

Opinnäytetyö (AMK)

Tradenomi (kirjasto- ja tietopalveluala)

2018

Antti Nyqvist

# IKÄÄNTYNEET JA TEKNOFOBIA

– Koulutuksen vaikutus ikääntyneiden kokemaan  
teknofobiaan Turun kaupunginkirjaston  
Omakirjasto-hankkeessa

Antti Nyqvist

## IKÄÄNTYNEET JA TEKNOFOBIA

- Koulutuksen vaikutus ikääntyneiden kokemaan teknofobiaan Turun kaupunginkirjaston Omakirjasto-hankkeessa

Opinnäytteessä tutkitaan Turun kaupunginkirjaston digitaalisten kulttuuripalveluiden tarjottimen, Omakirjaston, pilottiasiakkaiden tuen tarvetta. Tuen tarvetta lähestytään tutkimalla kulttuuripalveluiden roolia osana sote-alaa, tietokoneiden käytön esteiden ylittämistä, ja pilottiasiakkaiden teknofobian kokemuksen muutosta.

Kulttuuripalveluita osana sote-palveluja tarkastellaan käsittelemällä kirjaston kotipalvelua, ikääntyneiden kulutuksen muutosta ja pohtimalla ikääntyneiden toimijuuden kulttuurisia malleja. Tietokoneiden käytön esteitä ikääntyneillä eli digitaalista harmaata kuilua ja sen ylittämistä selvitetään tutkimuskirjallisuuskatsauksella ja tilastoilla. Pilottiasiakkaiden teknofobian muutosta tutkitaan kuuden väitteen sarjasta koostuvalla testillä. Teknofobia tarkoittaa fyysisten, kulttuuristen ja psykologisten käytön esteiden muodostaman kokonaisuuden subjektiivista kokemista ahdistuksena, epä mukavuutena tai pelkona. Pilottiasiakkaat myös haastateltiin.

Harmaan digitaalisen kuilun synty ja kaventuminen riippuvat käyttäjän kyvyistä, asenteista ja käyttöympäristöstä. Kuilun madaltaminen tekee digitaalisista kulttuuripalveluista saavutettavampia. Osallistuminen taiteisiin tukee ikääntyneen toimijuutta, joka heijastuu myönteisesti muuhunkin hoivan tarpeeseen. Näkemys kulttuurihyvinvoinnista avaa kulttuuri- ja sote-aloille yhteisen käsitteellisen ja toiminnallisen kentän, joka on luonteva paikka modernille kirjastolle.

Tutkimusjakson aikana teknofobia lieveni osalla käyttäjistä, osalla voimistui. Kokonaisuutena teknofobian taso pilottiryhmässä voimistui. Teknofobia muutti muotoaan siten, että pilottiryhmän kokemus taidoista, itseluottamuksesta ja rentoudesta voimistui. Käytön ongelmat vähenivät, mutta huonontunut käsitys itsestä oppijana sekä oppimiseen liittyvä epävarmuuden kokemus voimistivat teknofobiaa. Käyttöympäristön olisi tunnistettava ja mahdollistettava käyttäjien oppimiseen liittyvien ristiriitaisten emootioiden ja motivaatioiden kontrollistrategioita.

### ASIASANAT:

Ikääntyneet, kulttuuripalvelut, digitalisaatio, saavutettavuus, teknofobia.

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Bachelor of Business Administration (Library and Information Services)

2018 | 59 pages, 6 pages in appendices

Antti Nyqvist

## THE ELDERLY AND COMPUTER ANXIETY

- The Effect of Training to Experienced Computer Anxiety in the Omakirjasto-project by the Turku City Library

This thesis examines the support needs of a volunteer pilot group to use Turku City Library's platform for digital cultural content and services, Omakirjasto. The thesis looks into the role of cultural services as a part of social welfare and health care services, overcoming hindrances to computer use, and analyzes the change in experienced computer anxiety in the pilot group.

The role of cultural services in social welfare and health care is discussed by looking into the history of libraries' shut-in-services in Finland, examining the change in consumption by the elderly, and examining the cultural imagery of elderly agency. Scientific literature on hindrances to computer use experienced by the elderly, the grey digital gap, is reviewed. The change in computer anxiety is examined through a computer anxiety scale consisting of six statements. Computer anxiety is defined as the subjective experience of anxiety, tension or fear, reflecting physical, cultural and psychological hindrances to computer use. Members of the pilot group were also interviewed.

The formation of the grey digital gap is dependent on the abilities and attitudes of the user and on the environment of use. Closing the gap makes digital cultural services more accessible. Participating in arts reinforces agency in the elderly, which reflects positively on health care needs. The concept of cultural well-being creates a common ground – where modern library easily dwells – between cultural services, social welfare and health care services.

During the examination period computer anxiety intensified in some pilot customers and diminished in others. Looking at the whole group, computer anxiety intensified. Computer anxiety changed formation so that the pilot groups' experience of possessed skill increased, and they were more relaxed and self-confident with computers. Although problems in using computers became fewer, their worsened concept of themselves as learners and the confusion related to learning new things increased the experienced computer anxiety. The environment of use should recognize and support the users' emotional and motivational control strategies more efficiently.

KEYWORDS:

older people, cultural services, digitization, accessibility, computer anxiety

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO – TURUN KAUPUNGINKIRJASTON OMAKIRJASTO-HANKE</b>	<b>1</b>
<b>2 KIRJASTON KOTIPALVELU SUOMESSA JA KULTTUURIHYVINVOINTI</b>	<b>4</b>
<b>3 IKÄÄNTYNEET KULTTUURIPALVELUIDEN KULUTTAJINA</b>	<b>9</b>
<b>4 TIETOTEKNIIKAN HARMAA KUILU JA SEN KAVENTAMINEN</b>	<b>15</b>
<b>5 TEKNOFOBIA JA TUTKIMUSMETODIT</b>	<b>24</b>
<b>6 TULOKSET</b>	<b>28</b>
6.1 Kokeilussa mukana olleet palvelut	28
6.2 Kyselyjen ja CAS-testien tulokset vastaajittain	29
6.3 Vastaajien tulokset yhteensä	39
6.4 Haastattelut: omia kiinnostuksen kohteita ja muita kiireitä	42
<b>7 OMAKIRJASTON KÄYTTÖ OPPIMISPROSESSINA</b>	<b>47</b>
<b>8 LOPUKSI</b>	<b>51</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>56</b>

## LIITTEET

Liite 1. Omakirjasto – ensimmäinen osa kyselystä

Liite 2. Omakirjasto – toinen osa kyselystä

Liite 3. Tutkittavien informointi

Liite 4. Teemahaastattelun runko

# 1 JOHDANTO – TURUN KAUPUNGINKIRJASTON OMAKIRJASTO-HANKE

Turun kaupunginkirjaston Omakirjasto on digitaalisten kulttuuripalveluiden tarjotin ja kirjaston kotipalvelun digitaalinen osa. Sen tarkoitus on tuoda kulttuuripalveluita digitaalisesti sellaisten asiakkaiden saavutettavaksi, jotka muuten ovat estyneet käyttämään erilaisia kulttuuripalveluita. Omakirjasto-hankkeessa keväällä 2018 tuotiin vanhusten palveluiden käyttäjistä muodostettu kahdentoista hengen pilottiryhmä Omakirjaston käyttäjiksi.

Omakirjasto-hankkeessa kirjaston käyttöön ostettiin tablettitietokoneita ja nämä jaettiin sellaisille pilottiryhmäläisille, joilla ei tablettia ennestään jo ollut. Käyttökoulutus toteutettiin siten, että ensin Turun ammatti-instituutin lähihoitajaopiskelijat koulutettiin tablettien ja hankkeessa kokeiltavien digitaalisten kulttuuripalveluiden käyttöön. Tämän jälkeen lähihoitajaopiskelijat kouluttivat pilottiryhmäläisiä laitteiden ja kokeiltavien palveluiden käyttöön kuukauden aikana kahtena tai kolmena kertana, yhteensä noin 3–5 tunnin ajan asiakasta kohden. Tablettitietokoneet olivat asiakkailla käytössä kolmen kuukauden ajan. Kokeiltaviksi sisällöiksi valittiin kirjaston e-kirjakokoelma ja e-lehdet, saavutettavan kirjaston Celian palvelut, Turun Filharmonisen Orkesterin (TFO) verkkokonsertit sekä Virtuaalikirjon verkkojumalanpalvelukset. Omakirjastoon on tarkoitus myöhemmin liittää lisää vapaa-aikatoimialan palveluelementtejä ja muualla tuotettuja palveluja.

Kotiin tuotettujen digitaalisten hyvinvointi- ja kulttuuripalveluiden määrän odotetaan tulevaisuudessa kasvavan. Niiden avulla voidaan aktivoida ja tukea asiakkaiden omaehtoista toimintaa, ja ne myös säästävät resursseja perinteiseen kirjaston kotipalveluun verrattuna. Omakirjasto-hankkeen tarkoituksena oli kokeilla miten kirjasto- ja kulttuuripalveluiden sekä sosiaali- ja terveysalan oppilaitosten välinen yhteistyö palveluiden tuottamisessa sujuu, olivatko kokeiltavat digitaaliset kulttuuripalvelut pilottiasiakkaille houkuttelevia ja käytettäviä, ja millaista tukea asiakkaat laitteiden ja palveluiden käyttöön tarvitsivat.

Opinnäytteen tekemisen näkökulmasta katsottuna hankkeen tavoitteissa oli läsnä useita risteäviä tutkimusongelmia, esimerkiksi toimintamallin kehittäminen, digitaalisten kulttuuripalveluiden heuristinen arviointi Omakirjaston kohderyhmän näkökulmasta, sekä kohderyhmän tuen ja ohjauksen tarpeen selvittäminen.

Nämä tutkimusongelmat limittyvät toisiinsa, mutta niitä ei voida kaikkia käsitellä yhdessä opinnäytetyössä niiden ansaitsemassa laajuudessa. Tässä opinnäytteessä keskityn viimeksi mainittuun tutkimusongelmaan eli siihen, millaista tukea pilottiasiakkaat tablettitietokoneiden ja digitaalisten kulttuuripalveluiden käyttöönotossa tarvitsevat. Haluan kuitenkin myös luoda ymmärrystä siitä, millainen rooli digitaalisilla kulttuuripalveluilla on tai voi olla osana sosiaali- ja terveyspalveluja, ja hahmottaa kirjaston ja sen kotipalvelun paikkaa kulttuurin ja terveyden alojen yhteistyön luomassa toimintakentässä.

Puran näitä tutkimusongelmia kolmella kysymyksellä: 1) Miten kirjaston kotipalvelun tarjoamat digitaaliset kulttuuripalvelut ja kulttuuripalvelut ylipäättään sijoittuvat osaksi hoiva-alan palvelutuotantoa? 2) Mitkä seikat vaikuttavat ikääntyneiden tietokoneiden ja internetin käyttöön tai käyttämättömyyteen? 3) Miten pilottiryhmäläiset kokivat Omakirjaston käytön ja minkälaisia muutoksia taidoissa, asenteissa ja motivaatiossa pilottiryhmäläisissä oli havaittavissa käyttökoulutuksen ja palveluiden koekäytön jälkeen?

Tässä työssä siis tarkastelen Omakirjasto-hanketta suhteessa sosiaali- ja terveysalan muuttuviin palvelutuotantomalleihin ja kulttuurihyvinvoinnin käsitteeseen, tutkin pilottiryhmäläisten Omakirjaston käyttökokemusta koetun teknofobian kautta, ja tulkitSEN käyttökokemuksesta saatuja tuloksia motivaation hallintaan liittyvistä oppimisteoreettisista näkökulmista.

Koska Omakirjasto-hankkeessa kehitettävän toimintamallin taustalla vaikuttaa kirjaston kotipalvelun ja sosiaali- ja terveysalan välisen yhteistyön historia, käyn toisessa luvussa, eli ensimmäisessä varsinaisessa käsittelyluvussa, lyhyesti läpi kirjaston kotipalvelun historiaa Suomessa. Kirjaston kotipalvelun toimintamallien muotoutumiseen ja kehittymiseen ovat vaikuttaneet kirjastoalan rahoitusmallit, mutta myös sote-alan muuttuvat toimintamallit ja palveluiden kehitys vaikuttavat kirjaston kotipalvelun toteuttamiseen. Viime aikoina yhteinen käsitteellinen ja toiminnallinen ulottuvuus on löytynyt kulttuurisessa vanhustyössä ja kulttuurihyvinvoinnin käsitteen kautta. Lyhyt historiallinen katsaus suomalaiseen kirjaston kotipalveluun auttaa sijoittamaan Turun kaupunginkirjaston Omakirjasto-hankkeen osaksi tämän yhteistyön ja sen muuttumisen kontekstia, joka kulkee koko ajan opinnäytetyön taustalla.

Kolmannessa luvussa tarkastelen vanhuuden määritelmiä ja ikääntyneiden toimijuutta, kulutusta ja kulttuuripalveluiden käyttöä. Käsittelen vanhusten kulutuskäyttäytymisen muutosta tutkimuskirjallisuuden ja Tilastokeskuksen tilastojen valossa. Samalla pohdin tähän muutokseen liittyviä odotuksia markkinoiden muuttumisesta vanhusvetoisem-

maksi. Tuoko kuluttamisessa tapahtunut muutos mahdollisuuksia digitaalisten kulttuuripalveluiden tuottamiselle? Minkälaista toimijuutta ikääntyneiltä odotetaan ja millaista toimijuutta kulttuuripalvelut mahdollistavat?

Neljännessä luvussa tarkastelen senioriasiakkaiden erityispiirteitä tietokoneiden ja internetin käyttäjinä ”grey digital divide” -käsitteen eli harmaan digitaalisen kuilun käsitteen kautta. Harmaan digitaalisen kuilun käsitteellä viitataan epäsuhtaan tietokoneiden ja internetin käytön jakautumisessa väestössä, kun asiaa tarkastellaan suhteessa väestön ikäjakaumaan. Luvussa käsitelen niitä monialaisia syitä, joiden vuoksi harmaa kuilu syntyy sekä mitä asioita sen ylittämiseksi on tutkimuksessa pidetty merkittävinä.

Neljäs luku myös pohjustaa viidennessä luvussa käsiteltävää tutkimuksen metodologiaa ja teknofobian käsitettä. Teknofobialla (*computer anxiety*) viitataan fyysisten, kulttuuristen ja psykologisten käytön esteiden muodostaman kokonaisuuden materialisoitumiseen ruumiillisessa ahdistuksen, epämääräisen epämukavuuden, jännityksen tai suoranaisen pelon kokemuksessa tietokoneita käytettäessä. Luvussa tarkennan katseen niihin menetelmiin, joilla tässä tutkimuksessa hahmotan pilottiasiakkaiden kokemusta Omakirjaston käytöstä ja mittaan pilottiasiakkaiden teknofobiaa ja sen muutosta (*computer anxiety scale, CAS*).

Kuudennessa luvussa esitelen ensin lyhyesti pilotissa mukana olleet palvelut. Sen jälkeen käyn läpi teknofobiaa mittaavien kyselyjen tuloksia. Samoin kuudennessa luvussa käyn läpi pilottiasiakkaiden haastattelut ja nostan esiin asiakkaiden omaa ääntä siitä, miten Omakirjaston käyttö sujui. Seitsemännessä luvussa pohdin tulosten tiettyjä elementtejä oppimiseen liittyvien strategioiden käytön kannalta. Mitä ne kertovat pilottiasiakkaiden kokemuksesta ja sen muutoksesta hankkeen aikana? Mitä suuntaviivoja ne antavat tukipalveluiden kehittämiseksi? Lopuksi teen yhteenvedon käsittelyluvuista ja pohdin opinnäytteessä eteen tulleita mahdollisia jatkokysymyksiä.

## 2 KIRJASTON KOTIPALVELU SUOMESSA JA KULTTUURIHYVINVOINTI

Kirjaston kotipalvelutoiminta on perinteisesti tarkoittanut yleisten kirjastojen tarjoamaa palvelua sellaisille asiakkaille, jotka eivät sairauden, iäkkyyden tai vamman aiheuttamien esteiden vuoksi pääse itse käymään kirjastossa. Kirjaston kotipalvelun asiakassuhteen alussa on kartoitettu asiakkaan kirjallisuuteen liittyvät toiveet ja mieltymykset. Kirjaston henkilökunta kokoaa näiden tietojen perusteella kirjakasseja, jotka kirjaston henkilökunta, kunnan sosiaali- tai terveystoimen työntekijät tai kolmannen sektorin toimijat toimittavat asiakkaalle tietyin sovituin aikaväleihin. (Laakso 2010, 9–10.)

Kirjaston kotipalvelutoiminnan alkaminen ajoittuu 1940-luvun Yhdysvaltoihin, Clevelandiin, jossa se toimi shut in -servicen nimellä. Toisen maailmansodan jälkeen kirjaston kotipalvelun idea levisi Englantiin, jossa vapaaehtoisilla oli merkittävä rooli kotipalvelun järjestämisessä, ja sieltä edelleen muualle Eurooppaan. Suomessa toiminta aloitettiin järjestelmällisesti Keravalla 1961. (Groundstroem 1980, 158; Laakso 2010, 9.)

Yleinen kirjastolaitos Suomessa kehittyi voimakkaasti vuoden 1961 kirjastolain jälkeen ja edelleen 1970 ja 1980-luvuilla valtiosuusjärjestelmän turvin, mutta 1960-luvulla vasta aloitettu kirjaston kotipalvelutoiminta jäi pitkäksi aikaa tämän kirjastoalan kehityksen ulkopuolelle.<sup>1</sup> Kotipalvelun asema koettiin kirjastokentällä hankalaksi. 1970–1980-luvuilla asiaa esiin tuoneiden kirjoittajien mukaan luontevin paikka kirjaston kotipalvelulle olisi ollut silloisen kattavan laitospalvelujärjestelmän (mm. sairaalakirjastot) osana, esimerkiksi kotihoitoon sijoitettujen ja palvelukeskuksissa asioivien tarpeista huolehtien. Kotipalvelu toimikin tiiviissä yhteistyössä sairaaloissa toimineiden laitospalvelujen kanssa ja sosiaali- ja terveystoimen kanssa asiakkaiden tavoittamisessa. Kirjaston kotipalvelua ei kuitenkaan laissa määritelty osaksi laitospalvelutoimintaa vaan osaksi yleistä kirjastotoimintaa. Laitospalvelujen osana kirjaston kotipalvelu olisi samalla päässyt laitospalveluille myönnetyn valtiosuuden piiriin, joka läpi 1980-luvun oli 86 prosenttia hyväksytyistä menoista. (Groundstroem 1980, 162; Hirn 1987, 83.)

Ymmärrettävästi kotipalvelu haluttiin kirjastokentällä liittää tiiviimmin laitospalvelutoimintaan, jonka parempi rahoitusosuus nähtiin välttämättömänä toiminnan kehittämiseksi sosiaali- ja terveysalan toimintamallien muuttumisen tahdissa.

---

<sup>1</sup> Kirjastoalan kehityksestä vuoden 1961 kirjastolain jälkeen ks. Mäkinen 1999.



Vuoden 1992 valtionosuuslain uudistus yhdessä 1990-luvun alun laman kanssa lopulta lähes romuttivat koko laitoskirjastotoiminnan. Vuonna 1992 laitoskirjastoja oli Suomessa 194, vuonna 2008 niitä oli 55. Vaikka vuonna 1982 yleisille kirjastoille oltiin myönnetty valtionosuus kotipalvelutoimintaan, mikä vaikutti myönteisesti kotipalvelun kehittymiseen ja varmastikin toteutti monen silloisen kirjastoalan vaikuttajan toiveen, tarkoitti tiivis yhteistyö laitoskirjastotoiminnan kanssa sitä, että laitoskirjastotoiminnan romuttuminen heijastui myös kirjaston kotipalvelun toimintaan ja sen kehittymisen mahdollisuuksiin. (Mäkinen 1999, 200–203; Laakso 2010, 9–10).<sup>2</sup>

Laitoskirjastoihin sidottuna kotipalvelulle olisi voinut käydä vielä huonommin, ja jälkikäteen tarkasteltuna laitoskirjastojen ulkopuolelle jääminen ei välttämättä ollut kotipalvelun kannalta täysin huono asia.

Näiden tekijöiden aiheuttamia muutoksia kirjaston kotipalvelutoiminnan laadussa, volyymissä tai vaikuttavuudessa on kuitenkin hankala todentaa, sillä kirjaston kotipalvelua ei tilastoida Suomen yleisten kirjastojen tilastoihin. Tilastollinen tieto kotipalvelua tarjoavista kirjastoista ja niiden asiakasmääristä perustuu erilaisiin kyselyihin. Ennen vuotta 1982 kotipalvelua oli tai oli ollut 45 kunnassa, vuonna 2000 kotipalvelutoimintaa oli 54 kunnassa ja vuonna 2008 65 kunnassa. Vuonna 2007 kotipalvelun asiakkaita Suomessa oli kirjastoille suunnatun kyselyn perusteella noin 1 500. (Laakso 2013, 9, 39, 59.)

Vuonna 2016 kotipalvelun asiakasmäärät olivat valtakunnallisesti edelleen pieniä. Vertailun vuoksi, vuonna 2016 kotipalvelun asiakkaita oli Helsingissä 380, Tampereella 201, Espoossa 99, Oulussa 55, Vantaalla 20 ja Turussa 5. Eri paikkakunnilla palvelut on toteutettu hieman eri tavalla riippuen siitä mikä toimija kirjoja kuljettaa ja miten kuljetukset on järjestetty. (Rajala 2016, 23.) Käytännössä kuitenkin toiminta on tismalleen samaa kuin sitä aloitettaessa 1960-luvulla.

Vuonna 1987 esittämässään arviossaan Tuula Haimakainen toteaa, että laitoskirjastojen ulkopuolelle jääminen tarkoitti kotipalvelulle sitä, että sen kehittyminen oli kiinni yleisen kirjaston resursseista. Haimakaisen arviossa yleisen kirjaston resurssit eivät riittäneet siihen, että kirjaston kotipalvelu pystyisi vastaamaan esimerkiksi terveys- ja sosiaalitoimen kehittyviin toimintamuotoihin tai teknologiseen muutokseen. (Haimakainen 1987, 15). Ehkä kirjaston kotipalvelun pienet volyymit ja lähes muuttumattomat toimintamallit kertovat tästä Haimakaisen huomion oikeellisuudesta.

---

<sup>2</sup> Kirjastojen rahoitusjärjestelmän muutos lyhyesti ks. Kekki 2013, 210–213.

Haimakainen liitti arviossaan kotipalvelun arvot pehmeään ja ihmislähtöiseen kirjastotyöhön, ja kotipalvelun kehittämisen asiakaslähtöiseen ja asiakkaiden tarpeita kunnioittavaan käsitykseen kirjastotyöstä. Hän kirjoitti, etteivät tällaiset asiakas- ja ihmislähtöiset ajatukset herättäneet edes kirjastokentänkään intohimoja 1980-luvun lopun teknologiainnostuksessa. Kotipalvelusta kirjoittaessaan Haimakainen peräänkuulutti kiinnostavasti myös keskustelua kulttuurin myönteisestä vaikutuksesta vanhustenhuollossa, hoitotyössä ja kuntoutuksessa. Hän näki kirjaston kotipalvelun tällaisena hyvinvointia tuottavana kulttuuripalveluna, ja sen tuottamalla hyvinvoinnilla olevan merkitystä muunlaisenkin ikääntyneiden saaman hoidon kannalta (Haimakainen 1987, 15.)

Vuoden 2018 perspektiivistä katsellen Haimakaisen ajatukset kulttuurista, hyvinvoinnista ja kulttuurista osana hoivatyötä ovat sekä sosiaali- ja terveysalan että kirjaston ja sen kotipalvelun kohdalla mielenkiintoisen ajankohtaisia.

Asiakaskeskeinen palvelujen kehittäminen ja asiakaskeskeisyyden ottaminen liiketoimintastrategioiden ytimeen ovat asiakaskokemuksen tuottamisen ja muovaamisen kautta lisäarvon tuottamiseen uskovan elämysyhteiskuntamme arvon luonnin keskiössä. Viimeistään nyt teknologiainnostus on kohdannut asiakaslähtöisyyden. Haimakaisen ajatusten jatkeena on mielenkiintoista todeta, kuinka viime vuosina terveystalouden ja kulttuurin kenttien välisessä vuoropuhelussa on nostettu aiheeksi kulttuurin vaikutukset terveyteen ja hyvinvointiin. Keskustelu kulttuurisesta vanhustyöstä, kulttuurin terveydelisistä ja hoitotarpeista ehkäisevästä vaikuttavuudesta ja kulttuurihyvinvoinnista on jalkautettu kulttuuri-, sosiaali- ja terveysalan kentille voimakkaasti ja ajankohtaisesti Sote-uudistuskeskustelun aikaan.

