



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

Ikäihmisten haasteet ja ongelmat tietokoneiden käytössä

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden ala
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Syksy 2014
Mika Ruhberg

Lahden ammattikorkeakoulu
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma

RUHBERG, MIKA:

Ikäihmisten haasteet ja ongelmat
tietokoneiden käytössä

Tietojenkäsittelyn opinnäytetyö, 25 sivua, 5 liitesivua

Syksy 2014

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tarkastella ikäihmisten tietokoneen käytössä kohtaamia ongelmia ja haasteita. Toisena tutkimuksen kohteena oli, kuinka he ratkaisevat nämä ongelmat ja kehen he tukeutuvat. Työ on osa laajempaa projektia, jonka tavoitteena on tutkia tietokoneen viihdekäyttöä. Projektissa osallisena on päätutkimusta tekevä Lahden ammattikorkeakoulun tietojenkäsittelyn yliopettaja ja saman aihepiirin alla omia tutkimuksiaan tekevät seitsemän korkeakouluopiskelijaa.

Tutkimus on kvalitatiivinen ja sen aineisto on kerätty teemahaastatteluiden avulla. Haastattelut suoritettiin projektiin osallistuneiden henkilöiden avulla. Aineistoa kerääntyi 10 haastateltavan verran. Aineiston analysointi tapahtui tyypittelyn avulla. Tutkimus on aineistolähtöinen.

Tutkimustuloksista käy ilmi, mitä haasteita ja ongelmia ikäihmiset olivat kokeneet. Ne voidaan jakaa seuraavasti: tekniset ongelmat, puutteellinen osaaminen, ohjelmien uudistuminen, kielimuuri, internetpalvelut ja tunnistautuminen. Näistä eniten esiintyi teknisiä ongelmia, jotka liittyivät laitteiden ja internetyhteyksien toimivuuteen. Puutteellinen osaaminen tuotti hankaluuksia monille. Se ilmeni hankaluuksina asioiden löytämisessä ja ohjelmien käytössä. Tukea näissä tilanteissa he saivat perheenjäseniltään ja ystäviltään. Osa ikäihmisistä pystyi ratkomaan helpompia ongelmia itsenäisesti.

Ikäihmisten on lisättävä omaa osaamistaan, mikäli he haluavat välttyä ongelmatilanteilta. Heille on myös tarjottava kunnollisia tukipalveluita. Tutkimuksen tuloksia verrattaessa muihin tutkimuksiin voitiin huomata, että tulokset olivat samankaltaisia. Tuloksista oli myös havaittavissa, että haasteet, joita ikäihmiset olivat kokeneet, eivät koskeneet ainoastaan heidän ikäryhmäänsä.

Asiasanat: ikääntyneet, haasteet, ongelmat, tietotekniikka

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Information Technology

RUHBERG, MIKA:

Challenges and Problems of Aged People
in the Use of Computers

Bachelor's Thesis in Information Technology, 25 pages, 5 pages of appendices

Autumn 2014

ABSTRACT

The purpose of this thesis was to study what kind of challenges and problems aged people have in the use of computers. In this study it was also studied how aged people solved these problems and who helped them. This study is a part of a bigger project which studies aged people.

This thesis is a qualitative study and material for it was collected by conducting interviews. These interviews were carried out by the people who were part of the project. The research material consists of individual interviews of 10 people over the age of 65.

The results show that the main problems to aged people were of technical nature. Technical problems consisted of different hardware and internet connection difficulties. The lack of know-how was challenging for most of the aged people interviewed. Some of the interviewees had trouble to navigate and find things when using a computer. Other challenges that aged people faced were related to the software cycle, language barrier, internet services or identification issues. When problems arose almost all relied on family members and friends for support. Some of the simpler problems aged people were able to solve themselves.

When the results of this study were compared to previous studies, plenty of similarities were found. It is important to provide proper support and training for aged people because they cannot always solve their problems themselves. The research results also showed that some of the problems were not exclusive to this particular age group.

Key words: aged people, challenges, problems, information technology

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Tutkimuskysymys	2
2	TUTKIMUSTEHTÄVÄ	3
2.1	Tutkimusmenetelmät	3
2.2	Aineiston kerääminen	3
2.3	Viitekehys	5
3	TUTKIMUSTULOKSET	7
3.1	Haastateltavien kuvaus	7
3.2	Haasteet ja ongelmat	7
3.2.1	Tekniset ongelmat	10
3.2.2	Puutteellinen osaaminen	11
3.2.3	Ohjelmien uudistuminen	11
3.2.4	Kielimuuri	12
3.2.5	Internetpalvelut	12
3.2.6	Tunnistautuminen	13
3.3	Ongelmien ja haasteiden ratkaiseminen	13
4	JOHTOPÄÄTÖKSET	15
4.1	Vertailu muihin tutkimuksiin	18
4.2	Reliabiliteetti ja validiteetti	20
5	YHTEENVETO	22
	LÄHTEET	24
	LIITTEET	26

1 JOHDANTO

Ennen ikäihmiset miellettiin keinutuolissa istuviksi ja sukkaa kutoviksi mummuiksi sekä televisiota katseleviksi vaareiksi. Tarvittavat tiedot yhteiskunnan menosta saatiin kuuntelemalla radiota, lukemalla sanomalehteä sekä soittamalla lankapuhelimella ystäville. Halutessaan laajemmin tietoa maailmasta, tukeuduttiin kirjastoon ja lainattiin sieltä asiaa koskeva kirja.

Tämän päivän maailmassa ikäihmiset joutuvat omaksumaan erilaisen tavan omaksua asioita. Tilastokeskuksen vuoden 2013 tilaston mukaan internetiä käytti ikäluokissa 65–74 viimeisen kolmen kuukauden aikana 65 % väestöstä, joista 33 % käytti sitä useita kertoja päivässä. Internetiä käytettiin viestintään, tiedonhakuun ja erilaisten medioiden seuraamiseen sekä asioiden hoitamiseen, joista pankkiasiat olivat suosituin. (Tilastokeskus 2013.)

Viimeisen 10 vuoden aikana eläköityneistä henkilöistä osa on jo työelämässä käyttänyt tietotekniikkaa. Siellä saatuja kokemuksia halutaan ylläpitää ja kehittää eläkkeellä ollessa. Samalla he kokevat, että nuorempien kanssa on helpompi kommunikoida, kun omaa ymmärrystä tietokone maailmasta. Ikäihmiset myös haluavat pysyä ajan tasalla maailman tapahtumista, eikä jäädä tietopaisioon. Koneen käyttämisen myötä ikäihmisille on avautunut uusi maailma esimerkiksi sukututkimuksen tekemiseen; tietotekniikasta on tullut osa arkipäivää. Haastavaksi on koettu uusien asioiden omaksuminen ja tämän tiedon muistaminen. Ongelmien ratkaisuisissa on auttanut hyvä tukiverkosto, joka on voinut koostua vaikka tuttavista ja lapsenlapsista. (Laiho 2011.)

Nykyään haasteeksi vähän tietokonetta käyttäville tulee palveluiden suurimmaksi osaksi siirtyminen internetin verkkosivuille. Tämä luo eriarvoisuutta kansalaisten välille, koska kaikilla ei ole varaa ostaa tietokonetta itselleen (Tanskanen 2011). Palveluiden digitalisoitumisen myötä tulisi kiinnittää huomioita eri sivustojen selkokielisyyteen ja helppokäyttöisyyteen. Varsinkin julkishallinnossa esimerkiksi Kelan sivut ovat hyvin tarpeelliset osata käyttää, koska palvelupisteet keskitetään suurempiin asumiskeskuksiin. Palveluiden nopea sähköistyminen tuo tietokoneen hankinnan ajankohtaiseksi suurelle osalle ikäihmisiä, mutta puutteelliset tiedot siitä, minkälainen kone olisi hyvä, haittaa usein koneen hankintaa. (Linna 2012.)

