

Iiris Kunelius ja Leena Pohjanvirta

**IKÄÄNTYNEIDEN KÄYTTÖKOKEMUKSIA HYVINVOINNIN TARJOTTIMEN
SISÄLLÖSTÄ**

**IKÄÄNTYNEIDEN KÄYTTÖKOKEMUKSIA HYVINVOINNIN TARJOTTIMEN
SISÄLLÖSTÄ**

Iiris Kunelius ja Leena Pohjanvirta
Opinnäytetyö
Syksy 2015
Toimintaterapian koulutusohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Toimintaterapian tutkinto-ohjelma

Tekijät: Iiris Kunelius ja Leena Pohjanvirta
Opinnäytetyön nimi: Ikääntyneiden käyttökokemuksia hyvinvoinnin tarjottimen sisällöstä
Työn ohjaajat: Eliisa Niilekselä & Maarit Virtanen
Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2015 Sivumäärä: 55 + 3 liitesivua

Suomen väestörakenne on muuttumassa ja huoltosuhde tulee kasvamaan voimakkaasti aina vuoteen 2035 asti. Resurssit eivät riitä kaikkien ikääntyneiden palvelutarpeiden tyydyttämiseen. Tärkeä keino kohdentaa resurssit niitä eniten tarvitseville on keskittyminen ennaltaehkäisyyn erilaisten etäpalvelujen, -neuvonnan ja ohjauksen sekä hyvinvointiteknologian hyödyntämisellä. Yksi näistä teknologiaratkaisuista on Avaus-hankkeen Oulun kaupungin internet-sivuille kehittämä ikääntyneiden hyvinvoinnin tarjotin. Tarjottimen tarkoituksena on lisätä ammattilaisten ja kuntalaisten tietoisuutta olemassa olevista palveluista kokoamalla yhteen yksityisen, julkisen ja kolmannen sektorin toimijoiden tuomat palvelut ja toiminnot. Tarjottimella olevat osa-alueet ovat hyvinvointi ja terveys, toimintaa ja yhteisöjä, apua arkeen sekä koottuja yhteystietoja. Opinnäytetyön toimeksiantaja on Avaus-hanke.

Tämän laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on kuvailla ikääntyneiden käyttökokemuksia hyvinvoinnin tarjottimen sisällön käytettävyydestä. Tutkimustehtävinä on selvittää ikääntyneiden kokemuksia hyvinvoinnin tarjottimen osa-alueista. Tutkimusmenetelmänä käytimme teemahaastattelua. Tutkimukseen osallistui neljä ikääntynyttä tiedonantajaa. Aineisto analysoitiin teemoittelulla.

Tutkimustulosten mukaan hyvinvoinnin tarjottimen sisältö on hyödyllinen ikääntyneille, jotka osaa-
vat käyttää tietokonetta ja tietävät hyvinvoinnin tarjottimesta. Hyvinvoinnin tarjotin mahdollistaa tiedonhakuja. Tiedonantajat kuitenkin suosivat paikan päällä käymistä tai sinne soittamista verrattuna itsenäiseen tiedonhakuun. Kaikki tiedonantajat olivat tyytyväisiä tarjottimeen ja osa uskoi tutustuvansa itse lisää tarjottimeen. Kovin negatiivista palautetta ei yleisellä tasolla tullut mistään tarjottimen aiheesta eikä osa-alueesta, joitakin kohteita toivottiin tarjottimelle lisättävän.

Asiasanat:

ennaltaehkäisy, ikääntyneet, käytettävyys, käyttökokemus

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme of Occupational Therapy

Authors: Iiris Kunelius & Leena Pohjanvirta

Title of thesis: The elderly's user experiences of the content of the virtual well-being tray

Supervisors: Eliisa Niilekselä & Maarit Virtanen

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2015

Number of pages: 55 + 3

The Finnish population structure is changing, and the dependency ratio will continue to grow strongly until 2035. Resources are not sufficient to meet the service needs of all older people. An important way to allocate resources to those most in need is a focus on the prevention of various types of remote services, counseling and guidance and welfare technology exploitation. One of these technology solutions is a "well-being tray for the elderly" built on the City of Oulu's website by Avaus-project. The tray is designed to increase the professionals and residents' awareness of existing services by bringing together the services and functions by the private, public and third sector. The tray components are wellness and health, activities and communities, help with everyday life, as well as aggregate contact information. This thesis is commissioned by the Avaus-project.

The purpose of this qualitative study is to describe the elderly user experience of the well-being tray's usability from the perspective of its substantive implementation. The aim of this thesis is to examine older people's experiences of the components of the well-being tray. The method used in this thesis was a theme interview. Four elderly informants participated in this study. The data was analyzed using thematic.

The study indicates that the content of the well-being tray is useful for older people who know how to use a computer and know about the well-being tray. The well-being tray enables information retrieval. Informants preferred self-site interaction or using telephones versus independent information retrieval. All informants were satisfied with the tray, and some believed to exploit it more in the future. Informants didn't give very negative feedback about any part of the well-being tray but they wished for some items to be added there.

Keywords:

prevention, older people, usability, user experience

Sisällys

1	TUTKIMUKSEN TAUSTA JA TAVOITTEET	6
1.1	Tutkimuksen lähtökohdat	6
1.2	Tutkimuksen tarpeellisuus ja tavoitteet	8
2	HYVINVOINNIN TARJOTIN.....	10
3	IKÄÄNTYNEIDEN HYVINVOINTI	12
4	HYVINVOINTITEKNOLOGIA.....	17
5	TEKNOLOGIAN KÄYTTÄJÄLÄHTÖISYYS JA KÄYTETTÄVYYS	19
6	TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSTEHTÄVÄT	21
7	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	22
7.1	Tutkimusmetodologia.....	22
7.2	Tiedonantajat.....	22
7.3	Aineistonkeruumenetelmä	23
7.4	Aineiston keruun toteuttaminen.....	25
7.5	Aineiston analysointi	26
8	TUTKIMUKSEN TULOKSET	29
8.1	Tiedonantajien hyvinvoinnin tarjottimen käyttöhistoria.....	29
8.2	Hyvinvointi ja terveys osa-alue	29
8.3	Toimintaa ja yhteisöjä osa-alue.....	32
8.4	Apua arkeen osa-alue.....	34
8.5	Koottuja yhteistietoja osa-alue	36
8.6	Hyvinvoinnin tarjottimen miellyttävyys.....	36
8.7	Luotettavuus ja ajantasaisuus.....	37
8.8	Tieto muuta kautta	37
9	JOHTOPÄÄTÖKSET	VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.
9.1	Ikäntyneiden ihmisten tietokoneen käyttö.....	39
9.2	Ikäntyneiden ihmisten palvelutarpeet	41
10	TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS	43
11	POHDINTA.....	47
	LÄHTEET	49
	LIITTEET	56

1 TUTKIMUKSEN TAUSTA JA TAVOITTEET

1.1 Tutkimuksen lähtökohdat

Väestörakenne Suomessa on muuttumassa suurten ikäluokkien jäädessä eläkkeelle. Huoltosuhteen ennustetaan kasvavan voimakkaasti aina vuoteen 2035 asti (Nieminen & Koskinen 2005, viitattu 4.3.2015). Resurssit eivät riitä kaikkien palvelutarpeiden tyydyttämiseen, joten tulevaisuudessa täytyy keskittyä entistä enemmän ennaltaehkäisyyn erilaisten etäpalvelujen, -neuvonnan ja -ohjauksen sekä hyvinvointiteknologian hyödyntämisellä.

Ikääntyneiden osuus Oulun väestöstä oli vuonna 2013 n. 13,55 % ja se tulee kasvamaan tasaisesti (Tilastokeskus 2014, viitattu 4.3.2015). Oulun kaupungin strategia määrittää linjauksia toteutuviksi vuoteen 2020 mennessä. Yksi linjauksista on kuntalaisten hyvinvoinnin paraneminen, sekä omavastuun ja yhteisöllisyyden vahvistuminen. Strategian linjauksena on myös kuntalaisille tarjottavien sähköisten palvelujen osuuden ja niiden käytön kasvaminen. Tavoitteena on myös, että 75 vuotta täyttäneistä kotona asuu tarvitsemiensa palvelujen tukemana nykyisen 90,8 % sijaan 92 %. (Oulun kaupunki 2015a, 10.)

Oulun kaupungin ikääntymispoliittisten linjausten visiona on ”Oululainen ikäihminen voi hyvin.” Strategisia päämääriä ovat että Oulussa ikäihminen toteuttaa voimavarojaan, kokee asuvansa kotona ja Oulu on ikäihmisille turvallinen ja viihtyisä elinympäristö, jossa sukupolvet toimivat yhdessä. Päämäärinä ovat myös, että Oulussa on Suomen vanhusmyönteisin ilmapiiri ja kulttuuri, jossa ikäihmisen hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen on monen toimijan yhteistyötä, Oulussa on maan kehittyneimmät itsenäiseen elämään kannustavat palvelut jotka lähtevät ikäihmisten yksilöllisistä tarpeista. (Oulun kaupunki 2015a, 3.) Jotta kaupungin strategia ja ikääntymispoliittiset linjaukset toteutuisivat, täytyy hyödyntää hyvinvointiteknologiaa ja etäasiointia.

Ikääntyneiden väestön hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä sekä mahdollisuutta osallistua päätöksentekoon ja vaikuttaa palveluiden laatuun ja saatavuuteen tukevat Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvakuista ja Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Niissä painottuvat laadukkaiden sosiaali-

ja terveyspalveluiden saamisen tärkeys sekä se, että ikääntyneet pääsevät vaikuttamaan palveluiden laatuun ja kehittämiseen.

Avaus-hanke on sekä kansallinen että alueellinen hankekokonaisuus, jossa uudistetaan hyvinvointipalveluita ja niitä tukevia teknologiaratkaisuja. Hankkeessa tehdään kansallista yhteistyötä Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin, sosiaali- ja terveysministeriön, Tekesin ja Sitran kanssa. Alueellisen kehittäjän roolissa on Oulun kaupunki. Rahoituspäätöksen Avaus-hanke on saanut sosiaali- ja terveysministeriöltä ja hankkeen kehitysvaihe käynnistyi toukokuussa 2013. Oulussa hankekokonaisuuden avulla uudistetaan sosiaali- ja terveyspalveluita ja niitä tukevia teknologia ratkaisuja. Keskeisenä kehittämistehtävänä Avauksella on määritellä sekä hyvinvoinnin palvelutarjotin että alueellinen tietojärjestelmäkokonaisuus. (Oulun kaupunki 2015c, viitattu 4.3.2015.)

Ikääntyneiden **hyvinvoinnin tarjotin** on toteutettu Oulun kaupungin internetsivuille osoitteeseen www.ouka.fi/65plus. Tarjottimen tarkoituksena on lisätä ammattilaisten ja kuntalaisten tietoisuutta olemassa olevista palveluista kokoamalla yhteen yksityisen, julkisen ja kolmannen sektorin toimijoiden palvelut ja toiminnot (Oulun kaupunki 2015c, viitattu 4.3.2015). Hyvinvoinnin tarjottimelle on koottu ennaltaehkäisevää ikääntyneille kuntalaisille suunnattua tietoa liittyen terveyteen ja hyvinvointiin. Lisäksi hyvinvoinnin tarjotin tarjoaa tietoa järjestöjen ja kunnan hyvinvointia ja kotona asumisesta tukevista palveluista. (Innokylä 2015a, 3.) Hyvinvoinnin tarjotin koostuu neljästä osa-alueesta, jotka ovat hyvinvointi ja terveys, toimintaa ja yhteisöjä, apua arkeen sekä koottuja yhteystietoja. Lisäksi tarjottimella on polku Oulun kaupungin veteraanien infisivuille.

Avaus-hankkeen tavoitteena on lisätä ikääntyneiden itsestä ja toisista huolehtimista sekä aktiivista osallistumista itsehoitoa tukevien palvelujen kehittämiseen. Hyvinvoinnin tarjotin tukee ikääntyneiden kotona selviytymistä ja mahdollistaa itsehoidon lisääntymistä terveyden edistämässä ja ylläpitämisessä. Kuntalaisten käyttäessä hyvinvoinnin tarjotinta vapautuu ammattilaisten resursseja niitä tarvitseville. Hyvinvoinnin tarjotin on suunniteltu ikäihmisten tarpeet ja näkemykset huomioon ottaen. Avaus-hankkeen tavoitteena on tulevaisuuden palvelujärjestelmän kehittäminen niin, että kuntalaislähtöinen toimintakulttuuri tulee osaksi kaikkia palveluja, joita tuottavat julkinen sektori ja yksityiset palvelun tuottajat (Avaus-hanke 2015a, 3.)

Toimintaterapian näkemyksenä on, että yksilölle merkityksellinen toiminta on keskeinen osa toimintakykyä ja sen saavuttaminen edistää ihmisen elämänlaatua (Larson, Stevens-Ratchford, Ped-

retti & Crabtree 1996, 100). Toimintaterapian täytyy luoda strategioita ja auttaa tukemaan toimintatapoja ja käytänteitä, jotka mahdollistavat ikääntyneiden hyvän ikääntymisen, millä edistetään heidän osallistumistaan jokapäiväiseen elämään ja yhteiskuntaan sekä ylläpidetään ja tehostetaan heidän terveyttä, hyvinvointia ja elämänlaatua. (Scaffa, Reitz & Pizzi 2010, 455.)

1.2 Tutkimuksen tarpeellisuus ja tavoitteet

Opinnäytetyönämme teemahaastattelimme ikääntyneiden käyttökokemuksia hyvinvoinnin tarjottimen sisällöstä. Käyttökokemus tarkoittaa käyttäjän tuntemuksia hänen käyttäessään palvelua ja siihen vaikuttavat itse palvelu ja käyttötilanne sekä käyttäjän vanhat kokemukset ja mielipiteet palvelun ominaisuuksista, hyödyllisyydestä, sisällöstä ja tuotteen esillepanijasta. Verkkosivuston käyttökokemus koostuu sen sisällöstä, sisällön omaksuttavuudesta ja merkittävydestä käyttäjälle, asioiden löydettävyydestä, terminologiasta, visuaalisesta ilmeestä sekä monesta muusta asiasta. (Sinkkonen, Nuutila & Törmä 2009, 23.)

Näkökulmaksemme rajasimme hyvinvoinnin tarjottimen sisällön käytettävyyden, eli miten ikääntyneet kokevat tarjottimen osa-alueiden luotettavuuden ja ajankohtaisuuden, kattavuuden, tehokkuuden sekä miellyttävyyden. Lisäksi olimme kiinnostuneita tiedonantajien hyvinvoinnin tarjottimen käyttöhistoriasta. Projektiryhmään kuului myös sosionomiopiskelija Katariina Pyykkönen, joka tutkii omana opinnäytetyönään tarjottimen käytettävyyden teknistä toteutusta, eli sen teknologista toimivuutta, visuaalisen ympäristön hahmottamista ja miellyttävyyttä sekä helppokäyttöisyyttä.

Toimintaterapian ydinosamisalueita ovat toiminnan edistäminen ja mahdollistaminen. Toimintaterapeutti voi hyödyntää hyvinvoinnin tarjottinta ohjatessaan asiakasta itsenäiseen tiedonhakuun, ja näin edistää ja mahdollistaa asiakkaan osallistumista ja omien voimavarojen sekä aktiivisuuden hyödyntämistä. Tutkimuksemme osallistuminen saattoi lisätä tiedonantajien tietoutta mahdollisista palveluista ja toimintamahdollisuuksista, mikä vaikuttaa osallistumiseen ja hyvinvointiin. Tiedonantajilla oli opinnäytetyön myötä mahdollisuus kertoa mielipiteitään hyvinvoinnin tarjottimen sisällön käytettävyydestä ja näin he vaikuttivat tarjottimen kehitystyöhön. Eskola ja Vastamäki (2015, 28) toteavatkin, että tutkimus on paikoin suora kanava päättäjien tai vaikutusvaltaisten henkilöiden ja tavallisten ihmisten välillä.

Opinnäytetyömme tulokset ovat hyödyllisiä Avaus-hankkeelle, joka saa kokemuksellista ja aitoa tietoa hyvinvoinnin tarjottimen sisällön käytettävyydestä. Hanke voi tutkimuksesta saadun tiedon perusteella parantaa tarjotinta käyttäjälähtöisemmäksi. Avaus-hanke saa tiedonantajien kautta mahdollisesti näkyvyyttä tarjottimelle, jos tiedonantajat kertovat siitä tuttavilleen. Ikääntyneet hyötyvät tarjottimesta, joka vastaa heidän tarpeitaan ja mahdollistaa itseohjautuvuuden ja itsenäisen tiedonhaun tarjottimen avulla. Oulun kaupunki hyötyy käyttäjälähtöisestä, ikääntyneitä käyttäjiä osallistavasta hyvinvoinnin tarjottimesta siten, että raskaita terveyden- ja sairaanhoitopalveluita voidaan kohdentaa niille, jotka niitä eniten tarvitsevat.

2 HYVINVOINNIN TARJOTIN

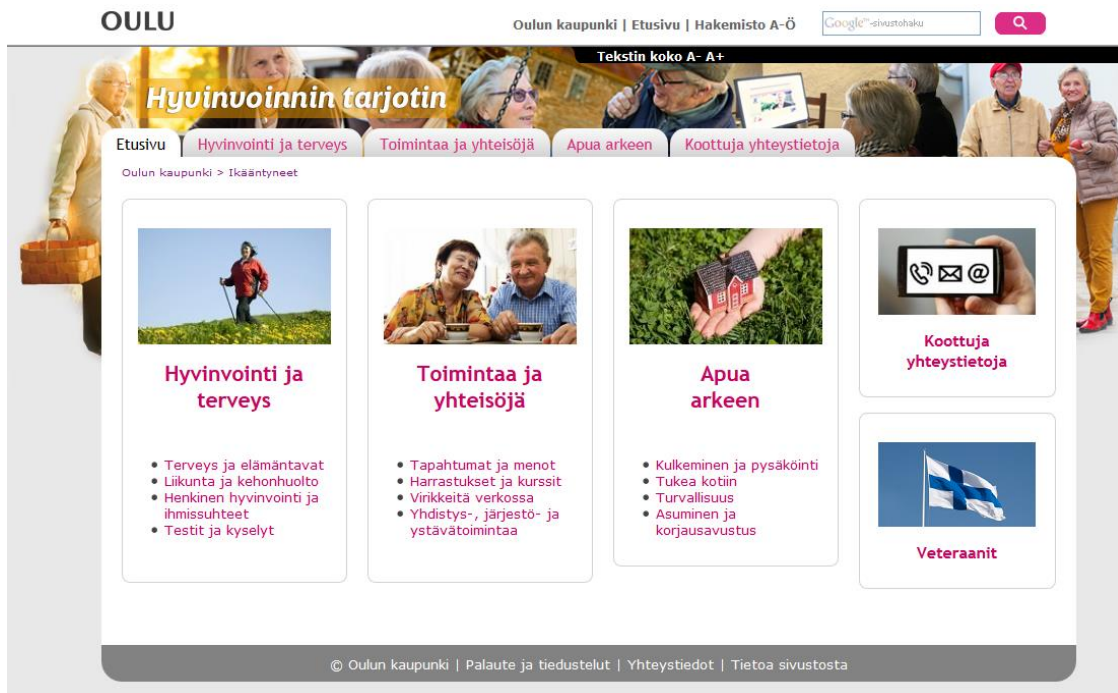
Hyvinvoinnin tarjotin on ennaltaehkäisevä matalan kynnyksen palvelukokonaisuus, jolla pyritään vastaamaan palvelurakenteen muutokseen sekä kuntalaisten valinnanvapauden toteutumiseen. Se on toteutettu Oulun kaupungin internetsivuilla osoitteeseen www.ouka.fi/65plus. Hyvinvoinnin tarjottimen sivustolle on koottu julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin palvelut sekä ennaltaehkäisevää tietoa ja ohjausta. Tarjottimen lähtökohtana on ollut tuoda esiin palveluita, jotka tukevat ikääntyneiden kotona asumista, selviytymistä ja toimintakykyä. Hyvinvoinnin tarjottimella pyritään antamaan kuntalaisille käsitys alueellisesta hyvinvoinnin palveluvalikoimasta, ja tuomaan palvelut ja tieto riittävän varhaisessa vaiheessa kuntalaisille. Kuntalaisten käyttäessä hyvinvoinnin tarjotinta kunnan tuottavuuskehitystä nopeutuu ja saavutetaan kustannushyötyjä. Kuntalaiset ohjataan toimimaan itsenäisesti, jolloin fyysiset käynnit sosiaali- ja terveystieteissä vähenevät ja henkilökunnan resurssit kohdentuvat tasapuolisemmin ja kattavat suuremman osan kuntalaisista kuin nyt. Ammatilliset voivat hyödyntää tarjotinta oman työnsä tukena ja heidän tehtävänä on motivoida ja ohjata kansalaisia sen käyttöön. (Innokylä 2014, 3.)

