

Katariina Pyykkönen

IKÄÄNTYNYT TEKNOLOGIAN KÄYTTÄJÄNÄ

Käyttäjäkokeuksia virtuaalisen Hyvinvoinnin tarjottimen teknologisesta
käytettävyydestä

IKÄÄNTYNYT TEKNOLOGIAN KÄYTTÄJÄNÄ

Käyttäjäkokeuksia virtuaalisen Hyvinvoinnin tarjottimen teknologisesta käytettävyydestä

Katariina Pyykkönen
Opinnäytetyö
Kevät 2016
Sosiaalian koulutusohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma, Sosionomi (AMK)

Tekijä:	Katariina Pyykkönen
Opinnäytetyön nimi:	IKÄÄNTYNYT TEKNOLOGIAN KÄYTTÄJÄNÄ Käyttäjäkokemuksia virtuaalisen hyvinvoinnin tarjottimen teknologisesta käytettävyydestä
Työn ohjaaja:	Kaija Bakala & Seija Kokko
Työn valmistumislukukausi- ja vuosi:	Kevät 2016
Sivumäärä:	43 + 5

Tutkimukseni on laadullinen käyttäjätutkimus. Aiheen sain Oulun kaupungin AVAUS-hankkeelta. AVAUS-hanke on kehittänyt virtuaalisen Hyvinvoinnin tarjottimen, joka kokoaa yhteen julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin palvelut samalle internetsivustolle. Hanke tarvitsee tietoa Hyvinvoinnin tarjottimen teknologisesta käytettävyydestä ja helppokäyttöisyydestä kohderyhmältä tässä tapauksessa ikääntyneiltä.

Opinnäytetyön tutkimuksellisenä tarkoituksena on kuvailla Hyvinvoinnin tarjottimen käytettävyyttä ikääntyneiden käyttäjien käyttökokemusten perusteella. Tavoitteena on tuottaa käyttäjälähtöistä tietoa Hyvinvoinnin tarjottimen teknologisesta käytettävyydestä ja helppokäyttöisyydestä. Opinnäytetyöllä on siis hyötytavoite.

Tietoperustassa on tietoa tutkimuksen tilaamasta hankkeesta, Hyvinvoinnin tarjottimesta, ikääntyneistä ja teknologiasta, teknologian arkipäiväistymisestä, teknologian käytön haasteista, ikääntyvien teknologiasta ja teknologian käytettävyydestä, käyttäjälähtöisestä kehittämisestä sekä käytettävyyden käsitteestä. Keräsin tietoa 72 - 84-vuotialta ikääntyneiltä ihmisiltä, joilla oli jo valmiiksi kokemuksia teknologian käyttämisestä arjessaan. Käytin tiedonkeruussa teemahaastattelua ja havainnointia. Apuvälineinä käytin ääninauhuria ja videokameraa.

Tutkimuksen tulosten mukaan Hyvinvoinnin tarjotinta voidaan suositella ikääntyneelle ihmiselle väyläksi löytää hänen tarvitsemiaan palveluita yhden internetsivuston alta. Ikääntynyt osallistujajoukko testasi teemahaastattelussa, mitä vahvuuksia tai toisaalta parantamisen varaa ikääntyneille suunnatulla palvelukeskittymällä on. Tulokset kertoivat paljon niin itse tarjottimesta kuin myös osallistujajoukosta itsestäänkin. Kaikki kokivat, että Hyvinvoinnin tarjotin on kehitetty tarpeeseen ja sille löytyy varmasti käyttöä.

Tutkimuksessa paljastui myös osallistujien toiveita Hyvinvoinnin tarjottimen kehittämiseksi, kuten aiempaa vaivattomampi pääsy Hyvinvoinnin tarjottimelle. Päällimmäisenä osallistujille jäi Hyvinvoinnin tarjottimesta käsitys selkeästä ja tiedontäyteisestä Internet-sivustosta, joka varmasti toisi apua monen ikääntyneen elämään.

Asiasanat: ikääntyneet, teknologia, käytettävyys, helppokäyttöisyys, käyttäjälähtöinen

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services

Author:	Katariina Pyykkönen
Title of thesis:	SENIOR AS A TECHNOLOGY USER User experiences of the virtual welfare platter's technological usability
Supervisors:	Kaija Bakala & Seija Kokko
Term and year when the thesis was submitted:	Spring 2016
Number of pages:	43 + 5

My research is a qualitative user analysis. I received the topic from the City of Oulu's AVAUS-project. AVAUS-project has developed a virtual welfare platter that gathers all of the public, private and third sector services to a single website. The project needs information about the welfare platter's technological usability and ease of use for the target group that is in this case the elderly.

The research-purpose of my bachelor's thesis is to describe the welfare platter's usability cross referencing the user experiences of the elderly. The goal is to produce user-oriented information about the technological usability and ease of use of the welfare platter. That means that my bachelor's thesis has a utilitarian goal.

The knowledge base contains information about the research that was ordered by the project. It includes information about the welfare platter, elderly and technology. Other information that is also included in the research is the commonplace of technology, challenges when using technology, new technology developed for the elderly, usability of technology, user-oriented design and the concept of usability. I collected information from elderly people at the age range of 72 to 84 years who have already had experience using technology in everyday life. I used theme interview technique and perception to gather information. To collect the information I used a video camera and a voice recorder.

The result of the research was that the welfare platter can be recommended to the elderly as a channel to find the services they need using a single website. The group of elderly that participated in the themed interviews voiced their opinions about the strengths and weaknesses of the concentrated service that was provided. The results revealed a lot about the website itself and the people who participated in the research. Everyone experienced that the welfare platter website was developed for a concentrated cause and it would certainly be useful. What also came forward was the rapprochement of people especially between generations.

The research also revealed aspirations from the participants to further improve the welfare platter. The uppermost image that was left in the minds of the participants about the welfare platter was that the site was very unambiguous and full of information that would most definitely bring assistance to the lives of many senior citizens.

Keywords: elderly, technology, usability, ease of use, user-oriented

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	9
3	IKÄÄNTYNEET JA TEKNOLOGIA	12
3.1	Teknologian käytön haasteet ikääntyneillä	14
3.2	Ikääntyvien teknologia	16
4	TEKNOLOGIAN KÄYTETTÄVYYS	18
4.1	Käyttäjälähtöinen kehittäminen	18
4.2	Käytettävyys ikääntyneille suunnattua internetsivustoa kehitettäessä	19
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	21
5.1	Käyttäjätutkimus	21
5.2	Kohdejoukko ja aineistonkeruu	23
5.3	Aineiston analysointi	26
5.4	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	27
6	TULOKSET HYVINVOINNIN TARJOTTIMEN KÄYTETTÄVYYDESTÄ	31
6.1	Taustakartoitus	31
6.2	Hyvinvoinnin tarjottimen visuaalisen ympäristön hahmottuminen	32
6.3	Helppokäyttöisyys	33
6.4	Avoimet kysymykset	33
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	35
8	POHDINTA	38
	LÄHTEET	41
	LIITTEET	44

1 JOHDANTO

Suomi on yksi Euroopan nopeimmin ikääntyvistä maista, ja vuonna 2030 Suomen väestöstä joka neljännen arvellaankin olevan yli 65-vuotias. Tämä kehitys tuo mahdollisuuksia uusille tietoteknisille tuotteille ja palveluille niin itsenäisen suoriutumisen kuin työn ja vapaa-ajankin alueilla. Uutta teknologiaa tulisi hyödyntää siten, että tuotteet ja palvelut lisäävät kansalaisten elämänlaatua eivätkä aiheuta haittaa millekään kuluttajaryhmälle. Tällä tarkoitetaan, että palvelujen tulisi olla kaikkien kuluttajaryhmien saatavilla huolimatta esimerkiksi erilaisista toiminnanvajavuuksista tai erilaisista oppimiskokemuksista. (Leikas 2008, 8 - 12, viitattu 26.4.2015.)

Teknologian kehitys näyttäisi palvelevan eniten nuoria, työelämässä mukana olevia kansalaisia. Kehityksessä tulee pohtia, miten muuttuva yhteiskunta vaikuttaa ikääntyneisiin. Ikääntyneiltä on kuultu, että heitä ahdistaa jo nyt teknologian nopea kehitys. Iso osa yhteiskunnan palveluista löytyy nykyisin internetistä. Koska niin internet kuin matkapuhelinkin nykymuodossaan ovat ikääntyneelle vaikeakäyttöisiä, on mietittävä, jäävätkö ikäihmiset helposti yhteiskunnan tarjoamien palvelujen ulkopuolelle. (Leikas 2008, 8 - 12, viitattu 26.4.2015.)

Parhaimmillaan teknologia parantaa ikääntyneiden elämänlaatua tarjoamalla muun muassa mahdollisuuden hoitaa itsenäisesti omia asioita ja pääsyn tiedon äärelle. Esimerkiksi internet voi vähentää sosiaalista eristyneisyyttä ja lisätä kommunikaatiota. Teknologiset ratkaisut saattavat parantaa ikääntyneiden osallisuutta omien sairauksiensa hoidossa ja mahdollistavat kotona asumisen mahdollisimman pitkään. (Erhola, Luoma, Meriläinen-Porras, Pieper & Wessman 2013, 5, viitattu 3.3.2015.)

Teen opinnäytetyön AVAUS-hankkeelle. AVAUS-hanke kuuluu sosiaali- ja terveydenhuollon kansalliseen kehittämisohjelmaan eli Kaste-ohjelmaan, joka toteutettiin vuosina 2012 - 2015. Ohjelmakauden painopisteenä oli kehittää palveluita ongelmien hoidosta fyysisen, henkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin aktiiviseen edistämiseen ja ongelmien ennaltaehkäisyyn väestön keskuudessa. AVAUS-hankkeen tavoitteena on kehittää asiakaslähtöisiä sähköisiä palveluita sekä -asiointia ja saada osallistava, kuntalaislähtöinen toimintakulttuuri osaksi kaikkia hyvinvoinnin palveluja. (Innokylä 2014, 3, viitattu 28.5.2015.)

AVAUS-hanke on kehittänyt Oulun kaupungille virtuaalisen ikääntyneiden Hyvinvoinnin tarjottimen, joka kokoaa yhteen julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin palvelut samalle internetsivustolle. Julkinen ja yksityinen sektori toimivat Hyvinvoinnin tarjottimella yhdessä kumppanina ja verkostona. Kuntalaisia ohjataan toimimaan itsenäisesti ja samalla vähentämään fyysisiä käyntejä sosiaali- ja terveyspalveluihin. Hyvinvoinnin tarjottimen käytön tehostuessa henkilökunnan työtä vapautuu palveluja paljon käyttävien asiakkaiden neuvontaan. (Innokylä 2014, 3, viitattu 28.5.2015.)

Hyvinvoinnin tarjotin on avoin kaikille, mutta sen sisältöä on koottu ikäihmisten näkökulmasta. Lähtökohdانا on tuoda esiin palveluita, jotka tukevat ikääntyvien kuntalaisten kotona asumista, selviytymistä ja toimintakykyä. Ammatillaiset voivat hyödyntää Hyvinvoinnin tarjotinta oman työnsä tukena, ja heidän roolinaan on motivoida ja ohjata kansalaisia sen käyttöön. (Innokylä 2014, 3, viitattu 28.5.2015.)

AVAUS-hankkeen järjestämissä kuntalaisten tapaamisissa nousi esille erityisesti se, että Hyvinvoinnin tarjottimen etusivun ulkoasun tulisi olla visuaalisesti kaunis ja esteettinen. Lisäksi toivottiin helppokäyttöisyyttä selkeine väreineen ja suurikokoisine fontteineen. (Innokylä 2014, 22, viitattu 28.5.2015.)

Hyvinvoinnin tarjottimen sisältö on jakautunut viiteen teemaan. Teemoja ovat hyvinvointi ja terveys, toimintaa ja yhteisöjä, apua arkeen, veteraanit sekä koottuja yhteystietoja (kuvio 1). (Oulun kaupunki 2015, viitattu 25.5.2015.)



KUVIO 1. Hyvinvoinnin tarjotin (Oulun kaupunki 2015, viitattu 25.5.2015)

Hyvinvoinnin tarjotin otettiin käyttöön toukokuussa 2015, ja opinnäytetyö on osa Hyvinvoinnin tarjottimen testausta. Tutkin opinnäytetyössä Hyvinvoinnin tarjottimen teknologista käytettävyyttä käyttäjien itsensä arvioimana. Opinnäytetyön tutkimuksen kohderyhmänä ovat ikääntyneet, yli 65-vuotiaat Höyhtyan palvelukeskuksen asiakkaat. Tavoitteena on saada käyttäjien ääni kuuluviin, jotta Hyvinvoinnin tarjottimesta saadaan kehitettyä mahdollisimman tarkoituksenmukainen ja helppokäyttöinen kaikille käyttäjille.

2 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYS

Sosiaali- ja terveysministeriön laatusuosituksessa hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 17, viitattu 3.5.2015) kerrotaan, että iäkkäiden osallisuus tulisi turvata niin, että iäkkäiden ihmisten ääni kuuluu kaikessa heitä koskevassa päätöksenteossa. Ikääntyneiden osallisuudella tarkoitetaan mahdollisuutta olla vaikuttamassa yhteisön jäsenenä ja kansalaisena yhteisön toimintaan ja palvelujen kehittämiseen. Tämä merkitsee osallistumista omien palvelujen suunnitteluun, oman asiansa käsittelyyn asiakkaana sekä palvelujen laadun arviointiin myös silloin, kun toimintakyky on heikentynyt.

Hyvinvoinnin tarjottimen tarkoituksena on osallistuttaa ikääntyneitä tarjoamalla hyvinvointia tukevia palveluita. Tämä opinnäytetyö edistää ikääntyneiden osallistujien mahdollisuutta vaikuttaa kehittämiseen, sillä työssä käytetään ikääntyneitä tiedonantajina Hyvinvoinnin tarjottimen tarkastelussa. Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvailla Hyvinvoinnin tarjottimen käytettävyyttä ikääntyneiden käyttäjien käyttökokemusten perusteella. Tavoitteena on tuottaa käyttäjälähtöistä tietoa Hyvinvoinnintarjottimen teknologisesta käytettävyydestä ja helppokäyttöisyydestä.

Opinnäytetyön tutkimuskysymys on, millaisia kokemuksia ikääntyneillä käyttäjillä on Hyvinvoinnin tarjottimen teknologisesta toimivuudesta, visuaalisen ympäristön hahmottamisesta ja helppokäyttöisyydestä.

Tutkimuskysymyksen ajankohtaisuutta tukee sosiaali- ja terveysministeriön suositus, jonka mukaan iäkkään henkilön osallisuuden takaamiseksi palvelujen esteetön saatavuus ja saavutettavuus ovat erittäin merkittäviä. Esteettömyys ja saavutettavuus tarkoittavat, että jokainen pystyy käyttämään tuotetta, tilaa tai palvelua iästä, sairaudesta, vammasta tai toiminnanrajoitteesta huolimatta. Palvelujen siirtyessä viestintäverkkoihin tulee kiinnittää erityistä huomiota iäkkäiden asiakkaiden opastukseen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 19, viitattu 3.5.2015.)

