

Hyvinvointi-TV:n tekninen kehittäminen



Ruuska, Jarkko

2010 Kerava

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Kerava

Hyvinvointi-TV:n tekninen kehittäminen

Ruuska, Jarkko
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Digitaalinen media
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2010

Ruuska, Jarkko

Hyvinvointi-TV:n tekninen kehittäminen

Vuosi 2010 Sivumäärä 31

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kehittää Hyvinvointi-TV:tä teknisestä näkökulmasta. Tavoitteena on parantaa olemassa olevia teknisiä ratkaisuja sekä kehittää täysin uusia ratkaisuja ja palveluita, jotka voisivat auttaa ikääntyneitä ihmisiä. Opinnäytetyössä haastatellaan vanhuksia ja kysytään heiltä, mitä mieltä he ovat nykyisestä palvelusta, ja mitä siihen tarvittaisiin lisää tai mitä pitäisi muuttaa.

Käytettävyydestä ilmeni, että nykyiselläänkin palvelu on jo hyvä ja palvelee asiakkaita hyvin. Hyvinvointi-TV:n jumppaohjelmat ovat todella suosittuja mutta myös muut ohjelmat ovat hyviä ja yhtään huonoa ohjelmaa ei Hyvinvointi-TV:stä tule. Moni haastatelluista oli sitä mieltä, että kaikki ohjelmat, jotka tehdään yhdessä toisten kanssa lievittävät yksinäisyyttä ja ovat mukavaa ajankulua.

Tekniseltä puolelta suurin yksittäinen ongelma näyttäisi olevan Internet-yhteydessä ja sen saamisessa jokaisen vanhuksen ulottuville. Erityisen hankalassa asemassa ovat vanhukset, jotka asuvat syrjässä kaupungista. Nykyisen tekniikan suomissa rajoissa Internet-yhteyden saaminen syrjäiseen asuntoon on vaikeaa ja vaikka puhelinkaapeli saataisiinkin vedettyä onnistuneesta, voi siitä tulla niin pitkä, että se haittaa sujuvaa toimintaa ja katkoo yhteyttä.

Asiasanat: käytettävyys, käytettävyydestä, yksinäisyyden lievittäminen, Hyvinvointi-TV, tekninen kehittäminen

Ruuska, Jarkko

Improving Caring TV from a technical point of view

Year	2010	Pages	31
------	------	-------	----

The purpose of this Bachelor's thesis is to improve Caring TV's current service from a technical point of view and develop new features to it and help senior citizens to use the service even easier. The Caring TV is not yet widely used because it is currently in a testing phase but will become more widely used in the future.

Recently performed usability survey mapped the needs of the senior citizens and the results were analyzed. Another usability survey performed in the home of an individual respondent. Studies shows that the current service of Caring TV is already quite good but it could always be better.

Performed surveys shows that gymnastic exercise programs are the most popular programs on Caring TV but all other programs on the Caring TV are very enjoyable too and ease the feeling of loneliness of the elderly. Caring TV gathers elderly people together in a totally new way that is possible only in today's world.

Old-fashioned "regular" television is not the same thing as Caring TV because it is not interactive like the Caring TV. Currently Caring TV does not offer even close as much different programs as the old-fashioned television but that will change in the future if Caring TV becomes more widely used.

The biggest technical problem seems to be the Internet connection and how to provide that to the older people who live far away from a city. Very long telephone lines causes interference in the Internet connection and that disturbs watching Caring TV's programs.

Key words: usability, usability study, elder people, Caring TV, technical improvement

Sisällysluettelo

1	Johdanto	5
2	Hyvinvointi-TV on yhteistyön tulos	7
3	Hyvinvointi-TV:n esittely	8
3.1	Toimitukset ja huollot.....	9
3.2	Laitteisto-esittely	9
3.3	Hyvinvointi-TV:n ohjelmatarjonta	16
4	Menetelmien kuvaus ja erilaisia tutkimusmenetelmiä	18
5	Tutkimusmenetelmien soveltuvuus	20
6	Tutkimus	22
6.1	Ongelmat	22
6.2	Käyttäjahaastattelun kysymykset	23
6.3	Sipoon päiväkeskuksen asiakkaiden haastattelut.....	23
6.4	Kotikäynti	23
6.5	Tutkimustulokset.....	23
7	Johtopäätökset.....	25
8	Kehittämishdotuksia.....	26
8.1	Videolähetysten tallennusmahdollisuus	26
8.2	Internet laajemmalle alueelle	26
8.3	3G-verkossa toimiva Internet-yhteys	27
8.4	Ohjelmatarjonnan kasvattaminen.....	27
8.5	Hyvinvointi-TV:n yleinen tekninen toimivuus	27
8.6	Hyvinvointi-TV:n yhdistäminen tavalliseen puhelimeen	28
9	Yhteenveto.....	29
	Lähteet	30
	Liitteet.....	32

1 Johdanto

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan Hyvinvointi-TV:tä ja tutkitaan miten sitä voisi kehittää teknisessä mielessä entistä paremmaksi kohderyhmälle, eli tässä tapauksessa vanhuksille. Opinnäytetyö koostuu kuudesta pääkohdasta: laitteistoesittely, menetelmien kuvaus, menetelmien vertailu, tutkimus, johtopäätökset ja parannusehdotukset.

Opinnäytetyön aiheeksi valittiin Hyvinvointi-TV:n kehittämisen ja nimenomaan teknisen kehittämisen siksi, haluttiin selvittää, olisiko Hyvinvointi-TV:ssä jotakin kehitettävää ja voisiko se palvella entistä paremmin asiakkaitaan.

Erilaisia menetelmiä käytettävyydestä suoritukseen on useita, joten tarkasteluun otettiin viisi erilaista menetelmää ja vertailtiin niiden soveltuvuutta tähän työhön ja lopuksi valittiin parhaiten sopiva menetelmä.

Hyvinvointi-TV:tä testattiin yhteensä kuudella (viisi haastattelua päiväkeskuksessa Sipoossa ja yksi kotikäynti) vanhuksella, jotka käyttävät Hyvinvointi-TV:tä joko omatoimisesti kotona tai ryhmässä esimerkiksi päiväkeskuksessa. Haastattelutilanteita ei taltioitu mitenkään ja lopuksi tulokset analysoitiin. Tuloksien perusteella tehtiin parannus- ja kehittämissuhteita, joiden avulla Hyvinvointi-TV:tä voidaan kehittää palvelemaan entistä paremmin vanhuksia ja heidän tarpeitaan. Erästä syrjässä asuvaa 84-vuotiasta vanhusta käytiin haastattelemassa hänen kotonaan Sipoossa.

Laurea-ammattikorkeakoulun Tikkurilan ja Espoon toimipisteissä suoritettiin Hyvinvointi-TV:n tarkkailua sekä Sipoon päiväkeskuksessa seurattiin Hyvinvointi-TV:n lähetyksiä ja sieltä saatiin tietoa kuinka Hyvinvointi-TV toimii, miltä se näyttää katselijalle ja ohjelman lähettäjälle ja mitä kehitettävää palvelussa voisi olla.

2 Hyvinvointi-TV on yhteistyön tulos

Hyvinvointi-TV on osana laajempaa KOTIIN-hanketta, jossa korkeakoulut, kunnat, yritykset ja kolmannen sektorin toimijat kehittävät yhdessä ikääntyvien kanssa Hyvinvointi-TV:n virtuaalisia hyvinvointipalveluja. KOTIIN-hankkeessa palvelukonseptin ohjelmatuotantoa kehitetään sairaalasta kotiutuville ja korkean sairausriskin omaaville kotihoidon asiakkaille. Hankkeessa Hyvinvointi-TV:tä testataan ja tutkitaan kohderyhmään kuuluvilla yksityistalouksilla, palvelutalojen asukkailla sekä palvelukeskusten ja sairaalan kuntoutusyksikön asukkailla. Tavoitteena on, että palveluilla voidaan vaikuttaa ikääntyvien kotona selviytymiseen ja laitoshoidon vähentymiseen.

Hyvinvointi-TV on Laurea-ammattikorkeakoulun, TDC Songin, Videran ja Espoon kaupungin yhteisen tutkimus- ja kehitystyön tulos. Hyvinvointi-TV:n ensimmäinen pilotti käynnistyi keväällä 2006 espoolaisten omaishoitajien kanssa. KOTIIN-hankkeessa Hyvinvointi-TV:n ohjelmatarjontaa kehitetään sairaalasta kotiutuville ikääntyville ja korkean sairausriskin omaaville kotihoidon asiakkaille. Hyvinvointi-TV:n yksi päätarkoitus on lievittää vanhusten yksinäisyyttä.

(Laurea-Ammattikorkeakoulu 2010. KOTIIN-HANKE | Hyvinvointi-TV, 1).

Hyvinvointi-TV:n laitteistolla voi soittaa suoraan toiselle vanhukselle, jolla on Hyvinvointi-TV. Parhaiten tämä toimii jos kummallakin henkilöllä on oma Hyvinvointi-TV kotona.

Hyvinvointi-TV on teknologiakeskeinen palvelu, joka on kuitenkin pyritty tekemään helppokäyttöiseksi käyttäjilleen. Koska käyttäjäryhmänä Hyvinvointi-TV:ssä ovat seniorit eli ikääntyneet ihmiset, täytyy palvelu tehdä alusta pitäen heidän tarpeilleen ja mieltymyksilleen sopivaksi. Jos käyttäjäryhmänä olisivat esimerkiksi lapset tai nuoret niin Hyvinvointi-TV näyttäisi täysin erilaiselta.

Päiväkeskus, jossa vanhuksien haastattelut tehtiin, sijaitsee Sipoon Nikkilässä.

