

Sosiaalinen media ikääntyneiden sosiaalisen tuen saamisessa

Kirsi Päykkönen

Pro gradu -tutkielma

Sosiaalityö

2017

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Sosiaalinen media ikääntyneiden sosiaalisen tuen saamisessa

Tekijä: Kirsi Päykkönen

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityö

Työn laji: Pro gradu -työ X Sivulaudaturtyö__ Lisensiaatintyö__

Sivumäärä: 78 + 3 liitettä

Vuosi: 2017

Tiivistelmä:

Perheenjäsenet ovat yksi tärkeimmistä sosiaalisen tuen lähteistä. Yksin asuvien ikääntyneiden määrän kasvaessa on ikääntyneiden ja heidän läheistensä välisen yhteydenpidon tukeminen välimatkoista riippumatta tärkeää, jotta ikääntyneet voisivat saada sosiaalista tukea läheisiltään silloinkin, kun kasvokkaiset kohtaamiset eivät ole mahdollisia. Sosiaalinen media on yksi keino tällaiseen yhteydenpitoon.

Tutkielman haastatteluaineisto on osana kerätty Nordic interaction and mobility research platform -tutkimushanketta keväällä 2013. Tutkimuksessa viisi ikääntynyttä, joilla ei ollut aiempaa kokemusta sosiaalisesta mediasta, heidän läheisensä ja vapaaehtoistyöntekijä koekäyttivät tablet-tietokoneella toimivaa Juttutupa-yhteisöpalvelua. Tutkimusaineisto kerättiin teemahaastatteluin ja analysoitiin abduktiivista sisällönanalyysiä käyttäen. Koekäyttäjiä haastateltiin ennen koetilun alkua, sen kuluessa ja sen päätyttyä, ja kysyttiin heidän ennako-odotuksiaan ja kokemuksiaan sosiaalisen median yhteisöpalvelun käytöstä ja yhteydenpidosta yhteisöpalvelun avulla. Tavoitteena oli selvittää, mitä sosiaalista tukea yhteisöpalvelun ikääntyneet käyttäjät kokevat saavansa, lievittääkö yhteisöpalvelun kautta saatu sosiaalinen tuki yksinäisyyttä, ja miten teknologian käytettävyys vaikuttaa ikääntyneiden sosiaalisen tuen saamiseen yhteisöpalvelun kautta.

Yhteisöpalvelua aktiivisesti käyttäneet ikääntyneet kokivat saavansa sosiaalista tukea yhteisöpalvelun kautta lähimmäistensä kanssa yhteyttä pitäessään. Yhteydenpito oli luonteeltaan arjen pienten asioiden jakamista, ja se lisäsi yhteenkuuluvuuden tunnetta ja tuotti näin verkostotukea ja emotionaalista tukea. Vastoin usein esitettyä ennako-odotusta ei yhteisöpalvelun aktiivinen käyttö vähentänyt muuta vuorovaikutusta, vaan kasvokkaisten kohtaamisten ja puhelujen määrä säilyi näillä ikääntyneillä ennallaan yhteisöpalvelun käytön lisätessä yhteydenpidon kokonaismäärää. Yhteisöpalvelun aktiivinen käyttö vähensi yksinäisyyden tuntemuksia. Yhdellä koekäyttöön osallistuneista ikääntyneistä yksinäisyys ei helpottunut, koska käytettävyysongelmat estivät häntä onnistumasta yhteisöpalvelun käyttöönotossa. Tulokset osoittavat, että sosiaalisen median käyttö voi tarjota ikääntyneille keinon sosiaalisen tuen saamiseen ja yksinäisyyden vähentämiseen. Käytettävyysongelmat voivat kuitenkin olla esteenä sosiaalisen median käytölle, joten käytettävyysuunnittelu ikääntyneiden erityistarpeet huomioiden on tärkeää.

Avainsanat: sosiaalinen tuki, ikääntyminen, sosiaalinen media, yhteisöpalvelut

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi X

Sisällys

1 Johdanto.....	1
2 Ikääntyneet sosiaalisen median käyttäjinä	4
2.1 Sosiaalinen media.....	4
2.2 Ikääntyneet internetin ja sosiaalisen median käyttäjinä	5
2.3 Käytettävyys ikääntyneiden internetin käytön mahdollistajana.....	7
3 Sosiaalinen tuki	10
3.1 Sosiaalinen tuki ilmiönä ja tutkimuskohteena	10
3.2 Sosiaalinen tuki ikääntyneiden elämässä.....	13
3.3 Ikääntyneiden yksinäisyys	15
3.4 Sosiaalinen media sosiaalisen tuen mahdollistajana	17
4 Tutkimusasetelma	21
4.1 Tutkimustehtävä	21
4.2 Tutkimusaineisto	21
4.3 Metodologiset valinnat ja analyysi.....	25
4.4 Tutkimuksen eettisyys.....	32
5 Sosiaalisen tuen saaminen sosiaalista mediaa käyttämällä	37
5.1 Arjen jakaminen yhteenkuuluvuuden tunteen luojana	37
5.2 Yhteisöpalvelun käyttö muun vuorovaikutuksen lisänä	38
5.3 Sosiaalisen tuen saaminen olematta vaivaksi	40
5.4 Yhteisöpalvelun mahdollisuudet yksinäisyyden lieventäjänä	42
6 Esteet sosiaalisen tuen saamiselle sosiaalisen median avulla	47
6.1 Käytettävyysongelmat.....	47
6.2 Vuorovaikutuksen vähäisyys yhteisöpalvelun kautta	54
6.3 Yhteisöpalvelu ei vastaa käyttäjän toiveita.....	58
6.4 Hankinnan ja käyttöönoton vaikeus ja käyttökustannukset	61
7 Yhteenvedo ja pohdinta	63
Lähteet	70
Liite 1: Tiedote tutkimuksesta osallistujille	79
Liite 2: Suostumus tutkimukseen osallistumisesta	81
Liite 3: Teemahaastattelujen rungot.....	82

1 Johdanto

Väestön ikääntyminen ja Suomessa ikäpoliittisena tavoitteena oleva mahdollisimman pitkään kotona asumisen tukeminen (Voutilainen ym. 2016) johtavat siihen, että kotonaan asuvien ikääntyneiden määrä kasvaa. Iso osa ikääntyneistä asuu yksin, useat etäällä lapsistaan ja muista läheisistään. Useilla ikääntyneillä ja heidän läheisillään on kuitenkin halu pitää yhteyttä toisiinsa välimatkoista huolimatta. Tarkastelen tässä tutkielmassa sosiaalisen median mahdollisuuksia ja haasteita ikääntyneiden ja heidän läheistensä yhteydenpidossa ja sosiaalisen tuen saamisessa ja antamisessa.

Sosiaalinen tuki on ilmiö, jota on tutkittu useista eri näkökulmista, kuten sen yhteydestä yksilön elämänlaatuun, onnellisuuteen, terveyteen ja yksinäisyyteen. Sosiaalisen tuen eri määritelmissä korostuu vastavuoroisuus: ihmiset sekä antavat että saavat sosiaalista tukea. Sosiaalinen tuki auttaa yksilöä suojautumaan negatiivisilta asioilta elämässä ja helpottaa sopeutumista elämänmuutoksiin. Tässä tutkielmassa lähestyn sosiaalista tukea Sidney Cobbin (1976) määritelmän mukaisesti käsittäen sen emotionaaliseen tukeen painottuvana ilmiönä. Sosiaalinen tuki saa yksilön tuntemaan itsensä rakastetuksi, välitetyksi, arvostetuksi ja molemminpuolisen yhteydenpidon ja sitoutuneisuuden verkostoon kuuluvaksi.

Sosiaalisella medialla tarkoitetaan internetissä yhteisöllisesti tuotettua tai vähintään yhteisöllisesti jaettua sisältöä (Tirronen 2008, 9). Keskeistä siinä on sosiaalinen kanssakäyminen verkon välityksellä: internetin käyttäjä muuttuu joukkoviestinnän vastaanottajasta tiedon ja viestinnän aktiiviseksi tuottajaksi, joka kommunikoi muiden käyttäjien kanssa (Parjo ym. 2008, 43). Suosittuja sosiaalisen median palveluja ovat *yhteisöpalvelut* (social networking sites), kuten esimerkiksi Facebook.

Ikääntyneiden sosiaalisen median käyttö on vasta viime vuosina yleistynyt maailmanlaajuisesti. Vaikka ikäihmiset ovat nopeimmin kasvava internetin käyttäjäryhmä, eivät he ole ottaneet sosiaalista mediaa omakseen siinä määrin kuin heidän internetin käyttömäärän kokonaiskasvun perusteella voisi olettaa (Baker ym. 2012; Braun 2013). Syyksi on esitetty muun muassa sitä, että eivät ikääntyneet koe ajan viettämistä internetissä mielekkäänä eivätkä näe sosiaalista mediaa itsellensä merkityksellisenä. Tilanne on kuitenkin muuttumassa, sillä vanhempienkin internetin käyttäjien on huomattu alkavan siirtyä niin sanotuista välineellisistä motivaatioista (kuten pankkipalvelujen käytöstä ja tiedon hausta) kohti internetin tunnistamista tärkeänä kommunikointiympäristönä ja välineenä sosiaalisten verkostojen ylläpitämiselle (Karahasanović ym. 2009).

Vähitellen on myös kasvamassa sellaisten eläkeläisten määrä, joilla on jo työelämässä saatuja kokemuksia tietokoneiden ja internetin käytöstä. Tämän hetkisistä ikääntyneistämme sen sijaan vielä suuri osa on internetin ja etenkin sosiaalisen median käyttäjinä vasta-alkajia. Sellaisille ikäihmisille, jotka eivät ole aikaisemmin käyttäneet tietokoneita, on kynnys sosiaalisen median käytön aloittamiseen kuitenkin vielä korkea. Käytön aloittamista voidaan edesauttaa panostamalla käytettävyyteen, eli tarjoamalla helppokäyttöisiä, erityisesti ikääntyneiden tarpeita ajatellen suunniteltuja laitteita, ohjelmistoja ja palveluja (Baker ym. 2012; Mellor ym. 2008).

Yksinäisyys on monien ikääntyneiden elämänlaatua laskeva ongelma. Yksin asuminen tai ikääntyminen eivät sinällään aiheuta yksinäisyyden kokemista, mutta ikääntymiseen usein liittyvät elämäntapahtumat, kuten läheisten ihmisten menettäminen, oman toimintakyvyn aleneminen tai muutto pitkäaikaisesta kodista palvelujen äärelle, voivat pienentää yksilön sosiaalisia verkostoja (Leikas 2008, 25). Yksinoleminen voi olla omaehtoista ja myönteisenä koettua yksinäisyyttä (solitude), mutta yksilön negatiivisena kokema yksinäisyys (loneliness) laskee elämänlaatua ja on yhteydessä muun muassa masennukseen (Routasalo ym. 2003, 8; Tiikkainen 2006, 9, 12, 16). Suomalaisista 75 vuotta täyttäneistä koki vuoden 2015 kyselytutkimuksessa itsensä yksinäiseksi jatkuvasti tai melko usein 11 % (Sotkanet 2016), joten kyseessä on laajaa ihmisjoukkoa koskettava ongelma.

Sosiaalisen tuen saaminen voi ylläpitää tai parantaa yksilön hyvinvointia silloinkin, kun esimerkiksi menetykset ihmissuhteissa tai toimintakyvyn ja terveyden heikkeneminen altistavat koetun hyvinvoinnin vähenemiselle (Kinnunen 1998). Läheiset ovat tärkeimpiä sosiaalisen tuen lähteitä. Sosiaalinen media voi antaa keinoja sosiaalisen tuen tarjoamiseen silloinkin, kun välimatkat ja erilaisista arjen aikataulut vaikeuttavat kasvokkaisia kohtaamisia (Pfeil, Zaphiris & Wilson 2009).

Käytän tässä pro gradu -tutkielmassa *ikääntynyt* ja *ikääntyvä* -termejä joustavasti pitäytymättä kiinteissä kronologisten ikävuosien rajoissa, koska eri lähteissä käytetyt ikäraajat vaihtelevat. Esimerkiksi ikääntyvällä voidaan tarkoittaa 65–80-vuotiaita ja ikääntyneellä yli 80-vuotiaita (Sinkkonen ym. 2002, 326). Ikääntyminen on kuitenkin hyvin yksilöllistä ja samana vuonna syntyneet ihmiset voivat olla hyvinkin erilaisessa elämäntilanteessa (Gregor ym. 2002). Termit *kolmas ikä* ja *neljäs ikä* kuvaavat ikääntymistä enemmän yksilön elämänvaiheen kuin ikävuosien määrän kautta: kolmannella iällä tarkoitetaan työiän ja varsinaisen vanhuuden välistä aikaa ja neljännellä iällä sitä seuraavaa vanhuutta (Karisto 2002). Tässä tutkielmassa käytän ikääntynyt-käsitettä viittamaan neljännessä iässä oleviin ihmisiin sekä ihmisiin kolmannen ja neljännen iän siirtymävaiheessa. Tarkoittaessani laajemmin sekä kolmas- että neljänsikäläisiä ja etenkin vertailtaessa heitä nuorempiin sukupolviin, käytän termiä *ikä*s tai *ikäkkäämpi* viitaten englanninkielisen lähdekirjallisuuden ilmaisuihin *older people* ja *older adults*.

Tarkastelen ikääntyneille suunnitellun yhteisöpalvelun käyttöönottoa ikääntyneiden ja heidän läheistensä välisen sosiaalisen tuen näkökulmasta. Idea tutkimusaiheesta syntyi yhdistämällä kaksi minua kiinnostanutta aihetta: ikääntyneiden yksinäisyys sekä sosiaalisessa mediassa koettu yhteisöllisyys ja yhteenkuuluvuus. Tutkimusaineisto on osa NIMO-hankkeen (Nordic interaction and mobility research platform) Lapin yliopistossa toteutettua osaprojektia, jossa tutkittiin ikääntyneiden yhteisö- ja turvateknologiapalvelun käyttöönottoa (Alakärppä ym. 2013). Tämä Juttutupa-niminen yhteisöpalvelu oli ikääntyneille suunnattu, tablet-tietokoneella käytettävä palvelu, jolla he koekäyttöjakson aikana pitivät yhteyttä läheiseensä ja vapaaehtoistyöntekijään.

Tutkimuskysymyksenäni on **mitä sosiaalista tukea yhteisöpalvelun ikääntyneet käyttäjät kokevat saavansa**. Lisäksi kiinnostuksen kohteena on, **miten yhteisöpalvelun käytön kautta saatu sosiaalinen tuki vähentää ikääntyneiden kokemaa yksinäisyyttä, sekä kuinka teknologian käytettävyys vaikuttaa ikääntyneiden sosiaalisen tuen saamiseen yhteisöpalvelua käytettäessä**. Kokemuksen tutkimukselle tyypillisesti tarkastelun kohteena ovat Juttutuvan koekäyttäjien kokemukset ja heidän niille antamat merkitykset, joiden kautta pyrin ymmärtämään ikääntyneiden yhteisöpalvelua sosiaalisen tuen saamisen mahdollistajana. Käytän analyysissä ja tuloksissa termiä ”yhteisöpalvelu” yleisemmin julkisessa keskustelussa käytetyn kattokäsitteen ”sosiaalinen media” sijaan, koska tutkimuksen kohteena oli nimenomaan yhteisöpalvelu. Toinen syy käsitteen valintaan on tyylillinen: pyrin välttämään sosiaalinen-sanon toistoa sosiaalisesta mediasta ja sosiaalisesta tuesta puhuessani.

Tutkielma koostuu seitsemästä luvusta. Johdannon jälkeen tarkastelen ikääntyneitä internetin ja sosiaalisen median käyttäjinä. Tämän jälkeen käsittelen teoreettisia lähestymistapoja sosiaaliseen tukeen, sekä ikääntyneiden yksinäisyydestä ja sosiaalisesta tuesta ja sosiaalisen median mahdollisuuksista sosiaalisen tuen saamisessa tehtyjä tutkimuksia. Neljännessä luvussa esittelen tutkimusasetelman: tutkimuskysymyksen, metodologiset valinnat, aineiston ja analyysin kulun, sekä pohdin tutkimuksen eettisyyttä. Tuloslukuista ensimmäinen käsittelee sosiaalisen tuen saamista yhteisöpalvelun kautta edistäviä seikkoja, jälkimmäinen taas sosiaalisen tuen saamiselle esteenä olleita tekijöitä. Tutkielman päättää yhteenveto ja pohdinta.

2 Ikääntyneet sosiaalisen median käyttäjinä

2.1 Sosiaalinen media

Sosiaalisella mediallyä tarkoitetaan internetissä yhteisöllisesti tuotettua tai jaettua mediasisältöä (Tirronen 2008, 9). Perinteiseen massamediaan verrattuna sosiaalisessa mediassa käyttäjien aktiivinen rooli sisällöntuottajina ja -jakajina korostuu käyttäjien muodostaessa yhteisöjä ja viestissä keskenään (Parjo ym. 2008, 43). Sosiaalisen median läpimurto tapahtui 2000-luvun alussa World Wide Webin (WWW:n) välityksellä tapahtuvan viestinnän muuttuessa niin sanotun Web 2.0-teknologian kehityksen myötä (van Dijck 2013, 5–6). Web 2.0:lla tarkoitetaan WWW:n sosiaalista käyttöä tukevia sovelluksia ja teknologisia alustoja, jotka mahdollistavat ihmisten yhteistoiminnan, sisällön luomisen, jaetun tietämyksen muodostamisen ja informaation jakamisen verkossa (Grosbeck 2009). Se loi ympäristön interaktiivisuudelle, verkossa toteutuvalle sosiaaliselle vuorovaikutukselle sekä verkkopalvelujen sisällön räätälöinnille yksilön aikaisemman verkkoaktiivisuuden perusteella (van Dijck 2013, 5–6).

Sosiaalinen media kattaa laajan valikoiman erilaisia palveluja, jotka voidaan luokitella eri tavoin erilaisiin kategorioihin. José van Dijck (2013, 8) jakaa sosiaalisen median palvelut neljään eri tyyppiin. Suosituimpia ovat *yhteisöpalvelut* (social networking sites, SNS), joissa pääsisältönä on ihmisten välisten kontaktien muodostaminen ja ylläpito. Erona perinteisiin kaikille avoimiin www-keskustelufoorumeihin yhteisöpalvelut mahdollistavat viestinnän myös pelkästään ennalta rajatulle yhteisölle (Malinen 2015). Esimerkkejä suosituista yhteisöpalveluista ovat Facebook, LinkedIn ja Google+. Toinen kategoria on *käyttäjien luoman sisällön* (user-generated content, UGC) ympärille keskittyvät palvelut, jotka kannustavat luovuuteen, kulttuuriseen aktiivisuuteen ja sekä amatööri- että ammattilaistasoisen sisällön jakamiseen. Esimerkkejä tällaisista palveluista ovat videonjakopalvelu YouTube, kuvanjakopalvelu Flickr, blogipalvelu Blogger ja Wikipedia-tietosanakirja. Yksityisten käyttäjien luoman sisällön lisäksi sosiaalinen media on myös merkittävä yritysten ja yhdistysten toimintakenttä. *Kaupankäynti- ja markkinointisivustot* (trading and marketing sites, TMS) keskittyvät tuotteiden vaihtoon tai myyntiin, joko yritysten välillä, yrityksiltä yksityisille, tai yksityisten ihmisten välillä. Esimerkkejä tämän tyyppisistä sosiaalisen median palveluista ovat Amazon, eBay, Tori.fi ja Huuto.net. Sosiaalisessa mediassa on myös *pelisivustoja* (play and game sites, PGS), jotka tarjoavat eri-ikäisille käyttäjille viihdettä verkossa pelaamisen muodossa. van Dijck korostaa, etteivät nämä kategoriat ole toisensa poissulkevia, vaan esimerkiksi Facebook kannustaa käyttäjiään sekä sosiaalisten verkostojen ylläpitoon, kuvien ja videoiden jakamiseen, kaupankäyntiin että pelaamiseen. (van Dijck 2013, 8.)

Sosiaalisen median käyttö on yleistynyt voimakkaasti viime vuosina. Suomessa yhteisöpalveluja käytti vuonna 2015 kaikista 16–89-vuotiaista 53 prosenttia. Erot käyttötottumuksissa eri ikäryhmien välillä ovat suuria. Suurin käyttöaste oli 16–24-vuotiaiden ikäryhmässä, jossa 93 % käytti yhteisöpalveluja, kun taas vanhimmassa ikäryhmässä, 75–89-vuotiaissa, vain 5 % oli käyttänyt yhteisöpalvelua viimeisten kolmen kuukauden aikana. (SVT 2015.) Eri sosiaalisen median palveluista suosituimmat olivat Suomessa vuonna 2014 Youtube, jota käytti 79 % 15–55-vuotiaista ja Facebook 77 % käyttöasteella WhatsAppin lisätessä suosiotaan nopeasti 49 % käyttöasteella (MTV 2015). Eri tutkimuksissa on todettu, että nuorten sosiaalisen median käyttö on paitsi määrällisesti suurempaa kuin vanhemmilla ikäryhmillä, myös vaihtelevampaa eri palveluiden ja sisältöjen suhteen (Keating ym. 2016).

2.2 Ikääntyneet internetin ja sosiaalisen median käyttäjinä

Ikääntyneet ovat tietokoneiden käyttäjinä hyvin heterogeeninen ryhmä. Yksilöiden eritasoiset fyysiset, kognitiiviset ja sensoriset toiminnot vaikuttavat siihen, kuinka tieto- ja viestintätekniikan (TVT) käyttö tai sen opettelu onnistuu. (Gregor ym. 2002.) Ikääntyneille TVT:n käyttäjille on erityisen tyypillistä se, että heidän ominaisuutensa ja valmiutensa teknologian käyttäjinä muuttuvat ajan mittaan sekä oppimisen kautta että ikääntymismuutosten etenemisen vaikutuksesta (Zajicek 2005).

Tärkein tekijä, joka erottaa ikääntyneet muista ikäryhmistä tietokoneiden käyttäjinä, on aikaisemman TVT-kokemuksen määrä (Tilley 2003). Tämän hetken ikääntyneistä merkittävä osa on vielä sellaisia, jotka vasta eläkepäivinään aloittavat TVT:n käytön, mutta tilanne on muuttumassa tietokoneita jo työikäisinä käyttäneiden ihmisten ikääntyessä (Sayago ym. 2011). Nuorempia vähemmän käyttökokemuksen ja -taitojen lisäksi myös matalampi luottamus omiin taitoihin on iäkkäille TVT:n käyttäjille tyypillinen tekijä, joka voi estää heitä hyötymästä teknologiasta kokonsen potentiaalin verran (Seniorwatch 2 2008, 4). Asenteiltaan nuoremmat ikäihmiset (75–79 vuotiaat) suhtautuivat teknologiaan vanhempia ikääntyneitä (85–89-vuotiaat) myönteisemmin Käyttäjälle kätevä teknologia (KÄKÄTE) -hankkeessa tehdyssä tutkimuksessa (Stenberg 2014, 119).

Internetin käytön yleisyyttä tarkasteltaessa iäkkäät käyttäjät ovat voimakkaimmin internetin ja sosiaalisen median käyttöä lisäävä ryhmä – pääosin siitä syystä, että nuoremmassa ikäluokassa saturaatiopiste on jo saavutettu (SVT 2015). Käytön nopea yleistyminen on jatkunut jo useita vuosia, sillä esimerkiksi vuonna 2004 60–74-vuotiaita internetin käyttäjiä oli 21 % ikäluokasta,

kun kolme vuotta myöhemmin luku oli jo 38 % (Parjo ym. 2008, 14). Internetin ja sosiaalisen median käyttö on edelleen sitä vähäisempää, mitä vanhemmista ikäluokista on kyse (SVT 2015). Ikääntyneissä kuitenkin on jo merkittävä osuus ihmisiä, jotka ovat käyttäneet TVT:aa aiemmin elämässään, usein työurallaan. Näillä käyttäjillä TVT:n käyttö usein jatkuu myös eläkkeelle siirtyäessä (Seniorwatch 2 2008, 5).

Käytön yleisyyden lisäksi ikääntyneet poikkeavat nuorempien ikäryhmien edustajista myös internetin käyttötavoissa. Vaikkakin ikäryhmien väliset erot internetin käyttötavoissa ovat pienentyneet, on iäkkäämmille ihmisille edelleen tyyppillisempää yksipuolisempi, tiedonhankintaan ja palvelujen käyttöön keskittyvä internetin käyttö, kun taas viihteellinen internetin käyttö on nuorempia ikäluokkia vähäisempää (Lehtinen ym. 2009; Parjo ym. 2008, 16; Selwyn 2004). Vaikka iäkkäiden ihmisten internetin käyttö on tutkimusten mukaan monipuolistumassa (Seniorwatch 2 2008, 4), on seniorien internetin viihdekäytön vähäisyys näkynyt aliedustuksena yhteisöpalveluissa. Lehtisen ym. (2009) tutkimuksessa iäkkäitä käyttäjiä huoletti yhteisöpalveluissa yksityisyyden suoja ja omiin kykyihin palvelun asetusten hallinnassa ei luotettu.

Sosiaalisen median käyttö voi ikääntyneellä jäädä vähäiseksi myös sen vuoksi, ettei yksilön oma sosiaalinen verkosto käytä samaa yhteisöpalvelua (Lehtinen ym. 2009). Tämä on haaste kehitettäessä erityisesti ikääntyneille räätälöityjä, heille mahdollisimman helppokäyttöisiksi tarkoitettuja sosiaalisen median palveluja – palvelujen tulisi olla riittävän houkuttelevia myös muille käyttäjille, jotta niiden avulla voitaisiin ylläpitää sosiaalisia verkostoja. Pelkkä toimiva laitteisto, ohjelmisto ja verkkopalvelu eivät siis riitä, vaan lisäksi tarvitaan riittävän suuri joukko samaa palvelua käyttäviä omaisia, ystäviä, tuttavita, samassa elämäntilanteessa olevia tai samoista asioista kiinnostuneita ihmisiä. Yksi vaihtoehto on tarjota yhteydenpitovälinettä vain rajatulle ryhmälle ihmisiä, kuten esimerkiksi vuonna 2011 lanseerattu, tablet-tietokoneen kautta toimiva Pieni Piiri -"senioripuhelin" tekee (Manninen & Taari 2014). Tällöin palvelusta on helpompaa saada suunniteltua riittävän helppokäyttöinen aloittelevillekin ikääntyneille käyttäjille. Kolikon kääntöpuolella on tällaisen ikääntyneille räätälöidyn palvelun käyttäjäkunnan suppeus verrattuna Facebookin kaltaiseen heterogeeniselle käyttäjäjoukolle suunnatun palvelun.

Internet ja etenkin sosiaalinen media tarjoavat ilmeisiä etuja etenkin sellaisille ikääntyneille, joilla on vaikeaa tai mahdotonta ylläpitää sosiaalisia kontaktejaan liikuntakyvyn heikkenemisen vuoksi. Iäkkäiden ihmisten internetin käytöllä on todettu jopa olevan yhteyttä hyvään mielen-terveyteen, sillä se kohentaa yksilöiden vuorovaikutusmahdollisuuksia, parantaa pääsyä yhteisön resursseihin sekä voimaannuttaa sosiaaliseen inklusioon yhteiskunnallisella tasolla (Forsman & Nordmyr 2015). Leikas (2014, 23) korostaa niin suvun verkoston kuin elämäntapaverkostojen ylläpitämisen tärkeyttä, ja tähän internet tarjoaa mahdollisuuden silloinkin, kun fyysinen

toimintakyky on heikentynyt. Usein esitetyle pelolle, että teknologian avulla tapahtuva kommunikointi syrjäyttäisi kasvokkaisen vuorovaikutuksen ja jopa lisää yksinäisyyttä, ei ole kiistatonta tukea tutkimusten valossa. Sen sijaan on esimerkiksi havaittu tiheään kasvokkaisen kohtaamisen olevan yhteydessä myös teknologian välityksellä tapahtuvaan yhteydenpitoon ikääntyneiden ja heidän lähteistensä välillä (Petrovčič ym. 2015). Edellä mainituista tieto- ja viestintäteknologian eduista ja mahdollisuuksista huolimatta tilanne ei vielä tällä hetkellä ole yhtä optimistinen ikääntyneiden internetin hyödyntämisen suhteen. Koska TVT:n käyttäminen ja käytön oppiminen on monelle ensikertalaiselle haasteellista, on yhteiskunnan ja kommunikaation teknologisoituminen enemmänkin pienentänyt ikääntyneiden itsenäistä pärjäämistä ja luottamusta omaan osamiseen ja kykenemiseen (Leikas 2009, 147). Tarvitaan teknologian käytettävyyteen panostamista, jotta TVT:n tarjoamien hyötyjen saavuttaminen olisi mahdollista kaikille.