Tutkimuksen myötä Hyvinvoinnin tarjotinta voidaan kehittää ikääntyneiden asiantuntijoiden kehittämissideoiden ja -tarpeiden perusteella. Opinnäytetyön tutkimus toteutetaan käyttäjälähtöisesti, testikäyttäjien kanssa. Opinnäytetyön tutkimuksen tulokset ovat olennaisia

tarjottimen tulevaisuuden kannalta, jotta satunnaiset käyttäjät kokisivat tarjottimen helposti lähestyttävänä, kiinnostuisivat tarjottimesta sekä löytäisivät etsimänsä tiedot helposti ja siten palaisivat uudestaan Hyvinvoinnin tarjottimen käyttäjiksi tietoa etsiessään. Hyvinvoinnin tarjottimen on tarkoitus olla käytännönläheinen, helppo ja toimiva reitti löytää tietoa arjen eri osa-alueisiin. On tärkeää, että juuri se käyttäjäryhmä, jolle Hyvinvoinnin tarjotin on suunnattu, on myös testaamassa tarjottimen käytettävyyttä.

Valitsin opinnäytetyön kohderyhmäksi ikääntyneet AVAUS-hankkeen tilauksesta, oman mielenkiintoni perusteella sekä aihepiirin ajankohtaisuuden vuoksi. AVAUS-hanke toivoi opinnäytetyöltä teknologian näkökulmaa Hyvinvoinnin tarjotinta tarkasteltaessa, mutta antoi vapaat kädet aiheen rajaamisessa.

Hyvinvoinnin tarjottimen teknologisen käytettävyyden tutkiminen on erityisen tärkeää siksi, että tarjottimen visuaalinen ulkonäkö, asettelu sekä kuvat, tekstit ja niiden selkeys ovat ensimmäiset asiat, jotka käyttäjä huomaa siirtyessään Hyvinvoinnin tarjottimelle. Myös Hyvinvoinnin tarjottimen teknologinen toimivuus ja helppokäyttöisyys ovat olennaisia asioita tarjottimen onnistuneen käytön kannalta.

Opinnäytetyö kehittää omaa oppimistani monella osa-alueella. Sosiaalialalla etenkin eettiset näkökulmat on otettava huomioon tutkimuksessa. Tein opinnäytetyön aineistonkeruuvaiheen yhdessä ikääntyneiden asiantuntijoiden kanssa, joten on tärkeää, että olen tutustunut huolella Sosiaalialan ammattilaisen eettisiin ohjeisiin (Talentia 2013, viitattu 24.2.2015) ja noudatan niitä työni jokaisessa vaiheessa. Opinnäytetyössäni kehitän moniammatillisuuttani, koska tein yhteistyötä AVAUS-hankkeelle toista opinnäytetyötä tehneiden toimintaterapeuttipöytäkirjojen sekä AVAUS-hankkeen kanssa. Myös hankkeisiin liittyvä ammatillinen osaamiseni kasvaa saadessani tehdä työtä AVAUS-hankkeen ja sen moniammatillisen työryhmän kanssa.

Tutkimusta suorittaessani asiakastyötaitoni kehittyvät, koska pääsen työskentelemään ikääntyneiden parissa ja käyttämään heidän asiantuntemustaan opinnäytetyössä. Opinnäytetyötä tehdessäni opin myös paljon opinnäytetyön prosessista ja ajankäytöstä. Opinnäytetyöprosessi haastaa opiskelijaa käymään läpi opiskeluaikana opittuja tietoja ja taitoja asiakastyöstä tiedonhankintaan ja tutkimuksen tekemiseen, puhumattakaan eettisestä osaamisesta, tekstinlukutaidosta ja teorian omaksumisesta.

Osallistuminen Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotoimintaan tekemällä opinnäytetyön hankkeeseen tuo myös oppimisen kannalta paljon hyötyä. Saan paljon käytännönläheisiä oppimiskokemuksia ja pystyn soveltamaan teoriaa käytäntöön sekä omaksun tutkimus- ja kehittämisosaamista moniammatillisilta asiantuntijoilta. (Oulun ammattikorkeakoulu 2012, viitattu 1.3.2015.) Minulla on tukenani opinnäytetyötä tehdessä moniammatillinen asiantuntijaryhmä AVAUS-hankkeen puolesta sekä Oulun ammattikorkeakoulun järjestämä prosessin- ja sisällönohjaus.

3 IKÄÄNTYNEET JA TEKNOLOGIA

Tilastokeskus on seurannut vuodesta 2013 alkaen 75 - 89-vuotiaiden tieto- ja viestintäteknologian käyttöä. Vuonna 2013 suomalaisista 75 - 89-vuotiaista 90 %:lla oli käytössään matkapuhelin, kolmanneksella internetyhteys ja neljänneksellä sähköpostiosoite. Vain 4 % ilmoitti omistavansa älypuhelimien ja 3 % tabletin. Tietokonetta ja internetiä käyttivät tavallisimmin miehet, 75 - 79-vuotiaat, puolison kanssa asuvat, johtavassa asemassa tai ylempinä toimihenkilöinä työskennelleet ja Uudellamaalla asuvat. Vastaavasti naiset, vanhimpaan ikäryhmään (85 - 89-vuotiaat) kuuluvat, yksin asuvat, työväestö- tai maanviljelijätaustaiset ja muualla kuin Etelä-Suomessa asuvat käyttivät tietokonetta harvemmin. Yllättävää kuitenkin on, että niistä ikäihmisistä, joilla ei vielä ollut uutta tekniikkaa käytössään, 86 % ei kokenut tarvitsevänsä tällaisia laitteita. (Forsberg, Nordlund, Nykänen, Ranta, Stenberg & Virkkunen 2014, 12, viitattu 30.4.2015.)

Suurin osa (70 %) tietokonetta jo käyttävistä ikääntyneistä koki käyttävänsä sitä tarpeeksi. Lisäkättöä haittasi se, että tietokonetta jo käyttävistä noin puolet piti laitteita ja ohjelmia turhan monimutkaisina. Useamman kuin joka toisen mielestä tietokoneiden kehityksessä on vaikea pysyä mukana. Lähes joka toinen kertoi, ettei yksinkertaisesti halua opetella enää lisää. Siitä huolimatta kaikista 75 - 89-vuotiaista vastaajista 79 % uskoi, että ikäihmiset oppivat käyttämään tietokoneita siinä missä nuoretkin, kunhan saavat oikeaa opastusta. Huolestuttavana tietona voidaan pitää, että lähes puolet 75 - 89-vuotiaista ei pitänyt tietoteknisiä taitoja välttämättöminä ja 43 % oli sitä mieltä, että selvittääkseen nyky-yhteiskunnassa kaikkien ei tarvitse osata käyttää tietokonetta. (Forsberg ym. 2014, 12, viitattu 30.4.2015.)

Ikääntyneistä ja teknologiasta on tehty vuonna 2014 päättynyt KÄKÄTE-projekti, jossa selvitettiin, miten teknologia voisi nykyistä paremmin toimia ikäihmisten kotona asumisen, hyvän arjen ja vanhustyön tukena. Projektin ensisijaisina päämäärinä olivat ikäihmisten kotona asumisen tukeminen ja heidän kanssaan työtä tekevien työn helpottaminen. Käyttäjälähtöisyyden ja -ystävällisyyden lisäämiseksi projektissa kehitettiin keinoja, joilla käyttäjien ääni saadaan entistä vahvemmin kuuluviin. (Forsberg ym. 2014, 9, viitattu 30.4.2015.)

KÄKÄTE-projektissa tuotiin esiin ikäihmisten näkemyksiä teknologiasta ja sen osuudesta hyvän elämän tukena, kerättiin käyttäjiltä palautetta erilaisista ikäteknologisista tuotteista ja välitettiin

näkemyksiä edelleen eteenpäin ikäteknologian kehittäjille. Projektin kohderyhmä oli laaja: ikäihmiset ja heidän omaisensa, vanhuspalvelujen tuottajat ja työntekijät sekä vanhuspalveluja ja ikäteknologiaa tutkivat ja kehittävät tahot. (Forsberg ym. 2014, 9, viitattu 30.4.2015.)

Ikääntyneet voidaan luokitella hyvän toimintakyvyn omaaviin, toimintakyvyltään jonkin verran heikentyneisiin ja huonokuntoisiin vanhuksiin. On arvioitu, että 60 % yli 65-vuotiaista viettää itsenäistä elämää hyvän toimintakyvyn omaavana kotonaan asuen. Noin 30 %:lla toimintakyky on alentunut jossakin määrin, ja noin joka kymmenes voidaan luokitella huonokuntoiseksi. (Leikas 2008,14, viitattu 26.4.2015.)

Joidenkin tutkimusten tuloksien perusteella on mahdollista tehdä perusteltuja ehdotuksia siitä, miten psyykkistä toimintakykyä voidaan ylläpitää. Tällaisia toimintoja ovat yleensä uusien asioiden opiskelu ja erilaiset harrastusaktiviteetit. Toiminnan päätavoitteena on, että yksilö voi harjoittaa tiedonkäsittelytoimintojaan häntä kiinnostavissa uusissa asioissa. (Ruoppila 2002, 125 - 126.) Hyvinvoinnin tarjottimen käyttö tukee näitä tuloksia antamalla mahdollisuuksia löytää uusia kiinnostuksen kohteita ja itsensä kouluttamisen muotoja. Lisäksi itsestään sen käyttö ja opetteleminen auttavat ikääntyneitä kehittämään tietoteknisiä taitojaan.

Ikääntyneiden tietotekniikan käyttö on alati lisääntyvä asia. Yhteiskunnan tietoteknistyminen ja tarve tietotekniikkavalmiuksien hankkimiseen ja kehittämiseen näkyvät myös ikääntyvien opintotoiminnan sisällöissä ja organisoinnissa. Erityisesti ikääntyneille suunnattuja eritasoisia atk-kursseja järjestetään yhä enemmän. (Kuusinen & Paloniemi 2002, 159.)

Ikääntyville suunnatun teknologian ei tulisi olla vain heikentyneen toimintakyvyn kompensointiin liittyvää apuvälinekehitystä, vaan teknologiaa tulisi soveltaa ikäihmisten vahvuuksien ja sitä kautta osallistumisen tukemiseen. Ikääntyvillä on sellaista hiljaista tietoa eletystä elämästä, joka on yhteisön kannalta merkityksellistä ja hyödyntää koko yhteisöä. Siksi teknisten ratkaisujen tulisi mahdollistaa tämän tiedon hyödyntäminen yhteiseksi hyväksi ja lisätä ikääntyvien roolia ja mielekkäitä osallistumismahdollisuuksia yhteiskunnan jäseninä. Esimerkiksi yhteisöllisyyttä ja kansalaisaktiivisuutta edistävää teknologiaa tulisi kehittää, jotta ikääntyvät voisivat toiveidensa mukaisesti olla keskenään huolehtimassa toistensa hyvinvoinnista. Kaiken kaikkiaan teknologisia innovaatioita tulisi suunnata tukemaan ikääntyvien osallistumista yhteisölliseen toimintaan ja päätöksentekoon, isovanhemmuuteen ja oman ympäristön kehittämiseen (Leikas 2008, 84, viitattu 26.4.2015.)

Nykyajan ikääntyneille tekniikan arkipäiväistyminen ja haltuunotto eivät ole uusi asia. Ikääntyneet ovat elämänsä aikana kokeneet valtavan teknologisen muutoksen. Tietoyhteiskuntakehityksen myötä teknologinen muutos on kuitenkin kiihtynyt kovasti. Meneillään oleva teknologinen kehitys muuttaa merkittävästi myös yhteiskuntaa, sen toimintatapoja ja prosesseja. Julkisen sektorin palvelut siirtyvät pitkälti verkkoon, ja riippuvuus tieto- ja viestintäteknologiasta eri toimialoilla lisääntyy. Myös kaupankäynti ja erilaiset yksityisen sektorin palvelut perustuvat yhä enemmän tieto- ja viestintäteknologian käyttöön. (Leikas 2008, 40 - 41, viitattu 26.4.2015.)

Arjen hallinta on entistä enemmän riippuvainen kyvystä ja mahdollisuuksista hallita internetin käyttöä. Motivaatio selittää osaltaan käyttöönottokynnysten ylittämistä ja uuden teknologian sisäänajoa. Oleellisia kysymyksiä motivaation kannalta ovat, miten motivoida ihmisiä omaksumaan uusia palveluja tai tuotteita, miten saada heidät hankkimaan tarvittavaa osaamista ja miten saada heidät näkemään uusien teknisten rakenteiden edut ja käyttömahdollisuudet. Ikääntyvien tieto- ja viestintäteknologian käyttömotivaatiosta tehdyt tutkimukset ovat ristiriitaisia. Yleisesti ottaen ikääntyneiden on nähty kiinnostuvan teknologiasta, kunhan he näkevät siinä riittävän hyödyn omalle elämälleen ja kunhan tuotteiden ja palvelujen käyttö on helppoa. Toisaalta pelko tietotekniikkaa kohtaan on yleistä ikääntyneiden keskuudessa, mutta hälvenee suorien tai epäsuorien positiivisten kokemusten ja karttuvien tietotekniikkataitojen jälkeen. (Leikas 2008, 40 - 41, viitattu 26.4.2015.)

Teknologia voi parhaimmillaan olla parantamassa ikäihmisten elämänlaatua ja luoda mahdollisuuksia entistä terveempään ja itsenäisempään elämään (Leikas 2008, 52, viitattu 26.4.2015). Osa elämänhallintaa on pystyvyyden tunteen mahdollistuminen teknologian käyttäjänä. Pystyvyyden tunne syntyy siitä, että osaa ja pystyy hallitsemaan tuotteen käyttöä. Siksi tuotteiden ja palveluiden tulisi olla helppokäyttöisiä, käyttöohjeiden selkeitä ja käyttökoulutuksen voimaannuttavaa. Näiden avulla ikääntyneen on mahdollista kokea osaavansa ja hallitsevansa teknologian käyttöä. (Leikas 2008, 83, viitattu 26.4.2015.)

3.1 Teknologian käytön haasteet ikääntyneillä

Kynnystekijänä ikääntyneillä atk-taitojen opiskelulle ovat ahdistuneisuutta, pelkoa ja yleensä kielteistä suhtautumista heijastavat asenteet. Tämä koskee yleisemmin iäkkäiden suhtautumista

niin sanottuun uuteen teknologiaan. Tämän voi tulkita olevan varovaisuutta uusien tekniikkojen käyttöönotossa. (Ruoppila 2002, 128.)

Myös ikääntymismuutoksista aiheutuvaan kognitiiviseen hidastumiseen, havaintotoimintojen ja tarkkaavaisuuden muutoksiin sekä muistiin liittyvät tekijät voivat olla vaikeuttamassa tietotekniikan omaksumista. Visuaalinen etsintä, kuten tekstikohdan paikantaminen tietokoneen ruudulta, ohjeiden lukeminen ja valinnan tekeminen hidastuvat. Tarkkaavaisuudessa merkittävimmät muutokset koskevat olennaisen erottamisesta epäolennaisesta sekä tarkkaavaisuuden kohdentamisesta useaan asiaan kerrallaan. (Kuusinen & Paloniemi 2002, 164.)