Kaiken uuden omaksuminen vaatii tietotekniikan opiskelua ja asioiden toistamista, jotta saavutetaan haluttuja tuloksia (Linna 2012). Toisille sopii omaehtoinen opiskelu netistä tai kirjoista löytyvän materiaalin pohjalta. Tukea tietokoneen opetteluun ja käyttämiseen on mahdollista saada läheisiltä. Toisena vaihtoehtona on mennä mukaan kansalais- tai työväenopistoon kurssille, jossa samassa tilanteessa olevilta ihmisistä saa tukea (Tanskanen 2011).

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää näiden ikäihmisten tietokoneen käyttöön liittyviä haasteita ja ongelmia. Toisena tarkoituksena on selvittää kehen he tukeutuvat näiden tilanteiden ratkaisemiseksi. Tutkimuksen aineisto perustuu teemahaastatteluihin, joissa yli 65-vuotiaat kertoivat näkemyksiään tietokoneen käytöstä.

1.1 Tutkimuskysymys

Tutkimus tarkastelee ikäihmisten tietokoneen käytössä kohtaamia haasteita ja ongelmia.

Tutkimuskysymys: Mitä haasteita ja ongelmia liittyy ikäihmisten tietokoneen käyttöön?

Tutkimuskysymyksen tarkoituksena on löytää vastauksia tutkimusongelmaan. Tässä tutkimuksessa keskitytään ongelmien ja haasteiden selvitykseen.

Apukysymys: Kuinka ikäihmiset ratkaisevat näitä tilanteita ja kehen he tukeutuvat?

Apukysymyksen ”kuinka” -kysymys tukeutuu tutkimuskysymyksen ”mitä” - vastauksiin ja nämä kaksi kysymystä tukevat toisiaan ja muodostavat yhtenäisen kokonaisuuden. Tarkoituksena on myös selvittää mitä tekijöitä näiden ratkaisumenetelmien taustalla on.

2 TUTKIMUSTEHTÄVÄ

Tutkimus on osa laajempaa projektia, jossa tutkitaan ikäihmisten tietokoneisiin liittyvää viihdekäyttöä. Projekti koostuu Lahden ammattikorkeakoulun tietojenkäsittelyn yliopettajan suorittamasta päätutkimuksesta, jossa hän tarkastelee oppimistyylin vaikutusta asenteisiin ja tietotekniikan käyttöön. Projektissa on mukana myös seitsemän korkeakouluopiskelijaa, joista kullakin on oma tutkimuskohteensa aiheen sisällä. Tämä tutkimus käsittelee ikäihmisten tietokoneen käytössä kohtaamia ongelmia ja haasteita.

2.1 Tutkimusmenetelmät

Tutkimus on kvalitatiivinen eli laadullinen ja aineistoa kerätään teemahaastatteluiden avulla. Haastattelussa käydään läpi valmiiksi suunniteltuja teemoja ja tilanne on keskustelunomainen. Teemahaastattelua käytetään, koska sen tarjoama vastaamisen vapaus antaa oikeuden haastateltavien puheelle. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Analyysi tapahtuu induktiivisen päättelyn kautta. Tutkimus on siis aineistolähtöinen ja siinä edetään yksittäisistä havainnoista yleistyksiin. Aineiston analysoinnissa käytetään tyypittelyä. Tarkoitus on tarkastella asioiden tyypillisyyttä ja koota ne eri havainnollisiin tyyppeihin. Haastatteluista saatu informaatioaines on tyypittelyn kohteena. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Tyypittelyn avulla tämän tutkimuksen kohteista eli haasteista ja ongelmista saadaan aikaan erilaisia kokonaisuuksia, ja näitä voidaan tarkastella tarkemmin. Työ perustuu kerättyyn haastatteluaineistoon.

2.2 Aineiston kerääminen

Projektin tarkoituksena on tutkia ikäihmisten tietokoneen käyttöä, joten haastateltavat, joita tässä tutkimuksessa on käytetty, olivat kaikki yli 65-vuotiaita. Haastateltavia kerättiin kodinkoneliikkeissä olleiden ilmoittautumislomakkeiden ja rekrytointitapahtuman kautta. Tähän tutkimukseen osallisena oleva Lahden ammattikorkeakoulun tietojenkäsittelyn yliopettaja toimitti listat näihin kodinkoneliikkeisiin sekä oli yhteydessä Lahden Suurhallissa olleen tapahtuman

järjestäjään, joka mahdollisti haastateltavien keräämisen liikuntatapahtumassa paikan päällä.

Haastateltavia rekrytoitiin tutkimukseen Lahden Euronics ja Expert kodinkoneliikkeiden kautta. Heillä oli mahdollisuus osallistua tutkimukseen siellä olevan ilmoittautumislomakkeen kautta. Lomakkeen mukana oli saatekirje, jossa projektista annettiin lyhyt kuvaus ja siinä mainittiin kaikkien osallistujien kesken arvottavasta lahjakortista Expert-kodinkoneliikkeeseen. Toinen haastateltavien keruu tapahtuma oli Lahden Suurhallissa 24.4.2014, jossa kerättiin sopivia henkilöitä tutkimusta varten. Tapahtumassa saatiin kerättyä henkilöiden yhteystietoja, joiden avulla heihin otettiin myöhemmin yhteyttä haastatteluajan ja -paikan sopimiseksi.

Kun listat saatiin Euronicsilta sekä Expertiltä ja Lahden suurhallista, oli seuraavana vaiheena sopia haastatteluajat tutkimukseen osallistuvien henkilöiden kanssa. Haastatteluajojen sopiminen oli yllättävän haastavaa, koska projektin tekijöillä oli vielä opintoja suoritettavana touko- kesäkuun vaihteessa 2014. Osa haastateltavista ei myöhemmin enää halunnut osallistua tutkimukseen syystä tai toisesta. Lopulta tutkimukseen saatiin kerättyä 10 henkilöä. Haastattelut saatiin suoritettua kesäkuun loppuun mennessä.

Ennen haastatteluiden tekoja projekti ryhmä täydensi jo olemassa olevaa haastatteluiden teemapohjaa omilla henkilökohtaisilla teemoillaan. Teemat lyötiin vielä lopuksi lukkoon ja niistä muodostettiin temahaastattelurunko (LIITE 1), jonka pohjalta kukin opiskelija suoritti haastattelut. Tässä tutkimuksessa keskitytään haasteet teemaan sekä muista teemoista nouseviin kohtiin, jotka sopivat tutkimuskysymykseen. Haastatteluiden rakenteesta sovittiin myös yleisesti (LIITE 2) ja tavoitteeksi asetettiin, että haastateltavat saataisiin kertomaan kokonaisia tarinoita.

Haastattelut suoritettiin 14.5.2014 - 11.6.2014 välisenä aikana. Ne tehtiin pääsääntöisesti oppimiskeskus Fellmanniassa ja osa niistä tapahtui haastateltavien kotona. Haastattelut olivat temahaastatteluita, joissa opiskelijat haastattelivat yhtä henkilöä kerrallaan. Ne tehtiin ennalta sovittujen teemojen piirissä, koska tämä antoi haastateltavalle vapaat kädet omien vastauksiensa muotoiluun

annettujen teemojen pohjalta. Haastattelut aloitettiin taustatietojen kartoituksella, jossa kysyttiin yleisiä asioita, liittyen haastateltavan koulutukseen, harrastuksiin, teknologia kokemuksiin jne. Tämän jälkeen siirryttiin teemojen piiriin, jotka ovat:

- omaksuminen
- sosiaalinen media
- pelit
- palvelut
- haasteet
- sosiaalinen elämä
- onnellisuus

Lopuksi haastateltavilla teetettiin projektiin kuuluva oppimistyylitestit. Kaikki haastattelut nauhoitettiin.

