toimijoiden kanssa. On olemassa kuitenkin riski, että toiminta muotoutuu mieleiseksi siinä jo toimiville, mutta se ei sovellu enää muille tarvitsijoille ja asiasta kiinnostuneille. Vapaaehtoisessa auttamisessa on keskeistä yksilöllisyyden ja yhteisöllisyyden yhteensovittaminen. (mt., 269–270.)

Vertaistuen vahvuuksia ovat muun muassa tilanneherkkyys, myötäeläminen ja ymmärtäminen. Siinä ei aseteta tiukkoihin ammattirooleihin, vaan jokainen on oman arkensa ja elämänsä asiantuntija. Vertaistoiminnassa ei luokitella ihmisen ongelmia tieteenaloitain tai koulukunnittain eikä pyritä etsimään ratkaisuja asiantuntijavallan alla oleviin kysymyksiin. Vertaistoiminnassa nähdään, että jokaisella on mahdollisuus auttaa toista ja jokaisella on mahdollisuus auttaa itseään riippumatta koulutuksellisesta tai ammatillisesta osaamisesta. Vertaistuki on paljon enemmän kuin vain palvelua tai jokin markkinoitava tuote. (Kuuskoski 2003, 34.)

Suomessa on hyvinvointivaltiota rakennettaessa korostettu ammatillista osaamista ja tieteellisen tiedon asemaa. Työnjaosta on tullut tarkkaa, eikä toisen asiantuntijan tontille tule mennä. Tällä tavoin on saavutettu paljon hyvää, mutta samalla kokemustiedon, tai toisin ilmaistuna hiljaisen tiedon merkitys sekä ihmisten oma osuus hyvinvoinnin rakentamisessa on jäänyt varjoon. Pitkälle viety erikoistuminen lokeroi ihmisten ongelmat eri asiantuntijoille ja kokonaiskuva hämärtyy. Tämän vuoksi viime vuosina on tuotu esiin moniammatillista työotetta. On kuitenkin tärkeää nähdä myös ammattiauttamisen rajat. (Kuuskoski 2003, 33–34.) Vertaistyössä tavoitellaan yleensä ammattilaisten kanssa tehtävää yhteistyötä, sillä sekä ammattimainen että vertaistukitoiminta koetaan yleisesti hyödylliseksi. Tällöin vertaistuki voidaan tulkita ammatillisen tuen lisäresurssina. (Mikkonen 2009, 42.) Vapaaehtoistyön kuitenkin katsotaan edustavan jotakin inhimillistä, aitoa ja lämmintä vastakohtana viranomaistahon viileälle byrokralle. Tällainen vastakkainasettelu on kuitenkin tarpeetonta, sillä on tärkeämpää jakaa tehtävät mielekkäällä tavalla ja kohdentaa käytössä olevat voimavarat mahdollisimman tarkoituksenmukaisesti. (Mykkänen-Hänninen 2007, 12.) Vertaistuen mahdollisuuksia ei kuitenkaan käytetä sosiaali- ja terveyspalveluissa vielä riittävästi hyväksi. Ammattiapu ja vertaistuki eivät ole toistensa kilpailijoita, vaan nimenomaan toisiaan täydentäviä tuen muotoja. (Kuuskoski 2003, 34.)

Irja Mikkonen (2009) tarkastelee väitöskirjassaan sairastuneen vertaistukea ja sitä miten eri sairauksien aiheuttamat elämänmuutokset liittyvät vertaistuen tarpeeseen sekä mitä merkitystä vertaistuella on sairastuneelle. Sairastuneen vertaistuki on samaa tai samantapaista sairautta sairastavien keskinäistä tukea ja se toimii julkisten palvelujen rinnalla. Mikkonen tarkastelee tutkimuksessaan vertaistukea hyvinvointitutkimusten valossa osana hyvinvoinnin rakentumista. Hyvinvointi on käsitteenä laaja ja sen avulla voidaan tarkastella yksilön elinoloja ja kokemuksia tai koko yhteiskunnan tilaa. Lisäksi väitöskirjassa todetaan, että vertaistuki tuottaa sosiaalista pääomaa. Sosiaalinen pääoma voidaan nähdä sosiaalipoliittisena tekijänä, jota toisten ja omasta hyvinvoinnista huolta kantavat yksilöt ja yhteisöt kartuttavat. Tutkimuksessa nähdään keskeisenä se, mitä vertaistuen piirissä olevat sairastuneet itse ajattelevat vertaistukitoiminnasta. Lisäksi tutkimuksen yhtenä tavoitteena on selvittää vertaistuen paikkaa tukien ja palvelujen kokonaisuudessa. Tutkimuksessa vertaistuella nähtiin olevan kasvava kysyntä merkittäväksi koettuna tuen muotona. Vertaistuki koettiin merkittävänä tiedonlähteenä tukien ja palveluiden kohdalla. Sen koettiin myös osaltaan vähentävän suurissakin määrin julkisten palvelujen käyttöä. (mt., 17, 20, 26, 187–188.)

Mikkosen tutkimuksessa vertaistoiminnan piirissä toimivien ihmisten mukaan vertaistuki ei ole korvattavissa millään muulla toiminnalla. Vertaistuen nähtiin syntyvän keskinäi-

sessä vuorovaikutuksessa toisten samaa kokevien kanssa, ja sitä muodostuu usein sinne, minne muut eivät ulotu. Vertaistuessa pystytään tekemään myös jotain sellaista, mitä mitkään muut tuet tai palvelut eivät pysty tarjoamaan. (Mikkonen 2009, 187.)

Vertaistoiminnan tarve ja kysyntä ovat kasvaneet yhtä mittaa kun elämä on monimutkaistunut ja epävarmuus lisääntynyt. Vertaistoiminnan osuus sosiaali- ja terveysjärjestöjen toiminnassa tulee kasvamaan tulevaisuudessakin. Ihmiset hakevat vertaistoiminnan kautta ajatusten vaihtoa sekä mielekästä tekemistä, identiteettiä ja itsensä toteuttamisen muotoja, ja näin se vahvistaa sosiaalista pääomaa. Luottamus, vastavuoroisuus ja verkostot suojaavat yksilöä elämässä tehtävissä valinnoissa ja vastoinkäymisissä. (Kuuskoski 2003, 36, 38.)

Vertaisuus on mielenkiintoinen vapaaehtoisen auttamisen voiman lähde. Vapaaehtoisella auttajalla voi olla vertaiskokemus, joka voi olla peräisin omasta tai itselle läheisen ihmisen elämästä. Kokemukset vaikeasta elämäntilanteesta ovat muokanneet vapaaehtoisen näkemystä elämästä, ihmisyydestä ja auttamisesta. Riippumatta siitä, ovatko vapaaehtoistoimijat aikoinaan itse saaneet ulkopuolista apua selviytymiseen, heillä on näkemys siitä, että he haluavat auttaa toista joka kokee vastaavaa. Vertaisuus on auttamisen mahdollistava voimavara, joka muovautuu selviytymiskokemuksen kautta. Selviytymisen jälkeen vapaaehtoistoimija oppii suhteellistamaan ja käymään läpi omaa tilannettaan. Tämän kautta syntyy halu jakaa toisten ihmisten elämää sen vaikeissa kohdissa. Vapaaehtoiset osaavat oman kokemuksensa ja selviytymisensä jälkeen kunnioittaa autettavien yksilöllistä elämäntilanteen erityisyyttä. Vertaisuus ei aina tarkoita samaistumista vaan nimenomaan erilaisuuden kunnioittamista. (Hokkanen 2003a, 266; Hokkanen 2003b, 89–90.)

3.2 Ikääntyneet vertaisina – LähiVerkko-projekti

LähiVerkko (2013–2017) on Eläkeliiton¹ ja Ehkäisevä päihdetyö EHYT ry:n² yhteinen kehittämisprojekti ja sen pyrkimyksenä on tarjota tukea, tietoa ja helppoja työkaluja ikäihmisille tietotekniikan käyttöön. LähiVerkossa pyritään parantamaan ikäihmisten osallisuutta vapaaehtoistoiminnassa tietotekniikkaa hyödyntäen. Projektin rahoittajana toimii Raha-automaattiyhdistys. LähiVerkko käynnisti vuonna 2015 pilotin yhteistyössä Eläkeliiton Varsinais-Suomen piirin ja Vanhustyön keskusliiton (VTKL) Seniorit surffaa – nettiopastaja auttaa -hankkeen kanssa. LähiVerkon nettiopastuspilotin tarkoituksena on kouluttaa tietotekniikan vertaisohjaajia sekä luoda rakenteita ja materiaaleja, jotka tukevat toiminnan käynnistämistä yhdistyksissä. LähiVerkko-projektissa tarkastellaan sitä, miten nettiopastajatoimintaa voidaan kehittää osaksi jo olemassa olevaa auttavaa vapaaehtoistoimintaa ja millaista tukea se tarvitsee Eläkeliiton keskustoimiston suunnasta. (LähiVerkko 2016b.)

Seniorikansalaisten tieto- ja viestintäteknisten valmiuksien edistämässä vertaisohjausta voidaan pitää toimivana ja helposti lähestyttävänä toimintamuotona. Vertaisohjaus on pitkälti erilaisten yhteisöjen ja vapaaehtoisjärjestöjen palkattomana tapahtuvaa vapaaehtoistyötä. Tärkeässä roolissa senioreiden tieto- ja viestintäteknisten valmiuksien edistämässä ovat senioreiden parissa toimivat järjestöt kuten esimerkiksi ENTER ry ja ATK Seniorit Mukanetti ry, jotka ovat syntyneet juuri tieto- ja viestintäteknikan osaamisen haasteen ympärille. Järjestöjen vapaaehtoistoiminnassa mukana olevat tietotekniikan vertaisohjaajat tarjoavat neuvontaa ja opastusta neuvontapisteissä tai vierailevat kutsupohjalta senioreiden kodeissa opastaen tietokoneen ja sähköisten palveluiden peruskäytössä. (Vuohelainen 2011, 7–8.) Myös LähiVerkko-projekti on hyödyntänyt ja tukeutunut tietoteknistä vertaistukea tarjoavien yhdistysten osaamiseen ja asiantuntemukseen kehittäessään nettiopastajatoimintaa osaksi Eläkeliiton toimintaa.

¹ Eläkeliitto on valtakunnallinen, sitoutumaton ja jäsenmäärältään Suomen suurin eläkeläisjärjestö. Järjestö valvoo ikäihmisten etuja sekä tarjoaa palveluja ja yhdessäolon mahdollisuuksia. Eläkeliitto on perustettu vuonna 1970 ja se koostuu 20 piiristä ja 403 paikallisyhdistyksestä eri puolilla Suomea. Eläkeliitossa toimii lähes 130 000 jäsentä. Liiton keskustoimisto sijaitsee Helsingissä. (Eläkeliitto 2016.)

² Ehkäisevä päihdetyö EHYT ry on koko Suomen väestön parissa toimiva asiantuntijajärjestö, joka ajaa terveiden elämäntapojen edistämistä. Järjestön työ kattaa niin lapset ja nuoret kuin työ- ja eläkeikäisetkin. Alkoholiin, tupakkaan ja huumeisiin liittyvän ehkäisevän työn ohella EHYT ry ehkäisee myös pelaamisesta syntyviä haittoja. Ehkäisevä päihdetyö EHYT ry on laaja-alainen kansalaisjärjestö, jonka jäsenenä toimii yli 110 valtakunnallista, alueellista ja paikallista yhdistystä. (EHYT ry 2016.)

Suomessa on noin 500 000 yli 65-vuotiasta ihmistä, joiden arkeen tietokone tai internet ei kuulu (Etelämäki 2016, 4). Vuoden 2014 lopussa 65 vuotta täyttäneiden henkilöiden lukumäärä Suomessa oli 1 091 388 (Suomen virallinen tilasto 2014, 2). Nettiasioinnin taitamisesta on tullut kuitenkin oleellinen osa kansalaistaitoja yhteiskunnan palveluiden siirtyessä verkkoon. Nykyään on olemassa jo sellaisiakin palveluita, joita ei voi hoitaa muualla kuin verkossa. Lisäksi useiden asioiden hoitaminen on edullisempaa internetin kautta. Nettiopastustoiminnan kautta on mahdollista avata ovea ikääntyneille tietotekniikan ja internetin maailmaan. Useat ikääntyneet ihmiset kokevat toisen ikääntyneen parhaana opastajana nettiasioissa. Ikääntyneen opastajan ja opastettavan on helpompaa löytää yhteinen kieli. Opastuksen tahti on usein sopiva ja opastajalta löytyy kärsivällisyyttä, mikäli asioita on tarpeen toistaa. Oleellista opastustoiminnassa on se, että opastettavan on mahdollista tehdä ja kokeilla asioita turvallisesti. Nettiopastus kattaa kaiken tietoteknisen opastuksen, pitäen sisällään opastusta niin laitteiden kuin internetin käyttöön. Opastusta on mahdollista saada, vaikka olisi koskaan käyttänyt tietotekniikkaa. (Etelämäki 2016, 4.)

LähiVerkon pilottialueena nettiopastustoiminnalle toimi Eläkeliiton Varsinais-Suomen piiri. Pilottivaiheeseen osallistui yli 40 varsinais-suomalaista nettiopastajaa, jotka toimivat omilla alueillaan opastustoiminnan käynnistäjinä. Pilottiin osallistuneille oli tarjolla aloituskoulutus sekä sisällöllinen osaamisen kehittämiskoulutus. Nettiopastajilta kerättiin palautetta pilottivaiheen kuluessa. Lisäksi LähiVerkko-projekti järjestää vuosien 2016-2017 aikana yhdessä muiden Eläkeliiton piirien kanssa perehdytystilaisuuksia, joissa uusille opastajille annetaan valmiuksia ja tukea toiminnan käynnistämiseksi. (LähiVerkko 2016b.)

Pilottiin valittiin kevään ja kesän 2015 aikana nettiopastajat. Nettiopastaja voi olla periaatteessa kuka tahansa ikäihminen, joka käyttää tietokonetta, tablettia tai älypuhelinia. Kyse on vapaaehtoistoiminnasta, sillä avun antaminen tapahtuu tavallisen ihmisen tiedoin ja taidoin. Nettiopastaja toimii toisten ikääntyvien vertaisohjaajana internetin ja tietotekniikan käytössä. Opastus on pääasiassa henkilökohtaista, eli yksi opastaa yhtä kerrallaan. Se voi kuitenkin myös olla pienryhmämuotoista tai luentomaista. Opastaja voi itse valita tai sopia muodosta opastettavien kanssa. Opastajan tehtävä on auttaa ja tukea opastettavaa oppimaan käyttämään konetta ja internetiä tai sitä palvelua, johon hän on tullut apua pyytämään. Opastaja ei tee asioita hänen puolestaan, vaan kertoo miten asia tehdään. Opastajan ei tarvitse tietää ja osata kaikkea. Opastusta voi luvata vaikka pääasiassa tabletteihin. (Pakarinen, Pankka & Ahonen 2016.)

Nettiopastajatoiminnassa on kyse vertaisohjauksesta. Vuohelaisen (2011) mukaan vertaisohjaukselle käytetään rinnakkaisterminä usein tuutorointia. Vertaisohjausta voidaan organisoida ja toteuttaa eri tavoin. Toteutustavasta riippumatta vertaisohjaaja on kuitenkin monessa suhteessa vertainen ohjattavan kanssa. Ohjaajien ja ohjattavien kohdalla ikä ja elämäkokemukset kohtaavat. Senioreiden ikäraja ei kuitenkaan vertaisohjauksesta puhuttaessa ole sidoksissa eläkeikään vaan puhutaan suuntaa-antavasti ikärajasta 55+, joidenkin järjestäjien kohdalla 50+. Keskimäärin osallistujat ovat kuitenkin iältään varttuneempia. Ohjaajista useat ovat itsekin tutustuneet tietotekniikkaan vasta kypsemällä iällä, joten kokemuspohjaa voidaan tässäkin suhteessa pitää yhteisenä. Uuteen, monille pelottavaankin asiaan tutustuminen on helpompaa turvallisessa ympäristössä ja sellaisen luomisessa vertaisohjaus toimii hyvin. (Vuohelainen 2011, 9, 10.)

Vertaisohjaajalla tulee olla riittävästi tieto- ja viestintätekniistä osaamista sekä ohjauksellista otetta, jotta hän voi auttaa, opastaa ja ohjata aloittelevia käyttäjiä. Vertaisohjaajalla ei odoteta olevan syvällistä tietotekniistä osaamista, vaan perusteiden hallinnalla ja ohjaavalla asenteella päästään pitkälle. Usein on riittävää, että ohjaaja on ”vain puoli askelta edellä”. (Vuohelainen 2011, 9.) Tyypillisesti ohjaajaa pidetään kokeneempana verrattuna ohjattavaan mutta toisinaan tietämyksen tasossa voi olla vain minimaalinen ero (Roscoe & Chi 2007, 535). Vertaisohjaajalla on tietoteknisen perusosaamisen lisäksi myönteinen asenne ja halu auttaa ratkaisemaan tietotekniikan käytössä ja käyttöönotossa ilmeneviä tilanteita (Vuohelainen 2011, 10). LähiVerkko-projektissa on painotettu nettiopastajan omaa oppimismahdollisuutta opastustilanteissa. Vertaisohjaajan ei tarvitse osata kaikkea vaan häneltä pitää löytyä taitoa etsiä ratkaisuja ja rohkeutta kokeilla eri laitteita. LähiVerkossa ei järjestetä opastajille minkäänlaisia taitotestejä ennen perehdytystä toimintaan. Tausta-ajatuksena on, että luotetaan ikäihmisten kykyyn arvioida oman taitotason riittävyttä opastamiseen.

Sen lisäksi, että nettiopastaja toimii teknologian käyttöön opastavana ihmisenä, toimii hän myös toisen ikäihmisen mediasivistäjänä. Tällä tarkoitetaan sitä, että opastustilanne voi olla myös keskustelua tämän päivän mediamaailmasta ja sen ymmärtämisen laajentamista sekä asennemuutostyötä. Nettiopastuksen ei tarvitse aina olla laitteen tai palvelun käytön opettelua. On myös tärkeää ottaa osallistujien digitaalista mediaa koskevat käsitykset, tunteet ja osaaminen huomioon koulutus- ja tukipalveluiden lähtökohdissa (Rasi, Vuojärvi & Hyvönen 2016, 211).

Opastamisessa on kyse toisen kohtaamisesta ja yhdessä tekemisestä. Toisen ihmisen opastaminen ja neuvominen voi osoittautua joskus vaativaksi ja se edellyttää ajattele-

mista, kekseliäisyyttäkin. Toisinaan pelkkä vieressä istuminen voi tuntua vaikealta. Itse tekemällä asiat jäävät kuitenkin paremmin opastettavan mieleen ja hänen rohkeutensa tietotekniikkaa kohtaan kasvaa pikkuhiljaa. Nettiopastaja toimii myös innostajana ja rohkaisijana oman esimerkkinsä kautta. Ikääntynyt opastaja toimii itse hyvänä esimerkkinä siitä, että ikääntynyt ihminen haluaa, voi ja osaa käyttää tietotekniikkaa. Nettiopastajat rohkaisevat opastettaviaan käyttämään laitteita uskaliaasti myös kotioloissa. (Etelämäki 2016, 12.)

Opastustilanteissa nettiopastajilta vaaditaan rauhallisuutta ja kärsivällisyyttä. Opastuksen tahti on hyvä suhteuttaa opastettavan tahtiin eikä nettiopastajan käyttämä kieli saa olla liian vaikeatajuista. Opastustilanteissa on hyvä edetä pienin askelin ja kertaamalla sen sijaan, että kerrotaan kaikki internetin mahdollisuudet ja uhat yhdellä kertaa. (Etelämäki 2016, 12.)

4 TEKNOLOGIASTA

Tässä luvussa tarkastelen niin sanottua uutta teknologiaa eli tieto- ja viestintäteknologiaa osana ihmisten arkea. Tieto- ja viestintäteknologiaan yhdistetty tutkimus on yleisesti ottaen teknologiakeskeistä mutta tässä tutkielmassa pyrin käsittelemään aihetta enemmän käyttäjäkeskeisestä näkökulmasta. Tarkastelen teknologian arkipäiväistymistä eritoten ikääntyneiden kannalta. Lisäksi avaan teknologioiden käyttöä ja siihen liitettyjä merkityksiä.

4.1 Tieto- ja viestintäteknologia osana arkea

Teknologia on vahvasti läsnä ihmisten jokapäiväisessä elämässä. Se vaikuttaa arkeen niin toiminnallisena ja esteettisenä kuin myös eettisenä tekijänä. Ihmiset ovat lähes aina jollakin tavalla yhteydessä tai suhteessa teknologiaan tai sen käyttäjäkokemukseen. Yhä useammat arkiset välineet on varustettu jollakin tietoteknisellä ominaisuudella. Informaatioteknologia sulautuu arkisen maailman esineisiin. Voidaankin puhua ihmisen ja tietoteknisten laitteiden välisestä ”älykkäästä vuorovaikutuksesta”, joka muuttaa ajankäyttöön, toimintatapoihin ja jopa ajatteluun. Teknologia on vaikuttanut siihen kuinka ihmiset ymmärtävät läsnäolon käsitteen ja suhtautuvat tavoitettavuuteen. Teknologialla on siis olennainen vaikutus arkipäiväisimpäänkin elämään. (Saariluoma, Kujala, Kuuva, Kymäläinen, Leikas, Liikanen & Oulasvirta 2010, 38.)

Arkiajattelussa teknologian käsitteellä viitataan useimmiten erilaisiin fyysisiin koneisiin ja laitteisiin. Teknologiaa ja sen merkityksiä on kuitenkin mahdollista tarkastella myös kulttuuristen ja sosiaalisten prosessien kautta. Sen käyttäjät, merkitysten tuottajat, eivät ole passiivisia vastaanottajia, vaan he myös itse vaikuttavat siihen. Teknologia ja sen vaikutukset ovat kulttuurisesti rakentuvia ja määrittäviä. Teknologiat eivät sinällään puhu puolestaan, eikä niillä ole vaikutuksia käyttäjien tekemien tulkintojen ja antamien merkitysten ulkopuolella. Ihmiset määrittävät sen, mitä teknologia on ja mitä sillä voi tehdä. Merkityksellistämistä (ks. luku 4.3) voidaan pitää aktiivisena toimintana. Ihmiset kohtaavat arjessaan jatkuvana virtana asioita ja ilmiöitä, kuten tietotekniikkaa, joista osa voi olla heille uusia ja outoja. Aiemmat ymmärtämisen tavat eivät aina pysty vastaamaan kaikkiin eteen tuleviin tilanteisiin. Muuttuneet tai uudet asiat tulee tavalla tai toisella ottaa haltuun ja tehdä itselleen mielekkääksi. (Uotinen 2003, 119.)

Tietotekniikka näkyy konkreettisissa tuotteissa mutta myös sen lisäksi se toimii näkyvämmästä ympäristössä monella tapaa. Vuorovaikutus erilaisten laitteiden ja sovellusten kanssa on muuttanut muotoaan samalla kun teknologiat kehittyvät. Tuotteet ovat monimutkaistuneet ja laitteet ovat yhä monikäyttöisempiä. Esimerkiksi älypuhelimella

tai äly-TV:llä voi olla lukemattomia erilaisia toimintoja ja käyttötarkoituksia. Ihmisiltä odotetaan jatkuvaa uudistumis- ja sopeutumiskykyä uusien teknologioiden rinnalla. (Leikas 2014b, 199.)

Samalla kun uudet teknologiat ovat mahdollistaneet erilaisten uusien toimintojen toteutumisen, teknologian käyttäjät ovat vastaavasti muokanneet teknologian käyttötapojaan samalla luoden uudenlaisia käyttökulttuureja teknologioiden ympärille. Internet ja uudet käyttöliittymät ovat muuttaneet huomattavasti teknologian kehittämisen ja suunnittelun kenttää. Erilaiset tieto- ja viestintäteknologian avulla haltuun otettavat palvelut ovat nousseet tavaroiden rinnalle, ja niiden toimittajina on yhä kirjavampi joukko erilaisia yrityksiä laitevalmistajien ulkoistaessa palveluntuotantoaan. Siinä missä teknologian käyttäjiltä odotetaan oppimis- ja mukautumiskykyä, ovat myös teknologian tarjoajat samalla uusien haasteiden edessä. Teknologian tarjoajilta edellytetään entistä parempaa ymmärrystä käyttäjistä ja heidän tarpeistaan. (Leikas 2014b, 200.)

Teknologian ensisijaisena tehtävänä tulisi olla ihmisten elämänlaadun parantaminen. Tämän vuoksi on oleellista pohtia, millä tavalla teknologia voisi olla lisäämässä elämänlaatua ja ylipäätään mahdollistamassa hyvää elämää. Tuotteiden ja palvelujen kehittämisessä lähtökohtaisena ajatuksena tulisi olla ymmärrys siitä, miten ihmiset voivat ja haluavat toimia suhteessa teknologiaan. Yhteiskunnallisella tasolla ajateltuna tulisi myös ymmärtää teknologian mahdollisuudet kansalaisten elämänlaadun parantajana. Teknologiaa tulisi osata hyödyntää siten, että tuotteet ja palvelut lisäävät kansalaisten kokemaa hyvinvointia eikä teknologia aiheuta haittaa tai syrjäytymistä yhteiskunnan tarjoamista palveluista millekään kuluttajaryhmälle. Kaikille yhteiskunnan jäsenille tulisi esimerkiksi taata tasavertainen oikeus informaatioteknologian käyttöön ja tätä kautta tiedon lähteille, ja palvelujen tulisi olla kaikkien kuluttajaryhmien saatavilla huolimatta mahdollisista erilaisista oppimiskokemuksista tai toiminnanvajavuuksista. Teknologian ja palveluiden saavutettavuus korostuu entisestään yhteiskunnassa, sillä teknologinen kehitys muuttaa toimintatapoja ja prosesseja merkittävästi. Saavutettavuudessa tulisi korostaa esteettömyyttä. Esteettömyydellä tarkoitetaan niiden esteiden poistamista, jotka estävät kaikkien kansalaisten täysipainoisen osallistumisen yhteiskuntaan. Se voi olla fyysistä, psyykkistä, sosiaalista tai taloudellista. (Saariluoma ym. 2010, 39–40.)

Teknologiaa arjessa voidaan tarkastella käyttäjäkokemuksen kautta, mikä tarkoittaa käyttäjän kokemuksen sisältöä. Se ei ole yksinkertaisesti kokemus ”hyvästä” tai ”huonosta”, vaan kokemuksen keskeinen osa on sen koettu merkityssisältö: mikä mielekäs funktio tuotteelle havaitaan omassa elämässä. Tuote voi toimia esimerkiksi oman kompetenssin kohentajana tai sosiaalisen statuksen merkkijana. Käyttäjäkokemukseen

sisältyy aina tunteellinen ja aistillinen näkökulma. Tunteet ovat läheisessä suhteessa tarpeisiin ja motiveihin, ja tarpeet tulevat usein tietoisiksi tunteiden kautta. Käyttäjäkokenus virittyy eletyn elämän ja elämäkokemusten mukaan. Aikaisemmillä teknologiakokemuksilla on myös siihen vaikutusta. Vaikka tuote tai palvelu on miten hyvä tahansa toiminnallisuudeltaan, eivät ihmiset tule ottamaan sitä omakseen, mikäli he kokevat sen oman kokemusmaailmansa näkökulmasta esimerkiksi vaikeakäyttöisenä, hämmentävänä, mahdollisia toiminnanvajavuuksia korostavana tai yksityisyyttä loukkaavana. Positiiviset käyttäjäkokeemukset kannustavat ihmisiä teknologioiden käyttöön. Sen sijaan negatiiviset käyttäjäkokeemukset voivat johtaa negatiiviseen suhtautumiseen teknologiaa kohtaan yleisestikin. Käyttäjien on tärkeää kokea pystyvyyden tunnetta, että osaa ja pystyy hallitsemaan tuotteen käyttöä. Teknologioiden käytettävyyden on yksi osa käyttäjäkokeemusta. (Saariluoma ym. 2010, 41–44.)

Yksi suurimmista käyttäjäkokeemukseen vaikuttavista asioista ovat tietoturvakysymykset. Uusien teknologioiden hyödyntämiseen liittyy aina riskejä, jotka on syytä tunnistaa ja ottaa hallintaan. Tietoturvallisuuden tai laajemmin ajateltuna digitaalisen turvallisuuden keskiössä on toiminnan jatkuvuuden turvaaminen eli palveluiden saatavuus ja palveluissa käsiteltävän tiedon eheys ja oikeellisuus. Jatkossa tullaan käsittelemään massoittain tietoa, jonka synnyttävät sellaiset internet-maailmassa toimivat laitteet ja sensorit, joita kaikkia ei vielä tunnisteta. Myös henkilötietojen käsittelyn merkitys kasvaa uudelleen muotoilluissa palveluissa niin kansalaisten, hallinnon kuin yritystenkin näkökulmasta. (Rousku 2017, 13.) Turvallisuus ei saisi olla ”päälle liimattu” asia, vaan sen tulisi olla sisäänrakennettuna kaikkiin rakenteisiin, laitteisiin, palveluihin ja järjestelmiin, joita nyt kiihtyvällä vauhdilla ollaan luomassa. Tämän myötä turvallisuus näyttäytyisi eettisesti kestävässä sekä mahdollistajana, ja luottamuksen teknologian kehitykseen ja sen positiivisiin vaikutuksiin olisi mahdollista säilyä. (Limnell 2017, 96.)

Tieto- ja viestintäteknikkaa voidaan tarkastella aikakautta leimaavasta kontekstista käsin. Tällöin tullaan johtopäätökseen, että yksilöllä ei oikeastaan ole mahdollisuutta valita tieto- ja viestintäteknikan ”ulkopuolelle jäämistä”. Media- ja verkkolukutaitoa voidaan pitää perusteltuna tavoitteena, jonka mukaan näiden taitojen hallitseminen on osa jokaisen kansalaisen perussivistystä ja sen hankkiminen tulee taata kaikille. Kansalaisia tulee vähintään auttaa hankkimaan sen tasoinen käsitys tieto- ja viestintäteknikan käytön mahdollisuuksista, että he voivat tietoisesti itse päättää millaisiin asioihin he tekniikkaa käyttävät. Vain tällä tavoin on mahdollista taata se, että ulkopuolelle jääminen ei tapahdu vain nopeasti muuttuvien mielikuvien ja uskomusten varassa. (Hein 1998, 4.)

Arvot ohjaavat toimintaa ja valintoja. Ne ovat käsityksiä hyvästä elämästä, yhteiskunnasta ja maailmasta. Jotkut arvot tulevat ihmisille kasvatuksen myötä, jotkut taas valitaan itse oman elämäkokemuksen myötä. Myös koettu halukkuus teknologian hankintaa ja käyttöä kohtaan riippuu paljon niistä arvoista, joita elämässä noudatetaan. Eri ihmisten arvot poikkeavat toisistaan suhteessa teknologiaan. Esimerkiksi nuorten ja ikääntyvien arvot poikkeavat ymmärrettävästi usein toisistaan. Nuorille merkityksellisenä näyttäytyy useimmiten toimintojen nopeus ja visuaalisuus, kun taas ikääntyvät saattavat arvostaa tehokkuuden edelle esimerkiksi tuotteen tai palvelun edukkuuden tai helpon oppimisen. (Saariluoma ym. 2010, 44–45.)

4.2 Ikääntyneet tietoyhteiskunnassa

Teknologia liittyy ihmisten arkielämään ja elämäntilanteisiin, mukaan lukien myös ikääntymisen. Ikääntymistä voi tarkastella myös yksilön ja hänen teknologisen ympäristönsä välisenä vuorovaikutuksena, jossa muutokset ovat jatkuvasti läsnä. Ihminen on toimija teknologiankin suhteen mutta niin ihmisessä itsessään kuin teknologiassa tapahtuvat muutokset vaikuttavat tähän suhteeseen. Nämä muutokset luovat tilanteita, jossa ei enää selvitäkään entisenlaisen teknologian kanssa vaan tarvitaan jotain uutta ja sopivampaa. Ikääntyminen on jotain, jota tehdään toimien, ja teknologialla on tässä yhä enemmän merkitystä. (Jyrkämä 2014, 62.) Teknologiat kuitenkin kehittyvät nopeasti, ja ihmisten aiemmin oppimat käyttötaidot vanhenevat sen myötä. Aiemmin opittu ei enää välttämättä ole siirrettävissä uusien innovaatioiden käyttöön, vaikka uusien teknologioiden käyttö tulisikin asteittain tutummaksi ja luontevammaksi. (Pálsdóttir 2012, 102.)

Ikääntyneet jaetaan tieto- ja viestintäteknologioiden käyttäjinä hyvin usein teknologioita käyttäviin ja käyttämättömiin. Tämä on kuitenkin Olsonin ym. (2011) mukaan varsin mustavalkoinen ajattelutapa. Selwynin (2004) mukaan teknologioita aktiivisesti käyttäviä ikääntyneitä kuvataan neuvokkaiksi ja motivoituneiksi hopeasurffaajiksi. Jako teknologioita käyttämättömiin ja hopeasurffaajiin on kuitenkin harhaanjohtava. Teknologian käyttäjyyttä ei voida pitää pysyvänä tilana, jonka ihminen saavuttaa kerran opittuaan jonkin teknologian käytön. (ks. luku 4.3, tietotekniikkaminuus.)

Tekniikan arkipäiväistyminen ja haltuunotto eivät ole tämän päivän ikääntyneille uusi asia. Ikääntyneet ovat läpikäyneet elämänsä aikana huiman teknologisen muutoksen. Heidän aikanaan radiosta, televisiosta, puhelimesta ja monista kodinkoneista on tullut joka kodin laitteita. Näitä laitteita nuoremmat sukupolvet pitävät itsestään selvyyksinä. Tietoyhteiskuntakehityksen myötä teknologinen muutos on kuitenkin kiihtynyt hurjalla

vauhdilla. Nykyään kulutusrakenne on erilainen ja hyödykkeet ovat monimutkaistuneet. Uusien teknologioiden myötä 24/7-yhteiskunta on mahdollistunut. Tällaisessa yhteiskunnassa on mahdollista tehdä työtä sekä hankkia tavaroita ja palveluja paikasta, vuorokaudesta tai vuorokaudenajasta riippumatta. (Leikas 2008, 40.)

Ikääntyvät kohtaavat kiihtyvällä vauhdilla alati teknistyvän ja monimutkaistuvan ympäristön. Tässä ympäristössä tekniset ratkaisut on tehty nuorten ja terveiden, tekniikan mukana kasvaneiden ihmisten ehdoilla. Esimerkiksi julkisten tilojen ja palvelujen lisääntyneellä automaatiolla on ikääntyneiden kodin ulkopuoliseen asioimiseen ja sosiaaliin elämään osallistumiseen vaikeuttava vaikutus. Lähes kaikki asiointi niin julkisella kuin yksityisellä sektorilla tapahtuu tietotekniikan avulla. Pankki-, matka-, tapahtuma- ja varausspalvelut kuin myös terveys- ja neuvontapalvelut ovat käytettävissä tietotekniikan avulla. Lisäksi IT-teknologiaa hyödynnetään yhä enemmän sosiaalisten suhteiden luomiseen ja ylläpitämiseen niin lokaalisti kuin globaalisti. IT-taitoja tarvitaan myös oppimisessa ja opiskelussa, kun ryhmätapaamisia ja koulutuksia järjestetään usein tietokoneen välityksellä. (Leikas 2008, 56.)

Yhteiskunnassa lähes kaikki palvelut ovat jo saatavilla internetissä. Tulevaisuudessa ikääntyviltä tullaan vaatimaan verkkolukutaitoa ja sähköisiä viestintätaitoja, jotta he pysyvät yhteiskunnan kehityksessä mukana ja pystyvät hyödyntämään tarjolla olevia palveluja. Se, jolla näitä taitoja ei ole, on vaarassa jäädä palvelujen ulkopuolelle. (Leikas 2008, 56.) Tästä johtuen puhutaankin usein digitaalisesta kuilusta. Sillä tarkoitetaan tieto- ja viestintäteknologian hyötyjen epätasaista jakautumista. Ikääntyneiden ja muun väestön välillä on digitaalinen kuilu, sillä ikääntyneet käyttävät selvästi muuta väestöä vähemmän teknologiaa. Toisaalta kuilu on suuri ikääntyneiden eri ryhmien välillä. Toiset käyttävät aktiivisesti uusia teknologioita, toiset vierastavat niitä ja sinnittelevät mieluummin vanhojen ja tuttujen ratkaisujen varassa. (Wessman, Erhola, Meriläinen-Porras, Pieper & Luoma 2013, 8–9.)