2.3 Käytettävyys ikääntyneiden internetin käytön mahdollistajana

Käytettävyydellä (usability) tarkoitetaan sitä, missä määrin tietty käyttäjä voi käyttää tiettyä tuotetta saavuttaakseen tietyissä käyttökontekstissa tavoitteensa jonkin tehtävän suorittamisessa tehokkaasti, vaivattomasti ja käyttäjää tyydyttävällä tavalla (Bevan 1999). Käytettävyyden osaluokkia ovat Jakob Nielsenin (1993) mukaan käytön opittavuus, tehokkuus, muistettavuus, virheiden ehkäisy ja niistä toipumisen onnistuminen, sekä käyttäjän tyytyväisyys. Kun tietojärjestelmän käytettävyys on hyvä, käyttäjä voi keskittyä haluamiensa tehtävien suorittamiseen, eikä järjestelmän käyttöön (Rubin 1994, 9) – käytettävyys siis usein on hyvää silloin, kun emme joudu kiinnittämään siihen mitään huomiota.

Tieto- ja viestintäteknologian käytön oppiminen voi olla ikääntyneille erityisen haasteellista kolmesta eri syystä. Ensinnäkin heillä muita ikäryhmiä useammin puuttuu aiempaa kokemusta teknologiasta ja ymmärrystä ohjelmistojen, laitteiden ja verkkopalvelujen toimintalogiikasta (Leikas 2009, 148). Toiseksi, TVT:n käytössä korostuu käden hienomotoriikan, näkökyvyn ja kuulon tarkkuus, ja juuri näihin ominaisuuksiin ikääntyminen tuo muutoksia (mt., 148; Multisilta 2014, 233). Kolmanneksi, ikääntymiseen voi liittyä kognitiivisen toimintakyvyn alenemista, joka haittaa TVT:n käytön oppimista (Sayago ym. 2011). Kuten Zajicek ym. (2004) toteavat, hyvä käytettävyys auttaa kaikkia ihmisiä, mutta erityisesti iäkkäämmät hyötyvät siitä. Sekä teknologian helppokäyttöisyys että käyttöohjeiden selkeys ja havainnollisuus olivat pinnalla ikääntyneiden omista toiveista teknologiaa kohtaan suomalaisessa kyselytutkimuksessa (Stenberg 2014, 120).

Yksi ikääntyneiden kohtaamien tietokoneiden ja internetin käytettävyysohjelmien syy on se, että tietojärjestelmien ja verkkopalvelujen suunnittelijat ovat useimmiten sukupolvea, joka on kokeneita tietokoneiden ja internetin käyttäjiä. Verkkopalvelujen käyttö edellyttää niiden toimintamallin ymmärtämistä, ja nämä mallit ovat useille ikääntyneille ennestään vieraita. (Multisilta 2014, 232–233.) On arvioitu, että tulevilla senioreilla eivät aisti- tai hienomotoriikkaongelmat enää nykyisessä määrin rajoita teknologian käyttöä, koska he pystyvät kompensoimaan kohtaamiaan ongelmia kokemuksellaan (Sayago ym. 2011). Moniin käyttötarpeisiin ja tietojärjestelmiin on saatavilla apuvälineitä ja ohjelmistojen toimintoja, joiden avulla käytettävyys parantuu ja käyttö mahdollistuu käyttäjän fyysisistä haasteista huolimatta (Seniorwatch 2 2008, 4). Näiden hyödyntämistä kuitenkin rajoittaa niin niiden helppokäyttöisyys ja saavutettavuus kuin aiemman käyttökokemuksen puute. Esimerkiksi ohjelmiston tarjoama zoomausmahdollisuus on hyödyllinen vain, jos se on helposti löydettävissä ja käytettävissä ja suurempaa tekstikokoa tarvitseva käyttäjä on tietoinen toiminnon olemassaolosta. Fyysisiin rajoitteisiin on siis luvassa apua tuleville ikääntyneille, mutta on arvioitu, että heidän sukupolvelleen kognitiivisen toimintakyvyn alenemat tulevat olemaan suurin este TVT:n käytölle (Sayago ym. 2011).

Sensomotoriset ongelmat, eli vaikeudet aistimisessa ja hermo-lihasjärjestelmän toiminnassa ja liikkeiden hallinnassa, rajoittavat monien ikääntyneiden teknologian käyttöä, koska useissa käyttöliittymissä korostuu tarve nähdä tarkasti ja hallita sormien liikkeet tarkasti (Multisilta 2013, 233). Sorminäppäryyden puute on vahvasti etenkin kosketusnäyttöisten laitteiden, kuten älypuhelimien ja tablet-tietokoneiden, käyttöä rajoittava tekijä (Seniorwatch 2008, 4). Ikääntyminen tuo monia muutoksia aistien toimintaan. Esimerkiksi hämäränäön heikkeneminen, kontrastien erottamisen heikkeneminen, havaitsemisnopeuden ja -tarkkuuden lasku sekä kuulon aleneminen ovat tekijöitä, jotka tulisi huomioida suunniteltaessa teknologiaa ikääntyneille käyttäjille (Saariluoma 2014, 130). Teknologian käytettävyyttä voidaan parantaa melko yksinkertaisillakin asioilla, kuten huomioimalla riittävän kontrastin tekstin ja taustan välillä, varmistamalla riittävän käyttöympäristön valaistuksen sekä laitteen näytön kirkkauden, huolehtimalla käyttöliittymän merkien, painikkeiden ja näppäinten riittävän isosta koosta, sekä kompensoimalla heikkoa näkökykyä kuulo- ja kosketusärsykkeillä, ja heikkoa kuuloa vastaavasti muihin aisteihin perustuvilla ärsykkeillä. Ylipäänsä säädeltävyyden tulisi olla nopeaa ja helppoa niin, että käyttäjä voisi tarpeittensa mukaan säätää käyttöliittymää itsellensä sopivaksi esimerkiksi tekstikokoa suurentamalla, äänenvoimakkuutta lisäämällä tai hiiren liikkeiden nopeutta tai kosketusnäytön kosketusherkkyyttä säätämällä. (Mt., 131.)

TVT:n käyttöä opeteltaessa ikääntyneet oppijat hyötyvät rauhallisesta ja rennosta ilmapiiristä ja kiireettömästä tahdistista (Ruoppila 2014, 44–45). Käytettävyyssuunnittelussa opittavuutta voi-

daan parantaa vähentämällä muistin kuormittamista esittämällä käyttäjän tarvitsema tieto graafisesti niin, että hän voi nähdä sen tarvitsematta muistaa sitä ulkoa. Myös hyvä tiedon ja esimerkiksi käyttöliittymän valikkorakenteiden järjestely ja ryhmittely parantavat opittavuutta. (Saari-luoma 2014, 133.) Yrityksen ja erehdyksen kautta oppiminen on toimiva keino opetella TVT:n käyttöä, mutta vain, jos oppija on valmis tekemään myös virheitä (Multisilta 2014, 232–233). Ikääntyneille kuitenkin tyypillistä on teknologian käyttöä opetellessa virheiden tekemisen pelko ja matala käsitys omista teknologiataidoista ja oppimiskyvystä (Ruoppila 2014, 44–45).

Kynnys TVT:n käytön opetteluun voi olla korkea etenkin, ellei ikääntyneen lähipiirissä ole ihmisiä, jotka voivat auttaa laitteiston ja internetyhteyden hankinnassa ja käyttöönotossa. Tutkimuksen mukaan läheisten määrä oli suoraan verrannollinen internetyhteyden yleisyyteen ikääntyneillä: niillä, joilla oli vain 1–2 läheistä, oli käytössä internet 13 prosentilla, kun taas niillä, joilla oli yli kymmenen läheistä, oli internetyhteys 35 prosentilla (Intosalmi ym. 2013, 16). Tämä antaa viitteitä siitä, ettei laitteiden, yhteyksien ja ohjelmistojen käytettävyyks useinkaan ole niin korkeatasoista, että ikääntyneet pystyisivät yksin oppimaan käytön.

3 Sosiaalinen tuki

3.1 Sosiaalinen tuki ilmiönä ja tutkimuskohteena

Sosiaalinen tuki (social support) on paljon tutkittu ilmiö, jolle ei ole vain yhtä vakiintunutta määritelmää. Sosiaalisen tuen käsite vakiintui 1970-luvulla kuvaamaan yksilön ja tämän lähiyhteisön välisiä suhteita (Kumpusalo 1991, 13; Leppiman 2010, 60). Sosiaalista tukea on tutkittu muun muassa tarkastellen sen yhteyttä elämänlaatuun (Ekbäck ym. 2014; Fernández-Ballesteros 2002; Ma ym. 2015), yksinäisyyteen (Chalise ym. 2007; Chen ym. 2014; Drageset ym. 2011; Peerenboom ym. 2015), onnellisuuteen (Chan & Lee 2006), fyysiseen terveyteen (Bøen ym. 2012; Golden ym. 2009; Kim & Nesselroade 2003; Lee ym. 2009; Troxel ym. 2010; White ym. 2009) ja mielenterveyteen (Ang & Malhotra 2016; Cukrowicza ym. 2008; Dai ym. 2016; Golden ym. 2009; Milner ym. 2016). Lisäksi tutkimuksen kohteena on ollut sosiaalisen tuen yksilöä suojaavaa vaikutus stressaavissa elämäntilanteissa (Cobb 1976; Lin 1986b; Milner ym. 2016; Wan 1982) ja erilaisten ihmissuhteiden tarjoama sosiaalinen tuki (Li ym. 2013; Phillipson ym. 2001; Potts 1997). Hieman vähemmälle huomiolle vaikuttaa jääneen yksilön henkilökohtaisen sosiaalisen verkoston tarjoaman sosiaalisen tuen lisäksi myös julkisten ja yksityisten hyvinvointipalvelujen sekä kolmannen sektorin rooli sosiaalisen tuen saamisessa (Kinnunen 1998; Leppiman 2010) sekä sosiaalisen tuen vaikutus sosiaali- ja terveystalouden palvelujen käyttöön (Andrea ym. 2016; Wan 1982). Joissakin tutkimuksissa on myös annettu sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille ehdotuksia asiakkaiden/potilaiden hyvinvoinnin lisäämiseksi heidän sosiaalisen tuen saantiaan tukeamalla (Lien ym. 2008; Melchiorre ym. 2013).

Sidney Cobb (1976) määrittelee sosiaalisen tuen informaationa, joka saa yksilön uskomaan, että hänestä huolehditaan ja häntä rakastetaan ja arvostetaan. Cobbin määritelmän mukaan olennaista on myös, että sosiaalisen tuen saaja ja sen antajat kuuluvat sosiaaliseen verkostoon, jonka jäsenillä on molemminpuolisia velvollisuuksia toisiaan kohtaan. Tunteiden ja tiedon välittämisen lisäksi sosiaalisen tuen voidaan nähdä sisältävän myös konkreettisemmän avun tarjoamista. Sosiaalisen tuen osa-alueet ovat Cobbin mukaan emotionaalinen tuki, arvostus ja verkostotuki (eli kuuluminen sosiaaliseen verkostoon, jossa jäsenten välillä on vastavuoroisia velvollisuuksia).

Nan Lin (1986a, 21) lisää Cobbin (1976) määrittelemiin osa-alueisiin vielä välineellisen tuen (esimerkiksi lastenhoidossa auttamisen) ja materiaalisen tuen. Kumpusalon (1991) määritelmä muistuttaa Linin näkemystä sisältäen myös tuen konkreettisia muotoja, sillä hän jakaa sosiaalisen tuen aineelliseen (raha, palvelut, tavarat, apuvälineet...), toiminnalliseen (palvelut, kuljetus,

kuntoutus), tiedolliseen (neuvot, opastus, opetus, harjoitus), emotionaaliseen (empatia, rakkaus, kannustus) ja henkiseen (aate, usko, filosofia) tukeen.

Compton ym. (2005, 259) jakavat sosiaalisen tuen neljään eri tyyppiin:

1. Liittävä tuki (*affiliation support*): tunne, että on tiivis side toiseen ihmiseen tai ihmisryhmään, on arvostettu ja kunnioitettu, kuuluu ryhmään
2. Tiedollinen tuki (*informational support*): tietämyksen ja taitojen jakaminen
3. Emotionaalinen tuki (*emotional support*): tunne, että on turvallista ilmaista tunteita ja keskustella emotionaalisesti latautuneista tapahtumista
4. Välineellinen tuki (*instrumental support*): taloudellinen apu tai muut olennaiset tuotteet tai palvelut.

Linin (1986a), Comptonin ym. (2005) ja Kumpusalon (1991) määritelmät sosiaalisesta tuesta muistuttavat toisiaan, kun taas Cobbin (1976) määritelmässä painottuu sosiaalisen tuen emotionaalinen merkitys yksilölle. Erilaisille sosiaalisen tuen määritelmille on yhteistä, että niissä korostuu ihmisten välinen vuorovaikutus, jossa sosiaalista tukea sekä annetaan että saadaan (Kumpusalo 1991, 14). Keskeinen sosiaaliseen tukeen läheisesti liittyvä käsite on sosiaalinen verkosto (*social network*). Tällaisen verkoston jäsenet ovat tietoisia toisistaan ja molemminpuolisesti sitoutuneita toisiinsa. Lisäksi heillä on yhteistä ja jaettua tietoa, joka auttaa suojautumaan elämän negatiivisilta asioilta. (Cobb 1976, 301.)

Sosiaalisen tuen vaikutuksia sen saajiin on tutkittu laajasti. Cobbin (1976, 302) mukaan sosiaalinen tuki helpottaa yksilön kriiseistä selviytymisessä ja elämänmuutoksiin sopeutumisessa lieventäen muutosten ja niiden synnyttämän stressin negatiivisia vaikutuksia. Sosiaalisen tuen vaikutuksia voidaan mitata myös rahassa, esimerkiksi palveluntarpeen muutosten, terveyspalvelujen käytön, tai tarvittavan lääkityksen vähenemisen ja sairauksista toipumisen nopeutumisen kautta (Kumpusalo 1991, 15; Cobb 1976, 310). On jopa näyttöä, että sosiaalinen tuki vaikuttaa vanhenemismuutoksiin solutasolla (Barger & Cribbet 2016).

Sosiaalinen tuki on sekä kontekstuaalista että kulttuurisidonnaista. Kumpusalo (1991, 16) kertoo sosiaalisen tuen välittymisen ja vaikuttavuuden riippuvan useasta eri tekijästä, kuten siitä, kuka on avun tarvitsija, mikä hänen ongelmansa on, millaista apua hänelle annetaan ja kuinka paljon, miten tuki ajoittuu, ja kuka auttaja on. Etenkin tuen oikea-aikaisuus on tärkeää, sillä liian aikaisin annettu tuki voi passivoida tuen saajaa ja lisätä hänen riippuvuuttaan auttajiin, kun taas liian myöhään annettu tuki voi johtaa ongelmien monimutkaistumiseen ja tuen tarpeen laajenemiseen. Kumpusaloa tulkitessa on tosin syytä muistaa, että hänen määritelmänsä sosiaalisesta tuesta sisälsi myös konkreettisen avun ja palveluiden tarjoamista, jolloin passivoivan vaikutuksen voi olettaa olevan voimakkaampi kuin silloin, jos sosiaalisella tuella tarkoitetaan ennen kaikkea emotionaalista tukea. Sosiaalisen tuen kulttuurisidonnaisuus tuli hyvin esille Morlingin ym.

(2015) tutkimuksessa keskiluokkaisista yhdysvaltalaisista ja japanilaisista opiskelijoista. Yhdysvaltalaiset opiskelijat saivat tukea usein ja melko pieniinkin asioihin. Vaikka tukea tarjottiin heille pyytämättäkin, opiskelijat tunsivat hallitsevansa tilanteen ja kokivat tuen antajien toimivan vapaasta valinnastaan. Sen sijaan japanilaisten keskuudessa pidettiin eniten empaattisesta tuesta, joka vastasi tuen saajan tarpeita. Japanilaiset opiskelijat kokivat saamansa tuen positiivisena vain, jos se oli emotionaalista ja tuli vakavaan tilanteeseen tuen saajankin mielestä – sen sijaan ongelmaperustaista, mahdollisesti pieniinkin asioihin neuvoja ja apua tarjoavaa tukea he eivät kaivanneet, vaikka määrällisesti sitä eniten saivatkin verkostoiltaan.

Sosiaalisen tuen erilaisista lähteistä perhe on havaittu tärkeimmäksi useimmissa tutkimuksissa (esim. Phillipson ym. 2001, 20). Kinnunen (1998, 77) jaottelee sosiaalisen tuen lähteet kolmeen eri luokkaan: henkilökohtaiseen tuttavuuteen perustuviin toimijoihin (esimerkiksi perheenjäseneet, sukulaiset ja naapurit), vertaisuuteen perustuviin toimijoihin (esimerkiksi lähiyhteisöjen ja järjestöjen jäsenet), sekä syy- ja normiperustaisiin toimijoihin, kuten työkseen sosiaalista tukea tuottaviin julkisen ja yksityisensektorin ammattiauttajiin. Yksilö voi saada sekä oman sosiaalisen verkostonsa sisällä että sen ulkopuolelta erityyppistä sosiaalista tukea erilaisten ihmissuhteiden kautta. On myös tyyppillistä, että ihmissuhteet ja verkostot muuttuvat elämänkulun eri vaiheissa, esimerkiksi lapsen ja vanhemman välinen suhde lapsen varttuessa ja vanhemman vanhuuteen siirryttäessä. (Phillipson ym. 2001, 26–27.)

Sosiaalisen tuen saatavuutta voidaan Comptonin ym. (2005, 268–269) mukaan parantaa vahvistamalla informaaleja sosiaalisen tuen verkostoja. Sosiaalityön kaltaisessa auttamistyössä ammattilainen voi pyrkiä vahvistamaan asiakkaansa sosiaalisen tuen verkostoja ja parantamaan sosiaalisen tuen saantia muun muassa lisäämällä niiden ihmisten määrää, joiden kanssa asiakas on vuorovaikutuksessa, lisäämällä vuorovaikutustilanteiden määrää asiakkaan ja hänen sosiaalisen tuen verkoston jäsentensä välillä, tai parantamalla sosiaalisen vuorovaikutuksen laatua niin, että siitä on enemmän apua asiakkaalle.

Määrittelen tässä tutkielmassa sosiaalisen tuen Cobbia (1976) mukaillen molemminpuolisena vuorovaikutuksena, joka tuottaa yksilölle tunnetta emotionaalista tuesta, välittämisestä ja yhteenkuuluvuudesta. Aineistossani painottui Comptonin ym. (2005, 259) sosiaalisen tuen osa-alueista emotionaalinen tuki ja liittävä tuki, kun taas tiedollinen ja välineellinen tuki eivät haastateluissa esiintyneet ollenkaan. Niinpä puhuessani aineiston analyysissä ja tuloksissa sosiaalisesta tuesta, tarkoitan ennen kaikkea emotionaalista tukea, arvostusta ja tunnetta kuulumisesta sosiaaliseen verkostoon.

3.2 Sosiaalinen tuki ikääntyneiden elämässä

Koska ikääntyneet ovat heterogeeninen ihmisryhmä, vaihtelevat sosiaalisen tuen eri muodot, tuen lähteet ja merkitykset ikääntyneiden elämässä. Eri tutkimuksissa myös iäkkäämpien tutkimuksiin osallistujien iät vaihtelivat: joissakin tutkimuksissa jo 60-vuotiaat olivat vanhimpien osallistujien ryhmässä, joissakin taas ikäraja kulki 70 tai 75 vuodessa. Joitakin yhteneväisyyksiä voidaan kuitenkin vetää eri tutkimuksista sosiaalisesta tuesta iäkkäiden ihmisten elämässä.

Sosiaalisen tuen eri tyyppiä tarkasteltaessa Carri Hand ym. (2014) havaitsivat, että niillä yli 60-vuotiailla, joilla oli terveysongelmia, lisäsi sosiaalisen tuen saaminen heidän osallistumistaan arjen aktiviteetteihin. Etenkin konkreettista tukea ja positiivista sosiaalista vuorovaikutusta kokeneet hyötyivät saamastaan tuesta. Ylipäänsä onnistunut ikääntyminen on yhdistetty yksilön saamaan riittävään sosiaaliseen tukeen (Howie ym. 2014) ja matala koettu sosiaalinen tuki taas lisääntyneeseen masennukseen, alenneeseen immunitettiin ja lyhentyneeseen elinaikaennusteeseen (Winningham & Pike 2007). Chung-Cheng Liao ym. (2015) havaitsivat suuressa yli 65-vuotiaista koostuneessa aineistossaan, että välineellisen tuen antaminen voi alentaa iäkkäiden ihmisten kuolleisuutta. Mielenkiintoinen oli myös havainto, että niilläkin iäkkäillä ihmisillä, joilla itsellään oli vakavia sairauksia tai ongelmia päivittäisissä toiminnoissaan ja taidoissaan, lisäsi välineellisen tuen tarjoaminen tuen antajan eliniänodotetta. Tämän havainnon perusteella ikääntyneitä kannattaisi siis kannustaa tarjoamaan mahdollisuuksiensa mukaan sosiaalista tukea muille ihmisille silloinkin, kun heidän oma kuntonsa on heikko.

Sosiaalisen tuen hyödyistä ikääntyneille, joilla on muistisairauksia, on ristiriitaisia tutkimustuloksia. Joissakin tutkimuksissa sosiaalinen tuki on tukenut muistisairaiden ihmisten elämää, joissakin taas ei. Tutkimustulokset antavat kuitenkin viitteitä, että välineellinen ja emotionaalinen tuki vähentävät yksinäisyyttä, mikä puolestaan suojelee yksilön kognitiivista toimintaa. Emotionaalisen tuen havaittiin myös suoraan vahvistavan kognitiivista suoriutumista etenkin yli 65-vuotiailla. Sen sijaan välineellisen tuen lisääminen ei suojannut kognitiiviselta heikkenemiseltä, vaan päinvastoin oli viitteitä välineellisen tuen ja nopeamman kognitiivisten kykyjen heikkenemisen välisestä yhteydestä. (Ellwardt ym. 2013.)

Erityyppisiä sosiaalisen tuen lähteitä iäkkäillä ihmisillä voivat olla lähisukulaiset, muut sukulaiset, ystävät, naapurit ja hoivan saamiseen liittyvät ihmiset (Phillipson ym. 2001, 63). Yksilö voi saada sekä oman sosiaalisen verkostonsa sisällä että sen ulkopuolelta erityyppistä sosiaalista tukea erilaisten ihmissuhteiden kautta. On myös tyyppillistä, että ihmissuhteet ja verkostot muuttuvat elämänsä eri vaiheissa, esimerkiksi lapsen ja vanhemman välinen suhde lapsen varttuessa ja vanhemman vanhuuteen siirryttäessä. (Mt. 2001, 26–27.)

Vaikka perhe on sekä ikääntyneillä että nuoremmillakin havaittu useimmissa tutkimuksissa tärkeimmäksi sosiaalisen tuen lähteeksi (esim. Phillipson ym. 2001, 20), on ikääntyneiden osalta havaittu myös tästä poikkeavia tuloksia. Esimerkiksi Laura Howie ym. (2014) havaitsivat yhdysvaltalaisessa tutkimuksessa, että palveluasumisessa olevilla ikääntyneillä heidän ystävilta saamansa tuki koettiin tärkeämmäksi kuin perheenjäseniltä saatu. Kiinalaisessa tutkimuksessa havaittiin perheen ja ystävien antaman tuen vaikuttavan eri tavoin ikääntyneiden emotionaaliseen hyvinvointiin: perheen tuki lähinnä vähensi negatiivisia vaikutuksia, kun taas ystävien tuki lisäsi positiivisia vaikutuksia ikääntyneen elämässä (Li ym. 2013). Samoin iäkkäiden kiinalaisten ja korealaisien maahanmuuttajien henkinen hyvinvointi oli alhaisempaa heidän asuessaan puolisonsa ja aikuisten lastensa kanssa kuin niillä, jotka asuivat yksin, kun taas heidän kokemansa emotionaalisen tuen määrä oli se tekijä, joka vaikutti positiivisesti heidän hyvinvointiinsa (Wong ym. 2007). Myös eläkeläisyhteisössä asuvia tutkittaessa on havaittu ikääntyneiden sosiaalisen tuen saamisen vaihtelevan sen mukaan, onko tuen antaja läheinen ystävä, satunnainen ystävä, saman yhteisön asukas vai auttamisammattilainen (Potts 1997). Ikääntyneiden emotionaaliseen hyvinvointiin vaikuttivat Pottsin (mt.) tutkimuksessa enemmän eläkeläisyhteisön ulkopuolisten ystävien antama tuki kuin yhteisen asuinpaikan kautta muodostuneiden ihmissuhteiden kautta saatu tuki, vaikkakin he pohtivat ystävyysuhteidensa ylläpidosta muualla asuviin aiheutuvia kustannuksia puheluiden ja matkustelun muodossa.

Sosiaalisen tuen on havaittu paitsi vaikuttavan positiivisesti ikääntyneiden terveydentilaan ja toimintakykyyn, myös vähentävän heidän haavoittuvaisuuttaan ja pienentävän kaltoinkohtelun ja hyväksikäytön riskiä (Melchiorre ym. 2013). Melchiorre ym. (mt.) kehottavatkin päättäjiä, sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia ja tutkijoita kehittämään interventio-ohjelmia, jotka edistävät ikääntyneiden ystävyysuhteita ja sosiaalisia aktiviteetteja ja näin vähentäisivät tukiverkoston puutetta ja heikkoja sosiaalisia suhteita, joiden on havaittu voivan altistaa ikäihmisiä hyväksikäytölle.

3.3 Ikääntyneiden yksinäisyys

Ikääntyneiden yksinäisyys on viime vuosina paljon huomiota saanut sekä yksittäisten ihmisten elämänlaatuun vaikuttava että yhteiskunnallinen ongelma. Sitä on tutkittu jo 1970-luvulta lähtien, mutta tutkimustulokset ikääntyneiden yksinäisyydestä ovat olleet ristiriitaisia ja arviot yksinäisyyden yleisyydestä ovat vaihdelleet muutamasta prosentista lähes 70 prosenttiin (Tiikkainen 2006, 9). Tutkimustulosten vaihtelu voi osittain johtua siitä, että tutkimukset ovat olleet poikittaistutkimuksia, jotka eivät ole mahdollistaneet syy-seuraussuhteiden tarkastelua, ja osittain siitä, että yksinäisyyden määrittely- ja tutkimistavat vaihtelevat eri tutkimuksissa (Routasalo ym. 2003, 15; Tiikkainen 2006, 9).

Väestön ikääntyessä yksinäisyys koskettaa yhä useampaa suomalaista. Tilastotietoa 75 vuotta täyttäneiden yksinäisyyden kokemuksista on saatavilla vuodesta 2013 lähtien. Tänä aikana yksinäiseksi itsensä tuntevien osuus ikäluokasta on pienentynyt kaksi prosenttiyksikköä, mutta useampi kuin joka kymmenes yli 75-vuotias tuntee itsensä yksinäiseksi melko usein tai jatkuvasti. Naisilla yksinäisyys on yleisempää kuin miehillä, mikä voi osin johtua naisten pitemmästä keskimääräisestä eliniästä. (Taulukko 1.) Vaikka niinä kolmena vuotena joina tätä tilastotietoa on kerätty, on ikääntyneiden kokema yksinäisyys hieman vähentynyt, väestön samanaikaisesti ikääntyessä yksinäisyyttä kokevien ikääntyneiden määrä on lukumääräisesti kasvanut (Sotkanet 2016; Tilastokeskus 2016). Joissakin tutkimuksissa suomalaisten ikääntyneiden yksinäisyydestä on saatu huomattavasti korkeampia lukuja, esimerkiksi jopa yli kolmannes ikääntyneistä kärsii toisinaan yksinäisyydestä Pirkko Routasalon ym. (2003, 15) mukaan.

Taulukko 1. Itsensä yksinäiseksi tuntevien osuus (%) 75 vuotta täyttäneistä suomalaisista (Sotkanet 2016)

	2013	2014	2015
Miehet	10,6	8,9	8,2
Naiset	14,5	14,1	13,1
Yhteensä	13,0	12,1	11,2

Yksinäisyydestä puhuttaessa on syytä erottaa sen kaksi eri tyyppiä, joille englannin kielessä on omat sanansa. Yksilön kokemana negatiivinen yksinäisyys (loneliness) laskee elämänlaatua, kun taas omaehtoinen, myönteisenä koettu yksinäisyys (solitude) voi olla yksilölle merkittävä voimavara. Suomen kielessä näille ei ole erillistä termiä, vaan molemmat käännetään yksinäisyydeksi, joskin yksinäisyydestä meillä puhuttaessa sillä tarkoitetaan useimmiten loneliness-tyyppistä kielteistä yksinäisyyttä. (Leikas 2008, 25; Routasalo ym. 2003, 8; Tiikkainen 2006, 9, 12, 16.) Käytän tässä tutkielmassa yksinäisyys-termiä sen loneliness-merkityksessä. Lisäksi puhutaan sosiaalisesta eristyneisyydestä (social isolation), jota voi ilmetä samanaikaisesti yksinäisyyden kanssa – mutta ei välttämättä. Yksin asumisesta tai sosiaalisen kontaktien vähäisyydestä huolimatta yksilö ei välttämättä tunne itseään yksinäiseksi. Joku toinen voi kokea olonsa hyvinkin yksinäiseksi vaikka asuisi suuren perheen ympäröimänä, sillä yksilön kokemus hänen vuorovaikutussuhteidensa laadusta on tärkeämpää kuin niiden määrä. (Nevalainen 2009, 11; Tiikkainen 2006, 9). Yksilön sosiaalisen verkoston laajuus ja kontaktien tiheys ovat mitattavissa olevia suureita, mutta ihmisen yksinäisyys ei ole, vaan se on aina henkilökohtainen, oma kokemus. (Leikas 2008, 25.)

