



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Seniori365.fi-sivuston laajentaminen muille paikkakunnille

Pohjanheimo, Markku

2016 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Seniori365.fi-sivuston laajentaminen muille paikkakunnille

Markku Pohjanheimo
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2016

Markku Pohjanheimo

Seniori365.fi-sivuston laajentaminen muille paikkakunnille

Vuosi 2016 Sivumäärä 35

Seniori365.fi on sähköinen palvelu, joka auttaa ikääntyneitä löytämään kotona asumista helpottavia palveluita ja tuotteita sekä tarjoaa hyödyllistä ja viihteellistä sisältöä. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa ehdotus paikkakuntakohtaisista sisällönmuutoksista ja säilytettävistä aihealueista Seniori365.fi-palvelulle. Tavoitteena oli tukea palvelun laajentamista selvityksen avulla ja helpottaa palvelun muotoilua paikkakuntakohtaisesti. Lisäksi selvitettiin, mitä haasteita ja mahdollisuuksia laajentumisessa olisi. Tutkielman keskipiste oli siinä, miten mainonta sekä paikkakuntakohtainen sisältö tulisi kohdistaa tietyn alueen käyttäjäkunnalle, kun samalla yhteinen sisältö olisi kaikkien saatavilla.

Opinnäytetyön viitekehys sisältää teoriaa palvelumuotoilusta, verkkopalvelusta ja ikääntyneistä sekä aikaisemmasta tutkimuksesta, mHealth boosterin loppuraportista. Palvelumuotoilun teoria kertoo vuorovaikutuksen huomioon ottamisesta palvelun suunnittelussa, verkkopalvelun teoria verkkopalvelun tyypeistä, hyödyistä, käyttötavoista sekä helppokäyttöisen verkkosivun suunnittelusta ja verkkosivun rakennemuutoksen toteuttamisesta. Teoria ikääntyneistä kuvailee palvelun loppukäyttäjiä, millaisia rajoituksia heidän elämäänsä kuuluu ja miten he kokevat tietokoneiden ja internetin käytön. mHealth booster -hankkeessa tuli ilmi nykyajan trendit: väestön ikääntyminen, sähköisten palvelujen lisääntyminen sekä kiinnostus oman terveyden ja hyvinvoinnin ylläpitoon.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset olivat: mitä Seniori365.fi-palvelun sisältöjä pitää muotoilla paikkakuntakohtaisesti, millaisia sisältöjä Seniori365.fi-palvelussa voidaan säilyttää ennaltaan sekä millaisia haasteita ja mahdollisuuksia Seniori365.fi:n laajentamisessa on? Kyseessä oli laadullinen opinnäytetyö. Aineistonkeruumenetelmänä oli teemahaastattelu, josta tehtiin aineistolähtöinen sisällönanalyysi.

Seniori365.fi:stä oli tehty opinnäytetöitä, mutta verkkopalvelun laajentamista ei ollut käsitelty. Tähän työhön kuului verkkosivuston sisältöä koskeva laajentamishdotuksen teko, mutta ei sen toteuttaminen. Kehittämistyön tuloksena selvitettiin palvelusivuston laajentamiseen liittyviä haasteita ja mahdollisuuksia sekä sisällön muokkaamista, tarkistamista, muuttamista ja säilyttämistä koskevia tarpeita.

Teoria ja haastatteluaineisto osoittavat, että Seniori365.fi on esimerkkitapaus onnistuneesta ikäihmisten tarpeita hyvin palvelevasta sähköisestä palvelusta. Sisällönanalyysissä yläluokiksi muodostuivat muokattavat sisällöt, säilytettävät sisällöt, muutettavat sisällöt, tarkistettavat sisällöt sekä palvelun haasteet ja palvelun mahdollisuudet. Toiminnan jatkamiseksi tärkeintä on palvelun laajentaminen. Kun siinä onnistutaan, organisaation toiminnan rahoittaminen helpottuu, ja organisaatiosta voi tulla omavarainen. Seniori365.fi:n tarkoitus ei ole tuottaa rahallista voittoa vaan hyvinvointia ikääntyneille ja edistää yrittäjyyttä.

Jatkotutkimusta voisi tehdä palvelun rahoitusmahdollisuuksista, kuten myös siitä, miten kaikilla paikkakunnilla onnistuttaisiin pitämään palvelun laatu yhtä hyvänä.

Asiasanat: palvelumuotoilu, ikääntyneet, verkkopalvelu

Markku Pohjanheimo

Expanding Seniori365.fi online site to other municipalities

Year	2016	Pages	35
------	------	-------	----

Seniori365.fi is an electronic service where companies can offer services and products to help the elderly continue living at home. It also offers useful information and entertainment. The purpose of this thesis was to produce a proposal of changes on local content and retainable categories for Seniori365.fi online service. The objective was to support expanding the service with the help of an investigation and to ease designing the service locally. It was also charted which challenges and possibilities the expansion could create. A focal goal was to study how advertising and local content should be focused to customers of a certain region while common content would be accessible to all.

The theoretical framework of the thesis includes service design, online service and elderly people and an end report from an earlier study called mHealth booster. The theory of service design deals with interaction in designing services and the theory of an online service include categories, advantages and uses of online services. In addition theory on designing an easy to use online site and implementing structural changes on an online site were presented. Theory on elderly people dealt with the end users of the service, how their lives are limited and how they experience the use of computers and internet. mHealth booster -project highlighted modern trends: aging population, growing usage of -electronic services and interest towards maintaining one's own health and wellbeing.

The study questions of the thesis concerned what contents of Seniori365.fi service should be designed locally and what could be retained and which challenges and possibilities the expansion of Seniori365.fi would present. This was a qualitative thesis the method of which was theme interview on the basis of which content analysis was conducted.

Theses have been carried out of Seniori365.fi but the topic on expanding an online service lacked. The work included making a proposition on expanding the contents of an online site but not the implementation. The results of the development work clarified challenges and possibilities related to expanding the online service and needs for editing, revising, changing and retaining contents.

The theoretical and interview material prove that Seniori365.fi demonstrates a successful electronic service conducted to serve the needs of elderly people. In content analysis the upper classes included editable contents, retainable contents, changeable contents, contents to revise, service challenges and service possibilities. Expanding the service is the most significant factor to secure the continuation of the service. If that is carried out properly funding of the organization becomes easier and thus self-sufficient. The purpose of Seniori365.fi is not to make a profit but create welfare for the elderly and enhance entrepreneurship.

Further studies could be conducted to chart ways to finance the service and to investigate how an equal level of quality in different municipalities could be maintained.

Keywords: service design, elderly people, online service

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Opinnäytetyön tausta	6
	2.1 Palvelun kehittäminen ja toteutus.....	7
	2.2 Lokalisointisuunnitelma	7
3	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset.....	8
4	Opinnäytetyön tietoperusta	8
	4.1 Palvelumuotoilu	8
	4.1.1 Vuorovaikutussuunnittelu.....	9
	4.1.2 Seniori365.fi:n kehittämisprosessi palvelumuotoilun keinoin	9
	4.2 Verkkopalvelu.....	10
	4.2.1 Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu	11
	4.2.2 Sisällön inventaario	12
	4.2.3 Verkkoteksti	12
	4.3 Ikääntyneet.....	13
	4.4 Aikaisemmat tutkimukset.....	16
5	Opinnäytetyön tutkimusmenetelmät	17
	5.1 Teemahaastattelu.....	17
	5.2 Haastattelun kulku	18
	5.3 Sisällönanalyysi	18
	5.3.1 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi	19
	5.3.2 Litterointi.....	19
	5.3.3 Tutkielman haastattelumateriaalin luokittelu	20
6	Haastateltujen taustat	21
	6.1 Tulokset.....	21
	6.1.1 Muutettavat sisällöt.....	21
	6.1.2 Säilytettävät sisällöt	22
	6.1.3 Tarkistettavat sisällöt	22
	6.1.4 Muokattavat sisällöt	23
	6.1.5 Palvelun haasteet	24
	6.1.6 Palvelun mahdollisuudet	24
7	Eettisyys	26
8	Luotettavuus	27
9	Pohdinta	28
	Lähteet	31
	Kuviot..	33
	Liitteet.....	34

1 Johdanto

Kun ikääntyneiden osuus väestöstä kasvaa, lisääntyy vanhuspalveluiden tarve. Samalla vähenevät resurssit, joilla pyritään vastaamaan ikääntyneen väestön tarpeisiin. Näin ollen on mietittävä, miten palveluja voitaisiin tehostaa. Maailman muuttuessa yhä digitaalisemmaksi, palveluja pitää myös kyetä uudistamaan. Internetin ansiosta tieto ja palvelut tulevat ihmistä lähelle. Toisaalta, tämä aiheuttaa ongelmia, kun useimpien ikäihmisten digitaalisten palvelujen käyttötaidot ovat heikot.

Edellä mainituista syistä johtuen on palvelumuotoilun keinoin kehitetty helppokäyttöinen Seniori365.fi-verkkopalvelu, jolla pyritään vastaamaan lisääntyneeseen palveluntarpeeseen suurissa ikäluokissa. Tämä opinnäytetyö on suunnitelma mainitun palvelun laajentamiseksi koskemaan myös muita paikkakuntia Espoon lisäksi. Opinnäytetyössä huomioidaan digitaalitekniologian ikäihmisille asettamat haasteet ja haastatellaan palvelun kehittämisessä mukana olleita asiantuntijoita. Toimeksianto tutkielmalle saatiin Seniori365.fi-palvelulta.

Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa ehdotus paikkakuntakohtaisista sisällönmuutoksista ja säilytettävistä kategorioista Seniori365.fi-palvelulle. Tavoitteena on tukea palvelun laajentamista selvityksen avulla ja helpottaa palvelun muotoilua paikkakuntakohtaisesti. Keskeiset käsitteet olivat palvelumuotoilu, ikääntyneet, verkkopalvelu.

2 Opinnäytetyön tausta

Seniori365.fi-palvelu kehitettiin osana kaksivuotista Espoon kaupungin sekä Omnian ja Laurean opettajien ja kehittäjien ja Aallon pienyrityskeskusten toimijoiden yhteistä InnoEspoo-hanketta, jonka tarkoituksena oli luoda espoolaisille yrittäjille uusia toimintaympäristöjä ja kannustaa verkostoitumaan. Seniori365.fi on palkittu kolmella kansainvälisellä palkinnolla. (Seniori365.fi 2015.)

Palvelusivusto on opiskelijoiden kehittämä, voittoa tavoittelematon internetpohjainen ”tori”, jolta espoolaiset seniorit löytävät ilmaista, yleishyödyllistä ja viihteellistä sisältöä sekä senioreille palveluitaan ja tuotteitaan esitteleviä yrityksiä. Samalla yritykset saavat tilaisuuden asiakkaiden hankkimiseen ja asiakaskunnan laajentamiseen. (Seniori365.fi 2015.)

Seniori365.fi toimii oppimisympäristönä opiskelijoille, jotka myös vastaavat sen ylläpidosta: teknisistä toiminnoista, sisällöntuotannosta, yritysasiakashankinnasta, ilmoitusmyynnistä, markkinoinnista henkilöasiakkaille ja heidän omaisilleen sekä erilaisille Espoon alueen toimijoille ja organisaatioille, kuten palvelutaloille, uskonnollisille yhteisöille, järjestöille ja asiantuntijoille. (Seniori365.fi 2015.)

Seniori365.fi:n kohderyhmänä ovat vanhuspalveluja ja -tuotteita tarjoavat yrittäjät, seniorit ja heidän omaisensa, järjestöjen toimijat, vapaaehtoistyöntekijät sekä kaupungin työntekijät. (Seniori365.fi 2015.)