Nyky-yhteiskunnassa on kiinnitetty huomiota lähes ainoastaan lasten ja nuorten mediakasvatukseen. Työikäiset aikuiset ja ikäihmiset ovat jääneet sen ulkopuolelle, vaikka tarvitsisivat sitä tekniikkakäytönopettelu rinnalla. Mediakasvatuksen tulisi kuulua kaikille, eikä siinä saisi olla ala- tai yläikärajaa. Keskeisenä mediakasvatuksen kehittämissaasteena voidaankin pitää sitä, että kaikki kohderyhmät tulisivat tunnustetuiksi. (Pekala 2016, 13, 14.)

Ikääntyneiden suhtautumisessa tieto- ja viestintäteknikkaan ja sen käyttöön on havaittavissa ristiriitaisuutta. Uusien teknologioiden luvataan tuottavan jopa taianomaista

hyötyä mutta ikääntyvät eivät välttämättä koe tarvitsevansa näitä teknologioita omassa arjessaan. (Selwyn 2004, 381.) Ikääntyvät tunnistavat uusien teknologioiden hyödyllisyyden mutta eivät silti halua käyttää niitä (Pieri & Diamantinir 2010, 2424). Ikääntyneillä tietotekniikan käytön motiivit voivat poiketa selkeästi muista ikäryhmistä. Useimmille riittää tietokoneen käyttäminen joihinkin perusasioihin, sitä käytetään toisin sanoen vain itseään kiinnostaviin asioihin. (Sankari 2004, 74.) Tai kun tarkastellaan esimerkiksi matkapuhelimen käyttöä, ikääntyneet käyttävät sitä lähes ainoastaan puhelujen soittamiseen ja vastaanottamiseen, siinä missä nuoret ottavat puhelimillaan kuvia, selaavat internetiä tai vaikkapa kuuntelevat musiikkia. Yleisesti ottaen ikääntyneet suhtautuvat uusien teknologioiden käyttöön nuoria varautuneemmin. (Pieri & Diamantinir 2010, 2424.) Voidaankin sanoa, että ikääntyneet eivät halua käyttää teknologioita vain niiden käyttämisen ilon vuoksi.

Teknologian kehittymisen yhteydessä viitataan usein niin sanottuun Mooren lakiin, jota voidaan soveltaa siten, että laitteiden suorituskyky tai kapasiteetti karkeasti ajateltuna kaksinkertaistuu aina 18 kuukauden välein. Tämän myötä haasteeksi muodostuu teknologisen kehityksen mukana pysyminen siten, että ihmiset pystyisivät hyödyntämään tarkoituksenmukaisesti alati nopeutuvan teknologian tarjoamia uusia mahdollisuuksia. Ei ole kuitenkaan järkevää yrittää pysyä teknologian kärjessä kaikilla osa-alueilla, vaan kannattaa valita itselleen niistä hyödyllisimmät. (Rousku 2017, 12.)

Ikääntyville teknologian muutosvauhti nopeutuu yleensä samaan aikaan kun heidän toimintakykynsä ja arkensa hidastuu. Tämän seurauksena teknologian kehitys voi tuntua entistä voimakkaammalta. Teknologiset muutokset voivat olla hyvin pieniä mutta niitä tuntuu tulevan tiiviimmällä sykkeellä. Koska muutokset ovat pieniä, voi niihin reagoiminen ja uuden omaksuminen tuntua turhalta. Tämän vuoksi arkeen tulevat parannukset saattavat tuntua vähäisiltä suhteessa aikaa vievään opetteluun ja saatuun hyötyyn. Ikääntyneet saattavat tehdä jatkuvaa rajanvetoa mukavuudenhalun ja turhuuksien välillä. (Talsi & Tuuva-Hongisto 2009, 80.)

Teknologioiden käytön halukkuus on asia, johon voi liittyä erilaisia psykologisia tekijöitä. Näitä tekijöitä ovat esimerkiksi alttius vastaanottaa uutta, minäpystyvyyden tunne ja motivaatio. Nämä tekijät näkyvät muun muassa teknologioiden hankinnan vaiheessa. (Parker 2011, 317.) Monet ikääntyneet eivät kuitenkaan ole tietoisia kaikista niistä olemassa olevista teknologioista ja niiden mahdollisista hyödyistä. Monilta myös puuttuu pääsy teknologioiden käytön harjoitteluun ja tukeen, ja tämän vuoksi he kokevat huolta omaa teknologista kyvykkyyttään kohtaan. (Czaja, Beach, Charness & Schultz 2013, 43.) Teknologioiden hyötyjen tuominen kaikkien ikääntyneiden tietoisuuteen voidaankin

nähdä suurena sosiaalisena pulmana. Tällä hetkellä digitaalisen kuilun olemassaolo vaikuttaa siihen, että ihmiset jotka eritoten hyötyisivät digitaalisista tuotteista ja palveluista, saavuttavat nämä kaikista heikoimmin. (Sixsmith 2013, 9.)

Tämän päivän ikääntyneiden tietoteknistä kyvykkyyttä ei tarvitse mistään erityisestä syystä ällistellä. Ikääntyneitä tietotekniikan käyttäjiä voidaan kuitenkin pitää tällä hetkellä ikäluokkansa vähemmistönä – tilastollisesti he ovat ikäluokassaan erityisiä. Monet ovat tietotekniikkaiältään nuoria. Toisaalta saman ikäisissä on myös tietotekniikan pioneereja. Tämä on yksi historian tavallisista ohimenevistä taitekohdista: tulevaisuudessa myös ikääntyneistä yhä suurempi osa on käyttänyt tietotekniikkaa jo kauan. Voidaan vain miettiä, että mitä ovat ne uudet asiat joita tulevaisuuden vanhat kohtaavat? (Sankari 2003, 88.)

Ikääntyvien tieto- ja viestintätekniiikan käyttö lisääntyy jatkuvasti, sillä työelämässä on totuttu tietotekniikan käyttöön. Tuoreet tilastot kuitenkin kertovat, että ikääntyvien tieto- ja viestintätekniiikan käyttö on alhaisempaa verrattuna nuorempiin väestöryhmiin. Vuonna 2015 suomalaisista 16–89-vuotiaista 87 prosenttia käytti internetiä. Suomessa internetin käyttäjien osuus väestöstä kasvaa enää hyvin hitaasti, ja se kasvaa enää vain vanhimmissa ikäryhmissä. Internetin käyttäjien osuus 75–89-vuotiaista kasvoi edellisvuoteen verrattuna kolme prosenttiyksikköä 31 prosenttiin (Taulukko 1). Myös vanhimpien ikäryhmien netin käyttö alkaa olla päivittäistä. Lähes kaikki alle 55-vuotiaat käyttävät nettiä. (Suomen virallinen tilasto 2015.)

Ikä	Käyttänyt internetiä viimeisten		Käyttää internetiä päivittäin	
	3 kuukauden aikana		2015	2014
	2015	2014	2015	2014
	%osuus väestöstä			
16-24	100	99	97	94
25-34	100	100	97	95
35-44	99	100	96	92
45-54	97	96	87	82
55-64	90	90	77	75
65-74	69	68	54	48
75-89	31	28	22	20

Taulukko 1. Internetiä viimeisten 3 kk aikana käyttäneiden osuus ja internetiä päivittäin käyttävien osuus 2014 ja 2015 (Suomen virallinen tilasto 2015).

Viime vuosien aikana on kiinnostuttu kovasti ikääntyneiden ja teknologian suhteesta. Tämä näkyy muun muassa erilaisten projektien ja hankkeiden lisääntyneenä määränä. Yhtenä hyvänä esimerkkinä voidaan mainita KÄKÄTE, Käyttäjälle kätevä teknologia -projekti, joka toteutettiin vuosina 2010–2014. KÄKÄTE-projektin tarkoituksena oli selvittää, miten teknologia voisi nykyistä paremmin toimia ikäihmisten kotona asumisen, hyvän arjen ja vanhustyön tukena. Tavoitteena oli edistää käyttäjien tarpeet huomioivan teknologian kehittämistä ja käyttöönottoa. Tavoitteen saavuttamiseksi projektissa tuotiin esiin ikäihmisten näkemyksiä teknologiasta ja sen osuudesta hyvän elämän tukena, kerättiin käyttäjiltä palautetta erilaisista ikäteknologisista tuotteista ja välitettiin näkemyksiä edelleen eteenpäin ikäteknologian kehittäjille. Projektissa kohderyhmä oli hyvin laaja: ikäihmiset ja heidän omaisensa, vanhuspalvelujen tuottajat ja työntekijät sekä vanhuspalveluja ja ikäteknologiaa tutkivat ja kehittävät tahot. Projektin aikana toteutettiin 14 erilaista kyselyä ikäihmisille teknologisten ratkaisujen käyttämisestä tai hankinnasta. Kyselyihin vastasi noin 6000 ikäihmisen joukko. (Nordlund, Stenberg, Forsberg, Nykänen, Ranta & Virkkunen 2014, 9, 26.) KÄKÄTE-projektin näkemys teknologiasta koski myös vanhusteknologiaa, eikä se keskittynyt ainoastaan tietotekniikkaan. Projektissa tarkasteltiin niin kuulokojeita kuin kaatumisen tunnistavia lattiaita. Tietotekniikka oli vain kapea osa kokonaisuutta.

KÄKÄTE-projekti selvitti käynnistyessään vuonna 2010 ikäihmisten mielikuvia teknologiasta. Projektissa toteutettiin kysely, jossa tiedusteltiin ikäihmisiltä mitä pidetään kiinnostavana, mitä halutaan kokeilla ja mikä puolestaan vähentää ihmisten innostusta. Kyselyä levitettiin sähköisesti muun muassa eläkeläisjärjestöihin ja vanhusneuvostoihin. Kyselyyn vastasi lähes 1100 ihmistä, joista 70 % oli alle 75-vuotiaita. Lomakkeesta toimitettiin myös paperista versiota ikäihmisten ryhmiin, ja näin vastauksia saatiin 180 lisää, jotka olivat pääosin yli 75 vuotta täyttäneiltä henkilöiltä. Kyselyyn vastanneista kolme neljästä oli halukas kokeilemaan tilaisuuden tullen, voisiko teknologia helpottaa arjen sujumista. Laitteista eniten kiinnostusta herättivät helppokäyttöinen tietokone, kodinkoneeseen liitettävä turvalaite sekä paikantava turvapuhelin. Yhteisenä toiveena kaikille laitteille oli niiden helppokäyttöisyys. Tämä olikin kyselyn tärkein viesti laitteiden ja palveluiden kehittäjille – teknologiaa toivotaan avuksi, mutta vain helppokäyttöisenä, ja sellaisena, että se palvelee omia tarpeita. (Nordlund ym. 2014, 13.)

KÄKÄTE-projektin tekemät tutkimukset viittaavat siihen, että yksi teknologian käyttöönottamisen jarru on puuttuva kokeilumahdollisuus. Ilman kokeilua on vaikeaa tietää, mikä itselle sopisi. Mikäli kokeilumahdollisuus tarjotaan, ovat ikäihmiset hyvinkin halukkaita tutustumaan teknologiaan, ja ottamaan uusia teknisiä ratkaisuja käyttöönsä. (Nordlund ym. 2014, 13.) Tekniikan käytön pystyvyyden tunteeseen vaikuttavat arkielämän

kokemukset. Kokemuksiin vaikuttavat mm. ikääntyvän henkilön työkokemus, koulutus, tulot, asuinpaikka, terveys, mahdolliset toiminnanvajaavuudet ja sukupuoli. Teknologian monimuotoisuudella ja henkilön sosiaalisten verkostojen vaikutuksella teknologian käyttöön (esim. perheenjäsenten tarjoama apu) on myös vaikutusta kokemuksiin. (Leikas 2008, 41.)

Tieto- ja viestintäteknikalla on nykyään yhä paremmin mahdollista tukea myös ikäihmisten tarpeita. Sähköiset palvelut vähentävät tarvetta mennä juuri johonkin tiettyyn paikkaan, millä on helpottava vaikutus etenkin liikuntarajoitteisten arkeen. Tieto- ja viestintäteknikan voidaan katsoa koskettavan lähes kaikkia elämänalueita. Uudet sähköiset palvelut sekä muut tietotekniset ratkaisut kuten vuorovaikutteinen televisio, liike- ja seuranta-anturit ja hälytysjärjestelmät mahdollistavat ikääntyneiden pidempään kotona asumisen. (Nevala 2014, 146.) Ikääntyneiden näkökulmasta tarkasteltuna palveluihin liittyy kuitenkin hyvin usein sosiaalinen funktio. Palvelujen käyttäminen voi olla monille varsin tärkeä sosiaalinen tapahtuma ja vapaa-ajanviettomuoto. Palveluiden sähköistyessä ja siirtyessä tätä myöden itsepalveluun, menettää sosiaalisuus perinteisen merkityksensä. Teknologian välityksellä saatu yhteys ei korvaa suoraa inhimillistä kontaktia katseineen ja kosketuksineen. Toisaalta sosiaalista vuorovaikutusta voi syntyä myös verkossa, se on vain luonteeltaan erilaista. (Tuorila 2006, 22.)

Vaikka tuotteilta toivotaan helppokäyttöisyyttä, on ulkoisilla seikoilla myös vaikutusta teknologioiden käyttöön. Leikas ja Laukka (2014) toteavat, että mikäli tuote näyttää rumalta tai leimaa käyttäjänsä vanhaksi ja raihnaiseksi, sitä ei kovin mielellään käytetä, ajoipa tuote tehtävänsä sitten kuinka tehokkaasti tahansa. Perinteisiä apuvälineitä voidaan pitää tässä suhteessa usein melko leimaavina. Niiden käyttöönottoa lykätään usein niin pitkälle, että henkilö itse kokee olevansa todella sairas tai esimerkiksi liikuntaesteinen. Tällöin on mahdollista käydä jopa niin, että sairaus on edennyt jo niin pitkälle, ettei apuvälineen käyttöön ottamisesta ole enää oikeastaan mitään hyötyä. Ns. seniorituotteissa on hieman samanlainen kaiku. Senioriasunnot ja -puhelimet viestivät ikääntyville tarkoitetusta suunnittelusta, mutta samalla myös ristiriitaisesti siitä, että käyttäjällä on arvioitu olevan jonkinlaisia ”rajoitteita”. Tuskin kukaan haluaa profiloitua vanhukseksi ostamalla erityisesti ikääntyville suunniteltuja tuotteita. Ikä ja kulttuuriset normit määrittävät yhä vähemmän tuotteiden hankintaa ja käyttöä. Oleellisimpana voidaan pitää sitä, että missä määrin tuote tai palvelu vastaa ikäihmisten arvomaailmaa ja arjen odotuksia. (mt., 183.)

Älypuhelimesta ja tietokoneesta on tullut nopeasti arkielämän hallintalaitteita. Nämä valtavirtaan luettavat tuotteet voisivat tukea nykyistä enemmän myös ikäihmisten joka-

päiväistä elämää. Nykytrendit, joissa suositaan pieniä puhelinkokoja ja monimutkaisia operointipolkuja, eivät valitettavasti kuitenkaan tue tätä näkökulmaa. Kasvavilla hopeamarkkinoilla tähän on onneksi jo osittain havahduttu ja kehitetty helppokäyttöisiä ”senioritietokoneita” ja ”mummokännyköitä”. Tulee kuitenkin muistaa, että ikääntyvät eivät välttämättä halua tulla leimatuiksi vanhuksiksi. Esimerkiksi matkapuhelimen markkinointi ”vanhuksille soveltuvana tuotteena” voi kääntyä itseään vastaan. Ikäihmisen on helpompi hyväksyä teknologia silloin kun se suunnitellaan kaikkien käyttöön soveltuvaksi ja helppokäyttöiseksi. Tällöin se ei leimaavalla tavalla poikkea tutuista tai valtavirtatuotteista. (Leikas 2014b, 200.) Geronteknologian käsitettä on myös kritisoitu sen leimaavuuden näkökulmasta. Geronteknologialla viitataan tutkimukseen ja kehittämiseen, jossa toisiinsa kytketään gerontologista tietämystä ihmisen vanhenemisesta sekä teknistä tutkimusta ja osaamista. (Topo 2013, 527–528.) Suunnittelemalla ”mummokännyköitä” valmistaja tekee siinä kohtaa eettisiä päätöksiä siitä, missä esimerkiksi heikentyneen motorisen taidon omaava ikäihminen voi toimia. Toisin sanoen laitteista tehdään usein riisutumpia versioita ja jätetään esimerkiksi sosiaalisen median sovellukset matkapuhelimesta pois. Tämä tarkoittaa sitä, että ikäihminen irrotetaan yhdestä todellisuudesta, jossa tämän päivän ihminen muuten elää.

Tämän päivän nuorille eli 1990- ja 2000-luvulla syntyneille internet ja sosiaalinen media ovat osa jokapäiväistä elämää. Heidän vanhempiensa nuoruudessa näitä välineitä ei ollut, ja sen vuoksi näiden uusien välineiden käyttäminenkin ei vanhemmilta onnistu aivan yhtä luontevasti. Tällaisessa teknologiasukupolviin liittyvässä ajattelumallissa ei ole yksin kyse siitä, että käyttäjät oppisivat yksittäisten teknologiapalvelujen, kuten verohallinnon verkkosivujen käytön. Ihmiset oppivat käyttäessään teknologioita myös niiden käyttötapoja, luoden samalla odotuksia, uusia käyttötapoja ja käyttöideaaleja. Näiden pohjalta ihmiset hahmottavat kaikki kohtaamansa teknologiat. Osa teknologioista tuntuu tutuilta, mutta osa tuntuu vierailta, sillä aikoinaan hankittu tietotaito ei välttämättä enää olekaan siirrettävissä nykyisten tuotteiden ja laitteiden käyttöön. Aikoinaan tutuksi muodostunut käyttöympäristö on saattanut teknologisen kehityksen ja kulttuurisen muutoksen myötä muuttua tai jopa kadota täysin. Tätä tausta-ajatusta vasten katsottuna ikäteknologian suunnittelussa tulisi ymmärtää, miten eri teknologiasukupolvet eroavat toisistaan. (Leikas 2014b, 202.)

Esimerkiksi suuret ikäluokat ovat oppineet kirjoittamaan tekstinsä mekaanisella kirjoituskoneella. Nykyään kirjoittamisen ensimmäiset tekniset puitteet nuorille aikuisille luovat tietokoneiden tekstinkäsittelyohjelmat, puhelinten tekstiviestit ja sosiaalisen median palvelut. Vastaavasti tämän päivän opiskelijat ovat saaneet työskennellä graafisten ja visuaalisten, jopa pelillisten käyttöliittymien kanssa. Heidän vanhempansa puolestaan

muistavat aloittaneensa tietokoneen käytön mustavalkoisten, musta-vihreiden ja musta-oranssien merkkipohjaisten käyttöliittymien kanssa. Tänä päivänä dataa tallennetaan langattomasti pilvipalveluun tai pienelle ja kätevälle muistitikulle. Monet muistavat kuitenkin hyvin vielä levykkeet (lerput ja korput), jotkut jopa suuret kelanauhurit tiedon tallentamisen välineinä. Sen ikäihmisen, joka ei ole tottunut tietokoneisiin ja on tuottanut tekstinsä kirjoituskoneella, jossa teksti siirtyy ainoastaan paperille ja kirjoituskoneen nauhalle, voi olla vaikea hahmottaa Facebookin maailmaa. Siinä maailmassa oma teksti voi levitä yhdellä painalluksella hetkessä koneen ulkopuolelle suuren ja tuntemattoman joukon luettavaksi. Samoin ikänsä lankapuhelinta käyttäneen on hankala hahmottaa matkapuhelimen pienten kuorien sisään ujutetun näppäimistön, mikrofonin ja ”luurin” muodostamaa vuorovaikutusmallia. Eri teknologiasukupolviin kuuluvat myös ihmiset, jotka ovat tottuneet painamaan yhtä on-off –nappia sekä he, jotka hipaisevat sujuvasti ja nopeasti kosketusnäytön ruutua mitä erilaisemmillä sormiasennoilla. (Leikas 2014b, 202–203.)

Sukupolvien välillä on siis eroavaisuuksia, mitä tulee teknologioiden käyttöön ja kotouttamiseen. Eri sukupolvien voi myös olla hankala ymmärtää toistensa käyttäytymistä. Biggs ja Lowenstein (2011) puhuvat sukupolvitajun käsitteestä. Sukupolvitajulla voidaan nähdä olevan yhä suurempi merkitys nyky-yhteiskunnassa, sillä eri-ikäiset ja eri sukupolviin kuuluvat ihmiset elävät rinnakkain koko ajan pidempään. Sukupolvitajulla tarkoitetaan kykyä asettua toisen ikäisten asemaan ja nähdä asiat heidän näkökulmastaan. (mt., 2-3.) Teknologiasukupolvia on hyvä miettiä esimerkiksi perheenjäsenten kautta. Blažun (2013, 112, 118) toteaa, että perheen ja muun lähiyhteisön tuki on ikäihmisille erityisen merkityksellistä, sillä se luo mahdollisuuden tunnistaa, oppia ja hyväksyä teknologian käyttämisen mukanaan tuomat hyödyt. Ikäihmiset vain tarvitsevat nimenomaan yksilöllistä ohjausta ja tukea teknologioiden käytössä.

Aina teknologian hyötyjä ei kuitenkaan tunnisteta. Leikas (2014b) toteaa, että teknologiasukupolviajattelu luo meille myös tuotteiden ja sovellusten alikäyttöön yhdistettävän problematiikan. Tällä tarkoitetaan sitä, että ikäihmiset eivät pysty näkemään kaikkia teknologian tarjoamia mahdollisuuksia. Tämä johtuu siitä, että he eivät odota näkevänsä niitä. Jos ei ole tottunut uuteen teknologiaan ja sen mukanaan tuomiin toimintamalleihin, ei välttämättä myöskään hahmota sen tarjoamia uusia mahdollisuuksia, sillä oma toiminta perustuu vanhoihin malleihin. Tämä näkyy selkeästi esimerkiksi älypuhelin ja verkkosovellusten alikäytössä. (mt., 203.)

4.3 Teknologian merkityksistä

Teknologian käyttämiseen löytyy aina jokin syy. Syynä pidetään ihmisen toimintapäämäärien saavuttamista aiempaa paremmin. Teknologia on työ- ja apuväline, jota käyttämällä ihmisen on mahdollista saavuttaa tavoitteitaan aiempaa helpommin, turvallisemmin, luotettavammin tai mukavammin. Jopa puhtaasti viihdekäyttöön tarkoitettu tekniikka täyttää tämän kriteerin. Mitkään muut syyt eivät saa ihmistä käyttämään tekniikkaa. (Saariluoma ym. 2010, 60.)

Teknologian arkielämässä tapahtuva merkityksellistäminen voidaan ymmärtää kesyttämisenä. Se on prosessi, jonka kuluessa teknologiat muokataan tai artikuloidaan arkielämän rutiineihin sopiviksi. Teknologian kesyttämistä voidaan pitää toiminnallisena ja henkisenä teknologian/teknologiaan mukautumisena. Siinä on kyse prosessista, jossa (uusi) teknologia merkityksellistetään suhteessa omaan jokapäiväiseen elämään, jo aiemmin tuttuun ja tunnettuun. Uuden teknologian merkityksellistäminen voi olla kiivasta mutta ajan kuluessa uutuudenviehätys laimenee. Teknologian merkitykset tulevat ikään kuin valmiiksi ja teknologia arkipäiväistyy, kesyyntyy. Teknologian kesyttäminen, sen merkityksellistäminen ei kuitenkaan ole yksinkertainen prosessi, jossa lopputulos olisi aina sama. Teknologian kohtaamisen ja sen merkityksellistämisen lopputulema riippuu aina ihmisen itsensä kulloisestakin tilanteesta, hänen arkielämänsä puitteista sekä myös laajemmin kulttuurisista ja yhteiskunnallisista konteksteista. Niinpä teknologian kohtaamisesta voi seurata paitsi käyttöönotto mutta myös sen hylkääminen. Tietyille ihmisille tietyissä tilanteissa teknologian kesyttäminen voi myös merkitä sen käyttämättä jättämistä. (Uotinen 2005, 55, 56.)

Teknologia saa merkityksensä yksilön omakohtaisten arvojen ja sosiaalisten suhteiden kautta. Merkitykset voivat olla virittyneitä niin sisäisesti kuin ulkoisesti. Teknologian sisäisesti koettu merkitys syntyy itseisarvosta, jolloin jostakin teknologian osa-alueesta nautitaan sen itsensä vuoksi ilman että sen tuomaa hyötyä haetaan tai sitä on edes nähtävissä. Esimerkiksi tietokonepelin pelaaminen voidaan kokea nautinnolliseksi, ilman sen suurempia hyötytavoitteita. Ulkoisesti virittyneessä merkityksessä puolestaan teknologian tuoma hyöty, sen ymmärtäminen ja tulkinta ovat tärkeämpiä kuin teknologian välitön kokeminen. Esimerkiksi lippupalveluautomaatin käyttöä merkityksellisempää on käytön lopputulos eli pääsylipun saaminen tiettyyn tapahtumaan. (Saariluoma ym. 2010, 45–46.)

Merkitysten maailmassa teknologia voi lisätä esimerkiksi kuuluvuuden tunnetta (ryhmään tai maantieteelliseen paikkaan), sosiaalista statusta, pystyvyyden ja elämänhal-

linnan kokemusta ja turvallisuuden tunnetta. Teknologialla on myös mahdollista lisätä ja parantaa ihmisten vaikuttamisen mahdollisuuksia osallisuuden, luovuuden ja yhteisöllisyyden kautta. Esimerkiksi matkapuhelimella voi olla monenlaisia merkityksiä: kuumumisen kokemus mahdollistuu tietyn ryhmän kesken sovitun tekstiviestien symbolikie- len kautta ja ystävillä voi olla omat soittoäänensä. Sama puhelin tuo myös turvallisuu- den tunnetta aina mukana kulkevana välineenä, ja sillä voi myös ilmaista ekonomista statustaan. Teknologia vaikuttaa ihmisten käyttäytymiseen ja asenteisiin. Se muokkaa tapaa kokea maailmaa, itseämme ja lähimmäisiämme. Sen lisäksi, että vallitseva tek- nologinen kulttuuri muokkaa ajattelu- ja toimintatapoja, käyttäjät itse muokkaavat tek- nologian käyttöä omalla tavallaan kokemustensa pohjalta ja luovat teknologian käytölle uusia merkityksiä. (Saariluoma ym. 2010, 46–47.)

Anne Sankari (2004) on tutkinut ikääntyneiden elämää tietoyhteiskunnassa, etenkin tietotekniikan käytön näkökulmasta. Tutkimuksessa tarkastellaan sitä, mihin ja mistä syystä ikääntyneet käyttävät tietotekniikkaa, ja millaisia merkityksiä he antavat sille. Sankarin kiinnostuksen kohteena ovat etenkin ikääntyneet, jotka eivät käytä uutta tieto- tekniikkaa. Tutkimuksessa haastateltiin ikääntyvien yliopiston tietotekniikkakurssilaisia sekä Ikäihmisten atk-yhdistys Enter ry:n vapaaehtoistoimijoita. Lisäksi Sankari hahmot- telee ikääntyneiden kulttuuris-sosiaalista tilaa tietoyhteiskunnassa. Tilan hän määritte- lee yksinkertaistaen yhteiskunnallisten mahdollisuuksien ja rajoitusten kentäksi.

Sankarin tutkimukseen osallistuneet henkilöt eivät nähneet tietotekniikkaa tavattoman merkityksellisenä ikääntyvien yhteiskunnallisen elämän kannalta mutta miettivät kuiten- kin tulevaisuuden tuntemattomuutta. Osallistujat pohtivat muun muassa olisiko tietoko- neen käyttötaidoista kuitenkin etua. Vaikka tietotekniikkaa ei nähty erityisen merkityk- sellisenä, ei kuitenkaan uskallettu vakuuttaa, että tulevaisuudessa ilman sitä tulisi toi- meen. Tietokone nähtiin kätevänä välineenä, jota ilman sinänsä tulisi toimeen. Itselle olennaisia asioita tosin voi toteuttaa tietokoneen avulla, kuten pitää yllä sosiaalisia suh- teita ja harrastaa. (Sankari 2004, 96, 105.) Sankarin tutkimus on kuitenkin yli kymme- nen vuotta vanha. Tutkimuksen teon aikaan siihen osallistuneet ikäihmiset eivät näh- neet tietotekniikalla olevan yhteyttä omaan arjessa pärjäämiseen. Tänä päivänä tilan- netta voidaan kuitenkin pitää aivan toisena.

Nora Talsi (2014) tarkastelee väitöskirjassaan kodin piirissä käytettävien teknologioiden käyttöä ja niihin liittyviä käytäntöjä sekä elämänmittaisten teknologiasuhteiden ra- kentumista. Tutkimuksessa paneudutaan siihen, miten ja miksi teknologioita kotoute- taan, käytetään tai niiden käyttöä vastustetaan. Tutkimuksessa teknologiat nivoutuvat yhteen sosiaalisten erojen – sukupuolen, iän ja paikan – kanssa. Sosiaalisilla eroilla on

vaikutusta siihen, miten teknologioita tulkitaan, merkityksellistetään ja arvotetaan sekä siihen, miten niitä otetaan käyttöön, käytetään ja niiden käytöstä mahdollisesti luovutaan. Väitöskirjassa todetaan, että näin muodostuu teknologioiden käyttämisen käytäntöjä sekä pysyviä teknologiasuhteita, jotka ohjaavat ihmisten tapaa suhtautua teknologioihin, teknologioiden käyttöön ja teknologioissa tapahtuviin muutoksiin. (mt.)

Ihmisten suhteellisen pysyvää tapaa arvottaa teknologioita ja rakentaa käsityksiään teknologioista voidaan siis kutsua teknologiasuhteeksi. Teknologiasuhteiden katsotaan kattavan niin arkisen teknologioihin suhtautumisen kuin niiden käyttötavatkin. Teknologiasuhde etenkin suhtautumistapana teknologioihin ohjailee ihmisten tapaa orientoitua teknologiaan. Se vaikuttaa teknologian käyttämiseen ja teknologioissa tapahtuvien muutoksien hyväksymiseen. Teknologiasuhteiden voidaan ajatella olevan suhteellisen pysyviä, eivätkä ne riipu yksittäisistä teknologioista. Ne ovat siis vakiintuneita, vaikka suhteet yksittäisiin teknologioihin muuttuisivatkin. Teknologioita omaksutaan, käytetään ja käytöstä luovutaan kun teknologiat syystä tai toisesta käyvät tarpeettomiksi. (Talsi 2014, 79.)

Noora Talsi ja Sari Tuuva-Hongisto (2007) käsitteellistävät teknologian, käyttäjien ja yhteiskunnan välistä suhdetta teknologisen imperatiivin käsitteen kautta. Talsi ja Tuuva-Hongisto tarkoittavat teknologiselle imperatiivilla sosiaalista ja kulttuurista painetta hyödyntää kulttuurisesti keskeisiä teknologioita. Erilaisista teknologioista on tullut keskeinen osa ihmisten jokapäiväistä elämää, siten että yhä useampien asioiden voidaan katsoa olevan teknologioiden läpäisemiä ja välittämiä ja elämä ilman kulttuurisesti keskeisiksi miellettyjä teknologioita olisi haastavaa. Erilaiset sosiaaliset ja kulttuuriset rakenteet, käytännöt ja diskurssit ovat niitä, jotka ohjaavat ihmisiä käyttämään teknologioita. Teknologisen imperatiivin tarkoituksena on tulkita yksityisiä kokemuksia yhteisöllisessä paineessa. (Talsi & Tuuva-Hongisto 2007, 49; Talsi 2014, 20–21.)

Teknologinen imperatiivi koostuu kolmesta toisiinsa kietoutuvasta näkökohdasta. Vaikka nämä näkökohdat ovat samanaikaisia ja toisiinsa limittyneitä, on niillä kuitenkin eri lähtökohdista kumpuava paine: kulttuurinen, sosiaalinen tai arjen paine. *Kulttuurinen paine* tulee ympäristöstä, toimintakulttuureista, keskusteluista ja yleisestä ilmapiiristä. Siinä on kyse näiden tasojen ohjailusta ja suosituksista tiettyjen ”hyödyllisten” teknologioiden käyttöön, eräänlaisena normatiivisena paineena. *Sosiaalinen paine* puolestaan näkyy ystävien, tuttavien ja naapureiden vaateina ja painostuksena teknologioiden käyttöön ja hankintaan. *Arjen paineessa* on kyse omasta elämästä lähtevästä paineesta hankkia uusia teknologioita, koska niitä tarvitaan oman ja lähiympäristön arjen helpottamiseksi. Teknologisessa imperatiivissa keskitytään paineen ilmiöön, joka pakottaa

luomaan teknologiasuhteita. Kyseessä ei siis ole ainoastaan teknologiasuhteet, teknologioiden käyttö tai niiden merkitykset. (Talsi 2014, 22.)

Sanna Talja (2003, 15–17) puolestaan kuvaa yksilön omaa tulkintaa omista tietotekniikkataidoistaan ja tietokonesuhteestaan tietotekniikkaminuuden käsitteen kautta. Tietotekniikkaminuuden käsite on vaihtoehto tietotekniikkakompetenssin ja tietokonelukutaidon käsitteille. Käsitteellä korostetaan, ettei käyttäjän tulkinta omista tietotekniikkataidoistaan tai suoriutuminen testeistä ole ”totuus” osaamisesta ja taitotasosta. Tietotekniikkaminuus on ihmisen oma tulkinta omasta tietokonesuhteestaan ja taidoistaan vertailusuhteessa muiden käyttäjien ja ryhmien (tulkittuihin) konesuhteisiin ja taitoihin. Tulkinta perustuu aitoihin kokemuksiin ja elettyyn elämään, mutta kuitenkin niin, että tulkinnassa heijastuvat dialogisesti muiden ihmisten esittämät kertomukset.

Tietotekniikkaa koskevat kokemukset eivät juuri koskaan ole eheitä tai ristiriidattomia, vaan tietotekniikkaminuus on monikerroksinen, kontekstisidonnainen ja hetkellinen entiteetti. Monikerroksisuudella tarkoitetaan sitä, että tietotekniikkaminuus riippuu siitä, kehen itseään vertaa. Jos itseään vertaa sellaiseen, joka ei ole koskaan käyttänyt tietokoneita, voi pitää itseään edistyneenä käyttäjänä, mutta jos vertaa itseään vaikkapa ohjelmointiharrastajaan, voi pitää itseään peruskäyttäjänä. Kontekstisidonnaisuus merkitsee sitä, että tietotekniikkaminuuden tulkinnat liittyvät tiettyyn keskustelu- ja argumentaatiokontekstiin. Saman puhujan on mahdollista tuottaa erilaisia luonnehdintoja taidoistaan puhuessaan erilaisten sovellusten ja ohjelmien käytöstä. Toisessa kontekstissa yksilö voi rakentaa itselleen edelläkävijän tietotekniikkaminuuden ja toisessa puheyhteydessä sama käyttäjä voi määritellä itsensä tietotekniikasta ei-kiinnostuneeksi, riippuen täysin siitä, kuinka hän kokee hallitsevansa keskustelun aiheena olevan tietoteknisen alueen. Hetkellisyys puolestaan tarkoittaa sitä, että kuvattaessa tietotekniikkasuhdetta puhutaan sekä menneiden kokemusten sisältä että ennakoita tulevaisuuden tieto- ja taitotasoa. Tietoteknisen osaamisen rakentuminen on ajallisesti pitkä prosessi, jonka vuoksi tietotekniikkaminuus pitää sisällään erilaisia ajallisia kerroksia. Yksittäisten henkilöiden puheessa voi siis mahdollisesti esiintyä rinnakkain eri konteksteissa erilaisia ja eriaikaisia tietotekniikkaminuuksia. (Talja 2003, 17.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tässä luvussa esittelen pro gradu -tutkielmani tarkoituksen ja tutkimuskysymykset. Kuvailen luvussa tutkielman käytännön toteutusta aineistonkeruun muotojen sekä tutkimusaineiston analyysin kautta. Lisäksi käsittelen luvun lopussa tutkielman eettisyyttä ja tietosuojaa sekä arvioin niiden toteutumista.

5.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Tämän tutkielman tarkoituksena on tarkastella ikääntyneitä nettiopastajia vapaaehtoisina ja vertaisina. Kuvaan tutkielmassani nettiopastajia teknologian käyttäjinä ja avunantajina. Käytän tutkielmassani kvalitatiivista tutkimusotetta, sillä olen kiinnostunut niistä kokemuksista ja merkityksistä, joita nettiopastajat antavat teknologialle, vapaaehtoisuudelle ja vertaisuudelle. Edellä mainitut käsitteet muodostavat myös tutkielmani teoreettis-käsitteellisen viitekehyksen.

Tutkimuskysymykseni ovat seuraavat:

1. Millainen on ikääntyneen nettiopastajan oma suhde teknologiaan?
2. Kuinka nettiopastaja kokee vapaaehtoistoiminnan vertaisten parissa?