Tunne pystyvyydestä tekniikan käyttöön liittyy kokemukseen arkielämästä. Kokemukseen vaikuttavat muun muassa ikääntyvän henkilön työkokemus, koulutus, tulot, asuinpaikkakunta, terveys, mahdolliset toiminnanvajavuudet ja sukupuoli. Kokemukseen vaikuttavat myös teknologian monimuotoisuus ja henkilön sosiaalisen verkoston vaikutus teknologian käyttöön. Positiivinen käyttökokemus kannustaa ihmisiä käyttämään tuotteita ja palveluja. Ikääntyvien negatiivisen suhtautumisen teknologiaa kohtaan on todettu lisääntyvän negatiivisen käyttökokemuksen eli tuotteiden vaikeakäyttöisyyden ja heikon käytönopetuksen vuoksi. (Leikas 2008, 41, viitattu 26.4.2015.)

Ikääntyneet vierastavat internetin hyödyntämistä vielä monesti siksi, että internetin käyttö koetaan haastavaksi ja sisältötarjonta toissijaiseksi. Näkymä näytöllä tuntuu usein liian sekavalta, ja valtavasta tietomäärästä on vaikea erottaa oleellista. Lisäksi heikentynyt näkökyky, kuulo ja motoriikka vaikeuttavat tekniikan käyttöä. Monet myös pelkäävät internetin käytön kalleutta. Myös jotkin uskonnolliset syyt saattavat vaikuttaa internetin käyttämättömyyteen. Pelko tietotekniikkaa kohtaan on myös yksi yleinen syy niillä, jotka eivät ole tulleet tutuiksi tietokoneen kanssa, ja monet voivatkin pelätä rikkovansa laitteen sitä käyttäessään. (Leikas 2008, 45, viitattu 26.4.2015.)

On muistettava, että teknologian käytössä itse kukin meistä tarvitsee aina jonkinlaista tukea. Niinpä vaikka teknologian suunnittelun tavoitteena olisikin itsenäisen suoriutumisen mahdollistaminen, ikääntynyttä ei tulisi pyrkiä tarkastelemaan ainoastaan kuluttajana, vaan myös tukea tarvitsevana henkilönä. (Leikas 2008, 87, viitattu 26.4.2015.)

Internetin käyttö voi tuntua ikääntyvistä vaikealta, sillä käyttöliittymät koetaan monella tapaa liian vaikeiksi. Tällä on eettisesti vähintäänkin kaksi vaikutusta. Ensiksikin palvelujen siirtyessä yhä enemmän verkkoon ikääntyneiltä viedään mahdollisuus ottaa haltuun yhteiskunnan tarjoamia palveluja ja esimerkiksi tätä kautta osallistua yhteiskuntaan. Toiseksi yhteiskunta ei pysty hyödyntämään ikääntyvien valtavaa elämäkokemusta estäessään heitä välillisesti liian vaikeasti saavutettavan teknologian kautta osallistumasta yhteiseen ja yhteisölliseen toimintaan. (Leikas 2008, 88, viitattu 26.4.2015.)

3.2 Ikääntyvien teknologia

Yhteiskunnassa lähes kaikki palvelut ovat löydettävissä internetistä. Tulevaisuuden ikääntyviltä vaaditaan verkkolukutaitoa ja sähköisiä viestintätaitoja, jotta he pysyvät yhteiskunnan kehityksessä mukana ja pystyvät hyödyntämään yhteiskunnan tarjoamia palveluja. Yksilön kannalta on merkittävää, että se, jolla näitä taitoja ei ole, on vaarassa jäädä palvelujen ulkopuolelle. Pahimmissa uhkakuvissa koko identiteetti voi olla riippuvainen pääsystä tietojärjestelmään. Pääsyn tiedon lähteille tulisi olla jokaisen kansalaisen perusoikeus. Ilman sitä ei voi täysin osallistua yhteiskuntaan, suunnitella elämäänsä tai toteuttaa itseään. (Leikas 2008, 56 - 57, viitattu 26.4.2015.)

Osa ikääntyneistä on jäänyt seuraamaan sivusta teknologian kehittymistä. Täten ikääntyneet voidaan jakaa kahteen ryhmään. Ensimmäisessä ryhmässä on eläkkeellä vasta jonkin aikaa olleita, jotka ovat hyvinkin kiinnostuneita teknologiasta ja osaavat käyttää sitä tehokkaasti. He osaavat hyödyntää internetiä ja mobiilipalveluja omassa arjessaan. Toinen ääripää ovat he, joita nykuteknikka ahdistaa. He eivät käytä internetiä, ja matkapuhelintakin he käyttävät vain puhumiseen. (Leikas 2008, 57, viitattu 26.4.2015.)

Teknologioiden tulisi tarjota lisäntymiä mahdollisuuksia ikääntyneen päivittäisistä toiminnoista selviytymiseen, arkipäivän puuhasteluun, harrastuksiin ja matkailuun. Näihin elämänalueisiin liittyvien toiveiden ja tarpeiden tulisi olla lähtökohta teknologian kehittäjille ja tuotesuunnittelijoille. (Leikas 2008, 85, viitattu 26.4.2015.)

Ikääntyvien näkökulma tulisi tuoda mukaan tuotteen tai palvelun visuaalisuuteen, kehittämiseen, käyttöönottoon, käyttöön ja lopulta jopa tuotteen käytöstä poistamiseen. Siinä korostuu ikäänty-

vien mukaan ottaminen jo alkuvaiheen suunnitteluun, jossa tavoitteena on kartoittaa tiettyyn elämänalueeseen liittyviä ongelmia ja niiden ratkaisuvaihtoehtoja. Suunnittelu- ja kehitysprosessin edetessä ikääntyvien palautetta kaivataan tuoteideoiden testaamisessa ja tuoteprototyyppien käytön arvioinnissa. Ikääntyville tulisikin taata mahdollisuus osallistua tuotteiden ja palveluiden suunnitteluun kaikissa suunnittelun vaiheissa. (Leikas 2008, 91, viitattu 26.4.2015.)

Ikääntyvät eivät siis enää vain kuluta tuotteita ja palveluja, vaan he haluavat myös vaikuttaa siihen, miten tuotteita kehitetään ja tuotetaan. Ikääntyvien käyttäjien osallistumisen avulla markkinoille voidaan tuottaa ikääntyville parempia tuotteita ja palveluja. Ongelmana ei ole näin ollen ikääntyneiden heikko osallistuminen, vaan osallistumista mahdollistavien suunnittelumenetelmien puute. Valitettavasti monen ikääntyneen arvostus tekniikan asiantuntijoita kohtaan on vielä nykypäivänäkin niin suuri, etteivät he uskalla antaa kritiikkiä. Tulevaisuudessa tarvitaan yhä enemmän tehokkaita käyttäjälähtöisen ja ikääntyviä osallistavan suunnittelun menetelmiä, jotta ikääntyvien näkemykset saadaan mukaan jo heti tuotesuunnittelun alkuvaiheessa. (Leikas 2008, 92, viitattu 26.4.2015.)

4 TEKNOLOGIAN KÄYTETTÄVYYS

4.1 Käyttäjälähtöinen kehittäminen

Nykypäivänä käyttäjälähtöisyys tarkoittaa kokonaisvaltaista käyttäjän huomioimista ja käyttäjän näkemistä monipuolisena toimijana. Käyttäjä nähdään myös ajattelevana, yksilöllisenä ja aktiivisena toimijana, joka kuuluu erilaisiin sosiaalisiin ryhmiin ja elää tietyissä kulttuureissa. (Pekkala 2005, 150.)

Käyttäjälähtöisyys näkyy keskittymisenä käyttäjään ja pyrkimisenä vastata juuri hänen tarpeisiinsa. Käyttäjän ja asiakkaan ero on se, että asiakas ostaa tuotteen mutta käyttäjä elää ja toimii tuotteen kanssa. (Lammi 2005, 17.) Käyttäjälähtöisyys liittyykin olennaisesti käyttäjien kuuntelemiseen ja ymmärtämiseen. Pyrittäessä aidosti käyttäjälähtöisyyteen tulee pohtia, millaista arvoa tarjotaan ihmiselle fyysisellä, tunteen ja järjen tasolla tai henkisellä tasolla. (Lammi 2005, 22.) Yksi tapa toimia käyttäjälähtöisesti on kerätä tietoa käyttäjistä tutkimuksien avulla ja hyödyntää tätä tietoa esimerkiksi tuotekehityksessä ja markkinoinnissa. Tutkimusten lisäksi käyttäjälähtöisyyttä voi toteuttaa ottamalla käyttäjät osaksi tuotteen kehittämistä. (Lammi 2005, 24.)

Käyttäjälähtöistä kehittämistä on alun perin käytetty lähinnä teknologiatuotteiden tuotekehityksessä. Käyttäjälähtöisessä kehittämisessä käyttäjät nähdään aktiivisina toimijoina, ei sopeutujina, passiivisina objekteina. Siksi käyttäjälähtöisessä kehittämisessä ollaan kiinnostuneita siitä, mitä käyttäjät tarvitsevat ja haluavat. Se ei tarkoita sitä, että käyttäjä suunnittelee tuotteen, vaan sitä, että käyttäjä on voimakkaasti mukana tuotteen suunnitteluprosessissa. Käyttäjälähtöisessä kehittämisessä on oleellista käyttäjän mukana olo koko tuotekehitysprosessin ajan. Tuotetta kehitetään täten jatkuvassa vuorovaikutuksessa käyttäjän kanssa. (Kortesmäki 2005, 109.)

Ihmiskeskeisessä suunnittelussa lähdetään liikkeelle yksilön ja ryhmien tarpeista. Siinä otetaan huomioon niin loppukäyttäjän kuin palveluntarjoajan ja teknologiantuottajankin tarpeet. (Leikas 2008, 9.) Käyttäjien tarpeisiin perehtyminen voi olla elintärkeää tuotteen menestymisen kannalta.

On riskialtista suunnitella tuotetta luottaen ainoastaan tuotekehittäjien näkemyksiin siitä, millainen tuotteen tulisi olla. (Pekkala 2005, 149.)

4.2 Käytettävyys ikääntyneille suunnattua internetsivustoa kehitettäessä

Käytettävyys määritellään ominaisuudeksi, jolla tarkoitetaan tuotteen käytön tuloksellisuutta, tehokkuutta ja miellyttävyyttä. Ne arvioidaan aina suhteessa käyttäjiin ja käyttöympäristöön, joille ja johon tuote on tarkoitettu. Tuloksellisuudella tarkoitetaan tuotteen helppokäyttöisyyttä eli sitä, tulevatko tehtävät tehdyksi käyttäjän haluamalla tavalla. Tehokkuudella mitataan toimivuutta eli sitä, paljonko tuotteeseen tarvitaan resursseja. Miellyttävyys tarkoittaa sitä, millä tavoin ihminen kokee tuotteen tunnetasolla ja miten miellyttävänä käyttäjä tuotteen kokee myös visuaaliselta kannalta. (Sinkkonen 2005, 178 - 179.) Hyvinvoinnin tarjottimessa korostuvat edellä mainitut seikat. Tarjottimen helppokäyttöisyys, teknologian toimivuus ja tarjottimen miellyttävä ulkonäkö ovat rakentamassa onnistunutta käytettävyttä.

Arkikielellä tuote on siis käytettävä silloin, kun se on helppokäyttöinen, tehokas ja miellyttävä. Tällöin tuotteen käyttö ja tehtävien teko onnistuvat parhaassa tapauksessa ilman erillistä käyttöohjetta. Tuotteen käyttö ei turhauta, vaan asiat tulevat suoritetuiksi tehokkaasti. Helppokäyttöisyys ja tehokkuus liittyvät yhteen: mitä kauemmin käyttäjä yrittää käyttää tuotetta tuloksettomasti, sitä tehottomampaa tekeminen on. Myös tuotteen koettu miellyttävyys on sidoksissa siihen, miten ihminen osaa käyttää tuotetta. Koemme harvoin miellyttäväksi tuotteen, josta emme tiedä, miten sitä pitäisi käyttää. (Sinkkonen 2005, 178 - 179.)

Internetsivuilla käytettävyys on tuotteen elinehto. Siksi Hyvinvoinnin tarjotinta kehittäessä käytettävyyden tutkiminen on välttämätöntä. Jos kukaan ei osaa käyttää sivuja, ei niihin perehdytä, ellei ole pakko. Huomioitavaa on myös, että kaikki, myös erityisryhmät kuten ikääntyvät pystyvät käyttämään tuotetta. Kannattaa huomioida, että suurin osa ihmiskunnasta kuuluu johonkin erityisryhmään (Sinkkonen 2005, 180). Ihmisen toiminnallinen kapasiteetti heikkenee ikääntymisen myötä. Heikkenemistä tapahtuu näön ja kuulon sekä motoristen ja kognitiivisten toimintojen alueilla. (Leikas 2008, 17, viitattu 26.4.2015.) Onkin tärkeää ottaa huomioon nämä tekijät tuotteen käytettävyttä tarkastellessa.

Käytettävyys on tuotteen käytön tuloksellisuutta, tehokkuutta ja miellyttävyyttä määritellyillä käyttäjillä tietyissä käyttötilanteissa (Väänänen-Vainio-Mattila 2011, 102). Käytettävyyden keskeinen lähestymistapa on käyttäjäkeskeinen suunnittelu, joka yhdistetään tuotteen toteutukseen. Käyttäjäkeskeisen suunnittelun keskeisiä osa-alueita ovat käyttökontekstin analysointi, käyttäjien tarpeiden tunteminen ja vaatimusten määrittely sekä iteratiivinen arviointi käyttäjien kanssa. Tavoitteena on kehittää tuote, joka vastaa mahdollisimman hyvin käyttäjien tarpeisiin ja vaatimuksiin. Käytettävyys voidaan nähdä tuotteen keskeisenä laatukriteerinä. (Väänänen-Vainio-Mattila 2011, 102.)

Käytettävyys on tärkeää myös inhimillisistä syistä. Inhimillisessä mielessä käytettävät tuotteet ja järjestelmät voivat parantaa ihmisten elämänlaatua ja parhaimmillaan tuoda iloa käyttäjilleen. (Väänänen-Vainio-Mattila 2011, 104.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

5.1 Käyttäjätutkimus

Opinnäytetyössä toteutuu käyttäjätutkimus. Käyttäjätutkimuksella tarkoitetaan sellaista ihmisen ja teknologian vuorovaikutukseen liittyvää tutkimusta, johon tuotteen tai palvelun loppukäyttäjät osallistuvat käyttäjälähtöisen ja osallistavan suunnittelun mukaisesti (Leikas 2008, 117, viitattu 26.4.2015). Tyypillisesti käyttäjätutkimuksessa tutustutaan alle kymmeneen yksittäiseen käyttäjään, joiden uskotaan edustavan kohderyhmää. Useimmisten käyttäjiä haastatellaan ja seurataan heidän toimintaansa. Käyttäjien kanssa keskustellaan samaan aikaan, kun tuotetta käytetään todellisessa käyttöympäristössä. Käyttäjätutkimus ei ole jäsentymätöntä rupattelua käyttäjän kanssa, vaan päämääränä on järjestelmällinen tiedon kerääminen. Tiedon keräämisen tulee olla kattavaa ja järjestelmällistä, jotta siihen voidaan luottaa. (Pekkala 2005, 147.)

