

Ikäystävällistä digitalisaatiota palvelumuotoilun avulla

18.12.2025

Digitalisaatio ei ole pelkkää tiedonvälitystä (Aaltonen, 2019, s. 21). Se on ajan ja paikan ylittävä ulottuvuus, joka tarjoaa mahdollisuuden jatkuvaan kehittämiseen ja uusien työkalujen luomiseen, jotka vievät meitä yhä pidemmälle.

Tässä artikkelissa kuvaamme tietotekniikan insinööriopiskelijoiden innovaatioprosessia palvelumuotoilun opintojaksolla. Opiskelijoiden tehtävänä oli tarkastella, miten teknologiaa ja digitalisaatiota voidaan hyödyntää ikääntyvässä yhteiskunnassa hyvinvoinnin ja hoivan tukena, palveluissa, yhdenvertaisuudessa, ammattilaisten työssä, läheisten roolissa sekä tiedolla johtamisessa, ja pohtia eettisyyttä, vastuullisuutta ja ihmisoikeuksia. Opetusmenetelmänä käytettiin tiimioppimista ja Challenge based learning (CBT) -menetelmää (Heroes, (i.a., s. 9), jossa haetaan ratkaisuja viheliäisiin ongelmiin ja haasteisiin opiskelijat yhdessä oppien. Tämä vaatii opiskelijoilta proaktiivisuutta, reflektiivisyyttä ja sitoutumista omaan oppimiseen ja kehittää monimutkaisten asioiden ratkaisutaitoja, Itsesäätelyä, luovuutta ja kriittistä ajattelua (mt., s. 11).

Palvelumuotoilu on ihmislähtöinen kehittämismenetelmä, jossa palvelut suunnitellaan käyttäjien tarpeista ja kokemuksista käsin. Sen keskeinen ajatus on ymmärtää palvelun käyttäjän arkea, odotuksia ja haasteita (Tuulaniemi, 2011, s. 72), ja muokata palveluprosessit, käyttöliittymät ja vuorovaikutus niin, että ne tukevat käyttäjän tavoitteita mahdollisimman sujuvasti. Palvelumuotoilu yhdistää eri näkökulmia; teknologian, liiketoiminnan ja käyttäjäkokemuksen kokonaisuudeksi, joka tuottaa arvoa sekä palvelun tarjoajalle että käyttäjälle.

Osallisuus digitaalisessa yhteiskunnassa

Ikäystävällinen digitalisaatio tukee ikääntyneen osallisuutta. Tämä edellyttää ihmislähtöistä lähestymistapaa, jossa teknologia on väline hyvinvoinnin ja yhdenvertaisuuden edistämiseen.

Digiosallisuus tarkoittaa yksilön mahdollisuutta käyttää digitaalisia välineitä ja palveluja (Kuusisto ym., 2022, s. 151). Sen toteutuminen edellyttää toimivia teknisiä ratkaisuja, saavutettavia ja turvallisia palveluja sekä käyttäjän riittäviä taitoja tai saatavilla olevaa digitukea. Lisäksi asenteet, motivaatio ja koetut hyödyt vaikuttavat siihen, kuinka aktiivisesti digipalveluja käytetään. Digipalvelujen hyödyntäminen vahvistaa ikääntyneiden mahdollisuuksia elää omatoimisesti ja osallistua aktiivisesti yhteiskunnan toimintaan (Pajula, ym., s. 2023). Digitalisaatio muuttaa palveluita ja palvelujärjestelmää (Kilkku, ym., 2020, s. 148) sekä erilaisia arjen toimintaympäristöjä, mutta niiden ikäystävällisyys ei ole itsestäänselvyys.

Luota prosessiin

Kurssin alussa geronomikoulutuksen opettaja kertoi ajankohtaisesta ja kompleksisesta haasteesta liittyen ikäihmisten osallisuuteen digitalisoituvassa yhteiskunnassa ja opiskelijoita ohjattiin tutustumaan esimerkiksi kansalliseen ikäohjelmaan ja ikäteknologian kansalliseen koordinaatiomalliin. Aito tosielämän haaste auttaa opiskelijoita sitoutumaan ja lisäämään merkityksellisyyden ja vaikuttavuuden tunnetta (Heroes (i.a.), s. 11). Opiskelijat kartoittivat kohderyhmän tarpeita ja haasteita digitalisaatioon liittyen esimerkiksi kyselyin ja haastatteluin ja kiteyttivät ongelmaa näiden taustatietojen perusteella. Valittuun ongelmaan opiskelijat lähtivät tuottamaan ensin runsaasti ideoita, joita tarkasteltiin, arvioitiin ja ryhmiteltiin käyttäjä- ja haastelähtöisesti ja toteuttamiskelpoisuuden perusteella. Opiskelijat valitsivat jatkokehittelyyn muutamia konsepteja, joita vielä peilattiin alussa annettuun toimeksiantoon ja testattiin kohderyhmässä tarkemmin, jotta saatiin lisää käyttäjäkokemusta, analyysiä ja ymmärrystä lopullista ratkaisua varten.