Hyvinvoinnin tarjottimen toteutus ja kehittäminen on tehty yhteistyössä ammattilaisten ja kuntalaisten kanssa. Avaus-hanke osallisti kuntalaiset ja ammatilliset tarjottimen kehittelyyn keväällä 2014 erilaisilla tapahtumilla, työryhmillä ja kyselyillä. Kuntalaisilta ja ammatillisilta kerättiin tietoa ja ideoita tarjottimen tarpeisiin ja sisältöön palvelumuotoilun keinoin. Tarpeista nousi neljä teemaa: hyvinvointi, yhteisöllisyys, apua arkeen ja ajankohtaista. Muina tarpeina ilmenivät uudet työkalut Ikäihmistien hyvinvointimittari, Virtuaalinen asukastupa ja Oma-arviointityökalu, mutta resurssi- ja aikapulan vuoksi näitä työkaluja ei ollut mahdollista toteuttaa. (Innokylä 2014a, 3, 8.)

Avaus-hankkeen toteuttamisessa kuntalaisten työpajoissa ikääntyneet toivat omia näkökulmiaan ja ajatuksiaan hyvinvointipalveluiden kehittämiseen ideoimalla ja testaamalla hyvinvoinnin tarjottimen toteutusta. Osallistuneet kuntalaiset olivat vanhusneuvostosta, asukastuvilta ja Oulun palvelusäätiön toimintaan osallistuvia keski-ikäisiä 70-vuotiaita oululaisia jotka kaikki käyttivät tietokonetta, tablettia tai älypuhelinia. Osallistujat toivoivat hyvinvoinnin tarjottimelta helppokäyttöisyyttä, alueellisuutta ja monipuolisuutta. Kuntalaiset halusivat, että tärkeät yhteystiedot löytyvät helposti, tekstiä on vähän eikä se ole kapulakielellä ja ulkoasu on selkeä. Myös videot voisivat selkeyttää asiaa. Kuntalaiset toivoivat hintatietoja ja palveluiden vertailumahdollisuutta sekä sitä, että tarjotinta testataan loppukäyttäjillä, ettei se ole vain yksin insinöörien suunnittelema. (Avaus-hanke 2014, 8.)

Demoversiota testatessa sivuston hyödyllisyys jäi epäselväksi, ikääntyneet eivät kokeneet tai keksineet syitä sivuston tietojen tarpeeseen tai kenelle sivustoa suosittelisivat. Yleisesti ikääntyneet kokivat, että sivusto käsittelee heitä koskevia asioita ja suurempia puutteita aihealueissa ei löytynyt. Ikääntyneille oli tärkeää tiedon ajantasaisuus, aikaleimaa toivottiin ilmoittamaan tiedon viimeisimmästä päivityksestä. (Huczkowski & Innanen 2015, 3; Palo 2015, 3, 11.)

Hyvinvoinnin tarjottimen sisältö jakautuu neljään osa-alueeseen. **Hyvinvointi ja terveys** osa-alue sisältää osiot terveys ja elämäntavat, liikunta ja kehonhuolto, henkinen hyvinvointi ja ihmissuhteet sekä testit ja kyselyt. **Toimintaa ja yhteisöjä** – osa-alue sisältää tapahtumat ja menot, harrastukset ja kurssit, virikkeitä verkossa, yhdistys-, järjestö- ja ystävätoimintaa. **Apua arkeen** – osa-alue sisältää osiot kulkeminen ja pysäköinti, tukea kotiin, turvallisuus sekä asuminen ja korjausavustus. **Koottuja yhteystietoja** - osa-alue sisältää yhteystietoja asiointi-, neuvonta ja terveystietoihin.



KUVIO 1. Hyvinvoinnin tarjottimen ulkonäkö ja sisältö (Oulun kaupunki 2015d, viitattu 3.11.2015.)

3 IKÄÄNTYNEIDEN HYVINVOINTI

Laissa ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalve-
luista (28.12.2012/980 1:3. 2 §) iäkkäällä tarkoitetaan ”henkilöä, jonka fyysinen, kognitiivinen,
psyykinen tai sosiaalinen toimintakyky on heikentynyt korkean iän myötä alkaneiden, lisääntynei-
den tai pahentuneiden sairauksien tai vammojen vuoksi taikka korkeaan ikään liittyvän rappeutu-
misen johdosta.” Hyvä toimintakyky liittyy vahvasti hyvinvointiin ja vastaavasti hyvinvointi parantaa
toimintakykyä. Hyvinvointiin ja toimintakykyyn liittyy läheisesti myös elämänlaadun käsite, mikä tar-
koittaa valitsemista ja osallistumista toimintoihin, jotka edistävät toivoa, motivoivat, tarjoavat mer-
kitystä ja tyytyväisyyttä, luovat näkemystä elämästä, edistävät terveyttä ja mahdollistavat valtaistu-
mista (Townsend, Stanton, Law, Polatajko, Baptiste, Thompson-Franson, Kramer, Swedlove, Brint-
nell & Campanile 1997, 182).

Toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen luokitus ICF (International Classi-
fication of Functioning, Disability and Health) tarjoaa yhtenäisen, kansainvälisesti sovitun kielen ja
viitekehyksen kuvaamaan toiminnallista terveydentilaa ja terveyteen liittyvää toiminnallista tilaa.
ICF -luokituksella ryhmitellään ja kuvataan järjestelmällisesti terveyden aihealueita. Toimintakyky
on luokituksessa yläkäsite ja se kattaa kaikki ruumiin/kehon toiminnot, suoritukset sekä osallistu-
misen. Lisäksi ICF luokittelee näihin käsitteisiin vaikuttavat ympäristötekijät. (ICF 2004, 3.) Järvi-
kosken ja Härkäpään (2004, 92) mukaan toimintakyvyllä tarkoitetaan yleisesti niitä taitoja ja val-
miuksia, joiden avulla yksilö selviytyy jokapäiväisestä elämästä ja siihen sisältyvistä tehtävistä
työssä, kotona ja vapaa-aikana. Lääketieteessä toimintakykyä tarkastellaan usein sen heikkouk-
sien ja rajoitusten mukaan, kuten sairauksien (Matikainen, Aro, Huunan-Seppälä, Kivekäs, Kujala
& Tola 2004, 18–19).

Toimintaterapian määritelmässä toimintakykyyn vaikuttaa yksilön toimintaan motivoituminen, tottu-
mukset sekä suorituskapasiteetti ja se syntyy ihmisen, toiminnan ja ympäristön välisestä vuorovai-
kutuksesta. Toimintaterapiassa toimintakyky on yksilön suoriutumista päivittäisistä toiminnoista,
tehtävistä ja rooleista. (Christiansen & Baum 1997, 5; Kielhofner 2002, 1, 14.) Toiminnan osa-alue-
et jaetaan teoreetikosta riippuen usein työhön, lepoon, itsestä huolehtimiseen, vapaa-aikaan ja
leikkiin. Toimintakyky voidaan nähdä ihmisen osallistumisena näihin eri elämän osa-alueisiin.
(Creek 2010, 92.) Toimintakyky merkitsee usein arkirutiineista selviytymistä. Kun ikääntyneellä on

vaikeuksia päivittäisistä askareista selviytymisessä, voi taustalla olla heikentynyt toimintakyky, ympäristön ongelmat tai molemmat, jolloin toista tai molempia yritetään kohentaa. Ympäristö vaikuttaa niin myönteisesti kuin kielteisesti ikääntyneen toimintakykyyn. Asuin- ja elinympäristö, muiden ihmisten tuki ja erilaiset palvelut voivat tukea ikääntyneen toimintakykyä ja arjessa selviytymistä. Toimintakyky on tasapainotila kykyjen, elin- ja toimintaympäristön sekä omien tavoitteiden välillä. (Vallejo-Medina, Vehviläinen, Haukka, Pyykkö & Kivelä 2006, 57; Terveystieteiden tutkimuskeskus 2014, viitattu 4.5.2015.)

Ikääntyneet ihmiset toimijoina

Eri kulttuureissa ikääntymistä määritellään eri perustein ja ikääntyneiden asema, arvostus sekä käsitys hyvästä elämästä ja vanhenemisesta poikkeavat kulttuurien välillä. Länsimaisissa kulttuureissa hyvä elämä liitetään autonomian, omatomisuuden, aktiivisuuden ja tuottavuuden arvoihin ja ikääntymistä määritellään suhteessa näihin. Ikääntyminen nähdään usein negatiivisena ja se liitetään sairauksiin ja tauteihin, lisääntyneeseen riippuvuuteen muista ja vähentyneeseen autonomiaan. Idän kulttuureissa ikääntyneitä kunnioitetaan ja heillä tunnustetaan olevan viisautta, elämäkokemuksia ja heidät nähdään neuvonantajina sekä huolenpitäjinä. Yhteisön sosiokulttuuriset normit vaikuttavat siihen, kuinka ikääntyneitä kohdellaan ja kuinka heidät nähdään. (McIntyre & Atwal 2005, 30–31; Heikkinen, Jyrkämä & Rantanen 2013, 94–95.) Joissakin kulttuureissa on tavantomaista, että omat sukulaiset huolehtivat ikääntyneistä mutta on myös normaalia, että ikääntyneet muuttavat palvelutaloihin, kun he eivät enää pysty itse huolehtimaan itsestään (Creek, 2010, 177).

Ikääntyneiden keskimääräinen odotettavissa oleva elinikä on viime vuosikymmenien aikana pidentynyt, suurinta on ollut yli 80-vuotiaiden elinajan pidentyminen. Lähes kaikki 60–75-vuotiaat asuvat itsenäisesti omissa kodeissaan huolimatta pitkäaikaissairauksien yleisyydestä ja toimintakyky tällä ikäryhmällä onkin kohentunut. Suomalaiset selviytyvät sairauksistaan huolimatta kohtuullisen hyvin itsenäisesti 80 ikävuoteen asti, minkä jälkeen sairauksista johtuvat toiminnanrajoitteet alkavat vaikeuttaa selviytymistä kotioloissa ja aiheuttaa haittojen kokemuksia elämisen eriosa-alueilla. Ennaltaehkäisy on tärkeää myös silloin, kun ikääntymisessä ei ilmene toiminnanvajavuuksia. Akuutit sairaudet, liikunnan puute ja masennus voivat heikentää ikääntyneiden toimintakykyä hyvin dramaattisesti, mutta ikääntyminen ei kuitenkaan aina johda huonoon toimintakykyyn ja syrjäytymiseen vaan siihen voi kuulua myös hyvinvoinnin lisääntymistä ja mahdollisuutta kehittyä haluamillaan alueilla. Ikääntyminen voi tuoda elämään uusia mielenkiintoisia toimintoja ja sisältöjä. Autonomisen

elämän edellytyksiä voidaan tukea kuntoutuksella, ehkäisemällä ikääntyneiden sairauksia ja edistämällä toimintakykyä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2001, 25; Helin 2003, 37–38; Vallejo-Medina ym. 2006, 11.)

Ikääntyneiden hyvinvointia ja elämänlaatua voidaan parantaa vaikuttamalla niihin keskeisiin asioihin, jotka määrittävät toimintakykyä. Tärkeitä ikääntyneiden toimintakyvyn edistämisen keinoja ovat tapaturmien ja sairauksien ehkäiseminen, aikainen toteaminen ja hyvä hoito, tarpeen mukainen kuntouttaminen, terveissä elintavoissa tukeminen sekä fyysisen, henkisen ja sosiaalisen toimeliaisuuden edistäminen. Myös elinympäristöjen sekä elinolojen muokkauksella ja apuvälineillä on suuri merkitys etenkin silloin, kun toimintakyky on jo paljon heikentynyt. Ikääntynyt on yhä osa ympäristöönsä ja yhteiskuntaa, useat jatkavat työelämässä eläkeiän saavuttamisen jälkeenkin. Ikääntyneet osallistuvat järjestöjen toimintaan sekä tekevät vapaaehtoistyötä. Ikääntyneet vaikuttavat äänestäjinä, isovanhempina, kuluttajina, liikunnan harrastajina sekä kulttuurin tekijöinä ja harrastajina. Ikääntyneiden hyvinvoinnin peruspilareita ovat hyvä toimintakyky ja mahdollisuudet osallistua itselle tärkeisiin toimintoihin. (Heikkinen, Jyrkämä & Rantanen 2013, 64, 421; Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 17.)

Ikääntyneet ihmiset, osallistuminen ja osallisuus

ICF määrittelee osallistumisen osallisuutena elämän eri tilanteisiin ja osallistumisrajoite on yksilön kokemana ongelmana osallisuudessa (ICF 2004, 14). Kielhofner (2002, 114) määrittelee toiminnallisen osallistumisen sitoutumisena työhön, leikkiin tai päivittäisiin toimintoihin, jotka ovat osa yksilön sosiokulttuurista kontekstia ja haluttuja ja/tai välttämättömiä hyvinvoinnille. Creek (2010, 179) viittaa Polgarin & Laundryn määritelmään, jonka mukaan toiminta on keino osallistua elämään ja toimintaan osallistuminen määrittää keitä olemme yksilöinä tai yhteisön jäseninä. Osallisuus tarkoittaa mukanaoloa, vaikuttamista sekä huolenpitoa ja yhteisesti rakennetusta hyvinvoinnista osalliseksi pääsemistä. Osallisuus muodostuu osallistumisen, toiminnan ja vaikuttamisen kautta. Se syntyy tuen sekä arvostuksen kokemuksista ja pohjautuu tunteeseen yhteenkuuluvuudesta ja yhteisön ja yhteiskunnan jäsenyydestä. Terveystuolissa osallisuus-käsite liittyy yhteisöön osallistumiseen ja siinä osallisena olemiseen. Sosiaalinen osallisuus parantaa hyvinvointia osallisuuden luodessa mielekästä merkitystä elämään. Kääntöpuolena voidaan nähdä sosiaalinen syrjäytyminen, mikä tarkoittaa sitä, että ihminen jää yhteisöllisen toiminnan ulkopuolelle. Syrjäytymiseen liittyy usein sosiaalista, taloudellista ja terveydellistä eriarvoisuutta. (Kettunen & Kivinen 2012, 40; Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 17; Sosiaali- ja terveysministeriö 2015, viitattu 2.6.2015.)

Ikääntyvien osallistumisen motivaatio ja voimavarat ovat erilaiset ja osallisuus voi olla kokemuksellista (tunne yhteenkuulumisesta) ja konkreettista (mahdollisuus osallistua, toimia ja vaikuttaa yhteisössä) ja sen vastakohta on osattomuus, joka tarkoittaa yksinäisyyden ja turvattomuuden tunnetta, yhteisöstä syrjäytymistä ja osallistumismahdollisuuksien puuttumista. Aito osallisuus turvataan tekemällä yhteistyötä kunnan sisäisten kulttuuri-, liikunta-, opetus- ja teknisen toimien sekä järjestöjen, yritysten ja seurakuntien kanssa. Kun eri toimijat ja ikäpolvet kohtaavat ja oppivat toisiltaan, voi yhteisen tekemisen kautta löytää jo olemassa olevia mahdollisuuksia ja kehittää uusia. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015, 17.)

Maailman terveysjärjestö on korostanut osallisuuden tärkeyttä koko elämän ajan ja se määrittelee aktiivisen vanhenemisen *“prosessiksi, jossa pyritään optimoimaan jokaisen mahdollisuudet hyvään terveyteen, osallisuuteen ja turvallisuuteen mahdollisimman hyvän elämänlaadun takaamiseksi vanhetessa”* (Heikkinen ym. 2013, 414). Ikääntymisessä on samoja keskeisiä inhimillisiä perustarpeita kuin muissakin elämänvaiheissa: ikääntynyt tarvitsee turvallisuutta, itsensä toteuttamisen mahdollisuuksia, rakastetuksi tulemistä ja seksuaalisuutta. Ikääntyneen lähiyhteisö ja vanhuspalvelujärjestelmät voivat vaikuttaa oleellisesti näihin perustarpeisiin. Vanhuslähtöisyys ei tarkoita vain ikääntyneen itsemääräämistä, vaan myös vanhenemiseen liittyvän tiedon hallintaa ja ikääntyneen hoitamista yksilönä. (Vallejo-Medina ym. 2006, 11–12.)

Toimintaterapia ikääntyneen ihmisen tukena

Toimintaterapiassa keskitytään olemassa olevaan toimintakykyyn toimia erilaisissa ympäristöissä toiminnan rajoituksista huolimatta. Yhteistyön kautta toimintaterapeutit mahdollistavat ihmisiä saavuttamaan tyydyttävän toiminnallisen suoriutumisen heidän valitsemassaan toiminnassa. Toiminnan mahdollistamisessa painotetaan yhdessä tekemistä eikä asioiden tekemistä asiakkaan puolesta. (Townsend ym. 1997, 30.)

Toimintaterapian näkökulmasta hyvä ikääntyminen on fyysisten, emotionaalisten, sosiaalisten ja henkisten voimavarojen yhdistämistä ja kykyä mukautua elämän muutoksiin, jotta yksilö voi osallistua merkityksellisiin ja tärkeisiin itse valitsemiinsa elämän toimintoihin. Toimintaterapiassa keskitytään kaikkiin ikääntymisen osa-alueisiin edistämällä ikääntyneiden turvallisuutta ja itsenäisyyden säilyttämistä, mikä vähentää sairaala- ja terveydenhuollon kuluja. Toimintaterapeutti auttaa ikääntynyttä hallitsemaan terveyttään ja sopeutumaan tilanteisiin, jotka ovat haasteellisia terveydelle. Lisäksi toimintaterapeutti tukee ikääntyneen sosiaalisten suhteiden ylläpitämistä ja auttaa osallistumaan toimintoihin, jotka mahdollistavat itseilmaisun, oppimisen ja yhteenkuulumisen sekä

osallisena olemisen tunnetta. (Scaffa ym. 2010, 456, 466; Canadian Association of Occupational Therapists 2011, viitattu 4.5.2015; The American Occupational Therapy Association, Inc 2015, viitattu 9.3.2015.)

