

## **Saanko kysyä vielä kolmannen kerran, kuinka tämä laite ladataan? – Tutkimus ikääntyneiden käyttöavun tarpeista erilaisille tietoteknisille välineille**

Miisa Seimola



|  |  |
|--|--|
| <p><b>Tekijä</b><br/>Miisa Seimola</p>   |  |
| <p><b>Koulutusohjelma</b><br/>Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma</p>   |  |
| <p><b>Opinnäytetyön otsikko</b><br/>Saanko kysyä vielä kolmannen kerran, kuinka tämä laite ladataan? – Tutkimus senioreiden käyttöavun tarpeista erilaisille tietoteknisille välineille</p>  | <p><b>Sivu- ja liitesivumäärä</b><br/>67 + 2</p> |
| <p><b>Opinnäytetyön otsikko englanniksi</b><br/>Can I ask a third time how can I charge this thing? A research of the needs for service advice of using a technical object for senior citizens.</p>  |  |
| <p>Opinnäytetyössä tutkittiin ikääntyneiden ihmisten kokemuksia erilaisista tietoteknisistä välineistä. Puolistrukturoidulla teemahaastattelulla selvitettiin heidän näkemyksiään ja kokemuksiaan laitteiden käytöstä. Heidän toiveitaan laitteiden muotoilusta, sovelluksista ja ohjelmista. Opinnäytetyössä tutkittiin ikäihmisten erilaisia tarpeita ja haluja tietoteknisten laitteiden suhteen. Heidän kanssaan pohdittiin millaiset laitteet ovat hyviä ja helppoja käyttää, sekä millaiset laitteet olivat puolestaan huonoja tai vaikeita käyttää. Ikääntyneet kertoivat kokemuksistaan tukipalveluista ja läheisten antamasta käyttötuesta. He kertoivat millaiset henkilöt ovat olleet heille itselleen hyviä neuvoja ja keneltä eivät tietoteknistä tukea enää halua.</p> <p>Opinnäytetyö rakentuu teoreettiseen viitekehykseen eli olemassa olevaan tietoon käyttöliittymistä, tuotteiden käyttämisestä, tuotteen kanssa toimijana olemisesta, käytön esteistä ja siitä millaisia ikäihmiset ovat tuotteiden käyttäjinä. Viitekehyksen aihealueet on rajattu niin, että niillä on merkitystä kohderyhmänä olevien ikäihmisten tuotteiden ja laitteiden suunnittelun kannalta. Kaikki aihealueet on käsitelty niin, että merkitys ikäihmisille aukeaa.</p> <p>Seuraavaksi opinnäytetyössä esitellään melko pintapuolisesti olemassa olevia käyttötukipalveluita tarjoavia tahoja. Esittely kattaa sekä maksullisia palveluita, että ilmaisia palveluntarjoajia. Esittelyssä on listattu sekä yrityksiä, julkisia palveluita, että yhdistyksiä.</p> <p>Tukipalvelujen listauksen jälkeen käydään läpi teemahaastattelussa nousseet tulokset. Tuloksia on ensin koottu hiukan yhteen ja esitely hiukan, mitä kyseisessä kohdassa on selvitetty. Tulosten kokoamisen jälkeen löytyy haastateltujen vastauksia erilaisiin kysymyksiin, joita heille on esitetty. Vastaukset on haluttu tuoda mukaan opinnäytetyöhön, jotta ikäihmisten ääni kuuluu vahvasti opinnäytetyössä ja sen tuloksissa.</p> <p>Lopuksi opinnäytetyössä pohditaan käyttötukipalveluiden ja käyttöliittymäsuunnittelun tarvetta ja mahdollisia jatkotutkimusehdotuksia aiheesta. Käyttötuelle on selkeä tarve Suomessa. Käyttöliittymäsuunnittelulla voidaan vähentää jonkin verran käyttötuen tarvetta, mutta se ei poista tarvetta kokonaan.</p> |  |
| <p><b>Asiasanat</b><br/>Käyttäjätuki, seniori, käyttöliittymäsuunnittelu, tietotekniset välineet</p>   |  |

## Sisällys

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1     | Johdanto .....   | 1  |
| 2     | Opinnäytetyön tausta ja tarkoitus .....                                | 2  |
| 2.1   | Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaukset .....                            | 2  |
| 2.2   | Opinnäytetyön rakenne ja keskeiset käsitteet .....                     | 3  |
| 3     | Mitkä asiat vaikuttavat käyttäjien tarpeisiin opastuksessa .....       | 5  |
| 3.1   | Käyttöliittymäsuunnittelu .....  | 5  |
| 3.2   | Käyttäjä ja käyttäminen .....  | 7  |
| 3.3   | Toiminnan vaiheet .....  | 9  |
| 3.4   | Toiminnan teoriat .....  | 10 |
| 3.5   | Vuorovaikutus tuotteen kanssa .....                                    | 12 |
| 3.5.1 | Aistit .....   | 13 |
| 3.5.2 | Tunteet .....  | 14 |
| 3.5.3 | Muisti ja oppiminen .....  | 15 |
| 3.6   | Käytön esteet .....  | 16 |
| 3.7   | lääkäimpien ihmisten teknologian käyttö .....                          | 17 |
| 4     | Tukipalveluiden tila ja saatavuus .....                                | 19 |
| 4.1   | Apin Kotiapu .....   | 19 |
| 4.2   | Digikonkari IT-palvelu .....   | 19 |
| 4.3   | Digitohorit .....  | 19 |
| 4.4   | ENTER ry .....   | 20 |
| 4.5   | Helpson .....  | 20 |
| 4.6   | Kirjastojen palvelut .....   | 20 |
| 4.7   | Omaguru .....  | 21 |
| 4.8   | Tietokoneapu .....   | 22 |
| 4.9   | Vanhustyön keskusliitto .....  | 22 |
| 5     | Selvitys ikääntyneiden kokemuksista ja tarpeista tukipalveluille ..... | 23 |
| 5.1   | Valittu menetelmä .....  | 25 |
| 5.2   | Tulokset: Laitteiden käyttö .....                                      | 27 |
| 5.3   | Tulokset: Mitä laitteilta toivotaan .....                              | 37 |
| 5.4   | Tulokset: Sovellusten, ohjelmistojen ja nettisivujen käyttö .....      | 39 |
| 5.5   | Tulokset: Toiveet laitteille ja sovelluksille .....                    | 44 |
| 5.6   | Tulokset: Tuen tarve .....   | 47 |
| 5.7   | Tulokset: Ongelmat ja etiikka .....                                    | 59 |
| 6     | Yhteenveto ja loppupäätelmät .....                                     | 65 |
|       | Lähteet .....  | 68 |
|       | Liitteet .....   | 74 |
|       | Liite 1. Teemahaastatteluissa käytetty kysymysrunko .....              | 74 |

# 1 Johdanto

Yhteiskunta asettaa tavoitteita, joiden mukaan ikääntyneiden tulisi osata käyttää digitaalisia palveluita ja hyödyntää internetpohjaisia palveluita ja sovelluksia elämässään. Sipilän hallitusohjelmassa (Hallitusohjelma 10/2015, s. 20) mainitaan hallituskauden kärkihankkeissa seuraavasti: ”Tehostetaan sähköisten palvelujen hyödyntämistä myös omahoidossa ja neuvonnassa. Hyödynnetään paremmin terveysteknologian mahdollisuuksia”. Tämä koskettaa erityisesti iäkkäämpää kansanosaa.

Hallitusohjelmassa digitalisaatio on muutenkin yksi kärkihankkeista, jolla pyritään luomaan kustannustehokkuutta ja pienentämään palveluihin käytettyjä kustannuksia. Digitalisaatio on tämän päivän muotisana, jonka näkee niin valtamediassa, kirjoissa, hallitusohjelmassa kuin IT-alan julkaisuissakin. Digitalisaation hyötyjä tuodaan esille jatkuvasti ja niitä on tutkittu ennakoivasti hyvin paljon. Digitalisaatiolla halutaan säästää rahaa, aikaa ja resursseja eri aloilla, palvelujen tuotannon ollessa vain yksi osa-alueista joihin säästöjä ja tehokkuutta haetaan.

Digitalisaation lisääminen erilaisilla yhteiskunnan osa-alueilla tuo kuitenkin mukanaan vastuun käyttäjien opastamisesta ja opettamisesta. Jopa OECD (OECD 2015, 90) kehoittaa aikuisten, erityisesti eläköityneiden aikuisten, kouluttamiseen digitaalisissa taidoissa. Tällä halutaan taata tarvittavat taidot julkisten palveluiden tavoitettavuuteen digitaalisessa muodossa.

Kuitenkin digitalisaatiohypetyksen keskellä eri käyttäjäryhmät saattavat jäädä huomioimatta ja toisten ihmisten kohdalla digiaikaan siirtyminen saattaa aiheuttaa hankaluuksia elämässä, koska apua laitteiden käytön omaksumiseen tai eri sovellusten ja nettisivujen käyttöön ei opasteta tarpeeksi. Erityisesti tämä koskettaa jatkuvasti kasvavaa väestön osaa - ikääntyneitä. Tilastokeskuksen mukaan (Tilastokeskus, 2015a) yli 65-vuotiaiden määrän oletetaan nousevan vuoden 2015 19,9 prosentista 26 prosenttiin vuoteen 2030 mennessä.

Haluan antaa ikääntyneille mahdollisuuden kertoa ongelmistaan erilaisten sovellusten, laitteiden ja muiden heidän tarvitsemiensa digitalisaatioon ja tietotekniikkaan liittyvien teknologioiden kanssa. Millaista heidän mielestään on käyttää erilaisia laitteita, mitä he toivoisivat erilaisilta sovelluksilta ja mikä saa heidät käyttämään laitteita ja niiden mahdollisuuksia. Opinnäytetyön tarkoituksena on keskittyä käyttäjäsuunnitteluun ikääntyneiden ihmisten näkemyksien kautta.

## 2 Opinnäytetyön tausta ja tarkoitus

Opinnäytetyön lähtökohtana toimivat kokemukset eri-ikäisten väestöryhmien kyvystä käyttää uusia laitteita, digitaalisia palveluita ja niiden tuomia mahdollisuuksia, sekä havainnot heidän erilaisista tarpeistaan käyttötuen ja muun opastamisen kannalta digitalisoituvassa yhteiskunnassa.

Suomalaisessa yhteiskunnassa on kasvava väestönosa, joka ei enää käytä tietokonetta työssään, eikä täten myöskään saa arkielämässään koulutusta laitteiden käyttöön. Laitteet ja palvelut muuttuvat kiihtyvään tahtiin, palveluita sekä laitteita pyritään myös hyödyntämään koko ajan entistä enemmän. Tällä pyritään tuomaan kustannussäästöjä sekä yhteiskunnalle, yrityksille että käyttäjille itselleen. Tarve tukeen kasvaa, koska myös ikääntyvien osuus kasvaa jatkuvasti.

Suomessa on lisäksi edelleen olemassa väestönosa, joka ei ole koskaan käyttänyt tietokoneita, tabletteja tai matkapuhelimia työelämässään ja sen vuoksi heille ei ole koskaan kehittynyt edes perusosaamista laitteista ja niiden käytöstä. Digitalisoituva yhteiskunta hyödyntää tekniikka myös muilla osa-alueilla, kuin kotona käytettävien tietokoneiden ja puhelinten tai tabletti-laitteiden muodossa. Yhteiskunta digitalisoituu IoT:n avulla myös kodeissa valoista ja kodinkoneista lähtien kauppojen itsepalvelukassoihin ja erilaisten palveluntarjoajien tarjoamiin laitteisiin kotona ja kotien ulkopuolella.

### 2.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaukset

Eri-ikäisten väestöryhmien tarpeet saa selvitettyä parhaiten väestöryhmiltä itseltään. Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa ikääntyneiden omia tuntemuksia siitä, millaista apua he tarvitsevat erilaisten laitteiden kanssa ja tarkoituksena on selvittää mitkä sovellukset ovat laitteiden lisäksi erityisesti sellaisia, että niiden käyttöön tarvitaan apua. Erilaisilla laiteratkaisuilla voi myös olla suuri merkitys tuen saamisen kannalta.

Haluan selvittää lisäksi missä ikääntyneet mieluiten saisivat palvelua ja onko palveluiden saatavuus heidän mielestään riittävää vai ei? Tarkoituksena on painottaa käyttöliittymiä erilaisilla laitteilla ja erilaisissa sovelluksissa.

Opinnäytetyön alueellinen raja on pääkaupunkiseudun palveluissa ja alueella haastateltavissa olevien henkilöiden tarpeiden selvittämisessä.

Opinnäytetyön perimmäisenä tarkoituksena on toimia pohjana tarvekartoituksen aloittamiselle tukipalveluita ikääntyneille tarjoavalle yritykselle.

## **2.2 Opinnäytetyön rakenne ja keskeiset käsitteet**

Opinnäytetyö rakentuu erilaisiin jo olemassa oleviin tietoihin, joita löytyy tutkimuksista, internetistä, lehtiartikkeleista, kirjoista ja oppimateriaalista. Lisäksi työssä käytetään oman selvityksen tuloksena saatua materiaalia ikääntyneiltä itseltään.

Työn alussa esitellään erilaisia teoreettisia viitekehityksiä käyttöliittymäsuunnittelun näkökulmasta ja tietoa ikäihmisten tietotekniikan käytöstä ja sen ongelmista. Sen jälkeen esitellään joitain olemassa olevia tietoteknisiä tukea tarjoavia yrityksiä ja yhdistyksiä. Sen jälkeen esitellään käytetty tutkimusmenetelmä. Tämän jälkeen tehdyt haastattelut on purettu erilaisiin aihealueisiin ja vastauksia on analysoitu jonkin verran. Opinnäytetyö päättyy tulosten analysointiin teoreettiseen viitekehukseen verrattuna ja pohdintaan, onko tarvetta uusille palveluilla tarjoaville yrityksille.

Haastattelut on tehty puolistrukturoituina ryhmäteemahaastatteluina. Ryhmähaastatteluihin on päädytty sen vuoksi, että se nopeuttaa haastatteluiden tekoa, antaa mahdollisuuden keskustelulle ja antaa haastateltaville erilaisia näkökulmia kysymyksiin ja sitä kautta saa heidät ehkä ajattelemaan omaa tilannettaan eri kantilta, kuin he olisivat itse osanneet ajatella.

Seuraavassa esitellään ja selvennetään keskeisiä käsitteitä, joita opinnäytetyössä käsitellään.

Digitaalisia palveluita ovat esimerkiksi printtimedian siirtyminen verkkojulkaisuiksi ja ajanvarauksen siirtyminen nettilomakkeelle puhelinpalvelusta tai kasvokkain tapahtuneesta palvelusta.

Digitalisaatiolla viitataan digitaalisten teknologioiden käyttöön jokapäiväisessä elämässä ja jokapäiväisissä toiminnoissa. Eli käytännössä erilaisten tuotteiden tai palveluiden siirtymiseen verkkokäyttöisten laitteiden kautta toimivaksi palveluksi perinteisemmästä asiakaspalvelulähtöisestä palvelusta, jossa on lisäksi saatettu käyttää esimerkiksi erilaisia paperilomakkeita tai muita ei digitaalisia menetelmiä asiakaspalvelun tukena. (Juhanko, Jurvansuu, Ahlqvist, Ailisto, Alahuhta, Collin, Halen, Heikkilä, Kortelainen, Mäntylä, Sepälä, Sallinen, Simons & Tuominen, 2015, 18.)

Ikääntyneillä tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä eläkkeellä olevia yli 65-vuotiaita henkilöitä.

IoT (Internet of Things) eli Esineiden internet on iso osa digitalisaatiota. Sillä tarkoitetaan internet-verkon laajentumista infrastruktuurin, laskentatehon, verkkoyhteyden, datan käsittelyn ja ohjelmiston osalta erilaisiin laitteisiin, joita voidaan käyttää ja ohjata internetin välityksellä tai niistä voidaan kerätä tietoa internetin kautta. (Ryynänen 29.2.2016.)

Käyttöliittymällä tarkoitetaan tietoteknisessä laitteessa olevaa käyttäjälle näkyvää osaa selaimesta, digitaalisesta palvelusta tai laitteesta.

Käyttöopastuksella tarkoitetaan erilaisia tukipalveluita, joita henkilö voi saada yrityksiltä tai yhteisöiltä tietoteknisten välineiden ja palveluiden käyttöön. Se voi olla kasvokkain tapahtuvaa, niin sanottua kädestä pitäen opastusta, puhelimitse tapahtuvaa tai verkossa esimerkiksi etäyhteyden kautta tapahtuvaa opastamista ja ohjaamista.

Standardeilla tarkoitetaan tietynlaista tapaa toimia tai menetellä, standardit ovat suosittuja ja osa niistä on viranomaisten vaatimia. Niistä julkaistaan kirjallinen julkaisu ja ne vaativat jonkin toimijan hyväksynnän. Toimija voi olla esimerkiksi jokin viranomainen tai jokin järjestö (Suomen Standardisoimisliitto SFS Ry). ISO Standardit ovat puolestaan the International Organization for Standardization:in eli maailmanlaajuisen kansallisten standardisoimisjärjestöjen teknisten komiteoiden valmistelemia standardeja (SFS-Käsikirja 2011: 14), joita löytyy paperin koosta filmirulliin ja ympäristöasioidenhallinnasta numeeriseen ilmaisutapaan ajalle ja päivämäärälle. (Wikipedia, Standardi.)

Tietotekniikalla viitataan yleisesti käytössä oleviin tietoteknisiin välineisiin, kuten tietokoneisiin, tabletteihin ja matkapuhelimiin. Lisäksi se liittyy olennaisesti myös muiden älylaitteiden, esimerkiksi älyvalojen ja älykodinkoneiden käyttöön.

### 3 Mitkä asiat vaikuttavat käyttäjien tarpeisiin opastuksessa

Vaikka lähtökohtaisesti tarpeita sekä opastukselle, että opastettaville laitteille on vähintään yhtä monta kuin opastettaviakin, niistä pystytään kuitenkin eriyttämään erilaisia teemoja, joihin tarpeet pystytään jaottelemaan. Kaikki kuitenkin lähtee liikkeelle käyttäjästä. Kun kyseessä on iäkkäämpään väestönosaan ja heidän tarpeisiinsa perustuva tutkimus, on erittäin tärkeää huomioida mitkä seikat ohjelmistoissa ja laitteissa ovat käyttäjän kannalta olennaisia avussa, jota ikääntynyt tarvitsee. Lisäksi käyttöavun tulee tiedostaa asioita, joka vaikuttavat ihmiseen käyttäjänä ja sitä kautta ottaa nämä asiat huomioon auttaessaan käyttäjää.

Opastuksessa tulisi myös ottaa huomioon, että kaikki ikääntyneet eivät välttämättä ole käyttäneet laitteita aiemmin tai käyttävät hyvin harvoin, jolloin laitteisiin ei ole muodostunut suhdetta, jossa käyttö olisi helppoa, saatikka laitteet tuttuja. Tilastokeskuksen mukaan (Tilastokeskus, 2015b) vuonna 2015 65 – 74-vuotiaista internetiä ei ollut käyttänyt koskaan 26 % ja 74 – 89-vuotiaista 65 %. Taulukosta 1. nähdään tarkemmin ikäryhmissä oleva jakauman käyttöasteen mukaan.

Taulukko 1. Internetin käyttö ja käytön useus iän mukaan 2015, % -osuus väestöryhmästä (Tilastokeskus, 2015b)

|   |                         | 65-74v | 74-89v |
|---|-------------------------|--------|--------|
| Käyttänyt viimeisen 3 kk aikana           | % -osuus väestöryhmästä | 68     | 30     |
| Käyttää päivittäin tai lähes päivittäin   |                         | 53     | 21     |
| Käyttää yleensä useita kertoja päivässä   |                         | 35     | 13     |
| Käyttää viikoittain (mutta ei päivittäin) |                         | 9      | 6      |
| Käyttää harvemmin kuin viikoittain        |                         | 5      | 3      |
| Ei ole käyttänyt internetiä koskaan       |                         | 26     | 65     |

#### 3.1 Käyttöliittymäsuunnittelu

Käyttöliittymäsuunnittelu on lähtökohtana jokaiselle käyttöliittymälle, jota joku käyttäjä käyttää mobiililaitteella, tietokoneella tai muulla tietoteknisellä laiteella. Käyttöliittymien suunnittelu ja tarpeet käyttöliittymien toimivuudelle ovat vakiintuneet jo niin paljon, että käyttöliittymäsuunnitteluun löytyvät omat ISO-Standardit.

Suomen standardisoimisliiton mukaan (teoksessa SFS-Käsikirja 2011: 16) käyttöliittymäsuunnittelun ISO 9241-standardi on nimetty Ihmisen ja järjestelmän vuorovaikutuksen



ergonomiaksi. Sen lisäksi samannimisen yleisen otsikon alle kuuluvat seuraavat osa-alueet:

- Osa 20: Tieto- ja viestintäteknologian laitteiden sekä palvelujen esteettömyyttä koskevat ohjeet
- Osa 151: Opastusta WWW-ohjelmistokäyttöliittymiä varten
- Osa 171: Ohjelmistojen esteettömyyttä koskevaa opastusta

Standardisointi on merkittävää, koska se kertoo useiden järjestöjen tai viranomaisten taholta tarpeen käyttöliittymien ja laitteiden esteettömästä käytöstä ja tarpeesta opastukseen. Vaikka parhainkin sovellus tai laite olisi suunniteltu useita käyttökokemuksia ja erilaisia käyttäjiä ajatellen, on opastukselle silti tarvetta.

Taulukosta 2 nähdään mihin käyttötarkoituksiin iäkkäämmät ihmiset ovat käyttäneet tablettitietokoneita v. 2015. Itse ainakin olen ajatellut tablettien olevan helppo väline vanhemmalle väestölle käyttää laitteita ja niiden tuomia palveluita. Usein teksti on isompaa ja selkeämpää kuin pienemmissä laitteissa ja laitteet eivät omasta mielestäni ole yhtä monimutkaisia iäkkäämmille ihmisille, kuin kannettavat tai pöytäkoneet. Olen kuitenkin yllättynyt vanhemman väestön vähäisestä sähköisten kirjojen lataamisesta, ennen tämän tilaston näkemistä kuvittelin sen olevan ehkä yksi laitteiden suosituimmista käyttötarkoituksista.

Taulukko 2. Tablettitietokoneiden käyttötarkoituksia haastatteluhetkeä edeltävänä 3kk aikana 2015, % -osuus väestöstä (Tilastokeskus, 2015b)

|  |                         | 65-74v | 75-89v |
|--|-------------------------|--------|--------|
| Lukenut verkkolehtiä tai televisioyhtiöiden uutissivuja                | % -osuus väestöryhmästä | 12     | 4      |
| Lukenut sähköpostia  |                         | 13     | 4      |
| Pelannut pelejä, katsellut kuvia tai videoita tai kuunnellut musiikkia |                         | 7      | 2      |
| Osallistunut internetin kautta yhteisöpalveluihin                      |                         | 8      | 1      |
| Lukenut internetin kautta ladattavia sähköisiä kirjoja                 |                         | 2      | 0      |

Käyttöliittymät ja laitteet eivät koskaan vastaa kaikkien käyttäjien tarpeita ja tämä voi olla yksi syistä miksi vanhempi väestö ei käytä tabletteja kirjojen lukemiseen. Ns. teknologiasukupolven syntyneellä on luultavasti hyvin erilaiset vaatimukset sekä käyttäjäkokemukselle että käytettävyydelle, kuin ikäihmisellä, joka ei ole käyttänyt juurikaan tietokoneita tai

muita älylaitteita. Käyttöliittymäsuunnittelussa tulee huomioida käyttäjän fyysiset tarpeet käyttäjän muiden tarpeiden ja toiveiden lisäksi. Käyttöliittymäsuunnittelussa myös laitteella ja käyttötarkoituksella on merkitystä. Taulukosta 3 nähdään millaisiin tarkoituksiin iäkäämmät ihmiset ovat käyttäneet Internetiä matkapuhelimilla.

Taulukko 3. Internetin käyttötarkoituksia matkapuhelimella haastatteluhetkeä edeltävänä 3kk aikana 2015, % -osuus väestöstä (Tilastokeskus, 2015b)

|   |                       | 65-74v | 75-89v |
|---|-----------------------|--------|--------|
| Lukenut verkkolehtiä tai televisioyhtiöiden uutissivuja             | %osuus väestöryhmästä | 18     | 4      |
| Lukenut sähköpostia   |                       | 18     | 3      |
| Pelannut pelejä, katsellut kuvia, videoita tai kuunnellut musiikkia |                       | 10     | 1      |
| Osallistunut internetin kautta yhteisöpalveluihin                   |                       | 9      | 2      |
| Käyttänyt internetin kautta Podcast-palvelua                        |                       | 1      | 1      |
| Lukenut internetin kautta ladattavia sähköisiä kirjoja              |                       | 2      | 1      |

Matkapuhelinten käyttötarkoitukset vastaavat suhteessa osuudeltaan tablettien käyttötarkoituksia, mutta matkapuhelimilla on kuitenkin käytetty internetiä enemmän kuin tableteilla.

### 3.2 Käyttäjä ja käyttäminen

Jokainen käyttäjä on oman elämänsä summa. Hänellä on oma persoonallisuutensa, joka koostuu hänen kokemuksistaan elämänsä aikana, hänen taustastaan työelämässä ja sen mahdollisesta pohjasta käyttäjän kokemuksiin tietotekniikasta. Persoonallisuus on pysyvä ominaisuus, joka harvemmin muuttuu elämän aikana mitenkään merkittävästi. (Saari- luoma yms. 2010.)

On kuitenkin monia fyysisiä, psyykkisiä ja motorisia asioita jotka pitää myös huomioida, kun kyseessä on ikäihmiset ja heidän tarpeensa. Heillä on kyllä aikaa ja tarvittaessa rahaa maksaa laitteista ja avusta, mutta heiltä uupuu nuorten luontainen kyky ja kiinnostus laitteisiin ja tekniikkaan. (Saari luoma yms. 2010.)

Saari luoma muistuttaa ihmisen eli käyttäjän olevan kaiken ydin teknisessä vuorovaikutuksessa. Käyttäjäsunnittelu, sovellusten ja tekniikoiden suunnittelu ja muutenkin tekniikan kehitys on tapahtunut ja tapahtuu helpottamaan erilaisia ihmisen toimintoja, oli kyse sitten

eläkeikäisen arjesta tai kenen tahansa arkea tai vapaa-aikaa koskettavasta teknisestä ratkaisusta. Tämä tulisi huomioida kaikessa teknisessä kehityksessä, vaikka sen helposti unohtaakin. (Saariluoma 2011, 45.)