Haastattelut saatiin tehtyä touko- kesäkuun vaihteessa valmiiksi. Tämän jälkeen aloitettiin litterointien teko haastatteluista. Haastattelujen sekä litterointien tekemiseen osallistui yhteensä seitsemän opiskelijaa. Haastattelut jaettiin projektin opiskelijoiden kesken. Jokainen opiskelija litteroi omat haastattelunsa, joita hyödynnettiin tutkimusten tekemiseen. Litteroinnit tehtiin tekstimuotoon kuuntelemalla ääninauhoja, joita äänitettiin haastattelujen yhteydessä. Haastattelut sekä litteroinnit toteutettiin niin, että niihin osallistuvia henkilöitä ei voi yhdistää toisiinsa.

2.3 Viitekehys

Tämä tutkimus käsittelee ikäihmisten tietokoneen käyttöön liittyviä haasteita ja kuinka he yrittävät etsiä ratkaisuja näihin. Tutkimus on aineistopohjainen. Tutkimus alkaa johdannolla, jossa käydään yleisesti läpi ikäihmisten suhdetta tietotekniikkaan. Seuraavaksi esitellään itse tutkimus ja sen suorittaminen. Tämän jälkeen on luvassa tutkimustulokset ja työ päättyy johtopäätöksiin sekä yhteenvetoon.

Tutkimuksessa puhutaan ikäihmisistä. Suomessa tilastojen mukaan ikääntyneitä ovat henkilöt, jotka ovat täyttäneet 65 vuotta. Ikä perustuu siihen, että 65 on yleisesti eläkkeelle pääsemisen ikä. (Kehitysvammaliitto 2014.) Työssä käytetään termiä ikäihminen, koska nykyään ikääntyvät pitävät termiä hyväksyttävämpänä

kuin yleistä vanhus luokittelua. Kaikki tutkimukseen osallistuneet olivat yli 65-vuotiaita jo tietokonetta käyttäviä ikäihmisiä.

Tässä työssä esiintyvinä pääkäsitteinä ovat haasteet ja ongelmat. Haasteilla tarkoitetaan haastavia asioita, joita on tapahtunut ikäihmisille, kun he ovat käyttäneet tietokoneita. Ongelmat ovat tässä tutkimuksessa pääasiassa asioita, jotka ovat aiheuttaneet suurempaa haittaa, esimerkkinä tekniset ongelmat.

3 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimustulokset perustuvat analysoituun haastattelumateriaaliin. Tämä materiaali on koottu haastatteluiden avulla. Aluksi itse haastateltavat esitellään lyhyesti, jonka jälkeen paneudutaan käymään läpi heidän kohtaamiaan ongelmia ja haasteita.

3.1 Haastateltavien kuvaus

Tässä tutkimuksessa haastateltiin 10 yli 65-vuotiasta henkilöä. Heistä viisi oli naista ja viisi miestä. Heidän koulutustasonsa vaihteli ja kaikki olivat käyneet peruskoulutasoisen koulutuksen. Tämän lisäksi he omasivat koulutuksia ammattia varten. Haastateltavat olivat kielitaidoiltaan eritasoisia. Noin puolet heistä osasivat suomen kielen lisäksi muita kieliä, näitä kieliä olivat muun muassa englanti, ruotsi ja saksa. Haastateltavien omistamassa laitteistossa oli pieniä eroja. Osa heistä omisti normaalin pöytäkoneen ja/tai kannettavan tietokoneen, kun taas toisella osalla oli myös tablet- laitteita käytössään.

Suurelle osalle haastatelluista tietokoneen käytön ensimmäiset kokemukset tulivat työmaailmasta. Lähes kaikki henkilöt, jotka osallistuivat tutkimukseen, ottivat siihen osaa mieluusti. He olivat yhteistyökykyisiä ja kertoivat tietokoneen käytöstään avoimesti. Pari henkilöä kertoi hieman analyttisen ytimekkäitä vastauksia, eivätkä he olleet oikein valmiita kertomaan asioista laajemmin. Suurin osa heistä kuitenkin kertoi kokemuksistaan riittävän tarkasti.

3.2 Haasteet ja ongelmat

Haastatteluista saatua aineistoa oli runsaasti. Aineistoa tarkastelemalla on koottu taulukkomuotoon haasteet ja ongelmat, joita kukin haastateltava oli kokenut. Taulukosta (TAULUKKO 1) löytyy myös, kuinka he ovat etsineet ratkaisuja ongelmiinsa ja saaneet tukea erilaisissa tilanteissa.

TAULUKKO 1. Haastateltavien haasteet, ongelmat ja ratkaisutavat

Haastateltava	Haasteet ja ongelmat	Ratkaisutavat
Haastateltava 1	Salasanojen muistaminen	Pystyy ratkaisemaan ongelmat itse
Haastateltava 2	Nettipalveluiden käyttö Käyttöjärjestelmän vaihdos Salasanan ja käyttäjätunnuksen tarve	Sukulainen on auttanut
Haastateltava 3	Sähköposti ongelmat Tietokoneella navigointi Kokee vaikeaksi löytää asioita netissä, esim. yhteystietoja	Perheenjäsenet ovat auttaneet Joitakin asioita on pystynyt itse ratkaisemaan Tukipalvelu
Haastateltava 4	Roskakori täynnä	Perheenjäsen on neuvonut ja opettanut Tukipalvelu
Haastateltava 5	Internetyhteys ongelmat Asiat, joista ei kokemusta Wordin käyttö ollut hankalaa.	Perheenjäsen
Haastateltava 6	Kieliongelmia Omistaa vanhoja ohjelmia, jotka eivät toimi enää uusilla koneilla	Itse kirjojen ja internetin avulla Perheenjäseniltä apua

Haastateltava 7	Ei isompia ongelmia. Ei vaan jaksa lukea ohjeita. Laiteongelmia	Perheenjäseniltä
Haastateltava 8	Internetyhteys ongelmat Ongelmia sähköpostiohjelman kanssa	Ohjekirjojen avulla Perheenjäsen ja tuttavat ovat auttaneet
Haastateltava 9	Kieliongelmia	Itse ja apua perheenjäseniltä sekä ystäviltä
Haastateltava 10	Käyttöjärjestelmän vaihtuminen Tietokoneen käytön aloitusongelmat Tiedonhaku	Perheenjäsenet ovat auttaneet Itse alkeiskurssin jälkeen

Taulukosta 1 käy ilmi monen tyyppisiä haastavuuksia ja ongelmia, joita ikäihmiset olivat kokeneet. Haastateltavilla kolme, viisi, seitsemän ja kahdeksan oli ollut jonkinlaisia ongelmia heidän sähköpostinsa, laitteidensa tai internet-yhteytensä kanssa. Nämä kaikki ongelmat ovat pohjimmiltaan teknisiä eivätkä ne ole riippuvaisia käyttäjästä. Haastatteluissa suuri osa mainitsi yleisistä pienistä asioista, jotka tuottivat heille hankaluuksia. Nämä asiat liittyvät koneen käytön tottumattomuuteen ja yleisen oppimispohjan puutteisiin. Tästä esimerkkinä ovat haastateltavien kolme, neljä, viisi ja kymmenen kokenut ongelmat.

Käyttöjärjestelmän vaihtumisen oli kokenut haastavaksi haastateltavat kaksi ja

kymmenen. Tässä on siis nähtävissä, että ohjelmien uudistuminen voi aiheuttaa päänvaivaa.

Muita koettuja asioita olivat kieliongelmat ja erityisesti englannin kielen aiheuttamat pienet hankaluudet haastateltaville kuusi ja yhdeksän.

Nettipalveluiden käyttäminen ja tiedonhaku oli ollut haasteellista haastateltaville kaksi, kolme ja kymmenen. Internetin eri palveluissa tapahtuva tunnistautuminen eli käyttäjätunnuksen ja salasanan tarve oli ollut haasteellista haastateltaville yksi ja kaksi. Näiden aineistosta löydettyjen haasteiden ja ongelmien kautta on mahdollista luoda yleiset ryhmät, joidenka alle eri asiat kuuluvat. Alla on taulukon 1 pohjalta luotu ryhmittely.