Toimintaterapia perustuu terapeutin ammatilliseen osaamiseen ja minän tietoiseen käyttöön. Toimintaterapiassa sovelletaan tutkimuksiin ja näyttöön perustuvaa tietoa ikääntyneestä, hänen toiminnastaan sekä ympäristöistä, mikä mahdollistaa toiminnan terapeuttisen ja perustellun käytön sekä yksilö- että ryhmäterapiassa. Toimintaterapiassa pyritään löytämään, valitsemaan ja tukemaan sellaisia ikääntyneen elämäntapaan sopivia toimintamuotoja, jotka ovat ikääntyneelle itselleen tärkeitä ja merkityksellisiä ja edistävät hänen osallistumismahdollisuuksia, terveyttä ja hyvinvointia. Toiminta on terapian väline mahdollistaen yksilön sisäisiä prosesseja, kokemuksia ja tunteita, kuten itsensä hyödylliseksi, kokonaiseksi ja hyväksytyksi kokemisen. Toiminnan täytyy olla riittävän haasteellisesta ylittämättä kuitenkaan ikääntyneen toimintakykyä. Toimintaterapeutti huomioi ikääntyvien kyvyt ja taidot, mielialan ja motivaation sekä ikääntyneen koko toiminnallisen historian havainnoimalla, haastatteleamalla sekä analysoimalla toimintaa. Toimintaterapeutti voi hyödyntää asiakkaan tarpeiden mukaisesti terapeuttisia strategioita, jotka tukevat asiakkaan tekemistä, tunteita ja ajattelua ja edistävät muutosta. Yksi näistä strategioista on valmentaminen (coaching) jolloin toimintaterapeutti tukee asiakasta opastamalla, demonstroimalla ja ohjaamalla verbaalisesti ja manuaalisesti. Toimintaterapia on osa moniammatillista ikääntyneiden hoitoa ja kuntoutusta ja se tarjoaa näkymän ikääntyneen henkilön maailmaan. Toimintaterapia on pitkäjänteistä ja siinä tavoitellaan hyvää hetkeä tässä ja nyt, yhdessä toimimista ja ihmisinä kohtaamista sekä fyysisen kunnon ylläpitämistä ja palauttamista. (Vallejo-Medina ym. 2006, 78–79; Hautala, Hämäläinen, Mäkelä & Rusi-Pyykkönen 2013, 253, 255.)

Vaikuttaminen kunnalliseen päätöksentekoon ja käytettävissä olevien varojen suuntaamiseen vaikuttaa laajasti kansalaisten hyvinvointiin. Toimintaterapeutti voi vaikuttaa projektityöntekijänä ikääntyville ihmisille järjestettävien vertaistukea antavien kohtaamispaikkojen syntymiseen. Yksittäisten asiakkaiden kanssa toimintaterapeutti voi omalta osaltaan jakaa tietoa jo olemassa olevista toimintaa mahdollistavista palveluista ja ohjata asiakas niiden piiriin. (Hautala ym. 2013, 219.)

4 HYVINVOINTITEKNOLOGIA

Hyvinvointiteknologialla tarkoitetaan tietoteknisiä ja teknisiä ratkaisuja, joilla ylläpidetään tai parannetaan ihmisen toimintakykyä, terveyttä, hyvinvointia, elämänlaatua tai itsenäistä suoriutumista (Melkas & Pekkarinen 2014, 210). Teknologian moniulotteisella voidaan edesauttaa ikääntyneiden mielekästä arjessa selviytymistä ja tuottaa turvallisuutta niin ikääntyneelle itselleen, kuin hänen lähipiirilleen. Itsenäistä selviytymistä tukevilla elinympäristön ja arkipalveluiden kehittämistoimenpiteillä mahdollistetaan ikääntyneiden kotona asumista. Rakennetun ympäristön ja ikääntyvien asu-
misratkaisujen suunnittelussa huomioidaan myös lähipalveluverkko, jotta ikääntyvällä on mahdollisuus onnistuneeseen ja mielekkääseen arkipäivään. (Välikangas 2006, 18, 24.)

Ikääntyneitä ja heidän ympäristöjään koskevaa teknologiaa kutsutaan geronteknologiaksi. Geronteknologian suunnittelussa yhdistyvät gerontologinen ja teknologinen tieto ja se voidaan jakaa palveluja sisältävään toimintaan sekä itsenäistä selviytymistä edistävään toimintaan (Lyyra, Pikkarainen & Tiikkainen 2008, 65; Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 3). Lyyra ym. (2008, 65) viittaavat Winbladiin, jonka mukaan edellytyksiä teknologian toimivuudelle ovat helppokäyttöisyys, yksinkertaisuus, tuttuus, liikuteltavuus, keveys ja hyvä käyttövarmuus. Näiden lisäksi huomioon otettavia asioita ovat käyttäjän oikeus yksityisyyteen, omiin valintoihin sekä inhimilliseen hoivaan ja huolenpitoon. Huonoja puolia teknologiassa ovat ikääntyneiden passivoituminen, valvonta, henkilökohtaisen hoidon ja hoivan väheneminen, tiedonsiirron ja hallinnan oikeudet ja vastuut sekä teknologioiden yhteensovittamisen ongelmat.

Sinkkonen ym. (2009, 25) viittaavat Safferin verkkopalveluiden määritelmään, jonka mukaan sähköinen verkko on joukko aktiviteetteja joiden käyttö tuo lisäarvoa käyttäjälle. Verkkopalvelut täydentävät, korvaavat tai ovat täysin uudentyypisiä verkkojen välityksellä jaettavia, tuotettavia tai käytettäviä palveluita. Ne voivat olla hyötypalveluja, kuten tiedon välittämistä, asiointia, ostosten tekoa, vaikuttamista ja kommunikointia, tai viihtymis- ja elämyspalveluita, kuten erilaiset yhteisöt, pelit, video- ja musiikkisivustot.

Yhteiskunnassa, jossa arvostetaan nuoruutta ja viimeisimpiä teknologisia hyötyjä, kielletään usein ikääntyneiden ihmisten yksilöllisyyden arvo sekä heidän sosiaalinen ja taloudellinen panos omissa yhteisöissään ja laajemmassa yhteiskunnassa (Lewis 2003, 2). Kansalaisten yhdenvertainen koh-
telu ja yhtäläiset mahdollisuudet on turvattava myös sähköistyvässä maailmassa. Ikääntyneen on

oltava palvelutoiminnan lähtökohta, ei palvelujärjestelmä. Palvelujen esteetön saatavuus ja saavutettavuus ovat merkittäviä asioita varmistamaan ikääntyneen henkilön osallisuutta. Tuotteen, tilan tai palvelun esteettömyys ja saavutettavuus tarkoittavat, etteivät käyttäjän ikä, sairaus, vamma tai toimintarajoite vaikuta käyttömahdollisuuksiin. Asiointipalveluja verkkoon siirrettäessä on kiinnitettävä erityistä huomiota ikääntyneiden asiakkaiden opastukseen. Ikääntyneiden Internetin käytön lisääntytyä heillä on parempi mahdollisuus päästä käsiksi tietoon ja palveluihin, mukaan lukien terveys- ja sosiaalipalveluihin. (McIntyre ym. 2005, 179, 219; Vallejo-Medina ym. 2006, 11; Nygård, Eskola, Hyttinen & Savinainen 2007, 52–53; Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 19.)

Oulun kaupungin 2013–2016 hyvinvointikertomuksessa (Kuntaliitto 2015, viitattu 27.3.2015) on hyvinvoinnin edistämisen ja palvelujärjestelmien kehittämiskohteiksi asetettu, että palvelutarjonnan tulee huomioida väestön ikääntyminen ja että ikääntyneiden palveluiden kehittämisessä täytyy jatkaa palveluiden kehittämistä, jotka tukevat kotona asumista. Yksi kehittämiskohde on myös osallisuuden ja yhteisöllisyyden kehittäminen ja tukeminen. Alkavan valtuustokauden hyvinvoinnin edistämisen suunnitelmassa yhdeksi tavoitteeksi on kirjattu vaikuttavien ja tehokkaiden palveluiden asiakaslähtöinen järjestäminen. Toimenpiteinä siihen mainitaan sähköisten palveluiden kehittäminen omaehtoista hyvinvointia edistävän tiedon ja palveluiden osalta. Suunnitelmassa myös kerrotaan, että sähköistä asiointia ja kotona tukevia ratkaisuja sekä palvelunohjausta kehitetään useissa hankkeissa, mm. Avaus-hankkeessa.

Päätyvältä valtuustokaudelta on kirjattu keskeisiä oppeja ja evästyksiä, eli tietoa siitä, mitä kauden aikana ja sen arvioinnilla on opittu ja mitä halutaan siirtää seuraavalle valtuustolle. Ikääntyneisiin liittyen on kirjattu, kuinka ikääntyneiden taloudellisen tilanteen paraneminen lisää ikäihmisten mahdollisuuksia itsenäiseen palvelujen hankintaan. Ikääntyneillä tulee olla tietoa tarjolla olevista palveluista, osallistumismahdollisuuksista ja vapaaehtoistoiminnasta. Ikääntyneen kotona asumista voidaan tukea hyödyntämällä ennakkoluulottomasti teknologiaa ja kehittämällä edelleen ennaltaehkäisevää työtä ja uusia, monipuolisia toimintamuotoja vastaamaan pieniä palvelutarpeita sekä vahvistamaan ikääntyneen sosiaalista osallistumista. (Kuntaliitto 2015, viitattu 27.3.2015.)

5 TEKNOLOGIAN KÄYTTÄJÄLÄHTÖISYYS JA KÄYTETTÄVYYS

Käytettävyydelle on lukuisia määritelmiä. Jacob Nielsen (1993, 24–26) määrittelee käytettävyyden osaksi minkä tahansa laitteen tai sovelluksen käyttökelpoisuutta. Käyttökelpoisuus tarkoittaa sitä, voidaanko haluttu tavoite saavuttaa laitteen tai sovelluksen käyttämisellä. Nielsen jakaa käytettävyyden viiteen tekijään, opittavuuteen, tehokkuuteen, muistettavuuteen, virheettömyyteen ja miellyttävyyteen. Opittavuus tarkoittaa, kuinka helppoa järjestelmän käyttö on ensimmäisellä kerralla. Tehokkuus seuraa siitä, kun järjestelmää on opittu käyttämään ja sillä halutaan saavuttaa enemmän. Muistettavuus tarkoittaa kuinka helppoa järjestelmää on käyttää kun sen on oppinut. Virheettömyys tarkoittaa, että käyttäjää ei ohjata harhaan, virheiden tekemisen täytyy olla mahdollisimman vaikeaa. Miellyttävyys tarkoittaa, että järjestelmän käyttäjät ovat tyytyväisiä sen käyttämiseen ja pitävät siitä. ISO-standardissa käytettävyys määritellään yleisesti mittariksi, jolla mitataan, kuinka käyttökelpoinen, tehokas ja miellyttävä tuote on käyttää oikeassa käyttöympäristössään, kun käyttäjinä ovat sen omat käyttäjät. Käytettävyyden ja käyttökokemuksen välinen sidos on kaksisuuntainen: jos käyttäjä pitää palvelusta, eli se on esimerkiksi sisällöllisesti ja visuaalisesti hänelle ainutlaatuisen hyvä, hän sietää jonkin verran käytettävyydevirheitä. Hyvä käyttökokemus syntyy hyvästä käytettävyydestä. (Sinkkonen ym. 2009, 19–20.)

Käyttäjälähtöisyyttä korostava suunnittelu perustuu käyttäjän tarpeiden kartoittamiseen ja käyttäjävaatimusten määrittelyyn, jolloin käytettävyyso Ongelmien minimointi ja poistaminen on mahdollista. Tuote vastaa sekä laadullisesti että toiminnallisesti käyttäjien tarpeita, kun käyttäjät ovat alusta asti olleet mukana sen suunnittelussa. Tuotteiden suunnittelussa tulee ottaa huomioon käytettävyyden, kuten tehokkuuden ja helppokäyttöisyyden lisäksi laadulliset asiat, kuten turvallisuus, viihtyisyys ja tuotteen mukana tuoma sosiaalinen arvostettavuus. Halukkuus hankkia teknologiaa riippuu ihmisen omassa elämässään noudattamistaan arvoista. Eri käyttäjäryhmillä (esim. ikääntyneet ja nuoret) laatutekijät ja arvot painottuvat usein eri tavoilla. Teknologia voi parantaa ja lisätä vaikuttamisen mahdollisuuksia osallisuuden, luovuuden ja yhteisöllisyyden kautta. Normaalin ikääntymisen aiheuttamien toimintarajoitteiden asettamia vaatimuksia ei voi jättää huomiotta tulevaisuudessaan, vaikka tulevaisuuden käyttäjillä tuleekin olemaan vankempi kokemus informaatio- ja mobiiliteknologian käytöstä. On tärkeää pohtia ja ymmärtää ne mahdollisuudet, kuinka teknologia voi lisätä elämänlaatua ja mahdollistaa hyvää elämää. Kaikilla tulisi olla tasavertainen oikeus informaatioteknologian ja tiedonlähteiden käyttöön. (Saariluoma, Kujala, Kuuva, Kymäläinen, Leikas, Liik-
kanen & Oulasvirta 2010, 39–41, 45–46, 48–49.)

Valtiovarainministeriö on laatinut **verkkopalvelujen laatukriteeristön** asettamassaan Laatukriteeristön kehittämisen -hankkeessa. Se on tarkoitettu julkisten verkkopalvelujen kehittämisen ja arvioinnin avuksi. Sen taustalla on ollut tarve tarjota työkaluja julkisten verkkopalvelujen laadun kehittämiseen ja arviointiin ja sekä laadukkaiden julkishallinnon verkkopalvelujen käytäntöjen levittäminen. Laatukriteeristön tarkoituksena on parantaa julkisten verkkopalvelujen laatua palvelun käyttäjien ja tuottajien näkökulmasta sekä lisätä julkisista verkkopalveluista saatavia hyötyjä. Laatukriteeristö on tarkistuslista, ei sitova määräys, suositus tai ohje. Kriteerit ennen kaikkea auttavat varmistamaan, että olennaiset näkökulmat on otettu huomioon verkkopalvelun kehittämisessä. (Valtiovarainministeriö 2012, 15; Suomi.fi 2015, viitattu 9.8.2015.)

Laatukriteeristö koostuu viidestä arviointialueesta, jotka ovat käyttö, sisältö, johtaminen, tuottaminen ja hyödyt. Hyödyt kuitenkin liittyvät kaikkiin arviointialueisiin, jotka yhdessä muodostavat verkkopalveluiden laadun kokonaisuuden, mutta niitä voidaan tarkastella myös erikseen. Arviointialueet sisältävät yhteensä 40 kriteeriä, joihin jokaiseen liittyy 2–7 kriteeriä konkretisoivaa ominaisuutta. Laatukriteeristössä verkkopalveluja käsitellään kahdesta eri näkökulmasta; käyttäjän näkökulmasta tarkastellaan käyttöä ja sisältöä, kun taas palveluntarjoajan toimintaa tutkimalla voidaan tarkastella johtamista ja tuottamista. Sisällön arviointialue käsittelee verkkopalvelun sisältöä; sen olennaisuutta, luotettavuutta ja ajankohtaisuutta, kattavuutta, ymmärrettävyyttä ja rakenteen selkeyttä. Kriteerien avulla voidaan varmistaa verkkopalvelun noudattavan kohderyhmän tarpeita. Eri näkökulmia sisältöön ovat verkkopalvelun tietosisältö ja vuorovaikutteisuus. Opinnäytetyössämme keskitymme tarkastelemaan hyvinvoinnin tarjottimen tietosisältöä. (Valtiovarainministeriö 2012, 19–20.)

6 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSTEHTÄVÄT

Tutkimuksen tarkoitus tai tehtävä ohjaa käytettyjä tutkimusstrategioita. Tutkimusstrategioiden valintaa ohjaa tutkimusongelman muoto, onko tutkimuksella tarkoitus kartoittaa, kuvata, selittää vai ennustaa. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimustehtävä saattaa muuttua tutkimuksen edetessä. Tutkimustehtävä tai -ongelma on kuitenkin määriteltävä jollakin tasolla ennen aineiston keruuta, etukäteisenä tulkintaideana tai alustavana ideana, ettei tutkimus jää aineiston luokittelun tasolle. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 121–122, 133–134.)

Tutkimuksemme tarkoituksena on kuvailla ikääntyneiden käyttökokemuksia hyvinvoinnin tarjottimen sisällön käytettävyydestä. Tutkimustiedon kerääminen tapahtuu tiedonantajien omilla kotiympäristöissä, mikä tukee niin toimintaterapian kuin laadullisen tutkimuksen ajatusta siitä, että ihminen halutaan nähdä ainutlaatuisena yksilönä hänelle luonnollisessa ympäristössä.

Haluamme tutkimuksella vastauksia seuraaviin tutkimustehtäviin:

1. Millaisia kokemuksia ikääntyneillä on hyvinvoinnin tarjottimen *Hyvinvointi ja terveys* osa-alueesta?
2. Millaisia kokemuksia ikääntyneillä on hyvinvoinnin tarjottimen *Toimintaa ja yhteisöjä* osa-alueesta?
3. Millaisia kokemuksia ikääntyneillä on hyvinvoinnin tarjottimen *Apua arkeen* osa-alueesta?
4. Millaisia kokemuksia ikääntyneillä on hyvinvoinnin tarjottimen *Koottuja yhteystietoja* osa-alueesta?

7 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

7.1 Tutkimusmetodologia

Tutkimusotteemme on kvalitatiivinen, eli laadullinen, jossa lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa kohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti luonnollisissa ja todellisissa tilanteissa ottaen huomioon arvolähtökohdat. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on pyrkimyksenä löytää tai paljastaa tosiasioita, kuin todentaa jo olemassa olevia väittämiä. (Hirsjärvi ym. 2007, 157, 160.)

Tutkimus on tyypiltään kuvaileva, eli tavoitteena on antaa mahdollisimman tarkka ja luotettava kuva sekä tutkimustuloksia jostakin yksilöstä, ryhmästä, tilanteesta tai ilmiöstä. Kuvailevassa tutkimuksessa käytettävät käsitteet on määriteltävä mahdollisimman tarkasti. Koska tavoitteena on asioiden kuvaileminen, hypoteeseja ei tarvita eikä ilmiöiden välisiä yhteyksiä tai käyttäytymistä selittäviä tekijöitä selvitellä, vaan tutkimuksessa jäädään kuvauksiin. (Järvenpää & Kosonen 1997, 14.)

Tutkimus on poikittaistutkimus, eli se tehdään yhtenä ajankohtana ja se kuvaa tilannetta tai olosuhteita tutkimushetkellä. Sen ongelmana on, että tutkimuksesta saatujen tulosten pysyvyyttä ei voi tietää. (Järvenpää ym. 1997, 14.) Tutkimuksella kuvaamme ikääntyneiden kokemuksia hyvinvoinnin tarjottimen sisällön käytettävyydestä. Hyvinvoinnin tarjotin kehittyy alituisesti hankkeen aikana sekä hankkeen päätyttyä tarjottimen ylläpidosta vastaavan ylläpitäjän toimesta, joten poikittaistutkimuksen ongelma tulosten pysyvyydestä ei tässä tapauksessa vahingoita tutkimuksen tarpeellisuutta tai luotettavuutta. Tutkimuksen tarve on lähtöisin Avaus-hankkeelta, joka haluaa kuvailevaa tietoa tarjottimen sisällöstä sen aidoilta käyttäjiltä.

