

**VAASAN YLIOPISTO
TEKNILLINEN TIEDEKUNTA
TIETOTEKNIikka**

Juha Halonen

VANHUSTEN VERKKOKAUPUNKI

Vanhuksille suunnattujen kunnallisten verkkopalveluiden tarkastelua

Tietotekniikan
Pro gradu -tutkielma
Teknisen viestinnän koulutusohjelma

VAASA 2012

SISÄLLYSLUETTELO	sivu
KESKEISET KÄSITTEET	4
TIIVISTELMÄ	6
ABSTRACT	7
1. JOHDANTO	8
1.1. Tutkimuksen tausta	8
1.2. Tutkimuksen tavoitteet	9
1.3. Tutkimusmenetelmät	9
1.4. Tutkimuksen rajaus	10
2. INTERNET, VANHUUS JA VIESTINTÄ	11
2.1. Internet mediana	11
2.1.1. Internetin Www-palvelu	12
2.1.2. Internetin verkkopalvelu	12
2.2. Vanhuus	13
2.3. Vanhusten viestintävalmiudet	14
2.3.1. Vanhusten digitaalisten päätelaitteiden ja Internetin käyttö	16
2.3.2. Vanhusten digitaaliset viestintätaidot	18
2.3.3. Vanhusten motivaatio digitaalisten viestimien käyttöön	21
3. KUNNALLISET VANHUSTEN PALVELUT	23
3.1. Kuntien vanhusten palvelut ja Suomen laki	23
3.2. Sosiaali- ja terveysministeriön vanhusten palvelujen laatusuosituks	24
3.3. Kuntien vanhusten palvelutarjonnasta nykyään ja tulevaisuudessa – Case Imatra	25
4. TUTKIMUKSEN KUVAUS, MENETELMÄT JA RAJAUS	29
4.1. Tutkimusongelma	29

4.2.	Tutkimusasetelma	30
4.3.	Tutkimusmenetelmät	30
4.3.1.	Tapaustutkimus	31
4.3.2.	Kysely tiedonhankintamenetelmänä	32
4.4.	Tutkimuksen työkaluja	33
4.4.1.	Tunnusluvut	33
4.4.2.	Korrelaatio	34
4.5.	Tutkimusaineisto	35
4.5.1.	Tutkimuskohteet	35
4.5.2.	Aineiston keräys	37
4.5.3.	Tutkimuksen rajaus	39
4.6.	Tutkimuksen kulku	40
4.6.1.	Verkkosivujen sisältöanalyysi	40
4.6.2.	Kyselytutkimuksen aineistoanalyysi	42
5.	VANHUSTEN VERKKOPALVELUT, NYKYTILA JA TULEVAISUUS	43
5.1.	Kuntien verkkopalvelut vanhuksille -sisältöanalyysi	43
5.1.1.	Asumispalvelut	44
5.1.2.	Terveyspalvelut	46
5.1.3.	Sosiaalipalvelut	49
5.1.4.	Virkistys- ja viriketoiminta	50
5.1.5.	Itsenäistä elämää tukevat palvelut	52
5.1.6.	Asiointi kunnan kanssa	54
5.1.7.	Vanhustyön projektit	55
5.1.8.	Muut vanhusten palvelut	56
5.1.9.	Minimipalvelut	58
5.1.10.	Kuntien verkkopalveluiden sisältöjen keskinäistä tarkastelua	59

5.2.	Vanhusten verkkopalveluiden kyselytutkimus	61
5.2.1.	Vanhusten verkkopalvelun tavoitteet	62
5.2.2.	Vanhusten verkkopalvelun kohderyhmä	63
5.2.3.	Vanhusten verkkopalvelun sisällön valintaan vaikuttaneet tekijät	64
5.2.4.	Vanhusten verkkopalveluiden tulevaisuus	66
5.2.5.	Vanhusten verkkopalveluiden ja Internetin merkitys kunnille	67
5.2.6.	Kyselytutkimuksen yhteenveto	67
6.	YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	69
6.1.	Yhteenveto	69
6.2.	Johtopäätökset	70
6.3.	Pohdintaa	71
	LÄHDELUETTELO	72

KESKEISET KÄSITTEET

- Media** Termillä *media* viitataan julkiseksi tekemiseen, välittäjään tai välineeseen. Teknisessä mielessä sillä tarkoitetaan kaikkia välineitä, joiden avulla voidaan välittää merkityksiä. Näitä ovat radio, televisio, puhelin, internet, sanoma- ja aikakauslehdet, valo- ja elokuvat, ääni- ja kuvatallenteet, kirjat ja niin edelleen. Suomenkielessä termi viittaa yleiskäsitteenä *joukkoviestintään*. (Küng et al. 2008: 7, Nieminen & Pantti 2004: 15.)
- Joukkoviestintä** Termillä *joukkoviestintä* tarkoitetaan julkista viestintää, jolla saavutetaan periaatteessa koko yhteiskunta eri medioiden kautta. (Karvonen 2002.)
- Palvelu** Termillä *palvelu* tarkoitetaan enemmän tai vähemmän aineettomien aktiviteettien sarjoja, jotka yleensä, muttei aina, tapahtuvat asiakkaan ja palveluntarjoajan henkilökunnan ja/tai fyysisten resurssien tai tuotteiden ja/tai palveluntarjoajan järjestelmien välisessä vuorovaikutuksessa ja niillä pyritään ratkaisemaan asiakkaan ongelmia. (Grönroos 2007: 52.)
- Perusjoukko** Termillä *perusjoukko* tarkoitetaan kaikkia tutkimuksen kohteena olevia alkioita (Kallio, Korhonen & Salo 2000: 68). Tässä tutkimuksessa perusjoukko on kaikki Suomen kunnat.
- Otos** Termillä *otos* tarkoitetaan vain osasta perusjoukon alkioita koostuvaa aineistoa, joka on otantateorian mukaisesti perusjoukosta poimittu, sitä edustava osa (Kallio et al. 2000: 68.)

- Näyte** Termillä *näyte* tarkoitetaan perusjoukosta muulla tavoin kuin otosta poimittaessa aikaansaatuja osajoukkoja, joista saatuja tuloksia ei voida tilastollista päättelyä käyttäen yleistää perusjoukkoon. (Kallio et al. 2000: 68–69.)
- Intervallasteikko** Termillä *intervallasteikko* tarkoitetaan mitta-asteikkoa, joka ilmaisee havaintojen järjestyksen ja niiden välisen keskinäisen etäisyyden. (Kallio et al. 2000: 75–76.)
- Kunta** Termillä *kunta* tarkoitetaan itsehallinnollista, oman alueensa käsittävää yhdyskuntaa, joka on valtionlainsäädännön alainen ja siitä riippuva. (Suomalaisen kirjallisuuden seura 1996a: 590.)
- Hyvinvointivaltio** Termillä *hyvinvointivaltio* tarkoitetaan yleisellä tasolla valtiota, jonka tehtäviin kuuluu osin kansalaisten hyvinvoinnista huolehtiminen. (Salavuo 1992: 11.)

VAASAN YLIOPISTO**Teknillinen tiedekunta****Tekijä:**

Juha Halonen

Tutkielman nimi:

Vanhusten verkkokaupunki - vanhuksille suunnattujen kunnallisten verkkopalveluiden tarkastelua

Ohjaajan nimi:

Merja Wanne

Tutkinto:

Kauppatieteen maisteri

Oppiaine:

Tietotekniikka

Koulutusohjelma:

Teknisen viestinnän koulutusohjelma

Opintojen aloitusvuosi:

1999

Tutkielman valmistumisvuosi:2012 **Sivumäärä: 76**

TIIVISTELMÄ:

Tutkielma käsittelee vanhuksille suunnattujen kunnallisten verkkopalveluiden sisältöä ja verkkopalveluiden tuotantoa. Tutkimuksen kohteena olevia kunnallisia vanhusten verkkopalveluita tarkastellaan yhdentoista suomalaisen kunnan verkkosivujen vanhusten palveluiden kautta, kartoittaen niiden tarjoamien vanhusten verkkopalveluiden sisältöä, määrää ja verkkopalveluominaisuuksia. Verkkopalveluiden ja erityisesti vanhusten verkkopalveluiden tuotantoa ja tulevaisuutta kartoitetaan kyselytutkimuksella, joka lähetettiin kohdekuntien vanhusten palveluista vastaaville henkilöille.

Tutkimuksen kirjallisuusosassa tutustutaan vanhusten viestintävalmiuksiin, mitä ne ovat, millainen on kohderyhmän tämän hetkinen tilanne ja millaisena niiden tulevaisuus nähdään. Kirjallisuusosassa tutustutaan lisäksi kuntien palveluita ohjaavaan lainsäädäntöön, ohjeistuksiin ja suosituksiin.

Tutkielman tavoitteena on luoda yleiskuva vanhusten verkkoviestintävalmiuksista eli mahdollisuuksista, motivaatiosta ja taidoista käyttää Internetiä ja sen sisältämiä palveluita, kuntien tarjoamien vanhusten verkkopalveluiden sisällöstä sekä kyseisten verkkopalveluiden tuottamisesta tällä hetkellä ja tulevaisuudessa. Yhtenä näkökulmana on tarkastella vanhusten verkkopalveluissa käytettyjä niin sanottuja verkkopalveluominaisuuksia.

Tutkielmassa määritellään vanhuus, verkkoviestintävalmiudet, verkkopalveluominaisuudet, kunnalliset vanhusten palvelut ja tarkastellaan nykytilaa näiden käsitteiden kautta.

AVAINSANAT:

Vanhuus, vanhukset, verkkopalvelut, verkkopalveluominaisuudet, kuntien vanhusten palvelut

UNIVERSITY OF VAASA**Faculty of technology****Author:**

Juha Halonen

Topic of the Master's Thesis:

Web City for the Elderly – Insight of municipalities' web services for the elderly

Instructor:

Merja Wanne

Degree:

Master of Science in Economics and Business Administration

Major subject:

Computer Science

Degree Programme:

Degree Programme in Technical Communication

Year of Entering the University:

1999

Year of Completing the Master's Thesis: 2012 **Pages:** 76

ABSTRACT:

This Master's thesis provides insight for web services of the municipality for the elderly, their content and production. The target web services for the elderly of this thesis consists of eleven Finnish municipalities and their Internet pages. This thesis will take clarify the content, the quantity and web service functionalities of the services. The production of the web services, especially web services for the elderly, was researched with survey. The survey involved the persons responsible for the services for the elderly in the target municipalities.

The literature section of this study gives overall knowledge of the web communication capability of the elderly, what the communication capabilities are, what is the current situation and the future of the target group. The Finnish legislation, guidelines and recommendations of the services for the elderly people will also be presented in the literature section of this study.

The goal of this study is to create overall picture of the web communication capabilities of the target group, the web services for the target group provided by the municipalities and the present and future production processes of these services. One aspect to the web services are so called web service features which will also be defined in this study; how and how much these are being used in the target web pages.

This study will define the elderly, the web communication capabilities, the web service features, services for the elderly provided by municipalities. The present situation and the future of the web services will be dressed through these concepts.

KEYWORDS:

Old age, elderly people, web services, web service feature, web services of the municipalities for the elderly people

1. JOHDANTO

Euroopan ja muiden länsimaiden yhteiskunnallisen kehityksen keskeisimpinä muutosvoimina pidetään väestön ikääntymistä. Suomen ikärakenne vanhenee nopeimpien joukossa: työelämästä poistuu 10 000 – 20 000 ihmistä enemmän kuin sinne tulee ja kehityksen oletetaan pysyvän tämän kaltaisena vuoteen 2015 asti. Ikärakenteen muutokseen liitetään useita uhkakuvia, joista tämän tutkimuksen kannalta oleellimmat ovat työvoimapula, julkisten menojen raju kasvu ja hyvinvointivaltion kriisi. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2005: 16.)

Ikärakenteen vanheneminen ja vähenevät kunnalliset resurssit, kuten verotulot ja työvoima, asettavat haasteita vanhusten hoidolle ja palveluille: samaan aikaan kun asiakasmäärät kasvavat, heihin kohdentuvat kunnalliset voimavarat vähenevät. Tämä muutoksen aiheuttama ristipaine pakottaa kuntia kehittämään automaattisia palveluita, kuten tietojärjestelmiä ja verkkopalveluita. Automatisoidut ja dynaamiset palvelut edesauttavat kuntia kohdentamaan rajalliset henkilöresurssit asiakkaiden kannalta oleellisiin toimintoihin ja säästävät väheneviä verotuloja. Tässä tutkimuksessa paneudutaan vanhuksille suunnattujen verkkopalveluiden nykytilaan, kuntien verkkopalveluiden kehityssuunnitelmiin ja verkkopalveluiden tuottamistapoihin.

Valoisana puolena ikärakenteen kehityksessä voidaan nähdä vanhuksien pidentyvä toimintakykyisyysikä; vanukset ovat itsenäisempiä ja pystyvät arkitoimintoihin vuosi vuodelta pidempään. Tämän lisäksi tulevaisuuden vanhusten tietotekninen osaaminen edesauttaa verkkopalveluiden laajaa hyödyntämistä mahdollisimman pitkän itsenäisen ja/tai vähähoitoisen arjen saavuttamiseksi. Vanhusten tietoteknisen osaamisen nykytilaa käsitellään tässä tutkimuksessa osana vanhuuden tarkastelua.

1.1. Tutkimuksen tausta

Verkkopalvelut ovat nousemassa oleelliseen asemaan vanhusten suhteellisen määrän kasvaessa ja kuntien rajallisten resurssien kohdentamisessa. Kuntien tarjoamista

vanhusten verkkopalveluista ei ole olemassa erillisiä säädöksiä eikä ohjeistuksia, joten aluksi tutkimuksessa kartoitetaan tutkimuskohteina olevien kuntien tämänhetkiset vanhuksille suunnatut verkkopalvelut. Oletuksena on, että nykyiset verkkopalvelut ovat lähinnä informaatiokanava, jossa tarjotaan informaatiota ja tärkeimpiä yhteystietoja. Mielenkiintoista on selvittää, onko asia näin ja jos on, onko kunnilla vanhusten verkkopalveluiden kehityssuunnitelmia ja työryhmiä, jotka ovat erikoistuneet sekä vanhusten asioihin että verkkoympäristöihin. Yhtenä tutkimukseen liittyvistä lähtökohdista on ajatus siitä, että ilman molempien alueiden asiantuntijuutta ei voida tarjota ja suunnitella tulevaisuudessa vanhuksia laajasti hyödyttäviä verkkopalveluita.

1.2. Tutkimuksen tavoitteet

Tämän tutkimuksen tavoitteena on kartoittaa kuntien vanhuksien verkkopalveluiden sisältöä; sitä, mitä palveluita vanhuksille verkossa tarjotaan ja miten verkkoviestinnän ominaisuudet on otettu huomioon verkkopalveluissa. Tutkimuksen tavoitteena on valaista vanhusten kunnallisten verkkopalveluiden nykytilaa, tuotantoa kehitys-suunnitelmia ja kunnan näkemystä verkkopalveluiden tulevaisuudesta. Lisäksi pyritään selvittämään vanhusten verkkoviestintävalmiuksia tänä päivänä, kunnan verkkopalveluihin vaikuttavaa lainsäädäntöä ja tulevaisuuden mahdollisuuksia.

Tämän tutkimuksen ydintarkoitus on luoda pohjaa vanhusten kunnallisten verkkopalveluiden ymmärtämiselle ja toimia kokoavana ja kartoittavana tutkimuksena mahdollisille jatkotutkimuksille.

1.3. Tutkimusmenetelmät

Tutkimus toteutetaan laadullisena tapaustutkimuksena, jonka osana toteutetaan kyselytutkimus.

1.4. Tutkimuksen rajaus

Tutkimus kohdistuu Suomen kuntiin, jotka asukasluvultaan ovat yli 50 000, mutta alle 100 000 asukasta vuoden 2010 alussa. Näitä kuntia on yksitoista ja ne ovat Kotka, Salo, Seinäjoki, Vaasa, Rovaniemi, Hämeenlinna, Lappeenranta, Joensuu, Pori, Kouvola ja Kuopio.

Useissa Internetin Www-palveluita koskevissa tutkimuksissa käsitellään verkkosivustojen ja/tai -sivujen käytettävyyttä. Palveluiden ja informaation käytettävyys ja saavutettavuus ovat hyvin tärkeitä arvioitaessa palvelun laatua ja hyödynnettävyyttä. Tässä tutkimuksessa keskitytään käytettävyyden sijaan verkkopalveluiden sisältöön ja sen tuotantoon. Kunnallisten verkkopalveluiden käytettävyys olisi täysin oma ja itsenäinen tutkimuskohteensa.

2. INTERNET, VANHUUS JA VIESTINTÄ

Internetin ja vanhuksien välisen suhteen tarkastelemiseksi on ensin syytä tarkastella Internetiä – sen erityispiirteitä mediana ja sen www-palvelua. Tämän jälkeen määritellään ja rajataan tutkimuksessa käytetty käsite *vanhus*. Internet ja vanhuus liitetään yhteen vanhuksien viestintämahdollisuuksia ja rajoitteita tarkasteltaessa käsitettä *digitaalinen epätasa-arvo*. Kyseiset määritelmät ja käsitteet ovat oleellisia, jotta voidaan tarkastella kunnallisten verkkopalveluiden nykytilaa ja tulevaisuuden kehitysmahdollisuuksia.

2.1. Internet mediana

Internet on tietoliikenneverkko, jonka muodostaa ympäri maailmaa toisiinsa yhteyksissä olevat aliverkot ja tietokoneet. Jokainen Internetiin liitetty tietokone on verkon solmu, joskin niiden väliset yhteydet ovat eritasoisia. Internet on kasvanut sen alkuperäisestä, pienen piirin tiedonjakoverkosta, maailmanlaajuiseksi verkoksi. Internetistä puhuttaessa usein puhutaan myös *digitaalisuudesta*, jolla tarkoitetaan teknologioita, jotka varastoivat informaation *binääriseen* muotoon (tarkoittaa numerojärjestelmää, jossa on vain ykkösiä ja nollia) (Wiio 2000: 8). Tiedonsiirto eri aliverkkojen ja koneiden välillä tapahtuu erilaisten yhteyskäytäntöjen, *protokollien*, avulla. Protokolla on formaalikuvaus tietoliikenteen osapuolten tavasta keskustella keskenään, se määrittää yhteydenluonti- ja siirtotavan ja mihin yhteys päätetään. Protokolla määrittelee myös toiminnan vikatilanteessa. Tiedonsiirto Internetiin liitettyjen koneiden välillä tapahtuu TCP/IP-nimistä protokollaa noudattaen. Tavanomaisesti Internetistä puhuttaessa tarkoitetaan Internetin Www-palvelua, joka noudattaa HTTP-nimistä protokollaa (*Hypertext Transfer Protocol*), joka on rakennettu TCP/IP-protokollan pohjalle. Toinen yleinen palvelu on sähköposti, joka hyödyntää SMTP- (lähtevä sähköposti) ja POP – (saapuva sähköposti) protokollia. (Küng et al. 2008: 3–4, Paananen 2005: 177, 254–257.)

Tässä tutkimuksessa keskitytään lähinnä Internetin Www-palveluun, jonka merkitystä ja mahdollisuuksia joukkotiedotusvälineenä eli mediana tarkastellaan seuraavassa alaluvussa.

2.1.1. Internetin Www-palvelu

Www (*World Wide Web*) on Internetin käyttömuoto, joka mahdollistaa kuvan, tekstin, äänen, videokuvan ja muun datan tarjoamisen niin sanotuilla verkkosivuilla. Www perustuu asiakas-palvelin -rakenteeseen, jossa www-palvelin tarjoaa palveluita asiakasohjelmien käyttöön HTTP-protokollaa (*HyperText Transfer Protocol*) hyväksi käyttäen. Asiakasohjelmia kutsutaan yleisemmin *selaimiksi*. Selaimet muuttavat HTML-dokumentin muotoon, jota käyttäjä kykenee ymmärtämään ja käyttämään sen toimintoja. HTML-dokumentteja kutsutaan *Www-sivuiksi* ja ne noudattavat *hypertekstin* periaatetta. Hypertekstillä tarkoitetaan toisiinsa linkitettyjä dokumentteja. (Küng et al. 2008: 4, Paananen 2005: 268.)

2.1.2. Internetin verkkopalvelu

Internetin Www:n yhtenäistä sisältö- ja sivukokonaisuutta kutsutaan *verkkopalveluksi*. Verkkopalveluilla on toisistaan erotettavissa olevat sisällöntuottajat ja vastuuhenkilöt. Verkkopalveluilla on usein myös yksilöllinen osoite ja ulkoasu ja omia toiminnallisuuksia. (Jussila & Leino 1999: 15.)

Jos verkkopalvelu rinnastetaan verkkosivustoksi, voidaan sanoa, että verkkopalvelu on tietyn organisaation tuottama tai tiettyä aihetta käsittelevä ja siten selkeän kokonaisuuden muodostava verkkosivujen joukko. (Tietotekniikan termitalkoot 2007.)