Kurssin alussa opiskelijat tunsivat epävarmuutta, kun kokonaiskuva oli vielä epäselvä ja hähmäinen. Palvelumuotoilun teoriat käytiin nopeasti läpi, ja siirryttiin nopeasti kehittämishaasteen pariin. Opettaja toimi oppimisen fasilitoijana ja rohkaisijana ja auttoi opiskelijoita kestämään epävarmuutta ja keskeneräisyyttä. Kurssin edetessä varmuus kasvoi ja ajatukset, ideat ja ratkaisut kirkastuivat. Lopuksi valmiit tuotokset päästiin esittelemään ja arvioimaan.

Ikäystävälliset digiratkaisut – turvallisuutta, selkeyttä ja osallisuutta

Ikäihmisillä on haasteita teknologian käytössä, kuten tietoturvahuoli, vähäinen motivaatio ja tuen puute. Ratkaisuksi opiskelijat kehittivät käyttäjälähtöisen **Jokamiehen Jelppari** -palvelun, joka tarjoaa matalan kynnyksen kotikäyntejä, perusopetusta ja yksilöllistä suunnittelua. Palvelu ei vaadi syvää teknologiaosaamista, vaan sen toteuttajina voivat toimia eri alojen ammattilaiset ja vapaaehtoiset. Malli lisää turvallista digipalveluiden käyttöä, vähentää kuormitusta ja vahvistaa luottamusta ihmisläheisellä

opetustavalla.

Ikäihmiset kokevat digitalisaatiossa esteitä, kuten sovellusten muutokset, monimutkaiset tunnistautumiset ja tietoturvahuolen. Ratkaisuna kehitettiin **Dorbletti** – ikäihmisen digitaalinen kumppani. Helppokäyttöinen, räätälöity tabletti, jossa on selkokieliset ohjeet, tehtäväkeskeinen navigaatio, NFC-tunnistautuminen ja etähallinta. Valmiiksi asennetut sovellukset, rajattu käyttöympäristö ja tukipalvelu lisäävät turvallisuutta ja luottamusta. Dorbletti vähentää virheenpelkoa ja mahdollistaa ikäihmisille digitaalisen osallisuuden ilman monimutkaisia ratkaisuja.

Viranomaisten digipalvelut koetaan usein vaikeiksi, mikä heikentää saavutettavuutta ja yhdenvertaisuutta. Ratkaisuna kehitettiin verkkosivuopastaja **VERSO** – sivustolle integroitava opastaja, joka ohjaa käyttäjää selkokielisesti ja visuaalisesti juuri ongelmakohdassa. Se korostaa oikeat elementit, näyttää mitä klikata ja tarjoaa reaaliaikaista tukea ilman erillisiä hakuja. VERSO parantaa käyttökokemusta ja saavutettavuutta, ja sen etuna on helppo käyttöönotto ja käyttäjälähtöinen opastus suoraan palvelun sisällä.

Ikäihmiset suhtautuvat varauksella chatbot-palveluihin tietoturvahuolien ja epäselvän viestinnän vuoksi. Ratkaisuna ehdotettiin **ikäystävällistä chatbotia**, joka selittää toimintansa avoimesti, antaa mallivastauksia, ohjaa vaiheittain ja mahdollistaa keskustelun arvioinnin peukkukoodeilla. Jatkuva analytiikka tukee kehitystä. Palvelu lisää luottamusta, parantaa käyttökokemusta ja rohkaisee ikäihmisiä hyödyntämään digipalveluita.

Ikäihmiset kokevat älypuhelimet hankaliksi monimutkaisten toimintojen, käyttöliittymämuutosten ja virheenpelon vuoksi. Ratkaisuna kehitettiin **UNC** – United Nordic Connections, joka on helppokäyttöinen puhelin, jossa on selkeä käyttöliittymä, vain tarpeelliset ominaisuudet ja kosketusnäytön ja näppäimistön hybridimalli. Laitteessa on lääkemuistutukset, sijainnin jakaminen ja turvatoiminnot. Moderni design poistaa ”vanhuspuhelin”-leiman ja lisää turvallisuutta, vähentää virheen pelkoa sekä tukee digiosallisuutta

Verkkokaupat ovat ikäihmisille usein hankalia sekavien valikoiden, pienten tekstien ja monimutkaisen ostopolun vuoksi. Ratkaisuna syntyi **Operaatio Pappa** – vanhusystävällinen verkkokauppa -konsepti, jossa verkkokauppoja kehitetään ikäihmisten kanssa testaten. Tavoitteena on selkeyttää käyttöliittymä, yksinkertaistaa ostopolku ja tarjota opastava AI-chatbotti. Käyttäjälähtöinen kehitys varmistaa loogisen, turvallisen ja saavutettavan palvelun, joka rohkaisee ikäihmisiä verkkokauppaostoksiin.