2.1 Palvelun kehittäminen ja toteutus

Palvelusivustoa kehittivät yhdessä espoolaiset seniorit, asiantuntijat sekä Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijat, ja toteutuksesta vastasivat opiskelijat; Käytännössä koko palvelu rakennettiin alusta loppuun opiskelijoiden voimin. Sivuston käytettävyyttä testattiin yhteistyössä senioreiden kanssa. Yleisnäkymää suunniteltiin siten, että testaaajiksi pyydettiin henkilöitä (mm. ikääntyneitä), jotka eivät olleet vielä käyneet sivustolla. (Uutela, Harmoinen, Tikkanen & Kiviharju 2015.)

Uutela ym. kertoivat, että sivusto suunniteltiin alun alkaen sellaiseksi, joka toimisi hyvin perinteisten tietokoneiden lisäksi myös tabletilla ja älypuhelimella, ja että kaikki tieto löytyisi mahdollisimman vähillä klikkauksilla. Sivuston käyttöliittymän suunnittelussa käytettiin hyväksi käyttäjätutkimusta, jonka avulla pyrittiin tekemään yleistyksiä ikääntyneistä asiakkaista. Työkaluina käytettiin suoraa havainnointia, tapaustutkimusta ja gallup-kyselyä. (Uutela ym. 2015.)

Käyttöliittymän suunnittelussa pyrittiin ottamaan huomioon senioriasiakkaiden tarpeet ja odotukset sekä palveluntarjoajan antama palvelulupaus (hyvinvointia vuoden jokaiselle päivälle). Palvelun suunnittelussa huomioitiin heidän yksilölliset mieltymyksensä, arvonsa, uskonsa ja sosiaaliset verkostonsa. (Uutela ym. 2015.)

Seniori365.fi-sivusto on rakennettu Drupal-nimisellä ohjelmalla moduuleista siis tietynlaisista legopalikoista, joita voi muokata ja korvata ilman, että se aiheuttaisi sivuston kaatumisen tai muuta haittaa. (Uutela ym. 2015.)

2.2 Lokalisointisuunnitelma

Seniori365.fi:lle on tehty lokalisointisuunnitelma, jossa on jo selvitetty, mihin sivuihin palvelusivuston käyttöönotto useilla paikkakunnilla vaikuttaisi (palvelut, tapahtumakalenteri, omaishoito, vapaaehtoistoiminta, linkit), ja tarjotaan vaihtoehtoja sille, miten sivuston käyttäjä saisi näkyviin paikalliset palvelut: Joko sisältöä rajattaisiin automaattisesti sen jälkeen, kun asiakas olisi ilmoittanut kotikuntansa tai sitten asiakas voisi suodattaa sivujen sisältöä toiveidensa mukaan. (Kiviharju 2015b.) HELMET.fi-verkkopalvelussa valitun aluekirjaston navigointityökalut on erotettu sivun vasempaan laitaan, kun taas kaikkia kirjastoja koskeviin tietoihin pääsee sivun yläosassa olevan palkin linkeillä.

Seniori365.fi-sivuston kehittäminen ja levittäminen muualle vaatisivat esityksen mukaan yhteistyötä seudun ammattikorkeakoulun sekä paikallisen kunnan tai kaupungin kanssa. Palvelusivuston leviäminen toisi lisää asiakkaita ja sitä kautta rahoitusta mainosten ja yhteistyökumppanien kautta. Kaupungit voisivat käyttää Seniori365.fi:tä hyväksi neuvonta- ja ohjaustoiminnassaan. Palvelusivustoa kehitettäisiin yhä monipuolisemmaksi opiskelijavoimin. Toimintaa koordinoitaisiin keskusjohtoisesti. (Kiviharju 2015b.)

3 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa ehdotus paikkakuntaakohtaisista sisällönmuutoksista ja säilytettävistä kategorioista Seniori365.fi-palvelulle.

Tavoitteena on tukea palvelun laajentamista selvityksen avulla ja helpottaa palvelun muotoilua paikkakuntaakohtaisesti.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Mitä Seniori365.fi-palvelun sisältöjä pitää muotoilla paikkakuntaakohtaisesti?
2. Millaisia sisältöjä Seniori365.fi-palvelussa voidaan säilyttää ennallaan?
3. Millaisia haasteita ja mahdollisuuksia Seniori365.fi:n laajentamisessa on?

4 Opinnäytetyön tietoperusta

Opinnäytetyötä varten kerätään teoriaa palvelumuotoilusta, ikääntyneistä ja verkkopalveluista. Selvennetään, mitä asiasanoilla tarkoitetaan ja syvennyttään teorian soveltamiseen.

4.1 Palvelumuotoilu

Tuulaniemen mielestä käsitteenä palvelumuotoilu on palveluiden suunnittelua vakiintuneempi tapa toimia ja ajatella. Samalla se on prosessi ja työkaluvalikoima. Palvelut ovat muuttuvampia, monimutkaisempia ja vuorovaikutteisempia kuin tavarat, Tuulaniemi toteaa. Asiakkaat, asiakaspalvelijat, palveluun liittyvät esineet ja ympäristöt (myös virtuaaliset) vaikuttavat olennaisesti palveluiden tuottamiseen ja muokkaamiseen. (Tuulaniemi 2011, 58 - 68.)

Palvelumuotoilun keinoin voidaan palveluprosessi pilkkoa osiin. Palvelupolku on kuvaus palvelusta sen alusta loppuun. Palvelutuokiot muodostavat palvelupolun tapahtumat. Kontaktipisteet ovat asioita, joihin asiakas on kontaktissa aisteillaan. Näitä ovat ihmiset, tavarat, ympäristöt ja toimintatavat. Palvelupolku voidaan jakaa myös esipalveluun - jossa suoritetaan maksutapahtuma - ydinpalveluun - jossa asiakas saa ostamansa arvon - ja jälkipalveluun - jol-

loin asiakas on yhteydessä yritykseen varsinaisen palvelutapahtuman jälkeen. (Tuulaniemi 2011, 78 - 80.)

4.1.1 Vuorovaikutussuunnittelu

Muotoilu on tärkeää vuorovaikutuksen suunnittelussa. Tuotteen uudella muodolla viestitään mielikuvaa uudesta teknologiasta, vaikka teknologiset ratkaisut olisivat käyttäjälle näkymättömiä. Hyvällä muotoilulla tehdään tuotteen ohjauselementeistä selkeästi erottuvat, mikä helpottaa sen käyttöä. Käyttäjät myös mieltävät hyvin muotoiltuihin tuotteisiin, mikä voi tehdä asiassuhteesta pitkäkestoisen. Vuorovaikutussuunnittelussa onkin tärkeää yhdistää muotoilu-, käyttäytymis- ja sosiaalitieteellinen sekä tekninen osaaminen. (Saariluoma ym. 2010, 258 - 259.)

Kapeasti ajateltuna muodolla tarkoitetaan tuotteen kosmeettista pintaa, laajemmin ajatellen edes omia ajatuksiamme ei ole olemassa ilman muotoa. Muodolle on vaikeaa antaa yleispätevää määritelmää siksi, että joissakin tuotteissa on useita rinnakkaisia ja vuorovaikutteisia muotosysteemejä. Esimerkiksi kukkaruukun muoto on helppo käsittää, mutta tietokoneeseen kuuluu näppäimistö ja hiiri, joilla voi antaa komentoja. Näytölle tulostava informaatio vuorostaan ohjaa käyttäjää jatkotoimenpiteisiin. (Saariluoma ym. 2010, 85.) Käsitän Saariluoman ym. tarkoittavan, että palvelun tai tuotteen (esim. tietokoneohjelman) muoto voi vaihdella tiettyjen rajojen sisällä sen mukaan, miten käyttäjä on vuorovaikutuksessa sen kanssa. Verkosivustolla uudelle sivulle klikkaaminen muuttaa näkymän ja vuorovaikutusmahdollisuudet toisiksi. Tämä liittyy myös aiemmin mainittuun palvelupolkuajatteluun: esimerkiksi toivotun tuotteen löytyttyä siirrytään sen tilaamiseen ja maksamiseen.

Kuten Uutela ym. (2015) totesivat, seniorit toimivat Seniori365.fi-palvelun testikäyttäjinä; siten palvelusta pyrittiin kehittämään helposti navigoitava ja heikkoa havaintokykyä tukeva. Erityisesti ikäihmisten näköongelmiin tutustuttiin huolella käyttäjätutkimuksissa, ja mietittiin, miten ne vaikuttavat internetsivuston käytettävyyteen, ja miten näkemistä voitaisiin helpottaa. Muotoilu ja tekninen osaaminen nivoutuivat yhteen siinä, kun palvelusivuston navigointi pyrittiin tekemään sellaiseksi, että käyttäjä löytäisi etsimänsä mahdollisimman vähillä klikkauksilla.

4.1.2 Seniori365.fi:n kehittämisprosessi palvelumuotoilun keinoin

Kiviharju kirjoittaa Seniori365.fi-palvelun kehittämisprosessin vaiheista seuraavaa: Ensimmäinen askel oli ”Innovoinnin alku”. Tutkittiin ikääntymistä ilmiönä ja, mitä digitaalisia palveluita ikääntyneille on jo olemassa, ja mitä yksityisesti tuotettuja palveluita he voisivat tarvita. Toisen askeleen ”Tutki ja ymmärrä” aikana tutkittiin ikääntyneiden arjen tarpeita ja haastei-

ta. Tietoa hyödynnettiin, kun kehiteltiin palvelun asiakkaalle näkyvää ulkoasua. (Kiviharju 2015a, 41.)

”Palvelusivuston konseptointiin” kuului kaksi osaa. Visuaalinen ja tekninen puoli toteutettiin valmistamalla palvelupolkuja yksityiskohtia myöten selventämään, miten asiakkaat palvelua käyttäisivät ja mitä sisältöä sivustolle kaivattaisiin. Toteutuksessa IT-puoli laitto palvelualan toimintavalmiiksi ja markkinointipuoli hankki sivustolle yrityksiä tarjoamaan tuotteita ja palveluita, tuotti sisältöä, suunnitteli markkinointimateriaalia ja sopi esittelytilaisuuksia. (Kiviharju 2015a, 41.)

”Palvelun lanseeraus” -vaiheessa yrityksiä ja organisaatioita ym. tahoja oli jo mukana sivustolla, jolle myös tuotettiin jatkuvasti uutta sisältöä. Käytettävyydestäusten avulla palvelua kehitettiin edelleen. Viimeinen askel oli ”palvelun arviointi”. Useat tahot pitivät palvelua hyödyllisenä, ja palvelu saavutti tavoitteensa, mikä oli ikääntyneiden arjen sujuvoittaminen ja rikastuttaminen. (Kiviharju 2015a, 41.)

Seni365.fi:n laajentumissuunnitelmissa olisi tärkeää ottaa huomioon palvelupolut erityisesti tekniseltä kannalta, koska palvelun laajentaminen merkitsisi uusien palvelupolkujen luomista tai vähintäänkin vanhojen muokkaamista: IT:n pitäisi luoda personoidut sivustot eri paikkakunnille tai muulla tavoin mahdollistaa paikkakunta-kohtainen palvelu sivustolla. Lisäksi uudistunutta palvelua pitäisi koekäyttää käytettävyydestäuksissa.

4.2 Verkkopalvelu

Sinkkonen, Nuutila ja Törmä (2009, 25) lainaavat teoksessaan Safferin (2007) määritelmää: ”Verkkopalvelu on sähköisessä verkossa oleva joukko aktiviteetteja, joiden käyttö tuo lisäarvoa käyttäjälle”. Pidän Safferin määritelmää ytimekkäänä mutta samalla lievästi vanhentuneena, koska kun aikoinaan esimerkiksi uutislehdet latasivat internetiin uutisensa, niiden lukeminen oli ilmaista ja siten tavallaan ne toivat lisäarvoa lehden ostajille. Nykyään kuitenkin uutissivustojen selaamisesta joutuu maksamaan, mikä merkitsee sitä, että ne tuottavat arvoa eivätkä lisäarvoa. Mainitsemisen arvoista on myös se, että koska uutistoimitusten verkkolehdet olivat aikanaan ilmaisia, ne tuottivat negatiivista arvoa, koska yhä useammat ihmiset eivät pitäneet tarpeellisena maksaa uutisista. Nykyään monet verkkopalvelut ovat enemmän kuin tukitoimintoja siis lisäarvon tekijöitä.