Jokaisen tuotteen käyttämiseen liittyy ihmisen toimiminen jotain tiettyä päämäärää kohti. Jokainen ihminen kulkee kohti jotain päämäärää toimiessaan tai on jokin ulkoinen tekijä joka aiheuttaa sen, että ihmisen täytyy aloittaa toiminta. Toiminta voi tulla ihmisestä itseltään liittyen johonkin perustarpeeseen, esimerkiksi väsymykseen. Toiminto voi olla jotenkin ulkoisesti pakotettua, esimerkiksi nopeusrajoituksen eli lain noudattamista. Tai se voi olla jonkin ulkoisen virikkeen johdosta tapahtuvaa toimintaa, esimerkiksi mainoksen näkemisestä johtuva kaupassa käynti. (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 47.)

Varsinaista teknologiaa hankkiessaan ikäihmiset toivovat käyttäjinä tuotteilta eniten helpokäyttöisyyttä, hyviä näppäimiä ja sopivaa tekstin kokoa, kestävyyttä ja hyviä käyttöohjeita. Nämä ovat erityisesti iäkkäämmän käyttäjän kannalta tärkeitä asioita tuotteen käyttämisen kannalta. Koska käyttäjä on käyttämisen ytimessä, hänen tarpeillaan on suuri vaikutus tuotteeseen ja tuotteita pitäisi suunnitella enemmän käyttäjän näkökulmasta, ainakin ikäihmisten itsensä mielestä. Ikäihmiset toivovat myös, että heitä otettaisiin enemmän huomioon suunnittelussa, jopa mukaan suunnittelun eri vaiheisiin. (Ranta & Stenberg 2014, 136 – 139.)

Ikäihmiset ovat kuitenkin yksi käyttäjäryhmä muiden joukossa, pääsääntöisesti tuotteita ei suunnitella vain yhtä käyttäjäryhmää ajatellen, vaan markkinatalous määrää millaisia tuotteita suunnitellaan ja tehdään. Kuitenkin käyttäjätutkimuksia tehdään ja niiden avulla pyritään saamaan mahdollisimman tarkkaa tietoa tulevista käyttäjistä erilaisilla käytettävyytestauksilla ja -tutkimuksilla. Ne lähtevät siitä perusajatuksesta, että ensimmäisenä pitää selvittää keitä käyttäjät ovat ihmisinä ja millainen tuote tai palvelu sopisi kenellekin. Ennakkoon tehtävän käyttäjätutkimuksen lisäksi ikäihmisille suunnatuille tuotteille olisi oivalista tehdä käytettävyytestauksia ikäihmisten itsensä toimesta. Käytettävyytestauksella saa kehitettyä tuotetta enemmän käyttäjilleen sopivaksi. Varsinkin kun erilaisissa suunnitteluryhmissä pääsääntöisesti työskentelee työikäisiä ihmisiä, joiden tuotteen käyttö on hyvin erilaista kuin iäkkäämpien ihmisten. Jos tuotteelle ei pystytä tekemään testauksia kehitystyön aikana, niin ainakin ennen levitykseen lähettämistä ikäihmisille suunnattujen tuotteiden kannattaisi läpikäydä testaus heidän itsensä toimesta. (Sinkkonen, ym. 2009, 70 – 72, 297 – 299.)

### 3.3 Toiminnan vaiheet

Teknologian pääsääntöinen käyttämisen tarkoitus on jonkinlaisten toiminnallisten tavoitteiden ja päämäärien saavuttaminen ja sen vuoksi tavoitteellinen toiminta ja sen tutkiminen on ollut erittäin luonnollista tutkittaessa käyttäjiä. Ihmisellä on tunteita ja tarpeita, joiden vuoksi hänelle tulee päämääriä joita kohti pyrkiä. Eli päämäärät luovat tavoitteellista toimintaa ja prosesseja, joilla pyritään tyydyttämään erilaiset tarpeet. (Saariluoma 2011, 52.)

Sinkkonen yms. (2006, 47) kuvaavat tavoitteellisessa toiminnassa näkyvät kolme perusvaihetta seuraavasti:

- "Tavoitteen asettaminen.
- Toiminnon tai toimenpiteen tekeminen.
- Vaikutuksen tarkastaminen eli toiminnan evaluointi palautetta käyttäen."

Tavoitteen asettaminen on merkityksellistä, koska jos käyttöliittymän tai sovelluksen suunnittelija ei ole miettinyt mihin tavoitteeseen käyttäjä pyrkii, voi tuote jäädä täysin käyttämättä. Hyvin harvoin tuotteen käyttäminen itsessään on tavoite, johon pyritään, vaan sitä käytetään apuvälineenä. (Sinkkonen yms. 2006, 48.)

Toimenpiteen tekeminen voidaan jakaa erilaisiin osiin. Käytettävyyden psykologia - teoksessa toimiminen jaetaan kahteen eri tasoon, semanttiseen ja syntaktiseen. Ensimmäinen on taso, joka ei riipu tuotteesta itsestään mitenkään. Semanttinen taso kertoo esimerkiksi käyttöliittymän ja toimintojen keskinäisen hierarkian tai käyttäjän mielessä olevat mallit asiasta. Syntaksinen taso puolestaan kertoo toteutuksesta, esimerkiksi miten hiirtä käytetään tuotteen kanssa. Semanttisen toiminnan voi suorittaa vain syntaksien avulla. Käyttäjän pitää käytännössä osata ensin käyttää tuotetta, esimerkiksi hiirtä, ennen kuin hänelle voi syntyä mentaalisia malleja eli semanttisen tason toiminteita tuotteesta tai asiasta. Näiden tasojen lisäksi pitää huomioida, että käyttäjälle voi sattua erilaisia virheitä käytettäessä tuotetta eli hän toimii eri lailla kuin tuotetta on ollut tarkoitus käyttää. Osa virheistä voi olla tarkoituksella tehtyjä, osa taas vahinkoja. Osa virheistä voi myös johtua oikeasta aikomuksesta, mutta väärästä käyttötavasta. (Sinkkonen ym. 2006, 51 – 52.)

Evaluointi ja palaute puolestaan merkitsevät tavoitteen lopputuloksen tarkistamista. Evaluoinnilla selvitetään, onko tavoitteeseen pääseminen onnistunut eli onko esimerkiksi nälkä lähtenyt syömällä. Jos tavoitteeseen on päästy, ei se edellytä enää muita toimenpiteitä. Jos toimenpide ei ole tuottanut toivottua lopputulosta tulee tehdä vielä jotain, jotta päästään toivottuun lopputulokseen eli tässä tapauksessa täytyy esimerkiksi tehdä lisää ruo-

kaa, jotta voi syödä lisää. Palautetta tulee sekä alussa, että lopussa; ensin selvitetään tila ja mitä sille pitää tehdä, loppupalaute puolestaan on selkeä ja heti seuraava palaute siitä onko toiminnalla onnistuttu pääsemään haluttuun tavoitteeseen. Jos tavoitteita on useita, on ensimmäisen vaiheen loppupalaute suoraan siirrettävissä tai muokattavissa seuraavan vaiheen alkupalautteeksi. (Sinkkonen ym. 2006, 52 – 53.)

Palautteen voi jakaa myös erilaisiksi palautteen muodoiksi. Palaute voi tulla käyttäjältä itseltään ja olla arviota omasta tekemisestä tai se voi tulla ulkopuoliselta taholta. Ilman minkäänlaista palautetta, käyttäjä olettaa helposti tehneensä jonkin virheen. Positiivinen palaute saa käyttäjän uskomaan käyttävänsä tuotetta oikein ja negatiivinen saa uskomaan käyttötavan olevan väärä, riippumatta siitä kuuluvatko toiminto ja lopputulos yhteen vai eivät. On myös oleellista huomata palautteen olevan sisäsyntyinen mekanismi, joka voi vaikuttaa niin, että asioiden toiminnan luullaan johtavan oletettuun palautteeseen sen tullessa tarpeeksi nopeasti toiminnon jälkeen. Näin voidaan luulla riippumatta siitä, kuuluuko palaute oikeasti kyseiseen toimintaan mitenkään. Liian hidas palaute hankaloittaa ymmärtämistä mikä toiminto johtaa mihinkin lopputulokseen. (Sinkkonen ym. 2006, 53 – 55.)

Oman näkemykseni mukaan palaute on erityisen tärkeää iäkkäämmälle väestölle käytettäessä teknisiä laitteita. Jos ei ole kunnollista kokemuspohjaa laitteista etukäteen, ei ehkä uskalleta lähteä kokeilemaan erehtymisen kautta ja sen lisäksi pelko epäonnistumisesta voi mahdollisesti johtaa myös palautteen väärään tulkintaan.

Tekniikkaa aktiivisesti käyttävät henkilöt vaikuttavat hyväksyvän erilaisia häiriöitä käytössä, antamatta niiden estää pääsyä haluttuun lopputulokseen. Olen jopa kuullut joistain eri tuotteiden virheistä mainittavan niiden olevan enemmänkin laitteiden tai tuotteiden ominaisuuksia kuin varsinaisia virheitä. Nämä käyttäjät ovat siis päässeet huonosta tai väärästä palautteesta huolimatta haluttuun lopputulokseen. Eli loppupalaute on luultavasti johtunut jostain aiemmin tehdystä toimenpiteestä, minkä jälkeen tehdyt toimenpiteet eivät ole estäneet halutun loppupalautteen saavuttamista.

### **3.4 Toiminnan teoriat**

Toiminnan teoriaa kuvaavia malleja on useita erilaisia. Yhteistä niille on, että ne ovat kaikki sosiaalitieteellisiä tutkimuksia, vaikka toiminnan aihe olisikin jokin tekninen väline (Wikipedia 2017, Toiminnan teoria). Virtuaaliammattikorkeakoulun materiaali kertoo toiminnan teorian käsittävän kognitiivisen-, kehitys- ja kulttuuripsykologian alueet (Virtuaali ammattikorkeakoulu 2007, Toiminnan teoria). Teorioille on myös yhteistä se, että ne tutkivat sekä yhteisöjä, että yksilöitä. Merkitystä tutkimuksessa on sekä yksilön historialla, tilan-

teella jossa toiminta tapahtuu, sekä älyllisellä toiminnalla (Salovaara 2004, Toiminnan teoria ja ekspansiivinen oppiminen).

Teorian ytimenä voidaan pitää toiminnallisuutta, jonka lähtökohtana on jokin tarve ja toiminnallisuus on kehittynyt ihmisen evoluution seurauksena. Osallisena toiminnassa on ihmisen lisäksi aina jokin väline, jolla teon voi suorittaa. Välineen suunnittelun lähtökohtana on tarve johonkin lopputulokseen ja välineen suunnitteluun tarvitaan tapa, jolla sitä hyödynnetään lopputulokseen pääsemiseksi. Välineet ovat käyttökohteen lisäksi itsesäänkin toiminnan lopputuloksia (Virtuaali ammattikorkeakoulu 2007, Toiminnan teoria). Toiminnan teorian käyttö varsinaisessa tutkimuksessa on haastavaa yksinään ja sitä sovelletaan usein johonkin muuhun tieteenalaan. Usein kohteena tutkimuksissa on ryhmä käyttäjiä, eikä vain yksittäinen käyttäjä, ja he hyödyntävät järjestelmää halutun tavoitteen saavuttamiseksi. (Marjamäki ja Pekkola 2006, 4 – 5; Sampola 2008, 67.)

Toiminnan teorian kuvataan olevan käsitteellinen lähestymistapa ja kokonaisuus tai teoriakehys, eikä niinkään yksittäinen ennustettavissa oleva teoria. Toiminnan teoriaa voi jakaa erilaisiin tasoihin ja vaiheisiin. Kaptelinin ym. määrittävät toiminnan pääpiirteet viiteen eri pääpiirteeseen: kohteellisuus, välittyminen, toiminnan hierarkkinen rakenne, sisäistäminen ja ulkoistaminen, sekä kehitys (Kaptelinin ym. 1999, 28 - 32).

Engström keskittyy sosiaalisen toiminnan tasoihin, joita ovat: toiminnan ja toimintajärjestelmän taso, tekojen taso sekä operaatioiden taso ja kaikilla tasoilla on yhteys toisiinsa. Tasojen lisäksi mallin osina ovat tekijä (käyttäjä), säännöt (esimerkiksi jokin rajoite, vaikapa aikataulu), välineet (tavara jota tarvitaan kyseiseen tekemiseen), yhteisö (esimerkiksi kuuntelijat tai verkkopalvelun muut käyttäjät), työnjako (ketkä muut ovat osallisena ja mikä heidän roolinsa on) sekä kohde (voi olla useita). Tämän joukon lopputuloksena on jokin tulos. (Salovaara 2004, Toiminnan teoria ja ekspansiivinen oppiminen; Marjamäki ja Pekkola 2006, 2 – 3.)

Normanin mallissa päävaiheita on kolme ja päävaiheet on vielä jaettu yhteensä seitsemään osaan:

- Tavoitteen asettaminen
  - o Tavoitteen muodostus
  - o Aikomus toimia
- Toiminnon tai toimenpiteen tekeminen
  - o Toimenpiteiden suunnittelu
  - o Toimenpiteen suoritus
- Vaikutuksen tarkastaminen eli toiminnan evaluointi palautetta käyttäen
  - o Palautteen katsominen
  - o Palautteen tulkinta
  - o Palautteen ja tavoitteen vertaaminen

Mallissa merkityksellistä on sen jatkuvuus. Kun käyttäjä on käynyt kaikki seitsemän vaihetta läpi, hän palaa takaisin ensimmäiseen vaiheeseen vertaamalla palautetta toiminnasta alkuperäiseen tavoitteeseen ja luo uuden tavoitteen. Uusi tavoite voi olla jokin korjaava toimenpide esimerkiksi alkuperäisen tavoitteen saavuttamiseksi tai se voi olla kokonaan uusi tavoite. Uusi tavoite voi olla täysin irrallinen ensimmäisestä tavoitteesta. (Sinkkonen ym. 2006, 56.)

PCT-malli (Perceptual Control Theory) puolestaan keskittyy erityisesti palautteen tarkkailuun. Tässä mallissa kaikki toiminta keskittyy ympäristön tarkkailuun ja loppupalautteeseen. Toimija toimii niin kauan, kunnes lopullinen haluttu palaute on saavutettu. Toimijalle merkityksellistä on alku- ja loppupalautte ja kaikki näiden käyttäjälle saapumisen estävä tapahtuma on hälyä, joka häiritsee tiedonkulkua. Mallilla voidaan selvittää erityisesti sitä, onko käyttäjien havainnoinnissa tuotteesta jotain sellaista minkä he tulkitsevat väärin tai eivät huomaa käyttäessään tuotetta. (Sinkkonen ym. 2006, 57 – 58.)

Toiminnan teorian ehkä tärkein ajatus on kuitenkin se, että ihminen ei koskaan toimi irrallaan ympäröivästä maailmasta. Ympäröivä maailma, ihmisen elämä, elämän aikana oppimat asiat, tavoitteet tulevaisuudessa ja ihmisen alkukantaiset vaistot toimivat kaikki keskenään sulassa sovussa kaikessa toiminnassa jota ihminen elämänsä aikana tekee.

Ihmismieli ja konteksti ovat vuorovaikutuksessa ja teorialla voidaan selvittää esimerkiksi käsitteitä ja periaatteita käyttötilanteiden tutkimiseen, mutta kontekstilla on suuri merkitys kokonaisuuteen (Marjamäki ja Pekkola 2006, 5; Sampola 2008, 67).

Tämän lisäksi tulee muistaa, että mikään malli tai mallit yhdessä eivät tuota aukottomia selityksiä toiminnan teoriaan pohjautuvista menetelmistä, eikä mistään työkaluista tai malleista saa tyhjentävää vastausta menetelmistä. Menetelmiä ja malleja käytetään eri vaiheissa kehitysprosesseja ja eri malleja sovelletaan eri aloilla ja erilaisten sovellusten tai laitteiden kehittämisessä (Matkala 2013, 19 – 20).

### **3.5 Vuorovaikutus tuotteen kanssa**

Ihminen on psyko-fyysis-sosiaalinen kokonaisuus jonka jokaiseen tekoon vaikuttaa kaikki ihmisen elämän aikana tapahtuneet tapahtumat, hänen fyysinen ympäristönsä, sekä sosiaalinen kanssakäyminen muiden ihmisten kanssa (Oulun yliopisto 2006).

Ihminen on sidonnainen kulttuuriin ympärillään, mutta kulttuurilla ei tarkoiteta korkeakulttuurista taidetta, vaan nimenomaan kaikkea sitä osaa ihmisen perimässä joka ei ole biolo-

gista. Käyttäytymiseen laitteiden, sovellusten ja muun teknisen välineistön kanssa vaikuttavat toki myös fyysiset ominaisuudet, mutta havainnointiin vaikuttaa myös kulttuuriympäristö ja havainnoinnissa voi olla suurtakin eroa yksilöiden välillä ja yksilöä ympäröivän kulttuurin vaikutuksesta. (Sinkkonen ym. 2006, 37.)

### 3.5.1 Aistit

Aistit ja tarkkaavaisuus vaihtelevat yksilöittäin ja kulttuuritaustalla voi olla eroja. Esimerkiksi Pohjois-Eurooppalainen aloittaa pääsääntöisesti näyttöruudulla olevan materiaalin havaitsemisen vasemmasta reunasta, kun taas useissa Aasian maissa aloitetaan lukeminen oikealta ja havainnointi alkaa ruudun oikeasta laidasta. (Sinkkonen ym. 2006, 37.)

Aisteja hyödynnetään muutenkin kuin vain näköaistimuksen kautta. Erilaiset ärsykkeet vaikuttavat kokonaisuuteen, jonka ihminen kokee ja ärsykkeiden aistimiseksi käytetään kaikkia aisteja yhtäaikaisesti. Kuitenkin tietotekniikan kanssa näkö, tunto ja kuulo ovat keskiössä nykyteknologiaa käytettäessä. (Sinkkonen ym. 2006, 70.)

Suurimmat fyysiset välineet joita ihminen hyödyntää käyttäessään tuotetta ovat näkö ja tunto. Muillakin aisteilla voi olla osansa tuotteen käytössä, erityisesti kuulolla, mutta nämä ovat keskeisimmät aistit. Käyttäessään fyysisiä aistejaan, ihminen saadaan myös käyttämään aistien ulottumattomissa olevia tietoja. Näkökyky antaa laajan skaalan tietoa aivoille sekä tietoista, että tiedostamatonta päätöksentekoa varten ja on apuna tuntoaistin kanssa käden koordinaatiolle käytettäessä tuotetta. (Berg & Kojo 2011, 155 – 156; Sinkkonen ym. 2006, 75 – 77.)

Terävän näön alue on kuitenkin ihmisellä melko kapea, vaikka hänellä ei olisi mitään fyysisiä rajoitteita näkökyvyssään. Näkö kohdistetaan vain yhteen pisteeseen, vaikka aivot käsittelevät ärsykeitä myös tarkan näköpisteen ympäröivältä alueelta. Ikä vaikuttaa näkökykyyn ja iän myötä näköaistimus heikkenee, tähän pystytään kuitenkin vaikuttamaan erilaisin keinoin, esimerkiksi kontrastin ja tekstin ja kuvien koon avulla. Kuitenkin näkökykyä hyödynnettäessä tulee myös huomioida kokonaisuus, joka käyttäjälle näkyy ensin ja vasta sen jälkeen yksityiskohdat. Jos kokonaisuus on liian monimutkainen ja sekava, ei se houkuta yksityiskohtien tarkasteluun. (Berg & Kojo 2011, 166; Sinkkonen ym. 2006, 71 – 72.)

Toisaalta kokonaisuuden avulla pystytään myös ohjaamaan käyttäjää jonkin tietyn yksityiskohdan tarkasteluun, jos se on osattu tehdä niin, että yksityiskohta poikkeaa merkittävästi kokonaisuudesta. Tätä ominaisuutta hyödynnetään ääreisnäön avulla. Ääreisnäkö



kuitenkin heikkenee ihmisillä iän myötä ja yli 75-vuotialilla ääreisnäön heikkeneminen on jo hyvin suuri ongelma, sen vuoksi sen käytön hyödyntämistä kannattaa harkita tarkasti iäkkäämmille suunnatuissa ohjelmistoissa ja sovelluksissa. (Berg & Kojo 2011, 167; Sinkkonen ym. 2006, 72, 75 – 77.)

Myös erilaisissa iäkkäämmille tehdyissä tutkimuksissa he ovat itse maininneet näkökyvyn heikkenemisen ja reaktioajan hidastumisen vaikuttavan erilaisten teknologioiden käyttöön. Vaikka laitteissa on toimintoja esimerkiksi fontin suurentamiseksi ja kontrastien vahvistamiseksi, ei niistä välttämättä tiedetä tai niitä ei osata hyödyntää. Lisäksi kirjainten ja painikkeiden koolla on merkitystä ikäihmisten itsensä mukaan, kuvakkeiden kontrasteista ja havainnollisuudesta puhumattakaan. (Alastalo 2014, 122; Intosalmi, Nykänen & Stenberg 2013, 109; Sinkkonen ym. 2006, 75 – 77; Wessman, Erhola, Meriläinen-Porras, Pieper & Luoma 2013, 7, 32.)

Ääni välittää tietoa, jota ei saa kuvasta tai tekstistä. Ääni on sidottu aikaan eli pysäytettyä ääntä ei pysty kuulemaan ja periaatteessa sen antama viesti pitäisi kuulla alusta loppuun, jotta siitä saa koko sen tarjoaman informaation. Ääni tuo lisäinformaatiota kuvan ja tekstin lisäksi, mutta se ei pysty korvaamaan niitä ainakaan kokonaan. On toisaalta tilanteita, joissa ääni voi olla tekstin korvikkeena. Rauhallinen ääni voi olla apuna opastamassa jonkin tuotteen käyttöön, se voi tulla laitteesta tai fyysisestä opastajasta. Ikä vaikuttaa äänen kuulemiseen. Se saattaa heikentää kuuloa kokonaisuudessaan tai vääristää kuultuja ääniä ja sen vuoksi äänen ei kannata olla ainut tietolähde teknologian käytölle. Äänellä voi kuitenkin olla myös vaikutuksia käyttäjän tunnepuoleen, joten siitä voi myös joskus olla haittaa. (Sinkkonen ym. 2006. 72 – 74.)

### **3.5.2 Tunteet**

Ihminen on tunteva olento ja hänen tunteensa vaikuttavat siihen, miten hän käyttää tuotetta ja haluaako hän edes käyttää sitä. Suunnittelijat pyrkivät omalla suunnittelullaan vaikuttamaan siihen, että laite tai sovellus herättäisi käyttäjässään mukavia tunteita. Tunteisiin pyritään vaikuttamaan aistien ja mielikuvien kautta. Itse tuotteen lisäksi esimerkiksi mainoksilla ja muiden käyttäjien kokemuksilla on suuria vaikutuksia tunteisiin ja tuotteen herättämiin mielikuviiin ja tunteisiin. (Sinkkonen ym. 2006. 248 – 250.)

Myös liikkeistä saaduilla asiakaskokemuksilla on vaikutusta käyttäjäkokemukseen, vaikka ne ovatkin kaksi erillistä asiaa. Tunteet jotka asiakaskokemuksen aikana ovat syntyneet, voivat jopa muuttaa laitteen tai sovelluksen käyttökokemusta ja sitä halutaanko tuotetta käyttää tai edes opetella käyttämään. (Ranta & Stenberg 2014, 138.)

### 3.5.3 Muisti ja oppiminen

Muisti on osa vuorovaikutusta ihmisen ja tuotteen välillä. Muisti vaikuttaa siihen, miten ihminen oppii käyttämään sitä, miten hän omaksuu sen käyttöä ja millainen hän on toimijana suhteessa tuotteeseen. Muisti on apuväline pitkäjänteisessä ja suunnitelmallisessa toiminnassa kohti haluttua tavoitetta. Tuotetta käytettäessä pitää muistaa mikä toiminta tuottaa minkäkin tuloksen missäkin vaiheessa toimintojen kokonaisuutta. Muisti on monimutkainen kokonaisuus ihmisen kokemista asioista ja se jaotellaan lyhytkestoiseen ja pitkäkestoiseen muistiin. Lyhytkestoinen muisti jakaantuu kahteen osaan; sensoriseen muistiin, joka varastoi havainnot millisekunneiksi ja työmuistiin, jonka varastointiaika on muutamia sekunteja. Pitkäkestoisen muistin varastointiaika on päivistä jopa vuosiin. Ihmisen muisti ei kuitenkaan ole varma tallennuspaikka ja tieto voi kadota jokaisessa vaiheessa. (Sinkkonen ym. 2006, 167 – 176.)

Muistin hyödyntämiseen ja parantamiseen on erilaisia keinoja ja siihen voidaan vaikuttaa esimerkiksi tuotteen visuaalisella ilmeellä ryhmittelyä hyödyntäen. Kuitenkin ikääntyneiden kanssa tulee huomioida, että varsinkin työmuisti heikkenee ihmisillä iän myötä, vaikka heillä ei olisi muistiin liittyviä sairauksia. Ihminen muistaa asioita myös fyysisesti oppimalla, tuntoaistimuksen kautta. (Sinkkonen ym. 2006, 170 – 173, 175, 228.)

Tietoa on nopea oppia, mutta myös nopea unohtaa; taidot puolestaan opitaan hitaammin, mutta ne on myös vaikeampi unohtaa. Ikäihmisten kanssa tuotteiden käyttöä on parempi tämän vuoksi opettaa käytännössä kuin oppaiden tai kirjojen avulla, vaikka niistä voi olla myös hyötyä. Kun asiaa toistetaan ja yhdistetään aiemmin opittuun, se jää paremmin mieleen ja seuraavalla käyttökerralla tuotetta on helpompi käyttää. Tähän auttaa esimerkiksi käyttöliittymien yhdenmukaisuus, tuotteen käyttö mahdollisimman usein ja asioiden kerääminen. Muistiin tallentaminen on käytännössä siis oppimista. (Sinkkonen ym. 2006, 170 – 177.)

Hankalaa ja epäjohdonmukaista tuotetta voi myös oppia käyttämään, jos sitä harjoitellaan tarpeeksi usein. Kuitenkin iäkkäämmille ihmisille ei ole mielekästä käyttää hankalaa tuotetta ja se estää oppimishalut tehokkaasti. Oppija haluaa toistaa asioita jotka ovat mielekkäitä, niihin liittyy positiivisia tunne-elämyksiä ja sitä kautta niiden oppiminen on helppoa, tehokasta ja vaivatonta. Asiat ja tuotteet jotka koetaan vaikeiksi tai monimutkaisiksi ovat hankalampia oppia käyttämään, niitä ei ole mielekästä käyttää ja tämä osaltaan hankaloittaa oppimista lisää. (Sinkkonen ym. 2006, 227 – 232.)