Esimerkiksi SITRA on osana kulttuurin valtiosuosijärjestelmän uudistamistyötä herätellyt vuodesta 2016 lähtien keskustelua taiteen ja kulttuurin merkityksestä suomalaisessa yhteiskunnassa sekä taiteen ja kulttuurin tutkituista vaikutuksista (Honkala & Laitinen 2017). Vuosina 2010–2014 toimi Taiteesta ja kulttuurista hyvinvointia -toimintaohjelma osana Terveiden edistämisen politiikkaohjelmaa (Isotalo, s.a). Tämän toimintaohjelman jalan jäljillä jatkaa alan tutkijaverkostoa koordinoiva ja toimintamalleja kehittävä Taikusydän-verkosto (<https://taikusydän.turkuamk.fi/>). Lisäksi vuonna 2018 on käynnissä esimerkiksi AILI-verkostohanke, jonka tavoitteena on rakentaa yhteyksiä kulttuuri- ja sotetoimien välille kulttuurisessa vanhustyössä (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2018). Myös kulttuurialan instituutiot kuten museot ja taidemuseot ovat kehittämässä digitaalisia palveluitaan ja panostamassa verkkosisältöihin saavutettavuuden näkökulmasta (Harju et. al., 2018).

Näissä keskusteluissa on otettu käyttöön kulttuurihyvinvoinnin käsite. Kai Lehikoinen (2017, 2) ArtsEqual-hankkeessa tuotetussa toimenpide-ehdotuksessa kulttuurihyvinvoinnin lisäämiseksi sote-palveluissa määrittelee kulttuurihyvinvoinnin seuraavasti:

”Kulttuurihyvinvoinnin käsitteellä tarkoitetaan sitä, että kulttuuriin ja taiteisiin osallistuminen lisää yksilön kulttuuripääomaa ja sosiaalista pääomaa. Se vahvistaa ihmisen elinvoimaa, toimintaresursseja (esim. kykyjä ja sosiaalisia verkostoja) ja toimijuutta sekä siten mahdollisuuksia toimia tavoilla, jotka lisäävät hyvinvointia.”

Helena Malmivirta tutkimuskatsausartikkelissaan (2017, 48–49) taiteiden vaikutuksesta ikääntyneiden hyvinvointiin toteaa tutkimusten osoittavan, että taiteisiin osallistuminen edistää ikääntyneiden: ”1) kognitiivista kyvykkyyttä (muisti, uusien asioiden oppiminen, itsetunto, identiteetti), 2) sosiaalisten suhteiden tuomaa rikkautta (yhteisöön kuuluminen, merkityksellisyys, yhdessä oppiminen), 3) taiteesta ja taidetoiminnassa oppimista sekä taiteen ymmärtämistä (taiteen alueet, taiteen tekemisen menetelmät ja välineet), 4) rohkeutta kohdata uusia haasteita, 5) myönteistä suhtautumista tuleviin vuosiin ja 6) oman äänen kuulluksi tulemista.”

Aktiivinen osallistuminen taiteisiin vaikuttaisi kasvattavan kykyä elämänhallintaan ja kykyyn elää itsenäisesti pidempään (Malmivirta 2017, 55). Kulttuurihyvinvoinnin käsite sekä taidetoiminnan terveysvaikutuksista käyty laaja tutkimuskeskustelu ovat osoituksia siitä, kuinka kulttuurialat ja hyvinvointialat ovat löytäneet toisensa samasta käsitteellisestä avaruudesta ja toimintaympäristöistä, joissa toiminnan vaikutuksena on asiakkaiden oman toimijuuden vahvistaminen ja tukeminen.

Kirjaston kotipalvelu kuuluu luontevasti – ja perinteisesti – osaksi näitä keskusteluita. Eikä vähiten siksi, että esimerkiksi nykyisessä hyvän ikääntymisen palveluiden laatusuosituksessa todetaan, että osa ikääntyneiden palvelujen järjestämisen rakennemuutosta täytyy olla kotiin annettavien palvelujen määrän ja laadun kehittäminen, sekä yksilöllisesti räätälöidyt palvelut, jotka tukevat iäkkään henkilön omaa toimijuutta (Sosiaali- ja terveysministeriö ja Kuntaliitto 2017, 10–15).

Tänä vuonna onkin aloitettu useita kulttuuripalveluiden digitaaliseen saavutettavuuteen keskittyviä hankkeita, joissa kehitetään ja testataan sosiaali- ja terveysalan ja kulttuurialan yhteisiä palvelutuotantomalleja.

Esimerkiksi Helsingissä aloitettiin yhdessä Tampereen ja Vaasan kanssa keväällä 2018 Tänä kotona –hanke, jossa puolentoistavuoden aikana kolmessa kaupungissa kehi-

tetään digitaalisen kulttuurisen vanhustyön mallia. Mallin tavoitteena on parantaa ja monipuolistaa ikääntyneille saatavilla olevien kulttuuripalveluiden sisältöjä, tukea ikääntyneiden osallisuutta ja syventää kulttuuri- ja sosiaali- ja terveysalan toimijoiden yhteistyötä. (Tänään kotona 2017).

Myös esimerkiksi Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto arvioidessaan kuntien kulttuuripalvelujen tuotantoa painottaa toimenpide-ehdotuksissaan digitaalisten kulttuuripalvelujen kehittämistä monialaisessa yhteistyössä ja kulttuuritoiminnan ottamista mukaan kuntien hyvinvointistrategiaan (Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto 2017).

Myös asumispalveluita ikääntyville tuottavilla on kiinnostusta erilaisten hyvinvointia tukevien palveluiden ja teknologioiden käyttöön. Uusien teknologiaa hyödyntävien palvelujen käyttöönotto on kuitenkin monitahoinen prosessi. Ikäteknologioiden kokeiluja Suomessa kartoittanut Paavo Viirkorpi (2015, 45–50) toteaa, että hyvinvointia, autonomiaa ja elämänlaatua tukevien tuotteiden, palveluiden ja teknologioiden käyttöönotossa pääasia ei ole laitteiden käyttöönotossa sinänsä, vaan ikääntyneen asiakkaan kiinnittämisessä laajaan systeemiin, jossa jokaisella toimijalla, teknologian tuottajalla, sisällöntuottajalla ja palveluntarjoajalla, on omat tavoitteensa.

Digitaalisen kulttuuripalvelun saavutettava käyttöönotto vaatii ikääntyneen ihmisen erityistarpeiden ja tilanteen, esimerkiksi fyysisten, psyykkisten, asenteellisten tai taloudellisten käytön esteiden ja käytön motivaatioiden ymmärrystä, sekä osaamista nivoa uusi palvelu osaksi sosiaali- ja terveysalan palvelutuotannon kokonaisuutta.

Omakirjasto-hanke osaltaan vastaa tähän ikääntyneille tuotettavien kulttuuripalveluiden monialaiseen kehittämistarpeeseen. Kirjaston kotipalvelun kokemus yhteistyöstä sosiaali- ja terveysalan instituutioiden kanssa, yleisten kirjastojen nykyinen rooli kunnallisina kulttuurintuottajina ja kulttuurin kentälle verkottuneina toimijoina, muut kontaktit kolmannen sektorin toimijoihin sekä yleisen kirjaston kokemukset ja osaaminen palveluiden ja aineistojen digitalisoinnista ja digitaalisten palveluiden käyttöön opastamisesta erityisryhmille tekevät terveyden, kulttuurin ja teknologian luomasta kentästä hedelmällisen tulevaisuuden toimintaympäristön kirjastoille ja kirjaston kotipalvelulle.

### 3 IKÄÄNTYNEET KULTTUURIPALVELUIDEN KULUTTAJINA

Kun 2000-luvun alussa hahmoteltiin kasvavan ikääntyvän väestön vuonna 2015 tarvitsemia palveluja ja palvelutuotannon haasteita, visio oli, että ikääntyneiden kotihoidon ja kotipalvelun järjestäminen rakentuisi kustannustehokkuuden lisäksi ennaltaehkäisemisen sekä psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämisen varaan. Korostettiin sitä, että tarvitaan uudenlaista ajattelua vanhuudesta ja sellaisia palvelumalleja, joissa vanhuus nähdään sekä sosiaalisena että kulttuurisena asiana, eikä vain lääketieteellisiä ratkaisuja vaativana ongelmana. (Vaarama 2004, 183–185.)

Tämän päivän hyvän ikääntymisen turvaamisen ja palvelujen parantamisen laatusuosituksessa 2000-luvun alun visio ikääntymisen sosiokulttuurisesta ymmärtämisestä otetaan jo annettuna. Suosituksessa todetaan, että ikääntyviä ei tule nähdä vain sosiaali- ja terveystalvelujen käyttäjinä, vaan kotihoidon ja muiden palvelujen kehittämisessä keskiössä tulee olla ikääntyneen mahdollisuus elää itselleen hyvää elämää. (Sosiaali- ja terveysministeriö ja Kuntaliitto 2017, 10–15.)

Laatusuositus ja siinä esitetyt näkemykset hyvän vanhuuden rakentumisesta määrittelevät mitä on hyvä elämä ja mitä on hyvä vanhuus. Kun kehitetään vanhuksille suunnattuja palveluita, osallistutaan väistämättä näihin keskusteluihin hyvästä elämästä ja hyvästä vanhuudesta. On myös hyvä huomata, että hyvästä ikääntymisestä käydyssä keskustelussa on mukana taloudellisia intressejä.

Vanhenemisella tarkoitetaan monia eri asioita. Onko ihminen vanha silloin, kun hän saavuttaa tietyn kronologisen iän vai silloin, kun hän menettää tietyn osan fyysisestä ja kognitiivisesta toimintakyvystään joidenkin objektiivisten mittareiden mukaan? Ihmisellä on monta ikää. Kronologinen ikä, biologinen ikä, psykologinen, kehityksellinen ja sosiaalinen ikä, kuten myös subjektiivinen ja symbolinen ikä. Riippuu aina kontekstista, minkä iän suhteen ikääntyminen tai ikääntynyt määritellään. (Jämsén & Kukkonen 2017, 14.)

Nämä erilaiset iät voidaan jakaa biolääketieteelliseen ja sosiokulttuuriseen tapaan ymmärtää vanhuus. Sosiokulttuuriset tavat ymmärtää ikääntyminen käsittävät vanhenemisen muotoutuvan aina tietynlaisessa historiallisessa, kulttuurisessa ja yhteiskunnallisessa tilanteessa. Se korostaa sitä, että erilaiset yhteiskunnat tarjoavat erilaisia mahdollisuuksia vanheta, ja erilaisten yhteiskuntien sisälläkin on monia erilaisia tapoja olla

vanha. Vanhuus saa eri kulttuureissa eri merkityksiä ja toisaalta saman kulttuurin tai yhteiskunnan sisällä ikääntyminen voi saada monia merkityksiä tulkitsijasta riippuen. (Koskinen 2004, 36–38.)

Biolääketieteellisempikään näkökulma ei tarjoa helppoja vanhuuden määrittelyjä. Biolääketieteellinen tapa ymmärtää vanhuus medikalisoii ja patologisoi vanhuutta. Tästä näkökulmasta vanhuus on ongelma tai tuo mukanaan ongelmia, jotka vaativat lääketieteellisiä toimenpiteitä. (Koskinen 2004, 36–38.)

Tämän biolääketieteellisen/sosiokulttuurisen eronteon ohella vanhuuden tutkimuksessa käytetään nykyään yleisesti käsitteellistä jakoa kolmanteen ja neljanteen ikään. Käsitepari myös havainnollistaa sitä, kuinka medikalisoiva tapa ymmärtää vanhuus ja vanhuudelle annetut kulttuuriset merkitykset ovat suhteessa toisiinsa siinä, kuinka ymmärrämme vanhuuden. Käsiteparin kautta hahmottuu kollektiiviset mielikuvamme hyvästä ja huonosta vanhuudesta.

Kolmasikääläisiksi on tutkimuksessa määritelty 60–79-vuotiaat ja neljäskäläisiksi yli 80-vuotiaat. Kolmannen iän käsitteellä pyritään tavoittamaan tilannetta, jossa ikääntynyt ihminen on suhteellisen terve ja hyväkuntoinen, ja pystyy ja haluaa nauttia elämästä, vaikka matkustamalla, opettelemalla uusia asioita, osallistumalla yhteiskunnalliseen keskusteluun ja elämään. Kolmas ikä erottuu neljännestä iästä, vanhuudesta, jolloin ollaan riippuvaisempia muista ja elämässä on esimerkiksi läsnä pelko raihnaisuudesta, laitoshoidosta ja muistin heikkenemisestä. Käsiteparia pidetään toimivana siksi, koska se avulla voidaan hahmottaa ikääntyneissä sellaisia nyansseja, joita esimerkiksi termi eläkeläinen ei tavoita. (Koskinen 2004, 31–33; Tuominen 2008, 16–17.)

Kiinnostus kolmas- ja neljäskäläisyyteen on viime aikoina pitkälti syntynyt siitä tosiasia-asta, että reilun kymmenen vuoden päästä yli 60-vuotiaita on melkein kolmasosa väestöstä. Lisäksi eläköityvät ovat terveempiä kuin koskaan aiemmin, kuluttavat enemmän kuin koskaan aiemmin ja ovat muutenkin paremmin toimeentulevia kuin koskaan aiemmin. Tutkimusten mukaan eläkeikäiset perinteisesti ja yhä edelleen kuluttavat pienemmän osan tuloistaan kuin työikäiset, mutta ero työikäisten ja eläkeläisten kulutuksen välillä on viimeisen parinkymmenen vuoden kaventunut merkittävästi. (Ahonen & Vaittinen 2015, 20–37.)

Vuonna 1985 eläkeläisen kulutus oli 63 prosenttia työikäisen kokonaiskulutusmenoista, kun taas vuonna 2012 eläkeläisen kulutus oli jo 78 prosenttia työikäisen kokonaiskulutusmenoista. Eläkeiän kynnyksellä olevien kohdalla muutos on vielä suurempi. Vuonna

1985 60–64-vuotiaan kulutus oli 70 prosenttia nelikymppisten kulutusmenoista, kun taas vuonna 2012 kuusikymppisten kulutusmenot olivat 96 prosenttia 45–49-vuotiaiden kulutusmenoista. Yli 60-vuotiaiden tulot ovat lähes tuplaantuneet siitä, mitä ne olivat 1980-luvun puolivälissä ja heidän kulutusmenonsa ovat lähes samat kuin työikäisten kulutusmenot. Näiden erojen kaventuessa eläkeikäisten ja työikäisten kulutusrakenne on myös samankaltaistunut. (Ahonen & Vaittinen 2015, 20–37.)

On ennustettu, että tämä yllä kuvattu kehitys tulee johtamaan eläkeläisten merkityksen kasvamiseen kuluttajaryhmänä, mikä puolestaan tulee vaikuttamaan kansantalouksien kulutus- ja palvelurakenteeseen ja luo ns. ”silver economyn” (Ahonen & Vaittinen 2015, 9). Eläkeikäisten kulutus muodostuu pitkälti palveluista, ja on oletettu, että eläkeikäisten väestöosuuden kasvu kasvattaisi ikääntyneille suunnattujen ja heidän erityistarpeensa huomioonottavien palvelujen ja tuotteiden kysyntää ja loisi uudenlaista palveluliiketoimintaa (Kiander, Riihelä ja Sundström 2004, 104–111). Eläkeikäisten ja ikääntyneiden erityistarpeiden huomioonottaminen ymmärretään jo nyt kilpailuetuna (ks. Jämsén & Kukkonen 2017).

Ikääntyneiden kulutuksessa tapahtuneet muutokset näkyvät myös osittain ikääntyneiden tavassa kuluttaa kulttuuripalveluja.

Minna Ylikännö esittää, että kulttuuritapahtumissa vietetty aika ei juurikaan kasvanut 1990-luvun aikana, mutta samalla hän kuitenkin toteaa sen, että 1990-luvun aikana kulttuuripalveluita ryhtyi käyttämään pienempituloisemmat eläkeläiset kuin aiemmin. Aiemmin kulttuuriharrastuksiin kuluttivat vain varakkaammat eläkeläiset mutta 1990-luvulla tuloerojen vaikutus tasaantui, vaikka ne ovat yhä toki merkittävä tekijä. (Ylikännö 2008, 77–90.) Myös kulutusmenorakenteita vertailtaessa vuosina 1990, 2001 ja 2012 eläkeikäisten kulttuurimenojen osuus on pysynyt suhteellisen vakiona. Kulttuurimenot ovat muodostaneet sekä työikäisillä että eläkeläisillä noin kymmenesosan kokonaismenoista. Kulttuurimenojen osuus laskee vasta noin 75-vuoden iässä, eli neljännen iän kynnyksellä. (Ahonen & Vaittinen 2015, 34–36.)

Mikko Niemelä esittää, että 2000-luvun alussa eläköityneiden henkilöiden kulttuurimenojen osuus heidän kokonaismenoistaan oli suurempi kuin aiemmin eläköityneillä ikäluokilla. Myös noussut tulotaso on nostanut ikääntyneiden talouksien kulttuurimenoja 1980-luvulta. (Niemelä 2008, 50–58.)

Kotitalouksien kulttuuri- ja vapaa-ajan kulutusmenot viitehenkilön iän mukaan vuoden 2016 hinnoin. (SVTa).

Vuosi	55-64 vuotta	65-74 vuotta	75- vuotta
1985	1 582	1 195	651
1990	2 034	1 434	873
1995	1 854	1 438	921
1998	2 153	1 562	996
2001	2 542	1 660	1 012
2006	3 316	2 360	1 141
2012	3 993	3 080	1 585
2016	3 253	3 347	1 814

Tutkimusten mukaan nämä taulukossa nähtävät euromääräiset muutokset heijastelevat siis tulotason nousua, ikääntyneiden suhteellisen tulotason nousua, sekä myös kulttuuri- ja vapaa-ajan menojen osuuden kasvua kotitalouksien kokonaismenoista. Ikääntyneiden luoma markkina on siis kasvanut myös kulttuuri- ja vapaa-ajan kentällä, ja sen odotetaan edelleen kasvavan.

Esimerkiksi pelkästään inkontinenssituotteiden markkinoiden ennustetaan kasvavan maailmanlaajuisesti 14,7 miljardiin dollariin vuoteen 2021 mennessä (Vaittinen, 2018). Inkontinenssituotteiden mainonta on hyvä esimerkki siitä, miten kulttuurisia käsityksiä hyvästä ja huonosta ikääntymisestä, sekä toimijuuden keskeisyyttä näissä määritelmässä, käytetään hyödyksi ikääntyneille asiakasryhmille markkinoitaessa.

Eräässä miehille suunnatussa inkontinenssituotteen mainoksessa maalataan kuva harmaantuneesta miehestä, joka on elämässään selkeästi saavuttanut ja kokenut paljon, ja jolla on erilaisia yhteiskunnallisia ja taloudellisia statusasemia. Avausrepliikinä hän toteaa:” I am a man of a certain age. I am in control of all aspects of my life.” Mainos jatkuu montaasina, joissa kuvataan mies erilaisissa vaikutusvaltaa kuvaavissa tilanteissa. Lopulta mainos päättyy miehen sanoihin:”[A]nd when you are used to be in control, you can’t have it taken away, certainly not by something like urine leakage.” (Tena Men, 2015). Mainos on humoristisen yliampuva ja hauskakin. Mainos pyrkii väittämään,



että inkontinenssitilanteet auttavat miestä edelleen nauttimaan statuksistaan ja elämäntyylistään, ilman raihnaisuuteen ja avuntarpeeseen viittaavaa inkontinenssiongelmaa.

Mainos kertoo siitä, kuinka ikääntyvien muodostamalle kuluttajasegmentille markkinoidaan tuotteita mielikuvilla aktiivisesta ikääntymisestä ja vetoamalla itseymmärrykseen omasta autonomisuudesta. Mainos käyttää hyväkseen, vahvistaa ja luo kolmannen ja neljännen iän välistä arvostusasetelmaa aktiivisen, elämästä nauttivan kolmasikäisen ja raihnaisen, apua tarvitsevan neljäskäläisen välillä. Vanheneminen näyttäytyy uhkana autonomisuudelle, jolloin tuo uhka täytyy ottaa haltuun erilaisilla tuotteilla ja palveluilla; *”you are in control and can’t have it taken away”*. Mainoksessa toimijuutta määrittää vanhuuden haltuun ottaminen. Ikääntyminen on biolääketieteellinen ongelma, joka on otettava haltuun, muuten kyky elämänhallintaan ja kyky elää kulttuurisesti hyväksi merkityksellistettyä elämää kyseenalaistuu.

Ikääntyneiden oma kokemus vanhuudestaan muotoutuu suhteessa ulkopuolisiin vanhuuskuviin, jotka voivat tulla esimerkiksi mediasta, tutkimuksesta, lähiympäristöstä ja taiteesta. Ikääntyneet jäsentävät omaa vanhuuttaan esimerkiksi yllä kuvattujen vanhuuskuvien kautta. (Pusa 2012, 26–28.) Toisaalta Lehikoinen ja Vanhanen (2017, 17) muistuttavat siitä, että vaikka kulttuuri tarjoaa tietynlaisia malleja ymmärtää asioita – vanhuutta ja omaa vanhenemistaan – on jokaisella mahdollisuus tulkita ja muokata näitä kulttuurisia ymmärtämisen tapoja uudestaan.

Median ja markkinoinnin ohella myös taiteessa annetaan vanhuudelle merkityksiä, ja taide on kenttä, jossa ikääntyneet voivat olla suhteessa omaan vanhenemiseensa. Taide antaa välineitä ymmärtää, tulkita, kokea ja määritellä itseään vanhana.

Taiteen ja vanhuuden merkityssuhteita väitöskirjassaan tutkinut Tiina Pusa (2012, 160) kirjoittaa, kuinka ”vanhuus on teoksissa prosesseja, suhteita, tunteita ja repliikkejä. Vanhuus on ruumiin kieltä, haurasta kävelyä, joka ottaa aikansa ja vaatii tukea rollaattorista tai toisesta ihmisestä. Vanhuus näyttäytyy kuvissa hiuksissa ja ihossa. Se on jotain yksilöissä, kohtaamisissa ja erilaisissa ympäristöissä.” Pusan haastatteleminen ikääntyneille itselleen taide oli esteettistä, mahdollisuus poliittiseen vaikuttamiseen, voiman ja itsekasvatuksen mahdollistaja, itseilmaisun ja vuorovaikutuksen mahdollistaja ja liikkumaan motivoivaa luovuutta (Pusa 2012, 85).

Pusan haastattelut vahvistavat Helena Malmivirran tutkimuskatsauksesta esittämää yhteenvetoa, jonka mukaan taidetoimintaan osallistuminen synnytti ikääntyneille kokemuksia omasta äänestä ja kuulluksi tulemisesta, vahvasti identiteettiä, rikasti sosiaalisia suhteita ja edisti myönteistä suhtautumista tuleviin vuosiin (Malmivirta 2017, 48–49).

Lehikoinen ja Vanhanen artikkelissaan (2017, 17–18) viitaten toimintamahdollisuuksien teoriaa kehitelleisiin filosofeihin Martha Nussbaumiin sekä Amartya Seniin, määrittelevätkin toimijuuden olevan ihmisen ”kykyä tavoitella ja saavuttaa niitä asioita, joita hän arvostaa ja joita hänen tulisi arvostaa.” Toimijuus Lehikoisen mukaan merkitsee myös toimintaa, joka kohdistuu omaan identiteettiin ja siihen liitettyihin merkityksiin.

Yksi toimijuutta määrittävä tekijä on siis kyky löytää arvoja ja arvostuksia sekä kyky toteuttaa niitä elämässään, kyky määritellä itse omaa identiteettiään ja rakentaa merkityksellisiä vuorovaikutussuhteita. Kulttuuripalveluiden ja taiteisiin osallistumisen mahdollisuuksien lisääminen vahvistaa tällaista toimijuutta ikääntyneiden elämässä. Kulttuuripalvelut ja taiteet voivat hyödyntää kolmannen ja neljännen iän välistä arvostusasetelmaa ja houkuttaa ikääntyneitä elämään aktiivista, toimijuutta vahvistavaa elämää, ja samalla haastaa heitä itse määrittelemään omaa hyvää elämäänsä, sen sijaan, että mallit hyvälle elämälle ja ikääntymiselle otettaisiin ulkoapäin annettuna.

Toisin sanoen taiteisiin osallistumisella on mahdollisuus lisätä ikääntyneiden toimijuutta, joka liittyy identiteettiin, sosiaalisiin suhteisiin ja elämän merkityksellistämiseen, pikemminkin kuin sellaista toimijuutta, joka määrittää vanhuuden haltuun otettavana ongelmana.