Jotkin palvelut ovat hyöty-, toiset viihdeperusteisia. Joistain entisistä fyysisistä tuotteista on tullut bittivirtaa, toisista palveluista on kadonnut ihmisen kasvot ja tilalle on tullut itsepalvelu. Verkossa jaetaan, tuotetaan ja käytetään palveluita; jotkin täydentävät tai korvaavat vanhoja palveluja, osa niistä on täysin uusia. (Sinkkonen, Nuutila & Törmä 2009, 25.) Se-

niori365.fi olisi ennen internetiä ollut käytännössä mahdoton toteuttaa muualla paitsi erittäin pienessä yhteisössä. Voi kuvitella antiikin kaupungin, jossa torille tulivat kauppiat ja asiakkaat, siellä sai tietoa ajankohtaisista asioista, pelata pelejä ja vaihtaa kuulumisia. Nettiin vietynä tuo tori voi palvella suurtakin yhteisöä, kuten Seniori365.fi on osoittanut, vaikka digitaalisuuden myötä sen luonne on muuttunut: sen käyttö on nopeampaa mutta samalla vähemmän intiimiä.

Sinkkonen ym. (2009, 24 - 25) huomauttavat, että vaikka ilman verkkopalveluita voi elää, niillä voi helpottaa elämäänsä huomattavasti, ja ne tarjoavat paljon viihdettäkin. Verkon monimutkaisuuden takia ongelmien sattuessa hyvää palvelua voi kuitenkin olla vaikeaa saada. Mielestäni syynä on palvelun resurssien vähyyt ja se, että teknisissä ongelmissa asiakaspalvelijoilla ei ole riittävää käsitystä tietojärjestelmistä, jotka ovat nykyään hyvin monimutkaisia.

Verkkopalvelu voi olla sisällöltään staattinen (verkkosivusto) tai dynaaminen (verkkosovellus siis operatiivinen palvelu), joista jälkimmäisessä tapauksessa joko ylläpitäjä (esim. uutissivusto) tai käyttäjä muuttavat sisältöä tai toimivat vuorovaikutuksessa sen kanssa (esim. maksutapahtumien kautta). Verkkosivusto on tyypillisesti tiedonhakuun keskittyvä hierarkkisesti jäsennetty tietopankki, joka tukee tiedon etsintää (esim.: artikkelit > pankki- ja raha-asiat > verkkopankin käyttöohjeet); toiminnallisuus, esim. ostosten tekeminen, muodostaa vain pienen osan sivustosta. (Sinkkonen ym. 2009, 26.)

Sinkkonen ym. suosittelevat suunnittelemaan verkkosovelluksen tehtäväprosesseja tukevaksi, kun taas verkkosivusto on tarkoitus muotoilla tukemaan informaationhakua. Raja verkkosovelluksen ja -sivuston välillä on kuitenkin häilyvä, ja useimmat sivustot koostuvat sekä prosesseista että tietosivuista. Verkkopalvelut voi jakaa myös intra-, extra- ja internetiin. (Sinkkonen ym. 2009, 26 - 27.) Seniori365.fi on informatiivinen verkkosivusto, josta voi etsiä hyödyllistä ja viihteellistä informaatiota; dynaaminen sisältö on vähäistä, esimerkkinä yritysten rekisteröintilomake.

4.2.1 Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu

Uutta palvelua suunniteltaessa, on tehtävä selkeä kuvaus sen vaatimuksista, esimerkiksi missä toimintaympäristössä tuotteen olisi toimittava (esim. laitteet ja verkon siirtonopeus) (Sinkkonen, Nuutila & Törmä, 2009, 49). Sinkkosta ym. mukaillen, mielestäni Seniori365.fi-palvelun uudistamisen kohdalla voisi pyrkiä selvittämään, mitä palvelulla pitäisi voida tehdä, käyttäjäryhmän ominaispiirteet ja millainen palvelun pitäisi olla, jotta se olisi hyvä kohderyhmälle.

4.2.2 Sisällön inventaario

Sinkkonen ym. painottavat palvelun inventoinnin tärkeyttä. Jos lähtee suin päin suunnittelemaan ratkaisuja ongelmiin, verkkopalvelussa voi ajan mittaan ilmetä yhä uusia ennakoimattomia ongelmia. Jopa ratkaisut, joista käyttäjät pitävät, voivat kadota, kun ne eivät sovi uuteen suunnitelmaan. Inventaariolla saadaan yleiskuva verkkosivuston tilasta ja uudistamistarpeista; sillä pohjustetaan ”remonttityö” ja varmistetaan, että kaikki asiat otetaan huomioon. Inventaariossa käydään läpi sivuston vanha materiaali ja harkitaan, mitä pitää uusaa ja mitä säilyttää. Tällä tavalla selvitetään tulevan työn laajuus ja päämäärät. (Sinkkonen ym. 2009, 53.)

Inventaariossa tulee tehdä yhteenveto tärkeimmistä asioista. Siitä pitää käydä selville sivun nimi ja sijainti, sivun sisällöstä ja ylläpidosta vastaavat, mistä sivun tiedot tulevat, kävijämäärät, sivun merkitys, sivupohja, sisällön ikä ja viimeisin päivitys, pääsy sivulle; tieto siitä, kenelle sivu on tehty esteettömäksi; sivun tyyppi, korjaustarpeet ja -päätökset. Inventaariotaulukko kannattaa päivittää eri lähteistä peräisin olevilla tiedoilla; esimerkiksi palautteilla, haastatteluilla ja kyselyillä. (Sinkkonen, ym. 2009, 53 - 54.)

Sinkkonen ym. (2009, 55) kehottavat paloittelemaan tekstin yksiköihin, joilla ei ole tai on jakotarve tai jotka voidaan nimetä selkeästi; tästä on hyötyä, kun rakennetaan uutta informaatioarkkitehtuuria.

Seniori365.fi-sivustolla pitäisi päivittää artikkeleita paitsi ajallisesti nyt myös alueellisesti; tapahtumakalenteri tulisi voida suodattaa näyttämään paikallisia tapahtumia; Palvelut ja tuotteet tulisi myös kohdentaa asuinalueen mukaan. Vapaaehtoistyön ja omaishoidon osioita pitäisi muokata vain vähän. Lisäksi voitaisiin selvittää, mitkä sivut ovat suosituimpia ja harkita näiden kehittämistä tai tuomista esille entistä paremmin. Lisäksi suosittelen päivitysmerkintöjen tekemistä tuotettuihin artikkeleihin. Ne pitäisi löytyä helposti, koska päivitysmerkinnät viestivät informaation ajantasaisuudesta sekä luotettavuudesta.

4.2.3 Verkkoteksti

Verkkosivustoissa on valtavasti informaatiota, ja kokemukseni mukaan informaatiota tulvivat sivustot eivät ole houkuttelevia. On kahdenlaista tekstiä, jota olen lukenut mielelläni: hyvin jäsenettyjä tietopankkeja, joista löytää nopeasti etsimänsä, ja mukaansatempaavat tarinat. Jälkimmäisiä olen lukenut tavallisesti lukenut kirjoista.

Sinkkonen ym. (2009, 258) taulukosta käy ilmi, että internetissä on valtavasti informaatiota, ja ainoa tapa saada lukija jäämään sivustolle, on esittää se uskottavasti ja helposti sisäistetävällä tavalla: Asiakas tekee jo ensisilmäyksellä päätöksen siitä, onko sivusto riittävän selkeä

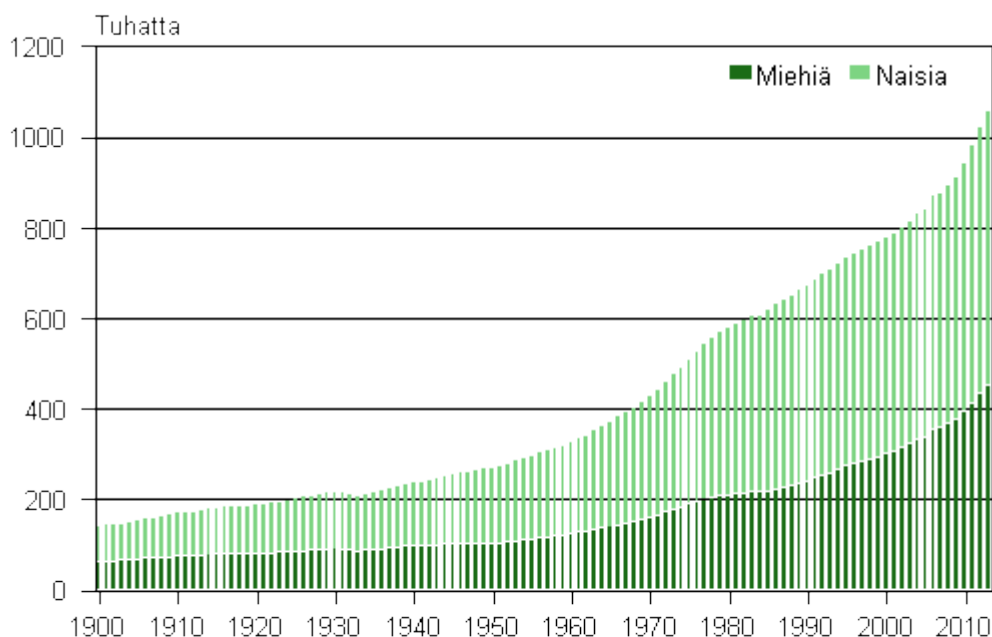
hänelle; Sisällössä pitää painottaa laatua eikä määrää ja sen pitää olla kohderyhmälle tärkeää tietoa; Tekstin pitää olla luotettavaa, ymmärrettävää ja helposti löydettävissä; Sisällön pitää olla sellaista, että sen hahmottaa helposti, erityisesti kun on kyse ikääntyneistä asiakkaista, joilla on ongelmia näön kanssa, ja joille tietokoneen ja internetin käyttö on uutta; Sivustoa rakentaessa pitää myös miettiä, millä laitteilla sitä pitää voida selata. Seniori365.fi-sivuston kohderyhmää ajatellen, onkin tärkeää, että sivusto on helppokäyttöinen.

4.3 Ikääntyneet

lääkkäiksi määritellään henkilö, ”jonka fyysinen, kognitiivinen, psyykinen tai sosiaalinen toimintakyky on heikentynyt korkean iän myötä alkaneiden, lisääntyneiden tai pahentuneiden sairauksien tai vammojen vuoksi taikka korkeaan ikään liittyvän rappeutumisen johdosta”. Lisäksi tällainen henkilö on oikeutettu vanhuseläkkeeseen. (L980/2012.)

Tilastojen ikääntyneet ovat yli 65-vuotiaita, mutta ihmisen toimintakyvyn perusteella vanhuus alkaa 75 vuoden iässä. Kun länsimaissa puhutaan vanhuudesta, ajattelun taustalla on usein lääketieteellinen ja biologinen näkökulma; vanhuus käsitetään rappeutumiseksi ja heikkoudeksi, ts. sanalla vanhus tarkoitetaan sairasta ja vajaakkyistä ihmistä. Terveyslähtöinen ajattelutapa sen sijaan keskittyy ikääntyneen voimauttamiseen ja kuntouttamiseen. (Verner 2014a.)

Ennusteen mukaan yli 65-vuotiaiden osuus suomalaisista tulee 30 vuoden aikana kasvamaan 26 %:iin eli lähes 1 400 000:een, kun vuonna 2012 vastaavat luvut olivat 18,9 % ja 1 019 000. (Verner 2014b.) Tilastokeskuksen tietojen mukaan (2014) 65-vuotiaiden osuus väestöstä ”on kaksinkertaistunut 1970-luvun puolivälistä ja nelinkertaistunut sotavuosisista”. Alla oleva Tilastokeskuksen sivuilta peräisin oleva diagrammi havainnollistaa ikääntyneiden määrän kasvua yli sadan vuoden ajalta.