7.2 Tiedonantajat

Laadullisen tutkimuksen otos on harkinnanvarainen, eli aineisto tai tiedonantajat valitaan tutkijan asettamien kriteereiden perusteella. Tiedonantajien tulee olla sellaisia ihmisiä, joilta arvellaan parhaiten saatavan aineistoa tutkittavan ilmiöön. Haastateltavien määrää tärkeämpää on, että heiltä uskotaan olevan tutkittavasta ilmiöstä kokemuksia. (Järvenpää ym. 1997, 14; Metsämuuronen

2006, 172; Saara-Kauppinen & Puusniekka 2015a, viitattu 8.8.2015.) Hyvinvoinnin tarjotin on palvelu, joka tulee käyttöön koko Oulun kunnassa, joten sen käyttäjinä voi olla hyvin erilaisia ihmisiä taustoiltaan, tarpeiltaan ja tietoteknisiltä kokemuksiltaan. Tämä on myös yksi Avaus-hankkeen tavoitteista; tavoittaa kaikki ikääntyneet kuntalaiset ja lisätä heidän omavastuuta, – hoitoa ja osallisuutta hyvinvoinnin tarjottimen käytön kautta (Innokylä 2014, 3).

Tiedonantajien kriteereiksi määritimme yli 65-vuoden iän, jonkinasteisen tietokoneen käytön osaamisen sekä perusterveyden, eli heillä on oltava riittävät valmiudet ja taidot ilmaista itseään ja osallistua tutkimukseen. Jonkinasteisen tietokoneen käytön osaamisen kriteerillä pyrimme varmistamaan sen, että tiedonantajat keskittyvät ja arvioivat hyvinvoinnin tarjottimen sisältöä. Tiedonantajat hankittiin oululaisesta palvelukeskuksesta, jossa vierailimme yhdessä sosionomiopiskelija Katariina Pyykkösen kanssa esittelemässä opinnäytetöitämme kaksi kertaa keväällä 2015. Seitsemän ikääntynyttä palvelukeskuksen asiakasta ilmoittautui kiinnostuneiksi, joista kriteerien perusteella valitsimme Katariina Pyykkösen kanssa neljä tutkimukseemme tiedonantajaksi. Pyykkönen toteutti oman opinnäytetyön tutkimuksensa ensin, joten varmistui se, että tiedonantajilla oli kokemusta hyvinvoinnin tarjottimen käyttämisestä. Lisäksi ohjeistimme tiedonantajia jatkamaan hyvinvoinnin tarjottimen käyttöä tarvittaessa ennen tutkimuksemme toteuttamista.

7.3 Aineistonkeruumenetelmä

Tutkimuksessa aineistonkeruumenetelmänä käytimme **teemahaastattelua**, eli puolistukturoitua haastattelua, joka on lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto. Teemahaastattelun kautta tiedonantajilla on mahdollisuus tuoda esiin mielipiteitään, saada äänensä kuuluviin ja kertoa omista kokemuksistaan. (Vilkkä 2005, 101; Eskola ym. 2015, 28.) Valitsimme teemahaastattelun, koska se on strukturoitua haastattelua avoimempi ja sen avulla saamme tiedonantajilta kuvailevaa tietoa siitä, millaisena he kokevat hyvinvoinnin tarjottimen sisällön käytettävyyden ja sen mahdollisuudet oman hyvinvointinsa tukemisessa. Teemahaastattelussa tutkimustehtävästä poimitaan keskeiset aiheet tai teema-alueet, joita käsitellään jotta tutkimustehtäviin voidaan vastata. Teemojen käsittelyjärjestyksellä ei ole merkitystä, mutta tavoitteena on saada tiedonantajilta kaikkiin teema-alueisiin omaa kuvausta. Teemahaastattelussa edetään etukäteen valittujen teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymysten vaarassa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat eikä haastattelussa käytetä valmiita vastausvaihtoehtoja, vaan tiedonantaja vastaa omin sanoin. (Vilkkä 2005, 101–106.)

Hyödynsimme Avaus-hankkeen henkilöiden ideoimaa haastattelupohjaa (LIITE 1) luodessamme teemahaastattelurungon (LIITE 2). Teemahaastattelurungon tehtävänä oli varmistaa, että kaikista teemoista tuli keskusteltua ja se oli meille opinnäytetyön tekijöille tukena ja muistilistana haastattelujen ohjaamiseen. Teemahaastattelurunkoon valitut teemat pohjautuvat tutkimuksen tietoperustasta ja ne vastaavat opinnäytetyön tutkimustehtäviin, jotka taas perustuvat siihen, mistä Avaus-hanke haluaa saada tietoa. Ensimmäiseksi teemaksi määrittelimme **käyttöhistorian**, eli sen, missä määrin ja mihin tarkoituksiin tiedonantajat ovat käyttäneet hyvinvoinnin tarjotinta Katariina Pyykkösen tutkimuksen jälkeen. Muut teemat, tehokkuus, miellyttävyys, luotettavuus ja ajantasaisuus sekä kattavuus perustuvat aiemmin määrittelemäämme Nielsenin käytettävyyden määritelmään sekä Valtionvarainministeriön verkkopalvelujen laatukriteeristöön.

Tehokkuus seuraa siitä, kun järjestelmää on opittu käyttämään ja sillä halutaan saavuttaa enemmän. **Miellyttävyys** tarkoittaa, että järjestelmän käyttäjät ovat tyytyväisiä sen käyttämiseen ja pitävät siitä. (Nielsen 1993, 24–26.) Nielsenin käytettävyyden opittavuuden, muistettavuuden ja virheettömyyden tekijät eivät olleet olennaisia tutkimuksemme kannalta, koska ne liittyvät sivuston käyttämiseen ja tekniseen toteutukseen. Valitsimme Laatukriteeristön sisällön kriteereistä (luotettavuus ja ajantasaisuus sekä kattavuus) ne ominaisuudet, jotka ovat tutkimuksemme kannalta oleellimmat ja olemme havainnollistaneet ne alla olevaan taulukkoon.

TAULUKKO 1. Valtionvarainministeriön verkkopalvelujen laatukriteeristön sisällön arviointialueen luotettavuuden ja ajantasaisuuden sekä kattavuuden kriteerien ominaisuudet. (Valtionvarainministeriö 2012, 58–61).

Kriteeri	Ominaisuus
Sisältö on luotettavaa ja ajantasaista	<ul style="list-style-type: none"> – <u>Sisältö on luotettavaa</u> – Virallinen sisältö on erotettu selkeästi epävirallisesta aineistosta – Sisällön tietolähteet ilmaistaan selkeästi – <u>Sisältö on ajantasaista</u> – Päivitysajankohta on sivuilla helposti löydettävissä
Sisältö on kattava	<ul style="list-style-type: none"> – <u>Sisältö on käyttötarpeiden ja verkkopalvelun tavoitteiden kannalta kattava</u> – <u>Verkkopalvelussa on ajankohtaista sisältöä</u> – <u>Verkkopalvelussa on käyttäjiä kiinnostavaa aineistoa</u> – Muualla verkossa olevista aiheeseen liittyvistä asioista annetaan tietoa – <u>Muualla kuin verkossa tarjottavista aiheeseen liittyvistä palveluista annetaan tietoa</u>

	– Verkkopalvelun tarjoajan toiminnasta yleensä annetaan tietoa
--	--

Luotettavuus ja ajantasaisuus tarkoittavat, että sisällöntuotannossa on varmistettu sisällön luotettavuudesta, sivun ylläpitäjä esitetään mahdollisuuksien mukaan, tiedon oikeellisuus on tarkistettu ja viittauksista esitetään lähteet. Vanhentuneet tiedot on poistettu palvelusta ja siirretään tarvittaessa arkistoihin ja käyttäjille kerrotaan, mistä arkistoidut asiakirjat saa, jos niitä ei ole tarjolla verkkopalvelussa. Käyttäjälle kerrotaan selvästi, jos palvelun tai jonkin osion ylläpito on lopetettu. Uusimmat sivut ja dokumentit esitetään ensimmäisenä hakutoimintojen tulostuloissa. (Valtionvarainministeriö 2012, 58–59.)

Kattavuus tarkoittaa, että sisältö on käyttötärpeiden ja verkkopalveluiden tavoitteiden kannalta kattava. Verkkopalvelu sisältää mahdollisimman kattavasti käyttäjälle olennaisen ja tarpeellisen tiedon palvelun aihepiireistä, tieto uusista ja ajankohtaisista asioista löytyy helposti ja mahdollisimman nopeasti. Verkkopalveluissa on käyttäjiä kiinnostavaa aineistoa. Verkkopalvelussa kerrotaan, mitä muita aiheeseen liittyviä palveluita tai lisätietoja organisaatio tarjoaa. Verkkopalvelu opastaa, mitä käyttäjä voi tehdä, jos asiaa ei voi hoitaa verkon kautta. (Valtionvarainministeriö 2012, 59–60.)

Teemahaastattelun pätevyuden varmistimme hyväksyttämällä sen Avaus-hankkeella sekä opinäytetyön ohjaajilla. Teemahaastattelussa koehaastattelulla voidaan varmistaa että kysymykset ovat kohderyhmälle yksiselitteisiä ja ymmärrettäviä (Vilka 2005, 109). Toteutimme teemahaastattelun koekäytön ennen tutkimusta, suoritimme tekemämme teemahaastattelun toisillemme ja tämän pohjalta teimme siihen tarvittavat parannukset. Teemahaastattelun luotettavuutta lisää myös se, että käytimme kaikkien tiedonantajien kanssa samaa teemahaastattelurunkoa.

7.4 Aineiston keruun toteuttaminen

Tutkimustilanne tulee järjestää niin, että tiedonantajat voivat vapaasti ja avoimessa ilmapiirissä tuoda esiin kokemuksiaan. Ennen haastattelutilannetta tiedonantajien kanssa on käytävä läpi, mistä tulevassa haastattelutilanteessa on kysymys. Jos tutkittavat ovat tutkimuksen kohteena anonyymisti, tulee sitä kaikissa tutkimuksen vaiheissa kunnioittaa. (Metsämuuronen 2006, 170, 172.) Aineiston keruu tapahtui 4.-5.9.2015 tiedonantajien kodeissa. Ensin kertosimme tiedonantajien kanssa tutkimuksen tarkoituksen ja rakenteen sekä allekirjoitimme suostumuslomakkeet (LIITE 3)

koskien haastattelun äänittämistä, tiedonantajien anonyymiyttä sekä tutkimustiedon käsittelyä, säilyttämistä ja tuhoamista. Ennen teemahaastattelua kysimme tiedonantajien taustatiedot, jotka auttoivat meitä opinnäytetyön tekijöitä ymmärtämään, millaista esitietoa, asiantuntemusta ja aihepiiriä koskevaa ymmärrystä vasten tiedonantaja asioita kuvaavat (Vilkkä 2005, 110).

Teemahaastattelimme tiedonantajien hyvinvoinnin tarjottimen käyttöhistoriaa sekä heidän kokemuksia tarjottimen sisällön osa-alueista (esim. hyvinvointi ja terveys) ja niiden osioiden (esim. terveys ja elämäntavat) tehokkuudesta, luotettavuudesta ja ajankohtaisuudesta, kattavuudesta sekä miellyttävyydestä. Käytimme tarjottimen sisältöjen havainnollistamiseen kannettavaa tietokonetta niin, että tarjottimen internetsivu oli auki ja me opinnäytetyön tekijät näytimme tarjottimen käsiteltävän osa-alueen yksi kerrallaan. Me opinnäytetyön tekijät käytimme tarjotinta, jotta teemahaastattelun ja tiedonantajien huomio säilyi sen sisällössä, eikä teknisessä toteutuksessa tai käyttämisessä.

Tutkimukseen kului aikaa noin 1,5 tuntia kunkin tiedonantajan kanssa, mihin sisältyi laitteiden asettaminen, teemahaastattelu, sekä tutkimustilanteen päättäminen. Kaksi tiedonantajaa oli pariskunta ja haastattelimme heidät heidän toiveesta yhdessä. Tutkijoilla tulee olla yhteinen käsitys siitä, miten ja millaisin käytännöin tutkimustilanne etenee. Jos tutkimustilanteessa tarvitsee vaihtaa rooleja, täytyy etukäteen sopia myös siitä, missä vaiheessa ja millä tavalla niitä voi vaihdella. (Vilkkä 2005, 125.) Työnjakonamme toinen opinnäytetyön tekijöistä oli päävastuussa teemahaastattelusta ja toinen teemahaastattelun nauhoittamisesta ja ajankäytön seuraamisesta.

7.5 Aineiston analysointi

Aineisto analysoitiin teoriasidonnaisesti, mikä on teoria- ja aineistolähtöisen tutkimuksen välimaastossa. Teoriasidonnaisuus tarkoittaa, että analysointi ei perustu suoraan teoriaan, mutta siinä on havaittavissa tiettyjä teoreettisia kytkentöjä jotka toimivat apuna analyysin etenemisessä. Analyysin teoreettiset käsitteet tuodaan esiin valmiina ilmiöstä, kun aineistolähtöisessä analyysissä ne luodaan aineistosta. Aikaisempi tieto ohjaa tai auttaa analyysiä, mutta sen merkitys ei ole teoriaa testaava vaan uusia ajatusuria aukova. Aineiston analyysivaiheessa edetään aineistolähtöisesti, mutta loppuvaiheessa analyysin ohjaavaksi ajatukseksi tuodaan käytetty teoria eli aineistosta tehdyille löydöksille etsitään tulkintojen tueksi teoriasta selityksiä tai vahvistusta. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 98; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2015b, viitattu 2.6.2015.) Tutkittava ilmiömme on

ikäntyneiden kokemukset heille suunnitellusta verkkopalvelusta, hyvinvoinnin tarjottimesta. Teoreettisina käsitteinä ja kytkentöinä toimivat ikääntyneiden hyvinvointi ja sen osatekijät sekä verkkopalvelun käytettävyys ja käyttäjälähtöisyys.

Ennen aineiston analysoimista **litteroimme** eli muutimme toteutuneet teemaahaastattelut äänitteistä tekstiksi, koska tutkimuksissa, jotka on toteutettu laadullisella tutkimusmenetelmällä, analysoitava aineiston on oltava kuva- tai tekstimuodossa (Vilkkä 2006, 115). Nauhoitettua aineistoa oli 4 tuntia 27 minuuttia josta muodostui litteroitua tekstiä 26 sivua. Litteroinnin ansiosta aineistoa on mahdollista käydä läpi järjestelmällisesti, ryhmitellä ja luokitella, eikä tutkimustilanteessa mahdollisesti huomiotta jääneet asiat jää pois aineistosta. Litteroimme teemaahaastattelut sanasta sanaan, koska litteroinnin täytyy vastata tiedonantajien suullisia lausumia ja niitä merkityksiä, joita he ovat asioille antaneet. Haastateltavien puhetta ei saa litteroinnissa muuttaa tai muokata. Päätelmien tekeminen suoraan tallenteista on mahdollista, mutta se on harvinaisempi tapa ja toimii vain haastattelujen ollessa lyhyitä, ja silloin, jos haastateltavia on vain muutama. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 20, 138; Vilkkä 2005, 115–116.)

Litteroinnin jälkeen luimme aineistoa huolellisesti useita kertoja ja korostimme tekstistä asioita, jotka vastasivat tutkimuksen tarkoitukseen ja tutkimustehtäviin, eli millaisia kokemuksia ikääntyneillä on hyvinvoinnin tarjottimen neljän osa-alueen (hyvinvointi ja terveys, toimintaa ja yhteisöjä, apua arkeen sekä koottuja yhteystietoja) sisältöjen käytettävyydestä. Tämän jälkeen **teemoitimme** eli pilkoimme ja järjestelimme yhdistäviä tekijöitä ja teemaahaastattelun teemoihin vastaavaa sisältöä analysointirunkoon. Teemoittelu on teemaahaastattelulle tavallinen ja looginen jatkumo ja se on luokittelun kaltaista, mutta siinä painottuu, mitä kustakin teemasta on sanottu. Teemoittelun teemat löytyvät usein tiedonantajien kanssa käydyistä haastatteluista ja ne voivat muistuttaa aineistonkeruussa käytettyä teemaahaastattelurunkoa, mutta aineistoista voi löytyä myös uusia teemoja. Tiedonantajien käsittelemät aiheet eivät välttämättä noudata tutkijan tekemää järjestystä ja jäsenystä, joten litteroitua tekstiä täytyy käsitellä ennakkoluulottomasti. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 95; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2015c, viitattu 9.5.2015.)

Toteutimme aineiston teemoittelun tietokoneen Word-tekstinkäsittelyohjelmalla, mikä mahdollisti sen, että teemojen alle voitiin koota kohtia, jotka kuuluvat samanaikaisesti useisiin teemoihin. Aineistosta löytyi tietoa kaikkiin teemaahaastattelumme teemoihin: käyttöhistoria, kattavuus, tehokkuus, miellyttävyys sekä luotettavuus ja ajantasaisuus. Kattavuuden ja tehokkuuden teemoista aineistoa tuli jokaisesta osa-alueesta, kun taas miellyttävyyttä sekä luotettavuutta ja ajantasaisuutta

tiedonantajien oli vaikea arvioida yksittäisestä osa-alueesta, vaan he kuvailivat näitä teemoja hyvinvoinnin tarjottimen kokonaisuutta ajatellen. Tiedonantajat kuvasivat useaan otteeseen, kuinka he hakevat tai saavat tarjottimella olevaa tietoa muuta kautta, ja siitä muodostui uusi teema *tieto muuta kautta*. Järjestimme aineiston muutoin teemoittain, mutta kattavuuden ja tehokkuuden suuren aineiston vuoksi järjestimme ne osa-alueittain.

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Käyttöhistoria 2. Osa-alueet <ul style="list-style-type: none"> • Kattavuus • Tehokkuus 3. Miellyttävyys 4. Luotettavuus ja ajantasaisuus 5. Tieto muuta kautta |
|---|

KUVIO 2. Analyysirungon rakenne.

Analysointirunkoon siirtämisen jälkeen pelkistimme tiedonantajien lauseet. Pelkistäminen tarkoittaa alkuperäisten ilmaisuun muuttamista yksittäisiksi ilmaisuiksi.



KUVIO 3. Esimerkki pelkistämisestä.

Pelkistämisen jälkeen analysointi jatkui määrittelemällä pelkistyksille alateemat. Alateemat pohjautuivat teemahaastattelurunkoon, koska sen kysymykset oli muotoiltu teorian avulla. Esimerkiksi kattavuuden määritelmään kuuluu sisällön ajankohtaisuus, tarpeellisuus, kiinnostavuus sekä uusi tieto.



KUVIO 4, Analysoinnin eteneminen.