Käyttäjätiedon keräämisellä pyritään käyttäjän ajattelutavan ymmärtämiseen. Sen avulla voidaan ymmärtää paremmin, mihin tehtävään tuotetta käytetään ja toisaalta mitä vaatimuksia käyttäjä ja käyttöympäristö tuotteelle asettaa. Tätä tietoa käytetään houkuttelevampien ja toimivampien tuotteiden kehittämiseen. Käyttäjätutkimuksessa havaitut vaatimukset otetaan huomioon suunnittelussa, jolloin käyttäjä kokee tuotteen juuri hänelle sopivaksi. (Pekkala 2005, 147.)

Käyttäjätutkimuksen perusmenetelmät eli havainnointi ja haastattelu ovat yksinkertaisia toteuttaa. Haastattelut tehdään joko yksilö- tai ryhmähaastatteluina ja haastatteleamalla voidaan kerätä monentyyppistä tietoa. Haastattelun eteneminen ja kysymykset voivat olla etukäteen tarkasti määriteltyjä tai haastattelu voi olla vapaamuotoisempi. Tuotteen käyttämistä eli konkreettista toimintaa on hankala ymmärtää pelkästään haastatteleamalla. Havainnoinnilla kerätään tietoa käyttäjien toiminnasta todellisessa käyttöympäristössä. Seuraamalla käyttäjän toimia huomataan seikkoja, joita käyttäjä ei huomaa tai osaa kertoa haastatteluissa. Havainnointia suoritetaan joko osallistumalla käyttäjän toimiin tai seuraamalla käyttäjän toimia sivusta. Havainnoija voi tehdä selventäviä kysymyksiä seuratessaan käyttäjän toimia tai pyytää käyttäjää kertomaan, mitä hän tekee missäkin vaiheessa. (Pekkala 2005, 157 - 158.)

Ikääntyneiden koehenkilöiden käyttäjätutkimukseen osallistumisessa on huomioitava etenkin informaation kertominen tavalla ja siinä muodossa, että ikääntynyt ihminen pystyy sen ymmärtämään. On varmistuttava siitä, että henkilö on ymmärtänyt hänelle kerrotut asiat. Lisäksi on olennaista, että ikääntynyt henkilö on mukana täysin vapaaehtoisesti kaikissa häntä koskevissa päätöksissä. (Leikas 2008, 119.)

Vapaaehtoisen suostumuksen eli itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen on yksi perusperiaatteista niin ikääntyneen kuin kenen tahansakin kansalaisen teknologian käytössä. Tämä periaate korostaa ihmisen oikeutta kieltäytyä esimerkiksi osallistumisesta tutkimukseen ja myös oikeutta vetäytyä tutkimuksesta kesken tutkimuksen. (Leikas 2008, 120.)

Tehtävien suorittamiselle ja kysymyksiin vastaamiselle on hyvä antaa aikaa. Tehtävät on hyvä antaa yksi kerrallaan, jottei synny kiireistä tunnelmaa. Arvostava asenne merkitsee sitä, ettei koehenkilön hitaudesta tai virheiden tekemisestä mainita eikä missään tapauksessa aliarvioida koehenkilöä. Kun koehenkilö on pohtimassa teknistä sovellusta, tulee muistaa, ettei hän välttämättä ole tekniikan asiantuntija. On tärkeää puhua sellaista kieltä, jota koehenkilö ymmärtää. (Leikas 2008, 121.)

Kaikilla tutkimukseen osallistuneilla on oikeus saada tietää tutkimuksen tarkoitus, koetilanteen kesto, tilanteen kulku, saatavan tiedon käyttötarkoitus, palkkion suuruus, osallistujan oikeudet sekä riskit tai muut osallistumiseen liittyvät epämuukavuudet. Tämä tieto annetaan koehenkilölle joko silloin, kun henkilö pyydetään koehenkilöksi, tai viimeistään silloin, kun hänelle annetaan täytettäväksi tietoista suostumusta koskeva lomake. Koehenkilöllä on oikeus saada tietoa tutkimuksesta tai sovelluksesta sitten, kun se mahdollisesti on valmistunut. Jos koetilanteessa videoidaan koehenkilöitä tai nauhoitetaan haastatteluja, tulee lupa nauhoittamiseen ja videoiden näyttämiseen pyytää etukäteen. (Leikas 2008, 123.)

Koehenkilöille tulee kertoa jo rekrytointivaiheessa, että heitä koskeva tieto säilyy luottamuksellisena. Heille tulee myös kertoa, ketkä pääsevät tietoihin käsiksi. Tutkimuksen tuloksia julkistettaessa tulee huolehtia siitä, ettei yksittäisten henkilöiden nimiä ole mainittu eikä henkilöitä ole mitenkään muutenkaan mahdollista tunnistaa. Jos tästä halutaan poiketa jostakin syystä, nimen mainitsemiseen tulee ehdottomasti olla kyseisen henkilön kirjallinen lupa. Sama koskee tutkimustilanteesta kerättyä kuvamateriaalia. Koehenkilöiden nimiä ei tulisi kirjoittaa

lomakkeisiin, videonauhoihin tai muistioihin, vaan käyttää nimen sijaan koehenkilön tutkimusta varten luotua tunnusta. (Leikas 2008, 124.)

Käyttäjä tutkimuksesta kerätyn tiedon tulee olla validia ja luotettavaa. Mikäli se jää jostakin syystä puutteelliseksi, siitä tulee kertoa asianosaisille sidosryhmille, kuten projektiryhmälle ja tutkimuksen tilaajalle. Puutteellisiin tietoihin nojautuvilla suunnitteluratkaisuilla luodaan enemmän haittaa kuin hyvää tulevalle tuotteelle. Tutkimusmateriaalia, kuten haastattelunauhoja, purettuja haastatteluja, videoita ja muistiinpanoja, ei saa turmella, vääristellä eikä hävittää. Kaikki tutkimuksen tulokset tulee kertoa tutkimuksen tilaajalle. (Leikas 2008, 124 - 125.)

5.2 Kohdejoukko ja aineistonkeruu

Aineistonkeruumenetelmänä on käytetty puolistrukturoitua haastattelua, teemahaastattelua (liite 2) sekä havainnointia. Tein haastattelurungon ja apukysymykset keräämäni tietoperustan pohjalta. Käytin apunani myös AVAUS-hankkeen Anne Rajalan ja Suvi Penttilä-Sirkan kokoamaa ehdotusta teema-aluejakoiksi tiedonkeruuta varten (liite 3). Teemahaastattelussa edetään keskeisten etukäteen laadittujen teemojen ja niitä tarkentavien kysymysten varassa. Teemahaastattelussa korostuu ihmisten tulkinta asioista, heidän asioille antamansa merkitykset sekä se, miten tulkinnat vuorovaikutuksessa syntyvät. Teemahaastattelussa on pyrittävä löytämään merkityksellisiä vastauksia tutkimustehtävien ja -kysymysten mukaisesti. Teemat perustuvat aiheen viitekehukseen. (Sarajärvi & Tuomi 2012, 75.) Haastattelu toteutetaan yksilöhaastatteluna.

Aineiston hankinnassa on käytetty teemahaastattelun ohella osallistuvaa havainnointia. Havainnointia voidaan käyttää pääasiallisena tai muuta aineistonkeruuta tukevana menetelmänä (Paalumäki & Vähämäki 2011, 102). Havainnoinnin avulla saadaan välitöntä ja suoraa tietoa osallistujien toiminnasta ja käyttäytymisestä. Havainnointi onkin todellisen elämän tutkimista. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija osallistuu tutkittavien ehdoilla heidän toimintaansa. (Hirsjärvi ym. 2007, 208, 211). Osallistuvassa havainnoinnissa tutkijalla on selkeä ulkopuolisen rooli, mutta hänen läsnäolonsa voi vaikuttaa havainnoidun ilmiön kulkuun (Paalumäki & Vähämäki 2011, 103). Havainnoin haastattelujen aikana osallistujien toimimista ja heidän tekemiään valintoja Hyvinvoinnin tarjottimella. Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että huomioin tietokoneen hiiren liikkeistä, onko Hyvinvoinnin tarjottimella selaaminen määrätietoista vai hapuilevaa.

Havainnoin myös keskustelujen pohjalta, miten varmaa tietokoneella ja Hyvinvoinnin tarjottimella toimiminen osallistujille oli.

Hyvinvoinnin tarjottimen tarkastelu tapahtui osallistujan omassa kodissa, jolloin toteutui havainnoinnin periaate kerätä tietoa käyttäjän todellisessa käyttöympäristössä. Havainnoinnin aikana kykenin pyytämään osallistujaa tarkentamaan, mitä hän tekee. Havainnoinnin tueksi tein muistiinpanoja keskeisimmistä haastatteluvastauksista sekä heidän tekemistään havainnoista Hyvinvoinnin tarjottimesta. Käytän siis haastattelua havainnoinnin tukena sitä täydentämässä ja havainnointia haastattelua tukemassa. Tekniikkana on käytetty haastattelun äänittämistä ja kuvaamista osissa haastatteluista.

Tutkimuksen aineistonkeruu toteutui Höyhtyän palvelukeskuksen asiakkaiden parissa. Osallistujajoukko koostuu neljästä ikääntyneestä henkilöstä. Osallistujilla on jo valmiiksi peruskäsitys tietokoneen käytöstä, joten tietotekniikan aktiivinen käyttö olisi mahdollista. Lisäksi joillakin tietotekniikka on jo aktiivisessa käytössä.

Koehenkilöitä rekrytoitaessa oli tiedostettava, että yleensä teknologiamyönteiset henkilöt lähtevät mielellään mukaan tuotteita käsittelevään keskusteluun ja tuotetestaukseen. Tämä on seikka, jolla voi olla vaikutusta arvioinnin tuloksiin, etenkin jos otanta on pieni ja osallistuminen vapaaehtoisuuteen perustuvaa. Siksi tulosten analysoinnissa ja mahdollisessa yleistämisessä on kiinnitettävä huomiota myös tähän. (Leikas 2008, 119.)

Aineistonkeruu sijoittui elokuulle 2015. Aineistonkeruuta edellytti tutkimusluvan saaminen Oulun kaupungilta, opinnäytetyön suunnitelman hyväksyminen Oulun ammattikorkeakoulun taholta sekä allekirjoitettujen yhteistyösopimusten tekeminen tutkimukseen osallistuvien henkilöiden kanssa.

Tiedostin etukäteen haastattelun suorittamiseen liittyvät haasteet. Ensimmäkin haastattelu vie aikaa, ja tähän on syytä varautua jo ennakkoon. Varasinkin aikaa noin 2 - 3 tuntia haastateltavaa kohden. Tämä tarkoitti sitä, että sovin kunkin haastateltavan kanssa eri päivät haastattelua varten, poikkeuksena aviopari, josta molemmat osallistuivat tutkimukseen.

Aineistonkeruu tapahtui osallistujien kotona, mikä olikin tutkimuksen kannalta paras vaihtoehto, sillä haastateltavien kotona tehtävillä haastatteluilla on paras mahdollisuus onnistua. Tila on tuttu

ja turvallinen. Haastattelija on tällöin vieraalla maalla ja joutuukin seuraamaan eleitä ja merkkejä siitä, miten tilassa tulisi käyttäytyä. Toisaalta kutsu haastateltavan kotiin on merkki siitä, että haastateltava on sitoutunut haastatteluun ja on valmis luottamaan tutkijaan. (Eskola & Vastamäki 2015, 30 - 31.) Aineistonkeruussa käytettiin osallistujan omaa tietokonetta. Olin kuitenkin varautunut jokaiseen haastattelutilanteeseen ottamalla oman kannettavan tietokoneen mukaan, jos osallistuja ei olisi halunnut käyttää omaa tietokonettaan.

Olin varautunut siihen, että tutkimustilanne voi olla epäluonnollinen, koska osallistujan lisäksi samassa tilassa olin myös minä, videokamera ja äänityslaite, jotka voivat aiheuttaa osallistujissa jännitystä. Tätä voi kuitenkin hälventää ottamalla huomioon ikääntyneen kanssa tehtävän käyttäjätutkimuksen erityispiirteet, jotka on lueteltu luvussa 5.1.

Menin osallistujien kotiin varaamalla aikaa ja kutsuttuna varmistin, ettei minulla tai tutkimukseen osallistujalla ole kiireitä sinä päivänä. Esittelin itseni ja käytin aikaa tilanteen pohjustamiseen ja jutustelemiseen. Kerroin osallistujalle selkeästi opinnäytetyöstäni ja siitä, mihin tarkoitukseen hänen antamansa tiedot tulevat. Tutkimushaastatteluissa perusajatus on, ettei itse aiheeseen tule heti tarttua. Tutkimushaastattelujen esipuheen on tarkoitus luoda miellyttävä ja riittävän vapautunut ilmapiiri keskustelijoiden välille. Tarkoituksena on myös luoda luottamuksellinen suhde haastateltavan ja tutkijan välille. Tärkeää on ottaa huomioon keskustelussa käytetty kieli, eikä käyttää esimerkiksi vaikeaa, haastateltavalle vierasta sanastoa tai esimerkiksi slangisanoja. Täytyy myös selvittää, tuleeko haastateltavaa sinutella vai teititellä. (Eskola & Vastamäki 2015, 34.)

Osallistujien kanssa allekirjoitettiin haastattelun alkuvaiheessa tutkimukseen osallistumisesta sopimus, joka sisälsi muun muassa kohdat tunnistamattomuudesta ja aineistonkeruun äänittämisestä (liite 4). Kerroin myös aineistonkeruun etenemisestä ja kysyin luvan muistiinpanojen tekemiseen.

Aloitin haastattelut laittamalla äänittimen ja kameran nauhoittamaan. Sen jälkeen tein taustakartoituksen, jonka perusteella selvitin osallistujan iän, sukupuolen, asumismuodon sekä tietotekniikan ja internetin aikaisemman käyttökokemuksen. Samalla kysyin, missä osallistuja yleensä käyttää tietokonetta, onko se sitten esimerkiksi hänen kotonaan tai kirjastossa. Taustakartoitukseen kuului myös selvittää, onko osallistuja kiinnostunut tietotekniikan käytöstä, haluaisiko tutustua siihen lisää ja kokeeko hän tarvitsevansa tietotekniikkaa arjen sujumiseen.

Jatkoin haastattelua Hyvinvoinnin tarjottimen tutkimisen sen teknologisen käytettävyyden testaamisella. Haastattelin osallistujaa valmiiksi laadittujen teemojen ja apukysymysten (liite 2) avulla samalla havainnoiden osallistujan Hyvinvoinnin tarjottimen käyttöä. Teemat oli valittu sisäistämällä tutkimuksen kohteena oleva ilmiö kokonaisuutena kirjallisuuskatsauksen ja oman ymmärrykseni perusteella. Teemojen avulla ilmiö on purettu osiin, joiden merkityksiä ja sisältöjä pyritään ymmärtämään teemojen alaisten kysymysten avulla (Puusa 2011, 82).