Haasteet ja ongelmat jaotellaan seuraaviin ryhmiin:

- Tekniset ongelmat
- Puutteellinen osaaminen
- Ohjelmien uudistuminen
- Kielimuuri
- Internetpalvelut
- Tunnistautuminen

3.2.1 Tekniset ongelmat

Erityyppisiä teknisiä ongelmia oli haastateltavilla ollut vaihtelevasti. Näihin kuului muun muassa erilaiset laite – ja yhteysongelmat. Internetyhteyksiin liittyviä hankaluuksia oli ollut monilla. Nettiyhteys ei ollut toiminut vähään aikaan, joko laiteongelman tai yhteysongelman takia.

”No sen jälkeen kun tietokone tuli ni, niin tota ei oo päästy nettiin, mut siel on taloyhtiössä ollut sitten vika.”

Yhdellä haastateltavista Internetyhteys oli ollut poissa käytöstä, koska yhteyden tietokoneeseen tuova liitin oli ollut viallinen. Tämä oli aiheuttanut hänelle lievää turhautumisen tunnetta.

Sähköpostin toimivuus oli aiheuttanut haasteita kahdelle haastateltavista.

Ensimmäisellä oli sähköpostiohjelma lakannut toimimasta, kun hän oli vaihtanut morkulan operaattoria. Toisella sähköpostiohjelma oli mennyt vanhassa koneessa

sekaisin, joten hän ei ollut laittanut sitä uuteen koneeseen ollenkaan. Hän mainitsi, että tarkistaa nykyään postinsa selaimen kautta ja se riittää hänelle.

3.2.2 Puutteellinen osaaminen

Lähes jokaisella haastateltavalla oli ollut jonkinlaisia haasteita, joiden taustalla on heidän puutteellinen osaamisensa. Tällä tarkoitetaan haastateltavien puutteita tietokoneen käytön eri osa-alueilla. Asiat yleisesti liittyivät tietokoneen jokapäiväisessä käytössä vastaan tuleviin pieniin haastavuuksiin, kuten mistä mikäkin asia löytyy ja kuinka sinne päästään. Tietokoneen navigoinnin ongelmista maininnut henkilö päivitteli myös omaa välinpitämättömyyttään uusien asioiden oppimisen suhteen.

”...mitä kautta mennään mihinkin ja sellasta, mutta on kyllä paljonkin sellaista että ei tiedä kyllä, onkohan sitä sitten hieman välinpitämätön kun ei haluakaan tietää, ei oo niin tietokoneen orja että pitäisi siinä olla ja tehdä.”

Eräs henkilö koki Wordin käytön vaikeaksi. Hän kertoi, että olisi halukas tulevaisuudessa opettelemaan Wordin ja Excelin käyttöä. Toinen henkilö mainitsi haastavaksi kaiken mitä ei ollut ennen itse tehnyt.

3.2.3 Ohjelmien uudistuminen

Ohjelmien uudistuminen oli koettu haastavaksi. Suurimpana yksittäisenä asian mainittiin käyttöjärjestelmät. Microsoftin Windows XP käyttöjärjestelmän tuki päättyi 8.4.2014, tällöin sen tietoturvapäivitysten jakelu loppui ja näin alistaen sen tietoturvariskeille sekä viruksille (Microsoft 2014). Tämän tapahtuman johdosta osa haastateltavista oli joutunut hankkimaan täysin uuden tietokoneen, joka on varustettu Windows 8.1 -käyttöjärjestelmällä. Eräs haastateltava koki tämän muutoksen hyvinkin haastavaksi, koska uusi järjestelmä oli niin erilainen verrattaessa vanhaan.

“Nyt on hirvee haaste kun, toi entinen käyttöjärjestelmä, on se XP ja nyt on sitä tää 8.1 tää uus. Sehän oli niin erilainen että se oli pelkkää haastetta.”

Hieman toisenlaisena ongelmana oli ollut vanhojen ohjelmien käyttäminen.

Haastateltavalla on 20 vuotta vanhoja ohjelmia, joita hän vielä aktiivisesti käyttää, mutta ne eivät enää toimi uudemmissa käyttöjärjestelmissä.

3.2.4 Kielimuuri

Haastatteluista kävi ilmi, että kahdella henkilöllä oli ollut hankaluuksia tehdä tietokoneella asioita, jos ne tapahtuivat muulla, kuin suomen kielellä. Tämän taustalla oli joidenkin ohjelmien ja asioiden englanninkielisyys ja se että suuri osa haastateltavista ei ollut opiskeluaikoinaan tätä kieltä opiskellut. Yksi henkilö koki haastavaksi englanninkieliset ilmoitukset.

“Mutta sitten se on joskus kun, sinne hyppää silmille joku englanninkielinen juttu “tee sitä tee tätä” sitten kun, mulla sitä kielitaitoa ei ole, et ne on niitä hankalampia juttuja, et mitä mä sille teen et mä varmaan vaan pois sen siitä vaan.”

Toisella haastateltavalla oli ollut hankaluuksia englanninkielisten asioiden kanssa, mutta oli itse opiskellut kieltä, jotta asiat sujuisivat helpommin.

3.2.5 Internetpalvelut

Eri internetpalveluiden käytössä koettiin haastavuuksia. Osa haastateltavista koki palveluiden yleisen käytön vaikeahkoksi. Haastateltavalla oli ollut hankaluuksia löytää yritysten yhteystietoja hakukoneella etsittäessä.

”monta yritystä oon joskus kattellu, että haluan niinkuin jotain esimerkiksi, musta ne on aika tyhmät ne sivut, ei sieltä niinkun monestakaan paikasta saa sitä mitä mä lähden että ja hakee niin saa irti sitä tietoo.”

Toinen oli kokenut tiedonhaun alkujaan haasteelliseksi, mutta pienen opettelun jälkeen oli oppinut paremmaksi siinä. Eräs henkilö koki palvelut muuten melko helpoiksi käyttää, mutta kohtasi hankaluuksia, koska ei aina jaksanut kiinnittää huomiota riittävästi ohjeisiin.

3.2.6 Tunnistautuminen

Osalle haastateltavista tuotti hankaluuksia tietokoneiden käytössä vaadittu tunnistautuminen. Hyvin monet asiat ja palvelut vaativat jonkinlaista tunnistautumista salasanan ja käyttäjätunnuksen muodossa. Tämä aiheutti haasteita, koska monet palvelut vaativat omat salasanansa.

”...ku yrittää mennä, niin salasana ja käyttäjätunnus ja mikähän tähän tarvis olla että pääsee sinne.”

Haastateltavat kokivat vaikeaksi muistaa näitä kaikkia eri salasanoja ja käyttäjätunnuksia eri paikkoihin.

3.3 Ongelmien ja haasteiden ratkaiseminen

Miten kukin oli etsinyt ratkaisuja ongelmatilanteisiinsa, vaihteli. Perheenjäsenet olivat olleet neuvomassa ja auttamassa lähes jokaista haastateltavaa. Sukulaisten ja ystävien antama tuki oli myös tärkeässä asemassa. Kuusi henkilöä oli etsinyt itse ratkaisuja ongelmiinsa ja vasta vaikeampien asioiden kohdalla olivat he turvautuneet muiden apuun. Itse ratkaisuja etsineet tukeutuivat kirjallisuuteen ja internet-tiedonhakuun. Yksi haastateltavista, joka mainitsi etsineensä ratkaisuja kirjallisuudesta, valitteli, ettei se ollut häntä kovinkaan paljon auttanut, koska koki kirjat vaikealukuisiksi. Jotkut olivat myös turvautuneet ammattilaisten apuun ongelmatilanteissaan.

Kaksi haastateltavaa mainitsivat käyneensä tietokoneen käytön alkeiskurssilla. Ensimmäinen henkilö oli käynyt tällä kurssilla vahvistaakseen töissä oppimaansa koneen käytön oppimispohjaansa ja voisi näin hyödyntää tietokonetta vapaa-ajallaan. Toisella haastateltavista oli ollut hankaluuksia, mutta ne olivat vähentyneet, kun hän oli mennyt tietokoneen käytön alkeiskurssille. Eräs henkilö pohti tällaiselle kurssille menoa, joka antaisi mahdollisuuden ongelmien ratkomiseen itse.