8 TUTKIMUKSEN TULOKSET

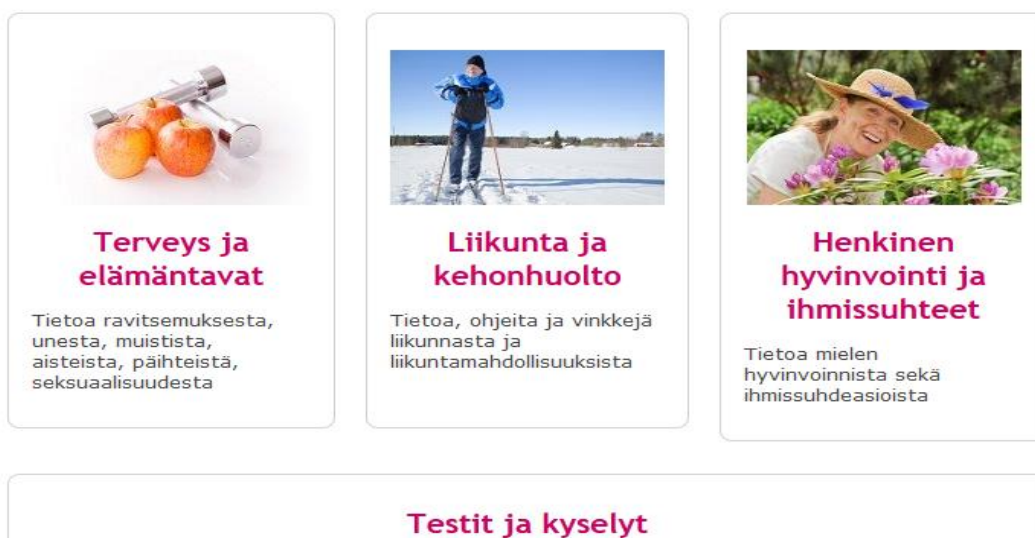
8.1 Tiedonantajien hyvinvoinnin tarjottimen käyttöhistoria

Käyttöhistorian osalta halusimme tietää, kuinka paljon ja missä määrin tiedonantajat olivat käyttäneet hyvinvoinnin tarjotinta Katariina Pyykkösen tutkimuksen jälkeen. Olimme myös ohjeistaneet tiedonantajia hyödyntämään tarjotinta tarpeen mukaan ennen tutkimuksemme toteuttamista.

Yksi tiedonantaja kertoi käyttäneensä hyvinvoinnin tarjotinta kerran Pyykkösen tutkimuksen jälkeen. Hän oli kirjoittanut tarjottimen internetosoitteen muistiin ja hän kertoi tutkineensa hovin vuoksi osioita henkinen hyvinvointi ja ihmissuhteet, asuminen ja korjausavustus sekä turvallisuus. Muut tiedonantajat eivät olleet käyttäneet tarjotinta Pyykkösen tutkimuksen jälkeen. Kaksi heistä kertoi syyksi, ettei heillä ei ole ollut tarvetta hakea tietoa. Toinen heistä kertoi, että hänelle oli jäänyt myönteinen mielikuva tarjottimesta ja siitä, että sitä voisi jatkossa tarvita ja sieltä tietoa löytää.

8.2 Hyvinvointi ja terveys osa-alueen kattavuus ja tehokkuus

Hyvinvointi ja terveys osa-alue sisältää tietoa, linkkejä ja ohjeita. Se on jaettu osioihin terveys ja elämäntavat, liikunta ja kehonhuolto, henkinen hyvinvointi ja ihmissuhteet sekä testit ja kyselyt.



KUVIO 5. Hyvinvoinnin tarjottimen hyvinvointi ja terveys osa-alue (Oulun kaupunki 2015e, viitattu 3.11.2015)

Tiedonantajat tunnustivat osa-alueen hyödyllisyyden ja tarpeellisuuden ikääntyneille. Tiedonantajat kokivat osa-alueen hyödylliseksi sellaisille ikääntyneille, jotka ovat kiinnostuneita hyvinvoinnistaan, osaavat hakea siihen liittyvää tietoa ja oppivat käyttämään itse hyvinvoinnin tarjotinta. Kukaan tiedonantajista ei kokenut osa-alueen tietoja itselleen tarpeellisiksi. Pitkään Oulussa asuneina ja elämäkokemusten myötä heillä on jo tarvittu tieto asioista ja paikoista:

”Hyvä niille jotka haluaa tietoa niistä. Meikäläinen nytte jo tietää nää missä voi liikkua jos haluttaa.”

”Mää en koe silleen kovin tarpeelliseksi näitä ko mä kun oon Oulussa asunu kauan niin oon seurannu aikaani niin mää tiän suurin piirtein että mitä on tarjolla. Nii minä henkilökohtasesti ehkä en tarvi... Minä ikäni oon jumpannu ja oon hakenu sitä tietoa. Minä periaatteessa tiän niitä aika paljon.”

Tiedonantajille osa-alue toimi enemmän muistin tukena, monipuolisena koontina ja mahdollisuutena asiointi- ja toimintamahdollisuuksien tarkastamiseen. Tiedonantajat kertoivat, että tulevat jatkossa hyödyntämään hyvinvointi ja terveys osa-alueen sisältöjä tarpeen sekä mielenkiintonsa mukaan.

”No kaikki on semmosia, niin että varmasti...varmasti tuun nuita kattomaan ja tarkemmin sitten ihan ittekseni kättelemään sieltä. Se on se kun muisti huononee, niin niitä on hyvä täältä kerrata ja kun täällä on hyviä niinku ohjeitaki tuolta löytyy.”

”Jos tulee tarvis siinä ja sittehän ne varmasti löytyy sieltä. Ku vähä opettelee”

Tiedonantajat kuvasivat osa-alueen mahdollistavan tiedonhakua ja omahoitoa. Osa-alueen sisällöt saattavat myös lisätä osallistumista muistuttamalla ikääntynyttä liikkumaan ja huolehtimaan itsestään. Yksi tiedonantaja kertoi, että iän myötä hänen kiinnostuksensa asioihin on vähentynyt ja hän hakee tietoa lähinnä sitä tarvitessaan. Tiedonantajien mielipiteet jakoutuivat siitä, voiko osa-alue korvata mahdollista paikan päällä asioimista ja niihin soittamista. Yksi tiedonantaja kertoi, että hänelle riittäisi tietojen varmistaminen tarjottimelta, kun taas muut sanoivat mieluummin joko soittavansa tai käyvänsä paikan päällä.

”Mää voisin tuolta tarkistaa, että mun ei tarvis lähteä niinku soittamaan tai kyselemään. Mulle riittäis se että mää tästä kattosin.”

”Kyllä mää sitä kaipaen vielä sitä kahenkeskenki pohtimista.”

”Minä oon tähän saakka ollu sillai että minä aina käyny paikan päällä.”

”Kyllähän se soittamalla mutta parempihan se on paikan päällä käyminen.”

Terveys ja elämäntavat – osiossa ajankohtaisina ja kiinnostavina aiheina tiedonantajat nimesivät muistiin, näköön ja kuuloon, ravitsemukseen ja painoon, suun ja hampaiden terveyteen sekä mielen hyvinvointiin liittyvän tiedon. Yksi tiedonantaja toivoi, että osiossa voisi alussa olla määritelmä tai tietoa yleisesti terveydestä.

Liikunta ja kehonhuolto – osioon eräs tiedonantajista kaipasi pyörätuolissa oleville liikuntavinkkejä. Lisäksi yksi tiedonantajista kaipasi osioon tietoa Oulun hiihtoreiteistä.

Yksi tiedonantaja oli sitä mieltä, että **henkinen hyvinvointi ja ihmissuhteet** – osio on hyödyllinen Ouluun muuttavalle ikääntyneelle ja hän olisi itsekin siitä aikoinaan hyötynyt uusien tuttavuuksien etsimisessä. Eräs uskoi tutustuvansa osioon jatkossa syvemmin ja kaksi tiedonantajaa kaipasi lisää tietoa aiheesta.

”Tuokin olis ollu mulle hyvä sillon kymmeniä vuosia sitten. Sillon kun ihmiset muuttaa niin on hyvä olla semmonen paikka, mistä kun...ystävähän ei välttämättä muuta mukana, niin niin tuota ois hyvä olla joku paikka mistä mä voisין kysyä apua että miten mä voin tutustua ihmisiin.”

”Ehkä pitäis ottaa tuo auki tuosta kuhan mää meen koneelle ja kattoo mitä se sisältää”.

”Ikääntyneiden henkisestä hyvinvoinnista... No se, niinku siitä vois olla vaikka enemmänki.”

”Se on niin laaja käsite se meiän mielen hyvinvointi.”

Testit ja kyselyt kiinnostivat tiedonantajia, kahdelle ne olivat täysin uusi osio. Yksi koki kiinnostavaksi mahdollisuuden verrata omia ajatuksia asiantuntijoiden tekemiin testeihin. Toinen epäili kuitenkin, ettei moni ikääntynyt itsenäisesti tekisi testejä ja kyselyitä. Testejä tai kyselyitä kansansairauksista yksi tiedonantaja kaipasi lisää. Testit ja kyselyt koettiin lähinnä suuntaa-antaviksi. Tiedonantajat kokivat, että niistä voi saada tukea ajatuksille ja ne voivat aktivoida ja ohjata hakemaan ammattiapua.

”Mielenkiintosta kattoo että onko minun oma ajatus sama kun jonkun tutkijan.”

”Onhan se suuntaa-antava ja voi sitte etteenpäinki jatkaaki jos tuntuu että on aihetta.”

”Mutta että niin paljonhan on asioita, että me lukemalla saahaan niinkö vähän omille ajatuksille tukia, että määkin oon vähän nuin ajatellu.”

”Ite voi testata, ja sitten voihan olla että joku asia jää sillä lailla, että on lähettävä hakemaan enempi tietoa, mutta että saa sen alkusysäyksen tästä.”

8.3 Toimintaa ja yhteisöjä osa-alueen kattavuus ja tehokkuus

Toimintaa ja yhteisöjä osa-alue sisältää tietoa ja linkkejä. Se on jaettu osioihin tapahtumat ja menot, harrastukset ja kurssit, virikkeitä verkossa sekä yhdistys-, järjestö- ja ystävätoimintaa.



Tapahtumat ja menot

Tapahtumakalentereita ja paikkoja mihin mennä tai osallistua



Harrastukset ja kurssit

Opistojen tarjontaa, kädentaitoja, liikuntaa ja lukemista



Virikkeitä verkossa

Radiokanavia, sähköisiä lehtiä, pelejä ja muita virikkeitä



Yhdistys-, järjestö- ja ystävätoimintaa

Paikallisia yhdistyksiä ja järjestöjä sekä asukastupa- ja vapaaehtoistoimintaa

KUVIO 6. Hyvinvoinnin tarjottimen toimintaa ja yhteisöjä osa-alue (Oulun kaupunki 2015f, viitattu 3.11.2015)

Kokonaisuudessaan osa-alueesta ei tullut paljoa palautetta tai kommentteja. Tiedonantajat kuvailivat osa-aluetta hyväksi koonniksi, josta löytää tarvittaessa monenlaista tietoa. Yksi tiedonantaja kertoi, että ikääntymisen myötä hän ei jaksa osallistua moneen tapahtumaan tai menoon saman päivän aikana.

Yksi tiedonantaja kuvasi **tapahtumat ja menot** -osiota kattavaksi ja riittäväksi ikääntyneille ja kuvaili sen tarjoavan erilaisia toimintavaihtoehtoja. Toinen tiedonantaja mainitsi, että osio voi olla tarpeellinen Ouluun muuttavalle ikääntyneelle. Tapahtuma- ja liikuntakalenterit olivat uusia usealle tiedonantajista. Kalenterit koettiin kiinnostaviksi ja usea tiedonantaja aikoi hyödyntää niitä jatkossa. Yksi tiedonantaja oli sitä mieltä, että kalenterit korvaavat hänelle paikkoihin soittamista, kun nyt

tietää, mistä ne löytää ja niitä voi hyödyntää. Eräs tiedonantaja kaipasi osioon linkkejä Oulun elokuvateattereista, teatteri Riosta sekä Madetojan salista. Yhdelle tiedonantajista Oulun evankelis-luterilaisen seurakunnan senioritoiminta oli uusi asia.

Eräs tiedonantaja koki **harrastukset ja kurssit** -osion kiinnostavaksi, sillä sen kautta voi tutustua saatavilla olevaan tarjontaan. Osion käsityö- ja askarteluohjeet kiinnostivat yhtä tiedonantajista, mutta hän pohti, ymmärtäisikö niiden lukija niitä ilman apua. Tiedonantajalle Vanhustyön keskusliiton askartelu- ja käsityöohjeet olivat myös uusi asia ja hän kiinnostui niistä. Eräs tiedonantaja ehdotti sienestys- ja marjastustiedon lisäämistä osioon. Yksi tiedonantajista ei ollut kiinnostunut osiosta, koska liikuntaesteisyys hankaloittaa hänen paikan päälle kulkemistaan. Hän kertoi myös, ettei jaksaa osallistua muuhun muiden kodinaskareidensa lisäksi:

”En oo kattonu kun ei oo sillä tavalla kiinnostusta. Ja ku ei mulle oikeestaan ku minä en sinne pääse ja meikäläinen kun tekkee tässä nämä hommat, mää ite pyykkit pesen ja yritän laittaa kuivamaankin tuonne parvekkeelle, niin siinä on aivan tarpeeks. Ei ennää oikeen jaksaa harrastaa muuta.”

Eräälle tiedonantajista **virikkeitä verkossa** -osio oli kokonaisuudessaan uusi. Tiedonantajat nimesivät osion hyödyksi ajankuluttamisen. Yksi tiedonantaja ei kokenut nettilehtien korvaavan aitoja lehtiä, mutta uskoi, että voisi niitä jossain määrin hyödyntää. Yksi tiedonantaja koki, että virtuaalikirKKo voi korvata paikan päällä käymistä, mutta kolme muuta tiedonantaja kokivat, ettei virtuaalikirKKo korvaa kirkossa käymistä.

”Ei, jos minä haluan kirkkoon niin kyllä minä meen kirkkoon. En minä mee tietokoneelle. Minä haluan olla ihmisten seurassa siellä. Tietysti jotakin voi kattoa mutta periaatteessa se ei korvaa.”

”Ei se oo ihan lähellekään. No televisiosta joskus tulee katottua ku harvemminhan siellä on. Parempi minusta seki on kun että tietokoneelta ruudulta se virtuaalikirKKo.”

Tiedonantajat kokivat löytävänsä **yhdistys-, järjestö- ja ystävätoimintaa** -osiosta tärkeää tietoa ja sen kautta voivansa tutustua ja ottaa yhteyttä haluamiinsa kohteeseen. Osioon kaivattiin uutta sisältöä yhdistyksien osalta, tiedonantajat kaipasivat osioon lisättäväksi linkit Pohjois-Suomen Syöpäyhdistys ry:n Oulun osastosta, Oulun eläkkeensaajat ry:stä, Oulun sydänyhdistyksestä, NNKY:stä, NMKY:stä, Oulun seudun sotarovot ry:stä sekä Oulun K-seniorikerho ry:stä.

8.4 Apua arkeen osa-alueen kattavuus ja tehokkuus

Apua arkeen osa-alue sisältää tietoa, ohjeita ja vinkkejä. Se on jaettu osioihin kulkeminen ja pysäköinti, tukea kotiin, turvallisuus sekä asuminen ja korjausavustus.



Kulkeminen ja pysäköinti

- Oulun seudun paikallisliikenne
- Palveluliikenne
- Lakisääteiset kuljetuspalvelut ja matkakorvaus
- Pysäköinti



Tukea kotiin

- Vinkkejä palvelujen ostamiseen
- Tukea netin käyttöön
- Vinkkejä raha-asioihin
- Kotiin ostettavia palveluita
- Ruokailu
- Ryhmä- ja päivätoiminta
- Apuvälineet ja hoitotarvikkeet
- Tietoa kotihoidosta
- Omaishoito



Turvallisuus

- Onko kotini turvallinen?
- Oma ja ympäristön turvallisuus
- Turvapalvelut



Asuminen ja korjausavustus

- Vuokra-asuminen
- Itsenäinen asuminen palvelutalossa
- Palvelukotiasuminen
- Korjausavustus

KUVIO 7. Hyvinvoinnin tarjottimen apua arkeen osa-alue (Oulun kaupunki 2015g, viitattu 3.11.2015).

Yleisesti tiedonantajat arvioivat osa-aluetta monipuoliseksi ja tarpeelliseksi ikääntyneille, mutta sen sisältö ei ollut vielä heille itselleen ajankohtaista. Osa-alueen tuleva ajankohtaisuus kuitenkin tunnistettiin. Suurin osa tiedonantajista oli sitä mieltä, ettei osa-alueen tiedot korvaa paikan päällä käymistä tai soittamista, vaan sen hyödyllisyys liittyy alustavan tiedon saamiseen (esim. omat oikeudet kuljetus- ja pysäköintipalveluihin) jonka kautta voi aktivoitua palveluiden hakemiseen. Osa-alueen koettiin mahdollistavan eniten itsenäistä tiedonhakuja: tiedon hakemista, tarkistamista ja löytymistä. Kaksi tiedonantajaa kommentoi, että tiedonhaku vaatii tarjottimen käyttöä ja sen osaaamista, jolloin osa-alueen sisältö ja rakenne tulevat tutuiksi.

Tiedonantajat eivät kokeneet **kulkeminen ja pysäköinti** -osiota itselleen tarpeelliseksi, koska kolmella heistä oli ajokortti sekä omat autot. Neljännelle paikallis- ja palveluliikenteen käyttäminen oli

hankalaa liikuntaesteisyyden vuoksi, minkä takia hän ei kokenut osiota kiinnostavaksi. Tiedonantajat kuvailivat osiota hyväksi tueksi ja mahdollisesti tarpeelliseksi tulevaisuudessa. Tiedonantajat kokivat osion yleisesti hyväksi sitä tarvitseville. Kolme tiedonantajaa olisi kaivannut osioon tietoa Oulun pysäköintipakoista. Yksi tiedonantaja koki, että kulkeminen ja pysäköinti – osiosta saatava tieto voi korvata soittamisen ja paikan päällä käymisen.

Tiedonantajat totesivat **tukea kotiin** -osion olevan monipuolinen ja tarpeellinen ikääntyneille, mutta sen sisältö ei ole heille itselleen vielä ajankohtainen. Tiedonantajat tiedostivat, että lähitulevaisuudessa tulevat tarvitsemaan kyseisiä palveluita. Osa tiedonantajista kiinnostui aiheista tukea netin käyttöön, vinkkejä raha-asioihin sekä vinkkejä palvelujen ostamiseen ja ne olivat myös uusia tiedonantajille. Eräs tiedonantaja kertoi, että hänen lähipiirissään on ollut vaikeaa löytää tarvittua tietoa kotiin liittyvistä asioista:

"Tämä sivusto on tosi hyvä nyttien kun näitä löytää. Tämähän on ollu monella, ei minulla vielä oo ollu henkilökohtaisesti, mutta monet minun kaverit että 'mistä minä lähen hakemaan tietoa just vaikka niinku jos kotia tarvii jotakin', niin nythän ne löytyy täältä sitten."

Turvallisuus – osion ja aiheen kokonaisuudessaan tiedonantajat kokivat tärkeäksi ja ajankohtaiseksi. Tiedonantajat kuvailivat, että osion tiedon hyödyntäminen vaatii hyvinvoinnin tarjottimen käyttämisen osaamista, jotta muistaa että turvallisuustietoa löytyy tarjottimeltakin. Eräs tiedonantajista mainitsi ennaltaehkäisevän näkökulman siten, että osion tietoja voi lukea, vaikkei niitä sillä hetkellä tarvitsisikaan, mutta tieto olisi hyödyksi, jos jotakin sattuisi tapahtumaan itselle tai läheiselle. Yksi tiedonantaja pohtikin, että turvallisuustieto on tärkeää, jotta osaa toimia tositilanteessa ja osion tietoihin tutustumisen kautta voi osata toimia tositilanteessa.