Yksinäisyyden kokemukset voidaan jakaa emotionaaliseen ja sosiaaliseen yksinäisyyteen. Emotionaalisesta yksinäisyydestä kärsivä on masentunut, ahdistunut ja tuntee tyhjyyttä ja hylätyksi tulemisen pelkoa, kun taas sosiaalisesta yksinäisyydestä kärsivä on pitkästynyt, ikävystynyt, turhautunut, tai tuntee tarkoituksettomuutta tai epävarmuutta. (Tiikkainen 2006, 12–13.) Emotionaalinen yksinäisyys on siis subjektiivinen kokemus läheisen ja kiintymystä tuottavan ihmissuhteen puuttumisesta (mt., 23). Kyselyissä vastaajien raportoima koettu yksinäisyys on yleensä tyyppiltään enemmän emotionaalista kuin sosiaalista yksinäisyyttä (mt., 15). Masennuksen lisäksi ikääntyneiden kokeman yksinäisyyden on todettu olevan yhteydessä heikentyneeseen toimintakykyyn, unettomuuteen, sairasteluun ja avun tarpeen lisääntymiseen (Leikas 2008, 25; Routasalo ym. 2003, 5). Yksinäisyydestä aiheutuvan masennuksen on havaittu olevan Suomessa olevan yksi yleisimmistä ikäihmisten itsemurhien syistä (Leikas 2008, 24).

Ikääntyminen itsessään ei tarkoita yksinäisyyden kokemusten lisääntymistä, mutta ikääntymiseen liittyy useimmiten sellaisia elämäntapahtumia ja olosuhteita, jotka altistavat yksinäisyydelle. Esimerkiksi eläkkeelle jäänti, ajokortin menettäminen, puolison tai muun läheisen ihmisen kuolema tai palveluasumiseen muuttaminen ovat elämäntapahtumia, jotka voivat muuttaa yksilön sosiaalisten verkostojen määrää ja laajuutta (Winningham & Pike 2007). Etenkin yksilön siirtyessä kolmannesta iästä neljänteen ikään yksinäisyyden tuntemukset usein lisääntyvät, koska tähän elämänvaiheeseen liittyy usein sekä läheisten ihmissuhteiden menetyksiä että oman toimintakyvyn vähenemistä, joka voi vaikeuttaa tai estää yhteyden pitämistä itselle tärkeisiin ihmisiin ja aktiivista osallistumista sosiaalisiin tapahtumiin (Leikas 2008, 25).

Toisaalta taas sosiaalisen verkoston pienuus ei välttämättä tarkoita sitä, että ikääntynyt ihminen kärsisi yksinäisyydestä (Ijäs 2006, 40). Esimerkiksi Denise Cloutier Fisherin ym. (2011) haastattelusta ikääntyneistä monet etsivät aktiivisesti yksinoloa ja tasapainottelivat oman rauhan ja sosiaalisen vuorovaikutuksen välillä. He kuvasivat itseään erakoiksi tai ujoiksi ja kertoivat viihtyneensä omissa oloissaan aina. Yksinäisyys tulee ongelmaksi vasta silloin, kun se ei ole vapaaehtoista, vaan yksilö kaipaisi läheisempää tai laajempaa sosiaalista verkostoa. Tilastollisesti tarkasteltuna sosiaalinen eristyneisyys lisää yksinäisyyden kokemusten todennäköisyyttä, kun taas tiiviit sosiaaliset verkostot vähentävät sitä (Leikas 2008, 25).

Ikääntyneiden kokeman sosiaalisen tuen ja heidän kokemansa yksinäisyyden välillä on havaittu olevan yhteys: sosiaalisen tuen väheneminen lisää koettua yksinäisyyttä (Winningham & Pike 2007). Vastaavasti sosiaalisen tuen verkostojen tukeminen ja etenkin emotionaalisen tuen lisääminen vähentää ikääntyneiden yksinäisyyttä ja masentuneisuutta (Tsaia ym. 2010; Winningham & Pike 2007).

3.4 Sosiaalinen media sosiaalisen tuen mahdollistajana

Ihmisten yhteydenpito läheisiin ihmisiinsä on muuttanut muotoaan kuluneiden vuosikymmenten aikana. Siinä, missä 1950-luvun tutkimuksessa yhteydessä olo tarkoitti kasvokkaista vierailua, oli vuosituhannen vaihteessa yhteydenpito tavoiltaan huomattavasti vaihtelevampaa ja kasvavassa määrin internetin välityksellä tapahtuvaa (Philipson ym. 2001, 76–77). Internetin ja etenkin sosiaalisen median yksi vahvuus on se, että se mahdollistaa yhteyden pitämisen itselle tärkeisiin ihmisiin tai uusien sosiaalisten verkostojen rakentamisen yksilön sijainnista tai fyysisestä toimintakyvystä riippumatta (Ijäs 2006, 41; Leikas 2008, 54; Lin ym. 2016). Etenkin nuorempien sukupolvien kanssa yhteyttä pidettäessä sosiaalisen median kautta tapahtuva yhteydenpito voi olla heille luontevinta vaihtoehto, mikä voi kannustaa myös ikääntyneitä käyttämään sosiaalista mediaa yhteyden pitämiseksi nuoriin lähiomaisiin (Nevalainen 2009, 72).

Kumpusalo (1991, 15) esitti 25 vuotta sitten voimakkaan väitteen siitä, että vain perhe- ja lähiyhteisö voi tarjota emotionaalista ja henkistä tukea yksilölle. Sosiaalisen median käytön kasvun myötä väite kaipaa uudelleenarviointia, sillä verkkovälitteisyys mahdollistaa nopean ja tiiviin yhteydenpidon myös lähiyhteisön ulkopuolelle. Etäälläkin asuva ihminen voi olla läheinen, kun yhteydenpidon tiheys, välittömyys, vuorovaikutteisuus ja spontaanisuus mahdollistuvat etäyhteyksien avulla. Esimerkiksi kerran viikossa tapahtuva videoneuvottelu ikääntyneiden hoivakodin asukkaiden ja heidän muualla asuvien perheenjäsentensä välillä lisäsi merkittävästi ikääntynei-

den kokemaa emotionaalista sosiaalista tukea ja vähensi yksinäisyyttä ja masentuneisuutta tai wanilaisessa tutkimuksessa (Tsaia ym. 2010). Ikääntyneitä internetin käyttäjiä haastatelleet Pfeil ym. (2009) havaitsivat, että ikääntyneiden oli vaikea puhua ongelmistaan kasvokkain tai puhelimitse, koska he eivät halunneet olla taakkana toisille. Anonyymeissä verkkokeskusteluissa tätä taakkana olemisen pelkoa ei ollut, vaan tukea pystyttiin hakemaan avoimemmin ja rehellisemmin viestejä kirjoittamalla. Haastatellut ikääntyneet kuitenkin kokivat, että syvempää tukea on vaikeampaa saada verkon kautta, vaikkakin he kokivat saavansa emotionaalistakin tukea verkko-yhteisöistä (mt.).

Yhteisöpalvelujen, kuten Facebookin, käytön vaikutusta ikääntyneiden kokemaan sosiaaliseen tukeen ei ole vielä juurikaan tutkittu. Sen sijaan opiskelijoita tutkittaessa on havaittu, että yhteisöpalvelun kautta tapahtuva vuorovaikutus on yhteydessä koettuun sosiaaliseen tukeen (Li ym. 2015). Yhteisöpalveluissa ihmisillä on mahdollista saada sekä levittää tietoa tuen tai avun tarpeestaan verkostolleen että vastaanottaa tukea. Blight ym. (2015) tutkivat opiskelijoiden saamaa sosiaalista tukea Facebook-päivitystensä kautta ja havaitsivat, että opiskelijat kokivat saavansa useimmiten tukea läheisiltä ihmisiltä, joiden kommentit heijastivat emotionaalista, tiedollista tai välineellistä tukea. Tukea haettiin usein epäsuorien statuspäivitysten kautta, ei suoraan pyytämällä. Sosiaalisen median kautta kokivat sosiaalista tukea saavansa myös opiskelijat, joilla oli oppimisvaikeuksia (Eden & Heiman 2011). Erilaisiin terveyshuoliin Facebook-päivitysten kirjoittaminen on toimiva keino saada etenkin emotionaalista sosiaalista tukea (Davis ym. 2015; Oh ym. 2013). Miesten ja naisten yhteisöpalvelujen kautta hakemassa ja saamassa sosiaalisessa tuessa painottuivat eri asiat: naisilla korostui emotionaalinen tuki ja sosiaalisen verkoston ylläpito, miehillä taas tuen informaationvälitys (Lin ym. 2016). Naisten on myös huomattu hyötyvän verkon kautta saadusta sosiaalisesta tuesta miehiä enemmän tutkittaessa vaihto-opiskelijoiden sopeutumista Kiinassa (Wang ym. 2015).

Sosiaalinen media ja verkkoyhteisöt toimivat sosiaalisen tuen lähteinä myös elämäntilanteissa, joissa fyysisessä ympäristössä ei välttämättä löydy tuen antajia. Esimerkiksi seksuaalivähemmistöihin kuuluvat nuoret etsivät ja saivat onnistuneesti sosiaalista tukea verkkoyhteisöistä (Baams ym. 2011). Sosiaalisen tuen saamista erilaisissa ongelmissa verkkoyhteisöissä auttaa se, että verkon kautta on mahdollista tavoittaa muita ihmisiä, joilla on samankaltaisia kokemuksia (Pfeil ym. 2009). Ylipäänsä verkkoyhteisön kautta saadulla sosiaalisella tuella on havaittu olevan positiivinen vaikutus yksilön tehokkuuteen, omanarvontuntoon ja koettuun hyvinvointiin (Chiu ym. 2015).

Joskus ihmiset valitsevat mieluummin sosiaalisen median kautta toimivia tuensaantikanavia kuin kasvokkaiseen vuorovaikutukseen perustuvia. Syynä verkon kautta toimimisen suosimiseen kasvokkaisen vuorovaikutuksen sijaan oli toisaalta tyytymättömyys yksilön lähellä saatavilla oleviin kontakteihin ja toisaalta joidenkin ihmisten mieltymys mieluummin olla vuorovaikutuksessa verkkovälitteisesti kuin kasvokkain (Chung 2013). Voimakasta sosiaalista ahdistusta kokevilla ihmisillä yhteisöpalvelun käyttö oli tärkeä sosiaalisen tuen lähde ja selitti merkittävän osan heidän subjektiivisesta hyvinvoinnistaan (Indian & Grieve 2014). Ongelmalliseksi verkkovälitteisiin sosiaalisen tuen lähteisiin tukeutuminen saattaa muodostua, jos yksilö tulee liian riippuvaiseksi online-tukiryhmästään ja irtautuu yhä enemmän verkon ulkopuolisista yhteisöistä (Chung 2013). Internetin käytön ollessa yksilöllä ongelma, tulisi sosiaalista tukea hakea muualta kuin verkosta, sillä verkon kautta saadun sosiaalisen tuen on todettu lisäävän internetin ongelmakäytön todennäköisyyttä kun taas muuta kautta saatu tuki pienentää sitä (Mazzoni ym. 2016). Verkkoyhteisöistä sosiaalista tukea saavat ikääntyneet voivat myös kohdata vähättelyä ja halveksuntaa ihmisiltä, jotka eivät käytä verkkoyhteisöjä – siitä huolimatta, että he itse kokevat saavansa verkkoyhteisöistä samanlaisia merkityksellisiä ihmissuhteita ja yhteenkuulumisen tunnetta kuin ei-verkkoyhteisöistäkin (Pfeil ym. 2009).

Sosiaalisen median välityksellä tapahtuva yhteydenpito ja viestintä useiden tutkimusten mukaan siis mahdollistaa sosiaalisen tuen antamisen ja saamisen. Yhteydenpito sosiaalisen median kautta on myös yhteydessä vähäisempään masennukseen ja levottomuuteen ja suurempaan elämään tyytyväisyyteen (Grieve ym. 2013). Yhteisöpalvelussa tapahtuva itseilmaisuus edistää sosiaalista tukea ja yksilön hyvinvointia saamalla muut tarjoamaan sosiaalista tukea itseään ilmaiseksi yksilölle ja edistämällä yksilön omaa onnellisuutta ja tyytyväisyyttä sosiaaliseen elämäänsä (Huang 2016).

Vaikka sosiaalinen media vähentää maantieteellisen sijainnin ja ihmisen fyysisen kunnan merkitystä sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja sosiaalisen tuen saamisessa, toteutuu epätasa-arvoisuus myös sosiaalisessa mediassa. Yksilön yhteisöpalvelun kautta saaman sosiaalisen tuen määrään vaikuttaa se, kuinka hyvin hän pystyy itseään ilmaisemaan verkossa. Matala sosioekonominen asema (tai tottumattomuus sosiaalisen median käyttöön, kuten useiden ikääntyneiden kohdalla voi olla) voi heijastua käytetyssä kielessä, mikä taas vaikuttaa yksilön saamaan palautteeseen (Davis ym. 2015). Itseilmaisykyvyn tärkeys on sosiaalisen median käyttäjien tiedostama asia, sillä esimerkiksi yhteisöpalvelujen käyttäjien on todettu muotoilevan viestinsä sitä tarkemmin ja enemmän vaivaa nähden, mitä vakavampaan asiaan he hakevat sosiaalista tukea viestilään (Oh & LaRose 2016). Toisaalta taas sosiaalisen median voidaan katsoa tasoittavan ihmisten

välistä eriarvoisuutta, sillä sosiaalisten kategorioiden vaikutus on sosiaalisessa mediassa pienempi kuin kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa – merkityksellisemmäksi nousee se, kuinka asia ilmaistaan sen sijaan kuka sen ilmaisee (Davis ym. 2015).

4 Tutkimusasetelma

4.1 Tutkimustehtävä

Väestön ikääntyminen ja yksin asuvien ikääntyneiden määrän lisääntyminen kannustavat etsimään uudenlaisia tapoja ikääntyneiden ja heidän läheistensä yhteydenpitoon. Ikääntyneiden sosiaalisen median käyttö on yhä melko vähäistä nuorempiin ikäluokkiin verrattuna, mutta se lisääntyy koko ajan. Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, millaisena ikääntyneet, joilla ei ole aiempaa kokemusta sosiaalisen median käytöstä, kokevat yhteisöpalvelun käytön sosiaalisen tuen saamisen näkökulmasta.

Tutkimuskysymyksenäni on: **Mitä sosiaalista tukea yhteisöpalvelun ikääntyneet käyttäjät kokevat saavansa?**

Alakysymyksiä ovat:

1. Miten yhteisöpalvelun kautta saatu sosiaalinen tuki vähentää ikääntyneiden kokemaa yksinäisyyttä?
2. Kuinka teknologian käytettävyys vaikuttaa ikääntyneiden sosiaalisen tuen saamiseen yhteisöpalvelua käytettäessä?

4.2 Tutkimusaineisto

Tutkimusaineistoni on koottu keväällä 2013 osana Nordic interaction and mobility research platform (NIMO) –hanketta (<http://www.nimoproject.org/>). NIMO oli kolmen tutkimuslaitoksen ja viiden yrityksen Pohjois-Ruotsissa ja Pohjois-Suomessa toteuttama Interreg-rahoitteinen tutkimus- ja kehittämishanke, jossa tavoitteena oli kehittää tieto- ja viestintäteknologiapalveluja pohjoisen harvaanasuttuja alueita ja ikääntyvää väestöä hyödyntämään. Hankkeessa painotettiin etenkin mobiiliteknologiaa ja vuorovaikutteisuutta. Hanke jakaantui kolmeen työpakettiin, joista yksi keskittyi kehittyneisiin kansalaisten sähköisiin palveluihin, toinen kolmiulotteiseen internettiin ja kolmas, jossa Lapin yliopisto oli mukana, ikääntyneiden yhteisöpohjaiseen hoivaan. (Alakärppä ym. 2014a.)

Lapin yliopiston osuudessa hankkeesta koekäytettiin ikääntyneille suunnattua sosiaalisen median palvelua, johon oli yhdistetty myös turvateknologiaa. Tämä Juttutupa-niminen yhteisöpalvelu toimi Android-tablet-tietokoneilla ja sen käyttöliittymä oli suunniteltu mahdollisimman helppokäyttöiseksi yhteydenpitoon ikääntyneiden ja heidän läheistensä välillä, ja toisaalta myös ikääntyneiden ja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten välillä. Hankkeeseen osallistuivat Lapin yliopiston lisäksi Oulun yliopisto, Rovalan Settlementti ry, Suomen Punaisen Ristin ystäväpalvelu ja Elisa Oyj. Yhteistyökumppaneille osahankkeesta laadittiin raportti kesällä 2013 (Alakärppä ym. 2013).

Rajaan Juttutuvan turvateknologia-ulottuvuuden tarkastelun tämän tutkielman ulkopuolelle. Tarkastelen järjestelmää yhteisöpalveluna keskittyen erityisesti yhteisöpalvelun käytön kautta saatuun sosiaaliseen tukeen, ikääntyneiden yksinäisyyden kokemuksiin, ja teknologian käytettävyyteen käytön mahdollistajana tai estäjänä. Järjestelmää sekä sosiaalisen tuen että myös teknisen toteutuksen ja turvateknologian näkökulmista ovat tarkastelleet Alakärppä ym. (2012), Alakärppä ym. (2014a) ja Alakärppä ym. (2014b). Myös Jaana Väsentänen (2015) on tehnyt samasta aineistosta sosiaalityön pro gradu -tutkielman ikääntyneiden teknologiavälitteisen sosiaalisen tuen kokemisesta.

Aineisto kerättiin Juttutupa-yhteisöpalvelun koekäytöstä, johon osallistui viisi ikääntynyttä (kolme naista ja kaksi miestä), kultakin heiltä yksi läheinen, ja kolme SPR:n ystäväpalvelun vapaaehtoistyöntekijää, jotka jo ennestään tunsivat ”omat” ikääntyneensä. Vapaaehtoistyöntekijät osallistuivat koekäyttöön sosiaali- ja terveystalouden ammattilaisten asemasta, joten heidän roolinsa ei niinkään painottunut sosiaalisen tuen antamiseen ikääntyneille, vaan enemmän Juttutuvan turvateknologia-ominaisuuksien testaamiseen. Ikääntyneiden keski-ikä oli 75,6 vuotta ja he asuivat itsenäisesti – kolme yksin, yksi puolison kanssa ja yksi aikuisen lapsensa kanssa samassa taloudessa. Ikääntyneet olivat 73–78-vuotiaita keski-ikänsä ollessa 75,6 vuotta. Yhteenveto koekäyttöön osallistujista ja heidän ikäjakaumistaan on taulukossa 2. Kenelläkään ikääntyneistä ei ollut kokemusta sosiaalisesta mediasta aikaisemmin.

Tutkimukseen osallistujia etsittiin sekä Rovalan Settlementti ry:n että SPR:n ystäväpalvelun kautta. Iältään sopivien, yksin asuvien ikääntyneiden saaminen mukaan tutkimukseen osoittautui haasteelliseksi, mikä saattaa osaltaan heijastaa sosiaalisen median ja uuden teknologian ylipäänsä vierautta useille ikääntyneistä. Lisäksi koekäyttäjien saamista rajoitti heidän fyysinen sijaintinsa: kaukana tutkimusryhmästä asuvia ikääntyneitä ei pystytty ottamaan mukaan, koska laitteiston asentaminen ja tutkimushaastattelut ikääntyneen kotona olisivat tulleet kustannuksiltaan liian suuriksi. Lopulta ikääntynyt-läheinen-vapaaehtoinen -käyttäjäpiirien koostumuksen

suhteen jouduttiin tekemään jonkin verran kompromisseja. Puolisonsa kanssa asuvalla ikääntyneellä ei ollut SPR:n ystäväpalvelusta vapaaehtoistyöntekijää, vaan tämän sijasta koekäyttöön osallistui hänen lapsensa. Eräällä ikääntyneistä taas ei läheisen roolissa tutkimukseen osallistunut hänen perheenjäsenensä, vaan toinen vapaaehtoistyöntekijä, jolla oli hänen kanssaan vaikiintunut auttamissuhde.

Taulukko 2. Yhteenvedo tutkimukseen osallistujista (Alakärppä ym. 2014b, 106)

Juttutupa	Koekäyttöön osallistujat			
	Lukumäärä	Sukupuoli	Ikäjakauma	Keski-ikä
Ikääntyneet	5	3 naista 2 miestä	73–78	75,6
Läheiset	5	3 naista 2 miestä	25–52	35,4
Vapaaehtoiset	3	3 naista	58–66	61,3
Kaikki	13	9 naista 4 miestä	25–78	60,8

Koekäytön alkaessa ikääntyneiden kotiin tuotiin tablet-tietokoneet, joihin oli asennettu Juttutupa ja joissa oli mobiili internetyhteys. Koneisiin oli myös kiinnitetty USB-liitännällä turvateknologia-anturit, jotka mittasivat ikääntyneen liikumista kodissa, ja joiden toiminnan ikääntynyt pystyi halutessaan kytkemään pois päältä. Koekäytön aikana ikääntyneet lähettivät ja vastaanottivat tekstimuotoisia viestejä ja valokuvia läheisensä kanssa Juttutuvan avulla joko lähettämällä tilapäivityksen, joka olisi näkynyt kerralla kaikille heidän Juttutupaa käyttäville läheisilleen jos läheisiä olisi ollut koekäytössä mukana useampia, tai yksityisviestinä, joka näkyi vain vastaanottajalle. Vapaaehtoistyöntekijälleen he pystyivät lähettämään yksityisviestejä sekä antamaan anturiedon lähettää kiittauksen heidän aktiivisuudestaan, mikäli toimintoa ei ollut kytketty pois päältä. Vapaaehtoiset eivät nähneet ikääntyneiden kirjoittamia tilapäivityksiä, eivätkä ikääntyneiden läheiset voineet olla Juttutuvan kautta suoraan yhteydessä vapaaehtoiisiin. Koska kullakin ikääntyneellä oli koekäytössä vain yksi läheinen, käytännössä tilapäivityksen ja yksityisviestin ero jäi monelle epäselväksi – toimintojen ero olisi hahmottunut paremmin, mikäli ikääntyneellä olisi ollut yhteisöpalvelussa suurempi määrä kontakteja.

Koekäyttöjakso kesti noin kaksi kuukautta ja alkoi ajallisesti hieman eri aikaan kevään mittaan kunkin ikääntyneen osalta. Ennen koekäytön alkua ikääntyneelle ja hänen läheiselleen annettiin tutustuttavaksi materiaalia Juttutuvan toiminnasta ja tietoa tutkimushankkeesta (liitteet 1 ja 2). Ennen koekäytön alkua toteutettiin ensimmäinen ryhmähaastattelu kunkin ikääntyneen kotona. Tähän ensimmäiseen ryhmähaastatteluun osallistui ikääntynyt, hänen läheisensä, ystäväpalvelun vapaaehtoistyöntekijä, tutkimushankkeen projektipäällikkö joka oli jo aikaisemmin ollut yhteydessä osallistujiin, sekä haastattelut jatkossa kyseisen ikääntynyt-läheinen-parin kanssa tekevä tutkija/opiskelija. Aloitusrhmähaastattelun jälkeen toteutettiin kolme yksilöhaastattelua kullekin ikääntyneelle tämän koekäyttöjakson alussa, puolivälissä ja lopussa. Koekäytön jälkeen pidettiin ryhmähaastattelut erikseen kaikille ikääntyneille, kaikille läheisille ja kaikille vapaaehtoistyöntekijöille. Haastattelujen kesto vaihteli vajaasta tunnista yli kahteen tuntiin. Alun ryhmähaastattelu ja yksilöhaastattelut toteutettiin ikääntyneen kotona, loput ryhmähaastattelut julkisissa tiloissa. Haastattelijoita oli lisäksi kaksi muuta ihmistä, mutta kaikki haastattelut toteutettiin yhdessä laaditun teemahaastattelurungon mukaisesti (liite 3), kerättiin ja litteroitiin yhteiseksi, kaikkien tutkimuksessa työskentelevien käytössä olevaksi aineistoksi. Aineisto koostuu siis viidestätoista ikääntyneiden yksilöhaastattelusta ja kahdeksasta ryhmähaastattelusta. Rivivälillä 1 kirjoitettuna litteroituja yksilöhaastatteluja oli 203 sivua ja ryhmähaastatteluja 185 sivua.

Aineistossa painottuvat ikääntyneiden kokemukset ja ajatukset, joiden tukena ja vertailukohdana käytän läheisten ja vapaaehtoistyöntekijöiden haastatteluja. Vaikka tutkimukseen osallistuneet ikääntyneet olivat samaa ikäluokkaa, olivat heidän lähtökohtansa yhteisöpalvelun käytön opettelulle ja siitä hyötymiselle varsin erilaiset. Ikääntyneistä kaksi asui yksin, oli liikuntarajoitteisia ja tunsivat itsensä yksinäisiksi. Osallistujista nuorin asui vielä työelämässä mukana olevan puolisonsa kanssa. Neljäs osallistuja asui yksin, mutta oli huomattavan aktiivinen sosiaalisesti ja liikkui paljon kotinsa ulkopuolella. Viides osallistuja asui omakotitalossa lapsensa kanssa, sai tältä apua kodin ulkopuolella liikkumiseen, ja oli sosiaalisesti aktiivinen. Olen aineistositaateissa nimennyt ikääntyneet Käyttäjät1–5-tunnuksilla, numeroinnin tullessa alkuperäisestä koekäyttöön osallistuneiden aloitushaastattelujärjestyksestä, ei yllämainitusta ikääntyneiden kuvailusta. Vastaavasti kunkin ikääntyneen läheinen ja vapaaehtoistyöntekijä on nimetty samalla numerolla kuin kyseinen ikääntynytkin.

4.3 Metodologiset valinnat ja analyysi

Yksi peruskysymyksistä laadullisesta tutkimuksesta puhuttaessa on se, edustaako kyseinen tutkimus teoreettista vai empiiristä analyysiä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 17) tai toisin ilmaisten, onko se teoria- vai aineistolähtöinen. Tässä tutkielmassa valitsin lähestymistavaksi teorialähtöisyyden ja aineistolähtöisyyden väliin sijoittuvan *teoriasidonnaisen* lähestymistavan, jossa analyysissä on nähtävissä kytköksiä teoriaan, esimerkiksi käytettyjen käsitteiden osalta (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Alun perin kiinnostukseni kohdistui ensisijaisesti ikääntyneiden yksinäisyyteen, ja tämä valinta vaikutti teemahaastattelujen rungon (liite 3) tekemiseen. Kerätyssä aineistossa yksinäisyys tuli esille vain kahdella viidestä haastateltavasta. Tämä muovasi sitä, millaiseksi tutkielmani käsitteistö lopulta muodostui, saaden minut tarkastelemaan aineistoa sosiaalisen tuen teorioiden kautta. Allekirjoitan Riitta Granfeltin (1998, 33) toteaman: ”Teoria voi antaa suunnan, josta käsin tutkija lähestyy kohdettaan. Laadullisessa tutkimuksessa tulee välttää tiukoja teoreettisia sitoumuksia ja hypoteeseja, jotka tekevät aineistolähtöisyyden mahdottomaksi.”

Tuomi ja Sarajärvi (2009, 20–21) kertovat aineiston analyysin ja tutkijan argumentoinnin poikkeavan toisistaan teorialähtöisessä ja empiirisessä laadullisessa tutkimuksessa niin, että empiirisessä korostuu aineistonkeruu- ja analyysimetodien tarkka ja selkeä raportointi ja tehtyjen metodivalintojen argumentointi. Teoreettisemmassa analyysissä taas tutkijan teoriaan pohjautuva problematisointi ja argumentointi saavat enemmän painoarvoa, kun taas aineistonkeruuta ja tutkijan ja hänen aineistonsa välistä vuorovaikutusta ei välttämättä kaikilta osin tehdä näkyväksi. Tutkimuksen uskottavuutta arvioidaan tällöin ensisijaisesti tutkijan esittämän argumentaation ja hänen käyttämiensä tieteellisesti relevanttien lähteiden perusteella. (Mt., 21.) Tuomi ja Sarajärvi tiivistävät tämän eron toteamalla, että teoreettisessa analyysissä korostuu se, kuka on sanonut ja milloin, kun taas empiirisessä analyysissä lähdeaineiston tuottaneiden ihmisten tunnistettavuus yksilöinä häivytetään (mt., 21–22). Olen tuloksia esittäessäni pyrkinyt varmistamaan osallistujien anonyymiuden säilymisen muun muassa poistamalla maininnat paikkakuntien ja ihmisten nimistä korvaten ne hakasulkuihin laitettulla selitteellä (esimerkiksi ”[lapsenlapsen nimi]”). Lisäksi olen muokannut tuloksissa esittämäni aineisto-otteet murteesta yleiskielelle, jottei puhujien taustaa voitaisi tunnistaa.

