

Ikäihmiset sosiaalisten, Internetissä toimivien tietotekniikkapalvelujen käyttäjinä

– kokemuksia Life 2.0 palvelualustan kehittämisestä ja kokeilusta

Karelia-ammattikorkeakoulun julkaisu B:8



Karelia-ammattikorkeakoulun julkaisu B:8

Ikäihmiset sosiaalisten, Internetissä toimivien tietotekniikkapalvelujen käyttäjinä

*– kokemuksia Life 2.0 palvelualustan
kehittämisestä ja kokeilusta*

Saara Newton

Mirja Kälviäinen

Timo Rui

Julkaisusarja:

B: 8

Vastaava Toimittaja:

Kari Tiainen

Kirjoittajat:

Muotoilija (MuAmk),
Saara Newton
FT, Muotoilun yliopettaja
Mirja Kälviäinen
FT, Timo Rui

Graafinen Suunnittelu ja Taitto:

Ana Furjan

Kuvat:

Life2.0 -hanke, ellei toisin
mainita.

ISBN 978-952-275-077-8

ISSN-L 2323-6876

ISSN 2323-6876

Karelia ammattikorkeakoulu – Julkaisutoiminta
julkaisut@karelia.fi

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
JOENSUU 2013

1

Life 2.0 palvelun kehittäminen

Sivut 6-9

2

Sivu 6

**1.1
Alku**Etnografinen
tutkimus luo
pohjan

Sivut 10-1

**1.2
Jalostus**Palvelumah-
dollisuuksien
ideointi ja
konseptointi

Sivu 1

**1.3
Rakentami-
nen**Konseptista
sähköiseksi
palveluksi

Sivu 3

**1.4
Testaus**Varhaisen käyt-
täjätestauksen
merkitys

Sivut 5 -6

1.2.1Käyttäjätarinat ku-
vaamassa kiinnostavia
tutkimuksen kautta
löydettyjä palvelutar-
peita

Sivut -2

1.3.1

Vaatusmäärittely

Sivut 3 -4

1.2.2Käyttäjäpersoonat ja
skenaariot määrit-
tämässä palvelutarpei-
ta

Sivut 2 -3

1.3.2Rakenteen ja käyttöliit-
tymän suunnittelu

Sivut 4 -5

2.1Life 2.0 palvelun kehityk-
sen ja testaamisen tulok-
sia

Sivu 6

2.2Muita oppeja hankkeen
ajalta ikäihmisten tie-
toteknikan käytöstä

Sivu 14

2.1.1 Persoonat
Sivut 6 -7**2.2.1** Helppokäyttöisyyden
kysymykset
Sivut 14 -15**2.1.2** Skenaariot
Sivut 7 -**2.2.2** Opittavuuden ja muista-
misen kysymykset
Sivut 15 -15**2.1.3** Vaatusmäärittely
Sivut 10 -11**2.2.3** Käyttöinnostuksen kysy-
mykset
Sivut 15 -15**2.1.4** Life 2.0 -palvelun
kokeiluun osallistuneiden ikä-
ihmisten tietotekninen tausta
Sivut 1 -13**2.2.4** Luotettavuuden kysy-
mykset - Käytön turvallisuus ja
yksityisyyden suoja
Sivut 15 -15**2.1.5** Kokemuksia Life 2.0
-palvelusta
Sivut 13 -14**2.2.5** Kokeilun vaikutukset
muuhun tietotekniikan käyt-
töön ja hyvinvointiin
Sivut 1 -16



Johdanto



Monet palvelut ovat muuttumassa digitaalisiksi ja samaan aikaan yli 65-vuotiaiden palvelujen tarvitsijoiden määrä on lisääntymässä. Näiden kahden muutoksen hallintaan liittyy kysymys siitä, millä tavoin ja missä määrin myös ikäihmiset voivat toimia nettipalvelujen kuluttajina ja käyttäjinä ja millaisia haasteita tai toivottuja ratkaisuja liittyy ikäihmisille helppokäyttöisiin ja hyväksyttäviin ratkaisuihin.

Palvelujen ja sosiaalisen toiminnan siirtyessä yhä enemmän myös verkkoon on sosiaalisten verkkopalvelujen kehittäminen myös ikäihmisten käyttöön ajankohtaista. Ikäihmisten sosiaalisen verkkopalvelun kehittäminen on eri asia kuin esimerkiksi Facebook, jonka legendaan liittyy yliopistokampuksen sosiaalisen vuorovaikutuksen siirtäminen nettiin. Kun ikäihmisten sosiaalinen toiminta ja tuntemattomiinkin ihmisiin tutustuminen siirretään nettiin, tulee esiin erilaisia käyttäytymismalleja ja kysymyksiä kuin nuorten vuorovaikutuksessa. Erityisesti tietotekniikan käyttöön liittyvät kysymykset vaikuttavat ikäihmisten suhtautumiseen uudenlaisia palveluita kohtaan. Nuoremmille käyttäjille tietotekniikan käyttö ja Internet ovat normaalia ja tavanomaista, mutta hyvin suurelle osalle ikäihmisiä ne ovat vielä uusia asioista ja totuttuihin käytäntöihin verrattuna jopa ristiriitaisia.

Nykyaikaiset sähköiset palvelut hyödyntävät paljon paikannusteknologiaa, joka tulee vielä yleistymään tulevaisuudessa. Paikannusteknologian käyttö avaa paljon uusia mahdollisuuksia palveluiden toiminnoille, mutta samalla se tuo myös enemmän huolta oman yksityisyyden suojaamisesta. Tämän päivän ikäihmisten suhtautuminen omaan ympäristöönsä ja identiteettiinsä on yksityistä tietoa suojaava. Nykynuoriso on taas tottunut ja jopa olettaa paikkatiedon jakamisen tai hyödyntämisen olevan automaattinen osa moderneja palveluita. Oman ajan yhteiskunnallisten toimintatapojen myötä totutut käyttäytymisen mallit ovat erilaisia eri sukupolvilla. Suurin osa sähköisten palveluiden kehittäjistä kuuluu nuoreen sukupolveen. Näin ollen on erittäin tärkeää tiedostaa ja osata ymmärtää kuinka muut ikäryhmät kokevat asioita ja siten pystyä luomaan käyttäjille sopivia ja turvallisia tapoja käyttää sähköisiä palveluja.

Tässä julkaisussa esiteltävät tulokset ja havainnot ikäihmisten digitaalisten palveluiden kehittämisestä ja käytöstä liittyvät eurooppalaiseen Life 2.0 projektiin, jossa kehitettiin ja pilotoitiin sosiaalista, Internetissä toimivaa verkkopalvelua kotona asuville ikäihmisille Joensuussa Suomessa, Aalborgissa Tanskassa, Milanossa Italiassa ja Barcelonassa Espanjassa. Julkaisussa keskitytään erityisesti suomalaisen näkökulmaan esittämällä tuloksia Joensuun harvaan asutun seudun ikäihmisten

verkkopalvelun kehittämisestä ja pilotoinnista. Julkaisu sisältää ikäihmisten tietotekniikan käyttöön liittyvää käyttäjätietoa, sähköisen palvelun pilotoinnista saatua käyttäjäpalautetta ja testauksen paljastamia ikäihmisten tietotekniikan käytön haasteita. Julkaisussa esitellään yhteenvetotuloksia tai viittauksia hankkeen kaikkien Euroopan kaupunkien käyttäjätutkimuksen ja testauksen tuloksiin silloin, kun ne tuottavat kiinnostavaa lisänäkemystä Joensuun tuloksiin verrattuna. Life 2.0 projektin pitkän, Euroopan eri paikkakunnilla tehdyn kehittämistyön tuloksista voi olla hyötyä vastaavien palvelujen kehittämisessä. Siksi katsottiin hyödylliseksi julkaista hankkeen kautta löydettyä käyttäjätietoa ja näkökulmia ikäihmisten Internet-pohjaisten verkostoitumis- tai muiden palvelujen kehittämiseen. Tuloksia sovellettaessa on hyvä muistaa, että jotain muunlaista palvelua kehittämällä ja testaamalla sekä erilaisen osallistujaryhmän kanssa käyttötilanne ja sen kautta muodostuvat tulokset voivat tietenkin olla osittain erilaisia.

Kirjoittajien vinkki: Tämä julkaisu on jaettu kahteen osaan, jossa ensimmäinen osa käsittelee verkkopalvelun käyttäjälähtöistä kehitysprosessia (alue 1). Joidenkin vaiheiden jälkeen voit nähdä napin, jossa kehoitetaan siirtymään Tietopankkiin (alue 2). Tästä napista pääset lukemaan lisää Life2.0 projektin tuloksia juuri samasta aiheesta. Laajemmat tulokset on koottuna erilleen Tietopankkiin ja ne voi myös lukea erikseen.

1

LIFE 2.0 PALVELUN
KEHITTÄMINEN

Tämän julkaisun ikäihmisten sosiaalisen Internet palvelun testauksen tulokset on tuotettu EU:n ICT PSP innovaatio-ohjelmasta rahoitetussa Life 2.0 -hankkeessa. Hanke oli yksi kuudesta EU:ssa vuonna 2010 käynnistetyistä Smart Cities -hankkeista ja sen toteutus on tapahtunut 01.11.2010-31.10.2013. Hankkeessa oli toteuttajia Tanskasta, Suomesta, Espanjasta, Italiasta ja Bulgariasta. Joensuussa alueellisena partnerina toimi Joensuun kaupungin alaisuudessa Karelia-ammattikorkeakoulu ja kumppaneina Eläkeliiton Pohjois-Karjalan piiri ja Respecta Oy.

Life2.0projektissa palvelualustaa lähdettiin tietoisesti kehittämään yhdessä ikäihmisten kanssa, jolloin palvelun kehitys noudatti käyttäjälähtöisen palvelumuotoilun ja kehityksen elinkaarta ja hyödynsi yleisesti käytettyjä menetelmiä. Käyttäjälähtöisyyden asiantuntijoina hankkeessa oli tietoteknisten partnereiden lisäksi mukanayliopistoja ja ammattikorkeakouluja. Käyttäjäosallisuuden takaamiseksi mukana oli ikäihmisten yhdistyksiä sekä heidän ja asuin-alueiden aktiviteettikeskuksia. Ikäihmisiä lähellä olevat ja heitä edustavat projektin partnerit, kuten Karelia-ammattikorkeakoulu Pohjois-Karjalasta, muodostivat projektin sisäisen Living Lab -verkoston. Tämän verkoston toiminnalla kyettiin tehokkaasti olemaan vuorovaikutuksessa ikäihmisten kanssa ja jakamaan käyttäjätietoa partnereiden kesken.

Living Lab – toiminta tarkoittaa alkuperäiseltä ajatukseltaan tuotteiden testaamista aidoissa elinympäristöissä. Living Lab – toiminnan ytimessä on yhteistyötä tekevä ekosysteemi, joka koostuu käyttäjistä, julkisen sektorin ja yritysten edustajista sekä mahdollisista kehitysorganisaatioiden edustajista, kuten yliopistoista tai ammattikorkeakouluista. Living Lab toiminta mahdollistaa suoran kontaktin käyttäjien ja kehittäjien välillä, jolloin käyttäjälähtöinen kehittäminen antaa voimaa myös

innovaatioprosessiin. Living Lab –toiminta on laajentunut myös palveluiden kehittämiseksi, sekä erityisesti sähköisten palveluiden kehittämiseen, jolloin palveluita kokeillaan käyttäjien kanssa heidän arkielämässään jo kehitystyön varhaisessa vaiheessa.

Hankkeensuunnitteluvaiheessa palvelun lähtökohtainen tarkoitus oli tukea alueen ikäihmisten välisiä sosiaalisia kontakteja, tiedon saamista lähellä asuvista ihmisistä, tapahtumista, palveluista



YLIOPISTOT

- Aalborg University, Tanska
- Karelia-ammattikorkeakoulu, Suomi
- Politecnico Di Milano, Italia
- Universitat Pompeu Fabra, Espanja

AKTIVITEETTIKESKUKSET

- Aalborg Kommune, Tanska
- Fondazione Housing Sociale, Italia
- AGORA, Espanja

TIETOTEKNIKKAYRITYKSET

- Creative Gears, Tanska
- IdeaalApps, Tanska
- Telecom Italia, Italia
- Alcatel-Lucent, Espanja
- Fundació IZCAT, Espanja
- NET Technologies, Bulgaria

KARELIA-AMK:N KUMPPANIT

- Eläkelitto Pohjois-Karjalan piiri
- Respecta Oy

Kuva 1: Life2.0 –hankkeen partnerit

ja avunsaannista sekä ikäihmisten tuottamien palveluiden tarjonnasta muille tahoille. Kehittämistyön alkuvaiheisiin kuului laadullinen käyttäjä tutkimus, jonka tutkimusaineisto analysointiin käyttäjätarinoiden, käyttäjäpersoonien ja käyttäjäskenaarioiden avulla. Tämän analyysityön ja monialaisten työpajojen avulla määriteltiin lopullinen lähtökohta palvelun sisällölle ja perustoiminnoille.

Vasta näiden ikäihmisten sekä asiantuntijoiden kanssa vuorovaikutuksessa toteutettujen vaiheiden jälkeen aloitettiin vaiheittain palvelun teknisen toteutuksen suunnittelu. Alkuvaiheen tiedonhankinnan ja palvelujen mahdollisuuksien tarkastelun jälkeen toteutettiin vaatimusmäärittely palvelun sisällölle ja teknisille ominaisuuksille yhteistyössä eri partnereiden kanssa. Vaatimusmäärittelyssä käytettiin hyödyksi valmisteltuja skenaarioita, joita oli helppo lähteä analysoimaan ja tarkentamaan ikäihmisten ja asiantuntijoiden kanssa eri osallistujakaupungeissa ja siten määrittämään niiden tarpeellisuutta, todenmukaisuutta ja vaatimuksia. Vaatimusmäärittelyä tarkasteltiin lopuksi yhteisessä eurooppalaisessa työpajassa, jonka yhteenvetoanalyysin pohjalta palvelualustaan tiivistettiin kolme erilaista palvelua: vertaisapu, tapahtumat ja markkinapaikka. Näitä palveluja lähdettiin totuttamaan toiminnallisiksi prototyypeiksi vaihe vaiheelta.

Ensimmäisenä käynnistyi vertaisauttamisen palvelu, jossa ikäihmiset voivat pyytää apua toisiltaan tai tarjota omaa osaamistaan avuksi toisille. Pilotin alkuvaiheen palautteen pohjalta vertaistuen palvelu muunnettiin ilmoituksiksi, jossa ikäihmiset voivat tehdä vapaammin ilmoituksia erilaisista yhteistyömahdollisuuksista sisältäen avun tarjonnan ja pyytämisen, toiminnan ja tapahtumien järjestämisen, kyydin antamisen tai tiedon vaihtoa. Toiseksi palvelun osaksi luotiin tapahtumien organisoiminen, jossa järjestöt, organisaatiot ja yritykset voivat ilmoittaa tapahtumista ja ottaa vastaan osallistumisilmoittautumisia. Kolmannessa vaiheessa mukaan tuli kauppapaikka –osio, jossa yritykset ja organisaatiot pystyvät luomaan ilmoituksia palveluista, tuotteista tai tarjouksista sekä vastaanottamaan tilauksia ja viestejä ikäihmisiltä. Palvelualustan kehittämisen eri vaiheiden varsinaista teknistä toteutusta edelsivät graafiset käyttöliittymän kuvaukset (GUI), joilla saatiin nopeasti kerättyä eri puolella Eurooppaa ikäihmisiltä palautetta palvelun käytettävyydestä ja suurimmat ongelmat korjattua ennen varsinaisen koodaustyön aloittamista.

Palvelualustaa testattiin ikäihmisten, 3. sektorin organisaatioiden, julkisen sektorin ja paikallisten yritysten kanssa toukokuusta 2012 aina lokakuulle 2013 saakka eri puolilla Eurooppaa. Testaamisen ohella toteutettiin evaluointia jokaisella testialueella,

minkä tuloksiin tässä julkaisussa esitetyt tulokset ja havainnot perustuvat. Ikäihmisten korkea tyytyväisyyden prosentuaalinen arviointi perustui palvelun vuorovaikutteiseen kehittämiseen, helppokäyttöisyyteen, paikallisten tapahtumien ja sosiaalisen toiminnan etsimisen mahdollisuuksiin, mahdollisuuksiin oppia tietokoneiden käyttöä sekä paikalliseen ja luotettavaan palveluiden hallinnointiin. Pohjois-Karjalan harvaan asutulla seudulla ikäihmiset näkevät tällaisen palvelun tarpeellisuutta tulevaisuudessa sekä näkevät uusia sovellusmahdollisuuksia myös paikalliseksi turvaverkoksi.

EU:n hankearvioitsijat korostavat liiketoimintamallin syntymisen tärkeyttä Life 2.0 palvelualustan kehittämisen jatkona, jotta palvelulla olisi oikeasti mahdollisuus jäädä toimintaan. Projektin aikana luotiin ja arvioitiin liiketoimintamalleja, joilla Life 2.0 -palvelua voisi ylläpitää. Liiketoimintamallien tarkemmat kuvaukset on kuitenkin jätetty tämän julkaisun ulkopuolelle. Julkaisua kirjoitettaessa kartoitettiin mahdollisuuksia jatkokehitykselle ja palvelun integroinnille Joensuun ja Pohjois-Karjalan alueelle, myöhemmin myös laajempaan kansalliseen levitykseen.

Life2.0 –hanke voitti design for All Foundation 2013 palkinnon Living Lab kategoriassa. Hanke ja siinä tuotettu Life2.0 –palvelu

nähtiin erinomaisesti toteutettuna käyttäjälähtöisenä työnä, jossa lopputulos edusti käyttäjilleen sopivaksi tehtyä toteutusta. Palkintotilaisuus oli Ranskassa, Saint Etienne –kaupungissa osana suurempaa Design tapahtumaa. Palkinnon kävi noutamassa Karelia-amk:n Life2.0 projektin työntekijä, ja palkinto on Joensuussa Karelia-ammattikorkeakoululla.



Kuva 2: Design for All Foundation palkintopokaali ja voittajan logo.

1.1

ALKU:

Etnografinen tutkimus luo vahvan pohjan

Etnografisella, laadullisella käyttäjätutkimuksella pääsee kehitystyön alkaessa perehtymään mahdollisimman syvästi käyttäjien arkeen keräämällä syväaineistoa pääasiassa käyttäjiltä itseltään, heidän elämäänsä vaikuttavilta ihmisiltä sekä heidän elinympäristöstään ja asiantuntijoilta. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on nähdä syvemmälle käyttäjän arkeen, toimintamalleihin, pyrkimyksiin ja tarpeisiin, kuten esimerkiksi aiempiin kokemuksiin asioissa, joita kehitettävän palvelun tulisi tukea. Näin kehitettävälle palvelulle löydetään jo olemassa oleva kohderyhmä, käyttötarkoitus ja markkinarako, joiden aikaisesta tunnistamisesta on hyötyä myös liiketoimintamallin hahmottamisessa, markkinoinnin kohdentamisessa ja itse palvelun käyttöön ottamisessa.

Laadullinen käyttäjätutkimus on käytännönläheistä tiedonhankintaa, jossa lähdetään tapaamaan itse käyttäjiä: heidän kanssa keskustellaan ja heitä havainnoidaan todellisessa toimintaympäristössä ja tilanteissa (näin tehdään erityisesti ns. etnografisessa, kulttuurintutkimuksen lähtökohtiin ja menetelmiin perustuvassa käyttäjätutkimuksessa). Yleensä päätetään etukäteen, kuinka aktiivinen rooli tutkijalla on käyttäjän havainnoinnissa (esim. osallistuva havainnointi). Laadullisella käyttäjätutkimuksella haetaan monipuolista tietoa siitä, mitkä asiat vaikuttavat käyttäjään. Joskus myös selvitetään, miten

käyttäjä toimisi, jos vaihtoehtoja olisi tarjolla todellista enemmän.

Usein kehittäjät eivät tunne käyttäjää kovin syvällisesti tai eivät ole jatkuvassa keskusteluyhteydessä heidän kanssaan. Laadullinen käyttäjätutkimus on tapa lisätä vuorovaikutusta käyttäjän kanssa ja sitä kautta saada syvällistä tietoa ja ymmärrystä palveluiden ja tuotteiden käytöstä. Laadullisessa käyttäjätutkimuksessa etsitään tietoa siitä, onko palvelulle tai tuotteille todellista tarvetta ja millaisia niiden tulisi käyttäjän näkökulmasta olla. Perehtymällä huolella erilaisiin käyttäjiin ja heidän ympäristöönsä, luodaan vahva pohja kehitysprosessin onnistumiselle. Käyttäjätutkimuksessa on tärkeää etsiä myös merkityksellisiä, mutta yllättäviä ja huomaamattomia piirteitä kehitettävän palvelun tai tuotteen suhteen. Tällaiset piilossa olevat, tiedostamattomat tarpeet ovat usein uusien palveluiden ja tuotteiden otollisin lähtökohta ja osoittavat muuten vaikeasti löydettävän markkinaraon tai puutteen tarjonnassa.

Laadullinen käyttäjätutkimus jakaantuu sen suunnitteluun, toteuttamiseen ja tulosten analysointiin. Suunnitteluvaiheessa mietitään tiedon hankintatavat ja aikataulu sekä tehdään tarvittava materiaali (esim. kysymykset, lomakkeet, kuvallinen aineisto). Toteuttamiseen kuuluvat haastattelut ja havainnointi sekä tiedon ja havaintojen tallentaminen eri tavoin. Analysointiin



kuuluu hankitun aineiston läpikäyminen, kiinnostavien teemojen ja tulosten etsiminen kehittämistehtävän näkökulmasta ja kehitystarpeiden kirjaaminen jatkokehityksen tarpeisiin. Laadullisen käyttäjätutkimuksen askel askeleelta syvenevän luonteen vuoksi valmistelussa on hyvä varata riittävästi aikaa eri vaiheisiin. Käyttäjien syvätutkimukseen riittää jo noin kymmenen tai jopa vähemmän hyvin valittua osallistujaa. Hyviä tuloksia saadaan useimmiten syventymällä perusteellisesti

muutaman osallistujan tilanteisiin ja niiden havainnolliseen tallennukseen. Tärkeämpää on siis saada mahdollisemman selkeää ja ymmärrettävää kuva tiettyjen käyttäjien tilanteista ja taustoista, kuin hakea pinnallista tietoa monelta. Lisää tarkempaa tietoa ja

neuvoja laadullisen käyttäjätutkimuksen toteutukseen löytyy aiemmasta julkaisustamme Kehitystyötä Käyttäjien kanssa –opas suunnittelijalle.

Life2.0 Esimerkki

Life 2.0 -hankkeen ensimmäinen, käyttäjälähtöiseen suunnitteluun pyrkivä vaihe oli etnografinen käyttäjätutkimus 65-75-vuotiaiden kaupunkilaisten arjen vuorovaikutustilanteista. Hankkeessa kohderyhmänä olivat itsenäisesti asuvat ikäihmiset. Etnografisen tutkimuksen tarkoitus oli selvittää löytyisikö Life 2.0 palveluille todellista tarvetta ja millaisia palveluiden tulisi käyttäjän näkökulmasta olla.

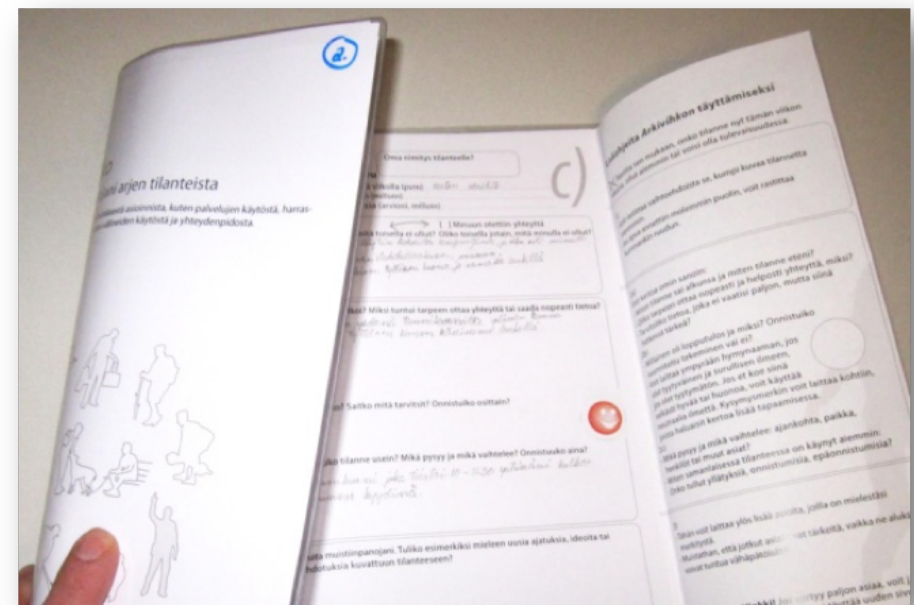
Joensuun alueella hankkeen yhteistyökumppanina toimi alueen Eläkeliitto ry., jonka kautta mahdollisia tutkimukseen osallistujia etsittiin. Eläkeliitto tarjosi yhteystiedot 50 aktiivijäsenestä, joille tutkimuksen osallistumiskutsut lähetettiin. Osallistujiksi suostui 8 aktiivista Eläkeliiton 65-76-vuotiaasta jäsentä. Näistä 3 oli miestä ja 5 naista. Osallistujat olivat sekä Joensuun

keskustasta että Pohjois-Karjalan eri alueilta, kaukaisin jopa 50 km:n päästä keskusta-alueesta. Kolme osallistujaa asui puolison kanssa, muut yksin. Asumismuodot kattoivat kerrostalot, rivitalot ja omakotitalot. Käyttäjäosallistujien lisäksi käyttäjätutkimukseen etsittiin lisänäkökulmaa myös alueen muilta seniorien kanssa toimivilta tahoilta kuten kaupungin senioripalveluilta ja senioreiden tietotekniikkaopetusta tarjoavilta tahoilta Joen Severiltä, kansalaisopiston tietotekniikan seniorikurssien opettajilta ja Itä Suomen Yliopiston Senioriklubilta. Laajempi ja tilastollinen poikkileikkauskuva ikäryhmään saatiin Joensuun kaupungin vuosittaisesta Hyvinvointia edistävät kotikäynnit 75 –vuotiaille –raportista vuodelta 2009. Tilastollisia ja sanallisia vastauksia vuoden 2009 tuloksista käytettiin yhtenä lähtökohtana Life 2.0 -hankkeen Joensuun tiedonkeruussa, huomioiden kuitenkin mahdollinen vuosittainen muutos tilastoissa.

Joensuun alueen etnografisen tutkimuksen toteutus

Life 2.0 -hankkeen Joensuun etnografinen tutkimussovellus toteutettiin kolmen päävaiheen kautta: tutustumishaastattelu, itsedokumentointiin perustuva työskentely ja loppuhaastattelu. Etnografista käyttäjätutkimusta tekemässä oli yhteensä kolme tutkijaa, jotka vuorottelivat niin, että kaksi tutkijaa yhdessä vieraili tietyn osallistujan luona. Tutkijat tekivät **ensitapaamisen** keskusteluista lähtien muistiinpanoja, koska osallistujat alkoivat jo silloin kertoa elämästään. Tämän tutustumiskerran aikana osallistujalle annettiin ja käytiin yhdessä kerran läpi arjen toimintojen ja vuorovaikutuksen dokumentointiin valmisteltu Arkivihko. Arkivihkolle sovittiin palautusaika noin kahden viikon päähän tutustumistapaamisesta. Luvan antaneiden osallistujien ympäristöä myös valokuvattiin.

Itsedokumentoinnissa osallistujat täyttivät itsenäisesti noin kahden viikon ajan heille annettuja Arkivihkoja (Kuva 3. Vaikka Life 2.0 -hankkeen tavoitteisiin



Kuva 3. Life 2.0 hankkeen laadullisen käyttäjätutkimuksen itsedokumentoinnin väline - Arkivihko.

kuuluu auttaa ikäihmisiä heidän sosiaalisissa kontakteissa esim. paikannusteknologiaa hyödyntäen, ei Arkivihossa lähdetty korostamaan sosiaalisia kontakteja eikä teknologian käyttöä. Arkivihkolla lähestyttiin palvelutarpeita avoimesti: haluttiin saada laaja ja syvä katsaus osallistujien sen hetkisestä arjesta ja toiminnoista, koska arkea yleisemminkin koskevien tehtävien kautta tuli paljon hyödyllistä tietoa osallistujien tilanteista, tarpeista ja ongelmista. Arkivihkojen aineistoista nousi esiin eri näkökantoja arjesta sekä hyvin erilaisia kokemuksia ja tarpeita, jotka auttoivat kehitysprosessia eteenpäin. Kun osallistujat olivat palauttaneet Arkivihkot, kävivät haastattelijat ne läpi ennen sovittua loppuhaastattelua.

Loppuhaastattelut tehtiin myös kahden tutkijan voimin. Niissä käytiin hyvin avoimesti keskustellen läpi Arkivihossa kerrottuja tai muita tapahtumia sekä syvällisempiä elämäntilanteita. Valokuvia otettiin osallistujakohtaisesti tärkeistä asioista sekä osallistujien

puhelimista ja tietokoneista. Loppuhaastattelu sisälsi myös havainnointia ja kysymyksiä osallistujien teknologisista taidoista, asenteista ja laitteista. Yhtenä haastattelijana toiminut tietotekniikan opettaja havainnoi tätä aluetta. Haastateltavalle oli jätetty myös alkutapaamisessa pohdittavaksi, millaista apua hän tarvitsisi teknologian kanssa. Kyseistä apua toteutettiin loppuhaastattelun yhteydessä. Haastateltaville esiteltiin myös iPad kokeiltavaksi ja sen kokeilemisesta tehtiin havaintoja ja siitä keskusteltiin.

Käyttäjätutkimuksen aineistoa rikastutettiin ja laajennettiin haastattelemalla kaupungin senioripalveluiden palveluneuvoja ja palvelun kehittäjiä sekä kolmannen sektorin yhteisöjä, jotka tarjosivat ikäihmisille atk-apua vertaistuen ja kurssien muodoissa (Kansalaisopisto sekä vertaistukiryhmät). Asiantuntijatietoa analysoitiin haastattelujen muistiinpanoista ja tuloksia verrattiin ikääntyneiden osallistujien tutkimustuloksiin. Nämä haastattelut laajensivat aineistoa ja monin paikoin vahvistivat myös käyttäjiltä saatuja tuloksia.

Joensuun alueen etnografisen tutkimuksen analysointi

Analysointivaiheeseen valmistauduttiin luomalla analyysipohja (Kuva 4), joka perustui aiempiin ikäihmisille suunnattujen hyvän arjen työpajojen tuloksiin. Analyysipohja rakennettiin moniaiheiseksi, jotta se kattaisi ikäihmisten tuottamista materiaaleista ja haastatteluista esiin nousevat arkeen liittyvät erilaiset toiminnot ja vuorovaikutuksen. Analyysipohjassa eroteltiin laajenevina ympyröinä osallistujan eri toiminnan tasot: henkilökohtainen (minä), lähiympäristö (minä ja muut) sekä yhteiskunnan tasolla oleva toiminta. Pohja jaettiin myös neljään eri sektoriin, joihin voitiin sijoittaa päivittäisen arkiasioinnin, sosiaalisuuden, yhteydenpitovälineiden sekä intohimojen piiriin kuuluvat tulokset. Jokaisesta neljästä toimintaryhmästä analysoitiin myös tutkimuksesta esille nousseet tulevaisuuden toiveet. Tutkimuksesta kerätyillä materiaaleilla täytettyjä analyysipohjia kutsuttiin arjen kartoiksi, jotka tiivistivät eri toimintatasojen

ja näkökulmien tulokset sekä mahdollistivat merkittäviksi nousevien asioiden tarkastelun.

Tutkimusaineiston avulla täydennetyt arjen kartat annettiin Joensuun kaupungin kolmen vanhuspalvelujen toimijan kommentoitaviksi heille tehtyjen haastattelujen aikana. Joensuun kaupungin vanhuspalvelujen strategia painottaa ongelmien ennalta ehkäisyä palvelujen järjestämisen ohella. Terveystietoa sekä liikuntaa ja kulttuuripalveluja halutaan tarjota ikäihmisille. Tähän liittyy tiedonvälitys yksityisten ja 3. sektorin toimijoiden aktiviteeteista sekä palvelujen tarkastelu hyvinvoinnin edistämisen näkökulmasta. Erillinen arjen kartta tehtiin kuvaamaan myös vanhuspalvelujen kehittämisen ja tuottajien näkökulmaa ja kokemuksia ikäihmisten tarpeista. Koska Joensuun kaupunki tuottaa tietoa senioripalveluista myös nettisivuilleen, analysoitiin sivuja ja senioripalvelujen kehittämistyöhön liittyviä projektiraportteja osana vanhuspalvelujen tarvetta, tarjontaa ja julkisia, yksityisiä sekä 3.:n sektorin palveluntuottajia. Laajempi



Kuva 4: Life 2.0 analyysipohja, johon kerättiin tiiviisti esille haastatteluiden ja itse-dokumentointiaineistojen tulokset. Kuva: Vesa Kemppainen

ja tilastollinen poikkileikkauskuva ikäryhmään saatiin Joensuun kaupungin vuosittaisesta Hyvinvointia edistävät kotikäynnit 75 –vuotiaille –raportista vuodelta 2009, jota tarkkailtiin huomioiden vuosittaiset mahdolliset muutokset tilastoissa, esim. tietotekniikkaa ja internetiä käyttävien ikäihmisten lisääntyminen noin 8%:lla vuodessa.

Tietoa ikäihmisten teknologiataitojen tasosta, teknologiaan liittyvistä asenteista ja laitekäytöstä sekä omistamisesta kerättiin tutkimukseen osallistuneiden ikäihmisten lisäksi keskuksista, joissa harjoitettiin tietotekniikkaohjausta ja tukea ikäihmisille. Tämä tarjosi ikäihmisten tietotekniikkakäyttämisen ja

asennoitumisen tietoa ohjauksen näkökulmasta. Osa opastusta tarjoavista henkilöistä on jo itse eläköityneitä tietoteknisen vertaisavun antajia. Tietoa kerättiin Itä-Suomen yliopiston tietotekniikan laitokselta, jossa ylläpidetään Senioriklubitoimintaa tietotekniikan ohjelmistojen ja käyttöliittymien käyttäjäystävällisestä kehittämisestä kiinnostuneille ikäihmisille. Tietoasaatiin myös kansalaisopiston tietotekniikan seniorikursseja vetäneiltä opettajilta. Vertaisopastuksen tietoa antoi erityisesti Joen Severi ry, vapaaehtoistoimintaan perustuva senioreiden tietotekniikkakäyttöä tukeva yhdistys ja Omaishoitajat ry., joka tarjosi tietotekniikkaopastusta Vessel keskuksessa. Myös näistä ikäihmisten tietotekniikan ohjausta tarjoavien tahojen haastattelujen tuloksista tehtiin erillinen analyysi ja arjen kartta.



Kuva 5: Analyysipohjalle on koottu piirteitä senioreiden tietotekniikkaohjausta antavien henkilöiden näkemyksistä ikäihmisten tietotekniikan käytöstä. Kuva: Vesa Kemppainen

1.2

JALOSTUS: Palvelumahdollisuuksien ideointi ja konseptointi

Tutkimuksesta on sitä enemmän hyötyä, mitä huolellisemmin aineiston jatkojalostus tehdään. Laadullisen käyttäjätutkimuksen jälkeen on erityisen tärkeää miettiä kuinka saatuja tuloksia ja analyysejä voidaan lähteä hyödyntämään kehitystyössä. Koska tämä julkaisu pohjautuu toteutettuun Life2.0 -hankkeeseen, ovat seuraavaksi esitetyt jalostuksen menetelmät hankkeessa toteutettuja vaiheita, jotka pohjautuvat palvelumuotoilussa yleisesti käytettyihin menetelmiin.

Life2.0 -hankkeessa analysoitu tutkimusaineisto jatkojalostettiin kehittämistyössä hyödynnettävään muotoon käyttäjätarinoiden, persoonakuvauksien ja skenaarioiden avulla. Nämä menetelmät tiivistävät käyttäjätutkimuksen tulokset konkreettisten käyttäjämotivaatioiden, -tilanteiden ja -prosessien muotoon sekä säilyttävät empaattisen lähestymistavan jatkokehityksen aikana. Monella eri Euroopan paikkakunnalla tehdyssä kehittämistyössä samanlaiseen muotoon jatkojalostettu tutkimusaineisto myös edesauttoi eri maiden aineistojen vertailtavuutta ja kokoamista yhteisiksi palveluteemoiksi. Seuraavaksi kuvataan tarkemmin käytettyjä tilanteeseen sijoittamisen strategioita, joilla analysoitiin Life2.0 -hankkeen käyttäjätutkimuksen tuloksia ja tuomaan tulokset uuden verkkopalvelun kehittämisen työkaluiksi.

1.2.1

Käyttäjätarinat kuvaamassa kiinnostavia tutkimuksen kautta löydettyjä palvelutarpeita

Käyttäjätarina on käyttötilanteen (kronologinen) kuvaus, jossa on kuvattu tekijä, tekijän motivaatio, ympäristö ja tekemisen prosessi. Käyttäjätarinoilla voidaan esittää käyttäjäkokemukseen, -tarpeisiin ja -toimintaan liittyvät käyttäjä tutkimuksen tulokset inhimillisessä, toiminnallisessa ja samallamyöshelpostiymmärrettävässä muodossa. Käyttäjätarinat voivat parhaimmillaan tuoda esiin käyttäjä tutkimuksen merkittävät löydökset sellaisessa muodossa, jossa erityyppisten käyttäjäkokemusten ja toiminnan suhteet nousevat esiin. Käyttäjätarinoiden hyödyntäminen kehitystyön pohjana pitää käyttäjän kokemusprosessin mielessä ratkaisuvaihtoehtoja kehitettäessä.

Käyttäjätarinoita voi löytyä useita samasta tutkimusaineistosta. Niiden lukumäärä rajautuu tutkimusten tuloksien laajuuden sekä kehittämisen päämäärän ja tarpeen mukaan. Käyttäjätarina

voi tilanteen mukaan olla suoraan käyttäjän kertoma kokemus omasta elämästään tai kooste eri käyttäjien elämästä esiin nousseista merkityksellisistä motivaatio- ja tunnekokemuksista sekä toiminnoista, joilla on yhteisiä piirteitä ja joista on mahdollista muodostaa todellisuuteen pohjaava, osin fiktiivinen tarina. Fiktiivisyys osaltaan myös suojaa haastateltavien yksityisyyttä.

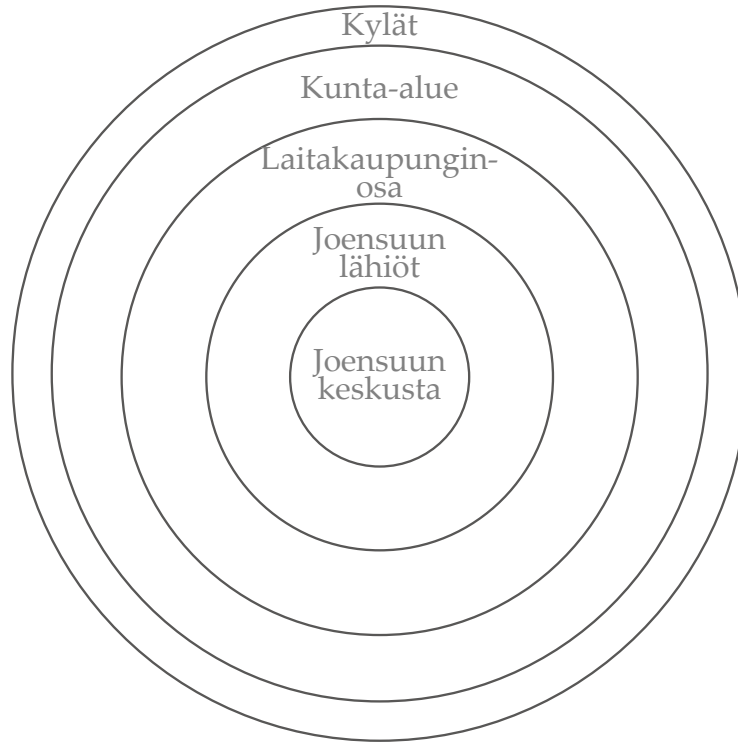


Life2.0 Esimerkki

Koska Life 2.0 -hankkeessa oli kyse palveluiden suunnittelusta, näki koko eurooppalainen kehittämisryhmä tarpeelliseksi analysoida käyttäjätietoa myös sellaisten tarinoiden muotoon, jotka kuvastaisivat tutkittujen ikäihmisten tyypillisiä arjen ja laajemminkin ikäryhmän elämän tilanteita. Life 2.0 -hankkeen käyttäjätarinoilla esitettiin käyttäjätutkimuksen tuloksia ja erityisesti niitä arjen prosesseja, joiden haasteita ikäihmiset joutuvat elämässään ratkomaan ja joiden tapahtumien kulusta olisi mahdollista löytää palvelutarpeita Life 2.0 palvelualueen ratkaistavaksi. Tarinat sisälsivät palvelun kehittämistä varten käyttäjän toiminnan sekä tunneperäiset motiivit ja kokemukset. Käyttäjätarinat pyrkivät myös kiteyttämään palvelujen mahdollista lisäarvoa ikäihmisille. Tosiperäisten ja todentuntuisten tarinoiden tarkoitus oli, että kehittäjät pystyivät suhtautumaan empaattisesti käyttäjän kokemukseen ja tarinat toivat käyttäjien aitoja arjen tapahtumia esille dynaamisen kokemus- ja toimintaprosessin muodossa yksittäisten asioiden analyysin sijaan.

Joensuussa suoritettussa etnografisessa tutkimuksen tuloksien jalostamisessa käyttäjätarinoita luokiteltiin selkeisiin aiheiteemoihin. Kaikki mikä tuntui merkittävältä hankkeen tavoitteiden näkökannalta, oli merkitty tuloksissa ylös, joten jokaiselle merkittävälle tulokselle syntyi oma aiheiteema tarinoiden avulla. Teemoihin liitettiin perustelut niiden merkityksestä ja käyttäjätarinat kuvaamaan niitä todellisia tilanteita, joita etnografinen päiväkirjatutkimus ja haastattelut olivat kartoittaneet. Perustelut teemojen valinnalle liittyvät koko tutkimusaineistoon: ikäihmisten omat kertomukset, kaupungin vanhuspalvelujen kokemukset ja tietotekniikan opiskeluun liittyvä tieto sekä alueen ominaispiirteet, kuten ilmasto, kulttuuri ja harvaan asutun alueen ominaispiirteet.

Käyttäjätarinoiden teemojen lisäksi luotiin kuvaus Pohjois-Karjalan eri asuinvyöhykkeistä Joensuun kaupunkikeskustan ympärillä (Kuva 5), mikä auttoi Euroopan eri alueilla toimivia Life 2.0 projektin partnereita hahmottamaan paremmin harvaan asutun alueen tilannetta ja ikäihmisten laajalle alueelle sijoittuvia elinympäristöjä.



Kuva 5: Tämä vyöhykekuvaus kertoo käyttäjätutkimuksessa mukana olleiden ikäihmisten erilaisista asuinvyöhykkeistä Joensuun ja Pohjois-Karjalan alueella kuvaten käyttäjätarinoissa olevia yhteyksiä asuinympäristöihin.

Asuinvyöhykkeet:

1. Joensuun keskusta
 - 0-5 km keskustasta
 - Kaikki palvelut lähellä
 - Tiheät linja-autoyhteydet
2. Joensuun lähiöt
 - 5-10 km keskustasta
 - Joitakin palveluita lähellä
 - Tiheät linja-autoyhteydet
3. Laitakaupunginosa
 - 10-30 km Joensuun keskustaan
 - keskimäärin 10 km palveluihin
 - Linja-autoyhteydet osittain vain kouluaikoina
4. Kunta-alue
 - 30-70 km Joensuun keskustaan
 - Keskimäärin 10-20 km lähimpiin pieniin palveluihin, pitkä matka Joensuun palveluihin
 - Linja-autoyhteydet suurimmaksi osaksi vain koulu-aikoina, ei kesäisin ja viikonloppuisin

- Linja-autopysäkit saattavat olla 5-15 km päässä

5. Kylät

- Kunnan alueella sijaitseva pienen kylän alue
- Lyhyt matka kylällä tarjottaviin palveluihin
- 40-80 km Joensuun keskustan palveluihin
- Linja-autoyhteydet suurimmaksi osaksi vain kouluaikoina, ei kesäisin ja viikonloppuisin

Käyttäjätarinoiden luokittelu ja esimerkkitarinoita Joensuussa

Life 2.0 –hankkeen Joensuun käyttäjätarinoiden luokittelu

1. Sosiaalinen ja fyysinen terveys
2. Terveellinen ja nautinnollinen ruoka
3. Odottamattomat kotityöt ja ATK-työt
4. Erikoistaidot – Halu auttaa toisia
5. Spontaanit sosiaaliset matkat
6. Muutokset elämän tilanteissa
7. Kaamoksen karkoitus
8. Luontohullujen tarkkailu
9. Muita tärkeitä näkökulmia

Spontaanit sosiaaliset matkat - käyttäjätarinat

Koska matkat ovat pitkiä ja senioreiden asuinympäristöt ulottuvat laajalle alueelle, mahdollisen kuljetuksen puuttuminen ehkäisee monia hyviä ajatuksia olla aktiivinen. Tämä vaikuttaa myös itsenäisyyden tunteeseen, koska ilman autoa olevien senioreiden on turvauduttava julkisiin kulkuvälineisiin. Yllättävät, hetken mielihoiteesta tehtävät reissut ovat mahdottomia ja odotteluajat esimerkiksi ostoskeskuksissa käydessä voi olla turhan pitkiä. Matkat harrastuksiin tai kauppoihin näyttäisivät tarjoavan luonnollisen mahdollisuuden myös sosiaaliseen kanssakäymiseen.