Haastatelluista 10 henkilöstä kahdeksalla heistä oli jo aikaisempaa kokemusta tietokoneiden käytöstä työkokemuksen myötä. Kuinka paljon heillä oli tätä kokemusta, riippui henkilöstä. Osalle heistä tietokoneet olivat hyvin tuttuja. Esimerkiksi yhdellä heistä oli kokemusta tietokoneista aina 1970-luvulta lähtien.

Tämä kokemus näkyi siten, että hän oli pystynyt toimimaan tukena muille ystävillensä. Lähes kaikilla, jotka olivat olleet tekemisissä tietokoneiden kanssa työmaailmassa, oli melko hyvät koneen käytön perustaidot. Se, kuinka hyvin he pystyivät ratkomaan ongelmatilanteita, riippui, kuinka he olivat pitäneet yllä taitojaan ja muistivat aikaisemmin oppimansa. Voidaankin sanoa, että heillä, jotka omasivat jonkin asteisen kosketuksen tietokoneisiin töidensä kautta, oli helpompaa etsiä ratkaisuja ongelmiinsa itsenäisesti.

4 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tietokoneen käyttäminen oli yllättävän tuttua lähes kaikille haastateltaville. Tämä johtui siitä, että heillä oli jonkin asteista työkokemusta tietokoneiden kanssa. Se ei tietenkään tarkoita, ettei heillä olisi ollut mitään haasteita sen käyttämisen kanssa. Haastavimmaksi käytön kokivat he, joiden tietokoneen käyttö työmaailmassa oli ollut vähäistä tai koneen käyttäminen oli aloitettu töiden jälkeen. Koneiden käyttämisen taso vaihteli haastateltavien keskuudessa. Osalla oli käytössään vain yksi tietokone, jolla luettiin uutisia ja etsittiin tietoa internetistä. Toiseen ryhmään kuuluvilla tietokoneita löytyi useita ja heillä oli myös tablet- laitteita käytettävissä. Nämä henkilöt hyödynsivät koneita huomattavasti laajemmin ja heille tuttuja olivat niin Yle Areena, kuin tietokonepelitkin.

Tässä tutkimuksessa etsittiin vastauksia kysymykseen: ”Mitä haasteita ja ongelmia liittyy ikäihmisten tietokoneen käyttöön?”. Haastateltavat tarjosivat vaihtelevasti vastauksia tähän kysymykseen. Tietokoneen käytön haasteista nousi suuresti esille haastateltujen henkilöiden osaamisessa ilmenneet puutteet. Lähes jokainen heistä oli kokenut jonkinasteisia haasteita tietokoneen jokapäiväisen käytön kanssa. Nämä saattoivat ilmetä, jopa siten, että heillä oli ollut vaikeuksia navigoida tietokoneella tai käyttää joitakin sen toimintoja. Haastateltavien kokemat muut haasteet keskittyivät pääsääntöisesti teknisten ongelmien ympärille. Näitä ongelmia oli kokenut puolet heistä ja ne liittyivät yleisimmin internetyhteyksiin. Erinäiset yhteysongelmat olivat yleisiä ja niiden taustalla oli, joko laitevika tai operaattorin puolella ollut ongelma.

Osaamiseen liittyvien haasteiden kanssa ei ole paljoa muuta mahdollisuutta, kuin lisätä omaa osaamista. On tärkeää, että ikäihmiset pääsevät sinuiksi tietokoneen eri toimintojen kanssa ja oppivat sisäistämään ne. Tämä aiheuttaa hankaluuksia, erityisesti puhuttaessa käyttöjärjestelmistä, koska ne voivat muuttua versioidensa välillä paljonkin. Pari haastatelluista oli kokenut tämän, kun keväällä 2014 Microsoft lopetti Windows XP käyttöjärjestelmänsä tukemisen. He olivat siirtyneet käyttämään Windows 8.1 Järjestelmää, joka on hyvinkin erilainen verrattuna 12 vuotta vanhaan XP:hen. Monet toiminnoista ja asioista tapahtuvat hyvin eri tavoin uudessa järjestelmässä ja tämä aiheutti heille hämmennystä. Toinen haastatelluista mainitsi, kuinka hänen poikansa oli hämmentynyt tästä

käyttöjärjestelmä muutoksesta, niin kuinka hänen on mahdollista oppia sen käyttöä.

Tietysti eri tietokoneohjelmat ja käyttöjärjestelmät jatkavat kehittymistään ja saattavat tulevaisuudessakin muuttua hyvinkin radikaalisti. Tähän muutokseen yhtenä ratkaisuna voitaisiin parantaa saatavilla olevaa kirjallisuutta ja kurssitoimintaa. Nykyään suuri osa ikäihmisille suunnatuista kursseista keskittyy koneen käytön aloittamiseen. Onkin tärkeää, että jatkossa oltaisiin valmiita tarjoamaan kursseja, kun tapahtuu suuria muutoksia, esimerkiksi uusien käyttöjärjestelmien tulon myötä. Nämä kurssit opettaisivat ikäihmiselle uudet toiminnot ja tämän jälkeen he pystyivät jatkaa oppimistaan itsenäisesti.

Osa henkilöistä toi ilmi, että heillä oli ollut vaikeuksia palveluiden kanssa, jotka vaativat tunnistautumista. Muistinsa kanssa kamppailevat ikäihmiset kokivat raskaaksi muistaa, mikä palvelu vaatii minkäkin salasanan ja käyttäjätunnuksen. Yhtenä ratkaisuna olisi hyödyntää pankkitunnuksia ja niillä tunnistautumista. Suurin osa ikäihmistä omistaa ne ja osaa niitä käyttää. Tulevaisuudessa voitaisiin kehittää järjestelmä, joka yhdistäisi eri palveluiden kirjautumisprosessin yhdeksi kokonaisuudeksi. Se toimisi pankkitunnuksilla ja kirjautuisi käyttäjien haluamiin palveluihin. Tämän järjestelmän ongelma olisi suuri tietoturvariski, koska sinne kirjaututtaisiin yksillä pankkitunnuksilla, joita yleensä säilytettäisiin rahapussissa.

Internetpalveluiden käyttö koettiin joskus hankalaksi. Sieltä esimerkiksi etsittäessä tietoa voi olla vaikeaa löytää juuri sitä mitä etsii. Järjestelmien ja palveluiden suunnitteluvaiheessa tulisi ottaa ikäihmisten tarpeet huomioon ja sisällyttää heidät siihen mukaan. Suunnitteluvaiheen jälkeen on tärkeää testauttaa kehitysvaiheessa olevat järjestelmät ja palvelut.

Tietokoneen käyttö nykyään tapahtuu hyvin laajasti omalla äidinkielellämme, mutta kaikki asiat eivät ole suomenkielisiä. Tämä oli aiheuttanut hankaluuksia parille haastateltavista. Toinen heistä kertoi, että oli joutunut opiskelemaan omatoimisesti englanninkieltä, jotta pystyisi hyödyntämään tietokonettaan paremmin. Tähän asiaan ei ole yhtä vastausta olemassa. Suurta osaa tietokoneen ja netin palveluista pystytään käyttämään nykyään suomeksi ja tämä todennäköisesti riittää suurimmalle osalle tietokonetta käyttävistä ikäihmisistä. Heille, jotka

haluavat hyödyntää asioita, mitkä tarvitsevat kielitaitoa, ei ole kuin pari ratkaisua. Mahdollisuutena on joko odottaa halutun palvelun kääntymistä suomen kielelle tai opetella tarvittavaa kieltä. Kielen opetteluun tukena voisi toimia tietokoneen käytön kursseilta saatava pohja esimerkiksi joistakin englanninkielistä termeistä, joista voisi olla hyötyä.