Jos opittavasta asiasta on jonkinlainen pohja jo olemassa, on uusien asioiden oppiminen silloin helpompaa. Tuotteen käyttämistä voi opetella sekä yksittäisinä toimenpiteinä, jotka seuraavat toisiaan tai opettelemalla ymmärtämään tuotteen toimintaperiaatteita, tapojen lopputulos on erilainen ja palvelee eri tarkoitusta ja eri päämäärään pääsemistä. Ikäihmisillä tärkeämpää on ensimmäinen eli erilaisten toimenpiteiden suorittaminen jolla päästään haluttuun lopputulokseen. Tämä osoittaa, että perusasioiden vankka opettelu ja opettaminen ovat erittäin tärkeitä ikäihmisten kanssa. Kun perusasiat ovat kunnossa, on helpompaa kasvattaa yksityiskohtien määrää, mutta ne tulee kuitenkin suhteuttaa aina aiemmin opittuun. (Sinkkonen ym. 2006, 233 – 234.)

Ikääntyminen sinänsä ei estä oppimista, vaikka on olemassa näkemyksiä, joiden mukaan oppiminen päättyy johonkin tiettyyn ikään mennessä. Kuitenkin myös ikääntyneet ovat yksilöitä, joista jokainen oppii ja muistaa eri tavalla. Ikääntyneet saattavat olla huonompia keskittymään, heidän tiedonkäsittelynsä hidastuu ja ajattelun joustavuus muuttuu, mutta jos asioita opetetaan ja opitaan liittämällä niitä johonkin aiemmin tuttuihin asioihin, ne on helpompi ymmärtää ja oppia. Oppimisen vaikeus ei ole suoraan verrannollinen ikään, vaan ennemminkin siihen, että henkilöltä puuttuu kokemuspohja tuotteesta tai sen kaltaisista tuotteista. Eniten ikääntyneiden oppimiseen vaikuttaa kuitenkin oppimiselle varattu aika. Vaikka ikääntyneillä menee kauemmin aikaa oppia asioita, heidän etunaan ovat esimerkiksi yleistiedon määrä, verbaaliset kyvyt ja kokemusten määrä. (Sinkkonen ym. 2006, 239 – 240.)

Verrattaessa nuorten ja ikäihmisten oppimista tietoteknisillä välineillä, on huomattu, että nuorilla on paremmat edellytykset oppia ja käyttää laitteita, mutta teknologioiden oppimiselle ei ole mitään esteitä, jos ikäihmisellä ei ole mitään oppimista estävää sairautta. Tärkeitä ikäihmisille on motivoiva kannustaminen, vähättelyn sijaan. He saattavat tarvita oppimisympäristöltä erityisjärjestelyitä valaistuksen tai äänentoiston suhteen, mutta sekään ei vaikuta kykyyn oppia, vaan lähinnä nähdä ja kuulla mitä opetetaan. Opetuksen tahdilla, sitä vastoin on merkitystä, uudet asiat pitää opettaa rauhalliseen tahtiin ja opetettuja asioita pitää kerrata tarpeeksi usein. (Nyqvist 2016, 49 – 50.)

### **3.6 Käytön esteet**

Käytön esteitä on käsitelty osin jo edellä olevissa kappaleissa näkökyvyn heikkenemisen, motoriikan heikkenemisen ja muiden iän tuomien fyysisten esteiden muodossa. Käytön esteitä on kuitenkin paljon muitakin kuin osin ulkoisestikin havaittavat esteet. Tietotekniikan ja kaiken tekniikan käyttäminen edellyttää tiettyjä perusasioita, joita nykyajan nuoret ja työikäiset eivät välttämättä tule ajatelleeksi. On olemassa ikääntyneitä jotka jättävät tekno-

logian hyödyntämättä tietoisestikin, vaikka mahdollisuuksia olisi. Osa rajoitteista saattaa johtua esimerkiksi rahasta. Tietoteknisiä välineitä käyttääkseen tulee hankkia laite (esimerkiksi kannettava tietokone), laitteeseen mahdollisesti tarvittavat lisäosat tai lisävarusteet (esim. kannettavaan hiiri tai virustorjunta), liittymä jolla laitetta voi käyttää (esim. nettiyhteys) ja kokonaisuudesta voi tulla pienellä eläkkeellä elävälle henkilölle kallis satsaus. (Kataja 2014, 26 – 28.)

Teknologialle voi myös olla erilaisia vaatimuksia ja toiveita, joiden toteutuessa niitä käytettäisiin, mutta niiden puuttuessa käyttö on estynyt. Tuotteita ei ehkä ole päästy kokeilemaan tarpeeksi ennen käyttöä ja ostotapahtuman jälkeen laite ei olekaan niin yksinkertainen käyttää kuin on luultu ja tuote jää käyttämättä. Sopivan teknologian ja tuotteen valinta voi olla hankalaa ja vaivalloista ja joskus kokeilumahdollisuutta ei ole ollenkaan. Mahdollisesti mukana olevat ohjeet ovat liian suppeita tai niitä ei ole lainkaan. Verkon kautta löytyvät käyttöohjeet ovat liian monimutkaisia ja selkokielistä opastusta ei tahdo löytyä. (Alatalo 2014, 124 – 127.)

### 3.7 Iäkkäämpien ihmisten teknologian käyttö

Käyttötarkoituksella on myös suuri merkitys siihen, miten käyttäjää tulisi huomioida ja millaisia asioita käyttäjälle tulisi opettaa ja opastaa. Iäkkäämpien ihmisten kohdalla tehdään Tilastokeskuksen toimesta vuosittaisia analyysejä siitä, miten tietotekniikkaa ja teknologiaa käytetään. Taulukosta 4 nähdään millaisiin tarkoituksiin iäkkäämmät ihmiset ovat käyttäneet internetiä vuonna 2015.

Taulukko 4. Internetin käyttötarkoitukset haastatteluhetkeä edeltävänä 3kk aikana 2015, % -osuus väestöstä (Tilastokeskus, 2015b)

|  | 65-74v             | 75-89v |
|--|--------------------|--------|
|  | % -osuus väestöstä |        |
| Sähköpostien lähettäminen tai vastaanotto                            | 56                 | 23     |
| Pankkiasiat  | 62                 | 25     |
| Verkkolehtien tai televisiokanavien uutissivujen lukeminen           | 54                 | 23     |
| Tavaroita ja palveluita koskeva tiedonetsintä                        | 53                 | 17     |
| Tiedon etsintä wikipedioista tmv. verkkotietosanakirjoista           | 30                 | 13     |
| Sairauksiin, ravitsemukseen tai terveyteen liittyvä tiedon etsintä   | 42                 | 19     |
| Matka- ja majoituspalveluiden selailu                                | 40                 | 13     |
| Yhteisöpalveluiden (esim. Facebook) seuraaminen                      | 19                 | 4      |
| Musiikin kuuntelu tai lataaminen tietokoneelle tai muulle laitteelle | 16                 | 8      |

|  |    |   |
|--|----|---|
| Pikaviestipalveluiden käyttö älypuhelimella                                    | 8  | 1 |
| Viestien kirjoittaminen internetiin (keskustelupalstat, yhteisöpalvelut jne.)  | 14 | 5 |
| Blogien lukeminen  | 17 | 8 |
| Tallentanut tiedostoja pilvipalvelun levyasemalle                              | 11 | 4 |
| Ohjelmien lataamiseen omalle koneelle  | 9  | 3 |
| Koulutus- ja kurssitarjonnan etsintä   | 7  | 3 |
| Käytettyjen tavaroiden ostaminen   | 11 | 4 |
| Pelien pelaaminen internetissä tai lataaminen omalle koneelle                  | 16 | 8 |
| Internet-puhelut ja videopuhelut   | 14 | 6 |
| Omien tavaroiden, tuotteiden ja palveluiden myynti                             | 9  | 3 |
| Kirjoittanut internetsivustolle yhteiskunnallisia tai poliittisia mielipiteitä | 3  | 1 |

Taulukosta ilmenee selvästi, että iäkkäämmät ihmiset käyttävät internetiä eniten pankki-asioiden hoitamiseen, sähköpostien lähettämiseen ja vastaanottamiseen, sekä uutisten lukemiseen. Vähiten iäkkäämpi väestö kirjoittaa poliittisia kannanottoja, etsii koulutus- ja kurssitarjontaa, sekä käyttää pikaviestipalveluita.

## 4 Tukipalveluiden tila ja saatavuus

Palveluita on tällä hetkellä saatavilla käyttötuen, nettioppaiden, puhelintuen ja erilaisten koulutusten muodossa. Osa palveluista perustuu vapaaehtoisuuteen, osa palveluista on saatavilla erilaisissa julkisissa tiloissa pientä korvausta vastaan ja osa palveluista on erilaisten yritysten tarjoamaa maksullista palvelua. Saatavilla on myös näiden erilaisia sekoituksia, esimerkiksi yritysten tarjoamaa palvelua julkisissa tiloissa. Suurin osa palveluntarjoajista mainostaa itseään internetissä eli käyttäjä tarvitsee joko henkilön joka auttaa palveluiden etsimisessä internetin kautta tai hänen pitää jo omata jonkinlaista osaamista tietokoneen käyttöön löytääkseen palvelut helposti. Seuraavassa on pieni esittely osasta tarjolla olevista palveluista.

### 4.1 Apin Kotiapu

Yritys tarjoaa lehdessä pienessä mainoksessa palveluina mm. ”ICT-työt, tietokoneet, TV:t”. Lehti-ilmoituksessa tieto on vähäistä, mutta ilmoituksesta löytyy puhelinnumero ja sähköpostiosoite. (Kirkko ja kaupunki 2016, 23.)

Yrityksen nettisivuilla selvennetään, että annetaan ”opastusta tietokoneiden ja muiden älylaitteiden käyttöön”. Sivustolla kerrotaan myös yrityksen tiedot ja hiukan toiminimiyrityksen yhdestä työntekijästä. Hintatiedot jäävät kuitenkin uupumaan. (Apin Kotiapu 2017, Tietoa yrityksestä.)

### 4.2 Digikonkari IT-palvelu

Ilolla Unelmatehdas Oy on yritys, jolla on Digikonkari It-palvelut -nimellä kulkeva tukipalvelu. Palvelun kautta voi ostaa yrityksen sanojen mukaan ”varttuneemman IT-asiantuntijan” opastamaan esimerkiksi ohjelmien asennuksissa ja käyttöjärjestelmien käyttöönotossa. (Ilolla Unelmatehdas Oy, Digikonkari IT-palvelut.)

Henkilön voi tilata halutessaan esimerkiksi kotiin. Palvelusta veloitetaan tuntitaksa ja mahdollisesti matkakorvaus. Palvelu toimii pääkaupunkiseudulla. (Ilolla Unelmatehdas Oy, Digikonkari IT-palvelut.)

### 4.3 Digohtorit

Digohtorit on yritys joka tarjoaa apua erilaisiin käyttöön ja ongelmiin liittyvissä tilanteissa sekä puhelimitse, etäyhteydellä, että kotikäynteinä. Kotikäyntejä varten yrityksen sivuilta

voi testata saatavuuden käynneille omalla postinumerolla. (Digitohtorit 2016, Ongelmia tietotekniikka- / viihde-elektroniikka-asioissa?.)

Apua saa ainakin tietokoneisiin, tabletteihin, älypuhelimiin ja viihde-elektroniikkaan, sen lisäksi he auttavat myös sähköisten asiointipalveluiden käyttämisessä ja ongelmissa. (Digitohtorit 2016, Ongelmia tietotekniikka- / viihde-elektroniikka-asioissa?.)

#### **4.4 ENTER ry**

Yhdistys toimii Uudellamaalla ja keskittyy henkilökohtaiseen ja maksuttomaan opastukseen senioreille. Se lisäksi opastajat ovat itsekin senioreita. Opastus keskittyy tietokoneisiin, tabletteihin ja kännyköihin. (ENTER ry 2017a, Enter Opastaa.)

Osaan opastuspaikoista tarvitaan ajanvaraus, mutta seniori voi etsiä itselleen sopivan paikan johon mennä hakemaan apua. Mukaan tulee ottaa oma laite ja virtajohto ellei halua erityisesti pyytää apua laitteen hankintaan. Opastuspaikat ovat esimerkiksi kirjastoissa, opistotaloilla ja palvelukeskuksissa. (ENTER ry 2017b, Opastuspaikat.)

#### **4.5 Helpson**

Helpson on TeliaSonera Finland Oyj:n tytäryhtiö, joka on keskittynyt tukipalveluiden tarjoamiseen yrityksille ja yksityishenkilöille. Apua saa sekä puhelimitse, tilattuna paikan päälle, että osassa Sonera Kaupoista (Helpson 2014, Tukipalvelut).

Palvelu on maksullista ja melko hintavaa yksityisasiakkaalle, kotikäynteihin tulee varata aika ja palvelevia toimipisteitä ei ole helppo löytää yrityksen nettisivuilta.

#### **4.6 Kirjastojen palvelut**

Kirjastoissa on paikkakunnasta ja kirjastosta riippuen erilaisia tukipalveluja ja kerhoja kirjastojen asiakkaille. Osa palveluista on tuotettu yhteistyössä ulkopuolisten palveluntarjoajien ja tahojen kanssa, osa on kirjaston oman henkilökunnan tuottamia palveluja. Osa palveluista on suunnattu erityisesti iäkkäämmälle väestölle, osa palveluista on kaikille niistä kiinnostuneilla ja palveluja haluaville. Ohessa on muutama esimerkki kirjastojen palveluista pääkaupunkiseudulla.

Espoossa kauppakeskus Entressen kirjastossa on arkisin päivystäviä henkilöitä auttamassa asiakkaiden erilaisten tietoteknisten ongelmien kanssa. Palvelu toimii ilman ajanvarausta, joten ongelmat joissa autetaan eivät voi olla kovin aikaa vieviä tai monimutkai-

sia. Sen lisäksi heillä on Enter ry:n kanssa yhteistyönä erityisesti senioreille suunnattuja aikoja avuksi tietotekniikkakysymyksissä. Ajat on suunniteltu käyttöön liittyviin ongelmiin ja laitteiden toiminnan tutkimiseen, he eivät korjaa laitteita. (Helmet 2016a, Apua tietokoneen tai älylaitteen käyttöön.)

Helsingin Myllypuron kirjastossa toimii Lämpärikerho parin viikon välein ja kerhossa käsitellään joka kerta erilaisia teemoja. Kerhoon saa osallistua kuka vaan, mukaan voi mennä aina tai vain silloin kun on joku teema joka kiinnostaa itseä. Kerhoon pitää ottaa oma läppäri mukaan. Muutamia teemoja ovat esimerkiksi Gmail-sähköpostiosoitteen luonti ja käytön harjoittelu (Helmet 2016b, Lämpärikerho), tallentamisen perusasioiden opetteleminen, muistitikkujen ja pilvipalveluiden käytön harjoittelu (Helmet 2016c, Lämpärikerho), tietokoneen muistitilan siivoaminen (Helmet 2016d, Lämpärikerho) ja tietokoneen, sekä selainten päivittäminen (Helmet 2016e, Lämpärikerho).

Pääkaupunkiseutujen kirjastoissa toimii digitalkkareita, jotka ovat esimerkiksi opiskelujensa työharjoittelujaksoa suorittavia nuoria. Digitalkkarit toimivat ajanvarauksella ja auttavat erilaisten laitteiden ja ohjelmien ongelmissa. Pääsääntöisesti apu on käyttämiseen liittyvää, mutta he auttavat tarvittaessa myös tulkitsemaan erilaisia lomakkeita, luomaan käyttäjätunnuksia erilaisille sivustoille ja niin edelleen. Digitalkkarille voi varata ajan kuka vaan iästä riippumatta, mutta palvelun käyttäjistä suurin osa esimerkiksi Kannelmäen kirjastossa on eläkeläisiä. (Parkkonen 24.3.2017.)

#### **4.7 Omaguru**

Elisa Oy:n Omaguru-palvelulla voi maksua vastaan saada palvelua erilaisten IT-ongelmien ja laiteongelmien kanssa kotiin, myymälään, puhelimitse tai etäyhteydellä omalta laitteelta (Elisa Oyj 2017a, Omaguru). Elisan myymälöissä palvelupiste sijaitsee osassa Helsingin, Joensuun, Jyväskylän ja Tampereen toimipisteitä ja käynnistä veloitetaan sivuston mukaan pieni korvaus ja sivustolla on mahdollisuus varata aika (Elisa Oyj 2017b, Tule tapaamaan Omaguria Elisan myymälään!). Puhelinpalvelu on maksullinen (Elisa Oyj 2017c, Kodin tietotekniikan asiantuntija palveluksessasi) ja melko hintava, useamman euron minuutilta, jos tukea tarvitsee pidemmän puhelun verran.

Henkilön voi tilata kotikäynnille, mutta kaikista palveluiden osa-alueista joutuu maksamaan erikseen palvelun keston ja toiminteen mukaan, lisäksi veloitetaan matkakulut. Kotikäynnin voi tilata pikapalveluna lisämaksusta samalle päivälle (Elisa Oyj 2017d, Asiantuntija-apu vaivattomasti paikan päälle.). Lisäksi satavilla on etäyhteys omalle tietokoneelle, jolla voi saada laitteelle maksullisen vuosihuollon, mutta vuosihuolto tehdään laitteelle,



johon etäyhteys muodostetaan (Elisa Oyj 2017e, Sujuvammin toimiva tietokone kätevästi etäyhteydellä).

#### **4.8 Tietokoneapu**

Yritys tarjoaa apua tietokoneiden ongelmiin, käyttöön ja asennuksiin. Erityisesti he keskittyvät virusten poistoon ja tietokoneiden hidasteluun. (Tietokoneapu 2008a, Huolto Korjaus Asennus Opastus.)

Heillä toimii palvelupiste Vantaalla mihin laitteensa voi viedä huoltoon tai heiltä voi tilata kotikäynnin. (Tietokoneapu 2008b, Palvelupiste; Tietokoneapu 2008c, Kotikäynnit.)

#### **4.9 Vanhustyön keskusliitto**

Vanhustyön keskusliitto on vanhustyön järjestö, jonka tarkoituksena on edistää senioreiden hyvinvointia monitahoisella toiminnalla. (Vanhustyön keskusliitto 2017a, Tehtävä ja arvot.)

Heidän kauttaan ja heiltä löytää monenlaista apua erilaisiin pulmiin tietotekniikan kanssa ja erilaisten sovellusten käyttöön. Heidän kauttaan löytää vertaistukea, vertaisohjaajia, oppimateriaalia ja tapahtumia. (Vanhustyön keskusliitto 2017b, SeniorSurf.)

## 5 Selvitys ikääntyneiden kokemuksista ja tarpeista tukipalveluille

Osana opinnäytetyötä toteutettiin haastattelututkimus eli kvalitatiivinen tutkimus, jossa selvitettiin ikääntyneiden kokemuksia erilaisista tietoteknisistä välineistä, niiden käytöstä, sekä heidän kokemuksistaan erilaisista tukipalveluista. Sen lisäksi haastateltiin tukipalveluita Helsingin kaupungin kirjaston tiloissa tarjoavaa digitalkkaria, jonka asiakaskunta koostuu pääasiassa ikääntyneistä, jotka hakeutuvat hänen luokseen erilaisten tietoteknisten ongelmiansa kanssa.

Haastattelut toteutettiin laadullisena tutkimuksena eli teemahaastatteluina, jolloin haastateltavat pääsivät kertomaan omista kokemuksistaan. Aiheesta löytyy jo ennestään määrällisiä eli kvantitatiivisia tutkimuksia ja tuloksia, joita on käytetty aineistona tässä opinnäytetyössä laadullisen aineiston tukena ja antamaan pohjaa sille, mitä kaikkea laadullisella tutkimuksella kannattaa selvittää haastateltavilta. Kvantitatiivisen tutkimuksen tuloksista ei kuitenkaan kuule henkilöiden mielipiteitä tai ajatuksia niiden takana, objektiivisuuteen pyritään pysymällä erillään haastateltavista ja pyritään mahdollisimman vähäiseen vuorovaikutukseen heidän kanssaan.

Kvalitatiiviselle tutkimukselle on ominaista, että haastattelija pyrkii vuorovaikutukseen kohteensa kanssa ja aineistoa pyritään järjestämään ja ymmärtämään. Laadullinen aineisto on yleensä ilmaisultaan tekstiä. Laadullinen ja määrällinen tutkimus eivät sulje toisiaan pois, mutta Kurkela muistuttaa, että jos käyttää tutkimuksessaan erilaisia menetelmiä ja aineistoja saman tutkimusongelman ratkaisemiseksi, tulee tutkijan muistaa menetelmien erot ja vaatimukset. (Kurkela 2006.)

Haastattelut toteutettiin ennalta sovittuina ryhmä- ja yksilöhaastatteluina kohteen omien halujen ja kohteelle sopivan aikataulun mukaan. Haastattelupaikkoina toimi sekä yleisiä tiloja (Kannelmäen kirjasto ja Kannelmäen Olohuoneen Mummola), palvelukeskus (Kannelmäen palvelutalon päivätoimintayksikkö), että yksityisiä koteja.

Selvitykseen pyrittiin haastattelemaan eri-ikäisiä henkilöitä, jotka omaavat erilaisen taustan tietotekniikan kanssa. Heille kerrottiin, että tietotekniikasta saa, muttei tarvitse olla kokemusta. Kysymyksiä muokattiin hiukan haastateltavien mukaan koskemaan esimerkiksi tukea tavallisen matkapuhelimen kanssa, jos kokemusta tietoteknisistä laitteista ei ollut. Alkuperäistä alaikärajaa laskettiin, jotta tänä vuonna 65-vuotta täyttävät pääsivät mukaan. Lisäksi mukaan otettiin myös yksi osa-aikaeläkkeellä oleva henkilö. Taulukosta 5 nähdään haastateltavien henkilöiden taustatiedot.

Taulukko 5. Haastatellut henkilöt

| Ikä | Sukupuoli | Asumismuoto                 | Koulutus ja työskentely-<br>ala                             | tietotekniikka<br>työelämässä | Eläkkeellä<br>oloaika             |
|-----|-----------|-----------------------------|---|-------------------------------|-----------------------------------|
| 64  | nainen    | kerrostalo, yksin           | ylioppilas, hankkija  | kyllä                         | yli 10 v                          |
| 64  | mies      | kerrostalo, puolison kanssa | merkonomi ja lukio, yrittäjä eri aloilla                    | kyllä                         | osa-aikaeläke<br>1,5 v            |
| 65  | nainen    | kerrostalo                  | lähihoitaja   | Kyllä                         | 2 v                               |
| 65  | nainen    | kerrostalo, puolison kanssa | kauppaoppilaitos; ravintola-ala, hoiva-ala, toimihenkilö    | kyllä                         | 0,5 v                             |
| 68  | nainen    | kerrostalo                  | keittäjä  | kyllä                         | 3 v                               |
| 68  | nainen    | kerrostalo, yksin           | laskentamerkonomi; laskutus, esimies kirjantapito-osastolla | kyllä                         | yli 10 v                          |
| 69  | mies      | rivitalo                    | opettaja  | kyllä                         | 5 v                               |
| 70  | mies      | kerrostalo                  | akateeminen loppututkinto, valtion virkamies                | kyllä                         | n. 10 v                           |
| 71  | mies      | omakotitalo, perheen kanssa | diplomi-insinööri, erilaisia töitä, mm. konsultointia       | kyllä                         | 6 v                               |
| 71  | nainen    | kerrostalo                  | sairaanhoitaja  | kyllä                         | 13 v, josta<br>7 v osa-aikatöissä |
| 76  | nainen    | kerrostalo                  | ekonomi   | vähän                         | 12 v                              |
| 79  | nainen    | kerrostalo                  | filosofian kandidaatti, kirjastoamanuenssi                  | ei                            | 20 v                              |
| 82  | nainen    | kerrostalo                  | kansanopisto ja kotitalouskurssi, tarjoilija                | ei                            | yli 10 v                          |
| 85  | nainen    | kerrostalo                  | ammattikoulu ompelulinja, toimihenkilö asiakaspalvelussa    | kyllä                         | n. 20 v                           |
| 85  | mies      | kerrostalo                  | ammattikoulu, auton asentaja                                | ei                            | 30 v                              |
| 91  | nainen    | omakotitalo, yksin          | kansakoulu, toimihenkilö                                    | ei                            | 31 v                              |

## 5.1 Valittu menetelmä

Haastattelutapana on käytetty puolistrukturoitua teemahaastattelua. Haastattelu itsessään on jo ikivanha menetelmä, jota on käytetty Aristoteleen aikoina ja Platonin toimesta. Haastattelulla Sokrates sai oppilaansa ajattelemaan ja sen avulla on mahdollisuus lähestyä tutkittavaa erilaisten ilmiöiden avulla, sillä saa tutkittua vastausten lisäksi myös henkilön elämäkokemusta. Haastattelu- ja kyselymenetelmiä käytetään laajasti erilaisissa käyttäytymistieteellisissä empiirisissä tutkimuksissa. Arvioidaan että jopa 80 – 90 % kyseisistä tutkimuksista käyttää tätä menetelmää. (Hirsjärvi & Hurme 1982, 7, 11.)

Tämän tutkimuksen haastateltavien iän ja tutkimuksen tarkoituksen vuoksi on erittäin tärkeää miettiä millä tavoin tutkimus tehdään. Iäkkäämpi väestö jota tutkitaan, ei oletuksen mukaisesti käytä internetiä juurikaan ja heillä saattaa olla vaikeuksia iän tuoman näkövaikeuden vuoksi täyttää paperilomakkeilla tehtäviä kyselyitä.

Aina tutkimusmenetelmää valitessa tulee huomioida tutkimuksen tehokkuus, taloudellisuus, tarkkuus ja luotettavuus. Haastattelu ja kyselylomake ovat menetelminä samoihin asioihin eli reaktiivisiin ajattelun sisältöihin kohdistuvia menetelmiä. Haastattelun etuina kyselylomakkeeseen verrattuna ovat satunnaisotoksen tekeminen ja sellaisten henkilöiden tutkiminen, joilla voi olla vaikeuksia erilaisten lomakkeiden täyttämisenä. Sen aikana voi motivoida vastaajia ja saa kyselyä lisää, jos vastaus tuntuu suppealta tai jos kysymykseen ei ole vastattu. Haastateltaessa voi tarvittaessa vaihdella kysymysten järjestystä ja on enemmän pelivaraa tulkita kysymyksiä, jos ne tuntuvat liian vaikeilta vastaajalle. (Hirsjärvi & Hurme 1982, 13 – 17.)