## 4 TIETOTEKNIIKAN HARMAA KUILU JA SEN KAVENTAMINEN

Internetin yleistyessä kotitalouksissa ja muualla yhteiskunnassa 1990-luvun puolivälissä tutkijat kiinnittivät huomiotaan verkkoyhteyksiin pääsyn epätasaiseen jakautumiseen ja siihen, kuinka niiden epätasainen jakautuminen vastasi erilaisia muita yhteiskunnallisia jakolinjoja. Yhteiskuntaluokka, koulutus, varallisuus, ikä ja asuinpaikka vaikuttivat – ja vaikuttavat edelleen – siihen miten verkkoon päästään ja miten siihen asennoidutaan. Esimerkiksi Manuel Castells tunnisti tietyt suurkaupunkien alueet sekä syrjäisen maaseudun informaation mustiksi aukoiksi, joiden asukkailla oli riski pudota verkottuvan yhteiskunnan kelkasta. Tutkimuksessa puhuttiin ”social digital dividesta”, ja tunnistettiin verkottuneeseen yhteiskuntaan ja palveluihin käsiksi pääseminen yhdeksi uudenlaiseksi sosiaalisia jakoja noudattavaksi ja niitä tekeväksi resurssiksi. (Millward 2003.)

Suomessa verkottuvaan yhteiskuntaan ja siinä piileviin epätasa-arvoisiin osallistumisen mahdollisuuksiin herättiin varhain, ja jo vuoden 1995 tietoyhteiskuntastrategian toimenpiteinä tuotiin tietokoneita ja verkkoyhteyksiä kouluihin ja kirjastoihin. Suomen tietoyhteiskuntastrategia ja sen toimenpiteet digitaalisen syrjäytymisen ehkäisemiseksi ja poistamiseksi toimivat jonkinlaisena epävirallisena esikuvana Euroopan unionin vuonna 2000 asettamalle tavoitteelle, jonka mukaan vuonna 2005 kaikilla eurooppalaisilla olisi pääsy verkkoon. (Millward 2003.)

Tämän tavoitteen saavuttamiseksi Euroopan Unionin jäsenmaissa aloitettiin lukuisia hankkeita, joissa tuotiin tietokoneita ja verkkoyhteyksiä alueille ja yhteisöille, joiden nähtiin olevan vaarassa pudota kohti verkottunutta tulevaisuutta matkaavan tietoyhteiskunnan kyydistä. Eräässä tällaisessa englantilaisessa hankkeessa kohderyhmänä oli alueen jo ikääntynyt väestö. Hankkeeseen liittyneessä tutkimustyössä yhteiskuntatieteilijä Peter Millward käytti termiä ”grey digital divide” korostaessaan ikää yhtenä digitaalisesta yhteiskunnasta sivuun jättävänä tekijänä muiden, esimerkiksi koulutuksen tasoon ja varallisuuteen liittyvien tekijöiden ohella. (Millward 2003.)

Tietotekniikan harmaata kuilua käsittelevässä artikkelissaan Millward erottaa tietotekniikan ja verkon käyttämättömyyteen kahden eri tason syitä. Ensimmäisen tason syyt ovat yksinkertaisesti teknologian saatavuuteen liittyviä syitä. Ihmisillä ei ole tietokoneita eikä pääsyä tietokoneille. Yhteiskunta voi vaikuttaa näihin syihin esimerkiksi tukemalla yksityishenkilöiden, koulujen, kirjaston ja erilaisten yhteisöllisten tilojen laitehankintoja. Toi-

sen tason syyt liittyvät teknologiaan liittyviin asenteisiin, kokemuksiin ja kulttuurisiin käytänteisiin, jotka osaltaan liittyvät myös vanhentumisen aiheuttamiin muihin muutoksiin esimerkiksi näössä, fyysisessä toimintakyvyssä ja muistissa. (Millward 2003.)

Englannissa 2000-luvun alussa verkkoon kytkettävien laitteiden määrä kotitalouksissa oli nopeassa kasvussa, ja Millward näkikin, että ensimmäiseen tasoon liittyvät syyt tulivat nopeasti vähenemään. Samalla hän kuitenkin totesi, että vaikka toistaiseksi kansallisissa hankkeissa oltiin keskitytty digitaalisen syrjäytymisen ehkäisemiseen turvaamalla pääsy verkkoon, se ei pitkässä juoksussa ollut riittävä strategia ilman laitteiden ja verkon käyttötaitoihin, niihin liittyviin asenteisiin ja käsityksiin keskittyviä käytön tukimuotoja. (Millward 2003.)

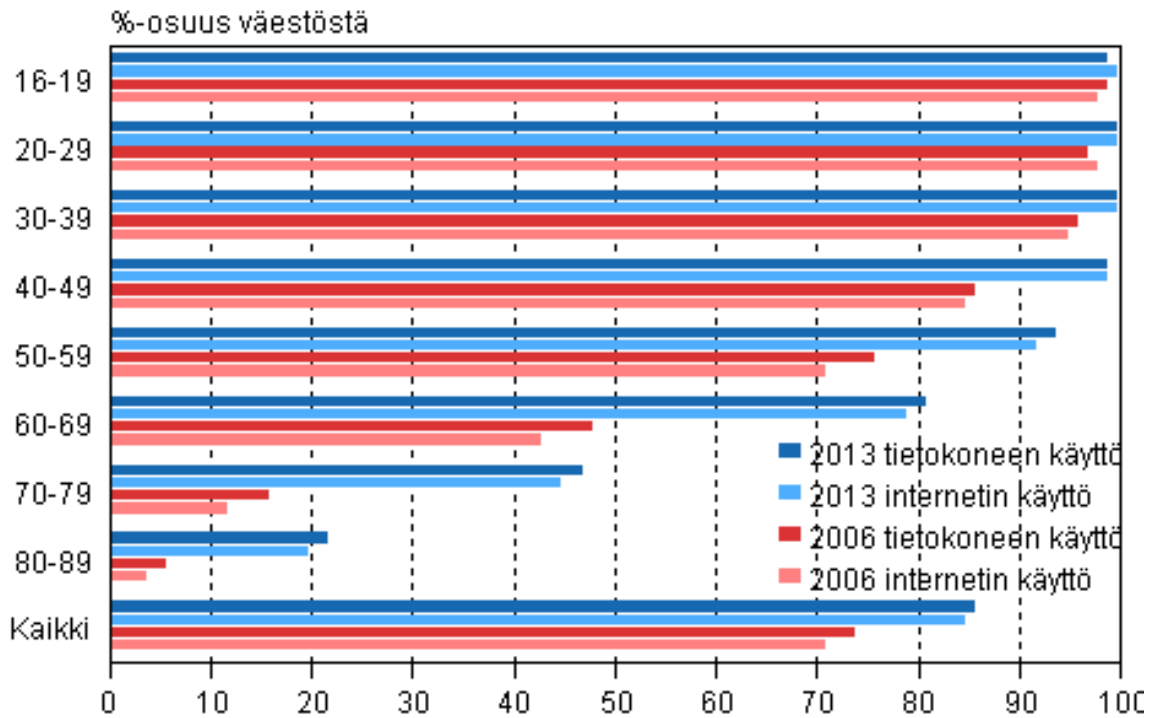
Millwardin näkemys harmaan digitaalisen kuilun nopeasta kapenemisesta ensimmäisellä tasolla tieto- ja viestintäteknologisten laitteiden yleistyessä on länsimaissa 2000-luvun aikana pitkälti toteutunut. Tämän voi havaita Suomessa esimerkiksi Tilastokeskuksen tieto- ja viestintätekniikan käyttöä käsittelevistä tilastoista.

Vuonna 2006 16–89-vuotiaista tietokonetta käytti 74 prosenttia ja internetiä käytti 71 prosenttia, kun taas vuonna 2013 vastaavat luvut olivat 86 ja 85 prosenttia (SVTb). Tuoreimmat luvut ovat vuodelta 2017 ja niistä voi nähdä tietokoneiden ja internetin käytön kasvun pysähtyvän alle 50-vuotiaiden ikäluokissa, koska käytännössä kaikki näistä ikäluokista jo käyttävät tietokoneita ja internetiä (SVTc).

Internetiä käyttäneiden osuus väestöstä ikäluokittain vuonna 2017

IKÄ	16-24	45-54	55-64	65-74	75-89
Käyttänyt internetiä viimeisen kolmen kk:n aikana (%-osuus väestöstä)	100	98	91	73	35

## Tietokoneen ja internetin käyttö 2006–2013



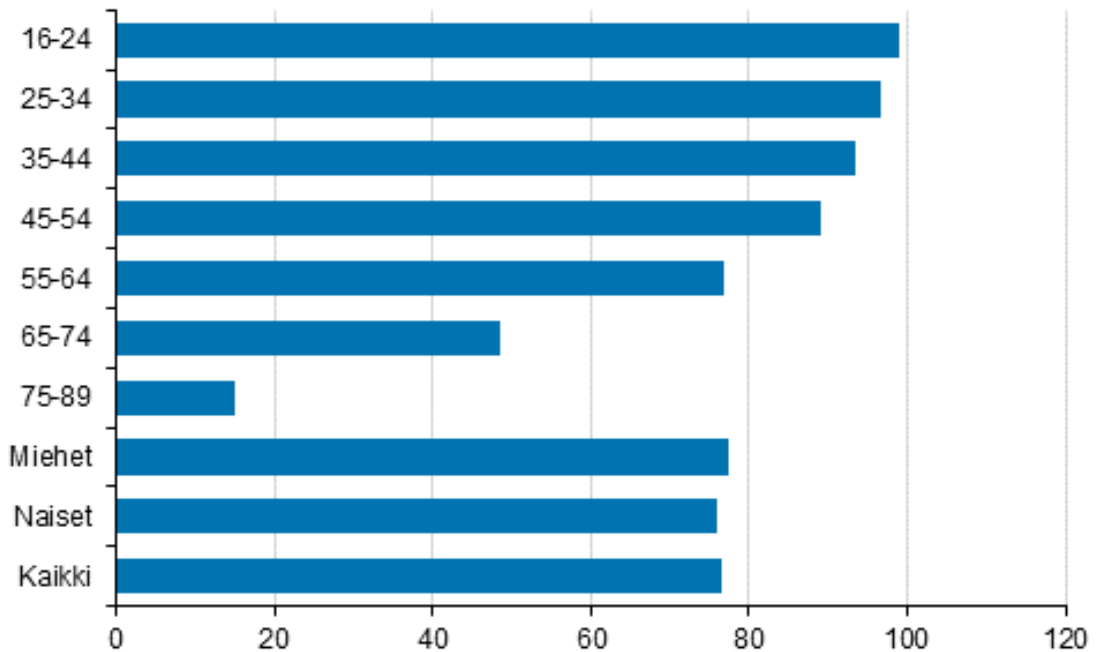
Vuodesta 2006 vuoteen 2013 internetin ja tietokoneen käyttö on yleistynyt kaikissa Tilastokeskuksen käyttämässä ikäluokissa. Alle 60-vuotiaista yli 90 prosenttia käytti molempia vuonna 2013. Toiseksi vanhimmassa ikäluokassa (70–79-vuotiaat) käyttö on kasvanut siten, että kun vuonna 2006 vähän reilu 10 prosenttia ikäluokasta käytti tietokoneita ja internetiä, vuonna 2013 internetiä ja tietokonetta käytti samasta ikäluokasta jo melkein puolet. 80–89-vuotiaista vuonna 2006 tietokoneita ja internetiä käytti alle 5 prosenttia ja vuonna 2013 jo yli 20 prosenttia. (SVTd).

Tilastokeskuksen analyysissä todetaan osan tietokoneen ja internetin käytön kasvusta selittyvän sillä, että vanhimmat, nettiä ja tietotekniikkaa käyttämättömät ikäpolvet kuolevat tai siirtyvät tutkimuksen ikärajan ulkopuolelle, ja tietokoneiden ja internetin käyttöön tottuneet vanhenevat ja jatkavat niiden käyttöä vanhetessaan. Osa selittyy sillä, että yhä vanhemmat omaksuvat tietokoneiden käytön. (SVTd).

Myös älypuhelimien ja tablettitietokoneiden määrän kasvu selittää osaa muutoksesta. 2010-luvulla netin käyttö älypuhelimilla on yleistynyt noin 5 prosenttia vuodessa ja älypuhelimien yleistymisen on lisännyt internetin käyttöä. Vuonna 2013 55 prosentilla väestöstä oli käytössä älypuhelin, kun vuonna 2017 vastaava prosenttiluku oli noin 75 prosenttia. Vuonna 2017 16–24-vuotiaista noin 98 prosentilla oli käytössään älypuhelin, 55–

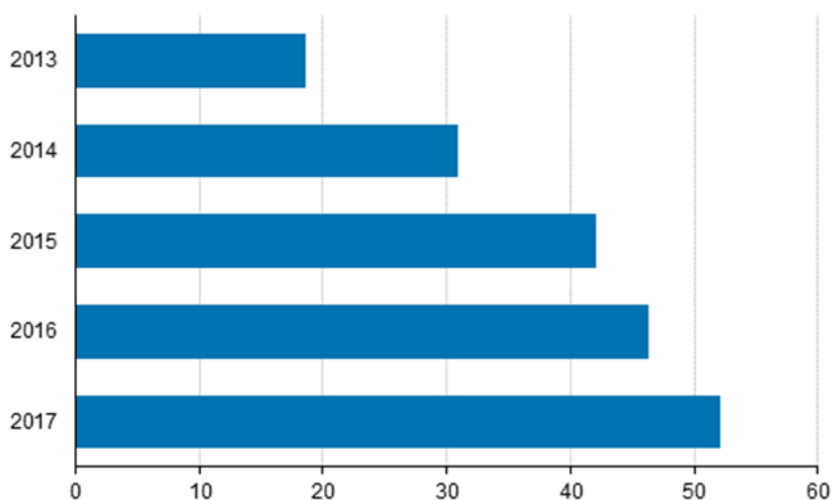
64-vuotiaista noin 78 prosentilla, 65–74-vuotiaista noin 45 prosentilla ja 75–89-vuotiaista noin 18 prosentilla. (SVTc.)

Älypuhelin omassa käytössä 2017, prosenttiosuus väestöstä



Tablettitietokoneiden määrä kotitalouksissa on kasvanut siten, että vuonna 2013 noin 18 prosentilla kotitalouksista oli tablettitietokone, kun taas vuonna 2017 hieman yli 50 prosentilla kotitalouksista oli tablettitietokone käytössään (SVT 2017c.)

Kotitaloudet, joissa on käytössä tablettitietokone 2013–2017, prosenttiosuus väestöstä (SVTe)



Näistä Tilastokeskuksen tilastoista on helposti havaittavissa Millwardin harmaa digitaalinen kuilu, kuten myös sen siirtyminen kohti entistä vanhempia ikäluokkia. Samoista tilastoista voi nähdä myös mielenkiintoisia viitteitä tietokoneiden käytön ja verkottumisen asteen jakautumisesta suhteessa erilaisiin sosioekonomisiin asemiin, vaikka näihin ei tässä yhteydessä sen syvemmälle voida mennä. Todettakoon kuitenkin esimerkkinä, että vuonna 2016 perusasteen koulutuksen saaneista 70 prosenttia ja korkeakoulutuksen saaneista 98 prosenttia oli käyttänyt internetiä viimeisen kolmen kuukauden aikana.

Vaikka väestö siis länsimaissa vanhenee ja keski-ikä kasvaa, tämä ei kasvata harmaata digitaalista kuilua, vaan toistaiseksi kaventaa sitä (Wagner et. al 2010, 870). Näistä tilastoista voisi kerkeästi tehdä johtopäätöksen, että harmaa digitaalinen kuilu on nopeasti katoamassa tekniikan halvetessa ja yleistyessä, tietotekniikkaa käyttämään tottumattoman väestönosan kuollessa ja älylaite kädessään tottumaan kulkevien ikäluokkien tullessa seniori-ikään.

Sveitsiläinen tutkija Michael Friemel käsitellessään vastaavia sveitsiläisiä tilastoja kuitenkin kiinnittää huomiota siihen, että ensimmäisen tason digitaalinen kuilu on yhä olemassa. Suomessa tämän huomaa esimerkiksi älypuhelimien omistamisen tilastoista. Friemel tutkimuksessaan esittää myös olennaisen havainnon siitä, että isoimmat muutokset internetin ja tietokoneiden käytössä ikäluokkia verratessa ovat havaittavissa tarkasteltaessa yli 70-vuotiaita. Tämän ikävuoden jälkeen internetin ja tietokoneiden ei-käyttäjien määrä kasvaa lähes eksponentiaalisesti, pikemminkin kuin lineaarisesti.

Friemelin huomiot on havaittavissa myös yllä esitetystä Tilastokeskuksen aineistossa. Kertauksen vuoksi: vuonna 2013 internetiä käytti noin 80 prosenttia 60–69-vuotiaista mutta vain noin 45 prosenttia 70–79-vuotiasta ja noin 20 prosenttia 80–89-vuotiaista. 65–74 vuotiaista noin puolella ja 75–89-vuotiaista vain noin 15 prosentilla oli vuonna 2017 käytössään älypuhelin. Kahdeksalle ikävuosikymmenelle tultaessa tietokoneiden ja verkon käytön lasku on siis dramaattinen. Onko siis kuitenkin niin, että suurten ikäluokkien päästessä kronologisessa iässä 75-vuoden iän yli, harmaa digitaalinen kuilu repeää uudestaan? Friemel tulkitsee tämän viittaavan harmaan digitaalisen kuilun jonkin asteiseen pysyvyyteen ja sitkeyteen, ja painottaa näin sitä, että tapoja tukea senioreita verkon ja siihen kytkeytyvien laitteiden käytössä olisi kehitettävä pitkäjänteisesti. (Friemel 2014, 13.)

Friemel myös esittää harmaan digitaalisen kuilun kapenemisen mekanismeista hyvän kysymyksen: onko tällaisessa tilanteessa, missä ongelman oletetaan ratkaisevan ajan kanssa itse itsensä, paras ratkaisu kuitenkin vain odotella? Vanhuus tuo mukanaan erilaisia muutoksia näössä, kuulossa, fyysisessä näppäryydessä, muistissa ja kyvyssä oppia uutta. Nämä itsessään tuovat mukanaan erityistarpeita, joita täytyisi ottaa huomioon paitsi laitteita ja käyttöliittymiä suunniteltaessa, myös tukimuotoja ja koulutuksia suunniteltaessa. Lisäksi, osin edellä mainituista tekijöistä johtuen, seniori saattaa kokea yleistä motivaation laskemista, hänen käsityksenä omista kyvyistä muuttua kielteiseen suuntaan ja ihmissuhteiden dynamiikka saattaa muuttua tavoilla, jotka vähentävät internetin ja tietotekniikan käyttöä tai hankaloittavat niiden ottamista käyttöön. Onkin tärkeää kiinnittää tutkimuksessa huomio näistä erilaisista tekijöistä johtuviin eroihin senioriväestön sisällä. (Friemel 2014, 5, 12–15; Zeiger 2018, 30–93.)

Näiden keskustelujen yhteydessä on siis kiinnitetty huomiota siihen, että tarkasteltaessa moniulotteisesti tietotekniikan käyttäjiä ja ei-käyttäjiä, ei ikä välttämättä ole hyödyllinen käyttäjätarpeita määrittävä tekijä edes vanhemmissa ikäluokissa, vaan tarpeet sanelee iän sijaan kognitiiviset kyvyt ja fyysinen toimintakyky (Lumme-Sandt 2017, 297–309).

Yllä olevassa on selvitetty, että digitaalinen kuilu on kapenemassa, mutta todettu, että ei ole perusteltua olettaa digitaalisen kuilun katoavan sen paremmin Millwardin mainitsemalla ensimmäisellä kuin toisella tasollakaan. Saattaa myös olla, että digitaalinen kuilu tulevaisuudessa kasvaa suurten ikäluokkien ylittäessä tietyn fyysisen ja kognitiivisen toiminnallisuuden rajan. Vielä ei kuitenkaan olla vastattu kysymykseen käytön tai ei-käytön syistä.

Miksi siis jotkut ikääntyneet käyttävät tietokoneita ja internetiä ja toiset eivät? Iän mukanaan tuomien kognitiivisten, fyysisten ja sosiaalisten muutosten vaikutus tietotekniikan ja internetin käyttöön on ollut monitieteisen tutkimuksen kiinnostuksen kohteena ainakin 1990-luvun alusta alkaen.

Nicole Wagner kumppaneineen kartoitti aiheeseen liittyvää tutkimusta vuonna 2010. He päätyivät kategorisoimaan ikääntyneiden tietotekniikan käyttöä koskevat tutkimusjulkaisut ajalta 1990–2008 seuraaville aloille: kauppatieteet, viestintä, kasvatustieteet, gerontologia, tietokoneiden ja ihmisten vuorovaikutuksen tutkimus, terveystieteet, tietojärjestelmätiede ja psykologia. Julkaisumäärät aiheesta ovat kasvaneet tasaisesti vuodesta 1990. Aihepiirin tutkimuksen jatkuvasti vahvistuva painopiste on ollut gerontologiassa ja erityisesti ihmisten ja tietokoneiden vuorovaikutuksen tutkimuksessa. Kauppatieteissä asiasta kiin-



nostuttiin entistä vahvemmin 2000-luvulla ja 2000-luvun puolivälissä asia rupesi kiinnostamaan myös tietojärjestelmätieteissä. Terveystieteissä ikääntyneet ja tietokoneet tutkimuksen mukaan noteerattiin tieteellisten julkaisujen tasolla vasta vuodesta 2000-lähtien ja aiheen näkyvyys on alalla sen jälkeen jatkuvasti kasvanut. (Wagner et al 2010, 871–872.)

Wagnerin ja kumppaneiden tutkimusjulkaisuista tekemän analyysin mukaan tutkijoiden kiinnostus ikääntyneiden tietokoneiden ja internetin käyttöön on jakautunut kolmen teeman ympärille.

Ensinnäkin tutkijat ovat olleet kiinnostuneita ikääntyneen henkilöstä, tässä tapauksessa siis tietokoneiden käyttöön liittyvistä tunteista ja kokemuksista, asenteista, kognitiivisista kyvyistä ja elämäntilanteen, työ- ja koulutushistorian vaikutuksesta käytön tapoihin, sisältöön ja tehokkuuteen.

Näiden tutkimusten mukaan kielteinen asenne tietokoneita ja internetiä kohtaan on senioreilla yleistä. He eivät usko saavansa sen käytöstä hyötyä, kokevat olevansa liian vanhoja tai vieraantuneita tekniikasta ottaakseen uusia asioita haltuun. Seniorit myös reagoivat nuorempia voimakkaammin tietokoneen käytössä tekemiinsä virheisiin, ja erityisesti vanhemmilla miehillä kielteiset kokemukset ja asenteet saattavat aiheuttaa teknofobiaa (computer anxiety). Nämä kaikki tekijät vaikuttavat käyttöä vähentävästi, kuten myös koetut fyysiset esteet, eli se, että laitteille ei päästä, niiden käyttö koetaan fyysisesti hankalaksi ja kalliiksi sisältöihin ja saatavaan hyötyyn nähden. (Wagner et. al. 2010, 871–876; Wessman et. al. 2012, 7–10, 20–41; Friemel 2014, 10, 12; Zeiger 2018, 30–93.)

Mielenkiintoisessa suomalaisessa tutkimuksessa fokus siirrettiin henkilöön liittyvistä käytön esteistä siihen, mitä tietokoneet ja internet vanhuksille representoivat. Tutkimuksen ikääntyneet ymmärsivät tietokoneen työkaluina, mutta eivät arvottaneet sitä paremmaksi kuin jo käytössä olevat työkalut. Tietokone representoi heille vapauden menetystä ja riippuvuutta, omaksutulle elämäntyyllille tärkeiden asioiden menettämistä, ja yhteiskunnallisten erontekojen luomista. Tietynlaiset identiteetit ja elämäntyylit voivat siis myös vaikuttaa haluan ja kykyyn ottaa tietokoneita ja verkkoa käyttöön. (Hakkarainen 2012, 1198–1215.)

Käyttöä ja käytön tehokkuutta lisääviä vaikutuksia on havaittu olevan muun muassa sillä, jos seniori itse asennoituu omaan ikääntymiseensä ja sen mukaan tuomiin muutoksiin myönteisesti, jos hän on tavoitesuuntautunut, jos hänellä on tietoa asiasta ja kiinnostusta

tietokoneisiin, ja jos hänellä on myönteinen käsitys omista tietoteknisistä taidoistaan, riippumatta taitojen tasosta. Myös korkea koulutusaste, asuinkumppani tai parisuhde, hyvä tulotaso, hyvä terveys, innovatiivisuus ja luottamus vaikuttavat tietokoneen ja internetin käyttöä ja käytön tehokkuutta lisäävästi. (Wagner et. al. 2010, 873–877; Friemel 2014, 8-12; Wessman et. al. 2012, 17–19.)