Kokemuksen tutkimus

Keskeinen tutkimuksen kohteeni olivat ikääntyneiden kokemukset Juttutuvan koekäytöstä. Määrittelen kokemuksen Juha Perttulan (2009, 149) mukailleen siten, mitä jokin tietty elämäntilanne yksilölle tarkoittaa, mikä sen merkitys on tälle yksilölle. Jokaisessa tilanteessa on mukana myös sellaisiakin asioita, jotka eivät ole yksilölle merkityksellisiä, joten ne eivät kuulu tuohon kokemukseen. Kokemuksen tutkimuksessa ”todellisuus” objektiivisena asiana ei ole kiinnostuksen kohteena, vaan ihmisten kokemalleen antamat merkitykset. Pro gradussani tarkastelen haastateltavieni kokemuksia ja pyrin niiden kautta ymmärtämään tutkimaani ilmiötä, ikääntyneiden yhteisöpalvelun käyttöä sosiaalisen tuen saamiseksi. Lähestymistapani on fenomenologinen, kiinnostuksen kohteenani ovat merkitykset, joita haastateltavat ilmaisevat puhuessaan kokemuksistaan (Laine 2010, 28–31), eikä tutkimusta ohjaa tietty ennalta asetettu, tutkittavaa ilmiötä ennalta määrittävä teoreettinen malli (mt., 35).

Annamaria Marttila (2012, 227–228) korostaa, etteivät ihmisten kertomat asiat ole kokemuksia, vaan koetun tilanteen muisteluita kokemuksesta irrallaan katsottuna, nykyisyyden läpi muisteltuna. Tällöin alkuperäistä kokemusta täydentävät tilanteelle annetut tulkinnat ja merkitykset ja kertomus voi olla joka kerta erilainen, kokijan kokemusten karttuessa. Marttila toteaa, että kokemusten tavoittaminen tutkimuksellisesti on vaikeaa, ellei mahdotonta (mt., 228). Kokemuksia tutkittaessa emme voi tarkastella suoraan toisten ihmisten kokemuksia, vaan heidän kuvauksiinsa niistä. Se, millä tavoin nämä kuvaukset tapahtuvat ja tallennetaan, vaikuttaa siihen, kuinka ja miten tutkija voi niitä tarkastella. Esimerkiksi videoitu haastattelu, itse kirjoitettu tarina, tai jonkun muun litteroima haastattelu antavat kukin tutkijalle erilaisen näkymään kokemukseen. (Perttula 2009, 143.)

Satu Liimakka (2012, 101) nostaa esille haasteita, joita tieteellisen tutkimuksen kielellisyys asettaa kokemuksen tutkimukselle. Näitä haasteita ovat muun muassa se, miten hyvin yksilön kokemus on välitettävissä kielellisesti. Pro gradu -aineistoni keruussa kielellisyys asetti suuria haasteita yhteisen termistön puuttumisen muodossa. Tutkittava aihe, sosiaalisen median käyttö yhteydenpidossa läheisiin, oli haastateltaville ennestään vieras, eikä heillä useinkaan ollut täsmällisiä käsitteitä kokemuksensa meille välittämiseksi.

Haastattelija: Entäpä tällainen ensivaikutelma tästä järjestelmän käytettävyydestä, et mikä on niin kuin hyvää, minkä ajattelette että?

Ikääntynyt: ((pitkä hiljaisuus))

Haastattelutilanne sinällään antaa mahdollisuuksia näiden vaikeuksien lieventämiseen. Haastattelija voi tarvittaessa selittää mitä tarkoittaa, ilmaista asian toisin, tai esittää tarkentavia kysymyksiä, joiden avulla haastateltavan on mahdollista kertoa kokemuksestaan.

Teemahaastattelu aineistonkeruumetodina

Tutkielmani aineisto kerättiin teemahaastatteluina toteutetuina yksilö- ja ryhmähaastatteluina. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelu, jossa edetään etukäteen valittujen teemojen ja niitä tarkentavien kysymysten varassa. Teemat valitaan usein tutkimuksen viitekehyyteen perustuen, eli sen mukaan, mitä tutkittavasta ilmiöstä jo etukäteen tiedetään. Se, esitetäänkö kaikille haastateltaville kaikki haastattelurungon kysymykset, ja edetäänkö haastattelussa vapaamuotoisemmin vai etukäteen päätetyssä järjestyksessä pysytellen, vaihtelee tutkimuksen ja haastattelijoiden mukaan. (Hirsjärvi & Hurme 200, 47; Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.) Pro gradu -aineistoni keruussa haastattelurungon asioiden käsittelyjärjestystä vaihdettiin tarvittaessa haastateltavan ja haastattelijan keskustelunomaisesti käsitellessä teemoja. Välillä keskustelu ajautui pois haastattelurungon alueelta kokonaan, mutta koska haastattelutilanteet olivat informanteille myös sosiaalisia tapahtumia kahvitteluineen, ei tällaisia ajautumisia keskeytetty, vaan keskustelu ohjattiin myöhemmin takaisin tutkimusaiheeseen.

Tuomen ja Sarajärven (2009, 72–73) mukaan haastattelemisen suurin etu on joustavuus, sillä haastattelija voi tarvittaessa toistaa kysymyksen tai muotoilla sanansa toisella tavoin, ellei haastateltava ymmärrä kysymystä hänen tarkoittamallaan tavalla. Pro gradussani tämä selittämisen-, selventämisen- ja tarkentamismahdollisuus oli tärkeää, koska haastattelut koskivat aihepiiriä, joka monilta osin oli haastateltaville ennestään vieras termistöltään. Ikääntyneillä vastaajilla, joista osalla oli haasteita näkökyvyn, käsien hienomotoriikan ja osalla myös muistin toiminnan kanssa, olisi ehkä ollut vaikeuksia vastata lomakekyselyyn. Tällaisissa tapauksissa haastattelut ovat selvästi parempi vaihtoehto kuin kyselylomakkeet tai muut kirjalliset aineistonkeruutavat. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 36–37.) Osan aineistonkeruumetodin mahdollistamasta joustavuudesta kuitenkin menetimme haastattelijoiden kokemattomuuden vuoksi. Se, missä määrin pystyimme haastattelijoina auttamaan haastateltavia vastaamisessa kuitenkin tahattomasti ohjailemasta heidän vastauksiaan, vaihteli kunkin haastattelija-haastateltava-haastatteluhetki -kombinaation mukaan.

Haastatteluissa oli tilanteita, joissa jälkikäteen huomasin, että haastattelija olisi voinut tukea haastateltavaa enemmän sellaisissa kohdissa, joissa aihepiirin uutuus ja termien puuttuminen

vaikkeuttivat haastateltavan kokemuksestaan puhumista. Toisissa kohdissa taas olimme haastattelijoina turhankin nopeita vahvistamaan ja myötäilemään, jolloin epätarkoituksenmukaisesti saatoimme ohjailla vastauksia suuntaan, johon oletimme haastateltavan olevan menossa. Hirsjärvi ja Hurme (mt., 124) kertovat aloittelevan haastattelijan virheenä usein olevan se, että haastattelija seuraa haastattelurunkoa liian tarkasti ja kiirehtii eteenpäin. Heidän mukaansa tottumaton haastattelija ei usein siedä hiljaisuutta, joka taas haastateltavalle voi olla tarpeen ajatusten kokoamiseksi ja vastauksen jatkamiseksi. Haastatteluja litteroidessa huomasin näitä kohtia. Opinnäytetyön tekeminen toimi oppimisprosessina myös haastattelutaitojen osalta.

Koekäyttöjakson alussa ja lopussa toteutetuilla ryhmähaastatteluilla kerättiin informanteilta ennakko-odotuksia ja jälkitunnelmia Juttutuvan käytöstä. Ryhmähaastattelujen etu yksilöhaastatteluihin verrattuna on Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 63) mukaan se, että se tulee tutkijoille edullisemmaksi kuin saman ihmisjoukon haastattelemineen yksittäin, kun tietoa saadaan samanaikaisesti usealta vastaajalta. Hirsjärvi ja Hurme kuitenkin jatkavat toteamalla ryhmähaastattelun yhden haitan olevan se, että kaikki kutsutut eivät välttämättä tulekaan paikalle. Näin kävi myös tässä tapauksessa, esimerkiksi vapaaehtoisten ryhmähaastattelussa yksi kutsutuista ei saapunut paikalle eikä vastannut yhteydenottoyrityksiin, ja ikääntyneiden haastattelussa yksi haastateltavista – ehkä epäonnistuneen yhteisöpalvelun käyttökokemuksensa vuoksi – ei halunnut osallistua.

Haastattelupaikoiksi valittiin yksilöhaastattelujen osalta ikääntyvien haastateltavien kodit. Ryhmähaastatteluista ikääntyneiden kotona toteutettiin aloitushaastattelut, joihin osallistuvat ikääntynyt, tämän läheinen, vapaaehtoistyöntekijä, tutkimusryhmän johtaja joka oli jo aikaisemmin ollut ikääntyneeseen ja läheiseen yhteydessä ja joka toimi näiden aloitusryhmähaastattelujen pääasiallisena haastattelijana, sekä haastattelija, joka tulisi tekemään tutkimusprosessin loput haastattelut kyseisten haastateltavien kanssa. Tutkimuksen lopun ryhmähaastattelut ikääntyneille, vapaaehtoisille ja läheisille toteutettiin julkisissa tiloissa tilaisuuteen varatussa huoneessa. Koti on Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 73–74) mukaan tavallisesti hyvin haastatteluympäristöksi sopiva, koska se on yleensä rauhallinen ja haastateltavalle turvallinen paikka. Osassa yksilöhaastatteluja rauhallisuus ei kuitenkaan toteutunut, esimerkiksi erään haastateltavan luona kävi vieraita haastattelujen aikana. Tutkimukseen osallistujien välillä oli eroja haastatteluihin valmistautumisessa, mikä ehkä heijasti heidän motivaatiotaan osallistua tutkimukseen.

Haastattelujen kesto vaihteli noin puolesta tunnista kahteen tuntiin, ollen keskimäärin vähän yli tunti. Ikääntyneiden haastatteluista yksi jouduttiin keskeyttämään haastateltavan väsymisen vuoksi ja jatkamaan loppuun toisena päivänä. Osassa haastatteluja varsinaisen haastattelun jälkeen haastateltava vielä kahvitteli haastattelijan kanssa keskustellen vapaamuotoisesti, mikä

Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 75) mukaan on varsin tavanomaista kulttuurissamme. Kuten he toteavat, teemahaastattelun vapaamuotoiseen ilmapiiriin ja usein henkilökohtaisiin aiheisiin ei sopisikaan keskustelun lopettaminen äkkinäisesti heti, kun omat tavoitteet haastattelulle on saavutettu (mt., 75).

Haastattelut litteroitiin sanatarkasti. Tuloksia kirjoittaessani olen kuitenkin muokannut aineistolainauksia poistamalla niistä jonkin verran tahattomia takelteluja ja puhekielisiä täytesanoja kuten ”niinku” (vrt. Granfelt 1998, 35) sujuvoittaakseni luettavuutta, lainauksen merkityksen kuitenkin säilyessä. Muunsin myös murteelliset sitaatit yleiskielelle haastateltavien tunnistettavuuden vähentämiseksi. Haastattelujen kaikkia kohtia ei litteroitu ollenkaan. Kuten Hirsjärvi ja Hurme (2000, 36) kirjoittavat, etenkin strukturoimattomissa ja teemahaastattelujen kaltaisissa puolistrukturoiduissa haastatteluissa saadaan paljon materiaalia, joka on tutkimusaiheen kannalta epäolennaista. Tällaiset, joskus pitkätkin, kohdat haastatteluista jätimme litteroimatta, mutta merkitsimme litteroituihin haastatteluihin nämä kohdat ”[keskustelua puutarhanhoidosta]” -kaltaisilla merkinnöillä.

Ryhmähaastattelujen toteutuksessa ja myöhemmin litteroinnissa havaitsimme samoja ongelmia kuin mistä Hirsjärvi ja Hurme (2000, 63) varoittavat: vain yhtä mikrofonia käyttäen ei kaikkien puhe tallennu yhtä selkeästi. Lisäksi ryhmähaastattelutilanteessa keskustelua voivat dominoida puheliaimmat ihmiset hiljaisempien osallistumisen jäädessä vähäisemmäksi, ja haastatteluja purkaessa oli vaikea saada selvää välillä päällekkäin menevästä puheesta ja kuulla, kuka osallistujista kulloinkin on äänessä.

Sisällönanalyysi

Aineistonanalyysimetodini oli sisällönanalyysi. Se on yleisesti opinnäytteissä suosittu laadullisen aineiston analyysimenetelmä, jolla Tuomen ja Sarajärven (2009, 5–6) mukaan voidaan tarkoittaa lähes kaikkea laadullisen aineiston tiivistämistä ja luokkiin tai kategorioihin järjestämistä. He tiivistävät analyysin toteuttamisen neljään vaiheeseen: 1) päätetään, mikä aineistossa on kiinnostavaa, 2) käydään aineisto läpi ja merkitään siitä 1-kohdassa päätetyt kiinnostuksenkohteet, 3) luokitellaan, teemoitellaan tai tyypitellään 2-kohdassa merkityt asiat aineistosta, ja 4) kirjoitetaan yhteenveto analyysistä (mt., 91–93).

Abduktiivisessa eli teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä eteneminen tapahtuu aineiston ehdoilla, mutta puhtaasti aineistolähtöisestä analyysistä poiketen teoreettiset käsitteet tuodaan analyysiin valmiina, ilmiöstä ennestään tiedettyyn pohjaten sen sijaan, että ne johdettaisiin aineistosta (mt., 2009, 117–118). Teoriaohjaava analyysi antaa siis mahdollisuuden hyödyntää aikaisempaa

tietoa tutkittavasta ilmiöstä analyysiä tehtäessä, mutta toisin kuin puhtaasti teorialähtöisessä analyysissä, ei ilmiötä määritellä ennestään tunnetun tutkimustiedon perusteella tai pyritä testaamaan jo olemassa olevaa teoriaa omalla aineistolla (Tuomi & Sarajärvi 2002, 100–101). Teoriaohjaavuus näkyi sisällönanalyysissäni siinä, että aloitin sisällönanalyysin koodaten ATLAS-ti-analyysiohjelmalla aineistoon teorian pohjalta olennaisiksi katsomiani alkuperäisiä ilmaisuja. Käytin tässä vaiheessa analyysiä hyväkseni Cobbin (1976) sosiaalisen tuen jaottelua etsien aineistosta emotionaalisen tukeen, arvostukseen ja verkostotukeen liittyviä ilmaisuja. Näin löytyneiden teorialähtöisten käsitteiden lisäksi koodasin myös aineistossa toistuvia, haastateltujen esille tuomia ilmaisuja, jotka kuvasivat tutkimaani ilmiötä. Alkuperäisistä ilmaisuista muodostin pelkistettyjä ilmaisuja, joita teemoittelin niiden sisällöllisen samankaltaisuuden perusteella. Saaduista teemoista muodostin alakategorioita, jotka pyrin nimeämään niitä kuvaavilla nimillä, pyrkien käsitteellistämiseen edettäessä alkuperäisistä ilmaisuista kohti alakategorioita. Alakategorioista yhdistelin edelleen yläkategorioita. Esimerkki sisällönanalyysistäni on taulukossa 3.

Ensimmäisellä analyysikerralla teemoitelluista pelkistetyistä ilmauksista tuli yhteensä kolme yläkategoriaa: Sosiaalinen tuki yhteisöpalvelun välityksellä (seitsemän alakategoriaa, joissa edelleen useita pelkistettyjen ilmauksien teemoja), Yhteisöpalvelun käyttämättömyyden syitä (viisi alakategoriaa, joissa useita teemoja) ja Ikääntyneiden kokemukset ja asenteet yhteisöpalvelun käyttöä kohtaan (yksi alakategoria, jossa kuusi teemaa). Lisäksi oli Muuta-luokka, jonne keräsin sellaisia alakategorioita, jotka halusin säilyttää mahdollista myöhempää analysointia varten, mutta jotka eivät suoraan sopineet kummankaan yläkategorian alle.

Toisella luokittelukerralla kävin ensimmäisellä kerralla luokitellut alkuperäiset ilmaukset uudelleen läpi, poistin päällekkäisyyksiä, uudelleenluokittelin ilmauksia ja yhdistelin alakategorioita. Uusi luokittelu tuotti kaksi yläkategoriaa: Sosiaalisen tuen saaminen yhteisöpalvelua käyttämällä sekä Esteet ikääntyneiden sosiaalisen tuen saamiselle yhteisöpalvelua käyttämällä, joissa kummassakin oli viisi alakategoriaa. Analyysiä jatkaessani huomasin joidenkin kategorioiden välillä yhteenkuuluvuuksia ja toisaalta jotkin kategoriat jäivät yksittäisten alkuperäisten ilmausten varaan, joten yhdistely, uudelleenluokittelu ja nimeämisen tarkastaminen jatkuivat tuloslukujen kirjoittamisen edetessä. Lopullisessa analyysissäni kumpaankin yläkategoriaan jäi kolme alakategoriaa. Tulosluvut nimesin yläkategorioita mukaillen, mutta alaluvuissa olen yhdistänyt huomioita eri alakategorioista niin, että ikääntyneiden kokemuksia on peilattu myös läheisten ja vapaaehtoistyöntekijöiden kertomiin asioihin, vaikka ne usein kertoivatkin toisenlaisesta kokemuksesta tai ilmiöstä kuin ikääntyneiden haastatteluista saadut teemat ja alakategoriat.

Taulukko 3. Esimerkki sisällönanalyysistä

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaus	Alakategoria	Yläkategoria
Tietenkin se läsnäolo pitää luoda silleen, että kirjoitat niitä viestejä ja silleen niin kuin toimii sen kanssa ja tavallaan niin kuin tälle pienelle piirille huomaa, että pienet asiat tuo iloa ja pikku juttuja, ja välittämään esimerkiksi pikku palasia niistä hetkistä, joita on niin kuin mukava jakaa läheisten kanssa. (Läheinen5H1, 58)	Läsnäolon tunne pienten asioiden jakamisesta päivän mittaan	Arjen jakaminen	Sosiaalisen tuen saaminen yhteisöpalvelua käyttämällä
Siitä tulee: ”Oletko syönyt?”, ”Mitä olet syönyt?” Ja sitten oli kiva kun lähti kauppaan niin laittaa ilmoitus että olenpa kaupassa. (Käyttäjä1H3, 19)	Lyhyitä viestejä arjen tapahtumista		
Ne oli arkipäiväisiä ja sen hetkisiä tekemisiä ja muita tuommoisia. (Käyttäjä5H3, 164)	Kuulumisten kertominen päivän mittaan		
Mutta niitäkin näkee niin harvoin kun ne käy, vuorotyö ja koiran ulkoiluttaminen, ja sitten minä olen täällä, niin vaikea minun on mennä sinne seurustelemaan. (Käyttäjä1H3, 130)	Vaikeus osallistua nuorempien kiireiseen arkeen	Sosiaalisen tuen saaminen olematta vaivaksi	
Tuntuu vain että aika moni vanhuksista kyllä haluaisi jonkun tuollaisen helpomman yhteydenpidon lapsiinsa, kun se on sillä tavalla että jos sinä soitat nyt, niin tässä aina pitää ajatella että onkohan se paha paikka nyt kun soittaa sille ja voi, ehtiiköhän se nyt vastamaan ja... (Vapaaehtoinen1ARK, 206)	Yhteydenpidotapa, joka ei keskeytä toisen arkea kuten puhelu		

Sisällönanalyysiä on kritisoitu siitä, että sillä tehty analyysi on keskeneräinen tutkimus ja aineistot ovat lähinnä vain järjesteltyjä: tutkija on voinut kuvata analyysin tarkasti, mutta ei ole kyennyt tekemään mielekkäitä johtopäätöksiä, vaan esittelee järjestetyn aineiston kuin se olisi tulos (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103). Näen sisällönanalyysin etuna kuitenkin sen, että se antaa aloittelvallekin tutkijalle selkeän lähestymistavan aineistoonsa, antaen kuitenkin melko vapaat kädet edetä analyysissä. Tutkijan vastuulle jää jatkaa tulosten tulkintaa pelkän luokittelun yli niin, että mielekkäät johtopäätökset ovat saavutettavissa.

4.4 Tutkimuksen eettisyys

Laadullisen tutkimuksen yhteydessä etiikka on totuttu yhdistämään ennen kaikkea tutkimusteorian eettisten ohjeistusten noudattamiseen (Birch ym. 2002, 1). Jaana Leikaan (2008, 93) mukaan tutkimusetiikka on jaettavissa sisäiseen ja ulkoiseen etiikkaan. Näistä sisäinen etiikka tarkoittaa edellä mainittua hyvää tieteellistä käytäntöä, jonka keskeisiä eettisiä periaatteita ovat rehellisyys, objektiivisuus ja huolellisuus. Ulkoinen etiikka taas tarkoittaa tutkimuksen suhdetta yhteiskuntaan ja niihin ihmisiin, jotka osallistuvat tutkimukseen.

Tutkimuseettisiä valintoja ohjaavat siis tarkoitusperämme ja mielipiteemme, vaikka pyrkisimme objektiivisuuteen ja puolueettomuuteen. Val Gilles ja Pam Alldred (2002, 32–33) toteavat, että tutkimusten objektiivinen positivismi on kyseenalaista, sillä tutkimus on yksi poliittisen vaikuttamisen väline ja tekemillämme ratkaisuilla pyrimme usein ainakin jossain määrin edistämään omia näkemyksiämme yhteiskunnallisessa keskustelussa. Anneli Pohjola (2003, 59) avaa lisää tutkimuksen etiikan laajuutta ja koko tutkimusprosessin läpileikkaavuutta nostaten esiin jo aiheenvalinnan ja rajauksen tärkeyden, koska nekin ovat kannanottoja tutkittavaan aiheeseen. Valinnoillaan tutkija, tietoisesti tai tiedostamattaan, nostaa esille valikoituneita, rajattuja näkökulmia ilmiöihin. Minun omista intresseistäni johtuen yksinäisyys oli varsin suuressa osassa teemahaastattelurunkoa ja annoin analyysin ensimmäisellä kierroksellakin vielä enemmän tilaa kuin mitä oli perusteltua sen esiintymisellä ikääntyneiden kertomissa kokemuksissaan, vähentäen sen näkyvyyttä vasta viimeisellä analyysi- ja kirjoituskierroksella. Samoin oma teknologia-myönteisyyteni todennäköisesti on saanut minut huomioimaan herkemmin sosiaalisen median mahdollisuuksia kuin sen rajoitteita tai uhkia.

Ikääntyneiden kanssa tehtävän tutkimuksen eettisiä kysymyksiä

Ikääntyneiden ihmisten kanssa toteutettavassa tutkimuksessa yksi keskeisimmistä eettisistä arvoista on Leikaan (2008, 66) mukaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Tutkija ei saa toiminnallaan tai toimimattomuudellaan aiheuttaa harmia, eikä painostaa, pakottaa tai suostutella kaikkia olennaisia päätökseen vaikuttavia seikkoja kertomatta jättämällä ihmistä osallistumaan tutkimukseen, vaan osallistumis- tai osallistumattomuuspäätöksen on oltava aidosti yksilön oma valinta.

Osalla ikääntyneistä ihmisistä on muistisairauksia, joiden aiheuttamat kognitiivisten toimintojen alenemat tulee huomioida tutkimuksenteossa. Elisa Virkolan (2014, 38–39) mukaan aiemmin oli

vallalla käsitys, ettei muistisairaiden osallistuminen tieteelliseen tutkimukseen ole ollenkaan mahdollista. Haasteita voi tulla informoidun suostumuksen saamisessa, muistisairaiden ihmisten mahdollisista vaikeuksista ilmaista itseään, sekä tutkijoiden henkilökohtaisissa haasteissa sellaisen ihmisen kohtaamisessa, jolla on muistisairaus.

Juttutupa-palvelun koekäyttöön ja tutkimukseen osallistuvista ikääntyneistä kenelläkään ei ollut diagnosoituna pitkälle edennyttä muistisairautta, joskin osalla heistä oli lievempiä ongelmia muistamisessa. Heidän aikaisemman kokemuksen puute sosiaalisesta mediasta ja tablet-tietokoneista teki kuitenkin tutkimuksesta tiedottamisesta ennen sen alkua tavanomaistakin tärkeämpää. Jotta heidän informoitu suostumuksensa olisi todella heidän itse tekemänsä, harkittu päätös, annettiin heille etukäteen tutustuttavaksi tietoa tutkimuksesta ja koekäytettävästä laitteistosta ja ohjelmistosta. Vasta kun he olivat saaneet oman kotinsa rauhassa tutustua aineistoon, harkittiin heille tutkimuksesta sekä suullisesti että kirjallisesti kerrottuja tietoja ja keskustella asiasta läheistensä kanssa, heidän kanssaan läpikäytiin ja allekirjoitettiin informed consent -suostumus.

Ikääntyneiden haastattelujen aikana ja myöhemmin tutkimusryhmän kanssa litteroidusta haastatteluaineistosta keskustellessamme huomasimme joissakin haastatteluissa kohtia, joissa tutkijoina epäilimme haastateltavan kertoman todenperäisyyttä – ehkä muisti oli tehnyt tepposet tai ehkä kertomus oli jostain muusta syystä väritynyt. Muistisairaiden ihmisten kanssa tehtävässä tutkimuksessa vastaavanlaisia tilanteita voi odottaa tulevan vastaan. Vaikka suhtauduin epäillen joidenkin kertomusten faktojen paikkansapitävyyteen, ne kuitenkin olivat haastateltavien tuottamia kertomuksia. Kuten Riitta Granfelt (1998, 30) totesi omaa, asunnottomien naisten haastatteluista koostuvaa aineistoa analysoidessaan, ei olennaista ole, onko asia ”juuri näin, vaan mitä tämän kertomuksen pohjalta voi ymmärtää tutkimukseni tematiikasta”. Analyysiä tehdessäni päädyin kuitenkin lopulta jättämään nämä osiot haastatteluista huomioimatta.

Teknologian käytön tutkimuksen etiikka

Ikääntyneiden ja heidän teknologian käyttönsä tai heille suunniteltavan teknologian tutkimus on jo lähtökohtaisesti eettisiä kysymyksiä herättävää, koska osa ikääntyneistä ei välttämättä pysty ilmaisemaan omia toiveitaan ja tarpeitaan teknologian suhteen (Ikonen & Leikas 2014, 169). Ongelmat tässä oman tahdon, toiveiden ja tarkoituksien ilmaisussa kumpuavat siitä, että etenkin vanhimmilla ikääntyneillä ei monellakaan ole vielä aiempaa kokemusta esimerkiksi sosiaalisen median kaltaisista uuden teknologian laitteistoista, ohjelmistoista ja palveluista.

Leikaan (2008, 119–124) mukaan ikääntyneiden osallistumisessa tutkimuksiin teknologian koekäyttäjinä on kolmentyyppisiä kohtia, joissa eettiset näkökulmat korostuvat. Ensimmäinen niistä on ikääntyneen informointi tutkimuksesta niin, että hän pystyy omaksumaan tiedon. Tähän vaa-teeseen voidaan ajatella sisältyvän niin käytettävät termit ja tavat selittää asiat, kuin tiedon tarjoaminen tarvittaessa niin, että ikääntyneen muistia ei kohtuuttomasti kuormiteta, ja niinkin yksinkertainen asia kuin kirjallisen materiaalin antaminen riittävän isolla kirjasinkoolla kirjoitettuna, jotta heikkonäköisetkin ihmiset pystyvät perehtymään siihen. Toiseksi, tutkijoiden tulee varmistaa, että ikääntynyt on ymmärtänyt hänelle kerrotut tiedot tutkimuksesta, eikä olettaa, että näin on tapahtunut – tai toivoo, että ikääntynyt ilman asian ymmärtämistäkin suostuu osallistumaan tutkimukseen. Kolmanneksi, ikääntyneen aito vapaaehtoisuus osallistumisessa kaikkiin häntä koskeviin tutkimuksen osiin tulee varmistaa. Yllä mainituista kohdista viimeistä, aitoa vapaaehtoista halua osallistua, mietin tutkimuksen aikana. Osa tutkimukseen osallistuvista ikääntyvistä kärsi yksinäisyydestä. Käytimmekö hyväksi heidän kärsimystään tarjoamalla seuraamme ja huomiota tutkimusjakson aikana, ja tutkimuksen päättyessä taas jätimme heidät yksinäiseen arkeensa?

Osallistujien itsemääräämisoikeuden toteutuminen on myös tärkeä eettinen periaate ikääntyneiden teknologiankäyttötutkimuksissa, ja se voi ilmetä esimerkiksi mahdollisuutena kieltäytyä osallistumasta ollenkaan tai jättää tutkimukseen osallistuminen kesken (mt., 121). Tämä oikeus toteutui näkyvästi tutkimushankkeen aikana, lähtien potentiaalisten osallistujien rekrytoinnin haastavuudesta (kaikki tutkimuksesta informoidut ikääntyneet eivät halunneet osallistua siihen), ja jatkuen läpi koekäyttöjakson. Yksittäiset haastattelut keskeytettiin tarvittaessa haastateltavan niin halutessa esimerkiksi väsymisen vuoksi ja jatkettiin myöhemmin loppuun yhdessä sovittuna uutena tapaamisaikana. Osa koekäyttäjistä käytti myös oikeuttaan olla koekäyttämättä järjestelmää siinä määrin missä olisimme toivoneet heidän toimivan laajemman tutkimusaineiston saamiseksi. Tosin tällainen käyttämättä jättäminen oli tulos jo sinällään – aineistoa analysoitaessa se oli yhdistettävissä laitteen ja yhteisöpalvelun käytettävyydspuutteisiin tai Juttutuvan kaltaisen palvelun tarpeettomuuteen joidenkin osallistujien elämäntilanteessa ja arjessa.