Käydessäni läpi teemoja otin huomioon ikäerityisyyden ja kävin apukysymykset läpi osallistujan ehdoilla, hänelle tutulla sanastolla omaa toimintaani tarpeen tullen muuttaen. Lopuksi kysyin osallistujalta, mitä muuta hän haluaisi sanoa Hyvinvoinnin tarjottimesta, millainen yleiskuva käyttäjälle jäi tarjottimesta ja voisiko käyttäjä hyödyntää jatkossa Hyvinvoinnin tarjotinta.

Aineistonkeruun lopuksi kerroin osallistujalle, miten tutkimukseni etenee tämän jälkeen ja miten analysoin hänen antamansa tiedot. Muistutin vielä, mihin käyttöön hänen antamansa tiedot tulevat, ja tiedotin olevani yhteydessä häneen tutkimustulosten julkaisun yhteydessä. Sain luotua tutkimustilanteeseen rennon ja avoimen ilmapiirin, johon kuului paljon tutkimuksen ulkopuolista rupattelua ja kuulumisten vaihtoa. Tilanteet vaikuttivat olevan kaikille osapuolille hyvin miellyttäviä.

5.3 Aineiston analysointi

Opinnäytetyön aineiston käsittely ja analysointi aloitetaan mahdollisimman pian keruuvaiheen jälkeen (Hirsjärvi ym. 2007, 217). Tässä opinnäytetyössä on käytetty aiemmin luotuihin teemoihin perustuvaa sisällönanalyysiä. Aineistosta etsitään tutkimustehtävän kysymyksiin vastaavia ilmaisuja. (Sarajärvi & Tuomi 2012, 108.)

Aineiston analysoiminen aloitetaan käymällä läpi aineistot useaan kertaan ja rajaamalla aineistosta se osa, jota halutaan tutkia (Sarajärvi & Tuomi 2012, 92). Aineiston järjestämiseen kuuluu aineiston tietojen tarkistaminen, täydentäminen ja varsinainen järjestäminen tiedon tallennusta ja analyysia varten (Puusa 2001, 120).

Toisena aineisto litteroidaan eli tallennettu laadullinen aineisto kirjoitetaan puhtaaksi sanasta sanaan. Litterointi voi tapahtua koko kerätyistä aineistosta tai teemoittain valikoiden. (Hirsjärvi ym. 2007, 217.) Aineisto litteroidaan kokonaisuudessaan. Seuraavaksi aineisto teemoitellaan joko valmiiksi asetettujen teemojen tai aineistosta löytyvien teemojen alle. Tässä vaiheessa on mietittävä, etsitäänkö aineistosta samankaltaisuutta vai erilaisuutta. (Sarajärvi & Tuomi 2012, 93.)

Litteroin tekemäni haastattelut ja kirjoitin puhtaaksi haastattelun aikana tekemäni muistiinpanot. Äänitettyä keskustelua oli yhteensä 127 minuuttia, jonka litteroimalla sain yhteensä 33 sivua tekstiä, joka kirjattiin opinnäytetyön ohjeiden mukaisesti. Tein haastattelujen pohjalta jokaiselle haastattelulle erikseen miellekartta, johon laitoin haastattelussa ilmenneitä asioita antamieni teemojen mukaisesti. Tein haastattelujen alkuperäisien teemojen perusteella taulukot (liite 5), joihin merkitsin miellekartoista selvinneet tutkimuksen kannalta olennaisimmat kommentit ja tarkastelut Hyvinvoinnin tarjottimesta. Taulukon avulla saadut tutkimuksen tulokset on merkitty lukuun 6.

5.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksen luotettavuuden arviointi on osa hyvää tieteellistä käytäntöä. Luotettavuus on keskeinen piirre, joka edellyttää laadukasta tutkimusta perustuen luotettaviin tuloksiin. Luotettavuudella tarkoitetaan tutkimustulosten riippumattomuutta satunnaisista ja epäoleellisista tekijöistä. Tutkimuksesta pitäisi myös löytää ne perusteet, joilla tutkimusta voidaan pitää luotettavana. (Aaltio & Puusa 2011, 153.)

Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta voidaan arvioida kriteereillä uskottavuus, vahvistettavuus, reflektiivisyys ja siirrettävyys. Uskottavuudella tarkoitetaan tutkimuksen ja sen tulosten uskottavuutta tutkimuksessa. Opinnäytetyössä on siis varmistettava, että tutkimustulokset vastaavat osallistujien käsityksiä tutkimusaiheesta. Uskottavuutta on mahdollista vahvistaa ottamalla osallistujien käsitykset tutkimusten tuloksista huomioon tutkimuksen eri vaiheissa. Uskottavuutta vahvistaa myös tuloksista keskusteleminen samaa aihetta tutkivien kanssa. Myös tutkijan pitämä tutkimuspäiväkirja on osana rakentamassa uskottavuutta. Tutkimuspäiväkirjassa tutkija kuvaa omia kokemuksiaan ja pohtii valintojaan. (Juvakka & Kylmä 2007, 128.)

Vahvistettavuus on olennaista koko tutkimusprosessin aikana ja tarkoittaa sitä, että tutkimusprosessi kirjataan siten, että toinen tutkija voi seurata prosessia pääpiirteissään. Vahvistettavuus koetaan kuitenkin ongelmalliseksi, koska laadullisessa tutkimuksessa toinen tutkija ei välttämättä päädy samoihin tuloksiin yhtenäisen aineiston pohjalta. Tämä ei kuitenkaan aina tarkoita luotettavuusongelmaa, sillä eri tulkinnat myös lisäävät ymmärrystä tutkimuksen kohtaana olevasta ilmiöstä. (Juvakka & Kylmä 2007, 129.)

Reflektiivisyys laadullisen tutkimuksen luotettavuutta arvioidessa tarkoittaa sitä, että tutkijan tulee huomioida, kuinka hän itse vaikuttaa aineistoonsa ja tutkimusprosessiinsa. Tutkijan on siis oltava tietoinen omista lähtökohdistaan tutkijana sekä kuvattava nämä lähtökohdat tutkimusraportissa. Tutkimustulosten on oltava myös siirrettäviä muihin vastaaviin tilanteisiin. Tätä kutsutaan siirrettyvyydeksi. Tutkijan on annettava tutkimuksen osallistujista ja ympäristöstä tarpeeksi kuvailevaa tietoa, jotta siirrettävyyttä voidaan arvioida. (Juvakka & Kylmä 2007, 129.)

Opinnäytetyö toteutetaan Sosiaalialan ammattilaisen eettisten ohjeiden mukaisesti (Talentia 2013). Osallistujien itsemääräämisoikeutta ja mielipiteitä kunnioitetaan. Osallistujien osallistumisoikeutta tuetaan antamalla haastateltaville tilaisuus vaikuttaa Hyvinvoinnin tarjontaa arvioitaessa ja sen teknologista käytettävyyttä testattaessa. Osallistujat kohdataan kokonaisuuksina ottaen huomioon heidän elämäntilanteensa, ikänsä ja omat kiinnostuksen kohteensa. Osallistujien tulee itse löytää omat vahvuutensa haastattelutilanteessa. Tutkimuksessa noudatetaan ehdotonta vaitiolovelvollisuutta.

Ennen tutkimuksen alkamista kysyin Höyhtyän palvelukeskuksen johtaja Ritva Onatsulta, voiko opinäytetyössä mainita Höyhtyän palvelukeskuksen nimen, ja sain luvan nimen käyttämiseen. Tutkimukseen osallistujille kerrottiin, että he voivat jättäytyä pois tutkimuksesta missä vaiheessa tahansa. Osallistujille kerrottiin, ettei tutkimukseen osallistuminen sitouta heitä mihinkään, se ei aiheuta heille minkäänlaisia kustannuksia eikä ketään pakoteta osallistumaan tutkimukseen. Heille kerrottiin, mihin käyttöön tutkimuksen tulokset tulevat, ja heitä tiedotettiin tutkimustulosten julkaisusta. Tutkimukseen osallistujille painotettiin, että he toimivat tutkimuksessa täysin tunnistamattomasti.

Tein haastattelutilanteita varten osallistujille tiedotteen (liite 4), jossa kerroin heidän oikeuksistaan ja siitä, mitä tutkimukseen osallistuminen käytännössä tarkoittaa. En mainitse tutkimuksessa osallistujien nimiä enkä ikinä. Lät laskin yhteen ja jaoin niistä osallistujien keskimääräisen iän. En

myöskään paljasta osallistujien sukupuolta vaan, kerroin että mukana on molempia sukupuolia. Vastauksen ovat kuitenkin melko henkilökohtaisia, vaikkakin voisivat sopia moneen ikäryhmää edustavaan henkilöön. Näitä tietoja ovat muun muassa tietotekniikan käyttökokemus. Halusin sisällyttää nämä tiedot tutkimukseen, sillä ne pohjustavat hyvin osallistujan tietotekniikan käyttämisen aiempia kokemuksia.

Tutkimuksen luotettavuutta arvioidessa täytyy ottaa huomioon myös se, että käytin tutkijana osallistuvaa havainnointia välineenäni. Tämä tarkoittaa sitä, että saatoin ohjailta huomaamattani haastattelua. Etenkin Hyvinvoinnin tarjotinta internetin hakupalvelimilta etsittäessä jouduin usean haastateltavan kohdalla puuttumaan osallistujan tietokoneen käyttöön ja auttamaan tarjottimen löytämisessä. Myös Hyvinvoinnin tarjotinta tarkastellessa jouduin muutamaan kertaan auttamaan osallistujia, jotta he löytäisivät, mitä he olivat sivustolta hakemassa. Tutkimuksen luotettavuutta heikentää se, etteivät tutkimukseen osallistujat osanneet vastata kaikkiin asettamiini kysymyksiin.

Tutkimuksen tekee epäluotettavaksi se, että tutkimukseen valikoitui erityisesti niitä ikääntyneitä, joille tietotekniikka oli jo iso osa sujuvaa arkea. Jos kyseessä olisi ollut joukko ikääntyneitä, joiden tietotekniikan taidot olisivat olleet vähäisempiä, olisivat tulokset varmasti olleen erilaisia. Tutkimukseen ei kuitenkaan etsitty erityisen taidokkaita tietotekniikan käyttäjiä, sillä kriteereinä olivat tietokoneen omistaminen tai säännöllinen käyttö sekä halu osallistua tietotekniikkaan liittyvään tutkimukseen. On erittäin todennäköistä, että jos kriteerinä olisi ollut vain halu osallistua tutkimukseen, tulos olisi ollut erilainen. Näin olisi myös silloin, jos tutkimuskutsu olisi esitetty jollain erityisesti tietotekniikkaan perehtyvällä internetin foorumilla. Tutkimus kertoo tämän osanottajajoukon kokemuksista Hyvinvoinnin tarjottimesta eikä sitä voi suoraan verrata yleisesti muihin samaan ikäluokkaan kuuluviin henkilöihin.

Noudatan opinnäytetyössäni Tutkimuseettisen neuvottelukunnan antamia Hyvän tieteellisen käytännön ohjeita. Ohjeissa neuvotaan toimimaan rehellisesti ja noudattamaan huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa sekä niiden arvioinnissa ja esittämisessä. Opinnäytetyössä sovelletaan tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä ja noudatetaan avoimuutta ja vastuullista tiedeviestintää tutkimuksen tuloksia julkaistaessa. Opinnäytetyössäni olen kunnioittanut muiden tutkijoiden työtä ja annan heille heidän työstään kunnian viittaamalla heidän töihinsä asianmukaisella tavalla ja antamalla niille kuuluvan arvon tutkimuksessani. Olen suunnitellut, raportoinut ja tallentanut tiedot tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten edellyttämällä tavalla,

olen hankkinut tutkimusluvut ja tehnyt sopimukset osapuolten kanssa. Lisäksi olen kertonut osallistujille avoimesti AVAUS-hankkeesta ja muista sidosryhmistä sekä ottanut huomioon tietosuojaan liittyvät tekijät (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6). Luotettavuutta lisää myös se, että olin luonut aiheesta esiyymmärryksen perehtymällä aihetta koskevaan kirjallisuuteen.

6 TULOKSET HYVINVOINNIN TARJOTTIMEN KÄYTETTÄVYYDESTÄ

Tässä luvussa esitellään tutkimuksen tulokset. Olen jakanut tulosten esittämiseen kolmeen alaotsikkoon. Ensimmäisessä esittelen päätelmiä ikääntyneistä teknologian käyttäjinä, toisessa otan käsittelyyn Hyvinvoinnin tarjottimen ja kolmannessa käyn läpi tuloksia osallistujien kommentteista Hyvinvoinnin tarjottimesta yleisellä tasolla.

6.1 Taustakartoitus

Tutkimuksesta saatujen tulosten mukaan osallistujajoukkoon saadut ikääntyneet (72 - 84-vuotiaat) asiantuntijat ovat kaikki hyvin perillä tietokoneen käytöstä ja käyttävät sitä aktiivisesti jokapäiväisessä elämässään. Eri osa-alueina tietotekniikan käytöstä nousivat esiin käytetyt laitteet, tietokoneiden varsinainen käyttötarkoitus sekä kiinnostuksen taso tietotekniikkaa kohtaan. Kaikki osallistajat kertoivat käyttävänsä tietokonetta ja omistavansa sellaisen. Jokainen oli käyttänyt tietokonetta jo usean vuoden ajan aina kuudesta jopa yli 20 vuoteen saakka. Osa osallistujista kertoi omistavansa myös tabletin ja/tai älypuhelimien, jotka olivat myös aktiivisessa käytössä. Kukaan ei käyttänyt kirjaston tai muun julkisen palvelun ylläpitämiä tietokoneita vaan pelkästään omia tai sukulaisten tietokoneita.

Tietokoneen käytön kohteet olivat melko samankaltaisia kaikilla haastatteluun osallistuneilla. Lähes kaikki nostivat käyttökohteiksi sähköpostin, uutiset tai lehdet, pankkiasioiden hoitamisen, tiedonhankinnan, pasianssin tai vastaavien pelien pelaamisen ja Oulun omahoidon. Yksittäisinä asioina esiin nousivat myös yhteisöpalvelu Facebook, pikaviestintäpalvelu Skype, reseptien ja käsityöohjeiden hakeminen, verkkokaupat, netti-Kaleva, sää, urheilun seuraaminen sekä live-TV urheilun katsomista varten. Yhteistä näille käyttötarkoituksille on arjen helpottaminen ja rikastuttaminen tietotekniikan avulla. Pankkiasiat kuten laskujen maksaminen hoituvat verkkopankkitunnusten avulla internetistä. Oulun omahoitopalvelusta haastateltavat tarkistavat esimerkiksi verikokeidensa tulokset ja laittavat lääkärille viestiä. Osallistajat kertoivat myös voivansa tarkistaa helposti internetin tiedonhakupalvelimien avulla kiinnostavat asiat. Haastateltavat kertovat lukevansa uutisia lehtien verkkojulkaisuista.