Internetin Www:stä on muodostunut kahden viime vuosikymmenen aikana pääasiallinen informaationjakokanava yrityksille, yhteisöille ja julkisyhteisöille. Käytännössä kaikki ajankohtaiset asiat ja menneiden asioiden arkistot, yhteystiedot ja niin edelleen löytyvät Www-sivustoilta. Www-sivujen kautta hoidetaan suuri osa pankki-asioista, veroasioista ja muista päivittäisistä juoksevista asioista, jotka aiemmin vaativat

käyntiä virastoissa tai toimipisteissä. Www-sivustoilla on hyvin laajasti informaatiota; ongelmaksi muodostuu oikean ja ajankohtaisen informaation seulominen ja löytäminen sivustoilta. Tähän käytetään apuna hakukoneita, – hakurobotteja, jotka jäsentävät eli indeksoivat Internetin sisältöä – joihin syötettyjen hakusanojen avulla rajataan sivustoista asiaankuulumattomat pois (Wikipedia 2011). Tämän lisäksi tarvitaan kriittistä informaatiolukutaitoa, jotta käyttäjä löytää oleellisen ja oikean informaation. (Tietoyhteiskuntaneuvosto 2005: 76–81).

Vuorovaikutteinen viestintä on Internetin tärkeimpiä kansalaiselle näkyviä tulevaisuuden palveluita. Www:n kautta on helppo täyttää tarvittavia lomakkeita, ilmoittautua tapahtumiin, seurata ajankohtaisia asioita ynnä muuta sellaista. Www-sivustot ovat muuttuneet alun informaatiokeskeisyydestä vuorovaikutteisiksi eli dynaamisiksi sivustoiksi. Julkishallinnon palveluista osa on seurannut tätä kehitystä, kuten esimerkiksi verohallinto ja kansaneläkelaitos. (Tietoyhteiskuntaneuvosto 2005: 52–53.)

2.2. Vanhuus

Vanhuusikä Suomessa on perinteisesti määritelty alkamaan siitä, kun henkilö tulee oikeutetuksi vanhuuseläkkeeseen eli täytettyään 65 vuotta. Tällainen rajanveto on kuitenkin liian ylimalkainen kuvatakseen koko kansanryhmää. Tästä syystä on ehdotettu vanhuusiän jakamista seuraavasti: nuoret vanhat 65 – 74 -vuotiaat, vanhat 75 – 84 -vuotiaat ja erittäin vanhat yli 85 -vuotiaat. (Ojala 1989: 5.)

Toimintakyvyn kannalta vanhuuden voisi jakaa kahteen ryhmään; eläkeläisiin (65–79 –vuotiaat) ja hoivaikäisiin (80 vuotta täyttäneet) (Parkkinen 2005: 302). Vanhuuden jaksottaminen näihin kahteen ryhmään on kuvaavaa, kun tarkastellaan itsenäisesti ja/tai vähäisen hoidon varassa eläviä vanhuksia. Vuonna 2020 arvioidaan ko. jaottelun mukaisia eläkeläisiä olevan n. 950 000, kun nykyisellään ryhmässä on n. 700 000 henkilöä (Parkkinen 2005: 302). Ryhmän ”eläkeläiset” ikäjakauma (14 vuotta) ja koko (700 000 – 900 000) on laaja, ryhmän jäsen tarpeet vaihtelevat voimakkaasti. Tästä syystä verkkopalveluiden suunnittelun kannalta tämä jaottelu on turhan ylimalkainen.

Vanhuuden kronologista ikää pyritään määrittelemään myös lakisääteisesti. Meneillään on niin sanotun *Ikälain* valmistelu, joka on osa sosiaali- ja terveysministeriön uudistamista (Sosiaali- ja terveysministeriö 2011a). Tähän liittyvän lain *ikäkään henkilön sosiaali- ja terveyspalvelujen saannin turvaamisesta* luonnoksessa luokitellaan ikävaiheet kahteen ikävaiheeseen. **Iäkäs henkilö** on 75 vuotta täyttänyt henkilö. **Vanhuuseläkettä saava henkilö** on vanhuuseläkkeellä oleva henkilö tai 65 vuotta täyttänyt maahanmuuttaja, joka on oikeutettu takuueläkkeeseen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2011c.)

Tässä tutkimuksessa vanhuksella tarkoitetaan 65 vuotta täyttänyttä henkilöä kohderyhmän rajaamisen helpottamiseksi, vaikkakin kohderyhmä on huomattavan heterogeeninen. Kohteena oleva ryhmä voitaisiin myös nimetä usealla tavalla; tässä tutkimuksessa on pitäydytty termissä *vanhus*.

2.3. Vanhusten viestintävalmiudet

Viestintä (myös kommunikaatio) tarkoittaa informaatiotuotteiden vaihtamista lähettäjän ja vastaanottajan välillä (Wiio 1989: 79). Informaatiotuotteiden vaihtamiseen voidaan käyttää välineitä, *viestimiä* (Wiio 1989: 67), joiden avulla informaatiotuote välitetään lähettäjän ja vastaanottajan välillä. Kun viesti on digitaalisessa muodossa, kutsutaan viestintää *digitaaliseksi viestinnäksi* (Paananen 2005: 174, Mäensivu 2002: 20) ja viestimiä *digitaaliseksi viestimiksi* (Mäensivu 2002: 43). Tässä tutkimuksessa viestin (digitaalinen viestin) on *Internet*. Internet viestimenä vaatii erilaisten laitteiden käytön hallintaa sekä halua käyttää juuri Internetiä viestimenä. Nämä kolme osa-aluetta – välineet, taidot ja motivaatio – muodostavat kokonaisuuden, jota kutsutaan *viestintävalmiudeksi* (Mäensivu 2002: 43, Viherä 2000: 105).

Välineet

Digitaalisen viestinnän mahdollistavilla välineillä tässä yhteydessä tarkoitetaan erilaisia moderneja digitaalisia päätelaitteita, jotka ovat yhteydessä tietoliikenneverkkoon. (Mäensivu 2002: 43). Viherä (2000: 105-106) käyttää laitteista puhuessaan termiä liityntä. *Laitteet* terminä käsittävät yhteyden lisäksi itse laitteeseen liittyvän käyttöliittymän, ei pelkästään mahdollisuutta olla yhteydessä tietoverkkoon, kuten liittynästä puhuttaessa. Kyseisiä laitteita ovat esimerkiksi laajakaista- tai 3G -yhteydellä (liittynät) varustetut tietokoneet ja älypuhelimet (laitteet) tai niihin rinnastettavat laitteet, esimerkiksi tablet-tietokoneet. Näiden lisäksi on olemassa muitakin laitteita, mutta tämän tutkimuksen osalta niiden käsittely on epäoleellista.

Taidot

Digitaalisen viestinnän mahdollistavat taidot Viherä (2000: 115–124) jakaa kahdeksaan ryhmään. 1) Taito teknisesti käyttää erilaisia viestintävälineitä sekä valita tilanteeseen sopiva väline, 2) Taito laatia viestivälineen- ja tilanteen mukainen viesti, 3) Taito sanoman vastaan ottamiseen ja oikeelliseen tulkitsemisen, 4) Taito osallistua viestinnällisiin vuorovaikutusprosesseihin, 5) Taito viestin luotettavuuden arviointiin, 6) Taito tietosuojan merkityksen ymmärtämiseen, 7) Taito viestivälineiden käyttöön helpottamaan jokapäiväistä elämää ja 8) Taito ymmärtää viestejä välittävien verkostojen rakenteita. Taulukossa 1 on kuvattu Mäensivun (2002: 44) ”Digitaalisen ajan viestintätaidot”, jotka on koottu Viherän ryhmittelyn pohjalta. Kyseinen taulukko selventää viestin vastaanottajan ja lähettäjän tarvitsemat taidot käytettäessä joko sähköpostia tai Internetin Www-sivua viestinnän välineenä. Taulukossa 1 on lisäksi kuvattu osallistuvan kansalaisen tarvitsemat taidot kyseisten viestinnän välineiden käytössä.

Taulukko 1. Digitaalisen ajan viestintätaidot (Mäensivu 2002: 44).

Viestinnän väline	Viestin vastaanottajan osattava	Lähettäjän osattava	Osallistuvan kansalaisen osattava
Sähköposti	<ul style="list-style-type: none"> - käyttää tietokonetta - avata liitetiedostot 	<ul style="list-style-type: none"> - käyttää tietokonetta - löytää osoite - muotoilla sanoma 	<ul style="list-style-type: none"> - käyttää tietokonetta - keskustella
Internet (Www-sivut)	<ul style="list-style-type: none"> - käyttää tietokonetta - löytää haettava tieto - arvioida tiedon luotettavuus 	<ul style="list-style-type: none"> - käyttää tietokonetta - html-kieli - grafiikka 	<ul style="list-style-type: none"> - käyttää tietokonetta - argumentoida

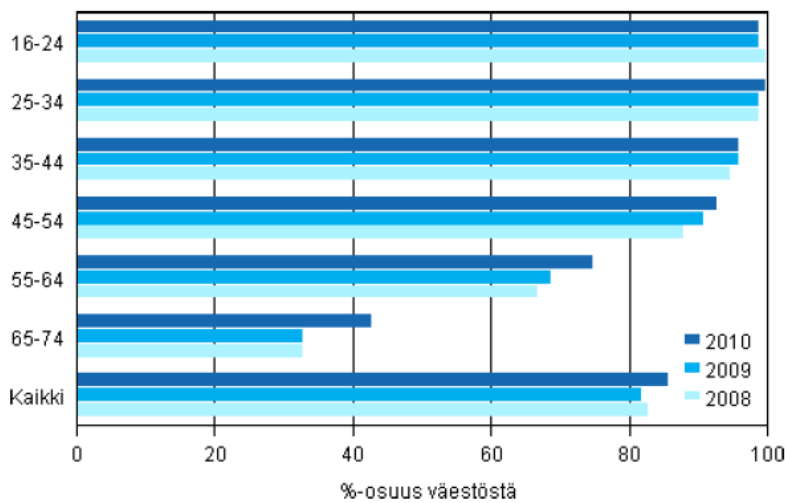
Motivaatio

Viherä (2000: 128) toteaa viestinnän motiiveista seuraavasti: ”Viestinnän motiivina on asioiden hoitaminen sekä tietoisuus eli sen mukainen aikomus ja itse toiminta.” Hänen mukaansa motiivina saattaa olla jo ainoastaan vuorovaikutus, esimerkiksi puhelin-keskustelu. Vuorovaikutus toisten ihmisten kanssa auttaa ymmärtämään yhteiskuntaa, ymmärrys synnyttää tahdon vaikuttaa asioihin ja tarpeen olla olemassa. Ilman motivaatiota ei synny viestintätapahtumaa; jos ihminen ei halua olla yhteydessä muihin, ei mahdollisilla taidoilla tai välineillä ole merkitystä (Mäensivu 2002: 43).

2.3.1. Vanhusten digitaalisten päätelaitteiden ja Internetin käyttö

Vanhusten viestintävalmiuksiin perehdyttäessä on syytä tarkastella eri ikäryhmien digitaalisen viestinnän mahdollistavia laitteita. Tilastokeskus on kartoittanut eri ikäryhmien Internetin ja mobiililaitteiden (eli älypuhelimien ja kannettavien tietokoneiden) käyttöä ja käyttöpaikkoja 2010 tehdyssä tutkimuksessa. Kyseisen tutkimuksen mukaan ikäryhmässä 65–74 -vuotiaista 42 prosenttia käytti Internetiä kotoaan (Tilastokeskus 2010: 21). Tästä voidaan päätellä, että vajaalla puolella ko. ikäryhmästä on käytössään Internet-yhteydellä varustettu tietokone. Kotikoneiden lisäksi kyseiseen

ikäryhmään kuuluvista, joilla oli käytössä näppäimistöllä varustettu 3G puhelin, niin sanottu älypuhelin, n. 18 prosenttia käytti mobiili-Internetiä. Internetin käyttö kokonaisuudessaan Tilastokeskuksen tutkimuksen mukaan yleistyy nopeasti vanhemmissa ikäryhmissä – 65–74 -vuotiaista 43 prosenttia käyttää Internetiä, kasvua edellisvuoteen oli n. 10 prosenttiyksikköä (ks. kuva 1). Lisäksi päivittäinen käyttö yleistyy nopeimmin vanhemmissa ikäryhmissä, tosin nuoremmassa ikäryhmässä suurin osa (72%) käyttää Internetiä päivittäin (ks. kuva 2). Internetiä käytetään yleisimmin henkilökohtaiseen talouteen liittyvien asioiden hoitoon, ostoksien tekoon ja joukko- viestimien seurantaan. Sähköposti oli Internet-palveluista eniten käytetty; 65–74 vuotiaista 35 prosenttia on käyttänyt sähköpostia viimeisen 3 kuukauden aikana. (Tilastokeskus 2010: 5–6.)



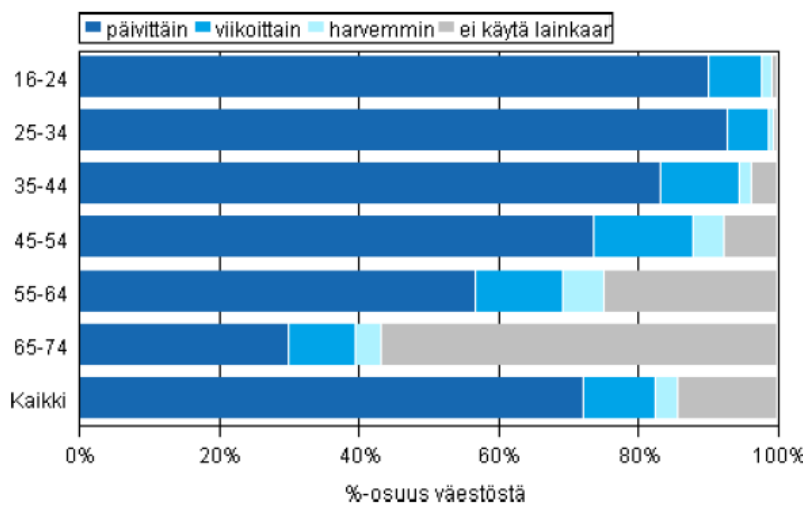
Kuva 1. Internetin käyttäjien osuus ikäryhmittäin 2010 (Tilastokeskus 2010).

Seuraavaksi nuoremmassa ikäryhmässä – 50–64 -vuotiaat – Internetin käyttäminen on huomattavasti yleisempää. Tässä ikäryhmässä 75 prosenttia vastaajista on käyttänyt Internetiä ja 64 prosenttia vastaajista on käyttänyt sähköpostia viimeisen kolmen kuukauden aikana (Tilastokeskus 2010: 5–6). Tässä ikäryhmässä 70 prosenttia käyttää Internetiä kotoaan, joten myös Internet-yhteydellä varustettujen tietokoneiden määrä

tämän ikäryhmän kotitalouksissa on huomattava. Näiden tulosten valossa on perusteltua olettaa, että 65 vuotta täyttäneiden viestintävalmiudet laitteiston ja liittymien osalta ovat nykyisellään kohtuulliset, mutta tulevaisuudessa tämä ikäryhmän viestintävalmiudet laitteiden ja yhteyksien osalta tulevat kasvamaan lähemmäksi muita ikäryhmiä.

2.3.2. Vanhusten digitaaliset viestintätaidot

Viestintävalmiuksia tarkasteltaessa viestintätaidot ovat tärkeässä osassa ja tämän tutkimuksen kannalta nimenomaisesti digitaaliset viestintätaidot, jotka määriteltiin aiemmin luvussa 2.2. Internetin käyttötaidot ovat keskeisesti yhteydessä motivaatioon ja välineisiin, joskin taitojen ja motivaation välinen yhteys oli selvempi – korrelaatioiden pohjalta ei Mäensivun mukaan kuitenkaan voida päätellä syy-seuraussuhteita näiden kolmen muuttujan välillä (Mäensivu 2002: 94–95). Mäensivu (2002: 94) yhdistää tutkimuksessaan Internetin käyttötaidot käyttämisen intensiteettiin; siihen kuinka usein henkilö käyttää Internetiä. Tätä rinnastusta voidaan käyttää yhtenä mittarina, mutta mielestäni lisäksi on otettava huomioon miten ja mihin Internetiä käytetään.



Kuva 2. Internetin käytön intensiteetti ikäryhmittäin 2010 (Tilastokeskus 2010).

Edellisestä alaluvusta ja kuvasta 2 selviää käytön intensiteetti. Ikäryhmästä 65–74 -vuotiaat käytti Internetiä viimeisen 3 kuukauden aikana 43 prosenttia, joista useita kertoja päivässä käyttäviä oli 19 prosenttia, päivittäin tai lähes päivittäin käyttäviä oli 30 prosenttia, viikoittain käyttäviä 10 prosenttia ja harvemmin kuin viikoittain oli 4 prosenttia (Tilastokeskus 2010: 20). Näiden tulosten mukaan käytön intensiteetillä mitaten vanhusten digitaaliset viestintätaidot ovat vähintäänkin kohtuulliset 43 prosentilla ikäryhmästä ja jopa erinomaiset 19 prosentilla. Samassa yhteydessä on kuitenkin mainittava, että 50 prosenttia vastaajista ei ollut koskaan käyttänyt Internetiä.

Toisen tutkimuksen kannalta mielenkiintoisen ikäryhmän, 55–64 -vuotiaat, käytön intensiteetti oli huomattavasti korkeampi: heistä vain 17 prosenttia ei ollut koskaan käyttänyt Internetiä ja vastaavasti 57 prosenttia käytti Internetiä päivittäin tai lähes päivittäin (Tilastokeskus 2010: 20). Intensiteetillä mitaten tulevaisuuden vanhusten viestintätaitoja voidaan pitää siis hyvinä.

Viestintätaitojen arvioinnissa, kuten aiemmin mainitsin, mielestäni on otettava huomioon myös Internetin käyttötarkoitus ja -tapa. Taulukossa 2 on selvitetty mihin tarkoituksiin ikäryhmien 65–74 - ja 55–64 -vuotiaat käyttävät Internetiä. Ikäryhmän 65–74 -vuotiaat vastanneista noin kolmannes käytti Internetiä päivittäisten asioiden hoitoon; pankkiasioiden hoito, sähköpostiviestintä, verkkolehtien lukeminen ja tiedon etsiminen. Vertailuikäryhmässä noin kaksi kolmesta käytti Internetiä samojen tehtävien hoitoon. Aktiivisemmin Internetiä käytti noin kymmenesosa vanhimmasta ikäryhmästä; esimerkiksi Internetpuheluihin, musiikin kuuntelemiseen ja lataamiseen. Seuraavaksi vanhin ikäryhmä oli aktiivisempi Internetin käytössä: noin kolmannes katsoo televisiota tai kuuntelee radiota ja 14 prosenttia hyödyntää Internetiä puheluihin.

Taulukko 2. Internetin käyttötarkoitus ikäryhmissä 65–74- ja 55–64 -vuotiaat 2010 (Tilastokeskus 2010: 22–26).

Käyttötarkoitus 2010 viim. 3kk aikana	Ikäryhmä (%)	
	65-74v	55-64v
Pankkiasioiden hoitaminen	36	66
Sähköpostiviestintä	35	61
Verkkolehden tai ilmaisten televisiokanavien verkkosivujen lukeminen	35	61
Etsinyt tietoa tavaroista tai palveluista	33	60
Etsinyt tietoa oppiakseen tai lisätäkseen omaa tietoa	29	51
Selaillut matka- ja majoituspalveluita	27	49
Etsinyt sairauksiin, ravitsemukseen tai terveyteen liittyvää tietoa	27	49
Verkkolehden uutisista tai ilmaisten televisiokanavien verkkosivuilla	18	30
Blogien lukeminen	17	25
Kuunnellut radiota tai katsellut televisiota	14	28
Musiikin kuuntelu tai lataaminen	11	20
Internetpuhelut	8	14
Ulkomaisten verkkolehden tai ilmaisten televisiokanavien	7	14
Muiden ohjelmien lataaminen	6	15
Keskustelupalstoille tai yhteisöpalveluihin kirjoittaminen	5	15
Rekisteröitynyt yhteisöpalveluun käyttäjäksi	5	15
Käytettyjen tavaroiden ostaminen	4	11
Etsinyt koulutus- ja kurssitarjontaa	4	14
Seuraa viikottain yhteisöpalvelua	4	9
Videopuhelut	3	6
Katsonut tai ladannut elokuvia	3	5
Myynyt omia tavaroita, tuotteita ja palveluita	3	8
Seuraa päivittäin yhteisöpalvelua	2	5
Pikaviestintä	1	7
Keskustelu chat-ryhmässä	1	3
Pelannut pelejä	1	3
Etsinyt töitä tai lähettänyt työhakemuksia	1	7
Verkko-opiskelu	1	6

Edellisestä voidaan todeta, että vanhimman ikäryhmän viestintätaidot ovat kolmanneksella ja seuraavaksi vanhimman ikäryhmän kahdella kolmesta hyvät. Erikoistuneempien ja enemmän osaamista tai sitoutuneisuutta vaativien toimintojen kuten keskusteluryhmien seuraaminen, internetpäiväkirjan (blogin) kirjoittaminen tai yhteisöpalveluiden käyttäminen ei ollut yleistä kummassakaan ryhmässä, joskin

nuoremmassa ryhmässä esimerkiksi 15 prosenttia oli rekisteröitynyt yhteisöpalveluiden käyttäjäksi ja 5 prosenttia käytti niitä päivittäin.