Kuvio 1: 65 vuotta täyttäneiden määrä Suomessa 1900-2013

Virike-projektissa ikääntyneet kokeilivat internetpalveluita. Monet ikääntyneet pitivät heille tarkoitettuja internetpalveluja ja -sivuja tarpeellisina. Jotkut kokivat vaikeaksi hahmottaa hiiren ja tietokoneen välistä yhteyttä; lisäksi hiiren käyttötavat olivat outoja sellaisille, joille se oli uusi työkalu. Ikääntyessä silmän ja käden yhteistyökyky heikkenee, mikä vaikeuttaa tietokoneen hallintaa. Projektin aikana selvisi, että jotkut ikääntyneet eivät tienneet, että esim. Veikkauksen palveluja saattoi käyttää kotitietokoneella. (Petäkoski-Hult, Strömberg & Kuukkanen 2004a, 20 - 21.)

Jotkut ikääntyneet toivovat uudesta teknologiasta heille tehtyjä pelkistettyjä versioita. Ikääntyneille on tärkeää saada elää itsenäisesti omassa kodissa mahdollisimman pitkään, siksi palveluita arvostettiin. Internetin käytön uskotaan pitävän seniorit virkeinä. Iäkkäille tarkoitettuja internetsivuja pidettiin hyvänä asiana. Tietotekniikan käytön opetusta on työnväenopistossa vähemmän kuin riittävästi, eikä opetuksen laatu ole riittävä, koska opettajalla ei ole aikaa antaa henkilökohtaisesti opastusta suurissa ryhmissä. Jotkut tarvitsisivat apua jopa hiiren käytössä ja muistettavaa olisi paljon. Siksi tarvittaisiin erityisiä opaskirjoja ikääntyneille. (Petäkoski-Hult ym. 2004b, 34.)

Ikääntyneet arvostavat vuorovaikutteisia sähköisiä palveluja. He ovat erityisen kiinnostuneita terveyttä, matkailua ja itsenäistä asumista koskevasta tiedosta. Virike-projektin käytettävyydestä tuloksissa todetaan, että erityistä huomiota pitäisi kiinnittää symboleihin, niiden sekä tekstin ja kuvien kokoon ja sijoitteluun. Teknologian koetaan mahdollistavan palvelujen

käyttäminen itsenäisesti, mutta silti tärkeimpänä pidetään ihmisten välistä vuorovaikutusta. (Petäkoski-Hult ym. 2004b, 54.)

Tietokoneslangi voi ylittää ikääntyneen käsityskyvyn: uudet sanat ja sanonnat kuten skrollaaminen tai koneen kaatuminen aiheuttavat helposti hämmennystä (Petäkoski-Hult ym. 2004b, 55).

Ikäihmisten englanninkielenosaaminen on heikompaa kuin nuorempien. Toisaalta, on hyvä muistaa, että äidinkielenosaamisen taso vaihtelee yksilöiden välillä, ja esimerkiksi viittomakieliset ja näkövammaiset tarvitsevat erityispalveluja. Palvelusivustolla käytetyn kirjoituksen pitäisi noudattaa kaikille tutuinta arkisanastoa. (Petäkoski-Hult ym. 2004b, 56.)

Ikäinstituutin sivuilla todetaan: ”oppimisen vaikeutumiseen iän myötä uskotaan sitkeästi”. Mutta iän karttuessa ja muistin ja aistien heikentyessä, oppia voi silti yhtä hyvin kuin lapsena. Oppiminen on vain erilaista. Se on myös sosiaalinen tapahtuma ja ajanvietettä. Näkemisen ja kuulemisen vaikeuksien lisäksi käden hienomotoriikan heikkeneminen asettaa oppimiselle (esimerkiksi hiiren käytössä) haasteensa. Ikääntyessä ihmisen tavat ja taidot eivät juuri muutu tai heikkene. ”Hyvin opittu ja paljon käytetty asia muistetaan helposti myös iäkkäänä”. Tasapainoinen fyysinen, henkinen ja sosiaalinen elämä sekä uudet haasteet tekevät hyvää muistin toiminnalle. (Ikäinstituutti 2015a.)

Ikääntymisestä kulttuurisena ilmiönä todetaan seuraavaa: Korkeaan ikään on aina liitetty myönteisiä ja kielteisiä ennakkoluuloja. Vanhuuden stigmaa on yritetty karttaa keksimällä uusia nimityksiä vanhuksille, esimerkiksi seniorikansalainen tai ikäihminen. Jokaiseen kulttuuriin kuuluu ihmisten luokittelu iän perusteella. Ikää voidaankin määrittää monesta näkökulmasta; on kronologinen ikä, biologinen ikä, sosiaalinen ikä (mikä tarkoittaa yhteisöllistä käsitystä siitä, mikä on ominaista tietynikäisille ihmisille), persoonallinen ja subjektiivinen ikä. (Ikäinstituutti 2015b.)

Artikkelissa kerrotaan ikääntymisen monimutkaistuneen. Aiemmin oli lapsuus, opiskeluaika, työikä ja eläkeikä niille, jotka selvisivät hengissä niin pitkään. Nykyään opiskelu voi jatkua läpi elämän eikä vanhuus ala yhtäkkiä vaan vanheneminen tapahtuu hitaasti. Eläkkeelle jäämisen ja vanhuuden välissä on ns. kolmas ikä. Se on aikaa, jolloin voi toteuttaa itseään. Ajatellaan myös, että jokainen vaikuttaa elämänlaatuunsa omilla valinnoillaan. Työiän loppumisen ei siis tarvitse merkitä passivoitumista vaan se voi olla uuden elämän alku. (Ikäinstituutti 2015b.) Seniori365.fi tarjoaa aktiviteetteja ikääntyneille ja pyrkii mm. sitä kautta lisäämään heidän hyvinvointiaan.

Ikääntymisen määritelmä riippuu siis näkökulmasta, ja siksi se vaihtelee paljon. Pidän opin-
näytetyön kannalta potentiaalisesti tärkeänä näkökulmana biologista ikää, koska riittävä hie-
nomotoriikka ja havainnointikyky sekä silmän ja käden välinen yhteistyö tietokoneen käytössä
on välttämätöntä. Toisaalta on huomioitava, että seniorit saavat apua tietokoneen käytössä
mm. omaisiltaan, ja sillä voi perustella pitäytymistä perinteisessä tilastojen suosimassa (yli
65-v.) ikämääritelmässä.

4.4 Aikaisemmat tutkimukset

Laurean Otaniemen yksikön johtaja Kilpinen ja Tikkurilan yksikön johtaja Viiala totesivat
mHealth booster -hankkeen esipuheessa mobiiliteknologian olevan pääosassa, kun kehitetään
sosiaali- ja terveyspalveluita. Syitä he mainitsivat kolme: ”yksilön omaehtoisen terveyden
hallinnan korostuminen, informaatioteknologian käytön kasvu sekä suoraan kuluttajille suun-
nattujen palvelujen kasvava kysyntä”. (Ryhänen ym. 2014.)

Ryhänen ym. (2014) kertovat maailman terveys- ja hyvinvointimarkkinoiden kasvavan noin 6
prosentin vuosivauhtia maailmanlaajuisesti. Ikääntyvä väestö, kiinnostus hyvinvointiin ja sai-
rauksien ennaltaehkäisyyn sekä terveyden- ja sairaanhoito-organisaatioiden tietojärjestelmä-
uudistukset kasvattavat markkinoita sähköisille terveys- ja hyvinvointipalveluille. Samalla to-
dettiin eri maissa tehtyjen SWOT -analyysien selvittäneen, että vaikka teknologiaainnovaatioita
on tuotettu runsaasti, niitä ei käytetä sosiaali- ja terveyssektorilla. Syiksi todettiin mm. se,
että julkinen sektori ja käyttäjät eivät ole tietoisia kyseisistä teknologioista, ja että koulutuk-
sesta ja resursseista on puutetta. (Ryhänen ym. 2014.)

Ryhänen ym. (2014) kertovat tuoneensa yhteen yrittäjiä, käyttäjiä ja kuntien työntekijöitä
laittekokeilujen ja pilottien avulla, koska kasvavana trendinä on teknologian käyttö omaehtoi-
sessa terveydenhallinnassa, terveyshuollossa ja vanhustaluuksissa. Hankkeen myötä perustet-
tiin teknologiaalainnaamo, jonka avulla kuluttajia tutustettiin uuteen teknologiaan, ja jonka
uskottiin tukevan yrityskasvua ja yritysten osaamisen tunnettavuutta sekä teknologian käyt-
töönnoton kehitystä. (Ryhänen ym. 2014.)

Hankkeessa myös selvitettiin, miten hyvinvointiteknologia auttaa arjen hallinnassa, ”toimijoi-
den käsityksiä ja käyttökokemuksia laitteista hyvinvoinnin tukena sekä kehitysympäristöjen
vaikutuksesta hyvinvointiteknologian kehittämiseen”. Yritykset kokivat saaneensa hyödyllistä
tietoa asiakkaiden tarpeista ja oman osaamisen kehittämiseen. (Ryhänen ym. 2014.)

Hankkeen rankana oli toimintatutkimus, joka tuotti uutta tietoa ja toimintaa yhteistyössä
nuorten ja ikääntyneiden asiakkaiden, sosiaali- ja terveysalan, nuorisotoimen sekä sivistys-
toimen asiantuntijoiden, yritysten ja opiskelijoiden kanssa. Hankkeessa pyrittiin tarjoamaan
mahdollisuuksia kokeilla tuotteita sekä saada yritykset kehittämään tuotteita ja päästä koske-

tuksiin loppukäyttäjien kanssa. Lisäksi tarkoitus oli ohjata ICT-osaajia suuntautumaan hyvinvointialalle. (Ryhänen ym. 2014.)

5 Opinnäytetyön tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyö oli laadullinen, ja sen aineistonkeruumenetelmänä oli teemahaastattelu, jossa haastateltiin kahta Seniori365.fi:n parissa työskennellyttä asiantuntijaa. Haastattelumateriaali tutkittiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin; Se litteroitiin ja luokiteltiin, jonka jälkeen siitä tehtiin tulkintoja; Yhteenvedossa johtopäätöksiä, teoriaa ja alkuperäisaineistoa vertailtiin toisiinsa.

5.1 Teemahaastattelu

Haastattelun kulkua ei voi koskaan täydellisesti ennakoida, joskin sille voidaan (ja pitääkin) suunnitella rakenne. Sen lisäksi tulee miettiä, miten teemoihin voisi syventyä ja mitä mahdollisia lisäkysymyksiä voisi esittää, jos tai kun haastattelun aikana ilmenee yllättäviä käänteitä. (Hirsjärvi & Hurme 2010,184.)

Ymmärtääkseni haastattelujen tulisi noudattaa samaa kaavaa, mutta se ei tarkoita, ettei sitä kaavaa voisi muuttaa, jos ilmenee hyviä perusteluja. Muutoksilla tarkoitan detaljeja, koska pidän selvänä, että liian suuret muutokset tekisivät vaikeaksi tai mahdottomaksi vertailla haastattelujen tuloksia keskenään ja siten tehdä luotettavia johtopäätöksiä.

Ennen haastattelua ja sen aikana on käytännöllistä tarkistaa, että tallennuslaitteet ovat kunnossa ja yhä käynnissä. Esimerkiksi vara-akku ja sähköjohto on hyvä olla saatavilla. Tietysti myös kysymyspatteri pitää muistaa tuoda. Haastattelun jälkeen voi vielä tarkistaa, tuliko kaikki kysymykset esitettyä; vielä puhelimitsekin on hätätapauksessa mahdollista esittää tarkentavia kysymyksiä, kun haastattelu on vielä haastatellun tuoreessa muistissa. (Hirsjärvi & Hurme 2010,184.)