Tutkimuskysymys teknologiasuhteista pyrkii etsimään vastauksia esimerkiksi ikääntyneiden nettiopastajien teknologian käytölle eli siihen, millaisia merkityksiä teknologia saa ikääntyneiden arjessa. Toinen tutkimuskysymys keskittyy nettiopastajien kokemuksiin vapaaehtoisuudesta ja vertaisuudesta. Nettiopastajatoiminnan toimintamallin luomisen yhteydessä on tärkeää tutkia myös itse nettiopastajien mielipiteitä ja ajatuksia, heidän omia kokemuksiaan vapaaehtois- ja vertaistoiminnasta, kun kyse on juuri vertaistuellisesta tietotekniikkaopastuksesta. Ne rajautuvat tämän pro gradu -tutkielman näkökulmaksi. Nettiopastajien omia kokemuksia on tärkeää tutkia sen vuoksi, sillä vertaiset nettiopastajat auttavat muita ikäihmisiä pysymään yhteiskunnan digitalisaatiossa mukana. Heidän toimintansa tulee olemaan entistä merkittävämmässä roolissa tulevaisuutta ajatellen.

5.2 Aineisto ja tutkimuksen käytännön toteutus

Tutkimukseni perusjoukkona olivat Eläkeliiton Varsinais-Suomen piirissä toimivat nettiopastajat, jotka osallistuivat LähiVerkon nettiopastajatoiminnan pilottiin. Aineistonkeruu oli kaksivaiheinen. Keräsin tutkimukseni aineiston verkkokyselylomakkeen ja haas-

tatteluiden avulla. Kyselylomakkeen avulla sain kerättyä nettiopastajista esimerkiksi taustoihin ja tieto- ja viestintäteknologian käyttöön liittyviä tietoja. Haastatteluissa puolestaan keskityin enemmän haastateltavien kokemuksiin tutkimusaiheesta. Lisäksi käytin täydentävänä aineistonkeruun muotona kirjoitelmia. Nettiopastajat kirjoittivat kirjoitelmia kuitenkin hyvin vähän, joten jätin ne tutkimuksessa käytettävän aineiston ulkopuolelle.

Suunnittelin tutkimusprosessia yhdessä LähiVerkon projektipäällikkö Marja Pakarisen sekä projektisuunnittelija Ida-Maria Pankan kanssa. Heidän avullaan tavoitin tutkimukseeni osallistuvat nettiopastajat. Tutkimukseni sähköinen kyselylomake toteutettiin LähiVerkko-projektin tarjoaman Surveysal-kyselytyökalun avulla. LähiVerkko järjesti tammikuussa 2016 nettiopastajille pilotin täydennyskoulutuspäivän Eläkeliiton Lehmirannan lomakeskuksessa, jonka aikana myös tutkimukseni haastattelut toteutettiin. LähiVerkon työntekijät välittivät pro gradu -tutkielmaani liittyvät saatekirjeen (liite 1) koulutuspäiväkutsun yhteydessä kaikille Varsinais-Suomen alueelle toimiville nettiopastajille. En osallistunut itse haastateltavien rekrytoimiseen. Nettiopastajia pyydettiin etukäteen ilmoittamaan kiinnostuksestaan osallistua tutkimukseeni. Kiinnostuneita oli runsaasti ja päädyimme LähiVerkon työntekijöiden kanssa siihen, että tutkimukseen osallistujat arvotaan kaikista kiinnostuksen osoittaneista. Tähän päädyimme sen vuoksi, etteivät haastatteluryhmät kasvaisi liian suuriksi. Lisäksi koulutuspäivän aikatauluista johtuen ryhmähaastatteluista oli mahdollista toteuttaa kolme kappaletta. Kaiken kaikkiaan esitietojen keruuta varten kyselylomake lähetettiin sähköpostitse 15:lle tutkimukseen mukaan ilmoittautuneelle nettiopastajalle.

Teimme LähiVerkon työntekijöiden kanssa päätöksen, että pro gradu -tutkielmaa varten ei tarvitse hakea erillistä tutkimuslupaa projektin taustaorganisaatioilta. Nettiopastajien toimintaan ei liity asiakkuus- tai työsuhdetta, sillä he osallistuvat toimintaan vapaaehtoisina. Tulkitsimme LähiVerkon työntekijöiden kanssa tämän niin, että jokainen nettiopastaja päättää itse osallistuuko pro gradu -tutkielmaani.

5.2.1 Verkkokyselylomake

Sähköisen kyselylomakkeen (liite 2) avulla selvitin nettiopastajien omaa teknologiasuhdetta ja tietotekniikan käyttöä. Kyselylomake toimi myös tutkimuksen alkukartoituksena, jolla sain selville haastatteluihin osallistuvien nettiopastajien taustoja. Taustamuuttajatietojen lisäksi kyselylomakkeeseen sisältyi vaihtoehtokysymyksiä.

Kyselylomake koostui kolmesta eri osa-alueesta. Ensimmäisessä osa-alueessa käytiin läpi vastaajien taustatiedot: sukupuoli, syntymävuosi ja koulutustausta. Määritettäessä koulutustaustaa täytyi ottaa huomioon koulutusjärjestelmässä tapahtuneet muutokset johtuen vastaajien iästä. Toisessa osa-alueessa puolestaan käytiin läpi vastaajien omaa tieto- ja viestintäteknologian käyttöä ja osaamista. Lomakkeessa kysyttiin tietotekniikan käytöstä työelämän ajalta sekä millaisena he itse kokevat oman tietoteknisen osaamisensa. Lisäksi lomakkeella kysyttiin mitä laitteita he käyttävät ja mihin he niitä käyttävät. Kolmannen osa-alueen tarkoituksena oli selvittää väittämien avulla nettiopastajien mielipiteitä ja toimintaa koskien tieto- ja viestintäteknologian käyttöä. Väittämät liittyivät esimerkiksi uusien teknisten välineiden käyttöönottoon ja sosiaaliseen mediaan. Kyselylomakkeen tarkoituksena oli saada kuvailevaa aineistoa nettiopastajien perusjoukosta.

Tietotekniikka on tullut vauhdilla myös tutkimuskäyttöön. Toki perinteisiä paperisia kyselylomakkeita käytetään tutkimustarkoituksessa paljon, ja niitä saapuu postilaatikkoon vielä melko usein. Kuitenkin viime vuosikymmenten aikana vastausprosentit postikyselyissä ovat pienentyneet, kun puolestaan verkkokyselyissä vastausinto on parantunut. Sähköiset kyselyt ovat kasvattaneet suosiotaan etenkin kaupallisissa tarkoituksissa mutta myös tutkimuskäyttö on lisääntynyt paljon. Yksi sähköisten kyselyiden vahvuus on niiden visuaalisuus. Ne voidaan rakentaa ulkoasultaan hyvin monipuolisiksi ja miellyttäväiksi. Niihin voidaan myös liittää helposti ääni- ja videotiedostoja selkeyttämään kysymyksiä. Vaikka sähköisissä kyselyissä mahdollisuuksia on lähes rajattomasti, tulee kyselyä rakennettaessa kuitenkin muistaa sen kohderyhmä, ja rakentaa se heille sopivaksi. (Valli & Perkkilä 2015, 109.)

Toisena ja ehkä suurimpana verkkokyselyiden etuna voidaan mainita niiden nopeus. Tämä pätee niin kyselyiden toimittamiseen kuin vastauslomakkeiden palauttamiseen. Joskus toki joutuu tekemään ennakkotyötä selvittäessään, kuinka kohderyhmä on mahdollista saavuttaa. Kolmantena sähköisten kyselyiden etuna voidaan pitää niiden taloudellisuutta. Kuluja ei juuri aiheudu aineistonkeruuvaiheessa, vaikka vastaaja asuisi maapallon toisella puolella. Verkkokyselyt vähentävät myös tutkijan omia työvaiheita. Aineistoa ei ole tarpeen erikseen syöttää tai litteroida, koska se löytyy valmiiksi sähköisessä muodossa ja ennen kaikkea siinä muodossa kuin vastaaja on sen itse vastannut. (Valli & Perkkilä 2015, 109–110.)

Omaa tutkielmaani ajatellen sähköinen kyselylomake osoittautui erinomaiseksi tavaksi kerätä aineistoa jo esimerkiksi välimatkan vuoksi, sillä nettiopastajat toimivat laajalti Varsinais-Suomen alueella. Kyselylomakkeella oli helppoa kerätä tutkimukseen osallis-

tuvista taustatietoja, joiden selvittämiseen haastatteluissa olisi mennyt tarpeettoman paljon aikaa. Haastatteluihin oli kuitenkin varattu vain rajallinen määrä aikaa, joten tietojen saaminen olisi ollut mahdotontakin ilman kyselylomaketta tai muuta vastaavaa menetelmää.

5.2.2 Haastattelut

Haastatteluiden etu on ennen kaikkea niiden joustavuudessa. Haastattelijan on mahdollista toistaa kysymyksiä, oikaista väärinkäsityksiä, selventää ilmausten sanamuotoa ja käydä vastavuoroista keskustelua tiedonantajien kanssa. Tällaisia mahdollisuuksia ei ole esimerkiksi kyselyissä. Haastattelun joustavuudesta kertoo myös se, että haastattelijan on mahdollista esittää kysymyksiä aiheelliseksi katsomassaan järjestyksessä. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 73.)

Tutkimukseni haastatteluaineisto koostuu nettiopastajien fokusryhmähaastatteluista. Tavoitteenani oli haastatteluiden kautta selvittää nettiopastajien ajatuksia ja kokemuksia vapaaehtois- ja vertaistoiminnasta. Toteutin tutkimustani varten kolme haastattelua ja keräsin aineistoni teemahaastattelua hyödyntäen. Eskola ja Suoranta (2001) toteavat, että teemahaastattelussa haastattelun aihepiirit on määritelty etukäteen mutta siitä puuttuu kuitenkin strukturoidulle haastattelulle tyypillinen kysymysten tarkka muoto ja järjestys. Haastattelijan tehtävänä on varmistaa, että kaikki etukäteen päätetyt teema-alueet käydään haastattelun aikana läpi, mutta niiden järjestys ja laajuus vaihtelevat haastattelusta toiseen. Haastattelijalla on olemassa jonkinlainen tukilista käsiteltävistä asioista, mutta ei kuitenkaan valmiita kysymyksiä. (mt., 86.) Teemahaastattelussa onkin kyse puolistrukturoidusta menetelmästä.

Teemahaastattelussa ei kuitenkaan voi kysellä aivan mitä vain, sillä siinä pyritään löytämään merkityksellisiä vastauksia tutkimuksen tarkoituksen ja ongelmanasettelun tai tutkimustehtävän mukaisesti. Etukäteen valitut haastatteluteemat perustuvat tutkimuksen viitekehukseen eli tutkittavasta ilmiöstä jo tiedettyyn. Teemahaastattelun avoimuus kuitenkin vaihtelee intuitiivisten ja kokemusperäisten havaintojen sallimisen ja varsin tiukasti vain etukäteen tiedetyissä kysymyksissä pitäytymisen välillä. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 75.)

Olin suunnitellut teemahaastattelurungon, jossa oli kolme isompaa teemaa (liite 4). Kävin teemahaastattelurungon myös läpi LähiVerkon projektityöntekijöiden kanssa ennen haastatteluita. Ensimmäisen teeman kautta halusin saada haastateltavat pohtimaan omaa suhdettaan teknologiaan. Toisessa teemassa puolestaan keskityttiin vapaaehtoi-

suuden merkityksiin. Kolmannessa teemassa mietinnän alle asetettiin vertaisuus nettiopastustilanteissa. Kerroin jokaisen haastattelun alussa millaisia aihealueita tulisimme käsittelemään. Eskolan ja Suorannan (2001) mukaan teemahaastattelu on muodoltaan suhteellisen avoin, ja siinä vastaajat pääsevät halutessaan puhumaan varsin vapaamuotoisesti. Tällöin kerätyn materiaalin voi katsoa edustavan vastaajien puhetta itsessään. Teemahaastattelussa käytettävät teemat myös takaavat sen, että kaikissa haastatteluissa on puhuttu edes jossain määrin samoista asioista. (mt., 87.)

Tavallisin tapa toteuttaa haastattelut on tehdä ne yksilöhaastatteluina. Ryhmässä tapahtuvat haastattelut ovat kuitenkin useissa tapauksissa myös käyttökelpoinen haastattelunlaji. Ryhmähaastattelun alalajeja ovat mm. parihaastattelu ja fokusryhmähaastattelu. Ryhmämuotoista haastattelua voidaan pitää verraten vapaamuotoisena keskusteluna, jossa osallistujat kommentoivat asioita melko spontaanisti, tekevät huomioita ja tuottavat monipuolista tietoa tutkittavana olevasta ilmiöstä. Ryhmähaastattelussa haastattelijat suuntaa puheensa useille haastateltaville yhtä aikaa ja kohdentaa väliin kysymyksiä myös ryhmän yksittäisille jäsenille. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 61.)

Ryhmähaastattelussa haastateltavien tulisi olla suhteellisen homogeeninen ryhmä. Tämä sen vuoksi, että kaikki ymmärtäisivät esitetyt kysymykset ja käytetyt käsitteet, jolloin keskustelu mahdollistuisi. (Eskola & Suoranta 2001, 96.) Tavallisesti yksi fokusryhmätutkimus pitää sisällään 3-6 ryhmäkeskustelua. Ryhmiä voi olla enemmänkin, jos halutaan tietoa esimerkiksi useasta eri taustaryhmästä. Ryhmien minimimääränä voidaan pitää kahta, ja tämäkin tulee kyseeseen, kun tutkittava asia on yksinkertainen eikä taustaryhmäkohtaiseen tarkasteluun ole tarvetta. Kvalitatiivisen tutkimuksen yhtenä perussääntönä on, että tutkimusta jatketaan niin kauan, kunnes uutta tietoa ei enää saada. Vastausten pitää päästä siis toistumaan, jotta voidaan olla varmoja, että olennainen tieto on saatu selville. (Solatie 2001, 10.) Haastatteluja ajatellen on hyvä pitää mielessä saturaation eli kylläntymisen ajatus: kun haastattelut alkavat toistaa itseään, on niitä todennäköisesti riittävästi (Eskola & Vastamäki 2015, 41). Koin toteuttamieni haastatteluiden määrän riittävänä tutkimukseni kannalta. Tavoitteenani ei ollut tehdä taustojen vertailuun tähtäävää tutkimusta ja huomasin vastausten toistumisen toteutetuani kaikki kolme haastattelua.

On kuitenkin tärkeää tehdä ero ryhmähaastattelun ja ryhmäkeskustelun välillä. Ryhmähaastattelussa vuorovaikutus painottuu haastattelun vetäjän ja kunkin osallistujan välille. Haastattelun vetäjä ikään kuin tekee yksilöhaastatteluita ryhmätilanteessa esittäen tietyn kysymyksen vuorotellen kaikille osanottajille. Ryhmäkeskustelussa puolestaan haastattelun vetäjä pyrkii tietoisesti saamaan aikaan osallistujien välille vuorovaikutus-

ta. Vetäjän voidaan katsoa tarjoavan tiettyjä tutkimuksen kohteena olevia teemoja osallistujien keskusteltaviksi ja kommentoitaviksi. Ryhmän vetäjä toimii moderaattorina ja hänen pääasiallinen tehtävänsä on virittää keskustelulle otollinen ilmapiiri, ohjata keskustelua tavoitteiden mukaisesti ja ennen muuta rohkaista ja kannustaa osallistujia keskustelemaan keskenään aiheesta. (Valtonen 2005, 223–224.) Tutkimuksessani oli kyse tarkemmin fokusryhmäkeskusteluista, sillä halusin haastateltavien kommunikoidan ja tuottavan tietoa keskenään ryhmätilanteessa. Lisäksi halusin ottaa itselleni tutkijana tällaisen vetäjän roolin, osallistumatta itse liikaa keskusteluihin.

Sairastapauksen ja muiden peruuntumisien vuoksi haastatteluihin osallistui yhteensä 13 nettiopastajaa suunnitellun 15:n sijaan. Yhden peruneen haastateltavan tilalle saatiin rekrytoitua paikan päällä koulutuspäivästä uusi henkilö. Tätä henkilöä pyydettiin myös jälkeinpäin täyttämään kyselylomake. Kyselylomakkeen tulokset eivät siis vastaa aivan täysin haastateltavien joukkoa. Kyselylomakkeen tuloksiin sisältyy 16 nettiopastajan vastaukset, sillä haastatteluista poisjääneiden vastauksia ei ollut mahdollista poistaa anonymiteetista johtuen. Jokainen ryhmähaastattelu kesti noin tunnin. Litteroitua eli sanasta sanaan puhtaaksikirjoitettua haastatteluaineistoa kertyi yhteensä 81 sivua.

5.3 Tutkimusaineiston analyysi

Toteutin tutkimukseni haastatteluaineiston analyysin käyttäen apunani sisällönanalyysia. Tuomi ja Sarajärvi (2011) toteavat, että sisällönanalyysi on menetelmä, jolla pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Sisällönanalyysissa on kyse tekstianalyysista, joten se sopii hyvin litteroidun aineiston tarkasteluun. (mt., 103.) Siinä keskitytään aineiston tekstiin sisällön tasolla.

Sisällönanalyysia voidaan toteuttaa aineistolähtöisesti, teoriaohjaavasti tai teorialähtöisesti. Tähän tutkimukseen valitsin lähestymistavaksi aineistolähtöisen sisällönanalyysin, sillä tavoitteena oli selvittää nettiopastajien mielipiteitä ja kokemuksia tutkimusaiheesta. Tuomen ja Sarajärven (2011) mukaan aineistolähtöisessä analyysissa pyrkimyksenä on luoda tutkimusaineistosta teoreettinen kokonaisuus ja siinä analyysiyksiköt valitaan tutkimuksen tarkoituksen ja tehtävänasettelun mukaisesti. Avainajatuksena voidaan pitää sitä, että analyysiyksiköt eivät ole etukäteen sovittuja tai harkittuja. Periaatteessa teorian merkitys analyysin ohjaajana liittyy metodologiaan siten, että tutkimuksessa julkilausutuilla metodologisilla sitoumuksilla on analyysia ohjaava vaikutus. Aikaisemmilla havainnoilla, tiedoilla tai teorioilla tutkittavasta ilmiöstä ei pitäisi olla mitään tekemistä analyysin toteuttamisen tai lopputuleman kanssa, koska lähtökohtaisesti

analyysin ajatellaan olevan aineistolähtöistä. Tutkimuksen analyysiin ja analyysin lopputulokseen liittyvä teoria koskee vain analyysin toteuttamista. (mt., 95.)

Väittäisin kuitenkin, että tutkimusta on hyvin vaikeaa tehdä täysin aineistolähtöisesti. Koen ajatuksen siitä, että tutkija ei tuntisi tutkittavana olevaa aihetta lainkaan ennalta, vaikuttavan hankalalta lähtökohdalta. Oma kokemukseni on se, että tutkittava ilmiö on tunnettava teorioiden kautta, jotta aineistoa kerätessään osaa tulkita onko saanut tutkimuskysymyksiinsä vastaavaa aineistoa. Lisäksi hyödynsin jo teemahaastattelurunkoa suunnitellessani paljon teoreettista tietoa. Hankitulla aiheen taustaosaamisella on vaikutusta myös analyysivaiheen tulkintaan.

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissa yhdistellään käsitteitä ja saadaan tätä kautta vastaus tutkimustehtävään. Sisällönanalyysi pohjautuu tulkintaan ja päättelyyn, jossa edetään empiirisestä aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä. Kyse on abstrahoinnista, jossa empiirinen aineisto liitetään teoreettisiin käsitteisiin ja tuloksista esitetään empiirisestä aineistosta muodostettu malli, käsitejärjestelmä, käsitteet tai aineistoa kuvaavat teemat. Johtopäätöksiä tehdessään tutkija pyrkii ymmärtämään, mitä asiat tutkittaville merkitsevät. Tutkijan pyrkimyksenä on siis ymmärtää tutkittavia heidän omasta näkökulmastaan analyysin kaikissa vaiheissa. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 112–113.) Oman tutkimukseni kohdalla minun täytyi muistaa tarkastella asiaa aina vapaaehtoisen ikäihmisen näkökulmasta.

Laadullisen aineiston käsittely sisältää useita eri vaiheita. Keskeisiltä osiltaan se pitää sisällään kuitenkin sekä analyysia että synteesiä. Analyysin tarkoituksena on eritellä ja luokitella aineistoa, synteessissä puolestaan pyritään luomaan kokonaiskuvaa ja esittämään tutkittava ilmiö uudessa perspektiivissä. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 143.) Varsinaisen fyysisen työn tutkimuksen analyysin kohdalla aloitetaan huolellisella aineiston purkamisella ja siihen tutustumisella. Litteroin haastatteluaineistoni melko tarkasti, keskittyen kuitenkin vain puheeseen, enkä esimerkiksi taukoihin ja intonaatioihin. Aloitin aineistoon tutustumisen lukemalla sen läpi tekemättä siihen kuitenkaan vielä mitään merkintöjä. Toisella lukukerralla tein aineistoon merkintöjä lyijykynällä alleviivaten yksittäisiä sanoja ja lauseita, tehden niin sanottuja raakahavaintoja. Seuraavilla lukukerroilla siirryin tekemään merkintöjä erivärisillä yliviivaustusseilla, antaen eri aiheille omat värikoodinsa. Silvasti (2014) puhuu tästä vaiheesta koodaamisena. Siinä on kyse aineiston jäsentämisestä tai luokittelusta. Koodaaminen on mikroanalyysiä, aineiston tarkkaa, rivi riviltä etenevää tutkimista ja erittelyä. Koodatessaan tutkija asettaa tiettyyn aineiston osaan merkityksen, joka voi olla hänen valitsemansa avainsana, käsite tai yhteinen nimittäjä eli koodi. Koodaamisen kautta tutkija siis paikantaa ja merkitsee aineistosta

tutkimusongelman kannalta kiinnostavat seikat, joita hän pystyy jalostamaan analyysin edetessä. (mt., 38–39.)

Aineistolähtöisessä eli induktiivisessa sisällönanalyysissä tutkija voi aloittaa koodaamisen aineistolähtöisesti ilman mitään erityisempiä teoreettisia ennakko-oletuksia. Aineistolähtöisyyden ajatuksena on antaa aineiston puhua mahdollisimman vapaasti ja tutkijan tehtävä on huolellisen lukemisen ja tarkan merkitysten erittelyn keinoin koodata aineistossa esiintyvät tutkimuskysymyksiin liittyvät olennaiset asiat. Aineistolähtöisessä ajattelutavassa edetään erityisistä yksityiskohdista kohti yleisempää kokonaisuutta. (Silvasti 2014, 40.)

Aineiston koodaamisen jälkeen kirjoitin teemahaastatteluissa muodostamieni teemojen alle sopivia tekstikohtia litteroidusta aineistosta. Eskola ja Suoranta (2001) puhuvat tästä vaiheesta teemakortiston luomisena. Teemakortiston muodostaminen tapahtuu haastattelu kerrallaan. Aineistoa läpikäydessä sen reunaan merkitään kyseessä olevan teeman numero. Tämän jälkeen aineistosta poimitaan kulloiseenkin teemaan sopivat tekstikohdat. Tekstikohdat voi kopioida teemakortistoon sellaisinaan tai tutkija voi tehdä niistä omat tiivistelmänsä. Jälkimmäinen tapa lisää aineiston analyysiin olennaisesti tutkijan omaa tulkintaa. (mt., 152, 154.) Suoritin teemakortiston luomisen käsin kirjoittaen.

Periaatteessa teemakortiston tekeminen tai teemoittaminen tapahtuu poimimalla jokaisesta haastattelusta teemaan liittyvät kohdat. Tämä ei kuitenkaan aina ole helppoa, sillä keskustelu ei välttämättä ole edennyt loogisesti teemasta teemaan, vaan vastauksia ja kommentteja johonkin kysymykseen voi löytyä eri puolilta haastattelua. Aineistoa ei tässä vaiheessa varsinaisesti karsita vaan sitä järjestetään uudelleen. (Eskola 2015, 194.) Teemakortistoa luodessa on hyvä muistaa, että sama tekstikohta voi esiintyä myös useammassa teemassa.

Teemakortistoa tai teemoittamista seuraa varsinaisen analyysin vaihe. Käytin tutkielmani aineiston analyysin keinona teemoittelua, joka on teemahaastatteluaineiston kohdalla yksi useimmiten käytetyistä analyysityypeistä. Silvastin (2014) mukaan koodaaminen muuttuu edetessään usein alustavaksi teemojen hahmottamiseksi, joka merkitsee analyysin hiljalleen siirtyvän seuraavalle tasolle eli teemoitteluun. Teema on koodia laajempi asiakokonaisuus. Kun koodauksessa aineisto puretaan osiin, niin teemoittelussa aineisto puolestaan kootaan tutkimuskysymysten näkökulmasta uutta informaatiota sisältäviksi asiakokonaisuuksiksi eli teemoiksi. (mt., 39, 44–45.) Teemoittelulla tarkoitetaan siis aineiston jäsentämistä teemojen mukaisesti ja sitten sen pelkistämistä

(Eskola & Vastamäki 2015, 43). Mikäli aineisto on kerätty teemahaastattelulla, on aineiston pilkkominen suhteellisen helppoa. Teemahaastattelun teemat muodostavat jo itsessään jäsenystä aineistoon. Teemat muodostavat konkreettisen kehikon, jonka avulla laajaa litteroitua haastatteluaineistoa voi lähestyä edes jossain määrin jäsenyteen. Teemahaastattelurungon rakentamisessa on jo käytetty aiempien tutkimusten teoreettista näkemystä sekä mahdollista tutkijan omaa kokemusta. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 93, Eskola & Suoranta 2001, 87, 152.) Teemahaastattelun yhtenä vahvuutena voidaan nähdä se, että kynnys aineiston analyysiin ei ole niin korkea kuin usein muun tyyppisen laadullisen aineiston kanssa (Eskola & Vastamäki 2015, 43).

Seuraavassa analyysin vaiheessa tutkimuksen tekijän on jotenkin poimittava aineistosta tärkeimmät kohdat. Riippuu tutkimuksen tarkoituksesta mitä tekijä tässä painottaa: aineiston mielenkiintoisimpien kohtien esiin nostamista vaiko sen tasapuolista kuvaamista. Laadullisen tutkimuksen kohdalla on yleensä kyse ensiksi mainitusta, joten tutkimuksen tekijän on jotenkin osattava valita mielenkiintoisimmat kohdat aineistostaan. (Eskola 2015, 197.) Omassa tutkielmassani valitsin myös mielenkiintoisimpien kohtien poimimisen, sillä aineistoni oli runsasta ja sisällöltään rikasta.

Tutkimuksen tekijällä on kaksi mahdollisuutta lähteä rakentamaan analyysiaan. Ensimmäinen vaihtoehto on analysoida aineistoa vaakasuoraan, siis haastateltava kerrallaan. Tällöin on mahdollista rakentaa aineistosta eräänlaisia tapauskuvauksia, tai vaikkapa tyypejä. Toinen vaihtoehto on edetä analyysissa pystysuoraan, ottaa ensiksi vaikkapa ensimmäinen teema. Analyysin kohteena ei välttämättä ole kokonainen teema, vaan analyysi on mahdollista pilkkoa vielä pienempiin osiin. Tässä analyysin vaiheessa aineistosta kirjoitetaan auki edellisessä vaiheessa työstettyjen omien analyysien parhaat palat; kirjoitetaan omin sanoin omat tulkinnat siitä, mitä aineistossa on. Tässä kohtaa yhdistetään aineistoesimerkit ja tutkimuksen tekijän ajattelu. (Eskola 2015, 198.) Omaa analyysiani lähdin rakentamaan pystysuorasti, edeten teema kerrallaan. Tämä tuntui luonnollisimmalta valinnalta, sillä aineisto oli kerätty ryhmähaastattelun keinoin.

Analyysin teko ja aineiston tulkinta eivät saa kuitenkaan jäädä tähän vaiheeseen, vaan mukaan on tuotava kytkennät teorioihin ja aikaisempiin tutkimuksiin (Eskola 2015, 201). Eskola ja Suoranta (2001) korostavat, että teemoittelu vaatii onnistuakseen teorian ja empirian vuoropuhelua, joka näkyy tutkimustekstissä niiden lomittumisena toisiinsa. He kuitenkin mainitsevat, että silloin tällöin kvalitatiivisen aineiston analysointi jätetään tematisoinnin nimissä tapahtuneeksi sitaattikokoelmaksi. Sitaatteja voidaan pitää mielenkiintoisina mutta kovin pitkälle menevää analyysia ja johtopäätöksiä ne eivät

yleensä osoita. (mt., 175, 179–180.) Tässä vaiheessa tutkimuksen tekijän tarkoituksena on kuitenkin peilata omaa ajatteluaan muiden ajatteluun. Analyysin viimeisessä vaiheessa tutkimuksen tekijä hioo tekstin ja editoi sen valmiiksi, lopulliseksi tutkimustekstiksi. (Eskola 2015, 201, 202.) Tuloksia tulee siis selittää ja tulkita. Tulkinnalla tarkoitetaan sitä, että tutkija pohtii analyysinsä tuloksia ja luo niistä omia johtopäätöksiään. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2014, 229.) Oma tapani esittää tutkielmani tuloksia pohjautuu vahvaan teorian ja empirian vuoropuheluun. Olen esittänyt tulososiossa runsaasti teoriakytköksiä ja tuon enemmän itsenäistä pohdintaa esiin vasta tutkielman johtopäätösosiossa.

5.4 Tutkimuksen eettisyys ja tietosuojakysymykset

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimissa eettisissä periaatteissa ihmistieteisiin luettavaa tutkimusta koskevat tutkittavien itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, vahingoittamisen välttäminen sekä yksityisyys ja tietosuoja. Tutkimukseen osallistumisen tulee olla vapaaehtoista ja siitä tulee tiedottaa osallistujia riittävästi. Lisäksi tutkimuksen teossa tulee ajatella vahingoittamisen välttämisen eettistä periaatetta niin aineiston keruuvaiheessa, aineiston säilyttämisessä kuin tutkimusjulkaisuissakin. Henkisten haittojen välttämiseen kuuluu tutkittavia arvostava kohtelu sekä tutkittavia kunnioitava kirjoittamistapa tutkimusjulkaisuissa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009, 4–7.)

Tutkittavat määrittelevät ensisijaisesti tutkimuksissa käsiteltävien aiheiden arkaluonteisuuden ja yksityisyyden rajat. Kun tutkittavat ovat saaneet ennalta tiedon tutkimuksessa käsiteltävistä aiheista, he osoittavat suostumuksellaan halunsa osallistua tutkimukseen tietoisina tutkimusaiheesta ja toteutustavasta. Kun tutkittavat osallistuvat tutkimukseen kirjoittaen kokemuksistaan tai vastaamalla kyselylomakkeeseen, he säätelevät osallistumistaan omaehtoisesti välttäen vahingolliseksi ja haitalliseksi kokemiaan aiheita ja kysymyksiä. Tutkijan tulee huolehtia myös siitä, että vapaaehtoisuuden periaate toteutuu tutkimukseen sisältyvässä vuorovaikutustilanteessa. Lisäksi tutkijan tulee kiinnittää huomiota tutkittavien taloudellisten ja sosiaalisten haittojen välttämiseen. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009, 7.) Osallistumispäätökseen vaikuttaa se, mitä tutkimukseen osallistuminen konkreettisesti merkitsee. Siksi tutkittaville tulee kertoa, onko kyseessä esimerkiksi kertaluonteinen aineistonkeruu ja edellyttääkö osallistuminen jotain muita toimenpiteitä. Myös käytettävistä tallennevälineistä informointi on tärkeää. Tutkittavat voivat tehdä vapaaehtoisen päätöksen osallistumisestaan tutkimukseen vasta riittävän tiedon varassa. (Kuula 2011.)

Tietosuoja on yksi tärkeimmistä osa-alueista mitä tulee tutkimusaineiston keruuseen, käsittelyyn ja tulosten julkaisemiseen. Yksityisyydensuojan tutkimuseettisessä näkökulmassa tulee huomioida tutkimusaineiston suojaaminen ja luottamuksellisuus, tutkimusaineiston säilyttäminen/hävittäminen sekä tutkimusjulkaisut. Periaatteiden tarkoituksena on pyrkiä sovittamaan yhteen luottamuksellisuuden ja tieteen avoimuuden periaate. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009, 8.)

Aiheeltaan tutkimukseni ei ole kovin arkaluontoinen. Haastattelun tutkimuksessani ikääntyneitä ihmisiä, jotka toimivat aktiivisesti vapaaehtoistoiminnassa. Lumme-Sandtin (2005) mukaan ikääntyneet ihmiset eivät ole yhtenäisellä tavalla toimiva ja ajatteleva joukko, joten on hyvin vaikeaa antaa yleispäteviä ohjeita heidän haastattelemiseensa. On kuitenkin tärkeintä muistaa, että ikääntyneetkin ovat yksilöitä ja ikä yksinään kertoo ihmisestä hyvin vähän. Haastatteluiden keskiössä on ennemminkin haastateltavien elämäkokemus. (Lumme-Sandt 2005, 143.) En kokenut, että minun tarvitsisi tutkimuksessani ottaa huomioon mitään erityisiä piirteitä liittyen ikääntyneiden haastattelemiseen. Toki olisi voinut olla mahdollista, että esimerkiksi kuulon heikentyminen olisi vaikuttanut haastattelutilanteissa syntyviin mahdollisiin väärinymmärryksiin. Haastatteluisa kuitenkin jatkuvasti tarkennettiin kysymyksiä, mikäli niiden ymmärtämisessä oli vaikeuksia.

Tutkimuksen koskiessa vapaaehtoistoimijoita voidaan tuoda esiin erityisesti yksityisyyttä ja tietosuojaa koskevat asiat. Kyselyyn ja haastatteluihin osallistuminen oli nettiopastajille vapaaehtoista ja osallistumisen pystyi perumaan missä vaiheessa hyvänsä. Tutkimuksesta lähetettiin osallistujille saatekirje (liite 1), ja heiltä pyydettiin haastatteluihin kirjallinen suostumus (liite 3). Lisäksi osallistujille kerrottiin, että kysely- ja haastatteluaineistoa käsitellään luottamuksellisesti ja anonyymisti. Kyselyaineisto oli tutkimuksen tekijän lisäksi ainoastaan LähiVerkon projektityöntekijöiden käytössä, sillä kysely toteutettiin projektin tarjoaman kyselytyökalun avulla. Haastatteluaineisto puolestaan oli vain tutkimuksen tekijän käytössä. Haastattelut litteroitiin ja niistä häivytettiin tunnistetiedot litteroinnin yhteydessä. Nauhoitetut haastattelut tuhotaan tutkimuksen valmistuttua. Kyselyn tuloksia sekä litteroituja aineistoja säilytettiin koko prosessin ajan turvallisessa paikassa, johon ulkopuolisilla henkilöillä ei ollut pääsyä.

6 TULOKSET

Seuraavissa kappaleissa esittelen tutkimusaineistosta muodostamiani tuloksia vertaamalla niitä kirjallisuuden tarjoamiin näkemyksiin. Etenen tulosten esittelyssä käyttämäni teemahaastattelurungon mukaisesti mutta olen jakanut haastattelurungon pääteemoja tulosten käsittelyä varten useammaksi alakohdaksi. Tulosten yhteydessä on aineiston havainnollistamiseksi muodostettuja kuvioita ja taulukoita sekä lainauksia haastatteluisista. Raportoidessani nettiopastajien vastauksia käytän aineistoon viitatessani suurimmaksi osaksi määrällisiä sanoja, kuten ”suurin osa”, ”kaikki”, ”puolet” tai ”neljännes”. Näillä sanavalinnoilla pyrin ainoastaan kuvaamaan asioiden esiintymisen yleisyyttä omassa tutkimusaineistossani, en yleistämään tuloksia koko kansaa koskeviksi.

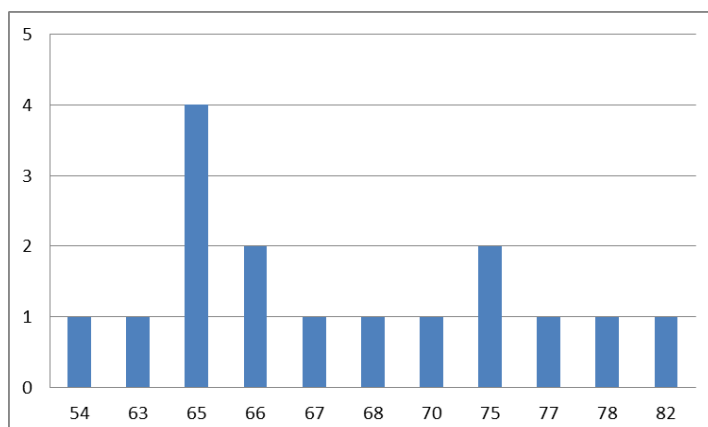
6.1 Kuinka nettiopastajat käyttävät tieto- ja viestintätekniikkaa?