Toiseksi tutkimuksessa ollaan keskitytty siihen, mitä seniorit tietokoneilla ja internetissä tekevät ja millaisia motivaatiotekijöitä heillä on. Seniorit tekevät tietokoneilla ja verkossa samoja asioita kuin nuoremmatkin, mutta hieman eri painotuksilla. Motivaatiotekijöitä ovat muun muassa yhteydenpito ja kontaktit perheeseen ja ystäviin, erityisesti lapsenlapsiin, maantieteen ja muiden liikkumisen esteiden ylittäminen, viihde ja vapaa-aika eli esimerkiksi harrastustoimintaan liittyvä tekeminen, terveystiedon etsiminen, mutta myös esimerkiksi surun käsittely. Seniorit eivät käytä ohjelmistojen kehittyneempiä toimintoja, mutta ylipäätään jo lyhytaikainenkin käyttö lisää todennäköisyyttä sille, että seniori ottaa tietokoneen ja internetin pidempiaikaiseen käyttöön. (Wagner et. al. 2010, 873–877; Wessman et. al. 2012, 7–10, 20–41.)

Kolmanneksi tutkijoita on kiinnostanut laajasti ymmärrettynä tietokoneen ja internetin käyttöympäristö, tarkoittaen esimerkiksi tietokoneohjelmia ja käyttöjärjestelmiä, verkkosivujen toimivuutta ja käyttöliittymiä, mutta myös erilaisia käytön tukipalveluita ja käyttökoulutuksia. Kognitiivisen ja fyysisen toimintakyvyn laskiessa käytössä tehtyjen virheiden määrä kasvaa, tehtävien suorittamiseen tarvittava aika kasvaa eli käytön tehokkuus ja laatu laskevat, ja vastaavasti tuen tarpeet kasvavat. (Wagner et. al. 2010, 873–877; Wessman et. al. 2012, 7–10, 20–41; Zeiger 2018, 30–93.)

Tähän kolmanteen tutkimusintressiin liittyen tutkimuksessa on pohdittu muun muassa sitä, millaisia senioreille suunnattujen nettisivujen tulisi olla, millaisista kognitiivisista harjoituksista seniorit hyötyisivät, millaisia sivustojen ja ohjelmien käyttöä helpottavia personointimahdollisuuksia voisi ottaa käyttöön, minkälaisia opetusapplikaatioita seniorit voisivat käyttää tai miten sosiaalisia sidosryhmiä voisi hyödyntää. (Wagner et. al. 2010, 873–877; Zeiger 2018, 103–107.)

Senioreille suunnatut tietokoneiden ja internetin käytön koulutukset ovat olleet suosittu tutkimuksen aihe. Useat tutkijat ovat etsineet vastauksia kysymyksiin siitä, millaisia senioreille räätälöityjen sekä perinteisten että e-koulutusten tulisi olla, mitä asioita koulutusmateriaalien suunnittelussa tulisi ottaa huomioon ja millaisia tukimuotoja senioreille tulisi järjestää. (Wagner et. al. 2010., 873–877; Viirakorpi 2015, 51–52 ja passim.)

Näissä tutkimuksissa havaittiin muun muassa, että erilaiset käyttäjää auttavat ja tukevat käyttöliittymät paransivat käytön tehokkuutta, animaatioiden kautta saatu informaatio palautui senioreilla parhaiten mieleen ja haptinen eli fyysiseen tuntemukseen perustuva laitteesta saatava palaute paransi suoritusten tasoa parhaiten. Verkkosivujen käyttö oli senioreilla tehokkainta silloin, kun niiden typologia oli hierarkkista, mutta erilaiset kehittyneet toiminnallisuudet aiheuttivat senioreille käytettävyysongelmia (Wagner et. al. 2010, 873–877.)

Senioreille suunnatuissa koulutuksissa tulisi tutkimusten mukaan erityisesti kiinnittää huomiota siihen, että koulutuksissa luodaan käsityksiä käytön eduista ja hyödyistä ja luodaan motivaatiota käytölle. Tutkimusten mukaan näitä asioita hyödyntävä tuki ja koulutus johtivat parantuneeseen itseluottamukseen, vähentyneeseen teknofobiaan ja korkeampaan käsitykseen omista taidoista, mitkä puolestaan vaikuttavat myönteisesti tietokoneiden ja internetin käyttöön. Jos varsinainen käyttö taas on seniorille tehokasta ja tyydyttävää, nostaa se edelleen itseluottamusta ja käsitystä omista kyvyistä, ja syntyy sekä itseluottamusta että käyttöä vahvistava kehä. Myös sosiaalisen ympäristön tuki ja esimerkiksi koulutettavan ja kouluttajan välinen pieni ikäero vaikuttavat motivoivasti. (Wagner et. al 2010, 878–879; Friemel 2014, 13–16, Wessman et. al. 2012, 4.)

Jos harmaata digitaalista kuilua halutaan kaventaa, tutkimusten perusteella tulisi tavoitteena olla sellaisen käyttö- ja koulutusympäristön rakentaminen, jossa on helppo pääsy laitteille ja verkkoon, joka lisää käyttäjien itseluottamusta, taitoja ja erityisesti myönteistä käsitystä omista taidoista, vähentää tietokoneisiin liitettyjä pelkoja, tarjoaa motivaatiotekijöihin vastaavaa sisältöä, ja jonka käyttöön on sosiaalisen ympäristön ja vertaisryhmän tuki.

Omakirjasto-hankkeeseen ja tämän opinnäytetyön tutkimusongelmaan liitettynä nämä tutkimuskirjallisuudesta johdetut suositukset kääntyvät kysymyksiksi. Millainen asennoituminen asiakkailta omiin kykyihinsä oli, eli kokivatko he teknofobiaa? Vähensikö Omakirjasto-hankkeen pilottiin osallistuminen näitä pelkoja ja kasvatti luottamusta omiin taitoihin? Löysivätkö Omakirjaston pilotti-asiakkaat tarjotuista sisällöistä itseään kiinnostavaa materiaalia ja laitteen käyttötapoja?

Siihen, miten näitä asioita pyrittiin tutkimuksessa havainnoimaan ja keräämään niistä tietoa, paneudutaan seuraavassa tutkimuksen metodologiaa käsittelevässä alaluvussa.

## 5 TEKNOFOBIA JA TUTKIMUSMETODIT

Yllä olevissa luvuissa on selvitetty ikääntyneiden kulttuuripalveluiden käyttöä sekä tietokoneiden ja laitteiden käyttöön liittyvää problematiikkaa kirjallisuuskatsauksella. Opin­näytetyössä kerätyn alkuperäisaineiston tarkoituksena on tarjota mahdollisuuksia analysoida pilottiasiakkaiden kokemusta Omakirjastosta sekä koettua teknofobiaa ja sen muu­toista. Opin­näytetyön aineisto kerättiin kyselyillä, joiden yhteydessä mitattiin asiakkaiden teknofobian tasoa ja sen muutosta lyhyellä testillä (*computer anxiety scale, CAS*), ja tee­mahaastatteluilla.

Ensimmäisen koulutuskerran yhteydessä lähihoitajaopiskelija-tutkimusapulaiset tekivät asiakkaille CAS-testin ja kyselyn aikaisemmasta tietokoneiden, älypuhelinien ja tablet­tien käytöstä. Ensimmäisellä kerralla asiakkaista kerättiin myös taustatietoa sukupuolesta, iästä ja koulutusasteesta (Liite 1). Kolmannella ja viimeisellä lähihoitajaopiskelijoi­den toteuttamalla opastuskerralla CAS-testi toistettiin ja toteutettiin asiakaspalauteky­sely, joka liittyi asiakkaiden kokemuksiin palveluiden käytettävyydestä, sisällöistä ja käy­­tön tuen eri muotojen toimivuudesta (Liite 2). Ensimmäisen ja toisen kyselyn välillä oli asiakkaasta riippuen 2–3 viikkoa. Opastusjakson jälkeen haastattelin kahdeksan yhdek­­sältä lähihoitajaopiskelijoiden tapaamasta asiakkaasta.

Teknofobiaa mittaavana testinä tutkielmassa käytetään valmista mittaria, 6-portaisella Likertin asteikolla arvioitavaa kuuden väitteen sarjaa, jonka psykologian tohtori David Lester työryhmineen julkaisi vuonna 2005 *Perceptual and Motor Skills* -lehdessä ilmes­tyneessä artikkelissa ”A short computer anxiety scale”. (Lester et. al. 2005, 964.)

Teknofobian määrittelemisessä Lester kumppaneineen viittaavat John Beckersin ja Henk Schmidtin tutkimukseen vuodelta 2001. Beckersin ja Schmidtin mukaan teknofobi­aan vaikuttaa tietokoneen käyttötaidot, luottamus omiin kykyihin, tietokoneiden käyttöön liittyvät fyysiset tuntemukset, tietokoneiden käyttöön liittyvät affektiiviset tunteet, usko­mukset tietokoneiden hyödyllisistä vaikutuksista ja uskomukset tietokoneiden epäinhi­millistävistä vaikutuksista. Faktorimallianalyysissä näiden tekijöiden välisistä suhteista Beckers ja Schmidt päätyvät siihen, että tietokoneiden käyttötaidot ja omiin kykyihin luot­ taminen vaikuttavat sekä fyysisiin tuntemuksiin että affektiivisiin tunteisiin, jotka edelleen vaikuttavat erilaisiin uskomuksiin tietokoneista. (Beckers & Schimdt 2001, 36–39, 46–47.) Tässä työssä oletuksena on, että testistä saatavat tulokset ovat Beckersin ja Schmidtin faktorimallianalyysin mukaisia.

Teknofobian kokemus muodostuu siis monista tekijöistä: taidoista ja uskosta omiin kykyihin, ruumiillisista ja affektiivisista tuntemuksista sekä kulttuurisista uskomuksista, ja nämä vaikuttavat toisiinsa tietyllä painoarvolla. Tässä yhteydessä teknofobia terminä tulee parhaiten ymmärretyksi erilaisia käytön esteitä summaavana ja niiden välisiä suhteita kuvaavana käsitteenä, joka kattaa myös tämän kokonaisuuden affektiivisuuden, ruumiillisen kokemuksen ja sen merkityksellistämisen. Tämä tuntemus voi olla lievää epämu-kavuutta, epävarmuutta, tai suoranaista ahdistusta ja kammoa.

Artikkelissaan Lester kumppaneineen toteavat, että teknofobiaa on tutkittu paljon ja sen moninaisten syntytekijöiden ja vaikutusten tutkimukseen on kehitetty erilaisia mittaris-toja. Lesterin ja kumppaneiden mukaan teknologiapelkoa mittaavien tutkimusten on-gelma ovat monimutkaiset, erilaisia asenteita ja affekteja mittavat asteikot ja se, että ne tuovat kyselytutkimuksiin huomattavasti pituutta. He eivät näe tällaisten työkalujen so-veltuvan käyttöön silloin, kun on tarkoitus käyttää teknologiapelkoa itsessään selittävänä muuttujana ja havainnoida teknologiapelon vaikutusta vaikkapa verkkokauppojen käyt-töön. (Lester et. al. 2005, 964.)

Tähän tarkoitukseen Lester ja hänen työryhmänsä operationalisoivat Beckerin ja Schmidtin kuudesta teknologiapelkoon vaikuttavasta tekijästä kuuden väitteen mittariston. He testasivat kyselyään sekä Yhdysvalloissa että Englannissa, lähinnä opiskelijoilla, ja molemmissa tapauksissa testi osoitti hyvää reliabiliteettia<sup>3</sup> ja validiteettia<sup>4</sup>, minkä Lester tulkitsee viittaavan testin soveltuvan hyvin tarkoitukseensa erilaisissakin kulttuu-reissa. (Lester et. al. 2005, 964.)

---

<sup>3</sup> SPSS-tilastolaskentaohjelmiston ohjeen mukaan reliabiliteetti eli mittariston toi-mintavarmuus tarkoittaa sitä, että kyselyyn annetut erilaiset vastaukset eroavat toi-sistaan siksi, että vastaajilla on eri mielipiteitä ja kokemuksia eikä siksi, että kysely olisi hämmentävä, epäjohdonmukainen tai altis esimerkiksi vastaajan mielialasta johtuville muutoksille. Luotettavaan mittariin, eli tässä tapauksessa kuuden väitteen pakettiin, ei vaikuta satunnaisvirheet tai olosuhteet. Luotettavuus tarkoittaa myös sitä, että kyselyn kaikki kysymykset mittaavat samaa asiaa. Mittarin johdonmukai-suuden mittaamiseen pidetään parhaimpana Cronbachin alfa-kerrointa. Kerroin muodostetaan kyselyn väittämiin annettujen vastausten välisten keskimääräisten korrelaatioiden ja väittämien lukumäärän perusteella. Tilasto-ohjelmat laskevat nämä tutkijan puolesta. Valli 2010, 124; <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/mit-taaminen/luotettavuus.html> (Haettu 5.5.2018).

<sup>4</sup> Validiteetti eli luotettavuus tarkoittaa sitä, että mittari mittaa sitä, mitä sen on tar-koitus mitata. Tämä on seurausta siitä, että tutkimuksen käsitteet, tässä tapauk-sessa teknologiapelko, on operationalisoitu onnistuneesti. <http://www.fsd.uta.fi/me-netelmaopetus/mittaaminen/luotettavuus.html> (Haettu 5.5.2018).

Valmiin mittarin käyttöä puolustaa se, että tutkimuksen käsitteiden operationalisoiminen, validiteetin ja reliabiliteetin rakentaminen ja testaaminen ovat tämän opinnäytteen mahdollisuuksien ulkopuolella. Valittu mittari vaikuttaisi täyttävän hyvin laatukriteerit, mutta toisaalta mittaria on testattu englanninkielisessä kulttuurissa 20–30-vuotiailla opiskelijoilla, eikä sen laadun kääntyminen suomalaisten seniorien tutkimukseen välttämättä ole ongelmatonta, mutta tätä ei ollut mahdollisuutta opinnäytetyön puitteissa testata.

Mittariston englanninkielisten väitteiden kääntämisessä suomenkielelle käytettiin kääntämisen ja takaisin kääntämisen menetelmää. Väitteet käännettiin ensin suomen kielelle ja sen jälkeen takaisin englannin kielelle, ja verrattiin näin saatua englanninkielistä ilmaisu alkuperäiseen englanninkieliseen ilmaisuun. Edestakaisin kääntämistä jatkettiin, kunnes alkuperäinen ja suomenkielisestä käännöksestä alkuperäiskielelle käännetty ilmaisu vastasivat toisiaan. (Vastamäki 2010, 134–137.)

CAS-testien tulokset siirrettiin paperilta taulukkolaskentaohjelmaan. Ensimmäisellä ja toisella kerralla annettuja kokonaispistemääriä verrattiin toisiinsa sekä vastaajittain että koko pilottiryhmän yhteisen tuloksen tasolla. Lisäksi laskettiin ryhmän kysymyskohtaiset keskiarvot ensimmäiseltä ja toiselta kerralta ja verrattiin näitä toisiinsa.

Kyselylomakkeen vastausprosentti ja täytön huolellisuus jätti kohdittain toivomisen varaa, joten tutkielman validiteetin lisäämiseksi ja kattavamman aineiston saamiseksi päätettiin, että pilottiryhmään osallistuneet haastateltaisiin. Haastattelumenetelmäksi valikoitui teemahaastattelu.

Teemahaastattelu on Sirkka Hirsijärven ja Helena Hurmeen kuvaama metodi, joka kuvaa yhdenlaista, kysymysvetoista puolistrukturoitua haastattelua. Se perustuu lähtökohtaan, että vuorovaikutteisella, kielen ja merkitysten kautta käydylä ja päämäärähakuisella keskustelulla voidaan lähestyä ja saavuttaakin tietoa henkilön kokemuksista, ajatuksista, uskomuksista ja tunteista. Termillä ei ole suoraa vastinetta kansainvälisessä tutkimuskentässä, mutta sen esikuvana on erilaiset tiettyihin yhteisten kokemusten tulkintoihin keskittyvät haastattelumetodit. Teemahaastattelussa osa haastattelusta on siis lyöty lukkoon ja haastattelijä haastattelun kuluessa ohjaa keskustelun kulkua, mutta haastattelu ei etene tarkasti määriteltyjen kysymysten varassa, vaan liikkuu tiettyjen ennalta määriteltyjen teemojen ympärillä – tai pyrkii ainakin palaamaan niihin. (Hirsijärvi ja Hurme 2001, 47–48.)

Hirsijärven ja Hurmeen mukaan haastattelun teemat tulisi johtaa aikaisemmasta tutkimuksesta ja teoriasta (Hirsijärvi ja Hurme 2001, 47). Tätä vaatimusta on myös kritisoitu

siitä, että se ei anna sellaisten teemojen ilmaantua esiin, joita haastattelija ei ole osannut ennakoida. Kritiikki alleviivaa sitä, että haastattelijan on oltava haastattelutilanteessa ”hereillä” ja oltava valmis tarttumaan odottamattomasti nouseviin asioihin. (Hyvärinen 2017, 21–22.) Haastattelujen hyvänä puolena metodologisessa kirjallisuudessa pidetäänkin juuri sitä, että ne antavat henkilöille mahdollisuuden kertoa itselleen tärkeitä asioita laajasti. Ne mahdollistavat esimerkiksi kyselyjen tukena selventävien ja syventäviä vastausten saamisen, sekä mahdollistavat tiedonintressien joustavuuden ja niiden uudelleen suuntaamisen. (Hirsijärvi ja Hurme 2001, 34–37; Hyvärinen 2017, 18–20.)

Haastattelujen tarkoituksena olikin syventää CAS-analyysin ja kyselylomakkeen antamia tietoja, sekä saada pilottiryhmän omaa ääntä paremmin kuuluville. Haastattelukysymykset keskittyivät pilottiryhmän kokemuksiin palveluiden motivaatiotekijöistä ja käyttöympäristöstä, mutta haastattelussa pyrittiin antamaan tilaa sellaisten merkityksellisten asioiden nousemiselle esiin, mitä haastatteluja suunniteltaessa ei osattu ottaa huomioon.

Osa haastatteluista nauhoitettiin ja osassa tehtiin keskustelun yhteydessä muistiinpanoja. Haastattelut vain kuunneltiin läpi kerran. Toisella kuuntelukerralla niistä tehtiin muistiinpanot, ja nämä muistiinpanot yhdistettiin muihin haastattelumuistiinpanoihin. Näin syntyneestä materiaalista tehtiin temaattisia kokonaisuuksia, joita täydennettiin käymällä nauhoitukset ja muistiinpanot vielä kerran läpi ja nostamalla tekstiin lainauksia ja kommentteja.

## 6 TULOKSET

### 6.1 Kokeilussa mukana olleet palvelut

#### Celia

Celia määrittelee itsensä saavutettavan kirjallisuuden asiantuntijakeskukseksi, joka tuottaa yhteistyössä kustantajien kanssa ääni-, piste- ja e-kirjoja. Sen kokoelmaan kuuluu noin 40 000 teosta ja vuosittain tuotetaan noin 2000 uutta saavutettavaa kirjaa. Celian palvelut on tarkoitettu kaikille, joilla on jonkinlaisia lukemisen esteitä. Omakirjasto-hankkeen asiakkaille esiteltiin Celian äänikirjoja, joten tässä kappaleessa esitellään vain Celian äänikirjapalvelua.

Celian asiakkaaksi voi liittyä suoraan terveystalalla tai erityisopetuslalla toimivan asiantuntijan tekemän ilmoituksen, tai koulujen ja kirjastojen kautta. Celia on tiivistänyt yhteistyötään kirjastojen kanssa, ja tarjoaa verkkosivullaan kirjastojen kautta palvelun asiakkaaksi liittymistä ensisijaisena vaihtoehtona.

Celia tarjoaa kirjoja sekä cd-levyillä että verkossa. Osassa kirjastoja on tarjolla Celian äänikirjoja lainaksi, ja Celia myös postittaa cd-levyjä asiakkaille. Celia postittaa vuodessa noin 600 000–700 000 cd-levyä, ja cd-levyjen tuotanto ja niiden postittaminen vie suurimman osan Celian budjetista. Äänikirjojen tuottaminen verkkoon kustantaa kolmasosan cd-levyn tuottamisesta, joten Celian strategiana ja toimintasuunnitelmana on kasvattaa verkon kautta tehtäviä lainoja ja kuunteluja.

Tällä hetkellä noin kolmasosa kaikista lainoista ja kuunteluista tehdään verkkopalvelun kautta, ja käyttäjämääriä on pyritty kasvattamaan markkinoimalla, kehittämällä verkkopalveluja sekä julkaisemalla mobiililaitteille Pratsam Reader -sovellus, jolle voi kuunnella äänikirjoja sekä hakea ja lainata kirjoja. Pratsam Readeriin kirjaudutaan Celialta kirjaston tai koulun kautta saatavilla tunnuksilla, ja samalla asiakas saa tunnukset myös Celianet-verkkopalveluun.

#### Virtuaalikirkko

Virtuaalikirkko on Suomen evankelis-luterilaisten kirkkojen käyttöön tarkoitettu kanava, jossa kirkot voivat lähettää live-striimejä jumalanpalveluksista ja muista kirkollisista toi-



mituksista, sekä kirkoissa järjestettävistä konserteista. Striimit myös tallentuvat sivustolle. Virtuaalikirikko ei vaadi sisäänkirjautumisia eikä sivustolla ole muita toiminnallisuuksia kuin videoiden katsominen, joten se on hyvin selkeä sekä ulkoasultaan että käytettävyydeltään. Sivustolla tapahtumiaan lähettää Oulun, Turun ja Kuopion tuomikirkot sekä Hailuodon kirkko. Sivustolta voi seurata myös esimerkiksi piispanvaalipaneelikeskusteluja.

#### Turun Filharmonisen orkesterin (TFO) verkkokonsertit

TFO, vuonna 1790 Turun Soitannollisen Seuran nimellä perustettu orkesteri on Suomen vanhin ja yksi maailman vanhimmista orkestereista. Se on Suomen viidenneksi suurin orkesteri. TFO:n verkkosivuilla ([www.tfo.fi](http://www.tfo.fi)) verkkokonsertit ovat TFO Live -osion alla, jonne on helppo navigoida verkkosivuston etusivulta. TFO Live -osiossa on nähtävissä tulevat verkkokonsertit sekä menneet verkkokonsertit verkkokonserttiarkiston kautta. Konsertteja pääsee kuuntelemaan kahdella klikkauksella, joten käyttö on vähistä toiminnallisuuksista johtuen suoraviivaista. Kirjoitushetkellä 24.11.2018 arkistossa oli katsottavissa 63 konserttia. TFO on myös ottanut käyttöön #leiflive-hashtagin verkkokeskustelujen tukemiseen. Tagi on nimetty orkesterin johtajan, ylikapellimestarin Leif Segerstamin mukaan.

#### Vaski-kirjastojen e-kirjat

Vaski-kirjastojen asiakkailta on käytettävissään kaksi e-kirjoja tarjoavaa palvelua, Ellibs ja Overdrive, jotka yhdessä muodostavat noin 4 500 e-kirjan kokoelman.

E-aineistoihin pystyy navigoimaan suoraan Vaski-kirjastojen etusivulta. E-kirjojen käyttö onnistuu kirjastokortilla ja verkon välityksellä selaimella, palvelun tarjoajien sovelluksilla, lukuohjelmilla tai lukulaitteilla. Eri palveluntarjoajat tukevat erilaisia sovelluksia.

#### 6.2 Kyselyjen ja CAS-testien tulokset vastaajittain

Seuraavassa käydään läpi asiakkaiden kyselyvastaukset ja CAS-testien tulokset. Pisteitä CAS-testistä sai 6–36 siten, että 6 viittasi pieneen teknologiapelkoon ja 36 suureen teknologiapelkoon. CAS-testien tuloksien visualisointeja alla luetaan niin, että mitä pienemmät pisteet asiakas kysymykselle antoi, sitä lähempänä kuvion keskustaa kaavion

arvopiste on. Toisin sanoen, mitä pienempi kuvio pisteistä muodostui, sitä vähäisempi oli mitattu teknofobia.

CAS-testi muodostui kuudesta väitteestä, jotka Lester ja kumppanit (2005) olivat operationalisoineet Beckersin ja Schmidtin (2001) teknofobian muodostumisen ja sen tekijöiden välisten suhteiden analyysistä. Testissä väitteitä arvioidaan 6-portaisella Likertin asteikolla.