2.3.3. Vanhusten motivaatio digitaalisten viestimien käyttöön

Motivaatiota viestiä käsiteltiin luvussa 2.2. Siinä todettiin motivaation olevan lähtökohta kaikkeen viestintään, joka syntyy halusta ja tarpeesta olla yhteydessä toisiin ihmisiin ja/tai ilmaista mielipiteensä. Näiden lisäksi digitaalisen viestinnän yhteydessä tarvitaan halua ja/tai tarvetta käyttää digitaalisia viestimiä, taitoa niiden käyttämiseen ja mahdollisuutta – välineitä – käyttää niitä. Kuten aiemmin todettiin, motivaatio on tärkein näistä kolmesta viestintävalmiuden osasta (ks. luku 2.2.2.).

Vanhuksien motivaatiota käyttää Internetiä voidaan tarkastella käyttöintensiteettiä ja -tarkoitusta tarkastelemalla, tosin ilman laadullista tutkimusta on hankalaa erottaa motivoitunutta heikkotaitoista käyttäjää taitavasta ei-motivoituneesta käyttäjästä. Internetin käyttökohteet voidaan jakaa monella tavalla; motivaation suhteen käyttökohteet voisi jakaa päivittäisten asioiden hoitoon ja vapaa-ajan viettoon. Näistä motivaatiota tarkasteltaessa päivittäisten asioiden hoito vaatii alhaisimman motivaation ja vapaa-ajan vietto korkeimman; päivittäiset asiat on hoidettava tavalla tai toisella, joten Internet tarjoaa mahdollisesti helpomman tavan saada ne hoidetuksi, kun taas vapaa-ajan käyttäminen Internetin parissa vaatii halua käyttää se nimenomaisesti Internet-palveluissa.

Internetin käyttökohteita ja käyttäjämääriä ikäryhmittäin tarkastellaan taulukossa 2. Kolmannes ikäryhmästä 65–74 -vuotiaat hoitaa päivittäisiä asioita kuten pankkiasioita Internetissä, vastaavasti ikäryhmässä 55–64 -vuotiaat kaksi kolmannesta käytti Internetiä pankkiasioden hoitamiseen. Taulukkoa tarkasteltaessa molempien ikäryhmien osalta käyttäjämäärät laskevat huomattavasti käyttötarkoituksen muuttuessa selkeämmin vapaa-aikaa koskevaksi, joskin käyttötarkoituksen rajaaminen asioiden hoito- ja vapaa-aika -ryhmiin on haasteellista. Informaation hankkimista (esimerkiksi lehtien luku, terveystiedon etsiminen tai blogien lukeminen) voidaan tehdä selkeää tarvetta vasten tai pelkästään mielenkiinnosta aiheeseen tai ajan kuluksi. Internet-pelien pelaamis- ja yhteisöviestimien käytön taas voidaan ajatella olevan suurelta osin vain

viihdekäyttöä. Ikääntyvien motivaatio näin määritellen ja taulukosta 2 olevan dataa vasten tarkastellen on varovaisen kohtuullista. Tämän tutkimuksen kohteena olevien kuntien verkkopalveluiden suhteen motivaatio on selkeässä kasvussa: kuntien verkkopalvelut kuuluvat selkeästi päivittäisten asioiden hoitoon, ja kolmannes iäkkäimmistä ja kaksi kolmannesta toiseksi iäkkäimmistä ryhmästä on tottunut hoitamaan niitä Internetin kautta.

3. KUNNALLISET VANHUSTEN PALVELUT

Tässä luvussa tarkastellaan valtiovallan säädöksiä liittyen vanhustenhuoltoon ja kuntien tarjoamiin palveluihin, kuntien palveluita vanhuksille sekä niiden tulevaisuutta.

3.1. Kuntien vanhusten palvelut ja Suomen laki

Kuntia velvoittavia vanhustenhuoltoa koskevia erillisiä säännöksiä ei ole (Sintonen, Kaljunen, Laaksonen & Immonen 2008: 90), vaan vanhustenhuolto järjestetään osana yleisiä sosiaali- ja terveystalvuujuja, joista säädetään Sosiaalihuoltolaissa (Suomen Laki III: 1309–1320), Kansanterveyslaissa (Suomen Laki III: 1396–1404) ja Erikoissairaanhoidolaissa (Suomen Laki III: 1409 -1416). Näiden ohella kunnat ovat velvollisia järjestämään omaishoidontukea (Suomen Laki III: 1320–1322). Oikeus näissä laeissa säädettyihin palveluihin ei kuitenkaan määräydy iän vaan palvelun tarpeen mukaan, poikkeuksena Sosiaalihuoltolain 4. luvun 40a §:n toisessa momentissa säädetty velvoite, jonka mukaan kunnan on järjestettävä 75 vuotta täyttäneelle pääsy sosiaalipalveluiden tarpeen arviointiin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä yhteydenotosta kuntaan (Suomen Laki III: 1316). (Sosiaali- ja terveysministeriö 2011a.)

Vanhustenhuolto on siis luettu osaksi sosiaalihuoltoa tällä hetkellä. Meneillään on *Ikääntyneitä koskevan lainsäädännön vahvistaminen* -hanke niin sanottu ikälaki, joka on ollut lausuntokierroksella (päättynyt 31.5.2011/20.6.2011). Hankkeen tavoitteena on edistää ikääntyneiden hyvinvointia ja kaventaa hyvinvointieroja, tukea ikääntyneiden osallisuutta ja voimavaroja, edistää ikääntyneiden itsenäistä suoriutumista puuttamalla ajoissa toimintakyvyn heikkenemiseen ja sen riskitekijöihin ja turvata ikääntyneiden palvelutarpeen arviointiin pääsy ja määrältään ja laadultaan riittävät palvelut. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2011b.)

Kuntien tarjoamia palveluita ohjaa varsinaisten lakien puuttuessa Sosiaali- ja terveysministeriön antamat palveluiden laatusuositukset, joita on laadittu vuodesta 2000 alkaen ja jotka koskevat myös ikäihmisten hoitoa. Laatusuositukset eivät ole oikeudellisesti

sitovia, mutta ne määrittävät asianmukaiset palvelut ja niiden tason. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008: 6–17.)

3.2. Sosiaali- ja terveysministeriön vanhusten palvelujen laatusuosituksen

Ikäihmisten palvelujen kehittämistä ohjaavat arvot ja eettiset periaatteet pohjaavat erityisesti Suomen perustuslaissa määritettyihin oikeuksiin yhdenvertaisuudesta (6 §) ja sosiaaliturvasta (19 §). Keskeisenä perusarvona on ihmisarvon kunnioittaminen; oikeus arvokkaaseen vanhuuteen ja hyvään kohteluun asuin- ja hoitopaikasta ja hoidon tai palvelun tarpeesta riippumatta. Eettiset periaatteet ovat itsemääräämisoikeus, voimavarojen lähtöisyys, oikeudenmukaisuus, osallisuus, yksilöllisyys ja turvallisuus. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008: 12–13.)

Näistä periaatteista oleellisin tämän tutkielman kannalta on osallisuus. Osallisuusperiaatteella tarkoitetaan kuntalaisen mahdollisuutta saada tietoa päätöksenteosta sekä vaikuttaa siihen; tällöin kuntalainen liittyy osaksi ryhmää tai toimintaa. Osallisuus ja osallistuminen lähtevät yksittäisestä kuntalaisesta hänen hyödyntäessään vaikuttamismahdollisuuksiaan eritavoin. (Rantakokko 2007.)

Osallisuuden periaatteesta määrätään myös kuntalaissa (365/1995), jonka mukaan kunnan asukkailla ja palvelun käyttäjillä on oltava edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan, asioiden suunnitteluun ja valmisteluun (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008: 14). Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen keskeisenä sisältönä on muiden muassa itsenäisen suoriutumisen ja turvallisuuden tukeminen, joita tulee toteuttaa ”apuvälineiden sekä ikäihmisten tarpeisiin kehitetyn ja eettisesti kestävä teknologian hyödyntämisen” avulla (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008: 22). Tämän voidaan tulkita tarkoittavan myös verkko-palveluita. Lisäksi Hallituksen Terveyden edistämisen politiikkaohjelma sisältää maanlaajuisen neuvontakeskusten verkon. Osana tätä verkkoa on vanhuksille ja heidän omaisilleen tarkoitettavat verkkopalvelut (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008: 23).

3.3. Kuntien vanhusten palvelutarjonnasta nykyään ja tulevaisuudessa – Case Imatra

Kuntien vanhusten palveluita on tutkittu muun muassa *Hyvinvointikaupunki – Uuden teknologian mahdollisuudet hoitotoimintaprosessien tehostamisessa* (Sintonen et al. 2008). Tutkimuksessa tarkasteltiin Imatran kaupungin ikääntyvän väestön palveluita. He ottavat kantaa ikääntyneiden toimintakyvyn heikkenemisen aiheuttamaan palvelun tarpeiden kasvuun ja uusien teknologioiden tuomiin mahdollisuuksiin. Heidän pääpainonaan oli teknologiasovellusten mukanaan tuomat mahdolliset toiminta-prosessien parantamiset ynnä muuta sellaista, joista seuraisi parannuksia niin työn laatuun, asiakastyytyvyyteen kuin työn tuottavuuteen. (2008: 1–2.)

Sintonen et al. (2008: 14–17) kartoittivat Imatralaisten yli 55-vuotiaiden kunnallisten palveluiden käyttöä ja palvelutarpeita. Kyselyyn vastanneet olivat pääasiallisesti itsenäisesti kotonaan asuvia Imatralaisia. Valtaosa käytetyistä palveluista oli terveyskeskuspalveluita; n. 20 prosenttia vastanneista kävi terveyskeskuksessa vähintään viisi kertaa vuodessa. Tulevaisuudessa vastanneet arvioivat tarvitsevansa siivousapua ja apua pihatöissä. Myös korjaustyöt, kuntoutus, kuljetuspalvelut ja kaupassa käyminen koettiin merkittäviksi tulevaisuuden palveluiksi.

Tulevaisuuden- ja sähköisten palveluiden haasteita kartoitettiin segmentoimalla asiakasryhmät neljään segmenttiin 1) hyvä terveys ja toimintakyky, 2) hyvä toimintakyky, masentunut, 3) heikentynyt toimintakyky ja 4) heikentynyt toimintakyky & masentunut. Sintonen et al. (2008: 24-28) havaitsivat seuraavat tulevaisuuden haasteet segmentteittäin:

1. Segmentti: hyvä terveys ja toimintakyky
 - sähköisten palveluiden juurruttaminen asiakkaan ja terveydenhoitopalvelujen välillä
 - toimintakyvyn ylläpito ja kuntoutus tilapäisissä muutoksissa.
2. Segmentti: hyvä toimintakyky, masentunut
 - matalan kynnyksen kehittäminen mielenterveysasioissa

- hoidon ja seurannan kehittäminen mielenterveysasioissa
- vertaistuen ja harrastustoiminnan edistäminen.

3. Segmentti: heikentynyt toimintakyky

- omaishoitajiin panostaminen
- ulkopuolisten palveluntuottajien mukaan tuominen
- markkinoiden luominen kotipalvelusektorilla
- kotihoidon tehostaminen ja oikea hoidon porrastus
- teknologian tuominen jokapäiväisen arjen tueksi.

4. Segmentti: heikentynyt toimintakyky ja masentuneisuus

- kuntouttavan työn tehostaminen ja kohdentaminen
- omaishoitoverkoston laajentaminen ja puolisoiden lisäksi muiden läheisten mukaan tulo omaishoitoon
- hoidon oikea porrastus – kotihoidon resursseja tarvittaessa lisättävä, jotta laitospaikkojen tarve ei kasva
- tehostetun palveluasumisen uudistaminen ja tehostaminen.

Työryhmä järjesti lisäksi innovointipäivän, jonka tulokset perusteella työryhmä antoi perusteellisia ja konkreettisia kehityskohteita ja listasi niistä saatavat arvioidut hyödyt. Näiden osalta sähköisten palveluiden tulevaisuuden mahdollisuudet ja hyödyt on listattu taulukossa 3.

Taulukko 3. Sähköisten palveluiden tulevaisuus (Sintonen et al. 2008: 49–58).

Sähköinen palvelu	Hyöty
Laboratoriovastausten ja hoito-ohjeiden viestiminen asiakkaalle sähköpostin tai tekstiviestin avulla	<ul style="list-style-type: none"> - Asiakas saa tulokset niiden valmistuttua, ilman puhelin soittoa luotettavammassa muodossa - Kuormitushuippuja pystytään paremmin tasamaan -> henkilöstöä ei kuormiteta niin paljon - Kustannussäästöjä kunnalle (38 000€/vuosi).

<p>Ajanvarausajan pyyntö, muuttaminen ja peruminen verkkopalvelun kautta</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Asiakas voi varata ajan tai jättää ajanvarauspyynnön kellon ajasta tai päivästä riippumatta - Kuormitus vähenee asiakkaan voidessa itse hoitaa ajanvaraamisen, muuttamisen ja perusmisen - Henkilöstölle jää aikaa heidän ammattitaitoaan vastaaviin töihin - Kustannussäästöjä kunnalle (41 600€/vuosi).
<p>Terveysteen ja sairauksien hoitoon liittyvät kysymykset verkkopalvelun kautta esim. ”nettihoitajalle”</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Asiakkaan on joissain tapauksissa helpompi kysyä terveydestä tai sairaudesta nimettömänä - Kuormitus vähenee osan yhteyden oloista tullessa ei-puhelimitse ja ei-kiireettömänä.
<p>Omahoidonjärjestelmät, integroidut mittarit esimerkiksi verenpaine, diabetes, astma ja paino</p> <p>Järjestelmän hälytys poikkeavista mittausarvoista</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Asiakas saa välitöntä palautetta järjestelmästä, myös sitoutuminen hoitoon kasvaa - Järjestelmä suorittaa hoitotasapainon seuranta ja hälyttää tarvittaessa, jolloin rutiiniseurannan tarve vähenee - Kokonaisuuden hahmottaminen helpottuu - Kustannussäästöt kunnalle (21 000€/vuosi).
<p>Linkit näyttöön pohjautuvaan tietoon</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Asiakkaat saavat oikeellista tietoa terveyteensä ja hoitoihin liittyvistä asioista, joihin he voivat perehtyä kaikessa rauhassa - Vähentää asioiden tarpeetonta toistamista ja uudelleen kirjaamista - Sähköinen neuvonta varmistaa oikean tiedon perille menon - Tiedon uudelleen käyttö ts. kirjoitetaan vain kerran, jaellaan usealle vähentää kustannuksia ja tehostaa toimintaa.
<p>Pitkäaikaissairauksien hoito vaihtoehtoisia kanavia hyödyntäen normaaliksi toimintamalliksi</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Asiakastyytyväisyys ja omahoidon seuranta helpottuu - Henkilökunnan kuormitus vähenee, kun pitkäaikaissairaat asioivat oman hoitotiiminsä kanssa - Kustannussäästöjä kunnalle.

Näiden yllä mainittujen sähköisten toimintojen lisäksi oli esitelty useita viranomaisten välisiin toimintoihin liittyviä sähköisiä toimintatapoja ja tekniikoita, joihin tämän tutkimuksen yhteydessä ei ole syytä paneutua.

Muita vanhusten palveluita varten, jotka osaltaan tukevat vanhusten hoitoa ja/tai arkielämää, Sintonen et al. (2008: 69–75) esittää seuraavia toimenpiteitä:

1. *Palveluiden koordinoiminen*; siivous-, korjaus-, ja pihatyöapu tuotetaan usein yksityisen palveluntuottajan toimesta. Asiakkaalle ei ole useinkaan merkitystä kuka varsinaisen palvelun tuottaa, kunhan se on luotettavaa, ammattitaitoista ja helposti saatavilla. Tätä varten esimerkiksi palvelukeskus voisi tarjota tietoa ja sen kautta voisi tilata palveluita.
2. *Matalan kynnyksen hoitopaikka ikääntyville mielenterveysongelmiin*; varsinkin monella ikääntyneellä on masennusoireita, johtuen elämäntilanteen-, toimintakyvyn- tai lähipiirin muutoksista yms. tätä varten voisi tarjota esimerkiksi:
 - ryhmätoimintoja
 - mahdollisuutta yksilölliseen tukeen ja keskusteluun
 - säännöllisiä terveystarkastuksia
 - vertaistukea ja osallistumismahdollisuuksia, myös etäyhteydellä niille, jotka eivät pääse niihin fyysisesti osallistumaan.
3. *Päihdeongelmaisten hoidon keskittäminen päihdehuollon ammattilaisille.*
4. *Päivystysvastaanoton erottaminen ajanvarausvastaanotosta.*
5. *Ilmaissjakeluvälineiden toimittaminen suoraan asiakkaan kotiin.*
6. *Ennaltaehkäisevän ja kuntouttavan työn tehostaminen*; eläkkeelle siirryttäessä yhteys työterveydenhuollon säännöllisiin terveystarkastuksiin katkeaa ja usein seuraava terveyden tarkastus on 70-vuotiaan ikäihmisten neuvolakäynti. Tähän väliin osuville asiakkaille tulisi järjestää myös säännöllisiä terveydentarkastuksia. Myös termiä ”Neuvola” tulisi harkita, se saattaa antaa kuvan holhoavasta asetelmasta.
7. *Omaishoito vaihtoehdoksi kotihoidolle.*

4. TUTKIMUKSEN KUVAUS, MENETELMÄT JA RAJAUS

Kuntien vanhusten palvelu- tai verkkopalvelutarjonnan sisällöstä ei ole, kuten aiemmin on todettu, tarkkoja määräyksiä tai vaatimuksia, vaan ne ovat osana sosiaalipalveluiden kokonaisuutta. Myöskään sosiaalipalveluita vanhusten osalta ei ole tarkasti määritelty. Tästä syystä on aluksi selvitettävä, mitä verkkopalveluita tarjotaan vanhuksille ja kuinka palveluissa hyödynnetään verkkoviestinnän mahdollisuuksia. Oletuksena on, etteivät kunnat nykyisellään hyödynnä verkkoviestinnän mahdollisuuksia, vaan www-sivut toimivat vanhusten palveluiden osalta informaatiokanavana. Tutkimus toteutetaan tapaustutkimuksena, joka on kaksivaiheinen: ensimmäinen vaihe on aineistopohjainen tutkimus kuntien vanhusten verkkopalveluiden nykytilasta ja toinen vaihe on laadullinen kyselytutkimus tutkimuskohteena olevien kuntien vanhusten verkkopalveluiden tämän hetkisestä tuotantoprosessista ja tulevaisuuden kehitysstrategioista.

Tutkimuksen kohteiksi valittiin yksitoista kuntaa, jotka asukasluvultaan olivat yli 50 000 mutta alle 100 000, kunnat ovat suurusjärjestyksessä asukasluvun mukaan sijoilla 9. – 19. kaikista Suomen kunnista (ks. liite 1, Kunnat suurusjärjestyksessä). Tutkimuskohteiden valinnan kriteerinä oli kunnan suuruus. Tarkoituksena oli valita asuinpaikkakuntani Vaasan kokoisia kuntia ja kohteiksi valitut Vaasan lisäksi kymmenen kuntaa asettuvat asukaslukunsa puolesta Vaasan molemmille puolille, Vaasan ollessa sijalla 16. Tutkimusjoukon pienimmän ja suurimman kunnan välinen ero on n. 40 000 asukasta, joten suurin on noin 1,75 -kertainen verrattuna pienimpään. Kunnan koon ja vanhuksien suhteellisen määrän vaikutus, korrelaatio, palveluiden määrään ja sisältöön on mielenkiintoista selvittää.

4.1. Tutkimusongelma

Tutkimuksessa kartoitetaan aineistolähtöisesti nykyisten verkko-palveluiden sisältö, luokitellaan se ja vastataan seuraaviin kysymyksiin:

- Miten palveluita tarjotaan verkossa?

- Miten kuntien tarjoamat palvelut eroavat toisistaan?
 - Tarjoavatko kunnat samat palvelut?
 - Tarjotaanko palveluita samalla tavoin?
 - Onko palveluilla verkkopalveluille ominaista käyttäjän vuorovaikutusta?
- Vaikuttaako kunnan absoluuttinen asukasluku ja vanhusten suhteellinen määrä verkkopalveluiden määrään tai sisältöön?