Jokainen osanottaja käytti aktiivisesti jokapäiväisessä elämässään tietotekniikkaa ja koki sen arkea helpottavana asiana. Osanottajat kertoivat, että he halusivat mielellään oppia uutta tietotekniikkaan liittyvistä asioista. Toisaalta vastauksissa ilmeni myös, että oltiin ennen ollut kiinnostunut tietotekniikasta, mutta nykyään ei enää kokenut mielenkiintoa aiheeseen. Osa osallistujista kertoi selviävänsä hyvin jo olemassa olevilla tiedoillaan eivätkä olleet kiinnostuneita oppimaan uutta. Vastauksissa ilmeni kuitenkin halu oppia käsittelemään valokuvia kuvankäsittelyohjelmilla. Haastatteluista selvisi myös, että esimerkiksi Oulusta löytyy vaihtoehtoja tietotekniikasta kiinnostuneille ikääntyneille. Osa osanottajista oli jo osallistunut ATK-kursseille.

6.2 Hyvinvoinnin tarjottimen visuaalisen ympäristön hahmottuminen

Hyvinvoinnin tarjottimen tarkastelussa ensimmäisenä nousi tarjottimelle löytäminen. Jokainen osanottaja etsi tarjotinta hakupalvelimen kautta siinä onnistumatta. Neuvoin etsimään tarjotinta Oukan sivuilta, jossa linkki Hyvinvoinnin tarjottimelle oli muutaman linkin takana. Loppujen lopuksi kukaan osanottajista ei löytänyt Hyvinvoinnin tarjottimelle ilman tutkijan avustusta. Ainoa poikkeus oli osallistuja, joka oli löytänyt tarjottimen suoran osoitteen lehtiartikkelin yhteydessä ja pääsi osoitteen kirjoittamalla suoraan Hyvinvoinnin tarjottimelle.

Hyvinvoinnin tarjotin oli täysin uusi sivusto kaikille osanottajille lukuun ottamatta osanottajaa, joka kertoi käyneensä kerran aikaisemmin tutustumassa sivustoon. Hyvinvoinnin tarjotin oli myös formaattina uusi osallistujille. Tarjotin tarjoaa väyliä eli linkkejä, palvelujen ja tahojen löytämiseksi, eikä itse juurikaan tuota tietoa näistä tahoista, kuten terveyspalveluista. Jokainen osanottaja kehui Hyvinvoinnin tarjottimen olevan selkeä, niin kuviensa, tekstinsä kuin asettelunsa kannalta.

Kaikki osanottajat testasivat Hyvinvoinnin tarjottimen A+-ominaisuutta, jolla sivuston tekstiä saattoi suurentaa tai pienentää tarvittaessa. Tämä toiminto sai hyvää palautetta, ja samanlaista ominaisuutta toivottiin muillekin sivustoille. Osa-alueiden hahmottaminen oli osalla osallistujista aluksi hankalaa, suurimmaksi osaksi uuden sivuston tottumattoman käytön takia. Käydessämme läpi otsikoita ja niiden sisältöjä osa-alueet vaikuttivat heti selvemmillä osanottajien mielestä. Hyvinvoinnin tarjottimen värimaailmaa pidettiin miellyttävänä. Ulkoasua kuvattiin selkeäksi ja keskinkertaiseksi.

6.3 Helppokäyttöisyys

Sisältö löytyi suurimmaksi osaksi helposti, ja kiinnostus siihen oli vaihtelevaa. Osa koki, ettei mielenkiintoisia aihepiirejä juuri ole, mutta toiset innostuivat aihepiireistä. Kaikki löysivät jonkin kiinnostavan aihealueen, jonka kautta he testasivat linkkien toimivuutta. Tulostusominaisuutta osallistujat eivät kaivanneet Hyvinvoinnin tarjottimelta. Tulostamisen tarve olisi ollut linkkien takana olevilta sivustoilta, ei niinkään Hyvinvoinnin tarjottimelta itsestään.

Kaikki osanottajat tutustuivat Koottuja yhteistietoja -osioon, josta he löysivätkin tuttuja ja hieman vieraampiakin palveluntuottajia ja tärkeitä tahoja. Mietittäessä mahdollisesti puuttuvia olennaisia yhteistietoja ei kukaan osallistujista osannut nimetä puuttuvaa yhteistietoja. Yhteistietoja-osiota pidettiin yleisesti osallistujien keskuudessa tärkeänä ja arkea helpottavana alustana, josta löytyy kaikki tarvittavat yhteystiedot. Käsitteistö ja sanasto, jota Hyvinvoinnin tarjottimella on käytetty, oli osallistujien mielestä osuvaa ja suurin piirtein hyvin kirjoitettua, eli sellaista, mistä saa hyvin selvää, mitä on etsimässä.

Yhtenä hyvinvoinnin tarjottimen käytettävyyden testauksen muotona oli myös selvittää, miten hyvin osallistujat löytävät sivustoa selatessaan takaisin etusivulle. Huomiona oli, että etusivulle löytämisessä kyse oli ennemminkin yleisestä internetselaimen hallitsemisen taidoista, ei niinkään sivuston. Lähes kaikki osallistujat löysivät takaisin etusivulle internetselaimen Taaksepäin-toiminnon avulla, ja vain muutaman kerran osallistujat löysivät etusivulle erillisen Etusivupainikkeen avulla.

6.4 Avoimet kysymykset

Osallistujilta pyydettiin Hyvinvoinnin tarjotinta tarkastellessaan myös avoimia kommentteja hyvinvoinnin tarjottimesta. Kysyin, mitä muuta haluaisi sanoa, millainen yleiskuva jäi ja tuleeko käyttämään Hyvinvoinnin tarjotinta jatkossa. Parantamisedotuksena Hyvinvoinnin tarjottimen jatkekehittäjille osallistujat kertoivat, että he haluaisivat nykyistä selkeämmän väylän löytää Hyvinvoinnin tarjottimelle. Esimerkiksi Oukan sivuilla ollut linkki Hyvinvoinnin tarjottimelle ei ollut osallistujille tarpeeksi selkeä, ja siihen toivottiin uudistuksia. Lisäksi toivottiin tarjottimella olevan tiedon olevan tarpeeksi lyhyttä ja ytimekästä, jotta käyttäjien olisi mahdollisimman helppo saada selville hakemansa asiat tarjottimelta.

Tarjotinta myös pidettiin tarpeellisena ihmisille, joille tiedon hakeminen on ajankohtaista. Seuraavassa on lueteltuna suoria lainauksia tarjottimen yleiskuvasta: ”Aika selvä”, ”Asiallinen, ei huono”, ”Tää on hyvä!”, ”Ihan tuosta sai selkeän kuvan!”. Tarjotin siis tuotti osallistujille myönteisiä kokemuksia asiallisena, selkeänä tiedonvälittäjänä. Osallistujilta kysyttäessä, tulisivatko he jatkossa käyttämään hyvinvoinnin tarjotinta, vastaukset vaihtelivat. Eräs ei kokenut tarjotinta itselleen hyödylliseksi, vaikka se hänen mukaansa voisi olla muille tarpeellinen. Toinen osallistuja kertoi uskovansa Hyvinvoinnin tarjottimen olevan jatkossa käytössä. Tarjotinta luonnehdittiinkin yleisesti hyväksi keksinnöksi, josta löytää helposti monipuolisesti esillä olevia jokapäiväiseen elämään liittyviä tekijöitä, palveluita ja arkea helpottavia tahoja, joita jokainen ikääntyvä jossain vaiheessa tarvitsee.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa esitellään tutkimuksen pohjalta saadut johtopäätökset. Opinnäytetyön tutkimuskysymyksenä oli, millaisia kokemuksia ikääntyneillä käyttäjillä on Hyvinvoinnin tarjottimen teknologisesta toimivuudesta, visuaalisen ympäristön hahmottamisesta ja helppokäyttöisyydestä. Opinnäytetyön tulosten perusteella on saatu muutamia ikääntyneiden asiantuntijoiden huomioita, joilla AVAUS-hankkeen tuottaman Hyvinvoinnin tarjottimen jatkajat voivat jatkokehittää tarjotinta yhä käyttäjälähtoisempään ja käyttäjäryhmäänsä palvelemaan suuntaan.

Tuloksista kävi ilmi, ettei Hyvinvoinnin tarjottimelle hakeutuminen ole itsestäänselvyys. Osanottajista vain yksi, joka oli ottanut osoitteen muistiin lehdestä, löysi ilman apua Hyvinvoinnin tarjottimelle. Elokuussa 2015 haastatteluja tehtäessä Hyvinvoinnin tarjottimelle ei löytynyt suoraa linkkiä hakupalvelimelta etsittäessä. Myöskään Oukan sivuilta ikääntyneet osallistujat eivät löytäneet linkkiä Hyvinvoinnin tarjottimelle. Hyvinvoinnin konsepti tuntui olevan vieras käyttäjille. Hyvinvoinnin tarjotin on sivusto, joka kokoaa alleen linkkejä yksityisen, kunnan sekä kolmannen sektorin palveluihin, joista ikääntynyt voi löytää itselleen sopivimmat, oli sitten kyse kuljetuspalveluista, harrastamisesta, sudokusta tai vaikuttamismahdollisuuksista. Kestikin aikansa, että Hyvinvoinnin tarjottimen tarkoitus selvisi koekäyttäjille.

Opinäytetyön johdannossa kerrotaan, että AVAUS-hankkeen järjestämässä kuntalaisten tapaamisissa nousi esille erityisesti se, että Hyvinvoinnin tarjottimen etusivun ulkoasun tulisi olla visuaalisesti kaunis ja esteettinen. Lisäksi toivottiin helppokäyttöisyyttä selkeine väreineen ja suurikokoisine fonteineen. (Innokylä 2014, 22, viitattu 28.5.2015.) Tutkimuksessa tulee esiin kohtia, joista voi tulkita, että kuntalaisten toiveita on kuunneltu ja Hyvinvoinnin tarjotinta on suunniteltu niiden mukaan. Hyvinvoinnin tarjotin sai paljon positiivista tai neutraalia palautetta. Ulkoasua kommentoitiin selkeäksi, kuten myös tekstiä ja kuvia. Sivustolta löytynyttä A+-toimintoa, jolla tekstiä voidaan joko pienentää tai suurentaa, keuhuttiin, vaikkei sitä koettukaan itselle tarpeelliseksi. Myös yhteystietoja alleen kerännyt sivu oli osallistujien mielestä kattava, eikä yksikään osallistuja löytänyt siitä puutteita. Sivuston astettelu ja kuvat olivat osallistujien mielestä tukemassa selkeää ulkoasua, ja teksti erottui hyvin. Myös värimaailmaa keuhuttiin. Kuvat olivat asianmukaisia ja tarpeellisia.

Osallistajat painottivat Hyvinvoinnin tarjottimen mainostamista eteenpäin, jotta nykyistä useammat sen löytäisivät. Kysyttäessä osallistujilta, aikovatko he käyttää jatkossa Hyvinvoinnin tarjotinta, vastaukset vaihtelivat. Toisessa ääripäässä oli vastaus, jonka mukaan hän saattaisi hyvinkin alkaa aktiivisesti käyttää tarjotinta, ja toisessa päässä oli vastaus, jossa osallistuja tiesi, ettei aio käyttää tarjotinta. Hän kuitenkin sanoi, että uskoo tarjottimesta olevan hyötyä joillekin muille ikääntyneille ihmisille.

Opinnäytetyön teoriaosioissa on todettu, että ikääntyneiden on nähty kiinnostuvan teknologiasta, kunhan he näkevät siinä riittävän hyödyn omalle elämälleen ja kunhan tuotteiden ja palvelujen käyttö on helppoa (Leikas 2008, 40 - 41, viitattu 26.4.2015). Tämä näkyikin selvästi tutkimuksen tuloksissa. Osallistujien haastatteluista on selvästi huomattavissa heidän jo olemassa oleva tietämyksensä tietotekniikasta. Jokainen heistä käyttää arjessaan sujuvasti tietotekniikan tuomia ulottuvuuksia.

Yhteisenä tekijänä oli myös sukupolvien yli ulottunut suhde, jossa lapset ja lapsenlapset auttavat ja opastavat vanhempiaan ja isovanhempiaan tietokoneen ja muiden älylaitteiden käytössä. Tämä lisää sukupolvien välistä vuorovaikutusta ja voi olla osanaan vähentämässä syrjäytyneisyyttä ja yksinäisyyttä. Eräs osallistuja kertoi käyttävänsä säännöllisesti pikaviestintaohjelma Skypeä puhuakseen puheluita ja videopuheluita muualla olevien sukulaistensa kanssa. Tämänkaltaiset uudet viestittelymuodot monipuolistavat ihmissuhteiden ylläpitämistä. Toinen osallistuja otti puheeksi yhteisöpalvelu Facebookin, johon hän oli liittynyt. Sieltä hän oli löytänyt kaukaisia sukulaisiaan, joihin oli helppo pitää yhteyttä käytännössä koko maailman kattavan Facebookin kautta. Hän oli myös liittynyt vertaistukiryhmään, jossa pystyi olemaan tukena ja saamaan itsekin tukea samassa tilanteessa olevilta ihmisiltä.

Jokainen tutkimukseen osallistuja piti Hyvinvoinnin tarjotinta hyvänä keksintönä, joka on varmasti tarpeellinen monelle ikääntyneelle ihmiselle. Kaikki löysivät kiinnostavia aihepiirejä tarjottimen sisällöstä ja seurasivat, mihin linkit veivät. Osa piti hämmentävänä sitä, että linkit ohjasivat Hyvinvoinnin tarjottimesta jollekin toiselle sivustolle, eikä välttämättä ymmärretty, että Hyvinvoinnin tarjotin ohjaa näille sivustoille eikä tuota niiden sisältöä. Siksi joiltakin sivuilta saattoi osalla osallistujista olla vaikeuksia löytää takaisin Hyvinvoinnin tarjottimelle.

Osallistajat käyttivät Hyvinvoinnin tarjottimesta runsaasti termejä ”selkeä” ja ”saa hyvin selvää”. Uutena sivustona Hyvinvoinnin tarjotinta ehkä olisi pitänyt tarkastella useita kertoja yhden kerran

sijaan, vaikkakin yksi osallistuja oli aiemmin tutustunut tarjottimeen. Toisaalta osallistujien ensikertalaisuus antoi viitteitä siitä, miltä tarjotin voisi vaikuttaa satunnaisen tutustujan ja esimerkiksi Oukan sivuilta linkin löytäneiden silmissä. Hyvän ensivaikutelman luominen tällaisella sivustolla on tärkeää, jotta se keräisi vakituisia kävijöitä, jotka mielellään suosittelivat sivustoa muillekin.

8 POHDINTA

Sain opinnäytetyöni aiheen Oulun ammattikorkeakoulun lehtori Anja Henneriltä, joka oli mukana Oulun kaupungin lokakussa 2015 päättyneessä AVAUS-hankkeessa. AVAUS-hanke kehitti ikääntyneille suunnatun Hyvinvoinnin tarjottimen, jonka teknologista käytettävyyttä minun oli määrä opinnäytetyössäni tutkia. Aihe oli mielestäni ajankohtainen, sillä ikääntyneitä teknologian käyttäjiä on joka vuosi yhä enemmän. Haluan myös tulevaisuudessa, valmistuneena sosionomina, mahdollisesti työskennellä ikääntyneiden parissa, joten yli 70-vuotiaiden henkilöiden kanssa yhteistyön tekeminen opinnäytetyössä oli hyvin mieluista ja opettava kokemus. Mielestäni erilaisia teknologisia ulottuvuuksia suunniteltaessa on hyvä kartoittaa ikäihmisten valmiudet ja toiveet, jotta teknologiasta saataisiin entistä ikäystävällisempää ja teknologian valtava potentiaali saataisiin kohdistumaan myös vanhimpiin sukupolviin.