Haastattelukysymysten laatua voi arvioida ja kehittää tekemällä merkintöjä siitä, mitkä kysymykset tai kysymysmuodot ovat aiheuttaneet ymmärrysvaikeuksia ja mitkä ovat vaikuttaneet onnistuneilta. Huomioita kannattaa tehdä myös haastateltavista ja heidän ympäristöstään, koska ne voivat auttaa vastausten tulkinassa. (Hirsjärvi & Hurme 2010,184.)

Haastattelu kannattaa litteroida niin pian kuin mahdollista, jotta asiat eivät pääsisi unohtumaan. Kaikkeahan ei saa tallennettua paperille tai nauhurille, vaikka olisi taitavakin haastattelija. Aineiston litterointiin myös kannattaa hankkia apua, jos se on mahdollista. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 185.)

5.2 Haastattelun kulku

Haastattelu toteutettiin ryhmähaastatteluna 3.5.2016 noin klo 16 - 17 Laurea Leppävaarassa sitä varten erikseen varatussa kokoustilassa, jossa oli hyvä ilmanlaatu, luonnonvalo paistoi ikkunoista eikä ulkoa kuulunut hälyä. Tutkimusluvut allekirjoitettiin ennen tilaisuuden alkua. Haastateltavat asiantuntijat olivat olleet mukana Seniori365.fi-palvelun kehittämisessä ja toiminnassa.

Haastattelut suoritettiin samanaikaisesti opinnäytetyön sekä toisen haastateltavan kiireellisten aikataulujen takia. Tästä johtuen haastattelija jäi ilman tilaisuutta oppia ensimmäisestä haastattelukerrasta ja valmistautua paremmin seuraavaan. Haastattelumateriaalia olisi kertynyt huomattavasti enemmän ja se olisi voinut olla monipuolisempaa, mikäli haastattelut olisi tehty erikseen. Tällöin ensimmäisen haastattelun jälkeen haastattelijalla olisi voinut olla enemmän kysyttävää, josta olisi voinut olla hyötyä esimerkiksi tarkentavien kysymysten keksimisessä.

Mahdollisesti haastattelujen samanaikaisuuden vuoksi haastateltavat myötälivätkä toisiaan eivätkä haastateltavat antaneet ristiriitaisia lausuntoja. Haastattelumateriaalia läpikäydessä kävi selväksi, ettei kahden aineiston vertailusta ollut hyötyä. Haastateltava 1 vastasi kysymyksiin yleensä ensimmäisenä ja puhui siksi enemmän. Haastateltava 2 teki usein huomioita, mikä synnytti vuoropuhelua.

HaastatteluseSSION pituus kasvoi siksi, että molemmat asiantuntijat haastateltiin yhtä aikaa. Pitkä haastattelu myöhään iltapäivällä saattoi aiheuttaa väsymystä, ja siksi voi olettaa, että yksittäin haastateltuina asiantuntijat olisivat myös jaksaneet kertoa enemmän. Toisaalta on mahdollista, että ryhmähaastattelu tuotti monipuolisempaa aineistoa siksi, että he keskustelivat asioista keskenään. Haastattelijan kokemattomuuden takia on todennäköisempää, että ryhmähaastattelu takasi rikkaamman aineiston kuin, jos haastattelut olisi tehty erikseen.

5.3 Sisällönanalyysi

Sisällönanalyysillä voidaan tarkoittaa tekstin kuvaamista sanallisesti (kvalitatiivinen analyysi) tai sen määrällistä erittelyä (kvantitatiivinen analyysi). Jälkimmäisessä tapauksessa tekstistä voi esimerkiksi laskea, kuinka monta kertaa tietty sana mainittiin kirjassa. Tutkimusongelma vaikuttaa siihen, onko sisällönanalyysi laadullinen ja määrällinen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a.) Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymykset edellyttävät laadullista tutkimusta.

Sisällönanalyysi tarkoittaa tekstin tutkimista ja sen vertaamista aihetta koskeviin tutkimustuloksiin. Tällöin aineisto jaetaan pieniin osiin, käsitteellistetään ja jäsennetään omaksi koko-

naisuudekseen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a.) Jo olemassa olevaan teoriaan perustuvaa sisällönanalyysiä kutsutaan teorialähtöiseksi tutkimukseksi; Aineistolähtöisessä tutkimuksessa pääpaino on aineistossa, ja teoriasta etsitään samankaltaisuuksia kerätyn tutkimusaineiston kanssa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b). Tässä opinnäytetyössä puhtaaksi kirjoitetut teemahaastattelut analysoidaan aineistolähtöisesti.

5.3.1 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä saadaan vastaus tutkimuskysymyksiin tulkitsemalla empiiristä aineistoa ja tekemällä päätelmiä siitä. Alkuperäisaineistoa sekä teoriaa ja johtopäätöksiä verrataan toisiinsa, kun muodostetaan uutta teoriaa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 112 - 113.) Aineistolähtöinen analyysi alkaa kerätyn informaation litteroinnilla, mikä merkitsee kerätyn aineiston asiakokonaisuuksien jäsentämistä ja tiivistämistä muutamaa sanaa. Sen jälkeen aineistoon perehdytään ja se pelkistetään, siis siitä karsitaan pois tutkimusta ajatellen epäolennaiset asiat ja pitkät asiakokonaisuudet ilmaistaan lyhyesti ja selkeästi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108 - 110.)

Pelkistetyt ilmaukset listataan ja niiden joukosta etsitään yhtenevyyksiä ja eroavuuksia. Sen perusteella ne klusteroidaan siis ryhmitellään alaluokkiin, ja muodostetuista ryhmistä voidaan muodostaa vielä uusia ryhmiä, yläluokkia. Aineiston tiivistämistä yhä harvempiin luokkiin jatketaan, kunnes se ei enää ole mahdollista. Jäljelle jääneistä ilmenee tutkimusaineiston sanoma, aineiston kokoava käsite. Klusterointi on osa abstrahointia, jossa alkuperäisestä aineistosta etsitään olennainen tieto, jonka pohjalta muodostetaan teoreettisia käsitteitä ja johtopäätöksiä. Tutkimustuloksissa esitetään luokitteluissa syntyneet käsitteet ja niiden sisällöt. Koko analyysin ajan ja siten myös johtopäätöksiä tehdessään tutkija yrittää ymmärtää, mitä tutkitut asiat tutkittaville merkitsevät. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110 - 113.)

5.3.2 Litterointi

Noin 40 minuutin ryhmähaastattelusta saatiin litteroitua yhteensä noin kuusi A4-sivua. Aineisto redusoitiin kymmenelle ja luokiteltiin kolmelle sivulle. Olisi voinut olla nopeampaa tehdä redusointi litteroidun aineiston oheen, mutta kuitenkin selvyuden kannalta valittu tekotapa oli onnistunut.

Hirsjärvi & Hurme toteavat, että aineisto voidaan litteroida sanatarkasti tai teema-alueista tai vain haastateltavien puheista. Viisainta on tehdä litterointi suoraan tietokoneelle, jotta välttyttäisiin turhilta välivaiheilta. Litterointi voi kestää jopa kymmenen tuntia yhtä haastattelutuntia kohden. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 138 - 140.) Tämän opinnäytetyön litterointia ei ole tarpeen tehdä sanatarkasti, koska tutkittavina eivät ole haastatellut vaan heidän asiantunti-

jan tietämyksensä ja näkemyksensä. Riittää, kun käsitellyt asiat käyvät selvästi ilmi litteroidusta materiaalista.

Kun aineistoa puretaan ja käytetään tavallista kirjoitusohjelmaa, voidaan teemat kirjoittaa eri sivuille, jolloin ei kuitenkaan voida tarkastella haastattelun ajallista etenemistä. Toinen vaihtoehto on etsiä tekstikappaleita ohjelman hakutoiminnolla ja järjestää ne jälkikäteen teemoittain. Tässä tapauksessa kannattaa merkitä lauseiden oheen, kenen puheista on kyse, koska jälkikäteen sitä on ehkä mahdotonta päätellä tai muistaa. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 141.)

5.3.3 Tutkielman haastattelumateriaalin luokittelu

Haastatteluaineisto on tiivistetty muutamalla sanalla alla näkyvään kuvioon Luokittelu. Aineiston yhdistävälle luokalle annettiin nimeksi Seniori365.fi-palvelun laajentuminen. Se koostui kahdesta pääluokasta ”sisältö” ja ”tulevaisuudennäkymät”. Ensimmäiseen kuuluvat yläluokat olivat nimeltään ”muutettavat, säilytettävät, tarkistettavat, muokattavat”, ja niillä vastattiin kysymyksiin, mitä palvelussa pitää muotoilla paikkakuntaakohtaisesti ja mitä voidaan säilyttää ennallaan. Toiseen kuuluivat yläluokat ”haasteet, mahdollisuudet”, jotka vastasivat kysymykseen: Millaisia mahdollisuuksia ja haasteita palvelun levittämisessä on?



Kuvio 2: Luokittelu

Seuraavassa esimerkki luokittelusta: Yläluokka ”haasteet” sisälsi alaluokan ”kustannus- ja kulurakenne”. Yksi sen pelkistetyistä ilmauksista ”kustannukset” muodostettiin alkuperäisestä (siis litteroidun aineiston) tekstipätkästä ”...pystyttäs sitte kattamaan niitä kustannuksia, mitä

tosta ylläpidosta ja sisällöntuotannosta tulee”. Toisin sanoen litteroidusta aineistosta on otettu erillinen teksti, joka on pelkistetty tässä tapauksessa yhteen sanaan.

6 Haastateltujen taustat

Haastateltu numero 1 on ollut Seniori365.fi-palvelun kehittämisessä mukana alusta lähtien, kun InnoEspoo-hanke käynnistyi vuonna 2013. Hän oli mukana selvittämässä ikääntyneiden tarpeita tutkimushaastatteluissa ja johti opiskelijoiden ponnistuksia sähköisen palvelualusta kehittämissä, oli mukana sivuston rakenteen ja sisällön muotoilussa, tuki teknisen ja kaupallisen opiskelijatiimin työtä, ja oli mukana palvelun lanseerauksessa.

Haastateltu numero 2 teki InnoEspoon toisen hankkeen mHealthBoosterin toimesta tutkimushaastatteluja ikäihmisten parissa yhdessä Seniori365.fi:n toimitsijoiden kanssa. Lisäksi hän osallistui Seniori365.fi:n markkinointiin, kun Teknologia- ja kokeilupiste ja Seniori365.fi esittäytyivät eri foorumeilla jo tammikuusta 2015 lähtien. Seniori365.fi:ssä hän koordinoi opiskelijayhteistyötä, oli mukana markkinoinnissa ja kehittämisessä opiskelijayhteistyön kautta sekä yhtenä yhteyshenkilönä kaupungin toimijoihin.

6.1 Tulokset

Haastatteluaineisto litteroitiin opinnäytetyön tekijän toimesta, minkä jälkeen äänitetty materiaali poistettiin. Litteroitua aineistoa säilytetään opinnäytetyön valmistumisen jälkeen puoli vuotta ennen poistamista siltä varalta, että tutkimustuloksia tahdottaisiin tarkistaa.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä olivat:

1. Mitä Seniori365.fi-palvelun sisältöjä pitää muotoilla paikkakuntaakohtaisesti?
2. Millaisia sisältöjä Seniori365.fi-palvelussa voidaan säilyttää ennallaan?
3. Millaisia mahdollisuuksia ja haasteita palvelun levittämisessä on?

Haastatteluaineistosta löytyi kuusi yläluokkaa (muutettavat sisällöt, säilytettävät sisällöt, tarkistettavat sisällöt, muokattavat sisällöt, palvelun haasteet, palvelun mahdollisuudet), joiden sisältö käsitellään järjestyksessä seuraavissa alaluvuissa.