Päiväkeskustoiminnan tarkoituksena on tukea kotona selviytymistä niin pitkään kuin mahdollista. Toiminta on omaishoitoa ja kotihoitoa tukevaa toimintaa asiakkaan yksilöllisistä tarpeista ja toimintakyvystä lähtien.

"HyvinvointiTV antaa mahdollisuuden tukea erityisesti ikääntyneiden ja omaishoitajien hyvinvointia ja turvallisuutta, koska sitä voidaan hyödyntää yhteydenpidossa paikasta riippumatta. Turvallisuutta edistävät HyvinvointiTV:ssä erityisesti mahdollisuus kertoa omista harrastuksista, muisteluohjelmat, asiantuntijavierailut sekä ennen kaikkea mahdollisuus saada vertaistukea vuorokauden ympäri." (Ahola 2010, Tutkimus ikääntyneille toteutettavista e-hyvinvointipalveluista HyvinvointiTV®:n kontekstissa, 9).

3 Hyvinvointi-TV:n esittely

Hyvinvointi-TV tarvitsee seuraavanlaisen laitteiston toimiakseen: televisio tai kosketusnäyttö, mikrofoni (uusi tai vanha malli), kamera sekä tietokoneen. Hyvinvointi-TV toimii myös ilman kameraa tai mikrofonia mutta toimiakseen kunnolla on kaikki osat löydettävä käyttäjältä. Jos käyttäjälle ei esimerkiksi ole kameraa käytettävissä tai se on mennyt rikki, muut käyttäjät eivät voi nähdä sinua mutta sinä voit nähdä muut käyttäjät. Tämä syö vuorovaikutteisesta ohjelmasta pohjan. Jos taas mikrofoni puuttuu tai siinä ilmenee vikaa, muut käyttäjät eivät voi kuulla sinua mutta sinä voit kuulla heidät eli kamera ja mikrofoni tarvitaan kaksisuuntaiseen eli vuorovaikutteiseen ohjelmaan.

Kuvassa 1 on Hyvinvointi-TV:n aloitusnäkö. Hyvinvointi-TV:n aloitusnäkö on tehty todella helpokäyttöiseksi ja kaikki viisi toiminnallista nappia ovat tarpeeksi isoja, jotta hieman heikkonäköisemmätkin vanhukset pystyisivät ne näkemään. Selkeyden vuoksi jokaisessa napissa on myös kuvake, joka auttaa ymmärtämään mitä kustakin napista tapahtuu (esimerkiksi puhelimen kuva puhelinluettelossa).



Kuvassa 1 on Hyvinvointi-TV:n aloitusnäkö.

3.1 Toimitukset ja huollot

Hyvinvointi-TV:n laitteiston toimittaa Videra Oy ja vastaa laitteiston huollosta. Jos siis laitteistossa ilmenee jonkinlaista vikaa, tulee käyttäjän tai esimerkiksi päiväkeskuksissa ohjaajien ottaa yhteyttä Videraan. Tämän jälkeen Videralta tullaan korjaamaan laitteisto.

Hyvinvointi-TV:tä myy ja hallinnoi Videra Oy. Kaikissa teknisissä asioissa sekä myyntiasioissa kannattaa olla suoraan yhteydessä Videraan. Videra on Pohjoismaiden johtava etätyöpalveluihin erikoistunut yritys. Toimintaa Videralla on kaikissa Pohjoismaissa ja kiinteitä toimipaikkoja on sekä Suomessa että Ruotsissa. Videra toimittaa etätyö- ja neuvottelupalveluita, jotka tuottavat asiakkaille todellista lisäarvoa ajankäytön ja kustannussäästöjen muodossa auttamalla samalla asiakkaita leikkaamaan omia kasvihuonepäästöjään. (Videra Oy internetsivut 2010).

3.2 Laitteistoiesittely

Hyvinvointi-TV:stä on kaksi eri mallia ja kosketusnäyttömalli sopii hyvin yksityiselle henkilölle, koska se ei vie paljoa tilaa. Kosketusnäyttö tarkoittaa, että henkilön ei tarvitse kaukosäätimellä selailta valikkoja vaan voi painaa nappeja suoraan ruudusta. Tämä sopii hyvin työpöydälle, kuten kuvan 2 henkilö on tehnyt ja vie tilaa saman verran kuin tavallinen tietokoneen monitori.

Kuvan 2 esimerkissä henkilö on laittanut mikrofonin pöydälle, jotta ääni kuuluisi selkeästi. Mikrofonin voidaan sijoittaa muuallekin kuten esimerkiksi lattialle tai hyllyyn mutta parhaiten mikrofoni toimii pöydällä, juuri kuten esimerkin henkilö on tehnyt. Kameran tulee olla kiinnitettynä kuvanmukaisesti kosketusnäyttöön. Kamerakin voidaan sijoittaa esimerkiksi pöydälle tai hyllyyn mutta kosketusnäytön päällä kamera on juuri oikeassa kulmassa suhteessa käyttäjään ja näin ollen muut käyttäjät näkevät sinut selkeästi.



Kuvassa 2 on Sipoon päiväkeskuksen kosketusnäytöllinen Hyvinvointi-TV.

Hyvinvointi-TV:n televisiomalli sopii hyvin isoon tilaan, jossa on paljon katsojia kerralla. Toimintoja ohjataan kaukosäätimellä aivan kuin käytettäisiin tavallista televisiota. Tämä on helppokäyttöisempi versio, koska palvelu toimii tavallisessa televisiossa, jota luultavasti kaikki vanhuksetkin ovat käyttäneet. Televisio-versiossa on isompi kuva, joten sitä on helpompi katsoa. Tässä mallissa ei myöskään tarvitse painella television ruutua valitakseen toimintoja vaan tähän käytetään tuttua kaukosäädintä. Monet vanhukset vierastavat kosketusnäyttöä ja kokevat sen todella hankalaksi ja oudoksi tavaksi käyttää valikkoja ja vanha perinteinen television kaukosäädin tuntuu luontevammalta käyttää.



Kuvassa 3 on Sipoon päiväkeskuksen katselutilan Hyvinvointi-TV.

Mikrofoniin puhuvan äänen kuulevat muut samaa lähetystä seuraavat henkilöt. Mikäli mikrofoonia ei olisi käytössä, olisi lähetys vain yksisuuntainen eli toisesta päästä voisi vain kuunnella lähetystä eikä osallistua siihen. Hyvinvointi-TV:ssä on käytössä tällä hetkellä kaksi erilaista mikrofoonia, uudempi ja vanhempi. Liitännänä kummassakin mikrofonissa käytetään USB-liitännää. Alla olevassa uudenmallisessa mikrofonissa on avattavat siivekkeet ja parempi äänenlaatu eli parempi äänen talteenotto.



Kuvassa 4 on Sipoon päiväkeskuksen yhteisen Hyvinvointi-TV:n katselutilan uudemmallinen mikrofoni.

Vanhanmallisessa mikrofoniissa ei ole avattavia siivekkeitä vaan kokonaisuus on yksi kiinteä osa. Vanhassa mallissa on heikompi äänenottokyky ja tästä syystä on kehitetty uusi parempi malli korvaamaan tämä malli. Joissakin Hyvinvointi-TV:n pisteissä on vielä käytössä vanha mikrofoni mutta uudempi malli yleistyy kokoajan ja tarkoitus on lopettaa tämän vanhan mallin käyttäminen kokonaan. Liitäntänä käytetään USB-liitäntää.



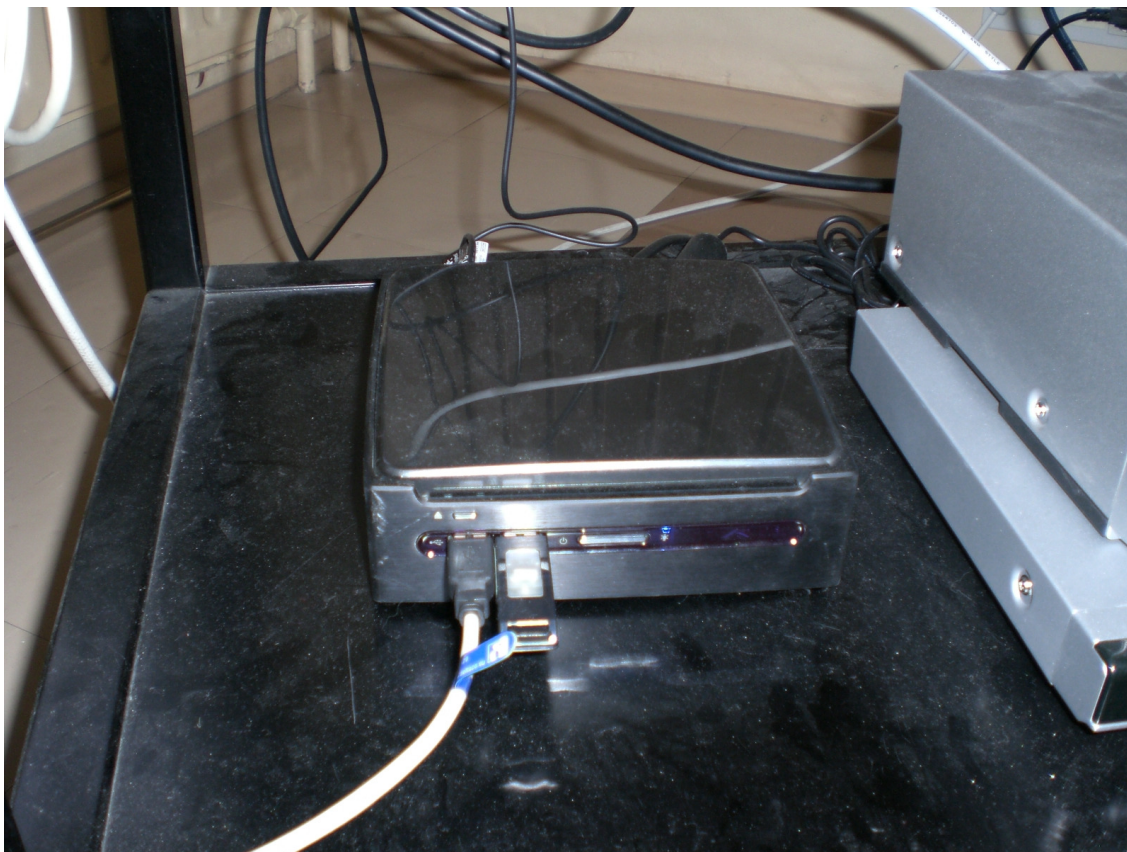
Kuvassa 5 on Sipoon päiväkeskuksen yhteisen Hyvinvointi-TV:n katselutilan vanhanmallinen mikrofoni.