Tavoitteenani oli Hyvinvoinnin tarjotinta tarkastellessani huomata siitä ikäsensitiivisiä puolia, eli huomaako Hyvinvoinnin tarjottimen kohderyhmä sivustolla parantamisen varaa ja mitä se pitää tarjottimen teknologisesta käytettävyydestä. Välillisenä tavoitteena oli myös innostaa osallistujia tietotekniikan pariin ja huomaamaan, miten suuria mahdollisuuksia tietotekniikka voi tuoda.

AVAUS-hankkeelle tehtiin samaan aikaan myös toinen opinnäytetyö kahden toimintaterapeutin, Iiris Kuneliuksen ja Leena Pohjanvirran toimesta (Kunelius & Pohjanvirta, 2015). He tarkastelivat Hyvinvoinnin tarjottimen sisältöä ja tarpeellisuutta. Tein yhteistyötä toimintaterapeuttiopiskelijoiden kanssa sekä opinnäytetyön suunnitelmaa laatiessani että aineistonkeruuvaiheessa. Yhteistyö oli moninaista opinnäytetyöprosessin varrella: neuvoa ja tukea saman hankkeen ja osallistujajoukon kanssa, yhteisiä palavereja opettajien ja AVAUS-hankkeen kanssa sekä vertaistukea samassa opintojen vaiheessa olevilta opiskelijoilta.

Valitessani yksilohaastattelun mahdollistin kaikkien osallistujien hiljaisen tiedon välittymisen ja mahdollisuuden käyttää reilusti aikaa Hyvinvoinnin tarjottimen tarkastelemiseen ilman häiriötekijöitä. Sain AVAUS-hankkeelta hyvin vapaat kädet opinnäytetyön tekemiseen. Alusta pitäen ajatukseni oli pitää osallistujajoukko pienenä ja ottaa mukaan ikäihmisiä, joilla oli jo kokemusta tietokoneen ja tietotekniikan käytöstä. Tällöin heillä olisi suurempi todennäköisyys hyötyä kaikkein eniten Hyvinvoinnin tarjottimen käytöstä. Myöskään haastatteluun varattu aika ei

kulunut tietokoneen käytön opetteluun, vaan kaikki osallistujat osasivat helposti käyttää tietokoneitaan ja olivat myös kokeneita internetin käyttäjiä.

Teemahaastattelun valinta oli myös sopiva Hyvinvoinnin tarjottimen tutkimiseen, sillä se antoi paljon liikkumisvaraa teemojen sisällä ilman liian tarkkoja rajauksia. Olin tutkimustilanteissa ainoana tutkijana ja ohjaajana, mikä oli opettavaista myös asiakastyöskentelyn kannalta. Sain suunnitella itse haastattelutilanteet ja sain paljon ohjauskokemusta. Osasin varautua siihen, ettei keskustelu pysyisi koko haastatteluun varattua aikaa Hyvinvoinnin tarjottimessa, mutta osasin ohjata keskustelun takaisin aiheeseen juttelun eksytyä sivuraiteille. Käytin myös runsaasti aikaa haastattelutilanteen ennen ja jälkeen kuulumisten vaihtoon ja yleiseen juttelemiseen. Opin jokaisen haastattelutilanteen jälkeen jotain uutta, mihin kiinnitin huomiota seuraavassa haastattelutilanteessa, oli kyse sitten ääninauhurin paikasta, keskustelun kääntämisestä seuraavaan teemaan tai Hyvinvoinnin tarjottimeen liittyvistä seikoista, jotka osallistujat huomasivat.

Aloitin opinnäytetyö prosessini syksyllä 2014 ja saan opinnäytetyöni valmiiksi keväällä 2016. Minulla kesti opinnäytetyöni tekemisessä melkein 1,5 vuotta. Aikataulutin opinnäytetyön tekemisen kestävän alle vuoden, mutta itsestäni aiheutuneet tekijät venyttivät aikataulua suunnitellusta melkein puoli vuotta. Ohjauksesta haluan antaa kiitosta opinnäytetyöni ohjaaville opettajille, joiden rautainen ammattitaito, kärsivällisyys sekä aito auttamisen halu auttoivat suurelta osin opinnäytetyöni valmistumisessa. Ohjausta sain aina, kun sitä tarvitsin, ja saamani ohjeet olivat selkeitä, rakentavia ja auttoivat aina eteenpäin.

Opinnäytetyöstäni paljastuu, että tutkimukseen osallistuneet ikääntyneet ovat osa teknologiamailmaa, osa hyvinkin aktiivisina osallistujina. AVAUS-hankkeen kehittämä Hyvinvoinnin tarjotin onkin mielestäni tämän trendin aallonharjalla vastaamassa internetsukupolven vanhemman väestön lisääntyneeseen tarpeeseen saada käytännön tietoa sieltä, mistä jo miltei jokaikinen sen voi saada, internetistä. Oli sitten kyse omasta, asukastuvan, palvelukeskuksen, kirjaston, sukulaisen tai ystävän tietokoneesta, voi jokainen opetella ATK-taidot nykypäivän Suomessa. Eräs tutkimukseen osallistujista kertoikin, että oli osallistunut kahdelle ATK-kurssille omalla paikkakunnallaan ja toisessa oli jo saanut toimia lähes apuopettajana.

Tulevaisuus tuo tullessaan varmastikin sekä uusia teknologisia laitteita ja mullistuksia että kaikenikäisiä ihmisiä niiden käyttäjiksi. Ei mene montakaan vuosikymmentä, kun iäkkäisen teknologian käyttö on ennemminkin sääntö kuin poikkeus. Onkin mielenkiintoista seurata myös tulevan sosionomin työssä tätä kehitystä. Kuka tietää, millaisia tulevaisuuden vanhuspalvelutkin ovat.

LÄHTEET

Aaltio, I. & Puusa, A. 2014. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus. Teoksessa Juuti, P. Puusa, A. (toim.) Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Hansaprint.

Erhola, K. Luoma, M-L. Meriläinen-Porras, S. Pieper, R. & Wessman, J. 2013. Ikääntynyt ja teknologia – Kokemuksiani teknologian käytöstä. KÄKÄTE- tutkimuksia 2/2013. Helsinki: Kopio Niini Oy. Viitattu 3.3.2015
http://www.ikateknologia.fi/images/stories/Julkaisut/ikaantynyt_ja_teknologia_tutkimus_netti.pdf.

Eskola, J. & Vastamäki, J. 2015 Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Juva: Bookwell Oy.

Forsberg, K., Nordlund, M., Nykänen, J., Ranta, P., Stenberg, L. & Virkkunen, A. 2014. Ikäteknologian monimuotoinen maailma – KÄKÄTE-projektin loppuraportti. KÄKÄTE-raportteja 4/2014. Viitattu 30.4.2015,
http://www.ikateknologia.fi/images/stories/Julkaisut/Kakate_Loppuraportti_nettiin.pdf.

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

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Innokylä 2014. Avaus-hanke. Hyvinvoinnin tarjotin. Toiminnallinen määrittely. Viitattu 28.5.2015,
<https://www.innokyla.fi/documents/650317/beba9afd-ea74-4214-82da-601b0075d843>.

Juvakka, T. & Kylmä, J. 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Kortesmäki, T. 2005. Käyttäjälähtöisyys tuotekehityksen kulmakivenä. Teoksessa De Mooij, M., Kortesmäki, T., Lammi, M., Lautamäki, S., Pekkala, J. & Sinkkonen, I. Kompassina asiakas. Näkemyksiä ja kokemuksia käyttäjälähtöisyydestä.. Tampere: Tammer-paino Oy.

Kunelius, I. & Pohjanvirta, L. 2015. Ikääntyneiden käyttökokemuksia hyvinvoinnin tarjottimen sisällöstä. Oulun ammattikorkeakoulu. Toimintaterapian koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 12.2.2016.

https://www.theseus.fi/xmlui/bitstream/handle/10024/102840/kunelius_iiris%20pohjanvirta_leena.pdf?sequence=1.

Kuusinen, J. & Paloniemi, S. 2002. Kasvatusgerontologian teoriaa ja käytäntöä. Teoksessa Heikkinen, E. & Marin, M. (toim.) Vanhuuden voimavarat. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.

Lammi, M. 2005. Toimintatapoja markkina-, asiakas- ja käyttäjälähtöisyyteen. Teoksessa De Mooij, M., Kortesmäki, T., Lammi, M., Lautamäki, S., Pekkala, J. & Sinkkonen, I. Kompassina asiakas. Näkemyksiä ja kokemuksia käyttäjälähtöisyydestä. Tampere: Tammer-paino Oy.

Leikas, J. 2008. Ikääntyvät, teknologia ja etiikka. Näkökulmia ihmisen ja teknologian vuorovaikutustutkimukseen ja -suunnitteluun. VTT Working papers 110 2008. Viitattu 26.4.2015, <http://www2.vtt.fi/inf/pdf/workingpapers/2008/W110.pdf>.

Oulun ammattikorkeakoulu. Opiskelija ja tki-toiminta. Viitattu 1.3.2015, https://oiva.oamk.fi/tietoa_opiskelusta/tki-toiminta/opiskelijat_ja_tki-toiminta/.

Oulun kaupunki 2015. Hyvinvoinnin tarjotin. Viitattu 25.5.2015, <http://www.ouka.fi/oulu/ikaantyneet/etusivu>.

Paalumäki, A. & Vähämäki, M. 2011. Havainnointi johtamis- ja organisaatiotutkimuksessa. Teoksessa Juuti, P. & Puusa, A. (toim.) Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Hansaprint.

Pekkala, J. 2005. Käyttäjä tutkimus käytännössä. Teoksessa De Mooij, M., Kortesmäki, T., Lammi, M., Lautamäki, S., Pekkala, J. & Sinkkonen, I. Kompassina asiakas. Näkemyksiä ja kokemuksia käyttäjälähtöisyydestä. Tampere: Tammer-paino Oy.

Puusa, A. 2011. Laadullisen aineiston analysointi. Teoksessa Juuti, P. Puusa, A. (toim.) Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Hansaprint.

Ruoppila, I. 2002. Psykkisen toimintakyvyn tukeminen. Teoksessa: Heikkinen, E. & Marin, M. (toim.) Vanhuuden voimavarat. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.

Sarajärvi, A. Tuomi, J. 2012. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Vantaa: Hansaprint Oy.

Sinkkonen, I. 2005. Käytettävyyden psykologiaa. Teoksessa De Mooij, M., Kortesmäki, T., Lammi, M., Lautamäki, S., Pekkala, J. & Sinkkonen, I. Kompassina asiakas. Näkemyksiä ja kokemuksia käyttäjälähtöisyydestä. Tampere: Tammer-paino Oy.

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. 2013. Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Ammattieettinen lautakunta. Helsinki. Viitattu 24.2.2015, <http://www.talentia.isintexas.com/mag/eettinenopas.php>.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2013. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:11. Viitattu 3.5.2015, http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DL_FE-26915.pdf.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2013. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Helsinki. Viitattu 28.5.2015, http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_verkkoversio040413.pdf.pdf#overlay-context=fi/ohjeet-ja-julkaisut.

Väänänen-Vainio-Mattila, K. 2011. Teoksessa Oulusvirta, A. (toim.) Ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutus. Tallinna: Raamatutrükikoda.

LIITTEET

Liite 1: Tutkimuskutsu Höyhtyä palvelukeskuksen asiakkaille

Liite 2 : Teemahaastattelu

Liite 3: Ikäihmisten hyvinvoinnin tarjotin: teema-alueet AMK-opiskelijoiden tekemää tiedonkeruuta varten (esim. kyselyt pilotointivaiheessa)

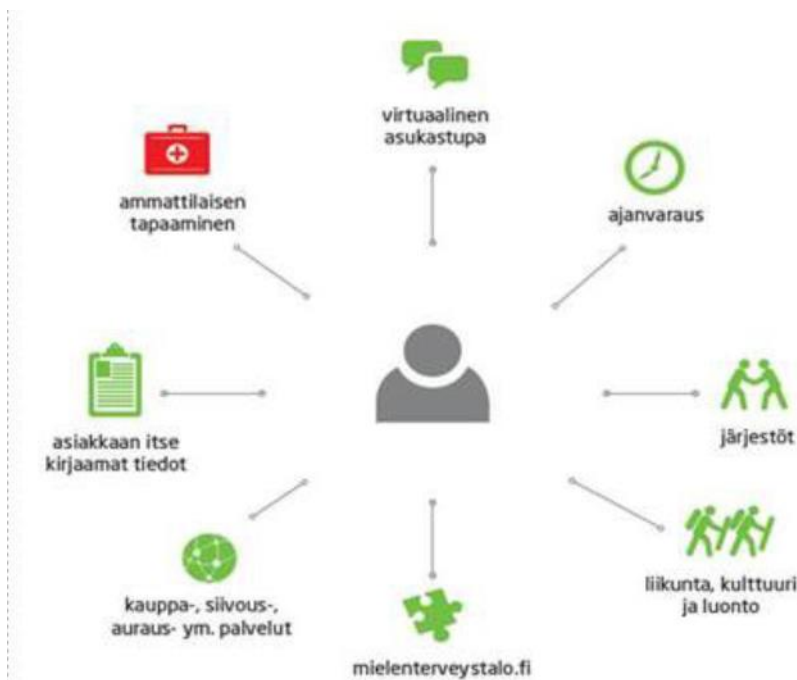
Liite 4: Tiedote tutkimukseen osallistujille

Liite 5: Aineiston analyysin tueksi tehdyt taukukot

PALVELUKESKUKSEN ASIAKKAILLE

Hei!

Olisitko kiinnostunut osallistumaan maaliskuussa 2015 tapahtuvaan tutkimukseen, jossa haemme tietoa virtuaalisen hyvinvoinnin palvelutarjottimen käyttäjälähtöisyydestä? Etsimme mukaan vähintään 60-vuotiaita osallistujia. Sinun mielipiteesi olisi meille ensiarvoisen tärkeä, koska sen avulla palvelutarjotinta olisi mahdollisuus vielä kehittää paremmaksi.



Hyvinvoinnin palvelutarjottimen osa-alueet.

Olemme toiminta- ja sosionomiopiskelijat Oulun ammattikorkeakoulusta. Teemme opinnäytetyönä tutkimusta yhdessä AVAUS-hankkeen kanssa, minkä tarkoituksena on uudistaa Oulun hyvinvointi/sosiaali- ja terveystaloutta sekä niitä tukevia teknologiaratkaisuja. Yksi uusista kehitteillä olevista palveluista on virtuaalinen hyvinvoinnin palvelutarjotin. Kutsumme Sinut nyt mukaan testaamaan sen käyttöä!

Tutkimukseen osallistuminen ei vaadi Sinulta etukäteen valmistautumista eikä Sinulla myöskään tarvitse olla aiempaa käyttökokemusta tietokoneista. Tutkimukseen osallistutaan anonymisti. Avaus-hanke hyödyntää keräämäämme tutkimustietoa kehittäessään palvelutarjotinta ja me opiskelijat käytämme tutkimustietoa opinnäytetöissämme. Tutkimusmenetelminä ovat sivuston testaaminen sekä teemahaastattelu.