Teknologian käytettävyyttä tutkittaessa on tyypillistä korostaa, että tutkimuksen kohteena on laitteiston, ohjelmiston tai palvelun toiminta, eikä koekäyttäjän suoriutuminen tehtävistä teknologiaa käyttäen. Tämän vakuuttamisen tarkoitus on saada koekäyttäjät rentoutumaan ja olemaan vähemmän itsekriittisiä, jos he kohtaavat ongelmia tai tekevät virheitä. (Mt., 122.) Koekäyttäjien kohdatessa käytettävyyso ongelmia, kerroimme heille, että vika on vasta kehitteillä olevassa teknologiassa eikä heissä. Silti haastatteluissa kuvastui paikoitellen ikääntyneiden turhautuminen omaan kykenemättömyyteensä oppia järjestelmän käyttö tai suoritua kaikista eteen

tulleista ongelmista. Leikas (mt., 122) suosittelee, että koekäytön viimeinen tehtävä suunniteltaisiin niin helpoksi, että koekäyttäjät varmasti onnistuisivat siinä ja heille jäisi näin parempi mieli tutkimukseen osallistumisestaan. Ikävä kyllä Juttutuvan koekäyttö jouduttiin lopettamaan palvelinongelmien vuoksi hieman kesken. Etukäteen suunniteltu koekäyttöaika olisi muutoinkin ollut loppumaisillaan, mutta nyt osallistujien viimeiseksi kokemukseksi Juttutuvasta jäi, että he eivät pystyneet enää käyttämään sitä.

Kaikista haasteistaan huolimatta on kuitenkin tärkeää, että myös ikääntyneet osallistuvat koekäyttäjinä teknologian tutkimukseen ja kehittämiseen (mt., 127–129). Koekäyttö on paras keino varmistaa, että tuote vastaa sen kohderyhmän, tässä tapauksessa ikääntyneiden, tarpeita ja on ominaisuuksiltaan heille sopiva. Vaikka epäonnistumisen tuntemukset tai turhautuminen laitteiston ja palvelun toimimattomuuteen olivat ikäviä kokemuksia tutkimukseen osallistujille, ne kuitenkin antoivat arvokasta tietoa niin Juttutuvan kehittämisestä kuin yleisemmällä tasolla ikääntyneiden yhteisöpalvelujen ja turvateknologian käytöstä ja tuotesuunnittelusta. Lisäksi Juttutuvan koekäyttöön osallistuneille ikääntyneille kokeilu toi vaihtelua arkeen ja mahdollisuuden kokeilla heille uudenlaista tapaa pitää yhteyttä läheisiinsä, vaikkei koekäytön jälkeen kyseisen yhteisöpalvelun käytön jatkaminen ollutkaan mahdollista sen kehittämistyön keskeytyessä tutkimushankkeen päättyessä ja jatkohankkeen jäädessä ilman rahoitusta.

Projektimuotoisen toiminnan eettisiä ongelmia

Projektien päättymisellä on usein ongelmallisia vaikutuksia niiden ihmisten elämään, jota projekti hyödytti toimiessaan. Perusongelma projektirahoituksella toimittaessa on se, ettei useinkaan voida varmistaa hyvien käytäntöjen jalkautumista projektirahoituksesta riippumattomaksi perustoiminnaksi. Kati Rantala ja Pekka Sulkunen (2006, 70) kiteyttävät onnistuneidenkin projektien ongelmaksi sen, että niiden loppuessa projektin synnyttämä tuki tai toiminta loppuu, eikä muu palvelutarjonta paikkaa syntynyttä vajetta. Tämä ongelma ilmenee Rantalan ja Sulkusen mukaan etenkin silloin, kun projektilla on pyritty auttamaan heikko-osaisia tai erityisen haavoittuvaisia ihmisiä – kuten yksinasuvia, yksinäisyyttä kokevia ikääntyneitä, jollaisia osa Juttutuvan koekäyttöön osallistuneista ikääntyneistä oli.

Juttutuvan kohdalla edellä mainittu projektimuotoisen toiminnan ongelmallisuus korostui. Tutkimushankkeen loppuessa laitteistot haettiin pois niitä koekäyttäjien ikääntyneiden kotoa, ja pian tämän jälkeen myös viimeiset tutkimushaastattelut oli tehty. Leikaan (2008, 87–88) mukaan teknologian käyttöönottamisen eettisyyden toteutuminen edellyttäisi, ettei käyttöönotto

vaatisi mitään erityisjärjestelyjä ikääntyvienkään käyttäjien osalta. Tämä ei kuitenkaan tällä hetkellä ole tilanne: yhteisöpalvelujen käyttöön tarvittavien laitteiden ja internetyhteyksien hankkiminen ja käyttöönotto eivät ole helppoja etenkin yksin asuvalle ikääntyneelle, jolla ei ole lähellä ketään ihmistä auttamassa käyttöönotossa ja opettelussa. Tutkimushankkeen aikaan ikääntyneistä koekäyttäjistä osa tottui pitämään Juttutuvan kautta tiiviisti yhteyttä läheiseensä. Hankkeen loppuessa tämä yhteydenpito päättyi ja jäi kunkin oman aktiivisuuden varaan, hankkivatko he jonkin korvaavan tuotteen yleisiltä markkinoilta ja opettelivatko he käyttämään sitä – jos pystyivät tähän. Huomionarvoista on, että osalla Juttutuvan koekäyttäjistä oli vaikeuksia oppia sen käyttö, vaikka palvelu oli suunniteltu nimenomaan ikääntyneitä käyttäjiä ajatellen pyrkien mahdollisimman suureen helppokäyttöisyyteen ja selkeyteen. Kynnys oppia esimerkiksi Facebookin kaltaisen ei-räätälöidyn palvelun käyttö voi olla huomattavasti korkeampi iäkkäällä ihmisellä, mainosten, tietoturvariskien, sisällöllisen runsauden ja pienempien kuvakkeiden ja tekstien vaikeuttaessa palvelun toiminnan hahmottamista.

5 Sosiaalisen tuen saaminen sosiaalista mediaa käyttämällä

5.1 Arjen jakaminen yhteenkuuluvuuden tunteen luoja

Tunne kuulumisesta samaan sosiaaliseen verkostoon toisen ihmisen kanssa on yksi sosiaalisen tuen keskeisistä osa-alueista. Compton ym. (2005, 259) kutsuvat tätä yhteenkuuluvuuden tunnetta toiseen ihmiseen tai ihmisryhmään liittäväksi tueksi, Cobb (1976) taas luokittelee sen verkostotueksi. Cobbin (mt., 301) mukaan samaan verkostoon kuulumisen tunteen lisäksi myös yhteinen ja jaettu tieto on tärkeää ja auttaa suojaamaan yksilöä tämän elämässä.

Juttutuvan käyttäjien haastatteluissa yhteenkuuluvuuden ylläpitäminen ilmeni useina mainitoina arjen pientenkin asioiden jakamisesta viestejä kirjoitellen. Lähetetyille viesteille oli tyypillistä niiden spontaanisuus ja epämuodollisuus – muualla asuvan lähimmäisen kanssa haluttiin jakaa jokapäiväisen elämän tapahtumia. Juttutupaa aktiivisesti käyttäneet ikääntyneet kokivat tämän arkisten asioiden tekstimuotoisen ”rupattelun” miellyttäväksi osaksi päiväänsä.

Sitä joka aamu kurkkasi aina tuonne ruutuun, että onko sinne tullut mitään, ja itsekin niitä sitten välittömästi aina aamusin tulee jotain höpistyä, vaikka tuntuu, että ei sitä mitään asiaa ole, mutta kunhan tuota jotain sinne panee menemään, niin se tuntuu ihan päivä alkavan siitä. (Käyttäjä5H1, 104)¹

Haastatellut kertoivat hyvän huomenen ja hyvän yön toivotusten sekä omista päivän askareista kertomisen tuntuneen sekä normaalilta, kohteliaalta toisen huomioimiselta, että myös luontevalta rupattelulta läheisen kanssa päivän mittaan. Aktiivisesti Juttutuvan välityksellä toisiinsa yhteyttä pitäneitä läheinen-ikäntynyt -pareja yhdisti tunne siitä, että läheisen elämää oppi tuntemaan uudelleen paremmin, vaikka läheiset asuivatkin kaukana toisistaan. Ikääntyneet pääsivät osaksi lastensa ja lastenlastensa arkea, ja aikuiset lapset taas saivat aikaisempaa tarkemman kuvan siitä, miten heidän vanhempiansa päivät kuluivat.

¹ Olen merkinnyt aineisto-otteissa poistetun tekstin kahdella ajatusviivalla (—) ja tauon puheessa kolmella pisteellä (...). Nimet olen korvannut hakasulkeiden sisään laitetulla selitteellä, esimerkiksi [lapsenlapsi]. Sitaattien tunnisteissa Käyttäjä-, Läheinen- ja Vapaaehtoinen-sanoja seuraavat numerot viittaavat haastattelun numeroon ja kirjain siihen, onko kyseessä yksilö- vai ryhmähaastattelu. Esimerkiksi ”Läheinen3LRK, 295” tarkoittaa ikääntyneen nro 3 läheisen läheisten ryhmäkeskustelun riviä 295.

– – näkyvyys molempiin suuntiin on huomattavasti isompaa ja sitten tavallaan ehkä sitä näkee ja kuulee pienempiä asioita, kun eihän mulla ole esimerkiksi isän päivärytmistä oikein mitään käsitystä ollut, että mitä se touhuu arkipäivän aikana tai oman päivänsä aikana, niin eihän semmoisesta ole ollut käsitystä, mutta nyt taas pääsi jyvälle siitä, että minkälainen se on se rytmi ja muu. (Läheinen5H1, 130)

Viestien sisällöt olivat rupattelunomaista pienten ja arkisten asioiden jakamista. Arkisuudesta ja kepeästä sävystä huolimatta ne silti toivat sisältöä ja piristystä etenkin ikääntyneiden elämään. Tämä havainto läheisten kanssa yhteisöpalvelussa tapahtuneen viestinnän merkityksellisyydestä yksilölle on linjassa aikaisempien tutkimusten kanssa. Teot, joilla yksilölle tärkeä ihminen käyttää aikaa kommunikoidakseen yhteisöpalvelun avulla juuri heidän kanssaan, välittävät sosiaalista tukea ja läsnäolon tunnetta sosiaalisessa mediassa, kun taas esimerkiksi suurelle ihmisjoukolla osoitetun viestin lukeminen ei sitä tee (Burke & Kraut 2016).

Tietenkin se läsnäolo pitää luoda silleen, että kirjoitat niitä viestejä ja silleen niin kuin toimii sen kanssa ja tavallaan niin kuin tälle pienelle piirille huomaa, että pienet asiat tuo iloa ja pikku juttuja, ja välittämään esimerkiksi pikku palasia niistä hetkistä, joita on niin kuin mukava jakaa läheisten kanssa. (Läheinen5H1, 58)

Poikkeaviakin kokemuksia oli osalla haastatelluista. Eräs ikääntyneistä kertoi kirjoittaneensa ”pari kertaa ehkä viikossa, ei enempää, kun ei ole asiaa niin ei kannata lähteä höpöttämään tyhjää”. Tällä ikääntynyt-läheinen-parilla kirjoittelu oli koko koekäyttöjakson aikana vähäistä. Juttutupaa aktiivisesti käyttäneet kaksi ikääntynyttä kertoivat kummatkin käytävänsä sitä arjen pienten asioiden jakamiseen. Heistä kummankin läheiset kokivat yhteisöpalvelun kautta ”rupattelun” lisäävän tunnetta yhteenkuuluvuudesta. Tiivis ajatusten ja tekemisten jakaminen Juttutuvan kautta sai toisen arjen tutummaksi, vaikka välimatkan vuoksi arkeen kasvokkain osallistumista ei tapahtunut usein.

5.2 Yhteisöpalvelun käyttö muun vuorovaikutuksen lisänä

Juttutuvan käyttömäärien suhteen koekäyttöön osallistujat jakautuivat kahteen eri ryhmään. Kolme ikääntyneistä käytti Juttutupaa vain harvakseltaan tai ei juuri ollenkaan alkuvaiheen koekäytön jälkeen. Kaksi ikääntynyttä oli yhteydessä läheisiinsä ja vapaaehtoisin Juttutuvan kautta useita kertoja päivässä, joka päivä. Heillä kirjoittelusta tuli kiinteä osa päivää, ja se lähensi ikääntyneiden ja heidän omaistensa välejä.

No kyllä ainakin minä tunsin sen siinä mielessä, että sai olla lasten kanssa paljon enemmän tekemisissä kuin mitä tuota (Käyttäjä5KRK, 293)

Internetin käytön lisääntymistä ja verkkovälitteisen vuorovaikutuksen yleistymistä elämän eri osa-alueilla on usein kritisoitu siitä, että sillä vähennetään kasvokkaisen vuorovaikutuksen hetkiä ihmisten elämässä ja lisätään yksilöiden yksinäisyyttä ja eristyneisyyttä (esim. Al-Qahtani & Higgins 2013). Etenkin ikääntyneiden itsenäisen elämän tukemista teknologian avulla on kritisoitu vaarasta, että se johtaa heidän yksinäisyytensä pahenemiseen ja vähäistenkin ihmiskontaktien korvautumiseen teknologisilla ratkaisuilla (Leikas 2008, 84). Näille väitteille ei aineistosta löytynyt tukea, vaan sen sijaan aktiivisesti yhteisöpalvelua käyttäneet pitivät edelleen yhteyttä myös puhelimitse ja vierailuin yhtä paljon kuin aikaisemminkin. Niillä, jotka eivät yhteisöpalvelua ottaneet aktiivikäyttöön, ei yhteydenpidon määrä muuttunut tutkimuksen aikana. Myös vapaaehtoisten ja ikääntyneiden yhteydenpito pysyi ennallaan muilta osin, Juttutuvan käyttö tuli vain lisänä aikaisemminkin jo vakiintuneen tapaamis- ja puhelurytmin päälle.

No kyllä me ainakin vaihdeltiin viestejä [ikäntyneen nimi] kanssa aika useinkin, mutta kävin siitä huolimatta kyllä joka toinen viikko. Joskus käyn viikon väleinkin, mutta joka toinen viikko ainakin. (Vapaaehtoinen1VRK, 138)

Juttutupaa aktiivisesti käyttäneet ikääntyneet kokivat kynnyksen yhteydenottoon viestiä kirjoittamalla matalammaksi kuin puhelimella soittamalla. Ei tarvinnut olla mitään tiettyä asiaa hoidettavaksi, vaan viestin saattoi kirjoittaa ilman erityistä syytä.

-- aika paljon keskusteltiin, aamulla ja päivällä ja illallakin sitten mitä tuli mieleen. Niitä oli kiva naputella ja meni sinne perille ja kyllä minä ainakin tykkäsin. Todella, että se oli semmoista läheistä kommunikointia, että sitä ei ihan joka asiaan niin kuin puhelimella viitsi aina soittaa. (Käyttäjä5KRK, 19)

Yhteydenpidon lisääntyessä kokonaisuudessaan Juttutupaa paljon käyttäneet ikääntyneet ja heidän läheisensä kertoivat kokevansa jonkin verran suurempaa yhteenkuuluvuuden tunnetta ja läheisyyttä kuin ennen koekäyttöjakson alkua.

Kyllä minä voisin sanoa, että kyllä se vähän lähensi. Se, että kun se yhteydenpidon aktiivisuus muuttui päivittäiseksi siitä viikoittaisesta, niin onhan sillä sitten omaan fiilikseenkin ihan selkeä merkitys (Läheinen5H1, 130)

Nevalainen (2009, 72) toi esiin sosiaalisen median käytön luontevuuden lapsille ja nuorille ja piti yhteydenpitoa esimerkiksi lapsenlapsiin yhtenä motivaation lähteenä ikääntyneiden internetin käytön opettelulle. Yksi haastatelluista läheisistä kertoikin, kuinka hänen lapsensa oli innostunut

kirjoittelemaan isoäitinsä kanssa Juttutuvan kautta, vaikka puhelimitse hän ei ollut halunnut pitää yhteyttä. Puhelimen käytön vierastamisesta ja yhteisöpalvelun kautta mieluummin viestimisestä tosin kertoi myös yksi ikääntyneistä osallistujistamme, joten totutun ja vertaisten kanssa paljon käytetyn viestintämuodon lisäksi yhteydenpitotavan valintaan vaikuttavat myös kunkin yksilön henkilökohtaiset mieltymykset.

Siinähan voisi sitten niin kuin siinä yhdessä perheessä, siinähan voisi joku muukin kirjottaa ja kysyä kuinka lapsenlapsi tai tällä tavalla, ketä nyt sattuu asumaan siellä. Ettei ole aina niin kuin yhden käsin kiinni siinä... Jos sinä puhelimella soitat, niin ei meillä [lapsenlapsen nimi] halua soittaa mummolle, mutta tuossa se kirjoitti sitten. (Läheinen1H1, 132)

Juttutuvan koekäyttö osoitti kaikkien osallistujien kohdalla turhaksi huolen siitä, että tieto- ja viestintäteknologiavälitteinen viestintä vähentää ihmisten välistä kanssakäymistä muilla tavoin. Niillä koekäyttöön osallistuneilla, jotka eivät halunneet tai pystyneet käyttämään Juttutupaa, säilyi yhteydenpito läheisiin samalla tasolla kuin ennen koekäyttöäkin. Sen sijaan Juttutupaa aktiivisesti käyttäneillä vuorovaikutuksen määrä lisääntyi, yhteisöpalvelun käytön tullessa puheluiden ja vierailujen lisäksi.

5.3 Sosiaalisen tuen saaminen olematta vaivaksi

Sosiaaliselle tuen osa-alueista verkostotuki tarkoittaa sitä, että kuulutaan sosiaaliseen verkostoon, jonka jäsenten välillä on vastavuoroisia velvollisuuksia (Cobb 1976). Pyrkimys vastavuoroisuuteen ennemmin kuin vain tukea vastaanottavana osapuolena olemiseen tuli esille ikääntyneiden vastauksissa. He halusivat pitää yhteyttä läheisiinsä ja saada heiltä sosiaalista tukea, mutta he eivät halunneet olla yksipuolisesti suhteesta hyötyvä osapuoli. Erityisen tärkeää ikääntyneille oli, ettei heidän oma halunsa saada seuraa häirinnyt heidän läheistensä elämää. Kynnys ottaa yhteyttä oli korkea, sillä vaikka ikääntyneillä itsellään oli paljon aikaa käytettävissään, he tiedostivat lähimmäisten arjen kiireisyyden ja monista eri suunnista tulevat velvoitteet, eivätkä halunneet häiritä heidän arkeaan.

Mutta niitäkin näkee niin harvoin kun ne käy, vuorotyö ja koiran ulkoiluttaminen, ja sitten minä olen täällä, niin vaikea minun on mennä sinne seurustelemaan. (Käyttäjät1H3, 130)

Yhteisöpalvelun kautta lähetetty viesti koettiin helpommaksi tavaksi ottaa yhteyttä kuin esimerkiksi puhelinsoitto. Kirjoitettuun viestiin ei vastaanottajan tarvinnut reagoida välittömästi, kuten hälyttävään puhelimeen, vaan yhteydenpito limittyi helpommin päivän muiden askareitten joukkoon. Eräs haastatelluista läheisistä kertoikin, kuinka hän saattoi esimerkiksi ruokaa laittaessaan viestitellä omaisensa kanssa – kokeneelle tablet-tietokoneen käyttäjälle vastauksen kirjoittaminen oli nopeaa ja onnistui muiden askareitten ohessa. Juttutuvan kautta lähetettyyn viestiin ei odotettu vastausta reaaliaikaisesti, vaan toinen osapuoli kirjoitti vastauksensa hänelle sopivana hetkenä, ilman tunnetta paineesta reagoida välittömästi. Tämä molemminpuolinen ymmärrys viestinnän asynkronisuudesta ja kiireettömyydestä madalsi kynnystä ottaa yhteyttä. Viestin saattoi lähettää milloin vain, ja vastaanottaja vastasi siihen sitten kun hänellä oli sopiva hetki.

Tuntuu vain että aika moni vanhuksista kyllä haluaisi jonkun tuollaisen helpomman yhteydenpidon lapsiinsa, kun se on sillä tavalla että jos sinä soitat nyt, niin tässä aina pitää ajatella että onkohan se paha paikka nyt kun soittaa sille ja voi, ehtiiköhän se nyt vastaamaan ja... (Vapaaehtoinen1VRK, 206)

Ikääntyneiden halu olla häiritsemättä läheisiään oli perusteltua, sillä sekä läheisten että vapaaehtoisten haastatteluissa tuli ilmi toive siitä, ettei kommunikointi ikääntyneen kanssa veisi liikaa aikaa ja keskeyttäisi muita arjen puuhia. Esimerkiksi videopuhelu-ominaisuutta useat ikääntyneistä toivoivat Juttutupaan mahdolliseksi, mutta läheiset eivät olleet ideasta yhtä innoissaan. Ratkaiseva ero oli synkronisen ja asynkronisen viestinnän välillä – reaaliaikainen yhteydenpito olisi vaatinut kaiken muun keskeyttämistä juuri sillä hetkellä kun yhteydenotto tulee, mutta kirjoittamalla ja lähettämällä viestejä myöhemmin vastattavaksi oman ajankäytön hallinta säilyy kummallakin osapuolella itse päätettävissä.

Noo, sillä lailla se vaatisi sitten enemmän sitä aikaa, että kun minullakin tosiaan olohuoneessa, minä tosiaan nostin sen keittiön pöydälle välillä kun touhusin siellä. Että jos oli tullut häneltä viestiä, minä vastasin ja touhusin siellä, milloin mitäkin tein. Minulla oli siinä pöydällä se, niin minä siinä välissä pystyin siinä touhuaamaan, että kun hänelläkin se kirjoitus niin kuin minuun verrattuna, kun minä olen nopea kirjoittamaan, niin oli hidasta, kun koetti hakea niitä kirjaimia mitä laitettiin. Mutta niin tuota, ehkä se sitoisi sitten... -- minusta se sitoisi ehkä sillä lailla vähän kuitenkin. (Läheinen1H1, 50)

Halu säilyttää oma rauha tarvittaessa ei ollut vain läheisten ja vapaaehtoisten toive. Myös ikääntyneet kertoivat, kuinka he jättivät Juttutuvan äänimerkit uusista viesteistä huomiotta, jos eivät

sillä hetkellä halunneet lukea heille saapuneita viestejä. Myös suorasukaiset kieltäytymiset kanssakäymisestä esimerkiksi kyläilyjen muodossa oli helpompi ilmaista kirjoittamalla viesti kuin kertomalla sama asia kasvotusten tai puhelimessa.

Siinä voi ilmoittaa, että nyt minä tulen teille ja toinen voi vastata, että ei sovi nyt [naurahtaa] (Käyttäjät1H3, 118:119)

Juttutuvan käyttö tarjosi ikääntyneille mahdollisuuden pitää yhteyttä tuntematta olevansa häiriöksi läheisilleen. Kynnys yhteydenottamiseen lähettämällä viestejä yhteisöpalvelun kautta oli matalampi kuin esimerkiksi puhelimella soittaen, koska kirjoitettuun viestiin ei odotettu vastausta heti. Viestinnän asynkronisuuden tuoma joustavuus oli myös lähimmäisten ja vapaaehtoisten näkökulmasta etu, sillä se mahdollisti yhteydenpidon sovittamisen muiden päivän askareiden ja velvoitteiden lomaan.

5.4 Yhteisöpalvelun mahdollisuudet yksinäisyyden lieventäjänä

Yksin asuminen ja vaikeudet liikkua oman kodin ulkopuolella eivät automaattisesti tarkoita, että ihminen olisi yksinäinen. Oman toimintakyvyn heikkenemisestä johtuva elinpiirin supistuminen ja aikaisempien sosiaalisten verkostojen ylläpitämisen vaikeus voivat kuitenkin johtaa yksinäisyyden tuntemuksiin (Leikas 2008, 25). Neljällä viidestä Juttutupaa käyttäneistä ikääntyneistä oli rajoitteita liikkumiskyvyssä, jonka vuoksi heidän elämänsä keskittyi pitkälti kotiin. Kuten Leikas (mt., 84) tuo esiin, voidaan teknologian avulla luoda sosiaalisen kanssakäymisen mahdollisuuksia myös sellaisille ihmisille, jotka eivät esimerkiksi liikuntaesteiden vuoksi voi lähteä kodistaan. Vaikka haastatellut ikääntyneet yhtä lukuun ottamatta kävivät edelleen esimerkiksi kaupassa joko itsenäisesti tai omaisen auttamana, he kertoivat kotoa lähtemisen hankaluudesta ja sosiaalisten suhteiden ylläpidon vaikeudesta oman liikkumisen hankaloitumisen myötä. Yhteisöpalvelu koettiin potentiaalisena välineenä yhteydenpitämiseen ihmisille, joilla fyysisten rajoitteiden vuoksi on vaikea poistua kotoa.

Ilman muuta tämä on hyvä näin tämmöisillä meillä könttyröillä, jotka huonosti liikutaan. (Käyttäjät2KRK, 382)

Myös ikääntynyt, joka Juttutuvan koekäytön aikaan eli sosiaalisesti aktiivista elämää eikä kokenut tarvitsevansa yhteisöpalvelua sosiaalisen verkostonsa ylläpitoon, tunnisti teknologian mahdollisuudet tilanteessa, jossa oma liikuntakyky nopeasti huononisi. Jos terveydellisistä syistä joutuisi vuoteenomaksi, voisi yhteisöpalvelun kautta pitää yhteyttä muihin ihmisiin.

Täällä oli juuri puhetta siitä, että siinä mielessä se on hyvä, jos minä olen vuoteen omana, niin minulla on tuo kone kuitenkin. (Käyttäjä3H3, 349)

Kuten Arja Kilpeläinen (2016, 17) toteaa, Suomessa maaseudulla sivukylillä asuu iäkkäitä ihmisiä, joita sitoo asuinpaikkaansa halu pysytellä synnyinseudulla, omistusasunto ja pitkä asumishistoria samassa paikassa, kun taas nuoret muuttavat sivukyliltä herkästi opiskelun ja työn perässä kaupunkiin. Etenkin harvaanasutussa Lapissa väestö ikääntyy nopeammin kuin muualla Suomessa (Kilpeläinen 2014, 20–21), joka konkretisoituu maalla yksin asuvien ikääntyneiden suuren määränä samanaikaisesti heidän nuorempien perheenjäsentensä monesti asuessa kaukana. Vaikka tutkimukseen osallistuneet ikääntyneet asuivat taajama-alueella, nostivat etenkin haastatellut läheiset ja vapaaehtoiset esiin yhteisöpalvelun mahdollisuudet harvaanasutulla alueilla asuvien ikääntyneiden kohdalla.

Siitä olisi monelle kuule apua ja varsinkin tuolla semmoinen ehkä juuri joka asuu tuolla kauempana, että se näille niin kuin oikeastaan, jos ne asuvat vaikka omassa talossa ja siinä ei ole oikein naapureitakaan kovin lähellä ja mitään kontaktia muualle, niin se on tosi hyvä että sitten pystyisi pitämään yhteyttä jotenkin. (Läheinen1H1, 126)

Harvaanasutulla alueella eläminen ei kuitenkaan ole edellytys sille, että yksilö elää vastoin omaa tahtoaan eristyneenä ja vailla ihmiskontakteja. Vapaaehtoisten ryhmäkeskustelussa tutkimusjakson lopussa nämä SPR:n ystäväpalvelun vapaaehtoiset kertoivat, kuinka usein he kohtaavat tai kuulevat ihmisistä, jotka eivät liikuntarajoitteittensa tai jonkin muun esteen vuoksi pysty poistumaan asunnostaan. Tällaisille ihmisille sosiaalisen median käyttö voisi avata uudelleen oven yhteisöjen toimintaan osallistumiseen ja sosiaalisiin verkostoihin kuulumiseen.

No ainakin nämä yksin asuvat keitä on tässä kaupungissa, siis se on aivan yllättävä, että ihan keskellä kaupunkia, pieni yksiö, ikkunat etelään päin, ei pääse ulos moneen kuukauteen, koko ajan verhot kiinni ja siellä vain istuu ja on. Niin varmasti se olisi jonkinlainen elämänlanka tuokin sitten, että saisi vähän niin kuin muihin yhteyttä. (Vapaaehtoinen1VRK, 99)

Juttutupaa koekäyttäneistä ikääntyneistä kaksi kertoi kokevansa itsensä yksinäiseksi niin usein ja voimakkaasti, että se laski heidän elämänlaatuun. Kumpikin asui yksin kaupunkialueella, eikä

liikkuminen oman kodin ulkopuolella ilman auttajaa enää onnistunut. Tämän vuoksi aikaisemmat harrastukset ja tuttavien tapaamiset olivat jääneet. Ikääntyneet kertoivat avoimesti niin yksinäisyyden kokemuksistaan kuin siitä, kuinka yksinäisyys laskee mielialaa.