6.1.1 Muutettavat sisällöt

Yläluokan ”Muutettavat” alaluokkia olivat ”rakenteet” ja ”keskitetty toiminta”. Tärkeänä pidettiin sitä, että koko sivusto käytäisiin tarkasti läpi, jotta selviäisi, mitä pitäisi rakenteellisesti muuttaa. Haastateltavat totesivat, että sivuston yhteinen sisältö hoidetaan keskitetysti. Yhteiseksi sisällöksi mainittiin sivuston tekninen ylläpito, mainonta ja kaikille yhteiset artikkelit.

Laajentaessa on erilaisia mahdollisuuksia toteuttaa rakennemuutoksia. Haastattelussa mainittiin kaksi vaihtoehtoa sille, miten yhteisiä ja paikkakuntaakohtaisia tietoja sivustolla voisi näyttää:

”...että joko niin että siel on alisivustojen alla paikkakuntaakohtaisesti laitettu että espoolaiset palveluntarjoajat, vantaalaiset palveluntarjoajat ja niin edelleen TAI sitten voi olla sellainen ajateltavissa, että kun sä tuut sivustolle, niin kysytään heti että miltä paikkakunnalta olet ja sit se hakis sen paikkakunnan asioita...”

Sivuston rakenteesta toinen haastateltava kertoi, että sivuston rakennetta on keuhuttu selkeäksi, helposti navigoitavaksi ja kategorioita hyväksi. Haastatellut olivat itsekin sitä mieltä, että sivusto on toimiva. Esimerkkinä muutettavasta sivusta mainittiin omaishoitajasivu. Pohdittiin, että sivu voisi mahdollisesti ensin esittää yleiset tiedot ja vieras voisi valita alakategoriaksi paikkakuntaakohtaiset tiedot.

6.1.2 Säilytettävät sisällöt

Tässä yläluokassa alaluokkia olivat ”Kaikille yhteistä sisältöä” ja ”osin yhteistä sisältöä. Tämä sisältö ei muutu sivuston laajentuessa, vaikka ei ole mahdotonta, että aineiston sijoittelu sivustolla osin muuttuisi, kun informaatiota järjestellään uudestaan. Näin voi käydä esimerkiksi omaishoitoa ja vapaaehtoistoimintaa koskevalle tiedolle, josta vain osa on kaikille yhteistä. Aktiviteetit-osio voidaan säilyttää kokonaan sellaisena kuin se nyt on.

Toinen haastateltavista kertoi esimerkkejä sivuston tarjoamasta yleistiedosta ja aktiviteeteista: On artikkeleita mm. eduista, tuista, pankkiasioista, terveydestä ja hyvinvoinnista ym.. Lisäksi löytyy aktiviteetit-osio, jossa on mm. jumppavideoita, muistipelejä, muisteluun liittyviä digitarinoita, erilaisiin suomalaisiin medioihin tehtyjä linkkejä sekä hyvinvointitekniologiatuotteiden laite-esittelyvideoita, reseptejä, mietelauseita ja ”totta kai sitte tärkeä osa on tapahtumakalenteri...”

6.1.3 Tarkistettavat sisällöt

Tarkistettavia asioita koskeva aineisto tiivistyi yhteen alaluokkaan: ”aineiston tarkistus”. Haastateltava nro 1 oli sitä mieltä, että kun rakennetta muokataan, pitäisi keskustella kaupungin toimijoiden kanssa siitä, onko heillä joitain toiveita sen suhteen tai muuta asiaa, jota pitäisi huomioida.

Kaikki artikkelit on tarkistettava, jotta voidaan selvittää niiden alueriippumattomuus ja paikallisuus. Artikkelit, jotka eivät ole ajankohtaisia, pitää tietysti poistaa tai päivittää. Vaikka

yksityiskohtaisia ohjeita annettiin, haastateltavat totesivat, että koko sivuston sisältö pitää ”perata läpi”. Siis myös Tuotteet-sivu on tarkistettava, vaikka suurimmaksi osaksi sen sisällön voi säilyttää sellaisenaan.

6.1.4 Muokattavat sisällöt

Muokattavat yläluokkaan kuului alaluokkina ”tärkeimmät paikkakunta-kohtaiset muokattavat”, ”muu muokattava sisältö”, ”osin paikallista sisältöä”.

Tärkeimmiksi muokattaviksi mainittiin palveluntarjoajat ja tapahtumakalenteri. Ne sekä kaupunkikohtaiset linkit todettiin työläisimmäksi päivitettäväksi sisällöksi. Esimerkiksi tapahtumakalenterista todettiin, että sen sisältö pitää tehdä kokonaan uusiksi joka paikkakunnalla.

Haastatellut totesivat, että paikkakunnan rajat eivät välttämättä määritä sitä, millä alueella yritys olisi valmis tarjoamaan palveluitaan, mutta pääosin palveluntarjonnan pitäisi olla paikkakunta-kohtaista. Tämä johtuu siitä, että matkakustannusten ja matkaan kuluvan ajan kasvessa yrittäjät joutuisivat korottamaan palveluidensa hintoja. Esimerkkinä mainittiin, että suurin osa Espoon alueella palvelujaan myyvistä yrittäjistä toimivat myös Kauniaisissa.

Omaishoito- ja vapaaehtoistoimintaosiot ovat vähemmän vaativia päivitettäviä. Linkeissä on mukana valtakunnallisia palveluita, kuten KELA.fi ja kaupunkikohtaisia, kuten esimerkiksi Espoon liikunta- ja terveystyökalut. Yleistieto-osiossa on ”kysy vaikuttajalta -osio” ja useimmin se koski paikallisia vaikuttajia. Ajankohtaiset (palvelun etusivulta löytyy tämänniminen sarakke) artikkelit asiat ovat usein paikkakunta-kohtaisia.

Toinen haastateltavista totesi, että omaishoito-osioista voisi muokata keneen voi ottaa yhteyttä ja mitkä ovat esimerkiksi kaupunkikohtaiset omaishoitotuen kriteerit. (Tosin samalla hän pohti, onko sellaiselle kategorialle tarvetta). Sama koskee vapaaehtoistoimintaa. Lisäksi eri paikkakunnilta löytyy varmasti omat paikalliset yhdistyksensä, kuten esimerkiksi omaishoitajien yhdistys.

Esimerkiksi omaishoitosivut on tehty yhteistyössä paikallisen yhdistyksen kanssa. Vapaaehtoistyösivuilta löytyy tietoa järjestöistä, mitä vapaaehtoistyö on ja miten toimintaan pääsee mukaan. Sitä kautta myös voi hakea vapaaehtoista apua itselleen.

Haastateltavat antoivat esimerkkejä yleisistä ja paikkakunta-kohtaisista artikkeleista:

Toinen haastatelluista sanoi: ”Esimerkiksi yhteisiä tämmösiä, että diabeteksen ehkäisy tai liukkaat kelit, kaatumisen ehkäisy, mitä sinne voi yleispätevinä tuottaa artikkeleita ja juttua”, johon toinen jatkoi: ”Mutta sitten esim. että Es-

poon uimahalli sulkeutuu remontin ajaksi, niin sehän on täysin paikallista, ajankohtasta tietoa...”

6.1.5 Palvelun haasteet

Haasteiden alaluokkana oli kustannus- ja kulurakenne.

Kustannuksia tulee ylläpidosta ja sisällöntuotannosta. Haasteena on kustannusten kattaminen, kun sivuston kävijämäärä on pieni (noin kaksituhatta kuukaudessa) ja se heijastuu mainostuloihin. Mainostajia on vaikeaa houkutella, kun kävijöitä sivustolla ei ole enemmän. Laajentamalla sivusto saisi lisää kävijöitä, mikä innostaisi yrittäjiä mainostamaan, mistä saataisiin tuloja kulujen kattamiseen.

Toisena haasteena haastatellut näkivät oikeiden yhteistyökumppanien löytämisen sisällöntuotantoon, kun palvelua laajennetaan, koska tärkeää on tietysti se, että yhteistyökumppanit tuottavat laadukasta sisältöä ja päivittävät sivustoa omalta osaltaan riittävän usein.

Kolmanneksi haasteeksi mainittiin sisällön jatkuva päivittäminen. Vaarana on se, että tapahtumakalenterista ei löytyisi ajankohtaisia tapahtumia ja viimeisin artikkeli olisi julkaistu kuukausia sitten.

Neljäntenä haasteena on palveluiden laadun takaaminen. Seniori365.fi:ltä kysytään joskus, voiko se taata listoilleen rekisteröityneiden palveluntarjoajien laatua ja luotettavuutta. Mitään laatusertifiointia ei toistaiseksi ole olemassa. Jos saataisiin resursseja kehittämistyöhön, voitaisiin miettiä, miten palveluntarjoajia voisi pisteyttää; siis esimerkiksi asiakkaat voisivat antaa pisteitä yrityksille tai kirjoittaa kommentteja niistä. Alla lainaus haastattelusta:

”Eli ikäihmisiltä välillä tulee tällöisiä kysymyksiä, et onko se siivousapu- tai kotiapupalvelu luotettava toimija. Eli tällöisiä ei oo pystytty takaamaan, eli on riittänyt, kun on YT-tunnus ja ne tarjoavat palveluja Espoossa ikäihmisille.”

6.1.6 Palvelun mahdollisuudet

Mahdollisuuksien alaluokkina olivat ”kehitystyö”, ”avuntarve”, ”yritykset”, ”yhteistyö”, ”sidosryhmät” ja ”ainutlaatuisuus”.

Seniori365.fi:n kehitystyö alkoi InnoEspoo-hankkeesta. Tavoitteita InnoEspoolla oli kolme: innovatiivisten palveluideoiden kehittäminen; Espoon kaupungin ja sekä Omnian, Espoon Aallon pienyrityskeskusten ja Laurean yhteistyön kehittäminen; yrittäjyyden, yritystoiminnan ja kilpailukyvyn edistäminen. Päätettiin kehittää palveluideaa ikääntyneille, koska Laureassa ikäihmisille suunnattujen palvelujen kehittämisestä oli kokemusta jo vuodesta 2005 lähtien

(esim. HyvinvointiTV), ja yksi Espoon kaupungin poikkihallinnollisista teemoista oli elinvoimaa ikääntyneille. Todettiin, että internetsivusto olisi paras tapa auttaa ikääntyneitä.

Sivuston suunnitteluvaiheessa opiskelijat benchmarkkasivat suomalaisia ja ulkomaisia ikääntyneille tarkoitettuja sivustoja ennen kuin rakennetta ja sisältöä alettiin miettiä. Kesällä 2014 tekninen ja kaupallinen tiimi perustivat sivuston ja syyskuun alussa palvelu lanseerattiin. Palvelua on markkinoitu eri forumeilla vuodesta 2015 lähtien.

Haastattelijat totesivat, että Seniori365.fi-palvelu kehitettiin auttamaan espoolaisia ikäihmisiä ”elämään parempaa ja aktiivisempaa ja terveempää ja hyvinvoivampaa elämää omassa kotiympäristössä”. Ja että Seniori365.fi on: ”...innovaatio, joka hyödyttää ikäihmisiä ja on käytetty ja hyödyttää kolmatta sektoria ja toisaalta sitoo erilaisia toimijoita yhteen”. Sivuston tarkoitus on se, että asiakas löytäisi siltä palveluntarjoajia, aktiviteetteja ja hyödyllistä informaatiota.

Ikääntyneiden avuntarpeita selvitettiin haastatteleamalla ja mietittiin, minkälaiset nettisivun rakenne ja sisältö pitäisivät olla, jotta se palvelisi kohderyhmää. Haastateltavat kertoivat ikäihmisten tarpeista seuraavaa:

”Ja siinä vaiheessa tuli melko nopeasti selville se, et siellä pitää olla palveluntarjoajia, jotka tarjoaa esimerkiksi siivousapua tai tai tota haravoimisapua tai... lampunvaihtoa tai mitä tahansa mitä ikäihmiset ei enää jaksaa tai kykene tekemään itse...”