Asuminen ja korjausavustus -osiota kuvattiin monipuoliseksi ja yleisesti tarpeelliseksi sellaisille, jotka tarvitsevat kyseistä tietoa. Yksi tiedonantaja aikoi tutustua osioon enemmän myöhemmin. Kaksi tiedonantajaa epäili osion tarpeellisuutta siltä osin, että jos ikääntynyt on jo tukitoimien piirissä, kuten kotiavun, niin tarvittava tieto asumismuodoista annetaan kasvotusten, sen sijaan että se pitäisi itsenäisesti internetistä tai tarjottimelta hakea:

"Käsittääkseni nyt kyllä jos joutuu jonkun piiriin että käyään kotona avustamassa tai jotakin niin eiköhän niitä suosittelaa sitten tai neuvota eteenpäin mielumminki kun täältä pitäis ruveta itte hakemaan."

8.5 Koottuja yhteistietoja osa-alueen kattavuus ja tehokkuus

KUVIO 8. Hyvinvoinnin tarjottimen koottuja yhteistietoja osa-alue (Oulun kaupunki 2015h, viitattu 3.11.2015).

Tiedonantajat kokivat osion monipuoliseksi. Kaksi tiedonantajaa ehdotti, että osiossa voisi olla näkyvillä myös numerot kohteiden perässä, jotta sivun voisi tarvittaessa tulostaa:

”Tämä ois tietenkin, jos tässä olis numerot tosiaan. Sellaselle, joka ei ossaa nettiä käyttää, sellasellehan se ois hyvä. Tuommosen vois oikeestaan tulostaa.”

”Se joilleki ois varmasti tärkeä että ne numerot olis tuossa suoraan”

8.6 Hyvinvoinnin tarjottimen miellyttävyys

Miellyttävyyden osalta halusimme tietää, miten tyytyväisiä tiedonantajat ovat hyvinvoinnin tarjottimen osa-alueisiin. Lisäksi kysyimme tiedonantajilta muuta palautetta hyvinvoinnin tarjottimen kokonaisuudesta sekä sen osa-alueista.

Kaikki tiedonantajat kuvasivat käyttökokemuksiaan myönteisiksi. Tarjotin koettiin selkeäksi ja monipuoliseksi koonniksi hyvinvointiin liittyvistä tiedoista ja paikoista. Yksi tiedonantaja esitti muutosehdotuksena, että tarjotin olisi yksinkertaisempi ja tiedot vieläkin helpommin löydettävissä. Koottuja yhteystietoja osa-alue sai myönteistä palautetta. Joitakin tarjottimella olevia kohteita, kuten virtuaalikirKKo sekä nettilehdet, tiedonantajat eivät halua käyttää tietokoneen välityksellä:

"Minä haluan olla ihmisten seurassa siellä." (virtuaalikirKKo)

"Kyllä mä tykkään niinku ylleensäkin lukea lehtiä mielummin siitä lehestä mitä tietokoneelta."

Tiedonantajat uskoivat, että jos ikääntynyt osaa käyttää tietokonetta sekä Internetiä, on myös tarjottimen käyttäminen ja tiedon löytäminen sieltä helppoa. Yksi tiedonantaja kertoi oppineensa tutkimuksen aikana tarjottimen käyttöä ja uskoi jatkavansa sen hyödyntämistä. Myös toinen tiedonantaja kuvasi jatkokäytön mahdollisuutta.

"Kyllä minusta on ainakin ihan..ihan hyvälle vaikuttaa että oikeen tuli semmonen tunne, että nyt pittää ruvetaki käymään näitä läpi, että muistaa sitten mitä mistä löytyy."

"No ihan tyytyväinen, kun vaan opin käyttämään ja nyt varmasti ossaankin käyttää. Ihan tyytyväinen."

8.7 Luotettavuus ja ajantasaisuus

Tiedonantajat arvioivat tarjottimen luotettavuutta niukasti. Yleisesti tiedonantajat kokivat tarjottimen luotettavaksi. Tiedonantajien mielestä luotettavuuden kokemus riippuu käyttäjistä. Tiedonantajat myös pohtivat, kuka hyvinvoinnin tarjottimen tietoja päivittää ja kuinka usein sekä kuka on tarjottimen ylläpitäjä. Eräs tiedonantajista koki tärkeäksi, että tarjotin ei sisällä vanhentunutta tietoa.

"Aika luotettava mutta kuinka paljon kaikki sitten muuttuu että pysyykö se ajan tasalla, päivitetäänkö sitä tarpeeks että sehän se on tärkeää näissä, että meillä ei oo vanhentunutta tietoa. Niin kaupunkiko tätä sitten ylläpittää tätä sivustoa?"

"No kuka näitä päivittää sitten, että ne on ajantasaisia?"

8.8 Tieto muuta kautta

Tiedonantajat kokivat, että tarjottimella olevaa tietoa saa myös muuta kautta. Yksi tiedonantajista oli sitä mieltä, että yleisellä tasolla ikääntyneet saavat suurimman osan tiedosta puheen kautta,

koska harvalla on omaa tietokonetta. Eräs tiedonantajista mainitsi asuminen ja turvallisuus – osi-
ossa olevista asumismuodoista saatavan tietoa myös suoraan palvelutaloista ja television välityk-
sellä. Television mainitsi myös toinen tiedonantaja, liittyen ravitsemuksesta saatavaan tietoon, jol-
loin aina ei tarvitse internetiä. Yksi tiedonantaja kertoi saavansa tietoa Aleksinkulman kautta.

Tiedonantajat kertoivat hakevansa tietoa muuta kautta. Tapahtumat ja menot – osiossa olevia tie-
toja ja paikkoja eräs tiedonantajista kertoi hakevansa Oulun kaupungin nettisivuilta tai suoraan te-
attereiden ja lehtien nettisivuilta. Yksi tiedonantaja kertoi hakevansa tietoa aina Google-hakuko-
neella.

Tiedonantajat kertoivat saavansa tietoa myös sähköposti- ja postimainonnan kautta (mm. Taito-
keskuksen kurssitarjonta). Tiedonantajat kertoivat, että monet tarjottimella olevat kohteet, kuten
asukastuvat, ikäihmisten olohuone, tietomaa ja teatterit tiedottavat lehdissä, kuten Oulu -lehdessä,
toiminnastaan:

*"Oulussa musta tiedotetaan niinkö lehissäkin paljon näitä, justiin näitä...järjestötoiminta ja
sellasta, niin ne minä löydän paljon Oulu-lehestä, mut sitten tähän sisältää paljon muu-
takin."*

*"Aika paljohan näitä on lehdessäki jo, teatterijutut on aina. Tuoki ikäihmisten olohuone mai-
nostaa aika paljo. Tietomaa.. Asukastuvatki jollakitavalla"*

Eräs tiedonantaja pohti hyvinvoinnin tarjottimen näkyvyyttä ja sitä, kuinka tarjotinta markkinoidaan.
Hän myös kysyi, onko tarjotin nyt täysin valmis ja julkaistu:

*"Onko se nyt sitten ihan valmis? Ku mitenköhän tätä sitte markkinoidaan. Ku en nyt hoksaa
muuta kun mitä silloin on juteltu tuolla niitten ihmisten kanssa, joita nyt oli mukana tuoltakin
palvelukeskuksesta silloin värvättiin meitä ja nyt sitten viimeksi oli..kun viime viikolla kävin
siellä liikuntaohjauksessa, niin fysioterapeutti sano, että hän on ollu mukana sitä tekemässä."*

9 KESKEISTEN TULOSTEN TARKASTELU

9.1 Ikääntyneiden ihmisten tietokoneen käyttö

Hyvinvoinnin tarjottimen sisältö koettiin yleisesti **hyödyllisenä sellaisille ikääntyneille, jotka osaavat käyttää tietokonetta ja internetiä** sekä jotka **tietävät tarjottimen olemassaolosta**. Jotta tarjotin olisi hyödyllinen, tulee ikääntyneiden osata ensin käyttää tietokonetta. Tiedonantajat pohtivat, kuinka moni ikääntyneistä osaa käyttää tietokonetta, eli tavoittaako hyvinvoinnin tarjotin sen kohderyhmän.

Ikääntyneiden tietokoneiden käyttö on yleistynyt, mutta ikääntyneissä on eroavaisuuksia sen suhteen, käyttävätkö tai ovatko ikääntyneet kiinnostuneita tietokoneista. Suomessa on oltu huolestuneita siitä, syrjäytyvätkö ikääntyneet teknistyvässä tietoyhteiskunnassa. Tietoyhteiskunnassa keskeisiä piirteitä ovat joukkoviestimien tarjoama suuri tiedon määrä, tiedon siirtäminen sähköiseen muotoon ja erilaisten tietoteknisten ratkaisujen tunkeutuminen ikääntyneiden arkeen. Ikääntyvien selviytyminen tulevaisuudessa on paljolti kiinni teknologisista ratkaisuista, mutta harva vanhimista ikääntyneistä on käyttänyt tietokonetta ollessaan työelämässä. Tämän vuoksi atk-taitoja ei ole hankittu usein eläkkeellä ollessa. Vuoden 2006 tietojen mukaan yli 75-vuotiaista suomalaisista naisista yli 80 % ja miehistä noin 70 % ei ollut koskaan käyttänyt tietokonetta ja 6 % ilmoitti käyttävänsä internetiä (miehet 10 % naiset 4 %). 60–74-vuotiaista ikääntyneistä kolmannes käytti internetiä, seuraavassa ikäryhmässä, 50–59-vuotiaat, jo seitsemän kymmenestä ilmoittautui internetin käyttäjäksi. (Tulva, Uusitalo & Harra 2007, 33–34.).

Vaikka ikääntyneellä ei olisi paljon kokemusta tietokoneen ja internetin käyttämisestä, voi hyvinvoinnin tarjotin ja sen käytön oppiminen mahdollistaa tärkeää tiedonsaantia ja vaikuttamista omaan hyvinvointiin. Yksi tiedonantaja ehdotti hyvinvoinnin tarjottimen käytön opettamista ikääntyneille esimerkiksi asukastuvilla. Toimintakyvyn ja terveyden ylläpitämisessä tärkeä keino on hyödyntää ikääntyneen omia voimavaroja itsehoidon toteuttamisessa. Hyvin toimiva palvelujärjestelmä antaa kannustusta, ohjausta ja neuvontaa ikääntyneiden itsehoidon edistämiseen. (Heikkinen 2002, 29; Helin 2002, 42.) Avaus-hanke on järjestänyt 21 tilaisuutta eripuolella Oulua, mm. pääkirjastossa, Oulu10:ssä, ja asukastuvissa, joissa hyvinvoinnin tarjotinta on esitetty ikääntyneille. Arvioitu osallistumismäärä näihin tilaisuuksiin on yli 900 ikääntynyttä. (Innokylä 2015a, viitattu 7.10.2015.)

Wessman, Erhola, Meriläinen-Porras, Pieper ja Luoma (2013, 4, 25, 29, 40) tutkivat ikääntyneiden kokemuksia teknologian käytöstä jokapäiväisessä elämässään kotona ja lähiympäristössä, sekä miten teknisiä ratkaisuja voitaisiin kehittää ikääntyneiden tarpeisiin paremmin sopiviksi. Hanke oli osa Vanhustyön keskusliiton ja Vanhus- ja lähimmäispalveluliiton vuonna 2010 aloittamaa KÄ-KÄTE -projektia (Käyttäjälle kätevä teknologia). Tutkimusta varten kerättiin kyselyaineisto ja tehtiin viisi ryhmähaastattelua vuosina 2012–2013. Tutkimukseen osallistui yhteensä 23 yli 75-vuotiasta ikääntynyttä henkilöä Riistavuoren palvelukeskuksesta Helsingissä. Haastatellut kertoivat lähes poikkeuksetta tarvitsevansa apua teknologian käyttöön. Avun saanti liittyi tekniikan hankkimiseen, sen korjaamiseen tai käyttämiseen sekä arkiasioiden hoitamiseen, kuten pankkiasiointiin. Sukulaiset ja tuttavat olivat pääosassa avun saamisessa. Parhaimmassa asemassa olivat ne, keneltä apu löytyi läheltä ja omasta takaa. Erityisen iso apu oli omista lapsista ja lapsenlapsista. Ne ikääntyneet, joilla ei ollut lähimmäisiä, joutuivat tyytymään ulkopuolelta hankittuun apuun. Tutkimuksessa kerrotaan, kuinka yksi elämänlaatua heikentävistä tekijöistä oli teknologian mahdollistaman tiedonhaun vajavainen osaaminen. Ikääntyneet eivät osanneet tai eivät halunneet hyödyntää internetiä tiedonhaussa, mutta kaikilla ei myöskään ollut tietokonetta käytössään. Haastatelluilla oli omia keinoja hankkia puuttuvaa tietoa esimerkiksi kaikki tarvittavat lääkärit, korjaajat ja terveyskeskusten numerot olivat heillä muistissa puhelinmuistiossa tai vastaavassa ja he myös hyödynsivät puhelinluettelon keltaisia sivuja. Haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että teknologia ei korvaa kaikkea tarvittavaa apua kotona eikä kodin ulkopuolella. Haastatellut kertoivat kaipaavansa läsnäoloa.

Tutkimuksemme **tiedonantajat suosivat enemmän kohteissa ja palveluissa paikan päällä käymistä tai sinne soittamista** verrattuna itsenäiseen tiedonhakuun, jota tarjottimen koettiin pääsääntöisesti mahdollistavan. Tiedonantajat kokivat, että tarjottimella olevaa **tietoa saa myös muuta kautta**, kuten lehdistä, tuttavilta, mainoksista ja televisiosta. He kertoivat myös hakevansa tietoa suoraan palveluntarjoajien sivuilta tai hakukoneista, kuten Googlesta. Kattavien tulosten löytäminen halutusta tiedosta internetin hakukoneilla voi olla hankalaa ja aikaa vievää. Hyvinvoinnin tarjotin voi nopeuttaa tiedon saamista, koska sen sisältö on kohdennettu oululaisille ikääntyneille. Tutkimuksessa hyvinvoinnin tarjotin koettiin hyvänä koontina ikääntyneille suunnatusta tiedosta ja palveluista ja kaikki tiedonantajat olivat siihen tyytyväisiä. Osa heistä uskoi tutustuvansa siihen jatkossa lisää. Avaus-hankkeen (Innokylä 2014, 3) tavoitteena on ikääntyneiden kuntalaisten omavastuun ja –hoidon sekä osallisuuden lisääntyminen, ikääntyneiden kotona selviytymisen tu-

keminen sekä itsehoidon lisääntymisen mahdollistaminen terveyden edistämässä ja ylläpitämisessä. Tulosten perusteella nämä tavoitteet voivat täytyä ikääntyneiden kohdalla, jotka osaavat käyttää tietokonetta ja hyödyntää hyvinvoinnin tarjotinta.

Jatkossa on yhä tutkittava ja kehitettävä ikääntyneiden palvelutarpeiden ja kotona selviytymistä edistäviä palveluita. Tutkimustietoa palvelujärjestelmän toimivuudesta ja siitä, kuinka toimintakykyinen vanhuus vähentää sosiaali- ja terveyspalvelujen kysyntää ja hillitsee hoitokustannusten kasvua, on vähän. Suomen Kuntaliiton aikavälillä 1.1.2014–31.6.2016 toteutettava projekti Ikääntyneen väestön palvelut: käyttö, kustannukset, vaikuttavuus ja rahoitus, tavoitteena on selvittää, kuinka toimivia nykyiset palvelut ovat ja keinoja siihen, miten ikäihmisten toimintakykyä ja kotona asumista mahdollisimman pitkään voitaisiin tukea. Palvelujen rakennetta ja toimintatapoja täytyy kunnissa edelleen muuttaa lisäämällä ja monipuolistamalla kotiin annettavaa tukea. Projektin yhteistyökumppaneina ovat Kela, STM ja Sosiaalialan Työnantajat ry. (Suomen Kuntaliitto 2015, viitattu 7.10.2015.)

9.2 Ikääntyneiden ihmisten palvelutarpeet

Tiedonantajat eivät kokeneet hyvinvoinnin tarjotinta itselleen tarpeelliseksi, koska he ovat asuneet pitkään Oulussa ja tietävät saatavilla olevista palveluista ja toiminnoista. Tiedonantajat kuvasivat myös esimerkiksi sitä, kuinka heidän vapaa-ajan toimintonsa ovat vakiintuneet, ja kuinka ikääntyneenä jaksaminen on rajallista. Tiedonantajat olivat toimintakyvyiltään perusterveitä ja heillä oli laajat sosiaaliset verkostot, kolme asui puolisonsa kanssa itsenäisesti ja heillä oli myös ajokortit. Yksi asui pienen tuen piirissä, mutta liikuntaesteisyys rajoitti hänen toimintoihin osallistumista. Tiedonantajille tarjotin toimi enemmän muistin tukena ja tarkistuskeinona palvelutarjonnasta.

Tieto palveluiden saatavuudesta tuo perusturvan tunnetta. Ikääntyneille tyypillinen monitautisuus lisää todennäköisyyttä usean asiantuntijan käyttöön palvelujärjestelmässä. Ikääntyneiden ihmisten terveystarkastuksissa on havaittu tarve tehostaa muitakin palveluita kuin terveysneuvontaa. Ikääntyneillä on ollut puutteita tietämyksessä, joka liittyy sosiaalitoimen ja vapaaehtoisjärjestöjen tarjoamiin mahdollisuuksiin, apuvälineiden hankintaan, korjaukseen sekä käyttöön ja niiden antamiin hyötyihin päivittäisessä selviytymisessä. (Helin 2002, 35, 53, 59.)

Hyvinvoinnin tarjottimen hyöty on tulosten perusteella enemmän uusille kuntalaisille, sekä ikääntyville, joille ikääntymiseen liittyvä tieto ja palvelut ovat tulossa ajankohtaisiksi. Yksi tiedonantaja pohti

myös, että esimerkiksi yksinäinen ikääntynyt voi löytää yhteisöjä ja järjestöjä, joihin ottaa yhteyttä. Hyvinvoinnin tarjotin sisältää kuitenkin myös paljon ennaltaehkäisevää tietoa, mutta jotta ikääntynyt sen löytää, on hänen osattava käyttää tietokonetta ja tietää sivustosta tai osata hakea tietoa hakukoneilla oikeilla termeillä, jotta hän päätyy sivustolle. Tiedonantajien arvioidessa hyvinvoinnin tarjottimen sisältöä he eivät antaneet mistään tarjottimen osa-alueesta kovin negatiivista palautetta, mutta he toivoivat joidenkin kohteiden lisäämistä tarjottimelle. Tiedonantajina toimi neljä ikääntynyttä, ja jo heidän kiinnostuksenkohteet ja tarpeet tarjotinta kohtaan poikkesivat paljon.