No tietenkkin minullahan on asunto ja ruokahomma on kunnossa, mutta se pitäisi olla kaveri ettei tarvitsisi olla yksin (Käyttäjät4H1, 114)

Niin, mutta se on kun yksin on. Että joskus on sellainen kun on huonossa kunnossa, niin vähän sellainen arka olo. Sitten minä lohdutan: kyllä ne löytää minut kun rupeaa haju tulemaan. (Käyttäjät1KRK, 289)

Edellä mainitut kaksi ikääntynyttä ja heidän läheisensä aloittivat Juttutuvan koekäytön aktiivisesti yhteisöpalvelun toimintalogiikkaa ja tablet-tietokoneen käyttöliittymän käyttöä opetellen. Ensimmäinen heistä ei onnistunut yhteisöpalvelun käyttöönotossa, mutta toinen heistä onnistui käytön oppimisessa ja oli tiiviissä yhteydessä sekä läheisiinsä että vapaaehtoiseen Juttutuvan välityksellä. Yhteisöpalvelu toi hänelle mahdollisuuden jakaa arkeaan läheisensä kanssa aiempaa, etupäässä puhelimitse tapahtunutta yhteydenpitoa tiiviimmin. Lisäksi uuden teknologian käytön opettelu, viestien kirjoittaminen ja vastausten odottaminen toivat päiviin kaivattua sisältöä ja ajankulua. Melko samanlaisina toisiaan seuraavat päivät eivät enää tuntuneet pitkiltä, kun Juttutuvan käyttö toi niihin uudenlaista virikettä.

Siinä kuluu aika. [nauraa] Siinä kuluu aika. En minä huonoa huomannut, kun minulla on aikaa täällä kotona. Ajankulua. Hyvää ajankulua. [nauraa] (Käyttäjät1H3, 10:11)

Toisella paikkakunnalla asuvalle läheiselle ikääntyneen kohonnut mieliala ja ilahtuminen uudeltaisesta ajanvietteestä olivat tervetulleita havaintoja. Vaikka läheiset tiedostaisivat ikääntyneen omaisensa yksinäisyyden, ei monilla perheille ole mahdollisuutta auttaa tilanteessa pitkien välimatkojen ja elämän muiden veloitteiden estäessä esimerkiksi usein kasvokkain tervehtimässä käymisen. Ikääntyneen kiinnostus ja kyky opetella uudenlainen yhteydenpitotapa ja saada sitä kautta helpotusta yksinäisyyteensä, oli kummankin osapuolen näkökulmasta positiivinen asia.

Katso, yksinäinen, sillä lailla että ei ole sitä porukkaa siellä paljon mitkä kulkee siellä, niin sillä aika kuluu siinä. Se sanoo että tämä on kiva leikkikalua, et siinä kuluu katso ne päivät siinä. On kuitenkin jotakin, vähän kiinnostaa ja tällä tavalla kuitenkin. (Läheinen1H1, 68)

Myös ne koekäyttöön aktiivisesti osallistuneista ikääntyneistä, jotka eivät kokeilujakson alkaessa tunteneet itseään yksinäisiksi, kertoivat saavansa Juttutuvan käytöstä piristystä arkeensa.

Vaikka muualla asuviin läheisiin pidettiin ennen Juttutuvan koekäyttöäkin yhteyttä, yhteisöpalvelun kautta viestintä lisäsi yhteydenpidon määrää huomattavasti aikaisempaan verrattuna. Rakkaiden ihmisten kanssa rupattelu viestejä kirjoittamalla kohotti mielialaa. Viestien odottaminen ja niiden tuleminen toivat ikääntyneistä koekäyttäjistä hyväkuntoisimmalle ja muutakin kautta sosiaalisia verkostojaan ylläpitämään pystyvälle henkilölle viihdykettä päiviin.

No ainakin se, että tulee enempi oltua yhteydessä lähimmäisiin ennen kaikkea, että ne yhteydenotot ei ole niin aktiivisia kuin tuon koneen kautta, koska se siinä päivittäin se ruutu siinä katselee niin sitä aina vähän kurkistelee ja kuuntelee niitä soittoääninä, että kun se kilahtaa niin sitähan tulee juostua katsomaan heti, että mitä sinne on tullut. (Käyttäjä5H1, 108)

Yksi riittävästi sosiaalisia kontakteja muutoinkin arjessaan kokeva ikääntynyt aloitti Juttutuvan käytön ja oli aluksi innostunut siitä: *”Ei sehän alussahan se oli kauhean semmoista, että tämähän mahtava”*. Koekäytön edetessä yhteisöpalvelun käyttö kuitenkin jäi hänellä. Kiinnostus ja motivaatio eivät riittäneet kirjoittamalla viestimiseen, kun kotona oli päivittäin sekä kotona asuva perheenjäsen että usein kylässä käyviä ystäviä, jotka antoivat seuraa ja sisältöä arkeen. Vaikka hän ei aktiivisesti Juttutupaa alun opetteluvaiheen jälkeen käyttänytkään, hän kuitenkin kertoi sen tarjoaman mahdollisuuden yhteydenpitoon puhelimen ohella tuovan jonkin verran lisäturvaa niihin hetkiin, kun hän oli yksin kotona.

– – minusta oli noin kun joudun paljon illalla olemaan, kun poika lähtee töihin, että se vasta aamupuolella tulee, niin sillä tavalla oli ihan hyvä, kun minä sain olla tyttären kanssa yhteydessä ja selitin mikä on tilanne itsellä täällä, tai sitten hän kerkesi siihen kirjottaa, että kysyi tilanteen, että miten sinulla siellä menee. (Käyttäjä3KRR, 360:361)

Valitettavasti yksinäisyydestä kärsineistä ikääntyneistä toinen ei saanut Juttutuvasta apua yksinäisyyteensä. Vaikka Juttutupa oli pyritty suunnittelemaan mahdollisimman helppokäyttöiseksi ja ikääntyneille räätälöidyksi, ei sen käytön oppiminen onnistunut häneltä. Sen sijaan, että yhteisöpalvelu olisi tuonut helpotusta hänen arkeensa, koekäyttöjakso lähinnä laski hänen mielialaansa ikääntyneen kokiessa syyn oppimisessa epäonnistumiseen olevan hänen omissa taidoissaan ja kyvyissään.

Kuule kun se on semmoinen juttu, kun minä en ole sitä kunnolla osannut niin siinä ei sitä yksinäisyyttä ole saanut poistettua. (Käyttäjä4H3, 75)

Juttutuvan koekäytön loputtua vapaaehtoisten ryhmähaastattelussa yksinäisyys-teema nostettiin esille. Vaikka Juttutupa-kokeilun aikana saimme myös hyvin positiivisia kokemuksia yksinäisyyden lieventymisestä yhteisöpalvelun käytön avulla, piti toinen vapaaehtoisista kasvokkaista vuorovaikutusta ja fyysistä läsnäoloa tärkeimpänä ikääntyneille.

Mutta ei se yksinäisyyttä korvaa, ei se tuo autta, se pitäisi hengittää sitten tuo [nauraa], kun sillä riittää siellä että joku hengittää, että se ei sen enempää sillä tarvitse olla sitä kaveria, että se ihmisen varmaan on erilaisia. Niin näitä... vaikka olisi kuinka puhelias ja on sitä... (Vapaaehtoinen2VRK, 103)

Sekä aikaisemmat tutkimustulokset (Leist 2013) että Juttutuvan koekäyttö kuitenkin osoittivat, että sosiaalisen median avulla voidaan vähentää ikääntyneen kokemaa yksinäisyyttä mahdollistamalla sosiaalisten verkostojen ylläpitäminen ja molemminpuolinen vuorovaikutus itselle tärkeiden ihmisten kanssa, asuinpaikasta ja toimintakyvystä riippumatta. Kaikille Juttutuvan koekäyttäjistä yhteisöpalvelu ei ollut joko mahdollinen tai mielekkääksi koettu tapa pitää yhteyttä läheisiin, mutta niille, jotka sen kokivat itsellensä sopivaksi, se toi piristystä ja sisältöä arkeen ja vahvisti vuorovaikutusta läheisten kanssa. Kahdesta yksinäisyydestä kärsineestä Juttutupaa koekäyttäneistä ikääntyneestä toinen koki saavansa yksinäisyyteensä helpotusta yhteisöpalvelun käytöstä. Toisella yksinäisistä ikääntyneistä taas yhteisöpalvelun käytön opettelu ei onnistunut, joten hänen kokemuksensa koekäytöstä jäivät negatiivisiksi ja yksinäisyyden poteminen jatkui.

6 Esteet sosiaalisen tuen saamiselle sosiaalisen median avulla

6.1 Käytettävyysongelmat

Teknologian käytettävyys vaikuttaa siihen, kuinka helppoa, miellyttävää ja sujuvaa tuotteen käyttäminen on yksilölle (Bevan 1999). Juttutuvan koekäyttöön osallistuvat kohtasivat sekä yhteisöpalvelun käyttöliittymän suunnittelusta, ohjelmiston toimintalogiikasta, kosketusnäyttöliikkeen käytöstä, että palvelinongelmista johtuvia käytettävyysongelmia.

Vaikka Juttutupa oli suunniteltu erityisesti iäkkäille ihmisille helppokäyttöiseksi yhteydenpitovälineeksi, kokivat useat ikääntyneistä sen käytön hankalaksi ja yksi ikääntyneistä kokonaan mahdottomaksi. Ikääntyneiden haastatteluissa kaksi käytettävyysongelmien tyyppiä nousi esiin ylitse muiden: yhteisöpalvelun käytön opittavuus ja muistettavuus sekä sensomotoriset ongelmat tablet-tietokonetta käytettäessä.

Ongelmat opittavuudessa ja muistettavuudessa

Opittavuus ja siihen linkittyvä muistettavuus olivat käytettävyyden osa-alueista (Nielsen 1993) ne, joissa Juttutuvan koekäyttöön osallistuneet ikääntyneet kohtasivat eniten käytettävyysongelmia. Opittavuudella viitataan tuotteen käytön oppimisen helppouteen ja nopeuteen käyttäjän aloittaessa tuotteen käytön, muistettavuudella taas siihen, kuinka käyttäjä pystyy tuotetta käyttäessään muistamaan kuinka hänen tulee toimia. Muistettavuudeltaan hyvän tuotteen käyttöliittymä muistuttaa käyttäjää oikeasta toimintatavasta ja -järjestyksestä esimerkiksi näytöllä näkyvin toimintaohjein, jolloin käyttäjällä ei ole tarvetta muistaa ulkoa, mitä hänen tulee tehdä seuraavaksi tuotetta käyttäessään. Muistettavuus tarkoittaa myös sitä, että pitemmänkin tauon jälkeen käytön uudelleenaloittaminen on sujuvaa, ilman että käytön opettelu pitää aloittaa uudelleen alkupisteestä.

Opittavuus määrää sen, pystyykö käyttäjä hyötymään tuotteesta ollenkaan, vai loppuuko käyttö epäonnistuneeseen alkuunsa. Koekäyttöön osallistuneista ikääntyneistä neljä viidestä kertoi oppineensa Juttutuvan käytön. Kaikki ikääntyneet aloittivat opetteluun joko vähäisistä aiemmista tietokoneiden käyttökokemuksista tai käyttivät nyt tietokonetta ensimmäistä kertaa. Sosiaalinen media oli heille kaikille ennestään vierasta. Tästä huolimatta yksi ikääntyneistä koki käytön oppimisen helppona.

Ei siinä mene kauan, se on ihan semmoinen muutama päivä, niin silloin sen tekniikan ymmärtää, missä mennään (Käyttäjä5H3, 26:28)

Kolme ikääntyneistä kohtasi vaikeuksia aloitellessaan Juttutuvan käyttöä, mutta pystyi ylittämään nämä esteet. Ikääntyneiden tieto- ja viestintäteknologian käytön opettelua on tutkittu laajasti ja todettu ikääntyneiden hyötyvän käyttöä opetellessaan etenkin kiireettömästä tahdista ja rauhallisesta ympäristöstä (Ruoppila 2014, 44–45). Kiireettömyys ja turvallisen tuntuinen ympäristö toteutuivat Juttutuvan koekäytössä, jossa ikääntyneet opettelivat yhteisöpalvelun käyttöä omaan tahtiinsa kotonaan. Uuden teknologian hallinnan oppiminen oli vaikeuksien voittamisen jälkeen myönteinen kokemus siihen pystyneille ikääntyneille.

No minä sanon omalta kohdalta, että alussa se oli vähän vaikea. Mutta kun minä siihen pääsin oppimaan, tuntemaan sen koneen, niin minusta oli niin mukavaa. (Käyttäjä3KRR, 36)

Käytön opetteluun liittyi osalla ikääntyneistä omien kykyjen epäilyä ja turhautumista omaan oppimisnopeuteen. Juttutuvan koekäyttöön osallistuvilla korostettiin, että kyseessä on keskeneräinen, prototyyppivaiheessa oleva tuote ja mahdollisesti esiintyvät ongelmat sen käytössä eivät johdu heidän ominaisuuksistaan. Tästä huolimatta osa ikääntyneistä esitti niin itsesyytöksiä kuin ilmaisi turhautumistaan vaikeuksiinsa käytön oppimisessa.

Minä olen semmoinen höppänä että. (Käyttäjä1H2, 141)

Niinhan minä sanoin eilen jo sille pojalle, että perhana kun minua niin kismittää, että joko minä nakkaan sen tästä pihalle... Opetteleminen on, vaikka on yksinkertainen. (Käyttäjä1H2, 8)

Toinen opittavuuteen yhteydessä oleva käytettävyyden osa-alue, muistettavuus, osoittautui ongelmalliseksi osalle ikääntyneistä. Kognitiivisen toimintakyvyn alenemien on todettu voivan estää ikääntyneiden TVT:n käytön oppimisen (Sayago ym. 2011). Kahdella Juttutuvan koekäyttöön osallistuneista ikääntyneistä oli jonkin verran muistiongelmia. Yhteisöpalvelun käytön opettelua tämä haittasi sekä vaikeutena muistaa heille annettu ohjeistus ja aikaisempien käyttökertojen kokemukset, että ongelmina meneillään olevan käyttökerran aikana. Muistin kuormitus pienee käyttäjän toiminnan automatisoituessa (Saariluoma ym. 2000, 8), mutta tähän vaiheeseen asti pääseminen edellyttää käytön opetteluaiheen onnistumista. Haastatellut ikääntyneet olivat tietoisia omista rajoitteistaan muistamisen suhteen.

Haastattelija: Mikä siinä voisi olla semmoinen suurin haaste tämän käytössä?

Ikääntynyt: Kun on lyhyt muisti, niin ei muista mitä minä olen painellut (Käyttäjä1RK1, 170:171)

Käytettävyyssuunnittelulla voidaan helpottaa muistettavuuteen liittyviä ongelmia, esimerkiksi johdonmukaisella valikkorakenteiden suunnittelulla ja antamalla käyttöliittymän kautta käyttäjälle vihjeitä siitä, miten hänen kannattaisi toimia (Saariluoma 2014, 133). Ikääntyneille suunnattua teknologiaa suunniteltaessa opittavuuden ja muistettavuuden merkitys korostuu, sillä useilta ikääntyneiltä puuttuu aikaisemman tieto- ja viestintäteknologian käyttökokemuksen mukanaan tuoma perusymmärrys teknologisten tuotteiden toiminnan periaatteista (Leikas 2009, 148). Kokonaan uudenlaisen asian opettelu on hankalampaa kuin aikaisemman osaamisen soveltaminen vain osittain uudenlaisen tuotteen käyttöä opetellessa. Koekäyttäjien loputtua vapaaehtoisten ryhmäkeskustelussa aikaisemman teknologian käyttökokemuksen merkitys nostettiin esille.

Se on jännä, joku ikäkysymyksen siinä on, että joku meidän ikäluokkaa, kuusi-, jopa seitsemänkymppisetkin, ne ovat jo tottuneet jollakin tavalla konemaailmaan. Mutta siitä vanhemmat sitten, niillä on se arkuus, arkoja ihan erillä lailla, että ”ikinä ole koskenut tuommoiseen koneeseen, en kyllä ala millekään”. Saattaa olla, että kunhan me ollaan sitten siinä iässä, meillä on kone sitten jo ihan luontevasti. (Vapaaehtoinen1VRK, 104)

Kokeilemalla oppiminen on usein tehokas tapa tieto- ja viestintäteknologian käytön opettelussa. Se kuitenkin edellyttää käyttäjältä rohkeutta toimia silloinkin, kun hän ei ole varma onnistumisestaan. (Multisilta 2014, 232–233.) Tämän hetken ikääntyneiltä puuttuu historia TVT:n ympäröimänä kasvamisesta, jolloin kynnys kokeilemalla oppimiseen voi olla suuri. Ruoppilan (2014, 44–45) mukaan iäkkäille ihmisille onkin tyypillistä halu välttää virheiden tekemistä ja taipumus nähdä omat taidot ja oppimispotentiaali teknologian käytössä pieninä. Myös Juttutupaa testanneet ikääntyneet toivat esiin epävarmuutta omista kyvyistään ja käytön opettelussa tekemistä virheistään.

No kun se on ollut tässä pöydällä, niin tuntunut, että kyllä minun pitäisi tuota osata käyttääkin, niin se on hermostuttanut että kun ei [onnistu käytössä] (Käyttäjä4H3, 37)

TVT:n käytön opettelu itsekseen sopii toisille ihmisille, kun taas toiset opettelisivat mieluummin toisen ihmisen opastuksella. Tutkimuksissa on todettu, että ikääntyneiden TVT:n käytön oppimista ja ylipäänsä opetteluun yrittämistä edistää heidän saatavillaan oleva apu läheisiltä (Intosalmi ym. 2013, 16). Myös ikääntyneille suunnatut internetin ja tietokoneiden käytön kurssit

ovat osoittautuneet toimiviksi ratkaisuuksi (Sankari 2004). Juttutuvan koekäytössä ikääntyneet saivat kirjalliset käyttöohjeet ja lisäksi opastusta käyttöön laitteiston heidän kotiinsa tuoneelta tutkijalta ennen koekäytön alkamista, mutta varsinaisen koekäyttöjakson ajan he toimivat itsenäisesti. Osa ikääntyneistä oppi käytön itseksensä kokeilemalla, osaa auttoivat alkuun läheiset, ja ainakin yksi ikääntyneistä soitti ylitsepääsemättömiä ongelmia kohdatessaan tutkimushankkeen työntekijälle, joka oli hoitanut laitteiston asennuksen ja alkuopastuksen. Osalla ikääntyneistä myös kotona käyvät haastattelijat pystyivät opastamaan heidän kohtaamissaan ongelmissa, mutta koska haastatteliijoilla itsellään oli erilaiset valmiudet TVT:n ja etenkin Juttutuvan kaltaisen, tablet-tietokoneella toimivan sovelluksen käyttöön, ei tätä mahdollisuutta ollut tarjolla kaikille ikääntyneistä. Yksi ikääntyneistä totesi koekäyttöjakson lopussa, että olisi tarvinnut enemmän aikaa ja jonkun opastamaan käytössä, jotta olisi onnistunut Juttutuvan käytön oppimisessa.

Mutta siinä olisi tietenkin, semmoinen henkilökohtainen opettaja kun olisi ollut, joka olisi niin kuin pitemmän aikaa ollut. (Käyttäjä4H3, 26)

Opettelussa ikääntyvää tämän kotona auttavaa ihmistä olisi kaivannut myös yhden ikääntyneen läheinen, joka puhelimen välityksellä neuvoi ikääntyneitä omaistaan Juttutuvan käytössä. Ihannetapauksessa ikääntyneille suunniteltu teknologia olisi niin helppokäyttöistä, että opettelu onnistuisi itsenäisesti. Tällöin myös yksin asuvat ja etenkin yksinäiset ikääntyneet, eli ne, joilla olisi mahdollisuuksia parantaa elämänlaatuaan sosiaalisen median avulla, pystyisivät ottamaan uuden tuotteen haltuunsa ja oppimaan käytön itsenäisesti. Juttutuvan koekäyttö kuitenkin osoitti, että tämän tasoinen helppokäyttöisyys ja opittavuus ovat vaikeita saavuttaa, vaikka tuotesuunnittelussa oli pyritty mahdollisimman hyvään käytettävyyteen.

Sensomotoriset ongelmat yhteisöpalvelua käytettäessä

Aiemman tieto- ja viestintäteknologian käyttökokemuksen puuttumisen lisäksi muita erityisesti ikääntyneiden TVT:n käyttöä haittaavia ongelmia aiheuttaa ikääntymiseen usein liittyvä aistien heikentyminen ja hienomotoriikan huonontuminen (Leikas 2008, 148; Multisilta 2014, 233). Juttutupaa käytettiin tavanomaisen tablet-tietokoneen kautta ja kirjoittaa saattoi joko kosketusnäytöllä tai laitteen mukana tulevalla erillisellä näppäimistöllä. Vaikka Juttutupa itsessään oli suunniteltu näkökyvyn heikkenemisen huomioiden ja sen tekstit ja kuvakkeet olivat kookkaita ja selkeitä, tuotti laitteen itsensä pieni koko ongelmia. Etenkin kahdella ikääntyneistä oli ongelmia nähdä riittävän tarkasti näytöllä olevaa tekstiä Juttutupaa käyttäessään, eli laite olisi saanut olla vielä kookkaampi ja näytön sisältö skaalattavissa suuremmaksi käyttäjän tarpeiden mukaan.

Kun olisi vain näkynyt aina välillä, mutta kun ei, tuntui, että ei huonolla näöllä näe niitä kun kirjoitti sinne. (Käyttäjä1H3, 17)

Useat ikääntyneistä käyttivät viestejä kirjoittaessaan erillistä näppäimistöä kosketusnäytöllä olevan näppäimistön sijaan. Näppäimistö oli kuitenkin varsin pienikokoinen, mikä tuotti ongelmia näkemisen suhteen. Toinen käytettävyyttä heikentävä ominaisuus oli näppäimistön väri: näppäimissä oli mustalla pohjalla valkeat kirjaimet. Käyttöliittymien suunnittelua erityisesti ikääntyneiden tarpeita vastaavaksi on tutkittu paljon (esimerkiksi Hawthorn 200; Zajicek 2005). Suositus on, että tekstin ja taustan välillä tulee olla riittävän suuri kontrasti näkyvyyden parantamiseksi ja taustan on parempi olla vaalea kuin tumma. Juttutuvan koekäyttäjistä osalla oli vaikeuksia erottaa, mitä näppäimistössä luki pienen koon ja tumman pohjavärin vuoksi.

Justiin niin katso kun ne on niin kauhean pikkusia [viittaa näppäimistön merkkeihin], niin se pitäisi aina olla tuo jumalattoman suuri, katso noin suuri [osoittaa näppäimistöä] (Käyttäjä2H2, 71:75)

Että kun se on musta. Se on musta se taulu [näppäimistö] ja mustat on ne niin katsoa nyt tuota oikein. Siis ihan tosissaan melkein nenä siinä koneessa kiinni. Että tietenkinhän se olisi hyvä isompiakin kirjaimet olla [näppäimistöllä]. (Käyttäjä3H2, 374:376)

Kuulo on näön ohella toinen TVT:n käytössä usein tarpeellinen aisti. Juttutupaa käytettäessä viestin saapumisesta kuului äänimerkki, joka yhdelle ikääntyneistä oli liian hiljainen tullakseen huomatuksi. Tablet-tietokoneesta olisi pystynyt säätämään äänenvoimakkuutta suuremmaksi, mutta kuten Saariluoma (2014, 131) toteaa, käyttöliittymän säädettävyyden tulisi olla helppoa ja nopeaa niin, että käyttäjä pystyisi sen tekemään. Juttutuvan koekäyttäjälle säädöt eivät olleet riittävän helposti löydettävissä.

Niin minä edelleenkin vetoan, että kyllä tämä hyvä laite on, vaan että se on tuolla omassa huoneessa ja sitä ei sitten, minä kun en kuule sitä kilahtusta niin kuin hän saattaa laittaa [viestin]. Se kilahtaa... Ja ei saa, sitä kun ei saa isommalle — (Käyttäjä3H3, 255)

Erillisen näppäimistön avulla kirjoittamisessa Juttutupaa testanneita ikääntyneitä haittasi siis lähinnä heikentyneeseen näkökykyyn liittyvät tekijät. Juttutuvan käyttäminen edellytti kuitenkin myös tablet-tietokoneen kosketusnäytön käyttämistä. Kosketusnäytön käyttö vaatii sekä yrityksen ja erehdyksen kautta oppimista toimivan kosketustavan löytämiseksi, että käden hienomotoriikan hallintaa, mitkä molemmat voivat tuottaa ongelmia ikääntyneille (Ruoppila 2014, 44–45; Leikas 2009, 148). Kosketusnäytön käyttäminen tuotti vaikeuksia useille Juttutupaa koekäyttäneistä ikääntyneistä.

Meillä oli myös [ikäntyneellä] hankala silloin aluksi kun opeteltiin, että miten siihen piti sillä sormenpäällä koskea, kun se jostakin kulmasta sen otti ja jostakin ei, niin sen kanssa oli vähän. (Läheinen4LRK, 138)

Mutta niin kuin tuon ikäinen ihminen, joka ei ollut koskaan tietokoneitten kanssa ollut, niin kyllähän se on ihan kädestä opetettava sitä, että kun... Sitten minä puhelimessa sitä neuvoin, että kun "ei nämä ei liiku nämä kuvat, nämä ei mennyt", että "ei sitä tarvitse henkensä edestä painaa sitä näyttöä, että ei se liiku silloin", että ne on hipaisuja. "Eihän tämä liiku mihinkään." Ja sitten se rullasi väärään suuntaan ja... (Läheinen1H1, 26)

Vaikka tarve riittävän suurikokoisille teksteille ja painikkeille käyttöliittymässä oli tiedossa etukäteen, koettiin Juttutuvan käyttö silti hankalaksi näkemiseen liittyvien ongelmien vuoksi. Toinen sensomotoriikkaan liittyvä ongelmien lähde, kosketusnäytön käyttö, vaati totuttelua käyttäjiltä. Oikean tekniikan löydyttyä ikääntyneet pystyivät hallitsemaan kosketusnäytön riittävän hyvin, mitä osaltaan auttoi Juttutuvan suunnittelu: näytöllä näkyvät kohteet olivat kookkaita, joten sormen kosketusta ei tarvinnut saada osumaan niin tarkalleen oikeaan paikkaan kuin esimerkiksi Facebookin kaltaista kaikenikäisille käyttäjille suunnattua yhteisöpalvelua käytettäessä.

Muut käytettävyysongelmat

Käytettävyyden määritelmään kuuluu osana myös se, että käyttäjä pystyy suorittamaan tuotteella haluamansa tehtävän, esimerkiksi yhteydenpidon läheiseensä, "tehokkaasti, nopeasti ja käyttäjää tyydyttävällä tavalla" (Bevan 1999). Juttutuvan koekäytön loppuvaiheessa palvelinongelmien määrä lisääntyi niin, etteivät koekäyttäjien lähettämät viestit aina kulkeneet perille, tai tulivat useiden tuntien viiveellä. Tuotteiden prototyyppinä testattaessa tällaisten käyttäjän toiminnasta täysin riippumattomien käytettävyysongelmien kohtaaminen on mahdollista. Lopulta koekäyttö lopetettiin noin kahden kuukauden käytön jälkeen palvelinongelmien estäessä yhteisöpalvelun käyttämisen. Juttutuvan koekäyttäjille kerrottiin ongelmien syystä ja korostettiin, ettei vika ole heissä. Tästä huolimatta katkokset yhteisöpalvelun toiminnassa ymmärrettävästi turhauttivat koekäyttäjää ja laskivat motivaatiota käytön jatkamiseen.

No, en minä tiedä, alussa se oli opettelua ja jännittävää, ja sitten harmittamaan rupesi jo lopussa, kun ei päässyt [käyttämään yhteisöpalvelua] (Käyttäjä1H3, 66)

Sitten se mikä nyt hankaloittaa oli se, että kun ne viestit meni välillä niin kuin hukkaan, että kun lähetti, niin ne hävisi jonnekin, että ne ei mennytäkään läpi, niin siinä tuli sitten pitemmän ajan myötä, että oli joka välissä vähän varpaillaan sen kanssa, että meneekö ne viestit läpi vai eikö ne mene -- (Läheinen5H1, 26)

Nielsenin (1993) määritelmän mukaan käytettävyyden osa-alueisiin kuuluu myös virheiden ehkäisy ja niistä toipuminen. Virheiden ehkäisy tarkoittaa sitä, että tuote on suunniteltu sellaiseksi, ettei käyttäjä helposti ajaudu tekemään virheitä sitä käyttäessään, vaan käyttöliittymä ohjailee ja opastaa käyttäjää toimimaan oikein. Virheistä toipuminen taas voidaan toteuttaa esimerkiksi tarjoamalla käyttäjälle mahdollisuus perua tekemänsä toiminto, esimerkiksi sähköpostiohjelmissa noutaa poistettu viesti takaisin ohjelman roskakori-kansiosta. Juttutuvan koekäyttäjät eivät maininneet tapauksia, joissa virheiden ehkäisyssä olisi ollut puutteita. Virheistä toipuminen sen sijaan ei toiminut, sillä käyttäjät kadottivat aika ajoin viestejä, joita he olivat yrittäneet lähettää. Mikäli viestit olisivat olleet palautettavissa jotakin kautta, eivät koekäyttäjät ainakaan kertoneet tätä mahdollisuutta havainneensa.