Nainen, 20 km keskustasta: Oma auto on hänelle mukava ja melkein välttämätön. On melkein pakollista käyttää omaa autoa. Lähin kauppa on 10 km päässä hänen kodistaan. Linja-autot kulkevat vain kouluaikoina, ei viikonloppuisin eikä kesäisin. On miellyttävää liikkua omalla autolla omien aikataulujen mukaisesti ja ottaa

kaveri mukaan harrastuksiin. Kesäisin hän käyttää liikkeudessaan myös polkupyörää.

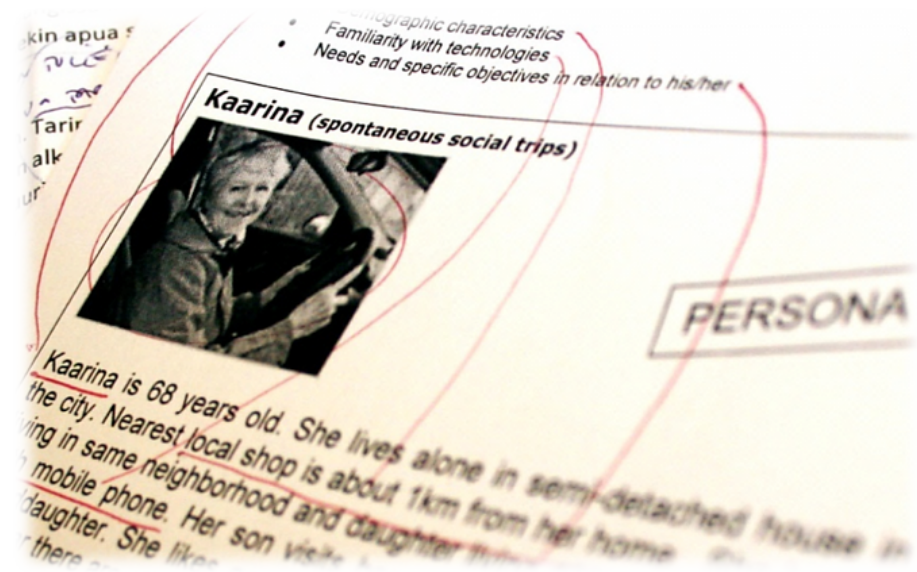
Nainen, 15 km keskustasta: Hän menee ostoksille keskustaan omalla autollaan ystävänsä kanssa. Jotkut kaupungit keskustan ulkoreunoilla ovat vaikeasti tavoitettavissa ilman omaa autoa. Linja-autoja ei myöskään kulje niihin. Hänestä on ihanaa mennä teatteriin ja tapahtumiin, mutta jos hän ei ole etukäteen ostanut lippuja, on vaikeaa lähteä yhtäkkiä sinne, missä olisi tarvinnut lipun.

Mies, 50 km keskustasta: Hänen vaimonsa käy yhä töissä keskustassa ja menee sinne omalla autollansa. Hänellä täytyy olla oma auto, jotta voi lähteä jonnekin päivän aikana. Linja-autot eivät kulje hänen läheltään, vaan lähimmälle pysäkillä on matkaa 15 km. Jotta hän voi lähteä ja auttaa ystäviään sekä muita kyläläisiä tietoteknisissä ongelmissa, on hänen voitava liikkua aikatauluista riippumatta. Hän käy myös kuntosalilla ja muissa aktiviteeteissä, joten kahden auton pitäminen on ainoa vaihtoehto pitää yllä pariskunnan elämäntapaa.

1.2.2

Käyttäjäpersoonat ja skenaariot määrittämässä palvelutarpeita

Käyttäjäpersoonat ja käyttäjäskenaariot ovat palvelumuotoilun näkökulmasta tärkeä vaihe käyttäjälähtöisessä kehittämisessä. Ne ovat konkreettinen työväline uuden tilanteen ja palvelun kokonaisvaltaiseen kuvaamiseen ja käyttäjäkokemuksen tarkasteluun säilyttämällä arjen todellisuuden mukana. Käyttäjäpersoonien avulla tuodaan mukaan käyttäjänä olevan ihmisen tausta, tilanne, kyvyt ja tunteenomainen kokeminen osaksi skenaariota ja mahdollista ratkaisua. Skenaario välittää nimenomaan konkreettista kuvausta niistä mahdollisista ratkaisuista, joilla käyttäjä voi tyydyttää tarpeen ja ratkaista tietyn ongelman. Tällä tavoin mahdolliset ratkaisut, esim. palveluiden toiminnot, muuttuvat näkyviksi, kuin todellisessa käyttötilanteessa sekä ne voidaan asettaa keskusteltaviksi ja arvioitaviksi käyttäjille. Skenaariot tuottavat myös mahdollisuuden vertailla vaikutuksia ja tarkastella lähtökohta-asetelmia eri tavoin, muuttamalla käyttäjää tai ratkaisua.



Kirjoittajien vinkki: Tässä kappaleessa kuvataan tiivistikä käyttäjäpersoonien ja skenaarioiden merkitys käyttäjälähtöisessä kehitysprosessissa sekä annetaan esimerkki Life 2.0 projektin käyttäjäpersoonista ja skenaarioista. Jos haluat tietää lisää näiden menetelmien käyttämisestä ja kuinka käyttäjäpersoonia ja skenaarioita käytännössä tehdään, voit lukea lisää ensimmäisestä julkaisustamme – Käyttäjälähtöiset palvelut – käytännön opas suunnittelijalle.

Käyttäjäpersoonat

Käyttäjäpersoonat on kuvaus hypoteettisesta tuotteen tai palvelun käyttäjästä; se on edustava kuvaus käyttäjäryhmästä, jolla on havaittu olevan tietynlaiset käyttäytymisen mallit ja tavoitteet. Käyttäjäpersoonassa luodaan käyttäjän kuvaus, jossa ikä, sukupuoli ja muut tarvittavat tiedot ovat tavoitellun tai tutkitun kohdesegmentin mukaiset. Käyttäjäpersoonan ominaiset piirteet, toiminta ja ajattelutapa kootaan todellisista käyttäjähavainnoista ja haastatteluista: Persoonat voi olla tyypillisempi kuin kukaan todellinen käyttäjä ja kattaa todellista yksilöä laajemman kirjon tyypillisiä käyttäjäpiirteitä. Tarvittaessa voidaan luoda myös valitun kohdesegmentin sisältä mahdollisimman erilaisia käyttäjäpersoonia varmistamaan, että kehitettävä ratkaisu sopii ja on haluttava mahdollisimman monelle kohdesegmentin käyttäjälle.

Käyttäjäpersoonia luodaan työvälineiksi auttamaan inhimillisen empatian kokemista, tunteenomaista suhdetta käyttäjän ja hänen henkilökohtaisen, todellisen elämän kanssa. Persoonan kuvaus voi sisältää mieltymyksiä ja vastenmielisyyksiä, tapoja, taitoja, taustaa, odotuksia, päämääriä ja kaikkea muuta tietoa, joka auttaa herättämään persoonan eloon ja siten auttaa kehittäjiä ymmärtämään käyttäjää ja asettumaan hänen tilanteeseensa. Käyttäjäpersoonien kuvaus ja visualisointi ”esittävällä” valokuvalla tai piirroksella ankkuroi ajattelun elävään henkilöön ja siihen, mitä ratkaisut tarkoittavat käytännössä näille erilaisille käyttäjille. Valittu visualisointi ei yksityisyyden suojaamiseksi saa olla tutkimukseen osallistuneen henkilön kuva, elleivät he anna siihen erikseen lupaa.

Life2.0 Esimerkki

Life 2.0 -hankkeessa luodut käyttäjäpersoonat pohjautuvat etnografisessa tutkimuksessa ja sen analysoinnissa Joensuussa, Aalborgissa, Milanossa, ja Barcelonassa esille tulleet käyttäjäpiirteisiin. Hankkeessa muodostettiin yhteensä 20 persoonaa kuvaamaan alueiden 65-75-vuotiaiden ikäihmisten tarpeita. Joensuussa persoonakuvaukset luotiin käyttäjätarinoiden pohjalta, jolloin jokaiselle esiin nousseelle teemalle (ks. käyttäjätarinoiden luokittelu) saatiin persoonakuvaus korostamaan sen teeman vaikutuksia ja ongelmia. Persoonat muodostettiin alkuperäisten tutkimuksen osallistujien todellisista piirteistä: sukupuolen, iän, asuinsijan, perhemuodon, harrastusten ja luonteenpiirteiden yhdistelmistä sekä käyttäjätarinoiden esille nostamista tarpeista.



Esimerkkipersoonana - Laila

Demografiset ominaispiirteet:

65-vuotias, omakotitalo 15 km keskustasta, ammatiltaan taksikuski, nyt eläkkeellä, pieni eläke.

Tietotekniset taidot: Kännykkä soittamiseen, katselee TV:tä paljon

Tarpeet ja tavoitteet: Haluaa pitää autoa, mukava tarjota kyytiä tuttaville ja ystäville

Liittyy teemaan: 5, Spontaanit sosiaaliset matkat / 4, erikoistaidot – halu auttaa toisia

Laila on 65-vuotias äskettäin eläkkeelle jäänyt leskirouva, joka asuu 15 km keskustasta. Keskustasta hän löytää kaikki tarvitsemansa jokapäiväiset palvelut. Hän asuu yksin 35 vuotta vanhassa kotitalossa, jota on itse ollut rakentamassa edesmenneen miehensä kanssa.

Häntyöskenteli aiemmin taksikuskinajatuotesitäkautta alueen monia muita ikäihmisiä. Hänellä on kohtalaisen pieni eläke ja erityisesti suurempien menoerien kanssa hänen tulee huolehtia rahojen riittävydestä, jotta rahat riittävät kuun loppuun asti. Hänellä on monia tuttavuuksia, jotka myös menettivät miehensä jo monta vuotta sitten ja hän pitää heidän kanssa yhteyttä. Vaikka Lailalla ei ole paljoa rahaa käytettävissä, hän ei auton kalleudesta

huolimatta halua luopua siitä. Auton käyttö on hänelle elämäntapa. Auton olemassa olo on myös tarpeellinen kauppoille, palveluiden saavutettavuuden ja harrastuksiin menemisen suhteen, koska hänen asuinalueellaan ei kulje paljoa linja-autoja kuin koulupäivinä aamulla ja iltapäivällä. Matkustaminen omien aikataulujen mukaan tuo Lailalle myös tunteen vapaudesta. On myös mukavaa voida tarjota kyytiä ystäville ja samalla vaihtaa kuulumisia ja ajatuksia. Koska hän ajoi työkseen autolla, hän on luottavainen omiin ajotaitoihinsa ja ei pelkää kaupungin keskustassa, parkkihalleissa tai maaseudulla ajoa. Hän osaa jopa hoitaa pienemmät ongelmat autossa. Laila käyttää päivittäin kännykkää ja kokee sen helpoksi. Hän katselee paljon televisiota ja tv on usein auki, jotta olisi jotain ääntä elämässä, koska muuten talo olisi hyvin hiljainen.

Persoonat > tietopankkiin

Käyttäjäskenaario

Käyttäjäskenaario on kehittämistyön ratkaisujen etsimisväline. Skenaariossa kehitetään ja esitetään mahdollinen, periaatteellinen ratkaisumalli tutkimuksessa esiin tulleeseen tarpeeseen tai ongelmaan. Skenaario on fiktiivinen tulevan käyttötilanteen käsikirjoitus, jossa löydetylle tarpeelle tai ongelmalle on luotu ratkaisuvaihtoehto nimenomaan käyttäjän näkökulmasta kuvaten myös käyttöympäristöä ja motivaatiota. Skenaariot voivat perustua tutkimuksesta saatuun käyttäjätietoon ja siitä löydettyihin tarinoihin, toimintaan tai erilaisiin käyttötapoihin. Niitä kootaan myös tulevaisuustutkimuksen pohjalta. Tällöin esimerkiksi tuotetaan erilaisia skenaarioita kuvaamaan, miten käyttötilanne toteutuisi eri tavoin eri trendien vaikutuksen pohjalta. Käyttäjäskenaario ei välttämättä ole vain toiminnallisen käyttötilanteen kuvaamista vaan se voi olla myös

elämäntyylikuvausta, kuten kuvaus tietystä tyylistä käyttää tuotteita ja palveluja.

Käyttäjäskenaariot ovat kuin romaanin kertomuksia henkilöhahmoineen, tosiasioineen, ympäristöineen ja vuorovaikutuksen kuvauksineen. Skenaariotilanne ja toiminta voidaan kuvata nykyhetkeen, vaikka kyseessä on tulevaisuuden ratkaisu. Skenaariot voidaan esittää eri tavoin: sarjakuvina, näytelmän käsikirjoituksena, näytelmänä ja esittämällä tapahtumaa. Ne auttavat tutkimaan ratkaisuja ja mahdollisuuksia tietyssä tilanteessa ja tietynlaisten käyttäjien kannalta läpi kehitysprosessin. Skenaariossa pidetään käyttäjien kokemus mukana, mutta poistetaan yksilöiden tunnistustiedot kuitenkin säilyttäen oleelliset ja aidot käyttäjäkokemukset.

Life2.0 Esimerkki

Life2.0 -hankkeessa on käytetty skenaarioita visioimaan etnografisen tutkimuksen pohjalta löydettyjen tarpeiden mahdollisia palveluratkaisuja, joilla voidaan auttaa ja tukea ikäihmisten itsenäistä asumista, hyvinvointia ja sosiaalisia kontakteja. Skenaarioita käytettiin konseptoimaan uusia palveluideoita Life 2.0 verkkopalvelua varten. Skenaariot auttoivat siten hankkeessa työskenteleviä henkilöitä kuvittelemaan palveluvaihtoehtojen ominaispiirteitä ja roolia sille tarkoitetuissa tilanteissa. Tässä mielessä skenaariot edustivat aitoja palvelumuotoilun ehdotuksia, jotka ovat toteutettavissa ja yhdistettävissä kehitysprosessiin.

Hankkeessa luotiin yhteensä 27 skenaariota. Skenaarioiden muodostamisessa jokainen alue hyödynsi käyttäjätarinoita ja persoonia, jotka oli luotu etnografisen tutkimuksen pohjalta ja siten skenaariot pohjautuivat aitojen potentiaalisten käyttäjien tarpeisiin ja odotuksiin. Persoonat toivat skenaarioihin käyttäjien profiilin, tarpeet, ominaispiirteet, toimintatavat ja uskomukset kehittäen verkkopalvelun visioita vastaamaan käyttäjien tarpeita ja toiveita itsenäisessä asumisessa. Life 2.0

-hankkeessa skenaarioiden luomisessa nojaututtiin kahteen kriteeriin:

1. Koska käyttäjät olivat skenaarioiden lähtökohtana, skenaarioiden tarkoitus oli korostaa ja perustella käyttäjiltä esille tulleet tarpeet antaen inspiraatiota tulevan verkkopalvelun sisällöksi ilman niiden suoraa muuntamista liiketoimintamalleiksi tai varsinaisiksi indikaattoreiksi.
2. Skenaarioita käytettiin inspiraationa ja vuorovaikutuksen välineenä kun haettiin palautetta verkkopalveluun liittyviltä erilaisilta toimija- ja käyttäjäosapuolilta. Näin saatiin eri tahoilta näkökulmia verkkopalvelun mahdollisista toiminnallisuuksista sekä pohjatietoa mahdollisiin liiketoimintamalleihin.

Skenaarioita käytettiin jokaisella alueella keskustelun pohjana analysointi- ja evaluointi-tietoa keränneissä Living Lab -työpajoissa. Visuaalinen skenaarioiden kuvaaminen (kuva 6) helpotti ja nopeutti projektin ulkopuolisia henkilöitä sisäistämään skenaarion

ydinajatuksen ja helpotti siten keskustelua. Evaluoinnissa kiinnitettiin erityisesti huomiota kolmeen eri näkökantaan:

- (1) mahdollisuus yhdistää muihin skenaarioihin, kuuluuko laajempaan teemaan;
- (2) Valinta 2-3 parhaimmasta skenaariosta perustuen niiden potentiaaliin ja innovatiivisuuteen.
- (3) Teknisesti mahdollinen ja sopiva Life 2.0 palvelualustalle

Näillä kriteereillä valittuja skenaarioita lähdettiin analysoimaan ja arvioimaan tarkemmin todellisia käyttötilanteita vastaaviksi konsepteiksi perustoimintojen löytämiseksi Life 2.0 verkkopalvelulle.

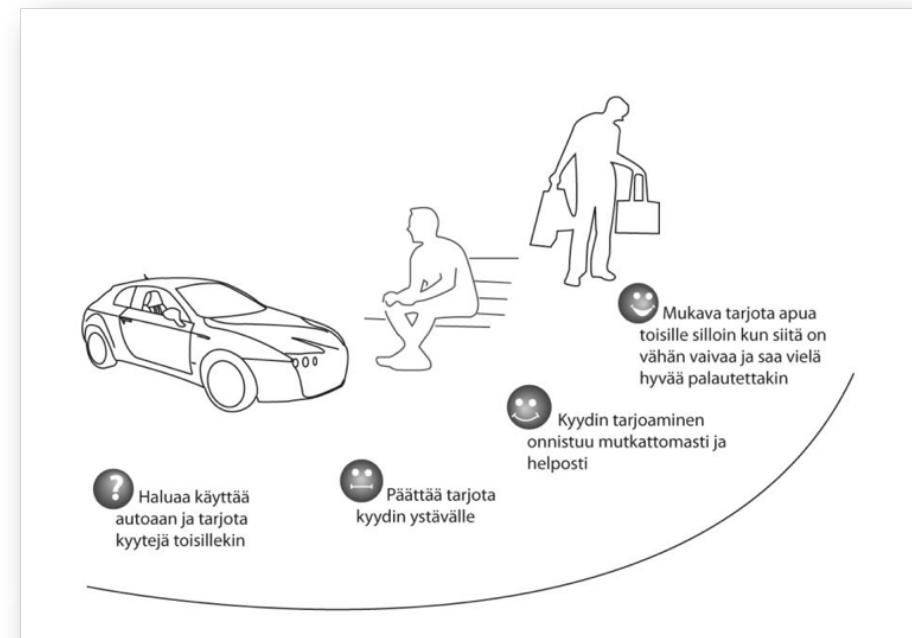
Esimerkkiskenaario - Laila

Päähenkilö: Laila

Sivulliset osapuolet: Leena, joka saa kyydin

Laitteet ja tarvittavat toiminnot: kännykkä,

kosketusnäytöllinen tabletti, jossa on internet, Matkavarausjärjestelmä, jossa paikkatiedonseuranta mahdollisuudet ja kartta



Kuva 6: Life2.0 –hankkeessa tuotettiin visuaaliset kuvaukset jokaisesta skenaariosta, esimerkkinä Sosiaaliset spontaanit kyydit –skenaariot visualisointi.

65-vuotias Laila käy usein kaupungin keskustassa omalla autollansa. Hän on kirjautunut ikäihmisten kyytijärjestelmän käyttäjäksi. Hän on merkinnyt palveluun omat rutiininomaiset toistuvat reitit esim. harrastuksiin, mutta hän laittaa myös spontaaneja ajoja tiedoksi muille palvelun käyttäjille. Hänestä on mukava tarjota kyytiä ystävillensä ilman vastapalveluksen tarvetta.

Perjantaina Laila huomaa, että kahvi on melkein loppu. Hän lukee mainoslehtisestä kahvin olevan lauantaina tarjouksessa Lidl:ssa Joensuussa. Samalla ostosreissulla hän voisi huolehtia muistakin ruokaostoksista. Hän muistaa, että hänen ystävänsä Raija asuu matkan varrella ja Raija voisi olla kiinnostunut lähtemään mukaan. Laila avaa tabletin näytön, joka yhdistyy automaattisesti Internetiin. Etusivulla on ikoni Kyytijärjestelmään, jota painamalla Laila kirjautuu sisään ja valitsee ”Tarjoan kyytiä”. Hän syöttää järjestelmään tiedot matkan ajoituksesta, moneltako on lähdössä ajamaan ja mistä sekä määränpään. Parin tunnin päästä Eläkeliitosta tuttu

Leena näkyy kyytijärjestelmän kartalla pisteenä. Laila painaa Leenan pistettä ja siten ilmoittaa Leenalle, että hän pääsee kyytiin ilmoittamasta paikastaan.

Lauantaina Leena seuraa Lailan ajoa järjestelmän karttapalvelusta, jolloin Leena näkee, että Laila on hieman myöhässä. Myöhästyminen johtui voimakkaasta lumisateesta ja siten paljosta lumesta parkkipaikalla. Ostoksien jälkeen Leenan tarvitsee vielä jäädä keskusta kyläilemään tyttärensä luokse, joka myöhemmin antaa Leenalle kyydin takaisin kotiin. Laila tarjoutuu viemään Leenan ostokset hänen kotiinsa, jossa Leenan likinäköinen mies on viettänyt jo monta tuntia itseksensä. Leenan puoliso pyytää Lailaa tulemaan syömään heille viikonloppuna kiitoksena ostosten tuomisesta, vaikka vastapalveluksia ei ole tarpeen antaa. Tämä on mukavaa, sillä kyytijärjestelmä tallentaa vuorovaikutukset ja maantieteelliset kohtaamiset järjestelmää käyttävien henkilöiden kesken. Se auttaa myös jatkossa muistamaan keitä ihmisiä voisi auttaa missäkin tilanteissa. Lailalla on hyvä mieli kun pystyi auttamaan muita sekä iloitsee kutsusta mennä syömään tuttavien luokse. Myöhemmin Laila lukee Leenan kiitosviestin kyytijärjestelmästä.

1.3

RAKENTAMINEN: Konseptista sähköiseksi palveluksi



1.3.1

Vaatusmäärittely

Kun sähköisiä palveluita lähdetään kehittämään käyttäjälähtöisesti, on erityistä huomiota kiinnitettävä palvelun vaatimuksien määrittelyyn. Palvelun vaatimuksia tulee määritellä ja tarkastella teknisen rakenteen lisäksi käyttäjien näkökulmasta jo hyvissä ajoin ennen kuin palveluntekninen toteutus aloitetaan. Vaatimuksienselvittäminen ja rakenteen suunnittelu on hyvä toteuttaa yhteistyössä käyttäjien ja eri alojen asiantuntijoiden kanssa, jolloin saadaan erilaiset ja aidot näkökulmat esille ennen kalliin koodaustyön alkamista.

Hyvä tapa lähteä selvittämään erityisesti käyttäjien sekä asiantuntijoiden näkökulmia ja vaatimuksia kehitettävään sähköiseen palveluun, on hyödyntää skenaarioita keskustelun pohjana. Skenaarioiden avulla päästään konkreettiselle tasolle keskustelemaan siitä, kuinka palvelu toimisi ja mitä se antaisi käyttäjälleen. Keskustelun aikana esille tulevat vaatimukset on pystyttävä dokumentoimaan sellaiseen muotoon, josta ne

saadaan helposti ja selkeästi otettua jatkokäyttöön. Vaatimuksia voidaan määrittää kehitettävän ratkaisun taustalla olevasta järjestelmästä, suoritettavista tehtävistä tai käyttäjäkokemuksen kosketuspisteistä, kuten käyttöliittymän toiminnoista. Tämä vaatii muodollista ja yksityiskohtaista kuvausta kaikista pienistäkin osa-tehtävistä tai kosketuspisteistä, joiden kanssa käyttäjä tai välillinen toimija on tekemisissä, joita hän voisi joutua tekemään tai kohtaamaan saavuttaakseen tietyn päämäärän. Tällainen käyttöprosessin ja -tilanteiden analyysi auttaa määrittämään tarkasti ratkaisun toteuttamiseen liittyvät vaatimukset. Laajemman käyttöanalyysin jälkeen on hyödyllistä yksinkertaistaa monimutkaiset kaaviot selkeäksi diagrammiksi,

jolloin eri yhteistyötahojen on helppo ymmärtää kaikki vaiheet ja niiden määrittämät vaatimukset. Esim. UML –kaavion (Unified Modelling Language) käyttö on suositeltavaa. Kaaviosta pystytään sitten poimimaan kaikki vaatimukset, joita on tullut esille niin teknisestä kuin käyttäjän näkökulmasta.

Kun vaatimukset ovat mahdollisimman laajasti selvillä, voidaan niiden pohjalta lähteä rakentamaan sähköisen palvelun teknistä palvelualustaa sekä käyttöliittymiä. Sähköisen palvelun teknisessä rakentamisessa on monia eri osia, joissa olisi hyvä hyödyntää eri asiantuntijoita sekä yhteistyötä kohderyhmän kanssa. Rakentaminen alkaa palvelualustan arkkitehtuurin

Taulukko 1: Esimerkki UML-kaavion rakenteesta

Lyhyt kuvaus:	XXX <2-3 lausetta kuvaamaan käyttötilanteen tarkoitusta ja tavoitteita.
Edellytykset:	XXX <kuvaus palvelujärjestelmän tilanteesta ja ennakoasetelmista, jotta käyttötilanne voi alkaa.>
Ympäristö:	{ Koti Liikkeellä Molemmat } <Ympäristö, jossa käyttötilanne tapahtuu.>

Peruskulku: <Täydellinen kuvaus tapahtumista, jotka esiintyvät käyttötilanteessa, kun kaikki menee oikein.>

Vaihe	Järjestelmän käyttäjän toiminta	Järjestelmän reagointi
1	XXX esim. Myyjä pyytää järjestelmää käsittelemään uuden tilauksen. <Kirjoita yhdellä lauseella kuvaus siitä, mitä järjestelmän käyttäjä tekee vuorovaikutuksessa järjestelmän kanssa.>	XXXesim. Järjestelmäpyytäämyyjää tunnistautumaan. <Kirjoitayhdellä lauseella kuvaus siitä, kuinka järjestelmä reagoi vuorovaikutustilanteessa, jos tärkeää, kuvaa myös, mitä tapahtuu järjestelmän sisällä.>
2	XXX esim. Myyjä kirjautuu järjestelmään sisälle. <Lisää vaiheita erillisille rivoille, kunnes tapahtuman kuvaus on valmis.>	XXX esim. Järjestelmä avaa tyhjän tilauslomakkeen myyjälle. <Pidä toiminta ja reagointi pareittain. Jos järjestelmä tekee enemmän kuin yhden toiminnan, lisää oma rivi jokaiselle erilliselle toiminnalle. >
Jälkitila:	XXX <Järjestelmän tila käyttötilanteen päätyttyä, tai asiat, jotka voidaan todeta olevan totta kun käyttötilanne on päättynyt toivotulla tavalla.	

Aktiviteettidiagrammi

<Jos käyttötilanteeseen sisältyy monimutkainen toistuva ja vaihteleva toiminta ja järjestelmän reagointi, on hyvä lisätä myös aktiviteettidiagrammi. Sen ei tule toistaa tai korvata tekstissä olevaa kuvausta, vaan sen tulisi esittää monimutkaiset vaihtoehdot tapahtumat. Ei ole myöskään välttämätöntä esittää jokaista käyttökuvauksen riviä diagrammissa.>

suunnittelusta, jossa on selkeästi esillä tarvittavat laitteistot ja ohjelmistot sekä määritelmä jokaisen osan toiminnallisuuden yksityiskohdista. Sitten on oleellista aloittaa myös käyttöliittymien visuaalinen ja toiminnallinen suunnittelu. Tässä julkaisussa ei käydä arkkitehtuurin moduulien suunnittelua syvällisemmin läpi, vaan keskitytään käyttöliittymään, joka toimii rajapintana käyttäjän ja palvelun välillä.

Käyttöliittymän suunnittelussa tehdään ensin hyvin karkeita hahmotelmia siitä, miltä sähköisen palvelun sivustot näyttäisivät,

missä ovat painikkeet, mikä on sivujen rakenne ja miten sivustoilla navigoidaan. Jo karkeita hahmotelmia on hyvä testata kohderyhmällä, tai parhaimmassa tapauksessa muodostaa ne yhdessä kohderyhmän edustajien kanssa. Mitä enemmän ja mitä useammassa vaiheessa käyttöliittymästä käydään keskustelua eri tahojen, erityisesti sen loppukäyttäjien kanssa, sen parempaan lopputulokseen voidaan päästä. Tällöin vältetään toteuttamasta ratkaisuja epärealististen oletuksien pohjalta, jotka hankaloittavat palvelun käyttöä todellisessa käyttötilanteessa.

Life2.0 Esimerkki

Käyttäjäpersoonat ja -skenaariot toimivat lähtökohtina Life 2.0 palvelualueen vaatimusmäärittelylle ja teknisten toimintojen määrittelylle. Aivan ensimmäiseksi eri Euroopan kaupungeissa tuotettuja käyttäjäskenaarioita ja niiden taustalla olevaa käyttäjätietoa vertailtiin toinen toisiinsa ja niiden avulla analysoitiin palvelujen pohjaksi skenaarioklustereita. Näiden ryhmittelyn perusteella

sovittiin vaatimusmäärittelyyn liittyvästä jatkotyöskentelystä eri pilottikaupungeissa, jotta klustereita saatiin analysoitua ja vaatimuksia määriteltyä riittävän yksityiskohtaisesti. Kukin pilottikaupunki valitsi kaksi omiin tuloksiinsa sopivaa klusteria jatkotyöskentelyn kohteeksi. Suomen Life 2.0 tiimille sovittiin jatkotyöstettäväksi yhteensä 4 skenaariota, jotka sisältyivät kahteen eri klusteriin: Toisesta huolehtiminen ja vertaisauttaminen.

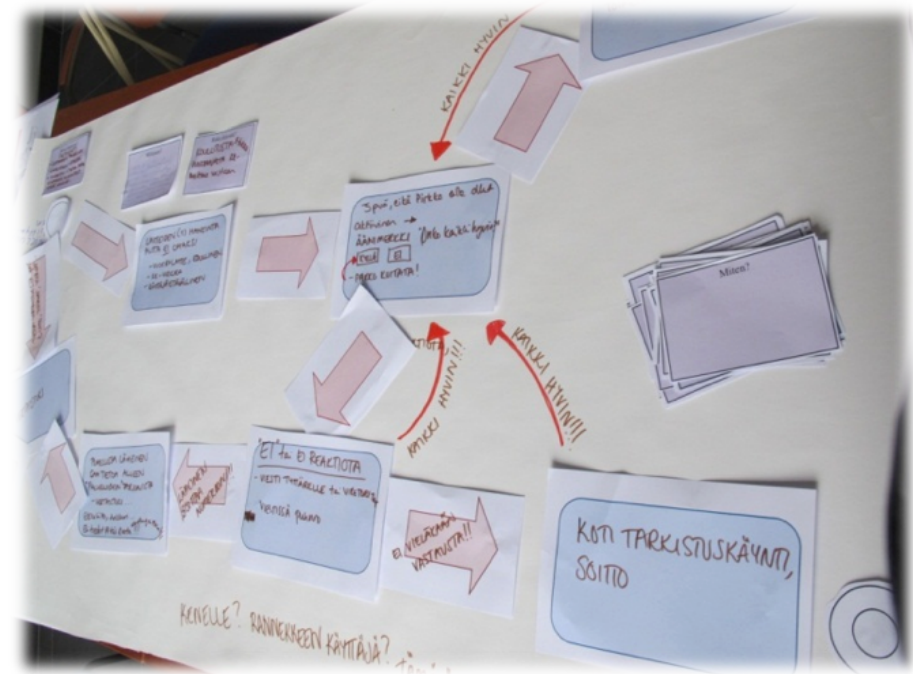
Taulukko 2: Skenaarioiden ryhmittely klustereihin

SKENAARIOKLUSTERIT	VÄRI	SKENAARIOIDEN NUMEROMÄÄRÄ
Huolehtia toisesta (Taking care of someone)	Vaalenapunainen	4 skenaariota
Sosiaalinen verkottuminen, ystäväsuhteet (Social networking, relationships with friends)	Sininen	6 skenaariota
Tiedonvaihtoa, aktiviteettien ja tapahtumien suunnittelua (Information exchange, planning activities and events)	Vihreä	9 skenaariota
Aikapankki, vertaisauttaminen (Time banking, mutual assistance)	Keltainen	8 skenaariota

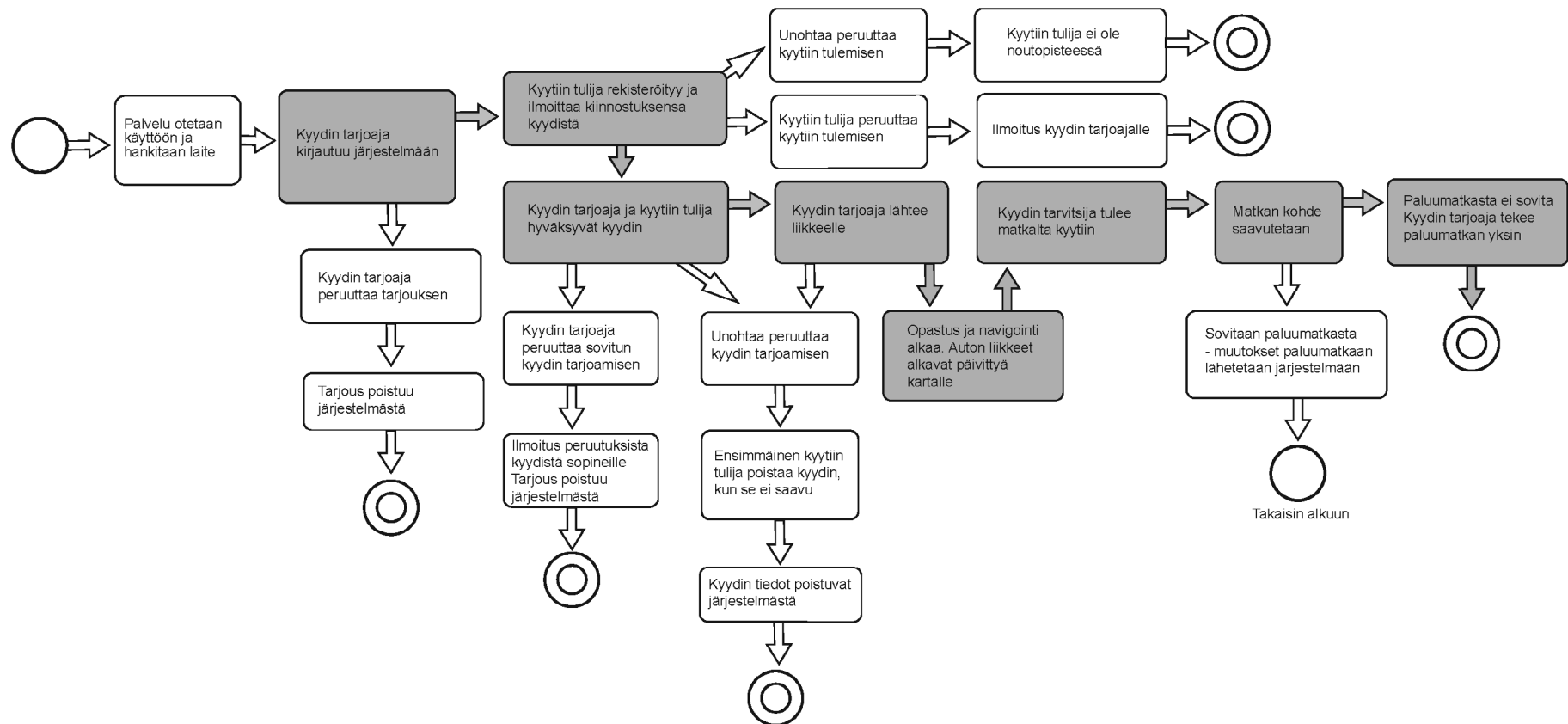
Taulukko 3: Skenaariot klustereittain, lajiteltuna siten, että maan kohdalla on ne kaksi klusteria, joita kyseinen maa lähti tarkastelemaan syvemmin omien skenaarioiden avulla. Tummennetut skenaariot ovat Joensuun skenaarioita.

Aalborg, Tanska	Barcelona, Espanja	Joensuu, Suomi	Milano, Italia
		TOISESTA HUOLEHTIMINEN Luontohullujen tarkkailu kotoa käsin Seuranta, tukea elämän muutoksiin Alentaa kynnystä miehille tanssiin Huolehtia perheenjäsenestä, lapsen lapsesta tai puolisoista	
AIKAPANKKI, VERTAISAUTTAMINEN TV ohjelmien suosittelu Taidon jakamista Haluaa auttaa muita Voisinko osallistua etänä kotoa? Ruoan vaihtoa Kyydin tarjoaminen toiselle Aikapankki			
TIEDON JAKAMISTA, TAPAHTUMIEN JA AKTIVITEET- TIEN SUUNNITTELUA Tiedostojen jakamista Tiedon jakamista Suunnitella yhdessä tapahtumia Aktiviteettikalenteri Mitä on meneillään naapurustossani? Kaupungin ja organisaatioiden tapahtumat Tapahtumia kartalla Oppia ruoanlaittoa			SOSIAALISET VERKOS- TOT JA YSTÄVYYSSUHT- EET Arkiset ystävyssuhteet ja sosiaali- set kontaktit Ingrid ja "Älä unohda minua" Missä ovat ystäväni? Mitä ystäväni tekevät? Uskallusta soittaa ystäville Katsoa yhdessä TV:tä vaikka eri paikoissa

Tarvittavan vaatimusmäärittelyn tekemisen ja arvomahdollisuuksien etsimisen vuoksi työskentelyyn oli tärkeää saada monialainen joukko eri asiantuntijoita sekä käyttäjiä. Käyttäjien vaatimuksia sekä teknologisia vaatimuksia palvelun toiminnoille määriteltiin Life 2.0 hankkeessa monialaisen työpajatyöskentelyn avulla. Palveluskenaarioiden pohjalta näissä vaatimusmäärittelyn työpajoissa luotiin palvelun rakennetta kuvaava visuaalinen kartta. Visuaaliset kartat muodostivat palvelupolun, jossa esitettiin palvelun vaiheet sen syntymisestä/aktivoitumisesta aina sulkemiseen/päätymiseen asti. Palvelupolku kuvattiin palvelun käyttäjän näkökulmasta, jolloin siihen sisältyi asiakkaan kokemukset palvelun eri vaiheiden aikana. Palvelupolussa kerrottiin myös palvelun taustalla olevista toimijoista, eri toimijoiden roolista palvelun eri vaiheiden ja sisällön tuottamisessa ja siitä kuinka palvelu näiden eri osatekijöiden kautta rakentuu. Palvelupolun työstämisen aikana ryhmät samalla keskustelivat palvelun vaatimuksista ja muodostivat yhteistä ymmärrystä siitä, kuinka palvelun tulisi toimia, jotta se olisi käyttäjälle miellyttävä sekä teknisesti toteuttamiselpoinen.



Kuva 7: Palvelupolun työstäminen monialaisessa ryhmässä esivalmisteltujen vaihelappujen avulla.



Kuva 8: Viimeistelty aktiviteettidiagrammi Life 2.0 hankkeen skenaariosta.

Kehittäjätiimi kävi läpi monialaisten työpajojen tulost materiaalin ja yhdisti eri ryhmien tuottamat samaa palvelua kuvaavien palvelupolkujen sisällöt. Samalla analysoitiin palvelupolut ja niihin liittyvä vaatimusmäärittely. Hankkeen kansainvälisen partneriryhmän kanssa oli raportointia varten sovittu siitä, että lopulliset palvelukuvaukset tuotettaisiin UML-kaavioiksi sekä lisäksi niistä muodostettaisiin aktiviteettidiagrammit (Kuva 8). Aktiviteettidiagrammit pohjautuivat ikäihmisten ja asiantuntijoiden kanssa yhdessä tehtyihin palvelupolkuihin. Aktiviteettidiagrammissa kuvattu palveluprosessi alkoi palvelun käytön alkamisesta ja päättyi palvelun käytön lopettamiseen. Alku- ja päätöspisteiden välille kuvattiin myös analysoidut vaihtoehtoiset tapahtumat.

Aktiviteettidiagrammin palveluprosessista valittiin yksi kaikkein laajimmin palvelua kuvaava tapahtumareitti, jonka kautta pystyttiin erittelemään tarkat vaatimukset palvelun toiminnalle. Palveluprosessista valittu reitti avattiin vaatimuksiksi hyödyntäen UML -taulukkoa, jonne kirjattiin ensin millaisesta palvelusta on kyse ja mihin ongelmaan se vastaa. Taulukon loppupuolella kuvattiin vaihe vaiheelta palvelun käytön toiminta sekä käyttäjän näkökulmasta että järjestelmän toiminnoista, jolloin palvelun vaatimukset nousivat selkeästi esille. Tämä taulukointi oli apuna kansainvälisen kehittäjäryhmän työssä, kun eri maiden tulosten yhdistämisen jälkeen tekninen asiantuntijaryhmä lähti kehittämään uutta Internet-pohjaista verkkopalvelua ikäihmisten sosiaalisen kanssakäymisen ja hyvinvoinnin edistämiseksi.

Taulukko 4: Life 2.0 esimerkki UML -taulukosta, jossa näkyy sekä käyttäjävaatimukset, että teknologiset vaatimukset koskien tiettyä palveluajatuksen visiota.

Spontaanit sosiaaliset matkat

Lyhyt kuvaus

- Taustalla on tarve liikkumisen lisäämiseen mielekkäästi yhdessä toisten kanssa. Palvelulla pyritään tekemään ikäihmisen kyydin tarjoaminen ja vastaanottaminen helpoksi harvaan asutuilla seuduilla, missä joukkoliikenne ei tarjoa kattavaa palvelua.
- Kyytien tarjoaminen ja vastaanottaminen on vapaaehtoista, eikä sillä tavoitella suoraa taloudellista hyötyä käyttäjille itselleen. Taustalla on myös oman auton ja ajotaitojen käytön tarve.
- Palvelun tarkoitus on luoda uusia mahdollisuuksia toisten auttamiselle, joka lisää ikäihmisten kanssakäymistä ja virkeänä pysymistä.

Edellytykset

- Kyytitarjous näkyy vasta sitten, kun kyydin tarvitsija rekisteröityy ja hakee kyytiä.
- Liikkuminen näkyy pisteen liikkumisella kartalla
- Järjestelmä opastaa vaihe vaiheelta eteenpäin

Ympäristö

- Koti ja liikenteessä oleminen

Peruskulku

Kyydin tarjoaja rekisteröityy ja ilmoittaa olevansa halukas tarjoamaan kyytiä muillekin, koska on menossa käymään autollaan kaupungissa. Hän ilmoittaa järjestelmälle toivotun ajan ja kohteen. Lähtöpaikaksi hän jättää oletuksena olevan kotipaikkansa. Sen jälkeen matkan varrella asuva kyydin tarvitsija kirjautuu järjestelmään ja huomaa sopivan kyydin olevan tarjolla. Kyydin tarvitsija ilmoittaa kiinnostuksensa kyytiin. Kyydin tarjoajalta kysytään varmistusta uudesta reitistä ja kyytiin tulijan paikasta ja sen hyväksyttyään molemmat saavat kyydin onnistumisesta varmistuksen. Kyyti toteutetaan ja kumpikin saavuttaa haluamansa kohteen. Myöhemmin kyydin saaja antaa hyvää palautetta järjestelmän kautta kyydin tarjoajalle.

Palvelu vaiheet	Käyttäjän aktiivisuus	Systeemin reagointi
1.	Kyydin tarjoaja kirjautuu intranet- järjestelmään ja antaa tarjouksen kyydistä, jossa ilmoittaa toivotun ajan ja kohteen. Jos lähtöpaikka ei ole rekisteröitymisessä ilmoitettu, se ilmoitetaan.	Tarjous kyydistä näytetään niille kaikille, jotka ovat kirjautuneet järjestelmään (hakeakseen tai tarjotakseen kyytiä)
2.	Kyydin tarvitsija kirjautuu järjestelmään, huomaa kyydin mahdollisuuden ja ilmoittaa kiinnostuksen kyytitarjoukseen	Järjestelmä kysyy, mistä kyytiin tuleva olisi tulossa kyytiin.
3.	Kyydin tarvitsija ilmoittaa lähtöpaikkansa	Järjestelmä kysyy kyydin tarjoajalta, hyväksyykö kyytiin tulijan ja noutopisteen
4.	Kyydin tarjoaja hyväksyy kyytiin tulijan ja noutopisteen	Järjestelmä ilmoittaa kyydin tarvitsijalle onnistumisen ja noutoajan. Järjestelmä varmistaa kyydin tarjoajalle kyydin onnistumisen.
5.	Kyydin tarjoaja lähtee liikkeelle	Opastus ja navigointi alkaa. Auton liikkeet päivittyvät sekä kyydin tarjoajan, että kyydin tulijan kartalle. Järjestelmä kuittaa, että kyytitarjous ei ole enää voimassa.
Jälki-tila	Kyydin tarjoaja ja kyydin tarvitsija saapuvat kohteeseen	Järjestelmä rekisteröi matkan päättyneeksi ja onnistuneeksi. Kyydin saajan on mahdollista antaa palautetta kyydistä.