Tutkimuskenttä on viime vuosien aikana kiinnostunut enenevässä määrin ikääntyneiden ja teknologian välisestä suhteesta. Myös tutkimukseeni osallistuneet nettiopastajat ovat ikääntyneitä teknologian käyttäjiä. Tilastokeskus kokoaa vuosittain tietoa väestön tieto- ja viestintätekniikan käytöstä mutta aiemmin tutkimusotosten yläikärajana on ollut 74 ikävuotta. Vuonna 2013 tutkimuksen yläikäraja nostettiin 89 vuoteen. (Suomen virallinen tilasto 2013.) Nykyään tutkimuspuolen kiinnostus alkaa kohdistua myös kaikkein iäkkäimpiin teknologian käyttäjiin.

Keräsin tietoa nettiopastajien suhteesta teknologiaan verkkokyselylomakkeen sekä haastatteluiden kautta. Tutkielmassani tarkastellaan nimenomaan tieto- ja viestintätekniikkaa, mikä on olennaisinta juuri nettiopastajatoiminta huomioiden. Käsittelen seuraavissa kappaleissa teknologiaan liittyvien kysymysten tuottamat tulokset molempien aineistonkeruumuotojen osalta. Kuviot ja taulukot on muodostettu kyselylomakkeen vastausten perusteella, ja niissä on esitetty vastanneiden lukumäärät sekä niistä muodostetut prosenttilukemat. Vaikka prosenttilukemien esittäminen ei yleensä kuulu näin pienen joukon tulosten käsittelyyn, olen kuitenkin esittänyt prosentit tulosten havainnollistamiseksi.

Verkkokyselylomakkeella sain kerättyä vastaukset 16 nettiopastajalta. Sijoitin kyselyn alkuun taustakysymykset, minkä jälkeen kysely eteni teknologian käsittelyyn vaihtoehtokysymysten muodossa. Vastanneista 5 oli naisia ja 11 miehiä. Vastanneiden ikäjakama oli 54–82 vuotta (Kuvio 2) ja iän keskiarvo 70 vuotta. Oli mielenkiintoista huomata, että nettiopastajien ikäjakama oli laaja. Jakaumasta pystyy näkemään, että opastajat voivat olla niin 60-vuotiaita, 70-vuotiaita tai jopa yli 80-vuotiaita. Nettiopastus-

ta ei voi siis pitää ainoastaan juuri eläkkeelle jääneiden toimintana, vaan kyse on kaikkien eläkeläisten mahdollisuudesta.



Kuvio 2. Nettipastajien ikäjakauma.

Nettipastajien koulutustaustoissa (Taulukko 2) yleisimpiä olivat perusasteen koulutus (6 vastaajaa) ja keskiasteen koulutus (7 vastaajaa). Kaksi vastaajaa ilmoitti koulutustiedokseen ylemmän korkeakoulututkinnon ja puolestaan yksi vastaaja vähemmän kuin perusasteen koulutuksen. Nettipastajien koulutustaustat olivat vaihtelevia, eikä vastauksista voinut päätellä, että aiemmalla koulutuksella olisi merkitystä nettiopastustoimintaan osallistumiselle.

Korkein suorittamane koulutus	Vähemmän kuin perusasteen koulutus	6%	1
	Perusasteen koulutus (kansakoulu, kansalaiskoulu, keskikoulu, peruskoulu)	38%	6
	Keskiasteen koulutus (ylioppilas, ammattikoulu, ammatillinen perustutkinto)	44%	7
	Alempi korkeakoulututkinto (kandidaatti tai ammattikorkeakoulututkinto)	0%	0
	Ylempi korkeakoulututkinto (maisteri tai ylempi ammattikorkeakoulututkinto)	13%	2
	Jatkotutkinto korkeakoulussa (tohtorin tai lisensiaatin tutkinto)	0%	0

Taulukko 2. Nettipastajien koulutustausta.

Työelämässä ollessaan suurin osa nettipastajista (12 vastaajaa) oli käyttänyt tietokonetta erittäin usein. Kaksi vastaajaa ilmoitti käyttäneensä tietokonetta melko usein, yksi vastaaja melko harvoin ja yksi vastaaja puolestaan ei ollut käyttänyt koskaan työelämässä tietokonetta. (Taulukko 3.) Suurin osa nettipastajista kertoi haastatteluissa saaneensa ensikosketuksen tietotekniikan käyttöön juuri työelämän kautta. Nettipastajat muistelivat, kuinka ensimmäiset tietokoneet saapuivat työpaikoille ja Suomeen

1980-luvulla. Osa muisteli jopa aikaa ennen varsinaisia henkilökohtaisia tietokoneita, 1970-lukua ja suuria keskustietokoneita.

Miten usein käyttitte työelämässä ollessanne tietokonetta?	Erittäin usein	75%	12
	Melko usein	13%	2
	Jonkin verran	0%	0
	Melko harvoin	6%	1
	Erittäin harvoin	0%	0
	Ei koskaan	6%	1

Taulukko 3. Nettiopastajien tietokoneenkäyttö työelämässä.

Osa nettiopastajista oli saanut työpaikaltaan tietotekniikkaan liittyvää koulutusta, mutta suurin osa oli joutunut opettelemaan laitteiden käyttöä itsenäisesti. Koulutusta tai opastusta ei nettiopastajien mukaan ollut useinkaan tarjolla. Tietotekniikan käyttöä työelämässä kuvattiin yksinkertaiseksi, käytettiin niitä ohjelmia ja laitteita mitä työ vaati. Pari nettiopastajaa kertoi opetelleensa tietotekniikan käyttöä enemmän vasta työelämän jälkeen, sillä esimerkiksi internet oli yleistynyt vasta tuolloin.

Suurin osa nettiopastajista piti osaamistaan tietotekniikan käyttäjinä melko hyvänä (8 vastaajaa) tai keskitasoisena (7 vastaajaa). Yksi vastaaja piti osaamistaan melko heikkona. (Taulukko 4.) Haastatteluissa osan puheista pystyi myös tulkitsemaan tietynlaista epävarmuutta omaa osaamistaan kohtaan. Luotto omiin taitoihin oli kuitenkin lisääntynyt nettiopastustoiminnan myötä. Etelämäki (2016) toteaa, että monet ikääntyneet tietotekniikan käyttäjät asettavat itse riman liian korkealle ja pohtivat, etteivät voi alkaa opastajiksi, koska eivät tiedä kaikkea mitä koneet pitävät sisällään. Nettiopastajana toimiakseen ei kuitenkaan tarvitse olla ammattilainen, vaan tärkeämpää on tiedon ja neuvojen etsiminen yhdessä opastettavien kanssa. (mt., 13.) Lisäksi nettiopastajien tulkintoihin omista taidoistaan vaikuttaa varmasti pitkälti se, kehen he itseään vertaavat (ks. Talja 2003, tietotekniikkaminuus).

Miten hyvänä pidätte omaa osaamistanne tietotekniikan käyttäjänä?	Erittäin hyvänä	0%	0
	Melko hyvänä	50%	8
	Keskitasoisena	44%	7
	Melko heikkona	6%	1
	Erittäin heikkona	0%	0

Taulukko 4. Nettiopastajien kokemukset omasta tietoteknisestä osaamisesta.

Nettiopastajilta kysyttiin myös niistä asioista, jotka motivoivat heitä tieto- ja viestintäteknii-
niikan käyttöön. Nettiopastajat mainitsivat tietotekniikan käyttöön motivoiviksi tekijöiksi
muun muassa arjen helpottamisen, oman mielenkiinnon, uteliaisuuden, sosiaalisen
median ja muunlaisen yhteydenpidon.

*”Se vähän helpottaa elämää kun voi hoitaa kotoot pöydän vierestä asioi-
ta.”*

*”Se on ollut hieno asia et voi olla yhteydessä ympäri maailmaa, et se on
mulla ollu iso näyteikkuna niinku maailmaan ja sit on tietysti matkustellu-
kin paljon mutta että sillä pystyy pitämään. Se vaatii tietysti pikkasen kieli-
taitoo mut että niinku ulkomailla tää sosiaalinen kanssakäyminen se on
mulle ollu ihan tärkeä ja alun alkaen oli omat kotisivut, ennen kuin tuli nää
facebookit sun muut.”*

Yhtenä tieto- ja viestintäteknii-
niikan käyttöön motivoivana tekijänä mainittiin myös arjen
sisällön tuottaminen. Eräs nettiopastaja mainitsi, ettei hänen kuntonsa enää kestänyt
liikuntaa entiseen malliin, joten hänellä on tarve käyttää aikaansa johonkin muuhun
itseään kiinnostavaan asiaan. Kaikki opastajat eivät kuitenkaan kokeneet tekniikan
käyttöä positiivisen kautta, vaan ennemminkin kokivat vihaavansa ”systeemiä”. Net-
tiopastajien puheesta pystyi tulkitsemaan kulttuurista ja arjen painetta teknologioiden
käyttöön, mitä yleinen ilmapiiri ja ihmisten lähiympäristö tuottavat (ks. Talsi 2014). Osa
pyrki nettiopastajatoiminnan kautta lähinnä löytämään sen jonkin ilon kipinän tekniikan
käyttöön.

*”Ja aina niin raakileita ohjelmia. Sitten kun itte käytännössä on joutunu
mahdottomiin törmäämään, sitten tuotekehitys tuottaa jonkun pienen pa-
rannuksen ja ja mul on kyl niin kyllästymispisteessä oli elämä siin vai-
heessa kun työelämä loppu että. Mä aattelin että mä en ikinä tollasia ko-
neita päinkään kato mut sitten mä huomaan et aika monta askelta niis
säästää kun vaan nöyrästi koittaa käyttää näitä..”*

Motivaatiotekijät ovat kuitenkin jokaisen ikääntyneen kohdalla yksilöllisiä, eikä niitä voi-
da yleistää koskemaan kaikkia. Ala-Mutka, Malanowski, Punie ja Cabrera (2008) to-
teavatkin, että ikääntyneiden motivaatio riippuu vahvasti siitä, kuinka he kokevat hyöty-
vänsä tekniikan käytön opettelusta, ja onko heillä ylipäätään kapasiteettia oppia tekni-
ikan käyttöä. Lisäksi Pelizäus-Hoffmeisterin (2016) mukaan ikääntyneiden tekniikan
käyttöön liittyy usein monia motivaatiotekijöitä samanaikaisesti, liittyvätpä ne sitten ar-
jen helpottamiseen tai sosiaalisiin suhteisiin. Nettiopastajien kertomasta pystyy tulkit-
semaan, että teknologioiden käytölle tai käyttämättömyydelle annetaan useimmiten
monia eri merkityksiä. Mielekkyyden kokemuksen löytämiseksi tarvitaan vain jokin
omaa elämää koskettava funktio teknologialle. Ihmisen elämän mittaa muodostama
teknologiasuhde vaikuttaa näihin merkityksiin ja kokemuksiin (ks. Talsi 2014).

Nettiopastajilta kysyttiin myös tietoteknisten välineiden käytöstä. Kaikki nettiopastajat kertoivat käyttävänsä tietokonetta (pöytäkoneetta tai kannettavaa) joko päivittäin (13 vastaajaa) tai viikoittain (3 vastaajaa). Tablettitietokoneen käyttö puolestaan jakaantui jo selkeämmin. Lähes puolet nettiopastajista kertoi käyttävänsä tablettia päivittäin, ja toinen puolikas puolestaan ei koskaan. Pari vastaajaa ilmoitti käyttävänsä tablettia toisinaan. Älypuhelinta nettiopastajista ilmoitti käyttävänsä päivittäin puolet. Muu osa vastaajista käytti älypuhelinta viikoittain, toisinaan tai ei koskaan. Matkapuhelinta (ilman internetiä) ilmoitti käyttävänsä päivittäin 7 vastaajaa, viikoittain 3 vastaajaa, toisinaan 3 vastaajaa ja ei koskaan 3 vastaajaa. Kysymyksenasettelussa huomioitiin laitteiden käyttö, ei laitteiden omistamista. Toisaalta vastauksiin saattoi vaikuttaa myös termistö; osalle matkapuhelin on matkapuhelin, riippumatta siitä onko puhelimessa ”älyä” vai ei. Tämä selittää varmasti osittain esimerkiksi äly-/matkapuhelimen käytön päällekkäisyyttä.

Suomen virallisen tilaston (2015) mukaan henkilökohtaiset ja mobiilit laitteet jatkavat yleistymistään suomalaisten käytössä. Vuonna 2015 älypuhelinta käytti 69 prosenttia 16–89 -vuotiaista, kun edellisenä vuonna osuus oli 63 prosenttia. Tablettitietokone löytyi 42 prosentissa kotitalouksia, kun vuonna 2014 sellainen oli 32 prosentilla. Myös kotien varsinaisissa tietokoneissa on tapahtunut muutoksia. Kannettavien tietokoneiden yleistymisen on ollut hiipumaan päin, vuonna 2015 67 prosentissa kotitalouksia oli kannettava. Kotitaloudet hankkivat tänä päivänä kannettavien sijaan yhä enemmän tablettitietokoneita. Pöytäkoneesta sen sijaan on tulossa yhä harvinaisempi laite, ja vuonna 2015 sellainen oli enää 34 prosentissa talouksia. (mt., 6.) Nettiopastajilta ei kysytty erikseen pöytäkoneen ja kannettavan käytöstä, vaan ne sisällytettiin samaan kysymykseen. Nettiopastuksen kannalta ilahduttavan moni opastajista käytti kuitenkin esimerkiksi tablettitietokonetta, kun suhteutetaan vastaukset koko kansan tablettien käyttöön.

Yleisimpiä internetin käyttötarkoituksia (Taulukko 5) nettiopastajilla olivat sähköpostin käyttö, verkkolehtien tai uutissivujen lukeminen, tiedon etsiminen kiinnostavista aiheista, asiointi, netti-tv ja muut suoratoistopalvelut, sosiaalinen media, navigaatio- ja karttapalvelujen käyttäminen sekä pilvipalveluiden käyttäminen.

Mihin olette käyttäneet internetiä viimeisen 3 kk aikana (tai muuten säännöllisesti)?	Sähköpostin käyttö	100%	16
	Verkkolehtien tai uutisivujen lukeminen	94%	15
	E-kirjojen lukeminen	6%	1
	Tiedon etsiminen kiinnostavista aiheista	94%	15
	Navigaatio- ja karttapalvelujen käyttäminen	75%	12
	Pelien pelaaminen	56%	9
	Musiikin kuuntelu, videoiden katselu (esim. Spotify, Youtube)	38%	6
	Netti-Tv ja muut suoratoistopalvelut (esim. Yle Areena, Katsomo, Netflix, Viaplay, HBO)	81%	13
	Asiointi, viranomaisten verkkopalvelut (mm. pankki, vakuutukset, KELA, terveydenhuolto)	81%	13
	Verkkokaupat	50%	8
	Matkaliput ja hotellien varaaminen	44%	7
	Sosiaalinen media (esim. Facebook, Twitter, Instagram)	81%	13
	Blogien lukeminen tai kirjoittaminen	19%	3
	Viestien kirjoittaminen tai lukeminen internetin keskustelupalstoilla	44%	7
	Pikaviestipalveluiden käyttö älypuhelimella (esim. Whatsapp)	38%	6
	Tiedostojen tallentaminen pilvipalveluun (esim. Dropbox, Onedrive)	63%	10
	Sovellusten lataaminen sovelluskaupoista (App Store, Google play, Windows Phone Store)	44%	7
	Käytettyjen tavaroiden etsiminen, ostaminen tai myyminen	38%	6
	Internet -puhelut ja videopuhelut (esim. Skype)	50%	8
	Jokin muu, mikä?	19%	3

Taulukko 5. Nettiopastajien internetin käyttö.

Myös pelien pelaaminen, verkkokauppojen käyttäminen, internet-/videopuhelut, matkalippujen/hotellien varaaminen, sovellusten lataaminen sekä keskustelupalstat olivat nettiopastajien keskuudessa suhteellisen yleisiä internetin käyttömuotoja. Jokin muu, mikä? –vastauksissa internetin käyttötarkoituksina mainittiin lisäksi kotisivujen/yhdistyksen kotisivujen päivittäminen. Leikas (2008) toteaa, että yleisellä tasolla ajateltuna internetin luulisi olevan ikääntyvälle väestölle sovelias kommunikointimuoto. Sen kautta on mahdollista päästä valtaville tiedon lähteille, se mahdollistaa keskusteluryhmiin osallistumisen, se sallii käyttäjän toimia rauhallisesti ilman kiirehtimistä, toisin kuin usein esimerkiksi puhelimessa, ja se mahdollistaa kaiken tämän oman kirjoitus- tai keittiönpöydän ääressä. (Leikas 2008, 42.) Nettiopastajien vastausten perusteella voidaan tulkita, että ikääntyneetkin ovat alkaneet käyttää internetiä varsin monipuolisesti.

Suomen virallisen tilaston (2015) mukaan yleisimmät internetin käyttötarkoitukset liittyvät viestintään, asioiden hoitoon ja medioiden seuraamiseen. Nettiopastajien internetin käyttö mukaili hyvin pitkälti Tilastokeskuksen tutkimuksen tuloksia. Olsonin ym. (2011) mukaan ikääntyneet kuitenkin käyttävät internetiä nuorempia selkeästi vähemmän. Nuoret käyttävät internetiä tuntimäärällisesti enemmän ja toimiltaan laaja-alaisemmin. Tutkimukseeni osallistuneet nettiopastajat poikkeavat kuitenkin normaaliväestöstä ollen aktiivisia internetin käyttäjiä useilla eri alueilla. Internetin käytön tuntimäärää heiltä ei

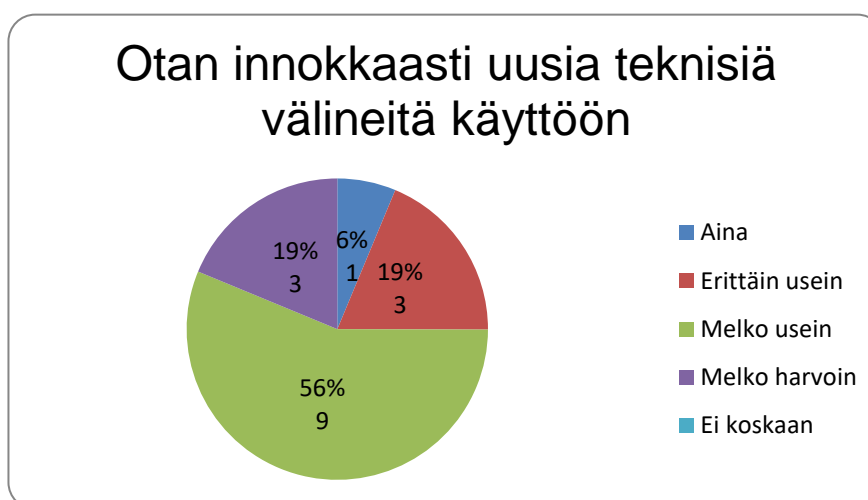
kuitenkaan kysytty, joten ajallista käyttöä ei voida verrata nuorten ajalliseen internetin käyttöön.

Yllättävänä tuloksena voidaan pitää nettiopastajien kiinnostusta digitaalisten pelien pelaamista kohtaan, yli puolet ilmoitti pelaavansa. Haaparanta (2014) painottaa, että nykyään ikääntyvää väestöä tulisi tarkastella erilaisesta näkökulmasta kuin mitä olemme tottuneet ajattelemaan. Stereotypiat sukkaa kutovista mummoista ja bingoa pelaavista isoisista ovat vanhentuneita, ja kuva ikääntymisestä on muuttunut radikaalisti. Ikääntyvä väestö on kiistatta aiempia sukupolvia pystyvämpää käyttämään tieto- ja viestintäteknologiaa. Esimerkiksi ikääntyvien pelaaminen ja tietokonepelit ovat murroksen keskellä. Ennen pitkää olemme tilanteessa, jossa ikäihmisilläkin on kokemusta tietokonepelaamisesta jo lapsuudesta saakka. Voidaan pitää selvänä, että lapsuudessaan tietokonepeleistä kokemusta saaneilla senioreilla on nykyvanhuksiin verrattuna erilainen asenne pelaamista kohtaan. (mt., 259–260.)

Pelaaminen itsessään kuitenkin herättää ihmisissä paljon erilaisia mielikuvia, eivätkä kaikki ole pelkästään positiivisia. Pelaamista pidetään addiktoivana, sosiaalisen elämän näkökulmasta passivoivana ja lopulta yhteiskunnasta syrjäyttävänä. Tämä tulisi nähdä kuitenkin vain pelaamisen yhtenä puolena. Pelaaminen ja pelillisuus pitävät sisällään myös paljon sellaisia elementtejä, joita voidaan kääntää käyttöliittymien suunnittelun avulla positiiviseksi. Pelillisten sovellusten avulla voidaan edesauttaa oppimista, oivaltamista, sitoutumista ja parhaimmillaan aktivoitumista. Nämä kaikki asiat ovat sellaisia, joita myös ikääntyvät tarvitsevat. Meillä on jo nyt ryhmä seniorikansalaisia, jotka ovat kiinnostuneita pelaamisesta ja teknologian hyödyntämisestä. On hyvä pohtia, onko tulevaisuudessa mahdollista tarjota ikäihmisille riittävästi sopivia sovelluksia ja täten päästä oikealla tavalla hyödyntämään pelien ja pelaamisen alueella vielä lähes täysin hyödyntämätöntä käyttäjäpotentiaalia. (Haaparanta 2014, 259–260.) Nettiopastajien kiinnostusta digitaalista pelaamista kohtaan voidaan tulkita positiivisen kautta, ja ikäihmisten kuvaa digitaalisesta pelaamisesta olisi hyvä muuttaa todemman mukaiseksi. Pelaaminen esimerkiksi auttaa ikäihmistä käyttämään tietokoneen hiirtä tai tabletlaitetta. Pelaamisella voi olla myös useita eri merkityksiä ikäihmisen arkielämässä. Se voi olla esimerkiksi rentoutumista tai vaikkapa omien tietoteknisten taitojen ylläpitämistä.

6.2 Millaisia asenteita nettiopastajilla on tieto- ja viestintäteknikkaa kohtaan?

Nettiopastajien kiinnostusta teknologiaa kohtaan selvitettiin kyselyssä erilaisten väittämien avulla. Väittämät liittyivät henkilökohtaisiksi tarkoitettujen väittämien ohella myös yleisellä tasolla teknologian ja ikääntyvän yhteiskunnan suhteeseen. Nettiopastajat suhtautuivat uusien teknisten välineiden käyttöönottoon positiivisesti (Kuvio 3). Suurin osa vastaajista kertoi suhtautuvansa innokkaasti uusien välineiden käyttöön melko usein tai erittäin usein. Suurin osa nettiopastajista vaikutti haastatteluiden perusteella olevan suhteellisen kiinnostuneita teknologioista ja niiden käyttämisestä ylipäätään. Teknologioiden kotouttaminen (ks. Talsi 2014) oli siis nettiopastajille suhteellisen luontevaa. Opastajat pohtivat teknologioiden käyttöä myös yhdistystoiminnan kautta. He totesivat, että yhdistysten hallituksissa on jonkin verran mukana ikääntyneitä, jotka vastustavat teknologioiden käyttöä vain periaatesyistä. Opastajat näkivät tärkeäksi, että kaikilla yhdistysten hallitusten jäsenillä olisi esimerkiksi sähköposti ja että sitä osattaisiin käyttää. Lisäksi he toki totesivat, ettei teknologioiden käyttöä voinut asettaa yhdistystoiminnassa mukanaolon edellytykseksi. Haarni (2010) toteaaakin, että ajan tasalla pysyminen on haaste myös eläkeläisyhdistyksille. Yhdistysten luottamushenkilöt pohtivat paljon yhdistystoiminnan sisältöä: toiminnan tulisi vastata jäsenten ja kävijöiden tarpeita, olla heille iloksi ja hyödyksi. Eläkeikäisten sukupolvet kuitenkin vaihtuvat, ja toiveet ja tarpeet muuttuvat. Haasteena on palvella sekä vanhempia että nuorempia eläkeläisiä. (mt., 78.)



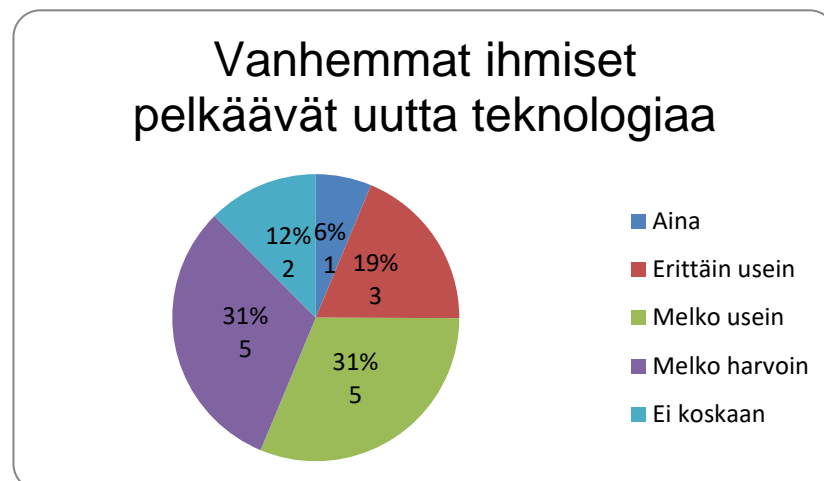
Kuvio 3. Nettiopastajien innokkuus uusia teknisiä välineitä kohtaan.

Nettiopastajien osallistuminen internetissä käytäviin keskusteluihin puolestaan oli vähäisempää. Neljäsnes vastanneista ilmoitti, ettei osallistu koskaan nettikeskusteluihin ja puolet ilmoitti osallistuvansa melko harvoin. Vain neljäsnes ilmoitti osallistuvansa

keskusteluihin melko usein. Myös Suomen virallisen tilaston (2015) mukaan ikääntyneet osallistuvat nettikeskusteluihin selkeästi muita ikäryhmiä harvemmin.

Myös omien tekstien ja päivitysten sekä kuvien lisääminen verkkoon oli nettiopastajien keskuudessa melko vähäistä. Suurin osa vastaajista ilmoitti kirjoittavansa omia tekstejä tai päivityksiä verkkoon melko harvoin tai ei koskaan. Kuvien tai videoiden verkkoon laittamisen kohdalla vastaukset olivat samansuuntaiset, suurin osa ilmoitti tässäkin vastauksekseen melko harvoin tai ei koskaan.

Nettiopastajista hieman yli puolet koki, että ikääntyneet pelkäävät uutta teknologiaa melko usein, erittäin usein tai aina (Kuvio 4). Vajaa puolikas puolestaan koki, että uutta teknologiaa pelätään melko harvoin tai ei koskaan. Nettiopastajien keskinäinen suhtautuminen siis poikkesi hieman tässä asiassa. Turnerin ym. (2007, 293) tutkimuksen mukaan ikääntyneet voivat pelätä virheiden tekemistä tai sitä, että eivät ymmärrä kuinka teknologiat toimivat. Czaja ym. (2006) toteavatkin, että mitä enemmän ikääntyneet pelkäävät teknologioiden käyttöä, sitä vähemmän he niitä myös käyttävät. Lisäksi ikääntyneillä on nuorempia alhaisempi käsitys omista kyvyistään käyttää teknologioita. Nevala (2014) painottaa, että tietotekniikka on nykyään se väline jonka avulla myös ikäihmiset hakevat yhä enemmän tietoa, lukevat lehtiä ja kirjoja, tekevät ostoksia, hoitavat pankkiasioita, katsovat elokuvia ja pitävät yhteyttä lapsiin, lastenlapsiin ja ystäviin (mt., 146). On kuitenkin monia ikääntyneitä jotka kokevat tieto- ja viestintätekniiikan hyödyntämisen hankalaksi tai eivät koe sitä itselleen tärkeäksi. Syynä tähän voi olla, että tieto- ja viestintätekniiikan käyttövalmiuksissa on vajeita tai laitehankinnat koetaan hankaliksi. Monen ikääntyneen kohdalla suurin syy sähköisten palveluiden käyttämättömyyteen tuntuu kuitenkin olevan motivaation puute. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2011, 24.)



Kuvio 4. Nettiopastajien kokemukset ikääntyneiden pelosta teknologiaa kohtaan.

Selwynin (2003) mukaan yksi suurista uusien teknologioiden käytön esteistä on myös niin sanottu teknofobia, jolla tarkoitetaan tietokoneiden ja muiden teknologioiden käytön pidättyväisyyttä tai pelkoa. Teknofobiassa on kyse yksilön käsityksestä, jossa teknologian ei nähdä olevan itseään varten. Berger ym. (2016) käsittelevät aihetta tutkimuksessaan lisäksi teknostressin käsitteen kautta. Teknostressissä on kyse tunneilmiöstä, jossa ihmiset kokevat itsensä avuttomiksi uuden teknologian edessä. Se on negatiivinen olotila, joka on seurausta ihmisen kyvyttömyydestä sopeutua uuden teknologian vaatimuksiin. Bergerin ym. (2016) mukaan vanhemmat ihmiset kokevat teknostressiä nuoria useammin. Suopajarven (2014) mukaan monet ikääntyvät panostavat tietotekniikan opetteluun mutta tuntevat itsensä kuitenkin käyttäjinä kömpelöiksi ja siten vajavaisiksi tietoyhteiskunnan kansalaisiksi. Nettiopastajienkin puheesta pystyi tulkitsemaan, että he eivät pitäneet ikää esteenä uusien asioiden oppimiselle, vaan yleisesti ottaen sitä vaikeuttivat teknologioiden huono käytettävyys ja heikko käyttöön perehdyttäminen.

Haastatteluissa nettiopastajat puolestaan totesivat, että tietotekniikkaa on turha pelätä ja sen käyttöä on hyvä opetella itse. Laitteiden käyttöä itsessään on turha pelätä ja nettiopastajien mukaan kokeilemalla pääsee yleensä pitkälle. Multisilta (2014) toteaa, että vaikka esimerkiksi verkkopalvelujen suunnittelussa on jo huomioitu käytettävyyteen liittyviä näkökulmia, vaatii palvelujen toiminnan ymmärtäminen silti käyttäjiltä uusien toimintamallien omaksumista. Uuden palvelun toimintoja on periaatteessa helppo oppia ”yritä ja erehdy” –periaatteen kautta. Kokeilemista ja oppimista estävänä tekijänä on kuitenkin yleensä pelko siitä, että tietokone tai verkkopalvelu menee sekaisin, jos käyttäjä tekee jotain väärin. Toisaalta, kun sisäistetään erilaisia toimintatapoja ja -malleja, on uusien palvelujen ja sivustojen käyttäminen jatkossa helpompaa, sillä samantyyppisiä ominaisuuksia ja toimintoja on monissa palveluissa. Uusien teknologioiden ja toimintamallien käyttöönottoon ja oppimiseen vaikuttavat erityisesti käytettävissä oleva aika, käytön opiskelun mahdollisuus, saatavilla oleva tuki sekä henkilön asennoituminen teknologiaa kohtaan. Tutkimuksissa on osoitettu, että itselle hyödyllisiksi koetut ohjelmistot otetaan helpommin käyttöön, kun esimerkiksi sellaiset ohjelmistot, joiden käyttöönotto tapahtuu jonkin toisen tahon päätöksen seurauksena. (mt., 233.)

Ihmisten pelot, kuten pelko tietojen tuhoutumisesta tai tietokoneen rikkoutumisesta väärän napin painalluksen seurauksena, vaikuttavat häviävän tai lievenevän kunhan tietokonetta vain käytetään. Samalla työstyy pois myös pelko siitä, että itse ei opi. Sitä pidetään helpottavana, että huomataan muidenkin vasta opettelevan. Asiaa voi auttaa myös ”asiantuntijan”, esimerkiksi opettajan, kertomukset omista kommelluksistaan.

Niiden avulla huomataan, että jokaiselle voi sattua ja tapahtua ja niistä selviää. (Sankari 2004, 82.) Myös nettiopastajat korostivat oman esimerkin ja kokemusten jakamisen tärkeyttä. Opastustilanteet pyrittiinkin pitämään mahdollisimman rentoina tilaisuuksina.

Suurin osa nettiopastajista koki, että nyky-yhteiskunnan teknologisessa kehityksessä on hankalaa pysyä mukana. Myös suurin osa koki arjessa pärjääminen vaikeaksi, mikäli ei osaa käyttää tietokonetta. Teknologian kehityksestä kysyttiin myös nettiopastajien haastatteluissa. Nettiopastajat kokivat, että kehityksessä on pakko pysyä mukana. Toisaalta kuitenkin koettiin, että asiaa on lähestulkoon turha pohtia, sillä tekniikka etenee vauhdilla, ollaanpa sen mukana tai ei. Kehitystä pidettiin kovana ja mukana pysymistä hankalana. Tulevaisuuden suunta palveluiden sähköistymisestä tiedostettiin.

”Eli siihen mennään ja sanotaan nyten että mä olen yrittänyt kattoo näitä kanta.fi ohjelmaa, et meidän yhdistyksest nyt 50 ihmistä seuraa jo tällä hetkellä mitä kautta tulee näit.”

Nettiopastajat mielsivät kehityksen olevan liian suuri pala palettia, ja itselleen tarkoituksenmukaisten asioiden valikoiminen koettiin hankalana. Tietoturvaan liittyvät asiat tulivat myös jollain muotoa kaikissa haastatteluissa puheeksi. Kahden haastattelun alussa tietoturva tuli puheeksi heti, kun ilmoitin tutkimuksen tekijän roolissa nauhoittavani haastattelut. Lisäksi tietoturva-asioita pohdittiin uusien laitteiden ja ohjelmien käytön suhteen. Nettiopastajien mukaan on hankalaa arvioida, että ovatko uudet asiat turvallisia käyttää.

”Et kyl se kehitys on semmonen ollu että siinä ei tahdo vanha mies pysyä mukana enää.”

”Sitten tulee semmonenkin, mua askarruttaa kun ei tiedä tarpeeksi näistä kaikista ohjelmista, mitä niitten takana on, että onko se turvallista.”

Kolkowskan ym. (2016) mukaan ikääntyneet ovat kiinnostuneita tietoturvaan liittyvistä asioista. Yleisesti ottaen ikääntyneet ovat varovaisia sen suhteen mitä henkilökohtaista informaatiota he paljastavat käyttäessään teknologioita, internetiä ja sosiaalista mediaa. Eniten heitä huolestuttaa se, että heidän henkilökohtaisia tietojaan käytettäisiin rikollisiin toimiin. (mt., 396.) Topo (2013) painottaa, että teknologian kehittämiseen liittyy paljon eettisiä ja lainsäädännöllisiä pulmia. Informaatio- ja viestintäteknologian avulla on mahdollista kerätä entistä intensiivisemmin tietoa, jolloin henkilön yksityisyyden suojaaminen tulee ongelmaksi. Myös teknologian käyttöönottoon liittyy usein eettisiä pulmia tai arvostiriitoja. Euroopan unioni on aktiivisesti tukenut ikääntymisen ja teknolo-

gian tutkimusta ja alueen tuotekehittelyä erilaisten tutkijaverkostojen ja tutkimusohjelmien avulla. Tästä huolimatta varsinaista tutkimusta ikääntyneiden teknologian käytöstä on tehty vähän. Siten laitteiden ja järjestelmien ostajan on puolueettoman tiedon puuttuessa luotettava myyjän ja valmistajan antamiin tietoihin. Mitä haavoittuvammasta käyttäjäryhmästä on kyse, sen suurempana ongelmana tutkimustiedon puuttumista voidaan pitää. (Topo 2013, 532–533.) Nettiopastajat toivat haastatteluissa huolensa tietoturvaan liittyen useaan otteeseen esiin mutta eivät kuitenkaan lähteneet pohtimaan aihetta kovin syvällisellä tasolla. Tietoturva kuitenkin selkeästi mietitytti opastajia paljon teknologian kehityksen näkökulmasta ajateltuna.

Teknologian jatkuva kehitys on myös näkyvä osa nettiopastustoimintaa. Apua hakevat ikääntyneet tulevat nettiopastajan luokse yleensä omien laitteiden ja tätä myöten hyvin yksityiskohtaisten ongelmien kanssa. Tämä asettaa nettiopastajan yleensä haasteen eteen, sillä hänellä ei välttämättä ole osaamista kyseisen laitteen suhteen. Nettiopastajat tiedostivat hyvin oman osaamisensa rajallisuuden. Mikäli ongelmassa ei osattu auttaa heti, luvattiin tietoa etsiä seuraavalle opastuskerralle, tai vastaavasti ohjattiin avuntarvitsijat eteenpäin asiantuntevamman avun piiriin. Mikäli auttamisessa onnistuttiin, kokivat nettiopastajat tuovan sen itselleen lisää energiaa. (ks. Yeung 2005a, osallistumisen motiivit vapaaehtoistoimintaan.)