Teknisten ongelmien suuri määrä haastatelluilla ei ollut mitenkään yllättävää, varsinkin, kun ne keskittyivät pääosassa internetyhteyksiin. Tämän tyyppiset ongelmat ovat hyvinkin yleisiä, eivätkä ne ole pelkästään luontaisia ikäihmisille. Pulmaksi tällaisten ongelmatilanteiden kanssa tulee se, että ikäihminen ei välttämättä tiedä ongelman syytä ja saattaa luulla, että tekninen ongelma on hänen itsensä aiheuttama.

Tutkimuksessa ilmi nousseet ongelmat ja haasteet eivät kaikki ole yksinomaan ikäihmisiä koskevia. Esimerkiksi teknisiä ongelmia tai haasteita sopeutua uuteen ohjelmaan voi ilmetä monilla muillakin ikäryhmillä. Koulutuksen ja osaamisen puutteellisuudesta johtuvat hankaluudet koskevat paljon enemmän ikäihmisiä, kuin muita ikäluokkia.

Tutkimus myös tarkasteli kysymystä: ”Kuinka ikäihmiset ratkaisevat näitä tilanteita ja kehen he tukeutuvat?”. Kysymyksessä siis etsittiin vastausta siihen, kuinka ikäihmiset pystyvät selviytymään arjen tietokoneen käyttöön liittyvistä ongelmatilanteista ja haasteista.

Eri haasteiden ja ongelmien kohdalla haastateltavat olivat rakentaneet ympärilleen vankan tukiverkoston. Ongelmatilanteissa he pystyivät tukeutumaan lapsiinsa ja ystäviinsä. Moni heistä oli myös pystynyt selviytymään omista haasteistaan itsenäisesti, hyödyntäen internetiä ja kirjallisuutta. Koska lähes kaikilla haastatelluilla henkilöillä oli työmaailman kokemus tietokoneen käytössä, se paransi heidän asemiaan, kun ongelmatilanteita tuli vastaan. Eräs haastatelluista oli etsinyt ratkaisuja ongelmiinsa hankkimansa kirjallisuuden avulla, mutta oli kokenut kirjat vaikealukuisiksi. On totta, että osa kirjallisuudesta voi olla hyvinkin vaikeaselkoista, mutta on olemassa myös monia hyviä oppaita, jotka ovat erityisesti suunnattu ikäihmisille. Tärkeää onkin, että heidät saatetaan tietoisuuteen näiden oppaiden olemassaolosta.

Tässä on hyvä tuoda ilmi, myös se seikka, kuinka tärkeää on tehdä koneella eri asioita säännöllisesti. Yksi haastateltavista mainitsi osanneensa tiettyjä koneen käyttöön liittyviä asioita, mutta oli alkanut unohtaa, kuinka ne tehdään.

On hyvä myös muistaa, että vaikka ikäihmiset pystyvät rakentamaan tukiverkoston ympärillensä, että se ei aina välttämättä toimi. Erityisesti silloin, kun he tukeutuvat pääasiassa lasten ja lapsenlapsiensa apuun. Lapset voivat olla hyvinkin kiireisiä ja lapsenlapsilla ei välttämättä ole aikaa tai kärsivällisyyttä toimia hyvänä apuna. Tämä nostaa entistä tärkeämpään asemaan sen, kuinka ikäihmisten on pystyttävä ratkaisemaan omat ongelmansa tai heille on oltavissa tarjolla kattavat tukipalvelut.

4.1 Vertailu muihin tutkimuksiin

Ikäihmisten tietokoneen käytöstä on tehty monia muitakin tutkimuksia. Tämän työn pohjalta ikäihmiset tarvitsivat paremmat atk-valmiudet ja niitä he voivat saada käymällä erilaisia kursseja. Näillä kursseilla he voivat ylläpitää ja päivittää tietoteknisiä taitojaan (Laiho 2011). Tanskanen (2011) mainitsee omassa tutkimuksessaan, että näin ikäihmiset osaisivat paremmin käyttää tietokoneita. Palveluiden siirtyminen internettiin tekee sen, että halutessaan käyttää pankki- tai Kela-palveluita yli 65-vuotiaat joutuvat opettelemaan perusteellisemmin tietotekniikan käytön. Sen sijaan, että aina kysyttäisiin apuja omalta tukiverkostolta, voisi käyttää vertaisohjaajia, jotka voivat tulla henkilön kotiin opastamaan ongelmatilanteissa. (Tanskanen 2011.) Blažun (2013) kokee, että tietokoneen käytön oppimisprosessia voidaan tukea ja parantaa kahdenkeskisissä opetustilaisuuksissa.

Palveluiden helppokäyttöisyyden kehittäminen ja ikääntyvien huomioon ottaminen auttaisi henkilöitä paremmin omaksumaan niiden käyttämisessä tarvittavat taidot. Tanskasen (2011) mukaan pitkällä tähtäimellä ikäihmiset pystyisivät asumaan pidempään kotona käyttämällä esimerkiksi internetiä päivittäisten ostosten tekemiseen.

Tässä tutkimuksessa havaittiin, että internetpalveluiden käytössä oli ilmennyt vaikeuksia löytää eri asioita tai sivustot eivät olleet tarpeeksi selkeitä käyttää.

Tiedonhaun ongelmallisuudessa selkeiden sivukarttojen puuttumista on pidetty hidasteena. Samoin tiedonhaussa olleet toimimattomat linkit olivat osa ongelmaa. Sivustojen haasteena on myös, että niissä on liikaa mainoksia, jotka vievät huomion pois asiasisällöstä. (Laiho 2011.) Rantanen (2006) kiinnittää huomioita, että yksinkertaisempi käyttöliittymä helpottaisi palveluiden käyttöä.

Internetissä monet paikat vaativat salasanan ja käyttäjätunnuksen käyttöä. Näiden muistaminen oli ollut haasteellista osalle henkilöistä. Siksi on hyvin tärkeää ottaa ikäihmisten tarpeet huomioon jo suunnitteluvaiheessa. Tässä suunnittelussa on myös hyvä ottaa huomioon eri ikään liittyvät rajoitukset, mitä ikäihmisillä saattaa olla. Näitä voivat olla näön ja muistin heikentyminen. Muistiin liittyen heidän keskittymiskykynsä voi olla pienempi ja ongelmanratkintaan tarvitaan enemmän aikaa. Ikäihmisten havainnointikyky huononee iän myötä ja heidän on parempi keskittyä yhteen asiaan kerrallaan. (Join-In 2014.)

Kielitaidon puuttuminen oli koettu lievästi ongelmallisena. Ikääntyneiltä käyttäjiltä ei pidä vaatia vieraiden kielten taitoa. Eri kielelliset haasteet eivät tule katoamaan sukupolven vaihdoksen myötä, koska kaikki eivät siltikään tule omaaman tarpeeksi hyvää kielitaitoa. (Petäkoski-Hult, Strömberg, Beliz, Kuukkanen, Laiho & Varja 2004.) Laurikainen (2013) oli tutkimuksessaan huomannut, että englannin kielen taidon puute oli toiminut syynä, jonka takia tietokoneen käyttöä ei ollut ryhdytty opiskelemaan (Laurikainen 2013). Näppäimistössä esiintyvät englannin kieliset sanat vaikeuttavat kielitaidottoman henkilön koneen käyttöä. Myöskään vieraskielinen termistö ei tee käyttöä yhtään helpommaksi. (Rantanen 2006.)

Ohjelmien ja käyttöjärjestelmien jatkuva päivittyminen koettiin haastateltavien keskuudessa haastavaksi. Tekniikan nopean kehittymisen myötä vanhojen ohjelmien ja käyttöjärjestelmien ongelmat korostuivat. Tässä tilanteessa tukiverkostosta muodostui hyvin tarpeellinen. (Laiho 2011.)