Ja toisaalta:

”...mietittiin että kun välillä on liukasta niin mitä voisi jumpata kotona niin sieltä tuli sitten näitten erilaisten aktiviteettien, jotka voi olla ajanvietettä tai sitten se voi toimintakyvyn ylläpitoa tai muuhun liittyvään toimintaa niin sellasten sisältöjen tekeminen”.

Erikseen mainittiin myös se, että osaa ikäihmisistä vaivaa yksinäisyys.

Haastattelun hetkellä arvioitiin Seniori365.fi:ssä olevan mukana yli 280 palveluntarjoajaa, jotka tarjoavat kotiasumista tukevia tuotteita ja palveluita. Palvelun laajentaminen koettiin paitsi haasteeksi myös mahdollisuudeksi. Laajennettaessa, asiakasmäärä kasvaa ja saadaan lisää yrityksiä mukaan. Käyttäjämäärän lisääntyminen puolestaan houkuttelee yrityksiä mainostamaan, ja siitä saadaan rahoitusta toiminnalle.

Laajentuminen uusille paikkakunnille tarjoaisi tilaisuuden myydä konsultointiapua sisällön tuotantoon ja ylläpitoon paikallisille ammattikorkeakouluille, jotka osallistuisivat sisällöntuo-

tantoon ja -ylläpitoon. Tämä auttaisi toiminnan rahoittamista. Toinen rahoituskeino olisi mainonta: se voi olla paitsi yleistä myös paikallista. Paikalliset mainokset kuitenkin sijoitettaisiin paikallisen sisällön yhteyteen.

Yhteistyö muiden samankaltaisten sivustojen kanssa tai yhteisen sivuston tekeminen niiden kanssa todettiin vartenotettavaksi vaihtoehdoksi, mikäli sellaiseen tilaisuus ilmenisi, koska palvelun tarkoitus on yleishyödyllinen eikä taloudellisen voiton tavoittelu.

Sivuston laajentuessa sen pitäisi hankkia yhteistyökumppaneiksi koulutus- ym. organisaatioita. Muita palvelun sidosryhmiä olisivat uusien kaupunkien palvelut, yksityiset yritykset, opiskelijat ja käyttäjät, toisin sanoen ikäihmiset, heidän omaisensa eli perheet ja omaishoitajat. ”Eli omaiset on tosi tärkeä kohderyhmä myös”.

Haastattelussa kävi ilmi, että Seniori365.fi:ssä useita puolia, jotka tekevät sen ainutlaatuiseksi palveluksi kaltaistensa joukossa. Sikäli kuin haastateltavat tiesivät kertoa, Seniori365.fi on ainoa ikääntyneille tarkoitettu sivusto, jota ylläpitävät opiskelijat. Lisäksi Aktiviteetit-osiota ei muilta ikääntyneille tarkoitetuilta sivustoilta löydy. Ainutlaatuista sivustossa on myös se, että yksityisen, kolmannen sektorin ja kaupungin palveluja löytyy samalta foorumilta.

Sivusto toimii paitsi liiketaloudellisena konseptina myös oppimisympäristönä opiskelijoille, ja se tarjoaa opinnäytetyömahdollisuuksiakin. Se on ”hyvä esimerkki opiskelijoiden ja ikäihmisten ja asiantuntijoiden välisestä yhteistyöstä”, toinen haastattelijoista totesi. Lisäksi se on voittanut kolme kansainvälistä palkintoa, mikä myös todistaa Laurean osaamisesta.

7 Eettisyys

Kaikkiin tutkimuksiin liittyy eettisiä ongelmia, silloinkin kun toimitaan vain dokumenttiaineiston varassa, toteavat Hirsjärvi & Hurme (2010,19). He viittaavat Kvalen (1996, 111) seitsemän kohdan taulukkoon, jossa kuvataan tutkimuksen eri vaiheisiin liittyviä eettisiä kysymyksiä. Selvennän niitä tulkintani mukaan:

Ensin on pohdittava, millaisia myönteisiä vaikutuksia tutkimuksella on tutkittavaan asiaan; muuten tutkimusta onkin vaikeaa perustella. Kohdehenkilöiden suostumus tutkimukseen pitää ensin varmistaa ja taata heille, että aineisto sekä sopimuksen mukaan muut asiat (esim. nimet) pysyvät luottamuksellisena. Selvitetään myös, kuinka luottamuksellisia haastateltavien antamat tiedot ovat (kenelle tietoja saa paljastaa), ja miten kerättyä aineistoa tulee käsitellä. Lisäksi tulee pohtia, mitä positiivisia tai negatiivisia seurauksia tutkimuksesta raportoinnista voisi olla heille, heitä koskeville ryhmille tai instituutioille. Pohditaan vielä haastattelutilanteen vaikutusta haastateltaviin ja pyritään eliminoimaan haittatekijät kuten liiallinen

stressi. Käsittääkseni rauhallinen ja yksityinen tila, ystävällinen vastaanotto ja asiallinen käytös ovat vähintään, mitä haastattelija voi tehdä. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 20.)

Ennen haastatteluja, haastatelluille pitää kertoa tutkimuksen luonteesta ja tarkoituksesta, mutta sitä tarkemmat selitykset voi jättää antamatta välttääkseen vaikuttamasta haastateltavan vastauksiin. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 20.)

8 Luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa paitsi huolellisuus myös suunnitelmien epäonnistuminen. Ehkä kaikkia haastateltavia ei päästä haastattelemaan, nauhoitettu puhe voi kuulua heikosti ääninauhalta tai litterointia ei tehdä johdonmukaisesti alusta loppuun. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 185.)

Litteroinnin tekee henkilö, jonka tehtäväksi se on sovittu. Tärkeää on kiinnittää huomiota siihen, kuinka tarkasti lausunnot on kirjoitettu. Kirjoittaa voi paitsi sanat (kirjakiellellä tai ääntämysasua noudattaen) myös äänenpainot, tunnetilat ja yllätykset (esim. nauhuri menee epäkuuntoon ja loppu haastattelusta kirjoitetaan paperille, mistä pitää muistaa raportoida). Haastateltavan olisi hyvä pystyä tunnistamaan oma osuutensa tutkimusaineistosta. Eettisyyden kannalta on tärkeää pohtia, miten syvällisesti ja kriittisesti haastattelut analysoidaan. Tutkijan on harjoitettava lähdekriittisyyttä ja käytettävä vain yleisesti luotettavana pidettävää aineistoa. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 20.)

Hirsjärven ym. mukaan kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta kohentaa yksityiskohtainen selonteko tutkimuksen toteuttamisesta sen jokaisessa vaiheessa; paikka, olosuhteet, ajankäyttö, häiriötekijät, virhetulkinnat haastatteluissa ja tutkijan omat tilannetta koskevat päätelmät; lisäksi luokittelut pitäisi perustella. Tulosten osalta pitäisi osata selittää, millä perusteella tulkintoja esitetään ja mihin päätelmät perustuvat. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 232, 233.)

Tutkimuksen validiutta voidaan tarkentaa triangulaatiolla, mikä merkitsee useiden tutkimusmenetelmien käyttöä tai useiden tutkijoiden osallistumista aineiston keräämiseen, tulosten analysointiin ja tulkintaan tai useiden erilaisten tutkimusaineistojen käyttämistä ongelman ratkaisemiseksi. (Hirsjärvi ym. 2009, 233.)

Tutkimusta tehdessä alaluokkien merkinnät katosivat, kun niistä muodostettiin yläluokat. Niiden nimet säilyivät, mutta yhteys pelkistettyihin lauseisiin hävisi, ja se piti muodostaa uudestaan. Tutkimalla pelkistettyjä ilmauksia ja viitattua litteroitua aineistoa, yhdistettiin ne päättelemällä oikeisiin alaluokkiin. Tämä pakotti tutustumaan materiaaliin pitkällisesti uudestaan,

mikä oli myös myönteinen asia tutkimustyön kannalta. Kerran ongelmia aiheutti virtapiikki, jonka takia koneesta katkesi virta ja lähes sivun verran aineisto katosi.

Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara kirjoittavat reliaabeliudella tarkoitettavan, että kun tutkimus toistetaan, tulokset ovat yhdenmukaiset niiden tulosten kanssa, jotka saatiin edeltävillä kerroilla. Reliaabelius voidaan todeta, jos kaksi eri henkilöä tekee saman tutkimuksen kumpikin itsenäisesti ja saa samat tulokset. Tutkimuksen validius (pätevyys) tarkoittaa sitä, että mittari tai tutkimusmenetelmä mittaa sitä, mitä oli tarkoituskin; esimerkiksi kyselyissä olisi tärkeää, että sekä tutkija että vastaajat ymmärtävät kysymykset samalla tavalla. Jos näin ei ole, se pitäisi ottaa huomioon tulosten käsittelyssä. (Hirsjärvi ym. 2009, 231 - 232.) Esimerkiksi tämän opinnäytetyön haastatteluissa on tärkeää varmistaa, että kaikki osallistujat ymmärtävät haastattelukysymykset ja -vastaukset samalla tavalla.

9 Pohdinta

Opinnäytetyön tutkimusta tehtiin vain teemahaastattelulla, koska työllä oli kiireinen aikataulu. Asiantuntijoiden kiireellisyyden takia haastatteluajataulujen sopiminen oli vaikeaa, ja siksi asiantuntijat jouduttiin haastattelemaan yhdellä kertaa. Ajanpuutteen takia haastattelu osoittautui ainoaksi mahdollisuudeksi kerätä tutkimustietoa. Asiantuntijat lupautuivat haastateltaviksi jo opinnäytetyön aiheanalyysivaiheessa.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa ehdotus paikkakuntaakohtaisista sisällönmuutoksista ja säilytettävistä kategorioista Seniori365.fi-palvelulle. Tavoitteena oli tukea palvelun laajentamista selvityksen avulla ja helpottaa palvelun muotoilua paikkakuntaakohtaisesti. Lisäksi selvitettiin, mitä haasteita ja mahdollisuuksia laajentumisessa olisi.

Toimeksiantaja oli sitä mieltä, että opinnäytetyön tarkoitus saavutettiin hyvin. Saatiin tehtyä ehdotelma sisällön muutettavista ja säilytettävistä kategorioista. Toimeksiantajan palautteen mukaan myös tavoitteet saavutettiin, siis työstä on hyötyä palvelun laajentamisessa.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset olivat mitä Seniori365.fi-palvelun sisältöjä pitää muotoilla paikkakuntaakohtaisesti, millaisia sisältöjä Seniori365.fi-palvelussa voidaan säilyttää ennallaan sekä millaisia haasteita ja mahdollisuuksia Seniori365.fi:n laajentamisessa on? Myös tutkimuskysymyksiin saatiin vastaukset.

Haastatteluissa tuli usein esille, että kaikki sisältö tulisi käydä läpi, ja että se on iso urakka. Jotta rakennemuutos tulisi tehtyä systemaattisesti, sivustosta on hyvä tehdä sisällöninventaariorio Sinkkosen ym. (2009) ohjeita noudattaen. Sivuston rakenteeseen tulisi tehdä vain pieniä muutoksia, koska se on toimiva asiantuntijoiden ja käyttäjien mielestä.

Haastattelusta ja lokalisointisuunnitelmasta käy ilmi, että on useita tapoja antaa käyttäjän valita, minkä paikkakunnan sisältöä hän tahtoo katsoa (Kiviharju 2015b). Allekirjoittanut ehdottaa, että koska paikkakunnan valinnan on oltava selkeästi näkyvillä ja helposti löydettävissä, sivustolla voisi olla useitakin sijainteja, joista sen voisi valita. Yksi niistä voisi olla jokaisella sivulla sinisellä palkilla logon vieressä. Paikkakunnan muuttaminen onnistuisi sitä klikkaamalla.