Hyvinvointi-TV tarvitsee toimiakseen myös kameran kuvan lähettämiseen toisille Hyvinvointi-TV:tä seuraaville. Jos kameraa ei olisi, voisi henkilö tai henkilöt vain seurata muiden tekemisiä eivätkä lähettää omaa kuvaa toisille. Hyvinvointi-TV käyttää tavallista tietokoneista tuttua web-kameraa kuvan välittämiseen katsojille. Monet vanhukset pelkäävät olla kameran edessä, koska he luulevat, että kamera on kokoajan päällä ja kuvaa heidän tekemisiään koko ajan. Vanhukset pelkäävät liikkua vähissä vaatteissa omassa kodissaan, koska he luulevat että heidät voidaan nähdä kameran välityksellä vaikka laitteisto olisikin sammutettuna virroista. Heille voidaan kertoa, että heitä ei voida nähdä kun laitteisto on suljettuna, koska kamerassa ei ole tällöin virtaa. Mikäli he vieläkin eivät usko tai pelkäävät niin kamera voidaan ottaa kokonaan pois television päältä ja irti johdoista tai kameran päälle voi laittaa jonkin vaatekappaleen peittämään näkyvyys. Kosketusnäytöllisessä Hyvinvointi-TV:n versiossa on erillinen kamera joka voidaan ottaa kokonaan irti tai peittää jollakin.



Kuvassa 6 on Sipoon päiväkeskuksen yhteisen Hyvinvointi-TV:n katselutilan kamera.

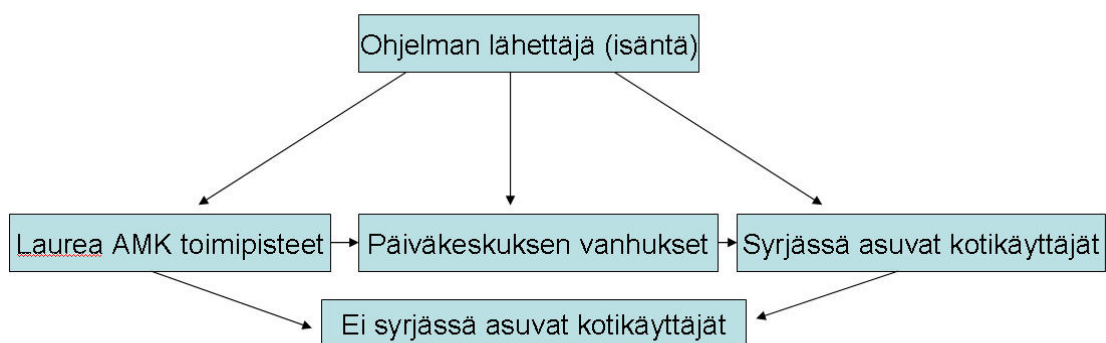
Hyvinvointi-TV tarvitsee tavallisen kotitietokoneen toimiakseen. Kuvan esimerkissä on Hyvinvointi-TV:n televisio-mallin tietokone. Samanlainen voisi löytyä kotitietokoneen käyttäjältä kotoa, ainoa poikkeus on, että Hyvinvointi-TV:n PC:ssä on oma pieni ja kevyt käyttöjärjestelmä kuten monella kotikäyttäjällä on Windows. Hyvinvointi-TV:n käyttöjärjestelmä on rakennettu Windows-käyttöjärjestelmän päälle mutta suunniteltu vain ja ainoastaan Hyvinvointi-TV:tä varten ja sisältää vain pakolliset toiminnot tietokoneen käynnistämiseen sekä Hyvinvointi-TV:n katsomiseen. Kosketusnäytöllisessä versiossa tietokone on sisäänrakennettu monitorin sisälle eli ulkoista tietokonetta ei tarvita. Kosketusnäyttö-malli on siis samalla televisio, monitori ja tietokone. Hyvinvointi-TV:n PC tietokone voidaan muuttaa tavalliseksi kotitietokoneeksi mutta vanhempien ihmisten ollessa käyttäjinä tähän ei ole tarvetta.



Kuvassa 7 on Sipoon päiväkeskuksen yhteisen Hyvinvointi-TV:n katselutilan Hyvinvointi-TV:n tietokoneyksikkö.

Hyvinvointi-TV on vuorovaikutteinen eli kaksisuuntainen ohjelma, tarkoittaen, että henkilö tai henkilöt voivat lähettää dataa (tässä tapauksessa kuvaa ja ääntä) sekä vastaanottaa dataa. Hyvinvointi-TV:ssä ohjelman lähettäjä toimii isäntänä ja muut käyttäjät toimivat asiakkaina. Isäntänä voi toimia kuka tahansa Hyvinvointi-TV:n käyttäjä mutta tällä hetkellä lähetykset tulevat niistä Laurea-ammattikorkeakoulun toimipisteistä, jossa on käytössä Hyvinvointi-TV.

Kaikki käyttäjät, mukaan lukien isäntä, ovat yhteydessä toisiinsa eli voivat nähdä ja kuulla toisensa. Asiakkaat voivat sulkea yhteyden koska tahansa eikä se häiritse muiden katselemista. Mutta jos taas isäntä sulkee yhteyden, menettävät kaikki asiakkaat sekä isäntä ohjelman, koska isäntä ei ole enää lähettämässä ohjelmaa. Yhteyden katketessa asiakkaat näkevät ja kuulevat toisensa mutta eivät voi seurata varsinaista ohjelmaa, koska isäntä ei ole sitä enää lähettämässä. Tällöin isännän on avattava ohjelman lähetyksen uudelleen ennen kuin muut voivat taas palata sitä seuraamaan.



Kuvassa 8 on kaaviokuva Hyvinvointi-TV:n asiakasverkosta.

Ohjelman lähettäjä eli isäntä isännöi ohjelmaa eli lähettää sitä ja asiakkaat vastaanottavat lähetystä. Kaikki käyttäjät mukaan lukien isäntä ovat kokoajan yhteydessä toisiinsa, ellei yhteys jostakin syystä katkea.

Laurea-ammattikorkeakoulun toimipisteet, päiväkeskuksen vanhukset, syrjässä ja ei syrjässä asuvat kotikäyttäjät muodostavat asiakasverkon keskenään ja voivat keskustella toistensa kanssa vaikka isäntää ei olisikaan lähettämässä ohjelmaa tai jos isäntä on jostakin syystä estynyt.

3.3 Hyvinvointi-TV:n ohjelmatarjonta

Tällä hetkellä Hyvinvointi-TV:n ohjelmatarjonta rajoittuu alle kymmeneen erilaiseen ohjelmaan, joita esitetään jokaisena arkipäivänä tunti päivässä. Pilottivaiheessa Hyvinvointi-TV:stä tulee ohjelmaa vain arkisin ja viikonloppuisin ei näytetä mitään ohjelmaa. Henkilöt voivat soittaa suoraan toisilleen ohjelma-ajan ulkopuolellakin eli Hyvinvointi-TV:stä ei tarvitse tulla ohjelmaa mikäli henkilö haluaa jutella ainoastaan ystävänsä kanssa.

Hyvinvointi-TV:n pilottivaiheen jälkeen ohjelmatarjontaan on todennäköisesti tulossa muutoksia, tarkoittaen enemmän ja erilaisia ohjelmia. Todennäköisesti lähetyksien kestot pitenevät nykyisestä puolesta tunnista per lähetys.



Kuvassa 9 on tyypillinen Hyvinvointi-TV:n yhden viikon ohjelmatarjonta.

4 Menetelmien kuvaus ja erilaisia tutkimusmenetelmiä

Nykyään löytyy lukuisia menetelmiä käytettävyystudkimuksen tekemiseen ja ongelmaksi saattaa muodostua parhaimman menetelmän valitseminen juuri itselle. Ensin täytyy selvittää mitkä menetelmät voisivat sopia omaan työhönsä ja tehdä niistä jonkinlainen vertailu, jonka jälkeen päätetään mitä menetelmää tullaan käyttämään.

”Käytettävyystudkimuksen menetelmiä on nykyään iso joukko. Mitä niistä sitten pitäisi käyttää? Tavoitteena olisi löytää menetelmä, joka paljastaa paljon suunnitteluvirheitä mutta on helppo ja nopea soveltaa. Käytettävyyden arvioinnissa esimerkiksi heuristisen arvioinnin avulla voidaan löytää paljon pieniä, kosmeettisia ongelmia mutta on vaikea samalla löytää käyttäjän kannalta vaikeimmat käytettävyyuskatastrofit.” (Kosonen 2005, Käytettävyystudkimuksen menetelmien vertailu, 1).

Läheskään kaikki tutkimusmenetelmät eivät sovellu minun tapaukseeni, joten on syytä ottaa tarkasteluun vain osa tästä joukosta ja vertailla niitä.

Tarkastellaan viittä erilaista menetelmää, jotka voisivat tulla kysymykseen minun tutkimustapauksessani ja valitaan näiden joukosta paras.