Niin, [ikääntyneellä] meni oikeastaan se into siinä, kun se yhden pitkän kirjeen oli alkanut kirjoittamaan ja sitten kun se oli alkanut sitä lähettämään, niin se ei sitten tullutkaan minulle. Se vaan katosi johonkin, se oli painanut jotakin muuta nappia, niin se katosi koko juttu siellä. Niin sillä meni se intokin sitten. (Läheinen3LRK, 247)

Myös käyttöliittymän selkeys ja siinä navigoitavuus ovat osa käytettävyyssuunnittelun haasteita. Käyttäjän tulisi pystyä löytämään haluamansa toiminnot käyttöliittymästä sekä tiedostamaan, mitä toimintoa hän milloinkin on käyttämässä sekä palaamaan helposti takaisin haluamaansa kohtaan käyttöliittymää (Saariluoma 2014, 133). Juttutuvan käyttöliittymästä osalla ikääntyneistä oli vaikeuksia erottaa yhdelle henkilölle kirjoitettavien yksityisviestien ja kaikille osoitetujen julkaisujen ero, joskin tätä olisi todennäköisesti selkeyttänyt suurempi koekäyttäjäpiiri, jolloin kukin ikääntynyt olisi viestinyt useamman ihmisen kanssa kuin nyt koekäyttäjän aikana. Toinen järjestelmässä navigointiin liittyvä ongelma oli vaikeus löytää takaisin aloitusnäyttöön.

Joo, ei toiminut. Ja minä sitten kirjoitin, niin [ikääntynyt] että ei kun hänellä on semmoinen sivu siinä, ei siinä näy mitään. No minä että kyllä siellä pitää näkyä, niin sitten kun menin katsomaan, niin se oli ihan eri sivu, että se ei ollut osannut palata takaisin siihen oikealle sivulle, niin sillä saatto se kirjekuorisivu [yksityisviestien lähetys] olla. (Läheinen3LRK, 204)

Monet ikääntyneiden Juttutupaa käyttäessä kohtaamista käytettävyyssongelmista johtuivat siitä, ettei heillä ollut ennestään kokemuksia vastaavanlaisten yhteisöpalvelujen toimintamalleista, vaan sekä tämä nimenomainen tuote että yhteisöpalvelujen ja kosketusnäyttöisten tuotteiden toimintalogiikka ylipäänsä olivat vieraita (Multisilta 2014, 232–233). Tällainen aiemman kokemuksen puute lisää vaatimuksia käytettävyyssuunnittelulle, jotta tuote olisi mahdollisimman helposti opittava ja ymmärrettävä. Opittavuushaasteiden lisäksi myös aistien heikentymisestä ja käsien tarkkojen liikkeiden hallinnan puutteista johtuvat sensomotoriset ongelmat haittasivat Juttutuvan käyttöä useilla ikääntyneillä. Nämä havainnot Juttutuvan käytettävyyssongelmista

osaltaan tukevat käsitystä, että aloittelevien ikääntyneiden tieto- ja viestintäteknologian käyttäjien tarpeet on syytä erityisesti huomioida tuotesuunnittelussa silloin, kun tavoitteena on iäkkäille ihmisille suunnattu tuote tai esimerkiksi julkinen verkkopalvelu, jota kaikkien kansalaisten tulisi pystyä käyttämään.

6.2 Vuorovaikutuksen vähäisyys yhteisöpalvelun kautta

Kaksi Juttutupaa koekäyttäneistä ikääntyneistä onnistui käytön oppimisessa, mutta he eivät silti juurikaan viestineet läheisensä tai vapaaehtoistyöntekijän kanssa Juttutuvan välityksellä. Syyt haluttomuuteen käyttää Juttutupaa löytyivät vastavuoroisuuden puutteesta vuorovaikutuksessa, ajanpuutteesta ja koetusta Juttutuvan käytön hitaudesta, sekä yksilöllisestä mieltymyksestä olla käyttämättä yhteisöpalvelua.

Vastavuoroisuuden puute

Vastavuoroisuus ja molemminpuolinen sitoutuminen on Cobbin (1976, 301) mukaan yksi sosiaalisen tuen edellytyksistä. Yksi ikääntyneistä oli koekäytön alussa itse melko aktiivinen viestien lähettäjä Juttutuvan kautta. Hänellä läheisen roolissa koekäytössä oli perheenjäsenen sijaan nuori SPR:n ystäväpalvelun vapaaehtoinen, jolla oli hänen kanssaan vakiintunut vapaaehtoinen-asiakas-suhde. Ikääntynyt kirjoitteli tälle läheisen roolissa olevalle vapaaehtoiselle samankaltaisia rupattelunomaisia viestejä arjestaan, mikä muutkin aktiivisesti Juttutupaa käyttäneet ikääntyneet kertoivat kirjoittaneensa. Tässä tapauksessa kuitenkin yhteydenpito yhteisöpalvelun kautta kuihtui nopeasti vastavuoroisuuden puutteeseen vastauksien tultua usean päivän viiveellä tai jäätyä kokonaan lähettämättä. Myös tämän ikääntyneen vapaaehtoistyöntekijän roolissa koekäytössä ollut vapaaehtoinen kirjoitti viestejä vain harvakseltaan.

— se kestää niin kauan, silloin jos olisi semmoinen että kun sen laittaa, niin vähän ajan päästä vastaisi niin se olisi ihan hyödyllinen, mutta kun liian kauan vastaus on niin se tympäisee (Käyttäjä2H3, 229)

Koekäytön puolivälissä olleessa haastattelussa ikääntynyt selitti vastavuoroisuuden puutteen lähimmäisensä ja vapaaehtoisensa kiireisyydellä ja liikkuvuudella. Hän toivoi, että laitteen voisi

ottaa mukaan, jotta viestittely onnistuisi näiltä tiiviimmin. Sekä läheisellä että ikääntyneellä kuitenkin oli mahdollisuus kuljettaa laitetta halutessaan mukanaan, sillä Juttutupa toimi normaali-kokoisella tablet-tietokoneella jossa oli mobiili internetyhteys.

– – milloin [läheisellä] tuli kahden päivän päästä, ja [vapaaehtoisellakin] kun se on ja se [toisessa kunnassa] asuu ja kuitenkin täällä, on näitä hommia, niin se on saattaa olla puolitoista – kaksi päivää, ennen kuin sieltäkin tulee. Niin se ei sillä lailla ole helppoa, kun kaikki on menossa. Jos se olisikin semmoinen, että sitä voisi hankin kuljettaa mukana niin se olisi eri asia. (Käyttäjät2H2, 283)

Koekäyttöjakson päätyttyä läheisten ryhmäkeskustelussa kyseinen läheisen roolissa ollut vapaaehtoinen toi esiin haluttomuutensa yhteisöpalvelun käyttöön ikääntyneen kanssa. Toisin kuin aktiivisimmin Juttutupaa käyttäneet läheiset ja vapaaehtoiset, hän ei kokenut arkisten kuulumisten vaihtamista yhteisöpalvelun kautta kirjoittamalla sopivan itsellensä kyseisen ikääntyneen kanssa. Hän määritteli heidän välisen suhteensa auttamissuhteeksi, jossa ei ollut sijaa arjen jakamiselle, mikä taas oli muilla Juttutupaa aktiivisesti käyttäneillä ikääntynyt-läheinen-pareilla koko yhteisöpalvelun käytön eniten läsnäolon tuntua luonut tekijä.

En tiedä, minulla tuli tästä vähän tämmöinen kokemus, että minä en oikeastaan nähnyt hirveänä hyötyjä tässä. Että oikeastaan kaikki tämmöinen tapaamisten sopiminen ja vastaava hoidettiin yhä tavalliseen tapaan puhelimitse ja silleen, että oikeastaan minun käyttökokemuksena se oli vähän samantapainen kuin tämä olisi ollut joku kolmen henkilön välinen Facebook, että välillä se [ikäntynyt] laittoi jotakin päivityksiä, että tänään tein tätä, että tällaiseen tavallisen auttamissuhteen kannalta en nähnyt mitään hyötyä tässä. (Läheinen2LRK, 40)

Toisessa Juttutuvan käyttöönottoaineessa, mutta kokeilujakson kuluessa käyttöä vähentäneessä ikääntynyt-läheinen parissa ikääntynyt oli passiivisempi osapuoli, joka ei aina vastannut läheisensä lähettämiin viesteihin. Tässäkin tapauksessa viestien kirjoittelu väheni koekäyttöjakson edetessä, eikä ikääntynyt koekäytön loputtua kokenut hyötyneensä yhteisöpalvelun käytöstä.

Kyllä se enempi oli minun puolelta kuitenkin, että minä niin kuin tarkkailin, kun tietysti se oli helppoa kun se oli tuossa keittiön pöydällä koko ajan ja jotakin kirjoitin siihen, mutta kyllä se oli vähän laimeampaa [ikäntyneen] puolelta sitten. (Läheinen3LRK, 239)

Kun vain tulisi lähetettyä niitä viestejä. Kyllä minä uskon, että vastapuolet kyllä lähettää. Ei ole siitä kiinni. Se on vaan minusta itsestä kiinni. (Käyttäjät3H3, 315)

Myös kolmannella ikääntynyt-läheinen-parilla, joilla Juttutuvan käyttö alun yritysten jälkeen lopui koekäyttöjakson edetessä, viestinnästä puuttui vastavuoroisuus. Läheinen kertoi etenkin

aluksi kirjoitelleensa päivittäin, mutta vastauksia ikääntyneeltä tuli vain harvoin. Tässä tapauksessa vastaamattomuuden syy oli ikääntyneen vaikeuksissa oppia Juttutuvan käyttö. Hän olisi halunnut pitää enemmän yhteyttä läheisiinsä, mutta yhteisöpalvelun kautta se ei onnistunut, koska Juttutupa ja tablet-tietokone osoittautuivat liian vaikeakäyttöisiksi hänelle.

Aluksi varmaan joka päivä itse laitoin viestiä, mutta olisiko kokonaan koko jakson aikana, kauan tätä nyt kestikin, olisikohan [ikäntyneeltä] tullut ehkä viisi viestiä. (Läheinen4LRK, 208)

Sosiaalisen tuen saaminen verkostojen kautta edellyttää molemminpuolisuutta vuorovaikutuksessa (Cobb 1976). Juttutuvan koekäytössä vastavuoroisuus jäi kolmella ikääntyneistä puutteelliseksi: yhdellä lähimmäisen ja vapaaehtoisen viestintähaluttomuuden vuoksi, toisella ikääntyneen yhteisöpalvelun käyttämishaluttomuuden vuoksi ja kolmannella ikääntyneen kohtaamien yhteisöpalvelun käytön oppimisongelmien vuoksi. Oli harmillista, ettei käytön oppinut ja aluksi kuulumisiaan jakanut ikääntynyt saanut vastakaikua muilta viestittelylleen, sillä kaksi Juttutupaa aktiivisimmin käyttänyttä ikääntynyt-läheinen -paria hyötyivät juuri tämän kaltaisesta yhteisöpalvelun käytöstä ja kokivat sen lisäävän läheisyyden ja yhteenkuuluvuuden tunnetta.

Ajanpuute ja yhteisöpalvelun käytön hitaus

Ikääntynyt, jonka läheinen lähetti hänelle viestejä Juttutuvan kautta, mutta joka vastasi viesteihin harvakseltaan tai ei ollenkaan, perusteli passiivisuuttaan ajanpuutteella. Hän asui samassa taloudessa perheenjäsenensä kanssa, hänellä kävi usein vieraita, ja hän liikkui läheistensä avustamana myös kodin ulkopuolella. Aktiivinen sosiaalinen elämä täytti arjen, eikä aikaa yhteyden pitämiseen yhteisöpalvelun kautta tuntunut löytyvän.

Ja pitää nyt katsoa tässä, tuota kokeilla. Mutta kun ensi viikkokin on niin tiukka aikataulu, että tuntuu että pitää lentää vähän yhteen sun toiseen. Pitäisi käydä ihan tuolla [naapurikaupungin nimi] saakka. Saa nähdä sitten. (Käyttäjä3H2, 315)

Kyseinen ikääntynyt piti kuitenkin puhelimitse yhteyttä siihen läheiseensä, joka osallistui Juttutuvan koekäyttöön hänen kanssaan. Hän halusi yhteydenpidon tapahtuvan välittömästi ilman odottamista, että toinen osapuoli vastaisi tälle sopivimmalla hetkellä, jolloin puhelinsoitto oli hänelle luontevin valinta.

No tuota, saa sanoa, että kyllähän se [Juttutuvan käyttö oli] tietenkin helppoa. Mutta kun sitä piti odottaa. Semmoista pitkäveteistä hommaa ennen kuin pääsi,

mutta se on justinsa niin kuin minä äsken sanoin, jos hän on ulkona tai jossain, eihän se mikään ihme, ei se hän olekaan koneen vieressä. Eikä hänkään varmaan jatkuvasti koneen vieressä. Tuota odottaa jos sieltä tulee viestiä. Niin sillä minä sitten otan puhelimella, silloin minä saan sukkelammin kiinni. (Käyttäjät3H3, 238)

Aktiivisesti Juttutupaa käyttäneet kaksi ikääntynyt-läheinen-paria sen sijaan toivat esille yhteisöpalvelun kautta tapahtuvan viestinnän asynkronisuuden etuna puhelimen käyttöön verrattuna. Heillä se, että viestiin pystyi vastaamaan omaan tahtiin, oli yhteydenpidon kynnystä maldaltava tekijä – viestin lähettäjä saattoi olla varma, ettei keskeytä toisen muita puuhia tai ole häiriöksi.

Haluttomuus käyttää sosiaalista mediaa

Yksi syy siihen, ettei Juttutuvan käyttö kiinnostanut kaikkia tutkimukseen osallistuneita ikääntyneitä, saattoi olla asenteissa teknologiaa ja etenkin sosiaalista mediaa kohtaan. Ikääntyneiltä kysyttiin alkuhaastattelussa ennen koekäytön alkua heidän asenteistaan sosiaalista mediaa kohtaan. Useimmille termi oli vieras, mutta ikääntyneellä, joka sen tunnisti, oli sosiaaliseen mediaan negatiivinen asenne. Hän oli läheisilleen tähdentänyt, ettei mitään häneen liittyvää saanut julkaista sosiaalisessa mediassa, eikä sosiaalinen media kiinnostanut häntä itseään.

Haastattelija: No mitä ajattelette, että tämä sosiaalisen median käyttö on tulevaisuudessa? Että mitkä sen mahdollisuuksia on ja uhkia?

Ikääntynyt: Se on aivan höpöhommaa kun sanoo suoraan. [nauraa] Minä en kyllä sitä. Eikä minua niin kiinnosta ollenkaan. (Käyttäjät3H1, 270:271)

Ennakkoluuloisuus Juttutuvan mahdollisia höytyjä kohtaan ei ollut ikäsidonnainen asia Juttutuvan koekäyttäjien keskuudessa. Yllä mainitun ikääntyneen lisäksi myös ikääntyneelleen vain harvoin ja hitaasti viesteihin vastannut läheinen kertoi suhtautuneensa epäillen yhteisöpalvelun käytön mielekkyyteen yhteydenpidossa jo ennen koekäytön alkamista.

Vaikuttaako tämä siihen minun lopulliseenkin arvioon, että kyllä minä aluksikin jo vähän katsoin, että antaako tämä mitään lisää hyötyä, mitä me ei just saada vanhoilla keskenään soitteluilla. (Läheinen2LRK, 76)

Kokemukset Juttutuvan koekäytöstä antavat viitteitä siitä, että yhteisöpalvelu voi olla vuorovai-
kutusta lisäävä ja sosiaalisen tuen saamisen mahdollistava väline ikääntyneiden ja heidän läheis-
tensä yhteydenpidossa. Kaikille se ei kuitenkaan ole mielekäs valinta. Osa Juttutuvan koekäyttä-

jistä erikseen kehui mahdollisuutta pitää yhteyttä asynkronisesti kirjoittaen synkronisesti tapahtuvien puheluiden tai videopuhelujen sijaan. Toiset taas pitivät enemmän puhelimen käytöstä. Heidän kertomuksensa yhteydenpidosta näyttäytyivät asioiden hoitamisena ja kasvokkaisten tapaan sopimisena, kun taas yhteisöpalvelua aktiivisesti käyttäneet toivat esiin rupattelunomaisen viestien vaihtamisen tuoman mielihyvän.

6.3 Yhteisöpalvelu ei vastaa käyttäjän toiveita

Sekä Juttutupaa aktiivisesti käyttäneillä että niillä, jotka eivät innostuneet sen käytöstä, oli ehdotuksia ja toiveita sille, millaisia toimintoja Juttutuvassa pitäisi olla. Koekäyttöjakson jälkeisissä ryhmäkeskusteluissa ikääntyneet toivat suurimpana puutteena esiin sen, etteivät he pystyneet koekäytön aikana olemaan yhteydessä kuin yhteen lähimmäiseensä ja yhteen vapaaehtoistyöntekijään.

No ei minulla huonoja [kokemuksia Juttutuvasta] muuta ole kuin se, että sillä ei pääse mihinkään muualle kuin kahden ihmisen, ainoastaan se on huono, muuten on hyvä juttu, mutta kun ei pääse mihin vain kuin [lähimmäisen] ja [vapaaehtoisen] pystyy vain puhumaan eikä mitään muuta. (Käyttäjä2H3, 52)

Koska kyseessä oli kehitteillä olevan tuotteen prototyypin testaus, oli pieneksi rajattu testaaajien määrä perusteltua. Ikääntyneiden näkökulmasta katsottuna käyttäjäpiirin pienuus kuitenkin rajasi heidän mahdollisuuksiaan saada sosiaalista tukea yhteisöpalvelun käytön kautta. Vaikka kyseessä olisi ollut valmis, ikääntyneille suunnattu yhteisöpalvelu, olisi silti riski liian pieneen samaa yhteisöpalvelua käyttävien lähimmäisten ja ystävien joukkoon ollut olemassa. Tutkimuksissa on havaittu, että sosiaalisen median palvelusta hyötymisen ehtona yksilölle on se, että riittävän suuri määrä hänelle tärkeitä ihmisiä sitoutuu käyttämään samaa palvelua (Garattini ym. 2012; Lehtinen ym. 2009). Jos esimerkiksi ikääntyneellä, jonka läheinen ja vapaaehtoinen eivät vastanneet viesteihin aktiivisesti, olisi ollut Juttutuvassa useampia ystäviä joiden kanssa kirjoitella, olisi hänen kokemuksensa yhteisöpalvelun käytöstä voinut muodostua ratkaisevan erillaiseksi sosiaalisen tuen saamisen kannalta.

Siinähan se juuri niin kuin sanoin äsken, niin siinä on vain kaksi joille puhua ja kahden päivän päästä saa vastauksen, niin se vaivaa, kun ei saa sitä vastausta heti – – että jos se olisi sillä lailla ja sitten saisi muuallekin ottaa yhteyttä. Se on liian suppea. (Käyttäjä2H2, 299)

Vapaaehtoistyöntekijät visioivat koekäytön jälkeisessä ryhmähaastattelussaan yhteisöpalvelujen potentiaalille ikääntyneiden sosiaalisten verkostojen vahvistamisessa. He toivoivat etenkin yksinäisille mahdollisuutta tutustua paikallisen verkkoyhteisön kautta toisiin alueen ikääntyneisiin. Suuri joukko yhteisöpalvelun käyttäjiä lisäisi todennäköisyyttä siihen, että yhteisöstä löytyisi eri ihmisille mieluista juttuseuraa silloin, kun he sitä kaipaisivat.

Että jos semmoinen rinki saataisi, että siellä olisi sitten vielä näitä molemmista sukupuolista aina ihmisiä siellä keskustelupalstalla, niin sehän se vasta mahtavaa olisikin tuohon sitten. (Vapaaehtoinen1VRK, 59)

Poikkeuksena muihin ikääntyneisiin ei toinen Juttutuvan aktiivikäyttäjistä toivonut yhteisöpalvelun kontakteihinsa lisää ihmisiä, hänelle riitti yhteyden pitäminen niihin kahteen hänelle tärkeään ihmiseen, joiden kanssa hän viestitteli koekäytön ajan. Tällä ikääntyneellä ei ollut ongelmia oman liikuntakykynsä tai yksinäisyyden kanssa, joten hän ei kokenut tarvetta lisätä sosiaalisten verkostojensa laajuutta ja tiiviyttä yhteisöpalvelun avulla, vaikka nauttikin oman lapsensa kanssa kirjoittelusta.

Laajemman kontaktihenkilöjoukon lisäksi toinen useiden koekäyttöön osallistuneiden toive oli mahdollisuus videopuheluihin yhteisöpalvelun kautta. Videopuhelun välityksellä juttelua pidettiin helpompana kuin viestien kirjoittamista, ja etenkin kaukana asuvien ihmisten näkeminen videoyhteyden välityksellä koettiin hyväksi ominaisuudeksi.

Varmaan juuri se, että pystyisi katsomaan toista, että olisi sellainen näköyhteys siinä, että ei tarvitsisi kirjoitella. (Läheinen4LRK, 351)

Toisaalta taas myös videopuhelumahdollisuuden haittapuolet tiedostettiin. Ajatus mahdollisuudesta soittaa videopuheluita omin ehdoin, vain silloin kun itse halusi ottaa yhteyttä niiden välityksellä, tuntui houkuttelevammalta kuin ajatus videopuhelujen vastaanottamisesta. Reaaliaikainen, web-kamerakuvalla varustettu videopuhelu vaatisi enemmän sitoutumista yhteydenpitoon tietyllä hetkellä kuin asynkronisesti lähetetyt kirjoitetut viestit.

Tai toisaalta se, että jos on itse väsynyt, niin ei semmoista videopuhelua välttämättä jaksaa. Et sillä on niin kuin tavallaan, sillä videopuhelulla on olemassa sellainen sopiva hetki, että tuota ei ihan joka tilanteessa. (Läheinen5H1, 74)

Eräs ikääntyneistä toi videopuhelun etuna esiin sen, kuinka näkisi kauempanakin asuvien tuttavien ulkonäön muutokset ajan mittaan. Koska näköyhteys olisi molemminpuolinen, se koettiin myös videopuhelujen haittapuolena, ”pitäisi aina tällätä itsensä ennen [puhelua]”. Toisaalta

etenkin lastenlasten kehittymisen seuraaminen videoyhteyden välityksellä tuntui isovanhemmista mieluisalta ajatukselta.

Kolmas toivottu lisäominaisuus Juttutupaan oli läheisten suora yhteys ikääntyneen vapaaehtoistyöntekijään tai ammattilaisiin. Tätä mahdollisuutta toivoi läheisistä kolme. Yhteisöpalvelun kautta lähetetyillä viesteillä olisi heidän kannaltaan kätevää varmistaa asioita ikääntyneen läheisen hoivaan ja vointiin liittyen.

Niin, nytkin hänen luona käy tuo kotipalvelun väki joka päivä aamusta, ja sairaanhoitaja käy kahden viikon välein. Että saisi sitten niihinkin tuon koneen kautta, että ei tarvitsisi itse alkaa soittelemaan ja tiirailemaan että koskahan se on siellä paikalla, että mihin aikaan voisi soitella. Semmoiseenkin se voisi olla kätevä. (Läheinen3LRK, 295)

Vapaaehtoisten näkemys läheisten ja vapaaehtoisten suorasta viestintäyhteydestä oli kuitenkin kielteinen. He epäilivät, että helppo ja vaivaton viestinlähettämismahdollisuus lisäisi yhteydenottoja siinä määrin, että heidän oma yksityisyytensä vaarantuisi ja heidän aikansa kuluisi läheisille vastaamiseen varsinaisen tehtävän, ikääntyneen tukemisen, sijaan.

Ja se vähän suojelisi sitten meitä vapaaehtoisia, kun me ollaan tosiaankin vain vapaaehtoisia eikä ammattilaisia ollenkaan, niin se suojelisi sitten meidänkin yksityisyyttä sillä tavalla, että tämä omainen sitten ei alkaisi pommittamaan sitten sieltä käsin, että mene nyt katsomaan ja tee nyt jotakin ja ole nyt siellä ja ala nyt jollekin, että siinä on sekin. (Vapaaehtoinen1VRK, 183)

Mikäli yhteisöpalvelussa olisi mahdollisuus myös läheisten ja vapaaehtoisten tai ammattilaisten väliseen yhteydenpitoon, tulisi tuotteen suunnittelussa huomioida myös niin tietosuojaa, tietoturvallisuus kuin ikääntyneen itsemääräämisoikeuden toteutuminen. Joidenkin omaisten harjoittama ikääntyneiden ”ohi puhuminen” on ikääntyneiden asianomistajuutta heikentävä ja toiminnan objektiksi asettamista lisäävä piirre kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa, joten sen ei toivoisi helpottuvan sosiaalisen median välitykselläkään. Huomionarvoista on myös se, ettei yksikään Juttutupaa koekäyttäneistä ikääntyneistä tuonut esiin toivetta siitä, että hänen läheisensä olisi yhteydessä vapaaehtoistyöntekijään.

Ikääntyneet toivoivat myös, että Juttutupaa olisi pystynyt käyttämään muuallakin kuin tietyssä huoneessa kotona. Laite oli normaali tablet-tietokone, jota olisi pystynyt siirtämään mihin haluaa ja kuljettamaan mukana matkatessakin lähimmäisten ja vapaaehtoisten ollessa kyseessä. Ikääntyneillä laitteeseen oli kytketty virtajohdon lisäksi myös tutkimuksen turvateknologia-

osuuteen kuuluvat liikesensorit (Alakärppä ym. 2014b), joiden johdon pituus rajoitti laitteen liikkuttelua ikääntyneen kotona siitä ikääntyneen kanssa valitusta kohdasta hänen kotonaan, johon laite sensoreineen tutkimuksen alkaessa tuotiin.

6.4 Hankinnan ja käyttöönoton vaikeus ja käyttökustannukset

Koekäytön päätyttyä ryhmähaastatteluissa pohdittiin niin ikääntyneiden, vapaaehtoisten kuin lähimmäisten kanssa Juttutuvan ja sen kaltaisten teknologioiden mahdollisuuksia ja rajoitteita ikääntyneiden yhteydenpitovälineinä. Koekäytön alkaessa ikääntyneille tuotiin laite kotiin ja heitä opastettiin sen käyttöön, sekä annettiin käyttöohjevihkonen muistin tueksi. Koekäytön loppuessa laitteet haettiin pois ikääntyneiden kotoa. Tilanne oli varsin tavanomainen projekti-muotoiselle toiminnalle: hankkeen loppuessa myös sen aikana tarjottu tuki ja toiminta loppuu (Rantala & Sulkunen 2006, 70).

Emme seuranneet tutkimusjakson jälkeen, hankkiko kukaan ikääntyneistä itsellensä jotain korvaavaa tuotetta yhteydenpitoon internetin välityksellä läheistensä kanssa. Sekä vapaaehtoiset että osa läheisistä epäilivät iäkkäiden mahdollisuuksia ja halukkuutta käyttää rahaa tarvittavien tuotteiden ja internetyhteyden hankintaan ja ylläpitoon. Juttutupaa aktiivisesti käyttänyt ikääntynyt olisi halunnut hankkia tietokoneen Juttutuvan menetystä korvaamaan, mutta laitteen ja internetyhteyden hankinta tuntui hänestä liian suurelta taloudelliselta panostukselta.

Jos olisi varaa niin heti tietokoneen hommais. (Käyttäjä1KRK, 142)

Leikaan (2008, 87–88) mukaan teknologian käyttöönottamisen eettisyyden toteutuminen edellyttäisi, ettei käyttöönotto vaatisi mitään erityisjärjestelyjä ikääntyvienkään käyttäjien osalta. Tämä ei kuitenkaan tällä hetkellä ole tilanne: yhteisöpalvelujen käyttöön tarvittavien laitteiden ja internetyhteyksien hankkiminen ja käyttöönotto eivät ole helppoja etenkin yksin asuvalle ikääntyneelle, jolla ei ole lähellä ketään ihmistä auttamassa käyttöönotossa ja opettelussa. On havaittu, että ikääntyneen läheisten määrä on suoraan verrannollinen siihen, kuinka todennäköisesti hänellä on käytössään internetyhteys (Intosalmi ym. 2013, 16). Ellei ikääntyneellä, joka ei ole aiemmin käyttänyt internetiä, ole lähellä jotain ihmistä, joka auttaisi hänet alkuun uuden laitteen ja ohjelmistojen kanssa, on kynnys käytön aloittamiseen korkea. Tämä vaikeuttaa ikävästi juuri niiden ikääntyneiden TVT:n käyttöönottoa, jotka voisivat siitä eniten hyötyä: yksin

asuvat ihmiset, joiden läheiset asuvat heistä maantieteellisesti kaukana, ja joilla esimerkiksi liikuntarajoitteiden vuoksi kotoa lähteminen senioreille suunnatuille internetkursseille on vaikeaa tai mahdotonta.