Beckersin ja Schmidtin mukaan teknofobiaan vaikuttaa tietokoneen käyttötaidot, luottamus omiin kykyihin, tietokoneiden käyttöön liittyvät fyysiset tuntemukset, tietokoneiden käyttöön liittyvät affektiiviset tunteet, uskomukset tietokoneiden hyödyllisistä vaikutuksista ja uskomukset tietokoneiden epäinhimillistävistä vaikutuksista. Faktorimallianalyyssissa näiden tekijöiden välisistä suhteista Beckers ja Schmidt päätyvät siihen, että tietokoneiden käyttötaidot ja omiin kykyihin luottaminen vaikuttavat sekä fyysisiin tuntemuksiin että affektiivisiin tunteisiin, jotka edelleen vaikuttavat erilaisiin uskomuksiin tietokoneista. (Beckers & Schimdt 2001, 36–39, 46–47.)

Lester ja kumppanit operationalisoivat nämä tekijät seuraaviksi väitteiksi: Tunne oloni itsevarmaksi ja rennoksi tehdessäni asioita tietokoneilla, Mitä kovemmin työskentelen tietokoneiden opettelemiseksi sitä hämmentyneemmäksi tulen, Olen joskus ajatellut, että olen liian vanha oppimaan tietokoneita, Olen joskus ajatellut: ”tietokoneet eivät pidä minusta”, Minulla on aina ongelmia tehdessäni asioita tietokoneilla, Onnistun yleensä ratkaisemaan tietokoneongelmat itse.

Lester ja kumppanit eivät kuvaa artikkelissaan sitä, miten he nämä operationalisoivat, muuten kuin toteamalla, että kaksi kysymystä mittaa luottamusta omiin kykyihin ja neljä kysymystä riittämättömyyden tai epäpätevyuden kokemusta. Väitteiden sarja siis heijastelee Beckersin ja Schmidtin faktorimallianalyysin tulosta siitä, että taidot ja luottamus omiin kykyihin ovat avainasemassa teknofobian kokemuksen rakentumisessa, mutta se kiinnittää huomiota myös uskomuksiin ja affektiivisiin kokemuksiin. Esimerkiksi kysymykset hämmentyneisyydestä ja rentouden ja itsevarmuuden kokemuksesta pyytävät asiakasta palauttamaan mieleen affektiivisia kokemuksia, kun taas kysymys tietokoneiden ”pitämisestä” on suunnattu kartoittamaan uskomuksellista elementtiä.

Beckersin ja Schmidtin analyysin mukaan CAS-testien tulosten oletettiin näyttävän siltä, että jos asiakkaan taidot tulevat paremmiksi, hänen luottamus omiin kykyihinsä kasvaa, ja sitä kautta hän kokee vähemmän kielteisiä ja affektiivisia emootioita, jotka edelleen

vaikuttavat siihen, että uskomukset tietokoneista muuttuvat myönteisemmäksi ja teknofobian voimakkuus kokonaisuutena laskee.

Testit lähetettiin yhdeksälle asiakkaalle, takaisin saatiin viisi, joista neljä vastasi kaikkiin osioihin. Koska Vastaja 1 ei vastannut testin toiseen osaan, jätetään hänen vastauksensa tässä käsittelemättä.

#### Vastaja 2

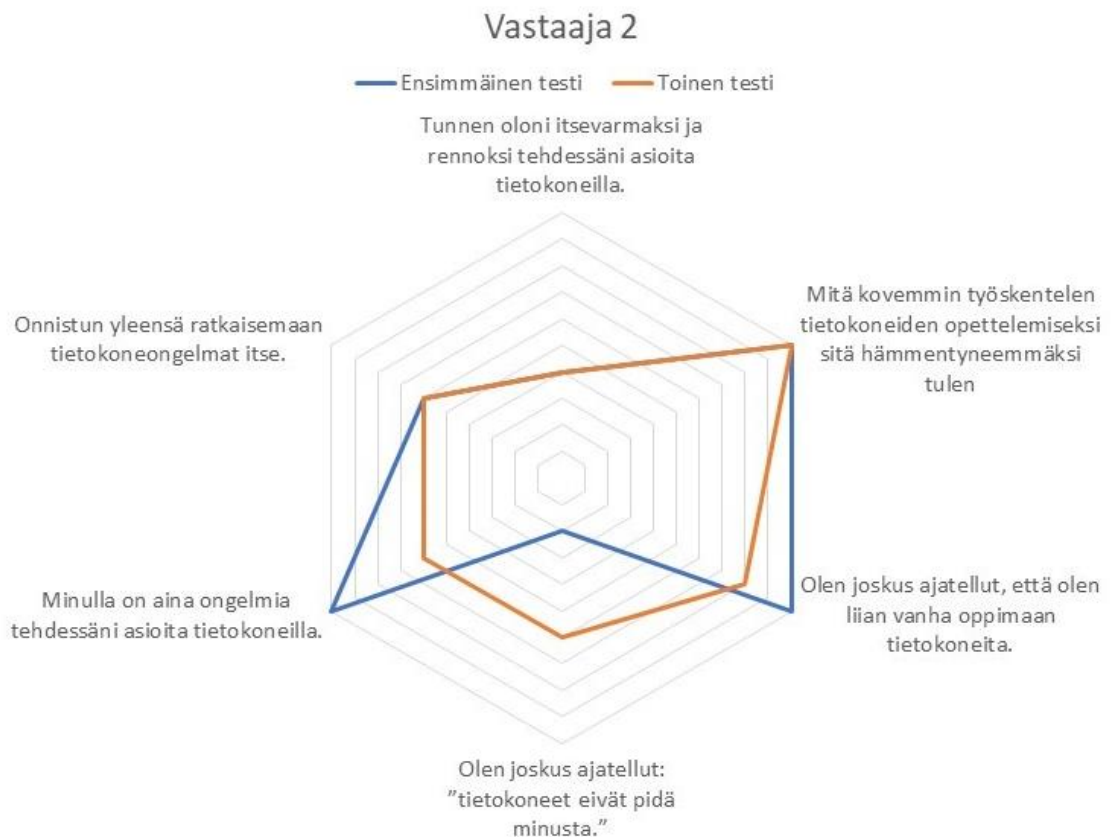
Vastaja 2 oli 86-vuotias kansakoulun käynyt mies, joka oli käyttänyt tietokonetta viimeisen kolmen kuukauden aikana kyselystä, mutta käytti sitä harvemmin kuin kerran viikossa. Tablettia hän ei ollut koskaan käyttänyt, mutta käytti älypuhelimia useita kertoja päivässä. Internetiä hän ei kuitenkaan käyttänyt.

Tabletin käyttö ei ollut asiakkaasta helppoa eikä vaikeaa. Annetut ohjeet olivat hänestä selkeät, ja opastusta oli ollut riittävästi. Hän oli saanut jakson aikana tukea tabletin käyttöön sukulaiselta.

Tablettia asiakas oli käyttänyt useamman kerran viikossa. Tarjotuista palveluista hän oli käyttänyt ainoastaan virtuaalikirkon verkkojumalanpalveluksia, ja piti palvelun käyttämistä helppona. Tarjotuista palveluista hän koki löytäneensä itselleen sopivaa sisältöä ei paljon eikä vähän, mutta voisi ajatella käyttävänsä tablettia radion kuunteluun.

Tukea tabletin käyttöön hän haluaisi mieluiten kasvotusten.

## Vastaaja 2 CAS-tulos



Vastaaja 2 sai ensimmäisellä kerralla CAS-tuloksen 21 pistettä ja toisella kerralla tuloksen 20 pistettä. Teknofobian kokonaistaso pysyi siis samantasoisena vastaaja 2:n CAS-testin kokonaispisteiden laskiessa vain yhdellä pisteellä, mutta kokonaispisterakenne kuitenkin muuttuessa jakson aikana.

Ensimmäisellä kerralla asiakkaan teknofobia muodostui voimakkaasti koetuista käytön ongelmista, hämmentyneisyyden kokemuksesta tietokoneita käytettäessä ja kielteisestä käsityksestä omista mahdollisuuksista oppia tietokoneiden käyttöä. Nämä korreloivat sen kanssa, että asiakas käytti tietokoneita ja internetiä hyvin vähän. Olisi ollut oletettavissa, että myös asiakkaan uskomukset tietokoneista olisivat olleet voimakkaan kielteiset.

Asiakas kertoi käyttäneensä tablettia useana kertana viikossa. Laitetta käytettäessä hän todennäköisesti koki usein kielteisiä tunteita ja turhautumista, ja hänen negatiivinen emotionaalinen suhtautumisensa tietokoneita kohtaan kasvoi. Toisaalta ongelmia koettiin

olevan vähemmän, ja myös käsitykset oman vanhuuden asettamista rajoituksista ja käsitys omasta kyvystä oppia uutta muuttuivat myönteiseen suuntaan. Nämä kaksi viimeistä tekijää ennustavat pitkäaikaisen käytön todennäköisyyttä.

Toisen testikerran tuloksista ensimmäisenä silmiin osuu tietokoneisiin liittyvien uskomusten muuttuminen kielteisemmäksi. Koska käytön ongelmien koettiin vähentyneen ja käsitys omista mahdollisuuksista oppia tietokoneiden käyttöä parani, olisi ollut odotettavissa itsevarmuuden ja rentouden voimistuminen ja hämmentyneisyyden kokemuksen vähentyminen, ja edelleen tietokoneisiin kohdistettujen uskomusten myönteisyys.

Itsevarmuudessa, rentoudessa ja hämmentyneisyyden kokemuksessa ei kuitenkaan tapahtunut muutoksia ongelmien vähetessä, ja on mahdollista, että hämmentyneisyys kasvoi edellisestä mittauskerrasta skaalan mahdollistamaa ilmausta voimakkaammin, mikä selittää uskomusten muuttumista kielteisemmäksi. Toisaalta asiakas ei ollut käyttänyt tablettitietokoneita eikä käyttänyt internetiä säännöllisesti, joten on mahdollista, että hänellä ei aiemmin ollut ollut kovin voimakkaita uskomuksia tietokoneista ja internetistä.

### Vastaaja 3

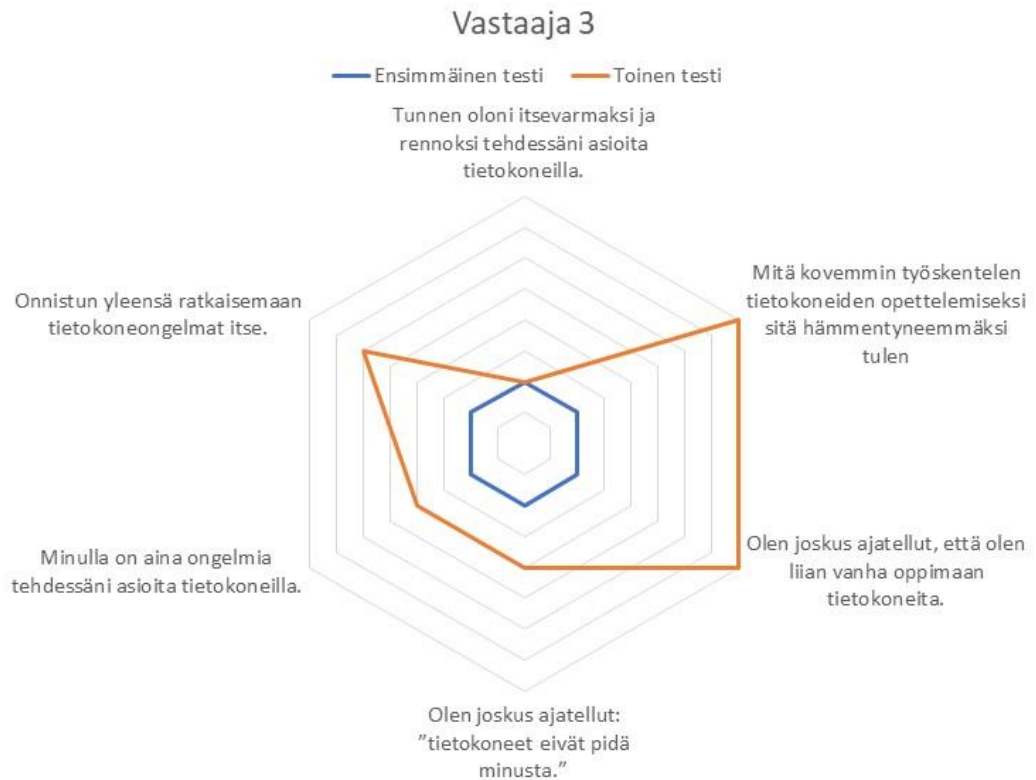
Vastaaja 3 oli 59-vuotias korkeakoulututkinnon suorittanut nainen, joka ei ollut käyttänyt tietokonetta viimeisen kolmen kuukauden aikana. Tietokoneen sijaan asiakas käytti sekä älypuhelinta että tablettia useita kertoja päivässä, ja käytti niitä muun muassa lehtien ja uutissivustojen lukemiseen, televisio-ohjelmien tai elokuvien katseluun ja yhteisöpalvelujen seuraamiseen

Tabletin käyttö oli kyselyn mukaan hänestä erittäin helppoa. Hän koki annetut ohjeet erittäin selkeiksi ja opastusta annettiin myös todella riittävästi. Hän oli myös saanut laitteen käyttöön tukea ystävältä.

Jakson aikana hän oli jatkanut tabletin päivittäistä käyttöä, ja kokeillut palveluista Celiaa, e-kirjoja sekä TFO:n verkkokonsertteja. Asiakas arvioi kaikkien näiden käytön erittäin helpoksi, ja löysi tarjotuista sisällöistä itselleen todella paljon sopivaa sisältöä. Näiden lisäksi hän voisi kuvitella käyttävänsä tablettia muun muassa radion kuunteluun, historiallisten valokuvien katseluun, museoiden ja arkistojen kokoelmiin ja erilaisiin näyttelyihin tutustumiseen katselemalla ja kuuntelemalla.

Jatkossa tukea tabletin käyttöön hän mieluiten haluaisi oman ikäiseltä neuvojalta, puhelimesta tai kasvotusten.

## Vastaaja 3 CAS-tulos



Vastaaja 3 ensimmäiselle testikerralla sai alhaisimmat mahdolliset pisteet (6), mikä korreloi älypuhelimien ja tabletin kohtalaisen ahkeran ja monipuolisen päivittäisen käytön kanssa. Asiakas luotti omiin taitoihinsa ja koki tablettien käytön mukavaksi ja helpoksi. Alhainen CAS-tulos ja aikaisempi käyttö korreloi myös sen kanssa, että asiakas oli jatkanut tabletin ahkeraa käyttöä ja kokeillut monipuolisesti Omakirjaston palveluita, ja pitänyt niiden käyttöä sujuvana.

Toisella testikerralla pistemäärä kasvoi asiakkaan kommentit huomioon ottaen yllättävästi 16: a pisteeseen. Kasvun malli on kuitenkin lähes linjassa oletusten kanssa. Asiakkaan käytön ongelmat lisääntyivät ja käsitys itsestä tietokoneiden käyttäjänä heikkeni, nämä synnyttivät epävarmuuden ja hämmennyneisyyden kokemusta palveluita käytettä-

essä, ja edelleen heijastuivat kielteisempiin uskomuksiin tietokoneista. Rentouden ja itsevarmuuden olisi tullut mallin mukaan myös kasvaa, mutta niiden pysyminen muuttumattomana saattaa kertoa siitä, että aikaisemman käyttökokemuksen luomaa itsevarmuutta nämä ongelmat eivät horjuttaneet.

Erityisesti asiakkaan kokemus siitä, että uusien asioiden opetteleminen vain lisäsi hämmennystä sekä käsitys oman vanhuuden tuomista rajoitteista kasvoivat. On mahdollista, että asiakas oli rutinoitunut käyttämään tiettyjä palveluja ja sitä kautta itsevarma taidoistaan tabletin kanssa. Uusien palveluiden opetteleminen saattoi herättää huomaamaan omien taitojen rajoittuneisuuden tai heikentyneen kyvyn uuden oppimiseen, ja sitä kautta lisäsi epävarmuuden ja ahdistuksen tuntemuksia sekä epäilyä omia kykyjä kohtaan. Tätä tulkintaa tukisi se, että kokemus käytön ongelmista kasvoi verraten vain vähän. Toisaalta tutkimusten valossa ikääntyneet reagoivat tehtyihin virheisiin nuorempia käyttäjiä voimakkaammin, ja saattaa olla, että ongelmien määrän pienen kasvun heijastuminen voimakkaasti koettuun epävarmuuteen kertoo tästä voimakkaasta reagoinnista.

#### Vastaaja 4

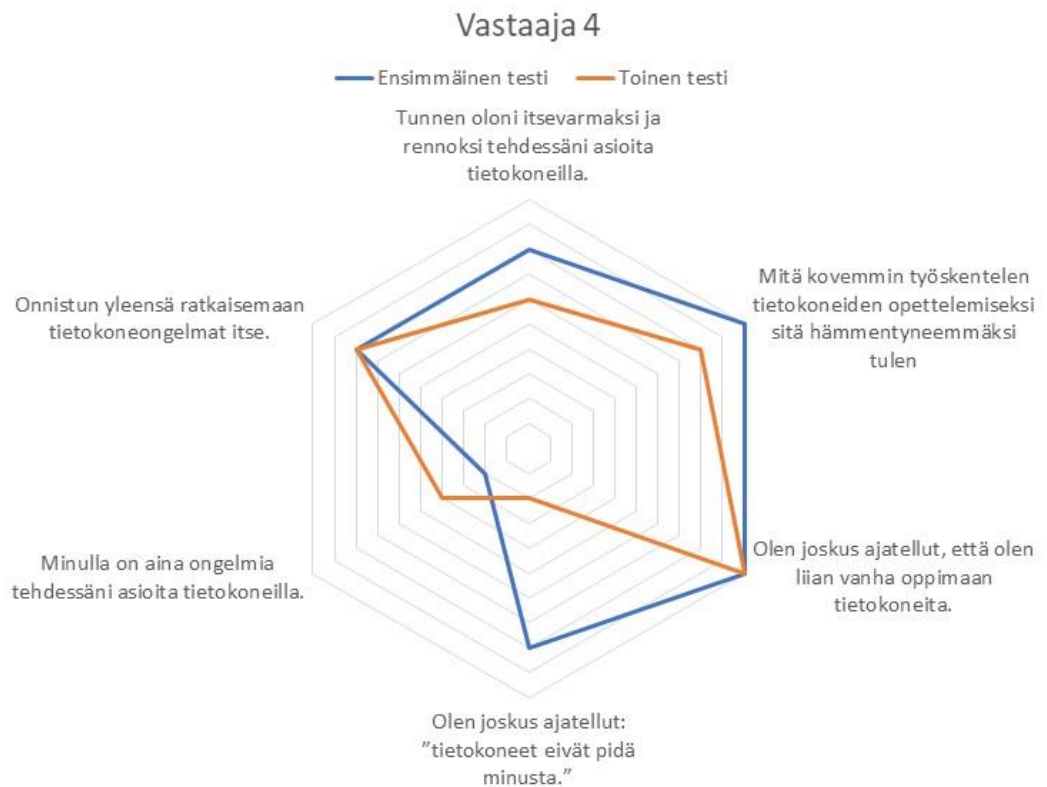
Vastaaja 4 oli 78-vuotias ammatillisen tutkinnon suorittanut mies, joka käytti tietokonetta ja internetiä useita kertoja päivässä. Verkossa hän muun muassa asioi verkkopankissa, hoiti muita viranomaisasioitaan, luki lehtiä ja uutissivustoja, katseli televisio-ohjelmia ja elokuvia sekä seurasi yhteisöpalveluja. Älypuhelinta hän ei ollut käyttänyt. Tablettitietokonetta hän oli käyttänyt kolmen kuukauden sisällä kyselystä, mutta harvemmin kuin kerran viikossa.

Asiakas koki tabletin käytön ei helpoksi eikä vaikeaksi, ja annetut ohjeet eivät olleet erityisen selkeitä mutta eivät vaikeaselkosiakaan. Opastusta käyttöön hän sai riittävästi, ja sai apua myös sukulaiseltaan.

Asiakas oli käyttänyt tablettia jakson aikana kerran viikossa tai harvemmin. Hän arvioi Celian ja virtuaalikirkon käytön ei helpoksi eikä vaikeaksi. Hän oli löytänyt tabletin kautta paljon itselleen sopivaa sisältöä, ja edelleen häntä kiinnostaisi käyttää tablettia elokuvien ja sarjojen katseluun, radion kuunteluun, historiallisten valokuvien katseluun, sekä museoiden ja arkistojen kokoelmien ja erilaisten näyttelyiden seuraamiseen.

Tukea tabletin käyttöön hän mieluiten ottaisi vastaan paperisista ohjeista, puhelimitse tai kasvotusten.

## Vastaaja 4 CAS-tulokset



Vastaaja 4:n teknofobiasta kertova pistemäärä laski jakson aikana neljällä pisteellä, 23:a pisteestä 19:a pisteeseen. Ensimmäisen testikerran korkeahko CAS-tulos oli yllätys, sillä asiakas kertoi käyttävänsä tietokoneita internetiä päivittäin. Tässä tapauksessa on hankala nähdä CAS-tuloksen korreloivan käytön kanssa, mikä saattaa kertoa korkeasta motivaatiosta tietokoneiden käytölle. Motivaatio auttaisi ylittämään käyttöön liittyvän epä-mukavuuden. Motivaatio tietokoneen käyttöön saattaa myös vaikuttaa siihen, minkä takia tabletin käyttö oli jäänyt suhteellisen vähälle, vaikka verkosta paljon kiinnostavaa sisältöä löytyikin. Tabletti ei korvannut tuttua konetta, eikä asiakas löytänyt sille käyttöä tietokoneen ohelle.



CAS-tuloksen rakenne oli oletusten mukainen; heikoiksi koetut taidot ja käsitys omista kyvyistä heijastuivat epävarmuuteen ja hämmentyneisyyteen ja edelleen kielteisiin uskomuksiin. Poikkeuksen tekee koettujen ongelmien määrä, jonka tulisi olla linjassa taitojen ja muiden tulosten kanssa. Ehkä asiakkaalla oli ongelmia harvoin, mutta koki ne voimakkaasti ylivoimaisiksi.

Jakson jälkeen asiakas koki kohtaavansa hieman enemmän ongelmia tietokoneiden käytössä kuin ennen jaksoa. Hän kuitenkin oli myös aikaisempaa itsevarmempi ja rennompi käyttäessään tietokoneita. Kokonaisuutena katsoen hänen ahdistuksen ja epävarmuuden kokemukset tietokoneita käytettäessä olivat lievemmät tai harvemmat, vaikka kokikin selkeää uskonpuutetta omiin kykyihinsä.

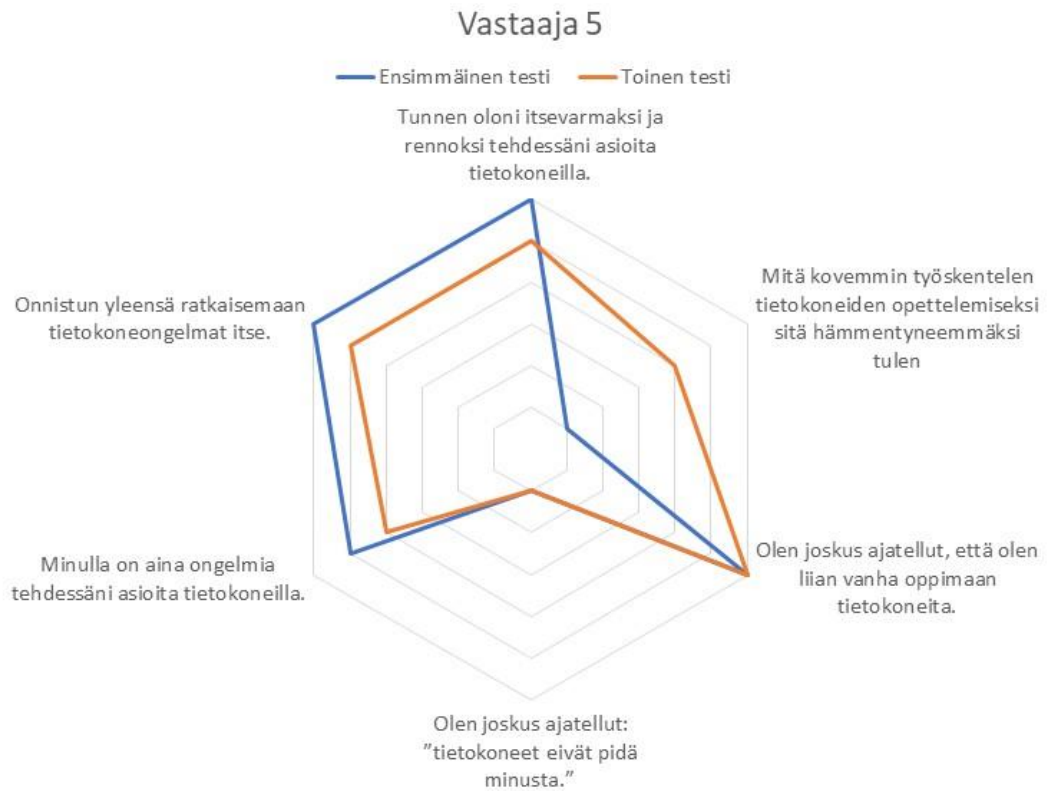
Ongelmien lisääntyminen selittyy helposti uusien palveluiden ja vieraan laitteen ottamisella käyttöön, ja tulokset viittaavat siihen, että kokenutkin käyttäjä hyötyy opastuksesta ja käytön tuesta. Rentous ja käytön itsevarmuus lisääntyivät ja koettu hämmentyneisyys lieveni, mikä heijastuu oletuksen mukaisesti myönteisempiin uskomuksiin tietokoneista. Tässä tulokset ovat linjassa aikaisemman tutkimuksen ja teorian kanssa. Tulokset kuitenkin poikkeavat teoriasta siinä, että käsitys omista kyvyistä ratkaista ongelmia ja käsitys omista kyvyistä laitteiden hallinnan oppimiseen eivät muuttuneet myönteisempään suuntaan, vaikka näiden pitäisi faktorimallianalyysin perusteella olla muiden muutosten ajureita.