Osa nettiopastajista oli kuitenkin varsin valveutuneita tietotekniikan käyttäjiä ja omaa osaamista pidettiin aktiivisesti yllä. Muutama mainitsi seuraavansa aktiivisesti tietotekniikkaan liittyviä julkaisuja, kuten Mikrobitti-lehteä. Myös kansainvälisiä julkaisuja seurattiin. Osa nettiopastajista pyrki myös aktiivisesti osallistumaan erilaisiin koulutuksiin. Eräs opastaja mainitsi myös vielä osallistuvansa kansalaisopiston atk-kursseille. Toinen opastaja puolestaan mainitsi omien lasten ”tyrkyttävän” ja opettavan hänelle uusien laitteiden ja ohjelmien käyttöä (ks. Talsi 2014, teknologinen imperatiivi ja sosiaalinen paine), vaikka hänen puheistaan ilmeni myös oma mielenkiinto aiheeseen. Toisaalta voidaan ajatella, että omat lapset ja muut omaiset saattavat ikäihmisten kohdalla määrittellä heidän arvojaan ja identiteettiään, vaikuttaen tätä myöten heidän teknologiasuhteeseensa. Lapset voivat esimerkiksi määrittää vanhempansa liian vanhoiksi käyttämään tietotekniikkaa, ja tämä voi mahdollisesti vaikuttaa ikääntyneen ajatteluun.

”...kyl siin täytyy roikkuu mukana tai sit nostaa kädet ylös et jotain kuitenkin koitan seurata. Eikä ihan perässä vaan että kyl mä oon kovasti kiinnostunu aiheesta ja tota.”

”...paljon tietoo on saatavana ja se on ihan mielenkiinnostosta seurata, että vaikkei aina välineet ookkan viimestä huutoo mutta kumminki niin tietää vähän mitä on liikkeellä.”

Tietotekniikan käyttöön liitettiin vahvasti sekä huvia että hyödyn näkökulmat, toinen ei sulkenut toista pois. Nettiopastajatoiminnan nähtiin myös olevan erityisen hyvä asia omien taitojen ylläpitämisessä ja toiminnan avulla pystyi myös haastamaan itseään uuden edessä.

”Tässä opastuksessa sitä sitten on pakko pitää yllä ei sitä muuten kyllä sitä pelaa niillä vanhoilla mitä on tottunu tekemään mutta nyt joutuu uuden eteen kokonaan tässä nettiopastuksessa... Kyl se on haaste mutta kyllä se on samalla ainakin ainakin mun omakohtanen kokemus on se, että mä otan sen niinku tämmösenä että että mä saan aivoille töitä oikein tässä oikein reilusti että että pikkasen menee yli kapasiteetinkin välillä. Mutta onneks on meitä porukka mistä saa sitten apua kyllä että.”

Eräs nettiopastaja kuvaili tietotekniikan kehityksessä mukana pysymistä ja valveutuneisuuttaan kunnian kautta:

”Kyl se on ollut kunnia-asia et kaikki mitä koneel on niin et ne pitää ajan-tasal ja päivittää jatkuvasti.”

Sankarin (2003) mukaan tietokoneella voi olla käyttäjälleen niin symbolimerkitystä kuin käytännön hyötyäkin. Tietokone voi olla nuoren sukupolven symboli, mutta vanhemmilkin sillä voi olla symbolinen tai imagomerkitys. Siihen voidaan yhdistää erilaisia merkityksiä: olla nykyaikainen, ajan tasalla, kykenevä, mukana. (Sankari 2003, 87.) Toisaalta Turnerin ym. (2007) tutkimuksessa ikääntyneet eivät pitäneet teknologioiden käyttämättömyyttä myöskään hävettävänä asiana. Ikääntyneet voivat kokea, että juuri heidän ikänsä huomioiden heidän ei enää tarvitse opetella uusien teknologioiden käyttöä. (mt., 293.) Nettiopastajat vaikuttivat kuitenkin hyvin motivoituneilta kokeilemaan ja opettelemaan uutta.

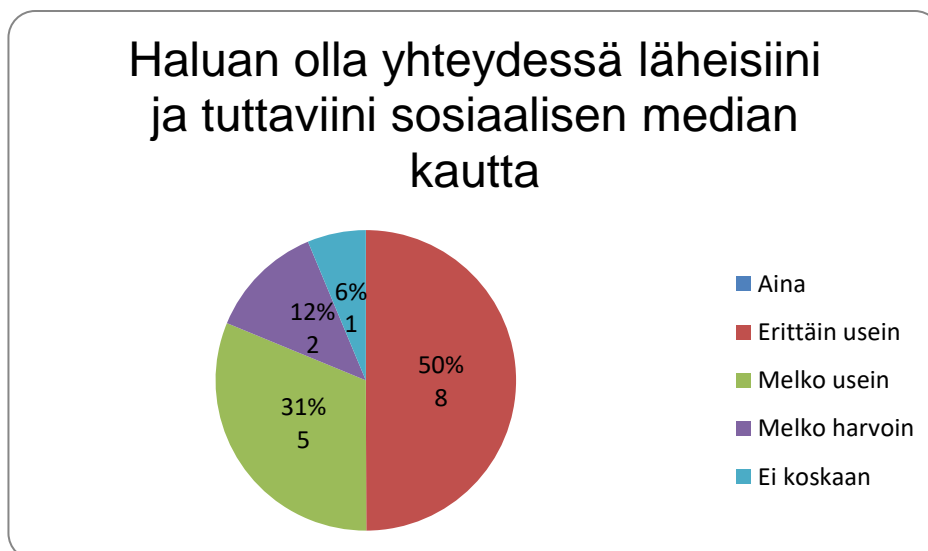
Kaikissa haastatteluissa sivuttiin myös sukupolvien välisiä eroavaisuuksia tietotekniikan käytön suhteen. Sukupolvijattelua tuotiin esiin niin omien lastenlasten kautta kuin nettiopastustilanteisiin peilaten. Lasten ja nuorten nähtiin oppivan ja osaavan paljon, kun taas omalla kohdalla jo keskivertokäyttäjän tasolle pääseminen saatettiin kokea haastavaksi. Nettiopastustilanteiden kautta pohdittiin ikääntyneiden aiempaa avunsaantia liittyen tietotekniikkaan. Aiemmin apua oli saatu ammattilaisilta tai omaisilta, joka tapauksessa nuoremmilta henkilöiltä. Nuoremmilta avun vastaanottaminen koettiin usein vaikeaksi, sillä nuoret toimivat tietotekniikan kanssa nopeasti ja käyttivät erilaista kieltä. Nettiopastajien oman kokemukset nuorempien tietotekniikan asiantuntijoiden kohtaamisista eivät olleet kovinkaan positiivisia.

Oksman (2003) toteaa, että sukupolvien välillä on eroa kehityksessä mukana pysymisessä ja sitä korostetaan keskusteluissa lähes itsestäänselvytenä. On luotu ajatus teknologian sukupolvittumisesta, jonka mukaan teknologia tulee luonnollisena asiana nuorimpien sukupolvien elämään. Lapset ja nuoret ovat luonnostaan luovia ja taitavia teknologian käyttäjiä, he omaksuvat ja kotiuttavat (domestikaatio) uudet laitteet ja teknologiat nopeasti elämänpäiriinsä. Ikäihmisten puolestaan katsotaan pudonneen jo varhain kehityksen kelkasta; heille on ylivoimaisen vaikeaa oppia käyttämään uusia laitteita. Arkipuheessa teknologian muutos on niin nopeaa, että vain nuorimpien on mahdollista pysyä nykyajan hektisessä kehityksessä mukana. (mt., 58.)

”...täytyy sanoa että ihminen joka haluaa itsenäisesti opiskella tietotekniikkaa niin se on aika haasteen edessä.”

Yhtenä merkittävänä asiana, jossa vanhemmat eroavat nuoremista uuden teknologian suhteen, on aikaisemman kokemuksen määrä: vielä keskuudessamme ei ole vanhoja ihmisiä, jotka olisivat kasvaneet tietotekniikan ympäröimänä. Tutkimukset eivät kuitenkaan tue sitä käsitystä, että ikääntyneet vastustaisivat tietotekniikkaa tai muutosta ylipäättään. Ikääntyneet eivät vain ehkä ole yhtä itsevarmoja tietotekniikan käytön suhteen kuin nuoret, mutta epävarmuuden ja negatiivisten asenteiden määrä riippuu suuresti siitä, onko heillä kokemusta tietotekniikasta. (Isomäki, Pääkkönen & Sankari 2003, 150.) Nettiopastajien sukupolvijatteluun liittyvistä puheista pystyi tulkitsemaan, että nettiopastajat eivät nähneet teknologiaa aina luonnollisena osana ikääntyvien arkielämää, ja tämän takia teknologian käyttökokemukset saattavat jäädä ikääntyneillä vähäisiksi. Tämän voi tulkita nettiopastajien puheista niin, että vähäiset käyttökokemukset korreloivat epävarmuuden ja tietotekniikkaan liittyvien asenteiden kanssa.

Suurin osa nettiopastajista haluaa pitää läheisiin ihmisiin yhteyttä sosiaalisen median kautta erittäin usein tai melko usein (Kuvio 5). Nettiopastajat kokivat, että esimerkiksi



Kuvio 5. Nettiopastajien halu käyttää sosiaalista mediaa yhteydenpitoon.

Facebook on hyvä tapa pitää yhteyttä ystäviin ja lapsenlapsiin. Vaikka sosiaalisen median katsotaan kiinnostavan vanhempia ikäryhmiä vähemmän kuin muita ikäryhmiä (Suomen virallinen tilasto 2015), ovat nettiopastajat kuitenkin motivoituneita sosiaalisen median käyttöön. Lisäksi Pakarinen (2016) toteaa, että Facebook sopii hyvin yhdistysten julkiseen viestintään muiden viestintäkanavien (esim. kotisivut, ilmoitukset ja sähköposti) lisänä. Sosiaalisella medialla voi parhaimmillaan tavoittaa suuren joukon ihmisiä. Lisäksi Facebookissa on mahdollista perustaa suljettu ryhmä esimerkiksi yhdistyksen hallituksen viestintäkanavaksi. (mt., 8.)

Sosiaalisen median käyttö on mahdollista yhdistää resilienssin käsitteeseen. Parkerin (2011) mukaan teknologiat voivat edistää ja ylläpitää sosiaalista resilienssiä. Resilienssiä kuvataan yksilön kykyinä tai voimavarana, joka näyttäytyy esimerkiksi stressinsietokykyinä ja kykyinä ponnahtaa takaisin vastoinkäymisistä. Resilienssi voidaan suomen- taan selviytymiskykyisyydeksi. Sosiaalisella medialla voi olla vahvistava vaikutus ikään- tyneiden sosiaalisiin suhteisiin, joka puolestaan voidaan yhdistää korkeampaan resi- lienssin asteeseen. Tiikkaisen (2013) mukaan sosiaaliset suhteet vaikuttavat fysiologis- ten ja psykologisten mekanismien kautta terveyteen ja hyvinvointiin. Toimiva ja tyydyt- tävä sosiaalinen verkosto tuottaa monella tapaa terveyshyötyä. Sosiaalinen sitoutumi- nen kohentaa terveyttä ja hyvinvointia lisäämällä arvostuksen tunnetta, yhteenkuulu- vuutta ja kiintymystä. Sosiaaliset roolit ylläpitävät itsetuntoa ja uskoa omiin kykyihin. (mt., 290.) Toisaalta Pierin ym. (2010) tutkimuksessa nähtiin tieto- ja viestintäteknolo- gian käytölle myös synkempi katsantokulma. Ikääntyneet saattavat usein ajatella tek- nologian muuttavan viestinnän laatua ja jopa tuhoavan ihmisten välisiä sosiaalisia suh- teita. Tutkimuksen mukaan ikääntyneet suosivat enemmänkin kasvotusten tapahtuvaa yhteydenpitoa. (mt., 2425.) Osa nettiopastajista kuitenkin mainitsi haastatteluiden aika- na, että he pitävät sosiaalista mediaa tämän päivän ympäristönä ja arkena. Myös Ka- nanoja (2017, 450) toteaa, että sosiaalinen media on noussut nopeasti ihmisten välisen vuorovaikutuksen areenaksi. Sen rooli nähdään merkittäväksi uudenlaisen, kollektiivis- ten projektien ympärille syntyvän yhteisöllisyyden tuottamisessa.

Nettiopastajat kokivat internetin myös pitävän sisällään paljon turhaa ja asiatonta sisäl- tää (Kuvio 6). Leikas (2008) toteaa, että näytön näkymä voi ikääntyneen silmään tuntua usein liian sekavalta, ja valtavasta tietomäärästä on vaikea erottaa olennaista. Lisäksi tekniikan käyttöä voivat vaikeuttaa heikentynyt näkökyky, kuulo ja motoriikka. Monilla on myös pelko, että internetin käyttö muodostuu liian kalliiksi. (mt., 45.) Vaikka net- tiopastajat kokivat internetin sisältävän paljon epäolennaisuuksia, ei heidän näkemyk- siään voida perustella ainoastaan ikäihmisten heikentyneellä fyysisellä kunnolla. Tässä kohtaa on jälleen huomion arvoista korostaa mediakasvatuksen tärkeyttä myös ikäih-

misten kohdalla. Mediakasvatuksen avulla olisi mahdollista saada ikäihmiset ymmärtämään paremmin internetin tarjoamia sisältöjä.



Kuvio 6. Nettiopastajien kokemukset internetin turhasta ja asiattomasta sisällöstä.

Edeltävissä kappaleissa olen käsitellyt nettiopastajien omaa teknologiasuhdetta ja tietotekniikan käyttöä. Tulosten perusteella nettiopastajia voidaan pitää varsin aktiivisina erilaisten teknisten laitteiden käyttäjinä. Opastajista varsin moni esimerkiksi käyttää tablettitietokonetta. Myös opastajien internetin käyttötarkoitusten skaala oli varsin laaja. Esimerkiksi nettiopastajien keskuudessa digitaalinen pelaaminen oli suhteellisen runsasta. Lisäksi olen kuvaillut väittämien avulla nettiopastajien mielipiteitä ja toimintaa tieto- ja viestintäteknologian käytöstä yleisesti ottaen. Nettiopastajia voidaan kuvata innokkaana joukkona mitä tulee uusien teknisten välineiden käyttöön. Teknologian kehitystä ja siihen liittyviä pelkoja opastajat puolestaan pohtivat tietoturvakysymysten ja sukupolvierojen kautta. Seuraavissa kappaleissa siirryn käsittelemään vapaaehtoisuuden teemaa.

6.3 Kuinka vapaaehtoiseksi nettiopastajaksi päädytään?

Vapaaehtoiseksi ryhtymiseen vaikuttavat monet erilaiset syyt ja motiivit. Vapaaehtoisuuteen liittyy useimmiten jokin henkilökohtainen kosketus, jonka avulla toimintaan ryhtyminen koetaan mielekkääksi. Seuraavissa kappaleissa käsittelen nettiopastajien kokemaa vapaaehtoisuudesta toimintaan ryhtymisen, sen saamien merkitysten sekä kuormittavuuden katsantokulmista.

Tutkimukseen osallistuneet nettiopastajat olivat päätyneet vapaaehtoistoimijoiksi erilaisten polkujen kautta. Osa mainitsi, että eläkkeelle jääminen oli saanut heidät miettimään vaihtoehtoisia sisältöä arkeensa. Suurin osa kertoi kuitenkin yhdistystoiminnan

olleen suurin vaikutin vapaaehtoistoimintaan ryhtymiseen. Yhdistystoiminta oli luonut usean kohdalla kipinän vapaaehtoisuuteen. Osa kertoi, ettei välttämättä osallistunut yhdistystoimintaan niin aktiivisesti, mutta nettiopastajatoiminta koettiin nopeasti omaksi. Monelle Eläkeliiton jäsenyhdistyksessä toimiminen ei kuitenkaan ollut ainoa osallistumisen muoto, vaan toimintaan osallistuttiin myös muissa, esimerkiksi harrastuksiin liittyvissä yhdistyksissä. Nettiopastajatoiminta oli harvan kohdalla ainoa aktiviteetti, jossa oltiin mukana. Forssin ym. (1995) mukaan aktiivisuudessa on havaittavissa selkeää kasautumista, sillä halukkaimpia ikäihmisten auttamistyöhön ovat eläkeläiset, jotka toimivat aktiivisimmin kerho-, järjestö- tai yhdistystoiminnassa. Lisäksi lukuisat harrastukset liittyvät suurempaan auttamishaluun. Sama koskee jo nyt lähimmäisiään auttavia: ennestään aktiiviset ovat halukkaita toimimaan myös vapaaehtoistyöntekijöinä. (Forss, Karjalainen & Tuominen 1995, 102.)

Toinen useaan otteeseen haastatteluissa mainittu polku vapaaehtoiseksi oli ystävän tai puolison tuottama kimmoke lähteä mukaan vapaaehtoistoimintaan. Osalle tuttavat ovat osoittaneet henkilökohtaisen kutsun toimintaan, juuri heidän henkilökohtaisesta osaaamisestaan johtuen. Joidenkin kohdalla tällä tavoin mukaan lähteminen koettiin kuitenkin puolivapaaehtoiseksi, välttämättä ilman tuttavien houkuttelua ei olisi tullut lähdeä toimintaan mukaan. Myös niin sanottu puskaradion kautta saatu tieto vapaaehtoistoinnasta oli yleinen tapa päätyä mukaan. Esimerkiksi nettiopastajatoiminnasta oli kuuluttu toisen yhdistyksen välityksellä.

”Ja jossain vaiheessa sitten kylällä törmäsin tai vaimon kans yhdessä törmättiin yhteen naiseen ja se osoittautui olevan tän eläkeläisten (yhdistyksen) sihteeri. Ja vaimo sit sano sille sihteerille et hei että pistetään sinne jäsenluetteluun meidän nörttikin... --...Niin elikkä sitten siinä vaiheessa kun pistetään tuo meidän nörttikin jäsenistöön niin sihteeri sano et jaa-a, ja sitten olis tämmönen koulutus et lähdehän sä siihen? Ja niin minä lähin tänne näin ja katunu oo, tää on ihan kivaa hommaa...”

”Mut on kyllä oikeestaan puoliväkisin alussa asetettu tähän.. Valjastettu niin, mutta aina on tullut mielenkiintoisemmaks kyllä sitten kun on päässyt sisälle...”

Forss ym. (1995) toteavat, että eläkeläiset mieltävät vapaaehtoisen auttamisen usein velvollisuudeksi, mutta enemmänkin kun on kyse lähimmäisistä ja tuttavista. Velvollisuudentunnosta tapahtuva auttaminen voi tosin olla hyvin pakottavaa ja ilotonta. Sen sijaan varsinaiseen järjestöjen kautta tehtävään vapaaehtoistoimintaan lähtemistä pidetään enemmän omana valintana ja harrastuksena. (mt., 77–78.) Haarnin (2010) mukaan osalle eläkeikäisistä riittää usein osallistuminen vastaanottajan, esimerkiksi kuuntelijan roolissa, joitakuista asia tai tekeminen kiinnostaa enemmän ja he haluavat syven-

tää omaa osaamistaan tai osallistumistaan. Vastuullisiin tehtäviin sitoudutaan usein aluksi muiden ehdotuksesta, mukaan pyytämisen seurauksena, mutta vastuu tuo mukanaan myös mieluisia tehtäviä, toveruutta ja oppimista – nautintoja, jotka otetaan tyytyväisinä vastaan. (mt., 99.)

Tutkimukseen osallistuneet nettiopastajat painottivat toiminnan tärkeyttä. Toisaalta toiminta nähtiin eräänlaisena harrastuksena, toisaalta sen laajempi hyöty tiedostettiin vahvasti. Nettiopastajatoiminnalle nähtiin oma sijansa yhteiskunnassa, ja se oli yksi suurimmista toimintaan osallistumiseen vaikuttavista tekijöistä. Osa mainitsi myös olleensa mukana aiemmin vastaavanlaisissa vapaaehtoisuuteen ja vertaisuuteen liittyvissä projekteissa.

”...yllättävän hyvin se on lähteny. Paljon on tarvetta.”

”Sama mullakin on että kysyntää on, kysyntä on, aivan epätoivosia ihmisiä tapailee.”

Utraisen (2012) mukaan vapaaehtoistoiminnan positiiviset vaikutukset ulottuvat laajalle. Toiminnasta hyötyvät muutkin kuin vain konkreettisesti auttamistyössä mukana olevat. Ikäihmisen auttaminen hänen omassa arjessaan sekä hänen saamisensa mukaan yhteiskunnan eri toimintoihin vaikuttaa jaksamiseen ja toimintakykyyn, jolla on erilaisten heijastevaikutusten kautta positiivisia vaikutuksia koko yhteiskunnalle. (mt., 29.)

6.4 Mitä vapaaehtoistoiminta antaa tekijälleen?

Kaikki tutkimukseen osallistuneet perustelivat vapaaehtoistoimintaan osallistumista hyvin samantapaisesti. Suurimpana vapaaehtoistoimintaan osallistumisen syynä mainittiin auttamisen halu. Lähes jokainen nettiopastaja painotti toiminnan vastavuoroisuutta, auttamisesta saa paljon myös itselleen. Lisäksi he näkivät toiminnan sosiaalisena tapahtumana, sosiaalisuuden merkitys nähtiin niin itselleen kuin autettaville. Toiminta tuotti nettiopastajille omaa mielihyvää, se koettiin motivoivana ja siinä pystyttiin laittamaan hyvä kiertämään. Haarnin (2010) mukaan yhteisön ja seurallisuuden kaipuu suuntaa usean eläkeläisen osallistumista. Osallistuminen tarjoaa houkuttelevan sosiaalisuuden maailman, jossa tekeminen on väljää ja vaihtelevaa. Samalla se mahdollistaa monenlaiset kohtaamiset. (Haarni 2010, 145.)

”Ja sen ei tarvi olla kovin kummonen, kummonen probleemi saa johonkin, pikku juttu mistä ei pääse yli ja sitten kun se tuetaan niin voi sitä kiitollisuuden määrää mikä siit tulee. Se on se miks mä oon vapaaehtonen, se on aina hyvä mieli kun sieltä lähtee. Taas tuli niinku päivä pelastettuu monelta ihmiseltä. Kyl siitä saa itelleen aika paljon.”

Nettiopastajat katsoivat vapaaehtoistoimintaan osallistumisen myös kehittävän itseään. Uusien ihmisten ja eritoten uusien ongelmien kohtaaminen koettiin mielekkäänä. Nettiopastajatoiminnan yhtenä parhaana puolena opastajat kokivat uuden oppiminen ja opiskelun tietoteknisiin laitteisiin liittyen. Opastajat näkivät vapaaehtoistoimintaan osallistumisella myös roolin työn korvaajana, sisällön ja rutiinin tuojana arkeen. Haarni (2010) painottaa, että kun työ jää entiseen elämään, rakennetaan tilalle useimmiten jotain itse valittua ja vapaata: kiinnostavaa, tuttua ja uutta mutta joka tapauksessa mielekästä toimintaa. Aktiivinen eläkeläinen tavoittelee työn jälkeisessä elämässä valinnanvapautta. Tekeminen tuo mukanaan mielekkyyttä ja jäsentää elämäntapaa. Monelle palkkatyön päättyminen merkitsee jonkinlaista menetystä ja luopumista, tärkeä rooli ja elämänrytmi katoaa, joten aletaan etsiä jotain työtä korvaavaa tekemistä. Jatkuvuuden ja korvaavuuden korostamisen lisäksi on yleistä, että osallistumista kuvataan muutoksena. Eläkkeelle jääminen voi näyttäytyä mahdollisuutena järjestää elämää uudella tavalla, käyttää aikaa itseään kiinnostaviin, antoiisiin ja tärkeisiin asioihin. (mt., 50–51, 56, 59.)

”Joo mä olen kuitenkin sitä mieltä että mä olen saanut siitä enempi kun mä pystyn antamaan sitten. Ihan toisella tavalla suhtautuu näihin omiin koneisiinkin niin. Kotona sitä tulee katottua että ai emmä oo tienny että täältä löytyy tämmöstäkin täältä koneesta. Kun siihen joutuu oikein syvennymään niin se niinkun avartaa aika paljon tätä koneitten käyttö juttua ittelkin. Ja tietysti sitten sitä pystyy toisellekin antamaan siitä. Ei niitten tartte kantapään kautta kaikkien lähteekään siihen että.”

”Ja siin sivussa tulee, kun ei olla liian ryppyotsasii niin tulee montaa muutakin kun ihan tätä tiukkaa asiaa et sitä ei saa unohtaa. Smile.”

Merkityksiä toimintaan osallistumiselle haettiin nettiopastajien kesken myös velvollisuuksien kautta, koettiin että ollaan yhteiskunnalle velkaa muun muassa omista koulutusmahdollisuuksista ja haluttiin ikään kuin maksaa takaisin vapaaehtoistoiminnan kautta. Laitisen ja Pessin (2011) mukaan solidaarisuutta voidaan pitää yhtenä vapaaehtoisuuden motiivina. Siinä on kyse yksilön yhteydestä muihin yhteisön jäseniin, joihin tuntee esimerkiksi yhteenkuuluvuuden tunnetta. Solidaarisen motivaation taustalla on yhteisen edun edistäminen. Solidaarinen motivaatio sisältää usein myös kokemuksen velvollisuudesta. (mt.) Musick ja Wilson (2008) toteavat, että tämän tyyppinen motivaatio toimintaan on hyvin tyypillistä vertaistoimintaa tekeville henkilöille.

Vapaaehtoisuus mielletään useimmiten oman itsen kautta: joko halutaan altruistisesti antaa jotain, esimerkiksi halu auttaa, tai saada jotain itselle kuten säännöllistä päiväohjelmaa tai uusia tuttavuuksia. On tärkeää huomioida, että nämä kaksi puolta - antaminen ja saaminen – eivät millään muotoa sulje toisiaan pois. Voidaan luonnehtia, että

suomalaisten vapaaehtoistoiminnan asenteissa korostuvat yksilölliset, subjektiiviset motiivit, jotka samalla palvelevat yhteisöllistä etua. Asenteissa ei siis korostu itsekkyyttä vaan aiempaa yksilöllisempi näkökulma elämään. Vapaaehtoistoiminnan kannalta tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että toiminta voidaan kokea omana, henkilökohtaisena projektina, joka palkitsee tekijäänsä monin tavoin. Vapaaehtoistoiminnan kehittämisen kannalta tämä näkökulma on sekä haaste että mahdollisuus. (Yeung 2002, 37.) Juuri näitä asioita nettiopastajat toistivat ja korostivat läpi haastatteluiden.

6.5 Kuormittaako vapaaehtoistoiminta tekijäänsä?

Yksikään tutkimukseen osallistuneista nettiopastajista ei kokenut vapaaehtoistoimintaan osallistumista kuormittavana. Toimintaan panostettiin paljon, mutta yksikään opastajista ei ilmaissut olevansa liian suuren työtaakan alla, tekemistä oli tällä hetkellä sopivassa määrin. Haastatteluissa painotettiin sitä, että tarjottavan avun määrään pystyi hyvin itse vaikuttamaan. Nettiopastajien tarjoaman avun määrässä oli kuitenkin suuria vaihteluja. Osa ei ollut haastatteluiden aikaan tammikuussa 2016 vielä saanut opastajatoimintaa kunnolla käyntiin, kun puolestaan osalla toiminta oli jo vakiintunutta. Joillain oli toiminnan käynnistämiseksi vaikeuksia esimerkiksi sopivan tilan löytymisen suhteen, jolloin toiminnasta oli hankala luoda säännöllistä. Yleisesti ottaen nettiopastajat tuntuivat tarjoavan apuaan parin viikon välein, aktiivisimmat jopa viikoittain. Haastatteluissa kuvailtiin, että eläkeläiselle muutaman tunnin aikapanostus opastustoimintaan tarkoittaa hyvin vähän, sillä kyse on mielekkästä tekemisestä. Nettiopastajat kokivat, että eläkkeellä on aikaa ja halua jakaa tietoa ja osaamistaan myös muille. Ohjausta järjestettiin esimerkiksi avoimina tilaisuuksina kirjastoilla tai kouluilla, aina pari tuntia kerrallaan. Osa tarjosi tämän lisäksi henkilökohtaista opastusta avustajan tai avustettavan kotona sekä puhelimitse.

”Emmä koe sitä sillä tavalla kuormittavaks. Kyl se niinkun, kovasti se on mielessä kyllä että kun yölläkin kun herää niin mä mietin näitä asioita melkein. Mutta ei se mua kuormita kyllä sillä tavalla.”

Vuohelaisen (2011) mukaan vertaisohjausta tieto- ja viestintätekniikan käyttöön on mahdollista järjestää eri tavoin. Ohjausta on mahdollista toteuttaa ohjaajien ”vastaanotoilla”, pienryhmissä, ohjattavien kotona tai kurssien yhteydessä, jolloin vertaisohjaajat toimivat kurssilla opettajan apuna. Vertaisohjaajien vastaanotot ovat joko kaikille avoimia tai ajanvarauksella toimivia. Opastukseen on mahdollista saapua paikan päälle, ja jotkut tarjoavat apuaan myös puhelimitse. Avoimet vastaanotot järjestetään yleensä omissa tai yhteistyökumppaneiden tiloissa. Yleisiä yhteistyökumppaneita ovat muun muassa kirjastot, koulut, palvelutalot ja asukastuvat. (mt., 11.)

Nettiopastajat toteuttivat opastustilanteet joko yksin tai useamman opastajan ryhmissä. Yksin opastustilanteet toteuttavat nettiopastajat kokivat toiminnan hieman enemmän kuormittavaksi kuin ne nettiopastajat, jotka toteuttivat opastustoimintaa ryhmissä. Yksin toimivat nettiopastajat kertoivat, että heiltä puuttuu nettiopastajien keskinäinen tuki. Kaikilla paikkakunnilla useamman nettiopastajan kesken pidetyt opastustilanteet eivät olleet edes mahdollisia, sillä alueella ei ollut enempää opastajia. Pakarinen, Pankka ja Ahonen (2016) suosittelivatkin, että nettiopastajia olisi hyvä olla paikkakunnalla aina vähintään kaksi. Tällöin on mahdollisuus toisen tukeen ja opastuksen vastuualueiden jakamiseen.

Haastatteluista pystyi myös tulkitsemaan, että tietoteknisiin taitoihinsa epävarmemmin suhtautuvat nettiopastajat suosivat henkilökohtaisia opastuskertoja, eikä yksin ryhmämuotoisen opastuksen vetämistä koettu luonnolliseksi. Epävarmemmin taitoihinsa suhtautuvilta opastajilta siis yleensä puuttui nettiopastajien keskinäinen tuki, joka haastatteluissa koettiin tärkeänä toiminnan tuen muotona. Nettiopastajat kokivat tarvitsevansa jollain muotoa tukea toimintaansa mutta eivät osanneet selkeästi nimetä keskinäisen tuen lisäksi moniakaan muita tuen muotoja.

”Minä olen periaatteessa yksin et... Niin kyl mä kaipaan tukea oikeen vahvasti... No aina kun joku tilanne kun tulee päälle niin sit ajattelis. Mä jo kerran vähän salaa katselin, että missä he (toisen paikkakunnan nettiopastajat) kokoontuvat, että jos mun pitäis käväistäkin siellä.”

Osa koki tarvitsevansa tukea toiminnan markkinoinnissa, ihmisten toiminnasta tietoisiksi saamisessa. Tämän suhteen esiintyi kuitenkin paljon vaihtelua. Toisten kohdalla avustettavia oli jo nykyisellään runsaasti mutta osa mainitsi toiminnan olevan vielä lähtökuopissaan sen vuoksi, ettei oman itsensä markkinointi tuntunut luontevalta.

”Ja tota, nyt on tasaantunu, mut alkuun oli ongelmana tungos. Elikä ei kerinny kaikille sanoo ees päivää ketkä tuli.”

”Tuntuvat pelkäävän, tuntuvat pelkäävän yhteydenottoa.”

”..kun ne kuulee joltakin 84 veeltä että kun mä olen oppinut tätä ja tätä, sen jälkeen rohkastuu. Se tota menee niinku gaussin käyrän että.”

Etelämäen (2016) mukaan organisaation tehtävä on markkinoida nettiopastusta ja saada opastettavia paikalle. Markkinointia ja tiedostusta on hyvä tehdä aktiivisesti, jotta kiinnostus nettiopastustoimintaa kohtaan herää. Nettiopastajia ja toiminnan jatkumista on mahdollista tukea myös siten, että opastajilla on opastettavia sopivasti. Mikäli opastettavia tuntuu olevan liikaakin, on hyvä miettiä, tulisiko opastajia saada lisää. Kun uu-

sia nettiopastajia rekrytoidaan, tulee heidät esitellä myös kunnolla aiemmille opastajille. Uusien nettiopastajien pitää päästä mukaan vertaisohjaajien joukkoon ja kokea olonsa tuetuksi ja osaksi ryhmää. (mt., 24.) Nettiopastajien puheista pystyi tulkitsemaan, etteivät he kokoontuneet säännöllisesti yhteen, vaan yhteydenpito toisiin opastajiin oli satumanvaraista. Tämä korostui eritoten alueilla joilla oli vain yksi nettiopastaja. Tällöin kynnys ottaa yhteyttä muihin vaikutti olevan suurempi.

Suurin osa opastajista puolestaan halusi tukea ylipäättään tietotekniseen osaamiseen. Hyviksi tuen muodoiksi koettiin nettiopastajien keskinäiset tapaamiset ja työpajatoiminta. Myös Etelämäki (2016) toteaa, että nettiopastajien tietoteknisten taitojen tukeminen on ensisijaisen tärkeää. Nettiopastajilta löytyy halua pysyä mukana tekniikan kehityksessä. He voisivatkin hyötyä välillä esimerkiksi luennoista, jotka liittyvät tietoturvaan, sosiaaliseen mediaan tai johonkin muuhun ajankohtaiseen asiaan. Joka tapauksessa on tärkeää miettiä, miten opastajatoimintaa ylläpitävä organisaatio voisi olla mukana tukemassa nettiopastajien osaamista ja kärryillä pysymistä tietotekniikan kehittyvässä maailmassa. Yhteistyö jonkin muun tahon kanssa voisi olla hyvä ratkaisu, ja esimerkiksi kansalaisopistot ja alan yritykset voisivat olla tähän hyviä vaihtoehtoja. Lisäksi on tärkeää tasaisin väliajoin pysähtyä kuuntelemaan nettiopastajien ideoita ja tarpeita. He tietävät toiminnan tarpeet ja puitteet, kohtaavat opastettavat ja ovat arvokkaita tekijöitä toiminnan kehittämisessä. Nettiopastajien kanssa voi yhdessä arvioida ja kehittää toimintaa esimerkiksi arviointikeskusteluiden kautta. (mt., 24.)

LähiVerkko-projekti tarjosi nettiopastajille pilotin aikana täydennyskoulutusta teknologiasta ja sosiaalisesta mediasta kehittämiskoulutuspäivän muodossa. Lisäksi opastajilla oli olemassa mahdollisuus pyytää apua ongelmatilanteisiin projektin työntekijöiltä, liittyivätpä kysymykset sitten toiminnan käynnistämiseen tai opastuksissa esiin tulleisiin ongelmiin. Lisäksi nettiopastajille on luotu valtakunnallinen opastajien vertaisryhmä Facebookissa. Osa opastajista on liittynyt ryhmään. Pilotin jälkeen LähiVerkolla on tarkoituksena järjestää nettiopastajille teknologista täydennyskoulutusta verkon välityksellä.

Kolmessa edeltävässä kappaleessa olen tarkastellut nettiopastajien käsityksiä vapaaehtoisuudesta, siihen johtaneista poluista, sen saamista merkityksistä ja kuormittavuudesta. Vapaaehtoiseksi nettiopastajaksi oltiin usein päädytty tuttavien tuottaman kimmokkeen kautta. Vapaaehtoistoiminnan merkityksissä nettiopastajat korostivat vastavuoroisuutta. He kokivat, että toiminnassa sekä opastaja että opastettava saavat molemmat paljon. Opastustoimintaa ei myöskään koettu kuormittavana mutta tuen tarpeita

oli havaittavissa. Seuraavissa kappaleissa siirryn puolestaan käsittelemään vertaisuuden teemaa.

6.6 Onko nettiopastajatoiminta aidosti vertaista?

Vertaistukea pidetään yhtenä vapaaehtoistyön toimintamuotona, jossa tukijalla ja tuettavalla on jokin yhteinen ja jaettava kokemus. Vertaistuessa korostuu arkinen kohtaaminen ja koetaan yhteenkuuluvuutta. Nettiopastajatoiminnassa on kyse vertaisohjauksesta. Seuraavissa kappaleissa käyn läpi nettiopastajien kokemaa toiminnan vertaisuudesta ja palkitsevuudesta.