Haastateltavista vastaa todennäköisesti suurempi osuus, kuin henkilöistä joille lähetetään kyselylomake satunnaisotolla. Haastattelun avulla voidaan osoittaa muuttujien välisiä yhteyksiä. Kyselylomakkeen käyttö olisi aiheellista, jos tutkittavana olisivat hyvin yksiselitteiset asiat ja niiden etuna on aineiston helpompi käsiteltävyys. Osana haastattelua tehdään myös havainnointia ja koska allekirjoittaneella ei ole siihen erityistä koulutusta, tulee käyttää jotain menetelmää haastattelutilanteiden tallentamiseen. Videointi tuntuu luontevalta tavalta, koska sitä pystyy tarvittaessa tutkimaan useampaan otteeseen ja haastattelutilanteet on helpompi litteroida videolta niin, että on selkeää kuka haastateltava vastaa mitään. Videoinnilla pystyy myös huomioimaan helpommin sanojen ja ulkoisen olemuksen mahdollisia ristiriitoja. (Hirsjärvi & Hurme 1982, 13 – 17, 50.)

Haastattelumenetelmänä käytettävä puolistrukturoitu haastattelu antaa haastattelutilanteessa mahdollisuuden vapaammalle keskustelulle. Tarkoituksena on kuitenkin kerätä informaatiota, joten aihealueet tulee suunnitella tarkasti etukäteen ja luonnostella keskustelun rungolle, koska tarkoitus on kerätä informaatiota tiettyyn aihealueeseen liittyen ja pääpainona on haastatella haastattelijan ehdoilla ja johdolla. Haastattelututkimukseen kuuluu ennalta suunniteltu runko, haastattelun tekeminen, tulosten kirjaus ja vastausten eli tulosten avaaminen. Teemahaastattelun pääajatuksena on kuitenkin, että kysymykset ovat avoimia ja antavat mahdollisuuden keskustelulle. Haastattelutilanteessa haastattelijan tulee erityisesti kiinnittää huomiota siihen, ettei haastateltava välttämättä ole spontaani vastaamaan vaan saattaa vaatia suostuttelua, kannustamista vastaamaan ja lisäkysymysten esittämistä. Vuorovaikutustilanteessa pitää muistaa ennalta suunniteltu runko, haastattelijaa ohjaa haastattelua, haastattelijan tulee tarvittaessa motivoida vastaajia ja haastateltavan tulee voida olla varma, että annetut tiedot pysyvät luottamuksellisina. (Hirsjärvi & Hurme 1982, 25 – 27, 44.)

Puolistrukturoidusta haastattelusta on erilaisia muunnelmia ja erilaisia nimityksiä. Merton, Fiske ja Kendall (1956, teoksessa Hirsjärvi & Hurme 1982, 35 – 36) kertovat että kohdenetulle haastattelulle eli teemahaastattelulle ominaista on se, että haastateltavista tiedetään heidän kokeneen jonkin tietyn tilanteen, tutkittavaa ilmiötä on selvitetty jo aiemmin esimerkiksi rakenteiden tai prosessien näkökulmasta ja sitä kautta tehty jonkinlaisia oletuksia ja oletamusten perusteella on kehitetty jonkinlainen haastattelurunko. Varsinainen haastattelu suunnitetaan tiettyihin kokemuksiin, joita haastateltavilla on tutkittavasta aiheesta, jota haastattelijaa on tutkinut ennakkoon.

Kysymysten ennakkoon suunnittelulla saa hahmotettua etukäteen tutkimuksen punaisen langan ja tällä vältytään ongelmilta jälkikäteen. Rungon suunnitteluvaiheessa tulee kiinnittää huomiota haastattelijan ja haastateltavan suhteeseen, vuorovaikutukseen ja rooleihin. Etukäteen pitää miettiä ongelman ydin ja mitä tietoa siitä on saatavissa etukäteen. Etukäteen pitää myös miettiä millaisia tuotoksia materiaalin pohjalta on tehtävissä kerätyllä aineistolla. Myös haastattelijan panos eli tarvittavan aineiston määrä pitää määrittellä etukäteen. Varsinaista haastattelutilannetta varten tulee miettiä etukäteen miten haastateltavilta saa parhaiten tarvittavan tiedon, haastateltavien kiinnostus aiheesta vaikuttaa vastaamiseen ja kiinnostus tulee saada viritetyksi. Haastattelijan pitää tiedostaa haastateltavien olosuhteet tutkittavaan ongelmaan liittyen, millainen elämäntilanne haastateltavilla on ja millaisia ongelmia heillä voi olla haastateltavaan aiheeseen liittyen. Jonkinlaisia varmoja keskustelunaiheita kannattaa myös pitää varalla keskustelun tyrehtymisen estämiseksi. (Hirsjärvi & Hurme 1982. 39, 46 – 47.)

Eskola (1967, teoksessa Hirsjärvi & Hurme 1982, 44) luokittelee kysymykset viiteen pääalueeseen:

- 1) täsmälliset tosiasiatiedot
- 2) arvonvaraiset tosiasiatiedot
- 3) käyttäytymisen syyt
- 4) asenteet, arvot ja mielipiteet
- 5) sosiaaliset suhteet

Teemahaastattelussa materiaalia saattaa kertyä hyvin runsaastikin, varsinkin jos keskustelu on ollut vilkasta ja monipuolista. Analyysivaihe voi olla tämän vuoksi aikaa vievä ja työläs, mutta runsas materiaali antaa kattavamman kuvan ja on oiva apu tutkittavan ongelman ratkaisemiseksi. Materiaali tulee analysoida mahdollisimman pian haastattelujen jälkeen, jotta tulokset ovat mahdollisimman hyvin haastattelijan muistissa ja jos ilmenee, että vastaukset tarvitsevat jotain täydennystä, on se helpompi tehdä pian alkuperäisen haastattelun jälkeen. (Hirsjärvi & Hurme, 1982, 108.)

## 5.2 Tulokset: Laitteiden käyttö

Haastateltavilta löytyi erilaisia laitteita. Joillain haastateltavilla oli useita kappaleita samaa laitetta, osalla taas ei ollut tietoteknisiä laitteita ollenkaan. Nekin joilta uupui tietotekninen väline, omistivat kuitenkin matkapuhelimen tai jotain hoivateknologiaa. Osa laitteista oli hankittu itse, osa oli saatu lahjaksi ystäviltä tai sukulaisilta ja osa oli saatu terveydenhoitohenkilökunnalta lainaan.

Digitalkkari kertoi, että suurin osa häneltä apua hakevista henkilöistä on eläkeläisiä. Hänen luokseen tulevilla henkilöillä on käytössä älypuhelimia, tavallisia matkapuhelimia, tabletteja ja kannettavia tietokoneita. Hänen luonaan käyvät henkilöt eivät siis eronneet haastateltavista kohdehenkilöistä. (Parkkonen 24.3.2017.)

*"(Äly)puhelin, mobiililaite ja pöytäkone." (nainen 65)*

*"Läppäri nykyisin ja (äly)puhelin." (nainen 68)*

*"Joo, mulla on kanssa läppäri ja (äly)puhelin." (mies 71)*

*"Läppäri ja tabletti, mutta en oppinu älypuhelinia, että mä vaihdoin tavalliseen vanhaan Nokiaan takas. On mulla tallella se älypuhelin, mutta mä hermostuin sen kanssa. Mutta onhan mulla tabletti, mutta se on tavallaan tai mä kuvittelen, että se on vähän niin kuin älypuhelin." (nainen 76)*

*"Pöytäkone, läppäri, tabletti, (äly)puhelin, Apple TV." (mies 69)*

*"Eläkkeelle pääsyn jälkeen sain tyttäreltä hänen vanhan koneensa. Kännykkä on. Tällainen Doro:n kännykkä, ihan tavallinen. Näähän on nykyään melkeen kuin tietokoneita (osoittaa haastattelijan puhelinta), mutta se puuttuu tästä sillon (kaivaa oman matkapuhelimensa rintataskustaan)." (mies 85)*

*"Ei mulla oo kyllä mitään, mulla on samanlainen yksinkertainen Doro:n kännykkä." (nainen 79)*

*"Nokian kännykkä on, sellanen näppäinpuhelin. Virtuaalilaitekin mulla on kotona, se on ollu monta vuotta, se on saatu terveyskeskuksen tai siis kotihoidon kautta. Se on ihan hyvä. Ja mulla on semmonen kaulassa pidettävä turvanappi." (nainen 82)*

*"Kännykkä on, sellanen pieni vanhanaikainen. Ei se tommonen iso levy ole (osoittaa haastattelijan puhelinta pöydällä). Mulla on se turvaranneke." (nainen 85)*

*"(Tavallinen) kännykkä löytyy." (nainen 91)*

*"Minulla on sellanen, niin sanottu älypuhelin, sellanen hipasunäyttö." (mies 70)*

*"Tabletti kertaa kaksi, läppäri, älypuhelin, Bluetoothilla toimiva silmukka (kuulolaitteen lisälaitte), Smart TV, langaton tulostin ja langaton verkko." (nainen 68)*

*"Älypuhelin ja läppäri." (nainen 64)*

*"Useita jo pois käytöstä olevia pöytäkoneita, printteri langattomalla yhteydellä, älypuhelin, tabletti, kannettava, nettipalveluna oleva digiboxi, se Soneran." (mies 64)*

*"Tabletti, läppäri, älypuhelin." (nainen 65)*

*"Älypuhelin, tabletti, kannettava ja Apple TV." (nainen 71)*

### **Ensimmäisen laitteen hankinta-ajankohta**

Laitteiden hankinta-ajankohta vaihteli suuresti ja osa henkilöistä oli käyttänyt tietotekniikkaa jo useita vuosia, jopa vuosikymmenen, ennen kuin hankki itselleen oman laitteen. Osa haastatelluista oli töissä ollessaan käyttänyt laitetta vain työpaikalla. Osalla laite oli

sekä töissä, että kotona. Kukaan haastatelluista, joka ei ollut käyttänyt työssään tietotekniikkaa, ei ollut hankkinut tietotekniikkaa henkilökohtaiseen käyttöön ollessaan vielä työelämässä.

Henkilöt, jotka olivat käyttäneet tietotekniikkaa työelämässään, käyttivät sitä myös eläköidytyään. Osa oli alkanut käyttää laitteita vasta eläkkeelle jäätyään. Kukaan ei ollut lopettanut käyttämistä heti jäätyään eläkkeelle. Yksi haastatelluista oli lopettanut tietotekniikan käytön, oltuaan useita vuosia eläkkeellä. Hän koki, ettei oma kyky enää riitä laitteiden käyttöön ja ylläpitoon.

*"Ihan viimeisinä vuosina (käytti laitetta työelämässä). Pöytäkone tuli joskus 80-luvulla, puolivälin jälkeen (oma laite hankittu)." (nainen 65)*

*"Kyllä (käytti tietotekniikkaa työelämässä). Semmonen reilut 10 vuotta, ehkä 15 vuotta (aika kauan omistanut oman laitteen)" (nainen 68)*

*"Minä oon kyllä käyttänyt paljonkin (tietotekniikkaa työelämässä). Pöytäkone 80-luvulla, ensimmäinen (hankittu oma laite)." (mies 71)*

*"Aika vähän kerkesin käyttämään (tietotekniikkaa työelämässä), kun mä oon näin vanha. Mä alotin työkoneella, sitten toi läppäri oli kirjoituskoneena aluks, kunnes työpaikkakoneen kautta rohkaistuinkin sitten ottamaan internetin kotiinkin. No ootas nyt, jos mä jäin eläkkeelle vuonna 2005, niin sanotaan nyt sitten, vaikka vuodesta 2002 rupesin käyttämään sitä läppäriä töissä." (nainen 76)*

*"Joo, mä oon käyttänyt paljonkin (tietotekniikkaa työelämässä). Mulla on varmaan ensimmäinen pöytäkone tullut 80- tai 90-luvun alussa, en muista tarkkaan." (mies 69)*

*"Kun menin esimieheks, niin silloin mikrotietokoneet tuli Suomeen ja mä pyysin saada hankkia semmosen. Ensimmäinen tuli 1984. Töissä oli myös jossain vaiheessa tällänen suuri kannettava. Se oli niin iso, että jos toin töistä sen kotiin, niin kaverit toi autolla, kun se oli niin painava, tällänen metallinen matkalaukku. Heti kun mä jäin eläkkeelle, mä ostin tämmösen tavallisen pöytäkoneen, sellasen töllön." (nainen 68)*

*"Kyllä vuodesta -70 (tietotekniikkaa työelämässä), sellanen reikäkorttikone. 2004 (hankki oman laitteen)." (nainen 64)*



*"Käytin paljonkin (tietotekniikkaa työelämässä). Eka laite töissä vuonna -78. Ensimmäinen laite kotiin 80-90-lukujen vaihteessa töiden kautta, eka oma 90-luvun alussa." (mies 64)*

*"Käytin esimerkiksi kassajärjestelmiä. Ensimmäinen laite kotiin -91 miehen hankkimana." (nainen 65)*

*"Käytin, mutta vasta kun menin keikkatöihin oltuani jo muutaman vuoden eläkkeellä. Se onkin paha millon ostin. Öö, kun äiti kuoli 2002, niin sain pikkasen enemmän rahaa. Silloin ostin ensimmäisen tietokoneen." (nainen 71)*

*"Eläkkeelle pääsyn jälkeen sain tyttäreltä hänen vanhan koneensa. Tuota, yhdeksänkymmentälukua se vissiin oli. Ja sitten sekin, mulla oli se tietokone vielä kolme vuotta sitten, mutta se rupes käymään niin, että se oli aina siinä semmosia vikoja siihen, niin minä en pystynyt sitä enää pitämään kunnossa." (mies 85)*

*"Minä oon käyttänyt tietokonetta sekä työssä, että kotona. Mutta lähinnä niin kuin kirjoituskoneena. Osaan käyttää kyllä joitakin ohjelmia, mutta ne on vähän heikommin. Ensimmäinen laite tuli siinä 70-80-luvun välillä. Älypuhelin on tossa viime jouluna hankittu." (mies 70)*

*"Tietokone, tai nehan on näyttöpäätteitä, niin niillähän sitä tehtiin (yrityksessä) töitä. Sielähän oli erikseen nämä, jotka teki ohjelmat sinne ja me vaan tehtiin töitä niillä." (nainen 85)*

## **Uuden laitteen hankkiminen**

Henkilöt jotka eivät omistaneet tietoteknisiä laitteita, sekä halusivat hankkia laitteen, että eivät halunneet hankkia. Syyt haluttomuuteen liittyivät ikään ja laitteiden hallintaan. Laitteen halusivat hankkia ne, jotka olivat nähneet laitteen käyttöä jonkun sukulaisen tai tuttavun toimesta ja laite ei ollut vaikuttanut aiemmista odotuksista tai peloista huolimatta liian monimutkaiselta tai pelottavalta, vaan pikemminkin kiinnostavalta ja käytännölliseltä.

Laitteissa osaa kiinnosti niiden tuomat mahdollisuudet turvallisuudessa. Turvalaitteet kiinnostivat monia, mutta niitä ei hahmotettu tietoteknisiksi välineiksi. Osan haastateltavien kanssa keskusteltiin myös hoivateknologiasta ja siinä vaiheessa kävi ilmi, että useampikin halusi erilaisia hoivateknologiaan kuuluvia turvalaitteita.

*"Mun serkku on hommannut sellasen pienen tietokoneen. onks se nyt tabletti? Niin sinne tulee esimerkiksi Helsingin Sanomaa ja kaikki uutiset. Niin siitä näkee ja ei tarvinnu tilata lehteä ja sit siitä saatto kattella elokuvia ja kaikkea. Joku turvalaite munkin täytyy hankkia, joskus pitää sellanen hankkia." (nainen 79)*

*"Minä hankkisin mielelläni, mutta kun tässä alkaa vähän, sanotaanko vanhuuden höperöksi, että menettää osittain kykynsä ja ei pysty oikeen hallitsemaan enää ja sitten se on vähän turha." (mies 85)*

*"On vuosia niin paljon, ettei oo käyttöikä enää oikeen. En oo harkinnut. Ja kun on pieni eläke, niin se estää. Sellanen, että jos jotakin sattuu, niin voi ilmoittaa, jos ei pääse ulko-ovelle. Niin ku turvapuhelimen tapanen tai mikä." (nainen 91)*

*"Minä haluaisin kanssa sellasen turvalaitteen, sikäli että riittäis kun se olis joku tällanen nappi jota painaa." (mies 70)*

### **Laitteiden käyttöpaikat**

Laitteiden käyttöpaikat olivat tavallisia arkielämän ja vapaa-ajan ympärillä olevia paikkoja. Kännykät kulkevat suurimmalla osalla mukana jatkuvasti, vaikka muut laitteet jäisivätkin kotiin. Osa haastatelluista ei tietoisesti ota aina laitteita mukaan ja osa ei käytä laitteita kodin ulkopuolella.

Henkilöt, joilla ei ole tietoteknisiä laitteita, eivät halunneet käyttää laitetta kodin ulkopuolelle, vaikka laitteen hankkisivatkin. Poikkeuksena hoivateknologia ja erilaiset käytön apuvälineet, jotka kulkevat aina mukana ja jotka hankinnan jälkeen olisivat myös aina haastateltavien mukana.

*"Kotona mulla on se pöytäkone, mä käytän sitä mieluummin. Mökillä mulla on sitten aina toi tabletti mukana ja puhelin. Niitä mä käytän myös näissä harrastuksissa." (nainen 65)*

*"Pääasiassa oikeestaan kotona, tuolla jos mä missä oon, niin etten halua puhelinta, että se on edes päälläkään. Enkä mä halua itte ruveta näpläämään sitä tuolla mennessäni." (nainen 68)*

*"Minäkin käytän tällä hetkellä kotona, mutta aikoinaan käytin paljon asiakkaiden luona. Kännykkä tietenkin mukana sitten joka paikassa." (mies 71)*

*"Kotona mä. Melkeen jos mulla on tabletti mukana, niin se on lähinnä kuvaamista varten et en mä viiti raapottaa sitä, eikä tarvii, kotikäytössä ovat kummatkin." (nainen 76)*

*"Mä käytän joka paikassa kans." (mies 69)*

*"Me ollaan 2 kuukautta vähintään mökillä kesässä, ja enemmänkin sitten tulee käyntejä. Ehkä puolisen vuotta käydään niin, pakko olla joku mukana millä maksaa laskuja ja ottaa veikkaukset." (nainen 65)*

*"Kotona lähinnä haluaisin käyttää." (nainen 79)*

*"Älypuhelin kulkee aina mukana taskussa." (mies 70)*

*"Virtuaalilaitetta kotona." (nainen 82)*

*"Tabletti kulkee mukana vähän joka paikassa, niin kuin älypuhelin ja silmukka." (nainen 68)*

*"Kotona läppäriä, puhelin kulkee mukana. Mutta en oikeastaan käytä sen ominaisuuksia muualla. Eikä ole läppärissä mokkulaa, niin se on vaan kotona." (nainen 64)*

*"Kotona ja mökillä läppäriä ja tablettia, puhelinta joka paikassa." (mies 64)*

*"Älypuhelin kulkee aina mukana, junassa, vapaalla, lääkärin odotushuoneessa. Läppäri kulkee välillä mukana mökillä." (nainen 65)*

*"Enimmäkseen kotona, iPadin otan enimmäkseen mökille, tossa älypuhelimessahan voi räplätä ihan missä vaan." (nainen 71)*

### **Laitteiden käytön helppous tai hankaluus**

Laitteiden käyttö ei ollut selkeästi helppoa tai hankalaa. Enemmän vaikutti se mihin oli totuttu ja mihin ei. Uudet ohjelmat, käyttöjärjestelmät ja laitteet koettiin ensi alkuun hankalaksi, mutta käytön myötä ne helpottuivat. Osa vaihtoi takaisin vanhaan, jos uusi oli liian hankala käyttää.

Jonkin verran käytön hankaluuteen vaikutti oma motivaatio uuden laitteen tai käyttöjärjestelmän opetteluun. Jos motivaatiota ei löytynyt, niin laitteita oli myös hankala opetella

käyttämään. Toiminnot eivät auenneet tai laitteet jäivät kokonaan pois käytöstä. Osalla myös iän tuomat fyysiset rajoitteet vaikeuttivat laitteiden käyttöä, tai jopa estivät käytön kokonaan, koska laitteita ei pystytty käyttämään tai jaksettu esimerkiksi pitää mukana tai kädessä.

*"Mä voin sanoa, että mulle tekee ongelmalliseksi, että mä oon ollut niin laiska, etten ole edes harjoitellut ja sen takia on hakusessa nämä toiminnot." (nainen 65)*

*"Koska mä en rupea, tai siis jos mä rupean jotain harjoittelemaan ja sitten se ei menekään heti niin mä hermostun niin paljon, että mä melkeen seinään heitän sen laitteen." (nainen 68)*

*"Siks ihan, niin kuin sen olin sieltä ja täältä ja tuolta hakemassa sitä oppia ja mua raivos-tutti, etten osannut tehdä sitä ja tätä ja tätä sillä puhelimella, niin mä menin ja ostin 39€ Nokian ja sekin oli yllätys, että vaikka se oli tällainen halpa Nokia, niin se aivan eri tavalla käyttäytyi kuin mitä mä odotin vanhan Nokiani vai mikä Samsung se oli mitä mä osasin käyttää. Että siinäkin oli opettelemista, yksinkertaisen Nokiankin kanssa sekin oli opettelemisen takana." (nainen 76)*

*"Hyvänä esimerkkinä se, kun pankit muuttuu siihen, että pitää olla tai siis ettei ole niitä numeroita, sitä liuskaa ei tule, vaan pitää olla läppäri ja sitten joku muu. En mä puhelimeen laita sitä, mä tiedän kyllä, että puhelimeen voi laittaa jonkun jutun, ettei tarvii käyttää kuin yhtä laitetta." (nainen 68)*

*"Kyl mä tykkään mun pöytäkoneesta, se on helpompi käyttää kuin tabu. Ei se pelkästi siitä (näppäimistöstä) johdu, se on vaan jotenkin yksinkertasempi." (nainen 65)*

*"Ja sitten mä olen melkeen sokeakin. Toisella silmällä mä en näe yhtään mitään ja toises-sa on vaan vajaa yks neljäsosa jäljellä, että en mä oikeen kunnolla sitä nää. Että sitä ei meinaa oikeen tulla mistään tollasesta enää yhtään mitään." (mies 85)*

*"Ja sitten siinähan voi lähettää tekstiviestejä, mutta ne on niin kovin pienet nää et et näp-päimet ja et, et öö, tahtoo vähän mennä, mutta siinähan tää älypuhelin tahtoo regoida aika nopeasti, siinä että saattaa tulla tosi nopeasti rivi kirjaimia. Kyl mä oon osannut nyt käyt-tää, mutta on joo kyllä vaatinut harjoittelua." (mies 70)*

*"Tästä kännykästä tulee esiin semmosia, etten mä oo tiennytkään." (nainen 85)*

*”Langaton apuväline hiiri helpottaa käyttöä, sellanen möllykkä mulla on. Tavallinen hiiri on melkeen mahdoton käyttää, kun tää mun käsi on tällanen, kun mä oon kaatunut tän päälle. Ja tällanen tikku mulla pitää olla (kosketusnäytön käyttöön), kun oma käsi ei tunne. Kaikki pitää olla toimivaa. Isot laitteet, jos on kookkaita, niin ne on hankalia. Ja paino on hankala. Ja isot laitteet ei kulje mukana.” (nainen 68)*

*”Puhelin oli helppo, kun aikasemminkin oli Windows, niin oli tuttu järjestelmä, tutut komennot ja ohjelmalogiikka oli samanlainen kun Windowsissa muutenkin. Se helpotti huomattavasti käyttöä.” (mies 64)*

*”Joo, on se Windows ihan helppo. Uusi tabletti on vähän hankala, siinä on ongelmia, kun ei mee virta päälle. Ja kun se on se Android, niin en oo hirveesti vielä kerennyt sitä oppimaan, jotain semmosta siinä on, mutta kun ei toimi niin ei pääse opettelemaan.” (nainen 65)*

*”Mun mielestä tää on hurjan helppo tää iPhone ja iPadikin. Mä uskallan mennä ja kokeilla, siinä sitä oppii. Ja on se mun tietokonekin varmaan, mutta mä oon ostanut sen jo 2008 ja oon päivittänyt siihen semmoisella ulkoisella levykkeellä, niin se on aika hidas. Melkein tää on se kaikista nopein tää puhelin. Ei oo hankalia.” (nainen 71)*

*”Minä hävitin sen tietokoneen sitten pois tässä kolme vuotta sitten. Ja sitten mulla rupes muisti sitten sen verran heittää, että mä en saanu sitä enää pysyyn kunnossa, sen takia mä luovuin siitä.” (mies 85)*

## **Päivitykset**

Päivityksiä kammoksuttiin jonkin verran ja ne koettiin muutenkin hankalaksi. Päivitykset muuttivat välillä laitteita liikaa ja sitä kritisoitiin, kun osa käyttäjärjestelmistä tekee päivitykset automaattisesti, vaikka päivityksiä ei ole haluttu laitteille. Jos kuitenkin käytössä on sama käyttäjärjestelmä esimerkiksi tietokoneessa ja puhelimessa, sen koettiin helpottavan käyttöä päivitysten jälkeen.