Kyselytutkimuksella syvennetään tietämystä vanhusten verkkopalveluiden merkityksestä kunnille, verkkopalveluiden tuottamiseen liittyviin asioihin, kuten siihen sidottuihin resursseihin, työryhmiin, tulevaisuuden näkymiin ja Internetin ja verkkoviestinnän merkitykseen kunnan viestintäkanavana.

4.2. Tutkimusasetelma

Tutkimuskohteena olevien kuntien verkkosivuja tarkastellaan tutkimuskysymyksien kautta ja yritetään löytää yhtenäinen perustaso ja mahdolliset poikkeamat siitä, suhteuttaen ne kunnan kokoon ja vanhuksien suhteelliseen määrään.

Tutkimuksen toinen vaihe toteutetaan laadullisena kyselynä; lomakkeena (ks. liite 2), joka on lähetetty kohdekuntien vanhuksien palveluista vastaavalle henkilölle sähköpostin välityksellä. Vastauksien perusteella arvioidaan kuntien verkkoviestinnän vanhuksien palveluiden tuotannon nykytilaa ja tulevaisuutta kokonaisuutena. Kyselyyn vastanneille kunnille toimitetaan tämä tutkimus sen valmistuttua.

4.3. Tutkimusmenetelmät

Tämä tutkimus on luonteeltaan empiirinen, rajattua reaalielämän ilmiöitä tarkasteleva tutkimus. Tutkimuksen piiriin kuuluvien tapausten määrän ja luonteen huomioon ottaen tutkimusmetodologiaksi valittiin tapaustutkimus ja näitä tapauksia tarkasteltiin

laadullisen tutkimuksen menetelmillä ja avoimia kysymyksiä sisältäneellä lomakekyselyllä.

Usean tutkimuskohteen tarkastelun avulla pyrittiin saavuttaamaan kokonaisvaltainen ja riittävä ymmärrys tutkimuskohteena olevasta ilmiöstä eli vanhusten verkkopalveluista. Kyselyn avulla pyrittiin valaisemaan verkkopalveluiden analyysin havaintojen taustoja sekä ymmärtämään kuntien tavoitteita ja toimintamalleja.

4.3.1. Tapaustutkimus

Tapaustutkimus (case study) on laajemmin määriteltynä empiirinen tutkimus, jossa erilaisia ja eri tavoin hankittuja tietoja hyödyntäen tutkitaan nykyistä tapahtumaa tai ihmistä tietyssä ympäristössä. Suppeamman määritelmän mukaan tapaustutkimus on toiminnassa olevan tapahtuman tutkimista. Tapaustutkimuksen määrittelyn tekee haasteelliseksi se, että ”tapaus” voi olla yksilö, ryhmä, koulu, potilas/asiakas, -ryhmä, sairaala, osasto jne. Tapaus voi olla muista jossain suhteessa positiivisesti tai negatiivisesti erottuva tai tyypillinen tapahtuma/henkilö. Tavoitteena tapaustutkimukselle on ymmärtää tutkittavaa ilmiötä syvällisemmin. (Metsämuuronen 2008: 16.)

Metsämuuronen (2008: 17) listaa Cohenin ja Manionin Adelmania ja hänen kollegoitaan siteeraavan tapaustutkimuksen hyötyjen kuuden kohdan listan seuraavasti:

1. Tapaustutkimuksen aineisto on paradoksaalisesti ”voimakkaasti totta”, mutta vaikeasti organisoitavissa. Tämä johtuu siitä, että tapaustutkimus on jalat maassa -tutkimusta, joka perustuu tutkittavan omiin kokemuksiin. Näin ollen tapaustutkimus tarjoaa luonnollisen pohjan yleistämiselle.
2. Tapaustutkimus sallii yleistyksen.
3. Tapaustutkimuksella huomataan sosiaalisten totuuksien monimutkaisuus ja sisäkkäisyys. Parhaat tapaustutkimukset pystyvät tarjoamaan tukea vaihtoehdoisille tulkinnoille.
4. Tapaustutkimukset tuotoksina muodostavat kuvailevan materiaalin arkiston, josta voidaan tehdä erilaisia tulkintoja.

5. Tapaustutkimukset ovat usein ”askel toimintaan”. Niiden lähtökohta on usein toiminnallinen ja niiden tuloksia myös sovelletaan käytännössä.
6. Tapaustutkimuksen raportointi on mahdollista tehdä kansantajuiseksi ja siinä on mahdollista välttää tavanomaiselle tutkimukselle tyypillistä sisäänpäin lämpivää tiedeslangia. Tapaustutkimus voi siis palvella monenlaista lukijakuntaa. Tapaustutkimusraportti sallii lukijan tehdä omia johtopäätöksiä tutkimusten tuloksista.

Tapaustutkimuksen ominaispiirteinä ovat tutkittavat tapauksen ymmärtäminen ja siitä oppiminen yleistämisen sijaan. Sitä voidaan pitää askeleena kohti yleistämistä, joskaan se ei saa olla itsetarkoitus. Tapaustutkimus on keskeinen laadullisen metodologian tiedon hankintastrategia, jota lähes kaikki strategiat käyttävät lähestymistapanaan; toisin sanoen lähes kaikki laadullinen tutkimus on tapaustutkimusta – niitä erottaa tiedonhankintatavat ja tutkimuskohteet. (Metsämuuronen 2008: 18.)

4.3.2. Kysely tiedonhankintamenetelmänä

Kysely on tiedonhankintamenetelmä jota käytetään kuvaamaan, vertailemaan tai selittämään yksilöllistä tai yhteisöllistä tietoa, tuntemuksia, arvoja, asenteita ja toimintatapoja (Fink 2009: 1). Kysely on reaktiivinen menetelmä ja sillä tarkoitetaan lomaketta, jolla tiedonhankinta suoritetaan ja jonka vastaaja täyttää itsenäisesti tai avustettuna ja sen kohteena on vastaajan tajunnan sisältö (Järvinen & Järvinen 1996: 102–103). Kyselytutkimus on paras tapa kerätä informaatiota suoraan asiaan kuuluvilta henkilöiltä (Fink 2009: 11).

Järvisen & Järvisen (1996: 103–104) mukaan kysely on hyvä metodi silloin, kun tiedusteltavien asioiden suhteellinen määrä on pieni ja vastaajien määrä on suhteellisen suuri. Avointen kysymysten käyttöä lomakkeessa he suosittelivat silloin kun kysymysten kohteena oleva aihepiiri ei ole vielä jäsentynyt, jolloin oletettavasti vastaajat ilmaisevat käyttämiään hahmottamistapoja.

Avoimella kyselyllä tarkoitetaan kyselyä, jossa vastaaja antaa vastauksensa omin sanoin, ilman ennalta annettuja vaihtoehtoja. Avoimet kysymykset eivät anna yhtä luotettavia vastauksia kuin monivalintakyselyt eivätkä ne ole yhtä helppoja pisteyttää, käsitellä tai analysoida. Avoimilla kysymyksillä kuitenkin saavutetaan parempi näkemys vastaajan ajatuksista, arvoista ja muista vastauksien taustalla vaikuttavista asioista. (Fink 2009: 15–17.)

4.4. Tutkimuksen työkaluja

Empiirisen tutkimusaineiston havaintojen keskinäistä riippuvuutta eli korrelaatiota tarkasteltaessa käytetään Pearsonin korrelaatiokerrointa. Sitä laskettaessa tarvitaan havainnoista tunnuslukuja, kuten aritmeettista keskiarvoa, jota käytetään myös havaintojen vertailuun muissakin yhteyksissä.

4.4.1. Tunnusluvut

Aritmeettinen keskiarvo

Aritmeettinen keskiarvo määritellään seuraavasti:

Keskiarvoa ei ole mielekäästä laskea järjestysasteikolliselle muuttujalle, joten vähintään intervalliasteikon muuttujan x havaintojen x_1, \dots, x_n aritmeettinen keskiarvo on

$$\bar{x} = \frac{1}{n}(x_1 + x_2 + \dots + x_n) \quad (1)$$

, jossa n on havaintojen lukumäärä.

(Kallio, Korhonen & Salo 2000: 93.)

Mediaani

Mediaani on suuruusjärjestykseen asetettujen havaintojen keskimäinen arvo, niiden lukumäärän n ollessa pariton, jos n on parillinen, voidaan järjestysasteikolla valita jompikumpi arvoista, välimatka- ja suhdelukuasteikolla voidaan ottaa keskimmäisten arvojen keskiarvo. (Kallio, Korhonen & Salo 2000: 90.)

4.4.2. Korrelaatio

Tarkasteltaessa kaksiulotteista empiiristä jakaumaa, jonka muuttujat ovat vähintään intervalliasteikolla, voidaan tarkastella korrelaatiota. Muuttujia tarkasteltaessa graafisesti, xy -koordinaatistoon laitettujen muuttujien korreloivat positiivisesti, jos x -muuttujan kasvaessa y -muuttuja kasvaa ja negatiivisesti jos toisen muuttujan kasvaessa toinen pienenee. Havaintojen asettuessa xy -koordinaatistoon sattumanvaraisesti suhteessa toisiinsa ei korrelaatiota ole. (Vasama & Vartia 1980: 377–378.)

Pearsonin korrelaatiokerroin kuvaa kahden vähintään intervalliasteikon muuttujan välistä riippuvuutta ja se määritellään seuraavasti:

$$r_{xy} = \frac{\sum(x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2 * \sum_{i=1}^n (y_i - \bar{y})^2}} \quad (2)$$

, jossa n on tapausten määrä.

Korrelaatiokerroin r_{xy} on käytetyistä mittayksiköistä riippumaton ja sillä on ominaisuus $-1 \leq r_{xy} \leq 1$.

Korrelaatiokertoimen ollessa $r_{xy} = 1$ ja vain silloin vallitsee muuttujien välillä täydellinen positiivinen korrelaatio, kertoimen ollessa $r_{xy} = -1$, muuttujien välillä on täydellinen negatiivinen korrelaatio. Jos $r_{xy} = 0$, ei muuttujien välillä ole korrelaatiota. (Vasama & Vartia 1980: 378.)

4.5. Tutkimusaineisto

Tutkimusaineistona olivat kuntien vanhuksille tarjoamien verkkopalveluiden verkkosivut ja kyselytutkimuksen vastaukset. Tutkimuksessa käytiin läpi yhdentoista kunnan verkkosivujen sivuja ja/tai valikkolinkkejä yhteensä 681, kuntien vanhusten verkkopalveluiden mediaani oli 55 sivua ja/tai valikkolinkkiä, keskiarvon ollessa n. 61,5 sivua ja/tai valikkolinkkiä, pienin määrä sivuja/valikkolinkkejä oli 17 ja suurin määrä oli 129. Kaksitoista kysymystä sisältäneeseen kyselyyn vastasi yhdestätoista kunnasta viisi kuntaa.

4.5.1. Tutkimuskohteet

Tutkimukseen valittiin Suomen kunnat, jotka ovat kooltaan asukasluvulla mitaten alle 100 000 mutta yli 50 000 asukasta, vuoden 2010 lopulla laskettuna. Kokohaarukan valintaan vaikutti tutkimuksen tekijän asuinkunnan Vaasan koko; tutkimuksessa haluttiin vertailla kuntia Vaasan kokoluokan kunnissa, joita kutsuttiin työnimikkeellä *keskisuuret kunnat*. Tutkimukseen valitut kunnat on listattu suuruusjärjestykseen väkiluvun mukaan taulukossa 4.

Taulukko 4. Tutkimuskohteina olevat kunnat suuruusjärjestyksessä vuoden 2010 asukasluvun mukaan (Tilastokeskus 2011).

Kunta	As. luku	Yli 65-vuotiaat	Yli 65-v. täyttäneiden osuus %
Kuopio	96464	15315	15,88
Kouvola	88123	18090	20,53
Pori	82909	16763,5	20,22
Joensuu	73004,5	12234	16,76
Lappeenranta	71898	13327	18,54
Hämeenlinna	66642	13284	19,93
Rovaniemi	59969	8994,5	15,00
Vaasa	59381	10578,5	17,81
Seinäjoki	57417,5	8833	15,38
Salo	55062	10578,5	19,21
Kotka	54799,5	11158,5	20,36

Tutkimukseen valitut kunnat sijaitsevat Kouvola ja Kotkaa lukuun ottamatta eri maakunnissa, jotka sijaitsevat eri puolella Suomea (ks. kuva 3), joten alueellisia ja maantieteellisiä eroja on myös mielenkiintoista tarkastella. Tutkimuskohteina olevat kunnat on esitelty maakunnittain aakkosellisessa järjestyksessä taulukossa 5.



Kuva 3. Maakunnat ja tutkimuskunnat Suomen kartalla (Wikipedia 2007 ja Maanmittauslaitos 2010.)

Muista tutkimuskohteena olevista kunnista poiketen Lappeenranta kuului kuntayhtymään, jossa vanhusten palvelut tuottaa Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystyöpiiri eli Eksote, johon Lappeenrannan lisäksi kuuluu Lemi, Luumäki, Imatra, Parikkala, Rautjärvi, Ruokolahti, Savitaipale ja Taipalsaari (Imatra ei kuulu vanhusten palveluiden osalta Eksote:en) (Eksote 2011).

Taulukko 5. Tutkimuskohdekunnat maakunnittain (Valtionkonttori 2011).

Kunta	Maakunta
Lappeenranta	Etelä-Karjala
Seinäjäki	Etelä-Pohjanmaa
Hämeenlinna	Kanta-Häme
Kouvola	Kymenlaakso
Kotka	Kymenlaakso
Rovaniemi	Lappi
Vaasa	Pohjanmaa
Joensuu	Pohjois-Karjala
Kuopio	Pohjois-Savo
Pori	Satakunta
Salo	Varsinais-Suomi

Tutkimuksen kohdekuntien verkkopalveluiden tarkastelun lähteenä olleiden verkkosivujen osoitteet on listattu kunnittain taulukkoon 6.

Taulukko 6. Tutkimuskohdekuntien verkkopalveluiden Www-osoitteet.

Kunta	Www-osoite
Hämeenlinna	http://www.hameenlinna.fi (Hämeenlinnan kaupunki 2011)
Joensuu	http://www.jns.fi (Joensuun kaupunki 2011)
Kotka	http://www.kotka.fi (Kotkan kaupunki 2011)
Kouvola	http://www.kouvola.fi (Kouvolan kaupunki 2011)
Kuopio	http://www.kuopio.fi (Kuopion kaupunki 2011)
Lappeenranta	http://www.lappeenranta.fi (Lappeenrannan kaupunki 2011)
Pori	http://www.pori.fi (Porin kaupunki 2011)
Rovaniemi	http://www.rovaniemi.fi (Rovaniemen kaupunki 2011)
Salo	http://www.salo.fi (Salon kaupunki 2011)
Seinäjäki	http://www.seinajoki.fi (Seinäjoen kaupunki 2011)
Vaasa	http://www.vaasa.fi (Vaasan kaupunki 2011)

4.5.2. Aineiston keräys

Tutkimuksen empiirisen aineiston kerääminen tapahtui vuoden 2011 helmi-maaliskuun aikana. Tutkimuskohteina olevien kuntien verkkosivujen vanhuksille suunnatut osiot käytiin läpi sivuittain; jokainen kunnan verkkosivusto avattiin Firefox 6.0.1 -selaimella

ja sivustolla navigoitiin vanhusten palveluihin. Yleisesti ottaen ko. palvelut löytyivät sosiaalipalveluiden alta, vaikkakin usealla kunnalla oli etusivulla linkki vanhuksille osioon. Vanhusten sivustoilta kirjattiin taulukkoon kunnittain valikosta sivun nimi ja sivulta sisältö. Sisältöä arvioitiin sen tarkoituksen ja toiminnallisuuden mukaan. Sivut koostuivat käytännössä kolmesta sisältöluokasta - yhteystiedoista, informaatiosta ja verkkopalveluominaisuuksista – jotka varioivat sivukohtaisesti.

Yhteystiedot käsittivät kyseisellä sivulla olevan palvelun vastuuhenkilöiden tai palveluntarjoajien nimet, puhelinnumerot, sähköpostiosoitteet ja osoitteet (tai jonkin näistä nimien lisäksi). Puhelin numero saattoi olla vaihteennumero. Palvelukohtaisiksi yhteystiedoiksi hyväksyttiin tutkimuksessa myös sivuilla olleet vanhuksien kokonaispalveluista vastaavien henkilöiden kaikilla sivuilla näkyneet yhteystiedot. Sivuilla olleet ylläpidon yhteystietoja ei luettu yhteystiedoiksi, koska nämä koskivat verkkopalvelukokonaisuuden ylläpitoa eivätkä vanhusten palveluita. Sisältöluokkaan *informaatio* sisällytettiin tarkasteltavalla sivulla oleva sisältö palvelusta, palveluntarjoajasta tai muuta asiaan liittyvää informaatiota.

Verkkopalveluominaisuuksiksi tarkastelluissa palveluissa luettiin linkit toisille verkkosivuille ja sivustoille, dokumentteihin tai toisiin palveluihin kuten Google Maps, verkkolomakkeet, RSS- ja muut tietokantasyötteet, kalenterit yms. toiminnallisuudet, jotka ovat ominaisia verkkopalveluille. Verkkopalveluominaisuuksien toiminnallisuuksien erot tämän luokan sisällä ovat huomattavat (vrt. hypertekstilinkki vs. verkkolomake), joten tätä luokkaa tarkastellaan lähemmin myöhemmin tutkimuksessa.

Tutkimuksen osana tehtiin myös kysely valittujen kuntien vanhusten palveluista vastaaville henkilöille. Kyseisten henkilöiden yhteystiedot saatiin kuntien verkkopalveluista. Yhdessä tapauksessa yhteystiedot olivat vanhentuneet, ja ne saatiin soittamalla kunnan vaihteeseen ja toisessa tapauksessa kysely ohjattiin toiselle henkilölle. Kyselyssä oli taustatietojen lisäksi 12 avointa kysymystä liittyen vanhusten verkkopalveluiden suunnitteluun, tuotantoprosesseihin ja tulevaisuuteen. Kysymykset luotiin kerätyn aineiston pohjalta tukemaan ja laajentamaan tietämystä kunkin kunnan osalta.

Ennen kyselylomakkeen lähettämistä sekä lomaketta että saatekirjettä testattiin antamalla se koetäytettäväksi pienelle opiskelijaryhmälle sekä tutkimuksen ohjaajalle. Opiskelijaryhmä koostui Teknillisen ja Filosofisen tiedekunnan teknisen viestinnän maisterivaiheen opiskelijoista. Saatujen kokemusten, mielipiteiden ja kehitysehdotusten pohjalta lomaketta muokattiin lopulliseen muotoonsa.

Kyselylomakkeet lähetettiin sähköpostisaatekirjeen liitetiedostona (ks. liitteet 2 ja 3), Microsoft Word -muodossa (rtf -tiedostomuoto) kaikille yhdelletoista kunnalle, joista kyselyyn vastasi elokuun 2011 loppuun mennessä viisi, vastausprosentin ollessa n.45 prosenttia. Alkuperäinen vastausaika oli asetettu 24.6.2011, mutta sitä jatkettiin kesälomien ja määräaikaan palautettujen vastausten vähäisen määrän vuoksi. Kyselyyn vastanneille luvattiin sähköinen kopio hyväksytystä tutkimuksesta.

Kyselylomakkeen kysymyksistä osan olisi voinut toteuttaa selkeyden vuoksi monivalintakysymyksillä tai muilla kvantitatiivisten kyselytutkimusten menetelmillä. Avoimiin tutkimuskysymyksiin päädyttiin, koska ne antavat vapauden kertoa ilmiöstä laajemmin ja niiden tehokas analysointi pienellä tutkimusjoukolla on mahdollista. Tutkittava ilmiö ei myöskään ollut tarkasti jäsentynyt, joten monivalintakysymysten tekemiseen ei ollut riittävästi tietoa.

4.5.3. Tutkimuksen rajaus

Tutkimus kohdistuu vain vanhusten verkkopalveluiden tarjontaan ja sisältöön aiemmin mainitussa kuntajoukossa. Tutkimuksessa ei oteta kantaan verkkopalveluiden käytettävyyteen eikä palveluiden sisällön laatua arvioida. Verkkopalveluiden käytettävyydetutkimus vaatisi laajuudeltaan oman tutkimuksensa ja on sinällään mielenkiintoinen jatkotutkimusaihe. Verkkopalveluiden sisällön laadun vertaileminen jätetään myös tämän tutkimuksen ulkopuolelle sekä laajuutensa että tekijän riittämättömän alantuntemuksen vuoksi; tekijällä ei ole riittävästi vanhusten-, sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntemusta voidakseen arvioida verkkopalvelujen sisältöjen laatua objektiivisesti ja riittävän syvällisesti.