Life 2.0 vaatimukset ja UML-taulukot

1.3.2

Rakenteen ja käyttöliittymän suunnittelu

Sähköisten verkkopalveluiden, kuten yleensä tietotekniikan käytössä käyttöliittymä on tärkein porras käyttäjän ja palvelun välillä. Siksi käyttöliittymän merkitystä ei voi liikaa korostaa ja sen suunnittelu on kaiken palvelukäytön perusta. Käyttöliittymäsuunnittelussa tärkein huomioitava asia on käyttöliittymän asettelu eli layout. Kaikissa verkkopalveluissa on varmistettava, että palvelun sisältö tuodaan mahdollisimman hyvinesille. Palvelun toimintojen asettaminen tärkeysjärjestykseen ja sisällön visuaalinen esittäminen ovat avainasemassa, palvelun luonne huomioiden.

Käyttöliittymäsuunnittelun merkitys korostuu, kun kohteena ovat ikäihmiset. Iäkkäillä ihmisillä on myös omat erityispiirteensä: joidenkin aistien, kuten esimerkiksi näön, toiminta heikkenee, liikkuminen hankaloituu ja päättelämisen nopeudessa voi tapahtua muutoksia. On myös muistettava, että teknisiä tuotteita käyttävät myös vammautuneet, joilla esimerkiksi kaikki aistit

eivät toimi normaalisti. Aistien toiminnan vajavuudet voidaan huomioida suunnittelussa tekemällä käyttöliittymästä useampia aisteja hyödyntävä. Käyttäjien välillä on tietysti paljon yksilöllisiä eroja, mutta helppo käytettävyys tulisi silti pyrkiä takaamaan kaikille mahdollisille käyttäjille.

Kun ikäihmiset ovat sähköisten verkkopalveluiden käyttäjinä, on käyttöliittymän rakenteen ja graafisen ilmeen oltava yksinkertaisia ja ohjattava helppokäyttöisyyteen. Aistien toiminnan mahdollinen vajavaisuus, etenkin heikkonäköisyys ja värien kontrastien vaikutukset pitää myös huomioida. Laitteiden vaikutukseen on myös kiinnitettävä huomiota, koska suurimmalla osalla ikäihmisiä on vielä hyvin yksinkertaiset tietokoneet hitailla Internetyhteyksillä. Tilanne on muuttumassa uusien sukupolvien eläköityessä, verkkopalveluiden kehittyessä ja laitekantojen uudistuessa. Samoin tabletilaitteiden suosio on kasvussa iäkkäämmällä väestöllä nimenomaan niiden helppokäyttöisyyden takia.

Sähköiset palvelut ovat yleensä päätelaitteista riippumattomia. Siksi eri laitteilla toimivien käyttöliittymien pitäisi olla mahdollisimman samankaltaisia ulkoasultaan ja toiminnoiltaan, jotta ei syntyisi häiriöitä laitetta vaihdettaessa. Ikäihmisillä usein uuden laitteen tai toiminnon opettelu tuottaa ongelmia ja vie

huomattavasti pidemmän ajan kuin nuoremmalla sukupolvella, jolloin samankaltaisuus korostuu yhä merkittävämpänä ominaisuutena laitteistojen ja ohjelmistojen välisessä yhteydessä ja niiden kehittämisessä.

Tämän hetken ikäihmiset ovat eläneet ajassa, jolloin tieto ei ollut sähköisesti, nopeasti ja maailmanlaajuisesti tavoitettavissa. Tämän vuoksi heille, jotka aloittavat tietokoneiden käytön vasta myöhemmällä iällä, on jopa pelottavan tuntuista astua tietotulvaan puhumattakaan omien tietojen sinne antamisesta. Monella ikäihmisellä on selkeä pelko siitä, että heidän henkilökohtaiset tietonsa leviävät maailmalle Internetin välityksellä tai että joku varastaa heidän tietonsa ja hyväksikäyttää niitä. Kun kehitetään sähköisiä palveluita ikäihmisille, on erityistä huomiota kiinnitettävä turvallisuuteen ja sen esiintuomiseen palveluissa. Yhtä tärkeää on myös korostaa Internetin vaaroja ja kuinka niiltä voidaan välttyä.

Perusturvallisuuden määritelmät:

- Luottamuksellisuus: Datatieto ja informaatio tulee olla salassa ja suojattuna tahattomalta tai luvattomalta osapuolelta.
- Koskemattomuus: Vahvistaa, että kaikki tieto mitä välitetään on oikeaa, eikä tietoa ole millään tavalla muokattu eikä siitä

ole poistettu tai siihen lisätty mitään.

- Saatavuus: Systemin saatavuus tunkeutumista ja luvattomia osapuolia vastaan.

Perusturvallisuuden määritelmien lisäksi tulee suunnittelussa ja toteutuksessa huomioida:

- Aidoksi todentaminen: mekanismi järjestelmälle ja käyttäjälle varmistaa tahon oikeudellisuus kanssakäymisessä. Suunnitteluvaiheessa on hyvä miettiä mekanismin toteutuksen tehokkuus ja käytännöllisyys. Mekanismin tulee käyttäjän todentamisen lisäksi kyetä todentamaan myös kaikki järjestelmän eri osapuolet sekä ulkoiset järjestelmät.
- Auktorisointi/valtuutus: Palveluun pääsy tulee olla kontrolloitua auktorisoinnin menettelytapojen mukaisesti. Sen tulisi sisältää monia erilaisia kontrollimalleja ja toteutuksia. Auktorisoinnin tulisi antaa pääsy niille, kenellä on oikeus ja estää niiden pääsy, kenellä ei ole oikeutta.
- Yksityisyys: Kaikki käyttäjän tieto tulee olla salassa pidettäviä muilta, ellei jokin tilanne tai toiminto vaadi toisin. Tämä sisältää myös informaation vaihdon viestintäkanavilla ja varastossa. Palvelu, jossa käsitellään monen käyttäjän aktiviteetteihin liittyvää tietoa, tulee olla yksityisyyden näkökulmasta tehokas

mutta samalla joustava.

- Luottamus: Luottamus on erittäin tärkeä näkökulma palvelussa, joka sisältää vuorovaikutusta eri tahojen välillä.

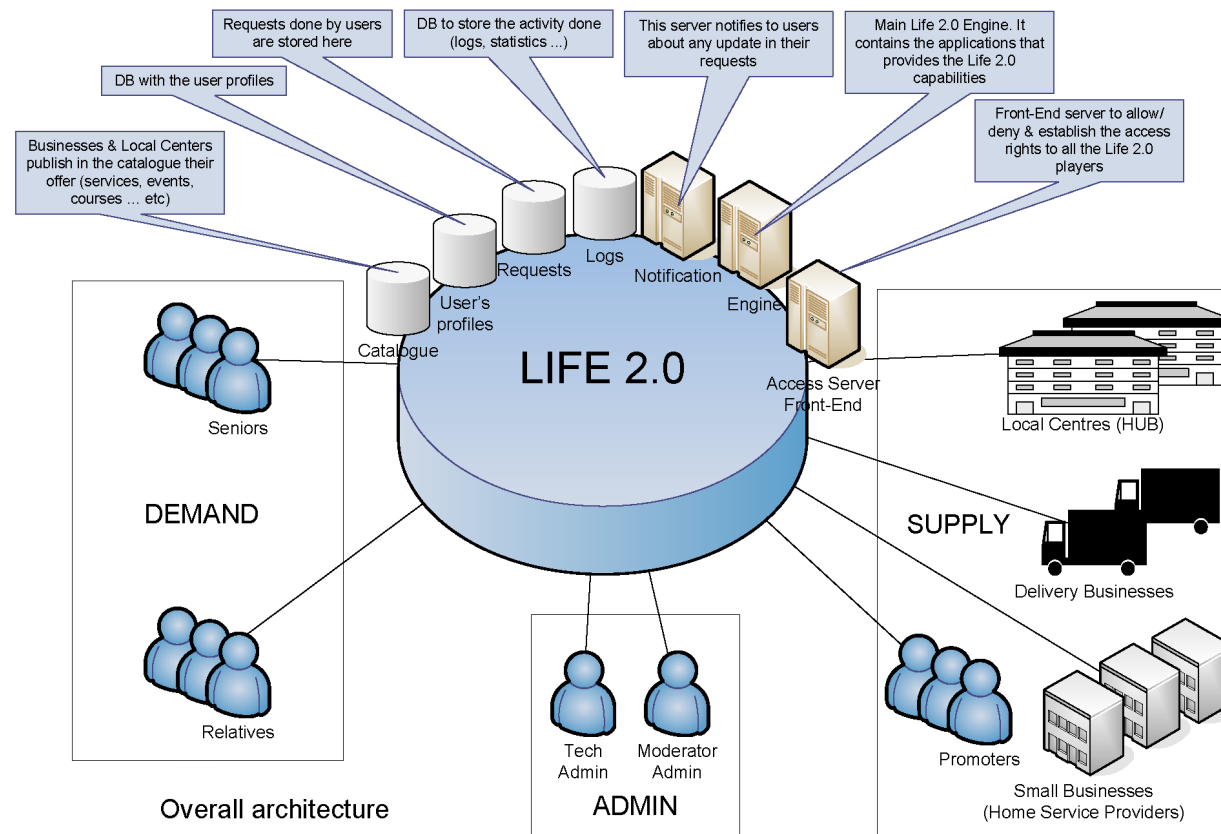
Life2.0 Esimerkki

Vaatimusten määrittelyn jälkeen Life2.0 –hankkeessa tuli tehdä yhteinen partnerien välinen päätös siitä, millainen lopullinen rakennettava palvelu tulisi olemaan. Keskusteluja ja ryhmätyöskentelyä tehtiin partnereiden yhteisessä työpajassa Milanossa, jossa yhdistettiin eri Living Lab alueiden tuloksia eri palvelukokonaisuuksiksi ja valittiin toteutettavat palvelukokonaisuudet. Life2.0 –palvelun palveluissa päädyttiin kolmeen kokonaisuuteen: vertaisauttaminen (Mutual help), Tapahtumien järjestäminen (Events) ja kauppapaikka (Market place). Palvelukokonaisuuksien päätöksen jälkeen teknologiset partnerit pääsivät aloittamaan arkkitehtuurin ja käyttöliittymän suunnittelun.

Life2.0 –palvelun tuessa ikäihmisten itsenäistä asumista paikannusta, viestintää ja vuorovaikutusta

Tämä on yksi kaikkein suurimmista huolista käyttäjillä. Tämän vuoksi palvelussa tulisi olla mekanismi, joka takaa luottamuksellisen suhteen käyttäjien kesken.

hyödyntäen, tuli palvelussa huomioida turvallisuusnäkökulma yhtenä kaikkein tärkeimpänä arvona. Life2.0 –hankkeessa käsiteltiin tätä näkökulmaa myös ikäihmisten kanssa, joille se oli yksi heidän suurimmista huolistaan. Heidän kanssaan keskusteltiin siitä, mitä tietoa heistä saa näkyä palvelussa ja mitä ei. Ikäihmiset päätyivät siihen, että esim. nimen näkyminen ei haittaa ja tuo itse asiassa turvallisuuden tunnetta palvelun käyttöön, kun näkee muut käyttäjät nimeltä, ja kuvan näkyminen oli myös toivottavaa. Oma kotiosoitetta ei toivottu näkyvän suoraan palvelussa, vaan osoite haluttiin antaa vasta jatkoviesticvaihdon tai puhelinkeskustelun yhteydessä. Oma asuinalue sai kuitenkin olla näkyvissä ja se koettiin tarpeelliseksi, jotta pystyi erottamaan kuka oli samalta alueelta ja kuka ei. Ikäihmiset olivat hyvin huolissaan palvelun luotettavuudesta nimenomaan myös ikäihmisten ja muiden käyttäjien vuorovaikutuksessa – ”onhan se toinen todella toinen ikäihminen, eikä mikään huijari”.



Kuva 9: Esimerkki Life 2.0 verkkopalvelun arkkitehtuurin rakenteesta ja eri osista. Kuvan luonut projektin partneriorganisaation Alcatel Lucent työntekijä.

Toiseksi suurimpana aiheena palvelun käytön turvallisuudessa nousi esille myös huoli siitä, että palvelun infrastruktuuri olisi haavoittuvainen, mikä antaa väärinkäytöksille, hakkeroinnille ja viruksille mahdollisuuden päästä käsiksi henkilötietoihin, muuhun informaatioon tai vaikka laitteisiin. Tämän vuoksi koettiin tärkeänä myös pystyttää turvallisuus- ja kontrollialgoritmit (palomuurit, suodattimet ja hyökkäyksen tunnistusmekanismit). Life2.0 -palvelu pyrittiin suunnittelemaan turvalliseksi ja suojaamaan kaikki viestien ja tietojen vaihto käyttäjien kesken.

Koska Life2.0 -verkkopalvelun kohdekäyttäjinä olivat ikäihmiset, suunniteltiin käyttöliittymän rakennetta ja graafista ulkoasua (GUI) mahdollisimman yksinkertaiseksi ja selkeäksi. Vaatusmäärittelyssä kerätyt tiedot olivat olennainen osa ja apu tässä vaiheessa. Niissä oli jo kerätty tietoa siitä, kuinka ikäihmiset palvelun käyttäjinä näkivät palvelun toteutuvan yksinkertaisena ja millaiseksi he olivat palvelupoluissa osoittaneet heille loogisen palvelun toimintojen rakenteen.

Life2.0 rakenteen ja käyttöliittymän suunnittelu

Life2.0 -hankkeessa palvelun suunnittelu ja kehittäminen noudatti vaiheittain toteutettavan muotoilun (incremental design approach) lähestymistapaa. Se hyödynsi palvelujen suunnitteluun ja tekniseen kehitykseen aitoja, käyttäjätutkimuksista saatuja käyttäjien näkemyksiä, toiveita ja kokemuksia. Verkkopalvelun palvelualustaa kehitettiin jatkuvassa yhteistyöprosessissa partnereiden välillä. Ratkaisut siirtyivät tietotekniikan kehittäjiltä alueellisille LivingLab-toimijoille, jotka testasivat alustantoimintoja yhteistyössä loppukäyttäjien kanssa. Loppukäyttäjät antoivat palautetta eri versioista ja toimintojen helppokäyttöisyydestä ja tarpeista ja tämä tieto palautui alueellisten pilottitoimijoiden yhteiskeskustelujen kautta teknisille kehittäjille jatkokehitystä varten.

Hankkeen tietotekniset partnerit lähtivät ensimmäiseksi kehittämään Life2.0 -palvelun arkkitehtuuria muodostaen kuvauksen koko systeemistä ja sen toiminnoista niin käyttäjän ja laitteen rajapinnassa kuin myös piilossa olevilta palvelimien aktiviteettien ja toimintojen osalta (kuva 9).

Life 2.0 verkkopalvelun käyttöliittymää ja rakennetta suunniteltiin sillä olettamuksella, että käyttäjillä on kolme erilaista

vaihtoehtoista tapaa käyttää palvelua Euroopan alueella:

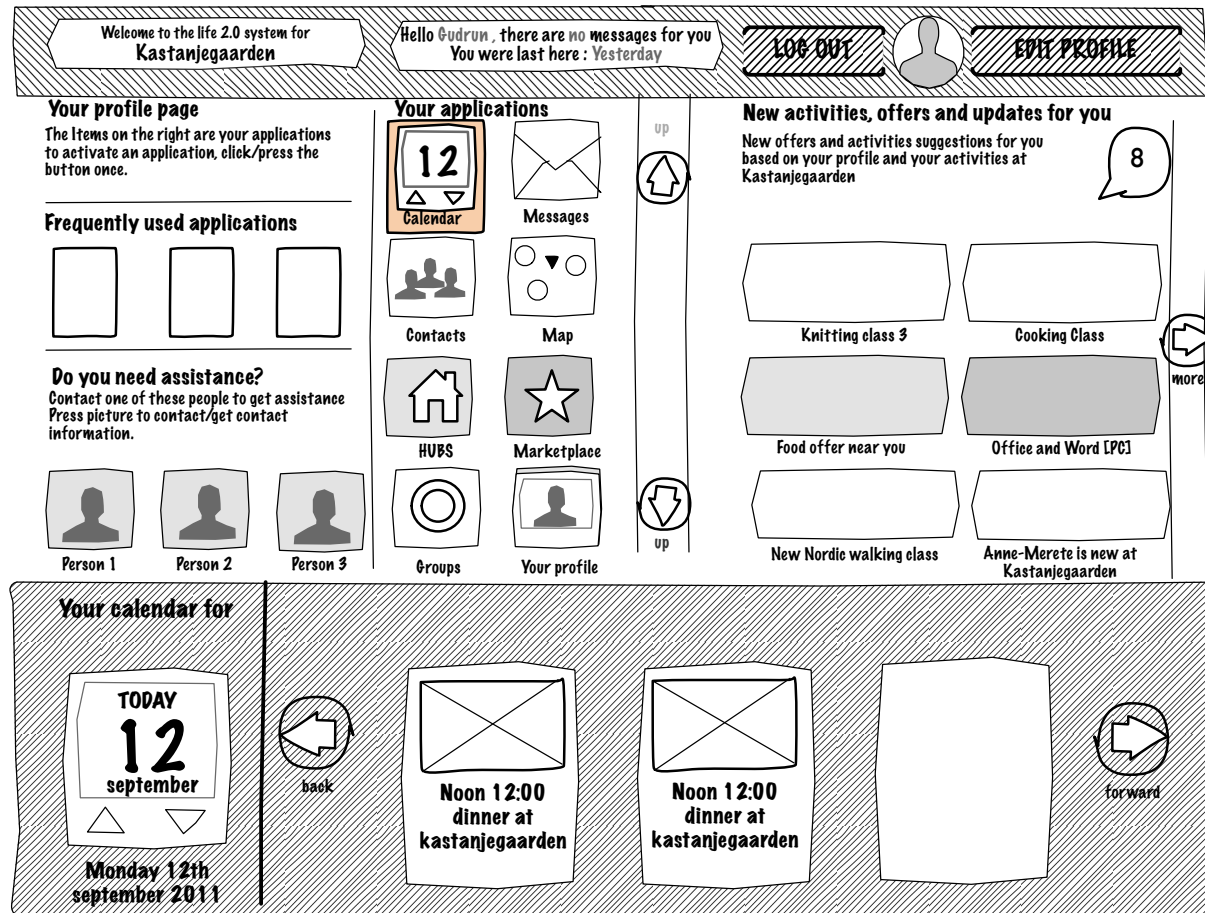
1. Hiiri- ja näppäimistöympäristö:
 - a. Kotitietokone
 - b. Kannettava tietokone
2. Kosketusnäyttöympäristö:
 - a. Älypuhelimet
 - b. Tabletti/ Taulutietokone
 - c. Kosketusnäyttölinen tietokone
3. Kaukosäädin ympäristö:
 - a. Viihdepaketit (tv-internet – yhdistelmät)

Näistä eri tavoista kaikkein yleisimmiksi vahvistettiin normaalit tietokonelaitteet sekä tabletit, jotka valittiin kehitystyön lähtökohdiksi. Näppäimistöllä ja hiirellä toimivat tietokoneet ovat tuttuja ikäihmisille, vaikka niistä, joille tietekniikan käyttö ei ole tullut tutuksi jo työelämässä ne tuntuvat monimutkaisilta ja niiden käytön opettelua emmitään. Kosketuksellinen käyttöliittymä on vielä tällä hetkellä vähemmän tunnettu iäkkäämmän sukupolven keskuudessa, mutta niiden kanssa käyttäjän vuorovaikutus on suorempia Life palvelun kehittämiseen liittyvissä testauksissa ne koettiin tietokonetta miellyttävämmäksi ja helpommaksi. Kosketuksellisissa näytöissä kaikki usein kuvataan myös suurempana,

jolloin huonompinäköisille on etua niiden käytöstä eikä käyttöön vaadita myöskään ulkoisia muita vuorovaikutuksen välineitä, esim. hiirtä. Käyttöä haittaava tekijä saattaa olla käsien vapina. Kosketusnäyttölinen laitteiden, kuten taulutietokoneiden käytön suosio on selkeästi nousussa iäkkäämpien ikäihmisten keskuudessa. Tästä tehtiin myös havaintoja Life 2.0 -hankkeen aikana. Life2.0 – palvelu rakennettiin toimivaksi normaalisti tietokoneilla Internetin välityksellä sekä iPadille luotiin oma sovellus.

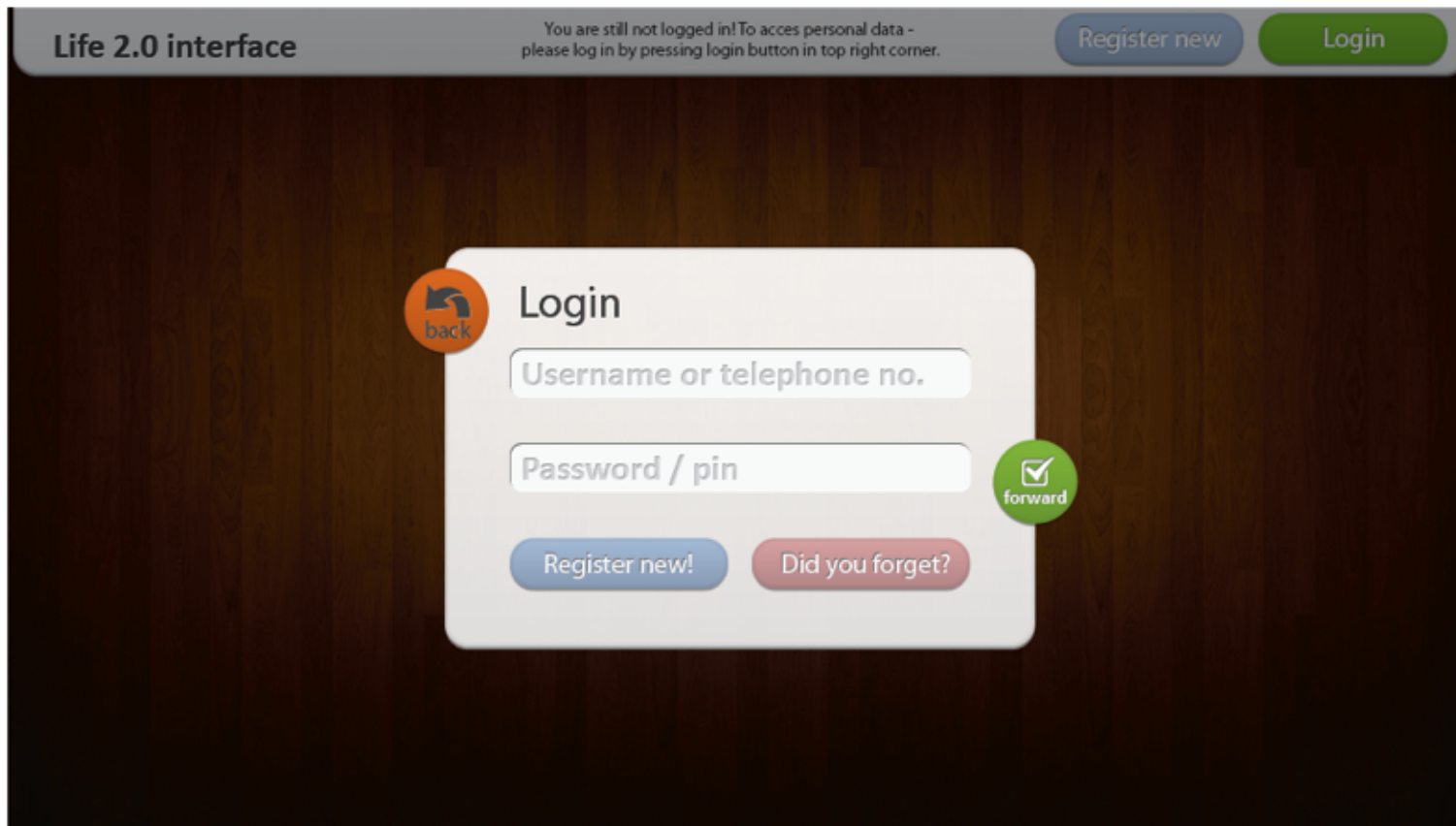
Palvelun rakentaminen ja käyttöliittymän suunnittelu etenivät vaiheittain, mutta tietokoneversiota ja iPad sovellusta kehitettiin samanaikaisesti. Työskentelyn aikana oli tärkeää pitää yhteyttä yllä eri partnereiden välillä, sillä palvelun teknistä osiota oli rakentamassa yhteensä viisi eri yritystä, jotka olivat neljästä eri maasta. Yhteydenpidon apuna käytettiin viikoittaisia Skype-neuvotteluja, sekä Jira-alustaa, jonne raportoitin tekniset puutteet ja ongelmat. Myös partnereilla, jotka työskentelivät ikäihmisten ja yritysten kanssa neljässä eri maassa, oli kaikilla yksi nimetty hallinnoija, joka raportoi testaamisen aikana huomatu ongelmat ja parannusehdotukset. Life 2.0 verkkopalvelun käyttöliittymää ovat asiantuntijat ja ikäihmiset kehuneet sopivan yksinkertaiseksi ja selkeäksi käyttää. Tähän lopputulokseen ei kuitenkaan heti päästy, vaan käyttöliittymä vaati useamman muokkauksen ja palautekierroksen, joita esitellään seuraavien kuvien avulla.

Graafisen käyttöliittymän kehitys kuvasarjana:



Kuva 10: on ensimmäinen karkea suunnitelma Life 2.0 verkkopalvelun etusivusta, johon sisällytettiin paljon erilaisia toimintoja. Alustavassa kehittämisryhmän testauksessa tämä koettiin kuitenkin aivan liian monimutkaiseksi, josta syystä seuraavaa versiota lähdettiin yksinkertaistamaan, samalla kun lisättiin visuaalisia elementtejä: kuvia, värejä ja muotoja.

Tämän kuvan sekä seuraavissa kuvissa esiintyvien Life 2.0 -palvelun käyttöliittymän ulkoasun suunnitellut projektin partneriorganisaation IDEAL Apps työntekijät projektin toimijoiden ja heidän ikäihmistä keräämän palautteen pohjalta.



Kuva 11: Tämä kuva on ensimmäinen käyttöliittymän visuaalinen kuvaus, jossa värejä ja muotoja on otettu mukaan. Ikäihmiset kokivat kuitenkin tumman ruskean puisen taustan masentavaksi, ja jopa hauta-arkun tuntuiseksi, joten taustakuvaa jouduttiin miettimään uudelleen. Muutoin käyttöliittymä alkoi hahmottumaan jo huomattavasti selkeämmäksi.



Kuva 12: Tämä kuva on otettu ensimmäisestä koodatusta toimivasta Life 2.0 verkkopalvelun prototyypistä. Tämä käyttöliittymä ja kotisivunäkymä olivat käytössä ensimmäiset puoli vuotta palvelun kokeilun alkaessa. Tekstin koko oli myös yksi puheenaihe, sillä ikäihmiset kokivat sen olevan aivan liian pientä, sekä tekstin myös osittain häviävän tummemman siniseen taustaan. Koska palvelun rakentaminen oli vielä kesken, vain kaksi kuvaketta ja toimintoa oli käytössä (Profiilit ja Avun tarjonta). Palvelun kokeilukäyttäjää häiritsivät näkyvissä olevat kuvakkeet, joiden takana ei kuitenkaan ollut toimintoja. Käyttöliittymää tuli siis vielä selkeyttää sekä samalla rajata, mitkä ominaisuudet olisivat näkyvissä ja mitkä jäisivät myöhempisiin kehitysvaiheisiin.



Kuva 13: Tämä kuva esittää käyttöliittymän etusivua pilotoinnin loppuvaiheessa. Kuvakkeet ja toiminnot on jaoteltu selkeästi ja taustakuva on vaihdettu vaalean siniseen. Myös tekstin koko on suurempi. Ikäihmiset antoivat myös tästä tekstin koosta palautetta, että se voisi olla vielä suurempi.

1.4

TESTAUS: Varhaisen käyttäjätestauksen merkitys



Sähköisiä palveluita tulee testata käyttäjien kanssa aina suunnitteluvaiheesta valmiin palvelun hyväksymistestaukseen asti. Testauksen aloittaminen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, jo paperiprototyyppeinä, auttaa ongelmakohtien ja virhemahdollisuuksien havaitsemista hyvissä ajoin ennen kalliin koodaustyön aloitusta. Testausta tulee tehdä myös varhaisessa koodausvaiheessa, jolloin voidaan korjata mahdolliset viat jo työskentelyn alkuvaiheessa sekä huomioida ihmisten totutut toimintatavat, jotka voivat olla ristiriidassa alun perin suunnitellut käyttöliittymän kanssa. Kaiken kaikkiaan, mitä varhaisemmin testaamisen aloittaa, sen helppökäyttöisemmäksi ja sujuvammaksi sähköinen palvelu voidaan kehittää ja samalla voi säästyä huomattava määrä työaikaa ja resurssia, kun jälkikäteen korjattavaa on vähemmän.

Testausta voidaan toteuttaa hallitussa demotilassa etukäteen sovitun kohderyhmän edustajien kanssa tai julkisesti avoimen innovaation lähestymistavalla, jossa kuluttajille annetaan vapaa pääsy testaamaan ja heiltä pyydetään palautetta ja kehitysehdotuksia. Käyttäjätestausta voidaan tehdä myös näiden kahden edellä mainitun välimaastossa, jossa kohderyhmästä haetaan käyttäjiä mukaan testaamaan, mutta testaus tapahtuu kuitenkin henkilöiden oman arjen ohella ja pidemmän aikaa.

*Kuva: Markku Sivonen*

Testaaminen ja siten iteratiivisesti vaiheittain palautteiden pohjalta kehittyvät sähköiset palvelut vievät usein vuosia ollakseen valmiina. Vielä hieman keskeneräisiä palveluita otetaan käyttöön beta-versioina, jolloin ihmiset pääsevät käyttämään ja tottumaan palveluihin teknisten tahojen niitä viimeistellessä. Samalla kertyy jatkuvasti palautetta palvelun toimivuudesta ja ongelmista. Jos palvelu on liian kesken voi beta-version kokeilu jättää negatiivisen mielikuvan kokeilijoihin. Kehittämisyhmän on syytä testausten avulla analysoida milloin sähköinen palvelu on edes beta-versiokäyttöön sopiva.

Life2.0 Esimerkki

Life2.0 -palvelun testauksessa ja arvioinnissa hyödynnettiin vaiheittain kehittyvän suunnittelun menetelmää, joka kattaa seuraavat kehityksen vaiheet: suunnittelu, vaatimukset, analyysi ja suunnittelu, toteutus, käyttöönotto, testaus ja arviointi. Ajatus tämän menetelmän käytössä on edetä pieni vaihe kerrallaan ja antaa kehittäjille aikaa oppia alkuvaiheen versioista ja loppukäyttäjien käyttökokemuksista. Käytännössä tämä tarkoittaa, että prosessi alkaa varhaisella systeemin

kehityksellä, jota käyttäjät pääsevät testaamaan. Perustuen ensimmäiseen testaukseen käyttäjät voivat antaa palautetta palvelusta ja sen käytettävyydestä ja ominaisuuksista. Tämän jälkeen järjestelmän kehittäjät toteuttavat käyttäjien näkemyksen seuraavaan versioon. Jälleen toistetaan käyttäjillä testaaminen ja arviointi ja uuden version kehitys. Prosessi toistaa itseään niin kauan, kunnes haluttu lopputulos saavutetaan niin teknisesti kuin käyttäjäkokemuksessa.

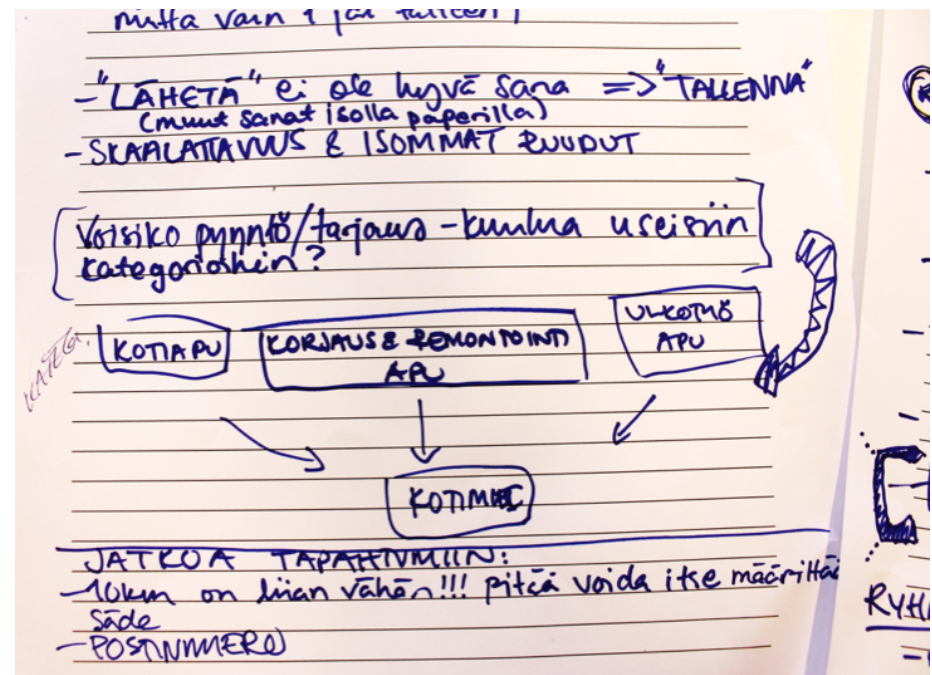
Menetelmiä:

Life2.0 –palvelun testaamisessa tärkeintä oli ymmärtää käyttäjien näkökulmasta, kuinka palvelun ja systeemin tulisi toimia ja kuinka sitä voitaisiin parantaa. Tätä varten toteutettiin koko puolentoista vuoden palvelun kokeilun aikana tiedonkeruuta ja arviointia hyödyntäen paljon erilaisia menetelmiä, jotka voidaan jakaa kolmeen eri ryhmään vaiheiden mukaisesti: Näe ja koe, käyttöliittymän suunnittelu ja käyttöliittymän toteutus. Ensimmäisinä menetelminä käytettiin Näe ja koe -ryhmän osallistavia menetelmiä. Tällöin käyttäjät saivat itse luoda, kommentoida ja muokata graafisia elementtejä ja tyyliä sekä kuvata yleisiä assosiaatioita, jotka liittyvät väreihin, muotoihin ja sommitteluun. Tavoitteena oli tunnistaa kaikkein oleellisimmat käyttöliittymän osat sekä graafiset odotukset. Lisäksi Näe ja koe -ryhmän menetelmissä hyödynnettiin myös työpajatoimintaa, jossa ryhmäkeskustelujen kautta arvioitiin käyttöliittymän suunnitelmia ja esim. sisäänkirjautumisprosessia.

Seuraavaksi, kun käyttöliittymän ja verkkopalvelun ensimmäiset toimivat versiot alkoivat olla valmiina kokeilukäyttöön, oli tarkoituksenmukaista hyödyntää Käyttöliittymän suunnittelun menetelmiä, joissa lähdettiin pureutumaan vielä syvemmälle käytettävyyteen ja mahdollisiin ongelmakohtiin käyttäjien kanssa. Yhtenä menetelmänä käytettiin perusesittelyä käyttäjille. Eesityksien tavoitteena oli arvioida mahdollisten käyttäjien kiinnostuminen palvelusta sekä tunnistaa mahdollisia ongelmallisia näkökulmia. Käyttöliittymää esiteltiin paljon käyttäjille, jolloin saatiin suoraa palautetta hyvistä elementeistä, mutta myös paljon kommentteja huonosti näkyvistä kohdista sekä epäilyttävistä asioista, kuten turvallisuuskysymyksistä. Lisäksi hyödynnettiin jälleen työpajatoimintaa käyttäjien ja eri alojen asiantuntijoiden kanssa. Työpajoissa pidettiin ryhmäkeskusteluja käyttöliittymän rautalankamallista. Tavoitteena oli arvioida mallia ja sen kehityksen tarpeita. Muun muassa kalenteritoiminto todettiin poistettavaksi, koska se ei antanut lisäetua, vaan enemmänkin sekoitti käyttöliittymän käytettävyyttä. Ikäihmiset eivät olleet halukkaita käyttämään sähköistä kalenteria oman normaalin kalenterin lisäksi.

Kolmannessa vaiheessa, käyttöliittymän toteutuksessa, aiemmat suunnitelmat olivat konkreettisesti toiminnassa ja niiden oikeellisuus voitiin testata sekä luoda uusia ideoita ja parantaa käyttöliittymää. Aivan koekäytön alussa hyödynnettiin perinteisempää käyttäjätestausta, jossa pyydettiin jokaista kokeilijaa toteuttamaan tehtäviä palvelussa ja antamaan palautetta jokaisesta tehtävästä. Näin saatiin alussa tunnistettua yleisimmät ongelmat tietyissä palvelun kohdissa ja käyttöliittymässä. Palvelun koekäytön edetessä tasaisin väliajoin käyttäjille pidettävät palvelun käytön ohjaustuokiot toimivat ongelmien ja palautteen keräämisen välineenä. Ohjaustuokioita pidettiin yksityisesti sekä ryhmissä. Samalla kun käyttäjiä ohjattiin palvelun ja myös laitteiden käytössä, arvioitiin palvelun testauksessa olevaa versioita vuorovaikutteisissa tilanteissa sekä tunnistettiin ongelmalliset kohdat ja tilanteet palvelun käytön tarkoituksissa tai käyttöliittymässä. Lisäksi pidettiin kehitystyöpajoja, joissa käyttäjiä pyydettiin kertomaan heidän kohtaamista ongelmista palvelun käytössä sekä mahdollisia uusia ideoita palvelun tai sen osatoimintojen kehittämiseksi. Esimerkiksi, kun Life 2.0 -palvelun koekäyttäjiltä kysyttiin, mitä he olivat mieltä mahdollisesta palvelun käyttäjien ryhmittelystä

ja tunnistamisesta, he eivät pitäneet sitä tärkeänä. Kuitenkin palvelun kokeilukäytön loppua kohden käyttäjät alkoivat kysyä mahdollisuuksia hakea käyttäjiä ja viestittää suoraan muiden käyttäjien kesken.



Kuva 14: Ikäihmisen tuottama kuvaus Life2.0 palvelun toiminnoista ja muistiinpanoja kehitystarpeista.

Pilotti:

Life2.0 -palvelua lähdettiin pilotoimaan vuodenvaihteessa 2012, jolloin hankkeen henkilökunta toteutti ensimmäisen testaamisen jasuurimpien virheiden ja ongelmien kartoituksen. Ikäihmiset tulivat kokeiluun mukaan helmikuussa 2012, jolloin pienijoukko ikäihmisiä kokeilijoina pääsivät tutustumaan ja kokeilemaan Life 2.0 -palvelun sisäänkirjautumisprosessia ja ensimmäistä versiota vertaisavun palvelusta Living Lab -kohteiden demonstraatiotiloissa. Joensuussa demotila oli Joensuun kirjaston Opinpesä -huoneessa, jossa oli tietokone ja iPad, joilla voitiin näyttää ja antaa ikäihmisten kokeilla palvelua samalla kun kerättiin arviointilomakkeille ylös kaikki kommentit ja huomiot käytettävyydestä ja ongelmista. Ensimmäisen esittelykerran lisäksi toteutettiin ohjattu käyttäjätestaus erikseen Joen Severin tutorien kanssa. Heidät ohjattiin tehtävä kerrallaan etenemään palvelun käytössä ja samalla heidän tuli kertoa ongelmista, kysymyksistä ja hyvistä asioista. Ensiesittelyn arviointi sekä käyttäjätestaus toteutettiin kaikilla neljällä Living Lab alueella samojen tehtävien

avulla. Tehtävistä saadut tulokset taulukoitiin ja verrattiin Living Lab alueiden kesken.

Ikäihmisten kokemukset ensimmäisestä käyttäjätestauksesta kertoivat palveluajatuksen positiivisesta vastaanottamisesta, mutta osoittivat myös, kuinka kokemattomilla tietotekniikan käyttäjillä oli joitakin ongelmia käyttöliittymän ja palvelun vuorovaikutuksen kanssa. Suurimmat ongelmat olivat muistamiseen liittyviä, esim. kielen vaihtaminen ennen kirjautumista, käyttäjätunnuksien ja salasanojen unohtaminen ja rekisteröintiprosessin ja sisäänkirjautumisen merkityksen erottaminen. Ongelmia oli myös itse käyttöliittymän kanssa: laitteen resoluution mukaan skaalautuminen, tekstin liian pieni koko sekä ilmoituksen luomisen monimutkaiseksi koettu lomake. Tietotekniset kumppanit huomioivat nämä todennetut ongelmat ennen seuraavaan vaiheeseen, pienimuotoiseen, alustavaan pilotointiin siirtymistä.

Alustava pilottivaihe pääsi alkamaan maaliskuussa 2012, jolloin jokaisella Living Lab -alueella oli 5-10 ikäihmistä, jotka

ottivat palvelun käyttöönsä omassa kodissaan tai käyttivät sitä aktiviteettikeskuksista käsin. Alustavan pilotin aikana täytettiin palvelun arviointilomake haastattelupohjaisesti ja myös yhteistyöpajoilla keräten kehitysehdotuksia suoraan ikäihmisiltä. Arvioinnin

pohjalta saatiin paljon positiivista palautetta vertaisauttamisen palvelusta ja sen tarpeellisuudesta sekä käyttöliittymän yleisestä hyvästä ulkonäöstä. Tämä siitä huolimatta että muutamat painikkeet eivät toimineet ja häiritsivät siten kokeilua. Alustavassa pilotoinnissa havaittiin myös paljon sellaisia asioita,

Taulukko 5: Joensuu esimerkki käyttäjätestauksen ensimmäisistä tehtävistä ja tuloksista

Vuorovaikutteisen auttamisen palvelu	1 Helppo käyttöisyys	2 Yksinkertainen käyttöliittymä	3 Helppo palautua virheistä		
test tasks - answers from TEST USER	4 - Hyvin helppo 3 - Helppo 2 - Joitakin ongelmia 1 - Selkeitä ongelmia	4 - Hyvin yksinkertainen 3 - Yksinkertainen 2 - Jotakin monimutkaista 1 - Selkeästi monimutkainen	4 - Hyvin helppo 3 - Helppo 2 - Joitakin ongelmia 1 - Selkeitä ongelmia	Yhteensä	Keskiarvo
Tehtävä 1: Valitse oma kieli, Rekisteröidy uutena käyttäjän, Kirjaudu ulos.	3,0	2,5	3,0	8,5	2,83333

Tehtävä 2: Kirjaudu sisään ja luo oma profiili, syötä ja päivitä yhteystiedot (vain sähköpostiosoite), valitse kieli, palaa etusivulle.	3,0	2,0	3,0	8	2,66667
Tehtävä 3: Profiilisi, luo omat taidot, palaa takaisin etusivulle.	4,0	3,0	3,0	10	3,33333
Tehtävä 4: Lisää avun tarjous, palaa etusivulle.	2,0	2,0	2,0	6	2
Tehtävä 5: Lisää avun pyyntö, palaa etusivulle.	2,0	2,0	3,0	7	2,33333
Tehtävä 6: Katso avun tarjouksesi, poista avun tarjous, palaa etusivulle.	3,0	2,0	3,0	8	2,66667
Tehtävä 7: Etsi "Puutarhanhoito" tarjous, lue lisää tietoa siitä, lähetä viesti, mene takaisin etusivulle, kirjaudu ulos.	3,0	3,0	3,0	9	3
YHTEENSÄ:	20,0	16,5	20,0		
Keskiarvo	2,9	2,4	2,9		

jotka liittyivät erityisesti tämän ikäryhmän totuttuihin toimintamalleihin ja siten vaikuttivat Life2.0 –palvelun kehittymiseen.

Ensimmäisten käyttäjätestauksien sekä pienen vaiheen kotikokeilun aikana luotujen arviointi- ja käytettävyydestaulukoiden lisäksi oli tärkeää nostaa esille ryhmäkeskusteluissa sekä henkilökohtaisissa haastatteluissa esille nousseet asiat, joilla ei suoranaisesti ollut tekemistä teknisen toimivuuden kanssa, vaan ylipäänsä palvelun luotettavuuden ja ylläpidon kanssa.

Yhtenä suurena huomiona havaittiin, että ikäihmiset ottavat toisten auttamisen hyvin tosissaan sekä monet heistä ovat hyvin kiireisiä. Ikäihmiset olivat huolissaan mahdollisuudesta saada liian suuri määrä avunpyyntöjä, velvollisuudentunnosta vastata jokaiseen pyyntöön, sekä siitä, missä menee kevyen naapuriauttamisen sekä oikean esim. hätätilanteen ja terveydentilaan liittyvän auttamisen raja. Ikäihmiset kysyivät, milloin tarvitaan oikea asiantuntija auttamaan ja milloin riittää

toinen ikäihminen? Tämä havainto vaikutti Life2.0 –palvelun ensimmäisen osion, vuorovaikutteisen auttamisen (mutual help) muutokseen. Ikäihmiset kokivat, että osio voisi olla nimeltään ilmoitukset (announcements), jolloin se voisi kattaa myös ikäihmisten omat tapahtuma, aktiviteetti tai muunlaiset ilmoitukset, sekä samalla keventäisi vertaisauttamisen painotusta enemmän vapaaehtoiseksi yhdessä tekemiseksi.

Toukokuussa 2012 käynnistettiin laaja pilotti, jolloin ikäihmisiä tuli enemmän mukaan. Joensuussa laajaan kotikokeiluun lähti mukaan 30 ikäihmistä, joista 17 kykeni suoraan aloittamaan palvelun käyttämisen. Osa kokeiluun mukaan tulleista tarvitsi pari harjoituskertaa esim. sähköpostitilin luomiseen ja käytön harjoitteluun sekä Life2.0 –palveluun rekisteröitymisen ohjatusti tekemiseen. Tällaiset henkilöt liittyivät itse palvelun kokeiluun asteittain sitä mukaan kun olivat valmiita.