Kenttätutkimus on menetelmä, joka tarkoittaa luonnollisissa olosuhteissa eli paikan päällä tehtyä aineiston keräämistä esimerkiksi mittauksin, näytteitä ottamalla, tarkkailulla, tai kun tutkimusten kohteena ovat ihmiset, haastatteluilla, vuorovaikutuksella ja kyselyillä. Menetelmä on käytössä kaikilla empiirisen tutkimuksen aloilla.

Käytettävyydestauksessa halutaan selvyttää asiaan onko esimerkiksi jokin tuote tai palvelu kuinka käytettävä ja kuinka siitä voisi tehdä paremman jollakin osa-alueella. ”

Käytettävyydestaus on menetelmä, jonka avulla tuotteesta löydetään käyttöön liittyvät ongelmat jo tuotekehityksen varhaisessa vaiheessa. Mitä aiemmin tuotteen prototyyppiä päästään testaamaan sitä enemmän käytettävyydestauksesta on tuotekehitykselle hyötyä.” (Avania Consulting 2010, Käytettävyydestaus pähkinänkuoressa, 1).

Fokusryhmä on ryhmähaastattelu tai ryhmähaastattelutilanne jolla on myös ohjaaja eli moderaattori. Ohjaajan rooli on ryhmähaastattelutilanteessa todella tärkeä, joten tämän tulisi olla kokenut. Myös kohderyhmän henkilöiden valinta on tärkeä osa tutkimusta.

”Menetelmän vahvuuksia ovat monipuolinen laadullinen aineisto suhteellisen lyhyessä ajassa ja joustava haastattelutapa. Heikkouksia ovat osallistujien lausuntojen mahdollinen epäluotettavuus ryhmätilanteen vaikutuksesta, määrällisen aineiston puute, tilastollinen epäpätevyys ja tulosten laadun riippuvaisuus moderaattorin taidoista ja motivaatiosta.

Fokusryhmillä ei myöskään voida mitata tai validoida mitään.” (Parviainen 2005, Fokusryhmät, 1).

Kyselyissä tutkija sijoittaa kaikki kysymykset yhteen, kaikille vastaajille samanlaiseen lomakkeeseen, johon vastaukset kirjoitetaan. Tutkija jakaa lomakkeet vastaajille postin välityksellä tai muulla sopivalla tavalla. Tietotekniikka mahdollistaa kyselyn toteuttamisen Internetissä tai juuri tätä kyselyä varten avattu oma puhelinnumero, johon tutkittavat voivat soittaa ja vastata kyselyyn.

Käyttäjähaastattelussa haastatellaan nimensä mukaisesti jotakin käyttäjää ja yritetään tällä tavoin saada häneltä haluttuja tietoja esimerkiksi jostakin tuotteesta tai palvelusta. Mikäli haastatellaan jonkin alueen asiantuntijaa, voidaan häneltä saada sellaista tietoa mitä ei löydy kirjoista. Haastateltava voi kertoa faktatietoja jostakin asiasta tai halutessaan mielipiteensä jostakin asiasta mikäli tehdään mielipidekyselyä.

5 Tutkimusmenetelmien soveltuvuus

Kaikki viisi edellä mainittua menetelmää ovat laajasti käytettyjä menetelmiä mutta tutkitaan ja tarkastellaan näiden menetelmien soveltuvuutta tähän työhön ja valitaan niistä sopiva.

Kenttätutkimus eli luonnollisessa olosuhteessa tehty tutkimus ei sovellu tähän työhön. Kenttätutkimus on hyvä vaihtoehto, mikäli halutaan tarkkailla jotakin henkilöä luonnollisessa olosuhteessa mutta se ei ole tarkoitus tässä työssä. Tässä työssä haastatellaan henkilöitä suoraan ilman tarkkailua.

Käytettävyydestaustuksen tarkoituksena on selvittää jonkin tuotteen tai palvelun käytettävyyttä ja sitä haetaan tässä työssä eli käytettävyydestaustaus olisi vartenotettava vaihtoehto tutkimustyökaluksi tähän työhön. Tätä menetelmää ei kuitenkaan tulla käyttämään, koska käytettävyyttä halutaan selvittää ilman testausta.

Fokusryhmä eli ryhmähaastattelu ei sovellu tähän opinnäytetyöhön, koska jokaiselta haastateltavalta halutaan oma mielipide eikä ryhmän mielipide vaikka ryhmässä Hyvinvointi-TV:tä paljon käytetäänkin. Fokusryhmä olisi helppo kasata päiväkeskuksen asiakkaista, jotka jo valmiiksi katsovat Hyvinvointi-TV:tä yhdessä. Fokusryhmä-menetelmää ei kuitenkaan tulla käyttämään tässä opinnäytetyössä.

Kyselyissä käytetään lomaketta, jossa on valmiita kysymyksiä valmiine vastausvaihtoehtoineen. Kysymykset esitetään samassa järjestyksessä kaikille haastateltaville ja haastateltavan tulee valita itselleen parhaiten sopiva vastausvaihtoehto. Tämä vaihtoehto voidaan jättää pois, koska haastateltaville henkilöille ei anneta vastausvaihtoehtoja ollenkaan.

Käyttjähaastattelu-menetelmää tullen käyttämään tässä työssä, koska haluan saada Hyvinvointi-TV:n käyttäjiltä tietoja paikan päällä haastatteleamalla. Samaa menetelmää tullaan käyttämään sekä päiväkeskuksessa, että kotikäynnillä.

Vertailemalla eri menetelmiä valittiin käyttjähaastattelu ja tätä tullaan käyttämään tässä opinnäytetyössä. Käyttjähaastattelu-menetelmää tullaan käyttämään kotikäynnillä sekä Sipoon päiväkeskuksen asiakkaiden haastattelussa. Käyttjähaastattelussa tullaan käyttämään kymmenenkohtaista ennalta laadittua lomaketta, jossa ei ole vastausvaihtoehtoja vaan haastateltavan on vastattava ilman niitä omien kokemusten perusteella.

Tällä tutkimuksella halutaan selvittää nykyisen Hyvinvointi-TV-palvelun mahdollisia puutteita ja käytettävyysoongelmia sekä tarjota parannusehdotuksia. Parannusehdotusten pohjalta Hyvinvointi-TV:tä voidaan edelleenkehittää paremmaksi. Parannusehdotuksia tullaan saamaan Hyvinvointi-TV:n aktiivisilta käyttäjiltä eli vanhuksilta sekä omakohtaisen kokemuksen kautta.

6 Tutkimus

Tässä tutkimuksessa tutkitaan Hyvinvointi-TV:n käytettävyyttä haastatteleamalla yhteensä kuutta vanhusta. Käyttäjahaastattelut toteutetaan päiväkeskuksessa Sipoossa paikan päällä sekä kotikäynnillä Sipoossa erään vanhuksen kotona.

Välineenä käytetään lomaketta, jossa on ennalta laaditut kymmenen kysymystä. Yksi näistä kysymyksistä on avoin kysymys, eli kysymys, johon voi vastata täysin vapaasti liittyen kuitenkin Hyvinvointi-TV:seen. Kotikäynnillä tullaan käyttämään samaa kymmenenkohtaista lomaketta.

6.1 Ongelmat

Mikään palvelu ei ole ongelmaton tai täysin valmis, joten jokaisesta palvelusta löytyy aina kehitettävää.

Ihmisen on vaikea arvioida palvelun laatua ja siksi hän muodostaa siitä itselleen laatumielikuvan. (Honkalampi 2009, Käytettävyytustutkimus - Case: Harmonia Nettikauppa, 27).

Ensimmäisen ongelman aiheuttaa se, että Hyvinvointi-TV toimii Internetissä eli toimintaan tarvitaan Internet-yhteys joko verkkokaapelia pitkin tai langattomasti. Tämä aiheuttaa ongelmia syrjäisellä seudulla (esimerkkinä Sipoon pohjois-osa) yksinään asuva vanhus, jonka luokse ei saada Internetiä kaapelia pitkin ja jonne langattoman Internet-yhteyden kantama ei riitä. Ongelmia aiheuttaa myös se, että kaikilla vanhuksilla ei ole asennettu puhelinlinjoja, joita tarvitaan langallisen Internet-yhteyden luomiseen.

Mikäli tällainen henkilö haluaisi Internet-yhteyden, täytyisi ensin asentaa puhelinlinjat ja lähin keskus, josta puhelinlinjan voisi vetää saattaa sijaita kilometrien tai jopa kymmenien kilometrien päässä. Tästä syystä tavallisen, suhteellisen halvan Internet-yhteyden asentaminen tulisi todella kalliiksi, koska ensin olisi aloitettava puhelinlinjojen vetämisestä ja se tietäisi isoja kustannuksia.

Sipoon päiväkeskuksen haastatteluista tuli esille ongelma liittyen esiintyjien vaatetukseen. Vanhuksien silmät eivät ole enää niin hyvät kuin nuorella ja tämä näkyy muun muassa tummien värisävyyden heikkona erotteluna. Esimerkiksi jos esiintyjällä on harmaa paita yllään, voi vanhuksen silmä nähdä tämän mustana. Jos esiintyjällä on tummat sukat jalassaan ja alla tumma matto, saattaa vanhuksen silmä näyttää, että jalat puuttuisivat kokonaan, koska hän ei pysty erottamaan mattoa tai lattiaa esiintyjän sukista. Esiintyjien tulisi siis käyttää

värikkäitä vaatteita ja huomioida, että lavastuksessa ei käytetä samoja värejä.

6.2 Käyttäjähaastattelun kysymykset

Haastattelijan täytyy ymmärtää, että vanhuksset eivät puhu tekniikan kielessä samaa kieltä kuin nuoret. Kysymykset täytyy muotoilla vanhuksille sopiviksi, käyttäen heille tuttuja sanoja.