#### Vastaaja 5

Vastaaja 5 oli 81-vuotias toisen asteen koulutuksen saanut nainen, joka käytti tietokoneita päivittäin, mutta ei ollut käyttänyt älypuhelinia eikä tablettia viimeisen kolmen kuukauden aikana kyselystä. Asiakas käytti nettiä vain todella harvoin verkkopankin käyttämiseen.

Jakson aikana asiakas oli käyttänyt tablettia harvemmin kuin kerran viikossa eikä ollut käyttänyt tarjottuja verkkopalveluja. Tabletin käyttö sinänsä ei ollut asiakkaalle helppoa tai vaikeaa, mutta hän piti ohjeistusta vaikeaselkoisena, koki opastusta olleen liian vähän, eikä hän ollut saanut laitteen käyttöön ulkopuolista tukea. Hän olisi kaivannut selkeämpiä paperisia ohjeita tai enemmän kasvokkain tapahtuvaa neuvontaa.

## Vastaaja 5 CAS-tulokset

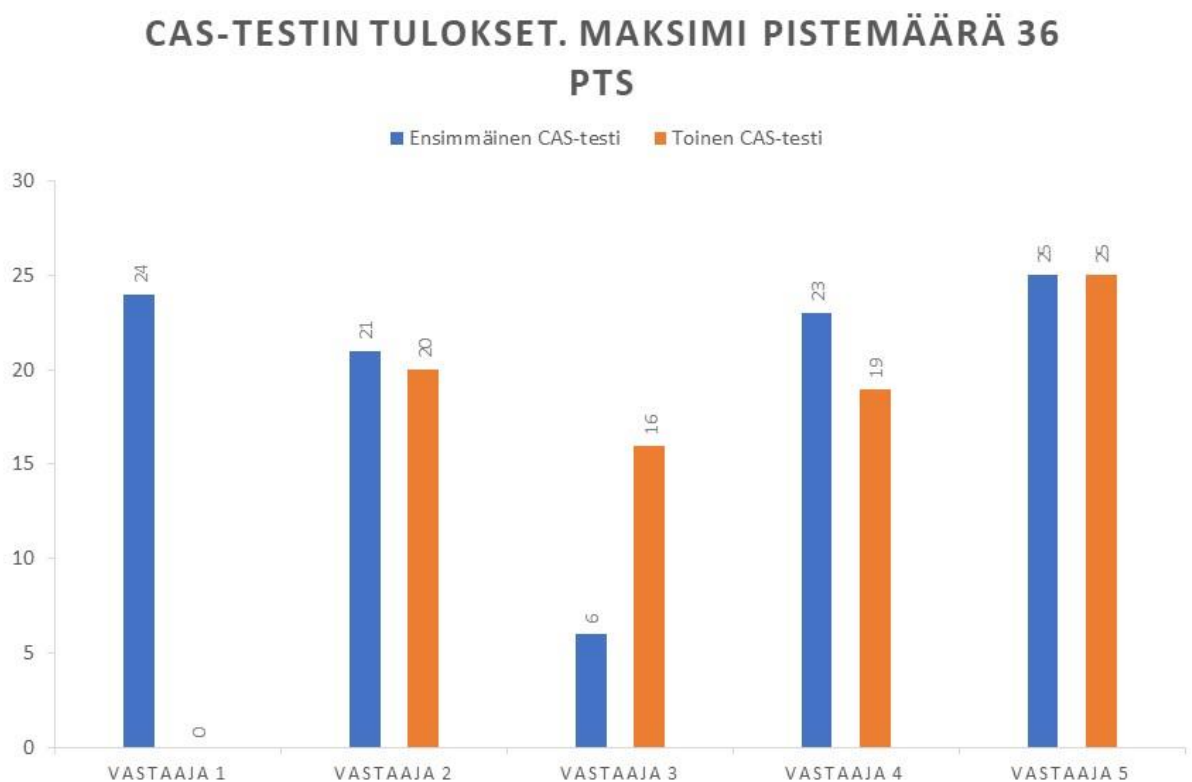


Vastaaja 5:n kokonaispistemäärä (25) pysyi samana ensimmäisellä ja toisella mittauskerralla kokonaispisterakenteen hieman muuttuessa. CAS-testin korkeahko tulos korreloi aikaisemman käytön kanssa siinä, että käyttö ei ollut kovin monipuolista, mutta ei korreloinut aikaisemman käytön kanssa siinä, että käyttö oli kuitenkin päivittäistä. CAS-tulokset ennustivat oikein koejakson vähäisen tabletin käytön.

Vastaaja 5:n CAS-testin tulokset ovat ehkä hankalimmin tulkittavissa sillä ne poikkeavat eniten oletetusta tulorakenteesta. Asiakas käytti tietokoneita päivittäin, hänellä oli kovin usein sen käytössä ongelmia, joita kykeni itse huonosti ratkaisemaan, ja hän tunsu itsensä jännittyneeksi ja epävarmaksi tietokonetta käyttäessään. Toisaalta tietokoneen käyttö ei aiheuttanut affektiivisiä hämmennyksen tunteita eikä ongelmat heijastuneet kielteisiin käsityksiin tietokoneista. Tulokset viittaisivat siihen, että asiakas suhtautui tietokoneeseen työvälineenä, jonka käyttö oli tuttua mutta samalla haastavaa.

Vaikka asiakas oli kokenut ohjeistuksen ja käytön niin hankalaksi, että ei ollut päässyt kokeilemaan tarjottuja palveluita, silti hän toisella testikerralla koki kohtaavansa vähemmän ongelmia tietokoneiden kanssa, kykenevänsä ratkaisemaan eteen tulevia tietokoneongelmia entistä paremmin itse, ja muutenkin koki itsensä itsevarmemmaksi ja rennommaksi tietokoneella työskennellessään. Näiden tekijöiden olisi olettanut muuttavan käsitystä omista mahdollisuuksista oppia tietokoneiden käyttöä myönteisemmäksi. Kasvanut hämmennys myöskin poikkeaa tulosten oletetusta linjasta, mutta toisaalta selittyy sillä, että asiakas ei ollut käyttänyt tablettia aikaisemmin eikä ollut kyennyt tulkitsemaan saatuja ohjeita. Usko omiin kykyihin ei myöskään ollut voimistunut taitojen kartuttamisesta huolimatta ja oletusten vastaisesti.

### 6.3 Vastaajien tulokset yhteensä



Kuviossa näkyy vastaajien kokonaispistemäärän muutos ensimmäisen ja toisen CAS-testin välillä. Vastaaja 1 jätti toisella kerralla kokonaan vastaamatta, eli hänen kohdallaan

emme tiedä koulutuksen ja laitteen käytön vaikuttavuudesta koettuun teknofobiaan nähden. Tuloksissa kahden asiakkaan kohdalla näkyy pientä laskua kokonaispistemäärässä, mikä kertoo siitä, että koulutus ja laitteen käyttö vähensivät asiakkaiden teknofobiaa. Vastaaja 5 kohdalla kokonaispistemäärä pysyi samana. Kaikkien vastaajien yhteenlaskettu pistemäärä oli ensimmäisellä testikerralla 75 pistettä ja toisella kerralla 80 pistettä. Kasvua oli siis 5 pistettä eli 6,6 prosenttia, mikä pitkälti selittyy yhden asiakkaan kokeman teknofobian voimakkuuden kasvulla otoksen ollessa näin pieni. CAS-testin tulokset pääsääntöisesti korreloivat aikaisemman käytön kanssa ja vaikuttivat ennustavan koejakson aikaista käyttöä siten, että korkeammat CAS-tulokset saaneet olivat käyttäneet tietokoneita ja internetiä joko vähemmän tai yksipuolisesti, ja vastaavasti koejakson aikana käyttivät tablettia vähemmän tai yksipuolisemmin.

Tärkeää on kuitenkin huomioida yllä asiakaskohtaisesti käsitelty pisterakenteen muutos.

## Vastausten keskiarvo ja sen muutos kysymyksittäin



Ensimmäisen CAS-testin keskiarvoja katsottaessa tulosten rakenne on suurin piirtein linjassa teorian kanssa, ja voidaan nähdä, että asiakkaat kokivat epävarmuutta, epämukavuutta, jännitystä ja uskon puutetta omiin kykyihinsä tietokoneita käyttäessään. Käytön ongelmat ja koettu epävarmuus eivät kuitenkaan heijastuneet kovinkaan vahvasti kielteisiin uskomuksiin tietokoneista, vaan uskomukset pysyivät kohtalaisen neutraaleina tai myönteisinä. Sen sijaan kielteinen käsitys omasta vanhuudesta ja omista kyvyistä oppia uutta hieman korostuvat.

Toisen mittauskerran CAS-tulokset hiukan poikkeavat oletetusta linjasta. Koetut ongelmat keskimäärin vähenivät ja käytön rentous ja itsevarmuus kasvoivat. Beckersin ja Schmidtin faktorimallianalyysin mukaan olisi ollut odotettavissa, että ongelmien väheneminen ja käytön rentous olisivat riippuvaisia siitä, että koetut ongelmaratkaisutaidot ja

myönteinen käsitys itsestä olisivat voimistuneet. Myös koetun hämmentyneisyyden olisi tullut lievetä.

Sen sijaan käsitykset omista taidoista ja kyvyistä heikkenivät ja koettu hämmennys kasvoi. Nämä tekijät vastaavat teknofobian voimakkuuden lisääntymisestä pilottiryhmää kokonaisuutena katsottaessa. Ottaen huomioon sen, että tutkimusten mukaan juuri myönteinen käsitys omista taidoista ja itsestä oppijana on keskeistä teknofobian vähentämiselle ja harmaan digitaalisen kuilun kaventamiselle, herättävät nämä tulokset kysymyksiä. Ne alleviivaavat pilottiryhmän tuen tarpeen suuruutta. Näitä tuloksia tulkitaan tarkemmin seuraavassa luvussa, mutta ensin tarkastellaan vielä, mitä sanottavaa asiakkailla haastatteluissa oli.

#### 6.4 Haastattelut: omia kiinnostuksen kohteita ja muita kiireitä

Haastattelija (H): *"Sulla on nyt jonkun aikaa käytössä toi tabletti. Miltä on tuntunu sen käyttö?"*

V: *"Joo! Voi että! \*Naurua\*"*

Asiakkaille jäi pääsääntöisesti oikein hyvät kokemukset lähihoitajaopiskelijoista tablettikoneen ja palveluiden käytön kouluttajina. Lähihoitajaopiskelijoita pidettiin fiksuina ja ystävällisiä ohjaajina, tapaamisia miellyttävinä, ja käyttö sujui hyvin ohjaajien ollessa läsnä. Muutamat haastateltavat pitivät opiskelijoita kuitenkin turhan hätäisinä, ja olisivat kaivanneet tilanteisiin rauhallisuutta.

H: *"Miten se sitte meni ku ne oli?"*

V: *"No ei ne kovin kauaa täällä viihtynyt --- Ne oli tosi fiksuja... kyllähän siinä oppisi... Nuoria ihmisiä... joo. Niiltä saa hyviä tietoja."*

Ohjaustilanteissa läpikäytyt asiat olivat vaihdelleet laitteen peruskäytöstä 1–3 palvelun käytön opastamiseen. Asiakas, jonka kanssa oli käyty läpi kolmen palvelun käyttöä, piti tätä liian suurena kokonaisuutena omaksuttavaksi.

Eräs asiakas muisteli, että oppi koulutuksessa hyvin ja sai paljon uutta tietoa, mutta kysyttäessä mitä asioita lähihoitajaopiskelijoiden kanssa käytiin läpi, ei sillä hetkellä muistanut niitä ollenkaan. Toinen asiakas kertoi, että lähihoitajaopiskelijat olivat tehneet kyllä parhaansa, mutta hänelle ei vain jäänyt asiat muistiin.

H: *"Mitä juttuja ne teille opetti tai näytti?"*

V: *"No minun muistin mukaan ne ei näyttäneet mitään."*

H: *"Miten niiden tyttöjen kanssa meni täällä?"*

V: *"Ne koitti mul kovasti opettaa mut mul ei mul ei menny mitää päähä."*

H: *"Joo... Mitä te niiden kanssa kävitte läpi?"*

V: *"En mää muista sellasist asioista ennä mittää yhtikäs."*

Yksi asiakkaista koki, että jäi koulutuksissa sivustakatsojan rooliin koulutusten mennessä siihen, että lähihoitajaopiskelijat itse opettelivat laitteen ja palveluiden käyttöä. Hän olisi kaivannut perusteellisempaa, systemaattisempaa ja aivan perusasioista eteenpäin lähtevää opastusta. Toisaalta toinen asiakas piti lähihoitajien opastusta hyvänä juuri siksi, että koska hänellä oli jo kokemusta laitteen käytöstä eikä jääty kiinni laitteen perustoimintoihin, jotka olivat asiakkaalla jo hallussa.

Kahdeksasta haasteltavasta kuusi oli sitä mieltä, että pystyi koulutuksen jälkeen käyttämään laitetta joko itsenäisesti tai aktiivisesti arjessa mukana olevien sukulaisten avulla. Havainnoidessani asiakkaiden laitteen käyttöä tämä itsearvio vaikutti kovinkin optimistiselta. Eräs vastaaja pitikin tärkeänä, että hänen puolisonsa oppisi laitteen käytön, koska hänellä itsellään oli motivaatiota palveluiden käyttöön, mutta huonon muistinsa takia tarvitsi sen käyttöön jatkuvaa tukea.

Ainoastaan yhdelle asiakkaalle, jolle tabletin käyttö oli jo ennestäänkin ollut kovin tuttua, oli Omakirjaston käyttö vakiintunut muutaman viikon aikana osaksi arkea. Hän kuunteli äänikirjoja iltapäivisin tehdessään käsitöitä ja kertoi usein illalla nukahtavansa äänikirjoihin.

Tablettien käyttämättömyyden syyksi mainittiin usein kauniit säät ja kiireinen elämäntilanne. Tabletin käytölle ei tuntunut löytyvän aikaa. Tabletteja ei käytetty myöskään siksi, että niiden käyttö koettiin haastavaksi. Palvelut koettiin kiinnostavaksi, mutta esimerkiksi Celian käyttö oli kaikille paitsi yhdelle asiakkaalle ohjeiden pohjalta liian haastavaa, ja vain kaksi haastateltavaa oli saanut e-kirjan lainattua. TFO:n verkkokonsertit koettiin ehkä toimivimmaksi palveluksi.

H: *"Onko se ollu helppoo se käyttäminen vai onko se ollu hankalaa?"*

V: *"No ei se oikeestaan oo ollu hankalaa silloin, ku oon ehtinyt käyttää sitä."*

Erään asiakkaan puoliso kertoi asiakkaan olleen alun innostuksen jälkeen kovin masentunut, koska käyttö ei ollut onnistunut. TFO:n verkkokonserttien löytyminen oli palauttanut musiikin parissa työskennelleen asiakkaan innostuksen.

Vastaajan puoliso: *"Ensimmäisen kerran jälkeen hän oli aika masentunut mutta sit kun hän löysi sen kaupunginorkesterin sieltä niin hän niinku innostui taas."*

H: *"Minkä takia ootte tykänny käyttää tätä TFO:ta?"*

V: *"Minkä takia en?"*

H: *"Mihin te ootte käyttäny internetiä ja tietokoneita aikaisemmin kotona?"*

V: *"Meillä oli monta vuotta se tietokone se, vähän käytöllä ja... laitettiin viestejä ja kuvia ja kaikkea"*

H: *"Ja sähköposteja ja?"*

V: *"No ei me sähköposteja... \*puheesta ei saa selvää\* non tämän ikäselä vähä liia, liian rohkeita."*

H: *"Ei oo tullu niitä äänkirjoja tällä kunneltua?"*

V: *"En minä oo niistä kiinnostunut."*

Vaikka Celia tai kirjaston e-kirjat eivät olleet vakiintuneet asiakkaiden käyttöön muutamien ensimmäisten viikkojen aikana, asiakkaat olivat kuitenkin löytäneet tabletille muita käyttöjä, ja toivat tapaamisissa esiin kiinnostustaan muihin palveluihin.

Eräs asiakas oli ollut kiinnostunut isänsä sotapolusta ja sotahistoriasta yleisemminkin, ja löytänyt näihin liittyvää materiaaleja Youtubesta ja yleAreenasta. Tapaamisessa asiak-



kaalle etsittiin esille kansallisarkiston digitoimat hänen isänsä pataljoonan sotapäiväkirjat, ja opetettiin asiakas niiden lukemisen käyttöliittymän käyttöön. Toinen asiakas oli tottunut käyttämään omaa kannettavaansa pelien pelaamiseen, uutisten lukemiseen ja laskujen maksamiseen. Hänelle tablettitietokone oli vakiintunut Pinterestin selaamiseen, josta hän katsoi ideoita ja malleja käsistöihinsä. Kolmas asiakas oli käyttänyt tablettitietokonetta lähinnä erilaisten pesäkameroiden seuraamiseen.

*V: ”nyt minon ruvennu seuraan sääskiä, kalasääsken pesä koneon parasta aikaaki tuola... Vuoropäättä hautovat ja tuovat ruokaa niille.”*

Spotify, Katsomo, yleAreena ja Ruutu olivat sellaisia palveluja, jotka keskustelujen aikana mainittiin. Myös paikallishistoria, kesäteatteri, näyttelyt, museot, konsertit, kuuntelupiirit, luonto, eläimet, musiikki, sarjat, elokuvat ja aikuisviihde kiinnostivat asiakkaita.

Lähes kaikki asiakkaat olivat itseopiskelleet tablettitietokoneen ja palveluiden käyttöä anetuista ohjeista. Osa ei ollut tunnistanut tarvetta katsoa ohjeita, koska sai suoraa tukea joltain läheiseltä. Pääsääntöisesti asiakkaat suosivat vuorovaikutteista ohjausta paperisiin verrattuna.

Eräs asiakas piti kirjaston antamia ohjeita oikein hyvinä, mutta halusi myös kaavan tai selkeän ohjeen siitä mitä pitää tehdä ja reitit, miten minnekin palveluun ja sen osioon navigoidaan. Osa asiakkaista oli päässyt ongelmissaan eteenpäin ohjeiden avulla, mutta osalle niiden soveltaminen käytäntöön oli ollut vaikeaa. Iso fontti ja selkeät, esimerkiksi numeroidut navigointiohjeet vaikuttivat ohjeiden sovellettavuuteen, mutta esimerkiksi huonomuistisuus oli syynä siihen, että joko ohjeiden käyttö tai ohjeiden noudattaminen unohtui.

*V: ”Ja tämmösist ohjeist mä en saa mittää irti.”*

*V: ”Tossahane ne on pussissa varmaan ne... ohjeet...”*

*H: ”Onko tullu katottua niitä ohjeita ollenkaa sen jälkeen?”*

*V: Kyyyllä noita tulee aina mutta ko.... toi muisti tahtoo aina... unohtuu sitte että niin.”*

V: *"Mä joudun takomaan jotakin asiaa ensin päähäni päiväkausia ja sittenkin ne unoh-  
tuu."*

Vaikka tablettitietokoneen käyttö ei välttämättä ollut säännöllistä tai helppoakaan, kahdeksasta haastattelusta kuusi halusi haastatteluhetkellä jatkaa laitteen käyttöä.

Asiakkaiden haastatteluissa antamat tiedot käytöstään, kiinnostuksestaan ja motivaatiostaan ovat linjassa edellisessä luvussa esitettyjen aikaisempien tutkimusten tulosten kanssa. Ikääntyneet käyttivät internetiä ajallisten ja maantieteellisten esteiden ylittämiseen, viihteeseen ja harrastustoiminnan tukemiseen. Omakirjaston palveluista he suosivat yksinkertaisia ja suoraviivaisia sivustoja.

Laitteen käyttö ja uuden opetteleminen konkretisoi vanhuuteen liittyviä fyysisiä ja kognitiivisia muutoksia. Eräälle asiakkaalle heikentynyt kyky uuden opettelemiseen tuli jopa pienoisena shokkina, ja kokemus synnytti lannistumisen ja masentuneisuuden tunteita. Toisaalta tablettitietokoneen opettelu ja sisältöjen löytäminen oli myös tuonut onnistumisen kokemuksia, uuden löytämisen iloa ja rikastuttanut entisiä kiinnostuksia.

## 7 OMAKIRJASTON KÄYTTÖ OPPIMISPROSESSINA

CAS-testien tuloksia tarkastellessa esiin nousee asiakkaiden voimistunut hämmentyneisyyden kokemus, käsitys itsestä liian vanhana oppimaan tietokoneiden käyttöä sekä huonontunut käsitys omista taidoista ratkaista eteen tulleita ongelmia teknofobiaa lisäävinä tekijöinä. Näin siis saadusta koulutuksesta huolimatta – tai ehkä juuri saadun käyttökoulutuksen vuoksi. Nämä tulokset ovat teorian valossa ristiriidassa sen kanssa, että samaan aikaan pilottiryhmäläiset kokivat käytössä vähemmän ongelmia ja käytön rentous ja itsevarmuus käytössä lisääntyivät.

Pilottiryhmän haastatteluissa puolestaan esiin nousee se, että useat haastateltavat antoivat syytä laitteen käyttämättömyydelle. Oli ollut niin kaunis kesä, elämäntilanne ei antanut myöden laitteen opetteluun, tai oli ollut muita kesään liittyviä rientoja. Asiakkaat olivat myös hakeneet käyttöönsä palveluita ja sisältöjä, jotka eivät kuuluneet Omakirjastossa sillä hetkellä tarjottavaan pakettiin.

Tulkitsen näitä tuloksia siten, että CAS-testin teettäminen käyttökoulutuksia ennen ja niiden jälkeen avaa näkökulman myös asiakkaiden oppimisprosessiin ja siihen liittyviin kokemuksiin. CAS-tulokset ja haastattelut kertovat kaikkeen oppimiseen liittyvistä ristiriidoista, ja näistä ristiriidoista nousevien emotionaalisten tekijöiden ja motivationaalisten haasteiden kontrollistrategioista. Ne kertovat myös näiden strategioiden epäonnistumisista ja näin alleviivaavat laitteiden ja palveluiden käytön haastavuutta pilottiryhmälle.

Oppija on aina konservatiivinen siinä mielessä, että oppiminen prosessina on uuden kasaamista vanhan päälle ja uuden sovittamista vanhaan jo opittuun. Usein uudet asiat ovat ristiriidassa vanhan kanssa, jolloin uuden oppiminen edellyttää jo opitun kyseenalaistamista ja uudenlaisten sisäisten mallien luomista. Sisäisten mallien luominen on vaikea, monitahoinen ja pitkäkestoinen prosessi. Sisäisten mallien luominen ja mahdollisesta ristiriidan kokemuksesta käsitteelliseen tai toiminnalliseen muutokseen pääseminen edellyttää pitkäkestoista motivaation ja kiinnostuksen ylläpitoa, sekä kykyä hallita ja sietää tähän liittyvää epävarmuuden ja epätietoisuuden tunnetta. (Merenluoto 2006, 19–22, 28–29.)