4.6. Tutkimuksen kulku

Tässä luvussa esitellään tutkimuksen kulku työvaiheineen. Tutkimus jakautuu kahteen osaan ja tämän luvun alaluvuissa käydään läpi tutkimuksen eteneminen erikseen empiirisen tutkimuksen ja kyselytutkimuksen osalta.

4.6.1. Verkkosivujen sisältöanalyysi

Aineiston keräämisen (ks. 4.5.2.) jälkeen käsittelemätöntä raakamateriaalia luokittelemalla muodostettiin *kokonaispalvelut*, jonka tapaukset jaettiin pääluokkiin *Asumispalvelut*, *Terveyspalvelut*, *Sosiaalipalvelut*, *Virkistys- ja viriketoiminta* ja *Muut palvelut*. Saturointi aloitettiin asukasluvun mukaan laskettuna pienimmästä kunnasta Kotkasta ja edettiin nousevassa järjestyksessä suurimpaan kuntaan, Kuopioon. Saturatiopiste saavutettiin kymmenennen kunnan eli Kouvolan kohdalla. Pääluokan *Muut palvelut* sisällöstä erotettiin vielä luokat *Itsenäistä elämistä tukevat palvelut*, *Asioiminen kunnan kanssa* ja *Vanhustyön projektit* kyseisen pääluokan sisällön heterogeenisyyden vuoksi. Näin saatujen kahdeksan luokan sisällöt järjestettiin aakkosjärjestykseen käsittelyn helpottamiseksi.

Kunnista ja luokista muodostettiin palvelumatriisi (ks. liite 4), jonka sarakkeina ovat kunnat ja riveinä palvelut. Kuntien verkkopalveluiden sisältöä verrattiin kokonaispalveluihin sisällön ominaisuuksien mukaan. Sisällön ominaisuudet olivat raakamateriaalin luokat *Yhteystiedot*, *Informaatio* ja *Verkkopalveluominaisuudet*. Nämä ominaisuudet koodattiin seuraavasti: Yhteystiedot A:ksi, Informaatio B:ksi ja Verkkopalveluominaisuudet C:ksi. Koodaus tehtiin matriisin luettavuuden ja koostamisen helpottamiseksi. Taulukkoon lisättiin apusarake T, jolla laskettiin palveluiden kategoriakohtainen ja kokonaisuusmäärä, koska yhdessä palvelussa saattoi olla yksi tai useampi A, B ja C -ominaisuuksista.

Palvelumatriisista laskettiin kunnittain A, B ja C -ominaisuudet pääluokittain ja kokonaisuudessaan yhteen. Palvelujen määrät laskettiin T-apusarakkeen avulla myös pääluokittain ja kokonaisuudessaan yhteen. Lisäksi C-ominaisuudet laskettiin palvelu-

kohtaisesti yhteen, jotta verkkopalveluominaisuuksia voitaisiin vertailla kokonaispalvelutarjontaan. Ryhmittely- ja koodausesimerkiksi on koottu Seinäjoen ja Vaasan vanhusten verkkopalveluiden asumispalvelut taulukkoon 7.

Taulukko 7. Palvelumatriisin ryhmittely- ja koodausesimerkki.

Asukasluku yli 65-vuotiaiden määrä %	Seinäjoki 57417,5 15,38				Vaasa 59381 17,81			
	A	B	C	T	A	B	C	T
Asumispalvelut								
Asuminen		1	1	1		1		1
Asumispalvelut	1	1	1	1				
Asuntojen muutostyöt	1	1	1	1	1	1	1	1
Hoiva-asuminen								
Kodin turvallisuus		1	1	1				
Laitoshoito	1	1	1	1				
Palveluasuminen						1	1	1
Remonttipalvelut								
Säätöt ja yhdistykset					1	1	1	1
Tehostettu palveluasuminen								
Vanhainkodit								
Vanhusten asunnot								
Vuokra-asuminen								
YHTEENSÄ:	3	5	5	5	2	4	3	4

Saaduista tuloksista laskettiin ja määritettiin erilaisia suhdelukuja verkkopalveluiden vertailemiseen; palveluiden eri luokista, verkkopalveluominaisuuksista ja niiden kokonaisuuksista määritettiin mediaani ja aritmeettinen keskiarvo. Kunnan asukasluvun ja verkkopalveluiden määrän sekä kunnan vanhusten suhteellisen määrän ja verkkopalveluiden määrän riippuvuutta tutkittiin Pearsonin korrelaatiokertoimen avulla. Tutkimusaineistona olevat kunnat eivät ole tilastollisesti valittuja, vaan etukäteen määritetyin perustein valittu näyte koko perusjoukosta, joten saaduista tuloksista ei voida vetää tilastollisia johtopäätöksiä, jotka koskisivat kaikkia Suomen kuntia. Tulokset kuitenkin auttavat ymmärtämään kuntien vanhusten verkkopalveluita kokonaisuutena.

Palvelumatriisista etsittiin lisäksi minimipalvelutarjonta eli verkkopalvelut, jotka kaikki tai valtaosa kunnista tarjoavat verkkosivuillaan. Minimipalvelut selvitettiin laskemalla T-apusarakkeen arvot palvelukohtaisesti kunnittain yhteen. Näistä summa-arvoja

verrattiin kuntien kokonaismäärään (11): palvelut, joita tarjosi yli 6 tai useampi kunta lisättiin minimipalvelutarjontaan. Palveluiden hajanaisuutta tutkittaessa laskettiin yhteen palvelut joita neljä tai useampi kunnista sivuillaan tarjosi ja tämän lisäksi ne palvelut, joita tarjosi vain yksi kunta.

4.6.2. Kyselytutkimuksen aineistoanalyysi

Kyselytutkimukseen vastasi viisi kuntaa; Joensuu, Kouvola, Lappeenranta, Pori ja Rovaniemi. Sähköpostin liitetiedostoina palautetut MS Word -kyselylomakkeet tallennettiin verkkolevyille ja vastaukset taulukoitiin raakadatana MS Excel 2010 taulukkoon sarakkeina vastanneet kunnat ja riveinä kysymykset. Tästä raakadatataulukosta koostettiin kysymyskohtainen taulukko (ks. liite 5), jossa vastaukset luokiteltiin tapauksiksi ja ilmenneet tapaukset laskettiin. Näin saatiin kokonaiskuva ja vastauksien trendi, joskin vastauksien vähäisen määrän takia trendin yleistettävyyden on jokseenkin kyseenalainen.

Kaikissa palautetuissa lomakkeissa oli vastattu jokaiseen kysymykseen, yhden lomakkeen yhtä kysymystä lukuun ottamatta. Yhdessä palautetussa lomakkeessa otettiin lisäksi kantaa termiin ”vanhus”, jota pidettiin asiayhteyteen sopimattomana. Saatuja vastauksia ja niiden koostetta verrattiin tutkimuskysymyksiin ja alkuoletuksiin. Tällä tavoin pyrittiin muodostamaan käsitys nykytilasta ja vanhusten verkkopalveluiden tulevaisuudesta.

5. VANHUSTEN VERKKOPALVELUT, NYKYTILA JA TULEVAISUUS

Kuntien vanhuksille tarjoamat verkkopalvelut jakautuvat pääasiallisesti terveys-, sosiaali- ja asumispalveluihin. Näiden palveluiden rinnalla tarjotaan vapaa-ajanpalveluita ja kunta-asiointia helpottavia palveluita. Valtaosa tutkimuskohteena olevista kunnista seitsemän kuntaa yhdestätoista tarjoaa vanhuksille suunnatun palveluosion, jonne on koottu vanhuksia koskevat palvelut. Neljällä kunnalla vanhusten palvelut sijaitsivat perhe- ja sosiaalipalveluiden tai sosiaali- ja terveyspalveluiden alla. Yli puolet kunnista, kuusi yhdestätoista, tarjosi etusivullaan suoran linkin vanhusten palveluihin (ks. liite 6).

Kuntien verkkosivujen ja kyselytutkimuksien vastauksien perusteella voidaan todeta kuntien havainneen vanhusten verkkopalveluiden kasvavan merkityksen ja vanhuksien viestintävalmiuksien jatkuvan kehittymisen. Verkkopalveluita on kehitetty ja tullaan jatkossa kehittämään ja muokkaamaan kohderyhmän tarpeita vastaavaksi.

5.1. Kuntien verkkopalvelut vanhuksille -sisältöanalyysi

Verkkopalvelut sisältävät pääasiallisesti informaatiota palveluista, palveluntarjoajista ja yhteystietoja kunnan vastuuhenkilöille ja/tai palveluntarjoajille. Verkkopalvelut ilmentävät kunnan reaali palveluita; palveluita, jotka tarjottaisiin vain verkossa, ei juurikaan ole. Kuntien verkkopalvelut toimivat informaatiota kokoavana ja jäsentävänä tiedottamisen kanavana. Uusia palveluita on kehitteillä – näistä esimerkkinä on esimerkiksi reseptien uusimispalvelu.

Vanhuksille suunnatut verkkopalvelut voidaan jakaa kahdeksaan kategoriaan: asumispalvelut, terveyspalvelut, sosiaalipalvelut, virkistys ja viriketoiminta, itsenäistä elämää tukevat palvelut, asiointi kunnan kanssa ja muut vanhusten palvelut. Näistä suurin kategoria oli terveyspalvelut, kun laskettiin yhteen tutkimuskohteina olleiden kuntien palvelut.

Eri alakategorioiden yhdistäminen ja/tai säilyttäminen mietittiin tapauskohtaisesti. Kategorioiden absoluuttista määrää oleellisempaa on joka tapauksessa alakategorioiden luonne; se millaisia palveluita eri kategoriat sisältävät ja millaisissa määrissä niitä tarjotaan suhteessa kokonaisuuteen.

5.1.1. Asumispalvelut

Kuntien *asumispalveluiden* verkkopalvelut koostuvat asumispalveluita ja asumista yleisesti kuvaavien sivujen lisäksi erilaisten asumismuotojen (palveluasumien, tehostettu palveluasuminen, vanhainkotiasuminen, laitoshoido, vuokra-asuminen, hoiva-asuminen, vanhusten asunnot), asumiseen liittyvien palveluiden (asuntojen muutostyöt, remonttipalvelut, kodin turvallisuus) ja niitä tarjoavien palveluntuottajien (säätöt ja yhdistykset) kuvauksista ja yhteystiedoista. Taulukossa 8 on esitetty erilaisten alaluokkien esiintymismäärät kuntien verkkopalveluissa sekä niissä ilmenneet verkkopalveluelementit.

Taulukko 8. Kuntien asumispalveluiden sisältö alaluokittain sekä verkkopalveluominaisuuksia sisältäneet sivut yhteensä (Cn).

Alaluokka / Palvelu	Esiintymismäärä	Cn
Palveluasuminen	7	6
Asuminen	6	3
Asuntojen muutostyöt	6	4
Tehostettu palveluasuminen	5	3
Vanhainkodit	4	3
Asumispalvelut	3	2
Laitoshoido	3	2
Remonttipalvelut	3	1
Vuokra-asuminen	3	3
Hoiva-asuminen	2	2
Vanhusten asunnot	2	2
Kodin turvallisuus	1	1
Säätöt ja yhdistykset	1	1
YHTEENSÄ:	46	33
Liite 4.		

Palveluiden luokittelamisen alaluokkiin teki haasteelliseksi tiettyjen alaluokkien sisäinen ristiinkuuluvuus useaan pääluokkaan (esim. asuntojen muutostyöt ja remonttipalvelut, jotka voisi liittää myös luokkaan *Itsenäistä elämää tukevat palvelut* tai laitoshoido ja hoiva-asuminen, jotka voisi liittää yläluokkaan *Terveyspalvelut*). Tässä ilmoitettuun jakoon päädyttiin kuitenkin johtuen alaluokan sijainnista kuntien verkkopalveluissa.

Kunnista seitsemän (64%) tarjosi palveluasumiseen liittyviä palveluita omana kokonaisuutena ja siihen liittyen tehostettua palveluasumista, jota tarjosi edellisistä neljä ja niiden lisäksi Salo; yhteensä viisi kuntaa (45%). Palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen eroa ei tämän tutkimuksen yhteydessä selvitetty. Asuntojen muutostöitä tarjosi 6 kuntaa (55%) kunnista. Näiden ohella kunnat tarjosivat asumiseen liittyviä palveluita hajanaisesti. Joidenkin kuntien sivustoilla tarjottiin omina sivuinaan palveluntuottajien tarkemmat tiedot ja/tai linkkejä asumispalveluiden tuottajien sivustoille. Nämä yhdistettiin sopivaan yläkategoriaan (esim. palvelutalo ”X” laitettiin palveluasumisen alle), jotta saataisiin kuntien verkkopalveluiden sisällöt keskenään vertailukelpoisiksi.

Asumispalveluiden verkkopalveluominaisuudet

Asumispalveluiden verkkopalveluominaisuuksia verkkopalveluissa oli yhteensä n.77 prosentissa palveluista. Näitä oli seuraavat verkkopalveluominaisuudet:

- linkkejä verkkopalvelun toisiin sivustoihin tai ulkopuolisille sivuille (~20)
- sijainti kartalla (2)
- sähköpostilinkki (2)
- ladattava Adobe PDF -dokumentti (6)
- ladattava MS Word -dokumentti (1)
- ladattava MS Excel -dokumentti (1)
- sähköinen lomake (1).

5.1.2. Terveyspalvelut

Kuntien *terveyspalveluiden* verkkopalvelut koostuvat yleisesti terveyspalveluita kuvaavien sivujen lisäksi erilaisten terveyspalveluiden kuvauksista ja niiden tuottajien yhteystiedoista. Tarjottujen terveyspalveluiden kirjo oli huomattava: palveluita, joita tarjosi yksi tai kaksi kuntaa yhdestätoista oli yhteensä 32 kun erilaisia terveyspalveluita oli yhteensä 49. Taulukossa 9 on esitetty erilaisten alaluokkien esiintymismäärät kuntien verkkopalveluissa sekä niissä ilmenneet verkkopalveluelementit.

Taulukko 9. Kuntien terveystalveluiden sisältö alaluokittain sekä verkkopalvelu-
ominaisuuksien määrä yhteensä (Cn).

Alaluokka / Palvelu	Esiintymismäärä	Cn
Kotihoito	11	9
Lyhytaikais- ja vuoroahoito / päiväsaairaala	7	3
Hoitotarvikkeet	5	2
Veteraanit	5	4
Muistihoitaja	4	2
Muistipoliklinikka	4	2
Omaishoito	4	3
Sotainvalidikuntoutus	4	1
Sotaveteraanienkuntoutus	4	3
Fysioterapia	3	2
Hammashuolto	3	2
Hoidon/palvelutarpeen arviointi	3	1
Kotikäynnit	3	2
Seniari/Ikä neuvola	3	2
Sairaalahoito	3	3
SAS-toiminta	3	1
Yksityiset hoivapalvelut	3	3
Apteekit	2	1
Diabetesneuvola	2	1
Jalkahoito	2	1
Kotisairaala	2	1
Kuulo	2	2
Kuntoutus	2	2
Laboratoriot	2	1
Lääkärin vastaanotto	2	2
muistihäiriöt	2	2
Ohjaus- ja neuvonta	2	1
Potilasasiamies	2	2
Päivystys ja ensiapu	2	1
Reseptien uusinta	2	1
Terveysasemat / Terveyskeskukset	2	2
Terveystenhoitajan vastaanotto	2	2
Toimintaterapia	2	1
Erikoislääkärin vastaanotot	1	0
Hoitotahto	1	0
Hoivapalvelut	1	1
Lottien kuntoutus- ja avustajatoiminta	1	0
Mielenterveyspalvelut	1	1
Näkö - silmäklinikka	1	1
Perushoito	1	0
Pitkäaikaishoito	1	0
Ravitsemusterapia	1	0
Rintamaveteraanikuntoutus	1	1
Röntgen	1	0
Sotainvalidien puolisoien kuntoutus	1	0
TeHoSa	1	0
Verkkohoitaja	1	1
Ympäri vuorokautinen hoito	1	0
Yöhoito	1	1
YHTEENSÄ	120	74
Liite 4.		

Terveyspalveluiden verkkopalveluissa jokainen tutkimuskohteena oleva kunta tarjosi *kotihoitoa*. Lähes yhtä yleinen palvelu oli *lyhytaikais- ja vuorohoito ja päiväsairaala* – seitsemän kuntaa tarjosi tätä palvelua. *Hoitotarvike-* ja *veteraanipalveluita* tarjosi viisi kuntaa, veteraanipalveluita tarjottiin myös muiden alaryhmien alla. Muiden palveluiden tarjonta hajaantui kunnittain, joskin suureen hajontaan vaikuttaa sivustojen sisällöllinen jäsentely: osa sivustoista sisällytti useita palveluita saman ”yläpalvelun” alle, kun taas osa kunnista eritteli tarkemmin omiksi palveluikseen kaikki tarjotut palvelut. Terveyspalvelut olivat suurin kahdeksasta kategoriasta; 120 palvelua/alakategoriaa 402:sta.

Kuntien terveyspalveluiden verkkopalveluista osa yhdistettiin saman alakategorian alle, kuten *lyhytaikais- ja vuorohoito ja päiväsairaala, hoidon/palvelutarpeen arviointi, Seniori/ikäneuvola, Ohjaus/neuvonta, Terveysasemat/terveyskeskukset ja Näkö –silmäklinikka*. Yhdistäminen johtui erilaisten termien käytöstä kuvaamaan samaa tai samankaltaista palvelua ja se tehtiin helpottamaan kuntien keskinäistä vertailua. Osa näennäisesti samankaltaisista palveluista jätettiin yhdistämättä tarkoitus eroista johtuen, kuten *Veteraanit, Sotainvalidikuntoutus, Sotaveteraanien kuntoutus ja Rintamaveteraanikuntoutus*. Näissä palveluissa kohteena olevat ryhmät ovat erikseen määriteltyjä, joten niiden yhdistäminen ei ollut mielekäästä.

Terveyspalveluiden verkkopalveluominaisuudet

Terveyspalveluiden verkkopalveluominaisuuksia verkkopalveluissa oli yhteensä n.62 prosentissa palveluista. Näitä olivat seuraavat verkkopalveluominaisuudet:

- linkkejä verkkopalvelun toisiin sivustoihin tai ulkopuolisille sivuille (71)
- sijainti kartalla (4)
- sähköpostilinkki (2)
- ladattava Adobe PDF -dokumentti (14)
- ladattavia MS Word -dokumentti (1)
- verkkohoitaja (1).

5.1.3. Sosiaalipalvelut

Kuntien vanhusten palveluihin liittyvät *sosiaalipalveluiden* verkkopalvelut koostuvat sosiaalityö- ja -palveluita yleisesti kuvaavien sivujen lisäksi erilaisten sosiaalipalveluiden tuottajien ja toimijoiden kuvauksista ja yhteystiedoista. Osassa kuntien sosiaalipalveluista on ohjeistuksia ja neuvoja. Taulukossa 10 on esitetty erilaisten alaluokkien esiintymismäärät kuntien verkkopalveluissa sekä niissä ilmenneet verkkopalveluelementit.

Taulukko 10. Kuntien sosiaalipalveluiden sisältö alaluokittain sekä verkkopalveluominaisuuksien määrä yhteensä (Cn).

Alaluokka / Palvelu	Esiintymismäärä	Cn
Omaishoidon tuki	8	6
Talous/raha-asiat	7	6
Palveluohjaus	4	3
Arkielämän tuki	3	2
Kotitalousvähennys	3	3
Päihdehuolto	3	2
Sosiaaliasiamies	3	3
Sosiaalityö	3	2
Edunvalvonta	2	2
Eläkeasiat	2	2
Hengellinen toiminta	2	2
Kotihoidon tukipalvelut	2	1
Kriisipalvelut	2	2
Auttavia puhelimia	1	1
Kotihoidon erityispalvelut	1	1
Kotimiespalvelu	1	1
Ravintotieto	1	1
Sosiaaliturva (muu)	1	1
Vaikeavammaisten palvelut	1	1
Vertaislinja tukipuhelin	1	1
Vertaistuki	1	1
Ystävä- ja tukihenkilöpalvelu	1	1
YHTEENSÄ	53	45
Liite 4.		

Kuntien verkkopalveluiden sosiaalipalvelut käsittävät pääosin raha- ja talouden-hoidollisia palveluita, henkisen hyvinvoinnin palveluita sekä vanhuksen omaisia tukevia palveluita. Kahdeksan kuntaa yhdestätoista tarjosi omaishoidon tukipalveluita, seitsemän kunnista tarjosi talous- ja raha-asioihin liittyviä palveluita, joskin tämän alaluokan lisäksi tarjottiin kohdennetumpia talouteen liittyviä palveluita, kuten *kotitalousvähennykseen* ja *eläkeasioihin* liittyvät palvelut.