Nettiopastajat näkivät toiminnan perustuvan tavallisten tietotekniikan käyttäjien ongelmien ratkomiseen. Toistaiseksi nämä ongelmat koettiin pieniksi ja ratkaisu ongelmiin oli yleensä löytynyt. Tavallisimpia asioita, joihin ikääntyneet tulivat hakemaan apua nettiopastajilta, olivat esimerkiksi sähköpostin ja Skypen käyttö, valokuvaukseen liittyvät asiat sekä viranomaisasioinnit. Lisäksi haastatteluissa mainittiin pariin otteeseen, että ikääntyneitä autetaan usein myös jo laitehankinnan vaiheessa. Opastajat kokivat tärkeäksi, että voivat auttaa alkuun sellaisiakin ihmisiä, jotka eivät ole koskaan olleet ”systeemissä” mukana.

Tietotekniikkaan liittyvän opastuksen katsottiin toimivan paremmin, kun opastaja ja opastettava ovat suunnilleen samanikäisiä. Toiminnan lähtökohdaksi koettiin se, että asioista keskustellaan saman pöydän ääressä, joka vähentää paineita, toisin kuin jos tilanteessa vallitsisi opettajan ja oppilaan roolit. Tieto ei saanut tulla ylhäältä alaspäin. Kaikissa haastatteluissa ilmeni, että nettiopastajat pitävät toimintaa aidosti vertaisuuteen perustuvana. Nettiopastajat mainitsivat todella usein haastatteluiden aikana, että oppivat toiminnasta myös paljon itse, vastavuoroisuutta siis korostettiin.

”...ei oikein helppookaan olis asettua muualle tilalle kun vertaisohjaajan tilalle.”

Vertaisuudella nähtiin erilaisia merkityksiä nettiopastajatoiminnassa. Opastustilanne tuli saada pidettyä ilmapiiriltään sellaisena, että opastettavat uskaltavat kysyä kaikki mietittävät asiat. Opastustilanteissa haluttiin ylläpitää hyvää tunnelmaa, eikä lannistaa ketään. Vertaisuus nähtiin toiminnassa tasapuolisuutena, kaikilla osapuolilla on tiedossa, etteivät opastajakaan hallitse kaikkea tietotekniikkaan liittyvää. Lähtökohtaisesti haluttiin painottaa sitä, että eläkeläinen opastaa eläkeläistä. Nettiopastajien puheesta pystyi tulkitsemaan, että toiminta perustui niin sanottuun kohtalotoveruuteen. Osa net-

tiopastajista kertoi aina opastustilanteen aluksi kertaavansa osallistujille nettiopastuksen idean ja opastajan roolin.

Etelämäki (2016) painottaa, että vertaisohjaajan on hyvä osoittaa opastettavalle, ettei tyhmiä kysymyksiä ole ja ohjaajalta on mahdollista kysyä kaikesta, ilman että tarvitsee pelätä opastajan reaktiota kysymyksiin. Vertaisohjaajalta on mahdollista saada luottamuksellista neuvontaa. Opastustilanteissa voi joskus tulla esiin esimerkiksi salasanoja tai muuta henkilökohtaista tietoa. Ne ovat kuitenkin luottamuksellisia ja salassa pidettäviä tietoja. Toista arvostava ja kunnioittava kohtaaminen on keskeinen lähtökohta nettiopastustoiminnassakin. (mt., 12.)

Haastatteluissa käytiin myös keskustelua siitä, millaisia vaatimuksia vertaisena nettiopastajana toimiminen asettaa. Vaatimuksiksi mainittiin esimerkiksi rauhallisuus, kuuntelu, ymmärrettävän kielen käyttö ja toimintaan sitoutuminen. Nettiopastajille oli jäänyt koulutuksista hyvänä neuvona mieleen, että ohjaustilanteessa on hyvä ikään kuin istua käsiensä päällä, eikä tehdä asioita autettavan puolesta. Selkeän ohjeistuksen antamisen katsottiin olevan myös hyvä taito opastustoiminnassa. Eräs opastaja kertoi ensin näyttävänsä kuinka asia tehdään, sen jälkeen opastettava harjoittelee asiaa itse, jonka jälkeen opastettava saa omin sanoin kirjoittaa itselleen ylös ohjeen mukaan otettavaksi. Osa nettiopastajista pohti, että kaikki opastettavat eivät kuitenkaan olleet motivoituneita opettelemaan asioiden tekemistä itsenäisesti, vaan tulevat kysymään samoja asioita aina uudestaan. Asioita ei harjoitella yksin omalla ajalla ja sen vuoksi oppimista ei tapahdu. Toisaalta nettiopastajat kertoivat tapaavansa myös muistisairaita avuntarvitsijoita, joka asettaa omat haasteensa toiminnalle.

Ymmärrettävän kielen käyttö opastustilanteissa tuli useaan otteeseen esiin haastatteluissa. Kielenkäyttöä pohdittiin hyvin opastustilanteiden kautta. Nettiopastajat kokivat, että asioista tulee puhua yksinkertaistaen ja välttää ”nörttikieltä”, antaa vaikutelma, että ollaan samalla tasolla asioissa. Erilaiset tietotekniset käsitteet koettiin hankalina, nettiopastajien mukaan ikääntyneiden on hankala ymmärtää esimerkiksi tili-käsitettä. Kun puhutaan vaikkapa sähköpostitilistä, ikäihmiset liittyvät siihen automaattisesti maksullisuuden. Esimerkkinä mainittiin myös download- ja upload-käsitteet. Näille kun ei ole olemassa kansantajuisia suomennoksia.

Nordlundin ym. (2014) mukaan palveluja tuottavat tahot, ikäihmiset ja omaiset käyttävät keskenään erilaista kieltä. Eri osapuolten on toistuvasti vaikeaa ymmärtää toisiaan. Myös toimintaympäristöt poikkeavat toisistaan, insinöörimaailmasta on usein pitkä matka ikäihmisen elämään. Ihmiset ovat erilaisia iästä riippumatta. Erilaisuus tulee esiin

esimerkiksi mieltymysten ja harrastusten kautta, jolloin myös teknologiaan orientoituminen on yhdelle helpompaa kuin toiselle. (mt., 35.) Myös Pieri ym. (2010) painottavat kielen merkitystä, mikä tulee esille erityisesti tietoteknisten ongelmien ilmetessä. Tekniset virheilmoitukset ilmaantuvat tietokoneen näytölle yleensä ”teknisenä jargonina”, ja ikääntyneiden voi olla vaikea ymmärtää tällaista teknistä erikoiskieltä.

Nettiopastajat vaikuttivat olevan toimintaan myös erittäin motivoituneita ja sitoutuneita. Erilaisiin ohjelmiin ja laitteisiin haluttiin perehtyä, jotta pystyttäisiin olemaan mahdollisimman paljon avuksi nettiopastajana. Haastatteluissa mainittiin, että ohjelmien käyttöä käytiin harjoittelemassa esimerkiksi toisen nettiopastajan tai avustettavan luona, mikäli kotona siihen mahdollisuutta ei ollut.

”Kyllä Android-laitteet hankin ihan sitä varten et mä pystyn tutustumaan siihen. Et ei ollut mitään muuta tarvetta.”

Yeung (2005b, 87) toteaa, että sitoutuminen ja motivaatio ovat limittäisiä ilmiöitä; toista ei voi ymmärtää katsomatta toista. Lahtisen (2003) mukaan sitoutumisessa ei kuitenkaan ole kyse lähtökohtaisesta motiivista. Toimintaan ei voi olla sitoutunut ennen kuin on ollut siinä mukana. Toiminnan myötä sitoutumisesta tulee kuitenkin tärkeää. (mt., 26.) Muutama opastaja korostikin haastatteluiden aikana, että mukana oleminen on saanut ajattelemaan toiminnasta aivan eri tavalla. Kyse onkin hauska tekemisestä jossa aiotaan jatkaa mukana niin pitkään kuin se säilyy mielekkäänä. Viitaten myös aiempaan nettiopastajan siteeraukseen, tuskin ihminen hankkisi hovin vuoksi Android-laitetta, jos olisi lopettamassa toiminnassa pian.

6.7 Mikä on se palkinto, jonka avulla vertaistoiminnassa jatketaan mukana?

Nettiopastajien haastatteluissa käytiin läpi myös heidän saamaansa palautetta toiminnasta. Osa opastajista kertoi saaneensa runsaasti hyvää palautetta. Osa mainitsi, ettei suoraa palautetta toiminnasta ollut vielä tullut. Palautetta tulkittiin kuitenkin hyvin monella tapaa. Hyvänä palautteena koettiin esimerkiksi se, että nettiopastuskerroilla opastettavien joukko säilyi ja seuraavan ohjauskerran ajankohtaa tiedusteltiin. Hyvänä mitarina pidettiin myös sitä, että opastettavien määrä lisääntyi ohjauskerroilla. Nämä viestivät nettiopastajien mukaan toiminnan onnistuneisuudesta. Eräs nettiopastaja kuvaili hyvää palautetta myös oman yhdistyksen kotisivujen kävijämäärän nousun kautta, tämä hänen mukaansa viesti, että tietotekniikan käyttäjiä on opastuksen myötä tullut lisää.

”Yks rouva sano mulle että sä oot merkillinen kun sä et hermostu ollenkaan hänen kanssaan. Et ei oo mitään hermostumisen aihetta siinä.”

Vaikka nettiopastustoiminta ja siitä saatu palaute koettiin hyvinä asioina, pohti osa opastajista toiminnan tulevaisuutta vakavaan sävyyn.

”Kyl määh pelkään että tää tieto leviää ja entistä useampi tulee kysymään. Voi olla että käy joskus niinku Tampereella että on satakunta opastajaa. Ja se on oikein organisoitu. Joka päivälle jotain.”

”Mutta Tampere on iso paikka.”

”Niin niin. Mut että tuskin tässä kauan pärjää yksin.”

Kuronen (2015) toteaa, että vapaaehtoiset voivat joutua huomaamaan, että heidän eteensä kannetaan niin tärkeitä tehtäviä, että on pakko miettiä, miten sellaisen työn tekeminen voi olla vapaaehtoista. On myös hyvä muistaa, että vapaaehtoisuuteen perustuvan avun tarjoamisesta voi vetäytyä milloin tahansa ilman selityksiä. (mt., 162.)

Nettiopastajat tiedostivat toiminnan tärkeyden mutta osasivat suhteuttaa sen vielä tämän hetkiseen toiminnan mittakaavaan. Pilottiin on lähdetty innokkaina mukaan ja toimintaa haluttiin jatkaa vielä pilotin päättymisen jälkeenkin.

”No määh nään ettei tässä oo enää mitään paluuta enää. Se on jatkettava tätä opastusta.”

Lisäksi opastajat toivoivat, että nettiopastajatoiminta vakiintuisi osaksi paikallisyhdistysten toimintaa. Vuohelaisen (2011) mukaan vertaisohjaajia tarvitaan jatkuvasti lisää ja heidän löytämisekseen täytyy tehdä paljon töitä. Nykyisten toimijoiden kesken vallitsee vakaa käsitys, että tilannetta helpottaisi, mikäli uusille ohjaajille olisi tarjolla koulutusta ja ohjausta vertaisohjaajan tehtävään sekä laadukasta oppimateriaalia ohjauksen tueksi. (mt., 13.)

Nettiopastajat keskustelivat myös niistä asioista, jotka toiminnassa palkitsevat heitä. Opastajat painottivat tässäkin vaiheessa toiminnasta saatavaa hyvää mieltä, joukossa oloa, sosiaalisuutta, arjen sisältöä ja oppimista.

”Niin kauan kun sitä kykenee ja sit kun ei kykene niin sit menee sinne opastettavien puolelle, siirtyy pöydän toiselle puolelle.”

Eräs opastaja kiteytti toiminnasta saatavan palkinnon tyytyväisyyden kautta. Aiemmin työelämässä hän kertoi mitanneensa kaiken rahan avulla. Nykyään mittarina toimi tyy-

tyväisyys, se kuinka innostunutta ja nauravaista porukka osallistuessaan on. Silloin opastajan mukaan ollaan kaikkein tärkeimmän asian ytimessä.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

7.1 Nettiopastajatoiminta ikääntyneiden tukena

Tutkielmani alussa kysyin, millaisia kokemuksia ikääntyneillä nettiopastajilla on teknologiasta ja vapaaehtois- ja vertaistoiminnasta. Halusin selvittää ikääntyneiden nettiopastajien omaa teknologiasuhdetta sekä heidän kokemuksiaan vapaaehtoisuuden ja vertaisuuden merkityksistä nettiopastajatoiminnassa.

Tässä tutkielmassa tahdoin keskittyä nettiopastajien kokemuksiin teknologioista, joita he arjessaan ja toimiessaan opastajina kohtaavat. Pyrin selvittämään nettiopastajien teknologiasuhdetta tieto- ja viestintäteknologioiden käytön kautta. Myös Talsin (2014) väitöskirjan tarkoituksena oli keskittyä lähinnä tieto- ja viestintäteknologiaan, siis kodin piirissä käytettävään niin sanottuun uuteen teknologiaan. Elämäkertakeruuseen vastanneet kirjoittajat olivat pääosin iäkkäitä henkilöitä eikä heidän elämässään juuri ollut sijaa tälle ns. uudelle teknologialle. Sen sijaan heillä oli runsaasti kokemusta ja kertomuksia vanhasta teknologiasta kuten maatalouteen liittyvistä koneista. Väitöskirjan aiheisto omalla tavallaan pakotti tutkijan ajattelemaan teknologiasta laajemmin. Omassa tutkimuksessani nettiopastajat olivat orientoituneet keskustelemaan nimenomaan uudesta teknologiasta, vaikka toki vanhan teknologian käyttöä sivuttiin keskusteluissa. Tutkimusta tehdessäni nettiopastajat eivät kuitenkaan sinänsä nostaneet muita teknologioita esiin. Näin ollen minun oli helppo keskittyä alkuperäiseen rajaukseeni eli tieto- ja viestintäteknologiaan, joka oli mielestäni nettiopastajatoiminnan luonne huomioon ottaen tärkeintä.

Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenäni oli selvittää ikääntyneen nettiopastajan omaa teknologiasuhdetta. Talsi (2014) esittää, että teknologiasuhteeksi voidaan kutsua ihmisen suhteellisen pysyvää tapaa arvottaa teknologioita ja rakentaa käsityksiään niistä. Suhde voi olla vakiintunut, vaikka suhde yksittäiseen teknologiaan muuttuisikin. Teknologioita omaksutaan, käytetään ja käytöstä luovutaan kun teknologiat syystä tai toisesta osoittautuvat tarpeettomiksi. (mt.) Nettiopastajien kertoman mukaan tulkitsen heidän suhdettaan teknologiaan osittain ristiriitaisena. Omaa tietoteknistä osaamista pidettiin keskinkertaisena mutta uutta oltiin erittäin halukkaita oppimaan ja kokeilemaan. Toisaalta tietotekniikka ja sen kehityksessä mukana pysyminen nähtiin eräänlaisena pakkona mutta toisaalta sen käytöstä ja mukanaan tuomista hyödyistä oltiin aidosti kiinnostuneita. Teknologiat herättivät nettiopastajissa selkeästi sekä myönteisiä että kielteisiä tunteita. Suhdetta teknologiaan ja tekniikkaan voidaan tarkastella myös tietotekniikkaminuuden käsitteen kautta. Talja (2003) toteaa, että tietotekniikkaa koskevat kokemukset ovat harvoin eheitä ja ristiriidattomia, ja tietotekniikkaminuuden voidaan ym-

märtää koostuvan useasta kerroksesta. Tietotekniikkaminuus voi näyttäytyä aina erilaiselta, riippuu siitä kehen ihminen itseään vertaa. (mt.) Tulee kuitenkin ottaa huomioon, että tutkimukseen osallistuneet nettiopastajat edustavat aktiivista osuutta ikääntyneistä, joilla voidaan nähdä olevan halua tietoteknisten taitojen ylläpitoon ja kehittämiseen.

Kuvailisin nettiopastajien teknologiasuhdetta ristiriitaisuuksista huolimatta uteliaan testaavaksi. Nettiopastajat kertoivat ottavansa uusia teknisiä välineitä innokkaasti käyttöön ja internetiä käytettiin erilaisiin tarkoituksiin monipuolisesti. Suurinta osaa nettiopastajista pystyy kuvaamaan valveutuneiksi tietotekniikan käyttäjiksi vaikka omaa osaamista kohtaan koettiin epävarmuutta. Toisaalta nettiopastajien omat teknologiset välineet eivät heidän kertomansa mukaan välttämättä olleet uusinta uutta mutta uudet laitteet ja sovellukset kiinnostivat siinä määrin, että niihin tutustuttiin omalla ajalla. Nettiopastajat myös näkivät opastajatoiminnan ylläpitävän ja kehittävän heidän omia tietoteknisiä taitojaan. Nettiopastuksen voidaan katsoa haastavan tekijöitään.

Teknologioiden käyttöön on aina olemassa jokin peruste. Kysyin myös nettiopastajilta millaisia merkityksiä he antavat tieto- ja viestintäteknologioiden käytölle. Merkitykset ovat kuitenkin omakohtaisia kokemuksia, joihin linkittyvät esimerkiksi yksilön arvot sekä sosiaaliset suhteet. Nettiopastajat mainitsivat tieto- ja viestintäteknologioiden käyttöön motivoivina asioina muun muassa arjen helpottamisen, oman mielenkiinnon, uteliaisuuden, sosiaalisen median ja arjen sisällön tuottamisen. Eräs opastaja jopa kuvaili käyttöä kunnian kautta, se merkitsi hänelle ajan tasalla olemista ja pystyvyyden tunnetta. Tieto- ja viestintäteknologioiden käyttö ei kuitenkaan näyttäytynyt kaikille opastajille näin ruusuisena. Osa jopa koki vihaavansa ”systeemiä” mutta yrittivät opastustoiminnan kautta löytää sen puuttuvan kipinän teknologioiden käytölle. Osa joutui siis oikein hakemalla hakemaan mielekkyyden kokemusta teknologioiden käytölle, ja tämä kertoo jo paljon aiemmin muodostuneista teknologiasuhteista. Myös Uotinen (2005) toteaa, että teknologia ei ole kaikille kesytetty. Se, että joitain teknologioihin liittyviä asioita pidetään yleisesti itsestään selvinä, ei tarkoita, että ne olisivat sitä kaikille. Itsestäänselvyys ei poista edelleen voimassa olevaa tarvetta teknologian merkityksellistämiseksi, eikä siihen liittyviä ongelmia. Tämän vuoksi aiheen tutkimuksellinen tarkastelu on erityisen tärkeää. (mt., 115.)

Nettiopastajat pohtivat teknologioiden käyttöä myös sukupolvien välisten eroavaisuuksien kautta. Nettiopastajien mukaan nykyajan lasten ja nuorten nähtiin oppivan teknologioiden käyttö nopeasti, kun taas omalla kohdalla niin sanotun keskivertokäyttäjän tasolle pääseminen koettiin haastavana. Opastajat eivät siis nähneet teknologioita niin luonnollisena osana ikääntyneiden elämää. Opastajat peilasivat myös sukupolviajatte-

lua opastustoimintaan. Nuoremmilta ihmisiltä avun vastaanottaminen teknisissä asioissa koettiin vaikeana. Ikääntyneiden kokemuksiin liittyy usein epävarmuutta ja he eivät aina välttämättä kykene näkemään kaikkia teknologioiden tarjoamia mahdollisuuksia. Nettiopastajien toiminnan tarkoituksena on kuitenkin auttaa ikääntyneitä näkemään teknologioita laajemmin.

Aineistonani olevat kyselylomakkeen tulokset sekä haastattelut osoittavat, että ikääntyneiden on nettiopastajatoiminnan avulla mahdollista kiinnittyä alati digitalisoituvaan yhteiskuntaan paremmin. Vuohelainen (2011) toteaa, että kun halutaan edistää senioriväestön tieto- ja viestintäteknistä osaamista, on vertaisohjaus osoittautunut käytännössä toimivaksi tavaksi. Vertaisohjaukseen voidaan liittää useita hyviä puolia. Se sopii tietotekniikkaan tutustuvalla seniorille hyvin ja osallistumisen kynnys on matalampi, kun ohjaajana toimii vertainen. Ohjaus on mahdollista viedä ohjattavien lähelle, jopa kotiin saakka. Vertaisohjaus on arvokas ja hyödyllinen vapaaehtoistyön muoto. Se tarjoaa onnistumisen kokemuksia niin ohjattavalle kuin ohjaajallekin. Vertaisohjaus on sosiaalista toimintaa, eikä se kilpaile kaupallisten toimijoiden kanssa. Sillä on mahdollista tukea alueen koulutustoimintaa ja päinvastoin. (mt., 33.)

Hieman yli puolet nettiopastajista vastasi kyselyssä, että ikääntyneet pelkäävät teknologiaa suhteellisen usein. Saariluoman ym. (2010) mukaan teknologian käytön esteitä voi olla useita. Yksilön näkökulmasta katsottuna esteet liittyvät useimmiten joko huonoon suunnitteluun tai yksilön subjektiivisiin kokemuksiin mahdollisuuksista hyödyntää teknologisia sovelluksia. Yhteiskunnan näkökulmasta tarkasteltuna taas pahimmillaan teknologiaa ei osata istuttaa ja asemoida eikä sen hyötyjä osata tarkastella kansalaisten tavoitteista ja niitä ohjaavista arvoista käsin. Suurimpina syinä uusien teknologioiden käytön esteille ovat haluttomuus sovellusten käyttöön esimerkiksi teknofobian tai yksinkertaisesti teknologian hitauden tai toimimattomuuden ja sitä kautta negatiivisten käyttäjäkokemusten vuoksi, osaamisen puute ja koulutuksen ja kokemuksen vähäisyys, mutta myös ongelmat teknologian saavutettavuudessa. Saavutettavuuteen liittyviä ongelmia ovat ennen kaikkea vaikeasti käytettävät käyttöliittymät ja vaikeasti hahmotettavat operointilogiikat. (mt., 47.)

Nettiopastajat olivat selkeästi pohtineet teknologista kehitystä myös tietoturva-asioiden kautta. Tietoturva-asiat tulivat kaikissa nettiopastajien haastatteluissa esiin jollain muotoa. Vaikka aihe tuntui huolestuttavan opastajia, ei sitä kuitenkaan lähdetty haastatteluissa käsittelemään kovinkaan syvällisesti. Aihe jäi lähinnä pienten huomioiden tasolle. Tämän pohjalta sanoisin, että nettiopastajat kaipaisivat lisää tukea ja vinkkejä tietoturva-asioihin. LähiVerkossa onkin tartuttu aiheeseen ja luotu tietoturvaan liittyviä media-

sivistysmateriaaleja ja järjestetty verkkokursseja. Netikäs-materiaalit ovat kaikkien hyödynnettävissä LähiVerkon nettisivuilla. On kuitenkin hyvä pohtia asiaa myös muiden ikäihmisten näkökulmasta. Mikäli tietoturva-asiat mietityttävät ja huolestuttavat jo nettiopastajia paljon, kuinka paljon päänsivua ne sitten aiheuttavat teknologioita vähemmän käyttäville ikäihmisille? Esimerkiksi pelko tietojenkalastelusta voi vaikuttaa ikääntyneen ajatusmaailmaan niin vahvasti, että se muodostuu yhdeksi suurimmista syistä teknologioiden käyttämättömyydelle. Käyttäjäkokemuksiin linkittyä kuitenkin aina tunteellinen näkökulma, ja aiemmilla kokemuksilla on vaikutusta teknologiasuhteen kehittymiseen. Ikääntyneiden pystyvyyden tunnetta on tärkeä tukea ja sitä on mahdollista toteuttaa esimerkiksi tarjoamalla riittävästi mediasivistystä.

Nettiopastajien puheista pystyi tulkitsemaan, että esimerkiksi omilla lapsilla on jonkin verran vaikutusta heidän omaan sekä ikääntyneiden teknologioiden käyttöön yleensä. Eräs nettiopastajista kertoi hänen omien lastensa tyrkyttävän hänelle uusia laitteita ja sovelluksia. Lisäksi haastatteluissa tuli esiin, että omaiset ovat usein niitä, jotka hankkivat ikääntyneille uusia teknisiä laitteita. Laitteiden käytön opastus taas jää omaisten puolelta vähäisemmäksi, ja silloin tullaan nettiopastajat pakeille. Omaisten toiminnalla voi siis olla merkitystä ikääntyneiden ihmisten teknologioihin kohdistuviin arvoihin ja asenteisiin. Omaisten toiminta voi mahdollisesti vaikuttaa ikääntyneen identiteettiin ja muokata tätä myöten hänen teknologiasuhdettaan paljonkin paineen kautta. Omaisten hankkiessa ikääntyneille teknologisia laitteita, on asiaa hyvä pohtia myös tuotteiden ja palveluiden suunnittelun kautta. Saariluoma ym. (2010) toteavat, että tuote- tai palvelusuunnittelua ei ole mahdollista toteuttaa ilman siihen liittyvää arvopohdintaa. Teknologia mahdollistaa erilaisten ratkaisujen ja sovellusten kautta lukuisia vaihtoehtoja ympäristön ja yhteiskunnan kehittämiseen. Teknologiaa suunniteltaessa joudutaan väistämättä erilaisten arvokysymysten eteen, kuten kenelle ja kenen ehdoilla kehitetty sovellus tai palvelu on tarkoitettu käytettäväksi ja millaisia vaikutuksia teknologian haltuun ottamisella voi olla. Siksi teknologian suunnitteluun tarvitaan moniulotteista näkökulmaa, joka tukee myös erilaisten arvokysymysten huomioon ottamista. Teknologian eettisessä suunnittelussa ja kehittämisessä tulevat esiin teknologian rajattomat mahdollisuudet hyvin erilaisilla elämänalueilla niin yksilöiden kuin yhteisöjen suhteen. Sillä on vaikutusta elinympäristöön ja yhteiskuntaan sekä sillä on rooli tulevaisuuden ohjaajana. (mt., 50, 52.) Suunnitteluvaiheessa olisi siis tärkeää ymmärtää erilaisia käyttäjiä ja heidän tarpeitaan.

Vaikka nettiopastajien mukaan ikäihmiset usein karsastavatkin uusien laitteiden hankkimista ja käyttöä sekä pitävät teknisen kehityksen vauhtia kovana, on aihetta mahdollista tarkastella myös erilaiselta kannalta. Stenbergin (2014) mukaan ikäihmiset ovat

tavattoman monimuotoinen ryhmä. Elettyjen vuosikymmenten saatossa kullekin on kerääntynyt omanlaistaan osaamista, kokemuksia ja näkemyksiä. Ikäihmisten tarpeista ja toiveista voidaan kuitenkin sanoa jotain yleisessä mittakaavassa. Ikäihmiset osallistuvat mielellään uusien teknologisten asioiden kehittämiseen ja ottavat uusia asioita käyttöön, mikäli vain käyttöliittymät ovat helppokäyttöisiä ja käyttöohjeista saa selvän. Toisin kuin ehkä ajatellaan, ikäihmiset eivät pelkää teknologiaa. He kuitenkin haluavat, että se on suunniteltu heidän osaamisensa ja toimintakykynsä huomioiden. Uusista arkea tukevista tai omaa elämää helpottavista teknologioista ollaan myös usein valmiita maksamaan omasta pussista kohtuuden rajoissa. Vaikka jälkipolvillekin halutaan säästää, myös omaan hyvinvointiin ollaan valmiita panostamaan omasta olemassa olevasta varallisuudesta, mikäli siihen vain on mahdollisuus. (mt., 126.) Ikäihmisiltä puuttuvat hyvin usein kokeilun mahdollisuudet teknologioiden käyttöönottoa ajatellen, joka puolestaan voi edesauttaa negatiivisten asenteiden syntymistä. Nettiopastajien toiminnan tarkoituksena on tukea muita ikääntyneitä, jotka ovat vaarassa pudota teknologisen kehityksen ulkopuolelle. Nettiopastajat pyrkivät tarjoamaan ikätovereilleen turvallisen ympäristön kokeilumahdollisuuksille, ja jopa rikkomaan vallitsevia ennakkolehtämuksia. Voitaisiin jopa sanoa, että nettiopastajat kaventavat toiminnallaan ikääntyneiden ja muun väestön välistä digitaalista kuilua.

Toiseksi tutkimuskysymyksekseni asetin nettiopastajien kokemusten selvittämisen vapaaehtoistoiminnasta vertaisten parissa. Omassa tutkimuksessani nettiopastajien kokemusten ja heidän niille antamien merkitysten tutkiminen sopii hyvin ikäihmisten äänen kuulemiselle liittyen vapaaehtois- ja vertaistoimintaan. Ikäihmisten kokemukset jäävät usein heitä koskevan vallitsevan keskustelun ja suurten rakenteellisten tutkimusten ulkopuolelle vaikka itse asianosaiset tuottavat tärkeitä tietoja. Vapaaehtoisten ja vertaisten omat käsitykset ovat kuitenkin koko ilmiön ymmärtämisen ytimessä. Tällaista tietoa voidaan pitää perustietona, jota tarvitaan tutkimuksessa ja käytännön kehittämis-työssä.

Nettiopastajat olivat päätyneet vapaaehtoistoimintaan mukaan erilaisten väylien kautta. Monet olivat päätyneet nettiopastajiksi esimerkiksi läheisten houkuttelun seurauksena mutta suurin osa oli yhdistysaktiiveja, joka toimi suurimpana kimmokkeena vapaaehtoisuuteen. Yhdistysaktiivisuus siis kannusti muunkinlaiseen osallistumiseen, erityisesti auttavaan vapaaehtoistoimintaan ja nettiopastajien tapauksessa siis vertaisohjaajuuteen. Haarni (2010) toteaa, että on kiehtovaa huomata, miten monin tavoin eläkeläiset lähtevät kotoaan liikkeelle, kuinka erilaisia tapoja heillä on osallistua kodin ulkopuoliseen toimintaan. Tällaiseen eläkeikäisten osallistumiseen, erityisesti kansalais- ja vapaaehtoistoimintaan, on alettu kiinnittää yhä enenevässä määrin huomiota. Tämä sen

vuoksi, koska väestön ikääntymisen ja toisaalta aktiivisen, tuottavan tai onnistuneen vanhenemisen näkökulmat ovat korostuneessa asemassa yhteiskunnallisessa keskustelussa. (mt., 31.) Tutkimuksessani huomasin, että nettiopastajatoiminta antoi selkeästi tekijöilleen paljon. Mukaan hakeutuneet olivat aidosti kiinnostuneita ja innostuneita toiminnasta. Opastustoiminta nähtiin mielekkäänä tekemisenä. Toisilla vapaaehtoistoimintaan osallistumisessa oli kyse niin sanotusti työelämän jatkuvuudesta tai korvavuudesta mutta toiset hakivat osallistumisellaan itselleen jotain aivan uutta ja poikkeavaa. Osalla nettiopastajista toimintaan mukaan lähteminen vaati jopa rohkeutta ja uskallusta, astumista mukavuusalueen ulkopuolelle.

Suurimpina toimintaan osallistumisen perusteina opastajat mainitsivat auttamisen halun sekä toiminnan vastavuoroisuuden. Ojanen (2001) toteaa, että auttaminen ja vapaaehtoistyö kytkeytyvät ihmisen arvomaailmaan. Vaikka myös täysin spontaania auttamista esiintyy paljon, vapaaehtoistyö perustuu yleensä siihen, että toisen ihmisen auttaminen on sekä etuoikeus että velvollisuus. (mt., 105.) Nettiopastajat painottivatkin osallistumisessaan vapaaehtoistoimintaan auttamisen ja hyödyksi olemisen näkökulmia. Osa näki auttamisen enemmän velvollisuutena, ”takaisin antamisena”, kun puolestaan osalle se näyttäytyi enemmän arkisena toimintana. Joillakin kyse oli selkeästi elämäntavasta. Nettiopastajien kohdalla kyse oli auttamisen lisäksi vahvasti myös oman fyysisen, psyykkisen tai sosiaalisen hyvinvoinnin ylläpitämisestä. Opastustoiminta tuotti tekijöilleen hyvää arkea. Haarni (2010) toteaa, että aktiivisten eläkeikäisten näkökulmasta osallistuminen on etu. Siitä saa itselleen hyötyä, iloa ja virkistystä. Lisäksi auttaminen tuntuu palkitsevalta. Eläkeikäiset ymmärtävät myös oman osallistumisensa hyödyttävän yhteiskuntaa. (Haarni 2010, 167.)

Vapaaehtoistoimintaa on tutkittu runsaasti motiivien näkökulmasta. En kuitenkaan tahotonut ottaa motiivitutkimusta oman tutkimukseni lähtökohdaksi vaan lähestyn ikäihmisten vapaaehtoistoimintaa vertaisuuden ja teknologisuhteen kautta. Toki olen sivunnut tutkimuksessani myös motiiveja mutta ne eivät ole sen pääosassa. Osallistumisen motiivit ovat kuitenkin antoisa lähestymiskulma myös nettiopastajatoiminnassa. Nettiopastajat mainitsivat motiiveinaan toimintaan muun muassa toiminnan mukanaan tuoman arjen sisällön, mielekkään tekemisen, itsensä kehittämisen sekä hyvän kiertämään laittamisen, joka tässä yhteydessä voidaan tulkita solidaariseksi motivaatioksi.

Tutkielmaani osallistuneiden nettiopastajien mukaan nettiopastajatoiminta on aidosti vertaisuuteen perustuvaa, jolla he näkevät olevan suurta merkitystä ikääntyneiden tietoteknisten taitojen opettelussa. Kun teknologioiden käyttö ei onnistu, on helpompaa pyytää apua ikätoverilta. Kaikilla ei myöskään välttämättä ole läheistä ihmistä, jolta pyy-

tää apua. Tällöin vapaaehtoisuuteen perustuva vertaisohjaus on oiva tapa saada tukea arkielämän helpottamiseen.

Nettiopastajat asettivat vertaisuudelle erilaisia merkityksiä ja pohtivat vertaisena toimimisen vaatimuksia. Nettiopastajien mukaan toiminnassa oli tärkeää painottaa ohjaajan ja ohjattavat tasapuolisuutta, välttää opettajan ja oppilaan roolien asettamista. Vertaisena toimiminen puolestaan nettiopastajien mukaan vaatii tekijöiltään rauhallisuutta ymmärrettävän kielen käyttöä sekä toimintaan sitoutumista. Vuohelaisen (2011) mukaan vertaisohjaaja ei ole opettaja, vaan hän ohjaa, opastaa ja auttaa. Hän ei kuitenkaan tee asioita toisen puolesta. Vertaisohjaajalla on kyky tunnistaa tietotekniikan oppimisen haasteelliset paikat, hän osaa edetä kyllin verkkaisesti ja hän tietää, että toisto ja kertausta tarvitaan. Hän myös kuuntelee ohjattavan tarpeita. Ohjaaja herättää ja pitää yllä kiinnostusta tietotekniikkaan löytämällä kullekin opastettavalle oman elämän kannalta ne kiinnostavat ja hyödylliset kohteet, olivat ne sitten pankkipalveluita, valokuvien lähettämistä sähköpostitse tai yhteydenpitoa kaukana asuviin lapsiin ja lapsenlapsiin verkkovideopuheluiden avulla. (Vuohelainen 2011, 9–10.)

Nettiopastajat painottivat haastatteluissa useaan otteeseen ymmärrettävän kielen käyttöä. Myös Valtiovarainministeriön (2017) muistiossa todetaan, että kielen roolia on syytä miettiä huolellisesti sähköisiä palveluita kehitettäessä. Esimerkiksi sanat käyttöliittymä, käyttäjätili tai tykkääminen eivät sovellu julkisen hallinnon verkkopalveluihin, sillä ihmiset ymmärtävät ne hyvin eri tavoin. Vaikeaselkoiset käsitteet voivat tuntua tuntemattomilta, joka puolestaan voi vieraannuttaa ja sulkea ihmiset ulos. Sähköisten palveluiden suunnittelussa on kielen suhteen mietittävä, että millainen sanasto palvelee kansalaisia. (mt.)

Omassa tutkimuksessani vertaisuus ilmenee tavallaan kahdessa eri muodossa. Nettiopastajat ovat opastettavien ikäihmisten kanssa vertaisia iän perusteella. Tämäkin on toki suhteellista, sillä opastajan ja opastettavan välillä saattaa olla ikäeroa jopa pari vuosikymmentä. Tekemissäni haastatteluissa kuitenkin kävi ilmi, että nettiopastajat kokivat toiminnan vertaisuuteen perustuvaksi ikäerosta huolimatta. Yhdistävänä tekijänä löytyi kuitenkin eläkkeellä olo. Toiselta kantilta katsottuna nettiopastajia voi pitää keskenään vertaisina, sillä he saavat tukea toisiltaan nettiopastustilanteissa. Osa nettiopastajista vetääkin opastustilanteita useamman opastajan voimin ryhmätilaisuuksina.