*”Päivitykset on ollut vaikeita. Ja mulla on Windows 7, se kymppikato perhana, että mä olin aivan raivona siitä, että mä en ollu antanu lupaa ja se alko päivittää sitä. Mä aattelin ensin, että päivitä rauhassa, kun se sano, ettei mun tarvi tehdä mitään. Sit mä tulin asetuksiin ja mä en voi sietää mainoksia ja näitä tällasia. Ja siellä oli joku juttu mistä mä heti ajattelin, että jos mä tosta painan ni, mä laitoin kaikkiin ei. Siinä asetusten kohdalla oli, että hyväksyt sä nää, siinä oli ehkä tän verran (näyttää n. 20cm mittaa) ja mä ajattelin, että toi ei oo*

*kyllä hyvän näkönen, kun siinä oli selkeesti sillä tavalla että, jotain mainoskoodeja, en muista miten se oli sanottu. Laitoin että ei. Halusin valita ne asetukset ite. Ja laitoin kaikkiin ei. Siinä ei ollut mitään paikkaa mistä lopettaa se, kun ajattelin ettei tässä oo mitään järkeä. Ainoa keino oli, että annoin sen akun mennä tyhjiin.” (nainen 64)*

*”- Mikä käyttöjärjestelmä siinä on sitten?” (nainen 76)*

*”- Siinä on se Windows 8.” (nainen 65)*

*”- Ahaa, minulla on Windows 7.” (nainen 76)*

*”- Kymppii mä en huoli.” (nainen 65)*

*”- Miks et? Se on niin hyvä.” (mies 69)*

*”- Vaikka mitä ottasivat ja tarjoovat, niin kymppii en ota.” (nainen 76)*

*”- Onko?” (nainen 65)*

*”- On. Must se on. Musta se kasi oli niin ontuva systeemi, tää kymppi on huomattavasti fiksumpi.” (mies 69)*

*”- Se seiska oli paras.” (nainen 65)*

*”- Mulla on se kans, se kymppiin vaihdettu toi ja kyllä toi on toiminu ihan hyvin.” (mies 71)*

*”- Mä otin sen sillon, kun sen sai ihan ilmaseks.” (mies 69)*

*”- Niin minäkin otin.” (mies 71)*

*”- Ei maksanu mitään.” (mies 69)*

*”- En minäkään siitä maksanut.” (mies 71)*

*”- Nythän se kuulemma maksaa tai ainakin ne uhkaili, että se tulee maksamaan.” (mies 69)*

*”- Kasi mullakin on, mutta mulle Elisa sano, sanottiin kun välillä ne mun koneen kanssa siellä autoivat mua, niin sanoivat, että elä vaihda sitä kymmppin, että sillon ainakin vielä oli ongelmia sen kanssa heti siinä alkuun, nyt en mä tiedä sitten mitenkä on. Sanoivat että älä ainakaan vielä vaihda sitä.” (nainen 68)*

*”Puhelin on muuten helppo, mutta en ole opetellut käyttämään sähköpostia tai nettiä siinä. Ja eihän ne vaikeita sitten oo, kun tajuaa. Mä pelkään päivityksiä, kun mä en halua kauheesti istua siinä, ellen innostu kirjottamaan sähköpostia, tai tutkii jotain. Mut et ku mä alotan ja mun pitäis päivittää yhtäkkiä jotain, niin tota mulle tulee semmonen, että juman-kauta jos se kysyy jostain ja mä en tajua mitään.” (nainen 64)*

## **Käyttökokemus**

Osalla ohjelmien ja nettisivujen käyttö oli vaikeutunut ajan myötä, varsinkin jos ohjelma tai sivusto oli ollut pitkän aikaa käyttämättä. Sivustojen käyttökokemus vaikutti siihen, käytettiinkö niitä ollenkaan tai kuinka usein niitä käytettiin. Osalla oli vielä vaiheessa joidenkin

ominaisuuksien tai sovellusten käyttö, jos laitteet olivat olleet käytössä vasta vähän aikaa. Fyysiset rajoitukset ja vammat vaikeuttivat myös joidenkin sovellusten ja nettisivujen käyttöä.

Käyttökokemukseen vaikutti myös omasta käyttöjärjestelmästä aiheutuneet hankaluudet. Osa sivustoista ja sovelluksista ei toimi tietyillä laitteilla kunnolla, tai omalle laitteelle ei ole tukea sivustoilla ja sovelluksissa oleville ominaisuuksille tai lisäosille. Se turhautti jonkin verran niitä haastateltavia, joita se kosketti. Myös sovellusten ja ohjelmien maksullisuus aiheutti harmistusta ja ihmettelyä. Ja se, että maksullisuus saattaa tulla vastaan ilmaisen sovelluksen hetkellisen käytön jälkeen.

*"- Ja nyt kuulkaa yhtäkkiä, kun mä yritän käyttää sitä kirjoituskoneena, ni miten se tehtiinkään? Miten sitä käytetään vaan kirjoituskoneena? Sanokaahan mistä mä painan, että mä voin vaan ruveta kirjoittamaan tekstiä, ottaa siitä esimerkiksi valokopion ja lähettää sen?" (nainen 76)*

*"- Sulla täytyy olla se Wordi siihen tai joku muu." (mies 69)*

*"- Siinä se ohjelma millä sä käytät sitä, niin eikö siellä oo sitä tekstinkäsittelyohjelmaa? Ainakin kasissa on ihan semmonen." (nainen 65)*

*"- No mutta se maksaa sata euroa, en mä sellaista." (nainen 76)*

*"Ja toi älytelkkari on vähän vielä vaiheessa, sieltä ei löydy kaikkea. Siellä on kyllä sellanen seniori 365, siellä on jumppaohjeita, kun mulla on toi kuntoutus pääasia. Nykyinen sähköposti on sellanen, että se pitäis vaihtaa. Sinne tulee niin paljon kaikkea roskaa, mutta en ole vielä osannut päättää mitä kaikkea haluan sieltä säilyttää niistä vanhoista. Pankin se sellanen lapun korvaava ohjelma ei ole helppo (Nordea, tunnuslukukortin korvaava sovellus). En saa omilla käsillä käytettyä. Siihen tarvii liikaa välineitä. Sinne haluaisin lapun tai kortin, en mitään ylimääräisiä välineitä. Se käy massoille, mutta ei kaikille. Minulle liian vaikea näiden vikojen (fyysiset vammat) kanssa. Joissain pankeissa on kyllä sellanen videoyhteys apuna, siitä on kyllä apua." (nainen 68)*

*"Emmä tiedä, nekin on muuttunut, jollakin Siljallakin oli hankalat, mutta nehän on muuttanut ne sivunsa. Samaten oli VR:llä, sillä oli ensiksi ihan hyvä, mutta sitten ne muutti niitä ja ne oli tosi huonot, mutta nyt ne on taas muuttanut niitä helpompaan. Se ei niinkun toiminut, jos vaikka johonkin veturiin kirjauduit ja sulla oli niin kun näitä, tosi hankalaa oli ne jotain lippujen tilaamiset tai aikataulujen kattomiset, mutta sitten ne on muuttanut sitä taas uudelleen. Samaten Siljalla oli niin kun tosi hankalaa niin ku varata, tehdä varauksia, niin enhän mä tehnyt kun, käyttänyt koko Silja Line:a vuosikausiin, mutta nyt ne on muuttanut sen kanssa helpommaksi." (nainen 65)*

*”Harmittaa se, kun esimerkiksi Iltalehden sivuilla monessa jutussa kun on mukana video, monessa uutisessa on video mukana, niin puhelin ilmottaa että tämä laite ei tue tätä sovellusta. Niin kun jossakin lehdessä on, kun kerrotaan jostain tosi hyvästä sovelluksesta, niin sitten siellä ei ole latausmahdollisuutta kuin iPad tai Android, ei oo Windows-puhelimia ollenkaan. Niille ei oo tehty versioo.” (mies 64)*

*”Mun mielestä ne on aika helppoja kaikki. Kuvien lataaminen, tai siis mä oon tän puhelimen ostanut joulukuussa, vaihdoin sen takia, kun siinä edellisessä iPhonessa oli niin vähän muistitilaa, että mun piti poistaa niitä kuvia koko ajan. Joku voi tietysti olla semmonen, että mulle sanotaan, että lataa tämmönen tai tommonen ja sitten ei meinaa onnistua ja sitten niin kun hämmästyttää just että esimerkiksi kun mun poika sanoo että lataa tommonen. Sellanen Jotnot jolla voi skannata. Niin nyt kun mä viimeks sillä skannasin, niin se ilmotti, että kun se oli ilmanen, niin se ilmottikin, että kiintiö on jo täynnä. Mitä se ei kertonut aluksi. Et jotenkin niissä uusissa apseissa, appseiksi kai sanotaan, niin niissä saa olla sillain tarkkana, ettei lataa sellasta, joka on vaarallista. Niissä pitää vähän skarpata enemmän.” (nainen 71)*

### **5.3 Tulokset: Mitä laitteilta toivotaan**

Haastateltavien iällä ja käyttöhistorialla oli jonkin verran merkitystä sen kanssa, millaisia laitteita henkilöt omistivat. Ikä ja laitteiden käyttökokemus vaikuttivat siihen, millaisia laitteita haluttiin hankkia tulevaisuudessa. Henkilöt, joilla oli jo käyttökokemusta useammista laitteista, haaveilivat hankkivansa parempia ja uudempia laitteita.

Haastateltavat halusivat hankkia erilaisia ja kokonaan uusia laitteita vanhojen laitteiden lisäksi, hyödyntää digitalisaatiota esimerkiksi televisiossa, uutta vielä keksimätöntä tekniikkaa erillisissä näytöissä, näppäimistöjä ilman näppäimiä suoraan pöytään heijastettuna ja puheentunnistamista nykyistä paremmaksi, jotta laitteita voisi käyttää ilman että niihin edes tarvitsisi koskea.

*”Toivoisin uutta tekniikkaa. Ison näytön, vaikka 50 tuumaa, joka olisi taittavissa mukaan, vaikka povariin. Ja tosta vois sitten napata taskusta ja laittaa seinälle roikkumaan ja langattomasti vaikka Bluetoothilla vois siihen laittaa ohjelmia. Ja sitten, jos siinä itsessään olisi joku laserlukulaite, että tulis näppäimistö tohon (naputtelee pöytää edessään). Tai sitten puheentunnistus ylipäänsä paremmaksi, että se ymmärtäisi puhetta ja ei olisi taas enää näppäimiä ollenkaan. Eli tekoäly siihen tietokoneeseen tai telkkariin ja se puheen-*



*tunnistus, ettei tarttis kirjoitella, naputella näin (naputtelee pöytää uudestaan edessään).” (mies 64)*

*”Heittimen (videotykin) voisin hommata.” (nainen 68)*

*”Paremmän älypuhelimien. Ja ehkä tabletti.” (nainen 64)*

*”Niin ja uuden puhelimen sitä mukaan, kun järjestelmät muuttuu.” (mies 64)*

*”Uuden puhelimen jossain vaiheessa.” (nainen 65)*

*”Must ois kiva, kun TV:stä se, se hybridi – no – hybridi TV.” (nainen 65)*

### **Fyysiset ominaisuudet**

Laitteilta toivottiin myös erilaisia fyysisiä ominaisuuksia, jotka liittyivät tiiviisti käyttökokemukseen. Osalla toiveet liittyivät esimerkiksi helpompaan käsittelyyn oman iän tuoman tai muun vamman vuoksi, osalla syyt olivat hidastuneissa liikkeissä ylipäätään. Näkökyvyn heikkeneminen vaikutti toiveisiin jonkin verran. Laitteilta toivottiin myös kaunista ulkonäköä, haastatellun omien mieltymyksien mukaan.

Omaksi yllätyksekseni äänenvoimakkuus ei noussut esiin vastauksissa kertaakaan. Henkilöt joille äänenvoimakkuudella oli väliä, olivat jo erilaisten kuuloapuvälineiden käyttäjiä, eikä teema ehkä sen vuoksi noussut esiin.

Fyysiset rajoitteet nostivat keskusteluissa esiin erilaisia apuvälineitä, joilla laitteita olisi helpompi käyttää. Joitain apuvälineitä osalla oli käytössä, esimerkiksi näppäinten painamista helpottavia tikkuja. Lisäksi digitalisaation tuomat mahdollisuudet nousivat esiin esimerkiksi keskusteluna erilaisista turvallisuutta lisäävistä pienlaitteista, hoivateknologiasta ja hoivateknologian hankintahaluista.

*”Näppäinten koosta ja olen tottunut 70-luvulta asti käyttämään kymmensormijärjestelmää kirjoituskoneella, niin tabunäppäimistö ei oikein sovi siihen”. (nainen 65)*

*”Minulla on niin paksut sormet, että kun kirjoitan, niin tulee aina hirveästi virheitä. Ja sit mä hermostun. Mutta kyllä mä näpsään niillä.” (nainen 68)*

*”Kyl mä osaisin kirjoituskoneella kirjottaa, vaikka tässä kaikki näin, se on vaan niin kevyt. Mä hermostun siihen keveyteen. Kiinteämmät näppäimet olis niin se sujuis, kuin tyhjää vaan.” (nainen 76)*

*”Pitäisi olla tosi isoa tekstiä ja kyllähän minä jossain missä voisin mennä, mutta ei se oikeen vastaa tarkoitustaan. En tiedä mikä nykyään ois oikeen semmonen, ei tahdo oikeen täysin käydä mikään.” (mies 85)*

*”Puhelimen koko voisi olla pienempi kuin nyt, koska nykyinen on liian painava mulle. Tai jotain apuvälineitä esimerkiksi, laitteen taakse joku sellanen juttu, että saa sormet työnnettyä sinne ja ei tarvii puristaa puhelinta kädessä. Mä myös tykkään, että laitteet on kauniita kuin korut. En mä sellasta Lenovoa ostanut, kun se oli sellasen retron näkönen. En mä voi sietää sitä, kun se oli niin kamalan näkönen. Mä pyysin, että ois joku samoilla ominaisuuksilla, mutta kaunis ku koru. Mulla nää liittyy enemmän tähän vammaismaailmaan, erilaisiin pidikkeisiin ja muihin apuvälineisiin. Kun en mä oikeen pysty kädessä pitämään.” (nainen 68)*

*”Isomman ja kevyemmän puhelimen haluaisin, mutta niitähän on. Ja jos ostaisin tabletin, niin sellainen missä olisi näppäimistö irrallaan mukana, vaikka näytössä onkin. Eihän se periaatteessa tarvii. Riippuu tilanteesta.” (nainen 64)*

*”Vaihtoehtoja on niin paljon, niitä voi suurentaa.” (nainen 71)*

*”Ilmaisia turvallisuuteen liittyviä, vaikka niitä turvapuhelimia.” (nainen 91)*

*”Minä haluaisin kanssa sellasen turvalaitteen. Sikäli että riittäis, kun se olisi joku tällänen nappi jota painaa ja miksei myös sitten. Jotain muutakin mulla oli mielessä, mutta en nyt muista mitä.” (mies 70)*

#### **5.4 Tulokset: Sovellusten, ohjelmistojen ja nettisivujen käyttö**

Haastateltavat käyttivät hyvin laajasti erilaisia sovelluksia, ohjelmia ja nettisivuja. Sovellusten ja nettisivujen teemat vaihtelivat henkilöittäin, mutta yksi kohosi ylitse muiden, nimittäin nettipankki. Muita useamman käyttäjän sovelluksia, ohjelmistoja tai sivustoja olivat odotetusti sähköposti, erilaiset tv-ohjelmia ja elokuvia näyttävät palvelut, musiikki, Officeen työkalut, kamera, pikaviestinpalvelut ja sosiaalinen media.

Nettiä ja laitteita käytettiin myös muihin palveluihin ja ajanvarauksiin, esimerkiksi lääkäriaikojen varauksiin, laboratoriotuloksien tutkimiseen, jumppaohjeiden etsintään, videopuheluihin terveydenhoitohenkilökunnan kanssa, aikataulujen etsimiseen, harrastuksiin, kodin valvontajärjestelmien käyttöön, sekä yleiseen tiedonhakuun.

*"Toi Whatsapp kuitenkin ja käsityöjuttuja, Pinterest:iä. No Googlen kautta löytyy sitten aina tarvittaessa." (nainen 65)*

*"Whatsappi mullakin on ja sitten tota Facebookkia, otan leivontaohjeita ja noita käsityöohjeita, siinä ne tärkeimmät. Spotify" (nainen 68)*

*"Mä tietenkin käytän tota Whatsappia ja sähköpostia. Ja tekstiviestejä ja niitä internetin eri ohjelmia ja tietokoneella officen Wordia ja Excelia ja Powerpointteja, no nykysin vähän vähemmän Powerpointteja ja Exceliä, mutta aikoinaan käytin niitä paljon." (mies 71)*

*"Niin sähköpostia mäkin." (nainen 65)*

*"Youtubea mä tietysti käytän. Tietysti se on mulla ainoa kamera, että en oo ostanut ollenkaan niitä digi tai mikä kamera nyt onkaan. Siihen kun loppu vanhan filmirullan käyttö, niin loppui myös mun kameran käyttö kokonaan, että sillä tabletilla mä vaan kuvaan. Joo, Kanta. Sanoin juuri tunti sitten, että kantaa käytän, kun olin laboratoriossa." (nainen 76)*

*"Sama juttu, kun musiikkia kuuntelen (käyttää Youtubea)". (nainen 68)*

*"Mutta mä käytän siis, kun oon ollu innokas videokuvaaja vuosia, niin käytän sellasta kuin Pinnacle studio, se on ihan vallon mainio ihan näitten kotivideoiden leikkaamiseen. Yhen unohdin, niin sukututkimusohjelmaa kuin MyHeritage käytän. Ja muitakin sukututkimusohjelmia, ne on aika jänniä" (mies 69)*

*"Minä käytän tätä älypuhelinia puhelimenä ja lähinnä kalenterina ja voi tietysti lähettää tekstiviestejä ja vastaanottaa ja katson joskus jotain ohjelmia. Kuuntelen radiota ja uutisia ja mitäs muuta." (mies 70)*

*"Youtube, pankkiasiat, nyt mä oon sellasessa hyvinvointijutussa. Sit mä tietenkin käytän Whatsappia, Facebookia. Mä oon aika monessa Facebookin ryhmässä, kun osa on harrastuksia ja osa liittyy tähän hyvinvointijuomaan, niitä markkinoidaan siellä. Skype, Kuuntelen Yle puhetta ja muita kanavia tästä puhelimesta. Ja tänään kävin ruotsiksi keskuste-*

*lua ton kääntäjän avulla tonne Ahvenanmaalle. Sitten noita aamuteeveetä ja muuta. Hangoutsia käytin joskus. Sitten nettikalenteria kanssa.” (nainen 68)*

*”Sähköpostia, tilannut joskus lääkäriä, haen tietoa, aikatauluja ja maksut.” (nainen 64)*

*”Kaikkia, Windowsin ja Officen sovellukset. Hupia lähinnä. Joo leffathan on kans yks yleisin, oli sitten Soneran nauhotettuja tai Netflixiä.” (mies 64)*

*”MTV-uutiset ja Katsomo. Plus Netflix.” (nainen 65)*

*”Safari selain, tässä mulla on nyt esimerkiksi auki ylen näitä ohjelmia, näitä mä katon tästä Areenaa, Täsmäsäät. Aikatauluja mä katon paljon, ja junien, kyl mä niinku hyvin hyvin paljon. Sit mä katon oman seurakunnan sivuja ja elokuvasivuja.” (nainen 71)*

*”Kyllä meilläkin kotona on tää tämmönen turvajärjestelmä, Verisuren turvajärjestelmä, näkee kaikki lämpötilat.” (mies 71)*

### **Vinkit toisille haastateltaville**

Haastateltavat myös antoivat vinkkejä toisilleen erilaisista sivustoista ja ohjelmista haastattelujen aikana, jos muut haastateltavat selkeästi kaipasivat tietoa jonkin tyyppistä sivustoista tai jos he kyselivät toisiltaan mikä jokin sovellus tai sivusto on.

*”Seuraavan kerran kun ostat, niin mee sinne Vertaa-sivulle, se on sellanen hintavertailu.” (nainen 65)*

*”Näkövammaisten kirjastosta (Celia) lainaan äänikirjoja, se ei tarvii mitään diagnoosia, sieltä saa kaikki lainata. Tunnuksilla saa ladata puhelimelle tai tietokoneelle.” (nainen 68)*

*”Mitä uudempi versio tabletista niin sitä parempi kamera niissä on, niin kun puhelimissakin alkaa olemaan aika hyvät kamerat.” (nainen 65)*

*”- Lämpärissä saa vaihdettua kielen, vaikka suomen tai venäjä ja saa siinä, vaikka ranskan.” (mies 71)*

*”- Tai saksan niin ku mä välillä käytän.” (nainen 76)*

*”- Mutta ranskaa ja saksaa en käytä, kun niissä on kirjaimet eri paikassa. Mutta venäjää ja suomee. Siinä on helppo vaihtaa, kun mä meen sinne asetuksiin sen panemaan.” (mies 71)*

*”- Ja sä kyllä kirjoitat venäjän tekstiä.” (mies 69)*

*"- Kyllä ja kyllä mä tietenkkin kirjoitan saksaa ja englantia ja ruotsia. Nyt mä opettelen ranskaa. Kyllä mä läppärillä kirjoitan sitä ranskaa. Paitsi se on hankalampi kirjoittaa, kun siinä on niin paljon niitä." (mies 71)*

*"- Aksentteja." (nainen 76)*

*"- Mutta venäjä on kyllä ihan. Kyllä mä venäjää kirjoitan ihan sujuvasti." (mies 71)*

*"Mulla on täällä toi Whatsappi ja siihen mulla on noi venäjänkieliset kirjaimistot ja ranska ja saksa ja englantia. Se on hyvä siinä, kun tässä tulee noihin toi oikoluku samalla. Älypuhelimissa on helppo, kun venäjään on niin vaikea tunnistaa ne kaikki ässät ja iit ja yyt, niin tää oikoluku toimii. Joo, mutta venäjässä se on kaikkein paras, kun mä niin paljon teen niin kun niitä oikeinkirjoitusvirheitä, niin se ehdottaa paremmin ja sijamuodot, ehdottaa ihan oikeaa sijamuotoa adjektiivieihin. Jos mä tässä saksaa vaikka, niin se kyllä kirjoittaa isot kirjaimet substantiiveihin." (mies 71)*

*"- Mulle tuottaa ongelmia toi, kun mulla on pääasiassa kuvat pöytäkoneella, niin enhän mä nyt osaa siirtää niitä tosta mobiililaitteesta tai puhelimestakaan." (nainen 65)*

*"- Ei sekään nyt niin, jos sulla on pöytäkone. Esimerkiksi mobiililaitteesta mä siirrän Bluetoothin avulla ne kuvat siihen läppäriin, se on hyvin yksinkertainen juttu." (mies 71)*

*"- Pitääks se Bluetooth jotenkin asentaa? (nainen 65)*

*"- Ei kun jokaisessa tämmösessä kännykässä on Bluetooth ja sitten tuota läppärissä on kanssa." (mies 71)*

*"- Ei pöytäkoneessa välttämättä, jos se on kovin vanha." (mies 69)*

*"- On se muutaman vuoden vanha jo." (nainen 65)*

*"- Mut sulla on kato se tota millä sä lataat sitä puhelintas, sillä USB piuhalla. Sillä saa siirrettyä ne." (mies 69)*

*"- Sillä saa siirrettyä ne. Sillä USB piuhalla, sillä saa siirrettyä koneiden välillä, nii nku talasestä kännykästä suoraan koneeseen tai sitten niin kun Bluetoothilla jos ei niin kun oo sitä piuhaa." (mies 71)*

*"- On mulla se piuha." (nainen 65)*

*"- Mulla ei ollut irroitettava piuha, mun piti ostaa uusi." (nainen 68)*

*"- Se kone muistaakseni kysyy, että mitä haluat tehdä tällä laitteella, kun yhdistät ja jos ei kysy, niin sen löytää sieltä resurssienhallinnasta." (mies 69)*

*"- Mulla ihme kyllä onnistu, mä ajattelin, että näinköhän mä saan ne kuvat ja sinnehän ne meni". (nainen 68)*

*"- Mutta sitten jos ne haluaa talteen, niin eihän se riitä että ne on siellä koneella." (mies 69)*

*"- Joo, mutta mulla on ulkoinen kovalevy." (nainen 65)*

*"- Mutta jos ne on yhdessä paikassa, niin muutaman vuoden päästä ne on mennyt ne kuvat, se on ihan saletti." (mies 69)*

*"- Mä otin sellaisen, mikä se nyt on, muistitikun." (nainen 68)*

*"- Mulla menee osittain pilveen noi tietyt tiedostot." (mies 71)*

*"- Mulla menee kanssa, valokuvat menee." (mies 69)*

*"- Mulla on tietyt tiedostot, jotka on sellasia että jos ei halua että jos homma prakaat tai kone prakaat et ne häviää, niin ne on siellä pilvessä." (mies 71)*

*"- Mä oon videoita laittanu sinne paljon. Se tais olla sata gigaa ja maksaa kaks euroa kuussa, sinnehän mahtuu. Mä haluaisin kyllä tietää, että onko se pilvi kuinka luotettava, siitä kun kuulee aika paljon juttua puolesta ja vastaan. Mulla on siellä Google Drivessa se. Onkohan se luotettava, toki tietty omat käyttäjätunnukset ja salasana voi joku varastaa, mutta miten noin muuten?" (mies 69)*

### **Digilehtien ja e-kirjojen lukeminen**

Omaksi yllätyksekseni, taas kerran, kukaan ei lukenut kirjoja digitaalisessa muodossa. Lehdet kuitenkin kelpasivat osalle myös ruutujen kautta. Osa kuitenkin kammosi ajatusta lehden lukemisesta ruudulta oikean lehden sijaan.

*"Kirjoja en ole lukenut. Joo ei iltapäivälehtiä voi ostaa, ei niitä voi tukea, ei sellasta toimintaa. Mutta sieltä koneelta salaa luen ne." (nainen 76)*

*"Mä en tykkää lukea kuin iltasatuja itselleni, ne pitää olla oikeita kirjoja. Ei se käy koneelta, vaikka ois sama teksti." (nainen 65)*

*"Eikä käy Hesariin, mulla pitää olla aamulla kahvi ja paperinen Hesari siinä höyryssä. Sillä aamu alkaa hyvin. Ei, iltapäivälehdet käyn selaamassa tuolta läppäristä" (nainen 68)*

*"Joo mullakin niin kauan kun mä muistan, mulle on tullu Hesari. Mutta nyt joku vajaa vuosi sitten lopetin sen tilauksen. Mä luen sen nyt ihan tuolta tabletilla yleensä aamulla. Se on musta jotenkin niin kätevä lukea siitä tabletilla." (mies 69)*

*"Lehdet tietysti, Hesari on tullut vuosikausia tabletille. Iltasanomia luen välillä." (nainen 68)*

*"Joskus kun Hesari oli ilmanen, niin kävin katsomassa joskus. Pyrin hakemaan uutisia, silloin kun oon sillä tuulella." (nainen 64)*

*"Iltalehti on ehkä yleisin." (mies 64)*

*"Sit mä katon Iltasanomat ja Hesarit." (nainen 71)*

## **5.5 Tulokset: Toiveet laitteille ja sovelluksille**

Hankintalistalla oli hyvin paljon erilaisia sovelluksia, ohjelmia ja nettisivustoja. Mikään tietty ei kohonnut haluttavuudessaan ylitse muiden. Enemminkin oli huomattavissa, että mitä kokeneempi käyttäjä, sitä enemmän oli olemassa listaa mitä sovelluksia tai sivustoja haluaisi oppia käyttämään ja mihin sovelluksiin tutustua. Myöskään mikään sovellusten tai ohjelmistojen teema ei kohonnut yli muiden.