Onkin huomioitava, että ikääntyneet ihmiset poikkeavat toisistaan siinä, millainen heidän terveydentila, toimintakyky, elämäkokemukset sekä taloudelliset ja sosiaaliset voimavarat ovat. Ikääntyneiden vanhuuden kokemuksiin liittyä itsenäistä selviytymistä vaikeuttavat toiminnanrajoitteet tai ulkopuolisesta avusta paitsi jääminen. Verrattuna ulkopuoliseen apuun turvautumiseen asioiden hoidossa, suurempaa haittojen kokemusta voi joillekin aiheuttaa sosiaalisen elämän ja harrastustoiminnan rajoitukset. Ikääntyneet haluavat mieluiten apua tarvitessaan hyödyntää ulkopuolisia palveluilta kuin avun pyytämistä perheeltä, koska he eivät halua olla omaisilleen tai läheisilleen taakaksi. (Helin 2002, 38–39, 45.) On tärkeää tutkia laajasti, mitä jotakin kohderyhmää varten toteutettavan palvelun, tässä tapauksessa internetsivusto, tulisi sisältää, jotta se kattaa kaikkien käyttötarpeet. Avaus-hanke toteutti kolme kuntalaisten työpajaa, joissa hyvinvoinnin tarjotinta ensin suunniteltiin ja myöhemmin myös testattiin. Ensimmäiseen työpajaan osallistui 16 ikääntynyttä, toiseen 18 ja kolmanteen 16. Hankkeen materiaaleista ei kuitenkaan käy ilmi, olivatko työpajoihin osallistuneet ikääntyneet samat, eli kuinka suuri ja monipuolinen joukko osallistui tarjottimen suunnitteluun ja vaikutti eniten siihen luotuun sisältöön.

Ikääntyneet käyttävät palvelujärjestelmän useita eri osa-alueita eivätkä vain iäkkäille suunnattuja ns. vanhuspalveluita. Terveyspalvelujärjestelmä ei kykene toimimaan yksin, sen keskeiset yhteistyökumppanit toimintakykyisyyden ylläpitämisessä ja selviytymisen turvaamisessa ovat sosiaali-toimi, kuntien muut hallintokunnat, iäkkään ihmisen omaiset ja kolmannen sektorin toimijoista yksityisrittäjät ja vapaaehtoistyöntekijät. Vanhenemiseen liittyvät erityiskysymykset kuuluvat koko palvelujärjestelmässä toimivan henkilöstön osaamiseen ja kiinnostuksen kohteisiin. (Helin 2002, 49, 51–52.) Hyvinvoinnin tarjottimen ikääntyneille tuoman hyödyn lisäksi myös omaiset voivat hyötyä tarjottimesta ja siksi on tärkeää, että myös he löytävät tarjottimen.

10 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS

Tuomi ja Sarajärvi (2002 131) kirjoittavat siitä, kuinka laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan käsittää hyvin monella tavalla ja eri asioita painottaen. Laadullisen tutkimuksen yleiset luotettavuuskriteerit ovat **uskottavuus, vahvistettavuus, reflektiivisyys** ja **siirrettävyys**.

Uskottavuus on tutkimuksen ja sen tulosten uskottavuutta ja sen osoittamista tutkimuksessa. Tutkijan on arvioitava tutkimuksen luotettavuutta koko ajan suhteessa teoriaan, analyysitapaan, tutkimusaineiston ryhmittelyyn, luokitteluun, tutkimiseen, tulkintaan ja johtopäätöksiin. Tutkimustulosten on vastattava tiedonantajien käsityksiä tutkimuskohteesta. Uskottavuutta vahvistetaan keskustelemalla tiedonantajien kanssa tutkimuksen tuloksista ja ne palautetaan tiedonantajille ja heitä pyydetään arvioimaan niiden paikkansapitävyyttä. Uskottavuutta lisää myös tutkijoiden sitoutuminen tutkittavaan ilmiöön ja sen ymmärtäminen. Laadullisessa tutkimuksessa kiinnostuksen kohde on tiedonantajien näkökulma ja sen ymmärtäminen vaatii aikaa. Tutkijan tulee huomioida tutkimuksessaan ja tutkimustekstissään, millaisia vaikutuksia ajalla, paikalla ja haastattelutilanteella on ollut haastattelun laatuun ja siten kerätyn tutkimusaineiston kykyyn vastata asetettuihin tutkimustehtäviin. (Vilka 2005, 112, 159; Kylmä & Juvakka 2007, 128.) Hyvinvoinnin tarjotin on pitkälle edennyt projekti jota on suunniteltu kevästä 2014 lähtien ja se julkaistiin kesäkuussa 2015. Aloitimme hankkeistetun opinnäytetyön marraskuussa 2014 ilmiöön liittyvien käsitteiden määrittelyllä ja tietoperustan luomisella. Perehdyimme huolellisesti tutkimusta koskeviin aihepiireihin: ikääntyneet ja heidän hyvinvointi, hyvinvointiteknologia ja sen käytettävyys. Olemme seuranneet hyvinvoinnin tarjottimen kehitystä ja päivittäneet opinnäytetyön vastaamaan sen ajantasaisinta versiota ja sisältöä. Etsimme, vertailimme ja valitsimme tarkoituksenmukaisimman aineistonkeruumenetelmän, teemahaastattelun. Perehdyimme teemahaastatteluun liittyvään kirjallisuuteen ja siihen, mitä asioita kyseistä menetelmää käytettäessä täytyy opinnäytetyön tekijöinä ottaa huomioon. Teemahaastattelun litteroinnilla varmistettiin, että kaikki tiedonantajien sanoma tulee sanatarkasti auki kirjoitetuksi ja tallennetuksi. Tulosten paikkansapitävyys varmistettiin palauttamalla analysoitu aineisto tiedonantajille kommentoitavaksi.

Vahvistettavuus tarkoittaa, että tutkimusprosessi kirjataan niin että toisen tutkijan on mahdollista seurata prosessin kulkua. Tutkijan tulisi hyödyntää muistiinpanojaan tutkimusprosessin eri vaiheista raporttia kirjoittaessaan. Vahvistettavuus on vaikea kriteeri, koska toinen tutkija ei välttämättä päädy saman aineiston perusteella samaan tulkintaan. (Kylmä. ym. 2007, 129.) Kylmä ym.

(2007, 129) viittaavat Malterudiin siinä, että erilaiset tulkinnat eivät kuitenkaan tarkoita luotettavuusongelmaa, vaan ne lisäävät ymmärrystä tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä. Olemme kirjoittaneet opinnäytetyön ammattikorkeakoulun opinnäytetyön ohjeiden mukaisesti ja edenneet prosessissa loogisessa järjestyksessä. Selvitimme ensin tutkimuksen lähtökohdat ja tarpeellisuuden ja loimme tutkimuksen tietoperustan, jonka jälkeen määrittelimme tutkimuksen tarkoituksen ja tutkimustehtävät ja valitsimme tarkoituksenmukaisimman aineistonkeruumenetelmän. Toteutimme tutkimuksen ja tulosten analysoinnin suunnitellusti. Yhtenevät tulkinnat olemme varmistaneet jatkuvalla yhteydenpidolla, keskustelulla ja pohdiskelulla ilmiöstä, käytettävistä menetelmistä ja tutkimuksen toteuttamisesta kaikkien tutkimukseen liittyvien henkilöiden.

Kylmä ym. (2007, 129) viittaavat Maysiin & Popeen, Malterudiin ja Horsburgiin reflektiivisyyden määrittelyssä. **Reflektiivisyys** tarkoittaa tutkijan tietoisuutta lähtökohdistaan tutkimuksen tekijänä ja hänen on arvioitava, kuinka hän vaikuttaa aineistoon, tutkimusprosessiin ja nämä lähtökohdat on kuvattava tutkimusraportissa. Opinnäytetyömme on hankkeistettu, eli hankkeen lähtökohdat ja tarve ovat hankkeesta lähtöisin ja olemme huomioineet ne ensisijaisesti. Olemme tietoisia siitä, että olemme opinnäytetyön tekijöinä noviiseja ja opiskelijoita, mikä on voinut vaikuttaa tutkimuksen toteuttamiseen ja saatuun aineistoon. Vähäisen kokemuksen vuoksi aineiston analysointi oli vaativaa. Olemme huomioineet ja toteuttaneet niin hankkeen kuin ohjaavien opettajien korjaus- ja kehittämisehdotukset resurssiemme puitteissa. Uskomme kiinnostuksemme ikääntyneisiin lisänneen opinnäytetyöhön sitoutumista ja ymmärrystä ilmiöistä. Opinnäytetyön tekijöinä olemme puolueettomia ja olemme pohtineet ja perustelleet hyödyllisyyttämme tutkimuksen toteuttajina. Sosionomi Katarina Pyykkösen opinnäytetyö hyvinvoinnin tarjottimen käytettävyydestä on mahdollistanut tutkimuksen rajaamisen tarjottimen sisältöön, mutta myös vaatinut erilaisten näkökulmien yhteensovittamista. Oma ymmärrystä ilmiöstä ja opinnäytetyöstä vahvistivat myös keskustelut ja opinnäytetyön kuvaaminen siihen liittymättömille henkilöille.

Kylmä ym. (2007, 129) viittaa Lincoln ja Cubaan **siirrettävyyden** määritelmään, jonka mukaan tutkimuksen tulokset ovat siirrettävissä muihin vastaaviin tilanteisiin. Jotta lukija voi arvioida tulosten siirrettävyyttä, on tutkijan annettava riittävästi kuvailevaa tietoa tiedonantajista ja ympäristöistä. Olemme kuvailleet tiedonantajien kriteereitä ja valitsemista sekä tutkimuksen toteuttamisen. Hyvinvoinnin tarjotin ja tämä opinnäytetyön on ikääntyneille ja heidän läheisilleen suunniteltu, mutta tulevaisuudessa eri ikäryhmille (nuoret, työikäiset) kehitetään heille suunnattu tarjotin. Koemme, että muodostamamme teemat ja teemahaastattelu ovat siirrettävissä pienillä muutoksilla myös suunniteltavissa olevien tarjottimien kehittämiseen.

Tutkimuksen **eettisiä** ongelmia käsitellessään Vilka (2006, 113, 115) viittaa Kuulaan ja Grönforsin siinä, kuinka tutkijan on muistettava, että hän kirjoittaa tutkijana eikä vain edusta itseään vaan myös omaa oppiainettaan ja tiedeyhteisöä. Tutkijan tulee tehdä niin, kuin on sanonut tutkimuksen nimissä tekevänsä. Tutkijan on kirjoitettava vain asioista, joista on sovittu tiedonantajien kanssa ja käytettävä, käsiteltävä ja säilytettävä tutkimusaineistoa ja siinä olevia tietoja, kuten hän on tiedonantajien kanssa sopinut tutkimuksen alussa. Laadullisessa tutkimusmenetelmässä tiedonantajien nimiä tai muita tunnistetietoja, kuten paikkakuntaa ei kirjoiteta tutkimustekstiin. Tutkija ei saa rikkoa tiedonantajille antamaansa vaitiololupausta ja salassapitovelvollisuutta, ihmisten yksityisyyttä on kunnioitettava ja suojeltava. Tutkijan on tiedostettava, mitkä havainnot hän on tehnyt yksityishenkilönä ja mitkä tutkijana ja tämä eettinen ongelma ilmenee usein osallistuvaa havainnointia käytettäessä (Vilka 2006, 114).

Toimintaterapeutin ammattieettisten ohjeiden mukaan, toimintaterapeutti noudattaa tutkimus- ja julkaisutoiminnassa eettisiä ja lainsäädännöllisiä periaatteita (Suomen Toimintaterapeuttiliitto ry 2011, 1). Tiedonantajan allekirjoittama suostumuslomake on oleellisin eettinen dokumentti, jonka allekirjoittamalla tiedonantaja antaa suostumuksensa tutkimukseen ja ilmaisee ymmärtäneensä, mihin on osallistumassa (Leikas 2008, 120). Tiedonantajat lukivat ja allekirjoittivat suostumuslomakkeet ennen tutkimuksen aloittamista. Suostumuslomakkeen mukaisesti lähetimme alustavat tulokset tiedonantajille tarkastettavaksi, ja ohjeistimme heitä antamaan tarvittaessa palautetta siitä, vastaavatko tulokset heidän näkemyksiään. Suostumuslomakkeen mukaisesti, huolehdimme myös salassapitovelvollisuudesta ja tiedonantajien henkilösuojasta, hävittämällä tutkimuksen jälkeen haastattelunauhut, tutkimusaineiston ja lomakkeet. Haastattelunauhut hävitimme sekä käyttämättämme nauhurista, tietokoneiltamme sekä muistitikuilta. Kirjalliset tutkimusaineistot hävitimme silpuroimalla. Tutkimustekstissä emme ole maininneet mitään tunnistetietoja, paitsi paikkakuntana mainitsimme Oulun, koska hyvinvoinnin tarjotin ja näin ollen myös tutkimuksemme kohdistuu Oulun ikääntyneisiin kuntalaisiin.

Kun arvioidaan teknologian suhdetta yksilöön ja yhteisöön sekä niiden suhdetta toisiinsa, on huomioitava muun muassa seuraavat keskenään limittyvät periaatteet teknologian käyttäjän näkökulmasta: ihmisarvo, loukkaamattomuus, oikeuksien kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus, tietoinen suostumus, oikeus kieltäytyä, luottamus, tasa-arvoisuus, käyttäjän osallistuminen ja suojaaminen, valvonta, turvallisuus, vahingoittamattomuus, vapaaehtoisuus ja yksityisyyden suoja. Eettiset kysymykset ilmenevät mahdollisesti teknologioissa, joihin liittyvät käyttäjien tunnistamisen mahdollisuus sekä mahdollisuus valvoa käyttäjiä. (Leikas 2008, 76–77.) Tutkimuksessamme, kenelläkään

muulla kuin meillä opinnäytetyön tekijöillä ei ole mahdollisuutta tunnistaa tiedonantajia tutkimustekstistä. Olemme varmistaneet tämän niin, että olemme käyttäneet tiedonantajista useita ilmaisia, kuten *“eräs tiedonantaja”*, *“yksi tiedonantaja”*, *“toinen tiedonantaja”*. Olemme käyttäneet näitä ilmaisia niin, ettei sama ilmaisu tarkoita säännöllisesti samaa tiedonantajaa.

Ihmisen on tärkeää voida ilmaista aidosti tunteitaan, arvojaan ja pyrkimyksiään sekä päättää itse omista valinnoistaan (Leikas 2008, 66). Olemme tutkimuksessa huomioineet tämän niin, että tiedonantajille tutkimukseen osallistuminen on lähtenyt heidän omasta valinnastaan ja olemme kertooneet heille, että heillä on mahdollisuus keskeyttää tutkimus missä tutkimuksen vaiheessa tahansa ilman perusteluita. Vapaaehtoisen suostumuksen eli itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen on peruseriaate kenen tahansa kansalaisen teknologian käytössä ja se korostaa ihmisen oikeutta kieltäytyä osallistumisesta tutkimukseen sekä oikeutta vetäytyä tutkimuksesta kesken tutkimuksen (Leikas 2008, 129).

11 POHDINTA

Kiinnostus ikääntyneisiin ohjasi meitä tämän opinnäytetyön aiheeseen lokakuussa 2014. Opinnäytetyöprosessi on ollut pitkä ja vaativa, mutta myös lopulta palkitseva. Haastavaa on ollut hankkeen aikataulujen sovittaminen omiin sekä opinnäytetyön aikatauluihin, sekä hyvinvoinnin tarjottimen jatkuva muuttuminen opinnäytetyötä tehdessä. Aloittaessamme opinnäytetyön tarjotinta ei ollut vielä julkaistu, vaan tieto ja ymmärrys siitä ja sen suunnitellusta sisällöstä perustui hankkeen kirjalliseen materiaaliin sekä yhteistyöpalaverissa saatuun tietoon. Näin ollen kesti kauan luoda käsitys siitä, mikä hyvinvoinnin tarjotin on ja miten meidän tulisi tutkia sen sisältöä. Julkaistun hyvinvoinnin tarjottimen käyttämisen oppiminen sekä sen sisällön sisäistäminen on vienyt meiltä melkein vuoden. Koimme opinnäytetyön tekijöinä hyödyksi sen, ettemme ole tarjottimen kohderyhmä, koska se ei asettanut meille ennako-oletuksia siitä, minkälainen sisältö vastaisi ikääntyneiden tarpeita. Ikääntyneiden palveluiden kehittämisessä ja niitä tutkittaessa tulee olla mukana ikääntyneitä.

Vahvuutemme opinnäytetyön tekijöinä on ollut tiedon hakeminen. Parityöskentely on mahdollistanut pohdintaa ja vaatinut valintojen perustelua, jotka johtivat meidät valitsemaamme tutkimusasetelmaan, jonka toteuttamisessa koemme onnistuneemme. Arvostamme sitä, että olemme opiskelijoina saaneet kokemusta siitä, millaista on tehdä yhteistyötä moniammatillisen hankkeen ja projektiryhmän kanssa. Hankkeistettu opinnäytetyö on vaatinut oma-aloitteellisuutta, tiivistä yhteydenpitoa sekä epävarmuuden sietämistä. Rinnakkaistyöskentely sosionomiopiskelija Katariina Pyykkösen kanssa mahdollisti sen, että tutkimuksemme keskittyi tarjottimen sisältöön kun Pyykkönen tutki sen teknistä toteutusta.

Olemme opinnäytetyön tekijöinä noviiseja. Tutkimussuunnitelma sekä tulosten analysoiminen vievät eniten aikaa, mutta niiden ymmärtäminen myös vaatii aikaa. Perusteellinen ja perusteltu tutkimussuunnitelma kuitenkin edesauttoi teemahaastattelujen onnistumista. Saimme ikääntyneiltä tavoitteiden mukaisesti arvokasta ja tärkeää tietoa hyvinvoinnin tarjottimen sisällön käytettävyydestä ja näin ollen vastaukset asettamiimme tutkimustehtäviin. Internetsivustojen kehittäminen ei ole toimintaterapeuttien ydinosaamista, osaamisemme näkyi tiedonantajien kohtaamisessa sekä käyttäjälähtöisyyden tärkeyden ymmärtämisessä. Olimme aidosti kiinnostuneita tiedonantajien kokemuksista.

Tutkimuksemme toteuttaminen viivästyi erinäisistä syistä, mikä vaikutti siihen, ettei sen tuloksia ehditty mielestämme hyödyntää parhaalla mahdollisella tavalla ennen Avaus-hankkeen loppumista. Toteutimme opinnäytetyön taitojamme parhaalla mahdollisella tavalla hyödyntäen ja olemme tyytyväisiä lopputulokseen. Olemme saaneet kannustavaa palautetta hankkeelta ja työmme on koettu tärkeäksi. Lasten, nuorten ja lapsiperheiden alueellista matalankynnyksen palvelutarjotinta suunniteltaessa hyödynnetään KASTE -ohjelman Avaus-hankkeen (2011–2015) tuloksia ja jatkokehitystarpeita liittyen ikäihmisten palvelutarjottimeen, jota kehittää ”6Aika avoin osallisuus” - Oulun osatoteutushanke (Oulun kaupunki 2015i, viitattu 4.11.2015). Toimintaterapeutteja tulisi hyödyntää yleisesti enemmän teknologian ja tietoteknisten sivustojen kehittämisessä, sillä toimintaterapeuteilla on aitoa kiinnostusta ja osaamista arvioida ja tutkia eri-ikäisten ihmisten hyvinvointia, mielenkiinnon kohteita, taitoja ja valmiuksia. Toimintaterapeutit voivat tehdä teknologian ja internetsivustojen käyttämisestä toiminnan analyysin avuksi suunnittelu- ja kehitystyöhön. Huomasimme, että ikääntyneiden hyvinvoinnin tarjottimella ei ole näkyvästi esillä erityisryhmille, kuten kehitys-, aisti- tai liikuntavammaisille, suunnattuja linkkejä ja tietoa. Tulevia tarjottimia kehitettäessä on huomioitava käyttäjät kokonaisvaltaisesti sekä erityisryhmät, ja tämä vaatii käyttäjien valmiuksien arviointia suhteessa siihen, mitä taitoja tarjotin vaatii käyttäjältä.