Ikäihmiset ovat alttiita verkkohuijauksille monimutkaisten selainten ja epäselvien varoitusten vuoksi. Ratkaisuna kehitettiin **NMVR Browser** – helppokäyttöinen selain, joka varoittaa huijaussivuista, hyödyntää turvallisten sivujen tietokantaa ja mahdollistaa edunvalvojan hallinnan. Selkeä käyttöliittymä ja jatkuvat päivitykset lisäävät turvallisuutta ja luottamusta verkon käyttöön.

Kohti saavutettavia ja käyttäjäystävällisiä digipalveluja

Seniorit arvostavat digipalveluissa selkeyttä, yksinkertaisuutta ja johdonmukaista logiikkaa, jotta käyttö olisi helppoa ja ennakoitavaa (Etelämäki, 2022, s. 34-35). Uusia palveluja kehitettäessä on tärkeää ottaa ikääntyneet mukaan suunnitteluun ja testaukseen, sillä monipuoliset käyttäjäryhmät tuottavat parhaat ideat.

Selkeästi jäsennelty käyttöliittymä, helposti luettava teksti ja kuvat sekä intuitiiviset ohjaustoiminnot ovat tärkeitä digipalveluiden suunnittelussa (Jiang ym., 2024, s.1). Näiden avulla voidaan parantaa ikääntyneiden digitaalista käyttökokemusta ja samalla tarjota arvokkaita suuntaviivoja ja uusia ideoita mobiilisovellusten kehittämiseen.

Ikäystävällisessä digitalisaatiossa palvelumuotoilun merkitys korostuu. Ikääntyneet käyttäjät muodostavat heterogeenisen ryhmän, jonka tarpeet vaihtelevat toimintakyvyn, digiosaamisen ja elämäntilanteen mukaan. Siksi palvelut on suunniteltava esteettömiksi ja saavutettaviksi. Käyttöliittymien yksinkertaisuus, riittävä kontrasti, ymmärrettävä kieli ja ennakoitava logiikka ovat keskeisiä tekijöitä, jotka vähentävät epävarmuutta ja tukevat itsenäistä käyttöä. Näitä teemoja myös nämä palvelumuotoilun kurssille osallistuneet, tulevat insinöörit pääsevät tulevaisuudessa ratkomaan.

Helena Myllymäki
FM, Tiimivalmentaja
SEAMK

Hanna Mähönen
Geronomi (YAMK)
Opettaja, projektipäällikkö
SEAMK

Lähteitä

Aaltonen, M. (2019). *Huomisen yhteiskunta – olosuhteet hyvinvoinnille.* Alma.

Etelämäki, T. (2022). *Ikäystävälliset (digi)palvelut.*https://vtkl.fi/wp-content/uploads/2025/07/vanhustyo-0222.pdf

Heroes. (i.a.) *A joint guideline for challenge-based education.* Heroes university.

Jiang, Q., Deng, L., Zhang, J., & Pengbo, Y. (2024). *User-Centered Design Strategies for Age-Friendly Mobile News Apps.* SAGE Open, October-December, 1-17. https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/21582440241285393

Kilkku, N., Laitinen, H., Saarni, L., Vänni, K., Himanen, S. (2020). Osaaminen ja innovatiivisuus. Teoksessa: H. Laaksonen, H. Laitinen, & H. Hiilamo (toim.). *Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmä.* Sanoma Pro

Kuusisto, O., Merisalo, M., & Kääriäinen, J. (toim.) (2022). *Digiosallisuus Suomessa.* (Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2022:10). Valtioneuvosto. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/server/api/core/bitstreams/7b40ac1c-8010-44a0-b087-91e62d9409d8/content

Pajula, L., Korpela, Karhinen, J. & Hänninen, R. (2023). *Ikääntyneet ja monimuotoinen digiosallisuus*. Jyväskylän yliopisto. https://www.jyu.fi/fi/blogikirjoitus/ikaantyneet-ja-monimuotoinen-digiosallisuus

Tuulaniemi, J. (2011). *Palvelumuotoilu*. Talentum Media Oy.