*"Siriä en oo käyttänyt, se mua välillä (kiinnostaisi)." (nainen 76)*

*"Mä haluisin kyl oppii kuvankäsittelyä." (nainen 65)*

*"Mun pitäis opetella käyttämään se Exceli," (mies 69)*

*"Siis kartassa. Se jäi kyllä mua kiehtomaan. Joo Googlen kautta sinne mennään, mutta mä oon vaan lykännyt ja lykännyt että mä kattosin missä mun ystävät ulkomailla, millä ympäristössä ne asuu." (nainen 76)*

*"Jos olisi se tabletti, niin ei tarvisi tilata lehteä, kun sinne tulee kaikki uutiset. Mä näkisin kyllä lukee sitä. Ja eiks sillä voi maksaa esimerkiksi laskuja? Eiks siihen tule noi Yle Areena ja Katsomon elokuvat?" (nainen 79)*

*"Instagrammi on jäänyt pitkäksi aikaa uneksi. Mä en osaa jaotella oikeen. Sellasta Zoomia pitäis opetella käyttämään, sitä käytetään noissa hyvinvointijutuissa. Sitä mä en oo vielä opetellut käyttämään. Siellä vois pitää sellasia ryhmäpalavereita. Sähköposti pitäisi vaihtaa ehdottomasti siihen Gmailiin. Exceliin tarttisin kanssa." (nainen 68)*

*"Se olisi hyvä, että voisi täältä puhelimelta laittaa, vaikka lämmityksen päälle mökille, nii tähän on semmosia, että voi puhelimella laittaa, vaikka tuntia ennen kun meet, niin lämmityksen päälle." (nainen 65)*

*"Kaikkea osaa kyllä käyttää jollain lailla, mutta haluaisi olla virtuoosi jossain. Joku taitto-ohjelma taikka joku vastaava, taikka joku cad tai muu. Mutta aika hyvin osaan kyllä käyttää kaikkia." (mies 64)*

*”Jotain talukoita ja tällasia mä en osaa tehdä, niitä voisın opetella. Siis jotain Exceleitä ja tällasia.” (nainen 65)*

### **Toiveet itselle**

Osalla toiveet liittyivät enemmän itseän käyttäjänä, kuin laitteiden tai sovellusten hankintaan. Osa myös totesi tässä vaiheessa, että sovellusten saatavuus vaikuttaa siihen millaisen laitteen haluaa hankkia tulevaisuudessa. Sovellusten sopimattomuus nykyiselle laitteelle lisäsi hankittavien sovellusten listaa entisestään.

*”Ehkä joskus valokuvien siirto, siinä kenties en osaa tehdä sitä helpoimmalla tavalla.” (nainen 71)*

*”Androidille ja iPadille on jotain sellasia, mitä mä en saa tohon Windowsiin. Jotain on semmosia, joskus jos mä haluan jotain kattella tai tilata, niin ei pysty tilaamaa Windows puhelimelle, niin kun esimerkiksi LetsDeal, pitää olla iPadi tai Android.” (nainen 65)*

*”Nää silmälasit (virtuaalilasit) mua ois myös kiehtonut, mä haluaisin sängyssä katsoa ohjelmia. Mua kiehtoo myös se Apple-maailma, se nyt varmaan tässä on seuraava.” (nainen 68)*

*”Ohjelmointi ois ollu semmonen mitä ois aikoinaan pitänyt päästä koulussa opiskelemaan.” (mies 64)*

### **Toiveet sovelluksille**

Toiveet sovelluksille liittyivät jo olemassa oleviin sovelluksiin. Kenellekään haastatelluista ei tullut mieleen mitään sovelluksia mitä ei jo olisi. Eniten keskustelua herätti erilaiset tietoturvaan liittyvät sovellukset, joilta toivottiin esimerkiksi parempaa sähköpostin roskapostisuodatusta ja erilaiset yleiseen turvallisuuteen liittyvät sovellukset, esimerkiksi kodin turvajärjestelmät tai yhteistyö kotihoidon kanssa.

*”Minua kiinnostaisi löytää sellainen puhelimeen se tietoturva, ettei tule sähköposteihin roskapostia.” (mies 69)*

*”Minulla on yksi viranomaistili, siis sähköpostille ja sinne ei tule mitään roskapostia ikinä. Sitten minulla on sellainen oma tili sähköpostille kilpailuihin ja muuhun osallistun sillä, sinne tulee roskapostia ja spämmiä ihan hirveästi.” (nainen 65)*



*"Niin siihen mun piti lisätä, että toivoisin, että kotihoito vaikka soittais. Vaikka ihan päivittäin. Semmonen, ei tarttis siinä mitään isompia kuulumisia vaihdella, kunhan tarkistaisivat ettei mitään erikoista oo tapahtunut." (mies 70)*

*"- Mun lapsuuden kodissa, mun siskon poika asuu lomilla, tai siis käy ja pitää sitä loma-asuntona, ni hän on laittanut sinne nää, että lämmittää sillon ku on tulossa sinne. Et se on muuten kylmilteen ja sit hänellä on se joku. En mä tiedä onks se riistakamera vai joku muukin kamera, joka näyttää sitten sen." (nainen 65)*

*"- Valvontakamera?" (mies 69)*

*"- Joku valvontakamera sillä on siellä ja se tietää lämpötilan ulkona ja sisällä. Tuskinpa just muuta." (nainen 65)*

*"- Ne on kyllä varmaan ihan käteviä." (mies 69)*

### **Digitalisaation ja IoT:n tuomat mahdollisuudet**

Jonkin verran haastateltavat keskustelivat myös digitalisaation ja IoT:n tuomista uusista mahdollisuuksista, esimerkiksi älyjääkaapeista ja niihin liittyvistä sovelluksista. Kukaan ei kuitenkaan suoraan ilmoittanut haluavansa tällaisia laitteita, vaan pikemminkin niistä keskusteltiin jopa huvittuneeseen sävyyn. Kuitenkin muutamalla oli myös toiveita, IoT:n tuomien mahdollisuuksien myötä, löytää laitteita, jotka helpottaisivat arkielämää.

*"Eiks kellään oo semmosta sovellutusta, että kun sä meet kauppaan, niin sä näät että jääkapissa ei ole olutta, ja vähintään sixpacki on ostettava. Eiks niitä oo sellasiakin?" (mies 69)*

*"Joo Hesari sillon yhteen aikaa tarjoili niitä toinen toistaan turhempia semmosia, mitä on just nyt saatavissa. Semmosia hassuja ja turhia. ihan kuin me oltais ihan avuttomia." (nainen 76)*

*"Niin niin, että jos ois sellanen jääkaappi niin sitten voisi kattoo. Mä pidän tämmöstä kehitystä jotenkin niin turhana, että jos sun pitää kaupassa katsoa puhelimesta, että mitäs mun jääkaapilla nyt on." (mies 69)*

*"Siivoajabotti jota voisi ohjata puhelimella." (nainen 65)*

## 5.6 Tulokset: Tuen tarve

Lähes kaikki olivat sitä mieltä, että he tarvitsevat tukea laitteiden kanssa johonkin kysytyistä osa-alueista. Osa haastatelluista tarvitsi tukea useisiin osa-alueisiin, toiset vain johonkin spesifiin ongelmaan. Osa haastatelluista ei eritellyt mihin osa-alueeseen tukea tarvitsivat. Tuen tarpeeseen vaikutti myös mahdollisen tuen hinta, osa ei halunnut maksullista tukea ja yrittivät sen vuoksi pärjätä ja selvittää itse, vaikka tukea oikeasti tarvitsisivatkin.

Digitalkkari kertoi, että hänen luokseen tulevien ongelmat ovat riippuvaisia laitteesta, joka tulijalla on mukana. Kannettavan kanssa ongelmat olivat yleisimmin jossain tiettyssä osa-alueessa, esimerkiksi sähköpostin lähettämisessä. Käyttäjän taitotaso vaikuttaa myös siihen millaisten ongelmien kanssa hänen luokseen tullaan. Yleisimpiä ongelmia ovat kuitenkin esimerkiksi salasanojen unohtamisesta johtuvat uusien salasanojen hankintaan liittyvät ongelmat. (Parkkonen 24.3.2017.)

*"Mulla on kaks Facebooktiliä ja toinen pitäisi saada poistettua. Se on vähän kiusallista, kun pitää välillä katsoa sitä toista tiliä."* (nainen 76)

*"Mulla kone prakas joskus ja sitten ei löydetty sitä vanhaa (käyttäjätunnusta) ja tehtiin uus (käyttäjätunnus), mutta sitten se löytyikin sieltä. Vein tonne Kantsun kirjastoon ja siellä mies auttoi minua sitten saamaan sen koneen kuntoon."* (nainen 76)

*"Nyt kun ostin sen (älypuhelimien) uutena, niin se ei toiminu, eikä toimi vielääkään. Ilmeisesti tossa ens viikolla vien sen kunnostettavaksi. Takuun puitteissa. On katsottu parhaaksi, että vien sen sinne takuun huoltoon."* (mies 70)

*"Oon halunnut ja tarvinnut, oon ostanut laitteen mukana sellasen palvelun missä opastetaan."* (nainen 68)

*"Haluaisin semmosen jutun, että olis ohjekirja. Ja haluaisin opetella näitä nappuloita, niitä yhdistelmiä. Osaan Ctrl+Alt+Del ja F5. Että mitä tehdä niiden kanssa, haluaisin käyttää niitä, kun ne nopeuttaa."* (nainen 64)

*"Kyllä minä olen tarvinnut tukea tähän asennukseen."* (nainen 65)

*"Montakin kertaa."* (mies 64)

*”Kyllä mä varmaan sillon kun mä sen ensimmäisen hankin, sillon se meni jotenkin puhelinverkkoon yhdistetty. Siis lankapuhelimeen. Et kyl siinä ensimmäisessä oli, siinä piti neuvoa. Mut sit kun mä ostin sen Macin tietsikan, niin kyl mä sen periaatteessa sain ite, kun ei mulla oo oikeen. Kyl se on yrityksen ja erehdyksen kautta.” (nainen 71)*

*”Ei mulla muitten kanssa mitään ongelmia oo ollu, kyllä mä niitä ohjelmia osaan käyttää, mutta tosiaan jos uudet vehkeet ostaa niin ne kaikki asetukset ja ne niin, niissä mun pojat on auttanu aina.” (mies 71)*

### **Saatu tietotekninen tuki**

Tukea oli saatu useilta eri tahoilta. Suurin auttava ryhmä oli sukulaiset, mutta sukulaisilta saatua apua myös kritisoitiin, sen vuoksi että heidän kanssaan helposti tulee riitaa tai sukulaisilta saatu apu voi olla vähättelevä. Osalla ongelmia avun saannissa sukulaisilta aiheutti aikataulut. Työikäiset ja perheelliset sukulaiset olivat useimmiten niin kiireisiä, että heidän apunsa ei saapunut kovin nopeasti, tai saattoi olla hankalaa ylipäänsä sopia aikataulusta avulle. Joidenkin kanssa muut kuulumiset menivät helposti tietoteknisen avun edelle, joten tavatessa ei juuri ollutkaan aikaa avun saannille ja ongelmat eivät välttämättä selvinneet.

Osalla sukulaiset kuitenkin panostivat annettuun tukeen. Jos asiaa ei ymmärretty tai se oli muusta syystä epäselvää vielä myöhemmin, niin apua annettiin myös uudestaan samaan ongelmaan. Henkilökemiat sukulaisten kanssa olivat suurin merkittävä asia, joka vaikutti siihen saako heiltä apua tarvittavalla tavalla, vai ei.

Erilaisilta kauppojen myyjiltä oli myös pyydetty apua. Myyjät kuitenkin antoivat hanakammin apua laitteiden ostovaiheessa, mutta osa kauppojen myyjistä jopa kieltäytyi auttamasta ongelmien kanssa. Näissä tilanteissa myyjät yrittivät tarjota tilalle yritysten omia maksullisia palveluja. Samojen kauppaketjujen eri myyjien ja eri pisteiden välillä oli havaittu suuriakin eroja avun tarjoamisessa ja saamisessa.

Osa haastatelluista oli käyttänyt myös maksullisia palveluja, mutta niiden hintaa kritisoitiin, vaikka apua ongelmiin olikin saatu. Ilmaisia palveluntarjoajia oli myös käytetty ja useimmat niistä koettiin hyväksi, vaikka osa olikin lakannut käyttämästä palveluntarjoajaa, jonka luona oli käynyt.

*"Kirjastosta, myöskin siitä keskustan Postitalon Mister Kone. Se on mua hirveästi auttanut." (nainen 76)*

*"Lapset ja lapsenlapset. Sukulaisista tulee aina vähän sellasta 'eksä nyt muka osaa?'.  
(nainen 65)*

*"Mulla taas on silleen, että mun vanhin poika on yhden firman IT-päällikkö se aikoinaan autto. Ja mun nuorin poika, joka nyt on 13-vuotias vasta, niin se osaa tänä päivänä tehdä ne kaikki, se auttaa ja kytkee, teki uudet asetukset ja mä vaihdoin ton liikkuvan laajakais-tankin niin se kaikki asetukset pystyy tekemään tommoset. Tommoset 13-vuotiaat nuoret osaa tehdä kaikkea mahdollista ja se nyt on, ostin sille uuden tietokoneen, uuden läppäriin niin ite se hoiti ne kaikki asetukset ja kaikki sinne ja." (mies 71)*

*"Meilläkin on aikanaan kolmetoistavuotias isää ja äitiä auttanut, minuakin ja vaikka ketä, mutta ei sillä oo aikaa nykyään. Se nykyään vaan matkustelee. Mut ei sillä ole enää aikaa mummin tietokonetta, on se jotain tehnyt perusasetuksia mulle silloin kun se oli pienempi, nyt se on jo 16-vuotias. Mut kirjastot on hyviä, ne on ilmasia ja apua saa." (nainen 76)*

*"Mullakin on tytär (auttanut) jonkun Instagrammin tilin perustamisessa, jota en oo tosiaan kyllä käyttänyt, mutta pääsee tyttären Instagrammia seuraamaan ja miniän. Niiden kanssa on helppo olla eri mieltä kato. Kun on joku ventovieras, niin on vaikeampi olla eri mieltä." (mies 69)*

*"Itte menin kauppaan ja sanoin myyjälle, että myy hyvä kone ja pojan kanssa sitä asennettiin. Mulle tuli aika paljon ongelmia sen kanssa siinä aluksi, kun mä söhläsin sen kanssa ja Omaguru oli sitten semmonen mikä autto. Mä aika paljon olin ittekseni siinä koneen ääressä ja sitten virheistä opin ja aika hyvin mä oon pärjännyt loppujen lopuksi" (nainen 68)*

*"Mun molemmat pojat on insinöörejä, niin niiltä sitten on aina vähän oppia saanut." (mies 85)*

*"Poika hoitaa mun raha-asiat sen tietokoneella." (nainen 85)*

*"Virtuaalilaitteen käyttöön on opetettu, oli henkilö opettamassa, että jos se menee mykäks ja muuta niin se neuvo napit mistä pitää painaa sitten ja tuota mihin pitää soittaa sitten, jos se on niin että eivät saa yhteyttä. Niin kyllä se on opetettu. On siihen kyllä kirjakin, se on kyllä ihan helppo käyttää ja poika on ostanu sen kännykän ja." (nainen 82)*

*"Mun kummipoika on ostanu ja neuvonu." (nainen 79)*

*"Poika mullakin sen toi mulle ja näytti miten se toimii. Mutta sehän on ihan tavallinen puhelin." (nainen 85)*

*"Puhelinta ostaessa eli mun mieheni vielä, että se ostettiin yhdessä. En mä muista, siitä on niin kauan." (nainen 91)*

*"Mun vaimoni osti tämän puhelimen ja poikani sitten ohjelmoi, sitten aina saan joka kerta aina aikasemmin kun puhelimen ostanu niin oon pannu sen käyttökuntoon. Häneltä kyllä saa ohjeita, mutta hän ei oo aina tavattavissa. Siinä se on, kun siinä saattaa mennä viikkokin, kun toinen on tavattavissa. Ei se taida oikeen onnistua toi ohjelmointihomma enää missään. Se on sen mun poikani varassa ollut, että se on kyllä tuolla Soneralla kyllä töissä. Se on kaikenlaista tietokonetta ja puhelinta oppinu rassaamaan, mutta kun se ei oo aina tavattavissa. Silläkin on kolme poikaa, iso perhe, niin ei niitä tahdo kerkeä näkemään." (mies 85)*

*"Bloggaus-kurssilla olin muutama vuosi sitten. YouTube-kurssilla olin, kun menetin kirjoittamismahdollisuuden. Kävin senioriliiton Enter ry:ssä muutaman kerran, mutta ei minulla ollut aikaa siihen. Mä olin yhdellä niitten luennolla tuolla. Yksi mun ystävä, joka on minua 2 vuotta vanhempi, katsoi laitetta ja totesi, ettei mulla ole täällä mitään ohjelmia ja hän illan tikutteli niitä sinne. Sellanen kumminkaima lupas auttaa, mutta se ei tehnyt kuitenkaan mitä lupasi. Myyjältä mä kysyin, että saisi samanlaisen ominaisuuksiltaan ku se Lenovo, mutta sellasen kauniimman." (nainen 68)*

*"Yks kaveri tuli ja teki päivitykset. Ne puuttu kaikki, vaikka mulla piti olla kaikki. Soitin yhdelle (miehelle) sen Windows kymppi päivityshässäjän jälkeen seuraavana aamuna, just se, kun se kestää mua ja on rauhallinen, kun mä en ole rauhallinen. No mut se sano mulle miten mä laitan sen takasin. Ja sit mä laitoin sen takasin sen seiskan. Ja sit se ei oo enää häirinny mua se kymppi. Mä tarviin apua kyllä sekä uuden laitteen hankintaan, asennuksiin ja joo käyttöön. Kaikkeen. Oon kyllä pyytänyt tuttuja. Oon mä käyny DNA:ssa, mut ei ne osannu, sano vaan että soita sinne. Oon mä koittanut siis myyjältä kysyä. Auttajat, ne tutut, on soittanu, tullu käymään tai on tullu mun kans ostaan. Henkiseks tueks ainakin. Joskus Normanilta ne, siihen sai kolmenvuoden jutun, kun osti sen. Sillon mä kävin puhelimitse sen kanssa ja se tuli mun iholle, elikkä niin niin sinne koneelle hoitamaan sitä asiaa." (nainen 64)*

*"Olen, monta kertaa, Gigantissa myyjältä. Ovat vaan kertoneet ominaisuuksia." (mies 64)*

*"Joo, olen saanut mieheltä tukea. Mä en jaksakaan mitään ohjeita koskaan lukea, niin se on niin helppo, kun mies on ne kaikki lukenut, niin mä vaan kysyn että mitenkö joku tai mitenkö mun pitää toimia, sitä mä muistan osan ja osaa en." (nainen 65)*

*"Lähisukulaiset antaa vinkkejä, että tee niin tai näin. No mä oon myös käynyt. Sillon ku se oli niin hidas se mun tai ilmoti ettei voi ladata jotain. Sillon mä kävin siellä Applen liikkeessä kysymässä, että miksi niin ku näin? Ja sit se halus jotain tietoja ja sit se neuvo mihin mä meen. Ja mä sanoin et joo, sit mä otin kuvan siitä ja lähetin sen sille ja sit se anto mulle vinkin, että tai sano että siihen koneeseen voi ladata jonkun Leopardin (IOS käyttöjärjestelmä). Ja sit mä tilasin, tai mun poika tilas sen Leopardin (IOS käyttöjärjestelmän) ja sit siinä mä en osannut, kun en osaa hirveen hyvin englantia. Niin siinä mun pitää, siinä mä sain liikkeeltä apua ja ne ei ottanut siitä mitään." (nainen 71)*

*"Olen itse huomannut, kuten vaimonikin on huomannut, molemmat poikani ovat. Tai toinen poika on yliopistossa tietokonealalla. Hän on atk. Hän on siellä, niin kun huoltaa näitä laitteita. Mut hän on sen verran kiireinen, että ei oo paljon ennättänyt tulla katsomaan." (mies 70)*

*"Mä olen mukavuuden halunen ja meen sen mukaan mitä tarvitsen. Oon halunnut ja tarvinnut, oon ostanut laitteen mukana sellasen palvelun missä opastetaan. Kyllä mä kaupassa oon kysellyt kaikkia ominaisuuksia myyjältä." (nainen 68)*

*"En mä viitti maksaa niistä kolme tai viittäkymppiä jostain. Kyl se on yrityksen ja erehdyksen kautta. Sit mä otan jostain lähisukulaisilta, yritän saada neuvoa." (nainen 71)*

*"Haukut tulee (sukulaisilta)." (nainen 76)*

*"Käy samalla lailla, kun mulle. Kun puhelinta olin ostamassa, niin poika sano mulle, että nyt kuule tuut nykyaikaan ja ostat ton älypuhelimien. Mä sanoin, että en osta, kun mä en osaa sitä käyttää. Poika sanoi, että kyllä osaat ja no mä ostin sitten. Mä rupesin sitä sitten asentamaan ja enhän mä sitä, eihän siitä mitään tullu. Mä sitten sanoin sille, että nyt on kyllä asiat niin että saat kyllä tulla opettamaan ja vastas 'Joo, en tuu, kyllä sun pitää itte oppia se.'" (nainen 68)*

*"No mejjän tää kolmetoista tai siis kuustoistavuotias opetti äitiään käyttämään älypuhelinia puol vuotta sitten. Niin se sano et 'Sä olet kyllä mummi junior tässä asiassa'. Tarkotti että ei, ei opi. Vaikka oppi kyllä tietysti."* (nainen 76)

*"Minulla käy niin, että molemmat pojat osaa erittäin hyvin. Ainoa on vaan se, että heitä on vähän hankalampi tavottaa, mutta en ole ottanut niin ku yhteyttä oikeestaan semmoseen joka, että hoidan sitten tietokoneella näitä asioita jos puhelin ei toimi. Et en oo käyny keltäkään pyytämässä apua."* (mies 70)

*"Poikahan se ne kattois, että 'Mitä sä oot nyt taas söhlänny oikeen?'"* (nainen 85)

*"Mun systerin kans meillä tulee riita."* (nainen 64)

## **Tuen tarve**

Tuen tarve oli erilaista eri henkilöillä. Osa kaipasi opastusta tietotekniseen sanastoon. Joku halusi opastusta henkilökohtaisesti. Henkilökohtaisesta avustuksesta mainittiin erikseen puhelinopastus ja paikan päällä opastaminen. Osa kaipasi kirjallista apua, koska koki paremmaksi lukea ohjeita ja testata asioita itse. Osa omistaakin erilaisia opaskirjoja, kirjojen kuitenkin todettiin vanhentuvan liian nopeasti nopean kehityksen vuoksi.

Digitalkkarin luona asioivat harvemmin pyytävät häneltä ohjeita, mutta hän siitä huolimatta usein tekee tai tulostaa ohjeet asiakkailleen. Opastamista ja toimintojen näyttämistä kädestä pitäen asiakkaat kaipaavat häneltä eniten. (Parkkonen 24.3.2017.)

*"Must ois hyvä kirjallisena, niin sais ite söheltää niin paljon, kun halua."* (nainen 65)

*"Mulla on se vaikeus, että mä en hallitse sitä kieltä. Se kielellinen vaikeus. Puhelimet on toiminu, ne neuvontapuhelimet. Onks se nyt sitten se Elisalla vai kellä, Saunalahdella? Se on vaan niin kallis systeemi, mutta sieltä saa. Ne on meikäläisellekin, että 'Nyt painat sieltä ja täältä ja tuolta', et mä oon saanu kyllä sillä lailla apua. Mutta jos mun pitäis selittää, niin kuten ootte huomannut, mä en hallitse sitä kieltä oikeen, enkä opi tässä."* (nainen 76)

*"Kyllähän se kaikkein tehokkain on, että jos toinen on vieressä, niin sä voit jonkun pikkuasian kysyä, sitten taas, jos ois kirjallisesti niin eihän siitä. Ja mun mielestä kaikenlainen opastustyö sähköpostin välityksellä pitäis hylätä kokonaan. Se on liian hidasta, ei kellään oo malttia odottaa."* (mies 69)

*"Niin kuin opaskirjaa, vaikka kuinka monta opaskirjaa, niin kyllä niistä on vaikea tehdä mitään niiden kanssa, niiden opaskirjojen. Mä oon ostanut vanhoja kirjoja, käytettyjä kirjoja, kirjastosta lainannut Windows se ja Windows tämä ja Wordin käyttö ja iPad-kirja ja kaikki mulla on, mutta kyl se on työlästä niiden käyttö." (nainen 76)*

*"Sehän on käyttöohjeet löytyy netistä, ne on varmaan selkeimpiä tänä päivinä, kuin ottaa sitten jonkun kirjastosta jonkun kirjan, mä luulen että ne on tänä päivänä ja vuoden kahen päästä entisiä." (mies 69)*

*"Ja sitten jos jotain tarvii, niin onhan jokaisessa ohjelmassa, se on sitten Help." (mies 71)*

*"Mutta sehän on se tyypillinen virhe, kun ostat uuden laitteen, niin mä teen ainakin kaikki kytkennät ja kone päälle ja sitten kattoo, että toimiko. Ja jos ei toimi, niin sitten kattoo missä vika. Kaikkein järkevintähän olis ottaa se käyttöohje ja kattoo, kuinka tää nyt tehdään. Mutta ei mulla esimerkiksi, ei mun kärsivällisyys riitä siihen, että mä luen jotain." (mies 69)*

*"Mun kummipojan vaimo, niin hän osaa kyllä käyttää ja mun serkun, no mun serkku on eronnut, niin sen ex-rouva, hänellä on se tabletti, et hän osaa käyttää, että hän voisi kyllä neuvoa. Kyllä mulla on ainakin kaks jotka voi opettaa." (nainen 79)*

*"Ei voi olla sellasta, että joku antaa lapun missä lukee vaan että asenna. Haluan että joku laittaa valmiiksi, sellanen joka osaa. En minä rupea mitään lukemaan, en minä viitti." (nainen 68)*

*"Opin lukemalla, niin haluaisin hemmetinmoisen ohjekirjan käsitteistä ainakin. Mä haluaisin sekä englanniksi, että suomeksi sen käsitteistön. Ja niitä pikanäppäimiä, niiden näppylöiden toimintoja kans kirjallisena. En haluis, että ois aina kirjallisena, riippuu asiasta, vois olla sekä että. Puhelimitse etänä, puhelimitse. Tai sitten tässä piirissä, vieressä paikan päällä. Nykyään mä en kyllä uskaltaisi päästää ihan ketä tahansa mun koneelle (etäyhteydellä), mun täytyy tietää kuka se on." (nainen 64)*

*"Kirjallisena toivon ja jos siitä ei selviä, niin sitten pitää soittaa jollekin." (mies 64)*

*"Kyllä mä oikeastansa kuuntelen mieluummin kuin luen. Se voi olla, että on helpompi omaksua puhelimessa, kun sä joudut ite kattomaan ja etsimään missä se on. Jos joku tekee näin nopeasti (pudistelee päätään)." (nainen 65)*



*”Toistaiseksi on riittänyt puhelimesta perhe, mä en soittale noihin, kun ne maksaa niin kamalasti. Varsinkin sillon kun mulla oli Lumian puhelin, niin niillä oli hirveen kalliit ne et pyrin siihen että saan suullisena, et meen jonkun luo tai mut harvemmin, ei noilla pienten lasten vanhemmilla oikeen oo aikaa käydä neuvoon tietsikkaa.” (nainen 71)*

### **Keneltä toivotaan tukea?**

Tukea toivottiin eniten ulkopuoliselta auttajalta ja sukulaisilta. Eniten vaikutusta tähän oli sillä, millaisia kokemuksia oli esimerkiksi sukulaisilta saadusta avusta. Jos sukulaisten tai muiden tuttavien kanssa ei ollut sujunut aiemmat opastukset mutkattomasti, toivottiin ulkopuolista apua. Jos taas apua ei oltu tarvittu aiemmin tai sukulaisen kanssa oli sujunut hyvin, sukulainen oli ensisijainen valinta.