Alakategoriaan *talous/raha-asiat* yhdistettiin erilaisien tukimuotoihin ja korvauksiin liittyvät sivut ja palvelut, pois lukien ne palvelut, jotka korostuivat usean kunnan sivuilla omiksi alakategorioikseen. Näitä olivat *kotitalousvähennys*, *eläkeasiat* ja *sosiaaliturva (muu)*.

Sosiaalipalveluiden verkkopalveluominaisuudet

Sosiaalipalveluiden verkkopalveluominaisuuksia verkkopalveluissa oli yhteensä n.85 prosentissa palveluista. Näitä olivat seuraavat verkkopalveluominaisuudet:

- linkkejä verkkopalvelun toisiin sivustoihin tai ulkopuolisille sivuille (62)
- sähköpostilinkki (2)
- ladattava Adobe PDF -dokumentti (5)
- ladattava MS Word -dokumentti (2)
- ladattava MS Excel -dokumentti (1)
- ladattava MS PowerPoint -dokumentti (3)
- linkkejä testeihin (3).

5.1.4. Virkistys- ja viriketoiminta

Kuntien *virkistys- ja viriketoiminta* -verkkopalvelut koostuvat erialaisista kuntien vanhuksille tarjoamien aktiviteettien kuvauksista ja niiden tuottajien yhteystiedoista. Virkistys- ja viriketoiminta -kategorian palveluiden pääasiallisena tarkoituksena on tarjota vanhuksille harraste- ynnä muita sellaisia mahdollisuuksia. Taulukossa 11 on

esitetty erilaisten alaluokkien esiintymismäärät kuntien verkkopalveluissa sekä niissä ilmenneet verkkopalveluelementit.

Taulukko 11. Kuntien virkistys- ja virikepalveluiden sisältö alaluokittain sekä verkkopalveluominaisuuksien määrä yhteensä (Cn).

Alaluokka / Palvelu	Esiintymismäärä	Cn
Päivätoiminta	9	6
Liikunta	7	6
Opiskelu	5	5
Palvelukeskukset	5	2
Kirjasto	4	4
Kulttuuri	4	4
Vapaaehtoistoiminta	4	4
Ikäihmisten viriketoiminta	3	3
Järjestötoiminta	3	3
Neuvontakeskus	3	1
Ikäkeskus/asema	2	2
Internet nurkat / atk-kerhot	2	2
Kuntosali	2	1
Yhdistystoiminta	2	2
Ystäväpiiri/ihmissuhteet	2	1
Erytisryhmien liikunta	1	1
Muistihäiriöisten päivätoiminta	1	1
Senioripysäkki	1	0
Uinti	1	1
YHTEENSÄ	61	49
Liite 4.		

Virkistys- ja viriketoimintapalvelut sisältävät vanhuksille tarkoitettua päivätoimintaa, liikuntaa, opiskelumahdollisuuksia, kulttuuritapahtumia ja muita erilaisia harrastemahdollisuuksia. Tämän tutkimuksen aiheeseen liittyen vain kaksi tutkimukseen osallistuneista kunnista tarjosi vanhuksille ATK- kerhoja tai vastaavia ainakaan erikseen nimettynä saattaa olla, että muun päivätoiminnan osana on myös tietoteknistä ja verkkoviestintäosaamista kehittäviä toimintoja. Näistä ei kuitenkaan ole varmuutta tämän tutkimuksen näkökulmasta. Osan alakategorioista olisi voinut sisällyttää toisiin

alakategorioihin, esimerkiksi *uinnin* ja *kuntosalin* olisi voinut sisällyttää *liikunnan* alle. Nämä alakategoriat olivat erikseen mainittu kuntien verkkopalveluissa esimerkiksi liikunnan ohella, joten nähtiin aiheellisena jättää ne myös listaukseen erillisinä kategorioinaan. Tällaisia olivat myös osa sisällöltään mahdollisesti poikkeavat alakategoriat kuten palvelukeskus, neuvontakeskus, ikäkeskus/asema ja senioripysäkki; näiden sisällöllisistä eroista ei tutkimuksen tekijällä ollut selvyyttä, joten niiden yhdistäminen ei ollut mahdollista.

Virkistys- ja viriketoimintojen verkkopalveluominaisuudet

Virkistys- ja viriketoiminnan palveluiden verkkopalveluominaisuuksia verkkopalveluissa oli yhteensä n.80 prosentissa palveluista. Näitä olivat seuraavat verkkopalveluominaisuudet:

- linkkejä verkkopalvelun toisiin sivustoihin tai ulkopuolisille sivuille (51)
- sähköpostilinkki (1)
- ladattava Adobe PDF -dokumentti (13)
- ladattava MS Word -dokumentti (3)
- linkkejä testeihin (1).

5.1.5. Itsenäistä elämää tukevat palvelut

Kuntien *itsenäistä elämää tukevien palveluiden* verkkopalvelut koostuvat erialaisista kuntien vanhuksille tarjoamien kotona asumista ja itsenäisesti selviämistä edesauttavien palveluiden kuvauksista ja niiden tuottajien yhteystiedoista. Taulukossa 12 on esitetty erilaisten alaluokkien esiintymismäärät kuntien verkkopalveluissa sekä niissä ilmenneet verkkopalveluelementit.

Taulukko 12. Kuntien itsenäistä elämää tukevien palveluiden sisältö alaluokittain sekä verkkopalveluominaisuuksien määrä yhteensä (Cn).

Alaluokka / Palvelu	Esiintymismäärä	Cn
Kuljetuspalvelut	8	7
Apuvälinepalvelu	6	5
Ateriapalvelut	5	4
Tukipalvelut	5	4
Saunapalvelu / kylvetysapu	4	1
Kauppapalvelut	3	1
Asiointiapu	2	2
Kotipalvelu	2	2
Lumityöt	2	1
Siivous	2	2
Tuetut lomat	2	2
Turvapalvelut	2	0
Turvapuhelin	2	1
Kampaajapalvelut	1	0
Lemmikkieläinhoitola	1	1
Matkapalvelukeskus	1	1
Pihanhoito	1	1
Pyykkihuolto	1	1
Veteraaniväestön kotiapu	1	1
YHTEENSÄ	51	37
Liite 4.		

Vanhuksien liikkumista edesauttavat palvelut olivat tärkeimmässä roolissa itsenäistä elämää tukevissa palveluissa; kuljetuspalveluita tarjosi verkkopalvelussaan kahdeksan kuntaa ja apuvälinepalveluita kuusi kuntaa yhdestätoista.

Itsenäistä elämää tukevien palveluiden verkkopalveluominaisuudet

Itsenäistä elämää tukevien palveluiden verkkopalveluominaisuuksia verkkopalveluissa oli yhteensä n.73 prosentissa palveluista. Näitä olivat seuraavat verkkopalveluominaisuudet:

- linkkejä verkkopalvelun toisiin sivustoihin tai ulkopuolisille sivuille (38)
- ruokalista (2)

- sähköpostilinkki (2)
- ladattava Adobe PDF -dokumentti (4).

5.1.6. Asiointi kunnan kanssa

Asiointia kuntien kanssa helpottavat verkkopalvelut pääasiallisesti koostuivat erilaisista kuntien palveluiden hinta- ja maksutiedoista. Taulukossa 13 on esitetty alaluokkien esiintymismäärät kuntien verkkopalveluissa sekä niissä ilmenneet verkkopalveluelementit.

Taulukko 13. Kuntien kanssa asiointia tukevien palveluiden sisältö alaluokittain sekä verkkopalveluominaisuuksien määrä yhteensä (Cn).

Alaluokka / Palvelu	Esiintymismäärä	Cn
Maksuinformaatio	6	4
Palveluohjaus	2	1
Vanhuspalveluiden hallinto	2	1
Lomakkeet	1	1
YHTEENSÄ	11	7
Liite 4.		

Eri palveluiden hinnat oli kuudessa kunnassa koottu omaksi alakategoriakseen, tosin *maksuinformaatio* oli ilmoitettu jokaisen kunnan palveluissa tavalla tai toisella. Tämän lisäksi *neuvontapalvelut* oli eriytetty omaksi alakategoriakseen kahdessa kunnassa. Yksi kunta oli koostanut vanhuksia ja heille suunnattuja palveluita koskevat *lomakkeet* yhdeksi verkkopalveluksi, joka sisälsi linkkejä dokumentteihin tai KELAn sivustoille.

Asiointi kunnan kanssa -palveluiden verkkopalveluominaisuudet

Asiointi kunnan kanssa -palveluiden verkkopalveluominaisuuksia verkkopalveluissa oli yhteensä n.64 prosentissa palveluista. Näitä olivat seuraavat verkkopalveluominaisuudet:

- linkkejä verkkopalvelun toisiin sivustoihin tai ulkopuolisille sivuille (8)
- sähköpostilinkki (1)
- ladattava Adobe PDF -dokumentti (2).

5.1.7. Vanhustyön projektit

Kuntien *vanhustyön projektit* -verkkopalvelukategoria koostuu kuntien erilaisista vanhusten palveluiden kehittämisprojektien sivuista sekä projekteihin liittyvästä informaatiosta, kuten pöytäkirjoista, suunnitelmista ja niin edelleen. Taulukossa 14 on esitetty erilaisten alaluokkien esiintymismäärät kuntien verkkopalveluissa sekä niissä ilmenneet verkkopalveluelementit.

Taulukko 14. Kuntien vanhustyön projektien sisältö alaluokittain sekä verkkopalveluominaisuuksien määrä yhteensä (Cn).

Alaluokka / Palvelu	Esiintymismäärä	Cn
Hanke esittelyt	3	2
Vanhus (nimi vaihtelee) sähköiset palvelut	3	3
Vanhuksien virkistysprojekti tms. omat sivut	2	2
YHTEENSÄ	8	7
Liite 4.		

Kolmella kunnalla oli varsinaisista verkkosivustoistaan eriytetty vanhuksille tarkoitettu sähköinen verkkopalvelu tai portaali; Seinäjoen *Vanhemman väen valintatalo* -palvelu, Lappeenrannan *Eksote*-sivusto ja Joensuun *Ruori*-palvelu.

Vanhustyön projektit -palveluiden verkkopalveluominaisuudet

Vanhustyön projektien verkkopalveluominaisuuksia verkkopalveluissa oli yhteensä n.88 prosentissa palveluista. Näitä olivat seuraavat verkkopalveluominaisuudet:

- linkkejä verkkopalvelun toisiin sivustoihin tai ulkopuolisille sivuille (10)
- ladattava Adobe PDF –dokumentti (1)
- ladattava MS Word –dokumentti (3).

5.1.8. Muut vanhusten palvelut

Kategorian *muut vanhusten palvelut* alle kerättiin ne palvelut ja alakategoriat, jotka olivat yhteisiä usealle muulle kategorialle tai eivät kuuluneet varsinaisesti mihinkään niistä. Taulukossa 15 on esitetty näiden alaluokkien esiintymismäärät kuntien verkkopalveluissa sekä niissä ilmenneet verkkopalveluelementit.

Taulukko 15. Kuntien muiden vanhusten palveluiden sisältö alaluokittain sekä verkkopalveluominaisuuksien määrä yhteensä (Cn).

Alaluokka / Palvelu	Esiintymismäärä	Cn
Vanhustenpalveluiden kuvaus/ muu viestintä	9	6
Palveluseteli	8	6
Vanhusten neuvosto	8	5
Yksityiset palveluntarjoajat	6	6
Folkhälsan / Kela	3	3
Oikeusapu	3	2
Erityisliikunta-avustukset	1	1
Neuvottelukunta	1	1
Kotihoidon palveluseteli	1	1
Kuluttajaneuvonta	1	1
Kumppanuuskeskus	1	0
Omaisten kerho	1	0
Palveluasumisen palveluseteli	1	1
Seniorikortit	1	1
Seniorilinkkejä	1	1
Seurakunnan palvelut ikäihmisille	1	1
Sosiaali- ja terveysalan järjestöt	1	1
Suomen Punainen Risti	1	1
Tilapäisen kotihoidon palveluseteli	1	0
Työnhaku	1	1
Yleinen edunvalvonta	1	1
YHTEENSÄ	52	40
Liite 4.		

Muista palveluista merkittävimpiä olivat erilaiset *palvelusetelit*, joita olivat palveluseteleiden lisäksi *palveluasumisen palvelusetelit* ja *tilapäisen kotihoidon palvelusetelit*. Näitä ei yhdistetty yhteen alaluokkaan, koska kahta muuta palveluseteli-ryhmää tarjonnut kunta tarjosi näiden lisäksi myös palveluseteliä. *Vanhusten neuvosto* oli esillä kahdeksan kunnan verkkopalvelussa yhdestätoista.

Muiden palveluiden verkkopalveluominaisuudet

Verkkopalveluominaisuuksia muissa verkkopalveluissa oli yhteensä n.77 prosentissa palveluista. Näitä olivat seuraavat verkkopalveluominaisuudet:

- linkkejä verkkopalvelun toisiin sivustoihin tai ulkopuolisille sivuille (32)
- sähköpostilinkki (1)
- ladattava Adobe PDF -dokumentti (4)
- ladattava MS Word -dokumentti (3).

5.1.9. Minimipalvelut

Kuntien tarjoamien vanhusten verkkopalveluiden minimipalvelut eli palvelut, joita yli puolet tutkimuskohteena olevista kunnista tarjoavat oli kaikista tarjotuista palveluista n.10,7 prosenttia. Minimipalvelut ovat yläluokkansa mukaisesti jaoteltuna esitetty taulukossa 16.

Taulukko 16. Minimipalvelut yläluokittain.

Yläluokka	Alaluokka/Palvelu
Asumispalvelut	Asuminen
	Asuntojen muutostyöt
	Palveluasuminen
Terveyspalvelut	Kotihoito
	Lyhytaikais- ja vuorohoito/päiväsairaala
Sosiaalipalvelut	Omaishoidon tuki
	Talous/raha-asiat
Vapaa-aika ja virkistystoiminta	Liikunta
	Päivätoiminta
Itsenäistä elämää tukevat palvelut	Apuvälinepalvelu
	Kuljetuspalvelu
Asiointikunnan kanssa	Maksuinformaatio
Muut palvelut	Palveluseteli
	Vanhusten neuvosto
	Vanhusten palveluiden kuvaus/muu viestintä
	Yksityiset palveluntarjoajat

Minimipalveluiden ulkopuolelle jäi suurin osa tarjotuista palveluista. Tämä selittyy erilaisista tavoista jakaa palveluita ja/tai sisällyttää niitä osaksi suurempia

kokonaisuuksia ja/tai vastaavasti pilkkoa palvelut pienemmiksi tarkemmiksi kokonaisuuksiksi. Verkkopalveluiden tarjonnalle ei myöskään ole olemassa yhtenäisiä käytäntöjä, jotka tarjoaisivat kunnille työkaluja verkkopalveluidensa vertailuun ja yhdenmukaistamiseen. Palveluiden hajonnasta kertoo myös, että palveluita, joita tarjoaa yhdestätoista kunnasta neljä tai useampi, oli n.22,7 prosenttia eli 34 yhteistä palvelua 150 palvelusta tarjottujen palveluiden mediaanin ollessa 24 ja keskiarvon 36.

5.1.10. Kuntien verkkopalveluiden sisältöjen keskinäistä tarkastelua

Tässä alaluvussa tarkastellaan, kuinka kuntien koko, vanhuksien suhteellinen määrä ja tarjottujen verkkopalveluiden määrä ovat toisistaan riippuvaisia. Näitä tarkastellaan korrelaation avulla (ks. luku 4.3.2). Lisäksi tarjottujen palveluiden määriä tarkastellaan tyyppiarvon eli moodin ja keskiarvon kautta. Tässä alaluvussa myös tehdään yhteenveto verkkopalveluominaisuuksista.

Kunnan koon ja vanhusten verkkopalveluiden korrelaatio

Kunnan koon ja tarjottujen vanhusten verkkopalveluiden välistä riippuvuutta tarkasteltiin laskemalla Pearsonin korrelaatiokerroin (ks. liite 7). Korrelaatiokertoimeksi saatiin -0,21, joka osoittaa lievää negatiivista riippuvuutta ts. pienissä kunnissa verkkopalvelujen tarjonta on hieman parempi. Tosin riippuvuus on pientä, eikä palveluiden esittäminen ja niiden jakaminen eri luokkiin ole yhteneväistä, joten korrelaatiokertoimesta on vaikea vetää johtopäätöksiä.

Kunnan vanhusten suhteellisen määrän ja vanhusten verkkopalveluiden korrelaatio

Kuntien vanhusten suhteellisen määrän ja tarjottujen verkkopalveluiden välistä riippuvuutta tarkasteltiin niin ikään laskemalla Pearsonin korrelaatiokerroin (ks. liite 7). Korrelaatiokertoimeksi saatiin 0,1, joten vanhusten suhteellinen määrä ja heille tarjottujen verkkopalveluiden määrä eivät ole toisistaan riippuvaisia (korrelaatio-kertoimen on lähellä nollaa). Lisäksi, kuten edellä, verkkopalveluiden esitys tavat ja jako eri

luokkiin eivät ole yhtenäisiä, joten korrelaatiokertoimesta on vaikea vetää johtopäätöksiä.

Vanhusten verkkopalveluiden muita tunnuslukuja

Vanhusten verkkopalveluita tutkimuskohteina olevilla kunnilla oli yhteensä 402. Eniten verkkopalveluita tarjoavalla kunnalla niitä oli 73 ja vähiten tarjoavalla 14 mediaanin ollessa 24. Verkkopalveluita tutkimuskohteena olevilla kunnilla oli keskimäärin n. 36.

Vanhusten verkkopalveluissa mainittuja verkkopalveluominaisuuksia oli yhteensä 300. Eniten verkkopalveluominaisuuksia sisältäneellä niitä oli 68 ja vähiten sisältäneellä 10, mediaanin ollessa 21. Verkkopalveluominaisuuksia sivustoilla oli keskimäärin n.27.

Informaatioisisältöä verkkopalveluissa oli 260 sivulla. Sivustolla, jolla oli eniten informaatiota sisältäviä sivuja, oli niitä 48 ja vähiten informaatioisivuja sisältäneellä verkkopalvelulla niitä oli 6 mediaanin ollessa 17. Informaatioisisältöä oli keskimäärin n. 23 sivulla. Nämä luvut ovat hieman harhaanjohtavia, sillä tässä esitetään luokittelun jälkeen muodostettujen sisältökokonaisuuksien määrä, joten esimerkiksi samantyyppisten asumispalveluiden verkkosivut ovat yhdistetty *Asumispalvelut* -alakategorian alle jne. Lukuja voi pitää suuntaa antavina, mihin ne ovat riittäviä tässä tutkimuksessa.

Yhteystietoja verkkopalveluissa oli 341 sivulla. Sivustolla, jolla oli eniten yhteystietoja sisältäviä sivuja, oli niitä 62 ja vähiten yhteystietoja sisältäneellä verkkopalvelulla niitä oli 11, mediaanin ollessa 21. Yhteystietoja oli keskimäärin 31 sivulla. Yhteystietojen esiintymisen luvut ovat samasta syystä viitteellisiä kuin informaatioisisällönkin. Lisäksi osalla sivustoista tarjottiin sivuston marginaaleissa yhteystietoja kunnalle. Kyseessä olevia yhteystietoja ei otettu huomioon laskettaessa sivujen sisältöjen sisältämiä yhteystietoja.

Yhteenveto vanhuksille suunnattujen verkkopalveluiden verkkopalveluominaisuuksista

Vanhuksille suunnatuissa verkkopalveluissa varsinaisia verkkopalveluominaisuuksia (ks. kappale 4.5.2) sisältäviä sivuja oli sivustoilla yhteensä 312. Eniten verkkopalvelu-

ominaisuuksia sisältäneellä sivustolla niitä oli 68 ja vähinten verkkopalveluominaisuuksia sisältäneellä sivustolla niitä oli 10 mediaanin ollessa 24. Verkkopalveluominaisuuksia sisältäneitä sivuja oli keskimäärin n. 28.

Sivustojen verkkopalveluominaisuudet on koostettu lajinsa mukaisesti taulukkoon 17, jossa yhdistetään verkkopalveluominaisuus ja sen esiintymismäärä kohteena olevien kuntien vanhusten verkkopalvelussa.

Taulukko 17. Vanhusten verkkopalveluiden verkkopalveluominaisuudet.

Verkkopalveluominaisuus	n
linkkejä verkkopalvelun toisiin sivustoihin tai ulkopuolisille sivuille	292
ladattava Adobe PDF -dokumentti	49
ladattava MS Word -dokumentti	12
sähköpostilinkki	11
sijainti kartalla	6
linkkejä testeihin	4
ladattava MS PowerPoint - dokumentti	3
ladattava MS Excel -lomake	2
ruokalista	2
sähköinen lomake	1
verkkohoitaja	1

5.2. Vanhusten verkkopalveluiden kyselytutkimus

Kyselytutkimuksen kaksitoista kysymystä pyrkivät antamaan selvyyttä viiteen kuntien vanhusten verkkopalveluiden tuottamiseen liittyvään asiaan; vanhusten verkkopalveluiden *tavoitteisiin, kohderyhmiin, sisältöön, tulevaisuuteen ja Internetin ja vanhusten verkkopalveluiden merkitykseen* kunnan viestinnässä ja palveluiden tuotannossa. Kyselytutkimuksen kaksitoista kysymystä jaettiin näihin yläluokkiin.