Tutkimuksessa haastateltavilla kävi ilmi eri teknisiä ongelmia, jotka olivat pääasiassa laite- ja yhteysongelmia. Osa koetuista järjestelmäongelmista voi johtua hitaista yhteyksistä ja silloin ei ole varmuutta ongelman lähteestä (Rantanen 2006). Laihon (2011) mukaan laajakaista- ja tulostusongelmat olivat

olleet yleisiä ja samalla hän kiinnitti huomiota teknisen tuen palvelun laatuun. Sinne soitettaessa palvelua saattoi joutua odottamaan pitkään ja vastaus saattoi olla yleispätevä: palvelu on saatavilla myös internetissä. Tämä oli vaikeaa, koska ongelma koski nimenomaan yhteysvaikeuksia. (Laiho 2011.) Tämän tutkimuksen haastateltavista osa oli ollut tekemisissä teknisten tukipalveluiden kanssa ja he olivat olleet tyytyväisiä kokemaansa.

Vaikeissa tilanteissa haastateltavat olivat tukeutuneet perheidensä ja ystäviensä tarjoamaan apuun. Tämän oli havainnut myös Laiho (2011), joka omassa tutkimuksessa oli saanut selville, että tätä apua arvostettiin suuresti ongelmatapauksien ratkaisemisessa. On olemassa myös sellaisia ikäihmisiä, joilla ei ole lähimmäisiä tai ystäviä, joilta voisi hakea tukea teknologian käytössä. Onkin saatava lisää edullisia tai ilmaisia tukimuotoja, jotka ovat helposti saatavilla. (Wessman, Erhola, Meriläinen-Porras, Pieper & Luoma 2013.) Osa haastateltavista on etsinyt tukea tietotekniikkaa myyvistä liikkeistä. Erikoisliikkeet ovat hyviä paikkoja löytää asiantuntijoita, mutta kaikki palvelut eivät ole ilmaisia (Linna 2012).

4.2 Reliabiliteetti ja validiteetti

Tutkimuksen reliabiliteetin eli luotettavuuden tarkastelussa on hyvä aloittaa itse tutkimustuloksista. Haastatteluista saadun aineiston reliabiliteettia vahvistaa se, että kaikki haastattelut suoritettiin samojen teemojen pohjalta. Heikentävänä seikkana voidaan pitää sitä, että haastatteluiden teko jaettiin projektiin osallistuneiden kesken. Tälle tutkimukselle olennaisia teemoja ei välttämättä käsitelty kaikissa haastatteluissa yhdenvertaisesti. Toisena reliabiliteettia heikentävänä asiana voi katsoa olevan haastateltavien määrän lasku alkuperäisistä tavoitteista. Alun perin koko projektia varten oli suunniteltu saatavaksi 30 henkilöä tutkinnan kohteeksi, mutta tämä määrä tippui 10 haastateltavaan. Tutkimuksen tulokset saattaisivat erota nykyisistä. Reliabiliteettia vahvistaa tutkimustulosten ajallinen pysyvyys. Tulokset eivät ole ajankohtaan sidottuja ja niitä on mahdollista pitää luotettavana vielä tulevaisuudessakin.

Validiteettia eli pätevyyttä tukee työn tarkastelu muiden tutkimusten valossa. Tämän työn tutkimustuloksia on verrattu muiden tuloksiin ja niistä on

löydettävissä samankaltaisia havaintoja, joka lisää työn pätevyyttä. Validiteettiin voi vaikuttaa joidenkin tulosten analysoinnin pintapuolisuus, joka johtuu saadusta aineistosta. Voidaan sanoa, että tutkimuksen päätelmät ovat oikeita ja päteviä.

5 YHTEENVETO

Tutkimuksen tarkoituksena oli tarkastella ikäihmisten tietokoneen käytössä kohtaamia ongelmia ja sitä kuinka näitä oli yritetty ratkaista. Työ on osa laajempaa tutkimusprojektia, jonka tavoitteena on tutkia tietokoneen viihdekäyttöä yli 65-vuotiaiden keskuudessa. Projektissa osallisena on päättökimusta tekevä Lahden ammattikorkeakoulun tietojenkäsittelyn yliopettaja ja saman aihepiirin alla omia tutkimuksiaan tekevät seitsemän korkeakouluopiskelijaa.

Työn teko alkoi tutustumalla kirjallisuuteen, jossa käydään läpi ikäihmisten tietokoneen käyttöön liittyviä asioita. Kävi ilmi, että suuri osa viimeisen vuosikymmenen aikana eläköityneistä omasi kokemuksia tietotekniikan käytöstä työelämässä. Näitä kokemuksia halutaan ylläpitää ja parantaa. Palveluiden digitalisoituminen myötä on tärkeää panostaa sivustojen selkokielisyyteen, jotta niiden käyttö olisi helpompaa ikäihmisille.

Tutkimuksen aineisto kerättiin teemahaastatteluiden avulla. Haastatteluiden teko jaettiin projektiin osallistuneiden kesken ja niissä hyödynnettiin yhteistä teemahaastattelurunkoa. Aineisto analysoitiin tyyppitellyn avulla ja johtopäätöksiä saatiin induktiivisen päättelyn kautta.

Haastatteluiden perusteella saatiin selville minkälaisia haasteita ja ongelmia ikäihmiset olivat kokeneet. Ne voidaan jakaa seuraaviin ryhmiin: tekniset ongelmat, puutteellinen osaaminen, ohjelmien uudistuminen, kielimuuri, internetpalvelut ja tunnistautuminen. Näistä eniten esiintyi teknisiä ongelmia ja puutteellista osaamista. Tekniset ongelmat liittyivät pääasiassa laitteiden ja internetyhteyksien toimivuuteen. Osaamisen puutteet esiintyivät haastavuuksina tietokoneen jokapäiväisessä käytössä ja koskivat asioita, kuten koneella navigointia ja eri ohjelmien käyttöä.

Ongelmatilanteiden ratkaisemiseen vaikutti paljon kunkin haastateltavan tausta tietokoneiden kanssa. Suuri osa haastatelluista omasi työmaailman kokemusta tietokoneista. Tämä ansioista he pystyivät ratkomaan yksinkertaisia ongelmia itsenäisesti. Itse ratkaisujen etsimisen apuna käytettiin kirjallisuutta ja internetiä. Lähes kaikki ikäihmisistä tukeutuivat perheenjäsentensä ja ystäviensä apuun, kun

omat taidot eivät enää riittäneet. Lapsenlapset olivat auttamisen lisäksi neuvoneet heitä ja tätä apua arvostettiin suuresti. Osa haastatelluista oli myös turvautunut ammattilaisten tarjoamiin tukipalveluihin ja he, jotka olivat niitä hyödyntäneet, mainitsivat olleensa tyytyväisiä niihin.

Ikäihmisten osaamisen puutteisiin ei ole muuta vastausta, kuin oman osaamisen lisäämien. He voivat kartuttaa koneen käyttötaitojaan joko omatoimisesti opiskellen tai hyödyntämällä heille tarjottavia kursseja. Tästä hyvänä esimerkkinä voidaan pitää yhtä haastatelluista, joka mainitsi kokeneensa suuria haastavuuksia tietokoneen käytössä ennen kuin oli mennyt kurssille, joka oli auttanut häntä suuresti. Ikäihmisten kokemat tekniset ongelmat eivät olleet mitenkään yllättäviä tai ainoastaan heille ominaisia. Ne koskivat laite- ja yhteysongelmia, joita voi esiintyä lähes kaikilla eri ikäryhmillä.

Työssä löytyi vastauksia tutkimuskysymykseeni ja tutkimustuloksien löydöksiä tukee muiden tutkijoiden tekemät samankaltaiset tulokset. Saatuja tutkimustuloksia on mahdollista hyödyntää, kun ajatellaan yleisellä tasolla ikäihmisten tietokoneen käyttämistä. Heidän kokemiensa haasteiden ja ongelmien pohjalta voidaan tarjota parempaa opastusta sekä tukea, keskittymällä tässä tutkimuksessa tehtyihin havaintoihin.