Kokeiluun ilmoittautuneiden joukossa oli myös ikäihmisiä, joilla ei ollut mitään aiempaa kokemusta tietokoneista. Heille tarjottiin koko kokeilun ajan ohjaustuokioita, joissa tehtiin yhteistyötä alueellisen vertaistukeen pohjautuvan yhdistyksen, Joen Severin kanssa. Osa näistä kolmannen ryhmän kokeilijoista eivät ehtineet

päästä riittävän pitkälle osataksaan sähköpostin ja rekisteröitymisen, mutta he kiittivät projektia siitä, että heidän pelkonsa tietotekniikkaa ja laitteita kohtaan hälveni ja he oppivat mm. tärkeää Internetistä lehtien lukemista, tiedonhakua ja laskujen maksamista. Kuitenkin havainto siitä, että joillekin on todella iso asia oppia rekisteröityminen eri järjestelmiin ja että se

koettiin jopa vaarallisena ja sitovana, auttoi päätyämään sellaiseen ratkaisuun, ettei Life2.0 palvelun voi olla kokonaan suljettu, vaan yrityksiltä ja organisaatioilta tulevat ilmoitukset Tapahtuma- ja Kauppapaikka -osioissa tulee olla vapaasti haettavissa myös ilman rekisteröitymistä. Tämä lisää ehdottomasti palvelun käyttäjiä, myös nuoremasta sukupolvesta, joka huolehtii vanhemmistaan.

"En mie mittee tiliä halluu tehä, pankissaha ne rahat tilillä o'.... ei kai tähä sähköpostii pankkitiliä tarvihe?)

Oletko uusi palvelun Gmail käyttäjä?

LUO TILI

2

TIETOPANKKI



2.1

Life 2.0 palvelun kehityksen
ja testaamisen tuloksia

2.1.1

Persoonat

Kaikissa etnograafisen tutkimukseen ja tuloksien analysoimiseen osallistuneissa maissa on havaittavissa seuraavanlaisia tyypillisiä persoonia:

- Iäkkäämpi henkilö, joka asuu yksin, koska puoliso on jo kuollut. Yleensä nämä henkilöt asuvat yksin, vaikka heillä on lapsia. Tämän tyyppisillä persoonilla esiin nousevia tarpeita on itsensä yksinäiseksi tunteminen. Etenkin pohjoisen Euroopan maissa tämä liittyy asutuksen hajanaisuuteen sekä ujouteen muodostaa uusia sosiaalisia kontakteja. Samat persoonat eteläisemmissä maissa ovat avoimempia muodostamaan uusia suhteita sekä tekemään jo olemassa olevista suhteista monipuolisempia. Tämän tyylliset persoonat ehdottavatkin kahdenlaisia tukea antavia palveluita: palveluita, jotka tukevat ja aktivoivat ihmisiä menemään yhteisöihin, jotta yhteisöön kuulumisen vähentää yksinäisyyden tunnetta, tai palveluita, jotka tukevat, koordinoivat

ja hyödyntävät jo olemassa olevien verkostojen ja yhteisöjen aktiivisuutta.

- Iäkkäämpi ihminen, joka asuu perheensä kanssa. Tässä tapauksessa suurin tarve on hallita ja pitää huolta perheestä. Tämä voi tarkoittaa jatkuvaa yhteydenpitoa perheen jäseniin, heille ruoanvalmistamista ja heidän terveydestä huolehtimista sekä perheen lapsista huolehtimista. Näissä persoonissa ei ole havaittavissa maiden välisiä eroja. He edustavat ikäihmisten joukkoa, joka asuinalueesta riippumatta korostavat perheestä huolehtimiseen liittyvien palvelujen tarpeellisuutta, helppoa yhteydenpitoa videoiden ja chattien avulla sekä etähälytyksin.

- Iäkkäämpi henkilö, joka on hyvin aktiivinen, asuu itsenäisesti ja jolla on paljon ystävyssuhteita ja tiivis sosiaalinen elämä. Tällaiset henkilöt haluavat jatkuvasti jakaa tietoa, kokemuksia ja sisältöä muiden kanssa ja heitä esiintyy eri puolilla Eurooppaa. He osoittavat tarvetta palveluille, jotka tukevat heidän sosiaalista kanssakäymistä, liikkumista, tapahtumiin osallistumista, vuorovaikutteista auttamista ja yhdessä tekemistä.

Seuraavat taulukot esittävät tiivistelmät jokaisen alueen etnografisen tutkimuksen tuloksena muodostetuista käyttäjäpersoonista:

Taulukko 6: Milano, Italia

<i>Persoonan koodi</i>	<i>Demografiset ominaispiirteet</i>	<i>Teknologian käyttötaidot</i>	<i>Tarpeet ja tavoitteet</i>
A-tohtori	Nainen, 67-vuotias, naimisissa ja neljä poikaa (30-36 vuotiaita), Kaksi heistä asuu vielä hänen kanssaan	Sähköpostia joka päivä, kännykkä, osaa käyttää tietokonetta hyvin	Päivittäinen kontakti lääkäriin
M-sporttinen	Mies, 65-vuotias, asuu isossa huoneistossa vaimonsa kanssa.	Kännykkä, hyvät ATK taidot ja tiedot	Löytää ihmisiä, joilla samat urheilulliset kiinnostuksen kohteet
F-isoisä	Mies, 65-vuotias, asuu vaimonsa kanssa ja hoitaa lapsenlasta päivittäin	Kännykkä, katsoo paljon TV:tä, osaa käyttää tietokonetta hyvin	Löytää kavereita lapsenlapselle; löytää muita isovanhempia auttamaan häntä lapsenlapsen kotitehtävien ohjaamisessa
M-aktiivinen	Nainen, 70-vuotias, kaksi poikaa ja yksi tytär, asuu hyvien kulkuyhteyksien päässä alueella, jossa on paljon aktiiviteetteja	Ei kovin kiinnostunut tekniikasta, tietää, miten kuvia otetaan kännykällä ja kuinka ne lähetetään	Viettää aikaa ystävien kanssa
C-ei autoa	Nainen, 70-vuotias, asuu yksin harvaan asutulla alueella, jossa on paljon ikäihmisiä mutta heikot mahdollisuudet sopiviin aktiviteetteihin, oli englanninkielen opettaja, ei ole ollut aviomiestä, eikä lapsia.	Kännykkä, jolla soittaa, katsoo televisiota, osaa käyttää tietokonetta hyvin	Löytää ystäviä, joilla on auto, jotta voi mennä tapahtumiin ja asioille, nauttia ystävien kanssa ruokailusta

Taulukko 7: Aalborg, Tanska

<i>Persoonan koodi</i>	<i>Demografiset ominaispiirteet</i>	<i>Teknologian käyttötaidot</i>	<i>Tarpeet ja tavoitteet</i>
G-	Mies, 82-vuotias, asuu yksin omassa omakotitalossa	Käyttää pöytäkonetta usein, mutta pitää kännykän pöytälaitoksessa.	Haluaa kirjata asiat ylös, jotta ei unohda, auttaa muita ikäihmisiä käytännöllisissä arjen askareissa
G-	Nainen, 70-vuotias, asuu yksin omassa huoneistossa ikäihmisten asuntolassa	Ei yhtään, käyttää teksti tv -palveluja televisiossa ja pitää kuvien katselua tietokoneelta kiinnostavana	Ylläpitää päivittäistä elämänrytmiä ja opittuja käsityötaitoja
K-	Mies, 70-vuotias, asuu vaimon kanssa	Osaa käyttää tietokonetta todella hyvien ja osaa ottaa valokuvia kännykällä, käyttää GPS -navigointia autossa lomilla matkustaessaan	Kulkeminen on riippuvaista julkisesta liikenteestä tai muiden kyydistä
I-	Nainen, 67-vuotias, leski, asuu yksin	Osaa lähettää tekstiviestin kännykällä ja osaa tarkistaa uutiset ja sään internetistä	Haluaa organisoida itsensä ja rutiininsa uudelleen ja saada uusia harrastuksia, jotta pääsee yli miehensä kuolemasta
H-	Mies, 69-vuotias, asuu vaimonsa Elinin kanssa, 68 pienessä kylässä Aalborgin kaupungin ulkopuolella	Erittäin hyvät tietokoneen käyttötaidot, hallitsee monia ohjelmistoja ja osaa asentaa niitä, voi myös opettaa muita	Pitää uuden teknologian tuomista haasteista
B-	Mies, 68-vuotias, ja hänen 66-vuotias vaimonsa Betty asuvat samalla alueella kuin heidän aikuiset lapsensa, 36-vuotias Maria ja 38-vuotias Thomas	Hyvät tietokoneen käyttötaidot, molemmat käyttävät sekä tietokonetta että älypuhelin	Benny ja Betty ovat kiireellisiä monien matkojen ja aktiviteettien vuoksi, joten heidän tulee voida suunnitella erilaisia toimiaan hyvissä ajoin

Taulukko 8: Barcelona, Espanja

<i>Persoonan koodi</i>	<i>Demografiset ominaispiirteet</i>	<i>Teknologian käyttötaidot</i>	<i>Tarpeet ja tavoitteet</i>
P-	Pedro on 72-vuotias, asuu vaimonsa kanssa, yksi poika ja kaksi pojanpoikaa	Varma omista ATK taidoistaan, käyttää pöytäkoneella sähköpostia, tekee tiedostoja ja esityksiä, hallitsee valokuvien arkistoinnin ja etsii tietoa Internetistä	Haluaa tietää tulevista aktiviteeteistä oman naapuruston alueella, haluaa jakaa valokuvia ja tiedostoja ystävien kanssa ja haluaisi pitää enemmän yhteyttä lastenlasten kanssa
S-	Nainen, 70-vuotias, asuu miehensä kanssa, joka on 9 vuotta häntä vanhempi, kaksi poikaa, Pedro ja Carlos asuvat samalla alueella hänen lähellä	Käyttää kannettavaa tietokonetta sähköposteihin ystäville ja sukulaisille sekä katsoakseen kiinnostavia tietoja Internetistä, käyttää kännykkää perustoimintoihin	Haluaa olla varmempi teknologian käyttäjä ajan säästämiseksi, haluaa myös kyetä huolehtimaan omasta yksityisyydestään teknologiaa käytettäessä
JL-	Mies, 75-vuotias, eläköitynyt eläinlääkäri, asuu kerrostalossa, lähiökorttelissa	Käyttää kännykkää puheluiden vastaanottamiseen ja soittamiseen, lukee digitaalisen lehden omalta tietokoneelta	Haluaa tuntea kuuluvansa tämän hetken yhteiskuntaan, haluaa osallistua hyödyllisten aloitteiden tekemiseen ja antaa oman osaamisensa ja tietonsa niihin mukaan
MA-	Nainen, 69-vuotias, leskenä 10 vuotta, asuu yksin kerrostaloasunnossa, yksi tytär ja kaksi lastenlasta	Ei kovin paljon ATK taitoja, tietokone kotona sähköposteja varten, kännykkä vain peruspuheluihin	Haluaa taistella yksinäisyyttä vastaan pitämällä itsensä kiireisenä ja olemalla yhteydessä perheeseen ja ystäviin

Taulukko 9: Joensuu, Suomi

<i>Persoonan koodi</i>	<i>Demografiset ominaispiirteet</i>	<i>Teknologian käyttötaidot</i>	<i>Tarpeet ja tavoitteet</i>
M-	Mies, 68-vuotias, eläkkeellä oleva liikunnan opettaja, asuu rivitalossa maaseudulla 30 km Joensuun keskustasta	Ei kovin kiinnostunut teknologiasta, tietää kuinka otetaan kuvia kännykällä ja osaa lähettää kuvat	Koska vaimo käy töissä tarvitsee merkityksellistä tekemistä ja sosiaalisia kontakteja, pitää liikunnasta ja ulkoilusta
L-	Nainen, 65-vuotias, asuu omakotitalossa 15 km keskustasta, entinen taksikuski, kohtalaisen pieni eläke	Kännykkä soittamista varten, katselee paljon televisiota	Haluaa pitää oman auton käytössä, haluaa tarjota kyytiä ystäville
H-	Nainen, 75-vuotias, asuu miehensä kanssa kerrostaloasunnossa kaupungin keskustassa, terveydentila ei salli kauaksi kotoa lähtöä ja paljon liikkumista	Kiinnostunut kännyköiden paikanusjärjestelmistä mutta ei nauti tietokoneen käytöstä	Huolissaan miehestään, joka retkeilee paljon luonnossa ja mökillä, kun taas hänen pitää pysyä lähellä kotia keskustassa
K-	Nainen, 68-vuotias leski, asuu paritalossa kaupungin ulkopuolella sijaitsevalla asuinalueella	Monta vuotta vanha kännykkä	Haluaa viettää aikaa lastenlasten kanssa, laulaa viikoittain harrastusryhmän kanssa, joskus kokee yksinäisiä ja surullisia hetkiä
P-	Nainen, 71-vuotias, leski, asuu yksin omakotitalossa kaupunkialueella	Kännykkä, vanha tietokone, jolla harvakseltaan tarkistaa sähköpostin	Empii yksin liikkumista kun aiemmin on aina liikunnut yhdessä puolison kanssa, joka kuoli vastikään
K-	Mies, 70-vuotias, eläköitynyt tekniikko, asuu vaimonsa kanssa kerrostalossa 8 km:n päässä keskustasta	Kännykkä, osaa käyttää tietokonetta hyvin	Ei ole koskaan tarvinnut laittaa ruokaa, mutta on alkanut ajattelemaan, että se olisi hyvä taito kaiken varalta
V-	Mies, 67-vuotias, eronnut, entinen kirjanpitäjä, asuu kerrostalossa keskustassa	Kännykkä, osaa käyttää tietokonetta hyvin	Haluaa pysyä fyysisesti ja mentaalisesti hyvässä kunnossa, on huomannut joitakin muistiongelmia ja on saanut suosituksen aloittaa tanssin harrastus

Joensuun persoonat

Mauri

Demografiset ominaispiirteet: Mies, 68-vuotias, eläkkeellä oleva liikunnan opettaja, asuu rivitalossa maaseudulla 30 km Joensuun keskustasta.

Teknologian käyttötaidot: Ei kovin kiinnostunut teknologiasta, tietää kuinka otetaan kuvia kännykällä ja osaa lähettää kuvat.

Tarpeet ja tavoitteet: Tarvitsee merkityksellistä tekemistä ja sosiaalisia kontakteja samalla kun vaimonsa käy töissä, pitää liikunnasta ja ulkoilusta.

Kuuluu skenaarioon 1

Mauri on 68-vuotias, eläkkeelle jäänyt liikunnan opettaja. Hän asuu vaimonsa kanssa 30 km Joensuun keskustasta rivitalossa,

jonka on itse remontoanut. Hän harrastaa paljon urheilua sekä remontointi- tai muita kotitöitä. Hän arvostaa terveellistä elämäntapaa. Hänen 59-vuotias vaimonsa käy yhä töissä. Heillä on poika, joka asuu 50 km vastakkaiseen suuntaan Joensuun keskustasta. Viikolla Mauri harrastaa paljon liikuntaa. Uiminen, kuntosali ja luonnossa patikointi kuuluvat vuoden ympäri hänen rutiineihinsa. Talvisin kaikkein mielekkäin harrastus on hiihto luistelutyyllillä. Hän käy useimmiten yksin hiihtämässä, sillä lähistöllä ei ole muita miehiä, jotka olisivat yhtä aktiivisia hiihdon harrastajia. Mauri nauttii muiden ihmisten tapaamisesta ja auttaa ystäviään aina kun mahdollista. Mauri käy myös harrasteklubeilla tapaamassa ystäviään, mutta se ei aivan riitä täyttämään hänen päiväänsä kun vaimo on töissä. Heillä on kaksi autoa, jotta Maurin ei tarvitse pysyä kotona aina kun vaimo on töissä.

Laila

Demografiset ominaispiirteet: Nainen, 65-vuotias, asuu omakotitalossa 15 km keskustasta, entinen taksikuski, kohtalaisen pieni eläke.

Teknologian käyttötaidot: Kännykkä soittamista varten, katselee paljon televisiota.

Tarpeet ja tavoitteet: Haluaa pitää oman auton käytössä, haluaa tarjota kyytiä ystäville.

Kuuluu skenaarioon 2

Laila on 65-vuotias äskettäin eläkkeelle jäänyt leskirouva, joka asuu 15 km keskustasta. Keskustasta hän löytää kaikki tarvitsemansa jokapäiväiset palvelut. Hän asuu yksin 35 vuotta vanhassa kotitalossa, jota hän on itse ollut rakentamassa edesmenneen miehensä kanssa.

Hän työskenteli aiemmin taksikuskina ja tuntee sitä kautta alueen monia muita ikäihmisiä. Hänellä on kohtalaisen pieni

eläke ja hänen tulee huolehtia rahojen riittävydestä, erityisesti suurempien menoerien kanssa, jotta rahat riittävät kuun loppuun asti. Hänellä on monia tuttavvia, jotka myös menettivät miehensä jo monta vuotta sitten ja hän pitää heidän kanssa yhteyttä. Vaikka Lailalla ei ole paljoa rahaa käytettävissä, hän ei halua luopua autostaan, vaikka se tuleekin aika kalliiksi. Auton käyttö on hänelle elämäntapa. Auto on myös tarpeellinen kauppoille ja harrastuksiin menemisen ja palveluiden saavutettavuuden suhteen, koska hänen asuinalueellaan ei kulje paljoa linja-autoja, vain koulupäivinä aamulla ja iltapäivällä. Matkustaminen omien aikataulujen mukaan tuo Lailalle myös tunteen vapaudesta ja on mukavaa voida tarjota kyytiä ystäville ja samalla vaihtaa kuulumisia ja ajatuksia. Koska hän ajoi työkseen autolla, hän on luottavainen omiin ajotaitoihinsa ja ei pelkää kaupungin keskustassa, parkkihalleissa tai maaseudulla ajoa. Hän osaa jopa hoitaa pienemmät ongelmat autossa. Laila käyttää päivittäin kännykkää ja kokee sen helpoksi. Hän katselee paljon televisiota ja tv on usein auki, jotta olisi jotain ääntä elämässä, koska muuten olisi hyvin hiljainen talo.

Helena

Demografiset ominaispiirteet: Nainen, 75-vuotias, asuu kerrostaloasunnossa keskustassa, terveydentila ei salli kauaksi kotoa lähtöä ja paljoa liikkumista.

Teknologian käyttötaidot: Kiinnostunut kännyköiden paikannusjärjestelmistä mutta ei nauti tietokoneen käytöstä.

Tarpeet ja tavoitteet: Huolissaan miehestänsä, joka menee paljon luontoon ja mökkeilemään, hänen pitää pysyä lähellä kotia keskustassa.

Kuuluu skenaarioon 3

Helena asuu yhdessä miehensä kanssa kerrostaloasunnossa keskustassa. Hän on kiinnostunut yhdistystoiminnasta ja kulttuurista ja hän voi kävellä näihin aktiviteetteihin keskustaan. Hänen kävelynsä ei ole kuitenkaan yhtä hyvää kuin aiemmin, koska hän kokee ongelmia tasapainon kanssa. Nyt hän arvostaa siistiä ja tasaista jalkakäytävää enemmän kuin epätasaista maastoa luonnossa, vaikkakin hän nautti miehensä kanssa luonnossa liikkumisesta ennen kuin tasapaino-ongelmat alkoivat. Hänen miehensä, Antti on paremmassa fyysisessä kunnossa ja pitää edelleen luonnossa liikkumisesta kaupunkia ympäröivissä metsissä tai heidän mökillään

järven rannalla noin 30 km Joensuun keskustasta. Hän lähtee metsään tai mökille ainakin kerran viikossa, etenkin kesäisin. Koska heidän ystäväillään on myös terveysongelmia, Antti menee usein yksin. Helenalla on oma kännykkä, jonka hän osti oman turvallisuuden takia; hän voi soittaa apua aina kun tarvitsee. Hänen vanha puhelimensa meni rikki, ja kun hän oli katselemassa uutta puhelinta, hän kuuli myyjältä puhelimista, joissa on paikannusjärjestelmät käytettävissä ja hän kiinnostui siitä kovasti. Helena nauttii television katselusta samalla kun hän neuloo villasukkia lapsenlapselleen. Heillä ei ole tietokonetta, koska mies joutui töissään käyttämään tietokonetta, ja sanoi, että eläkkeellä hän ei halua tehdä mitään tietokoneella. Helena on huolissaan miehestään, kun hän lähtee yksin kauemmaksi luontoon Helenan jäädessä kotiin. Hän haluaisi tietää missä kohden tarkalleen hänen miehensä on liikkumassa ja onko hänellä kaikki hyvin. Sääolosuhteet Suomessa vaihtelevat myös hyvin nopeasti ja ovat erilaiset eri vuodenaikoina, joten nopeat vaihtelut voivat aiheuttaa ongelmia luonnossa. Talvisaikaan aviomies saattaa liukastua jäisellä pinnalla, jäädä jumiin lumeen tai tippua jäiden läpi järveen. Kesällä voi olla ukonilmoja ja myrskyjä. Helena tuntee itsensä hieman kateelliseksi miehensä vapautta kohtaan, koska Helenakin nautti aiemmin luonnossa liikkumisesta ja löysi rauhaa kauniista maisemista, raikkaasta ilmasta ja luonnon äänistä.

Kaarina

Demografiset ominaispiirteet: Nainen, 68-vuotias leski, asuu paritalossa asuinalueella kaupungin ulkopuolella.

Teknologian käyttötaidot: Kännykkä on monta vuotta vanha.

Tarpeet ja tavoitteet: Haluaa viettää aikaa lastenlasten kanssa, laulaa viikoittain harrastusryhmän kanssa, joskus kokee yksinäisiä ja surullisia hetkiä.

Kuuluu skenaarioon 4

Kaarina asuu yksin paritalossa rauhallisella asuinalueella kaupungin keskustan ulkopuolella. Lähin kauppa sijaitsee noin 1 km päässä hänen kotoaan. Hänen poikansa ja lapsenlapsensa asuvat samalla alueella, mutta hänen tyttärensä asuu noin 400 km päässä. Kaarina soittelee tyttärelle usein vanhalla kännykällään.

Kaarinan poika vierailee hänen luona kerran viikossa ja Kaarina hoitaa usein lapsenlapsiaan. Kaarina pitää ostoksilla, teatterissa tai tapahtumissa käymisestä ystäviensä kanssa. Hänen kalenterissaan on viikoittaisia merkintöjä lauluryhmän harjoituksista ja esiintymisistä. Joskus yksin kotona ollessa harrastuksien, aktiviteettien ja lastenlasten tapaamisten välillä Kaarinalla on yksinäisiä, hiljaisia ja surullisia hetkiä. Silloin hän lähtee ulos kävelylle, mikä piristää mieltä. Sää ei kuitenkaan aina ole kävelylle suotuisa. Tällöin hän pyrkii tekemään jotain muuta, esim. soittamaan tai tapaamaan tuttavien. Vaikka hänellä on tarve joskus vain soittaa ja puhua, niin hän ei aina viitsi soittaa, koska tietää jokaisella olevan erilaisia päivärytmejä ja hänestä tuntuu, että ei halua häiritä ja vaivata muita tai säikäyttää ystäviään impulsiivisilla ajatuksilla ja ideoilla. Jotta Kaarina uskaltaa soittaa, hänen on oltava aika varma, että hänen tuttavansa haluavat myös samoihin aikoihin jutella puhelimesta ja odottelevat soittoa.

Pirkko

Demografiset ominaispiirteet: Nainen, 71-vuotias, leski, asuu yksin omakotitalossa kaupunkialueella.

Teknologian käyttötaidot: Kännykkä, vanha tietokone, jolla harvakseltaan tarkistaa sähköpostin.

Tarpeet ja tavoitteet: Tuli äskettäin leskeksi, empii yksin liikkumista kun aiemmin on aina liikkunut puolison kanssa yhdessä.

Kuuluu skenaarioon 5

Pirkko on 71-vuotias leskirouva, joka asuu omakotitalossa keskustan lähellä. Hänen miehensä kuoli yllättäen, mikä on aiheuttanut Pirkolle suuren muutoksen elämään. Pirkolla on tytär, joka asuu Turussa noin 600 km Joensuusta, joten he eivät näe kovin usein. Tytär on soitellut mahdollisimman paljon Pirkolle ja yrittänyt myös suostutella häntä menemään mukaan aktiviteetteihin ja tapaamaan ystäviään. Tytär ei ole oikein onnistunut äitinsä aktivoinnissa. Pirkko liikkui aiemmin paljon miehensä kanssa ja oli hyvin aktiivinen ja kävi erilaisissa harrastuksissa ja he viettivät

yhdessä paljon aikaa Eläkeliiton kokoontumisissa ja kerhoissa. He ovat liittyneet Eläkeliiton ns. juniorijaostoon jo silloin kun kävivät vielä töissä. Pirkko on miehensä kanssa yhdessä tehnyt paljon vapaaehtoistyötä yhdistyksen hyväksi sekä auttanut esimerkiksi omaishoitajia antamalla heille pieniä levähdystaukoja ja omaa aikaa. Pariskunnalla on myös ollut pitkäaikaisia ystäviä, joita tavattiin usein ja joiden kanssa pidettiin kahvihetkiä. Pirkko, joka oli ennen miehensä kuolemaa hyvin sosiaalinen ja aktiivinen, on nyt miehensä kuoleman jälkeen sulkeutuneempi ja ei halua lähteä talostaan pois muuten kuin vain kaikkein tarpeellisimpien asioiden hoitamiseen. Erityisesti kaikki sosiaaliset kontaktit ovat kadonneet, koska hänestä tuntuu epävarmalta ja väärältä mennä pitämään hauskaa ja nauttia elämästä ystävien kanssa ilman miestänsä. Pirkko pohtiikin, kuinka heidän yhteiset ystävät kokisivat nyt hänen seurassaan olon. Pirkolla on vanhan mallinen kännykkä, jota hän käyttää puheluihin ja tekstiviesteihin. Hänen tyttärensä on tuonut hänelle vanhan tietokoneen, mutta Pirkko käyttää sitä vain hyvin harvoin, noin kerran viikossa tarkistaakseen sähköpostia.

Kalevi

Demografiset ominaispiirteet: Mies, 70-vuotias, eläköitynyt teknikko, asuu kerrostalossa 8 km keskustasta

Teknologian käyttötaidot: Kännykkä, osaa käyttää hyvin tietokonetta.

Tarpeet ja tavoitteet: Ei ole koskaan tarvinnut laittaa ruokaa, mutta on alkanut ajattelemaan, että se olisi hyvä taito kaiken varalta.

Kuuluu skenaarioon 6

Kalevi on 70-vuotias eläköitynyt teknikko. Hän asuu vaimonsa kanssa kerrostalossa noin 8 km Joensuun keskustasta. Hänen vaimonsa on ollut aina kotirouvana, joten heidän yhteinen eläkkeensä ei ole kovin suuri. Kalevillä on ollut miehisiä harrastuksia teknologisten laitteiden kanssa ja hän on seurannut urheilua koko ikänsä. Kalevillä on hyvät taidot käsitellä tietokoneita ja modernia teknologiaa. Heillä on viihdepaketti, johon kuuluu Internet ja televisiokanavat. Hänen roolinsa on aina ollut huolehtia autosta ja tietokoneesta kun vaimo taas on huolehtinut siivoamisesta, ruoanlaitosta ja pyykinpesusta. Koska

Kalevilla on hieman ylipainoa, hän yrittää liikkua enemmän ja hän on sopinut vaimonsa kanssa, että he yrittävät syödä terveellistä ruokaa. Heillä on tytär, joka asuu Helsingissä oman perheensä kanssa, johon kuuluu kaksi pientä lasta. Kalevi ja hänen vaimonsa matkustavat joskus Helsinkiin saakka hoitamaan lapsenlapsia, kun se vain on heille mahdollista. Joskus Kalevi jää yksin kotiin, kun vaimo matkustaa hoitamaan lapsia. Hän on silloin huomannut, että hän ei kykene hoitamaan kaikkia kotitöitä. Hän ei ole koskaan aiemmin laittanut ruokaa muutoin kuin savustanut kalaa ystäviensä kanssa kalastusreissuilla. Veden keittäminen ja mikrossa ruoan lämmittäminen häneltä sentään onnistuu heidän keittiössään. Hänen vaimonsa tietää tämän tosiseikan ja sen vuoksi hän on ennen reissuun lähtöään valmistanut ruokaa ja jakanut ne annoksittain pakastimeen. Kun vaimo on poissa, Kalevi ottaa valmista ruokaa pakastimesta ja lämmittää sen mikrossa, koska hänellä ei olisi varaa mennä ulos syömään joka päivä. Monta kertaa hän on jo miettinyt, että hänen pitäisi opetella ruoanlaittoa, sillä joskus voi tulla ennalta arvaamattomia tilanteita, jolloin vaimo ei ehdi laittaa ruokaa valmiiksi eikä kykene laittamaan ruokaa hänelle.

Väinö

Demografiset ominaispiirteet: Mies, 67-vuotias, eronnut, entinen kirjanpitäjä, asuu kerrostalossa keskustassa.

Teknologian käyttötaidot: Kännykkä, osaa käyttää tietokonetta hyvin.

Tarpeet ja tavoitteet: Haluaa pysyä fyysisesti ja mentaalisesti hyvässä kunnossa, on huomannut joitakin muistiongelmia ja on saanut suosituksen aloittaa tanssin harrastus.

Kuuluu skenaarioon 7

Väinö on 67-vuotias ja asuu yksin kerrostalossa kaupungin keskustassa. Hän erosi vaimostaan kaksi vuotta sitten ja on ollut aika yksinäinen siitä lähtien. Hänen vaimonsa oli se, joka aina järjesti menoja ja tekemistä. Väinö on yrittänyt kuntoilla niin paljon kuin mahdollista. Hän kävelee aina pidempää reittiä kauppaan, jotta saa samalla liikuntaa. Hän menee myös kuntosalille kahdesti

viikossa. Hän pitää itseään yhä hyväkuntoisena niin fyysisesti kuin mentaalisestikin. Hän haluaa asua omassa kodissaan niin kauan kuin mahdollista ja siksi kiinnittää huomiota omaan kuntoonsa. Väinö työskenteli kirjanpitäjänä ja hallitsi hyvin tietokoneen töissään. Tästä huolimatta hän on nyt huomannut, että tietokoneen käytössä on alkanut olla ongelmia, erityisesti pidempien linkkisarjojen ymmärtämisessä ja muistamisessa. Tämä huolettää häntä, koska hänen suvussa on esiintynyt dementiaa. Väinön terveydentilaa on seurattu säännöllisesti vuosittain ja vielä ei ole ollut näyttöä muistisairaudesta, joten hän uskoo kaiken olevan hyvin. Hän kävi äskettäin vuosittaisessa lääkäritarkastuksessa, jossa kaikki näytti olevan vieläkin hyvin. Lääkäri kehotti ja suositteli uudenlaisten harrastusten ottamista, kuten tanssimista, joka tukee aivotyöskentelyä ja mentaalista hyvinvointia fyysisen harjoittelun lisäksi. Väinö ei ole koskaan ollut hyvä tanssija, joten hän kokee uuden harrastuksen, etenkin tanssimisen olevan hankalaa.

2.1.2

Skenaariot

Eri Euroopan alueiden skenaarioita keskenään verratessa löydettiin yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia, joiden pohjalta muodostettiin neljä eri palveluiden aihe ryhmää. Jokaista ryhmää käsiteltiin mahdollisuutena innovatiivisten palveluiden suunnitteluun ja toimintojen rakentamiseen osaksi Life2.0 palvelualustaa. Näitä neljää eri aihetta käsiteltiin alueellisissa työpajoissa ikäihmisten ja asiantuntijoiden kanssa aiheisiin liittyvien skenaarioiden avulla, jolloin pystyttiin tarkentamaan ja valikoimaan Life2.0 palvelualustalle kehitettäviä toimintoja.

Aihealueet:

- 1) Toisesta huolehtiminen
- 2) Sosiaalinen verkottuminen, ystävyyssuhteet
- 3) Tiedonvaihto, tapahtumien ja aktiviteettien suunnittelu
- 4) Aikapankki, vuorovaikutteinen auttaminen

Taulukko 10: jokaisen Living Lab –alueen skenaarioista, Kaikki tummennetut skenaariot ovat Joensuusta.

Aalborg, Tanska	Barcelona, Espanja	Joensuu, Suomi	Milano, Italia
		TOISESTA HUOLEHTIMINEN Luontohullujen tarkkailu kotoa käsin Seuranta, tukea elämän muutoksiin Alentaa kynnystä miehille tanssiin Huolehtia perheenjäsenestä, lapsen lapsesta tai puolisoista	
AIKAPANKKI, VERTAISAUTTAMINEN TV ohjelmien suosittelu Taidon jakamista Haluaa auttaa muita Voisinko osallistua etänä kotoa? Ruoan vaihtoa Kyydin tarjoaminen toiselle Aikapankki			
TIEDON JAKAMISTA, TAPAHTUMIEN JA AKTIVITEETTITEN SUUNNITTELUA Tiedostojen jakamista Tiedon jakamista Suunnitella yhdessä tapahtumia Aktiviteettikalenteri Mitä on meneillään naapurustossani? Kaupungin ja organisaatioiden tapahtumat Tapahtumia kartalla Oppia ruoanlaittoa			SOSIAALISET VERKOSTOT JA YSTÄVYYSSUHTEET Arkiset ystävyssuhteet ja sosiaaliset kontaktit Ingrid ja "Älä unohda minua" Missä ovat ystäväni? Mitä ystäväni tekevät? Uskallusta soittaa ystäville Katsoa yhdessä TV:tä vaikka eri paikoissa

1. Toisesta huolehtiminen

Etnografisen tutkimuksen analysoinnissa havaittiin ikäihmisillä olevan selkeästi vastuuta huolehtia perheenjäsenistä (puolisosta, lapsesta, lapsenlapsesta) tai ystävistään osana heidän rooliaan perhe- ja tai ystäväpiirissä. Tämän ilmiön olemassaolo todennettiin eri Euroopan alueilta löytyneiden käyttäjätilanteiden ja -kokemusten kautta:

- Ikäihmiset ovat voimavara niille nuoremman sukupolven perheille, jotka mieluiten pyytävät omia vanhempiaan huolehtimaan lapsista.
- Ikäihmiset asuvat puolison kanssa, joka voi olla jo fyysisesti heikommassa kunnossa.
- Ikäihmiset haluavat olla tietoisia siitä, missä heidän perheenjäsenensä ovat ja kuinka he voisivat auttaa näitä. Tietoisuus perheenjäsenten lähellä olosta luo myös tärkeää turvallisuuden tunnetta.
- Vapaaehtoinen toisesta huolehtiminen ja siten oman vapaa-ajan käyttäminen auttamiseen antaa merkityksellisyyden ja tarpeellisuuden tunnetta ikäihmisille.

Kaikki tässä ryhmässä olevat skenaariot tukevat ajatusta palvelusta, joka auttaa ikäihmisiä tekemään arkipäivän askareita turvallisemmin, helpommin ja nopeammin, kuten:

- Tietää missä perheenjäsenet tai ystävät ovat. Tämä tarkoittaa palvelualustan suunnittelussa järjestelmän ja palveluiden rakentamista siten, että palvelut näyttävät läheisten paikkatiedon ja liikkeet sekä sen, mitä he ovat tekemässä ja miten he voivat tai tarvitsevatko he jotain. Palvelu voisi myös näyttää ovatko läheiset lähellä jotain sovittuja kohteita (esim. supermarketti, kirjasto, koti) ja voivatko he auttaa jollain tavoin palvelualustaa käyttävää läheistään. Myös sellaisia palveluita ehdotettiin, joissa seuranta liittyisi terveydenhuoltoon, kuten lääkkeiden ottamiseen tai terveydenhuollon neuvojen saamiseen mobiilisti.

Taulukko 11. Toisesta huolehtimisen skenaariot.

Etäinen luontotarkkailu	Helena näkee puhelimensa kartalla miehensä olinpaikan ja liikkeen ja voi vastaanottaa kuvia ja videoita mieheltään.
Seurantaverkosto, tukea elämän muutokseen	Muutostuki -verkosto on ryhmä ihmisiä, jotka järjestävät vertaistukea juuri puolisonsa menettäneelle henkilölle.
Alentaa kynnystä miesten tanssiharrastuksen aloittamiselle	Vainö voi kokeilla tanssimista ensin tutussa yhteydessä, esim. kuntosalilla lämmittelynä.
Huolehtia perheenjäsenestä	Antonietta pitää huolta diabetestä sairastavasta puolisostaan.

2. Sosiaalinen verkottuminen ja ystävyysuhteet

Tämä aihealue kokosi sellaiset skenaariot, jotka esittivät tilanteita, joissa ikäihmiset rakentavat, ylläpitävät tai kehittävät sosiaalisia suhteitaan. Yhteinen piirre eri Euroopan maissa tehdyssä käyttäjälähtöisessä kehittämisessä oli ikäihmisten tarve saada elämäänsä sosiaalisia tapahtumia, jotka tukevat heitä pitämään hauskaa, olemaan itsenäisiä, viljelemään ystävyysuhteita ja estämään yksinäisyyden tunnetta. Kuitenkin tässä aihealueessa Etelä-Euroopan skenaarioiden tilanteet poikkeavat Pohjois-Euroopan tilanteista.

Italian ja Espanjan skenaariot esittävät tilanteita, joissa ikäihmiset kuvaavat sosiaalisen elämänsä rikkautta ja tarvetta sellaisille palveluille, jotka tukevat heitä vapaa-ajan hauskanpidon ja huvitusten järjestämisessä. Etelä-Euroopan suurkaupunkien ikäihmiset kaipaavat palveluja, jotka ilmoittaisivat kaupungin

tapahtumista, siitä aikovatko heidän ystävänsä osallistua johonkin yhdessä ja miten he voisivat saavuttaa tapahtumat yhdessä sinne menen. Myös sellaiset palvelut olivat kiinnostavia, jotka auttoivat käyttäjiä vaihtamaan erilaisia sisältöjä keskenään ja kommunikoimaan nopeasti toistensa kanssa.

Pohjoismaiden skenaariot esittävät tilanteita, joissa erityisesti yksin asuvat ikäihmiset voivat kokea vaikeuksia sosiaalisten suhteiden luomisessa ja sosiaalisen elämän harjoittamisessa. Sellaiset palvelut, jotka auttavat ihmisiä luomaan uusia ystävyysuhteita tai pitämään yllä vanhoja kontakteja ovat näille ihmisille tärkeitä. Palvelut voisivat myös auttaa kuulumaan julkisiin tai yksityisiin organisaatioihin, jotka järjestävät sosiaalisia ja kulttuuritapahtumia ikäihmisten asuinalueella tai helposti saavutettavilla alueilla.

Taulukko 12. Sosiaalisia verkostoja ja ystävyysuhteita tarjoavia palveluskenaarioita

1	MSC4	Jokapäiväiset ihmissuhteet	Maria etsii ystäviä mennäkseen baariin heidän kanssaan
2	ASC4	Ingrid ja “älä unohda minua”	Ingrid painaa “älä unohda minua” nappia lähettääkseen viestin tyttärelleen
3	ASC5	Missä ovat ystäväni?	Hans avaa digitaalisen kaupungin kartan nähdäkseen lähellä liikkuvat ystävänsä
4	BSC4	Mitä he tekevät?	Josep saa ilmoituksen ja kuvia, jotka kertovat, että hänen poikansa on hiihtämässä
5	JSC4	Uskaltaa soittaa ystäville	Kaarina ja hänen ystävänsä ovat mukana järjestelmässä, joka kertoo milloin muut ovat tavoitettavissa juttuhetkeä varten
6	BSC8	Television katsominen yhdessä eri kaupungeista käsin (TV chit-chat)	Mariflor oppii käyttämään uusia välineitä näyttääkseen tädilleen toisessa kaupungissa ohjelman, jota hän katsoo televisiosta

3. Tiedonvaihto, tapahtumien ja aktiviteettien suunnittelu

Tämän aihealueen skenaariot liittyvät eri maissa ilmaistuun tarpeeseen ilmoittaa ja järjestää ikäihmisten yhteisöjen toimintaa tietyllä alueella digitaalisten palvelujen avulla. Tämä aihealue eroaa edellisestä sosiaalisen toiminnan aihealueesta, jossa mietittiin palveluja, jotka auttavat jo olemassa olevan ystäväryhmän toimintaa tai auttavat löytämään uusia tuttavuuksia. Tällöin palvelun tarve liittyi siihen, miten pystyy

ylläpitämään tai rakentamaan vahvoja siteitä vertaisten kanssa. Tiedonvaihdon sekä tapahtumien ja aktiviteettien suunnittelun idea taas on palvella jo olemassa olevaa yhteisöä tietyllä alueella. Kyse on sellaisesta informaation, tietämyksen ja taitojen jakamisesta, jota voidaan jakaa yhteisön jäsenten elämänlaadun parantamiseksi. Palveluiden tulisi tukea laajaa vertaisyhteisöä vaihtamaan keskenään tietoa, tukea, neuvoja ja resursseja.

Taulukko 13. Informaation jakamisen sekä aktiviteettien ja tapahtumien suunnittelun skenaariot

1	BSC5	Tiedostojen jakaminen	Josep jakoi Javin kanssa kuvat itsestään ja yhdestä yhteisestä tuttavasta edellisen viikon tapahtumassa
2	BSC9	Tiedon jakaminen	Xavi löysi paljon kiinnostavia Photoshopin ohjeita suosituksista palvelukanavalla
3	MSC2	Sosiaalisten tapahtumien suunnittelu ryhmässä	Matteo löysi ystäviä, joiden kanssa mennä ulos
4	ASC1	Gunnar ilmoittaa tapahtumasta	Gunnar sijoittaa uuden tapahtuman Internet kalenteriin
5	ASC2	Gudrun rekisteröityy aktiviteettikalenterissa	Gudrun kirjoittaa nimensä tapahtuman kalenteritaululle
6	ASC3	Knud käyttää nettisivua aktiviteettien etsimiseen	Knud löytää aktiviteetti-ilmoitukset kirjautuakseen keilausryhmään
7	BSC1	Mitä tapahtuu naapurustossani, kaupungin ja muiden tapahtumatuottajien ilmoitukset tapahtumakartalla	Miguel löytää monta eri aktiviteettia, joihin voisi osallistua viikonlopun aikana, Miguel lisää yhden tapahtuman ja Xavier päättää osallistua
8	BSC2	Mistä pidän ja mitä inhoan naapurustossani	Jaime vie vaimonsa ulos pyörätuolilla ja kirjaa palveluun muutoksia, joita naapurustossa on meneillään
9	JSC6	Kokkaamisen opettelu	Kalevi kirjautuu ryhmää, jonka tapaaminen käsittelee terveellistä ruuanvalmistusta

4. Aikapankki, vuorovaikutteinen auttaminen

Tämä aihealue käsittelee skenaarioita, jotka liittyvät sosiaalisiin innovaatioihin ja yhteistoiminnallisiin palveluihin. Sosiaaliset innovaatiot ovat kehittämiskäytännöjä, joissa ihmiset itse ratkovat kohtaamiaan ongelmia järjestäytymällä omatoimisesti, kuten hoitamalla julkisia puutarhoja vapaaehtoisryhmissä tai tarjoamalla apua toinen toisilleen aikapankkiryhmissä. Yhteistoiminnalliset palvelut ovat palveluja, joissa loppukäyttäjä on osa ratkaisua, kuten kotipäivähoidossa, kimppakyydeissä tai autojen yhteisomistuksessa.

Ikäihmisten nettipalvelun tulisi tällaisesta näkökulmasta tarjota ikäihmisille tukea spontaanin vertaisavun tarjoamiseen, aikapankkitoimintaan, arjen toimintojen järjestelyihin, kuten ruuanlaittoon, ostosten tekoon, lääkärillä käynteihin tai kimppakyyteihin. Tässä aihealueessa palvelut perustuvat:

- yhteisöön, joka voi tarjota tällaista palvelua digitaalisella palvelualueella;

- ajatukseen siitä, että palvelualueesta tukee erilaisia käyttäjien tarpeita, joita voidaan jäsentää erilaisiksi sosiaalisen vuorovaikutuksen muodoiksi:

(i) informaation jakamista, vaihtoa ja yhteisön rakentamista perheen ja ystäväpiiriin muodostamien ryhmien kanssa;

(ii) informaation jakamista, vaihtoa ja yhteisön rakentamista suuremman vertaisryhmän kanssa (kaupungin ikäihmisten yhteisö);

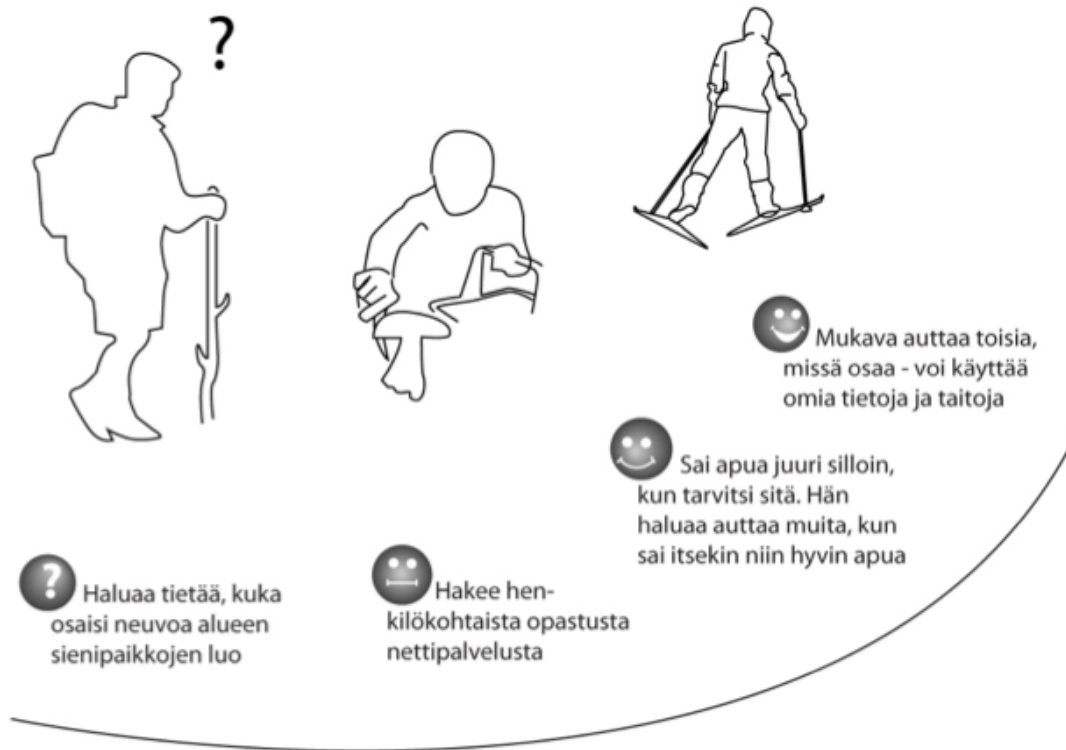
(iii) informaation jakamista, vaihtoa ja yhteisön rakentamista jossa voidaan suunnitella ja tarjota palvelua, joka perustuu vertaisten yhteistyöhön, vertaisapuun, e-osallistumiseen ja toisten tukemiseen.