Kun sivuston rakenteita muutetaan, samaan paikkaan pitäisi saada mahtumaan sekä paikallinen että yhteinen sisältö. Haasteeksi muodostuu sivuston pitäminen selkeänä ja yksinkertaisena. Sinkkosen ym. (2009) mukaan asiakas tekee ensisilmäyksellä päätöksen siitä, onko sivusto riittävän selkeä hänelle. Vaarana on se, että pieneen tilaan yritetään ahtaa liikaa sisältöä tai että sivuista tulee pitkät, jolloin nähdäkseen kaiken, sivua pitää vierittää paljon, minkä ikääntyneet voivat kokea hankalaksi; tai tieto löytyy aiempaa useampien klikkausten päästä, ja siten etsityn sisällön löytäminen vaikeutuu. Aina pitää muistaa, että sivustoja tehdään senioreille, joista useimmille tietokoneen käyttö on monin tavoin haastavaa, kuten Petäkoski-Hult ym. (2004) muistuttavat.

Kun sivuston rakennetta muokataan, on tärkeää tehdä yhteistyötä kaupunkien ja yhdistysten kanssa, ja kun rakenneuudistus on toteutettu, uudistetun sivuston käyttökokemuksia on tietysti hyvä kysellä käyttäjiltä, kuten Laurea-ammattikorkeakoulun (Kiviharju 2015a) julkaisun mukaan aikaisemmassa kehitysvaiheessa on tehty.

Vaikka palvelun tarkoitus ei ole tuottaa voittoa, sen on tultava omavaraiseksi. Haastattelussa selvisi, että kuluja on niin paljon, että ilman laajentumiskehitystä, rahaa ei saada tarpeeksi toiminnan jatkamiseksi.

Laajentumista ajatellen sivuston ajankohtaisin haaste on oikeiden yhteistyökumppanien löytäminen. Kun toiminta saadaan käyntiin eri paikkakunnilla, sivustolle tulee lisää asiakkaita, ja sitä kautta mainostilan myynti sivustolla helpottuu. Silti on kysyttävä, missä tahdissa tämä onnistuu, koska kulut juoksevat koko ajan, eikä mainosmyyntiä saada kunnolla käyntiin ennen kuin asiakasmäärät vakuuttavat yrittäjät mainonnan kannattavuudesta. Rahoituksen saaminen on siten palvelusivuston suurin haaste vielä pitkälle tulevaisuuteen.

Kaikki haastatteluissa ilmitulleet haasteet ovat erittäin tärkeitä, vaikka oikeiden yhteistyökumppanien löytäminen ja rahoituksen varmistaminen ovatkin selvästi ensisijaisia tehtäviä. Sisällön jatkuvan päivittämisen varmistaminen alkaa jo luotettavia yhteistyökumppaneita etsiessä. Lisäksi sillä sekä palveluiden laadun takaamisella on selvä yhteys asiakastytyvyyteen, mistä voidaan jälleen palata kävijämäärin ja yritysten halukkuuteen mainostaa sivustol-

la. Siksi sivuston tasavertaisen laadun ylläpitämiseksi tulisi harkita yhteisiä kriteerejä, joiden avulla voitaisiin tarkkailla ja ylläpitää paikallistoimijoiden työn laatua.

Väestön ikääntyminen mahdollistaa uudenlaista liiketoimintaa, ja selvästi se on kasvava trendi vielä pitkälle tulevaisuuteen, kuten mHealthBooster-hankkeen loppuraportissa todettiin (Ryhänen ym. 2014). Laurea-ammattikorkeakoulun jo vuonna 2005 aloittama toiminta ikääntyneiden parissa osoittaa sen olevan edelläkävijä ja tulevaisuussuuntautunut. Laurea on osoittanut kykynsä uudistaa ja tukea liike-elämää ottamalla opiskelijat mukaan yhteisen tulevaisuuden kehittämiseen. Seniori365.fi on osoitus paitsi monialaisesta (koulut, kaupungit, yritykset, yhdistykset yhdistävästä) myös poikkitieteellisestä (eri alan opiskelijoiden sekä ammattilaisten, loppukäyttäjien ja heidän omaistensa) yhteistyöstä.

Voidaan pitää positiivisena asiana, että ikäihmisiä aktivoidaan tarjoamalla heille sähköisiä palveluita, koska internetin käytön uskotaan pitävän ikäihmiset virkeinä, kuten Virike-projektissa on todettu (Petäkoski-Hult ym. 2004). Tämä myös parantaa mahdollisuuksia jatkaa elämistä itsenäisesti omassa kodissa (Kiviharju 2015a).

Kuten haastattelussa ja Laurean julkaisussa (Kiviharju 2015a) todettiin, ikäihmisten tarpeita on kartoitettu ja niihin on pyritty vastaamaan: Seniori365.fi on onnistunut tehtävässään tarjota hyödyllistä ja elämää rikastuttavaa sisältöä ikäihmisille luomalla internetiin kohtauspaikan heille, palveluntarjoajille ja kolmannelle sektorille. Ja nyt näyttää olevan edessä toinen vaihe palvelun kehittämisessä: toiminnan laajentaminen muille paikkakunnille.

Toiminnan laajentaminen uusille paikkakunnille lisää ikääntyvän väestön sekä heidän läheistensä hyvinvointia sekä parantaa organisaation mahdollisuuksia tulla omavaraiseksi. Varteenotettava mahdollisuus, joka nousi esiin haastattelussa, on erilaisten seniorisivustojen yhdistäminen sillä tarkoituksella, että saataisiin kehitettyä huippuunsa palvelu, joka palvelisi seniorikansalaisia valtakunnallisesti tai suuremmassa mittakaavassa. Ehkä jonain päivänä tämäkin on mahdollista.

Seniori365.fi:lle riittävän rahoituksen saaminen on hyvin tärkeä asia, ja siksi voisi olla hyvä tehdä tutkimus siitä, mitä kaikkia keinoja rahoituksen saamiseen löytyisi. Vai voidaanko olla varmoja siitä, että mainosrahoituksella onnistutaan keräämään riittävä määrä varoja toiminnan ylläpitämiseksi? Toinen mahdollinen tutkimusaihe olisi selvittää, millaiset kriteerit paikallissivustojen toiminnalle voisi asettaa, jotta paikallissivustojen toiminnan laatu pysyisi korkealla.

Lähteet

Painetut lähteet

Hirsjärvi S. & Hurme H. 2010. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hirsjärvi S., Remes P. & Sajavaara P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Helsinki : Tammi.

Saariluoma, P., Kujala, T., Kuuva, S., Kymäläinen, T., Leikas, J., Liikkanen, L. A. & Oulasvirta, A. 2010. Ihminen ja teknologia: hyvän vuorovaikutuksen suunnittelu. Teknologiainfo Teknova, Helsinki.

Sinkkonen, I., Nuutila, E. & Törmä, S. 2009. Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu. Helsinki: Tietosanoma.

Tuulaniemi J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Tuomi J. & Sarajärvi A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 6. uud. laitos. Helsinki: Tammi

Sähköiset lähteet

L980/2012. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista, 3 §. Viitattu 20.4.2016.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>

Ikäinstituutti 2015a. Oppiminen aikuisena, artikkeli. Viitattu 18.4.2016.
<http://www.vapaaehtoiseksiseniorina.fi/ikatietoa/oppiminen+aikuisena/>

Ikäinstituutti 2015b. Ikääntyvä väestö, artikkeli. Viitattu 18.4.2016.
<http://www.vapaaehtoiseksiseniorina.fi/ikatietoa/ikaantyyva+vaesto#kulttuuri>

Petäkoski-Hult T., Strömberg H. & Kuukkanen H. 2004a. VIRIKE Ikääntyneet internet- ja digi-työpalvelujen käyttäjinä. VTT Tietotekniikka TKK Tietoliikennelaboratorio ja Helsingin yliopisto, Avoin yliopisto, Ikäihmisten yliopisto. Viitattu 18.4.2016.
http://www.ikateknologia.fi/images/stories/Julkaisut/Ikateknologia-raportti_kevennetty.pdf

Petäkoski-Hult, T., Strömberg, H., Belitz, S., Kuukkanen, H., Laiho, M. & Varja, M. 2004b. VIRIKE Ikääntyneet internet- ja digi-työpalvelujen käyttäjinä. VTT Tietotekniikka TKK Tietoliikennelaboratorio ja Helsingin yliopisto, Avoin yliopisto, Ikäihmisten yliopisto. Viitattu 18.4.2016.
<http://www.vtt.fi/inf/pdf/workingpapers/2004/W1.pdf>

Ryhänen F., Lehto P. (toim.), Järveläinen E., Raij K., Honkonen A., Tikkanen K., Aaltonen L. & Lampinen K. 2014. Hyvinvointiteknologiat käyttöön. mHealth booster -hankkeen loppuraportti. Laurea-ammattikorkeakoulu. Viitattu 24.4.2016.
https://www.laurea.fi/tiedotteet/Documents/Loppuraportti_mHealth_booster.pdf

Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka A. 2006a. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. Viitattu 23.4.2016.
http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_2.html

Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka A. 2006b. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkajulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. Viitattu 23.4.2016.

http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_3.html

Seniori365.fi 2015. Viitattu 6.4.2016.

<http://www.seniori365.fi/tietoa-meist%C3%A4>

Tilastokeskus 2014. Lähes joka viides suomalainen 65 vuotta täyttänyt. Viitattu 20.4.2016.

http://tilastokeskus.fi/til/vaerak/2013/01/vaerak_2013_01_2014-09-26_tie_001_fi.html

Vernerit 2014a. Ikääntymisen määrittely, artikkeli. Viitattu 20.4.2016.

<http://verneri.net/yleis/ikaantymisen-maarittely>

Vernerit 2014b. Ikääntyminen Suomessa, artikkeli. Viitattu 20.4.2016.

<http://verneri.net/yleis/ikaantyminen-suomessa>

Julkaisemattomat lähteet

Kiviharju P. 2015a. Sosiaali- ja terveysalan opiskelijat työelämää kehittämässä Uudellamaalla. Grano: Helsinki, Laurea-ammattikorkeakoulun julkaisu.

Kiviharju P. 2015b. PPT-lokalisointiesittely. Viitattu 20.4.2016.

Uutela J., Harmoinen P., Tikkanen K. & Kiviharju P. 2015. Tradenomit työelämää kehittämässä. Seniori365.fi-palvelu. Laurea-ammattikorkeakoulun julkaisu.

Kuviot

Kuvio 1: 65 vuotta täyttäneiden määrä Suomessa 1900-2013.....	14
Kuvio 2: Luokittelu	20

Liitteet

Liite 1: Tutkimuslupa Teemahaastatteluun	35
--	----

Liite 1: Tutkimuslupa Teemahaastatteluun

TUTKIMUSLUPA

Opinnäytetyön tekijä: Markku Pohjanheimo, liiketalouden (LBV) opiskelija, Laurea-ammattikorkeakoulu

Opinnäytetyön tarkoitus: Haastattelulla kerätään tietoja Seniori365.fi-verkkopalvelun laajentumissuunnitelmaa koskevaan opinnäytetyöhön.

Opinnäytetyö on opiskelijalle pakollinen kirjallinen työ, jonka kautta kartoitetaan opiskelijan teorian tiedon ja käytännön tiedon soveltamista.

Tutkimuksessa mukana olon voi keskeyttää milloin tahansa.

Allekirjoittanut on antanut luvan haastatteluun, joka koskee hänen asiantuntijaosaamistaan Seniori365.fi-palvelun aihepiirissä: verkkopalvelun muutos- ja kehittämistarpeet sivuston laajentuessa uusille paikkakunnille.

Espoossa 3.5.2016 2016



PIA KIVIMÄKI
aluepalvelupäällikkö
Laurea-ammattikorkeakoulu

Kun
Katja Tikkanen
Projektikoordinaattori
Laurea