Jatkotutkimuksena olisi tärkeää selvittää pidemmällä aikavälillä hyvinvoinnin tarjottimen hyötyä, eli kuinka paljon ikääntyneet ovat käyttäneet julkistettua tarjotinta ja miten he ovat kokeneet sen osana hyvinvointinsa edistämistä. Tarpeellista olisi myös opastaa ikääntyneiden omaisia hyvinvoinnin tarjottimesta ja sen käytöstä sekä tutkia heidän kokemuksiaan omaisen näkökulmasta. Avauksentavoitteisiin liittyen olisi mielenkiintoista myös tutkia ammattilaisten kokemuksia hyvinvoinnin tarjottimesta, miten he sitä ovat työssään hyödyntäneet ja onko se lisännyt resurssien kohdentamista sitä eniten tarvitseville.

LÄHTEET

Avaus-hanke 2015a. Väliraportti. Raportoitava ajanjakso 1.1.2014–30.9.2014. Viitattu 16.4.2015.
<https://www.innokyla.fi/documents/650317/42a96512-8e67-47ca-8f37-cd0d7e921e42>

Avaus-hanke 2015b. Väliraportti. Raportoitava ajanjakso 1.1.2015–30.6.2015. Viitattu 10.10.2015.
<https://www.innokyla.fi/documents/650317/31422a56-9e53-4fcb-80ec-64625e34ed19>

Canadian Association of Occupational Therapists. 2011. CAOT Position Statement Occupational therapy and older adults. Viitattu 4.5.2015 <http://www.caot.ca/default.asp?pageid=621>

Christiansen, C. & Baum, C. 1997. Occupational Therapy: enabling function and well-being. Thorofare: Slack Incorporated.

Creek, J. 2010. The core concepts of occupational therapy, a dynamic framework for practice. London: Jessica Kingsley Publishers.

Eskola, J. & Vastamäki, J. 2015. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa R. Valli & J. Aaltonen (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 27–43.

Hautala, T., Hämäläinen, T., Mäkelä, L. & Rusi-Pyykkönen, M. 2013. Toiminnan voimaa : toimintaterapia käytännössä. Helsinki: Edita.

Heikkinen, E. 2002. Sairauksista toimintakykyyn. Teoksessa E. Heikkinen & M. Marin. Vanhuuden voimavarat. Helsinki: Tammi, 5-34.

Heikkinen, E., Jyrkämä, J. & Rantanen, T. 2013. Gerontologia. Helsinki: Duodecim.

Helin, S. 2002. Palvelujärjestelmä iäkkään ihmisen voimavarojen tukijana. Teoksessa E. Heikkinen & M. Marin. Vanhuuden voimavarat. Helsinki: Tammi, 35-60.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsinki University Press.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Huczkowski, S. & Innanen, P. 2015. Työpajadokumentaatio. Avaus-hanke, kuntalaisten työpaja 5.5.2014. Viitattu 15.3.2015. <https://www.innokyla.fi/documents/650317/80279a52-3362-4ce8-8791-fffee5c64f57>

ICF. 2004. Toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen luokitus. WHO, 2001. Käännös Stakes. Jyväskylä: Stakes.

Innokylä 2014. Avaus-hanke. Materiaalit. Hyvinvoinnin tarjotin toiminnallinen määrittely v3.0! Uusi! Viitattu 11.3.2015. <https://www.innokyla.fi/web/verkosto650316/materiaalit>

Innokylä 2015a. Hyvinvoinnin tarjottimen esittelyyn osallistuneet kuntalaiset. Viitattu 7.10.2015. <https://www.innokyla.fi/documents/650317/bf42b85c-3c25-408b-992b-ce387c72f390>

Innokylä 2015b. Avaus-hanke. Tulevaisuuden kuntalaislähtöiset hyvinvointipalvelut ja niitä tukevat teknologiat. Tuotokset ja tulokset. Viitattu 10.10.2015. https://www.innokyla.fi/web/hanke646232/etusivu?p_p_id=projects_WAR_projectsportlet&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-1&p_p_col_count=1&projects_WAR_projectsportlet_projectId=2050779&projects_WAR_projectsportlet_action=viewResults

Järvenpää, E. & Kosonen, K. 1997. Johdatus tutkimusmenetelmiin ja tutkimuksen tekemiseen. Otaniemi: Helsinki University of Technology.

Järvikoski, A. & Härkäpää, K. 2004. Kuntoutuksen perusteet. Helsinki: WSOY.

Kettunen, T. & Kivinen, T. 2012. Osallisuus hoitotyön kehittämisen suunnannäyttäjänä. Tutkiva hoitotyö. 10 (4), 40 - 42.

Kielhofner, G. 2002, The model of human occupation. Third edition. Baltimore: Lippincott Williams & Wilkins.

Kuntaliitto 2015. Sähköinen hyvinvointikertomus. Oulu: Laaja hyvinvointikertomus 2013-2016. Viitattu 27.3.2015. <http://www.hyvinvointikertomus.fi/publicdoc/id/41316/>

Kylmä, J. & Juvakka, T. 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Idita.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 28.12.2012/980.

Larson, O., Stevens-Ratchford R., Pedretti L. & Crabtree J. 1996. ROTE: The Role of OT with the Elderly. Maryland: The american occupational therapy associaton, Inc.

Leikas, J. 2008. Ikääntyvät, teknologia ja etiikka: Näkökulmia ihmisen ja teknologian vuorovaikutustutkimukseen ja -suunnitteluun. VTT Technical Research Centre of Finland: Espoo. Viitattu 2.11.2015. <http://docplayer.fi/361929-lkaantyyvat-teknologia-ja-etiikka.html>

Lewis, S-C. 2003. Elder care in occupational therapy. New Jersey:Slack Incorporated: Slack Incorporated.

Lyyra, T-M., Pikkarainen, A. & Tiikkainen, P. 2007. Vanheneminen ja terveys. Helsinki: Edita.

Matikainen E, Aro T, Huunan-Seppälä A, Kivekäs J, Kujala S & Tola S. 2004. Toimintakyky: Arviointi ja kliininen käyttö. Helsinki: Duodecim.

McIntyre, A. & Atwal, A. 2005. Occupational therapy and older people. London: Blackwell Publishing.

Melkas, H. & Pekkarinen, S. 2014. Hyvinvointiteknologia. Teoksessa J. Leikas (toim.) Ikäteknologia. Helsinki: Vanhustyön keskusliitto, 209-225.

Metsämuuronen, J. 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Helsinki: International Methelp Ky.

Nielsen, J. 1993. Usability Engineering. San Diego: Morgan Kaufmann.

Nieminen, M. & Koskinen, S. 2005. Väestö. Suomalainen terveys. Viitattu 4.3.2015. http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=suo00007

Nygård, C-H., Eskola, H., Hyttinen, J. & Savinainen, M. 2007. Näkökulmia hyvinvointiteknologiaan. Tampere: Tampereen Yliopistopaino OY.

Palo 2015. Työpajaraaportti. Avaus-hankkeen kuntalaisten työpaja 201.1.2014. Viitattu 16.3.2015. <https://www.innokyla.fi/documents/650317/80279a52-3362-4ce8-8791-fffee5c64f57>

Oulun kaupunki 2015a. Kaupunkistrategia Oulu 2020. Viitattu 4.3.2015. http://www.ouka.fi/c/document_library/get_file?uuid=3cd43780-be77-4bd9-9f09-96d93811cd9a&groupId=52058

Oulun kaupunki 2015b. Oulun kaupungin ikääntymispoliittiset linjaukset 2010–2020. Viitattu 4.3.2015. http://www.ouka.fi/c/document_library/get_file?uuid=53a4c063-7f04-4d61-8c03-ba4e200481c8&groupId=64357

Oulun kaupunki 2015c. Avaus-hanke - tulevaisuuden hyvinvointipalvelut. Viitattu 4.3.2015. <http://www.ouka.fi/oulu/avaus/avaus-tulevaisuuden-hyvinvointipalvelut>

Oulun kaupunki 2015d. Hyvinvoinnin tarjotin. Viitattu 3.11.2015. <http://www.ouka.fi/65plus>

Oulun kaupunki 2015e. Hyvinvoinnin tarjotin. Hyvinvointi ja terveys. Viitattu 3.11.2015. <http://www.ouka.fi/oulu/ikaantyneet/hyvinvointi-ja-terveys>

Oulun kaupunki 2015f, Hyvinvoinnin tarjotin. Toimintaa ja yhteisöjä. Viitattu 3.11.2015. <http://www.ouka.fi/oulu/ikaantyneet/toimintaa-ja-yhteisoja>

Oulun kaupunki 2015g. Hyvinvoinnin tarjotin. Apua arkeen. Viitattu 3.11.2015. <http://www.ouka.fi/oulu/ikaantyneet/apua-arkeen>

Oulun kaupunki 2015h. Hyvinvoinnin tarjotin. Koottuja yhteystietoja. Viitattu 3.11.2015. <http://www.ouka.fi/oulu/ikaantyneet/koottuja-yhteystietoja>

Oulun kaupunki 2015i. 6Aika avoin osallisuus - Oulun osatoteutushanke. Viitattu 4.11.2015. <http://oulu2.ouka.fi/kehittamishankkeet/Hankekortti1.asp?ID=656>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2015a. Aineiston määrä ja tutkittavat. Viitattu 8.8.2015.
http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_2.html

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2015b. Aineisto- ja teorialähtöisyys. Viitattu 2.6. 2015.
http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_3.html

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2015c. Teemoittelu. Viitattu 9.5.2015.
http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html

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

Scaffa, M.E., Reitz, S.M. ja Pizzi, M.A. 2010. Occupational Therapy in the Promotion of Health and Wellness. Philadelphia: F.A.Davis Company.

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

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2001. Valtioneuvoston periaatepäätös. Terveys 2015 -kansanterveysohjelmasta. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2001:4. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2013. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:11. Viitattu 11.3.2015.
<http://www.julkari.fi/handle/10024/110355>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2015. Hyvinvoinnin edistäminen. Osallisuuden edistäminen. Viitattu 2.6.2015. <http://stm.fi/osallisuuden-edistaminen>

Suomi.fi. 2015. Verkkopalvelujen laatuksiteristö - väline julkisten verkkopalvelujen kehittämiseen ja arviointiin. Viitattu 9.8.2015. http://www.suomi.fi/suomifi/tyohuone/laatua_verkkoon/laatuksiteristo/01_taustatietoa/01_johdanto/01_tarkoitus/index.html

Suomen Kuntaliitto 2015c. Ikääntyneen väestön palvelut: käyttö, kustannukset, vaikuttavuus ja rahoitus. Viitattu 7.10.2015. <http://www.kunnat.net/fi/palvelualueet/projektit/ikaantyneiden-palvelut/Sivut/default.aspx>

Suomen Toimintaterapeuttiliitto ry 2011. Toimintaterapeutin ammattieettiset ohjeet. Viitattu 3.11.2015. <https://wiki.metropolia.fi/download/attachments/76939802/toimintaterapeutin%20ammattieettisetohjeet2011.pdf?version=1&modificationDate=1408962693000&api=v2>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2014. Mitä toimintakyky on? Viitattu 4.5.2015. <https://www.thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-toimintakyky-on>

Tilastokeskus 2014. Väestönmuutokset 1990–2013. Oulu. Viitattu 4.3.2015. http://tilastokeskus.fi/tup/seutunet/businessoulu_vaesto.html

The American Occupational Therapy Association, Inc. 2015. Productive Aging. Viitattu 9.3.2015. <http://www.aota.org/About-Occupational-Therapy/Professionals/PA.aspx#sthash.T60AB2RS.dpuf>

Townsend, E., Stanton, S., Law, M., Polatajko, H., Baptiste, S., Thompson-Franson, T., Kramer, C., Swedlove, F., Brintnell, S. & Campanile, L. 1997. Enabling occupation: an occupational therapy perspective. Canadian association of occupational therapists. Ottawa: CAOT Publications ACE.

Tulva, T., Uusitalo, I. & Harra, K. 2007. Vanhuuden monet kasvot. Helsinki: OKKA-säätiö. Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Tammi.

Vallejo-Medina A., Vehviläinen, S., Haukka U-M., Pyykkö, V. & Kivelä S-L. 2006. Vanhustenhoito. WSOY: Porvoo.

Valtionvarainministeriö 2012. Verkkopalvelujen laatukriteeristö – Väline julkisten verkkopalvelujen kehittämiseen ja arviointiin. Viitattu 9.8.2015. http://www.suomi.fi/suomifi/tyohuone/laatua_verkkoon/laatukriteeristo/uusi_kriteeristo/Verkkopalvelujen_laatukriteerist_4a_2012.pdf

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Viikka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi.

Välikangas, K. 2006. Kuntien toiminta ikääntyneiden kotona asumisen ja palvelujen kehittämisessä. Helsinki: Ympäristöministeriö.

Wessman, J., Erhola, K., Meriläinen-Porras, S., Pieper, R. & Luoma, M-L. 2013. Ikääntynyt ja teknologia – Kokemuksia teknologian käytöstä. Helsinki: Kopio Niini Oy

IKÄIHMISTEN HYVINVOINNIN TARJOTIN:

TEEMA-ALUEET AMK-OPISKELIJOIDEN TEKEMÄÄ TIEDONKERUUTA VARTEN (ESIM. KYSELYT PILOTOINTIVAIHEESSA)

- ehdotukset Avaus-hankkeelta/koonneet Anne Rajala ja Suvi Penttilä-Sirkka

- taustakysymysehdotuksia: ikä, tietokoneen käyttökokemus, kotona vai esim. palvelutalossa asuva
- käytettävyys, fontit, visuaalisuus, ulkoasu, värimaailma, tekstin erottuvuus (koskee koko sivustoa)
- sisällön ryhmittely
- Hyvinvointi ja terveys-osio: onko infotekstejä riittävästi
- Yhteystietoja-osio: - löytyykö tarpeelliset tiedot
- onko yhteystietoja-osio selkeä

- HV-tarjottimen tarpeellisuus oman hyvinvoinnin tukemisessa
- onko HV-tarjotin helppo ja miellyttävä käyttää
- HV-tarjottimen luotettavuus ja hyödyllisyys
- aikooko käyttää HV-tarjotinta jatkossa/palaatko käyttämään sivustoa uudelleen

- tiedon muotoilun ja asettelun yhden mukaisuus HV-tarjottimen eri sivuilla

- sivuvalikon sisällön hahmottaminen

- HV-tarjottimella käytetty terminologia kohderyhmän näkökulmasta

- löytyykö tarvittava tieto linkkien takaa, löytääkö takaisin etusivulle/hv-tarjottimelle

- korvasiko HV-tarjottimen käyttö mahdollista soittamista tai käymistä (esimerkiksi Oulu10, Aino-neuvonta, hyvinvointikeskus/piste)

- linkkien luotettavuus

- onko tarvetta sivujen tulostamiseen

- Avoin kysymys: Mitä muuta haluaisit sanoa/komentoida HV-tarjottimesta

Taustatiedot

- Ikä
- Onko Sinulla oma tietokone/tablet/älypuhelin?
- Millainen tietokoneen käyttökokemus Sinulla on?
- Mihin tarkoituksiin käytät tietokonetta ja kuinka paljon?
- Miten käytät tietokonetta hyvinvointiin liittyvissä asioissa?
- Mistä hyvinvointiin liittyvistä asioista haluaisit saada lisää tietoa?

TAULUKKO 2. Teemat ja apukysymykset teemahaastatteluun hyvinvoinnin tarjottimesta.

Teema	Kysymykset
Käyttöhistoria	Kuinka paljon olet Katariina Pyykkösen tutkimuksen jälkeen käyttänyt hyvinvoinnin tarjotinta? Mihin tarkoitukseen käytit sitä? Mitä osa-aluetta olet käyttänyt eniten? Mitä osa-aluetta olet käyttänyt vähiten?
Kattavuus	Miten tarpeellisena pidät osa-alueesta saatavia tietoja? Miten ajankohtaisena pidät osa-aluetta? Miten kiinnostavana pidät osa-aluetta? Mitä uutta tietoa osa-alueesta löysit? Mitä tietoa osa-alueesta puuttuu?
Tehokkuus	Millaisena koet osa-alueen hyödyllisyyden? Millaisena koet osa-alueen hyödyllisyyden ikääntyneille? Millaisena koet osa-alueen tiedon hyödyntämisen jatkossa? Mitä osa-alueen tiedot mahdollistavat? Kerro esimerkkejä. Millaista osallistumista (vaikuttaminen, päätöksenteko) osa-alueen mahdollistaa? Missä asioissa osa-alue voi korvata mahdollista soittamista ja palveluissa käymistä paikan päällä?
Luotettavuus ja ajantasaisuus	Miten luotettavana pidät osa-aluetta? Miten ajantasaisena pidät osa-aluetta?
Miellyttävyyys	Miten tyytyväinen olet osa-alueeseen? Kerro esimerkkejä. Millaista muuta palautetta haluat antaa osa-alueesta?

Suostun tiedonantajaksi toimintaterapeuttiopiskelijoiden, Iiris Kunelius ja Leena Pohjanvirta, opinnäytetyönä toteutettavaan tutkimukseen, jossa teemahaastattelua käyttämällä tutkitaan Avaus-hankkeen toteuttaman *hyvinvoinnin tarjottimen* sisältöä ja sen käytettävyyttä. Tutkimukseen osallistutaan anonymisti ja opinnäytetyön tekijät huolehtivat salassapitovelvollisuudesta ja Sinun henkilösuojesi turvaamisesta koko tutkimuksen ajan ja sen jälkeen. Haastattelunauhut, tutkimusaineisto ja lomakkeet tuhoetaan aineiston käsittelyn jälkeen. Saat tutkimustulokset itsellesi kommentoitavaksi, jotta niiden paikkansapitävyys varmistuu. Tutkimuksen arvioitu valmistumisaika on lokakuussa 2015 ja valmis työ julkaistaan verkossa Theseuksessa (www.theseus.fi).

Vakuutan ymmärtäväni tutkimuksen tarkoituksen, tavoitteet ja aihealueet ja suostun teemahaastattelun äänittämiseen. Tiedän, että voin milloin tahansa keskeyttää osallistumiseni tutkimukseen syytä kertomatta.

Päiväys Tutkimukseen osallistuvan allekirjoitus

Jos sinulla tulee kysyttävää tai haluat lisätietoja tutkimuksesta, vastaamme mielellämme niihin! Sinun mielipiteesi on meille ensiarvoisen tärkeä, koska sen avulla Hyvinvoinnin tarjotinta on mahdollisuus vielä kehittää paremmaksi

Iiris Kunelius ja Leena Pohjanvirta

Toimintaterapeuttiopiskelijat
Oulun ammattikorkeakoulu
o2pole00@students.oamk.fi
o2kuii00@students.oamk.fi

Eliisa Niilekselä, Maarit Virtanen

Opinnäytetyö ohjaavat opettajat
Oulun ammattikorkeakoulu
Maarit.Virtanen@oamk.fi
Eliisa.Niileksela@oamk.fi

Suvi Penttilä-Sirkka

Avaus-hankkeen projektikoordinaattori

suvi.penttila@ouka.fi