Käyttäjähaastattelut suoritettiin paikan päällä Sipoon päiväkeskuksessa ja kotikäynnillä Sipoon metsässä. Kaikilta kuudelta haastattelulta Hyvinvointi-TV:n käyttäjiltä kysyttiin samat kymmenen kysymystä.

6.3 Sipoon päiväkeskuksen asiakkaiden haastattelut

Sipoon päiväkeskuksen käyttäjähaastattelut suoritettiin paikan päällä Sipoon päiväkeskuksessa. Haastateltavilta kysyttiin ylempänä mainitut kymmenen kysymystä ja jokainen haastateltava vastasi yksitellen mitä he ovat mieltä.

Päiväkeskuksen asiakkaista haastateltiin yhteensä viittä henkilöä, joista kaikki viisi olivat naisia.

6.4 Kotikäynti

Henkilö asuu Sipoossa metsän keskellä, lähellä Järvenpään rajaa ja kaukana muista ihmisistä. Hän on hankkinut käyttöönsä kosketusnäytöllisen mallin Hyvinvointi-TV:stä. Lähin naapuri sijaitsee usean kilometrin päässä eli hän asuu täysin yksin. Henkilöllä on ikää 84 vuotta mutta hän tulee toimeen omillaan eikä tarvitse apua jokapäiväiseen elämiseen.

Tältä henkilöltä kysyttiin samat kymmenen kysymystä kuin päiväkeskuksenkin asiakkailta.

6.5 Tutkimustulokset

Tutkimuksessa haastateltiin yhteensä kuutta vanhusta, joista viittä paikan päällä Sipoon päiväkeskuksessa sekä yhtä hänen kotonaan. Jostain syystä kaikki kuusi haastateltavaa ovat naisia, koska yhtään miespuolista Hyvinvointi-TV:n käyttäjää ei saatu haastateltavaksi. Erästä miespuolista päiväkeskuksen Hyvinvointi-TV:n käyttäjää olisi voitu haastatella mutta hän oli haastatteluhetkellä liian huonossa kunnossa antaakseen haastattelua.

Tutkimuksessa selvisi, että suosituin ohjelma Hyvinvointi-TV:ssä on jumppaohjelma ja kaikki Sipoon päiväkeskuksen asiakkaat käyttävät televisio-mallista Hyvinvointi-TV:tä ja heille ei anneta kosketusnäytöllistä mallia muuten kuin hankkimalla sellainen kotiin. Sipoon

päiväkeskuksen asiakkaat katsovat Hyvinvointi-TV:tä 1-2 kertaa viikossa ja 1-2 tuntia päivässä. Sipoon metsän keskellä haastateltu henkilö kertoo katsovansa Hyvinvointi-TV:tä joka päivä, joten yksinään asuvat henkilöt katsovat päiväkeskuksen asiakkaita enemmän Hyvinvointi-TV:tä. Tämä on ymmärrettävää, koska kotona tulee helpommin katsottua televisiota kuin esimerkiksi päiväkeskuksessa ryhmässä, jossa on paljon muitakin tekemistä ja päiväkeskus-toiminnan ydin ei ole television katselemisessa. Tutkimuksessa selvisi, että kaikenlaiset ”virikkeelliset” ohjelmat kuten jumppaohjelmat ovat vanhusten mieleen ja niitä kaivattaisiin ohjelmistoon lisää. Tutkimuksessa kävi ilmi myös, että vanhukset katsovat mitä tahansa ohjelmaa Hyvinvointi-TV:stä, mikäli se tehdään ryhmässä. Yksinään ei välttämättä tulisi katsottua samoja ohjelmia mitä ryhmässä.

Hyvinvointi-TV:n käyttöönotossa ei ollut ongelmia, koska Videra Oy:ltä eli laitteistojen toimittajalta ja huoltajalta tulee asentaja asentamaan Hyvinvointi-TV:n laitteiston sekä opastaa sen käytössä. Vanhusten ei siis tarvitse itse ottaa laitetta käyttöön ja he saavat opastusta laitteiston käytössä.

Hyvinvointi-TV:n kuva ja varsinkin ääni pätkee ajoittain häiriten ohjelman seuraamista. Tätä ei kuitenkaan tapahdu kovin usein ja pääsääntöisesti Hyvinvointi-TV toimii hyvin. Joidenkin esiintyjien vaatetukseen ja äänenkäyttöön tulisi hieman puuttua, koska ajoittain esiintyjien vaatetuksen värit menevät päällekkäin taustan tai esimerkiksi maton värien kanssa ja tämä vaikeuttaa Hyvinvointi-TV:n katsomista. Joidenkin esiintyjien äänenkäytössä olisi parannettavaa, koska kaikki vanhukset eivät välttämättä aina kuule selkeästi mitä esiintyjä Hyvinvointi-TV:ssä sanoo. Tämäkin on vain satunnaista ja pääsääntöisesti esiintyjien äänenkäyttö on mallikasta.

7 Johtopäätökset

Tutkimuksen perusteella voidaan sanoa, että nykyinenkin Hyvinvointi-TV:n palvelu on toimiva ja lievittää monen vanhuksen yksinäisyyttä sekä erilaiset jumppaohjelmat laittavat vanhukset liikkumaan. Ongelmia aiheuttaa Internetin saaminen kaikille Hyvinvointi-TV:tä haluaville. Erityisen ongelmallista Internet-yhteyden saaminen on metsän keskelle, jonne ei välttämättä ole vedetty edes puhelinlinjoja. Moni metsän keskellä asuva vanhus olisi varmasti kiinnostunut Hyvinvointi-TV:n palveluista jos Internet saataisiin jollakin tavalla kytkettyä. Metsän keskellä asuvat vanhukset saattavat tuntea itsensä todella yksinäiseksi. Kaupungissa asuttaessa kohtaa helposti muita ihmisiä johtuen lyhyistä välimatkoista mutta metsän keskellä välimatkan voivat olla jopa kymmeniä kilometrejä.

Hyvinvointi-TV ei maksa pilottivaiheessa käyttäjille mitään mutta mikäli pilottijakson jälkeen Hyvinvointi-TV muodostuu kalliiksi moni vanhus saattaa jättää palvelun tilaamatta. Kun henkilö tilaa Hyvinvointi-TV:n kaikki laitteet asennetaan paikoilleen ja opastetaan niiden käytössä.

8 Kehittämishdotuksia

Käyttäjiltä saatujen tietojen ja omien havaintojen avulla ehdotan joitakin parannusehdotuksia nykyiseen palveluun, jolla siitä saataisiin entistä parempi ja käyttäjäystävällisempi.

Hyvinvointi-TV on nykyiselläänkin varsin toimiva kokonaisuus ja lievittää tehokkaasti vanhusten yksinäisyyttä sekä tukee kotona asumista mutta jokaisessa palvelussa on aina jotakin kehitettävää ja parannettavaa.

8.1 Videolähetysten tallennusmahdollisuus

Jotkin käyttäjät voivat haluta tallentaa mielihjelmansa jonnekin, josta he voisivat katsoa sen myöhemmin uudelleen ja mahdollisesti useita kertoja. Hyvinvointi-TV:seen voisi kehittää tallennusmahdollisuuden esimerkiksi ulkoiselle USB-väyläiselle kovalevyille, joka ei nykyään maksa paljoa. Kovalevy voisi olla myös verkkolevy, joka olisi fyysisesti kiinni palvelimessa, joka voisi sijaita missä vain. Hyvinvointi-TV:n käyttöliittymässä voisi olla yksinkertainen tallenna -nappi, josta tallennus alkaisi välittömästi. Toinen vaihtoehto tallennusnapille voisi olla ohjelmalistassa jokaisen ohjelman perässä. Käyttäjä voisi näin automaattisesti asettaa tallennuksen haluamallaan ohjelmalle ja katsoa sen myöhemmin.

Hyvinvointi-TV:n käyttöliittymässä voisi olla mittari kovalevyille joka mittaisi ja näyttäisi kuinka paljon kovalevyllä on vielä vapaata tilaa tai kuinka monta tuntia sinne voi vielä tallentaa ohjelmaa, ennen kuin se on täynnä. Käyttöliittymässä pitäisi myös olla yksinkertainen ja helppo toiminto poistaa tarpeettomia ohjelmia.

8.2 Internet laajemmalle alueelle

Yksi suurimmista tämänhetkisistä Hyvinvointi-TV:n ongelmakohtista on Internet-yhteyden saaminen kaikille halukkaille. Erityisen vaikeassa asemassa ovat metsän keskellä asuvat vanhukset. Välttämättä metsän keskelle ei ole edes vedetty puhelinlinjoja, joita pitkin Internet-yhteys voitaisiin toimittaa. Tällöin ainoaksi vaihtoehdoksi jää niin sanottu langaton Internet mutta sekään ei ole täysin ongelmaton ratkaisu, koska langaton Internet tarvitsee niin sanotun tukiaseman aina tietylle välimatkalle, jotta signaali kantaisi tarpeeksi vahvana käyttäjälle asti.

Langaton Internet on kaapelia pitkin toimivaa Internet-yhteyttä herkempi ilmassa liikkuville häiriötekijöille ja täysin suojaamaton langaton Internet on todella helppo ”kaapata” eli ottaa

luvatta käyttöön. Suojatulla langattomalla Internetillä on turvallista selailta Internetiä ja salaus on osaavissa käsissä hyvin helppo toteuttaa.