Oppimistilanteissa kaikki kohtaavat tilanteita, joissa asia ei kiinnosta, epäillä omia kykyjä ja joudutaan kamppailemaan kilpailevien motivaatiotekijöiden kanssa. Nämä kuuluvat syvällisiin oppimisprosesseihin. Se, miten tällaisissa emotionaalisisissa ja motivationaalisisissa kriisitilanteissa toimitaan ja ylläpidetään myönteistä käsitystä itsestä oppijana,

on ratkaisevaa tavoitesuuntautuneen toiminnan jatkumiselle ja oppimiselle. Tutkimuksessa puhutaan volitionaalisista eli tahdonalaisista kontrollistrategioista, joilla näitä ongelmatilanteita pyritään ja pystytään ylittämään. Emotionaalisessa kontrollistrategiassa häiritseviä tunnetiloja voidaan yksinkertaisimmillaan pyrkiä hallitsemaan kertaamalla omia aikaisempia onnistumisia ja kyseisen oppimistilanteen hyviä ja mieluisia puolia. Motivationaalisissa kontrollistrategioissa taas korostetaan toiminnan merkityksellisyyttä ja haetaan kiinnostusta herättäviä näkökulmia opittavaan asiaan. (Järvenoja & Järvelä 2006, 85–92.)

Kaikki pilottiryhmään osallistuneet asiakkaat olivat tehneet ennakkokäsityksensä ja harkintansa varassa päätöksen osallistua hankkeeseen ja sitoutua tavoitteisiin, joita he itse osallistumiselleen asettivat. Hankkeen aikana he joutuivat säätelemään ja ylläpitämään motivaatiotaan ja sitoutunutta toimintaansa.

Esimerkiksi alun innostuksen jälkeen käytön hankaluudesta masentunut asiakas sai intonsa takaisin, kun musiikkiharrastajana löysi TFO:n verkkokonsertit. Jotkut asiakkaat eivät käyttäneet tarjottuja palveluita tai käyttivät muita niiden ohella; katsottiin pesäka-meroita, pelattiin korttipeljä verkossa tai haikailtiin aikuisviihteen perään.

Tulkitsen tällaiset käyttötavat asiakkaiden motivationaalisiksi strategioiksi ylläpitää kiinnostusta laitteen käytön opetteluun hakemalla siihen uusia näkökulmia. Vastaavasti useat kertomukset syistä käytön vähäisyydelle (hieno sää, muu sosiaalinen toiminta) kertovat näiden motivationaalisten strategioiden epäonnistumisesta ja kilpailevien motivaatiotekijöiden ajamisesta laitteen ja palveluiden käytön opetteluun ohi.

Emotionaalisilla strategioilla pyritään hallitsemaan ristiriidoista tai motivaatio-ongelmista nousevaa epävarmuutta ja ahdistusta. Tulkintani mukaan CAS-tuloksissa pisteiden nousu esimerkiksi kohdassa ”Mitä kovemmin työskentelen tietokoneiden opettelemiseksi sitä hämmentyneemmäksi tulen” kertoo sitä, että asiakkaat ottivat emotionaalisia strategioita käyttöön oppimisprosessin aikana. Näiden strategioiden tarttuminen CAS-testillä saatuihin havaintoihin ehdotukseni mukaan selittäisi tulosten rakenteen poikkeamisen Beckerin ja Schmidtin faktorimallianalyysin perusteella ennustetusta mallista.

Vaikeudet oppimiseen liittyvien hankalien emootioiden ja motivaation hallinnassa näkyvät siinä, että käsitykset omasta kyvyttömyydestä oppia uutta ja käsitykset vanhuuden asettamista rajoituksista kasvoivat koejakson aikana. Teknofobian taso ja tietokoneisiin liitetty ahdistus kasvoivat näistä tekijöistä johtuen siitä huolimatta, että ongelmat käy-

tössä vähenivät ja itseluottamus ja rentous lisääntyivät. Emootioiden ja motivaatiotekijöiden parempi hallitseminen lisäisi myönteistä käsitystä itsestä oppijana, laskisi teknofobian tasoa, ja näin edistäisi mahdollisuuksia digitaalisten kulttuuripalveluiden käyttöön.

Järvenojan ja Järvelän mukaan tuntemusten ja motivaation säätelyä voi harjoitella ja omiin tulkintoihin haastavista tilanteista voidaan itse vaikuttaa (2006, 98–99). Motivaation ja tuntemusten hallintaan voidaan myös vaikuttaa oppimisympäristöjärjestelyillä (Vauras et. al., 2006, 258).

Vaikka Omakirjaston käytössä ei ole kyse opiskelusta sinänsä, oli Omakirjaston käyttöönotto pilottiryhmäläisille oppimisprosessi. Omakirjaston käyttöön ja digitaalisten kulttuuripalveluiden saavutettavuuteen liittyvät teknologian ja palveluiden käyttökoulutukset uskoakseni hyötyisivät siitä, että käytön tuen muotoja ajateltaisiin oppimisympäristöinä ja otettaisiin vahvemmin mukaan motivaation ja tuntemusten säätelyyn liittyviä elementtejä.

Vauras ja kumppanit (2006, 258–259) nostavat esiin tällaisia elementtejä, joista osaa on mahdollista peilata kyselyiden ja haastatteluiden kautta esiin nousseisiin ajatuksiin Omakirjaston kehittämisestä. Oppimisympäristön tulisi Vauraan ja kumppaneiden mukaan:

- 1) edistää oppijan arvojen, tavoitteiden ja kiinnostusten mukaista toimintaa sekä omia valintoja ja säätelyä liittyen tavoitteisiin ja sisältöihin.
- 2) tukea oppijan omaa älyllistä ja tunnepohjaista kiinnostusta.

Yksi haaste on mielenkiintoisten sisältöjen löytäminen. Kulttuuripalvelujen laaja tarjonta, tulevaisuudessa kasvava digitaalinen kulttuurituotanto sekä taidetoiminnan ja digitaalisuuden yhdistäminen tarjoavat hyvät mahdollisuudet monipuolisiin sisältöihin. Palvelujen ja sisältöjen kehittyminen voisi mahdollistaa myös sen, että ikääntyneille ei tarjottaisi sisältöjä pelkästään ikääntyneisyytensä perusteella. Haastattelujen aikana tuli esille, kuinka moneen suuntaan näinkin pienen ryhmän kiinnostuksen kohteet hajaantuvat.

- 3) tukea henkilökohtaisia ja yhteisöllisesti jaettuja oppimistavoitteita.

”Tasoryhmät”, eli uusille tabletin käyttäjille peruskäytön opastamista ja oman tabletin omaaville enemmän palvelujen käytön opastamista. Täsmäkoulutukset tiettyihin teemoihin liittyen tai roadshow-tyyppiset tiettyyn palveluun keskittyvät koulutuskierrokset palvelutaloihin oman tabletin omaaville. Pienryhmien perustaminen tai kurssimuotoiset taiteen

tekemisen ja taiteisiin osallistumisen sisällöt, joissa hyödynnettäisiin myös digitaalisuutta.

- 4) edistää joustavia, vastavuoroisia ja tasa-arvoisia suhteita oppimistilanteissa.
- 5) tarjota säännöllistä ja johdonmukaista yksilöllistä palautetta.
- 6) olla joustava ja kyetä säätämään tuen määrää ja laatua.

Omakirjasto-hankkeessa koulutuskäyntejä oli kaksi tai kolme. Enemmän käyntikertoja (esim. viisi tai kuusi) ja vähemmän sisältöä per kerta, tai mahdollisesti koko käyttökoulutukseen. Nyt käytiin läpi noin kaksi palvelua opastuksissa, ja tottuneemmillekin käyttäjille kolme palvelua kolmella kerralla tuntui liialta. Lähes kaikille yhdenkin omaksuminen itsenäiseen käyttöön oli haastavaa. Vertaisohjaajien ja kolmannen sektorin toimijoiden hyödyntäminen vastavuoroisten suhteiden ja joustavuuden luomisessa.

- 7) vastata oppijan yksilöllisiin kognitiivisiin, motivationaalisiin, emotionaalisiin ja sosiaalisiin erityispiirteisiin.

Esimerkiksi huonomuistisuus voi tehdä sen, että opastuksista ei ole paljoakaan hyötyä. Käyttö tuntuu helpolta siinä hetkessä, mutta myöhemmin hankalalta kun ohjeistukset eivät palaudu mieleen eikä ohjeita välttämättä pystytä soveltamaan. Toiston kautta tapahtuva oppiminen edellyttää jatkuvaa tukea, eikä oppiminen välttämättä silloinkaan ole mahdollista. Omaishoitajat ovat Omakirjaston potentiaalinen kohderyhmä, sillä he ovat usein estyneitä tulemaan itse kirjaston tai muiden kulttuuripalveluiden piiriin, mutta kykenevät hoidettaviaan paremmin omaksumaan uusia asioita ja kykenevät tukemaan heitä laitteen ja palveluiden käytössä jatkuvasti, myös emotionaalisesti.

- 8) tunnistaa ja vastata oppimisprosessin eri vaiheita.
- 9) edistää emotionaalista itsesäätelyä.

Emotionaalisen itsesäätelyn edistäminen yksinkertaisimmillaan on myönteisten tunteiden vahvistamista myönteisillä vastavuoroisilla reaktioilla, ja tällainen kannustava ote tulisi olla läsnä kaikissa ohjaustilanteissa.

## 8 LOPUKSI

Opinnäytteen tavoitteena oli tutkia millaista tukea pilottiasiakkaat tablettitietokoneiden ja digitaalisten kulttuuripalveluiden käyttöönotossa tarvitsevat. Tavoitteena oli myös luoda ymmärrystä siitä, millainen rooli digitaalisilla kulttuuripalveluilla on tai voi olla osana sosiaali- ja terveyspalveluja, ja hahmottaa kirjaston ja sen kotipalvelun paikkaa kulttuurin ja terveyden alojen yhteistyön luomassa toimintakentässä.

Pilottiasiakkaiden tuen tarve ja laatu muodostui osana laajaa vyyhtiä, jossa käyttöliittymäsuunnittelu, annettu käyttökoulutus ja muu tuki sekä tarjotut ja itse löydetty sisällöt nivoutuivat yhteen asiakkaan kykyjen, taitojen, motivaation ja sen käsityksen kanssa, mikä asiakkaalla on itsestään oppijana ja tietokoneiden ja kulttuuripalveluiden käyttäjänä. Osa asiakkaista omaksui mieluisat palvelut käyttöön nopeastikin, osa vaati enemmän tukea käyttöön ja oppimisprosessiin.

Digitaalisen kulttuuripalvelun saavutettava käyttöönotto vaatii siis ikääntyneen ihmisen erityistarpeiden ja tilanteen, esimerkiksi fyysisten, psyykkisten, asenteellisten ja taloudellisten käytön esteiden ja käytön motivaatioiden ymmärrystä, sekä osaamista nivoa uusi palvelu ja tukipalvelu osaksi kulttuuri-, sosiaali- ja terveysalan palvelutuotantojen kokonaisuutta.

Sosiaali- ja terveysalalla on ainakin 2000-luvun alusta ja viime aikoina yhä voimakkaammin haettu kustannustehokkaita ja asiakkaiden palvelutarpeita ennaltaehkäiseviä toimintamalleja. Toimintamallien kehittämisen taustalla on vaikuttanut myös sosiaali- ja terveysalalle vakiintunut sosiokulttuurinen käsitys hyvinvoinnista. Tässä käsityksessä vanhusta ei nähdä vain hoivapalvelujen käyttäjänä ja vanhuutta lääketieteellisenä ongelmana, vaan palveluiden tulee tukea ikääntyneen omaa toimijuutta ja hänelle itselleen hyvää elämää.

Osallistuminen kulttuuri- ja taidetoimintaan vaikuttaa tutkimusten mukaan myönteisesti ja monipuolisesti ikääntyneiden elämänhallintakykyihin ja toimijuuteen vahvistamalla muun muassa kognitiivista kyvykkyyttä ja sosiaalisia suhteita. Kulttuuri- ja taidetoiminta tarjoaa kentän, jolla ikääntyneet voivat toteuttaa ja elää todeksi arvostuksiaan ja käsityksiään hyvästä elämästä. Kulttuuri- ja taidetoiminta on myös kenttä, jolla voidaan käsitellä hyvään elämään, ikääntymiseen tai hyvään ikääntymiseen liittyviä kulttuurisia merkityk-

siä, haastaa tai uudelleen tulkita niitä. Se voi tuottaa toimijuutta, joka mahdollistaa reflektiivisen suhteen itseen ja ikääntymiseen, ja vahvistaa näin ikääntyneen kokemusta oman äänen kuulluksi tulemisesta.

Sote-palvelujen ikääntyneet asiakkaat ovat myös entistä tottuneempia käyttämään ja ostamaan haluamiaan palveluita. Suurten, kulutuskykyisten ja kulutushaluisten ikäluokkien ikääntymisen odotetaan luovan palveluvetoisen, ikääntyneiden erityistarpeet huomioivan ”silver economyn”. Ikääntyneiden kotitalouksien kulttuuri- ja vapaa-ajanpalveluiden kulutus on viime vuosikymmenet kasvanut ja 1990-luvulta niiden kulutus on levinnyt myös pienituloisiin ikääntyneiden kotitalouksiin. Kulttuuri- ja vapaa-ajan palveluihin käytetty rahamäärä onkin lähes tuplaantunut vuodesta 2000 yli 75-vuotiaiden ikäryhmässä.

Yhdessä nämä muutokset sote-alan palvelutuotannossa ja ihmiskäsityksessä, ikääntyneiden kulutustottumuksissa ja ymmärryksessä kulttuuri- ja taidetoiminnan toimijuutta vahvistavasta ja hoivapalvelujen tarvetta ennaltaehkäisevästä vaikuttavuudesta ovat luoneet kysyntää kotiin tuotetuille kulttuuripalveluille, jotka voidaan tuottaa digitaalisesti ja saavutettavasti.

Vuonna 2018 oli käynnissä useita hankkeita, joiden tavoitteena oli vahvistaa kulttuuri- ja sote-alan välistä yhteistyötä monipuolisten kulttuurisisältöjen tuottamisessa ikääntyneille ja vahvistaa kulttuuripalveluiden roolia osana kuntien hyvinvointistrategiaa. Kulttuurialan instituutiot ovat samalla kehittämässä digitaalisia palveluitaan ja panostamassa verkkosisältöihin saavutettavuuden näkökulmasta. Kulttuuri- ja sote-alan yhteistä kieltä ja toiminnan kenttää on avattu erityisesti kulttuurihyvinvoinnin käsitteen kautta. Käsitteellä tarkoitetaan kulttuurisen ja sosiaalisen pääoman kasvattamista ja samalla yksilön toiminta-resurssien lisäämistä.

Kirjaston kotipalvelulla on asiakkaidensa tavoittamisessa ja palveluiden järjestämisessä perinteisesti tiiviit yhteydet sosiaali- ja terveysalan toimijoihin. Yleisillä kirjastoilla on nykyään myös usein merkittävä rooli kunnallisessa kulttuurintuotannossa ja kulttuuripalveluiden koordinoinnissa. Vaikka kirjaston kotipalvelun toiminnan kehittäminen yhtä matkaa sosiaali- ja terveysalan muuttuvien palvelutuotantomallien kanssa on ollut menneisyydessä haastavaa, tarjoaa kulttuuri- ja sote-alojen välinen tiivistyvä yhteistyö kirjastoille ja niiden kotipalveluille hedelmällisen ja monipuolisen toiminnan kentän. Omakirjaston käyttämiselle otollisen käyttöympäristön luomiselle on hyvät mahdollisuudet.



Ikääntyneet ovat usein monella tapaa estyneitä digitaalistenkin kulttuuripalveluiden käyttöön. Tietotekniset taidot, asenteet ja pääsy laitteille muodostavat oman ongelmakenttänsä, jota on tutkimuksessa hahmotettu harmaan digitaalisen kuilun käsitteen kautta. Harmaan digitaalisen kuilun käsitteellä tarkoitetaan epäsuhtaa tietokoneiden ja internetin käytön jakautumisessa väestössä, kun asiaa tarkastellaan suhteessa väestön ikäkaumaan. Tutkimuksissa on 1990-luvun lopusta ja 2000-luvun alusta lähtien oletettu, että harmaa digitaalinen kuilu kaventuu tai katoaa tietokoneita käyttämään tottumattomien sukupolvien kuollessa ja tietokoneiden yleistyessä.

Harmaa digitaalinen kuilu onkin Suomessa viime vuosikymmeninä kaventunut reippaasti, ja käytännössä kaikki alle 50-vuotiaat käyttävät nykyisin internetiä. On kuitenkin selvää, että kahdeksalle ikävuosikymmenelle tultaessa tietokoneiden ja verkon käytön lasku on dramaattinen. On mahdollista, että harmaan digitaalisen kuilun kaventuminen hidastuu tai että kuilu repeää uudelleen suurten ikäluokkien lähestyessä kahdeksatta- ja yhdeksättäkymmenettä ikävuottaan. Lisäksi tämä tutkimus osoitti, että tottuneellekin tietokoneen käyttäjälle tablettitietokoneen käytön opettelu voi olla ylivoimaista esimerkiksi heikentyneen oppimiskyvyn tai motivaation puutteen vuoksi. Mitä haasteita vaikkapa lisättyyn todellisuuteen pohjaavat käyttöliittymät tuovatkaan pc-sukupolvelle? Tapoja tukea vanhuksia verkon ja siihen kytkeytyvien laitteiden käytössä olisi kehitettävä pitkäjänteisesti, ja olisi kyettävä huomioimaan eroja vanhusten kyvyissä ja motivaatioissa.

Harmaan digitaalisen kuilun kaventaminen edellyttää helppoa pääsyä laitteille ja verkkoon, käyttäjien taitojen, itseluottamuksen ja minä-pystyvyyden vahvistamista, erilaisten motivaatiotekijöiden huomioimista, käyttöön kannustavaa sosiaalista ympäristöä ja viite-ryhmän tukea. Yhdessä nämä tekijät vähentävät tietokoneisiin ja verkkoon liitettyjä pelkoja ja ennustavat niiden aktiivista käyttöä.

Tutkimuksissa on käytetty käsitettä teknofobia (*computer anxiety*) kuvaamaan erilaisten fyysisten, kulttuuristen ja psykologisten käytön esteiden muodostaman kokonaisuuden materialisoitumista ruumiillisessa ahdistuksen, epämääräisen epämukavuuden, jännityksen tai suoranaisen pelon kokemuksessa tietokoneita käytettäessä. Tietokoneiden ja verkon käytön käyttökoulutusten tulisi siis hälventää teknofobiaa ja kasvattaa osallistujien minä-pystyvyyttä.

Omakirjaston pilottiryhmäläisten teknofobian taso mitattiin ennen käyttökoulutuksia ja niiden jälkeen. Ryhmäläisten yhteenlaskettu teknofobian taso nousi koulutusjakson aikana noin 6–7 prosenttia. Yhden vastaajan teknofobiaa mittaavassa testissä (*computer an-*

*xiety scale*, CAS) kokonaispisteet nousivat merkittävästi, kahden vastaajan pisteet hie-  
man laskivat ja yhden vastaajan pisteet pysyivät samana. Mielenkiintoista oli kuitenkin  
se, että vastausten pisterakenne muuttui ensimmäisen ja toisen kerran välillä. Asiakkai-  
den kokemat ongelmat laitteiden ja verkon käytössä vähenivät ja käytön rentous ja itse-  
varmuus kasvoivat. Samalla kuitenkin käsitys omista taidoista ja kyvyistä – minä-pysty-  
vyyteen viittavia asioita – heikkenivät ja asiakkaat ilmoittivat voimakkaampaa hämmen-  
tyneisyyttä laitteita käytettäessä. Yksittäisten vastaajien tulokset ovat ristiriitaisia ja han-  
kalasti selitettävissä teknofobian rakentumisen elementtien vaikutussuhteita kuvaavan  
faktorimallianalyysin avulla.

Haastatteluissa pilottiasiakkaat kertoivat pääsääntöisesti olleensa tyytyväisiä saa-  
maansa koulutukseen ja palveluihin, vaikka itsenäinen käyttö ei välttämättä onnistunut-  
kaan koulutuksen jälkeen ohjeidenkaan avustuksella tai Omakirjaston palveluita ei oltu  
otettu käyttöön. Pilottiryhmäläiset olivat käyttäneet laitteita paljon muidenkin kuin pilotti-  
hankkeessa mukana olleiden palveluiden käyttöön. Syitä Omakirjaston käyttämättömyy-  
delle olivat muun muassa kauniit kesäsääät ja ajan puute. Asiakkaat käyttivät laitteita ja  
verkkoa ajallisten ja maantieteellisten esteiden ylittämiseen, viihteeseen ja harrastustoii-  
minnan tukemiseen. Omakirjaston palveluista he suosivat yksinkertaisia ja suoraviivaisia  
sivustoja.

Laitteen käyttö ja uuden opetteleminen oli tehnyt näkyväksi vanhuuteen liittyviä fyysisiä  
ja kognitiivisia muutoksia. Eräälle asiakkaalle heikentynyt kyky uuden opettelemiseen tuli  
jopa pienoisenä shokkina, ja kokemus synnytti lannistumisen ja masentuneisuuden tun-  
teita. Toisaalta tablettitietokoneen opettelu ja sisältöjen löytäminen oli myös tuonut on-  
nistumisen kokemuksia, uuden löytämisen iloa ja rikastuttanut entisiä kiinnostuksia.

Sekä CAS-tuloksista että haastatteluista nousee esille Omakirjaston käyttöön ottaminen  
ikäntyneille asiakkaille haastavana oppimisprosessina. Se vaati asiakkailta kykyä hal-  
lita epävarmuuden kokemusta ja epätietoisuuden tunnetta, sekä kykyä hallita erilaisia  
risteäviä motivaatiotekijöitä. CAS-testeissä näkyneen kasvaneen hämmetyneisyyden  
ja heikentyneen käsityksen omista kyvyistä tulkitseen selittyvän näiden emotionaalisten ja  
motivaationaalisten tekijöiden hallitsemisen haasteilla, ja haastattelut tukevat tätä tulkin-  
taa. Ikäntyneillä on hyvätkin mahdollisuudet ottaa Omakirjasto käyttöön, ja digitaalisille  
kulttuuripalveluille ja niiden käytön tuelle on kysyntää. Tuen tarve on suuri, etenkin jos  
asiakkaalla on haasteita muistin kanssa. Omakirjaston käytön tukea ja käyttökoulutusta  
voisi kehittää ottamalla malleja emotionaalisten ja motivationaalisten tekijöiden hallintaa  
tukevien oppimisympäristöjen suunnittelusta.

Omakirjasto-hankkeen yhtenä tavoitteena oli kehittää kirjaston ja sosiaali- ja terveysalan oppilaitosten välisen yhteistyön mallia. Tämä kokonaisuus jäi opinnäytteen kysymyksenasettelun ulkopuolelle, mutta se tarjoaisi mahdollisuuksia erilaisille kehittämistutkimuksille. Oppilaitoksille tämänkaltainen yhteistyö mahdollistaa työelämään kytkeytyvien oppimisympäristöjen rakentamisen opiskelijoille, ja kirjastolle mahdollistuu sosiaali- ja terveysalan opiskelijoiden osaamisen hyödyntäminen. Miten tätä yhteistyötä voisi saavuttavien digitaalisten kulttuuripalveluiden tuottamisessa edelleen syventää? Olisiko mahdollista saada Omakirjaston kehittämiseen mukaan myös eri oppilaitosten opiskelijoiden tietoteknistä osaamista tai pedagogista osaamista Omakirjaston oppimisympäristön kehittämiseen? Olisiko tällaisessa monialaisessa kehittämistyössä ituja tietotekniikkaa, kulttuuria, terveyttä ja pedagogiaa yhdistäville palvelutuotteille?

Opinnäytetyön aineistossa myös sivuttiin asiakkaiden kokemuksia digitaalisten kulttuuripalveluiden käytön helppoudesta tai vaikeudesta, mutta käyttöliittymien heuristinen arviointi Omakirjaston kohderyhmän näkökulmasta olisi aihe kokonaan toisenlaiselle opinnäytteelle. Omakirjaston jatkokehittämisen kannalta olisi myös hyödyllistä kartoittaa millaisia digitaalisia kulttuuripalveluita Suomessa on tällä hetkellä olemassa ja millaisia digitaalisia sisältöjä ja palveluita esimerkiksi kulttuurihistorialliset museot tai taidemuseot ovat omissa verkostoissaan kehittämässä. Tarjonnan kartoittaminen palvelisi myös vanhuksille tarjottavien digitaalisten kulttuuripalveluiden kokonaisuuden suunnittelua ja systematisointia.