Taulukko 14. Aikapankkitoimintaan ja vertaisauttamiseen perustuvat skenaariot

1	JSC2	Sosiaaliset kimppakyytimahdollisuudet	Laila tarjoaa kyytiä autollaan Kimppakyytijärjestelmässä ja saa vastineeksi päivälliskutsun
2	MSC5	Ruuan vaihtaminen	Sandro tarjoaa kasviksia puutarhastaan Concettalle, joka antaa vastineeksi orgaanisesti valmistetun lounaan
3	BSC3	Aikapankki	Xavi haluaa olla auttavainen toisille esimerkiksi toimimalla kuskina ja saa vastineeksi kokkausopetusta
4	BSC6	Televisio-ohjelmien suosittelu	Nunci suosittelee pojantyttylleen televisiodokumenttia
5	MSC3	Tietämyksen ja informaation tarpeita	Filippo etsii jotakuta katsomaan pojanpoikansa perään ja tekemään kotitehtäviä tämän kanssa
6	JSC1	Halu auttaa toisia	Mauri saa palautetta mobiililaitteeseensa sienistä, joita hän aikoo kerätä
7	BSC7	Olen sairas, voinko osallistua kotoa käsin?	Brigidalla on mahdollisuus nähdä ystävät ja kommentoida elokuvankatsomista heidän kanssaan kotoaan käsin
8	ASC6	Benny hoitaa perhettään	Maria pyytää Bennyltä, voiko tämä hakea lapset hoidosta

Joensuun skenaariot

Skenaario 1: Halu auttaa muita



Päähenkilö: Mauri

Sivulliset osapuolet: mies, joka on lupautunut jakamaan tietoa paikallisista hyvistä sienipaikoista ja tunnistamaan sieniä älypuhelimien välityksellä.

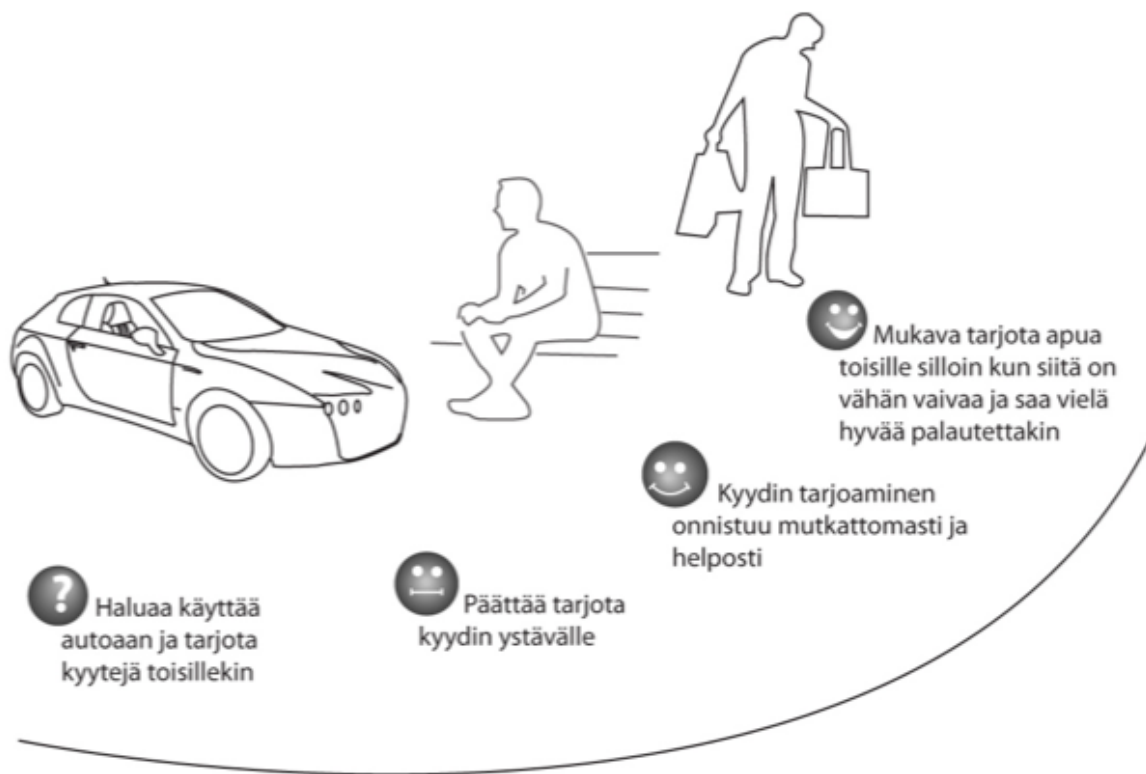
Laitteet ja tarvittavat toiminnot: Kännykkä: valokuvaus, videointi, tallennus ja lähetysominaisuudet, tietopankki henkilöistä, joilla erityisosaamista, jota haluavat jakaa, paikannusjärjestelmä puhelimelle (kartat ja reitit).

Mauri on 68-vuotias eläköitynyt mies, joka urheilee ja liikkuu paljon luonnossa. Syksyllä hän käy poikansa luona vierailulla viikon verran. Hänen poikansa asuu maaseudulla noin 50 kilometriä kaupungista toiseen suuntaan Maurin kodista nähden. Mauri haluaa tietää sienestysmahdollisuuksista poikansa

lähetyvillä, koska haluaa ylläpitää päivittäistä ulkoilurutiiniansa. Kaupunki tarjoaa alueellaan palvelua, jossa ikäihmiset voivat jakaa osaamistaan. Mauri on kuullut, että sieltä saa myös luontoon liittyvää asiantuntemusta: kalastuspaikkoja sekä marjastus- ja sienestysvinkkejä. Hän kirjautuu palveluun sisään ja tutkii karttoja ja henkilöitä, joilla on sienestyksen tietotaitoa. Hän pystyy seuraamaan yhden miehen ohjeita ja reittiä hyvälle sienipaikalle. Samalla hän löytää mielenkiintoisen näköisiä sieniä, ottaa niistä valokuvia ja lähettää ne palvelun välityksellä samalle miehelle, joka neuvoi reitin. Mauri saa mieheltä vastauksen siihen, ovatko sienet syötäviä ja turvallisia.

Koska Maurista on mukava auttaa toisia ja hän on hyvin sosiaalinen, hän päättää itsekin ilmoittautua urheilun, erityisesti hiihdon asiantuntijaksi palveluun. Kun talvi on tullut, hänelle tulee pyyntöjä saada ohjausta hyvän luisteluhiihtotekniikan opettelemiseen. Mauri voi kertoa myös hyvistä hiihtoreiteistä sekä päivittää latutietoja palvelun kartalle. Tämän hiihtoasiantuntemuksen kautta, jota hän on sittemmin tarjoutunut myös henkilökohtaisesti opettamaan, hän löytää hyviä hiihtokavereita muutoin niin yksinäiseen harrastukseen.

Skenaario 2: Sosiaaliset ja spontaanit kyydit



Päähenkilö: Laila

Sivulliset osapuolet: Leena, joka saa kyydin

Laitteet ja tarvittavat toiminnot: kännykkä, kosketusnäytöllinen tabletti, jossa on Internet, matkavarauksjärjestelmä, jossa paikkatiedonseuranta mahdollisuudet ja kartta.

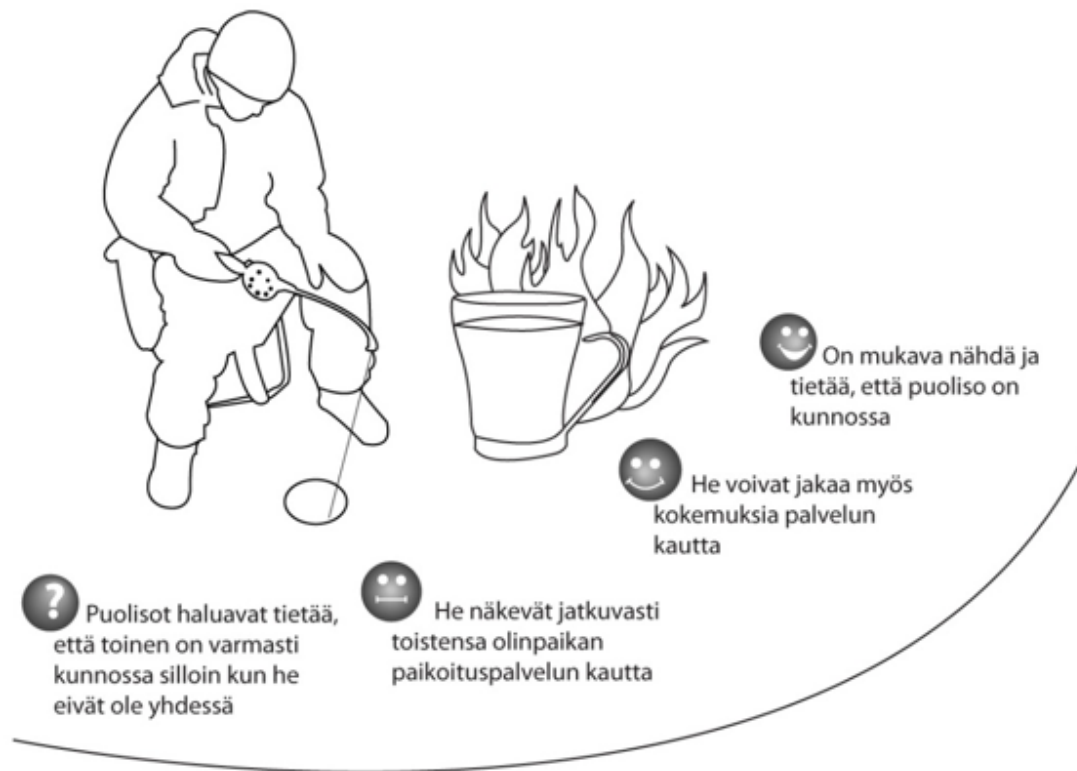
Laila on 65-vuotias ja käy usein kaupungin keskustassa omalla autollaan. Hän on kirjautunut ikäihmisten kyytijärjestelmän käyttäjäksi. Hän on merkinnyt palveluun omat rutiininomaiset toistuvat reitit esim. harrastuksiin, mutta hän laittaa myös spontaaneja ajoja tiedoksi muille palvelun käyttäjille. Hänestä on mukava tarjota kyytiä ystäville ilman vastapalveluksen tarvetta.

Perjantaina Laila huomaa, että kahvi on melkein loppu. Hän lukee mainoslehtisestä kahvin olevan lauantaina tarjouksessa Lidl:ssa Joensuussa. Samalla ostosreissulla hän voisi huolehtia muistakin ruokaostoksista. Hän muistaa, että hänen ystävänsä Raija asuu matkan varrella ja Raija voisi olla kiinnostunut lähtemään mukaan. Laila avaa tabletin näytön, joka yhdistyy automaattisesti Internetiin. Etusivulla on ikoni Kyytijärjestelmään, jota painamalla Laila kirjautuu sisään ja valitsee ”Tarjoan kyytiä”. Hän syöttää järjestelmään tiedot matkan ajoituksesta, moneltako on lähdössä ajamaan ja mistä sekä määränpään. Parin tunnin päästä Eläkeliitosta tuttu Leena näkyy kyytijärjestelmän kartalla pisteenä. Laila painaa Leenan pistettä ja siten ilmoittaa Leenalle, että hän pääsee kyytiin ilmoittamasta paikastaan.

Lauantaina Leena seuraa Lailan ajoa järjestelmän karttapalvelusta, jolloin Leena näkee, että Laila on hieman

myöhässä. Myöhästyminen johtui voimakkaasta lumisateesta, joka on kasannut paljon lunta parkkipaikalle. Ostoksien jälkeen Leenan tarvitsee vielä jäädä keskustaan kyläilemään tyttärensä luokse, joka myöhemmin antaa Leenalle kyydin kotiin. Laila tarjoutuu kuitenkin viemään Leenan ostokset jo hänen kotiinsa, jossa Leenan huonosti näkevä mies on viettänyt monta tuntia itseksensä. Leenan puoliso pyytää Lailaa tulemaan syömään heille viikonloppuna kiitoksena ostosten tuomisesta, vaikka vastapalveluksia ei ole tarpeen antaa. Tämä on mukavaa, sillä kyytijärjestelmä tallentaa vuorovaikutukset ja maantieteelliset kohtaamiset järjestelmää käyttävien henkilöiden kesken. Se auttaa myös jatkossa muistamaan keitä ihmisiä voisi auttaa missäkin tilanteissa. Lailalla on hyvä mieli kun pystyi auttamaan muita ja hän iloitsee kutsusta mennä syömään tuttavien luokse. Myöhemmin Laila lukee myös Leenan hänelle lähettämän kiitosviestin kyytijärjestelmästä.

Skenaario 3: Pitkän matkan luontotarkkailu



Päähenkilö: Helena

Sivulliset osapuolet: Helenan aviomies Antti

Laitteet ja tarvittavat toiminnot: kännykkä, "fiksua linjaa" -paikannusjärjestelmä ja kartta, valokuvaus- ja nauhoitustoiminnot.

Helena on 75-vuotias ja asuu aviomiehensä kanssa kaupungin keskustassa. Hänen miehensä Antti menee talven jälkeen ensimmäistä kertaa yöksi heidän mökilleen kun kevät aurinko alkaa jo lämmittää. Antti haluaa mennä kalastamaan järven jäälle, koska on niin ihana aurinkoinen ilma. Helena jää kaupunkiin iltapäivällä olevan yhdistyksen kokouksen takia.

Iltapäivällä ja illalla Helenalla on huoli miehestään ja kuinka hän pärjää mökillä: Onko hän päässyt turvallisesti takaisin järven jäältä ja onko mökki hyvässä kunnossa talven jäljiltä. Antin puhelin on jatkuvasti lähettänyt seurantatietoa hänen sijainnistaan. Helenalla on mahdollisuus tarkistella näitä tietoja jatkuvasti joko puhelimessaan olevalta kartalta tai suurennettuna television ruudussa. Yhdistyksen kokouksen jälkeen Helena näkee, että Antti on palannut järveltä takaisin mökille. Tietoa kulkee myös toiseen suuntaan. Mökillä ollessaan Antti voi nauttia

rauhassa olostaan, koska hän myös näkee tasapaino-ongelmista kärsivän vaimonsa liikkeit oman puhelimensa kartalta ja huomaa, että hän on palannut kokouksesta takaisin kotiin. Antti on myös lähettänyt Helenalle kuvia mökiltä saamistaan kaloista, jotta Helena tietää suunnitella kalaruokaa. Illalla Antti lähettää vielä nauhoituksen lintujen äänistä mökillä sekä valokuvan takan tulesta toivottaakseen hyvää yötä. Seurantajärjestelmä, jota he käyttävät nähdäkseen toisensa liikkeit, merkitsee myös muistiin kuvien ja nauhoitteiden ottamisen sijainnin.

Skenaario 4: Uskallusta soittaa ystäville



Päähenkilö: Kaarina

Sivulliset osapuolet: Ystävä Anna-Leena lauluryhmästä

Laitteet ja tarvittavat toiminnot: kännykkä, "fiksi linja"-paikannusjärjestelmä ja kartta, päällä/pois valinta.

Eilen 68-vuotias Kaarina vietti aikaa lauluryhmänsä kanssa ja nautti siitä 2 tunnin ajan. Myös muut laulajat sekä kuuntelijat selvästi nauttivat esityksestä. Se oli eilen, ja nyt – kuten monta kertaa viikossa – hänestä tuntuu surulliselta ja yksinäiseltä. Hän voisi mennä ulos kävelylle, mutta sää ei ole houkutteleva. On tuulista ja -10 astetta ja jäätävän kylmän tuntuista. Kaarina tietää, että tässä tilanteessa paras keino saada mieli

iloisemmaksi on soittaa ja jutella ystävälle. Hänestä on mukava soittaa ystävälle, jolla on sopiva hetki jutella ja joka on myös juttelutuulella.

Kaarina on mukana palvelussa, joka näyttää hänen oman ja ystävien tavoitettavuuden. Kun hän saapuu kotiin, palvelu huomioi sen automaattisesti merkiksi siitä, että hän on tavoitettavissa jutteluseuraksi. Palvelulla on myös mahdollisuus rajata pois huonetiloja, kuten kylpyhuone tai harrastehuone. Jos hän ei halua jutella, niin hän voi myös itse merkitä palveluun olevansa ”poissa”. Kaarina voi myös matkustaessaan tai muissa tilanteissa kaukana kotoa, mutta halukas juttelemaan, merkitä olevansa tavoitettavissa. Ystävillä on sama palvelu käytössä, joten

he tietävät milloin kukin ystävä on tavoitettavissa juttelua varten. Palvelussa on myös mahdollisuus merkitä, että ”minä haluaisin jutella jonkun kanssa” sekä symboleita kuvastamaan mielialaa: aurinko iloiselle tuulelle ja pilviä hieman synkemmälle tuulelle, kun on huolia jostakin. Tällä tavoin ystävät voivat etukäteen tietää, milloin on erityisiä tarpeita juttelulle. Kaarina tarkastaa omasta puhelimestaan, jos joku ystävistä on juttutuulella ja huomaa, että Anna-Leenan lauluryhmästä haluaa myös jutella, joten Kaarina soittaa hänelle. Kaarinalle tulee jälleen hyvä mieli, koska he muistelevat yhdessä mukavaa lauluhetkeä. He myös päättävät mennä yhdessä kävelylle huomenna, kun sään pitäisi olla parempi.

Skenaario 5: Seurantaverkosto, tukea elämän muutoksiin



Päähenkilö: Pirkko

Sivulliset osapuolet: Pirkon tytär, joka asuu 600 km päässä ja Vilma, joka toimii vertaistukihenkilönä juuri puolisonsa menettäneille.

Laitteet ja tarvittavat toiminnot: kännykkä, paikannusjärjestelmä.

Pirkko on 71-vuotias leski, joka asuu omakotitalossa kaupungin keskusta-alueella. Kun hänen miehensä yllättäen kuoli vähän aikaa sitten, hänelle on ollut vaikeaa lähteä ulos mistään muusta syystä, kuin vain pakollisille asioinneille. Pirkon tyttären pitkän matkan puhelut eivät ole auttaneet innostamaan Pirkkoa jatkamaan ennen niin sosiaalista ja aktiivista elämää. Hän jättäytyi pois Eläkeliiton aktiviteeteista,

vaikka aiemmin nautti niistä suuresti miehensä kanssa. Pirkko on myös lakannut tapaamasta ystäviään.

Yllättäen Pirkko saa tekstiviestin kännykkäänsä: "Hei Pirkko, et ole käynyt missään Eläkeliiton tapahtumissa kuukauteen etkä ole muutoinkaan liikkunut paljoa. Onko kaikki hyvin? Ystävällisin terveisin, Muutoksen tuki 0401234567". Samaan aikaan Pirkon tytär saa myös tekstiviestin: "Muutoksen tuki –palvelu on havainnut muutoksia äitinne aktiviteeteissa ja kommunikoinnissa. Kaikki voi olla hyvin, mutta voisi olla hyvä, että tarkastatte hänen hyvinvointinsa. Ystävällisin terveisin, Muutoksen tuki 0401234567". Pirkko muisti viestistä, että kun he liittyivät Eläkeliiton jäseneksi, heiltä kysyttiin haluaisivatko he osallistua Muutoksen tuki –palveluun, joka seuraa jäsenien osallistumista ja aktiviteettitasoa kännykässä olevan paikannusjärjestelmän avulla. He päättivät osallistua palveluun ja he merkitsivät 600 km:n päässä asuvan tyttärensä tiedonsaajaksi siinä tapauksessa,

jos palvelu havaitsisi selkeän muutoksen. Muutoksen tuki –palvelu on Eläkeliiton ja kaupungin vanhuspalveluiden yhdessä ylläpitämä järjestelmä.

Pirkon tytär soitti tekstiviestissä olleeseen tukinumeroon, koska hän arveli äitinsä olevan liian masentunut soittamaan. Hän sai tietoa vertaistukihenkilöistä, joissa oli myös puolisonsa menettäneitä. Tytär sai Pirkon suostumaan tapaamaan tukihenkilön, Vilman, joka oli menettänyt puolisonsa vuosi sitten ja oli vapaaehtoisena mukana Muutoksen tuki –palvelussa. Pirkko suostui, koska ajatteli olevan helpompi puhua sellaisen kanssa, joka oli kokenut saman muutoksen elämässään. Vilman tapaaminen auttoi paljon Pirkkoa ja Vilma sai suostuteltua Pirkon tulemaan Eläkeliiton tarinakerhoon, jossa Pirkko tapasi muitakin vahoja ystäviään. Tämä auttoi häntä pääsemään peloista ja ennakkoluuloista ja aloittamaan jälleen aktiivisen sosiaalisen elämän.

Skenaario 6: Ruuanlaiton opettelu



Päähenkilö: Kalevi

Sivulliset osapuolet: Kalevin vaimo. Eläköitynyt huoltoaseman kokki Raili, Marttojen jäsen

Laitteet ja tarvittavat toiminnot: kännykkä, "fiksiu-linja" – paikannusjärjestelmä hyvin helpolla käyttöliittymällä.

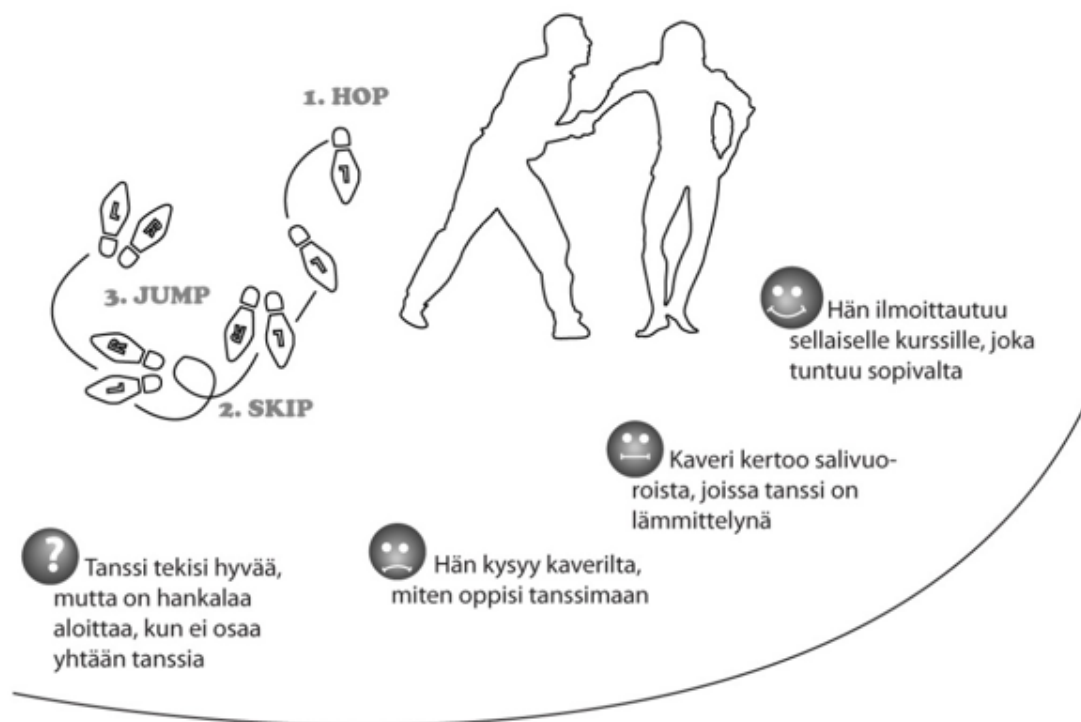
Kalevi on 70-vuotias ja asuu vaimonsa kanssa. Hänen vaimonsa lähtee yllättäen kahdeksi viikoksi Helsinkiin 450 km:n päähän hoitamaan lapsenlapsia. Vaimo ei ehdi valmistamaan valmiiksi pakastimeen ruokaa, jota Kalevi voisi lämmittää annoksen kerrallaan. Kalevilla on ollut mielessä, että hänenkin olisi hyödyllistä osata laittaa terveellistä ruokaa. Tällä kertaa hän etsii mahdollisuuksia opetteluun

kaupungin nettisivuilta, jotka ovat erityisesti ikäihmisten neuvontaa varten. Hän huomaa siellä ilmoituksen kaupungin tarjoamasta ”kiinnostunut terveellisestä ruoanlaitosta” –ryhmästä ja ilmoittautuu mukaan. Seuraavana päivänä hän saa tekstiviestin kännykkäänsä, jossa kerrotaan ryhmän kokoontuvan paikallisella Marttojen –klubilla. Martat edistävät hyviä kodinhoitotapoja sekä terveellistä ja edullista ruoanvalmistusta ja he ovat järjestäneet miehille suunnatun ryhmän.

Kalevi osallistuu ryhmän tapaamiseen, mutta muutamat muut miehet eivät pidä yhteisestä ohjauksesta vieraassa keittiössä, joten kurssi päätetään toteuttaa etäjärjestelmän avulla. Tämä sopii hyvin myös Kaleville, koska hänen vaimonsa meni Helsinkiin heidän autollaan ja Kalevin täytyy aina järjestää

kyyti kurssille. Raili, Marttojen jäsen, joka oli tullut ohjaamaan ryhmää, suostuu antamaan ohjausta kännykän välityksellä. Ryhmän ollessa kuitenkin nyt koolla, Raili näyttää muutamia perusasioita ruoanlaittoon liittyen ja sen jälkeen jokainen mies, joka haluaa osallistua miesten ruoanlaitto –verkostoon, kirjautuu mukaan. Koska terveellisen ja edullisen ruoan valmistaminen on riippuvainen kaupasta kulloinkin saatavista raaka-aineista, Raili voi antaa neuvoja valokuvien perusteella kaupassakäynnin aikana. Tämä on Kalevista hienoa, sillä pienessä lähikaupassa on vähän valinnanvaraa, jolloin hyvät vinkit ovat tarpeen. Raili neuvoo myös ruuanlaiton ohessa Skypen välityksellä raaka-aineiden mukaista ruuanvalmistusta. Miesten ruuanlaitto –verkostoon kirjautuneet miehet voivat myös jakaa kysymyksiä, ideoita ja reseptejä toisilleen.

Skenaario 7: Alentaa kynnistä miesten tanssiharrastuksen aloittamiselle



Päähenkilö: Väinö

Sivulliset osapuolet: Veikko, kuntosalikaveri, joka on aloittanut tanssin aiemmin, Väinön lääkäri.

Laitteet ja tarvittavat toiminnot: kännykkä

Väinö 67-vuotta, käy vuosittaisessa lääkärintarkastuksessa, jossa hänen terveyttään testataan eri tavoin. Lääkäri kertoo tilanteen näyttävän edelleen hyvältä. Hän kertoo myös, että jatkossa on tärkeää pitää yllä monipuolista aktiivisuutta. Lääkäri suosittelee tanssimista fyysisen terveyden lisäksi, sillä se pitää myös aivot aktiivisina kun täytyy opetella ja muistaa askeleita. Väinö haluaa pysyä mahdollisimman hyvässä kunnossa, mutta hän ei ole koskaan ollut hyvä tanssija. Hän yritti

aikoinaan pari kertaa tanssia ja yhtäkkinen tanssin aloittaminen ei tuntunut kovin hyvältä ajatukselta. Muut tanssisivat hyvin ja hän vain vaikuttaisi kömpelöltä, kun ei osaa mitään.

Kun Väinö meni käymään tutulla kuntosalivuorolla, hän kertoi lääkärin suosituksen ystävälleen Veikolle, joka oli aloittanut tanssimisen aiemmin. Hän halusi kysyä Veikolta, kuinka tämä oli pärjännyt ja onnistunut tanssin aloituksessa. Veikko kertoi, että hän oli aluksi mennyt erityisille kuntosalivuoroille, joita oli tarjolla eri puolilla kaupunkia. Näillä vuoroilla lämmittely oli ohjattua tanssiaskeleiden harjoittelua. Väinö ja Veikko kysivät kuntosalilta, oliko näitä vuoroja vielä tarjolla. Vuoroja oli tulossa,

kun vain tarpeeksi miehiä ilmoittautui mukaan. Väinöstä tanssin aloitus tutun kuntoilun ja ympäristön yhteydessä kuulosti hyvältä idealta. Hän ilmoittautui mukaan Tanssia lämmittelyksi – vuorojen verkostoon ja sai siten tekstiviestin joka kerta kun kyseinen vuoro järjestettiin jollakin kuntosalilla. Hän näki puhelimen kartalta kuntosalin sijainnin ja kuinka monta henkilöä oli osallistumassa. Tämä auttoi Väinöä näkemään, milloin olisi hyvä ilmoittautua sopiville vuoroille, joihin oli tulossa riittävästi osallistujia. Jos osallistujalistassa näytti olevan juuri ja juuri riittävä määrä osallistujia tai hieman alle, niin hän pystyi kutsumaan myös ystävänsä Veikon mukaan.

2.1.3

Vaatusmäärittely

Teknologisia perusvaatimuksia:

- Eri tilanteisiin ja erilaisille ikäihmisille sopivat viestintävälineet ovat erilaisia: kännykkä, tabletti, tietokone tai TV. Ikäihmisille suunnatun järjestelmän tulisi tarjota mahdollisuuksia käyttää näitä erilaisia laitteita.
- Järjestelmään tulisi liittyä hyvin tarkka määrittely siitä, millaisia standardeja ja toimintoja sitä käyttävissä laitteissa tulee olla. Tällä tavoin on helppo tarkistaa myös olemassa olevien laitteiden osalta, täyttävätkö ne tarvittavat vaatimukset.
- Vaatimusten mukaisia laitteita tulee voida vuokrata tai ostaa palvelun tarjoajalta (esim. kaupunki tai teknisen toteutuksen ylläpitäjä). Vuokraus ja ostomahdollisuuden tulee sisältää laitteiden käytön ohjaus ja tuki, mahdolliset ohjelmistopäivitykset jne.

- Näytön tulee olla riittävän suuri (A6-A5) jotta esim. kartat voi nähdä riittävän selvästi.
- Käyttöliittymän ja laitteiden tulee olla yksinkertaisia ja selkeitä.
- Järjestelmän pitää vaatia hallinnoitua rekisteröitymistä eikä olla avoin kaikille.
- Käyttäjätietojen tulee olla luottamuksellisia.
- Päivittämisen pitää tapahtua hallinnoijien toimesta ja olla automaattista ikäihmisille.
- Kun laitetta vaihdetaan tulee uuden kirjautumisen ja päivittämisen olla helppoja, jopa automaattisia ikäihmisille.

Eri palveluissa esiin tulleet peruskäyttäjävaatimukset olivat:

- Palvelun pitää rohkaista käyttöön ottoa (palveluihin pääsee käsiksi heti) ja olla aloittamiskynnykseltään matala (helppo).
- Palvelulla tulee olla luotettava hallinnoija: kaupunki (julkisen sektorin luotettavuus), 3:n sektorin toimija kuten Eläkeliitto (rekisteröity ja luotettava järjestö) tai kyläyhdistykset (edustavat pienen alueen paikallista avunantoverkostoa). Palvelun, joka tarjoaa vapaaehtoisapua ja yritysten tuotteita

ja palveluja tulee toimia koulutukseltaan ja luotettavuuden varmistukseltaan yllä luetellun kaltaisten tunnettujen tahojen hallinnoimana.

- Laitteita ja palvelualustaa teknisenä toteutuksena voi tarjota yritys, joka tukee laitteiden käyttöä järjestämällä myös koulutusta ja tukea. Myös 3:n sektorin toimijat voivat järjestää koulutuksen.
- Laitteiden ja järjestelmän henkilökohtainen ohjaus on välttämätöntä.
- Kaikenpuoleinen helppokäyttöisyys on oleellisen tärkeää: osallistuminen, tiedon saanti, käytön oppiminen, laitteet, järjestelmä, käyttöliittymä, päivittäminen, ei korkeita muistivaatimuksia.
- Suojatut yhteydet ja tieto: turvallisuus siinä, että henkilökohtaiset tiedot eivät päädy väärin käsiin.
- Käyttäjän tulisi ymmärtää järjestelmä ja antaa henkilökohtaiset

tiedot ja suostumus ymmärtäen mitä hän antaa ja mihin sitoutuu sekä millaiset mahdollisuudet jatkossa on hallita omia tietojaan. Jos järjestelmään liittyy automaattinen paikannus, niin se pitäisi myös pystyä kytkemään pois (ikäihmisillä oli Big Brother -tyyppisiä pelkoja, jos ei voi itse hallita seurantaa).

Käyttötilanteiden kuvaus UML-kaavion avulla antaa pohjan palvelun vaatimuksille ja palvelun tekniselle määrittelylle.

Seuraavana on taulukot Joensuun, Barcelonan, Milanon ja Aalborgin työpajojen tuloksista, kun näissä kaupungeissa oli käyty läpi skenaarioihin pohjautuvia vaatimuksia palvelualustalle ja tekniikalle ikäihmisten ja asiantuntijaryhmien kanssa.

Taulukko 15: Joensuu

Sosiaaliset ja spontaanit kyydit	<p>Rekisteröityminen, profilointi ja pääsyn hallinta.</p> <p>Luottaminen (sosiaalinen), luotettavuus (tekniinen) ja turvallisuus</p> <p>Karttapohjainen esittely, etsintä, suodatus</p> <p>Ilmoitukset/tiedoitus, palaute</p>	Halu auttaa toisia	<p>Rekisteröityminen, profilointi ja pääsyn hallinta.</p> <p>Luottaminen (sosiaalinen), luotettavuus (tekniinen) ja turvallisuus</p> <p>Etsintä, suodatus</p> <p>Ilmoitukset/tiedoitus, palaute</p>
Etäinen luontotarkkailu	<p>Rekisteröityminen ja pääsyn hallinta.</p> <p>Karttapohjainen esittely</p> <p>Tiedostojen vaihto</p>	Seurantaverkosto, tukea elämän muutoksiin	<p>Rekisteröityminen ja pääsyn hallinta.</p> <p>Karttapohjainen esittely</p> <p>Ilmoitukset/tiedotus</p>

Taulukko 16: Barcelona

Aikapankki – palvelualustan luominen	<p>Rekisteröityminen, profilointi ja pääsyn hallinta.</p> <p>Karttapohjainen esittely,</p> <p>Aikapohjainen vaihtosysteemi</p> <p>Ilmoitukset/tiedoitus, palaute</p>	Mitä on meneillään naapurustossani?	<p>Rekisteröityminen, profilointi ja pääsyn hallinta</p> <p>Ilmoitukset/tiedoitus</p>
Sosiaalinen verkostoituminen, kommunikoinnin palvelualusta	<p>Rekisteröityminen, profilointi ja pääsyn hallinta</p> <p>Ilmoitukset/tiedoitus</p>		

Taulukko 17: Milano

"Missä sinä olet?" "Minä olen täällä"	Rekisteröityminen, profilointi ja pääsyn hallinta. Karttapohjainen esittely Tiedostojen vaihtaminen ja jakaminen Ilmoitukset/tiedoitus	Mitä voimme tehdä yhdessä?	Rekisteröityminen, profilointi ja pääsyn hallinta. Karttapohjainen esittely Etsintä, suodatus Palaute
--	---	----------------------------	--

Taulukko 18: Aalborg

Ruoka (aikapankki ja toisten auttaminen)	<p>Rekisteröityminen, profilointi ja pääsyn hallinta.</p> <p>Karttapohjainen esittely,</p> <p>Ilmoitukset/tiedoitus</p> <p>Palaute</p>	Tilaisuuksien järjestäminen	<p>Rekisteröityminen, profilointi ja pääsyn hallinta.</p> <p>Karttapohjainen esittely</p> <p>Etsintä, suodatus</p> <p>Ilmoitukset/tiedoitus</p>
--	--	-----------------------------	---

Joensuun käyttötilanteet ja UML -kaaviot

Seuraavassa taulukoissa on kuvattu Joensuun alueen skenaarioissa kuvatut tapahtumaprosessit auki vaihe vaiheelta. UML-kaaviot taulukoiden jälkeen osoittavat myös vaihtoehtoiset prosessin suunnat ja toiminnot, joihin käyttäjät saattavat päätyä kussakin skenaariossa. Jokaisessa taulukossa on merkitty kuhunkin skenaarioon oleellisesti liittyvät vaatimukset kohdissa

Ennakkotilanne ja ympäristö. Jokainen skenaario on hajautettu osiin kuvaten tarkat vaiheet sekä järjestelmän toiminnot ja reagointi. Järjestelmän toimintojen kuvaukset on tehty asiantuntijatyöryhmän kanssa käyttäjän positiivisen kokemuksen näkökulmasta.

*Taulukko 19: Sosiaaliset, spontaanit matkat – Kimppakyyti***Lyhyt kuvaus**

- Taustalla on tarve liikkumisen lisäämiseen mielekkäästi yhdessä toisten kanssa. Palvelulla pyritään tekemään kyydin tarjoaminen ja vastaanottaminen helpoksi harvaan asutuilla seuduilla, missä joukkoliikenne ei tarjoa kattavaa palvelua.
- Kyytien tarjoaminen ja vastaanottaminen on vapaaehtoista, eikä sillä tavoitella suoraa taloudellista hyötyä käyttäjille itselleen. Taustalla on myös oman auton ja ajotaitojen käytön tarve.
- Palvelun tarkoitus on luoda uusia mahdollisuuksia toisten auttamiselle, jolla taas on positiivinen vaikutus ikäihmisten kanssakäymiseen ja virkeänä pysymiseen.

Ennakkoehdot

- Henkilön tulee rekisteröityä palveluun ennen kuin voi tarjota tai pyytää kyytiä ja rekisteröitymisen jälkeen saa opastusta palvelun käytölle. Henkilön luotettavuus tarkistetaan rekisteröitymisen yhteydessä.
- Palvelussa on visuaaliset selkeät kartat, joissa kyydin tarjoaminen on näkyvillä lähtöpisteineen ja päätepisteineen sekä auton kulkureitti viivana, kun seurataan tulevaa kyytiä.
- Järjestelmä opastaa käyttäjää vaihe vaiheelta eteenpäin.

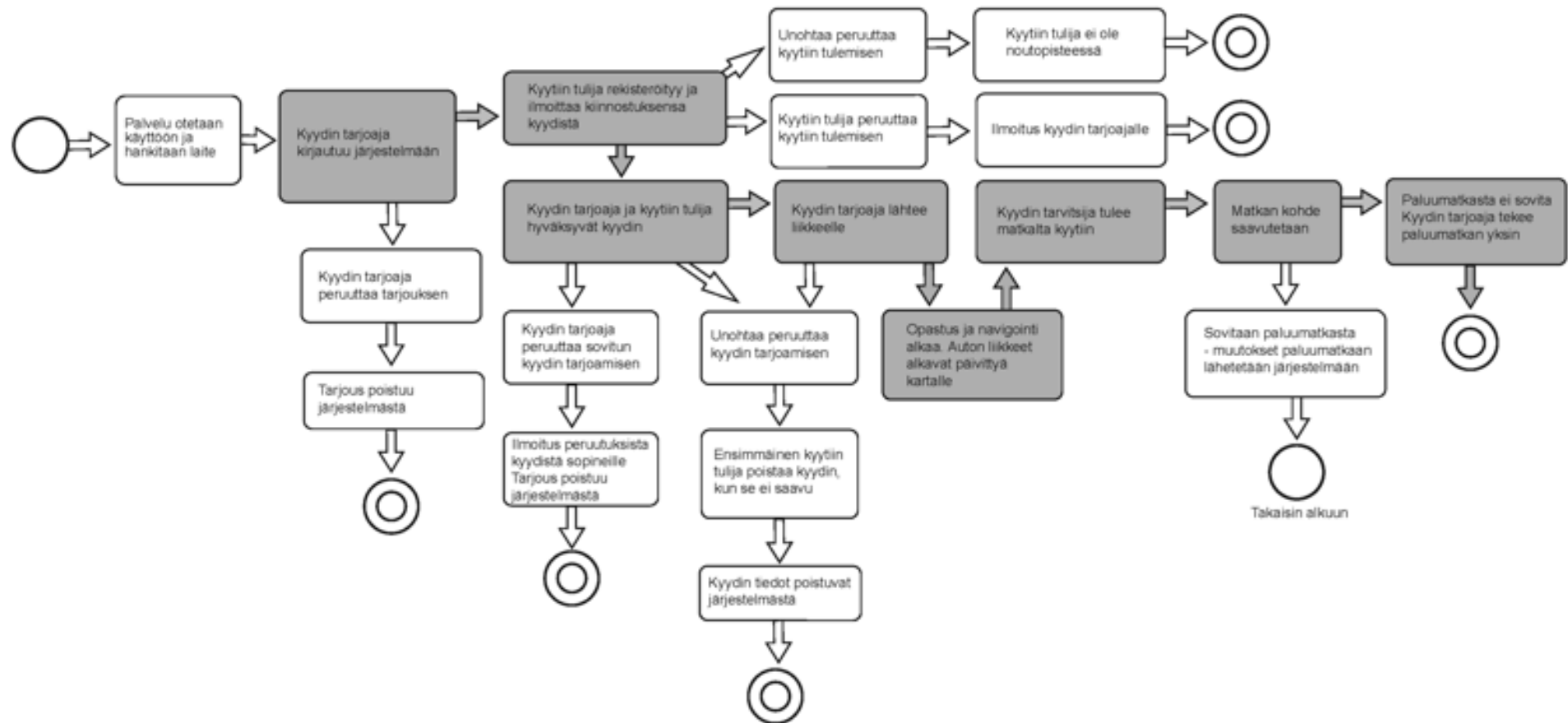
Ympäristö

- Koti ja mobiili

Perusprosessi

- Kyydin tarjoaja rekisteröityy ja ilmoittaa olevansa halukas tarjoamaan kyytiä muillekin, koska on menossa käymään autollaan kaupungissa. Hän ilmoittaa järjestelmälle toivotun ajan ja kohteen. Lähtöpaikaksi hän jättää oletuksena olevan kotipaikkansa. Sen jälkeen matkan varrella asuva kyydin tarvitsija kirjautuu järjestelmään ja huomaa sopivan kyydin olevan tarjolla. Kyydin tarvitsija ilmoittaa kiinnostuksensa kyytiin. Kyydin tarjoajalta kysytään varmistusta uudesta reitistä ja kyytiin tulijan paikasta ja sen hyväksyttyään molemmat saavat kyydin onnistumisesta varmistuksen. Kyyti toteutetaan ja kumpikin saavuttaa haluamansa kohteen. Myöhemmin kyydin saaja antaa hyvää palautetta järjestelmän kautta kyydin tarjoajalle.

	Käyttäjän toiminta	Järjestelmän reagointi
1.	Kyydin tarjoaja kirjautuu Intranet- järjestelmään ja antaa tarjouksen kyydistä, jossa ilmoittaa toivotun ajan ja kohteen. Jos lähtöpaikka ei ole rekisteröitymisessä ilmoitettu, se ilmoitetaan. Muussa tapauksessa oletuksena on kotiosoite.	Tarjous kyydistä näytetään kaikille niille, jotka ovat kirjautuneet järjestelmään (hakeakseen tai tarjotakseen kyytiä).
2.	Henkilö, joka tarvitsee kyydin kirjautuu järjestelmään, löytää ilmoituksen kyytimahdollisuudesta ja ilmoittaa järjestelmään että on kiinnostunut.	Järjestelmä kysyy mistä paikasta henkilö halua päästää kyytiin.
3.	Henkilö, joka tarvitsee kyydin ilmoittaa järjestelmään lähtöpaikan.	Järjestelmä kysyy kyydin tarjoajalta ottaako hän kyytiin kyytiä tarvitsevan henkilön ja sopiiko hänelle lähtöpaikka.
4.	Kyydin tarjoaja hyväksyy kyytiä tarvitsevan henkilön ja lähtöpaikan.	Järjestelmä ilmoittaa kyytiä tarvitsevalle henkilölle lähtöpaikan ja ajan. Järjestelmä lähettää vahvistuksen kyydin tarjoajalle.
5.	Kyydin tarjoaja lähtee matkalle ja tekee ilmoituksen siitä järjestelmään.	Navigointi ja matka alkaa. Kyydin siirtymiset päivittyvät molempien henkilöiden kartalle. Järjestelmä poistaa kyytitarjousilmoituksen sen jälkeen kun matka alkaa.
Jälkitila	Molemmat henkilöt saapuvat perille.	Järjestelmä rekisteröi matkan päättyneeksi ja onnistuneeksi. Henkilö, joka sai kyydin voi jättää palautteen kyydin tarjoajalle.