8.3 3G-verkossa toimiva Internet-yhteys

3G-verkossa eli samassa verkossa matkapuhelimien kanssa toimivaa Internet-yhteyttä kutsutaan yleisnimellä ”mökkula” ja on langaton Internet-yhteys. Mökkuloiden nopeudet ovat olleet todella alhaisia, johon on nyt lähivuosina kuitenkin tullut muutosta ja mökkuloihin on saatu nopeutta huomattavasti lisää. Mökkuloista voisi olla suuri apu metsän keskellä asuville vanhuksille, mikäli käyttäjä on valmis maksamaan tarpeeksi nopeasta mökkulasta ja mikäli se toimii käyttäjälle asti tarpeeksi nopeana. Liian hitaalla mökkulalla Hyvinvointi-TV alkaa pätkiä ja lähetyksiä ei ole mielekästä seurata. Käytännössä luvatuista nopeuksista jäädyään aina jonkin verran mutta pahimmassa tapauksessa oikea nopeus toteutuu vain murto-osana luvatasta. Tähän vaikuttaa henkilön sijainti ja operaattorien verkon laatu.

DNA-liittymät toimivat valtakunnallisessa matkapuhelinverkossa, joka on rakennettu alan viimeisintä teknologiaa hyödyntäen. Verkon laatua ja kattavuutta seurataan säännöllisten mittausten avulla ja kattavuutta parannetaan asiakkailta saadun palautteen perusteella. (DNA-Finland 2010, Valtakunnallinen matkapuhelinverkko käytössäsi, 1).

8.4 Ohjelmatarjonnan kasvattaminen

Vaikka monet vanhuksset ovat varmasti tyytyväisiä nykyiseen ohjelmatarjontaan, he katsoisivat mielellään muunkinlaisia ohjelmia vaikka eivät niitä osaakaan vaatia. Tutkimuksen perusteella ehdottomasti suosituimmat ohjelmat ovat jumppaohjelmat, joissa vanhuksset pääsevät liikkumaan. Myös lauluohjelmat ja muut virikkeelliset olisivat vanhusten mieleen.

Jumppaohjelmia voisi yhdistää jonkin leikin ympärille tai jumpan ohella voitaisiin samalla laulaa. Kaikenlaiset tietovisailuohjelmat ovat vanhusten mieleen, joten niitä voisi olla tarjonnassa enemmän ja eri muodoissa.

8.5 Hyvinvointi-TV:n yleinen tekninen toimivuus

Yleisesti ottaen Hyvinvointi-TV toimii todella hyvin. Ne vähäiset pätkimiset mitä joskus esiintyy, johtuvat Internet-yhteydestä joko lähettäjän tai vastaanottajan päässä. Ääni on kuvaa herkempi pätkimiselle. Kenelläkään haastatelluista vanhuksista ei ollut moittittavaa Hyvinvointi-TV: käyttöliittymästä eli käyttöliittymä on tarpeeksi selkeä ja toimiva nykyiselläänkin. Käyttöliittymän napit ovat tarpeeksi suuria ja fonttikoko on tarpeeksi iso, jotta huononäköisemmätkin vanhuksset pystyvät ne näkemään.

Hyvinvointi-TV ei halua kilpailla tavallisen television kanssa vaan tuoda lisää syvyyttä ja tarjota erityisesti vanhuksille yksinäisyyden lievitystä, jota tavallinen televisio ei pysty antamaan.

8.6 Hyvinvointi-TV:n yhdistäminen tavalliseen puhelimeen

Hyvinvointi-TV tarvitsee toimiakseen Internet-yhteyden ja tähän samaan yhteyteen voisi liittää niin sanotun IP-puhelimen, joka tarkoittaa sitä, että voit puhua kuten puhuisit tavallisella puhelimella mutta puhelu kulkeekin Internetin kautta säästäen näin puhelinlaskussa, koska kiinteä kuukausittainen Internet-yhteyden lasku kattaisi samalla myös IP-puhelut.

Tämän päivän vanhukset eivät välttämättä ole valmiita puhumaan puheluitaan Internetin yli mutta tilanne saattaa muuttua viiden tai kymmenen vuoden kuluttua. Osa tämänkin päivän vanhuksista saattaisi olla halukkaita ainakin kokeilemaan IP-puheluiden käyttöä.

9 Yhteenveto

Tämän opinnäytetyön tärkeimpinä tuloksina ovat käyttäjiltä saadut parannusehdotukset ja omien pohdintojen tulokset.. Vanhuksia oli mukava haastatella sekä tehdä kotikäynti. Vanhukset elävät eri maailmassa kuin nuoret, joten heidän tapaaminen oli mukavaa vaihtelua. Langattomien Internet-yhteyksien yleistyessä ja halventuessa saadaan yhä enemmän käyttäjiä mukaan Hyvinvointi-TV:n palveluun. Hyvinvointi-TV on vielä tätä työtä tehdessä pilottivaiheessa mutta se tulee yleistymään kokoajan. Palvelun täytyy olla onnistunut jos pilottivaiheessa siinä ei ole juurikaan moitittavaa. Moitittavat asiat liittyvät lähinnä Internet-yhteyden pätkimiseen, joka taas aiheuttaa kuvan ja ääneen häiriötä.

Tekemällä tämän opinnäytetyön opin tuntemaan Hyvinvointi-TV:tä ja sen suurta merkitystä vanhusten elämässä yksinäisyyden lievittäjänä ja ajankuluna. Hyvinvointi-TV:n merkitystä vanhuksille voisi verrata tietokoneen merkitykseen nuorella. Merkitys on siis suuri ja Hyvinvointi-TV tuskin tulee häviämään mihinkään. Mikäli se kuitenkin pilottivaiheen jälkeen loppuu jostakin syystä, tulee tilalle jokin uusi yritys jatkamaan vastaavanlaista palvelua.

Hyvinvointi-TV:n palvelu tulee todennäköisesti olemaan muutaman vuoden päästä laajemmassa käytössä. Ilman Hyvinvointi-TV:tä keskellä metsää asuvan vanhuksen ainoa tie ulkomaailmaan saattaa olla puhelin, joka saattaa tulla todella kalliiksi. Tällaiselle henkilölle Hyvinvointi-TV tulee todella tarpeeseen mikäli vain uskaltaa ottaa sen käyttöön. Tyypillisesti vanhukset ovat kaikkia teknisiä laitteita vastaan, koska heidän nuoruudessaan samoja laitteita ei vielä ollut tai ne olivat vasta tekemässä läpimurtoaan yhteiskuntaan. Oli se sitten huono tai hyvä asia, nykypäivänä ei voi välttyä erilaisilta teknisiltä laitteilta ja helpommalla pääsee kun antaa niille mahdollisuuden ja uskaltaa ottaa ne käyttöön.

Haastattelemalla enemmän kuin kuusi vanhusta ja tekemällä haastatteluja eri paikoissa olisi saatettu saada vielä enemmän tietoa Hyvinvointi-TV:stä, sen mahdollisista vioista tai puutteista sekä lisää yleisiä parannusehdotuksia. Vanhuksilta tuntuu olevan todella vaikea saada haastattelemalla tietoa mutta lisäämällä volyymiä olisi varmasti tietoa saatu enemmän.

Lähteet

Julkaistut lähteet:

Kosonen, K. 2005. Käytettävyyystutkimuksen menetelmien vertailu. TAMPERE: Tampereen yliopisto.

Parviainen, L. 2005. Fokusryhmät. TAMPERE: Tampereen yliopisto.

Ahola, H. 2010. Tutkimus ikääntyneille toteutettavista e-hyvinvointipalveluista HyvinvointiTV®:n kontekstissa. ESPOO: Laurea-ammattikorkeakoulu.

Honkalampi, J. 2009. Käytettävyyystutkimus - Case: Harmonia Nettikauppa. KERAVA: Laurea-ammattikorkeakoulu.

Julkaisemattomat lähteet:

Kaksonen, M. 2010. Sipoon päiväkeskuksen asiakkaan haastattelu.

Lea, O. 2010. Sipoon päiväkeskuksen asiakkaan haastattelu.

Sälström, M. 2010. Sipoon päiväkeskuksen asiakkaan haastattelu.

Rämö, M-L. 2010. Sipoon päiväkeskuksen asiakkaan haastattelu.

Räty, K. 2010. Sipoon päiväkeskuksen asiakkaan haastattelu.

Viljanen, A. 2010. Hyvinvointi-TV:n käyttäjän haastattelu.

Sähköiset lähteet:

Laurea-Ammattikorkeakoulu 2010. KOTIIN-HANKE | Hyvinvointi-TV.
<http://kotiin.laurea.fi/hyvinvointitv.php>

Avania Consulting 2010. Käytettävyydestaus pähkinänkuoressa.
<http://www.avania.fi/kaytettavyystestaus-pahkinankuoressa/>

DNA Finland 2010. Valtakunnallinen matkapuhelinverkko käytössäsi.

<http://www.dnainland.fi/dna-webshop-user/showContent.do?content=path&selectedMenuItem=ABF>

Liitteet

Liite 1: Kysymyslomake haastatelluille henkilöille.

Liite 2: Haastateltujen henkilöiden vastaukset.

Liite 1: Kysymyslomake haastatelluille henkilöille.

- 1) Nimi ja ikä
- 2) Käytätkö kosketusnäytöllistä Hyvinvointi-TV:tä vai käytätkö Hyvinvointi-TV:tä tavallisesta televisiosta?
- 3) Kuinka usein seuraat Hyvinvointi-TV:n ohjelmia?
- 4) Minkälaisia ohjelmia seuraat Hyvinvointi-TV:stä?
- 5) Toivoisitko lisää ohjelmia? Minkälaisia?
- 6) Kuinka paljon apua tarvitset laitteen käytössä / kuinka omatoimisesti kykenet käyttämään Hyvinvointi-TV:tä?
- 7) Onko kuvan ja äänen laatu hyvä?
- 8) Verrattuna tavalliseen television katseluun, onko eroa?
- 9) Oliko Hyvinvointi-TV vaikea ottaa käyttöön?
- 10) Avoin kysymys: onko jotakin muuta mitä haluaisit sanoa Hyvinvointi-TV:stä?