Yhtenä kiinnostuksen kohteena tässä opinnäytteessä oli kirjaston paikka ja rooli kulttuuripalveluiden ja sosiaali- ja terveysalan risteyksessä. Kirjastolle hahmottui hankkeessa monta roolia: kirjasto muun muassa tarjosi omia digitaalisia kulttuuripalveluitaan, välitti muiden tuottamia palveluita, koulutti ohjaajia, koordinoi oppilaitosten ja asiakkaiden välistä toimintaa, selvitti asiakkaiden tarpeita ja toimi alustana sekä sisällöille että palveluille. Toisin sanoen kuvaan kirjaston paikasta ja roolista jäi tarkentumisen varaa. Onko kirjasto palveluiden tuottaja, muiden tuottamien palveluiden välittäjä vai palvelukokonaisuuksien ja sisältöjen koordinoija? Lopulta myös kirjasto ja sen toiminta itsessään tarjoutuu mielenkiintoiseksi tutkimuskohteeksi.

## LÄHTEET

Ahonen, Kati ja Vaittinen, Risto (2015): Eläkeikäisten kulutus Suomessa 1985–2012. Eläketurvakeskuksen raportteja 06/2015. Helsinki: Eläketurvakeskus.

Beckers, J.J ja Schmidt, H.G (2001): The structure of computer anxiety: a six factor model. *Computers in Human Behavior* 17 (2001), 35–49.

Friemel, Michael (2014): The digital divide has grown old: Determinants of a digital divide among seniors. *New Media and Society*, January 2014. DOI: 10.1177/1461444814538648.

Groundstroem, Mirjam (1980): Kirjaston kotipalvelu. Teoksessa *Laitoskirjastotoiminnan opas. Potilaiden ja vammaisryhmien kirjastopalvelut*. Toim. Groundstroem, Mirjam; Kauppi, Hilikka; Kianto, Marjut; Sippola, Leena. Helsinki: Suomen kirjastoseura.

Haimakainen, Tuula (1987): Halutaanko kirjastoa kaikille? Teoksessa *Kirjastoa kaikilleko. Uhanalainen ulkopalvelu*. Toim. Haimakainen, Tuula; Haukka, Aila; Kokkonen, Anna-Maria Mutanen; Pirjo ja Saarikivi-Raasu, Ilona. Keskustelua kirjastosta 8. Helsinki: Suomen kirjastoseura.

Hakkarainen, Päivi (2012): ”No Good for shovelling snow and carrying firewood”: Social representations of computers and the internet by elderly Finnish non-users. *New Media and Society* 14(7), 1198–1215. DOI: 10.1177/1461444812442663.

Harju, Emma, Museovirasto, Sainio, Tapani ja opetus- ja kulttuuriministeriö (2018): Kulttuurilaitosten digitaalinen yleisötyö – kooste verkkokyselyn vastauksista. Viitattu 26.11.2018. [https://mi-nedu.fi/documents/1410845/3547377/Kulttuurilaitosten\\_digitaalinen\\_yleis%C3%B6ty%C3%B6.pdf](https://mi-nedu.fi/documents/1410845/3547377/Kulttuurilaitosten_digitaalinen_yleis%C3%B6ty%C3%B6.pdf).

Hirn, Sven (1987): Alamäessä, tuuliajolla. Teoksessa *Kirjastoa kaikilleko. Uhanalainen ulkopalvelu*. Toim. Haimakainen, Tuula; Haukka, Aila; Kokkonen, Anna-Maria Mutanen; Pirjo ja Saarikivi-Raasu, Ilona. Keskustelua kirjastosta 8. Helsinki: Suomen kirjastoseura.

Hirsijärvi, Sirkka ja Hurme, Helena (2001): Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsinki University Press.

Honkala, Nina ja Laitinen, Liisa (2017): Näkökulmia taiteen ja kulttuurin tutkituista vaikutuksista. SITRAn artikkelit 23.11.2017. Viitattu 26.11.2018. <https://www.sitra.fi/artikkelit/nakokulmia-taiteen-ja-kulttuurin-vaikutuksiin/>.

Hyvärinen, Matti (2017): Haastattelun maailma. Teoksessa Hyvärinen, Matti; Nikander, Pirjo ja Ruusuvoori, Johanna (toim): Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino.

<https://taikusydan.turkuamk.fi/>

Isotalo, Merja (s.a): Terveystta kulttuurista -verkosto. Viitattu 26.11.2018. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/taiteesta-ja-kulttuurista-hyvinvointia/terveytta-kulttuurista-verkosto>.

Jämsén, Arja ja Kukkonen, Tuula (2017): Ikäystävällinen yritys – senioriasiakkaat tulevat. *Karelia-ammattikorkeakoulun julkaisuja B, Oppimateriaaleja ja kokoomateoksia*: 50. Joensuu: Karelia ammattikorkeakoulu.

Järvelä, Sanna; Häkkinen, Päivi & Lehtinen, Erno (2006): Oppimisen teoria ja teknologian opetuskäyttö. Teoksessa Järvelä, Sanna; Häkkinen, Päivi & Lehtinen, Erno (toim.): Oppimisen teoria ja teknologian opetuskäyttö. Helsinki: WSOY oppimateriaalit.

Kekki, Kirsti (2013): Menestystarina nimeltä kirjasto. Helsinki: BTJ Finland oy.

- Kiander, Jaakko; Riihelä, Marja ja Sullström, Risto (2004): Ikääntyneiden kulutuskäyttäytyminen: miten tulevaisuuden eläkeläiset kuluttavat? Teoksessa Ikääntyminen Voimavarana. Tulevaisuusselonteon liiteraportti 5. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 33/2004. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia.
- Koskinen, Simo (2004): Ikääntyneiden voimavarat. Teoksessa Ikääntyminen Voimavarana. Tulevaisuusselonteon liiteraportti 5. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 33/2004. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia.
- Laakso, Leena (2010): Kirjaston kotipalvelutoiminta. Helsinki: BTJ Kustannus.
- Lehikoinen, Kai (2017): Taiteen prosenttiperiaatetta laajentamalla hyvinvointia sote-palveluihin. ArtsEqual Policy brief 5/2017. Helsinki: ArtEqual-hanke.
- Lehikoinen, Kai & Vanhanen, Elise (2017): Johdanto. Teoksessa Lehikoinen Kai & Vanhanen Elise (toim.): Taide ja hyvinvointi. Katsauksia kansainväliseen tutkimukseen. Taideyliopisto, Kokos julkaisusarja 1/2017. Helsinki: ArtsEqual-hanke.
- Malmivirta, Helena (2017): Taide, taidetoiminta ja niiden vaikutukset ikääntyneiden hyvinvointiin. Teoksessa Lehikoinen Kai & Vanhanen Elise (toim.): Taide ja hyvinvointi. Katsauksia kansainväliseen tutkimukseen, ss. 47–60. Taideyliopisto, Kokos julkaisusarja 1/2017. Helsinki: ArtsEqual-hanke.
- Lagana, Luciana (2008): Enhancing the Attitudes and Self-Efficacy of Older Adults Toward Computers and the Internet: Results of Pilot Study. *Educational Gerontology*, September 1; 34(9). DOI: 10.1080/03601270802243713.
- Lester, David; Yang, Bijou ja James, Simon (2005): A Short computer anxiety scale. *Perceptual and Motor Skills*, July 2005. DOI: 10.2466/PMS.100.3.964-968.
- Lumme-Sandt, Kirsi (2017): Vanhojen ihmisten haastattelu. Teoksessa Hyvärinen, Matti; Nikander, Pirjo ja Ruusuvoori, Johanna (toim.): Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino.
- Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto (2017): Peruspalvelujen arviointi, kulttuuripalvelujen saatavuus ja saavutettavuus. Viitattu 26.11.2018. Ladattavissa osoitteesta [www.patio.fi](http://www.patio.fi).
- Millward, Peter (2003): The 'grey digital divide': Perception, exclusion and barriers of access to the Internet for older people. *First Monday*, July 2003. Viitattu 26.11.2018. <https://doi.org/10.5210/fm.v8i7.1066>.
- Mäkinen, Ilkka (1999): Heittämillä tulevaisuuteen: Kirjastot vuoden 1961 lain jälkeen. Teoksessa Kirjastojen vuosisata. Toim. Mäkinen, Ilkka. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu oy.
- Niemelä, Mikko (2008): Ikääntyvän väestön kulutustapojen muutokset vuosina 1966–2001. Teoksessa Tuominen, Eila (toim.): Näkökulmia eläkeläisten hyvinvointiin – toimeentulosta kulutukseen ja ajankäyttöön. Eläketurvakeskuksen raportteja 2008:4. Helsinki: Eläketurvakeskus.
- Opetus- ja kulttuuriministeriö (2018): AILI vahvistaa kuntien yhteistyötä kulttuurisessa vanhustyössä. Uutinen 31.1.2018. Viitattu 26.11.2018. [https://minedu.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/ailli-vahvistaa-kuntien-yhteistyota-kulttuurisessa-vanhustyossa](https://minedu.fi/artikkeli/-/asset_publisher/ailli-vahvistaa-kuntien-yhteistyota-kulttuurisessa-vanhustyossa).
- Omakirjasto-hankkeeseen osallistuneiden pilottiasiakkaiden haastattelut ja kyselyt Turussa touko-kesäkuussa 2018. Alkuperäinen aineisto kirjoittajan hallussa.
- Pusa, Tiina (2012): Harmaa taide. Taiteen ja vanhuuden merkityssuhteita. Aalto-yliopiston julkaisusarja Doctoral dissertations 89/2012. Espoo: Aalto-yliopiston taiteiden ja suunnittelun korkeakoulu.
- Rajala, Tarja (2016): Kirjasto kotiin? Yleisten kirjastojen ikääntyvien palvelut ja kotipalvelu. AMK opinnäytetyö. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Ruusuvuori, Johanna ja Tiittula, Liisa (2017): Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Hyvärinen, Matti; Nikander, Pirjo ja Ruusuvuori, Johanna (toim): Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino.

SFS-ISO 16439. Tieto ja dokumentointi. Kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnin menetelmät ja toimenpiteet. Helsinki: Suomen standardoimisliitto.

Sosiaali- ja terveysministeriö ja Kuntaliitto (2017): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017–2019. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:6. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 26.11.2018. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3960-8>.

Suomen virallinen tilasto (SVTa): Kotitalouksien kulutus [verkkajulkaisu]. ISSN=1798-3533. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu: 28.11.2018. <http://www.stat.fi/til/ktutk/index.html>

Suomen virallinen tilasto (SVTb): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö [verkkajulkaisu]. ISSN=2341-8699. 2017, Internetin käytön ja eräiden käyttötarkoitusten yleisyys 2016. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 4.5.2018. [http://www.stat.fi/til/sutivi/2017/sutivi\\_2017\\_2017-08-24\\_tau\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/sutivi/2017/sutivi_2017_2017-08-24_tau_001_fi.html)

Suomen virallinen tilasto (SVTc): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö [verkkajulkaisu]. ISSN=2341-8699. 13 2017, 1. Internetin käytön yleisyys, useus ja yleisimmät käyttötarkoitukset. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu: 4.5.2018. [http://www.stat.fi/til/sutivi/2017/13/sutivi\\_2017\\_13\\_2017-11-22\\_kat\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/sutivi/2017/13/sutivi_2017_13_2017-11-22_kat_001_fi.html)

Suomen virallinen tilasto (SVTd): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö [verkkajulkaisu]. ISSN=2341-8699. 2013, 2. Vanhojen ikäryhmien tieto- ja viestintätekniikan käyttö . Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 4.5.2018. [http://www.stat.fi/til/sutivi/2013/sutivi\\_2013\\_2013-11-07\\_kat\\_002\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/sutivi/2013/sutivi_2013_2013-11-07_kat_002_fi.html)

Suomen virallinen tilasto (SVTe): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö [verkkajulkaisu]. ISSN=2341-8699. 13 2017, 2. Internetin käyttö mobiililaitteilla. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu: 4.5.2018. [http://www.stat.fi/til/sutivi/2017/13/sutivi\\_2017\\_13\\_2017-11-22\\_kat\\_002\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/sutivi/2017/13/sutivi_2017_13_2017-11-22_kat_002_fi.html)

TENA Men (2015): Control. TENA Men youtube-kanava. Mainos ladattu verkkoon 11.3.2015, ladattu 7.12.2018. <https://www.youtube.com/watch?v=3NKvN7U5RXQ>

Tuominen, Eila (2008): Eläkeläisten hyvinvoinnin jäljillä – katsaus viimeaikaiseen tutkimukseen. Teoksessa Tuominen, Eila (toim.): Näkökulmia eläkeläisten hyvinvointiin – toimeentulosta kulu- tukseen ja ajankäyttöön. Eläketurvakeskuksen raportteja 2008:4. Helsinki: Eläketurvakeskus.

Tänään kotona – digitaalisen kulttuurisen vanhustyön kehittämishanke. Helsingin kaupunki, Yleiset kulttuuripalvelut, Kumppanuudet ja avustukset, 21.9.2017. Viitattu 26.11.2018. [https://www.hel.fi/static/public/hela/vipaU48040040VH1\\_Hallintojohtaja/Suomi/Paatos/2017/KUVA\\_2017-09-27\\_HJ\\_9\\_Pk/AF9A1685-39C3-C280-87D8-5EC1D3800000/Liite.pdf](https://www.hel.fi/static/public/hela/vipaU48040040VH1_Hallintojohtaja/Suomi/Paatos/2017/KUVA_2017-09-27_HJ_9_Pk/AF9A1685-39C3-C280-87D8-5EC1D3800000/Liite.pdf).

Vaarama, Marja (2004): Ikääntyneiden toimintakyky ja palvelut – nykytila ja vuosi 2015. Teoksessa Ikääntyminen Voimavarana. Tulevaisuusselonteon liiteraportti 5. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 33/2004. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia.

Valli, Raine (2010): Kyselylomaketutkimus. Teoksessa Aaltola, Juhani ja Valli, Raine (toim): Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. 3. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vaittäinen, Tiina (2018): Hoivan kestävä tulevaisuus: Aikuisille suunnattujen vaippojen globaali talous. Luento B-Gallerian TiedeTaide-illassa perjantaina 16.11.2018, klo 18-20. Viitattu 27.11.2018. <http://bgalleria.net/post/179933115463/tiina-vaittainen-hoivan-kestava-tulevaisuus>

Vastamäki, Jaana (2010): Kyselylomaketutkimus: tutkimusasetelman ja mittareiden valinta. Teoksessa Aaltola, Juhani ja Valli, Raine (toim): Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. 3. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vauras, Marja; Kinnunen, Riitta & Salonen, Pekka (2006): Oppimisvaikeudet ja teknologia oppimisen ohjaamisen mahdollistajana. Teoksessa Järvelä, Sanna; Häkkinen, Päivi & Lehtinen, Erno (toim.): Oppimisen teoria ja teknologian opetuskäyttö. Helsinki: WSOY oppimateriaalit.

Viirkorpi, Paavo (2015): Ikäteknologian hyvät käytännöt. KÄKÄTE-raportteja 7/2015. Helsinki: Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ja Vanhustyön keskusliitto – Centralförbundet för de gamla väl ry.

Wagner, Nicole; Hassanein, Khaled ja Head, Milena (2010): Computer use by older adults: A multidisciplinary review. *Computers in Human Behavior* 26 (2010), 870–882.

Wessman, Jenni; Erhola, Kaaren; Meriläinen-Porras, Satu; Pieper, Richard ja Luoma, Minna-Liisa (2013): Ikääntynyt ja teknologia – Kokemuksiani teknologian käytöstä. KÄKÄTE-tutkimuksia 2/2013. Helsinki: Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto, Vanhustyön keskusliitto – Centralförbundet för de gamla väl ry, Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos (THL).

Ylikännö, Minna (2008): Eläkeläisten ajankäyttö ja sen muutokset 1990-luvulla. Teoksessa Tuominen, Eila (toim.): Näkökulmia eläkeläisten hyvinvointiin – toimeentulosta kulutukseen ja ajankäyttöön. Eläketurvakeskuksen raportteja 2008:4. Helsinki: Eläketurvakeskus.

Zeiger, Karin: (2018): Seniorien esteet digipalvelujen käyttämiseen. Harmaan digitaalisen katiijaon syitä ja ratkaisuja. Pro gradu -tutkielma. Espoo: Aalto-yliopiston Kauppakorkeakoulu.

## Omakirjasto – 1 osa (ensimmäisellä kerralla)

Sukupuoli: mies ____ nainen ____ En halua sanoa ____
Syntymävuosi:
Korkein koulutusaste:
Perusaste (kansa-, keski- tai peruskoulu) ____
Ammatillinen tutkinto tai yo ____
Korkeakoulututkinto ____

Kysymys						
Oletko käyttänyt tietokonetta viimeisen kolmen kuukauden aikana?	Kyllä	En				
Kuinka usein käytät tietokonetta?	Useita kertoja päivässä	Päivittäin	Muutaman kerran viikossa	Viikoittain	Harvemmin	
Oletko käyttänyt älypuhelinä viimeisen kolmen kuukauden aikana?	Kyllä	En				
Kuinka usein käytät älypuhelinä?	Useita kertoja päivässä	Päivittäin	Muutaman kerran viikossa	Viikoittain	Harvemmin	
Oletko käyttänyt tablettia viimeisen kolmen kuukauden aikana?	Kyllä	En				
Kuinka usein käytät tablettia?	Useita kertoja päivässä	Päivittäin	Muutaman kerran viikossa	Viikoittain	Harvemmin	
Käytätkö internetiä?	Kyllä	En				
Kuinka usein käytät internetiä?	Useita kertoja päivässä?	Päivittäin	Muutaman kerran viikossa	Viikoittain	Harvemmin	
Mihin kaikkiin seuraavista käytät internetiä?	Verkkopankin käyttämiseen	Virallisten lomakkeiden lähettämiseen (esim. Kela)	Lehtien tai uutisvustojen lukeminen	televisio-ohjelmien tai elokuvien katselu	Yhteisöpalvelujen seuraamiseen	

Merkkaa rasti väitteen oikealta puolelta ruutuun, joka parhaiten vastaa asiakkaan kokemusta.  
Käytä taulukon ylärivillä olevaa asteikkoa.

Väite						Vahvasti eri mieltä
	Vahvasti samaa mieltä	Samaa mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Eri mieltä	



Tunnen oloni itsevarmaksi ja rennoksi tehdessäni asioita tietokoneilla.						
Mitä kovemmin työskentelen tietokoneiden opettelemiseksi sitä hämmentyneemmäksi tulen.						
Olen joskus ajatellut, että olen liian vanha oppimaan tietokoneita.						
Olen joskus ajatellut: "tietokoneet eivät pidä minusta."						
Minulla on aina ongelmia tehdessäni asioita tietokoneilla.						
Onnistun yleensä ratkaisemaan tietokoneongelmat itse.						

Kiitos!

## Omakirjasto – Osa 2 (Viimeisellä kerralla)

Merkkaa rasti väitteen tai kysymyksen oikealta puolelta ruutuun, joka parhaiten vastaa asiakkaan kokemusta.

Kysymys	Mieli-pide					En osaa sanoa
Oliko tabletin käyttäminen sinusta	Erittäin helppoa	Helppoa	Ei helppoa eikä vaikeaa	Vaikeaa	Erittäin vaikeaa	
Olivatko tabletin käyttö-ohjeet mielestäsi	Erittäin selkeät	Selkeät	Ei selkeät eikä vaikeaselkoiset	Vaikeaselkoiset	Erittäin vaikeaselkoiset	
Oliko tabletin käyttöön opastusta	Todella riittävästi	Riittävästi	Ei riittävästi eikä liian vähän	Vähän	Todella vähän	
Oletko saanut tabletin käyttöön apua joltain muulta, kuten	Sukulaiselta	ystävältä	Samassa taloudessa asuvalta	Jostain muulta	En ole	
Oletko käyttänyt tablettia	Useamman kerran päivässä	Päivittäin	Useamman kerran viikossa	Viikoittain	Harvemmin kuin kerran viikossa / et ollenkaan	
Oletko käyttänyt tabletilla	Celiaa	Verkkojumalanpalveluksia	Suomen Turku-lehti	E-kirjoja	TFO:n konsertteja	
Arvioi seuraavien palvelujen käytön helppoutta	Erittäin helppoa	Helppoa	Ei helppoa eikä vaikeaa	Vaikeaa	Todella vaikeaa	
Celia						
Verkkojumalanpalvelukset						
Suomen Turku -lehti						
e-kirjat						
TFO:n konsertit						
Löysitkö palveluista itsellesi sopivaa sisältöä	Todella paljon	Paljon	Et paljon enkä vähän	Vähän	Todella vähän/et ollenkaan	
Kiinnostaisiko sinua käyttää tablettia	televisiosarjojen tai elokuvien katseluun	pelien pelaamiseen	radion kuunteleluun	historiallisten valokuvien kat-seluun	museoiden tai arkistojen ko-koelmien ja näyttelyiden katselemiseen ja kuuntele-miseen	

Haluaisitko tabletin käyttöön tukea	paperisista ohjeista	videoista	oman ikäselittäni neuvojalta	puhelimitse	kasvotusten	
-------------------------------------	----------------------	-----------	------------------------------	-------------	-------------	--

Väite						
	Vahvasti samaa mieltä	Samaa mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Eri mieltä	Vahvasti eri mieltä
Tunnen oloni itsevarmaksi ja rennoksi tehdessäni asioita tietokoneilla.						
Mitä kovemmin työskentelen tietokoneiden opettelemiseksi sitä hämmentyneemmäksi tulen.						
Olen joskus ajatellut, että olen liian vanha oppimaan tietokoneita.						
Olen joskus ajatellut: "tietokoneet eivät pidä minusta."						
Minulla on aina ongelmia tehdessäni asioita tietokoneilla.						
Onnistun yleensä ratkaisemaan tietokoneongelmat itse.						

## **Turun kaupunginkirjaston Omakirjasto-pilottihankkeen asiakaskysely**

### **Asiakaskyselyn tarkoitus**

Turun kaupunginkirjaston Omakirjasto-pilottihankkeen yhteydessä toteutetaan asiakaskysely. Kyselyn tarkoituksena on kerätä asiakkailta tietoa heidän kokemuksistaan pilotissa mukana olevien palveluiden ja tablettien käytöstä sekä kar- toittaa heidän aikaisempia kokemuksiaan tietokoneiden käytöstä.

Asiakastutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Tutkimuksen kattavuuden, luotettavuuden ja palvelujen kehittämisen kannalta on kuitenkin tärkeää, että mahdollisimman moni kokeiluun osallistuva vastaa kyselyyn.

Vastaajista ei tässä asiakaskyselyssä kerätä mitään henkilötietoja. Antamanne vastaukset käsitellään nimettöminä ja luottamuksellisesti.

Kyselyjen tuloksia käytetään Turun Ammattikorkeakoulun opinnäytetyön tekemiseen ja Turun kaupunginkirjaston palveluiden kehittämiseen.

### **Tutkimuksen tekijä**

Antti Nyqvist, FM

(Osoite poistettu)

(puhelinnumero poistettu)

(Sähköpostiosoite poistettu)

## Haastattelurunko

### Mitä palveluja on käyttänyt

Mitä sisältöjä olet tabletilla viime aikoina käyttänyt?

Miksi olet halunnut käyttää juuri näitä palveluja/sisältöjä?

Mikä palvelussa toimii mielestäsi hyvin?

Osaatko sanoa, mikä tekee sen käytöstä helppoa/miellyttävää?

Mikä palvelussa on huonoa?

Osaatko sanoa, mikä tekee sen käytöstä epämiellyttävää/hankalaa?

Kerrotko vähän siitä, kuinka käytät palvelua/sisältöä? (Minkälaisissa tilanteissa, yksin, jonkun kanssa, pitkään kerralla, aamukahvin kanssa jne.)

### Käytön esteet

Miksi et ole käyttänyt palveluja X ja Y?

Mikä palvelussa on huonoa tai tekee sen käytöstä epämiellyttävää/hankalaa?

Miten olet pyrkinyt ratkaisemaan käytössä eteen tulleita ongelmatilanteita?

### Minkälaista tukea haluaisit

Miten laitteen käyttö onnistuu?

Miten koit opiskelijoiden opastuksen?

Millaista opastusta haluaisit? (video, paperiohjeet, henk.koht, ryhmässä, vertaisohjausta)

Mitä mieltä olet saatavilla olevista ohjeista?

Oletko soittanut omakirjastopuhelimeen?

Minkälaista muuta apua olet saanut? (sukulaiset, tuttavat, muut opastusmateriaalit)

Minkälaisia sisältöjä haluaisit palveluun mukaan?