Taulukko 20: Haluaa auttaa toisia**Lyhyt kuvaus**

Järjestelmä on vapaaehtoisten auttajien pankki, se opastaa missä vapaaehtoiset on työllistetty julkisen hallinnon järjestelmän kautta, tarkastettu luotettavuuden osalta ja koulutettu palvelujärjestelmään ja palvelutoimintaan.

Edellytykset**Teknisen skenaarion edellytykset**

- Alkuperäinen rekrytointi-informaatio vapaaehtoisten henkilöpankista ja siihen liittyvä tiedonkeruu pitää aloittaa ennen kuin palvelujärjestelmä julkistetaan.
- Palvelun pitää sisältää ajankohtainen version paikalliskartoista.
- Vapaaehtoisten auttajien ja apua tarvitsevien yhteystiedot eivät ole näkyvillä järjestelmän tavallisille käyttäjille.
- Viestittely vapaaehtoisten auttajien ja apua tarvitsevien kesken pitää tapahtua palvelujärjestelmän kautta. Näin ihmisten, jotka käyttävät järjestelmää ei tarvitse julkaista tai antaa toisille yhteystietojaan.

Käyttäjän skenaarion edellytykset

- Henkilö, joka tarjoa apua voi ilmoittaa järjestelmään milloin hän on käytettävissä auttamistarkoitukseen.
- Käytettävissä olon statusta on aina mahdollista muuttaa.
- Henkilö, joka tarjoaa apua voi lisätä tai poistaa avun antamisen alueet järjestelmästä aina kun haluaa.
- Vapaaehtoinen auttaja on tarkistettu ja määritelty luotettavaksi ja koulutettu käyttämään järjestelmää ja palveluita. Auttaja on sertifioitu julkisen hallinnon kautta ennen kuin hän pystyy rekisteröitymään järjestelmään ja auttamaan muita.
- Palvelun käyttö vaatii rekisteröitymistä ja palvelun käyttäjät maksavat palvelusta, jos he eivät itse kuulu apua tarjoaviin ihmisiin.

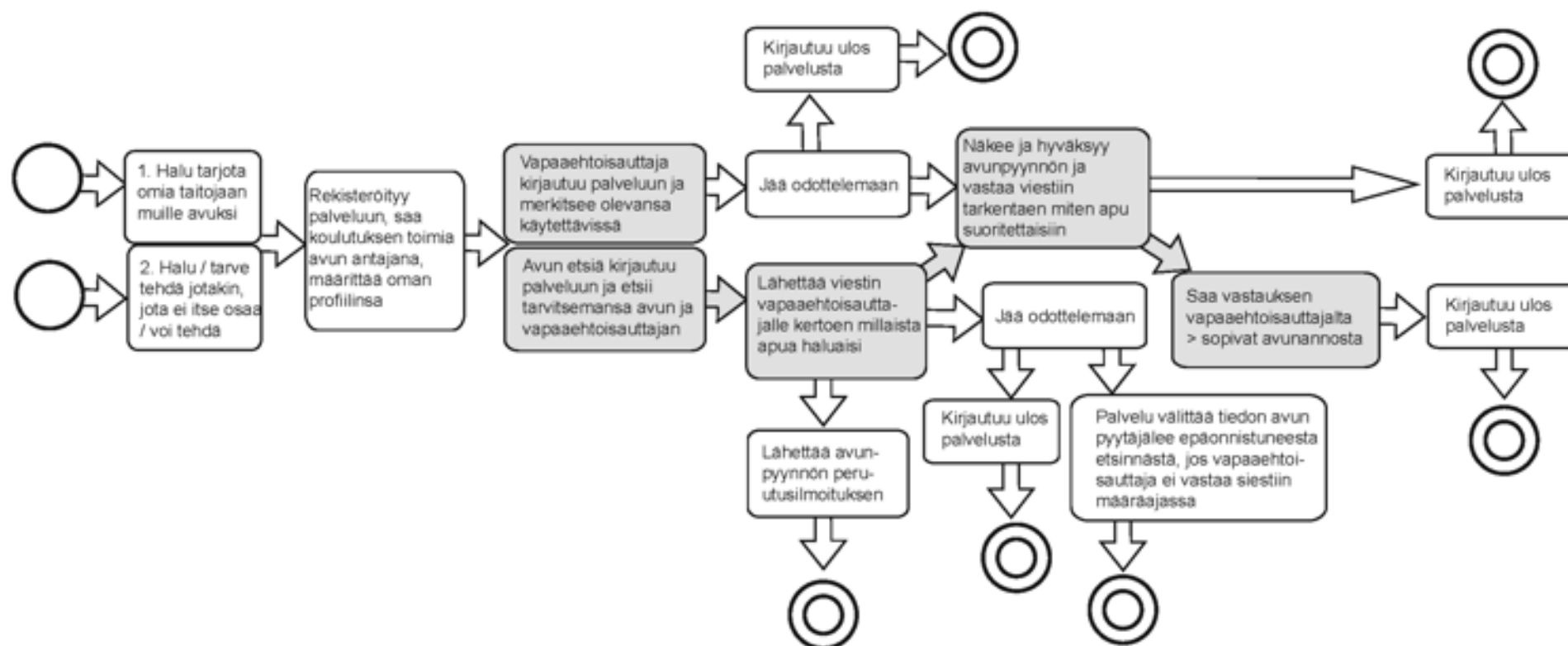
Ympäristö

- Mobiili ja koti

Perusprosessi

Vapaaehtoinen auttaja päivittää statusensa ja ilmoittaa järjestelmään, onko hän käytettävissä seuraavana päivänä tietynä aikana. Apua tarvitseva henkilö kirjautuu järjestelmään ja etsii apua tiettyä tarkoitusta varten. Etsijä näkee järjestelmästä sopivaa apua tarjoavan auttajan profiilin ja milloin auttaja on käytettävissä. Apua etsivä henkilö ottaa yhteyttä apua tarjoavaan henkilöön järjestelmän kautta ja selittää minkälainen avuntarve hänellä on. Vapaaehtoinen apua tarjoava henkilö hyväksyy avunpyynnön ja vuorovaikutus jatkuu kahden henkilön kesken.

	Käyttäjän toiminta	Järjestelmän reagointi
1.	Vapaaehtoinen auttaja kirjautuu järjestelmään ja laittaa statukseen että on tavoitettavissa.	Vapaaehtoinen palvelun tarjoaja ja hänen statuksensa näkyvät kaikille, jotka ovat kirjautuneet järjestelmään ja etsivät apua.
2.	Palvelua tarvitseva henkilö kirjautuu järjestelmään ja etsii apua selkeästä tietokannasta. Silloin kun sopiva palvelun tarjoaja on löytynyt apua etsivä lähettää viestin järjestelmään. Viestissä selitetään minkälaiselle avulle on tarvetta.	Järjestelmä lähettää viestin palvelun tarjoajalle. <ul style="list-style-type: none"> Jos vapaaehtoinen palvelun tarjoaja ei reagoi viestiin tietyn ajanjakson aikana järjestelmä palauttaa viestin apua etsivälle ja ilmoittaa, että pyyntö epäonnistui.
3.	Vapaaehtoinen palvelun tarjoaja hyväksyy apua etsivän pyynnön ja lähettää konkreettisen ehdotuksen miten avun tarjoaminen onnistuu. Viestien vaihto on mahdollinen, jos ensimmäinen ehdotus ei sopinut apua etsivän tilanteeseen.	Järjestelmä välittää viestin apua etsivälle henkilölle ja hänen vastaukset palvelun tarjoajalle. <ul style="list-style-type: none"> Avun tarjous on mahdollistaa tehdä kokonaan järjestelmän kautta ilman muiden viestien vaihtoa. Halutessaan palvelun tarjoaja ja apua etsivä henkilö voivat antaa toisille yhteystiedot ja tavata.
Jälkitila	Apua etsivä henkilö sai apua.	Kun apu on suoritettu, avun tarjoaja merkitsee sen järjestelmään. Tiedot avusta on rekisteröity järjestelmään ja apua tarjoava voi tarkistaa ne sieltä. Avun saajalla on mahdollisuus antaa palautetta avun tarjoajalle.



*Taulukko 21: Etäluontotarkkailu***Lyhyt kuvaus**

- Käyttäjällä tarve tietää mikä tilanne ja vointi läheisellä henkilöllä on, kun hän on muualla. Palvelun sopimuksella on mahdollistaa seurata läheisiä ihmisiä ja tällä tavoin tukea turvallisuuden tunnetta.
- Pysyvä etäyhteys ja seuranta on kahden ihmisten välinen vapaaehtoinen sopimus.
- Palvelun tavoitteena on luoda mahdollisuuksia jakaa kokemuksia erityisesti silloin kun kaksi ihmistä eivät voi tavata, toisella heistä on vaikeuksia liikkumisen kanssa ja hän ei voi olla mukana eri paikoissa.

Edellytykset

- Havainnollinen: henkilön liikkuminen näkyy linjana kartalla.
- Kuva, video ja ääni välittyvät serverille yhdestä kommunikaatiolaitteesta toiseen.
- On mahdollista laittaa laitteet päälle ja pois päältä.
- Otetut kuvat ja videot ovat yhdistetty seurantainfoon.
- Otetut kuvat ja videot tallennetaan palvelualustaan.
- Järjestelmän tulee tunnistaa ne syyt, miksi yhteys katkeaa, laittoiko käyttäjä sen pois päältä vai katkesiko verkkoyhteys? -> Järjestelmän tulee lähettää automaattisia viestejä edelleen yhteydessä olevalle käyttäjälle ja kertoa, miksi järjestelmän yhteys toiseen henkilöön katkesi.

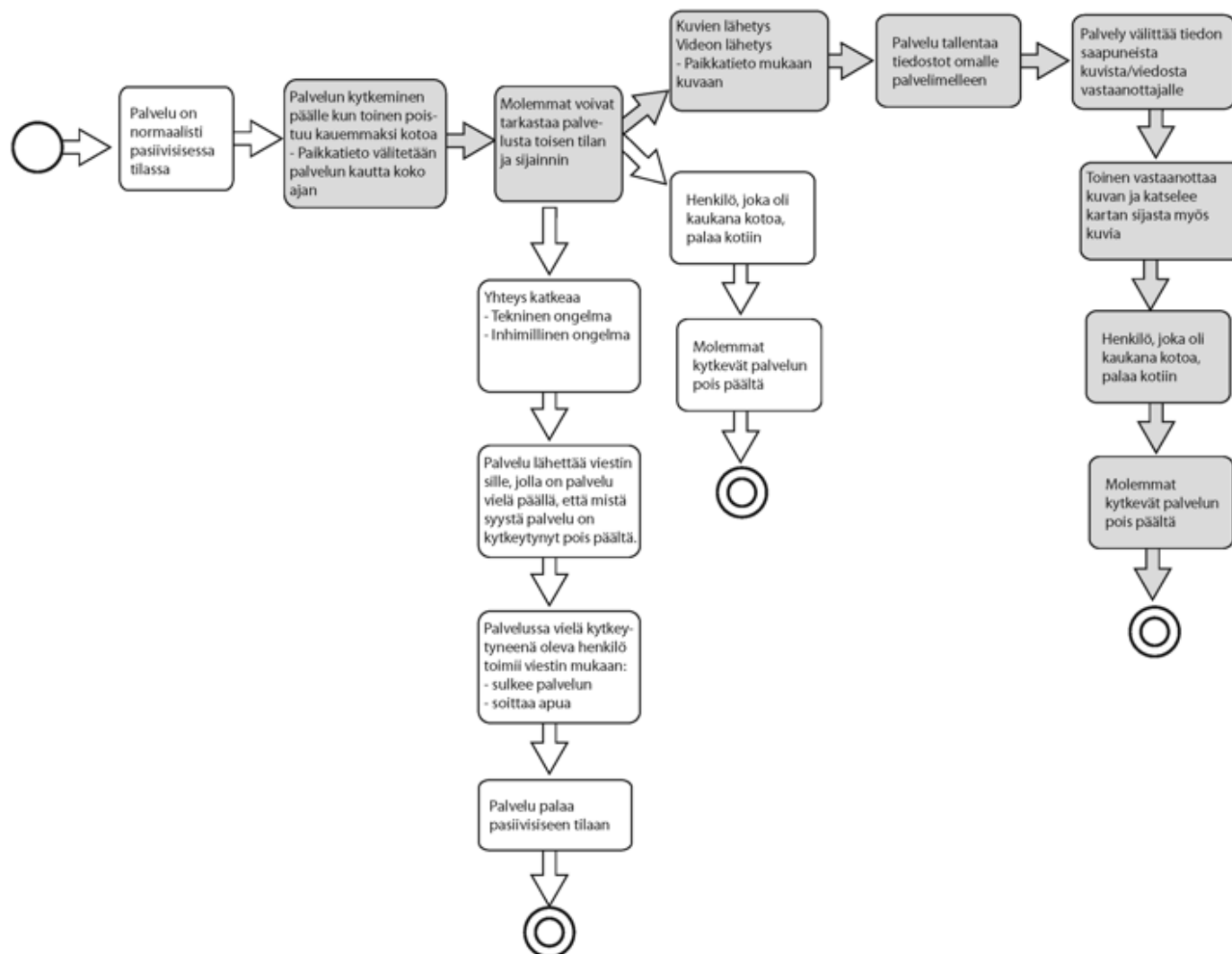
Ympäristö

- Koti ja mobiili

Perusprosessi

Käyttäjät ovat sopineet, että turvallisuussyistä toinen voi seurata toista paikannusjärjestelmän avulla. Toinen käyttäjä lähtee kotoa ja laittaa paikannusjärjestelmän päälle. Järjestelmä raportoi kotoa lähteneen liikkumisen sovitulle toiselle käyttäjälle. Liikkeellä oleva käyttäjä tulee mielenkiintoiseen kohteeseen ja laittaa päälle kuva/ videotallennuksen. Hän lähettää järjestelmän kautta kuvamateriaalin toiselle käyttäjälle. Toinen käyttäjä saa viestin, että materiaalia on saatavissa ja näkee kartalta, mistä kuvat on otettu. Seuranta jatkuu, kunnes liikkuva henkilö palaa ja laittaa seurannan pois päältä.

	Käyttäjän toiminta	Järjestelmän reagointi
1.	<p>Toinen käyttäjä jää kotiin, kun toinen lähtee ulos. Poistuva käyttäjä laittaa seurantajärjestelmän päälle mobiililaitteestaan.</p> <ul style="list-style-type: none"> Lähtijän tulee voida valita, milloin hän laittaa seurannan päälle ja milloin pois päältä. 	<p>Kun seuranta on päällä, järjestelmä näyttää kotoa lähteneen kulkureitin sovitulle kotiin jäävälle käyttäjälle.</p>
2.	<p>Liikkeellä oleva käyttäjä saapuu määränpäähensä. hän laittaa kuva/videotallennuksen päälle, tallentaa materiaalin ja lähettää sen kotiin jääneelle käyttäjää vain lähetä-käskyä käyttämällä.</p> <ul style="list-style-type: none"> Kuvamateriaalin tallennustoiminto toimii vain kun käyttäjä haluaa tallentaa jotain, samoin lähetys. 	<p>Järjestelmä tallentaa kuvamateriaalin tietokantaansa ja sitä on mahdollista katsoa jälkikäteen tai lähettää sen käyttäjän niin halutessa seurantapalvelua käyttäville toisille käyttäjille. Toiset käyttäjät saavat myös automaattisen vistin, että materiaalia on katsottavissa. Kartalle tallentuu merkki siitä paikasta, josta kuvamateriaali on otettu.</p>
Jälkitila	<p>Liikkeellä ollut käyttäjä palaa kotiin. Hän sulkee seurantajärjestelmän.</p>	<p>Järjestelmä on passiivinen, kunnes käyttäjä laittaa sen uudelleen päälle.</p>



*Taulukko 22: Muutosten seuranta ja tuki***Lyhyt kuvaus**

- Palvelun tarkoitus on seurata ja analysoida käyttäjän toimintaa pitkällä aikavälillä, jotta merkittävät muutokset käyttäjän toiminnassa ja siten elämäntilanteessa tulisivat esiin. Tieto aktiivisuuden vähenemisestä menee sekä käyttäjälle itselleen että sovituille läheisille tai tukiorganisaation edustajille.
- Palvelun tausta on se, että ikäihmisten elämään liittyy tyypillisiä suuria muutoksia (eläköityminen, läheisten menettäminen, sairaudet), jotka voivat aiheuttaa liiallista kotiin jäämistä, yksinäisyyttä ja masentumista. Järjestelmiä tulisi olla sitä varten, että tällaiset suurten elämäntilanteen aiheuttamat käyttäytymisen muutokset havaitaan ja käyttäjille voidaan tarjota tukea näissä muutostilanteissa.

Edellytykset**Tekniset vaatimukset:**

- Tilastoja aktiivisuuden tasosta pitää kerätä pitkältä ajalta, jopa vuosia.
- Järjestelmässä pitää olla rekisteri käyttäjien kotiosoitteista.
- Järjestelmän pitää tallentaa käyttäjän liikkumista kun tämän on yli 100 m kauempana kotiosoitteestaan.
- Järjestelmä vertaa jokainen kuukausi tallennetun aktiivisuustiedon tilastoja edellisten 6 / 12 kuukauden tietoihin. Järjestelmä reagoi kun tietty sovittu aktiivisuuden väheneminen on havaittavissa.
- Kun pääkäyttäjän aktiivisuuden väheneminen on todettu, järjestelmä lähettää automaattisen viestin sovituille käyttäjille.

Käyttäjäedellytykset:

- Järjestelmään liittymisen tulisi tapahtua riittävän varhaisessa, ilman suuria muutoksia olevassa elämäntilanteessa, jotta normaalia aktiivisuuden tasoa voidaan tallentaa.
- Järjestelmään liittymisen edellytys on toisen, läheisen tai tukiorganisaation merkitseminen muutosviestien vastaanottajaksi.
- Palvelun tulisi tarjota vaihtoehtoja, miten yhteydenotto usein herkässä elämäntilanteessa tapahtuu: tekstiviestillä vai soittamalla.

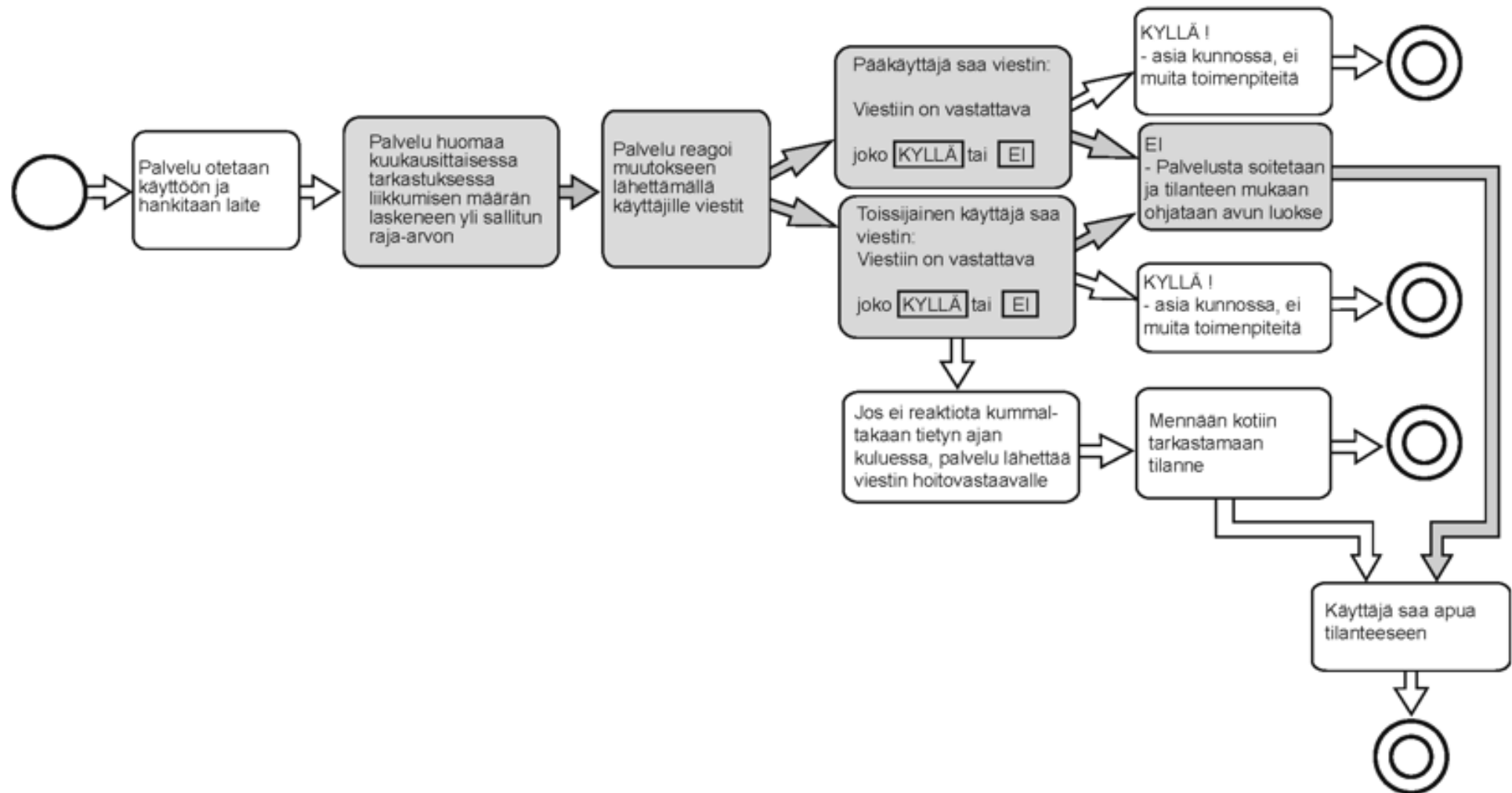
Ympäristö

- Mobiili = liikutaan kotiympäristön ulkopuolella

Perusprosessi:

Aktiivisuustasoltaan seurattava pääkäyttäjä ja valittu läheinen saavat molemmat valitulla tavalla lähetetyn viestin järjestelmän havaitsemasta pääkäyttäjän aktiivisuuden vähenemisestä. He saavat myös sovitun tukioorganisaation puhelinnumeron. Viesti kysyy: "Onko kaikki hyvin?" ja vaatii vastauksen kyllä tai ei. Kun järjestelmä vastaanottaa vastaukset ne ohjautuvat tarkastukseen ja jos kumpikin vastaus on kyllä, tilanne kirjataan selvitetyn. Jos jompikumpi vastauksista on ei tai vastauksia ei tule, alueellinen organisaatioiden tukihenkilö ottaa yhteyttä pääkäyttäjään. Jos tämä ei vastaa tai tuntuu olevan vaikeuksissa, tukihenkilö ottaa yhteyttä järjestelmässä sovittuun läheiseen. Tukihenkilö ohjaa pääkäyttäjää tai läheistä etsimään sopivaa apua tilanteeseen, kuten vertaistukea elämäntilanteen muutoksessa.

	Käyttäjän toiminta	Järjestelmän reagointi
1.		Järjestelmä tallentaa ja laskee pääkäyttäjän liikkumisen määrää, toteaa sen olevan alle normaaliksi sovitun määrän verrattuna aiemman 6 kuukauden tilastoihin.
2.		Palvelu reagoi tähän tietoon lähettämällä "onko kaikki hyvin?" tekstiviestin sekä pääkäyttäjälle että sovitulle läheiselle tai tukioorganisaation edustajalle. Järjestelmä vaatii vastaamaan viestiin joko kyllä tai ei.
3.	Sekä pääkäyttäjä että läheinen saavat viestin ja vastaavat ei.	Järjestelmä reagoi ei viestiin lähettämällä puhelupyynnön alueelliselle tukioorganisaatiolle.
4.	Pääkäyttäjä saa tukipuhelun ja muuttunutta elämäntilannetta selvitetään. Tukihenkilö ohjaa pääkäyttäjän hakemaan apua sopivalta vertaisaputaholta.	Tukioorganisaation henkilö kirjaa järjestelmään tukisoiton ja muuttaa pääkäyttäjän aktiivisuuden seurannan kriittisiä arvoja tarpeen mukaan, esim. sairauden takia matalammaksi.
Jälkitila	<ul style="list-style-type: none"> Pääkäyttäjä saa tukea. Järjestelmä palaa liikkeiden seurannan ja vertailun tilaan. 	



2.1.4

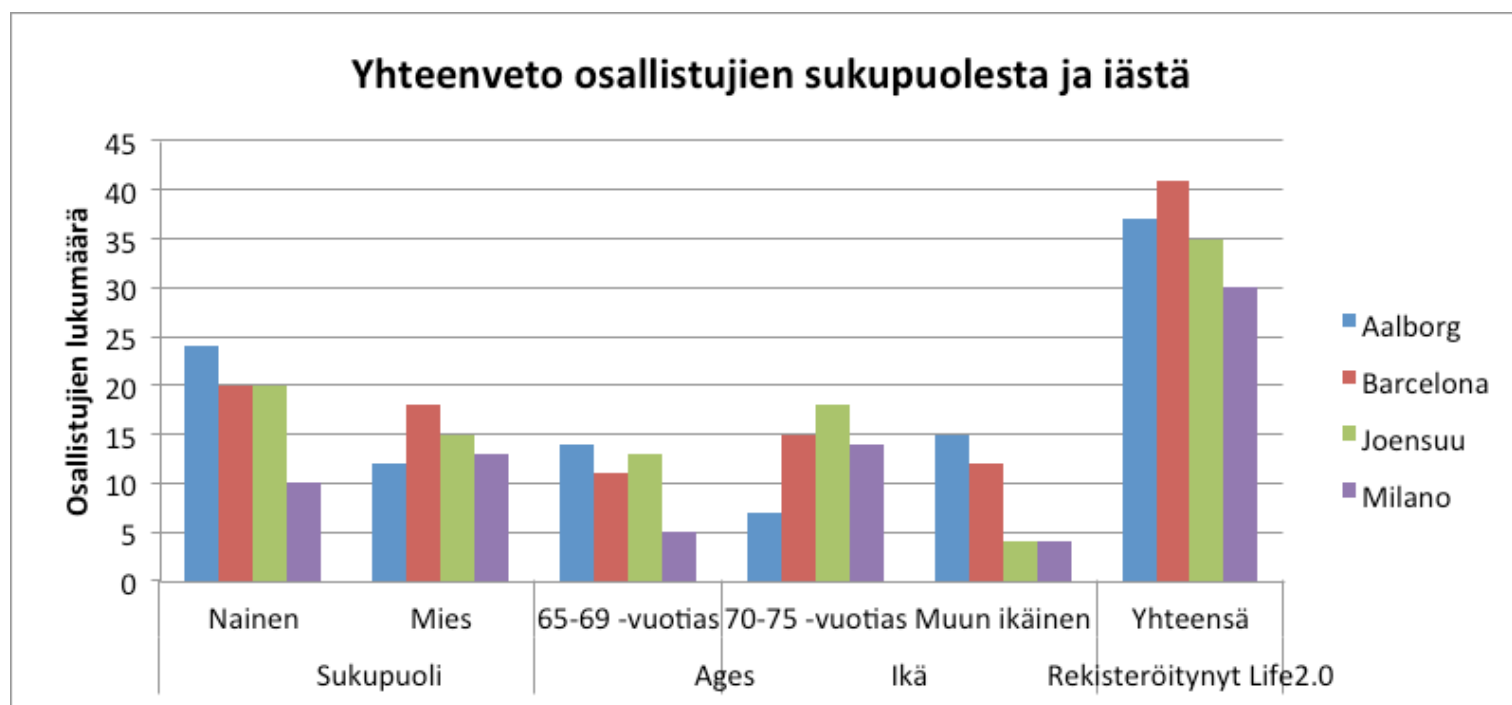
Life 2.0 –palvelun kokeiluun osallistuneiden ikäihmisten tietotekninen tausta

Life 2.0 –palvelun kokeiluun mukaan tulleet ikäihmiset haastateltiin ja heiltä kerättiin taustatietoa heidän asuinympäristöstään, tietotekniikan ja teknisten viestintälaitteiden käytöstä sekä yleistä tietoa heidän elämänlaadustaan ja sosiaalisista aktiviteeteista. Näin ollen pystyttiin myös seuraamaan maiden välisiä eroja palvelun käytössä ja käytön ympäristöissä sekä havaitsemaan muutoksia esimerkiksi tietotekniikan käytössä kokeiluun osallistumisen aikana.

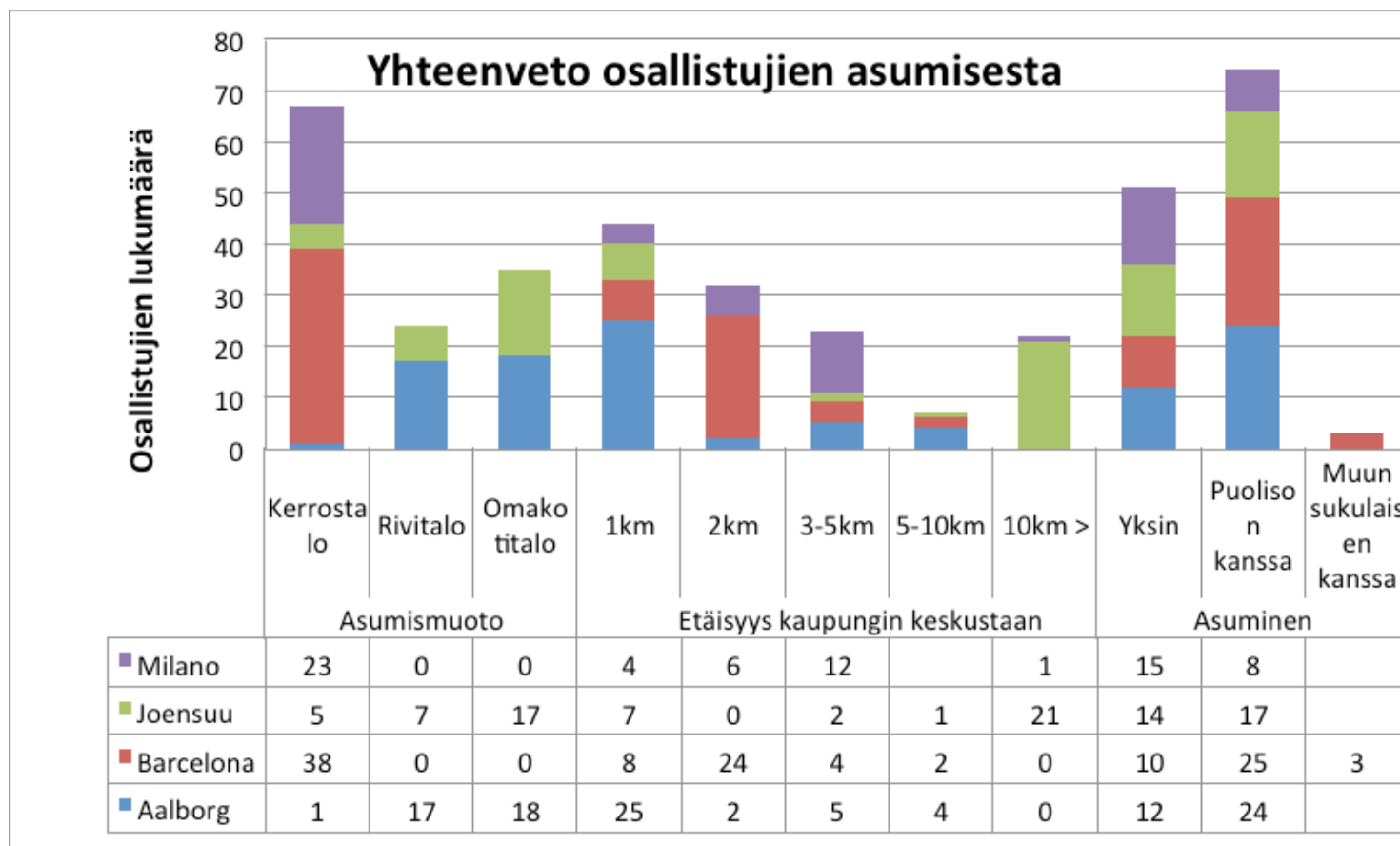
Kokeilun alussa tehtyyn kyselyyn perustuen pilottiin osallistujien teknologiset viestintä- ja tiedonhankintamenetelmät perustuivat sekä tietokoneiden että puhelimen perustoimintojen käyttöön. Tietotekniikan käytössä yleistä oli Internetin ja sähköpostien

käyttö. Muutama kokeiluun osallistuneista käytti Skypeä lasten, lastenlasten, sukulaisten ja ystävien kanssa vuorovaikutukseen. Alkuvaiheessa kokeiluun osallistuvien tietotekniikan osaamisessa ja käyttötavoissa oli eroja. Suurin osa heti alusta kokeiluun lähteneistä oli käyttänyt jo paljon tietotekniikkaa. Joensuussa kokeiluun osallistui myös joukko henkilöitä, jotka eivät olleet koskaan käyttäneet tietokoneita. Heille tarjottiin erityisiä ohjaustuokioita, joissa opetettiin tietokoneen ja iPadin käyttöä sekä Internetin ja sähköpostin käyttöä. Ohjaukset toteutettiin yhteistyötä Joen Severi ry:n kanssa, joka tarjosi tietotekniikan vertaisohjausta vapaaehtoisten tutoreiden avulla. Tutorit antoivat tukea sekä yleisemmin tietotekniikan käytössä että Life 2.0 palvelun käytössä.

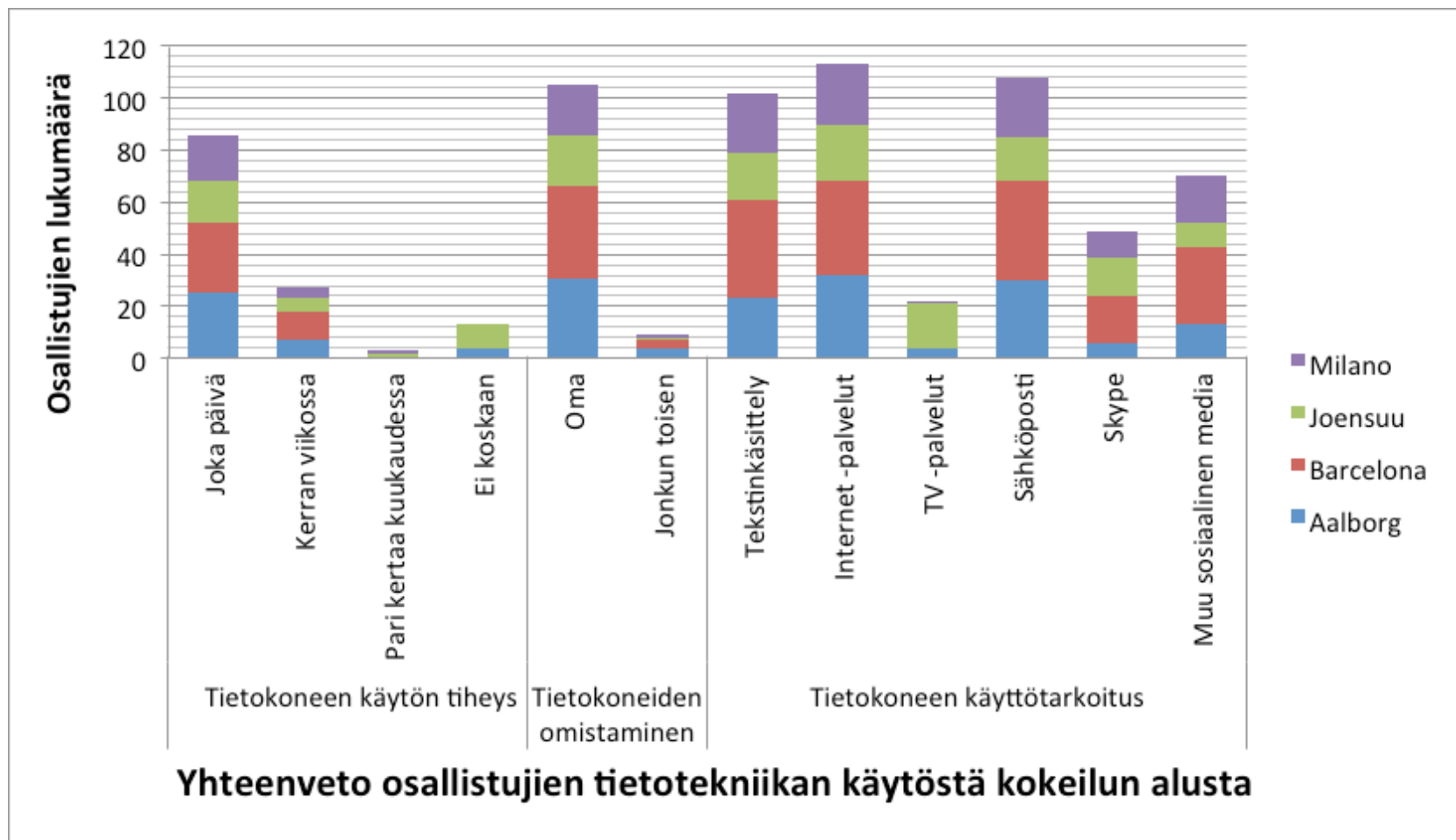
Kaavio 1: Yhteenveto osallistujien sukupuolesta ja iästä



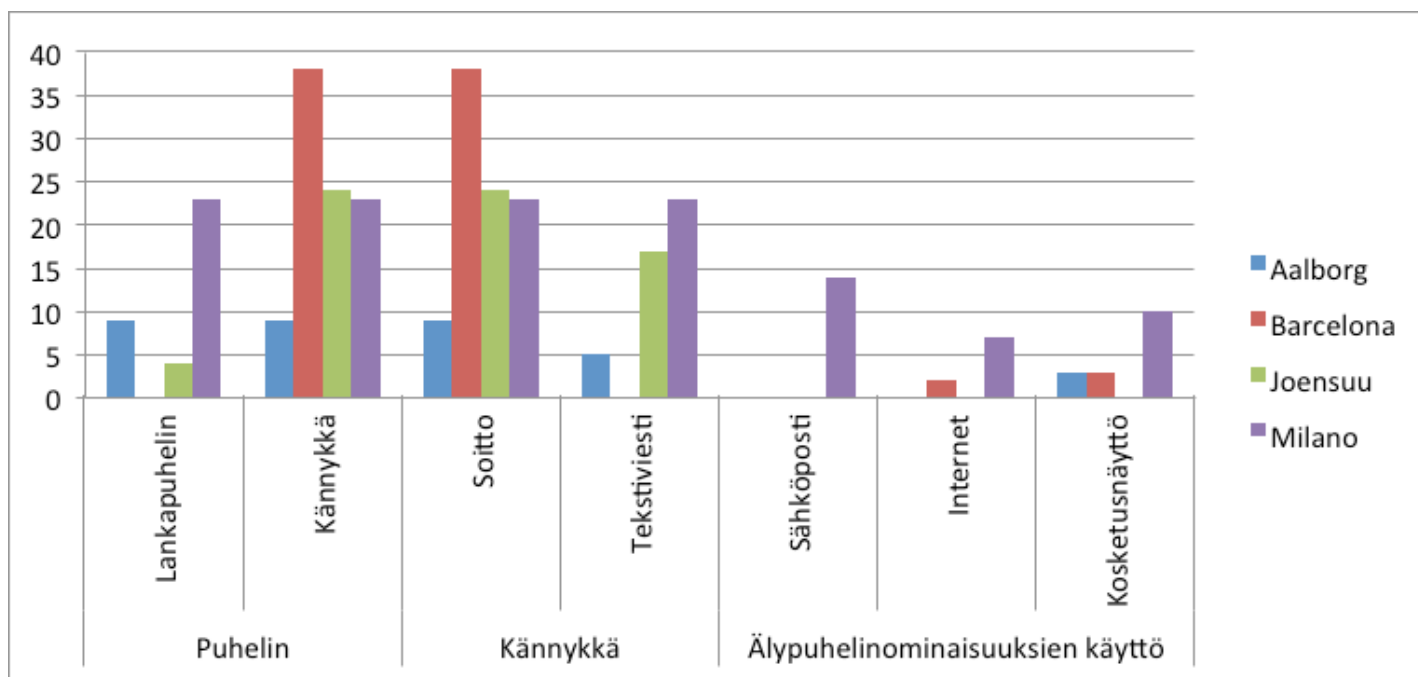
Kaavio 2: Yhteenveto osallistujien asumisesta



Kaavio 3: Yhteenveto osallistujien tietotekniikan käytöstä kokeilun alussa.



Kaavio 4: Yhteenveto osallistujien puhelimen käytöstä (päivitetty kokeilun ensimmäisen puolen vuoden aikana mukana olevilta osallistujilta, ei sisällä myöhemmin mukaan tulleiden osallistujien tietoja.)



Osallistujien perustiedonkeruussakerättiintietoamyöspuhelimien käyttötavoista. Osalla ikäihmisillä oli käytössä edelleen myös perinteisiä lankapuhelimia, noin yksi kolmasosa osallistujista omisti edelleen lankapuhelimen ja heistä sitä oli hyvä käyttää kännykän lisäksi tai jopa kännykän sijaan. Suomessa kännyköitä käytettiin enimmäkseen soittamiseen ja tekstiviesteihin, koska vain harvalla oli älypuhelin. Mobiilin Internetin käyttö oli tyypillisintä Etelä-Euroopassa, jossa kännykkää käytettiin enemmän Internetin selaamiseen ja hyödyntämiseen kuin Suomessa; sähköposteihin, tiedonhankintaan Internetistä ja jopa tiedostojen editointiin. Kirjoittaminen kännykällä ei kuitenkaan ollut tyypillistä tekstiviestien lisäksi, koska kirjoittamisen tarkkuus- ja käden käytettävyyysvaatimukset ovat suuret. Kiinnostavaa oli se, että Etelä-Euroopassa oli tavallisempaa käyttää Internetiä ja sähköpostia kännyköiden kautta ja taas varsinainen tietokoneiden käytön osaaminen oli siellä vähäisempää kuin Pohjois-Euroopassa. Mahdollisuus käyttää kännykkää, jossa tärkeät numerot ovat helposti käytettävissä, on lisännyt ikääntyvän turvallisuudentunnetta. Yhteydenottamiseen liittyy Life 2.0 tutkimuksen mukaan myös erilaisia ei-teknologisia ”esteitä”, kuten pelko siitä, että apua ei ole saatavilla kun

sitä tarvitsee, pelko että vaivaa toista omilla ongelmillaan tai ottaa yhteyttä epäsopevaan aikaan. Myös taloudelliset seikat voivat vaikuttaa puheluiden määrään, joskin puhelinliittymien valinnalla mahdollistetaan edullinen yhteydenpito.

Hankkeessa hyödynnettiin lisäksi Joensuun kaupungin vuosittaisesta Hyvinvointia edistävät kotikäynnit 75 –vuotiaille –raportista vuodelta 2009 poimittua tilastotietoa Joensuun alueen ikäihmisten tietotekniikan käytöstä, jossa 342:sta vastaajasta:

- 64.3 % oli naisia ja 35.7 % miehiä.
- 51.8 % oli naimisissa, 28.5 % leskiä, 42.2 % asui yksin, 51.6 % partnerin kanssa ja 6.5 % jonkun muun lähisukulaisen kanssa.
- 39 % asui omakotitalossa, 18.8 % rivitalossa, 41.3 % kerrostalossa, joista 19,6 % ei ollut hissiä.
- Kauppoihin oli matkaa 2 km:stä jopa 30 km:iin, joka kertoo Joensuu tilanteesta harvaan asuttuna alueena, jossa välimatkat haittasivat esimerkiksi erilaisiin tapahtumiin osallistumista.
- Kun haastattelun osallistujat ottivat yhteyttä toisiin ihmisiin avun tarpeisiinsa he yleensä käyttivät puhelinta 93.4 % tai vierailivat toisten luona 17.3 %.
- 89.1 % käytti säännöllisesti tai joskus kännykkää mutta 55.2

%:lla oli edelleen myös tavallinen puhelin.

- 16.6 % käytti Internetiä ja 13.7 % e-maileja.
- 77 %:lla ei ollut vuonna 2009 omaa Internet yhteyttä.
- Yleinen itsenäisen arjen hoitamisen taso haastatelluilla oli yli 90 %.
- Haastatellut tuntuivat kaipaavan apua vain raskaimmissa kotiin liittyvissä tehtävissä sekä Internet palveluiden käytössä.
- Kysymykset sisälsivät myös listan mahdollisesti tarpeellisista tulevaisuuden palveluista. Ehdotetuista vastaajat valitsivat tärkeysjärjestyksessä siivous-, terveys-, aterioiden kotiinkuljetus- ja kotihoivapalvelut. Myös alennettuun hintaan ruokailumahdollisuudet ja kuljetuspalvelut asioimaan ja harrastuksiin sekä terveys- ja elämäntapaneuvontatapahtumat mainittiin kiinnostavina palveluina.

Joensuu

Joensuun osallistujaryhmä jakautui kolmeen pienempään, tietotekniikkataitojen perusteella jaettuun ryhmään. Ensimmäinen ryhmä koostui käyttäjistä, jotka ovat käyttäneet tietokoneita pitkään ja oppineet käytön jo työssä ollessaan. Toinen ryhmä koostui niistä, joilla oli jonkin verran tietokoneiden käytön kokemusta. Viimeinen ryhmä muodostui osallistujista, jotka eivät olleet koskaan tai hyvin vähän käyttäneet tietokonetta. Niille, jotka eivät olleet oppineet tietotekniikan käyttöä jo työelämässä, perusoppiminen oli tapahtunut kotona sukulaisten ja ystävien tuella. Jotkut olivat käyttäneet hyväksi myös kansalaisopiston kursseja.