Liite 2: Haastateltujen henkilöiden vastaukset.

Ensimmäinen haastateltu henkilö

1) Nimi ja ikä

Henkilö1, 81 vuotta.

2) Käytätkö kosketusnäytöllistä Hyvinvointi-TV:tä vai käytätkö Hyvinvointi-TV:tä tavallisesta televisiosta?

Käytän muiden päiväkeskuksen asiakkaiden mukana tavallista televisiota, koska päiväkeskuksessa käytetään vain tätä versiota Hyvinvointi-TV:stä. Itse en ole ainakaan vielä hankkinut kotiin kosketusnäytöllistä versiota mutta ehkä jossakin vaiheessa. Tykkään kyllä kovasti Hyvinvointi-TV:stä ja voisin katsota sitä lisää myös kotona.

3) Kuinka usein seuraat Hyvinvointi-TV:n ohjelmia?

Seuraan Hyvinvointi-TV:n ohjelmia noin kerran viikossa, koska olen täällä päiväkeskuksessa vain yleensä kerran viikossa. Pysin kuitenkin aina täällä paikalla ollessani katsomaan Hyvinvointi-TV:n ohjelmia muiden kanssa. Kotona minulla on kuitenkin vielä tavallinen vanha televisio ja sitä tulee katsottua aika paljonkin.

4) Minkälaisia ohjelmia seuraat Hyvinvointi-TV:stä?

Jumppaohjelmat ovat todella mukavia, koska niissä saa hieman liikuntaa ja muiden kanssa on kiva jumpata. Yksinään ei tule kovin paljoa jumpattua eikä muutenkaan liikuttua tarpeeksi ja senkin takia Hyvinvointi-TV:n jumppaohjelmat ovat todella mukavia. Tuli Hyvinvointi-TV:stä sitten mitä tahansa ohjelmaa niin katson sitä kyllä muiden kanssa eli seuraan myös muitakin kuin jumppaa mutta paras ohjelma on ehdottomasti jumppaohjelmat.

5) Toivoisitko lisää ohjelmia? Minkälaisia?

Esimerkiksi jonkinlainen yhteislaulu olisi kiva, jossa voisimme yhdessä laulaa joitakin kappaleita. Jokainen tietysti olisi tervetullut eikä kenenkään tarvitsisi oikeasti osata hyvin laulaa, riittää kun saa äänen avattua. Toisten mukana seuraan kyllä kaikenlaisia ohjelmia enkä usko, että Hyvinvointi-TV:stä tulee ikinä sellaista ohjelmaa jota en voisi katsoa ryhmässä varsinkin.

6) Kuinka paljon apua tarvitset laitteen käytössä / kuinka omatoimisesti kykenet käyttämään Hyvinvointi-TV:tä?

Onneksi minun ei ole tarvinnut koskea laitteisiin täällä päiväkeskuksessa vaan ohjaajat ovat laittaneet kaiken valmiiksi ja ohjaajat myös laittavat laitteet päälle, joten minun tarvitsee vain katsoa ohjelmia muiden mukana. En menisi itse koskemaan laitteisiin ilman ohjaajia, koska pelkään, että saattaisin vaikka rikkoa koko laitteen. Eli minun ei siis ole tarvinnut lainkaan ottaa laitetta käyttöön.

7) Onko kuvan ja äänen laatu hyvä?

Sanoisin, että kyllä kuva ja ääni ovat hyviä. Joskus silloin tällöin ääni saattaa kuulua huonosti tai kuva pätkiä mutta viat on aina korjattu todella nopeasti, joten sanon, että kuva ja ääni ovat hyviä.

8) Verrattuna tavalliseen television katseluun, onko eroa?

En osaa oikein sanoa tuohon mitään. Kotona minulla on todella pieni vanha televisio ja täällä päiväkeskuksessa on todella iso ja laaja kuva, joten kuvaruudun koossa on eroa. Päiväkeskuksen isosta ja laajasta telkkarista näkee todella hyvin vanhakin ihminen eikä tarvitse tihrustaa nenä kiinni pienessä ruudussa.

9) Oliko Hyvinvointi-TV vaikea ottaa käyttöön?

Ei ollut vaikea, koska ohjaajat ottivat Hyvinvointi-TV:n käyttöön ja asensivat sen paikalleen. Minun ei tarvinnut onneksi koskea laitteisiin ollenkaan.

10) Avoin kysymys: onko jotakin muuta mitä haluaisit sanoa Hyvinvointi-TV:stä?

Sanoisin, että nykyisessä Hyvinvointi-TV:ssä ei ole juurikaan mitään huonoa, paitsi ehkä silloin tällöin tulevat ääni- tai kuva-ongelmat mutta nekin ovat niin harvinaisia, että en oikein voi valittaa. Täällä päiväkeskuksessa on todella mukava ryhmässä katsoa ja osallistua Hyvinvointi-TV:n ohjelmiin, joten kyllä tämä on todella hyvä juttu kaiken kaikkiaan.

Toinen haastateltu henkilö

1) Nimi ja ikä

Henkilö2, 71 vuotta.

2) Käytätkö kosketusnäyttöllistä Hyvinvointi-TV:tä vai käytätkö Hyvinvointi-TV:tä tavallisesta televisiosta?

Tavallista televisiota käytän täällä päiväkeskuksessa. Sitä me kaikki täällä yhdessä käytämme.

3) Kuinka usein seuraat Hyvinvointi-TV:n ohjelmia?

Käyn täällä päiväkeskuksessa yleensä vain kerran viikossa, joten sanoisin, että seuraan Hyvinvointi-TV:tä noin kerran viikossa.

4) Minkälaisia ohjelmia seuraat Hyvinvointi-TV:stä?

Jumppaa lähinnä mutta katson kyllä lähes mitä tahansa muutakin. Muistaakseni huonoa ohjelmaa ei ole tainnut vielä ikinä tulla Hyvinvointi-TV:stä.

5) Toivoisitko lisää ohjelmia? Minkälaisia?

Jumppaohjelmista pidän todella paljon ja niitä saisi olla enemmän. Myös jokin lauluohjelma olisi todella kiva. Esimerkiksi yhteislaulu.

6) Kuinka paljon apua tarvitset laitteen käytössä / kuinka omatoimisesti kykenet käyttämään Hyvinvointi-TV:tä?

En ollenkaan, koska päiväkeskuksen ohjaajat laittoivat kaiken kuntoon. Itse en olisi osannut enkä itse rupeaisi noihin laitteisiin koskemaan.

7) Onko kuvan ja äänen laatu hyvä?

Melko hyvä kyllä, joskus äänet saattavat pätkiä ja silloin ei välttämättä kuule hetkeen mitään.

8) Verrattuna tavalliseen television katseluun, onko eroa?

Minun mielestäni Hyvinvointi-TV:ssä on parempi ääni kuin minun omassa televisiossani.

9) Oliko Hyvinvointi-TV vaikea ottaa käyttöön?

Ei ollut, koska hoitajat laittoivat laitteet meille kuntoon ja hyvä niin!

10) Avoin kysymys: onko jotakin muuta mitä haluaisit sanoa Hyvinvointi-TV:stä?

Todella hyvä homma tämä Hyvinvointi-TV on. Jos ei tule paljon liikuttua muuten niin ainakin jumpassa pääsee liikkumaan edes vähän.

Kolmas haastateltu henkilö

1) Nimi ja ikä

Henkilö3, 84 vuotta.

2) Käytätkö kosketusnäytöllistä Hyvinvointi-TV:tä vai käytätkö Hyvinvointi-TV:tä tavallisesta televisiosta?

Käytän televisiota kuten tietääkseni kaikki muutkin täällä päiväkeskuksessa.

3) Kuinka usein seuraat Hyvinvointi-TV:n ohjelmia?

Käyn täällä päiväkeskuksessa yleensä kerran viikossa, joten yleensä kerran viikossa, joskus kahdesti.

4) Minkälaisia ohjelmia seuraat Hyvinvointi-TV:stä?

Jumpaa tulee ainakin seurattua mutta yleensä katson kyllä kaikkea mitä sieltä tulee. Ei sieltä muistaakseni ole sellaista ohjelmaa tullutkaan mitä en olisi viitsinyt katsoa.

5) Toivoisitko lisää ohjelmia? Minkälaisia?

Minun mielestäni nykyiset ohjelmat riittävät todella hyvin, koska minulla on kotona kuitenkin tavallinen televisio ja katselen sitä paljon.

6) Kuinka paljon apua tarvitset laitteen käytössä / kuinka omatoimisesti kykenet käyttämään Hyvinvointi-TV:tä?

Itse en uskalla mennä koskemaan laitteisiin mutta onneksi minun ei tarvitse, koska ohjaajat huolehtivat, että laitteet toimivat. Kun laitteet ovat päällä ja toimivat ei apua enää tarvita.

7) Onko kuvan ja äänen laatu hyvä?

Mielestäni kuva ja ääni ovat todella hyviä. Aina olen saanut hyvin selvää äänestä ja kuvasta. Joskus ääni kuitenkin pätkii mutta eipä sekään kovasti haittaa. Yleensä ääni pätkii vain hetken ja sen jälkeen toimii taas oikein.

8) Verrattuna tavalliseen television katseluun, onko eroa?

Suurin ero kotonani olevaan telkkariin on varmasti se, että täällä päiväkeskuksessa television kuva on paljon isompi ja leveämpi kuin minulla kotona. Minulla on kotona vain todella vanha ja pieni televisio.

9) Oliko Hyvinvointi-TV vaikea ottaa käyttöön?

Ohjaajat laittoivat kuntoon silloin kun tänne päiväkeskukseen tuo Hyvinvointi-TV tuli. Eli ei ollut ollenkaan vaikeata, koska minun ei tarvinnut tehdä mitään.