Vapaaehtoistyön arvoa ei voi mitata ainoastaan rahassa. Vertaisohjaus tuottaa hyvää monessa eri suhteessa niin ohjattaville kuin ohjaajille. Lisäksi se pitää seniorit mukana tietoyhteiskunnassa. Vaikka vertaisohjauksen ytimessä on vapaaehtoistoiminta, tarvi-

taan toiminnan järjestämiseen erilaisia resursseja. Tarvitaan muun muassa inhimillisiä ja taloudellisia resursseja, joten vastuuhenkilöillä on paljon huolehdittavaa: toiminnan koordinointi useiden ohjauspisteiden ja ohjaajien kesken, tilajärjestelyt, laitteiden ja järjestelmien ylläpidon koordinointi, jäsen- ja talousasiat, raha-anomukset ja niihin sisältyvä raportointi, verkkosivujen ylläpito, tiedotus jäsenille ja ohjaajille sekä uusien jäsenten rekrytointi ja ohjaus. (Vuohelainen 2011, 33.) Tämän vuoksi erilaisilla järjestöillä ja projekteilla on tärkeä asema toiminnan turvaamisessa.

LähiVerkko-projekti on osaltaan toiminut yhtenä suunnannäyttäjänä ikääntyneiden vertaisohjaukseen painottuvan toiminnan tärkeydessä. Projektin tarkoituksena on luoda rakenteita ja materiaaleja, jotka tukevat nettiopastustoiminnan käynnistämistä eläkeläisyhdistyksissä. Toimintaa pilotoitiin Eläkeliiton Varsinais-Suomen piirissä mutta piirejä ja paikallisyhdistyksiä on useita. Pilotoinnin tarkoituksena on luoda toimintamalli nettiopastajuudelle osana jo olemassa olevaa auttavaa vapaaehtoistoimintaa, ja tarkastella millaista tukea toimintaan tarvitaan Eläkeliiton keskustoimiston suunnalta.

Myös tutkielmaani osallistuneet nettiopastajat toivoivat, että nettiopastus vakiintuisi osaksi yhdistysten toimintaa. Nettiopastajat vaikuttivat haastatteluiden perusteella innokkailta tekijöiltä, ja tämän vuoksi heidän jaksamisestaan tulee pitää tulevaisuudessa erityisen hyvää huolta. Vaikka nettiopastajat tuntuivat tällä hetkellä olevan toimintaan sitoutuneita, vaikuttaa tuen tarjoaminen heidän tulevaan sitoutumisensa tasoon. Hokkanen (2003) mukaan vapaaehtoiset myös kehittyvät toimiessaan. Vapaaehtoisten toimintaa voidaan ja tuleekin tukea. Kehittyminen on kuitenkin jokaisen vapaaehtoisen omaehtoinen valinta. Kehittyä voi toiminnan, koulutusten, keskustelujen ja muun elämän kokemusten kautta. Kokeneella vapaaehtoisella on mahdollisuus hyödyntää auttamisessaan monenlaisia auttamissuhteita. Hänelle muodostuu kyky nähdä merkityksiä vapaaehtoistoiminnan kokonaisuudessa erilaisuuden, samuuden, vertaisuuden tai osallisuuden kautta. (Hokkanen 2003a, 269.) Kuuluvainen (2015) toteaaakin, että intuitiivisesti ajatellen vapaaehtoinen sitoutuu toimintaan, kun hän tuntee olevansa osallinen, yksi meistä. Toinen tärkeä asia useille vapaaehtoisille on vapaaehtoistyön muodostama ihmisyyhteisö, jolla voidaan katsoa olevan voimakkaasti sitouttava vaikutus. (mt., 50.)

Yksikään nettiopastajista ei tuonut tutkimuksessani esille, että kokisi toimintaan osallistumista erityisen kuormittavana. Toistaiseksi nettiopastus nähtiin vielä joustavana ja mielekkäänä tekemisenä. Opastajat katsoivat tekemistä olevan tällä hetkellä vielä sopivassa määrin, ja opastusta tarjottiinkin yleisimmin viikon tai kahden välein aina pari tuntia kerrallaan. Nettiopastajat pohtivat tulevaisuuden näkymiä kuitenkin jo hieman

huolestuneeseen sävyyn. Opastajat totesivat, että kysyntää toiminnalle on jo nyt paljon ja se tulee jatkossa suurella varmuudella kasvamaan. Vuohelainen (2011) toteaa, että tarve senioreiden tieto- ja viestintäteknisten valmiuksien edistämiseksi ei lähivuosina tule vähenemään. Ikärakenne käy läpi muutosta, ja senioreiden väestöosuus kasvaa. Seniori-ikään tulee jatkossakin ihmisiä, joilla ei ole työelämässä saatua kokemusta tietotekniikan käytöstä. (mt., 33.) Toisaalta asiaa on mahdollista ajatella myös toiselta kantilta. Tietoteknistä tietämystä omaavia senioreita eläköityy reippaaseen tahtiin, joten potentiaalisia nettiopastajia tulee tulevaisuudessa paljon. Lisäksi Leikas (2014a) toteaa, että teknologian käytön opastuksen ja käyttäjäkoulutuksen merkitystä ei voi painottaa liikaa kun puhutaan ikääntyvistä. Ikääntyvät tarvitsevat heille räätälöityä koulutusta ja ohjausta tuotteiden ja palvelujen käyttöä varten. Oppimisen kannalta oleellimmat muutokset ihmisten ikääntyessä liittyvät toisaalta fysiologisiin muutoksiin, toisaalta elämäkokemukseen. Niin aistitoiminnoilla kuin eleyllä elämällä ja elämäkokemuksella on vaikutusta uuden oppimiseen. Ikääntyvän ihmisen suhtautumiseen opittavaa asiaa kohtaan liittyy myös iän myötä yhä lisääntyvä määrä ennakko-oletuksia ja torjuntaa. Vertaiskouluttajan rooli ikääntyvien teknologian haltuun ottamisessa on ensisijaisen tärkeä. Ikääntyvän oppijan on helpompi lähestyä samaan ikäpolveen kuuluvaa ohjaajaa, jolla on käsitys ikääntyvien tarpeista ja oppimismahdollisuuksista. (Leikas 2014a, 24.)

Nettiopastajat kokivat tarvitsevansa tukea toimintaansa mutta heidän oli vaikea määrittellä mitä tuki konkreettisesti voisi olla. Tärkeimmiksi tuen muodoiksi he mainitsivat opastajien välisen keskinäisen tuen sekä tietoteknisen koulutuksen esimerkiksi työpajojen muodossa. Koska toimintaa toteutettiin Eläkeliiton jäsenyhdistyksissä, on vapaaehtoisten tukemista hyvä pohtia sen kautta. Vapaaehtoistoiminta on Eläkeliiton työssä suuressa ja tärkeässä roolissa. Vapaaehtoisilla on Eläkeliitossa oikeus tukeen ja ohjaukseen. Liiton eettisissä ohjeissa mainitaan, että kun järjestö on sitoutunut vapaaehtoistoimintaan tai muuhun palvelutoimintaan, sen tulee tukea sitä tekeviä. Liitto järjestää vapaaehtoisilleen esimerkiksi alueellista ja valtakunnallista koulutusta, jonka tarkoituksena on antaa vapaaehtoisille uusia valmiuksia. (Eläkeliitto 2010.) Pessin ja Orava-saaren (2010, 176) mukaan järjestöissä pyritään tukemaan vapaaehtoistoiminnan jatkuvuutta esimerkiksi virkistykseen, toiminnanohjaukseen (esim. työnohjauksen), yhteydenpidon ja koulutuksen kautta.

Vapaaehtoistyön työnohjaus on kirjallisuudessa vähemmän käsitelty aihe. Vapaaehtoistyön erityisluonne kuitenkin panee ajattelemaan, millaista olisi hyvä vapaaehtoisten työnohjaus. Vapaaehtoistyölle on ominaista, että sitä toteuttavat ihmiset, joilla ei ole työhön liittyvää ammattikoulutusta. Tässä mielessä ajateltuna vapaaehtoisten työnoh-

jauksen voidaan katsoa olevan ammatillista työnohjausta haastavampaa. Kuten todettua, heidän keskeisenä motiivinaan toimintaan on auttamisen halu ja uuden sisällön etsiminen elämäänsä. Lisäksi heillä on halu oppia lisää elämästä ja itsestään. Näistä lähtökohdista tarkasteltuna tulisi pohtia laajasti yksilön omaa persoonallisuutta auttajan roolissa. Vapaaehtoisten työnohjauksessa voidaan keskittyä henkilökohtaiseen kasvuun, joka ammatillisessa työnohjauksessa on yleensä sivuroolissa. Vapaaehtoisten työnohjaus voi noudattaa samoja linjoja kuin ammatillinen työnohjaus mutta vain vähemmän muodossa. Kiinnittyminen taustayhteisöön on työnohjauksen tärkeä tekijä. Mikäli vapaaehtoistyötä tekevässä yhteisössä ei ole varsinaista työnohjausta, on silti tärkeää huomata, että vapaaehtoiset kootaan kohtalaisen usein yhteen, jotta heille muodostuu kokemus taustaorganisaatioon kuulumisesta. Vapaaehtoiset eivät välttämättä ymmärrä kaikkia niitä merkityksiä, joita työnohjaukseen liittyy. (Lahtinen 2003, 62–65.)

Eläkeliiton vapaaehtoisille järjestetään toiminnanohjausta, jolla viitataan vapaaehtoisten työnohjaukseen. Vapaaehtoisten kohdalla puhutaan nykyään yleisemmin toiminnanohjauksesta johtuen vapaaehtoistoiminnan käsitteen yleistymisestä. Nettiopastajille ei ole toistaiseksi järjestetty juuri heidän toimintaansa koskevaa toiminnanohjausta mutta opastajille on luotu oma Facebook-ryhmä opastajien keskinäistä tukea varten. Facebook-ryhmä on valtakunnallinen, jossa on nettiopastajia ympäri Suomea. Lisäksi opastajilla on olemassa mahdollisuus pyytää apua ongelmatilanteisiin projektin työntekijöiltä. Tämä tuenmuoto ei kuitenkaan tule olemaan pysyvä ratkaisu, sillä projektilla on olemassa päättymispäivänsä.

Mikäli organisaation puolesta ei järjestetä nettiopastajille esimerkiksi omaa ryhmämuotoista toiminnanohjausta, tulisi siitä pitää huoli, että opastajat ovat tietoisia liiton tarjoamasta yleisestä tukitoiminnasta. Organisaation tulee huolehtia vapaaehtoistensa jakamisesta tukemalla heitä monipuolisesti, sillä heidän tyytyväisyydellään on suurta merkitystä toimintaan sitoutumiseen. Yeung (2007) toteaa, että vapaaehtoistoiminnan tulevaisuuden kannalta – sekä yksilötason, että koko yhteiskunnan tason tulevaisuuden kannalta – aivan ydinkysymys muodostuu toimintaan sitoutumisesta. On tärkeää tarkastella niitä asioita, jotka saavat ihmiset osallistumaan vapaaehtoistoimintaan ja millaisia merkityksiä he toiminnalleen antavat, sekä ennen kaikkea, mikä saa heidät sitoutumaan ja jatkamaan mukana. Vapaaehtoistoiminnan organisoiden rooli on äärimmäisen keskeisessä asemassa myös siinä, kuinka tärkeäksi vapaaehtoiset kokevat toimintansa ja panoksensa - eli itsensä. Parasta palautetta vapaaehtoistoiminnan arjessa on välitön, spontaani, henkilökohtainen ja epämuodollinen arkinen palaute. Vapaaehtoinen, joka kokee tekevänsä arvokasta työtä, sitoutuu toimintaan todennäköi-

semmin pidemmäksi aikaa. Tällöin on kyse lopulta koko yhteiskunnan edusta. (mt., 153, 164.)

Nettiopastajien haastatteluista kävi ilmi, että kaikki eivät pääse hyödyntämään opastajien välistä keskinäistä tukea. Haastatteluista pystyi tulkitsemaan, että ilman keskinäistä tukea jääneet opastajat suhtautuivat omiin tietoteknisiin taitoihinsa ja opastustoimintaansa epävarmemmin. Kuuluvainen (2015, 61) toteaaakin, että yhteisöllisyyden luontiin tulee kiinnittää erityistä huomiota sellaisessa toiminnassa, jossa vapaaehtoiset eivät muuten luontevasti kohtaa toisiaan. Jo edellä mainittu Facebook-ryhmä opastajien keskinäistä tukea varten on yksi keino yhteisöllisyyden ylläpitoon. Nettiopastajien puheet antoivat kuitenkin ymmärtää, että myös kasvokkain tapahtuvia kohtaamisia kaivattaisiin. Tärkeimpinä tuen muotoina nettiopastajat kuitenkin mainitsivat opastajien keskinäiset tapaamiset ja työpajatoiminnan. Tämä on mahdollista tulkita niin, että nettiopastajat liittävätkin vertaisuuteen kasvokkaisen vuorovaikutuksen. Tätä kasvokkaisen tuen ja yhteydenpidon tarvetta voisi olla syytä miettiä lisää LähiVerkko-projektin puitteissa verkossa tapahtuvan vuorovaikutuksen rinnalle. Sosiaalinen vuorovaikutus verkossa on kuitenkin luonteeltaan erilaista.

Tutkimuksessani on tarkasteltu niin ikääntyneiden nettiopastajien omaa teknologiasuhdetta kuin heidän kokemuksiaan vapaaehtoisuudesta ja vertaisuudesta. Olen pyrkinyt tarkastelemaan vapaaehtoistoimintaa, vertaisuutta ja teknologioita myös niiden saamisen merkitysten kautta. Esimerkiksi vapaaehtoistoiminnalla on merkityksiä jotka ulottuvat syvälle ihmisen elämään ja vapaa-aikaan. Vertaistoiminnassa puolestaan keskeisenä merkityksenä ja toiminnan voimavarana nähdään kokemustieto; vertainen antaa kokemuksensa toisten käyttöön. Vertaistoiminnan koetaan auttavan jokapäiväisissä toiminnoissa selviytymisessä ja vastaavan joissakin tapauksissa ammattilaisten antamia palveluja ja tukia. Se koetaan laadullisena tukena ja elämänlaatuun vaikuttajana. Tarkasteltaessa teknologioita, tuovat ne esiin muun muassa erilaisia arkeen liittyviä merkityksiä. Teknologioista on tullut merkittäviä kulttuurisen ja yhteiskunnallisen toiminnan, käytäntöjen sekä erityisesti ihmisten arjen tuottajia ja määrittäjiä. Kaikkea tätä on tärkeää tarkastella ikääntymisen katsantokulmasta ja nettiopastajat tarjoavat tähän erinomaisen mahdollisuuden.

7.2 Tutkimuksen luotettavuus ja tutkimusprosessin arviointi

Laadullisessa tutkimuksessa aineiston analyysi ja luotettavuuden arviointi liittyvät vahvasti yhteen. Eskolan ja Suorannan (2001, 210) mukaan laadullisessa tutkimuksessa tutkija on tutkimuksensa keskeinen työväline, ja pääasiallinen luotettavuuden kriteeri on

tutkijan itsensä tekemä arvio omasta tutkimusprosessistaan. Tuomi ja Sarajärvi (2011, 140) painottavat, että yksittäisten ratkaisujen arvioinnin ohella on kuitenkin tärkeää arvioida tutkimusta kokonaisuutena.

Ensimmäisen tutkimuksellisen valintani tein päättämällä tutkimukseni aiheen ja suuntaamalla tutkimuksen tarkoitusta. Tutkimuskohteenani olivat ikääntyneiden nettiopastajien kokemukset teknologiasta, vapaaehtoisuudesta ja vertaisuudesta. Koin ensisijaisen tärkeänä tarkastella aihetta juuri nettiopastajien näkökulmasta, sillä yhteiskunnan digitalisaation tarkastelu ikääntyneiden katsantokulmasta on tällä hetkellä enemmän kuin ajankohtainen. Laadullinen tutkimusote sopii aiheeni tarkasteluun hyvin, sillä tutkimuskohteenani ovat kokemukset. Lisäksi nettiopastajat olivat erittäin halukkaita jakamaan omia kokemuksiaan. Varsinainen lähtökohtani tämän tutkielman tekemiselle oli kuitenkin oma kiinnostukseni gerontologista sosiaalialaa kohtaan. Otin yhteyttä Lähi-Verkkoon, sillä olin kiinnostunut tekemään graduani uudenlaisesta näkökulmasta käsin koskien ikääntymistä.

Laadullisissa analyysissä kysymykset validiteetista ja reliabiliteetista asetetaan eri tavoin kuin kvantitatiivisissa analyysissä. Standardoiduille tutkimusinstrumenteille pohjautuvassa kvantitatiivisessa tutkimuksessa reliabiliteettia mitataan toisinaan arvioimalla, saavutetaanko samalla tavalla aineiston ilmiötä uudelleen lähestyttäessä samat tulokset. Laadullisessa tutkimuksessa tarkkojen instrumenttien sijaan korostetaan analyysin systemaattisuuden ja tulkinnan luotettavuuden kriteerejä. Systemaattisesti tehty analyysi kuvaa kaikki matkan varrella tehdyt valinnat, rajaukset ja analyysin etenemistä ohjaavat periaatteet. Luotettavuuden lisäämiseksi lukijalle näytetään, mistä aineisto kokonaisuudessaan koostuu ja kuvataan ne aineiston osat, joiden pohjalta päähavainnot on rakennettu. Aineiston analyysin vahvuuksien esittelyn lisäksi on tärkeää käsitellä myös sen mahdolliset rajoitukset. (Ruusuvoori, Nikander & Hyvärinen 2010, 26–27.)

Olen pyrkinyt kuvaamaan tutkimusprosessia pitkin tutkielmaani mahdollisimman tarkasti. Olen kiinnittänyt luotettavuuteen huomiota aiheen valinnan ohella myös tutkimusmenetelmien valintaan, haastattelujen sekä analyysin toteutukseen. Pyrkimykseni on ollut tarkastella valintojani aina suhteessa tutkimuskysymyksiini. Olen avannut tutkimukseni aiheeseen liittyviä taustateorioita ja käsitteitä, ja luonut niiden kautta myös ymmärrystä analyysiin ja johtopäätöksiin. Olen myös esittänyt tutkimukseni tuloksissa sitaatteja haastatteluista, jotta lukijat voisivat seurata analyysiprosessia. Hirsjärven ym. (2014) mukaan sitaatit rikastuttavat tutkimusraporttia ja tukevat tutkimuksen luotettavuutta.

Tutustuin tutkimukseni taustateorioihin jo kattavasti ennen aineiston keräämistä, jotta pystyin varmistamaan sen, että aineistoni tulisi vastaamaan tutkimuskysymyksiini mahdollisimman hyvin. Tekemälläni taustatyöllä pyrin myös valmistautumaan tutkimushaastatteluihin. Hirsjärvi ja Hurme (2010) toteavatkin, että laadukkuutta voidaan tavoitella jo etukäteen sillä, että tehdään hyvä haastattelurunko. Lisäksi haastatteluvaiheen aikana laatua voi parantaa huolehtimalla siitä, että tekninen välineistö on kunnossa. (mt., 184.) Nauhoitin kaikki haastattelut sekä erillisellä digitaalisella nauhurilla että älypuhelimien nauhoitusominaisuutta hyödyntäen. Molempien laitteiden nauhoitukset olivat äänenlaadultaan hyviä. Tutkimukseni toisena aineiston keruumuotona toimivat fokusryhmähaastattelut. Haastatteluiden avulla halusin haastateltavien kommunikoivan ja tuottavan tietoa keskenään. Halusin ottaa itselleni tutkijana sellaisen vetäjän roolin, etten osallistu itse liikaa keskusteluihin. Jälkeenpäin ajateltuna onnistuin tässä tavoitteessa hyvin. Haastattelut etenivät pääsääntöisesti hyvin, eikä minun tarvinnut kovin usein puuttua keskusteluiden suuntaan.

Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa on hyvä tarkastella myös aineiston riittävyttä ja analyysin kattavuutta. Laadullisessa tutkimuksessa on vaikeaa määrittää ennakolta riittävän aineiston kokoa. Yleisesti ajateltuna aineiston koolla ei ole välitöntä vaikutusta tutkimuksen onnistumiseen. Voidaan sanoa, että aineistoa on riittävästi, kun uudet tapaukset eivät tuota enää mitään tutkimusongelman kannalta uutta tietoa. Tällöin voidaan puhua aineiston kylläntymisestä eli saturaatiosta. (Eskola & Suoranta 2001, 215, 61–62.) Luotettavuuden kannalta pidän tutkielmani aineistoa riittävänä, sillä samat vastaukset toistuivat toteuttamissani haastatteluissa. Analyysin kattavuuteen olen pyrkinyt analyysiprosessin mahdollisimman tarkalla kuvauksella. Olen kuvannut prosessia mahdollisimman läpinäkyvästi ja pyrkinyt perustelemaan tekemäni valinnat mahdollisimman hyvin. Lisäksi olen raportoinut tutkimukseni tulokset mahdollisimman yksityiskohtaisesti, jotta lukijalla on mahdollisuus itse arvioida tutkimuksen luotettavuutta. Onnistuin hyvin aineistoani esittelyssä mutta analyysini syvyyteen olisin voinut kiinnittää enemmän huomiota. Olen toteuttanut analyysia aineistolähtöisesti mutta tekemäni varsinainen analyysi on jäänyt ehkä turhan aineistoa kuvailevaksi.

Laadullisen tutkimuksen tavoitteena ei ole pyrkimys tilastollisiin yleistyksiin. Siinä pyritään kuvaamaan ja ymmärtämään määrättyä ilmiötä sekä antamaan teoreettisesti mielekäs tulkinta tälle ilmiölle. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 85.) Tutkielmani tulokset eivät siten ole yleistettävissä koskemaan koko ikääntyneiden väestönosaa. Tutkielmani aineisto on pieni, ja se edustaa vasta vähän aikaa toimineiden nettiopastajien perusjoukkoa. Rinnalle olisi voinut pyytää haastattelua toiselta nettiopastajaryhmältä, kuten esimerkiksi Enter ry:ltä, jossa opastajat olisivat olleet toiminnassa jo useamman vuoden. Tällä

tavoin aineistoa olisi ollut mahdollista tarkastella uusien ja kokeneempien opastajien näkemuserojen kautta. Mykkänen-Hänninen ja Kääriäinen (2009, 28) toteavatkin, että kokeneet ja pitkään toiminnassa mukana olleet vapaaehtoiset tarjoavat arvokkaan peilauspinnan uusille vapaaehtoisille.

7.3 Lopuksi

Tämän tutkielman merkitys sosiaalialalle avautuu julkisten palveluiden sähköistymisen myötä. Uudet teknologiset ratkaisut ja innovaatiot ovat mullistaneet päivittäisten asioiden hoitamista ja ihmisten kommunikaatiota. Teknologiaa on kaikkialla, joten nyky-yhteiskunnassa on välttämätöntä omata tietoyhteiskuntaosaamista. Tietoyhteiskunnassa teknologia ei ole enää vain yksityishenkilöiden arjen hyödyke, vaan yhä useammat julkiset ja yksityiset palvelut ovat siirtymässä tai ovat jo siirtyneet teknologian välityksellä hoidettaviksi. Tämän seurauksena myös ikääntyneet kohtaavat päivittäin erilaisia teknologioita, ja tähän on reagoitava. Ikääntyneet eivät välttämättä ole olleet tekemisissä tietokoneiden kanssa työelämässään tai sen jälkeen. Heidän kohdallaan teknologian hyödyntämisen näkökulma on erilainen verrattaen esimerkiksi nuorempiin sukupolviin. (Wessman ym. 2013, 5.)

Kun julkinen hallinto kehittää sähköisiä palveluita, tulisi sen lähtökohtaisesti ajatella palveluiden käyttäjiä moninaisena joukkona. Sellaista käsitettä kuin normaali peruskäyttäjä ei saisi käyttää, eikä palveluita tulisi suunnitella prototyyppikansalaiselle eli henkilölle, joka edustaa palvelujen kehittäjän mielessä olevaa ideaalia. Hallinnon tulee palvella ihmisiä, eikä pistää heitä ponnistelemaan kohtuuttomasti saadakseen palveluja. Kun ”normaalia” palveluiden käyttäjää ei voida määritellä, ei ole myöskään välttämätöntä puhua erityisryhmistä. Esimerkiksi puoli miljoonaa netin ulkopuolista yli 65-vuotiasta eivät ole erityisryhmä, kuten eivät myöskään ne useat sadattuhannet, jotka tarvitsevat selkokieltä. Kaikki nämä ovat Suomessa eläviä ihmisiä, ja heitä tulee palvella yhdenvertaisesti. (Valtiovarainministeriö 2017.)

Palvelujen siirtyminen verkkoon on kuitenkin lisännyt huolta itsepalveluyhteiskunnan vaatimuksista. Kaikki ikäihmiset eivät ole innoissaan ottamassa uusia teknologioita käyttöönsä ja heidän onkin vaikeaa täyttää näitä vaatimuksia. Iäkkäät tarvitsevat opastusta verkkopalvelujen käytössä ja heillä on myös muita ikäryhmiä heikommat resurssit päästä verkkopalveluiden äärelle. Esimerkiksi pankissa virkailijan apua tarvitseva joutuu maksamaan yritykselle tästä tarpeesta, kun taas verkkopalvelujen käyttö on edullisempää. Huoleksi on noussut myös se, että tapahtuuko sama julkisissa palveluissakin. (Topo 2013, 532.)

Sähköisiä palveluita kehitettäessä on hyvä tähdentää sitä, että sähköisten palveluiden käyttäminen ei ole pakollista, vaan tarkoituksena on tarjota innostava, asioiden hoitoa helpottava sekä elämänlaatua kohentava mahdollisuus. Tätä on hyvä valottaa konkreettisten esimerkkien avulla: verkkopalvelun käyttäjän ei tarvitse lähteä asiointireissulle sairaana, kiireisenä tai pitkien matkojen päästä. Sähköisten palvelujen käyttäjänä ihminen on mahdollisista henkilökohtaisista rajoitteistaan huolimatta yhteiskunnan täysivaltainen jäsen. Sähköisen asioinnin avulla on mahdollista lisätä vapaa-aikaa, säästää rahaa (myös kansalaisen, ei vain hallinnon näkökulmasta), parantaa itsemääräämisoikeutta, itsenäistä suoriutumista ja osallistumisen mahdollisuuksia. (Valtiovarainministeriö 2017.) Toisaalta ikääntyneiden kohdalla asiointeihin liittyy usein sosiaalinen aspekti, eikä itsepalvelua nähdä tämän vuoksi houkuttelevimpana vaihtoehtona.

Koen omassa tutkimuksessani sen vahvuudeksi ja mielenkiinnon herättäjäksi juuri ikäihmisten teknologiasuhteiden käsittelyn. Talsin (2014) väitöskirja antaa sen tarkasteluun vahvaa pohjaa ja oman tutkimukseni havainnot mukailevat hyvin pitkälti Talsin tuloksia. Talsin tutkimus osoittaa, että teknologiasuhteet eli ihmisten suhteellisen pysyvät tavat rakentaa käsityksiä teknologioista ja antaa niille merkityksiä, ovat vakiintuneita eikä niiden muotoutuminen riipu yksittäisistä teknologioista. Sen sijaan teknologiasuhteet riippuvat sosiaalisista eroista kuten käyttäjänsä sukupuolesta, iästä ja asuinpaikasta. Teknologiasuhteita voidaan pitää vakiintuneina, mutta teknologioiden käyttämisen käytännöt ja niille annetut merkitykset muuttavat muotoaan, kehittyvät tai päättyvät kun muutoksia tapahtuu henkilössä itsessään, hänen elämäntilanteessaan, hänen käyttämässään teknologiassa tai ympäröivässä yhteiskunnassa. (mt.)

Pidän teknologiasuhteiden tarkastelua erityisen antoisana juuri ikäihmisten katsantokulmasta. Olen omassa tutkimuksessani tarkastellut teknologiasuhteita suurimmaksi osin teknologioiden kehityksen kautta, jota kohtaan nettiopastajilla oli ristiriitaisia tuntemuksia. Nettiopastustoiminta on kuitenkin selkeästi vaikuttanut opastajien teknologiasuhteisiin positiivisesti. Tätä positiivista ja terveen epäilevää suhtautumista teknologioita kohtaan opastajat pyrkivät nyt toiminnallaan viemään eteenpäin muille ikäihmisille.

Lisäksi tämän tutkielman merkitys sosiaalialalle avautuu vapaaehtoisuuden ja vertaisuuden kautta. Järjestöjen vapaaehtois- ja vertaistoiminta on kansalaislähtöistä toimintaa, jota tarvitsee tarkastella myös ikääntyneen väestönosan näkökulmasta. Ikääntyneiden määrä kasvaa, jolloin näkökulma tulee yhä keskeisemmäksi. Näkökulmaa voidaan myös pitää tärkeänä, koska ikääntyneiden rooli järjestö- ja vapaaehtoistoiminnassa on hyvin moniulotteinen. Ikääntyneet esiintyvät järjestötoiminnassa muun muassa

osallistujina, toiminnan vetäjinä, järjestöjen tarjoaman avun saajina ja erilaisten vapaaehtoisavun antajina. (Rajaniemi 2007, 6.) Vertaisryhmiin ja järjestöihin kuulumisen edistää terveyttä ja pitkäikäisyyttä. Roolimuutoksien ja menetyksien korvaaminen esimerkiksi vapaaehtoistyöhön osallistumalla lisää tyytyväisyyttä elämään ja mahdollistaa uusien ystävyyssuhteiden solmimisen. (Tiikkainen 2013, 290.) Väestön ikääntyessä yhteiskunnan palvelujen tarve tulee kuitenkin kasvamaan. Erityisen suuren paineen alla ovat mm. terveys- ja hyvinvointipalvelut. Samalla myös ikääntyvien osuus kaupallisten palvelujen kuluttajina suurenee. Tämän kuluttajaryhmän erityistarpeiden ymmärtäminen ja huomioiminen on nyt ja jatkossa entistä tärkeämmässä asemassa. Onkin varsin haasteellista ymmärtää, millaisista kuluttajista tai käyttäjistä puhumme. Tämän päivän ”tyypillistä” ikääntynyttä kun on lähes mahdotonta kuvailla. (Leikas 2014a, 17.)

Varteenotettavana ja itseäni kiinnostavana jatkotutkimusaiheena näkisin vapaaehtoisten työnohjauksen. Vapaaehtois- ja vertaistoiminnan yhteiskunnallinen merkitys on laajalti tunnustettu, joten sen tekijöistä on tärkeää huolehtia entistä paremmin tulevaisuudessa. Vapaaehtoisten ja vertaisten tukeminen vaikuttaa toimintaan sitoutumiseen. Mitä vankemmalla pohjalla tukea tarjotaan, sitä todennäköisemmin toiminnassa jatketaan mukana.

Toisena mielekkäänä jatkotutkimusaiheena näkisin juuri vapaaehtoisten sitoutumisen tarkastelun. Kuten jo mainittua, vapaaehtoisuutta on tutkittu paljon motiivien näkökulmasta. Vapaaehtoistoimintaan sitoutumisen tutkimus on puolestaan saanut osakseen paljon vähemmän huomiota. Toisaalta motiivit ja sitoutuminen kytkeytyvät vahvasti toisiinsa ja niiden toisistaan irrallinen tarkastelu voi osoittautua hankalaksi. Joka tapauksessa sitoutumisen näkökulmaan olisi tarvetta panostaa ja sitä on mahdollista tarkastella hyvin moniulotteisesti. On tärkeää huomioida vapaaehtoisten itsensä antamia merkityksiä sitoutumiselle. Tähän tutkielmaan osallistuneet nettiopastajat kokivat sitoutumisen tärkeänä osana toimintaa. Aihetta voisi lähestyä esimerkiksi sen kautta, kuinka nettiopastajuus muuttuu opastuksen jatkuessa vuosia. Sitoutumista olisi hyvä tarkastella myös eri toimijoiden katsantokulmista, jotta jatkossa voidaan taata, ettei vapaaehtoisuudesta tule tekijöilleen liian kuormittavaa. Tässä kohtaa voisi esimerkiksi selvittää kuinka eläkeläisyhdistyksissä suhtaudutaan nettiopastajatoimintaan.

Vapaaehtoistoiminta on jännittävä ja dynaaminen yhteiskunnan osa-alue: se sekä seuraa yhteiskunnallisia trendejä ja murroksia että saa aikaan niitä itse. Vapaaehtoistoiminnassa kohtaavat yksilöiden perinteiset yhteistoiminnan tavat ja kaipuu, antamisen ja auttamisen arvot sekä osallisuus yhteiseen. Sen murros- ja muutosvoima näyttäytyy siinä, että se tarjoaa myös yksilöille ja yhteisöille merkityksiä ja merkityksellisyyttä sekä

antamisen ja saamisen yllättäviä elämyksiä. (Nylund & Yeung 2005, 13.) Kiinnostus vapaaehtoistoimintaa kohtaan on suuressa kasvussa useissa länsimaissa. Osaltaan kiinnostuksen takana on se, että julkisen talouden on katsottu monissa paikoissa tulleen rajoilleen. Voimakas kiinnostus vapaaehtoisuutta kohtaan nostaa kuitenkin esiin myös uhkakuvia. Jos vapaaehtoistoiminta joutuu ennennäkemättömän kiinnostuksen ja yhä systemaattisemman kehittämisen kohteeksi, on mahdollista, että se kadottaa ominaislaatussa. Onkin erityisen tärkeää pyrkiä ymmärtämään, mistä vapaaehtoisuudessa on kyse. Siinä on kyse paljon laajemmasta asiasta kuin pelkästä altruismista ja avun tarjoamisesta. Vapaaehtoistoiminnassa on merkityksiä, jotka ulottuvat syvälle ihmisen elämään, työhön ja vapaa-aikaan. Sen kestävä kehittäminen edellyttää näiden syvällistä ymmärtämistä. (Marjovuori 2014, 11–12.)

Tutkielmani lopussa tahdonkin vielä palata tutkimusaiheeni ajankohtaisuuteen. Ylen uutisissa 9.1.2017 todetaan, että sähköisten palvelujen opettaminen vanhuksille on nykyään vapaaehtoisten vastuulla. Juttua varten haastateltu Liisa myöntää pelänneensä tietokoneen käyttöä paljon mutta hakeutui pelostaan huolimatta ikääntyneiden digiopastukseen. Nyt Liisa katselee tabletistaan elokuvia, lukee nettiuutisia ja käyttää Facebookia. Laskuja hän ei kuitenkaan vielä uskalla maksaa yksin verkossa. Kaiken tämän opetteluun häneltä on mennyt rauhallisella tahdilla puoli vuotta. Tämän hänelle on mahdollistanut vapaaehtoisvoimin pyöritettävä vertaisohjaus. Ylen uutisessa viitataan valtiovarainministeriön AUTA-hankkeeseen, jossa etsitään ratkaisuja vanhusten auttamiseksi digitaalisen kynnyksen yli. Hanke kestää vuoden 2017 loppuun. Myös ministeriössä myönnetään, että ikääntyneiden ja teknologian vuoropuhelun ratkaiseminen ei voi enää tulevaisuudessa olla vapaaehtoisten harteilla. Mitään uutta mallia siihen ei kuitenkaan ole vielä saatu kehitettyä. Vapaaehtoisvoimin toimivassa mallissa ei ole kyse kestävästä ratkaisusta. (Jonkun pitäisi opettaa 80-vuotias Liisa... Yle.fi 9.1.2017.) Myös ikääntyneet nettiopastajat tiedostavat toiminnan kestävämmyyden. Vertaisten nettiopastajien tarve kasvaa jatkuvasti ja tässä tutkimuksessa mukana olleet nettiopastajat näyttivät hyvin sen, että he ovat myös sitoutuneita auttamaan muita pysymään yhteiskunnan digitalisaatiossa mukana.