Enimmäkseen ne osallistujat, jotka olivat käyttäneet tietotekniikkaa ennen Life 2.0 pilottia, käyttivät Internetiä uutisten etsimiseen, harrastuksiin liittyviin toimintoihin, karttojen ja matkustustiedon etsintään sekä yritystiedon ja tarjousten etsimiseen. Osaavat käyttäjät käyttivät tietokonetta päivittäin, mutta vähemmän harjaantuneet vain viikoittain tai jopa kuukausittain. Käyttäjillä oli useimmissa tapauksissa oma kone. Office-ohjelman käyttö kirjoittamiseen ja kirjoitusten tulostamiseen on tyypillistä, koska

monet osallistujista toimivat yhdistyksissä aktiivisena hallituksen jäsenenä tai tekivät omia muistelmia ja kirjoitelmia. Osallistujat käyttivät myös sähköpostia ja jotkut myös Skypeä tai Facebookia pitääkseen yhteyttä nuorempiin sukulaisiin. Pankkipalvelujen käyttöä ja muita virallisia toimintoja pidettiin tärkeinä, jos käyttäjä luotti riittävästi omiin taitoihinsa tehdä tällaisia asioita itsenäisesti. Jotkut käyttivät tietokonetta myös pelien pelaamiseen. Kaikilla Life 2.0 pilottiin Suomessa osallistuvista oli kännykkä, mutta vain 4:llä 23 osallistujasta oli enää lankapuhelin. Kännykkää käytettiin tekstiviesteihin mutta ei sähköposteihin.

Aalborg

17 tanskalaisista osallistujista oli tietokoneen käyttämisen yli 10 vuotta sitten, kymmenen oli aloittanut alle 10 vuotta sitten ja kaksi ei ollut käyttänyt lainkaan. Käyttäjät olivat oppineet käytön jo työelämässä ollessaan ja päivittäneet taitojaan erilaisella kurssituksella eläkevuosinaan. Ne muutamat, jotka olivat oppineet tietokoneen käytön vasta eläkkeelle siirryttyään, näkivät tämän taidon tärkeänä ajan tasalla pysymisessä ja he

olivat kokeneet jopa ympäristöpaineita tämän taidon osaamisen tärkeydelle. Taitoja oli opittu kunnan keskuksissa, iltakoulussa ja järjestöjen kursseilla.

Osaavista käyttäjistä tietokonetta käytti 2/3 osaa päivittäin ja 1/3 pari kertaa viikossa. Kolmella oli oma iPad ja yhdellä vain iPad eikä lainkaan tietokonetta. Tietotekniikan käyttöön liittyi rutiineja, kuten koneen avaaminen heti aamulla tai iltaisin sen äärellä pelailu. Käyttö liittyi samalla tavoin sähköposteihin ja Internet palvelujen ja tiedonhankinnan käyttöön kuten suomalaisilla osallistujilla. Suurin osa piti myös pelaamisesta. Vain pieni osa oli tottunut nettikauppojen käyttöön. Jotkut käyttivät myös Facebookia ja Skypeä perheen ja ystävien kanssa yhteydessä olemiseen. Kännykkää käytettiin ensisijaisesti soittamiseen ja jonkin verran tekstiviesteihin.

Barcelona

Espanjalaiset käyttäjät tulivat samalta asuinalueelta ja kuuluivat vapaaehtoisuuteen perustuvan oppimiskeskuksen ryhmiin.

He olivat kaikki oppineet tietokoneen käytön 4-5 vuotta sitten. Kuitenkin heidän tasonsa käytön suhteen vaihteli, koska kiinnostus oppia ja käyttää oli ollut eriasteinen. 22 osallistujista luotti jo omaan osaamiseensa ja 9 tarvitsi tukea useimpiin toimintoihin. Osallistujat olivat kuitenkin sellaisia, jotka olivat kiinnostuneita oppimaan lisää tietotekniikan käytöstä pysyäkseen mukana yhteiskunnan muutoksessa.

Barcelonassa osallistujista $\frac{3}{4}$ käytti tietokonetta päivittäin ja $\frac{1}{4}$ viikoittain. Keskimääräinen viikkokäyttöaika oli 13 tuntia. Tietokoneen käyttötarkoitukset olivat sosiaalisia. Niihin kuului sähköpostin käyttö, sosiaaliset verkkopalvelut ja Skypen käyttö. Espanjalaiset osallistujat olivat kiinnostuneita oppimaan multimediataitoja: kuvien ja videoiden editointia sekä tekemään animoituja power point esityksiä, joita sitten voisivat jakaa ystäviensä kanssa joko sähköpostilla tai sosiaalisissa verkostoissa. Kaikki omistivat kännykän ja kaksi e-kirjojen lukijan. Kännyköiden käyttö liittyi siihen, että lapset tavoittivat ikäihmiset. Lankapuhelinta käytettiin ystävien kanssa jutteluun. Kännykän käyttöä haluttiin kuitenkin oppia lisää, kuten kuvien ottoa ja lähettämistä.

Milano

Enemmän kuin puolet italialaisista osallistujista (11) alkoi käyttää tietokonetta työelämässä yli 20 vuotta sitten erityisesti kirjoittamiseen ja tiedon syöttämiseen. Neljä osallistujaa aloitti käytön 15 vuotta sitten ja neljä 5 vuotta eläkkeelle pääsyn jälkeen osallistumalla erityisille kurssille tai sukulaisten ja ystävien tukemana.

Milanossa osallistujat käyttivät Internetiä uutisten lukuun, sähköpostiin, pankki- ja muihin palveluihin, matkojen suunnitteluun, vapaaehtoistyön seurantaan ja yhteydenpitoon sukulaisten kanssa. Tietokonetta käytettiin myös kirjoittamiseen. Tietokoneen keskimääräinen käyttöaika oli 6-8 tuntia. Tietokoneen käyttö oli myös satunnaista, koska sitä käytettiin tiettyjen tehtävien suorittamiseen ja sen kanssa ei vietetty muuta aikaa. Ihmisiä tavattiin mieluummin kasvokkain.

Sosiaalisten verkkopalvelujen käyttö

Lähtötilannehaastatteluissa selvitettiin myös, mitä sosiaalisia verkostopalveluja (Social Network Sites) ikäihmiset käyttivät. Niiden käyttäminen oli erilaista eri pilottikaupungeissa. Facebook oli yleisin käytetty tai edes tunnettu palvelu. Barcelonassa ja Aalborgissa Facebookin käyttö oli varsin tavallista – osallistujat oppivat käyttämään sitä yleensä tietotekniikkakoulutuksissa – Joensuussa ja Milanossa käyttö ei ollut tavanomaista. Yhteistä kaikille pilottikaupungeille oli huoli yksityisyyden säilymisestä ja typerän sisällön jakamisesta sosiaalisissa verkostopalveluissa. Nämä seikat hidastivat tällaisten palveluiden käyttöön ottoa ikäihmisten parissa. Facebookin käyttäjien parissa asioiden jakaminen ei ole tavanomaista huolimatta jatkuvasta käytöstä. (41% käyttäjistä raportoi vierailevansa sivustolla joka päivä). Nettipohjainen osallistuva kulttuuri, kuten aktiivinen sisällön, mielipiteiden ja tiedon jakaminen netissä ei ole samalla tavalla ymmärrettyä tai johda samanlaiseen toimintaan kuin nuoremmilla käyttäjillä. Ikäihmiset haluavat jakaa järkevää ja perusteltua tietoa ja eivät näe jatkuvaa statuksen päivittämistä mielekkäänä.

Sosiaalisen median käyttö vaatii asennemuutosta ikääntyvien parissa, ja sitä on jo havaittavissa aktiivisemmin tietotekniikkaa

käyttävien ikäihmisten parissa. Nettiyhteyksien avulla voidaan tarjota todellisia yhteisen kiinnostuksen jakamisen ja keskustelun mahdollisuuksia yksinäisille senioreille. Erityisesti liikuntarajoitteiset ihmiset hyötyvät tästä sosiaalisesta toiminnasta. Kuitenkin epäilyksiä herättää, voiko Internet-yhteys korvata todellisen sosiaalisen vuorovaikutuksen. Vähäistäkin liikkumista arjessa tai toisen ihmisen läheisyyttä ja kosketusta ei tulisi vähentää tai ”korvata” netin käytöllä.

Joensuu

Pilotin alkaessa kahdella Joensuun osallistujasta oli Facebook tili, 7 käytti Skypeä, kaksi heistä vain harvoin ja vain yksi käytti Twitteriä tai Messengeriä. Syy käyttöön oli yhteydenpito erityisesti sukulaisiin, jotka asuivat kaukana, osa jopa ulkomailla. Osallistujat näkivät, että näiden teknologisten keinojen avulla on mahdollista pysyä nuorempien sukulaisten asioissa mukana ja estää yksinäisyyttä. Yksityisyyden suoja-asiat ovat pääsyy sille, että sosiaalisia verkostopalveluja ei käytetä enempää. Yleinen

osallistujien mielipide oli myös se, että he olivat kysyneet hoitamaan sosiaalisen vuorovaikutuksensa aiemmin ilman tällaisia teknisiä keinoja ja he uskovat ja luottavat yhä perinteisiin keinoihin.

Aalborg

Pilotin alkaessa Aalborgin käyttäjillä oli 11 Facebook tiliä ja 5 käytti Skypeä. Facebookia käytettiin, koska sillä voitiin pitää yhteyttä kaukana asuviin vanhoihin ystäviin ja sukulaisiin sekä seurata lapsien ja lastenlasten postituksia. Toisen seuraamista pidettiin mukavampana kuin omaa aktiivista postittamista, koska turvallisuutta epäiltiin. Facebook herätti epäilyksiä, koska arveltiin sen vievän paljon aikaa, olevan merkityksetön, sisältävän paljon juoruja ja ihmisten jakavan siellä liian yksityistä tietoa. Skypeä käytettiin kaukana asuvien sukulaisten kanssa ja siihen tutustumattomat osallistujat pitivät kerrottaessa sen toiminta-ajatusta hyvänä.

Barcelona

Barcelonan osallistujat kuuluivat oppimiskeskuksen tietotekniikkakerhoon ja useimmat olivat luoneet siellä Facebook tilin. Vaikka he olivat kiinnostuneita sosiaalisista verkkopalveluista heidän epäilynsä kohdistui liialliseen juoruiluun ja tyhjänpäiväisten tapahtumien jakamiseen, yksityisyyden ja luottamuksen puuttumiseen, sopimattomaan käyttöön, hyödyttömyyteen ja tietokoneaddiktoitumiseen. Vain 7 postitti viestejä viikoittain ja asioiden jakaminen verkossa oli harvinaista. Sitä tehtiin mieluummin kasvokkain.

Milano

Suurin osa Milanon käyttäjistä ei käyttänyt Facebookia tai muita sosiaalisia verkkopalveluja. Viidellä oli Facebook tili ja yksi käytti LinkedIniä. Käyttötiheys 4:llä oli kahdesti viikossa ja 2:lla melkein joka päivä. Positiivista sosiaalisissa verkstopalveluissa oli heidän mielestään mahdollisuus pitää yllä yhteyksiä ystäviin ja jopa tavata uusia ihmisiä. Negatiivisena he kuitenkin näkivät sen, että sisällöstä on paljon tyhjänpäiväistä, liikaa tarpeetonta tietoa ja liian paljon ystäväkutsuja eikä keinoja välttää tällaista.

Ikääntyneiden eurooppalaisten suhde tietotekniikkaan

Koko hankkeen tutkimus Joensuussa Suomessa, Aalborgissa Tanskassa, Milanossa Italiassa ja Barcelonassa Espanjassa selvensi sitä, että kun ihmiset ovat olleet itsenäisiä koko aikuisiän ja vastuullisia perheen, työn sekä sosiaalisen elämän suhteen, haluavat he toimia edelleen itsenäisesti myös ikääntyessään. He pyrkivät säilyttämään itsenäisyyden sellaisissakin toiminnoissa kuin esimerkiksi tietotekniikan käyttö, ja eivät haluaisi tukeutua jatkuvasti arjen käytössään johonkin toiseen ihmiseen, vaikka kokisivat mielessään tiettyjä esteitä tietotekniikan käytölle. Tämän itsenäisyyden päämäärän saavuttaminen toteutuu pääasiassa vertaistuen ja harvoin joidenkin lähisukulaisten avun varassa. Lähisukulaiset, usein nuoremmat, ovat kuitenkin motivaatio opetella tietokoneiden ja ohjelmistojen käyttöä. Tukea löytyy usein yhteisöön erityisesti luoduista keskuksista, joista voi saada henkilökohtaista tai ryhmän tukea. Ikäihmiset pitävät lähikontaktissa saatua tukea ja ohjausta parhaimpana ja sitä ei voi korvata tarjoamalla esimerkiksi ainoastaan ohjekirjoja.

Esteenä teknologian käytölle esiintyi asenteellista arkuutta, oppimisen ja muistamisen hankaluutta sekä fyysisiä ongelmia, kuten vapisevat kädet tai huono näkö. Yleinen este teknologian laajemmalle käytölle ikäihmisten parissa oli hintakysymys. Yksi yleinen strategia eläkkeellä oleville saada kännykkä tai tietokone käyttöönsä oli oman laitteen ostamisen sijaan periä nuoremman lähisukulaisen vanha laite. Kuitenkin myös Internet yhteydet olivat tärkeä hintakysymys, joka hidasti Internetin kotikäytön leviämistä.

Yleisellä eurooppalaisella tasolla ikäihmisten tietotekniikan käytön avaintekijäksi hahmottui se, että tietotekniikka oli pikemmin sosiaalisesti käytetty väline kuin yksilöväline. Sosiaaliset verkostot olivat ikäihmisille tärkeä asia, mutta sosiaalisuus verkon kautta ei korvaa heille kasvotusten tapahtuvaa kontaktia ja itse asiassa tietotekniikan opettelu ryhmässä tai jonkin paikalla olevan ihmisen kanssa, jolta voi

kysyä oli ikäihmisille tärkeää. Tietotekniikalla nähtiin merkitys läheisiin ihmisiin yhteydenpidossa. Sähköpostia ja Skypea, jopa Facebookia haluttiin oppia käyttämään, koska niillä oli mahdollisuus pitää yhteyttä nuorempiin sukupolviin perheessä.

Tutkitut ikäihmiset olivat aktiivisia toimijoita ja auttajia. Ikäihmisten toimeliaisuus liittyi ruuan ostoon ja kokkaukseen, matkusteluun, lapsenlapsista tai sairaasta puolisoista huolehtimiseen sekä

ystävien tapaamiseen. Toinen tärkeä tietotekniikkasuhde liittyi näihin toimiin. Tietotekniikan tulisi olla osa tätä normaalia, arkista toimeliaisuutta helposti käytettävällä tavalla. Vanhemmat ihmiset eivät ole kiinnostuneita oppimaa tietotekniikkaan sen itsensä takia. He käyttävät sitä vain merkityksellisiin toimintoihin, jotka liittyvät heidän kiinnostuksen kohteisiin ja harrastuksiin tai merkityksellisten sosiaalisten verkostojen suuntaan tarjottuun apuun.

2.1.5

Kokemuksia Life 2.0 -palvelusta

Life 2.0 – palvelun kokeilun aikana toteutettiin useampia työpajoja, haastatteluja sekä ryhmäkeskusteluja, joissa hyödynnettiin projektissa suunniteltua evaluointilomaketta. Evaluointilomakkeita tehtiin erikseen ikäihmisille, yrityksille, yhteisöille sekä myös muille mahdollisille tulevaisuuden Life 2.0 – palvelun toimijoille. Evaluointilomakkeiden avulla saatiin kerättyä samoista aiheista eri puolilta Eurooppaa kokemuksia, jolloin nähtiin selkeitä eroja alueiden välillä, mutta nähtiin myös yhtäläisyyksiä. Tässä julkaisussa esiteltävät aineistot ja ikäihmisten kokemukset tietotekniikan käytöstä ja Life 2.0 – palvelusta pohjautuvat näihin puolentoista vuoden aikana eri menetelmin kerättyihin evaluointiaineistoihin.

Ikäihmisten odotukset ja aiomukset Life 2.0 palvelun käytölle

Joensuu

Joensuun seudun kokeiluun osallistuneet ikäihmiset odottivat Life 2.0 palvelualustan auttavan heitä löytämään tapahtumia ja yritysten tarjontaa. Heistä ajatus kohdennetusta markkinoinnista on hyvä, jolloin heidän on helpompi löytää sellaisia asioita, joita he tarvitsevat. Joensuun ikäihmiset olivat myös toiveikkaita vertaisauttamisen palvelusta, josta he odottivat saavansa jotain apua kotitehtäviinsä, erityisesti ulkotöihin ja pieniin korjauksiin. He myös halusivat itse tarjota apua, esim. tietokoneen käytön ohjausta. He toivoivat enemmän aktiviteetteja ja mahdollisuuksia jopa yhteisiin spontaaneihin retkiin, sienestämiseen ym. He olivat kiinnostuneita saamaan enemmän tietoa alueen tapahtumista ja ajattelivat että Life 2.0 voi olla mahdollisuus tuottaa lisää toimintaa myös maaseudulla. He näkivät Life 2.0 -palvelun mahdollisuutena saada turvarinki ympäröivään naapurustoon.

Lisäksi suurin osa osallistujista toivoi osallistumisen kautta saavuttavansa lisää taitoja ja itsevarmuutta tietotekniikan

käytössä. Yleisesti tällaisen sosiaalisen palvelualustan opetteluun liittyi ikäihmisten halu oppia lisää tietotekniikan käyttöä. Koska pilotointiin kuului myös iPadin käytön opettelua ja laitteen lainaus, sitä pidettiin myös kiinnostavana uuden teknologian käytön mahdollisuutena. Kaiken kaikkiaan tärkeä asia oli laitteiden lainaamisen mahdollisuus, tällöin laitteita pystyi kokeilemaan ennen oman laitteen ostoa.

Aalborg

Aluksimonet Aalborgin osallistujat halusivat tarjota käytännöllistä arjen apua. Aktiivi-iässä olevat osallistujat eivät nähneet itseään avun tarvitsijoina. Muutama osallistuja näki itsellään avun tarpeita, ensisijassa kuljetuksiin liittyviä. Osallistujat olivat kuitenkin kiinnostuneita vertaisavun palvelusta ja ajattelivat, että tällaisia järjestelmiä olisi hyvä oppia ajoissa, jotta niitä on mahdollista käyttää apua myöhemmin tarvittaessa. Tietotekniikan oppiminen ja tuen saaminen sen käyttöön oli tärkeä motivaatiotekijä pilottiin osallistumisessa. Seuraava mukava palvelun osa oli tieto lähellä olevista tapahtumista.

Barcelona

Barcelonan osallistujat näkivät vertaisavun pyytämisen sopivaksi itseään vanhemmille ihmisille ja itsensä he näkivät avun tarjoajina. Palvelun he näkivät mahdollisuutena jakaa erityisesti tietotekniikka- ja kieliosaamistaan toisille ja heitä kiinnosti mahdollisuus nähdä lähellä olevia sosiaalisia tapahtumia palvelun kautta. Markkinapaikalla he toivoivat näkevänsä tarjouksia paikallisilta yrityksiltä, jotta voisivat säästää rahaa. Suuri etu kokeiluun osallistumisessa oli tietotekniikkaosaamisen ja laitteiden hallinnan kasvattaminen.

Milano

Milanolaiset osallistujat näkivät pilotin mahdollisuutena saada uusia tuttavuuksia ja osallistua erilaisiin tapahtumiin ja aktiviteetteihin. Avun vaihtamisen henkivät myös mahdollisena. Tietotekniikassa erityisesti iPadin käytön oppiminen oli kiinnostavaa.

Osallistujien kokemukset Life 2.0 -palvelun kokeilusta

Auttamisen rajat:

Yhtenä suurena huomiona havaittiin, että ikäihmiset ottavat toisten auttamisen hyvin tosissaan sekä monet heistä ovat kiireisiä ja aktiivisia toimijoita. Ikäihmiset olivat huolissaan mahdollisuudesta saada liian suuri määrä avunpyyntöjä, velvollisuudentunnosta vastata jokaiseen pyyntöön, sekä siitä, missä menee kevyen naapuriauttamisen sekä oikean esim. hätätilanteen ja terveydentilaan liittyvän auttamisen raja - milloin tarvitaan oikea asiantuntija auttamaan ja milloin riittää toinen ikäihminen. Tämähavainto vaikutti Life 2.0 -palvelun ensimmäisen osion, vuorovaikutteisen auttamisen (mutual help) muutokseen. Ikäihmiset kokivat, että osio voisi olla nimeltään ilmoitukset (announcements), jolloin se voisi kattaa myös ikäihmisten omat tapahtumat, sosiaaliset aktiviteetit tai muunlaiset ilmoitukset. Samalla muutos keventäisi vertaisauttamisen painoarvoa enemmän vapaaehtoiseksi sosiaaliseksi yhdessä tekemiseksi ja tiedon jakamiseksi. Palvelualustan nähtiin voivan toimia myös paikallisena turvaverkkona ja luovan mahdollisuuden helppoon naapuritukeen ja valvontaan.

Yksinkertaisuus ja halutut toiminnot:

Käyttöliittymän rakennetta yksinkertaistettiin jatkuvasti kokeilun aikana saadun palautteen pohjalta selkeämmäksi ja sisältämään vähemmän erilaisia painikkeita. Ikäihmiset eivät kokeneet sähköistä kalenteria olennaiseksi, vaan halusivat edelleen laittaa kaikki menot ylös normaaliin seinäkalenteriin, koska se on heille yhä normaali ja totuttu toimintatapa. Myös palvelun sisällöksi tarjottuun käyttäjien ryhmittelyihin erilaisten ihmissuhteiden mukaisesti (vrt. facebook) ei ikäihmisillä ollut haluja ja he kokivat sen hyvin monimutkaiseksi, josta syystä tätä ominaisuutta ei lähdetty konkreettisesti kehittämään. Kuitenkin, palvelun kokeilun loppupuolella, ikäihmiset eri puolilta Eurooppaa esittivät toiveen, että olisi hyvä pystyä etsimään toisia palvelun käyttäjiä omalta alueeltaan esim. nimellä hakien. Ikäihmiset eivät nähneet itsensä järjestävän suuria tapahtumia, minkä vuoksi tapahtumien järjestämisen osio päätettiin rajoittaa organisaatioiden, yhdistyksien ja yritysten käyttöön.

Ikäihmiset halusivat mahdollisuuden kommentoida toistensa ilmoituksia sekä lukea muiden kommentteja, minkä tunnustettiin lisäävän luotettavuutta palvelun käyttöön. Kommentteja ja arviointeja pidetään hyvänä ja kiinnostavana, mutta ikäihmiset aristelevat niiden antamista itse ja pelkäävät sitä, että

olisivat jotenkin epäkohteliaita. Kuitenkin myös ikäihmisten ilmoitusten arviointia pidetään tapana varmistaa se, että sisältö on luotettavaa ja arvokasta. Kommenttien todettiin toimivan yhtä lailla myös yritysten palvelutarjouksien arvioinnissa ja luotettavuuden todistamisessa. Myös yritykset olivat positiivisia kommentointimahdollisuuden suhteen, sillä sen avulla he näkivät mahdolliseksi omien palveluiden kehittämisen.

Niin ikäihmiset kuin yrityksetkin toivoivat kuvien ja muiden visuaalisten aineistojen lisäämisen mahdollisuuksia, esim. valokuva, pdf-mainos, videokuva ym. Erityisesti ikäihmiset Etelä-Euroopassa toivoivat huomattavasti enemmän kuvamateriaalin jakamisen mahdollisuutta. Yritykset toivoivat myös erityisesti logojen ja muiden mahdollisten houkuttelevien ja erilaistavien visuaalisten elementtien tuomista mukaan omiin ilmoituksiinsa. Nämä toiminnot rikastuttaisivat palvelua tuoden siihen hauskuutta ja enemmän sisältöä. Nämä toivotut toiminnot jouduttiin kuitenkin jättämään tulevaan jatkokehitykseen.

Kategorisoinnin moninaisuus:

Ikäihmisillä oli erilainen tapa hahmottaa ja kategorisoida asioita eri puolilla Eurooppaa. Etelä-Euroopassa he halusivat selkeästi ja hyvin tarkasti kategorisoida kaikki ilmoitukset (esim. sauvakävely, keilaus, elokuvissa käynti jne.) kun taas Skandinaavisessa Euroopassa Tanskassa ja Suomessa he halusivat ilmoitusten menevän suurempien kategorioiden alle antaen enemmän valinnan vapautta (esim. urheilu, musiikki, teatteri, käsityöt). Näin ollen käyttäjäryhmän asuinalueeseen liittyvät ominaispiirteet määrittivät palvelun käyttöliittymän ja toimintojen kehittymistä, jolloin toteutettiin tarvittavia muutoksia käyttöliittymässä ja palvelun rakenteessa.

Rekisteröitymisen haasteet:

Palvelun kokeilun aikana vahvistui havainto myös siitä, että joillekin ikäihmisille on todella iso asia oppia rekisteröitymiset eri järjestelmiin sekä siitä, että he kokevat sen liian vaarallisena ja sitovana. Erityisesti ne ikäihmiset, jotka ovat vähemmän

käyttäneet tietotekniikkaa, tai jopa vasta aloittivat käyttöä, kokivat hankaluuksia eri sähköisten tilien luomisessa ja rekisteröimisprosessien ymmärtämisessä. Tämä havainto auttoi tulemaan siihen tulokseen, että Life 2.0 -palvelun ei tulisi olla kokonaan suljettu rekisteröitymisen taakse, vaan yrityksiltä ja organisaatioilta tulevat ilmoitukset Tapahtuma- ja Kauppapaikka -osioihin tulisi olla vapaasti näkyvissä myös ilman rekisteröitymistä. Tämä lisäisi palvelun mahdollista käyttäjämäärää, myös nuoremmasta sukupolvesta, joka huolehtii vanhemmistaan.

Myös pitkällä aikavälillä huomattiin, että ikäihmisten suhtautuminen sosiaaliseen mediaan ja uusiin teknologioihin on vielä varauksellista ja niihin tottuminen ja erityisesti sosiaalisen median avoimuuteen tottuminen kehittyy hitaasti, askel askeleelta. Life 2.0 -palvelussa ikäihmisille on ollut hyvin tärkeää se, että palvelu, ja erityisesti ikäihmisten omien ilmoituksien osio ei ole avoin kaikille, vaan ainoastaan niille, jotka ovat kirjautuneet sisään ja ovat luotettavan yhteisön sinne ohjaamia. Tähän liittyen ikäihmiset ovat olleet huolissaan siitä, kuka tulee jatkossa hallinnoimaan palvelua ja kuinka varmistetaan palveluun sisään kirjautuvien henkilöllisyys ja ”aito halu tehdä hyvää”. Tällä tavoin rekisteröityminen luo palvelun käytölle selkeän turvallisuuden tunteen.

Tietotekniikan oppimista sosiaalisessa vuorovaikutuksessa:

Tietotekniikan oppiminen ja ajan tasalla pysyminen on ollut tärkeä syy monelle ikäihmiselle osallistua palvelun kokeiluun. Osallistujat ovat kiitelleet saadusta ohjauksesta ja mahdollisuudesta lainata laitteita. Ikäihmiset kokivat erityisesti Life 2.0 -palvelun ohjaustuokioiden kautta syntyneen ja tietotekniikan oppimiseen liittyvän vuorovaikutuksen erinomaisena. He ovat löytäneet uusia ystäviä pilotoinnin kautta. Usein ikäihmiset vastasivatkin toistensa ilmoituksiin kasvotusten, kun kohtasivat toisensa. Projektin järjestämät ohjaustuokioiden antoivat paikan ikäihmisille kohdata toisensa ja siten rakentaa uusia ystävyys-suhteita ja luottamusta toisiinsa sekä palveluun. Erityisesti Etelä-Euroopan maissa, joissa kaikki osallistujat olivat samalta alueelta lyhyen matkan päästä toisistaan ja kohtasivat toisiaan viikoittain, vastaaminen tarjoukseen tapahtui kasvotusten. Pohjois-Euroopan maissa, erityisesti Joensuussa, jossa osallistujat olivat eri puolilta Pohjois-Karjalaa, oli hieman enemmän kommunikointia Life 2.0 -palvelun kautta. Ikäihmiset kokevat siis yhä kasvotusten kohtaamisen erityisen tärkeänä, joten Life 2.0 -palvelun kaltaisella verkkopalvelulla tulisi olla myös toimintaa muutenkin kuin vain verkossa. Kyseisenlaista ryhmässä oppimista, ja erityisesti sosiaalisessa merkityksessä oppimista, ennemmin kuin tiivistähtistä atk-opetusta voivat

tarjota erilaiset kolmannen sektorin järjestöt, joilla on jo itsessään luotettava ilmapiiri omien jäseniensä kesken. Tällaisen yhteistoiminnan nähdään vaikuttavan myös hyvin positiivisesti palvelun käytön leviämiseen.

Aktiivisuuden ja elämänlaadun parantamista:

Avun tarjoamiseen ja pyytämiseen on osallistuttu ja halutaan osallistua. Uusien kontaktien saamisen mahdollisuutta elämään arvostetaan. Avun pyytämisen mahdollisuus nähdään hyvänä erityisesti tulevaisuutta ajatellen, jolloin voidaan olla enemmän sen tarpeessa. Nyt aktiivisesti elävä ikäihminen voi tarjota omaa osaamistaan ja tukea sitä tarvitsevalle ja myöhemmin, kun itse on rajoittuneempi, voi pyytää muilta apua. Ikäryhmä 65-75-vuotiaat ovat hyvin aktiivisia ja he eivät itsekään arvelleet tarvitsevana paljon apua heikompiin ja vanhemman ikäpolven ikäihmisiin verrattuna. Pohdintaa aiheutti se, että juuri heikommilla vanhuksilla ei ole tietokoneita tai taitoa käyttää niitä, minkä ratkaisuja pohdittiinkin monessa kohdin Life 2.0 –projektin etenemistä. Myös avun antamisen ja saamisen tasapainoa mietittiin sekä mahdollisuuksia aikapankkijärjestelmiin, joista

huonoksi puoleksi kuitenkin todettiin se, että heikoimmat avun tarvitsijat eivät usein pystyneet auttamaan toisia. Avun antaminen toiselle todettiin kuitenkin tuovan ikäihmiselle iästä riippumatta hyvää mieltä ja merkitystä omalle elämälle.

Paikallisen tapahtumatiedon saantia yhdestä paikasta pidettiin tärkeänä kaikissa piloteissa, ehkä kuitenkin vielä enemmän pilotin isommissa kaupungeissa, jossa erilaista toimintaa on paljon. Palvelualusta nähtiin mahdollisuutena päästä mukaan uusiin toimintoihin ja olla aktiivinen. Samoin tarpeellisen yritystiedon saantia tuotteista ja palveluista pidettiin hyvänä kaikissa maissa ja samalla toivottiin päästävän eroon postituksen mainoskasoista tai sähköpostimainoksista. Kohdennettu ja hallittu mainonta Kauppapaikka –osiossa koettiin positiiviseksi ja sen todella toivottiin olevan kanava, josta löytyisi ikäihmisille, niin aktiivisille ja itsenäisille kuin jo apua tarvitseville, sopivia palveluita ja tuotteita.

Sisällöntuotannon muna-kana –ongelma:

Palvelun sisällöntuotannon osalta suurin osa ikäihmisistä ajatteli,

että on mukavampi katsoa, mitä muut ovat tarjonneet ennemmin kuin itse lisätä sisältöä. Tämän vuoksi koko palvelun kokeilemisen ajan on keskusteltu ja toivottu lisää käyttäjiä. Suurempi käyttäjien määrä on kriittinen myös yrityksen näkökulmasta, sillä yritykset ovat luonnollisesti haluttomia käyttämään aikaansa palvelun ilmoituksien luomiseen, jos palvelussa ei ole tarpeeksi käyttäjiä. Koko kokeilun ajan ikäihmiset toivoivat lisää käyttäjiä ja enemmän ilmoituksia Life 2.0 -palveluun, mutta Life 2.0 -palvelu oli kokeiluajan loppuun saakka vielä teknisesti osittain keskeneräinen, eikä sitä voitu julkaista laajemman yleisön käyttöön. Laajemman julkaisun toivotaan tapahtuvan jatkossa, kun palvelua kehitetään eteenpäin eri maissa.

Järjestötoiminnan jäsentäminen Life 2.0 -palvelun avulla

Life 2.0 -palvelu nähdään järjestöjen näkökulmasta mahdollisuutena siirtää 3. sektorin aktiviteetti- ja vapaaehtoistoimintoja osin sähköiseen palvelujärjestelmään, etenkin tulevaisuutta varten, kun tietotekniikkaa osaava

sukupolvi on ikääntymässä. Vapaaehtoistoiminnassa palvelua voisi hyödyntää avunpyyntöjen, avun tarjoamisen ja saatavilla olon jäsentämiseksi. Tapahtumien osalta palvelualusta nähtiin hyvänä mahdollisuutena koota hajallaan olevaa tapahtumatietoa yhteen helposti löydettävään paikkaan. 3 sektorin organisaatiot näkivätkin palvelualustan kiinnostavana mahdollisuutena ilmoittaa tapahtumista ja järjestää omaa toimintaansa.

Testauskäyttöä:

Tekninen keskeneräisyys on luonnollisesti estänyt palvelualustan käyttöä pilotoinnin aikana. Eri käyttäjäryhmät olivat sitä mieltä, etteivät voineet hyödyntää palvelualustaa parhaalla mahdollisella tavalla testauskäytön aikana. Erityisesti selliaset seikat kuten natiivikielinen käyttöliittymä ja ohjeet ovat tärkeitä ikäihmisten kanssa pilotoinnissa. Erilaisten toimimattomat painikkeet ja muut käyttöä hankaloittavat keskeneräisyydet ovat erityisen ongelmallisia sellaisten kokeilukäyttäjien kanssa, joilla on muutenkin arkuutta tietotekniikkaratkaisujen käytössä.

Ikäihmisten tyytyväisyys Life 2.0 –palveluun

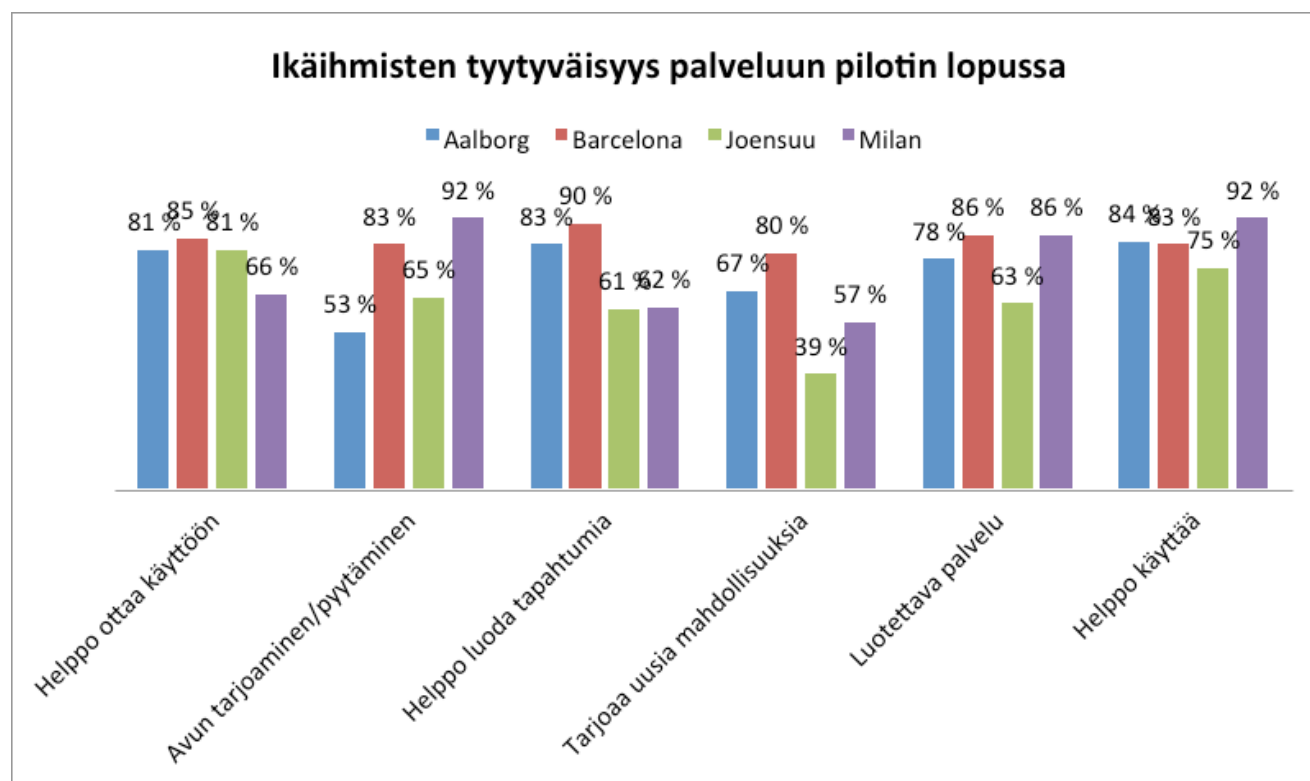
Kuviot xx ja xx esittävät ikäihmisten tyytyväisyyskyselyn tuloksia pilottikokeilun aikana ja sen päättyessä. Tyytyväisyys on kasvanut erityisesti uuden palvelujaon myötä, jossa palvelut jaettiin ikäihmisten ilmoituksiin, tapahtumiin ja markkinapaikkaan. Osa ikäihmisistä ei halunnut vastata tyytyväisyyskysymyksiin, koska he kokivat, että palveluratkaisu oli vielä liian keskeneräinen ja että heillä ei ollut riittävästi kokemuksia sen käytöstä.

Arviointiskaala:

Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	Hieman eri mieltä	Juuri ja juuri hyväksyttävä	Ei hyväksyttävä
100%	75%	50%	25%	0%

Parhaimmat tyytyväisyystulokset tulivat kysymyksistä, jotka koskivat palvelun helppokäyttöisyyttä, aktiviteettien helppoa järjestämistä ja käyttöönoton helppoutta. Yleiset tulokset näistä arvioinneista ovat hyviä tai erinomaisia kaikista pilottikaupungeista. Laskeva vertaisavun tyytyväisyyden tulos viittaa enemminkin siihen, että vertaisapua ei palveluna käytetty niin paljon, vaan ikäihmiset esimerkiksi vaihtoivat tietämystään ja järjestivät aktiviteetteja ilmoituspalvelun avulla. Erityisesti Joensuussa uusien mahdollisuuksien tarjoaminen saavutti muita kaupunkeja pienemmät tyytyväisyystulokset, koska osallistujat asuivat ripotellen laajan Pohjois-Karjalan alueella ja kunkin osallistujan lähiympäristössä ei ollut paljon tapahtumasisältöä tarjolla pilotin aikana. Markkinapaikkapalvelun hidaskasvu vaikutti myös tähän arviointiin kaikissa piloteissa, koska sen käyttöönotto olisi tuonut yritysten sisällön täydentämään muuta palvelun sisältöä. Markkinapaikasta ei myöskään ehtinyt kertyä käytännön käyttökokemuksia. Tapahtumapalvelun arviointi oli positiivinen, mutta se perustui pikemminkin käsitykseen siitä, miten se toimisi aidossa käytössä kuin miten se olisi toiminut pilotin aikana. Kaiken kaikkiaan kehittämisprojektin henkilöstö havainnoi ikäihmisten olevan kohteliaita palveluratkaisujen

Kaavio 5: Ikäihmisten tyytyväisyyskyselyn tuloksia



arvioinnissa ja arviointien perustuvan enemmän siihen, millaiseksi ikäihmiset näkivät palvelujen todellisen käytön kuin mitä kokemukset olivat olleet keskeneräisen kehittämisratkaisun kanssa.

Nouseva tyytyväisyysarviointi ensimmäisen puolen vuoden uudistetun palveluratkaisun käytön aikana liittyy erityisesti siihen, miten käyttäjät tunsivat olevansa osa kehittämisryhmää, kun heitä osallistettiin kehittämistoimintaan ja heille järjestettiin sosiaalisia tapaamisia. Viimeisen puolen vuoden kehittämisjakson aikana käyttäjät odottivat nopeampaa teknisten ongelmien ratkomista ja erityisesti markkinapaikkapalvelun kehittymistä.

Hidas tekninen kehitys aiheutti pettymystä ja hieman alempia tyytyväisyysarviointeja. Ikäihmiset odottivat nopeita korjauksia ja paljon sisältöä, jotta heidän mielenkiintonsa pysyisi yllä. He ymmärsivät yhteissuunnittelun arvon ja oman merkityksensä siinä, mutta eivät osanneet suhtautua positiivisesti ilmiöihin, joita liittyy rakenteilla olevan ratkaisun kokeiluun. Tämä liittyy tietysti myös vähäisiin tietotekniikkataitoihin ja tietotekniikan pelkoon. Yhteissuunnittelun järjestelyissä myös tällainen käyttäjänäkökulma on syyttä ottaa huomioon ja esimerkiksi jättää käyttö välillä tauolle, kun suurempia teknisiä korjauksia on menossa.

2.2

Muita oppeja hankkeen
ajalta ikäihmisten
tietotekniikan käytöstä

2.2.1

Helppokäyttöisyyden kysymykset

Laitteiden hankinta

Laitteiden hinta on yksi ikäihmisten tietotekniikan käytön leviämistä estävä tekijä. Hintakysymys on ikäihmisille tärkeä, sillä osa eläkkeensaajista ei pysty maksamaan kalliita laitteita tai yhteyksiä. Myös tietotekniikan opiskelua pidettiin usein liian kalliina, jonka vuoksi erillisille kursseille ei ole välttämättä lähdetty. Hyvin usein ikäihminen on saanut vanhoja tietoteknisiä laitteita käyttöönsä nuoremmilta sukulaisilta, lapsilta tai lastenlapsilta. Teknologiaan liittyvien palveluiden ja tuotteiden ohella olisi tärkeää huomioida se, että ikäihminen tarvitsee erityisen hyvän käytön opastuksen sekä mahdollisesti jatkuvaa tukea ongelmatilanteissa tai laitteen ohjelmistojen päivityksissä. Laitteiden käytön toivotaan olevan halpaa, helppoa ja ilman turhia toimintoja. Toki osa ikäihmisistä on todella taitavia ja aktiivisia tietotekniikan käyttäjiä.

Jos ajatellaan, että tällaiset järjestelmät ovat yksi keino luoda turvaverkkoa ja tukea itsenäisesti asuville ikäihmisille, tulee julkisen sektorin tai muiden palveluiden tarjoajien miettiä myös mahdollisuuksia antaa lainaan laitteita ja järjestää Internet-yhteydet sellaisille ikäihmisille, joilla ei ole mahdollisuutta niitä muutoin hankkia. Ikäihmisillä on Life 2.0 –projektin ja palvelun kokeilun aikana tarjotusta mahdollisuudesta lainata laitteita ja annetusta ohjauksesta vain positiivia kokemuksia.

Eri laitteiden käyttö

Teknologiaan liittyvissä taidoissa ja asenteissa on suuria vaihteluita ikääntyvien parissa. Toiset eivät halua käyttää lainkaan uutta teknologiaa, kuten tietokoneita ja toiset taas haluavat oppia kaikkein uusimmat sovellukset. Esille on kuitenkin noussut havainto siitä, että jopa kaikkein teknologiasta kiinnostunein seniorijoukko koki ongelmatilanteita laitteiden ja ohjelmien kanssa. Tietotekniikan käyttö voi pelottaa jopa niin, että pienet vastoinikäymiset, toimintojen unohtaminen tai se, ettei ymmärrä miten asioita pitäisi tehdä, voivat yhtäkkiä estää tietokoneen käytön ja tarvittavan asioiden hoitamisen. Jo

avun pyytäminenkin voi olla vaikeaa, kun ei itse ihan ymmärrä, mitä kysyä. Ongelmia tuottavat englanninkieliset ohjeet, puutteellisesti tai virheellisesti käännetyt tekstit ja termistö sekä teknologisen sanaston ymmärtäminen. Teknisten ongelmien edessä ikäihminen kokee usein, että on itse omalla toiminnallaan saanut aikaan sekaannuksen, vaikka vika olisikin muualla.

Joensuun alueen osallistujien kännyköiden käyttö:

Havainnointitutkimus ikäihmisten kännyköiden käytöstä paljasti eri käyttäjillä erilaisia käytötapoja, ratkaisuja ja teknologian tasoja. Uuden kännykän hankintaan liittyi pelkoa uusia toimintoja kohtaan, jopa niin, ettei jo hankittua uutta tuotetta otettu käyttöön ollenkaan. Käytetyimmät toiminnot kännykässä olivat puhelut, tekstiviestit ja kuvien ottaminen. Kuvien lähettäminen tai tallentaminen tietokoneelle tuotti vaikeuksia, joten kännykästä toiselle näyttäminen jäi ainoaksi toiminnoksi. Helppokäyttöisen kosketusnäyttö-puhelimen käyttäjä olisi halunnut vanhan puhelimen tapaan käskyn perille menoa -osoittavan klikkauksen, nyt ei voinut olla varma, menikö käsky perille.