10) Avoin kysymys: onko jotakin muuta mitä haluaisit sanoa Hyvinvointi-TV:stä?

Kaiken kaikkiaan todella hyvin tuo Hyvinvointi-TV on toiminut. Jos nyt jotakin moitittavaa täytyy sanoa niin siellä toisessa päässä saisivat joskus hieman terävöittää äänenkäyttöään kuitenkin. Joskus he puhuvat todella epäselvästi ja en oikein kuule hyvin mitä he sanovat. Yleensä kuitenkin äänenkäyttö on todella selkeää.

Neljäs haastateltu henkilö

1) Nimi ja ikä

Henkilö4, 80 vuotta.

2) Käytätkö kosketusnäytöllistä Hyvinvointi-TV:tä vai käytätkö Hyvinvointi-TV:tä tavallisesta televisiosta?

Televisio, koska ei täällä päiväkeskuksessa muuta olekaan.

3) Kuinka usein seuraat Hyvinvointi-TV:n ohjelmia?

Käyn täällä yleensä kerran viikossa, joten sanoisin, että kerran viikossa seuraan Hyvinvointi-TV:tä. Joskus saatan käydä täällä kahdesti viikossa, joten joskus saatan myös seurata Hyvinvointi-TV:tä kahdesti viikossa mutta en ikinä sen enempää.

4) Minkälaisia ohjelmia seuraat Hyvinvointi-TV:stä?

Jumppaa tulee muiden mukana seurattua mutta katson myös kaikkia muitakin ohjelmia muiden mukana. Jumppa on kuitenkin kaikkein mieluisin ohjelma Hyvinvointi-TV:ssä.

5) Toivoisitko lisää ohjelmia? Minkälaisia?

Joitakin virikkeellisiä ohjelmia saisi olla enemmän kuten jumppaohjelmat, jossa saa liikkua ja voimistella. Tykkäisin myös kaikista luonto- ja historia-aiheisista ohjelmista. Esimerkiksi historia- tai luonto-aiheiset tietovisailut olisivat todella mukavia.

6) Kuinka paljon apua tarvitset laitteen käytössä / kuinka omatoimisesti kykenet käyttämään Hyvinvointi-TV:tä?

Ohjaajat laittoivat kaikki laitteet kuntoon ja todella hyvä niin. Itse en osaisi enkä uskaltaisi koskea noihin laitteisiin.

7) Onko kuvan ja äänen laatu hyvä?

Mielestäni kuva ja ääni ovat kummatkin todella hyviä. Joskus ääni kuitenkin pätkii ja on se kuvakin tainnut joskus pätkiä mutta ei useasti. Kaiken kaikkiaan todella hyvin on toiminut.

8) Verrattuna tavalliseen television katseluun, onko eroa?

Yksi iso ero verrattuna minun kotitelevisioon on päiväkeskuksen television ruudun koko. Minulla on kotona todella pieni televisio mutta täällä on todella iso ja leveä ruutu, josta näkee todella hyvin. Kotitelevisio on vain yksisuuntainen eli sitä vain katsotaan kun taas täällä päiväkeskuksessa voi osallistua ohjelmaan muiden kanssa.

9) Oliko Hyvinvointi-TV vaikea ottaa käyttöön?

Ei ollut, koska ohjaajat laittoivat kaiken kuntoon eikä minun tarvinnut koskea laitteisiin ollenkaan.

10) Avoin kysymys: onko jotakin muuta mitä haluaisit sanoa Hyvinvointi-TV:stä?

Todella hyvä juttu tämä Hyvinvointi-TV kaiken kaikkiaan. Kyllä tämä on erilainen kuin tavallinen TV, jota vain katsotaan ja jonka ohjelmiin ei voi osallistua.

Viides haastateltu henkilö

1) Nimi ja ikä

Henkilö5, 64 vuotta.

2) Käytätkö kosketusnäyttöllistä Hyvinvointi-TV:tä vai käytätkö Hyvinvointi-TV:tä tavallisesta televisiosta?

Käytän tavallista televisiota täällä päiväkeskuksessa kuten kaikki muutkin. Kotona minulla ei ole Hyvinvointi-TV:tä ollenkaan ainakaan vielä.

3) Kuinka usein seuraat Hyvinvointi-TV:n ohjelmia?

Käyn täällä päiväkeskuksessa yleensä kerran kahdessa viikossa ja silloin kun olen täällä niin seuraan Hyvinvointi-TV:tä, mikäli se on päällä ja muutkin katsovat sitä. Eli seuraan Hyvinvointi-TV:tä noin kahdesti viikossa.

4) Minkälaisia ohjelmia seuraat Hyvinvointi-TV:stä?

Jumppaohjelmat ovat parhaita mutta seuraan mielelläni kaikkia muitakin ohjelmia.

5) Toivoisitko lisää ohjelmia? Minkälaisia?

En osaa oikein vaatia mitään, joten nykyinen tarjonta on aivan riittävä minulle. Tosin yhteislaulu voisi olla todella mukava.

6) Kuinka paljon apua tarvitset laitteen käytössä / kuinka omatoimisesti kykenet käyttämään Hyvinvointi-TV:tä?

En ollenkaan, koska ohjaajat laittavat aina Hyvinvointi-TV:n päälle.

7) Onko kuvan ja äänen laatu hyvä?

Kyllä. Kuva ja ääni ovat täällä päiväkeskuksessa paljon parempi kuin minun kotitelevisiossani.

8) Verrattuna tavalliseen television katseluun, onko eroa?

Päiväkeskuksen televisiossa on paljon laajempi kuva kuin minulla kotona.

9) Oliko Hyvinvointi-TV vaikea ottaa käyttöön?

Ohjaajat laittoivat laitteet kuntoon. Itse en menisi koskemaan laitteisiin ollenkaan.

10) Avoin kysymys: onko jotakin muuta mitä haluaisit sanoa Hyvinvointi-TV:stä?

Todella mukavaa kun Hyvinvointi-TV on olemassa, siitä saa paljon iloa ja jumppaohjelmista tulee hyvälle tuulelle. Hyvinvointi-TV on kaiken kaikkiaan todella mukava keksintö.

Kuudes haastateltu henkilö

1) Nimi ja ikä

Henkilö6, 84 vuotta.

2) Käytätkö kosketusnäytöllistä Hyvinvointi-TV:tä vai käytätkö Hyvinvointi-TV:tä tavallisesta televisiosta?

Minulla on täällä kotona kosketusnäytöllinen versio Hyvinvointi-TV:stä.

3) Kuinka usein seuraat Hyvinvointi-TV:n ohjelmia?

Sanoisin, että joka päivä tulee seurattua ja vaikka minulla on myös vanha televisio niin aikaa riittää silti kummallekin televisiolle.

4) Minkälaisia ohjelmia seuraat Hyvinvointi-TV:stä?

Kaikkea mitä sieltä nyt tulee, jumppaa, kuva-arvoituksia, tietokilpailut, sanomalehtikatsaukset ja niin edelleen.

5) Toivoisitko lisää ohjelmia? Minkälaisia?

En oikeastaan osaa sanoa mitä haluaisin nähdä. Tavallisesta televisiosta tulee kuitenkin toisenlaisia ohjelmia ja sekin on oltava Hyvinvointi-TV:n kanssa.

6) Kuinka paljon apua tarvitset laitteen käytössä / kuinka omatoimisesti kykenet käyttämään Hyvinvointi-TV:tä?

Itse osaan käyttää kyllä hyvin enkä tarvitse apua käytössä. Silloin kun Hyvinvointi-TV tuli minulle niin asentaja asensi sen ja opasti minua kuinka laitteita käytetään ja sen jälkeen olen osannut itse käyttää.

7) Onko kuvan ja äänen laatu hyvä?

Kyllä on ja hyvin on myös toiminut minulla. Muistan, että silloin kun Hyvinvointi-TV tuli minulla oli äänen kanssa ongelmia mutta vain aluksi.

8) Verrattuna tavalliseen television katseluun, onko eroa?

Minun mielestäni Hyvinvointi-TV:ssä on parempi ääni kuin minun vanhassa tavallisessa televisiossani. Kuva on kummassakin televisiossa hyvä.

9) Oliko Hyvinvointi-TV vaikea ottaa käyttöön?

Ei ollut, koska asentaja asensi minulle kaiken valmiiksi ja opasti miten laitteita käytetään.

10) Avoin kysymys: onko jotakin muuta mitä haluaisit sanoa Hyvinvointi-TV:stä?

Hyvinvointi-TV on todella mukava olla olemassa ja ainakin minun yksinäisyyttäni se lievittää todella paljon. Ilman Hyvinvointi-TV:tä olisi elämäni paljon yksinäisempää täällä mökissä metsän keskellä.

Kuvaluettelo

Kuva 1: Hyvinvointi-TV:n aloitusnäky.

Kuva 2: Sipoon päiväkeskuksen kosketusnäyttöinen Hyvinvointi-TV.

Kuva 3: Sipoon päiväkeskuksen katselutilan Hyvinvointi-TV.

Kuva 4: Sipoon päiväkeskuksen Hyvinvointi-TV:n katselutilan uudenmallinen mikrofoni.

Kuva 5: Sipoon päiväkeskuksen Hyvinvointi-TV:n katselutilan vanhanmallinen mikrofoni.

Kuva 6: Sipoon päiväkeskuksen yhteisen Hyvinvointi-TV:n katselutilan kamera.

Kuva 7: Sipoon päiväkeskuksen katselutilan Hyvinvointi-TV:n tietokoneyksikkö.

Kuva 8: Kaaviokuva Hyvinvointi-TV:n asiakasverkosta.

Kuva 9: Tyypillinen Hyvinvointi-TV:n yhden viikon ohjelmatarjonta.