Kyselyn taustakysymyksissä selvitettiin kyselyn kohteena oleva kunta ja vastaajan tehtävä kunnassa. Kohteena olevan kunnan kysymisen alkuperäinen tarkoitus oli varmistaa, että vastaukset ja niiden kohdekunta on ilmoitettu samassa lomakkeessa käsittelyvaiheen sekaantumisten välttämiseksi. Vastauksien tultua havaittiin, että kunnan varmistamisesta oli toinenkin hyöty; tutkimuksen tekijä ei ollut ottanut huomioon yhteispalvelualueita tai vastaavia, jotka yhden kunnan kohdalla vaikuttivat palveluntuotantoon.

Vastaajan tehtävää kysyttiin, jotta pystyttiin varmistumaan siitä, että kysely tavoitti oikean henkilön kunnan organisaatiossa. Tavoitteena oli saavuttaa kuntien vanhusten palveluiden ja verkkopalveluiden ylitason asiantuntijat, jotka osallistuvat päätöksen tekoon ja palveluiden suunnitteluun. Kyselyyn vastanneet henkilöt olivat kaikki vanhustyön ammattilaisia, valtaosin päättävästuussa vanhustenpalveluiden käytännön toteuttamisesta. Kyselyyn vastanneiden henkilöiden tehtävät olivat:

- Vanhustyön johtaja
- Vanhuspalveluiden johtaja
- Kotihoidon ja vanhuspalveluiden palvelujohtaja
- Palvelupäällikkö
- Vanhustenhuollon ohjaaja.

Kyselyyn vastasivat Joensuun, Kouvolan, Lappeenrannan (EKSOTE), Porin ja Rovaniemen vanhustyön edustajat.

5.2.1. Vanhusten verkkopalvelun tavoitteet

Vanhusten verkkopalveluiden tavoitteita kartoittaessa vastaajia pyydettiin listaamaan kolme keskeisintä tavoitetta. Vastaajat ilmoittivat yhteensä kahdeksan erilaista tavoitetta, jotka on listattu taulukossa 18. Alla on sitaatti yhden kunnan vastauksesta, jossa tulevat ilmi valtaosa kuntien ilmoittamista verkkopalvelun tavoitteista.

”Tiedon helppo löydettävyys, saatavuus ja käytettävyys. Ehkäiseviin palveluihin ohjaaminen, arjen helpottaminen ja turvallisuuden lisääminen. Ajankohtaisista tapahtumista tiedottaminen.”

Taulukko 18. Verkkopalveluiden kolme keskeisintä tavoitetta viiden kunnan kesken (**n** on vastausten määrä).

Tavoite	n
Tiedottaminen	5
Käyttäjälähtöisyys	4
Tavoitettavuus	4
Palveluiden tukeminen	3
Arjen helpottaminen	2
Palveluiden vertaileminen	1
Neuvonta ja ohjaus	1
Turvallisuus	1

Verkkopalveluiden tärkeimmät tavoitteet olivat *tiedottaminen*, *käyttäjälähtöisyys* ja *tavoitettavuus*. *Palveluiden tukemista* pidettiin myös tärkeänä. Muut tavoitteet olivat kohtuullisen kuntakohtaisia, joskin osa jokseenkin limittäisiä, kuten *Arjen helpottaminen* (2/5) ja *Neuvonta ja ohjaus* (1/5).

5.2.2. Vanhusten verkkopalvelun kohderyhmä

Vanhusten verkkopalveluiden kohderyhmä vaikuttaa verkkopalveluiden sisältöön ratkaisevasti, joten oli merkityksellistä selvittää, keitä varten verkkopalvelu on tehty. Vastaajat ilmoittivat kohderyhmikseen kahdeksan erilaista ryhmää, jotka on listattu taulukossa 19.

Taulukko 19. Verkkopalveluiden kohderyhmät viiden kunnan kesken (**n** on vastausten määrä).

Kohderyhmä	n
Vanhukset	5
Omaiset, tärkein useille	5
Palveluiden tuottajat	4
Kuntaverkosto	1
Omat työntekijät	2
Kuntalaiset yleensä	1
Poliitikot	1
Viranomaiset	1
Liite 5.	

Viidestä kyselyyn vastanneesta kunnasta yksi ilmaisi vanhusten verkkopalveluiden kohderyhmän näin:

”ikäntyvät kuntalaiset (65 + -ikäiset) ei pelkästään vanhukset, omaiset ja läheiset, -hoivapalvelujen tuottajat –kuntaverkosto.”

Tärkeimmiksi kohderyhmiksi nousivat *vanhukset, omaiset ja palveluiden tuottajat*. Muut kohderyhmät olivat kuntakohtaisia *omia työntekijöitä* lukuun ottamatta.

5.2.3. Vanhusten verkkopalvelun sisällön valintaan vaikuttaneet tekijät

Informaatioon ja muuhun vanhusten verkkopalveluun valittuun ja tuotettuun sisältöön vaikuttaneita asioita tutkittiin neljällä kysymyksellä, joilla selvitettiin informaation valintaperusteita, informaation saatavuutta ja muiden palveluiden tarjontaa.

Vanhusten verkkopalvelussa esitettävä informaatio oli eri sivujen ja/tai palveluiden vastuuhenkilöiden harkinnan varassa tai verkkopalvelussa esitettiin informaatio kaikista ikäihmisille suunnatuista palveluista. Palveluohjaus, tiedottaminen, yksityisten palvelun tuottajien verkkosivujen linkittäminen tai muiden kuntien palveluiden arviointi olivat

myös valintaperusteina. Yhdessä vastanneessa kunnassa oli paneuduttu vanhusten verkkopalvelun sisältöön kehityshankkeella, jossa ikäihmiset, kunnan vanhustyöntekijät ja yksityiset palveluntuottajat olivat yhdessä suunnitelleet verkkopalvelun sisällön ja tarpeet.

Eräs vastanneista ilmaisi sisällön valintaperusteet näin:

”eri sivujen/tietojen päivittävien (vastuuhenkilö) harkinnan mukaan lisätään ja poistetaan ja tietojen oikeellisuus ja luotettavuus näiden vastuulla.”

Verkkopalvelussa olevan informaation ja vanhusten palveluihin liittyvän materiaalin saatavuutta kysyttäessä vain yksi vastanneista kunnista ilmoitti tarjoavansa kaiken materiaalin verkkopalvelussaan, kolme kunnista tarjoaa vain osan; verkkopalvelun ulkopuolelle jäävä materiaali koostui lomakkeista, hakemuskaavakkeista ja työryhmien muistioista. Yksi vastanneista ei osannut ottaa kantaa **kaiken** materiaalin verkko-tarjontaan.

Verkkopalvelussa oleva informaatio oli pääsääntöisesti saatavilla myös muulla tavoin kuten painettuina tai tulostettuina esitteinä. Yksi vastanneista kunnista mainitsi lomakkeet muualla saatavan informaation yhteydessä. Vain yksi vastanneista kunnista ilmoitti, ettei **kaikkea** verkossa olevaa informaatiota tarjota muulla tavoin. Tässä yhteydessä on kuitenkin huomautettava, että kysymys ei rajannut pois mahdollisuutta, että osa informaatiosta oli saatavilla vain verkossa, osa vain muutoin ja osa molemmissa.

Informaation jakamisen lisäksi neljällä viidestä kunnasta ei ollut muita verkkopalveluita (kysymyksessä annettiin esimerkkinä kaksisuuntaiset palvelut kuten ruokapalvelutilaukset, ilmoittautumiskalenteri, ajanvarauspalvelut), mutta kaikilla näistä neljästä oli tulevaisuuden suunnitelmissa kehittää verkkopalveluiden kaksisuuntaisuutta. Yhdessä vastanneista kunnista oli käytössä sähköinen laboratorioajanvaraus.

5.2.4. Vanhusten verkkopalveluiden tulevaisuus

Vanhusten verkkopalveluiden tulevaisuutta kartoitettiin neljällä kysymyksellä, joilla selvitettiin millaisena vanhusten verkkopalvelut nähdään tulevaisuudessa, onko kunnalla kehityssuunnitelmaa verkkopalveluille, onko kunnista asetettu työryhmää tai vastuuhenkilöitä vanhusten verkkopalvelua varten ja kuinka paljon muita resursseja on kohdennettu vanhusten verkkopalveluiden kehittämiseen.

Vastanneiden kuntien yleinen näkemys vanhusten verkkopalveluiden tulevaisuudesta noudattelee seuraavan sitaatin linjaa, jossa vanhusten verkkopalvelut nähdään:

”Monipuolisena tiedon jakajana sekä riittävän helppokäyttöisenä huomioiden käyttäjäryhmä. Ehkäisevien sekä kuntouttavien palveluiden osuus tulee lisääntymään.”

Vanhusten verkkopalvelut nähtiin tulevaisuudessa vuorovaikutteisena sähköisen asioinnin palveluna, kehitysalueena käyttäjämäärien lisääntyessä, tiedottamisen kanavana ja yhteistyön lisäämisenä omaisten ja kunnan välillä. Myös sosiaalisen median käytön yleistyminen ja kohderyhmälle helpon käytön katsottiin olevan tulevaisuudessa esillä. Lisäksi ehkäiseviä ja kuntouttavia palveluita sekä yleisinformaatiota haluttiin lisätä.

Vanhusten verkkopalveluiden kehityssuunnitelma oli olemassa kahdella vastanneista kunnista, joista toisella niiden kehittäminen oli osana kunnan tiedotuksen ja sähköisen asioinnin kehityssuunnitelmaa. Kolmella vastanneista kunnista ei ollut kehityssuunnitelmaa.

Työryhmiä ja vastuuhenkilöitä kysyttäessä yhdellä kunnista oli nimetty työryhmä vanhusten verkkopalveluille, toisella kehityksestä vastasi verkkosivujen ylläpitäjät, kolmannella kunnista oli vastuuhenkilöitä, joita ei tarkemmin kuvattu ja kahdella muulla vastanneista kunnista ei ollut tietoa työryhmistä tai vastuuhenkilöistä.

Vanhusten verkkopalveluihin kohdennettuja muita resursseja oli käytössä riittävästi yhdellä kunnista, yhdellä kohtuullisesti vanhusten verkkopalveluiden ollessa osa

kokonaisverkkopalveluita, yhdellä niitä oli vähän ja kahdella ei lainkaan. Yhdellä kunnista on alkamassa vuoden 2012 aikana kehitysprojekti, jonka osana myös vanhusten verkkopalvelut uusitaan.

5.2.5. Vanhusten verkkopalveluiden ja Internetin merkitys kunnille

Kaikki kyselyyn vastanneet kunnat pitivät Internetiä tärkeänä tiedonjakokanavana, jolla pystytään jakamaan ajantasaista tietoa palveluista (4/5) ja haluttu tieto on helppo löytää verkkopalvelusta (3/5). Kaksi vastanneista kunnista piti Internetiä merkittävänä kanavana yksityisille palveluntuottajille. Lisäksi todettiin, ettei kaikkia vanhusten palveluita voi tuottaa verkossa (1/5). Kaikki kunnat olivat kuitenkin yhtä mieltä siitä, että Internetin merkitys tulee tulevaisuudessa kasvamaan taidollisten käyttäjien määrän kasvaessa. Tähän liittyen eräs vastaus vanhusten verkkopalveluiden tärkeydestä tulevaisuudessa:

”lähitulevaisuudessa hyvin tärkeinä, meillä eläköityy kasvava määrä ikäihmisiä jotka jo työssään ovat käyttäneet paljon sähköisiä palveluja joten valmiudet käyttäjälähtöisiin palveluihin lisääntyvät.”

Vanhusten verkkopalveluiden ja Internetin merkitystä pohdittaessa kysyttiin käyttäjien määrää päivittäin, kuukausittain ja vuosittain. Yllättävää oli että neljällä viidestä kunnasta ei ollut kävijäseurantaa tai laskureita sivustoillaan. Vain yhdellä kunnalla oli tieto heidän Seniori-info-sivuston kävijämäärästä; heidän vanhusten verkkopalvelussa kävi kuukausittain 200–500 käyttäjää ja koko yhteispalvelualueen (Eksoten) etusivulla kävijöitä oli kuukaudessa noin 1300.

5.2.6. Kyselytutkimuksen yhteenveto

Kyselytutkimukseen vastasi alle puolet tutkimuskohdekunnista – viisi yhdestätoista kunnasta vastasi kyselyyn. Verkkoviestinnän merkitys oli ymmärretty kunnissa hyvin, mutta suunnitelmallisuus palveluiden tuottamisessa oli vajavaista; vain kahdella kunnalla oli verkkopalveluiden kehityssuunnitelma. Myöskään verkkoviestinnän mahdol-

lisuuksia ei tässä vaiheessa hyödynnetä laajasti – kaksisuuntaisia toiminnallisuuksia ei käytetty lähes lainkaan.

Kunnalliset verkkopalvelut olivat lähinnä palveluinformaation jakamiseen liittyviä palveluita, joiden pääasiallisena kohderyhmänä vanhusten lisäksi nähtiin omaiset ja palvelun tuottajat. Toisia kuntia, kunnan omaa henkilökuntaa ja viranomaisia pidettiin myös jokseenkin tärkeänä kohderyhmänä verkkopalveluille.

Verkkopalveluiden tuottamiseen tarpeeksi resursseja oli vain yhdellä kyselyyn vastanneista kunnista ja toisella kohtuullisesti; muilla kunnilla ei resursseja kehittämiseen ollut lainkaan.

Internet koettiin merkittävänä informaatiokanavana, mutta tietoisuus sivustojen ja palvelunkäyttäjien todellisesta määrästä oli huomattavan vajavaista; vain yhdellä kunnista oli käytössään kävijäseuranta.

6. YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa tarkastellaan tutkimuksen tuloksia kokonaisuudessaan suhteessa tutkimuksen tavoitteisiin ja tutkimuskysymyksiin sekä pyritään yhdistämään teoria empiirisiin havaintoihin.

6.1. Yhteenveto

Vanhusten suhteellisen määrän kasvaessa ja kuntien resurssien pysyessä samana tai vähetessä verkkoviestinnän merkitys korostunut ja tulee jatkamaan kasvuaan myös tulevaisuudessa, mistä kyselyyn vastanneet kunnat olivat yhtä mieltä. Tätä tukee myös vanhusten verkkoviestintävalmiuksien tarkastelu, josta selvisi, että vaikka tämänhetkisten yli 65 vuotta täyttäneiden verkkoviestintävalmiudet olivat enintäänkin kohtuulliset, ovat ne tulevaisuudessa, verkkoviestintään ja digitaaliseen viestintään tottuneiden kuntalaisten vanhetessa, kasvamassa merkittävästi.

Lakisääteisesti vanhuksien palveluita ei toistaiseksi ohjata erikseen, vaan ne ovat osana muita sosiaali- ja terveyspalveluita joitakin sääntöjä ja erityisryhmiä koskevia säädöksiä lukuun ottamatta. Myöskään varsinaisia laajempia ohjeita tai periaatteita verkkoviestintään ei tutkimuksen aineistossa ilmentynyt.

Vanhuksille tarjotut verkkopalvelut koostuivat pääasiassa terveyspalveluista ja mahdollisimman pitkää itsenäistä elämää tukevista palveluista, kuten erilaisista asumis- palveluista ja päivittäistä elämää tukevista palveluista. Terveyspalveluiden tarjonnan määrä oli suurin, mutta samalla kyseisen luokan tarjottujen palveluiden vaihtelu kuntien välillä oli suurinta.

Vanhuksien kunnalliset verkkopalveluiden sisällöstä valtaosa on palveluntuottajien tai niistä vastaavien tahojen yhteystietoja ja palvelujen sisältöä kuvaavaa informaatiota, kuten tutkimushypoteesina oletettiin. Verkkopalveluiden sisältö, esitystavat ja palvelut vaihtelivat kunnittain huomattavasti, eikä kunnan koolla tai vanhusten

suhteellisella määrällä ollut suurta vaikutusta kuntien verkkopalvelutarjontaan. Tarjottujen verkkopalveluiden hajanaisuudesta oli osoituksena minimipalveluiden vähyys suhteessa tarjottuihin palveluihin – kaikkia kuntia yhdistäviä palveluita oli huomattavan vähän suhteessa kokonaisvanhusten palvelutarjontaan.

Varsinaisia verkkopalveluominaisuuksia tarkasteltaessa selkein ryhmä olivat hyperlinkit verkkopalvelun toisille tai ulkopuolisille sivuille. Muilta osin verkkopalveluominaisuudet jäivät vähäiseksi, kuten linkeiksi lisämateriaaliin ts. dokumentaatioon sen erimuodoissa, sähköpostilinkeiksi ja yhteystietoja tukeviin karttalinkeihin.

Verkkopalveluiden sisältö oli linjassa kuntien vanhusten verkkopalveluiden tiedottamistavoitteen sekä tärkeimpien kohderyhmien kanssa. Sisällön valintaan vaikuttaneet tekijät olivat tarkoituksenmukaisia, mutta ylemmän tason suunnitelmallisuus oli henkilöidonnaista: kyselyyn vastanneista kunnista suurin osa esitti vanhusten verkkopalveluissa kaiken mahdollisen informaation tai informaation valinnasta vastasi alan vastuuhenkilö.

Kunnat näkivät vanhusten verkkopalvelun merkityksen kasvavan tulevaisuudessa. Silti vain kahdessa kunnassa oli kehityssuunnitelma verkkoviestinnän kehittämistä varten ja vain kahdella vastanneista kunnista oli resursseja kohtuullisesti tai enemmän. Vaikka Internetiä ja verkkoviestintää pidettiin tärkeänä kanavana, vain yhdellä vastanneista oli käytössään kävijäseuranta.

6.2. Johtopäätökset

Kuntatasolla on ymmärretty vanhuksien verkkopalveluiden merkitys nyt ja varsinkin tulevaisuudessa. Vastausten ja verkkopalveluiden sisältöjen perusteella syntyy kuitenkin vaikutelma, että kunnilla ei ole tarpeeksi valmiuksia joko resurssien, tieto-aidon tai ylemmän tason ohjeistusten puuttuessa muodostaa kaikkia kohderyhmiä laajasti ja tehokkaasti palvelevia verkkopalveluita Tästä antaa viitteitä case Imatran työryhmän tekemien ehdotusten ja todellisuudessa tarjottujen verkkopalveluiden erot.

Tutkimustulosten perusteella voisi varovaisesti todeta, että yhteiset verkkoviestintäperiaatteet olisivat tarpeen. Lisäksi kuntien välinen yhteistyö olisi tarpeen parhaiden käytäntöjen jalkauttamiseksi ja toisten kokemuksista ja/tai tutkimuksista oppimiseksi. Toisiaan tukevat verkkoviestintästrategia, tietojärjestelmät ja toimintamallit vähentävät kustannuksia, parantavat palveluntarjontaa ja lisäävät sekä asiakkaiden että palveluntuottajien tyytyväisyyttä. Näistä esimerkkinä on verkkohoitaja, joka tarjoaa kohdennettua terveyden- ja sairauden hoitoa koskevaa informaatiota.

6.3. Pohdintaa

Tämä tutkimus oli tarkoitettu kartoittamaan vanhuksille tarjottujen verkkopalveluiden koko kenttää siihen liittyvine tekijöineen. Tutkimuksessa ei voitu mennä syvälle yksittäisten verkkopalveluiden analysoinnissa, mutta ilman yleiskuvaa ei välttämättä pystytä toteuttamaan tarkempia palveluiden sisältöanalyysyjä tai ymmärtämään yksittäistä kuntaa suhteessa muihin kuntiin. Tutkimus ei myöskään tarkastellut yksittäisen kunnan verkkopalveluita sinänsä suhteessa ko. kunnan vanhusten verkkopalveluihin.

Tämä tutkimus tarjoaa useita mielenkiintoisia tutkimuskohteita yksittäisten kuntien verkkopalveluista yksittäisiin verkkopalveluihin sekä kohderyhmien kokemuksiin, toimimiseen ja tarpeisiin verkkopalveluympäristössä. Eräs jatkotutkimuskohde voisi olla kuntien verkkoviestinnän tavoitteiden saavuttaminen; kuinka tavoitteet on asetettu, kuinka ne saavutetaan ja miten niitä mitataan. Verkkopalveluita voisi lisäksi tarkastella suhteessa konkreettisiin palveluihin; osaa palveluista ei voida tuottaa verkossa.