Kuva 15. Tämä kuva esittelee kuluneen, yksikertaisen kännykän, josta omistajanainen ei olisi halunnut luopua, koska hänestä uudet oli liian vaikea oppia käyttämään. Hänellä itse asiassa oli kaksi uutta kännykkää, mutta hän ei käyttänyt niitä. Uusien käyttöliittymä ei miellyttänyt häntä, koska se ei vastannut vanhaa ja hän olisi halunnut kuvaruutuun saman ruusukuvan kuin vanhassa puhelimessa.



Kuva 16. Useimmat Joensuun alueen ikäihmisistä omistivat Nokian simpukkamallisen kännykän, jossa oli valokuvaustoiminto, mutta ei Internet tai sähköpostitoimintoja. Ikäihmiset käyttivät vain muutamia toimintoja: soittaminen, tekstiviestit ja kuvien ottaminen. Kuvien kanssa ikäihmisillä oli ongelmia kuten se, että jotkut valokuvatoimintoihin pystyvien kännyköiden omistajat eivät tiesivät, miten lähettää kuvia eteenpäin toisiin kännyköihin tai tallentaa niitä tietokoneen tiedostoihin. He siis käyttivät kuvanottoa niin, että vain näyttivät ottamiaan kuvia suoraan omasta kännykästään.



Kuva 17. Yhdellä Senioriklubin teknologiasta kiinnostuneella osallistujalla oli Nokia N 8 älypuhelin, jossa oli kosketusnäyttö. Vaikka hän oli muutoin tyytyväinen laitteeseen hänestä käyttöliittymän käyttöväline oli puutteellinen, koska kosketukseen ei saanut palautteena naksasta tietona siitä, että käsky oli mennyt perille, kuten palaute toteutui painonäppäinlaitteissa.

Ongelmia tietokoneen käytössä:

Yleisimmät tietotekniikkaongelmat Life 2.0 palvelun käytössä tietokoneen avulla liittyivät selaimien yhteensopimattomuuteen, uusien selaimien lataamiseen ja sisäänkirjautumisen vaikeuksiin, erityisesti käyttäjänimien ja salasanojen muistamiseen.

Joensuu

Harvaan asutulla Joensuun seudulla käyttäjillä oli ongelmia Internet-yhteyksien kanssa. Tämä johtui puutteellisesta infrastruktuurista maaseudulla ja viallisesta laitteistosta mm. tietokoneiden SIM-kortteja jouduttiin vaihtamaan nettitikuista. Life palvelua alettiin tarjoamaan perustuen Google Chrome selaimen ja monet käyttäjät käyttivät Firefoxia, joka tuotti selainongelmia: jotkut painikevalinnat eivät toimineet ja joitain valikkolistoja ei näkynyt. iPadien kanssa ikäihmisille oli vaikeaa tai mahdotonta päivittää ohjelmia, kuten oli välttämätöntä Life 2.0 uusien versioiden osalta.

PIN -koodien muistaminen on vaikeaa ikäihmisille. Ensin heidän täytyy muistaa salasana tietokoneeseen kirjautumista varten ja sitten PIN -koodi SIM-korttia varten ja tämä oli heille usein liikaa. Erityisesti aloittelijoille käyttäjänimet, salasanat ja koodit (tietokone, SIM-kortti, sähköposti, Life 2.0) olivat vaikeita muistaa ja hallita jopa niin, että heille oli vaikeaa ymmärtää, että tällaisia koodeja tarvitaan toimintoihin sisään pääsemiseksi. Navigointireitit Internet-ympäristössä ovat ikäihmisille myös hankalia muistaa. He painoivat mieleen usein visuaalisesti mitä tehdä, kuten "paina punaista nappia" ja kun käyttöliittymä muuttui, he eivät enää tieneet mitä tehdä, koska eivät olleet lukueneet eri käskyjen nimiä.

Osalla ikäihmisiä oli englanninkielinen järjestelmä tietokoneessaan ja tämä aiheutti ongelmia, koska kieli oli heille vaikea tai tuntematon. Myös tämä johti visuaalisten muistisääntöjen tekemiseen ja siihen, että he usein tarvitsivat apua, koska eivät ymmärtäneet kielen takia, mitä tehdä. Kun Life 2.0 palvelun kartta ei ollut näkyvässä nettiversiossa yhdessä ilmoituspalvelun kanssa, oli ikäihmisille usein liian hankalaa etsiä karttaa erillisenä toimintona.

Aalborg

Tanskassa ikäihmiset eivät onnistuneet asentamaan Google Chromea itsenäisesti ja samalla tavoin he tarvitsivat apua asentamisessa ja päivityksissä koko projektin ajan. Englanninkieliset ohjeet olivat myös heille hankalia. Koska Explorer oli tyypillinen nettiselain, monet osallistujat käyttivät Chromea Life 2.0 palveluun ja muutoin Exploreria. Suora kirjamerkkilinkki aina tiettyyn Life 2.0 versioon aiheutti ongelmia kokeilun aikana, koska aina uutta versiota varten tarvittiin uusi linkki ja osallistujat eivät osanneet kirjoittaa sitä suoraan selaimen osoitekenttään.

Myös sisäänkirjautuminen oli tanskalaisille osallistujille hankalaa, koska oikean käyttäjänimen ja salasanan muistamisessa eri tarkoituksiin oli vaikeuksia. Kokeilussa puuttuvat omankieliset käännökset aiheuttivat ongelmia. Myös lähellä toisiaan olevien toimintojen erottaminen on ollut hankalaa, kuten vastaukset tarjouksiin ja toisaalta tarjousten kommentointi.

Barcelona

Barcelonassa osallistujille piti opettaa Google Chromen asennus ja hesiltihelposti jatkoivat aiemman selaimen käyttöä, koska se tuntui heistä turvallisemmalta ja helpommalta. Tämä aiheutti samoja selaimien yhteensopimattomuusongelmia kuin Joensuussa. Myös navigoinnissa ja erityisesti selaimen takaisinpäin johtavien painikkeiden käyttöeroista syntyi ongelmia ja sekaannusta, usein automaattisia uloskirjautumisia.

Milano

Milanon käyttäjäongelmat olivat samankaltaisia kuin muissakin piloteissa: Chromen käyttö Explorerin sijaan ja salasanojen unohtuminen ja uudelleenaktivointi.

Ongelmia tablettien käytössä:

Tablettien käytössä ikäihmisillä oli ongelmia kosketusnäytön herkkyyden kanssa ja yleisemmin uudenlaisen laitteen vuorovaikutustavan opettelussa. Myös Life 2.0 palvelun päivittäminen oli hankalaa.

Ikäihmisten huomiot ja mielipiteet iPadista olivat seuraavia:

- Käyttö oli aluksi vähän hankalaa koska toiminnot erosivat tavallisen tietokoneen toimintojen järjestyksestä. Kuitenkin he totesivat, että laitetta olisi helppoa oppia käyttämään.
- Tällaista laitetta pidettiin toiminnoiltaan riittävänä monelle ikäihmiselle. Tärkeätä olisi hoitaa omia pankkiasioita ja lähettää sekä vastaanottaa sähköposteja. Tästä syystä yksinkertainen kosketusnäytöllinen laite voisi korvata tietokoneen.
- Koska tietokoneella kirjoittaminen oli joka tapauksessa hidasta haastatelluille ikäihmisille, kosketusnäytöllä kirjoittamista ei pidetty sen hitaampana.
- Tärkeätä olisi se, että laitteen hinta olisi selkeästi halvempi kuin perinteisen tietokoneen, jotta ikäihmiset vakuuttuisivat ostamaan sellaisia.

- Yksi käyttäjä kiinnitti huomiota ikäihmisten fyysisiin kykyihin, esimerkiksi iPadiä olisi hankala käyttää vapisevin käsin. Erityisesti kirjoittaminen olisi hankalaa, koska näyttö reagoi jopa pieniin näpäyksiin, joita vapisevat kädet voivat aiheuttaa, niin että liikaa kirjaimia ilmestyisi helposti tekstiin.
- Osa koki tabletin tietokonetta helpompana ja yksinkertaisempana käyttää, koska siinä on paljon vähemmän näppäimiä sekoittamassa ajattelua ja kuvakkeet ovat suuria, sekä skaalaaminen onnistuu helposti, jolloin tekstin saa myös suureksi.

Joensuu

Tablettien kanssa syntyi samanlaisia salasanojen ja koodien muistamisen ongelmia kuin tietokoneiden kanssa. Jopa SIM-kortit lukkiutuivat. Osa osallistujista koki iPadin helpoksi käyttää, mutta osalle toisenlaisen laitteen käyttö tietokoneen rinnalla oli hankalaa, kun yksikin laite vaati paljon opettelua. Uuden laitteen kokeilemisen mahdollisuus oli ikäihmisille tärkeää, vaikka se oli monille myös pelottavaa. Esimerkiksi pelkoja laitteiden

rikkoutumisesta ilmeni. Omankielisen ohjemateriaalin lisäksi henkilökohtainen käytön neuvonta osoittautui tarpeelliseksi.

Aalborg

Myös Aalborgissa kosketusnäytön herkkyyks aiheutti hankaluuksia. Ikäihmiset myös säikähtivät laitteen nopeaa vastinetta ja heille oli välillä hankalaa ymmärtää, mikä oli aiheuttanut siirtymisiä toisesta käyttöliittymänäytöstä toiseen. Sovellusten lataaminen ja poistaminen sekä salasanan muistaminen tuottivat myös ongelmia tanskalaisten osallistujien parissa. Hankaluutta tuotti myös se, että Life 2.0 nettiversio oli osin erilainen kuin Android versio.

Barcelona

Myös Barcelonalaisille eri sovellusversioitten pienet erot tuottivat hankaluuksia ja kosketusnäytön kanssa oli sen käyttötapaan liittyviä ongelmia kuten muissakin piloteissa.

Milano

Milanon osallistujilla oli samoja ongelmia eri versioiden erojen kanssa kuin muillakin. Myös kosketusnäytön käytön opettelu oli hankalaa. Lisäksi sähköpostin käyttö iPadiltä vaati erillistä opettelua.

Käyttöliittymän helppokäyttöisyyden ongelmat

Käyttöliittymän kehittämisessä ja käyttäjälle helpoksi saamisessa havaittiin nämä muutamat selkeät asiat:

- *kieliongelmat*: jos esim. käyttöjärjestelmä tai palvelu on muulla kuin omalla äidinkielellä, on ikäihmisen hankala ymmärtää mitä varoitukset tai kehotuksia antavat ponnahdusikkunat yrittävät sanoa. Kieliongelmat hankaloittavat myös esim. päivityksien asentamista. Jos ei ymmärrä tekstiä, ei myöskään uskalla painaa mitä tahansa nappia vastaukseksi.
- *pitkät linkkireitit*: Ikäihmisten muisti on jo huomattavasti heikompi, sekä he ovat vielä sitä sukupolvea, joka ei ole tottunut Internetin maailmaan ja sieltä pitkien linkkipolkujen kautta asioiden löytämiseen. Tärkeiden asioiden tulisi olla

heti näkyvillä ja nopeasti ja helposti tavoitettavissa.

- *fonttikoko*: Aina on liian pienet fontit kaikkialla. Monella ikäihmisellä muutettu näytön resoluutiota, jotta kuvakkeet ja tekstit näkyisivät suurempina näytöllä. Tämä aiheuttaa kuitenkin samalla sen, että osa esimerkiksi Internet-sivusta jää sivusuunnassa piiloon, mikä hankaloittaa lukemista.
- *selkeyden ongelmat*: Asioiden, kuvien, painikkeiden järjestys ja sijainti nettisivuilla vaikuttaa hyvin paljon verkkopalvelun käytettävyyteen. Tähän liittyy myös värivalinnat, joissa tulee huomioida hyvä kontrasti. Myös sanojen muodoilla ja valituilla sanoilla on merkitystä, etenkin kuvauksessa ja ohjaamisessa oikeaan suuntaan verkkopalvelun toiminnoissa. Kielen käytössä on hyvä huomioida termistöä, johon ikäihmiset ovat tottuneita.

Internetin avaaminen on etenkin vähemmän tietokonetta käyttäneelle monimutkaista sellaisissa tapauksissa, joissa se ei avaudu automaattisesti ja esimerkiksi, jos se vaatii ensin mokennan käynnistämisen ja Internetiin liittämisen. Myös sisäänkirjautumistoimenpiteet ovat ikäihmisille hankalia ymmärtää ja tehdä, koska ne tuntuvat abstrakteilta. Tilin käsite kytkeytyi tosielämän vanhaan pankkitilikäsitteeseen ja herätti pelkoa, koska pankkitilin avaaminen koettiin vakavana ja

merkittävänä asiana. Tietoteknisissä ohjelmissa ja palveluissa käytetyillä termeillä oli merkitystä, koska ne parhaimmillaan tukivat myönteistä asennoitumista ja helppouden tunnetta toiminnoissa tai estivät myös asenteellisesti uskallusta ja myönteisyyttä käyttötilanteissa.

Paikantaminen esimerkkinä kansainvälisistä eroista:

Ilmoitusten ja tapahtumien paikantaminen oli tärkeää erityisesti Joensuun pilotissa, jossa alueelliset välimatkat olivat pitkiä ja osallistujille oli tärkeää tietää asuiko ilmoittaja tavoitettavan

välimatkan päässä. Toisissa piloteissa tämä ei ollut niin tärkeää, koska Life 2.0 yhteisöt toimivat pienellä kaupunkialueella. Ikäihmiset näissä lähiöissä myös kertoivat tietävänsä naapuruston niin hyvin, että tarkat osoitteet olivat tarpeettomia. Sen sijaan ehdotettiin esimerkiksi talojen nimien käyttöä. Tällä palautteella oli merkitystä paikannuspalvelujen kehittämiseen maantieteellisten visualisointien eroavien tarpeiden osalta (tietyn välimatkan säteellä olevien ilmoitusten näyttäminen tai merkittävien rakennusten muodossa olevien paikkavihjeiden näyttäminen).

2.2.2

Opittavuuden ja muistamisen kysymykset

Erilaiset jokapäiväiseen arkeen liittyvät toiminnot teknistyvät, kuten pankkiasioiden hoitaminen, varaukset terveystalveluihin, hotelleihin, matkoille, matkalippuvaraukset, aikataulut, kirjastolainat, sää- ja karttapalvelut. Yhteydenpidossa sähköposti, Skype ja puhelin tekstiviesteineen toimivat perinteistä postia nopeammin. Suomalaiset ikäihmiset, joilla on vähän tai ei ollenkaan kokemusta tietotekniikan käytöstä haluavat oppia näitä taitoja, koska kokevat paineita oppia verkkopankin käyttöä ja muita virallisia nettipohjaisiksi yhä enemmän siirtyviä palveluja. He näkevät nämä taidot myös tärkeinä ja kiinnostavina mahdollisuuksina löytää uusia tapoja pitää yhteyttä nuorempiin sukulaisiin ja erityisesti lastenlapsiin. Teknisten laitteiden käytön opetteluun koetaan myös olevan hyvää aktiivisuutta aivoille ja ehkäisevän osaltaan muistiongelmia.

Taloudellinen tilanne käytön oppimisen ohella vaikuttaa teknologian hankintaan. Varakkailla ikäihmisillä on mahdollisuus ostaa uusia kannettavia tietokoneita, digitaalisia kameroita, printtereitä ja usb-tikkuja. Heillä on myös positiivinen asenne opetella niiden käyttö tai mahdollisesti tietyt taidot on opittu jo työelämässä. Internetin kautta tapahtuva kuva-puheysteys on ilmaista, mutta vaatii kalliit laitehankinnat, myös vastapuolelta. Laitteiden hankinta joko itse haluttuna tai saatuna voi "pakottaa" opettelemaan uuden tavan ottaa kontaktia ja hankkia tietoa.

Parhaimpana apuna oppimisessa koettiin vertaistuki, toinen ikäihminen, jonka omat hyvät kokemukset ja opastus tutulla puhekielellä madaltaa kynnystä kokeilla uutta tekniikkaa. Hyviksi koettiin myös sellaiset ratkaisut, jotka tarjoaisivat helposti muistettavia toimintoja samantapaisella mallilla kuin aiemmissa ratkaisuissa oli totuttu näkemään. Vertaisohjaus on hyvä keino välittää osaamista sopivan rauhalliseen ja ymmärtäväiseen tahtiin. Vertaistuen merkitys uusien toimintojen haltuun ottamisessa madaltaa kynnystä uuden opettelulle. Maksulliset kurssit eivät takaa pitkäkestoista tukea ikääntyvän hitaammalle asioiden omaksumiselle. Tieto keneltä voin kysyä apua ongelmatilanteessa, mahdollistaa tekniikan käytön arjessa.

Palvelutarpeiden lisäksi käyttäjätietoa tulisi hyödyntää myös palvelujen tarjoamisen tavan vaikuttavuuden ja käytettävyyden kehittämiseksi. Eettisyyden ja hyvien tapojen merkitys tulee huomioida kaikessa kommunikoinnissa. Verkkopalveluiden käytettävyyden kannalta ikäihmisten oppiminen ja sen erikoispiirteet on huomioitava. Ikääntyvän eri aistitoimintojen heikkeneminen vaikuttaa oppimisen tapoihin, antaa opetuksen ja opastuksen suunnittelulle uutta pedagogista tietopohjaa. Kuten kaikissa oppijaryhmissä, myöskään erilaiset ikäihmiset eivät opi samassa tahdissa. Kuitenkin ikääntynyt tarvitsee yleensä enemmän aikaa uudenlaisten teknisten ratkaisujen oppimiseen kuin niitä enemmän käyttäneet nuoremmat sukupolvet. Yleissääntönä on hyvä muistaa, että asioiden toistaminen auttaa oppimista ja uusien asioiden ymmärtämistä. Tietotekniikan käyttö on parhaiten opittavissa itse tekemällä ja kokeilemalla. Ikäihmiselle on haasteellista omaksua paljon tietoa lyhyessä ajassa, mutta elämäkokemuksen avulla heillä on kuitenkin taitoa omaksua annetun tiedon sisältämiä olennaisia pääasioita. Hidastempoinen opetus, jossa asioita kerrataan rauhassa, on paras vaihtoehto.

Ikäihmisille helppo tapa aloittaa tietokoneen käyttö on Internetin

materiaalien selailulla, kuten sanomalehtien lukeminen netistä tai television-ohjelmien katselu nettipalvelujen kautta. Media ja asiasisältö ovat näissä tyypillisissä kiinnostuksen kohteissa perinteisiä ja ikäihmisten täytyy tällaisissa tapauksissa miettiä uutena asiana vain tiedon saamisen tapaa tiekonetta ja Internetiä käyttämällä.

Ikäihmisillä oli selkeästi myös omanlaisensa tapa käyttää Internetiä, etenkin sähköpostia. He ovat huolissaan siitä, että heidän tietonsa jäävät auki tietokoneelle ja siten joku pääsee varastamaan ja väärinkäyttämään henkilö- ym. tietoja. Selkeänä esimerkkinä tästä on se, että suurimmalle osalle osallistuneista ikäihmisistä ei riittänyt se, että he kirjautuivat ulos palvelusta (esim. sähköpostista), vaan he myös sulkiivat Internet –selaimen ennen kuin siirtyivät vaikka lukemaan lehtiä, jolloin he avasivat kokonaan selaimen uudelleen. Osalle heistä oli vaikea hahmottaa sitä, että Internet –sivuja voi olla monia auki yhtä aikaa, ja että uloskirjautumisen jälkeen palvelu on sulkeutunut ja samaa sivua käyttäen voi siirtyä uuteen palveluun.

Myös ajatusmalli, että ratkaisuja voi löytää kokeilemalla, oli ikäihmisille outo. Heidän ajatusmallinsa laitteiden ja ohjelmistojen

toiminnasta perustui siihen, että on olemassa yksi oikea tapa tehdä asioita eikä siihen, että on olemassa monia erilaisia reittejä olla vuorovaikutuksessa ja hoitaa tehtäviä. Tukitoimissa sopiva tapa järjestää ohjausta on vertaistoiminta ja ratkaisut, jotka tarjoavat helposti muistettavia ja aiempia toimintamalleja seuraavia toimintoja. Kiinnostava löydös on se, että vaikka ikäihmisillä on eläkkeellä enemmän aikaa käytettävissä kuin työssäkäyvillä ihmisillä, he käyttävät tietotekniikkaa yleensä vain hyödyllisiin asioihin. Jopa huvittelukäyttö oli yleisimmin jonkin asian opetteluun liittyvää.

Life 2.0 -palvelun oppimisen ja helppokäyttöisyyden osalta tarkasteltiin palautetta siitä, miten helppoa järjestelmä oli ottaa käyttöön, miten paljon ohjausta käyttöönotto vaati ja miten helppoa sitä oli käyttää käytännössä. Jo tietotekniikkaa osaavilta käyttäjiltä perustoimintojen (sisään kirjautuminen ja ilmoitukset) oppiminen vei Suomessa 1, 5 tuntia ohjattua oppimisaikaa. Barcelonassa aika oli jopa 5 tuntia, johon liittyi myös sosiaalinen ryhmän tapaaminen. Yleisesti oppimisaika vaihteli 2 tunnista jopa 10 tuntiin riippuen käyttäjän tietoteknisen osaamisen tasosta. Oppimiseen ja käytön muistamiseen todettiin tarvittavan aikaa myös pitemmällä juoksulla. Joensuussa ohjausta järjestettiin

yhteistyössä Joen Severi ry.: n kanssa, josta tutoreina toimivat ikäihmiset osallistuivat projektin järjestämille ohjaustuokioille tuoden vertaisohjauksen elementin mukaan. Aalborgissa, Milanossa ja Barcelonassa ohjaus järjestettiin joko kunnan tai vapaaehtoisten ylläpitämissä aktiviteettikeskuksissa. Ohjausta hankittiin myös sukulaisilta ja ystäviltä. Life 2.0 kaltaisen palvelualustan opetteluun nähtiin tukevan tietoteknisten taitojen kehittymistä myös yleisemmällä tasolla.

Niiden käyttäjien osalta, jotka eivät olleet käyttäneet tietotokoneita aiemmin, pelkkä perusopettelu kesti kuukausia. Life 2.0 palvelun käyttö esimerkiksi vaatii sähköpostin käytön opettelua, joka oli alusta tietokoneiden käyttöä opetteleville hankalaa ja vei paljon aikaa. Muiden kaupungin toimintakeskuksissa aloittelevia käyttäjiä tuettiin, että esimerkiksi kaupungin palvelukeskuksen työntekijä täytti sisältöä tietotekniikkataidottoman osallistujan puolesta. Myös tällaiset ratkaisut kakkoskäyttäjistä ovat mahdollisia, jos ikäihmisten palveluja halutaan yhä enemmän organisoida myös netissä. Kakkoskäyttäjä voi olla julkisen tai kolmannen sektorin toimija tai jokin lähipiiriin kuuluva tietotekniikkaosaamiseltaan varsinaista käyttäjää taitavampi ikäihminen tai sukulainen.

2.2.3

Käyttöinnostuksen kysymykset

Kriittisen massan ja houkuttelevan sisällön tärkeys

Koska ikäihmiset mieluummin katselevat toisten tuottamaa sisältöä kuin ovat itse aktiivisia sisällöntuottajia, ovat palvelua aktiivisesti käyttävien ikäihmisten määrä ja muiden toimijoiden tuottama sisältö tärkeitä palvelualustan käyttökiinnostuksen takaamiseksi. Kiinnostavaa sisältöä tulee olla riittävästi. Monet verkkopalvelut luottavat käyttäjien tuottamaan sisältöön. Ikäihmisten osalta tätä ei voi ottaa ainakaan ainoaksi lähtökohdaksi. Tällaisia palveluja ikäihmisille kehitettäessä on pohdittava ja kokeiltava tarkkaan milloin, miten ja miksi ikäihmiset ovat aktiivisia sisällön tuottajia. Life 2.0 palvelun kokeilussa vuodenaikojen ja juhlapyhien, kuten joulunajan vaikutus oli selkeä. Kesä ja juhla-ajat vähensivät ikäihmisten aktiivisuutta sisällön tuottamiseen. Ikäihmisten itsensä tuottaman sisällön lisäksi on hyvä hakea sopivia ulkopuolisia tahoja tuottamaan käyttäjiä kiinnostavaa sisältöä.

Life 2.0 palvelualustalla näitä sisältöjä voivat tuottaa tapahtumien järjestäjät, erilaiset järjestöt ja tuotteiden sekä palvelujen markkinoijat. Tärkeää on huomata, että ikäihmisten itsensä toiveissa ja palautteessa korostui erityisesti halu saada omalle ikäryhmälle kohdennettua tietoa edellä mainituista tarjonnasta, vaikka se on osin kaupallista. Tilaisuudet, tuotteet ja palvelut tuottavat esim. Life 2.0 palvelualustan tapauksessa jatkuvaa uutta sisältöä palvelualustalle riippumatta siitä, miten aktiivisia ikäihmiset itse ovat sitä tuottamaan.

Kiinnostavuuden lisäämiseksi myös visuaalisen materiaalin lisäämisen mahdollisuuksia sisältöön tulisi harkita. Esimerkiksi tapahtumien yhteyteen osa Life 2.0 -palvelun kokeiluun osallistuneista ikäihmisistä toivoi kuvia tai jopa pieniä videonpätkiä tapahtumista. Halu kuvamateriaalin näyttämiseen ja lähettämiseen oli esillä jo Life 2.0 -palvelun käyttäjätutkimuksessa ja voisi olla tärkeä ominaisuus myös ikäihmisten omien ilmoitusten palvelussa. Visuaalisen aineiston lisäämisen mahdollisuus asettaa yleisemmät sosiaaliset verkkopalvelut parempaan kilpailuasemaan verrattuna ilman kuvia toimivaan palveluun. Visuaalisen materiaalin lisääminen ei kuitenkaan saisi tehdä palvelusta monimutkaisempaa.

Ikäihmiset myös vaativat tietotekniikan ja laitteiden käytöltä merkityksellistä sisältöä ja hyötyä. Laitteilla ja järjestelmillä ei vain leikitä vaan niiden käyttö tuottaa todellista toimintaa: apuun liittyviä tapaamisia ja aktiviteetteihin osallistumista. Ikäihmiset eivät ymmärrä tietotekniikalla leikkittelyä vaan haluavat tehdä sillä järkeviä ja tuottoisia asioita.

Verkon ulkopuolella tapahtuvan osallisuuden tärkeys

Tällaisen palvelun kautta konkreettiseen arkeen saatu tai annettu apu sekä kasvokkain toteutuneet sosiaaliset tapaamiset ovat ikäihmisille tärkeämpiä kuin itse verkossa tapahtuva ilmoittelu tai sisällön katselu. Kokeiluun osallistujat korostivat palautteessaan sitä osallisuutta ja uusia ihmissuhteita, jotka syntyivät esimerkiksi tietotekniikan opiskelun ja Life 2.0 palvelun käytön opetteluun liittyvissä tapaamisissa. Tärkeää on myös muistaa se, että ne ikäihmiset, joilla on tietoteknisiä taitoja käyttävät usein tietotekniikkaa myös sellaisten ikäihmisten puolesta, joilla näitä taitoja ei ole. Tämä tuli esiin myös Life 2.0 -palvelun kehittämisessä esimerkiksi siinä, että tapahtumiin toivottiin mahdollisuutta ilmoittaa myös muita henkilöitä kuin vain itsensä.

Verkkopalvelun ulkopuolisen toiminnan tärkeys korostaa myös osallistavan yhteisön ja siinä järjestetyn konkreettisen toiminnan tärkeyttä. Konkreettiset ja ikäihmisille merkitykselliset kohtaamiset yhteisön kanssa rakentavat motivaatiota osallistua sisällön tekemiseen myös verkossa. Avunantoa tapahtui helpommin sellaisten ikäihmisten välillä, jotka olivat konkreettisesti tavanneet koulutuksissa ja rakentaneet vuorovaikutteista luottamusta kasvokkain ennen virtuaalista avusta sopimista. Myös toimintojen ja käytön osaamisen muistamisen helpottamiseksi ovat konkreettiset koulutustilanteet ja niiden jatkuva järjestäminen tärkeitä.

Maksamisen halukkuus

Joensuun seudun ikäihmisten palautteissa kävi selväksi, että ikäihmiset eivät olleet halukkaista maksamaan tällaisen sosiaalisen verkkopalvelun käytöstä. He jopa toivat esiin, että heille pitäisi tulla jotain etuisuuksia, esimerkiksi lahjakortteja, jos he esimerkiksi tuottavat sellaista avustuspalvelua, joka vähentää julkisten kotipalvelutoimijoiden työtehtäviä. Koska osa ikäihmisistä elää peruseläkkeen turvin, he eivät pysty

osallistumaan toimintaan, josta on heille ylimääräisiä kuluja. Jopa pieni Internet-yhteyden kuukausimaksu saattaa olla liikaa osalle ikäihmisistä. Laitteita ikäihmiset saavat ostamisen lisäksi käytettyinä sukulaisilta. Tilanne on kuitenkin muuttumassa, kun eläke- ja varallisuustaso nousee ja yli 65-vuotiaassa on yhä enemmän niitä, jotka ovat oppineet käyttämään tietokoneita jo töissä ja hankkineet sellaisen jo aiemmin itselleen.

Ikäihmiset eivät nykyisellään käytä rahaa tiedonhankintaan lehtitilausten lisäksi ja siinä mielessä uusi, maksullinen tiedonhankintakanava ei ole houkutteleva. Kuitenkin markkinapaikka-palvelu nähtiin hyödylliseksi ja kiinnostavaksi. Tällaisesta sosiaalisen verkkopalvelun kohdennetuista yritystiedoista ja yritysten maksullisista palveluista oltiin kiinnostuneita ja tietenkin niitä asiakkaina käytettäessä valmiita niistä myös maksamaan.

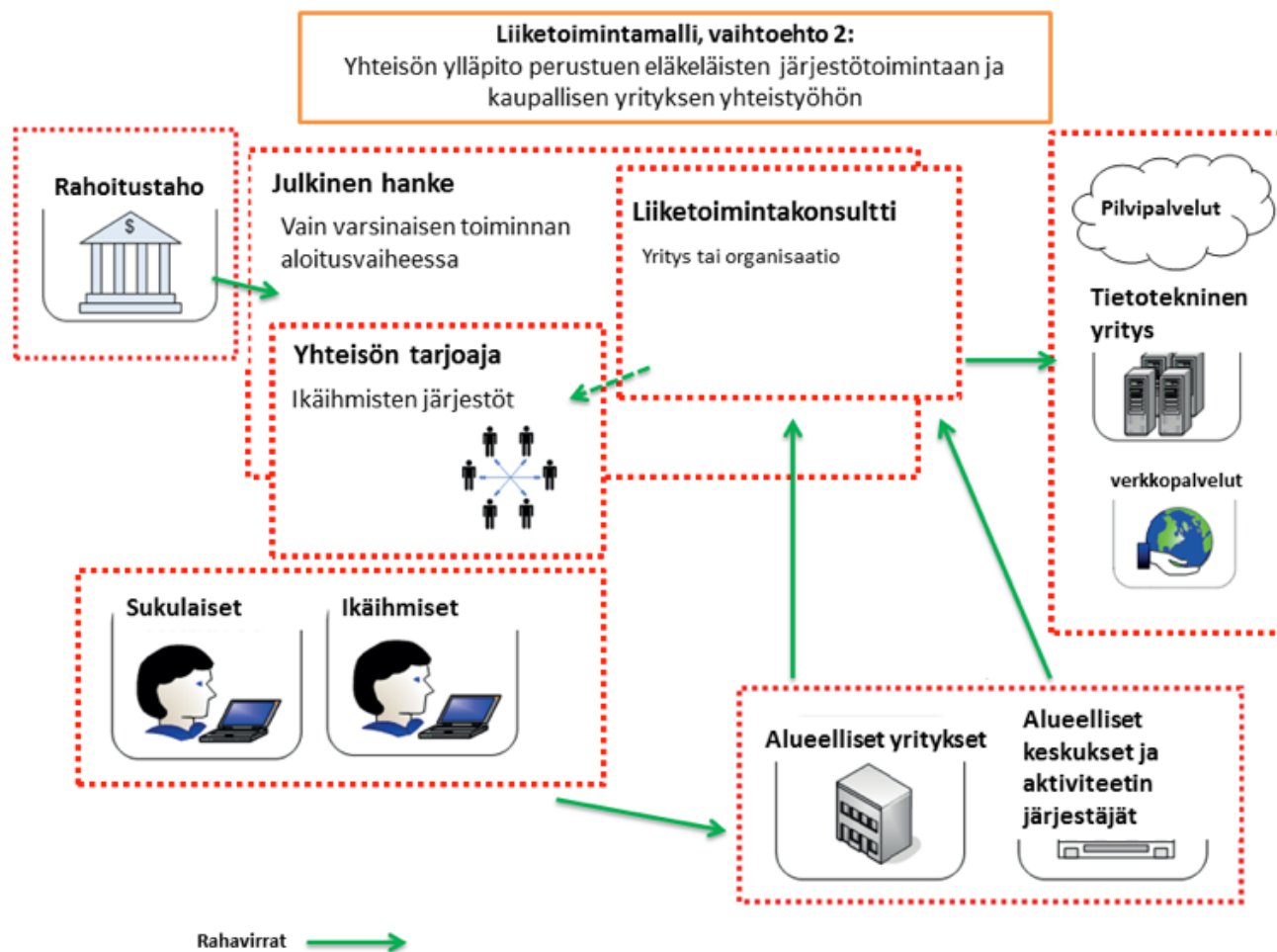
2.2.4

Luotettavuuden kysymykset - Käytön turvallisuus ja yksityisyyden suoja

Tärkeä keskustelussa esiintyvä asia oli palvelualustan omistaja ja hallinnoja. Tämä liittyi turvallisuuden ja luottamuksen kysymyksiin, jotka tuntuivat olevan keskeisiä ikäihmisten suhtautumisessa sosiaaliseen verkkopalveluun. Turvallisuuden ja luottamuksen kysymykset liittyivät siihen tietoon, jota palvelualustalla esitettiin ja siihen tietoon, joka jäi hallinnoijan ja omistajan käyttöön. Erityisesti oltiin kiinnostuneita mahdollisten väärinkäytösten ehkäisystä.

Life 2.0 palvelualustan kaltaista verkkopalvelua tarjoavan yhteisön täytyy olla toimijataho, jolla on alueellista uskottavuutta ja luottamusta ikäihmisten parissa. Mahdollisia yhteisötoimijoita olivat pilotissa tehdyn selvityksen mukaan sekä sopivat julkisen

sektorin toimijat että 3. sektorin organisaatiot. Yhteistyö näiden kahdentyyppisentahon välillä tarjoaisi sekä hallinnollisia resursseja että resursseja tietotekniikkaohjaukseen, jolla taas on merkitystä sen tulovirran suuruuteen, joka tarvitaan mainostuloista. Kolmannen sektorin toimijat voivat järjestää osan vaadittavista työresursseista hallinnointiin ja tietotekniikkaohjaukseen vapaaehtoistyönä. Teknisen tuen ja kehityksen kustannukset ja tarpeen mukaan hallinnointi ja tietotekniikkaohjaus täytyy kattaa niiltä yrityksiltä tulevilla mainostuloilla, jotka haluavat ilmoittaa tarjonnastaan palvelujärjestelmässä. Jos 3. sektorin toimijat ovat merkittävä osa liiketoimintamallia, on paikallinen ja omalla kielellä tapahtuva tietotekniikkatuki taattava heidän toimintaansa varten.



Kuva 18: Life 2.0 –palvelun suunniteltu liiketoimintamalli

2.2.5

Kokeilun vaikutukset muuhun tietotekniikan käyttöön ja hyvinvointiin

Pilottiin osallistumisella on selvästi osaamisvarmuutta kasvattava merkitys ikäihmisten tietotekniikan käytössä. Life 2.0 palvelun ohjaus ja kokeilu rohkaisivat osallistujia tutkimaan ja kokeilemaan muita sovelluksia: jotkut loivat tilejä Facebookiin ja toiset alkoivat käyttää Skypeä tai YouTubea. Kaikissa neljässä pilottikaupungissa osallistujat osoittivat kasvavaa kiinnostusta mobiililaitteisiin, koska heillä oli mahdollisuus kokeilla iPadiä. iPad nähtiin hyvänä elämän aktiivisuuden tukena, koska sitä oli niin helppo kantaa mukana eri paikkoihin. Laitteiden lainaamismahdollisuus johti siihen, että osa osallistujista osti omia laitteita. Heille tuntui olevan erityisen tärkeää, että voivat kokeilla laitteita pitkäkestoisesti ennen oman ostopäätöksen tekemistä. Uusien laitteiden osaaminen koettiin mahdollisuutena saada yhteistä keskustelun ja tekemisenaihetta nuoremman sukupolven kanssa, siitä koettiin saatavan jopa kunnioitusta esimerkiksi lastenlapsilta.

Itsenäisyyden tunne on kasvanut osallistujien parissa, koska he kokivat osaavansa tietotekniikkaa paremmin ja erityisesti verk-

kopalvelujen käyttöä, kuten pankkiasioiden hoitamista verkossa. Pankkiasioiden hoitaminen itsenäisesti on erityisen tärkeää ikäihmisille, joilla omien raha-asioiden hoito liittyy yleiseen itsenäisyyden ja omavaltaisuuden tunteen säilymiseen. Tietotekniikan opettelu ja sen käyttömahdollisuudet koettiin kaiken kaikkiaan mielekkäänä toimintana, joka oli ikäihmisille tärkeää.

Hyvinvointivaikutuksina koettiin erityisesti uusien ihmisten tapaaminen. Tämä ei kuitenkaan liittynyt pelkkään verkkopalvelun käyttöön vaan erityisesti siihen, että sen opetteluun kuului säännölliset kasvokkain tapaamiset osallistujaryhmien kanssa. Itsenäisyys ja uskallus tietotekniikan käytössä on johtanut myös aktiivisempaan tietotekniikan hyödyntämiseen sosiaalisissa suhteissa kaiken kaikkiaan: aktiivisempi sähköpostin käyttö ja Skypen käyttö yhteydenpidossa.

Internetin käytön taitoja pidettiin tärkeinä ja niitä alettiin käyttää yhä enemmän median seuraamiseen, erityisesti lehtien lukemiseen. Myös musiikkia ja kulttuuria alettiin seurata esimerkiksi YouTuben kautta. Internetin käyttötaitojen nähtiin laajentavan mahdollisuuksia seurata yhteiskunnallisia tapahtumia ja kulttuuria. Tämä oli erityisen tärkeää Suomen harvaan asutuilla seuduilla, jossa retki kirjastoon tai muihin tiedon lähteisiin oli hankalaa järjestää.

*Taulukko 23: Life 2.0 kokeilusta syntyneet edut ikäihmisten elämänlaadulle**Sosiaalisia suhteita ystävien, perheen ja naapuruston kanssa**“elämänlaatu on hyviä sosiaalisia suhteita , apua ja tukea”*

- Osallistumalla pilottiin ikäihmiset ovat tutustuneet uusiin ihmisiin ja vahvistaneet vanhoja suhteita. Tämä on aktivoinut sosiaalista elämää, mutta kaikki sosiaalinen kanssakäyminen ei ole tapahtunut verkkopalvelussa vaan myös ryhmätapaamiset ovat olleet tärkeitä.
- Avunsaajat tunsivat helpotusta siitä, että he saivat apua.
- Osallistujat kertoivat, että uuden teknologian, esimerkiksi iPadin oppiminen, on yhdistänyt ikäihmisiä lasten ja erityisesti lastenlasten kanssa, kun on löytynyt uusia jaettuja kiinnostuksen kohteita. Uuden teknologian osaaminen on kohottanut ikäihmisten arvostusta nuoremman sukupolven silmissä.

*Koti ja naapurusto**“elämänlaatu on elämistä sellaisessa kodissa ja naapurustossa, joka tuottaa iloa ja tuntuu turvalliselta, on ystävällinen ja joissa on pääsy paikallisiin tiloihin ja palveluihin, myös kuljetuksiin”*

- Osallistujat odottivat, että palvelu tuottaisi heille tarpeellisen turvallisuusringin, joka on tavoitettavissa myös palvelun ulkopuolella.
- Osallistujat olivat iloisia saadessaan enemmän tietoa tapahtumista, joita oli tarjolla heidän asuinalueellaan.
- Avunantajat tunsivat iloa ja tekevänsä jotain hyödyllistä auttaessaan naapureitaan.
- Osallistujat kertoivat, että sitoutuminen pilottitoimintaan kasvatti yhteenkuuluvuuden tunnetta Life yhteisöön ja halua ja rohkeutta palvelun kehittämiseen.

Sosiaaliset aktiviteetit ja harrastukset

“elämänlaatu on paneutumista harrastuksiin ja vapaa-ajantoimintaan kuten myös sosiaalisten aktiviteettien ylläpitoa ja yhteiskunnallisen roolin säilyttämistä”

- Aktiivinen tietotekniikan opettelu nähtiin merkityksellisenä toimintana.
- Pilottiin osallistumisen ja uusiin ihmisiin tutustumisen takia jotkut osallistujat päättivät tulla aktiivisiksi jäseniksi jossain paikallisessa järjestössä.
- Life 2.0 pilottiin osallistuminen auttoi ikäihmisiä tapaamaan muita ihmisiä saamaan laajemman ystäväpiirin.
- Jakamalla omaa tietämystään osallistujat jopa alkoivat organisoida uusia, sosiaalisia tiedon jakamisen ja oppimisen ryhmiä muille ikäihmisille.

Itsenäisyys

“elämänlaatu liittyy itsenäisyyden säilyttämiseen ja kontrolliin omasta elämästä”

- Ikäihmisten itsenäisyys on kasvanut, kun he uskaltavat käyttää tietotekniikkaa. Monet viralliset palvelut kuten terveydenhuolto ja pankkiasiointi ovat siirtyneet verkkoon. Näiden asioiden hoitaminen omatoimisesti kohottaa ikäihmisten itsenäisyyden ja arvokkuuden tunnetta.
- Osallistujat näkivät tietotekniikkaosaamisen kehittymisen Life 2.0 palvelun käytössä mahdollisuutena tulla itsenäisemmäksi nuoremman sukupolven avusta. Tämä oli osallistujille tärkeää, koska heistä tuntui, että nuoremmat olivat liian kiireisiä heitä auttaakseen ja heistä tuntui ikävältä aina vaivata nuorempia sukulaisia.

Lähteet:

Life 2.0 –hanke tutkimus ja kehitysaineistot. Kansainvälinen EU:n ICT ohjelmien tutkimusaineisto 2010-2013. Karelia-ammattikorkeakoulu, Luovan Talouden keskus.

Ehko 2009 haastattelututkimus, Joensuun kaupunki.

Muita lähteitä samankaltaisesta aihepiiristä:

Buber M, 2012. Design 2012 Näin muotoilu muuttaa maailmaa. Word Design Capital Helsinki 2012. Helsinki, Vantaa, Kauniainen ja Lahti. Sanoma Yritysjulkaisut. Punamusta Oy.

Kaskiharju E, 2004. Vanhus, ikäihminen vai seniorikansalainen? Keskusteluja. Gerontologia 18:4

Koistinen K, Tuorila H, 2008. Millainen olisi hyvä elinympäristö? Asukkaiden näkemyksiä elinympäristöstä, asumisesta ja palveluista eri elämänvaiheissa, Julkaisuja 9 – 2008, Kuluttajatutkimuskeskus

Pohjolainen P, Sarvimäki, Syrén I (Toim.), 2007. Toimintakykyä ja sosiaalista tukea iäkkäiden, omaisten ja työntekijöiden arjessa / Esityksiä VI Gerontologian päivillä 4.-5.5.2007

Read S, Suutama T, 2008. Elämän tarkoituksellisuuden muutokset iäkkäillä ihmisillä 16 vuoden pitkittäistutkimuksessa. Gerontologia 22:3. PS-kustannus: Jyväskylä

Rintala T, 2003. Vanhuskuvat ja vanhustenhuollon muotoutuminen 1850-luvulta 1990-luvulle. Tutkimuksia 132. Stakes: Helsinki.

Sarvimäki A ja Syrén I (Toim.), 2004. Ikääntyvien arjen ja elämänlaadun tutkimus, Seminaariesityksiä 12.-13.10.2004,

Suomi A, Hakonen S (toim.), 2008. Kuluerästä voimavaraksi. Sosiokulttuurinen puheenvuoro ikääntymiskysymyksiin. PS-kustannus, Jyväskylä

Suomi A, Hakonen S (toim.), 2008. Kuluerästä voimavaraksi. Sosiokulttuurinen puheenvuoro ikääntymiskysymyksiin. PS-kustannus, Jyväskylä.

Suomi A, Hakonen S, Saarenheimo M, 2008. Kuluerästä voimavaraksi. Ennakoiva ja voimaannuttava elämäntäytäntö. Sosiokulttuurinen puheenvuoro ikääntymiskysymyksiin. PS-

kustannus: Jyväskylä

Käyttäjälle kätevä teknologia –projektin kysely
www.ikateknologia.fi

Hyvän ikäasumisen liiketoimintamallit. HILIMA –hanke, käyttäjäselvitysten aineisto, 2011.

www.jns.fi Senioripalvelut

www.stat.fi Tilastokeskus

www.finlex.fi Vammaispalvelulaki 85

Kiitos yhteistyökumppaneille...

- Rahoittajat: maakuntaliitto, ICT –PSP, Karelia-amk
- EL
- Respecta Oy
- JOSEK
- Joensuun kaupunki
- Joensuun seutukirjasto
- Joen Severi
- ISO
- Juuan Ellinkulma
- Suvituuli
- Kaikki mukana olleet ikäihmiset, yhdistykset, yritykset ja muut toimijat.



Kuva: Timo Rui

...Ja kiitos kaikille mukana olleille henkilöille.