Osa henkilöistä oli valmiita maksamaan ulkopuolisesta avusta, kunhan ulkopuolinen henkilö olisi ammattilainen. Ulkopuolisen henkilön luotettavuutta kuitenkin pohdittiin ja varsinkin ykin asuvilla henkilöillä oli pelkoja ulkopuolisen auttajan päästämisestä kotiin.

*”- Ulkopuolinen olis parempi.” (nainen 65)*

*”- Mä oon samaa mieltä.” (mies 69)*

*”- Joo, kyllä.” (MK, Nainen 68)*

*”- Sukulaisista tulee aina vähän sellasta ’Eksä nyt muka osaa?’.” (nainen 65)*

*”- Niiden kanssa on helppo olla eri mieltä kato. Ni se, kun on joku ventovieras, niin on vaikeampi olla eri mieltä.” (mies 69)*

*”Mulla tietenkkin, kun mun vanhin poika se on siinä mielessä, kun se on asiantuntija niin mä oon aina siltä saanut sitten apua, enkä mä nyt oo paljon. Tässä joku aika sitten tais olla, että mulla ihan ohjelma tilttas siitä, että siellä oli jotain, niin se neuvo mitä nappulaa pitää painaa, että se käynnistyy uudelleen. Ja sitten noita asetusmuutoksia, jos vaikka kännykän ostaa uuden tai niin kun nyten toi tietokone tai langattoman netin laitto, niin noi pojat ne laitto. Ei mulla tuu mieleenkään, että mä.” (mies 71)*

*”Kummipojan vaimo vois opettaa sen (tabletin) käyttöä, kun sillä on itellä ja serkulla on.” (nainen 79)*

*”Tytär, joo tytär.” (nainen 82)*

*”Minulla käy niin että, molemmat pojat osaa erittäin hyvin. Ainoo on vaan se, että heitä on vähän hankalampi tavottaa, mutta en ole ottanut niin ku yhteyttä oikeestaan semmoseen*

*joka, että hoidan sitten tietokoneella näitä asioita, jos puhelin ei toimi. Et en oo käyny keneltäkään pyytämässä apua.” (mies 70)*

*”Poikahan se ne kattois.” (nainen 85)*

*”Pojalta ainoastaan apua.” (nainen 91)*

*”Minä tuota, siltä pojalta yleensä saan apua, tuota mutta se, siltä ei saa heti. Saattaa mennä viikkokin, että mä saan. Se olis kyllä hyvä, jos olis sellanen henkilö joka, miltä voi kysyä, jos jotakin neuvoa taikka apuakin jossain tapauksessa. Pitäis saada puhelinnumero sellaselle henkilölle. Niin joku tietty henkilö, jolta vois kysyä. Siltä varalta, että jos siltä pojalta ei kerinny saamaan. Kun se ei ole aina tavattavissa. Ja se on joskus ulkomaanmatkoilla ja Ruotsissa aika useesti joutuu käymään, kun se on Soneralla hommissa.” (mies 85)*

*”Minun tytär maksaa kaikki laskut ja kaikki hän hoitaa, minun raha-asiat ja häneltä saa apua. Se asuu ihan minun lähellä siinä ja päivittäin ollaan yhteyksissä.” (nainen 82)*

*”Sellaset noin osajat, siis siskonkumminkaimantyttärenpojat on ihan turhia. Pitäis oppia ostamaan palvelua, mä haluan sellasen joka osaa. Haluan että on ammattilainen. Jää odotusaika pois, epämääräinen maksu pois. Ei tarvii tehdä ruokaa tai ostaa vaikka viinapulloja ja antaa niitä, se on vaan ammattilainen, joka kertoo sitten mikä käy tai ei käy. Mä ottaisin, vaikka jonkun esittelyn, en mä halua ettiä ja selvittää.” (nainen 68)*

*”Ei tarvii välttämättä olla tuttu. Voi olla ulkopuolinenkin. Kaikista vaikeinta on se käsitteiden käyttö niiden välillä jotka tietää ja tuntee, ja niiden välillä jotka ei tiedä. Sit on tutut ja se digitalkkari tuolla kirjastolla. Se digitalkkarihan on ihana tuolla. Ja jos mulla ois aikaa ja jos se ei maksais paljon, ni mähän voisin soittaa ja pyytää kotiin, mutta tavallaan en ehkä oikeen uskalla.” (nainen 64)*

*”No mulla on esimerkiksi tytär, joka opiskelee, joka asuu aika lähellä, niin sille voi joskus soittaa ja kysyä siltä. Tytär on hyvä.” (mies 64)*

*”Perhe, mies tai tytär.” (nainen 65)*

*”Sukulaiselta.” (nainen 71)*

## **Auttajan ikä**

Auttajan iällä ei koettu olevan merkitystä, enemmän oli väliä, sillä osaako henkilö auttaa vai ei. Eräs haastateltava totesi, että käytännössä kaikki osaajat ovat häntä itseään nuorempia. Osa myös huomautti ihan pientenkin lasten olevan jo virtuooseja laitteiden kanssa ja että lapsenlapset ovat niitä todellisia osaajia ja uusien teknologioiden oppijoita, jotka auttavat parhaiten. Osa haastateltavista kuitenkin koki auttajan nuoren iän kiusallisena, jos auttaja oli lapsi.

Digitalkkarille asiakkaat ovat todenneet nuorten osaavan. Hän kertoi kokevansa asiakaidensa näkevän hänet nuorena ja hänestä tuntuvan, että olettavat hänen osaavan ihan ikänsä vuoksi kaiken mahdollisen tietotekniikasta. Hän on kokenut ikänsä olevan asiakailleen positiivinen asia. (Parkkonen 24.3.2017.)

*"Ei iällä ole väliä, vaan sillä lähinnä on merkitystä, että se osaa antaa sen avun. Ei kyllä mä oon ihan tyytyväinen lastenlasten apuun" (nainen 65)*

*"No jos siinä on kymmenvuotias poika siinä opastamassa, niin kyllähän se hiukka kiusallista tuntuis se 'Kuulehan pappi, että eksä nyt tota tosiaan älyä?', niin kyllähän siinä itensä vähän juntiksi tuntee, että mieluummin joku täysi-ikäinen kuitenkin." (mies 69)*

*"Ei kai sillä mitään merkitystä pitäisi olla, jos siltä vaan apua saa niin se on samantekevää minun mielestäni kuitenkin." (mies 85)*

*"Tytär on semmonen, kohta täyttää kuuskymmentä. Se on nuorempi mun lapsista." (nainen 82)*

*"Siinä on vaimo toisen puhelimen kanssa, että toivottavasti häneltä saa apua sitten." (mies 70)*

*"Iällä ei ole, vaan osaamisella." (nainen 68)*

*"Ei periaatteessa, ne vanhemmat jotka mä tunnen, niin ei ne osaa aina auttaa. Sehän riippuu, että mimmonen se piiri on." (nainen 64)*

*"Parin vuoden päästä aletaan kyselemään lapsenlapselta (nyt 3-vuotias) miten joku menee." (mies 64)*

*”Tyttäreltä mä olen ekan kerran kysellyt, kun hän oli ala-asteella, sanoin että tuu nyt näyttää mitä teen ja hän tuli näyttämään.” (nainen 65)*

*”Ei ole, kun on tai siis kaikkihan ne on melkeen mua nuorempia. Jopa lapsenlapsetkin jotain, tai ei ne nyt vielä, mutta yllättävän nopeita ne on asioissa.” (nainen 71)*

## **Paikka avulle**

Mitään yhtenäistä mieleisintä paikkaa avulle ei ollut havaittavissa haastateltavien vastauksista. Mieluisin paikka riippui monesta eri tekijästä, toiset kokivat epämiellyttävänä ajatuksen vieraasta omassa kodissaan, toiset puolestaan halusivat mieluummin auttajan kotiin.

Etäyhteyttä pidettiin kätevänä vaihtoehtona, jos alan terminologia ei ole tuttua tai jos ongelma on jokin sellainen mikä vaatii syvempää tietotekniikan tuntemista. Osa puolestaan halusi ehdottomasti etsiä tiedot itse, tai ainakin saada avun kirjallisena.

Osa halusi avun paikkoihin, jossa käy itse. Uudet paikat tai liikkeet eivät tuntuneet luontevilta, koska niihin ei mennä arkielämässä. Toiset kääntyivät mieluusti jonkun ulkopuolisen auttajan suuntaan ja menivät mielellään käymään laitteensa kanssa auttajan luona, kunhan apu olisi suhteellisen nopeasti saatavissa.

Osalla ongelmia isoissa opetustilaisuuksissa aiheuttavat fyysiset rajoitteet. Isoissa koulutustilaisuuksissa ei nähdä seinälle heijastettavaa kuvaa tai tekstiä. Tällaiset tilaisuudet vaatisivat heille kuitenkin henkilökohtaista apua mukaan tai ainakin yhteistilaisuuksien lisäksi.

*”Helpoinhan se mulla olis ainakin, jos mä sitä apua tarviin, niin se tuttu henkilö tulis kotiin.” (nainen 65)*

*”Ne tekivät etänä ja selvittivät sen asian kyllä, että millaset asetukset mulla pitää olla omassa koneessa, että ne toimii. Ne tulevat sähköpostit, kun ne tulee eri palvelimilta, ni toimii oikein. Ni se oli etä, ne pysty tekemään sen etänä. Se oli ihan hyvä kyllä.” (mies 71)*

*”Kyllä se se etäpalvelu on, jos sillä vaan pystyy sen tekemään.” (nainen 68)*

*”En mä osaa sanoa, kaikki on ollu mulle mieluisia ja toiminu hyvin. Mulla oli se valmiiks siellä se kuvake siitä etäpalvelusta, ikoni joo, että se oli helppo. Ja siihenhän liittyy sellainen oma numero, niin ku koodi.” (nainen 76)*

*"Emmä oo niin kun kenenkään puoleen kääntynyt. Googlettanut ja sieltä löytyy kyllä."  
(mies 69)*

*"Mielellään täältä palvelukeskuksesta sitten. En mä kirjastoon, emmä semmoseen osaa."  
(nainen 82)*

*"Vois tulla kotiin tai voin käydäkin joskus jossain. Mutta yleensä jos meen johonkin täl-  
laseen missä heijastetaan, vaikka seinälle, niin en nää sinne kunnolla. Voin tarvita, vaikka  
jonkun kuvan jostain ohjeesta. Mutta siihen tarvii häiritä jotain muuta, että saan kuvan  
siitä, kun ei kerkee kirjottaa tai saa ite otettua kuvaa (nainen 68)*

*"Mun on vaikea valita, tilanteen mukaan. Riippuu siitä asiasta mihin mä tarvitsen apua,  
kun niitä on erilaisia. Jos se on helpon olonen, niin että esim. puh. Jos se on vaikeampi tai  
laajempi, niin sit mä voin, vaikka sen kanssa mennä jonnekin. Toisaalta kotonahan se on  
kaikista kivointa, että toisaalta. Mutta periaatteessa kaikki käy." (nainen 64)*

*"Etänä." (mies 64)*

*"Etänä tai kotona." (nainen 65)*

*"Mä voin poiketa esimerkiksi sinne Kaivotalon Elisaan. Kyllä ne antaa suullisesti tällasen  
jos antaa. Mä haluisin, että kävelen liikkeeseen ja jonotan hetkisen ja sanon että mulla on  
nyt näin ja näin, miten mä saan tämän sellaiseksi kuin haluan. Ja se sanoo, että sä voit  
sieltä koneelta ettiä tai sitten he voi tehdä sen siinä." (nainen 71)*

### **Tukea vain tarvittaessa**

Suurin osa haastatelluista halusi saada tietoteknistä apua vain tarvittaessa. Muutamalla olisi myös mieluista käydä jossain säännöllisesti opettelemassa uusia asioita tai syventymässä jo opittuihin tietoteknisiin asioihin, mutta silloinkin sen toivottiin tapahtuvan harvakseltaan.

Digitaltkkarilta ei ole pyydetty säännöllistä apua, mutta osa hänen asiakkaistaan on käynyt monta kertaa hänen luonaan. Asiakkailla on kuitenkin ollut jokaisella käyntikerralla eri ongelma, samojen ongelmien kanssa ei ole tultu hänen luokseen uudelleen. (Parkkonen 24.3.2017.)

*”En mä tartte säännöllistä, kun kerta tytär on siinä lähellä, ni hän kyllä sitten hoitaa sen.”  
(nainen 82)*

*”Jos on jotain ongelmia, niin pyydän. Kyllä mulle sopii myös, että sovitaan tiettyinä aikoi-  
na.” (mies 70)*

*”Vois olla säännöllinen, kunhan ei oo kovin usein. En mä tiedä jaksaisinko mä, en mä tie-  
dä, tarpeen mukaan. Vois se kyllä olla olemassa säännöllisenäkin. Jos ois vaikka sellasta  
että olis ajan tasalla sovellukset ja muut, niin sitten ehkä.” (nainen 64)*

*”Mitä sitä tukea tarttis joka viikko, jos ei oo kysyttävääkään. Vois olla kyllä ihan mielenkiin-  
toista, sellasta esimerkiksi jotain kerhoa. Mutta en mä jaksaisi sellasta missä alotetaan  
siitä, että miten vaikka joku Facebook avataan tai miten joku Excelitaulukko avataan.”  
(mies 64)*

*”Mä luulen, että jos ois ihan säännöllisesti, niin siihen kyllä kyllästyisi, että onko tässä mit-  
tään järkeä pelkästään juosta siellä.” (mies 71)*

### **Säännöllinen tuki**

Kysyttäessä säännöllisen tuen haluavilta, mikä olisi sopiva aikaväli, toiveet vaihtelivat vii-  
koittaisesta kuukausittaiseen.

*”Esimerkiksi joka toinen viikko.” (nainen 76)*

*”Korkeintaan kerran kuussa mä käyttäisin, jos silloinkin.” (nainen 64)*

*”Pitäis olla, vaikka jonkun tietyn oppiaineen tai ohjelma opetus. Vaikka sellanen että ope-  
tellaan vaikka sitä Cadia seuraavat kaks kuukautta, vaikka viikottain.” (mies 64)*

### **5.7 Tulokset: Ongelmat ja etiikka**

Tietoteknisen tuen tarpeessa osan avun saannin vaikeudesta tuottaa myös erilaiset eetti-  
set kysymykset, sekä ongelmat avun saajan ja avun antajan välillä. Aiempien kysymysten  
kohdalla haastateltavat pohtivat jo sitä, millaista olisi päästää vieras ihminen kotiinsa, mut-  
ta heiltä kuitenkin tiedusteltiin asiasta vielä erikseen.

Muutamit haastateltavista olivat luottavaisempia ja päästäisivät auttajan kotiinsa muitta mutkitta. Osalla vaatimuksiin kuului luotettavuuden tarkistaminen. Pelkästään jonkin yrityksen edustamista ei pidetty tarpeeksi luotettavana asiana. Varsinkaan jos yritys olisi kovin pieni.

Eniten luottamusta herättivät henkilöt, jotka ovat isoissa tietoteknisen tuen antajiksi profiloituneissa yrityksissä. Mutta silloinkin haastateltavien tuli tietää, kuka heille on tulossa, millä asialla ja käynnistä oli voitava sopia etukäteen. Yksi haastateltavista myös totesi auttajan sukupuolella olevan väliä, samaa sukupuolta oleva henkilö olisi helpompi päästää omaan kotiin.

Liikkeissä käydessä yrityksen työntekijöissä ei varsinaisesti epäilty esimerkiksi epärehellisyyttä, mutta osa henkilöistä koki joidenkin tiettyjen yritysten tai yritysten joidenkin toimipisteiden työntekijöiden olevan huonoja avustamaan. Näissä tapauksissa haastateltavat olivat siirtäneet asiointinsa muualle.

Ongelmia todettiin myös olevan tutuissa tai puolitutuisissa ihmisissä, jotka eivät osaa tehdä asioita joihin tarvitaan apua tai jotka eivät auta tietotekniikan kanssa niin kuin heidän kanssaan on etukäteen sovittu.

Digitalkkarin eettisiin ohjeisiin kuuluu, ettei hän saa hoitaa asiakkaidensa pankkiasioita. Hän ei saa ostaa verkosta asiakkaidensa puolesta mitään. Mitään asuntohankintoja tai sopimuspapereita ei myöskään saa tehdä asiakkaan puolesta. Sopimuksien tulkitsemisessa ja täyttämisessä voi opastaa, mutta asiakkaan pitää tehdä sopimukset itse. Pankkiasioissa hän on joutanut sen verran, että on esimerkiksi auttanut tulostamaan tiliotteen tai kertonut, miten verkkopankkiin pitää kirjautua. Hän ei kuitenkaan ole kirjautunut asiakkaan puolesta tai avannut asiakkaan tiliotetta. (Parkkonen 24.3.2017.)

*”Vähän riippuu, että mitä kautta on tiettenkin. Kyllähän se täytyy joku niin kun luotettava taho olla. En mä ainakaan uskaltaisi, jos joku jossain itteään mainostaa netissä, että tota mä olen tällainen auttaja. Tulen kotiinne. Kohtuullista korvausta vastaan, kyllä hinnoista sovitaan. Tai jollain tän tyypisellä ei tulis mieleenikään.” (mies 69)*

*”Mä oon niin luottavainen, että kyllä mä uskallan. Kyllä mulle on tullut firmoista näitä.” (nainen 76)*

*"Mä en sillain oo tohon perehtynyt, mutta mä en uskaltaisi yksityistä ihmistä netin kautta, ni mä en uskaltaisi niin ku kotiini, että okei tuutko opastamaan, jos tarvisin apua jossain. Ei tulis mieleenikään ottaa jotain yksityistä ihmistä." (mies 69)*

*"Kyllä se täytyy jotenkin tunnettu olla." (nainen 65)*

*"Olis vaikka joku firma taikka joku että pystyy niin kun kattomaan, vaikka firman kotisivut. Totta kai nekin on helppo tehdä, mutta joku semmonen luotettava taustatieto siellä pitää olla." (mies 69)*

*"Omaguru on ollu, sieltä mä uskallan pyytää, mutta en mistään muualta. Se on semmonen, että sieltä saa hyvän avun." (nainen 68)*

*"Enkä varmaan laskis kyllä jotain tämmöstä tuntematonta tietokoneguruakaan sisään. Että kyllä sama juttu, että se firman, siis tunnettu tai oikea firma. Sillä on ainakin LY-tunnus, mutta sekään nyt ei vielä sano mitään, eikä sitten välttämättä nettisivuistakaan. Tai no nettisivuista näkee." (mies 71)*

*"Semmosia jotka itse tarjoutuu, niin ei passaa otta missään tapauksessa. Se on ihan varma, että sillä on joku toinen tarkotus. Jos on sovittu etukäteen, niin se muuttuu ihan muuksi." (mies 85)*

*"Joo en päästä kyllä, pitää sopia se sitten puhelimella." (nainen 82)*

*"Jos on etukäteen sovittu niin saisi tulla, muuten en missään tapauksessa päästäisi sisään." (nainen 85)*

*"Tarvittaessahan voi pyytää henkilötunnuksen tai jonkun semmosen joka todella varmasti todistaa sen, että tää henkilö on oikeella asialla." (mies 70)*

*"Mun täytyy tietää kuka se on. Se voi olla joku tutuntuttu tai jostain ihan mun tuntemasta ja tietämästä firmasta. Se täytyy tietää. Kun kuitenkin on kaiken maailman huijareita, ne huijariasiat epäilyttää. Epärehellisyys pelottaa. Pitäis olla satavarma, että on isosta yrityksestä. Ja sit on viel se kommunikointi, kaikkien kanssa ei voi kommunikoida. Ehkä mä mieluummin tilaisin naisen." (nainen 64)*

*"Ei oo toistaseks tullu mitään. Kirjastokin on aika luotettava, varsinkin kun täällä nyt mainostetaan, että 'Tarviitko apua johonkin?'. Tai jos mä käyn yritysten liikkeissä. Mä ihan*



*tiedän, sen verran mä oon noissa liikkeissä käynyt, että tosta lähellä olevasta saa huonos-  
ti apua, ne on hirveen ynseitä. Mut sitten esimerkiksi tossa keskustassa mä oon saanut  
hirveen hyvää apua. Ne on jännä kyllä, toisilla on että ne ilmaisee jo olemuksellaan ja  
sanookin ihan että tää ei nyt meille kuulu.” (nainen 71)*

*”Sellasista epämääräisistä puolitutuista ei oo apua, ne ei ehkä tee mitä on luvattu, vaikka  
kysyisi.” (nainen 68)*

### **Avun pyytämisen vaikeus**

Haastateltavien kanssa pohdittiin myös, että onko heidän vaikea pyytää tai hakea apua tietoteknisiin ongelmiin. Suuri osa oli sitä mieltä, että koska apua tarvitsee, sitä pitää myös uskaltaa kysyä. Useimmat olivat valmiita kysymään uudelleenkin apua samalta henkilöltä samaan ongelmaan, mutta kolmas kerta oli jo osalle liikaa.

Osa haastateltavista totesi, että saattaa unohtaa jonkin aiemman opetetun asian ja on pakko kysyä samaa kysymystä uudelleenkin. Joillekin saattoi olla hankalaa myöntää, ettei ollutkaan ymmärtänyt vastausta. Kuitenkin jos samaa kysymystä oli kysytty haastateltavan itsensä mielestä jo hävettävän monta kertaa, niin he saattavat vaihtaa henkilöä jolta kysyvät tai yrittävät selvittää vastausta joltain toista kautta.

Digitalkkarin luona asiakkaat uskaltavat kysyä häneltä samaa asiaa monta kertaa, jos eivät ole ymmärtäneet. Hän myös painottaa asiakkailleen, että ei ole tyhmiä kysymyksiä tietotekniikkaan liittyen, vaan kaikkea saa kysyä. Lisäksi hän tarvittaessa näyttää alusta asti, miten jokin asia tehdään ja tarvittaessa monta kertaa. (Parkkonen 24.3.2017.)

*”Kyllä uskaltaa kysyä, ei siinä oo mitään.” (nainen 68)*

*”Se on pakko kysyä, jos meinaa saada toimimaan.” (mies 85)*

*”Kyllä mä tyttäreltä uskallan kysyä, ei hän hermostu.” (nainen 82)*

*”Pakko kysyä neuvoa, ei se. Tietty jos en tavota poikia, niin niin onhan tää laitteen omista-  
ja joka, laitteen, öö, mikä se oli? Nimi? Merkki? Niin siellähän on kuitenkin neuvontaa ja  
monia numeroita kyllä, että mistä voi kysyä.” (mies 70)*

*”Kyl mä kysyn, en mä tiedä mitä ois tullu. Kyllä mä saatan jutella mun ystävän kanssa tai  
hänen sisaren kanssa, kun hän on koodaaja ja tietää näistä asioista.” (nainen 68)*

*"Kyllä mä uskaltaisin, juu kyllä. Tosin jos on pakko, niin mua vois kyllä hävettää, etten mä vieläkään ymmärrä ja tajua. Ehkä jos me sanotaan, että jos mä kaks-kolme kertaa. No ehkä mä kysyisin vähän muilta. Mut kyl mä ilman muuta ainakin toisen kerran, kolmannen mä alkaisin jo miettii. Kyl mä, jos mä oon tässä opetusvaiheessa, niin kun tässä vieressä, niin voin mä moneen kertaan sanoa, että mä en tiätsä sori vieläkään tajua. Mut jos se tilanne on ohi ja mä rupeisin kolmanteen kertaan, niin toisen kerran mä voisin vielä kysyä, kun se tilanne ois jo, kun ois mennyt, vaikka pari päivää. Mut se kolmas kerta vois olla vaikea. Sit mä kokeilisin ehkä joltain muulta." (nainen 64)*

*"Kyllä mä joudun monesti kysymään monta kertaa." (nainen 65)*

*"Välillä joka päivä joutuu kysymään samaa asiaa." (mies 64)*

*"No en mä varmaan paria kertaa useampaan, kun sit ne hermostuis ne sukulaiset et 'Eksä nyt tajuu?', et tota, niin ku mä sanoin, niin yritän. Palaan lähtökohtiin ja miten se nyt oli. Ja sit mä Googlaan ja en mä tosiaan. Kaks vois olla se maksimi." (nainen 71)*

## **Muisti ja muistaminen**

Muisti ja muistaminen olivat muutenkin ongelmallisia osalle haastatelluista. Vaikka tietotekniset välineet, laitteet ja sovellukset olisivat käytössä jatkuvasti, niin silti osa tavoista toimia laitteiden tai ohjelmien kanssa ei aina muistunut heille mieleen. Kuitenkin monille laitteen tai ohjelman käyttäminen tuo kateissa olleen toiminnon mieleen ja muisti palauttaa osin unohtuneen toiminnon.