Palveluiden ja tässä yhteydessä erityisesti verkkopalveluiden tarjontaan vaikuttavista tekijöistä herätti ajatusta niiden synty; luodaanko verkkopalvelut tyydyttämään käyttäjien tarpeita vai luovatko tarjotut palvelut tarpeen, toisin sanoen onko kunnan tarpeellista tarjota esimerkiksi keskusteluryhmiä tai yhteisömediatyypisiä palveluita? Toinen laaja kysymys on vanhusten palveluiden eriyttämisen tarpeellisuus; onko tarpeen eriyttää vanhusten palvelut omaksi kokonaisuudekseen vai riittääkö kohderyhmälle se, että palvelut ovat olemassa osana kunnan palveluita.

LÄHDELUETTELO

Aineistolähteet

Hämeenlinnan kaupunki (2011). *www.hameenlinna.fi*. [online]. [20.3.2011]. Saatavana World Wide Webistä: <URL: <http://www.hameenlinna.fi/> >.

Joensuun kaupunki (2011). *www.jns.fi*. [online]. [24.3.2011]. Saatavana World Wide Webistä: <URL: <http://www.jns.fi/> >.

Kotkan kaupunki (2011). *www.kotka.fi*. [online]. [22.2.2011]. Saatavana World Wide Webistä: <URL: <http://www.kotka.fi/> >.

Kouvolan kaupunki (2011). *www.kouvola.fi*. [online]. [25.3.2011]. Saatavana World Wide Webistä: <URL: <http://www.kouvola.fi/> >.

Kuopion kaupunki (2011). *www.kuopio.fi*. [online]. [27.3.2011]. Saatavana World Wide Webistä: <URL: <http://www.kuopio.fi/> >.

Lappeenrannan kaupunki (2011). *www.lappeenranta.fi*. [online]. [24.3.2011]. Saatavana World Wide Webistä: <URL: <http://www.lappeenranta.fi/> >.

Porin kaupunki (2011). *www.pori.fi*. [online]. [25.3.2011]. Saatavana World Wide Webistä: <URL: <http://www.pori.fi/> >.

Rovaniemen kaupunki (2011). *www.rovaniemi.fi*. [online]. [20.3.2011]. Saatavana World Wide Webistä: <URL: <http://www.rovaniemi.fi/> >.

Salon kaupunki (2011). *www.salo.fi*. [online]. [22.2.2011]. Saatavana World Wide Webistä: <URL: <http://www.salo.fi/> >.

Seinäjoen kaupunki (2011). *www.seinajoki.fi*. [online]. [10.3.2011]. Saatavana World Wide Webistä: <URL: <http://www.seinajoki.fi/> >.

Vaasan kaupunki (2011). *www.vaasa.fi*. [online]. [16.3.2011]. Saatavana World Wide Webistä: <URL: <http://www.vaasa.fi/>>.

Muut lähteet

Fink, Arlene (2009). *How to conduct surveys: a step-by-step guide*. 4. Painos. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.

Eksote (2011). *Etelä-Karjan sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus*. [online] Lappeenranta: Eksote [18.12.2011]. Saatavana World Wide Webistä: <URL: <http://www.eksote.fi/>>

Elinkeinoelämän keskusliitto (2005). *Palvelut 2020 – Kohti tulevaisuutta*. [online]. Helsinki: Elinkeinoelämän keskusliitto [20.7.2011]. Saatavana World Wide Webistä: <URL: http://www.hpl.fi/ek_suomeksi/osaaminen/tulevaisuuden_osaamistarpeet/palvelut2020/PDF/Palvelut_2020-valiraportti.pdf>.

Grönroos Christian (2007). *Service Management and Marketing. Customer Management in Service Competition*. 3. Painos. Lontoo: John Wiley & Sons Ltd.

Jussila, Markku & Antti Leino (1999). *NET. verkkoviestinnän käsikirja*. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Järvinen, Pertti & Annikki Järvinen (1996). *Tutkimustyön metodeista*. Tampere: Tampereen yliopisto.

Kallio, Markku, Pekka Korhonen & Seppo Salo (2000). *Johdatus kvantitatiiviseen analyysiin taloustieteissä*. Helsinki: Hakapaino Oy.

Karvonen, Erkki (2002). *Johdatus viestintätieteisiin*. [online]. Tampere: Tampereen yliopisto, tiedotusopin laitos. [19.8.2011]. Saatavana World Wide Webistä: <URL: <http://viesverk.uta.fi/johdviest/tutkalueet/joukkoviestinta.html>>.

Küing, Lucy, Robert G. Picard & Ruth Towse (2008). *The Internet and the Mass Media*.
Lontoo: SAGE Publications Ltd.

Maanmittauslaitos (2010). *Karttapaikka*. [online]. Helsinki: Maanmittauslaitos,
Kirjaamo. [18.12.2011]. Saatavana World Wide Webistä: <URL: <http://kansalaisen.karttapaikka.fi/kartanhaku/osoitehaku.html?lang=>>>

Metsämuuronen, Jari (2008). *Laadullisen tutkimuksen perusteet*. 3. Painos. Jyväskylä:
Gummerus Kirjapaino Oy.

Mäensivu, Vesa (2002). *Ikääntyvien viestintävalmiudet ja digitaalinen epätasa-arvo*.
Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Nieminen, Hannu & Mervi Pantti (2004). *Media Markkinoilla. Johdatus
joukkoviestintään ja sen tutkimukseen*. Helsinki: Loki-Kirjat.

Ojala, Toini (1989). *Livskvaliteten i ålderdomen*. Kansaneläkelaitoksen julkaisuja
ML:92. Helsinki: Kelan omatarvepaino.

Paananen, Juha (2005). *Tietotekniikan peruskirja*. 1. Painos. Porvoo: WS Bookwell.

Parkkinen, Pekka (2005). Vaikutukset vanhuusmenoihin. Teoksessa: *Suuret ikäluokat*.
298-318. Toim. Antti Karisto. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Rantakokko, Jukka-Pekka (2007). *Vallakas – kuntalaisen vaikuttamisopas*. [online].
Helsinki: Suomen Kuntaliitto. [30.11.2010]. Saatavana World Wide Webistä:
<URL: http://www.kunnat.net/k_perussivu.asp?path=1;29;192;124767;124964>.

Salavuo, Kari (1992). *Sosiaalipolitiikka hyvinvointistrategiana*. Helsinki: Valtion
painatuskeskus.

Sintonen, Sanna, Leena Kaljunen, Petteri Laaksonen & Mika Immonen (2008).
HYVINVOINTIKAUPUNKI - Uuden teknologian mahdollisuudet hoitotoimen

toimintaprosessien tehostamisessa. [online]. Lappeenranta: Lappeenrannan teknillinen yliopisto, Technology Business Research Center. [19.8.2011]. Saatavana World Wide Webistä: <URL:http://www.tbrc.fi/pubfile/TBRC%20RR%2018%20Hyvinointikaupunki_epub.pdf>

Sosiaali- ja terveysministeriö (2011). *Ikäihmisten palveluja ja etuuksia koskevaa lainsäädäntöä*. [online]. [16.8.2011]. Saatavana World Wide Webistä: <URL:http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/ikaihmiset/lainsaadanto>.

Sosiaali- ja terveysministeriö (2011). *Ikääntyneitä koskevan lainsäädännön vahvistaminen (ns. ikälaki)*. [online]. [16.8.2011]. Saatavana World Wide Webistä: <URL:http://www.stm.fi/vireilla/lainsaadantohankkeet/sosiaali_ja_terveydenhuolto/ikaantyneet>.

Sosiaali- ja terveysministeriö (2011). *Luonnos laiksi iäkkään henkilön sosiaali- ja terveyspalvelujen saannin turvaamisesta*. [online]. [16.8.2011]. Saatavana World Wide Webistä: <URL:http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2664824&name=DLFE-15130.pdf>.

Sosiaali- ja terveysministeriö & Suomen kuntaliitto (2008). *Ikäihmisten palveluiden laatusuositus*. Helsinki: Yliopistopaino.

Suomalaisen kirjallisuuden seura (1996). *Nykysuomen sanakirja* 2. 14. Painos. Juva: WSOY.

Tietotekniikan termitalkoot (2007). *WWW-sivusto; verkkosivusto; internetsivusto; nettisivusto; sivusto*. [online]. Helsinki: Sanastokeskus TSK ry [23.11.2010]. Saatavana World Wide Webistä: <URL: http://www.tsk.fi/tsk/termitalkoot/fi/node/266?page=get_id&id=ID0028&vocabulvoc_code=TSKTT>.

Tietoyhteiskuntaneuvosto (2005). *Tulevaisuuden verkottuva Suomi*. [online]. Turku: Painoprisma. [22.12.2011]. Saatavana World Wide Webistä: <URL: <http://www.vnk.fi/julkaisukansio/2005/tietoyhteiskuntaneuvosto/verkottuva-suomi/fi.pdf>>

Tilastokeskus (2010). *Tieto- ja viestintätekniiikan käyttö 2010*. [online]. Helsinki: Tilastokeskus [15.8.2011]. Saatavana World Wide Webistä: <URL: http://www.stat.fi/til/sutivi/2010/sutivi_2010_2010-10-26_fi.pdf>.

Tilastokeskus (2011). *Vuoden 2010 keskiväkiluku vuoden 2010 aluejaolla*. [online]. Helsinki [20.9.2011]. Saatavana World Wide Webistä: <URL: http://pxweb2.stat.fi/database/StatFin/vrm/vaerak/vaerak_fi.asp>

Tuomas Kokkonen (toim.) (2010). *Suomen Laki III*. Helsinki: Talentum Media Oy.

Valtionkonttori (2011). *Suomi.fi*. [online]. Helsinki [21.10.2011]. Saatavana World Wide Webistä: <URL: http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/valtio_ja_kunnat/kunnat_ja_kunnallishallinto/kunnat_ja_maakunnat/index.html>

Vasama, Pyry-Matti & Yrjö Vartia (1980). *Johdatus tilastotieteeseen osa II*. Pori: Satakunnan kirjateollisuus Oy.

Viherä, Marja-Liisa (2000). *Digitaalisen arjen viestintä: miksi, millä ja miten*. Helsinki: Oy Edita Ab.

Wiiio, Osmo (1989). *Viestinnän perusteet*. 5., uudistettu painos. Espoo: Weilin+Göös kirjapaino.

Wiiio, Osmo (2000). *Viestinnän tietotekniikkaa ja esitysviestintää*. Tampere: Tammer-Paino.

Wikipedia.org (2007). *Tiedosto:Suomen-maakunnat-template.png*. [online]. [8.11.2011]. Saatavana World Wide Webistä: <URL: <http://fi.wikipedia.org/wiki/Tiedosto:Suomen-maakunnat-template.png>>

Wikipedia.org (2011). *Hakurobotti* [online]. [22.12.2011]. Saatavana World Wide Webistä: <URL: <http://fi.wikipedia.org/wiki/Hakurobotti>>

LIITTEET

Liite 1. Suomen kunnat suuruusjärjestyksessä (sijat 1. – 28.)

Lähde: Tilastokeskus - Statistikcentralen

Kunta			Asukasluku	Järjestynumero
Kommun			Invånarantalet	Ordningsnummer
nr	Kunta	Kommun		
2011	2011	2011	31.12.2009	
KOKO MAA - HELA LANDET			5 351 427	
091	Helsinki	Helsingfors	583 350	1.
049	Espoo	Esbo	244 330	2.
837	Tampere	Tammerfors	211 507	3.
092	Vantaa	Vanda	197 636	4.
853	Turku	Åbo	176 087	5.
564	Oulu	Uleåborg	139 133	6.
179	Jyväskylä	Jyväskylä	129 623	7.
398	Lahti	Lahtis	100 854	8.
297	Kuopio	Kuopio	96 135	9.
286	Kouvola	Kouvola	88 174	10.
609	Pori	Björneborg	82 786	11.
167	Joensuu	Joensuu	72 704	12.
405	Lappeenranta	Villmanstrand	71 814	13.
109	Hämeenlinna	Tavastehus	66 455	14.
698	Rovaniemi	Rovaniemi	59 848	15.
905	Vaasa	Vasa	59 175	16.
743	Seinäjoki	Seinäjoki	57 024	17.
734	Salo	Salo	54 889	18.
285	Kotka	Kotka	54 775	19.
491	Mikkeli	S:t Michel	48 688	20.
638	Porvoo	Borgå	48 599	21.
272	Kokkola	Karleby	45 896	22.
106	Hyvinkää	Hyvinge	45 270	23.
684	Rauma	Raumo	39 793	24.
543	Nurmijärvi	Nurmijärvi	39 628	25.
444	Lohja	Lojo	39 334	26.
186	Järvenpää	Träskända	38 708	27.
205	Kajaani	Kajana	38 211	28.

Liite 2. Kyselylomake

Vanhusten verkkopalvelut keskisuurissa kunnissa (50 000 – 100 000 as.)

Taustakysymykset:

- I. Kunta, joka on vastausten kohteena:
- II. Vastaajan tehtävä kunnassa:

Tutkimuskysymykset:

1. Mitkä ovat kolme keskeisintä tavoitetta vanhusten verkkopalveluille?
2. Ovatko vanhusten verkkopalvelun pääkohderyhmänä vanhukset vai heidän omaiset (muut kohderyhmät, esim. palveluiden tuottajat, sairaalat yms.)?
3. Millä perusteella verkkopalvelussa oleva informaatio on valittu?
4. Onko vanhuksien verkkopalvelussa oleva informaatio saatavilla muualta?
5. Ovatko kaikki vanhuksien palveluihin liittyvä informaatio saatavilla verkkopalvelusta?
6. Onko verkkopalvelulla informaation jakamisen lisäksi tarkoitus tarjota muita palveluita (kaksi suuntaisia palveluita, kuten ruokapalvelutilaukset, ilmoittautumiskalenteri, ajanvarauspalveluita yms.)?
7. Millaisena vanhusten verkkopalvelut nähdään tulevaisuudessa?
8. Onko kunnalla vanhusten verkkopalveluiden kehityssuunnitelmaa tms.?
9. Kuinka tärkeänä kanavana Internetiä pidetään vanhuksien palveluiden tuottamisessa?
10. Kuinka paljon käyttäjiä verkkopalvelulla on päivittäin/kuukausittain/vuosittain?
11. Onko vanhusten verkkopalveluita varten asetettu työryhmää / vastuhenkilöitä? (Heidän taustat/koulutus)
12. Kuinka paljon muita resursseja on kohdennettu vanhusten verkkopalveluiden kehittämiseen?

Liite 3. Saatekirje

Vaasan yliopisto
Teknillinen tiedekunta

Vaasassa 1.6.2011

Arvoisa Maija Meikäläinen

Teen pro gradu tutkielmaa vanhuksille suunnatuista verkkopalveluista keskisuurissa kunnissa (50 000 – 100 000 as.), joihin myös edustamanne <kunta> kuuluu. Tarkoituksenani on kartoittaa kuntien vanhuksille tarjoaminen verkkopalveluiden sisältöä, toimivuutta ja kehitystä. Tutkimuksen tulisi valmistua syksyyn mennessä. Oheinen kahdentoista kohdan kyselylomake on osa pro gradu -tutkielmani laadullista tutkimusaineistoa, jolla pyrin selvittämään kuntien vanhuksille suunnattujen verkkopalveluiden suunnittelua, tuotantoa, päämääriä ja tulevaisuuden kehitystä.

Kyselylomake on lähetetty yhdentoista kunnan vanhuksien verkkopalveluista vastaaville. Tutkimukseen valitut kunnat ovat suuruusjärjestyksessä Kuopio, Kouvola, Pori, Joensuu, Lappeenranta, Hämeenlinna, Rovaniemi, Vaasa, Seinäjoki, Salo, Kotka. Kyselyyn vastanneille lähetän hyväksytyyn pro gradu -tutkielman sähköisessä muodossa.

Toivoisin teidän pystyvän vastaamaan kyselyyn mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään 24.6.2011 mennessä. Jos tutkimuksesta, kyselylomakkeesta tai muista asioista ilmenee kysyttävää, voitte olla yhteydessä allekirjoittaneeseen.

Ystävällisesti,

Juha Halonen
KTK
Puhelin: 044 320 0427
Sähköposti: juha.halonen@student.uvasa.fi

Liite 5. Vastaustaulukko

1. Mitkä ovat kolme keskeisintä tavoitetta vanhusten verkkopalveluille?	n		
Tiedottaminen	5		
Käyttäjälähtöisyys	4		
Tavoitettavuus	4		
Palveluiden tukeminen	3		
Arjen helpottaminen	2		
Palveluiden vertaileminen	1		
Neuvonta ja ohjaus	1		
Turvallisuus	1		
2. vanhusten verkkopalvelun pääkohderyhmä	n		
Vanhukset	5		
Omaisset, tärkein useille	5		
Palveluiden tuottajat	4		
Kuntaverkosto	1		
Omat työntekijät	2		
Kuntalaiset/leensä	1		
Politiikot	1		
Viranomaiset	1		
3. Informaation valinta peruste	n		
Palveluohjaus	1		
Tiedottaminen	1		
Sivujen vastuhenkilöiden harkinta	1		
Linkit yksityisten palveluiden tuottajien sivuille	1		
Kaikki ikäihmisille suunnattujen palveluiden informaatio	1		
Kehityshanke, jossa ikäihmiset, kunnan vanhustyöntekijät ja yksityiset palvelun tuottajat yhdessä ovat valinneet informaation.	1		
Muiden kuntien palveluiden arviointi	1		
4. Onko vanhusten verkkopalvelussa oleva informaatio saatavilla muualta?	n		
Ei	1		
On, painettuina/tulostettuina oppaina/esitteinä	4		
On, lomakkeet	1		
5. Ovatko kaikki vanhusten palveluihin liittyvä informaatio saatavilla verkkopalvelusta?	n		
On	1		
Ei	3		
EOS	1		
Materiaalit joita ei ole verkossa:			
Lomakkeet; hakemustaavakkeet; työryhmien muistiot			
6. Onko verkkopalvelulla informaation jakamisen lisäksi tarkoitus tarjota muita palveluita?	n		
On	1		
Ei (tulevaisuudessa kyllä)	4		
7. Millaisena vanhusten verkkopalvelut nähdään tulevaisuudessa?	n		
Vuorovaikutteisina sähköisenä asiointin palveluina	2		
Kehitysalueena	2		
Yleisinformaation lisäämisinä	1		
Kohderyhmälle helppokäyttöisenä	1		
Sosiaalisen median käyttö lisääntyy	1		
Yhteinen työpöytä	1		
Tiedottamisen kanava	2		
Yhteistyö omaisten kanssa	2		
Ehkäisevien ja kuntouttavien palveluiden lisääntyminen	1		
8. Onko kunnalla vanhusten verkkopalveluiden kehityssuunnitelmaa tms.?	n		
On	1		
On, osana kunns tiedotusta ja sähköistä asiointia	1		
Ei	3		
9. Kuinka tärkeänä kanavana Internetiä pidetään vanhusten palveluiden tuottamisessa?	n		
Tärkeä tiedonjakokanava	5		
Palveluita ei pysty tuottamaan verkossa	1		
Tiedon ajantasaisuus	4		
Helppo löydettävyyys	3		
Tulevaisuudessa merkitys kasvaa, taidollisten käyttäjien määrän lisääntyessä	2		
10. Kuinka paljon käyttäjiä verkkopalvelulla on päivittäin/kuukausittain/vuosittain?	n		
Ei tietoa/ei laskureita	4		
Seniortti-Info sivustoilla kuukausittainen käyttäjämäärä vaihtelee 200-500. Eksoten vanhusten palvelujen pääsivulla kävijöitä kuukausittain noin 1300.	1		
11. Onko vanhusten verkkopalveluita varten asetettu työryhmää / vastuhenkilöitä?	n		
Työryhmä, jossa viestintän-, tietotekniikan ja hoitoalan ammattilainen	1		
Omat verkkosivujen ylläpitäjät, pääasiassa toimistosihiteereitä	1		
On vastuhenkilöitä (ei tarkempaa kuvausta)	1		
Ei tiedossa	2		
12. Kuinka paljon muita resursseja on kohdennettu vanhusten verkkopalveluiden kehittämiseen?	n		
Suunnitelmallinen kehitys ja riittävästi resursseja (Hyvin resursseja)	1		
Osa kunnallista verkkopalveluita (kohtuullisesti)	1		
Vähän resursseja	1		
Ei lainkaan	2		
Vuonna 2012 alkaa kehitysprojekti jonka osana on myös ko. palvelu	1		

Liite 6. Etusivumatriisi

	OMA PALVELU	Etusivu	Palvelut	Kohde- ryhmät	Perhe- ja sosiaalipalvelut	Sosiaali ja terveys
Kotka		1			1	
Salo	1	1				
Seinäjoki	1		1			
Vaasa	1					1
Rovaniemi	1	1				
Hämeenlinna	1	1				
Lappeenranta	1		1	1		
Joensuu						1
Pori						1
Kouvola		1				
Kuopio	1	1				
YHTEENSÄ	7	6	2	1	1	3