Jos kiinnostuit, voit halutessasi jättää yhteystietosi Höyhtyän Palvelukeskuksen työntekijöille ja otamme Sinuun pian yhteyttä tutkimukseen liittyen. Ilmoittautuminen viimeistään 6.3.2015.

Suuret kiitokset!

Ystävällisin terveisin

Iiris Kunelius, Leena Pohjanvirta, Katariina Pyykkönen

**TEEMAHAASTATTELU HYVINVOINNIN PALVELUTARJOTTIMEN
TEKNOLOGIAN KÄYTETTÄVYYDESTÄ****Taustakartoitus**

- Mikä on osallistujan ikä, sukupuoli ja asumismuoto
- Millainen on osallistujan tietotekniikan ja internetin aikaisempi käyttökokemus
- Omistaako osallistuja oman teknologiavälineen, käyttääkö sitä aktiivisesti ja jos käyttää, millä tavoin (laskujen maksaminen, yhteydenpito, tiedon hankinta, viihdekäyttö)?
- Missä yleensä käyttää tietokonetta (kotona, kirjastossa, asukastuvalla, joku muu)?
- Onko osallistuja kiinnostunut tietotekniikan käytöstä, haluaisiko tutustua siihen lisää, kokeeko tarvitsevansa tietotekniikan tuomia ulottuvuuksia arjen sujumiseen?

Hyvinvoinnin tarjottimen käytettävyyden arvioiminen

1. TEEMA: Teknologian toimivuus

- Mitkä ulkoasun tekijät vaikeuttavat tai estävät toimimista Hyvinvoinnin tarjottimella?
- Mitkä ulkoasun tekijät edesauttavat toimimista Hyvinvoinnin tarjottimella?

2. TEEMA: Visuaalisen ympäristön hahmottaminen ja miellyttävyys

- Miten käyttäjä kokee tarjottimen
 - o asettelun
 - o kuvat
 - o värimaailman
 - o tekstityylin
 - o tekstin erottuvuuden
 - o visuaalisuuden
- Miten sivuvalikon sisältö hahmottuu?
- Millaisena käyttäjä koki hyvinvoinnin tarjottimen ulkoasun?

3. TEEMA: Helppokäyttöisyys

- Miten sisällön ryhmittely on onnistunut?
- Löytyykö Yhteystietoja-osiosta tarpeelliset tiedot ja onko Yhteystietoja-osio tarpeeksi selkeä?
- Millaisena osallistuja kokee Hyvinvoinnin tarjottimella käytetyn käsitteistön ja sanaston?

- Löytyykö etsitty tieto linkkien takaa ja miten luotettavia linkit ovat?
- Miten helposti käyttäjä löytää takaisin etusivulle?
- Haluaisiko käyttäjä tulostaa sivuja?

Avoimet kysymykset

- Mitä muuta käyttäjä haluaisi sanoa Hyvinvoinnin tarjottimesta?
- Millainen yleiskuva käyttäjälle jäi tarjottimesta?
- Voisiko käyttäjä hyödyntää elämässään Hyvinvoinnin tarjotinta?

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

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

- HV-tarjottimen tarpeellisuus oman hyvinvoinnin tukemisessa
- onko HV-tarjotin helppo ja miellyttävä käyttää
- HV-tarjottimen luotettavuus ja hyödyllisyys
- aikooko käyttää HV-tarjotinta jatkossa/palautko käyttämään sivustoa uudelleen
- tiedon muotoilun ja asettelun yhden mukaisuus HV-tarjottimen eri sivuilla
- sivuvalikon sisällön hahmottaminen
- HV-tarjottimella käytetty terminologia kohderyhmän näkökulmasta
- löytyykö tarvittava tieto linkkien takaa, löytääkö takaisin etusivulle/hv-tarjottimelle
- korvasiko HV-tarjottimen käyttö mahdollista soittamista tai käymistä (esimerkiksi Oulu10, Ainoneuvonta, hyvinvointikeskus/piste)
- linkkien luotettavuus
- onko tarvetta sivujen tulostamiseen
- Avoin kysymys: Mitä muuta haluaisit sanoa/komentoida HV-tarjottimesta

Tällä tiedotteella pyydetään Teitä osallistumaan opinnäytetyön IKÄÄNTYNYT TEKNOLOGIAN KÄYTTÄJÄNÄ –Käyttäjäkokeuksia virtuaalisen hyvinvoinnin tarjottimen teknologisesta käytettävyydestä tiedonkeruuvaiheeseen.

Opinnäytetyö tehdään AVAUS-hankkeelle, joka kuuluu Sosiaali- ja terveydenhuollon kansalliseen kehittämisohjelmaan, Kaste-ohjelmaan, vuosina 2012 – 2015. AVAUS-hanke on kehittänyt Oulun kaupungille virtuaalisen ikääntyneiden Hyvinvoinnin tarjottimen, joka kokoaa yhteen julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin palvelut samalle sivustolle. Hyvinvoinnin tarjotin on avoin kaikille, mutta sen sisältöä on koottu ikäihmisten näkökulmasta. Lähtökohtana on tuoda esiin palveluita, jotka tukevat ikääntyvien kuntalaisten kotona asumista, selviytymistä ja toimintakykyä.

Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvailla Hyvinvoinnin tarjottimen käytettävyyttä ikääntyneiden käyttäjien käyttökokemusten perusteella. Tavoitteena on tuottaa käyttäjälähtöistä tietoa Hyvinvoinnintarjottimen teknologisesta käytettävyydestä sekä helppokäyttöisyydestä.

Opinnäytetyöhön osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja se toteutetaan Teidän mielipiteitänne ja toiveitanne kunnioittaen. Te olette valikoituneet osallistujajoukkoon aikaisemman teknologian käyttönne, ikäryhmänne ja opinnäytetyöhön kohdistuvan myönteisen asenteenne johdosta.

Päättyessänne osallistua opinnäytetyön tiedonkeruuvaiheeseen sitoudutte tarkastelemaan Oulun kaupungin julkaisemaa Hyvinvoinnin tarjotinta sen teknologisen käytettävyyden ja helppokäyttöisyyden kannalta haastattelun ja apukysymysten pohjalta. Tämä ei edellytä teiltä mitään taustatietoja ja erityistä teknologista osaamista, tarkoituksena on kehittää Hyvinvoinnin tarjottimesta koko kohderyhmäänsä palveleva sivusto ja parhaat huomiot saadaan jos Hyvinvoinnin tarjotin ei ole ennestään tuttu.

Osallistumisesta ei koidu Teille kuluja tai haittaa ja voitte jättäytyä pois tutkimuksesta missä vaiheessa tahansa. Tutkimukseen osallistuminen tarkoittaa sitä, että pääsette olemaan kehittämässä sivustoa, jonka tarkoituksena on palvella juuri Teidän ikäryhmänne tarpeita. Olette asiantuntijan roolissa sivuston toimivuutta testattaessa. Tiedonkeruutilanne äänitetään tai kuvataan asiantuntijatiетonne parhaan mahdollisen tallentamisen takaamiseksi.

Voitte olla yhteydessä opinnäytetyön tekijään, ohjaaviin opettajiin tai AVAUS-hankkeeseen mistä tahansa tutkimukseen liittyvässä asiassa. Teihin ollaan yhteydessä, jos tutkimuksen edetessä tapahtuu jotain mistä teidän tulisi olla tietoinen. Opinnäytetyön tulokset julkaistaan vuoden 2015 aikana ja niistä tiedotetaan Teitä. Saatte halutessanne opinnäytetyön raportin paperi- tai virtuaalimuodossa tulosten julkistamisen yhteydessä.

Opinnäytetyön tiedonkeruuvaiheeseen osallistuminen on täysin luottamuksellista ja siinä noudatetaan ehdotonta vaitiolovelvollisuutta. Tutkija pitää huolen ettei teitä voi tunnistaa antamienne tietojen perusteella. Yhteystietonne ja nimenne pidetään myös salaisina tutkimuksen jokaisessa vaiheessa.

Lisätietoja saatte seuraavilta tahoilta:

Opinnäytetyön tekijä

Katariina Pyykkönen

Oulun ammattikorkeakoulu

Ohjaavat opettajat

Kaija Bakala

Lehtori

Oulun ammattikorkeakoulu

Seija Kokko

Lehtori

Oulun ammattikorkeakoulu

AVAUS-hankkeen yhteyshenkilö

Suvi Penttilä-Sirkka

projektityöntekijä

AVAUS hanke

Allekirjoitukset ja nimen selvennykset

Oulussa _____

Aineiston analyysin tueksi tehdyt taukukot

TAULUKKO 1. Taustakartoitus

Osallistujajoukossa oli molempia sukupuolia ja heidän ikinsä keskiarvo on 77,5 vuotta.

Taustakartoitus	A	B	C	D
Missä käyttää tietoteknisiä laitteita ja saako apua muilta tietotekniikkaan liittyvissä asioissa?	Vain kotona, poika auttaa netin kanssa.	Käyttää kotona, voi käyttää myös matkalla ollessaan toisten tietokoneita. Poika ja lapsenlapset opettavat.	Kotona ja mökillä.	Kotona ja mökillä.
Kauanko käyttänyt tietokonetta?	10 vuotta.	Tietokone ja internet käytössä 6 vuotta.	Aloittanut käytön töissä 80 - 90-luvun vaihteessa. Kotiin tietokone 90-luvun lopulla, internet hieman myöhemmin.	Käyttänyt tietokonetta 90-luvulta, internetiä käyttänyt vuodesta 2002.
Mihin käyttää tietokonetta?	Sää, pankkiasiat, sähköposti, lehdet, pasianssi, palloveli.	Omahoito, uutiset, tiedonhankinta, Facebook (suku ja vertaistuki), lehdet, verkkopankki, sähköposti,	Pasianssi, omahoito, reseptit, käsityöohjeet, uutiset, sähköposti, tiedonhankinta, pankkiasiat, skype.	Skype, lehdet, netti Kaleva, urheilu, live TV, sähköposti.

		pasianssi, palloveli, verkkokaupat yhteisostona.		
Onko kiinnostunut tietotekniikan käytöstä?	Ennen oli, nyt ei juurikaan.	On kiinnostunut tietotekniikan käytöstä nyt ja myös jatkossa, käynyt 2 kertaa ATK-kurssilla.	Ei ole kiinnostunut opettelemaan lisää tietotekniikan käytöstä, pärjää hyvin nykyisillä taidoillaan. Haluaisi oppia kuvien käsittelyä.	-
Pitääkö tietotekniikkaa tärkeänä?	Kokee arjen sujuvampana teknologian avulla.	Ei tulisi enää toimeen ilman tietotekniikkaa.	Pitäää tietotekniikkaa tärkeänä osana arkea.	Näkee tietokoneen tärkeänä arjen kannalta.

TAULUKKO 2. Hyvinvoinnin tarjottimen visuaalisen ympäristön hahmottuminen

HYVINVOINNIN TARJOTIN	A	B	C	D
Löytyikö hyvinvoinnin tarjotin helposti?	Ei löytynyt ilman apua. Ei ole varma löytäisikö takaisin sivustolle. "Vaikeaksi laitettu".	Ei löydä hyvinvoinnin tarjottimelle ilman apua.	Osasi mennä suoraan hyvinvoinnin tarjottimelle, osoitteen oli	-

			saanut lehdestä.	
Asettelu	Aihealueet erottuvat hyvin, kysyi välillä otsikoiden sisällöstä. "Aivan selkeä".	Hahmottaa hieman huonosti osa-alueet, koska sivusto on uusi, pitää kuitenkin aihealueiden jaottelua ja sisältöä selkeinä.	Selkeä	-
Kuvat	Kommentoii kuvia, ei juurikaan muuten kuin sen puolesta mitä ne esittävät.	-	-	-
Värimaailma	Värit miellyttävät "Eihän niiden kovin kirkkaita tarvii olla".	-		-
Tekstin erottuvuus	"Saa selvää", pitää A+-ominaisuudesta.	Teksti erottuu selkeästi.	Teksti erottuu hyvin .	Pitää A+-ominaisuutta "hienona hommana".
Millaisena koki ulkoasun?	Koki, että löytäisi tietoa, jos sitä etsisi sivustolta. Kuvaili ulkoasua sanoin "ei parhaasta päästä", "Keskinertainen".	-	Selkeänä	Selkeänä

TAULUKKO 3. Helppokäyttöisyys

Helppokäyttöisyys	A	B	C	D
Sisällön ryhmittely	Löytää sivustolta aihealueet, mutta ei koe niitä juurikaan kiinnostavina.	-	Kiinnostunut ainakin tällä hetkellä aihepiireistä.	-
Yhteystietoja-osio	Ei tiedä, jääkö jokin puuttumaan, selkeästi laitettu, ei itse halua tutustua niihin sen enempää.	Kokee kaikki yhteistiedot tarpeellisiksi, ei jää kaipaamaan mitään.	Yhteystietoja-osiota pitää helppona ja arkea helpottavana.	Pitää tarpeellisenä Yhteystietoja-osiota.
Käsitteistö ja sanasto	Suurin piirtein hyvin kirjoitettu ja saa selvää mitä yrittää hakea.	-	Sanasto osuvaa.	-
Linkkien luotettavuus	Pitää linkejä ihan tarpeellisina.	Linkeistä näkee hyvin, mitä ne pitävät sisällään. Linkit myös toimivat hyvin.	Linkit vastaavat niiden sisältöä, ei osaa kaivata mitään lisäystä.	-
Löytääkö etusivulle	Ei	Kyllä	Kyllä	-
Haluaisiko tulostaa	Ei	Voisi kuvitella tulostavansa esim. kaverillensa, jolla ei ole konetta. Lähinnä kylläkin linkkien takana	Ei koe tarpeelliseksi tulostamista, linkkien takaa löytyviltä sivustoilta voisi ehkä tulostaa.	-

		olevilta sivuilta, ei Hyvinvoinnin tarjottimelta.		
--	--	---	--	--

TAULUKKO 4. Avoimet kysymykset

Avoimet kysymykset	A	B	C	D
Mitä muuta haluaisi sanoa?	-	Haluaisi Oukan sivuille yksinkertaisemman linkin hyvinvoinnin tarjottimelle.	Tarjottimella tiedon tulisi olla lyhyttä ja ytimekästä "Ollaan laiskoja lukemaan pitkiä sepostuksia".	Pitää sivustoa tarpeellisena, jos sellaista tarvitsee.
Millainen yleiskuva hyvinvoinnin tarjottimesta jäi?	"Aika selvä", asiallinen, ei huono.	"Tää on hyvä!".	-	"Ihan tuosta sai selkeän kuvan!".
Tulisiko käyttämään Hyvinvoinnin tarjotinta jatkossa?	Kertoo, ettei tule käyttämään sivustoa, mutta uskoo, että se voisi olla muille tarpeellinen.	Uskoo että tulee jatkossa käytettyä. " Aivan hyvä sivusto"	On käynyt tutustumassa tarjottimella ennen haastattelua.	-