*"Muistaminen kun tässä iässä just se lähimuisti alkaa heikentyä. Sen huomaa, että mitä on juuri hiljattain oppinut, niin se unohtuu helposti. Ei aina, mutta helposti. Pitäis heti ottaa käyttöön, se on kyllä ollut ongelma." (nainen 76)*

*"Kyllä se on ihan selvä juttu, että jos jotain ominaisuuksia ei oo jostain ohjelmista pitkiin aikoihin käyttänyt, niin sitten miettii, että mites se nyt taas menikään." (mies 71)*

*"Mulla on just tän Excelin kanssa, meni varmaan puoltoista vuotta, etten avannut kertaa-kaan ja kyllä siinä siis niin moni ennen tuli aivan selkäytimestä ja nyt oli, että mites tää nyt tehtiinkään ja kyllä se hyvin äkkiä unohtuu sitten taas." (mies 69)*

*"Kyllä mullakin, jos mä Excelissä rupeisin jotain tekemään, niin laskenta kaavaa, vaikka uudelleen. Niin kyllä siinä sais miettiä pitkän aikaa uudelleen, että mistäs ne nyt löytyykään ne elementit siihen." (mies 71)*

*"Kyllähän se minulla ainakin alkaa olla se onkelma, että mulla on huono muisti. Että minä en muista niitä neuvojakaan kovin pitkään, se on siinä juuri yks vaikeus just. Ja tulee olemaan tässä lähiaikoina. Että mulla alkaa olla muistivajautta monessa asiassa." (mies 85)*

*"Mulla on sellasia mitä mä kävin monta kertaa, mutta kun ei niitä käyttänyt kato. Kyllähän jos niitä käyttää, niin ne menee päähän." (nainen 64)*

## 6 Yhteenveto ja loppupäätelmät

Opinnäytetyön teemahaastatteluihin saatiin kattavasti eri ikäisiä haastateltavia 64 – 91 - ikävuoden väliltä ja haastatteluihin osallistui sekä miehiä, että naisia. Haastateltavat olivat eri tasoisia tietotekniikan käyttäjiä täysin kokemattomista erittäin edistyneisiin käyttäjiin. Kaikki haastateltavat asuivat pääkaupunkiseudulla aluerajauksen mukaisesti.

Puolistrukturoitu teemahaastattelu osoittautui tutkimusmenetelmänä oikeaksi valinnaksi. Keskustelu oli vilkasta, haastateltavat vaihtoivat mielipiteitä, sekä kokivat tutkittavan aiheen uudelta kantilta toisten vastaajien vastausten valossa. Muutamien yksilöhaastattelujen aikana haastattelut olivat keskustelunomaisia, eikä kahdenkeskeinen keskustelu vaikeuttanut haastattelutilannetta.

Isommissa haastatteluryhmissä osan vastaajista saattoi olla vaikeampi saada mielipiteensä kuuluviin, mutta pyrin huomioimaan myös hiljaisempien henkilöiden mielipiteet esimerkiksi kysymällä henkilölle suoraan kohdistettuja kysymyksiä.

Haastateltavien kanssa keskustellessa kävi myös ilmi se, että vaikka halua käyttää laitteita olisi, aina ei tiedetä mitä kaikkia mahdollisuuksia tekniikka ikäihmisille tarjoaa. Ja koska osalla ei ollut minkäänlaista kokemusta laitteista, tai niiden käyttämisestä, menivät termit ja laitteet helposti sekaisin henkilöiden kertoessa kokemuksistaan. Osa haastatelluista ei mieltänyt heillä olevia laitteita tietoteknisiksi välineiksi, koska laitteet eivät olleet selkeästi esimerkiksi pöytätietokoneita tai kannettavia tietokoneita.

Haastateltavilta saatiin kattava kuva heidän tarpeistaan tietotekniseen tukeen, sekä heidän näkökulmansa käyttöliittymien ominaisuuksista, joista on heille sekä hyötyä, että haittaa. Tarpeet vaihtelivat suuresti vastaajien välillä heidän omien kokemuksiansa mukaan, sekä laitteiden uusiutumisen mukaan. Uusien laitteiden ja uusien käyttöjärjestelmien myötä tuen tarve kasvoi, ainakin hetkellisesti.

Varsinaisella käyttöliittymäsuunnittelulla voitaisiin ratkaista ainakin osa haastateltavilta esiin nousseista ongelmista, mutta kaikkia ongelmia sekään ei ratkaise. Käyttöliittymäsuunnittelun haasteena on vastata eri tasoisten ja erilaisten fyysisten ongelmien kanssa painivien käyttäjien tarpeisiin. Tuotteita voitaisiin suunnitella pienemmille käyttäjäryhmille, jolloin pienemmän kokemuksen omaavien henkilöiden tuotteet voisivat olla erityisen helpokäyttöisiä ja sellaisia, joiden kanssa ei voisi niin sanotusti mennä vikaan esimerkiksi

tekemällä käyttöä haittaavia asetusmuutoksia. Toisaalta henkilöille, joille tuotteet ovat enemmän tuttuja, käyttöliittymät eivät tuota samanlaisia haasteita.

Tukipalveluiden tuottajien tulee kehittää palveluitaan helpommin lähestyttäviksi ja myös vähävaraisten eläkeläisten helposti saavutettaviksi. Yksi jatkotutkimusehdotus olisikin selvittää olisiko mahdollista tuottaa tukipalveluita senioreille, jotka eivät pysty käyttämään maksullisia palveluita ja jotka eivät pääse esimerkiksi kirjastoissa tai yhdistysten tiloissa tarjottavien ilmaispalveluiden pariin. Erilaisia vanhusten käyttämiä kanavia voisi hyödyntää tutkimuksessa. Yhteistyötä voisi tehdä esimerkiksi kotipalveluita tarjoavien yritysten, kuntien sosiaalipalveluiden tai palvelukeskusten kanssa.

Kaiken kaikkiaan tukipalveluita tarvitaan. Isoissakin kaupungeissa on ihmisiä, jotka eivät ole käyttäneet tietoteknisiä laitteita koskaan elämässään. Heidän arkeaan hankaloittaa digitaalisten palveluiden käytön pariin pakottaminen ilman kunnollista kouluttamista niiden käyttöön. Myöskin muistisairauksista kärsivät tai fyysisistä ongelmista kärsivät henkilöt saattavat jäädä palveluiden ulkopuolelle ja ilman tietotekniikan tuomia hyötyjä, omasta käytön halustaan riippumattomista syistä.

Kaikissa tukipalveluissa ja käyttöliittymäsuunnittelussa tulee kuitenkin huomioida, että vanhuksat ovat yksilöitä. Palvelut jotka sopivat yhdelle henkilölle, eivät välttämättä sovi toiselle käyttäjälle tai avuntarvitsijalle. Tarvitaan joustavia ratkaisuja, jotka mukautuvat käyttäjän tai avuntarvitsijan tarpeisiin. Erilaisista fyysisistä ongelmista kärsiville henkilöille tulee kehittää apuvälineitä, jotka helpottavat laitteiden käyttöä, sekä laitteiden käytön oppimista. Tekniikan kehittyessä koko ajan huimin harppauksin eteenpäin, tulee sekä tukipalveluita, käyttöliittymiä, että apuvälineitä kehittää myös samalla tahdilla jatkuvasti paremmiksi käyttäjilleen.

Ikäteknologialle on tarvetta, mutta ainakaan toistaiseksi mahdollisuutta ei ole hyödynnetty yrityksissä. Vaikka erilaisia apuvälineitä ja turvatuotteita on tarjolla, ei olemassa oleviakaan osata markkinoida oikealle kohderyhmälle. Yritykset eivät myöskään välttämättä ole tajunneet markkinarakoa, joka on olemassa. Kun omakohtaista kokemusta ei ole, ei ongelmaa huomata. (Säävälä 19.10.2016.)

Pääkaupunkiseudulla ja isoissa kaupungeissa tilanne käyttöavun suhteen on kuitenkin kohtalainen, mutta varsinkin kunnissa joissa ikääntyneiden osuus on suurempi, tilanne voi olla hyvin erilainen. Suomen kunnista 63:ssa vanhuksat asuvat haja-asutusalueilla ja täten kaukana mahdollisista tukipalveluista (Säävälä 19.10.2016). Olisi hyvä selvittää, millaisia

palveluita tarjotaan kunnissa, joissa ikääntyneiden osuus on suurempi tai joissa isompiin kaupunkeihin saattaa olla satoja kilometrejä matkaa.

Opinnäytetyön lopputuloksena voidaan todeta, että käyttötuen tarve on osoitettu. Näen kannattavana aloittaa tarvekartoituksen aloittamisen tukipalveluita ikääntyneille tarjoavalle yritykselle. Tarvekartoituksessa tulee kuitenkin huomioida mahdollinen yhteistyö kunta-sektorin, yhteistyöyritysten ja yhdistysten kanssa jo ennen varsinaisen kartoituksen aloittamista.

## Lähteet

Alastalo, K. 2014. Toivomukseni teknologialle – Kyselyn tulokset. Teoksessa Stenberg, L. (toim.). KÄKÄTE-raportteja 6/2014. Näkemyksiä ikäteknologiasta – KÄKÄTE-kyselyt yksissä kansissa. s. 109 – 127. KÄKÄTE-projekti (Käyttäjälle kätevä teknologia -projekti). Helsinki.

Apin Kotiapu, 2017. Tietoa yrityksestä. Luettavissa: <http://apinkotiapu.fi/tietoa-yrityksesta/>. Luettu: 16.1.2017.

Berg, M. & Kojo, I. 2011. Informaation visualisointi. Teoksessa Oulasvirta A. (toim.). Ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutus. s. 155 – 157. Gaudeamus Helsinki University Press. Helsinki.

Digitohtorit 2016, Ongelmia tietotekniikka- / viihde-elektroniikka-asioissa? Luettavissa: <http://www.digitohtorit.fi/>. Luettu: 25.2.2017.

Elisa Oyj 2017d, Asiantuntija-apu vaivattomasti paikan päälle. Luettavissa: [https://elisa.fi/omaguru/apu\\_paikan\\_paalle/](https://elisa.fi/omaguru/apu_paikan_paalle/). Luettu: 16.1.2017.

Elisa Oyj 2017c, Kodin tietotekniikan asiantuntija palveluksessasi. Luettavissa: [https://elisa.fi/omaguru/mika\\_omaguru/](https://elisa.fi/omaguru/mika_omaguru/). Luettu: 16.1.2017.

Elisa Oyj 2017a, Omaguru. Luettavissa: <https://elisa.fi/omaguru/>. Luettu: 16.1.2017.

Elisa Oyj 2017e, Sujuvammin toimiva tietokone kätevästi etäyhteydellä. Luettavissa: [https://elisa.fi/omaguru/tokkiiko\\_tietokoneesi/](https://elisa.fi/omaguru/tokkiiko_tietokoneesi/). Luettu: 16.1.2017.

Elisa Oyj 2017b, Tule tapaamaan Omaguria Elisan myymälään! Luettavissa: <https://elisa.fi/omaguru/palvelupisteet/>. Luettu: 16.1.2017.

ENTER ry 2017a, Enter opastaa. Luettavissa: <https://www.entersenior.fi/enter-opastaa/>. Luettu: 15.2.2017.

ENTER ry 2017b, Opastuspaikat. Luettavissa: <https://www.entersenior.fi/enter-opastaa/opastuspaikat/>. Luettu: 25.2.2017.

- Helmet 2016a, Apua tietokoneen tai älylaitteen käyttöön. Luettavissa: [http://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot\\_ja\\_palvelut/Entressen\\_kirjasto/Palvelut/Apua\\_tietokoneen\\_tai\\_alylaitteen\\_kaytto\(73492\)](http://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Entressen_kirjasto/Palvelut/Apua_tietokoneen_tai_alylaitteen_kaytto(73492)). Luettu: 25.2.2017.
- Helmet 2016b, Läppärikerho: Gmail-sähköposti. Luettavissa: [http://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot\\_ja\\_palvelut/Myllypuron\\_mediakirjasto/Tapahtumat/Lapparikerho\\_Gmailsahkoposti\(120007\)](http://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Myllypuron_mediakirjasto/Tapahtumat/Lapparikerho_Gmailsahkoposti(120007)). Luettu: 25.2.2017.
- Helmet 2016c, Läppärikerho: tiedostot talteen. Luettavissa: [http://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot\\_ja\\_palvelut/Myllypuron\\_mediakirjasto/Tapahtumat/Lapparikerho\\_tiedostot\\_talteen\(120008\)](http://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Myllypuron_mediakirjasto/Tapahtumat/Lapparikerho_tiedostot_talteen(120008)). Luettu: 25.2.2017.
- Helmet 2016d, Läppärikerho: tietokoneen siivoamien. Luettavissa: [http://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot\\_ja\\_palvelut/Myllypuron\\_mediakirjasto/Tapahtumat/Lapparikerho\\_tietokoneen\\_siivoaminen\(120009\)](http://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Myllypuron_mediakirjasto/Tapahtumat/Lapparikerho_tietokoneen_siivoaminen(120009)). Luettu: 25.2.2017.
- Helmet 2016e, Läppärikerho: päivitä tietokoneesi. Luettavissa: [http://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot\\_ja\\_palvelut/Myllypuron\\_mediakirjasto/Tapahtumat/Lapparikerho\\_paivita\\_tietokoneesi\(120000\)](http://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Myllypuron_mediakirjasto/Tapahtumat/Lapparikerho_paivita_tietokoneesi(120000)). Luettu: 1.2.2017.
- Helpson 2014, Tukipalvelut. Luettavissa: <https://helpson.fi/tukipalvelut>. Luettu: 25.2.2017.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H.1982. Teemahaastattelu. s. 7 – 108. Oy Gaudeamus Ab. Helsinki.
- Ilolla Unelmatehdas Oy, Digikonkari IT-palvelut. Luettavissa: <http://ilolla.fi/digikonkari-it-palvelut/>. Luettu: 16.1.2017.
- Intosalmi, H., Nykänen, J. & Stenberg, L. 2013. Ikäihmiset ja digitaaliset pelit – Kyselyn tulokset. Teoksessa Stenberg, L. (toim.). KÄKÄTE-raportteja 6/2014. Näkemyksiä ikäteknologiasta – KÄKÄTE-kyselyt yksissä kansissa. s. 109. KÄKÄTE-projekti (Käyttäjälle kätevä teknologia -projekti). Helsinki.
- Juhanko, J. (toim.), Jurvansuu, M. (toim.), Ahlqvist, T., Ailisto, H., Alahuhta, P., Collin, J., Halen, M., Heikkilä, T., Kortelainen, H., Mäntylä, M., Seppälä, T., Sallinen, M., Simons, M. & Tuominen, A. 5.1.2015. Suomalainen teollinen internet – haasteesta mahdollisuudeksi.



s. 18. Taustoittava kooste. ETLA Raportit No 42. Luettavissa: <https://www.etla.fi/wp-content/uploads/ETLA-Raportit-Reports-42.pdf>. Luettu: 11.3.2017.

Kaptelinin, V., Nardi, B. & Macaulay, C. 1999. The Activity Checklist: A Tool for Representing the "Space" of Context. s. 28 – 32. Luettavissa: [http://www.ida.liu.se/~729G12/mtrl/activity\\_checklist.pdf](http://www.ida.liu.se/~729G12/mtrl/activity_checklist.pdf). Luettu: 25.2.2017.

Kataja, I. 2014. Esitutkimus ikääntyneiden ihmisten digitaalisten palveluiden käytön edistämiseksi – Case Digikonkari. Laurea-ammattikorkeakoulu. Espoo. Luettavissa: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/79807/Kataja\\_Inka.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/79807/Kataja_Inka.pdf?sequence=1). Luettu: 26.2.2017.

Kirkko ja kaupunki 48/2016, 22.12.2016, s. 23. Helsingin Seurakuntayhtymä. Luettavissa: <http://nakoislehti.kirkkojakaupunki.fi/nakoislehti/2016/kirkko-kaupunki-48/primapaper>. Luettu: 16.1.2017.

Kurkela, R. 2006. Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot. Virsta virtual statistics Luettavissa: <https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/01/07/>. Luettu: 4.4.2017.

Marjamäki, M. & Pekkola, P. 2006. Activity Theory – "Toiminnan teoria". Luettavissa: [http://www.cs.tut.fi/~ihtesem/s2006/teoriat/esitykset/MarjamakiPekkola\\_toiminnan%20teoria\\_061106.pdf](http://www.cs.tut.fi/~ihtesem/s2006/teoriat/esitykset/MarjamakiPekkola_toiminnan%20teoria_061106.pdf). Luettu: 25.2.2017

Matkala, J. 2013. Toiminnan teoria kontekstittietoisien mobiilisovelluksen käytettävyyden arvioinnissa. Tampereen yliopisto. Luettavissa: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/84282/gradu06490.pdf?sequence=1>. Luettu: 26.2.2017.

Metalliteollisuuden Srandardisointiyhdistys ry 2011. SFS-Käsikirja 72-2. Ihmisen ja järjestelmän vuorovaikutuksen ergonomia. Osa 2: Käyttöliittymäsuunnittelu. s. 16. Suomen standardisoimisliitto SFS Ry. Helsinki.

Nyqvist, M. 2016. Avoimuus ja ongelmanratkaisutaidot sekä niiden vaikutukset käyttäjäkokemukseen ikäihmisillä ja lapsilla. Jyväskylän Yliopisto. Jyväskylä. Luettavissa: <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/52480/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201612205193.pdf?sequence=1>. Luettu: 8.4.2017.

OECD, 2015. OECD Skills studies. Data policy reviews of adult skills Finland, Preliminary version. s. 90. Luettavissa:  
<http://minedu.fi/export/sites/default/OPM/Koulutus/artikkelit/piaac/liitteet/adultskillsfinland.pdf>. Luettu: 23.1.2017.

Oulun yliopisto. 2006. Mitä on psyykinen toiminta? Luettavissa:  
<http://wwwedu oulu.fi/homepage/tjarvile/psykyke.htm>. Luettu: 26.2.2017.

Parkkonen, L. 24.3.2017. Digitalkkari. Kannelmäen kirjasto. Haastattelu. Helsinki.

Ranta, P. & Stenberg, L. 2014. Ikäihmiset ja teknologian hankkiminen – Kyselyn tulokset. Teoksessa Stenberg, L. (toim.). KÄKÄTE-raportteja 6/2014. Näkemyksiä ikäteknologiasta – KÄKÄTE-kyselyt yksissä kansissa. s. 136 – 138. KÄKÄTE-projekti (Käyttäjälle kätevä teknologia -projekti). Helsinki.

Ryynänen, T. 29.2.2016. Internet of things selkokielellä. Tekniikkaa ja taloutta – Havaintoja tietotekniikasta ja taloudesta. Luettavissa: <https://blogit.haaga-helia.fi/ryynanen/2016/02/29/mita-internet-of-things-voi-tarkoittaa-selkokielella/>. Luettu: 11.3.2017.

Saariluoma, P., Kujala, T., Kuuva, S., Kymäläinen, T., Leikas, J., Liikanen L. A. & Oulasvirta, A. 2010. Ihminen ja teknologia – Hyvän vuorovaikutuksen suunnittelu. s. 72 – 73. Teknologiateollisuus ry. Helsinki.

Saariluoma, P. 2011. Käyttäjä. Teoksessa Oulasvirta A. (toim.). Ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutus. s. 45 – 52. Gaudeamus Helsinki University Press. Helsinki.

Salovaara, H. 2004. Toiminnan teoria ja ekspansiivinen oppiminen. Suomen virtuaaliyliopisto. Luettavissa: [http://tievie oulu.fi/verkkopedagogiikka/luku\\_4/toiminnan\\_theoria.htm](http://tievie oulu.fi/verkkopedagogiikka/luku_4/toiminnan_theoria.htm). Luettu: 24.2.2017.

Sampola, P. 2008. Käyttäjakeskeisen käytettävyyden arviointimenetelmän kehittäminen verkko-opetusympäristöihin soveltuvaksi. Universitas Wasaensis. Luettavissa:  
[http://www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn\\_978-952-476-234-2.pdf](http://www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-234-2.pdf). Luettu: 26.2.2017.

Sinkkonen, I., Kuoppala, H. Parkkinen, J. & Vastamäki, R. 2006. Käytettävyyden psykologia. s. 37 – 250. Edita Prima Oy. Helsinki.

Sinkkonen, I., Nuutila, E. & Törmä, S. 2009. Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu. s. 70 – 299. Tietosanoma Oy. Helsinki.

Suomen Standardisoimisliitto SFS Ry. Usein kysyttyä. Mikä on standardi? Luettavissa: [http://www.sfs.fi/julkaisut\\_ja\\_palvelut/usein\\_kysyttya#Mikonstandardi](http://www.sfs.fi/julkaisut_ja_palvelut/usein_kysyttya#Mikonstandardi). Luettu: 29.11.2016

Säävälä, H. 19.10.2016. Palvelut siirtyvät nettiin – miten käy syrjäkyläisten ikäihmisille. Yle. Luettavissa: <http://yle.fi/uutiset/3-9229142>. Luettu: 26.4.2017.

Tietokoneapu 2008a. Huolto Korjaus Asennus Opastus. Luettavissa: <http://www.tietokoneapu.fi/>. Luettu: 25.2.2017.

Tietokoneapu 2008b. Palvelupiste. Luettavissa: <http://www.tietokoneapu.fi/?Palvelut:Palvelupiste>. Luettu: 25.2.2017.

Tietokoneapu 2008c. Kotikäynnit. Luettavissa: <http://www.tietokoneapu.fi/?Palvelut:Kotik%E4ynnit>. Luettu: 25.2.2017.

Tilastokeskus, 2015a. Nuorten osuus väestöstä uhkaa yhä pienentyä. Luettavissa: [http://www.stat.fi/til/vaenn/2015/vaenn\\_2015\\_2015-10-30\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/vaenn/2015/vaenn_2015_2015-10-30_tie_001_fi.html). Luettu: 21.1.2017.

Tilastokeskus, 2015b. Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö 2015. Luettavissa: [http://www.stat.fi/til/sutivi/2015/13/sutivi\\_2015\\_13\\_2016-12-14\\_fi.pdf](http://www.stat.fi/til/sutivi/2015/13/sutivi_2015_13_2016-12-14_fi.pdf). Luettu: 21.1.2017.

Valtioneuvoston kanslia. Ratkaisujen Suomi – Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma 29.5.2015. Hallituksen julkaisusarja 10/2015. Luettavissa: [http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi\\_FI\\_YHDISTETTY\\_netti.pdf/801f523e-5dfb-45a4-8b4b-5b5491d6cc82](http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi_FI_YHDISTETTY_netti.pdf/801f523e-5dfb-45a4-8b4b-5b5491d6cc82). Luettu: 26.12.2016.

Vanhustyön keskusliitto 2017a. Tehtävä ja arvot. Luettavissa: <http://www.vtkl.fi/fin/vaikutamme/>. Luettu: 26.2.2017.

Vanhustyön keskusliitto 2017b. SeniorSurf. Luettavissa: <http://www.vtkl.fi/fin/kampanjat/seniorsurf/>. Luettu: 26.2.2017.

Virtuaali ammattikorkeakoulu 2007. Toiminnan teoria. Luettavissa:

<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193463919223/1193464291482/1194104312409.html>. Luettu: 26.2.2017.

Wessman, J., Erhola, K., Meriläinen-Porras, S., Pieper, R. & Luoma, M. 2013. KÄKÄTE-tutkimuksia 2/2013. Ikääntynyt ja teknologia – Kokemuksia teknologian käytöstä. s. 7 – 32. KÄKÄTE-projekti (Käyttäjälle kätevä teknologia -projekti). Helsinki.

Wikipedia 2016. Standardi. Luettavissa: <https://fi.wikipedia.org/wiki/Standardi>. Luettu: 29.11.2016.

Wikipedia 2017. Toiminnan teoria. Luettavissa:

[https://fi.wikipedia.org/wiki/Toiminnan\\_teoria](https://fi.wikipedia.org/wiki/Toiminnan_teoria). Luettu: 25.2.2017.

## Liitteet

### Liite 1. Teemahaastatteluissa käytetty kysymysrunko

#### Taustatiedot (Who)

Nimi, ikä

Asuinpaikkakunta, asumismuoto

Koulutus, työtausta, tietotekniikan käyttö työelämässä

Eläkkeellä oloaika

#### Tietotekniikan käyttö (What)

Mitä tietoteknisiä laitteita omistaa? / Milloin hankki ensimmäisen laitteen?

Onko harkinnut hankkimista, jos ei omista? / Mitä laitteita aikoo tai haluaisi hankkia?

Missä käyttää laitetta tai laitteita? / Missä haluaisi käyttää laitetta?

Onko jotain tiettyjä ominaisuuksia esimerkiksi laitteen koon, näppäinten tai muun käyttämiseen liittyvän suhteen, mitä toivoisi laitteelta?

Mitä ohjelmia, sovelluksia tai nettisivuja käyttää? / Mitä ohjelmia, sovelluksia tai nettisivuja haluaisi oppia käyttämään tai mitä haluaisi hankkia? / Millaisia sovelluksia, laitteita tai ohjelmia toivoisi olevan olemassa?

#### Avun tarve (Why & how)

Millaisia kokemuksia on laitteiden käyttämisestä? / Onko jokin tietty laite ollut helppo tai hankala ja miksi?

Millaisia kokemuksia on erilaisten ohjelmien tai nettisivujen käytöstä? / Onko jokin tietty ohjelma ollut helppo tai hankala ja miksi?

Tarvitseeko tukea laitteen hankintaan? / Tarvitseeko apua asennukseen? / Tarvitseeko apua laitteen käyttöön?

Onko saanut apua laitteiden hankintaan tai käyttöön? Missä ja keneltä ja millaista apua on saanut?

Millaista apua tarvitsee ohjelmien tai laitteiden kanssa? Kirjallista, ”kädestä pitäen” vai etänä?

Keneltä saisi mieluiten apua? Sukulainen, ystävä, myyjä, ulkopuolinen?

Minkä ikäiseltä henkilöltä haluaisi mieluiten apua, vai onko auttajan iällä merkitystä?

Uskaltaako kysyä uudestaan, jos apu ei ole ollut ymmärrettävää tai jos ei muista miten jokin jo aiemmin opetettu asia tehdään?

Epäilyttääkö jokin asia avun saannissa tai avun antajassa?

Paikka avulle (Where)

Olisiko mieluisin paikka avulle jossain yleisessä tilassa (kirjasto, palvelukeskus, työväentalo, tms.)?

Olisiko mieluisin paikka kotona? / Olisiko mieluisin paikka etänä? / Olisiko mieluisin paikka jonkin yrityksen tiloissa?

Avun ajankohta (when)?

Haluaisiko saada apua vain tarvittaessa?

Haluaisiko apua säännöllisesti esimerkiksi kerran viikossa tai kerran kuukaudessa? / Jos haluaisi säännöllistä apua, mikä olisi sopiva aikaväli?