Aihepiirin ympärillä tullaan näkemään vielä monia eri aiheisiin keskittyviä tutkimuksia. Projektiin kuuluvien muiden jäsenten tutkimukset tulevat käsittelemään ikäihmisten tietokoneen käytön eri osa-alueita. Haasteiden ja ongelmien kartoitusta voidaan tutkia lisää jatkotutkimuksen muodossa. Tässä uudessa tutkimuksessa voisi mahdollisesti yhdistää kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen eri piirteitä. Aihetta voisi ensin tarkastella suurella otosmäärä kvantitatiivisesti, jonka jälkeen kvalitatiivisilla teemahaastatteluilla voitaisiin tarkentaa löydöksiä.

LÄHTEET

- Blažun, H. 2013. Elderly People's Quality of Life with Information and Communication Technology (ICT): Toward a Model of Adaptation to ICT in Old Age. Dissertations in Social Sciences and Business Studies, no 59. Kuopio: University of Eastern Finland [viitattu 1.11.2014]. Saatavissa: http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-1164-3/urn_isbn_978-952-61-1164-3.pdf
- Join-In. 2014. Senior Citizens Overcoming Barriers by Joining Fun Activities [viitattu 1.11.2014]. Saatavissa: <http://joininproject.wordpress.com/>
- Kehitysvammaliitto. 2014. Ikääntymisen määrittely [viitattu 1.11.2014]. Saatavissa: <http://verneri.net/yleis/ikaantymisen-maarittely>
- Laiho, M. 2011. Tietokone ikäihmisen arjessa. Lisensiaatintutkimus. Helsinki: Helsingin yliopisto [viitattu 1.11.2014]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201111225841>
- Laurikainen, V. 2013. Teknologistuvan yhteiskunnan haasteet ikäihmisille. AMK-opinnäytetyö. Joensuu: Karelia-ammattikorkeakoulu [viitattu 1.11.2014]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2013053112145>
- Linna, N. 2012. Ikäihmiset ja tietotekniikka, kohti digitaalista tulevaisuutta. AMK-opinnäytetyö. Vaasa: Vaasan ammattikorkeakoulu [viitattu 1.11.2014]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2012060912327>
- Microsoft. 2014. What does it mean if Windows isn't supported? [viitattu 1.11.2014]. Saatavissa: <http://windows.microsoft.com/en-us/windows/help/what-does-end-of-support-mean>
- Petäkoski-Hult, T. Strömberg, H. Beliz, S. Kuukkanen, H. Laiho, M. & Varja, M. 2004. VIRIKE, Ikääntyneet Internet- ja digi-tv-palvelujen käyttäjinä. Tampere: VTT Tietopalvelu [viitattu 1.11.2014]. Saatavissa: <http://www.vtt.fi/inf/pdf/workingpapers/2004/W1.pdf>

Rantanen, T. 2006. Ikääntyvien kokemat ongelmat Internetin käytössä. Pro gradu – tutkielma. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto [viitattu 1.11.2014]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-2006248>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [viitattu 1.11.2014]. Saatavissa: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/index.html>

Tanskanen, M. 2011. Ikääntyminen ja tietotekniikan oppiminen: ”Kaikki uutta!”. Pro gradu – tutkielma. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto [viitattu 1.11.2014]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-201201051012>

Wessman, J. Erhola, K. Meriläinen-Porras, S. Pieper, R. Luoma, M-L. 2013. Ikääntynyt ja teknologia – Kokemukseni teknologian käytöstä. KÄKÄTE-tutkimuksia. Helsinki: Kopio Niini Oy [viitattu 1.11.2014]. Saatavissa: http://www.ikateknologia.fi/images/stories/Julkaisut/ikaantynyt_ja_teknologia_tutkimus_nettil.pdf

LIITTEET

LIITE 1. Teemahaastattelurunko

Sivu 1/3:

Teemat:

1) Taustatiedot (historia/aikaisempi elämä ennen tietokoneita):

- ikä, koulutus, työ, kielitaito
- millaista työelämä oli, oliko tietokoneita?
- käytössä oleva laitteisto

elämäntyyli ja harrastukset **ennen ja nyt**

- sosiaalinen elämä, harrastukset, yhdistystoiminta yms.
- muiden kuin tietokonepelien pelaaminen (korttipelit, seurapelit, ristikot,...)
- kokemukset teknologiasta (kodin eletroniikka, matkapuhelin, tietokone,...)
- kokemusten pituus

2) Tietokoneen viihdekäyttö

A. Omaksuminen

- ensimmäiset kokemukset tietokoneista (miten tähän on tultu?)
- mitä sovelluksia on käytössä
- Onko eletroniikkaa hommattu suoraan viihdekäyttötarkoitukseen?
- pakko vai mielenkiinto?

B. sosiaalinen media

- mitä sovelluksia on käytössä
- käyttötarkoitus (kenen kanssa ja missä asioissa)
- missä tilanteissa käyttää (yksin ollessa, iltaisin, heti aamulla, kun näytän kuvia ystäville,...)
- miten some on muuttanut elämää

C. pelit

- mitä pelejä pelaat
- missä tilanteissa pelaat
- mitä mieltä eri peleistä? onko tuttuja, jotka pelaavat? niiden ominaisuuksista, viihdyttävyydestä, hyödyllisyydestä,...
- miten pelaaminen on muuttanut elämää

D. palvelut

- mitä nettipalveluja käytät
 - i. NettiTV, nettikaupat, yms.
 - ii. suhde maksullisuuteen (mistä on valmis maksamaan?)
- mitä mieltä käytettävyydestä
- palvelun muuttuminen

E. haasteet

- mikä on hankalinta? (ohjelmistot, laitteet, yhteydet)
- (odotukset toivomukset) mitä vois tehdä?

Sivu 3/3:

- päivitätkö laitteet usein? (tabletit, älypuhelimet, uudet tietokoneet)
- tuen hakeminen

F. Sosiaalinen elämä

- vapaa-ajan käyttö, miten muuttunut? ystävät/sukulaiset
- tutustuminen uusiin ihmisiin
- onko tutustunut uusiin asioihin/tuotteisiin/harrastuksiin

G. Onnellisuus

LIITE 2. Haastatteluohjeita

Sivu 1/2:

1) Tarkista, että kaikki tekniikka toimii. Kokeile ja opettele.

2) Esittele

- nimesi, koulusi ja opiskelualasi
- tutkimuksen tarkoitus: ”*Selvittää mikä rooli uudella tekniikalla on ikäihmisten elämässä*”.
- haastattelun suoritus
 - keskustellaan tekniikan käyttöön liittyvistä konkreettisista asioista käyttäjien näkökulmasta
 - käydään läpi tiettyjä teemoja, mutta omat teemat ja näkemykset ovat tervetulleita
 - mainitse luottamuksellisuudesta
 1. henkilötiedot eivät tule esille
 2. tehdään yhteenvetoja, ei yksilö
 3. aineistoa käytetään vain tässä tutkimuksessa
 - mainitse 100€:n lahjakortin arvonnasta
 - kysy lupa nauhurin käyttöön

3) Ota itse kuuntelijan ja ihmettelijän rooli ”haastattelijan” sijasta. Puhuta avoimilla kysymyksillä. ”Kertokaa millaista oli kun...?”, ”*miten näiden uusien laitteiden kanssa oppii elämään?*”, ”*Millaista se oli kokeilla ensimmäistä kertaa tablettia... ?*”.

Sivu 2/2:

- 4) Yritä saada haastateltava puhumaan kokonaisia tarinoita pelkkien lyhyiden vastatusten sijaan. Tarina on tapahtuman kuvaus. Selvitä milloin se tapahtui, miksi se tapahtui, missä yhteydessä, keitä oli mukana, mitä siitä ajattelit, miltä tuntui, mitä siitä seurasi, jne.

Esim:

Kertokaa miten tämä tabletin käyttö alkoi?

”Se oli se kun sain lapsilta sen joululahjaksi viime jouluna. Silloin oli mielessä se, että saa soittaa kuvapuhelua. Poikani rupesi minua opettamaan sen käytössä. Kyllä se tuntu aluksi vaikealta. Ei minusta tähän ole...”