LÄHTEET

- "Onko minun pakko suostua tähän?" Kaikkialle tunkeva digiarki ahdistaa ikääntyneitä, mutta apua on tarjolla. Helsingin Sanomat 14.11.2016.
<<http://www.hs.fi/kotimaa/art-2000002930104.html>> Viitattu 2.1.2017.
- Ala-Mutka, Kirsti & Malanowski, Norbert & Punie, Yves & Cabrera, Marcelino (2008) Active Ageing and the Potential of ICT for Learning. European Commission, Joint Research Centre, Institute for Prospective Technological Studies.
- Berger, Rita & Romeo, Marina & Gidion, Gerd & Poyato, Luis (2016) Media Use and Technostress. Conference paper. Proceedings of INTED2016 Conference 7th-9th March 2016, Valencia, Spain.
- Biggs, Simon & Lowenstein, Ariela (2011) Generational Intelligence. A Critical Approach to Age Relations. London: Routledge.
- Blažun, Helena (2013) Elderly People's Quality of Life with Information and Communication Technology (ICT): Toward a Model of Adaptation to ICT in Old Age. Dissertations in Social Sciences and Business Studies, no 59. Kuopio: University of Eastern Finland.
- Czaja, Sara & Beach, Scott & Charness, Neil & Schultz, Richard (2013) Older Adults and the Adoption of Healthcare Technology: Opportunities and Challenges. Teoksessa Andrew Sixsmith & Gloria Gutman (toim.) Technologies for Active Aging. New York: Springer, 27-46.
- Czaja, Sara & Charness, Neil & Fisk, Arthur & Hertzog, Christopher & Nair, Sankaran & Rogers, Wendy & Sharit, Joseph (2006) Factors Predicting the Use of Technology: Findings From the Center for Research and Education on Aging and Technology Enhancement (CREATE). Psychology & Aging 21 (2), 333-352.
- EHYT ry verkkosivusto. <<http://www.ehyt.fi/fi/mita-me-teemme>> Viitattu 13.10.2016.
- Eläkeliiton verkkosivusto. <<http://www.elakeliitto.fi/elakeliitto/>> Viitattu 13.10.2016.
- Eläkeliitto (2010) Auttamisen iloa. Palvelevan vapaaehtoistoiminnan opas. Helsinki: Eläkeliitto ry.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha (2001) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 5. painos. Tampere: Vastapaino.
- Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana (2015) Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Valli, Raine & Aaltola, Juhani (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-Kustannus, 27-44.
- Eskola, Jari (2015) Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Raine Valli & Juhani Aaltola (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-Kustannus, 185-206.
- Etelämäki, Tiina (toim.) (2016) Ikääntyneet ihmiset vapaaehtoisina vertaisohjaajina. Miten organisaatio käynnistää nettiopastuksen? Helsinki: Vanhustyön keskusliitto.

- Forss, Simo & Karjalainen, Pirkko & Tuominen, Kristiina (1995) Mistä apua vanhana? Tutkimus vanhusten avuntarpeesta ja eläkeläisten vapaaehtoistyöstä. Tutkimuksia 1995:3. Helsinki: Eläketurvakeskus.
- Haaparanta, Heikki (2014) Pelilliset sovellukset. Teoksessa Jaana Leikas (toim.) Ikäteknologia. Helsinki: Vanhustyönkeskusliitto, 259-264.
- Haarni, Ilka (2009) ”Pitää lähteä liikkeelle” – aktiivisten eläkeikäisten selityksiä kansalais- ja vapaaehtoistoimintaan osallistumiselle. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 2009: 46, 81-94.
- Haarni, Ilka (2010) Kolmas elämä. Aktiiviset eläkeikäiset kaupungissa. Helsinki: Gaudeamus.
- Harju, Aaro (2005) Kansalaisyhteiskunta vapaaehtoistoiminnan innoittajana. Teoksessa Marianne Nylund & Anne Birgitta Yeung (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino, 58-80.
- Hein, Irene (toim.) (1998) Tieto- ja viestintäteknikka elinikäisen oppimisen apuna. Sitran teknologia-arviointihanke. Tieto- ja viestintäteknikka opetuksessa ja oppimisessa. Osaraportti 4. Helsinki: Sitra.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2010) Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (2009) Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (2014) Tutki ja kirjoita. 19.painos. Helsinki: Tammi.
- Hokkanen, Liisa (2003a) Vapaaehtoinen ja vertainen auttaminen. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Sosiaalisen vaihtuvat vastuut. Jyväskylä: PS-kustannus, 254-274.
- Hokkanen, Liisa (2003b) Vapaaehtoisuus – pala elämää. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisusarja 6. Oulu: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.
- Hyväri, Susanna (2005) Vertaistuen ammattiauttamisen muuttuvat suhteet. Teoksessa Marianne Nylund & Anne Birgitta Yeung (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino, 214-235.
- Isomäki, Hannakaisa & Päykkönen, Kirsi & Sankari, Anne (2003) Ikääntyneet ja tietotekniikan käytettävyys. Gerontologia 17 (3), 149-154.
- Jonkun pitäisi opettaa 80-vuotias Liisa ja puoli miljoonaa muuta maksamaan laskunsa verkossa – mutta kenen? Yle Uutiset 9.1.2017. <<http://yle.fi/uutiset/3-9393542>> Viitattu 13.1.2017.
- Jyrkämä, Jyrki (2014) Ikäihmiset, teknologia ja toimijuus. Teoksessa Jaana Leikas (toim.) Ikäteknologia. Helsinki: Vanhustyönkeskusliitto, 59-69.
- Kananoja, Aulikki (2017) Sosiaalityön lähivuosien kasvavat haasteet. Teoksessa Aulikki Kananoja & Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma, 443-450.

- Koiranen, Ilkka & Räsänen, Pekka & Södergård, Caj (2016) Mitä digitalisaatio on tarkoittanut kansalaisen näkökulmasta? *Talous ja yhteiskunta* 3/2016, 24-29.
- Kolkowska, Ella & Kristofferson, Annica (2016) Privacy by Design Principles in Design of New Generation Cognitive Assistive Technologies. Teoksessa Jaap-Henk Hoepman & Stefan Katzenbeisser (toim.) *ICT Systems Security and Privacy Protection. 31st IFIP TC 11 International Conference, SEC 2016 Ghent, Belgium, May 30 – June 1, 2016 Proceedings*. Springer, 384-397.
- Koskenvesa, Esko (2001) Pelaajakokemuksia valmentajille. Teologian opiskelijat ja vapaaehtoistoiminta. Teoksessa Antti Eskola & Leena Kurki (toim.) *Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena*. Tampere: Vastapaino, 121-136.
- Koskiahho, Briitta (2001) Sosiaalipolitiikka ja vapaaehtoistyö. Teoksessa Antti Eskola & Leena Kurki (toim.) *Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena*. Tampere: Vastapaino, 15-40.
- Kuopiolaismies lopetti tietokoneen käytön ja taistelee digitalisaatiota vastaan – ”Tietotekniikka uuvuttaa, stressaa ja sairastuttaa”. *Helsingin Sanomat* 19.11.2016. <<http://www.hs.fi/kotimaa/art-2000004875677.html>> Viitattu 2.1.2017.
- Kurki, Leena (2001) Kasvaminen palvelutehtävään. Sosiaalipedagoginen katse vapaaehtoistyöhön. Teoksessa Antti Eskola & Leena Kurki (toim.) *Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena*. Tampere: Vastapaino, 67-92.
- Kuronen, Tanja (2015) *Hoivapommin purkajat*. Helsinki: Gaudeamus.
- Kuula, Arja (2011) *Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Tampere: Vastapaino.
- Kuuluvainen, Salla (2015) *Vapaaehtoistyön johtaminen*. Helsinki: Sivistysliitto Kansalaisfoorumi SKAF ry.
- Kuuskoski, Eeva (2003) Vertaistoiminta osana ihmisyyttä. Teoksessa Jorma Niemelä & Virpi Dufva (toim.) *Hyvinvoinnin arjen asiantuntijat. Sosiaali- ja terveysjärjestöt uudella vuosituohannella*. Jyväskylä: PS-kustannus, 30-39.
- Kärki, Jarmo & Ryhänen, Miia (2015) Tieto- ja viestintäteknologian käyttö sosiaalihuollossa vuonna 2014. Raportti 20/2015. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL).
- Lahtinen, Pirkko (2003) Ihminen on tärkein instrumentti. Työnohjaus vapaaehtoisessa tukihenkilötyössä. Helsinki: Suomen Mielenterveysseura.
- Laimio, Anne & Karnell, Sonja (2010) Vertaistoiminta – kokemuksellista vuorovaikutusta. Teoksessa Tanja Laatikainen (toim.) *Vertaistoiminta kannattaa*. Helsinki: Asumispalvelusäätiö ASPA, 9-19.
- Laitinen, Arto & Pessi, Anne Birgitta (2011) Onko auttaminen solidaarista? Teoksessa Arto Laitinen & Anne Birgitta Pessi (toim.) *Solidaarisuus*. Helsinki: Gaudeamus, 135-155.
- Leikas, Jaana & Laukka, Maria (2014) Esteettisyys ikäteknologiassa. Teoksessa Jaana Leikas (toim.) *Ikäteknologia*. Helsinki: Vanhustyönkeskusliitto, 177-185.

- Leikas, Jaana (2008) Ikääntyvät, teknologia ja etiikka. Näkökulmia ihmisen ja teknologian vuorovaikutustutkimukseen ja –suunnitteluun. VTT Working Papers 110. Espoo: VTT.
- Leikas, Jaana (2014a) Ikäteknologia. Teoksessa Jaana Leikas (toim.) Ikäteknologia. Helsinki: Vanhustyönkeskusliitto, 17-26.
- Leikas, Jaana (2014b) Tieto- ja viestintäteknologia. Teoksessa Jaana Leikas (toim.) Ikäteknologia. Helsinki: Vanhustyön keskusliitto, 199-207.
- Liikenne- ja viestintäministeriö (2011) Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa. Toimenpideohjelma 2011-2015. Ohjelmia ja strategioita 1/2011.
- Limnell, Jarno (2017) Digitaalinen turvallisuus kehityksen ja toiminnan mahdollistajana. Teoksessa Kimmo Rousku & Risto Linturi & Cristina Andersson & Sari Stenfors & Ilkka Lähteenmäki & Timur Kärki & Jarno Limnell. Pilkahduksia tulevaisuuteen – digitalisaation ja robotisaation mahdollisuudet. Valtiovarainministeriön julkaisu 10/2017. Helsinki: Valtiovarainministeriö.
- Lumme-Sandt, Kirsi (2005) Vanhan ihmisen kohtaaminen haastattelutilanteessa. Teoksessa Johanna Ruusuvuori & Liisa Tiittula (toim.) Haastattelu - tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 125-144.
- LähiVerkko (2016a) LähiVerkko – virtaa osaamiseen ja osallistumiseen. <<http://lahiverkko.fi/lahiverkko/>>. Viitattu 13.10.2016.
- LähiVerkko (2016b) Nettiopastajatoiminta. <<http://lahiverkko.fi/nettiopastaja/>>. Viitattu 13.10.2016.
- Macduff, Nancy (2005) Societal Changes and the Rise of the Episodic Volunteer. Teoksessa Jeffrey L. Brudney (toim.) Emerging Areas of Volunteering. Arnova Occasional Paper Series 1(2). Indianapolis: Arnova, 51-63.
- Marjovuori, Ari (2014) Vapaaehtoistyön ytimessä. Järjestömuotoinen vapaaehtoistyö sosiaalisten representaatioiden näkökulmasta. Sosiaalitieteiden laitoksen julkaisuja 2014:9. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Mikkonen, Irja (2009) Sairastuneen vertaistuki. Peer Support in Different Illness Groups. Kuopio: Kuopion yliopisto.
- Multisilta, Jari (2014) Media ja yhteisölliset palvelut. Teoksessa Jaana Leikas (toim.) Ikäteknologia. Helsinki: Vanhustyönkeskusliitto, 227-234.
- Musick, Marc & Wilson, John (2008) Volunteers. A Social Profile. Bloomington: Indiana University Press.
- Mykkänen-Hänninen, Riitta & Kääriäinen, Aino (2009) Vertaisuus ja vertaistuki eroauttamisessa. Helsinki: Lastensuojelun Keskusliitto.
- Mykkänen-Hänninen, Riitta (2007) Vapaaehtoistyön rajapinnoilla. Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia. Sarja B: oppimateriaalit 6. Helsinki: Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia.
- Mäntyranta, Taina & Kaila, Minna (2008) Fokusryhmähaastattelu laadullisen tutkimuksen menetelmänä lääketieteessä. Duodecim 124 (13), 1507-1513.

- Nevala, Nina (2014) Esteettömyys. Teoksessa Jaana Leikas (toim.) *Ikäteknologia*. Helsinki: Vanhustyönkeskusliitto, 143-150.
- Nordlund, Marika & Stenberg, Lea & Forsberg, Kristina & Nykänen, Jaana & Ranta, Paula & Virkkunen, Anne (2014) *Ikäteknologian monimuotoinen maailma. KÄKÄTE-projektin loppuraportti. KÄKÄTE-raportteja 4/2014*. Helsinki: Vanhustyön keskusliitto ja Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry.
- Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta (2005) *Vapaaehtoisuuden anti, arvot ja osallisuus murroksessa*. Teoksessa Marianne Nylund & Anne Birgitta Yeung (toim.) *Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus*. Tampere: Vastapaino, 13-38.
- Nylund, Marianne (2000) *Varieties of Mutual Support and Voluntary Action. A Study of Finnish Self-Help Groups and Volunteers*. Helsinki: The Finnish Federation for Social Welfare and Health.
- Nylund, Marianne (2005) *Vertaisryhmät kokemusten ja tiedon jäsentäjinä*. Teoksessa Marianne Nylund & Anne Birgitta Yeung (toim.) *Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus*. Tampere: Vastapaino, 195-213.
- Ojanen, Markku (2001) *Auttajaksi oppiminen. Psykologia minuuden tulkkina*. Teoksessa Antti Eskola & Leena Kurki (toim.) *Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena*. Tampere: Vastapaino, 95-109.
- Oksman, Virpi (2003) "Kyl jo kolmivuotiasikin osaa tietokoneella tehdä" *Lapset arjen kulttuurisissa teknologiadiskursseissa*. Teoksessa Sanna Talja & Sari Tuuva (toim.) *Tietotekniikkasuhteet. Kulttuurinen näkökulma*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 56-72.
- Olson, Katherine & O'Brien, Marita & Rogers, Wendy & Charness, Neil (2011) *Diffusion of Technology: Frequency of Use for Younger and Older Adults*. *Ageing International* 36 (1), 123-145.
- Pakarinen, Marja & Pankka, Ida-Maria & Ahonen, Jouni (2016) *Vapaaehtoisena nettiopastajana Eläkeliitossa*. Helsinki: Eläkeliitto ry ja EHYT ry.
- Pakarinen, Marja (2016) *Facebook Eläkeliitossa. Opas Facebookin käyttöön järjestötoiminnan tukena*. Helsinki: Eläkeliitto ry.
- Pálsdóttir, Ágústa (2012) *Elderly Icelanders and Their Relatives: Preferences for Forms of Information and Problems Experienced when Seeking Information*. Teoksessa Hongxiu Li (toim.) *Studies on Inequalities in Information Society. Proceedings of the Conference, Well-Being in the Information Society*. Turku: Turku Centre for Computer Science, 101-110.
- Parker, Mary Hamil (2011) *Optimizing Resilience in the 21st Century*. Teoksessa Barbara Resnick & Lisa P. Gwyther & Karen A. Roberto (toim.) *Resilience in Aging. Concepts, Research, and Outcomes*. New York: Springer, 317-330.
- Pekkala, Leo (2016) *Esipuhe*. Teoksessa Leo Pekkala & Saara Salomaa & Sanna Spišák (toim.) *Monimuotoinen mediakasvatus. Kansallisen audiovisuaalisen instituutin julkaisuja 1/2016*. Helsinki: Kansallinen audiovisuaalinen instituutti, 9-15.
- Pelizäus-Hoffmeister, Helga (2016) *Motives of the Elderly for the Use of Technology in their Daily Lives*. Teoksessa Emma Domínguez-Rué & Linda Nierling (toim.)

Ageing and Technology. Perspectives from the Social Sciences. Bielefeld: Transcript, 27-46.

- Pessi, Anne Birgitta & Oravasaari, Tomi (2010) Kansalaisjärjestötoiminnan ytimessä. Tutkimus RAY:n avustamien sosiaali- ja terveysjärjestöjen vapaaehtoistoiminnasta. Avustustoiminnan raportteja 23. Helsinki: RAY.
- Pessi, Anne Birgitta & Saari, Juho (2008) Hyvä tahto. Auttamisen asenteet ja rakenteet Suomessa. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.
- Pieri, Michelle & Diamantinir, Davide (2010) Young people, elderly and ICT. *Procedia Social and Behavioral Sciences* 2, 2422–2426.
- Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (2010) Sosiaalityön, tiedon ja teknologian kohtaamisia. Teoksessa Anneli Pohjola & Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. Jyväskylä: PS-kustannus, 9-20.
- Rajaniemi, Jere (2007) Ikääntyneet järjestö- ja vapaaehtoistoiminnassa. Pääkaupunki-seudun järjestökyselyn tuloksia. *Raportteja 2/2007*. Helsinki: Ikäinstituutti.
- Rajaniemi, Jere (2009) Mielekkäästi vapaaehtoistoiminnassa. Tuloksia kyselystä järjestöjen ikääntyneille jäsenille. *Raportteja 2/2009*. Helsinki: Ikäinstituutti.
- Rasi, Päivi & Vuojärvi, Hanna & Hyvönen, Pirkko (2016) Aikuisten ja ikääntyneiden mediakasvatus. Teoksessa Leo Pekkala & Saara Salomaa & Sanna Spišák (toim.) *Monimuotoinen mediakasvatus. Kansallisen audiovisuaalisen instituutin julkaisuja 1/2016*. Helsinki: Kansallinen audiovisuaalinen instituutti, 198-212.
- Roscoe, Rod D. & Chi, Michelene T.H. (2007) Understanding Tutor Learning: Knowledge-Building and Knowledge-Telling in Peer Tutors' Explanations and Questions. *Review of Educational Research*, 77(4), 534–574.
- Rousku, Kimmo (2017) Johdanto. Teoksessa Kimmo Rousku & Risto Linturi & Cristina Andersson & Sari Stenfors & Ilkka Lähteenmäki & Timur Kärki & Jarno Limnell. *Pilkahduksia tulevaisuuteen – digitalisaation ja robotisaation mahdollisuudet*. Valtiovarainministeriön julkaisuja 10/2017. Helsinki: Valtiovarainministeriö.
- Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (2010) Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Johanna Ruusuvuori & Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.) *Haastattelun analyysi*. Tampere: Vastapaino.
- Rönning, Leif (1998) Hyvinvointi ja kolmas sektori. Teoksessa Petri Kinnunen & Raimo Laitinen (toim.) *Näkymätön kolmas sektori*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto, 10-22.
- Saariluoma, Pertti & Kujala, Tuomo & Kuuva, Sari & Kymäläinen, Tiina & Leikas, Jaana & Liikkanen, Lassi A. & Oulasvirta, Antti (2010) Ihminen ja teknologia. Hyvän vuorovaikutuksen suunnittelu. *Teknolohiateollisuuden julkaisuja 3/2010*. Helsinki: Teknolohiateollisuus ry.
- Sankari, Anne (2003) Tietotekniikan ihmevanhat? Teoksessa Sanna Talja & Sari Tuuva (toim.) *Tietotekniikkasuhteet. Kulttuurinen näkökulma*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 73-92.

- Selwyn, Neil (2003) Apart from technology: understanding people's non-use of information and communication technologies in everyday life. *Technology in Society* 25, 99-116.
- Selwyn, Neil (2004) The information aged: A qualitative study of older adults' use of information and communications technology. *Journal of Aging Studies* 18, 369-384.
- Silvander, Lauri (2014) Isoäitini postaa Cheekille sydämiä. *Improbatur-lehti* 3/2014. Helsinki: Suomen Lukiolaisten Liitto ry, 26-31.
- Silvasti, Tiina (2014) Sisällönanalyysi. Teoksessa Ilmo Massa (toim.) Polkuja yhteiskuntatieteelliseen ympäristötutkimukseen. Helsinki: Gaudeamus, 33-48.
- Sixsmith, Andrew (2013) Technology and the Challenge of Aging. Teoksessa Andrew Sixsmith & Gloria Gutman (toim.) *Technologies for Active Aging*. New York: Springer, 7-25.
- Solatie, Jim (2001) Focusryhmät. Kvalitatiiviset ryhmäkeskustelut strategisen markkinointitutkimuksen apuna. Helsinki: Mainostajien liitto.
- Sorri, Hannu (2005) Elämän käännteet. Arvojen ja identiteetin muutokset. Teoksessa Marianne Nylund & Anne Birgitta Yeung (toim.) *Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus*. Tampere: Vastapaino, 126-140.
- Stenberg, Lea (2014) Ikäihmisten asenteet, toiveet ja käyttäjäkokemus. Teoksessa Jaana Leikas (toim.) *Ikäteknologia*. Helsinki: Vanhustyön keskusliitto, 119-127.
- Suomen virallinen tilasto (SVT) Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö 2015. Verkkojulkaisu. Helsinki: Tilastokeskus.
<http://www.stat.fi/til/sutivi/2015/sutivi_2015_2015-11-26_fi.pdf> Viitattu 18.10.2016.
- Suomen virallinen tilasto (SVT) Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö 2013. Verkkojulkaisu. Helsinki: Tilastokeskus.
<http://www.stat.fi/til/sutivi/2013/sutivi_2013_2013-11-07_fi.pdf> Viitattu 15.1.2017.
- Suomen virallinen tilasto (SVT) Väestörakenne 2014. Verkkojulkaisu. Helsinki: Tilastokeskus. < http://tilastokeskus.fi/til/vaerak/2014/vaerak_2014_2015-03-27_fi.pdf> Viitattu 6.11.2015.
- Suopajarvi, Tiina (2014) "Maailma menee eteenpäin ja pakko roikkua siinä mukana" Ikääntymisen kokeminen suhteessa tieto- ja viestintäteknologioihin. *Kulttuurintutkimus* 31 (1), 3-13.
- Talsi, Noora & Tuuva-Hongisto, Sari (2007) Teknologinen imperatiivi ja paikallinen teknologiapolitiikka. *Tiedepolitiikka* 2/2007, 49-56.
- Talsi, Noora & Tuuva-Hongisto, Sari (2009) Ei vietetty sinä jouluna tekniikan riemujuhlaa. Teknologinen imperatiivi teknologiaelämäkerroissa. *Kulttuurintutkimus* 26 (2-3), 71-82.
- Talsi, Noora (2014) Kodin koneet. Teknologioiden kotouttaminen, käyttö ja vastustus. Joensuu: Itä-Suomen yliopisto.

- Tiihonen, Arto (toim.) (2011) Vastavuoroisuutta, vertaisuutta ja osallisuutta ikäihmisille. Ikäihmisten vapaaehtois- ja vertaistoiminnan tutkimus- ja kehittämishanke (Vavero) 2007-2011. Loppuraportti. Raportteja 1/2011. Helsinki: Ikäinstituutti.
- Tiikkainen, Pirjo (2013) Sosiaalinen toimintakyky. Teoksessa Teoksessa Eino Heikkinen & Jyrki Jyrkämä & Taina Rantanen (toim.) Gerontologia. Helsinki: Duodecim.
- Topo, Päivi (2013) Teknologia. Teoksessa Eino Heikkinen & Jyrki Jyrkämä & Taina Rantanen (toim.) Gerontologia. Helsinki: Duodecim, 526-533.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2011) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 7.painos. Helsinki: Tammi.
- Tuorila, Helena (2006) Itsepalvelun ikääntyvä ihmemaa? Keskustelualoitteita 35:2006. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus.
- Turner, Phil & Turner, Susan Ellen & Van de Walle, Guy (2007) How older people account for their experiences with interactive technology. Behaviour & Information Technology 26 (4), 287-296.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2009) Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käytäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus ennakoarvioinnin järjestämiseksi. Helsinki.
<<http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf>> Viitattu 4.12.2015.
- Uotinen, Johanna (2003) "Agricolan päivänä se kannettiin meidän makuhuoneen pöydälle". Tietotekniikka, kokemus ja kertomus. Teoksessa Sanna Talja & Sari Tuuva (toim.) Tietotekniikkasuhteet. Kulttuurinen näkökulma. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 118-147.
- Uotinen, Johanna (2005) Merkillinen kone. Informaatioteknologia, kokemus ja kertomus. Joensuun yliopiston humanistisia julkaisuja 40. Joensuu: Joensuun yliopisto.
- Utriainen, Jarkko (2011) Vapaaehtoisuus vanhustenhuollon voimavarana. Kehittyvät vanhuspalvelut julkaisuja 1/2011. Helsinki: Vanhus- ja lähimmäispalvelujen liitto ry.
- Utriainen, Jarkko (2012) Vapaaehtoistoiminnan vaikutusten tunnistaminen ja osoittaminen vanhustyössä. Kehittyvät vanhuspalvelut julkaisuja 3/2012. Helsinki: Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry.
- Valli, Raine & Perkkilä, Päivi (2015) Nettikyselyt ja sosiaalinen media aineistonkeruussa. Teoksessa Raine Valli & Juhani Aaltola (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 109-120.
- Valtiovarainministeriö (2017) Pyöreänpöydän keskustelu sähköisistä palveluista. Muis-tio 16.1.2017. Verkkodokumentti.
<<http://vm.fi/documents/10623/3254896/Yhteenveto+py%C3%B6re%C3%A4n+p%C3%B6yd%C3%A4n+keskustelusta.pdf/ae296518-87ed-479c-a719-f2b3b48f0352>> Viitattu 31.1.2017.
- Valtonen, Anu (2005) Ryhmäkeskustelut – millainen metodi? Teoksessa Johanna Ruusu- vuori & Liisa Tiittula (toim.) Haastattelu - tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 223-241.

- Vapaaehtoistyö Suomessa 2010 ja 2015. Kansalaisareena ry. Verkkodokumentti.
<http://www.kansalaisareena.fi/Vapaaehtoistyö_Suomessa_2010ja2015.pdf>
Viitattu 2.2.2017.
- Wessman, Jenni & Erhola, Kaaren & Meriläinen-Porras, Satu & Pieper, Richard & Luoma, Minna-Liisa (2013) Ikääntynyt ja teknologia. Kokemuksiani teknologian käytöstä. KÄKÄTE-tutkimuksia 2/2013. Helsinki: Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry, Vanhustyön keskusliitto ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL).
- Vuohelainen, Hanna (2011) Seniorit tieto- ja viestintätekniikan käyttäjiksi. Vertaisohjauksen hyvät käytännöt. Helsinki: Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus: Liikenne- ja viestintäministeriö.
- Yeung, Anne Birgitta (2002) Vapaaehtoistoiminta osana kansalaisyhteiskuntaa - Ihanteita vai todellisuutta? Tutkimus suomalaisten asennoitumisesta ja osallistumisesta vapaaehtoistoimintaan. Helsinki: Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY ry.
- Yeung, Anne Birgitta (2005a) Vapaaehtoistoiminnan timantti. Miten mallintaa motivaatiota? Teoksessa Marianne Nylund & Anne Birgitta Yeung (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino, 104-125.
- Yeung, Anne Birgitta (2005b) Tutkimustyökaluja vapaaehtoisuuden mysteeriiin. Teoksessa Marianne Nylund & Anne Birgitta Yeung (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino, 83-103.
- Yeung, Anne Birgitta (2007) Innoittava vapaaehtoistoiminta – toimintaan sitoutuminen ja sen tukeminen. Teoksessa Aaro Harju (toim.) Kansalaistoimintaan kätkeyty aarre. Vantaa: Sivistysliitto Kansalaisfoorumi SKAF ry, 152-165.

Liite 1.

Helsingin yliopisto
Valtiotieteellinen tiedekunta
Sosiaalityö
Sosiaalityö

SAATEKIRJE

Hyvä nettiopastaja

Opiskelen Helsingin yliopistossa sosiaalityötä ja teen tällä hetkellä maisteriopintoihin liittyvää pro gradu -tutkielmaa. **Tutkielmani tavoitteena on selvittää nettiopastajien omia kokemuksia vapaaehtois- ja vertaistoiminnasta.** Tarkastelen tutkielmassani nettiopastajien omaa suhdetta teknologiaan sekä heidän voimavarojaan vapaaehtois- ja vertaistoiminnassa. Tutkimusaineistoni kerään kyselylomakkeen avulla sekä haastattelemalla Varsinais-Suomen alueella toimivia LähiVerkko-projektin pilotin nettiopastajia. Tutkimuksen on tarkoitus valmistua syksyllä 2016.

Osallistuminen tutkimukseen tapahtuu kahdessa vaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa lähetän tutkimukseen osallistuville kyselylomakkeen, jossa kysyn muutaman taustakysymyksen liittyen tietotekniikan käyttöön. Kyselylomakkeeseen voi vastata kotona omalta tietokoneelta käsin. Tutkimuksen toisena vaiheena ovat haastattelut, jotka tehdään 29.1.2016 nettiopastajien koulutuspäivässä tai toisena sovittuna ajankohtana. Haastattelut toteutan ryhmähaastatteluina. Ryhmähaastattelun kesto on noin 1-2 tuntia. Haastattelut nauhoitetaan ja tallenteet hävitetään tutkimuksen valmistumisen jälkeen. Tutkimusraportista ei pysty yksilöimään kyselylomakkeen täytäneitä tai haastatteluun osallistuneita henkilöitä.

Pro gradu -tutkielmani ohjaajana Helsingin yliopistossa toimii yliopistonlehtori Pirkko-Liisa Rauhala ja LähiVerkko-projektin yhteyshenkilönä toimii projektipäällikkö Marja Pakarinen. Valmis pro gradu -tutkielma esitellään LähiVerkko-projektin puitteissa.

Kyseessä on opinnäyte, ja kyselylomakkeeseen vastaamalla sekä haastatteluihin osallistumalla autat minua sen tekemisessä. Kokemusta nettiopastajana toimimisesta ei tarvitse olla vielä paljoa, tarkastelun kohteena ovat juuri tuoreet opastajat. Kokemuksesi ovat tärkeitä ja autat tuottamaan arvokasta tietoa, onpa sinulla takanasi sitten 2 tai 20 opastuskertaa. Mikäli haluat kysyä jotain tutkielmaan liittyvistä asioista tai tutustua tutkimussuunnitelmaan, voit ottaa yhteyttä allekirjoittaneeseen. Vastaan kysymyksiisi mielelläni. Kiitos mielenkiinnosta ja mahdollisesta osallistumisestasi jo etukäteen!

Ystävällisin terveisin,

Tuija Vidgren

tuija.vidgren@helsinki.fi, puh. xxx-xxxxxxx

Liite 2.

Nettiopastajan suhde tietotekniikkaan - mielipiteitä ja käyttökokemuksia

Hyvä nettiopastaja! Kiitos, että päätitte osallistua pro gradu -tutkielmaani liittyvään lyhyeen kyselyyn. Tämä kysely on ensimmäinen vaihe graduni aineiston keräämistä. Kartoitan tällä Teidän mielipiteitänne ja käyttökokemuksianne liittyen tietotekniikkaan.

Toivoisin Teidän täyttävän tämän kyselyn 22.1.2016 mennessä. Mikäli jokin kyselyssä mietityttä, voitte ottaa yhteyttä allekirjoittaneeseen. Suuret kiitokset vastauksistanne ja tapaamisiin Lehmiraannassa haastatteluiden merkeissä 29.1.2016!

Ystävällisesti

Tuija Vidgren

tuija.vidgren@helsinki.fi

puh. xxx-xxxxxxx

Sukupuoli*

- nainen
- mies

Syntymävuosi (kirjoittakaa syntymävuosi kenttään)*

Korkein suorittamanne koulutus*

- Vähemmän kuin perusasteen koulutus
- Perusasteen koulutus (kansakoulu, kansalaiskoulu, keskikoulu, peruskoulu)
- Keskiasteen koulutus (ylioppilas, ammattikoulu, ammatillinen perustutkinto)
- Alempi korkeakoulututkinto (kandidaatti tai ammattikorkeakoulututkinto)
- Ylempi korkeakoulututkinto (maisteri tai ylempi ammattikorkeakoulututkinto)
- Jatkotutkinto korkeakoulussa (tohtorin tai lisensiaatin tutkinto)

Miten usein käytitte työelämässä ollessanne tietokonetta?*

- Erittäin usein
- Melko usein
- Jonkin verran
- Melko harvoin
- Erittäin harvoin
- Ei koskaan

Miten hyvänä pidätte omaa osaamistanne tietotekniikan käyttäjänä?*

- Erittäin hyvänä
- Melko hyvänä
- Keskitasoisena
- Melko heikkona
- Erittäin heikkona

Miten usein käytätte seuraavia tietoteknisiä laitteita?

	Päivittäin	Viikoittain	Toisinaan	Ei koskaan
Tietokone (pöytä- tai kannettava) *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tablettitietokone *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Älypuhelin *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Matkapuhelin (ilman internetiä) *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mihin olette käyttäneet internetiä viimeisen 3 kk aikana (tai muuten säännöllisesti)? *

- Sähköpostin käyttö
- Verkkolehtien tai uutissivujen lukeminen
- E-kirjojen lukeminen
- Tiedon etsiminen kiinnostavista aiheista
- Navigaatio- ja karttapalvelujen käyttäminen
- Pelien pelaaminen
- Musiikin kuuntelu, videoiden katselu (esim. Spotify, Youtube)
- Netti-Tv ja muut suoratoistopalvelut (esim. Yle Areena, Katsomo, Netflix, Viaplay, HBO)
- Asiointi, viranomaisten verkkopalvelut (mm. pankki, vakuutukset, KELA, terveydenhuolto)
- Verkkokaupat
- Matkaliput ja hotellien varaaminen
- Sosiaalinen media (esim. Facebook, Twitter, Instagram)
- Blogien lukeminen tai kirjoittaminen
- Viestien kirjoittaminen tai lukeminen internetin keskustelupalstoilla
- Pikaviestipalveluiden käyttö älypuhelimella (esim. Whatsapp)
- Tiedostojen tallentaminen pilvipalveluun (esim. Dropbox, Onedrive)
- Sovellusten lataaminen sovelluskaupoista (App Store, Google play, Windows Phone Store)
- Käytettyjen tavaroiden etsiminen, ostaminen tai myyminen
- Internet -puhelut ja videopuhelut (esim. Skype)
- Jokin muu, mikä?

Valitse vaihtoehto joka parhaiten kuvaa mielipidettänne tai toimintaanne verkossa.

	Aina	Erittäin usein	Melko usein	Melko harvoin	Ei koskaan
Otan innokkaasti uusia teknisiä välineitä käyttöön *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjoitan kommentteja verkossa käytäviin keskusteluihin *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjoitan verkkoon omia tekstejä tai päivityksiä *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laitan verkkoon ottamiani kuvia tai videoita *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vanhemmat ihmiset pelkäävät uutta teknologiaa *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tietotekniikan kehityksessä on hankala pysyä mukana *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nyky-yhteiskunnassa on vaikea pärjätä, jos ei osaa käyttää tietokonetta *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haluan olla yhteydessä läheisiini ja tuttavieni sosiaalisen median kautta *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Internetissä on liikaa turhaa tai asiatonta sisältöä *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Liite 3.

Pro gradu -tutkielman fokusryhmähaastattelun suostumuslomake

Tutkimuksen nimi: Ikäihmiset vapaaehtoistoimijoina. Nettiopastajien kokemuksia vertaisohjaajuudesta

Tutkimuksen tekijä: VTK Tuija Vidgren

Tutkimuksen tavoite: Tutkimuksen tavoitteena on selvittää nettiopastajien omia kokemuksia vapaaehtois- ja vertaistoiminnasta. Tutkimuksessa tarkastellaan nettiopastajien omaa suhdetta teknologiaan sekä heidän voimavarojaan vapaaehtois- ja vertaistoiminnassa.

Olen perehtynyt pro gradu -tutkielman tavoitteeseen ja tarkoitukseen. Haluan osallistua nettiopastajien fokusryhmähaastatteluun aiheesta ”vapaaehtoisuus ja vertaisuus nettiopastajana”.

Suostun siihen, että haastattelu nauhoitetaan. Haastattelun äänitallenne litteroidaan ja siitä hävytetään yksittäisten henkilöiden tunnistetiedot. Äänitallenne hävitetään tutkimuksen valmistumisen jälkeen.

Minulla on oikeus milloin tahansa tutkimuksen aikana ja syytä ilmoittamatta keskeyttää tutkimukseen osallistuminen.

Annan luvan nauhoitetun aineiston käyttöön yllämainitussa pro gradu -tutkielmassa.

Aika ja paikka

Osallistujan allekirjoitus ja nimenselvennys

Liite 4.

Teemahaastattelurunko

Tutkijan taustatiedot:

- Esittäytyminen
- Haastatteluiden käyttötarkoitus/suostumuslomakkeen läpikäyminen

Teema 1: Suhde tietotekniikkaan

- Miten sinusta tuli tietotekniikan käyttäjä
- Tieto- ja viestintäteknologian käyttöön motivoivat asiat
- Tietotekniikan/teknologian kehitys. Oma suhtautuminen tietotekniikkaan/teknologiaan (esim. hyötyä vai huvia)
- Tietotekniikkaan/teknologiaan liittyvän osaamisen ylläpito

Teema 2: Vapaaehtoisuus

- Oma polku vapaaehtoiseksi
- Vapaaehtoistoimintaan osallistumisen näkyminen omassa elämässä
- Vapaaehtoistoimintaan osallistumisen merkitys
- Oma jaksaminen vapaaehtoistoiminnassa/toiminnan kuormittavuus

Teema 3: Vertaisuus ohjaustilanteissa

- Vertaisuuden merkitys ohjaustilanteissa, onko vertaista
 - Vertaisuuden vaatimukset ohjaustilanteissa
 - Nettiopastajana/vertaisena toimimiseen motivoivat asiat
 - Hyvä vertaisohjaus/tutorointi
 - Palaute omasta nettiopastajatoiminnasta, tuen tarve
-
- Tuleeko mieleesi jotain muuta kommentoitavaa?