Juttutuvan koekäyttö osoitti, että ikääntyneille helppokäyttöiseksi suunniteltua tuotetta käyttäessäänkin ikääntyneet kohtasivat useita käytettävyysongelmia. Neljä viidestä ikääntyneestä onnistui ylittämään nämä ongelmat ja oppimaan yhteisöpalvelun käytön. Heistä kuitenkin kahdella yhteydenpito Juttutuvan välityksellä jäi vähäiseksi: ensimmäisessä tapauksessa ikääntyneen viestien kirjoittelu hiipui nopeasti, kun hänen läheisensä ja vapaaehtoinen vastasivat hitaasti tai ei lainkaan. Toisessa tapauksessa taas ikääntynyt itse oli passiivinen lukemaan ja vastaamaan viesteihin, vaikka hänen läheisensä niitä hänelle lähettikin, vaan otti yhteyttä mieluummin puhelimitse. Kumpikin näistä Juttutupaa vain vähän käyttäneistä ikääntyneistä kertoi, ettei kokenut sitä itsellensä sopivaksi. Ne kaksi ikääntynyttä, jotka onnistuivat käytön opettelussa ja pitivät yhteisöpalvelun avulla aktiivisesti yhteyttä läheisiinsä kokien sen heille ja läheiselleen mielekkääksi tavaksi jakaa arjen kuulumisia, kuitenkin saivat yhteisöpalvelun välityksellä sosiaalista tukea. Toinen heistä tunsi ennen koekäytön alkua itsensä yksinäiseksi, ja sai tähän ongelmaan helpotusta yhteisöpalvelun avulla tapahtuneesta vuorovaikutuksesta läheisensä kanssa. Tämä kannustaa jatkokehittämään ikääntyneille sopivia soveltuvia, helppokäyttöisiä sosiaalisen median sovelluksia ja laitteita, joiden hankkiminen ja käyttöönotto olisivat niin yksinkertaisia, että niissä voisivat onnistua myös sellaiset ihmiset, joilla ei ole aiempaa kokemusta tieto- ja viestintäteknologiasta, eikä ketään lähellä auttamassa alkuvaikeuksissa.

7 Yhteenveto ja pohdinta

Erilaisille tavoille tukea ikääntyneiden sosiaalisiin verkostoihin kuulumista ja osallisuutta on kysyntää yhteiskunnassamme, koska ikääntyneiden osuus väestöstä kasvaa koko ajan. Sosiaalisen tuen positiivisia vaikutuksia yksilöiden elämään on tutkittu paljon niin henkisen hyvinvoinnin, kuormittavista elämäntilanteista selviytymisen, fyysisen terveyden kuin yksinäisyyden lieventymisen näkökulmista (esim. Ang & Malhotra 2016; Bøen ym. 2012; Peerenboom ym. 2015). Perheenjäsenet ovat yksi tärkeimmistä sosiaalisen tuen lähteistä (Phillipson ym. 2001, 20), mutta monilla joko fyysinen välimatka tai arjen muut velvoitteet ja erilaiset aikataulut rajoittavat yhteydenpitoa ikääntyneisiin läheisiin.

Internet ja etenkin sosiaalinen media tarjoavat ikääntyneille keinoja ja tilaisuuksia jakaa ajatuksia, saada sosiaalista tukea, osallistua ja tuntea yhteenkuuluvuutta. Etuna kasvokkaiseen viestintään verrattuna on se, että sosiaalisen median kautta vuorovaikutus ja osallistuminen ovat mahdollisia silloinkin, kun liikuntarajoitteet tai muut esteet rajoittavat kulkemista oman kodin ulkopuolella (Ruoppila 2014, 46). Sosiaalisen median kautta yhteydenpito ja kommunikointi onnistuvat rauhassa, omaan tahtiin, ja toisin kuin puhelimella soitettaessa, ei kirjoitettu viesti vaadi vastaanottajalta välitöntä reagoimista keskeyttäen tämän puuhia (Leikas 2008, 42). Joustavuus ja monenlaisiin elämäntilaisiin soveltuvuus ovat sosiaalisen median kautta tapahtuvalle vuorovaikutukselle ominaisia piirteitä.

Juttutupa-yhteisöpalvelun koekäytössä viisi ikääntynyttä saivat käyttöönsä tablet-tietokoneen kautta käytettävän, ikääntyneille suunnitellun yhteisöpalvelun, jolla he kahden kuukauden koekäytön aikana pitivät yhteyttä yhteen läheiseensä ja yhteen vapaaehtoistyökijään. Koekäyttäjien kokemukset osoittivat, että sosiaalisen tuen saaminen, yksinäisyyden väheneminen ja yhteenkuuluvuuden tunteen lisääntyminen yhteisöpalvelua käyttämällä on mahdollista – mutta kaikille yhteisöpalvelu ei sovi.

Sosiaalisen tuen eri osa-alueista nousi aineistossa esiin emotionaalinen tuki ja verkostotuki (Cobb 1976), jota kuvaa myös käsite liittävä tuki (Compton ym. 2005, 259). Sosiaalinen media osoittautui toimivaksi yhteydenpitotavaksi, joka mahdollisti yhteenkuuluvuuden tunteen, vastavuoroisuuden ja läheisyyden kokemisen. Ne ikääntyneistä, jotka käyttivät Juttutupaa aktiivisesti ja jakoivat sen kautta arjen tuntemuksiaan ja tekemisiään läheisilleen, kokivat yhteisöpalvelun kautta viestittelyn vahvistavan yhteenkuuluvuuden tunnetta heidän läheisensä kanssa. Myös läheiset kertoivat koekäytön aikana ikääntyneen arjen tulleen heille uudelleen tutummaksi siitä huolimatta, että pitkien välimatkojen vuoksi kasvokkaisia kohtaamisia oli harvoin. Se, että vuo-

rovaikutus tapahtui kirjoitetuin viestein yhteisöpalvelun välityksellä, ei Juttutuvan aktiivikäyttäjillä estänyt verkostotuen saamista eikä vähentänyt vuorovaikutuksen merkityksellisyyttä siihen osallistuneille.

Sosiaalista mediaa usein kritisoidaan siitä, että se vähentää sitä paljon käyttävien elämästä muuta vuorovaikutusta ja lisää käyttäjiensä yksinäisyyttä sen vähentämisen sijaan (Al-Qahtani & Higgins 2013), tai jopa että teknologia vie ikääntyneiltä heidän viimeisetkin ihmiskontaktinsa (Leikas 2008, 4). Juttutuvan koekäytön tulokset eivät tue näitä väitteitä, vaan päinvastoin vuorovaikutus ikääntyneiden ja heidän läheistensä välillä lisääntyi niillä pareilla, jotka käyttivät yhteisöpalvelua. Puhelinsoittojen ja kasvokkaisten kohtaamisten määrä säilyi heillä ennallaan, mutta sen lisäksi he viestivät useita kertoja päivässä yhteisöpalvelun kautta kirjoitellen. Niillä koekäyttäjistä, jotka käyttivät yhteisöpalvelua vain harvakseltaan, pysyi yhteydenpito läheisiin ennallaan. Eräällä ikääntyneistä yhteisöpalvelu avasi yhteyden hänen lapsenlapsensa. Kuten Nevalainen (2009, 72) toteaa, sosiaalinen media on monille lapsille ja nuorille luonteva ja mieluinen tapa pitää yhteyttä. Puhelinsoitot eivät lapsenlasta houkuttele, mutta Juttutuvan kautta hän mielellään kirjoitteli isovanhempansa kanssa. Vastaavasti myös yksi ikääntyneistä koki puhelimen itsellensä hieman epämiellyttäväksi viestintäkeinoksi ja piti viestien kirjoittelusta lapsilleen enemmän. Kyse on siis ennen kaikkea henkilökohtaisista mieltymyksistä, iästä riippumatta, mikäli tilaisuus erilaisten vuorovaikutustapojen kokeiluun tarjotaan.

Juttutupaa käyttäneet ikääntyneet toivat esiin halunsa välttää läheistensä vaivaamista ja häiritsemistä yhteydenotoillansa. He eivät halunneet olla suhteessaan läheisiinsä pelkästään hyötyvänä osapuolena, mikä ilmentää sosiaalisen tuen vastavuoroisuuden pyrkimystä (Cobb 1976). Yhteisöpalvelun kautta lähetetyt viestit koettiin tungettelemattomaksi ja häiritsemättömäksi tavaksi pitää yhteyttä, sillä vastaanottaja pystyi reagoimaan niihin silloin kun se hänen muuhun arkeensa parhaiten sopi. Myös läheiset pitivät viestien kirjoittelua joustavana ja muuta elämää keskeyttämättömänä tapana kommunikoida ikääntyneen perheenjäsenensä kanssa. Tässäkin suhteessa yksilöiden väliset erot olivat suuret: osa ikääntyneistä piti puhelinta parempana yhteydenottovälineenä nimenomaan sen vuoksi, että he tavoittivat sillä läheisensä välittömästi, juuri silloin kun itse halusivat saada heihin yhteyden. Nämä ikääntyneet kertoivat, etteivät kokeneet Juttutupaa itsellensä mielekkäänä sen käytön hitauden ja vastausten viipymisen vuoksi.

Koska ikääntyneiden yksinäisyys on niin yhteiskunnallisella tasolla kuin sitä kokevien ihmisten elämässä vakava ongelma, ovat teknologian mahdollisuudet sen helpottamiseen myös niillä ihmisillä, jotka eivät pysty poistumaan kodistaan, tärkeä tutkimuskohde (Leikas 2008, 25, 84). Juttutuvan koekäyttöön osallistuneista viidestä ikääntyneestä kaksi kertoi kärsivänsä yksinäisyydestä. Heistä toiselle yhteisöpalvelu toi helpotusta tilanteeseen lisäten vuorovaikutusta hänen

läheistensä kanssa ja antaen sisältöä kotona yksin vietettyihin päiviin. Toinen yksinäisistä ikään-tyneistä taas ei pystynyt yksin oppimaan ja muistamaan yhteisöpalvelun käyttöä, jolloin hän koe-käyttöjakson aikana koki epäonnistumisen tunteita ja jakson päätyttyä oli yhtä yksinäinen kuin ennenkin. Nämä tulokset rohkaisevat jatkokehittämään ikääntyneille suunnattuja sosiaalisen median palveluja ja helppokäyttöisiä laitteita, jotta niiden saatavuus, käytettävyyys ja etenkin opittavuus saataisiin niin korkealle tasolle, että mahdollisimman moni voisi niistä hyötyä. Käytön oppimisessa onnistuneen ikääntyneen tapaus osoitti, että yhteydenpito verkon välityksellä voi merkittävästi parantaa yksinäisen ikääntyneen elämänlaatua.

Juttutuvan koekäyttö osoitti myös, ettei edes ikäihmisiä silmälläpitäen suunniteltu tuote ollut riittävän helppokäyttöinen, jotta kaikki testaajista olisivat onnistuneet sen käytön opettelussa. Kaikki Juttutuvan koekäyttöön osallistuneet ikääntyneet, läheiset ja vapaaehtoiset kohtasivat käytettävyyso ongelmia, etenkin koska kyseessä oli valmiin tuotteen sijaan prototyyppi, jonka palvelimen toiminnassa oli ongelmia etenkin kokeilun loppupuolella. Kaikenikäiset hyötyvät teknologian hyvästä käytettävyydestä, mutta monille ikääntyneille se on vielä tärkeämpää kuin nuoremmille, jotta käyttö ylipäänsä olisi mahdollista (Zajicek ym. 2004). Ikääntyneet voivat kärsiä käytettävyyso ongelmista nuoria enemmän siksi, että heillä ei välttämättä ole aiempaa kokemusta tietokoneiden ja verkkopalvelujen toimintalogiikasta (Tilley 2003), heidän tietokoneiden käyttöönsä voi haitata aistien aleneminen ja käsien hienomotoriikan heikkeneminen (Leikas 2009, 148), ja heillä voi olla teknologian käytön oppimista vaikeuttavia kognitiivisen toimintakyvyn alenemia (Sayago ym. 2011). Juttutupa-koekäyttöön osallistuneet ikääntyneet kohtasivat kaikkia näitä ongelmia. Osalla ne hidastivat käytön oppimista ja vaikeuttivat käyttöä, yhdellä estivät käytön kokonaan. Ihmisillä, joilla on aiempaa kokemusta vastaavanlaisten tuotteiden ja palvelujen käytöstä, on enemmän keinoja ylittää ikääntymisen myötä tulevien muutosten aiheuttamat teknologian käytön ongelmat, joten odottavissa on, etteivät tulevat seniorisukupolvet tule kärsimään käytettävyyso ongelmista yhtä paljon kuin ne tämän hetken ikääntyneistä, jotka opettelevat internetin käyttöä nyt ensimmäistä kertaa.

Käytettävyyso ongelmien ohella toinen syy siihen, mikseivät kaikki Juttutupaa kokeilleet ikääntyneet hyötyneet siitä sosiaalisen tuen saamisessa, oli vastavuoroisuuden puute yhteydenpidossa yhteisöpalvelun kautta. Yhteisöpalvelua ei voi käyttää yksin, mikä on ollut yksi suuri haaste sosiaalisen median palveluja suunniteltaessa: usein palvelujen tekninen toteutus on melko yksinkertaista, mutta toisilleen tärkeiden ihmisten houkuttelemisen ja sitouttaminen palvelun käyttäjiksi ratkaisee sen, tuleeko palvelu menestymään vai ei (Tirronen 2008, 62). Juttutupaa kokeilleista ikääntyneistä yksi turhautui siihen, etteivät hänen läheisensä ja vapaaehtoisensa innostuneet yhteisöpalvelun käytöstä. Toisessa tapauksessa taas läheinen olisi ollut valmis pitämään yhteyttä Juttutuvan kautta, mutta ikääntynyt ei kokenut sitä itsellensä mielekkääksi. Kummassakin

tapauksessa alun kokeilujen jälkeen yhteydenpito Juttutuvan välityksellä hiipui, eivätkä koekäyttäjät kokeneet hyötyneensä yhteisöpalvelusta. Lisäksi osa koekäyttäjistä esitti toiveita laajemmasta läheis- ja ystäväjoukosta Juttutuvan käyttäjäpiiriinsä, osa taas toivoi mahdollisuutta videopuheluihin tai laitteen helpompaa liikutettavuutta. Prototyypin testaustilanne asetti rajat yhteisöpalvelun tarjoamille mahdollisuuksille yhteydenpitoon, joten niidenkin käyttäjien osalta, jotka eivät Juttutupaa kokeneet itsellensä sopivaksi, ei voida todeta, etteikö jonkin muunlainen sosiaalisen median palvelu olisi voinut tyydyttää heidän tarpeitaan.

Tämän tutkimuksen perusteella voidaan siis todeta, että ikääntyneille mahdollisimman helppokäyttöiseksi suunnitellun yhteisöpalvelun käyttö mahdollistaa verkostotuen ja emotionaalisen tuen saamisen sosiaalisen median avulla sellaisissakin elämäntilanteissa, joissa esimerkiksi välimatkojen tai liikkumisrajoitteiden vuoksi kasvokkainen kohtaaminen ei ole mahdollista. Juttutupaa aktiivisesti käyttäneet ikääntyneet kertoivat sen tuoneen heidän päiviinsä uudenlaista sisältöä ja lisänneen yhteydenpitoa läheisten kanssa. Nekin koekäyttäjistä, jotka eivät itse kokeneet hyötyneensä Juttutuvasta, tunnustivat vastaavanlaisten tuotteiden potentiaalin etenkin yksin ja kaukana läheisistään asuvien ihmisten väliseen yhteydenpitoon. Tämän kaltaisten tuotteiden jatkokehittelylle on tarvetta niin harvaanasutuilla alueilla elävien ikääntyneiden hyvinvoinnin tukemiseksi kuin fyysisesti muiden ihmisten lähellä asuvien, mutta emotionaalisesta ja sosiaalisesta yksinäisyydestä kärsivien ihmisten auttamiseksi.

Tutkimus osoitti myös sen, kuinka tärkeää on huomioida käytettävyys ikääntyneille sosiaalisen median palveluja ja laitteistoja suunniteltaessa. Vaikka Juttutupa oli suunniteltu erityisesti ikääntyneiden tarpeita silmälläpitäen mahdollisimman helppokäyttöiseksi, kohtasivat koekäyttäjät silti ongelmia niin yhteisöpalvelun toimintaperiaatteiden ymmärrettävyydessä kuin laitteen fyysisten tekijöiden, kuten näppäimistön pienuuden osalta. Tämän kaltaisten ongelmien voittamiseksi ikääntyneiden osallistuminen heille suunnattujen tuotteiden ja palvelujen tuotekehitykseen sen mahdollisimman varhaisista vaiheista lähtien olisi tärkeää.

Niin hyvän käytettävyyden saavuttaminen ei ole helppoa, että ensimmäisiä kertoja tietokonetta ja sosiaalista mediaa käyttävä ikääntynyt pystyisi yksin ottamaan tuotteen käyttöönsä. On havaittu, että ne ikääntyneet, joilla on eniten läheisiä, käyttävät yksinäisempiä ikääntyneitä todennäköisemmin internettiä (Intosalmi 2013, 16). Tämä kertoo tarvittavien laitteiden, verkkoyhteyksien ja verkkopalvelujen hankinnan ja käytön oppimisen vaikeudesta, ellei ikääntyneellä ole ketään auttamassa häntä alkuun. Valitettavasti siis juuri he, jotka ovat kaikkein yksinäisimpiä ja voisivat eniten hyötyä sosiaalisen median käytöstä, ovat korkeimman käyttöönotto- ja oppimiskynnyksen takana. Näen kolme erityyppistä mahdollista ratkaisua tämän ongelman voittamiseksi. Jo aiemmin mainittu tuotteiden käytettävyyden parantaminen, mukaan lukien niiden

hankinnan ja käyttöönoton ohjeet, ovat yksi mahdollinen, mutta todennäköisesti vaikeasti saatettava keino. Toinen ratkaisu olisi parantaa esimerkiksi kolmannen sektorin toimijoiden avulla ikääntyneille tarjottavaa tukea ja apua sosiaalisen median käyttöönottamiseksi, lähtien liikkeelle yksilön tarpeisiin sopivan tuotteen valinnasta ja jatkuen käytön opettelussa auttamiseen ja ongelmatilanteissa tukemiseen. Kolmas keino olisi tarjota, joko julkisen tai kolmannen sektorin kautta, ikääntyneille lainattavaksi valmiita internetyhteys-, laite- ja ohjelmistopaketteja, joiden avulla he voisivat tarvittaessa myös opastusta ja tukea saaden kokeilla, millaisia erilaisia vaihtoehtoja heidän valittavissaan olisi. Näin ikääntyneet voisivat tutustua saatavilla oleviin erilaisiin vaihtoehtoihin ilman, että heidän tarvitsisi käyttää omia varojaan teknologian hankintaan ennen kuin he edes pystyvät määrittelemään, mitkä heidän mahdollisuutensa hyödyntää internetiä ja sosiaalista mediaa ovat. Näillä tavoin voitaisiin madaltaa kynnystä sosiaalisen median käyttöön ja sen kautta sosiaalisen tuen saamiseen niille ikääntyneille, jotka olisivat siihen muutoin halukkaita, mutta eivät koe pystyvänsä siihen yksin.

Tutkimuksen haastatteluaineiston keruun ja analyysin aikana mietin tutkimuksen eettisyyttä. Granfelt (1992, 14–15) kyseenalaistaa lisensointityössään toisille ihmisille kipeiden asioiden ottamista tutkimuskohteeksi otsikolla ”Kärsimyksen hyväksikäyttöä?”. Hän perustelee tutkimiansa asunnottomien naisten haastatteleminen eettistä oikeutusta sillä, että haastattelut olivat heille vapaaehtoisia, mutta tuo samalla esiin, että todellinen vapaaehtoisuus voidaan heidän tapauksessaan kyseenalaistaa. Minun haastateltavakseni tutkimukseen osallistuneista ikääntyneistä osui puhelias ja seurallinen, mutta yksinäisyydestä ja liikuntarajoitteidensa vuoksi eristyneisyydestään kärsivä henkilö. Tutkimusjakson aikana hän sekä sai seuraa, ajankulua ja iloa päiviensä kulkuun yhteisöpalvelun tiiviin käytön kautta, että lisäksi tutkimukseen kuuluneet haastattelut toivat vaihtelua hänen arkeensa. Tutkimusjakson päättyessä yhteisöpalvelun palvelin lakkasi toimimasta, laitteisto haettiin hänen kotoaan pois ja myös haastattelijat jättivät hänet jatkamaan arkeaan yhtä yksin kuin ennen tutkimuksen alkua. Ehkä haastatteluaineiston vastineeksi voi ajatella hänen saaneen hetkellisesti uutta sisältöä arkeensa – vaikka tutkimusjakson loppuessa jätin hänet jälleen yksin kotiinsa, vaikka hän olisi mielellään sekä jatkanut yhteisöpalvelun käyttöä että kahvittelua ja rupattelua, mikä tuli rutiiniksemme haastattelukertojen loppuksi.

Toisen yksinäisyydestä kärsineen ikääntyneen kohdalla eettiset ristiriidat näkyivät vielä voimakkaampina. Hänen tapauksessaan teknologian käytettävyyks ei ollut riittävän hyvää, jotta hän olisi pystynyt oppimaan yhteisöpalvelun käytön muistiongelmastaan huolimatta. Hän koki koekäytön aikana epäonnistumisen tunnetta ja turhautumista omaan osaamiseensa, eikä saanut yksinäisyyteensä helpotusta edes lyhytaikaisesti. Hänen osallistumisensa tutkimukseen antoi meille arvokasta tietoa siitä, kuinka vaikeaa helppokäyttöiseksi tarkoitettun yhteisöpalvelun käyttöönotto voi olla sellaiselle ihmiselle, jolla ei ole mitään aiempaa kokemusta vastaavanlaisen teknologian

käytöstä ja jolla lisäksi on ongelmia muistamisen kanssa. Jälkikäteen voidaan pohtia, olisiko koekäytön keskeyttäminen aikaisemmassa vaiheessa minimoinut hänen ikävät kokemuksensa – mutta toisaalta alkuvaiheessa ei vielä voitu tietää, onnistuisiko opettelu vielä kuitenkin. Toinen vaihtoehto olisi voinut olla lisätuen tarjoaminen hänelle yhteisöpalvelun käytön harjoitteluun, jotta hänkin olisi päässyt kokemaan onnistuvansa opettelussa. Tätä vaihtoehtoa ei kuitenkaan olisi voitu kokeilla, koska Juttutuvan palvelinongelmien ja niiden aiheuttamien toimintakatkosten alkaessa lisääntyä koekäyttö jouduttiin joka tapauksessa lopettamaan.

Projektimuotoisen toiminnan yleinen ongelma on se, ettei sen toiminta vakiinnu hankkeen päättyessä (Rantala & Sulkunen 2006, 70). Samoin kävin Juttutuvan tapauksessa, jossa hankkeelle ei saatu jatkorahoitusta, vaan tuotteen kehittäminen päättyi tutkimuksen loppuessa ja laitteet kerättiin takaisin osallistujilta. Koska kyseessä oli kehitteillä oleva keskeneräinen tuote, jonka toiminta päättyi koekäytön loppuessa, ei koekäyttöön osallistujille voitu tarjota edes mahdollisuutta omakustanteisesti jatkaa yhteisöpalvelun käyttöä vaikka osa heistä olisi voinut sitä haluta.

Edellä mainituista eettisistä ongelmista huolimatta suurin osa ikääntyneistä koki tutkimukseen osallistumisen positiivisena asiana. Osa nautti ja hyötyi yhteisöpalvelun käytöstä niin kauan kuin se oli heidän käytettävissään, ja useimmat ikääntyneet vaikuttivat pitävän haastatteluista. Tutkimus osittain tuki aiempia havaintoja ikääntyneiden tietokoneiden ja sosiaalisen median käytöstä ja sosiaalisen tuen saamisesta verkkovälitteisesti, esimerkiksi käytettävyyden merkityksen osalta. Se myös tarjosi vastakkaista näyttöä väitteille, joiden mukaan teknologian käyttö ikäihmisten elämässä vähentäisi vuorovaikutusta ja altistaisi yksinäisyydelle.

Näen jatkotutkimuksen tarpeet kaksijakoisina. Ensinnäkin tarvitaan lisää tietoa siitä, millaisia teknologisia välineitä ikääntyneet haluavat ja pystyvät käyttämään ja kuinka näitä tuotteita saadaan suunniteltua niin helppokäyttöisiksi ja helpoiksi saavuttaa niin taloudellisten kustannusten, hankinnan helppouden kuin käytön opittavuuden osalta, että kaikki pystyisivät halutessaan niitä käyttämään. Tämän tavoitteen näen myös edellytyksenä tasa-arvon säilymiselle digitalisoituvassa yhteiskunnassa niin, ettei kukaan vastoin omaa tahtoaan jäisi digitaalisen kuilun toiselle puolelle. Toiseksi koen mielenkiintoisena tutkimuskohteena sen, kuinka merkitykselliseksi ja yhteisöllisyyttä ja yhteenkuuluvuuden tunnetta luoviksi ikääntyneet kokevat sellaiset ihmissuhteet, jotka he ovat muodostaneet sosiaalisessa mediassa, ilman aiempaa yhteistä historiaa. Voivatko verkon kautta solmitut ja ylläpidetyt ihmissuhteet tuottaa sosiaalista tukea ja vähentää yksinäisyyttä niilläkin ikääntyneillä, joilla ei esimerkiksi liikuntarajoitteiden tai aikaisempien sosiaalisten verkostojen hajoamisen vuoksi ole muita heille tärkeitä sosiaalisia kontakteja?

Riitta Granfelt (1998, 177) totesi lähes kaksi vuosikymmentä sitten: *"Sosiaalityössä on tärkeää kyetä luomaan ja ylläpitämään toivoa sekä etsimään uutta merkitystä elämälle myös niissä tilanteissa, joissa mahdollisuudet mielekkääseen toimintaan ja vuorovaikutukseen ovat erittäin voimakkaasti rajoittuneet."* Koen sosiaalisen median yhtenä tärkeänä tutkimus- ja kehittämiskohdeena sosiaalisen tuen saamisen mahdollistamiseksi ja tätä kautta elämänlaadun parantamiseksi, yksinäisyyden vähentämiseksi ja yhteisöllisyyden lisäämiseksi sellaistenkin ihmisten elämässä, jotka eivät pysty liikkumaan kotoaan tai joilla ei lähipiirissä ole heille tärkeitä ihmisiä. Teknologian käytön tai käyttämättömyyden tulisi olla yksilön oma valinta, mutta niillä, jotka sitä haluavat, tulisi olla mahdollisuus siihen riippumatta iästä, aikaisemman kokemuksen puutteesta tai siitä, ettei lähellä ole ketään, joka voisi toimia opettajana käytön opettelussa. Tähän tavoitteen saamiseen pääsy vaatii vielä tutkimusta ja tuotekehitystä, mutta toivon sen olevan saavutettavissa.

Lähteet

- Alakärppä, Ismo & Andersson, Karl & Johansson, Dan & Hosio, Simo & Ojala, Timo 2014a: NIMO overall architecture and service enablers. http://pure.ltu.se/portal/files/97271772/NIMO_Overall_Architecture_and_Service_Enablers.pdf. Viitattu 27.8.2016.
- Alakärppä, Ismo & Hosio, Simo & Jaakkola, Elisa 2012: SNS as a platform of the activity monitoring system for the elderly. International workshop on advances in personalized healthcare services, wearable mobile monitoring, and social media pervasive technologies (APHS 2012), Pariisi, Ranska. <http://www.mediateam oulu.fi/publications/pdf/1459.pdf>. Viitattu 26.8.2016.
- Alakärppä, Ismo & Jaakkola, Elisa & Päykkönen, Kirsi & Vätänen, Jaana 2013: Ikääntyneiden, läheisten ja vapaaehtoistyöntekijöiden kokemuksia sosiaalisen median sovelluksesta hyvinvoinnin seurannassa. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Alakärppä, Ismo & Jaakkola, Elisa & Päykkönen, Kirsi & Vätänen, Jaana 2014b: Experiences of the elderly, their relatives, and volunteers of a social media application in monitoring of well-being. The 6th international conference on eHealth, telemedicine, and social medicine eTel-emed 2014, March 23–27, Barcelona, Espanja. http://www.thinkmind.org/index.php?view=article&articleid=etelemed_2014_5_40_40087. Viitattu 26.8.2016.
- Al-Qahtani, Awadh & Higgins, S.E. 2013: Effects of traditional, blended and e-learning on students' achievement in higher education. *Journal of computer assisted learning* 29 (3), 220–234.
- Andrea, Sarah B. & Siegel, Sarah A. R. & Teo, Alan R. 2016: Social support and health service use in depressed adults: Findings from the national health and nutrition examination survey. *General hospital psychiatry* 39, 73–79.
- Ang, Shannon & Malhotra, Rahul 2016: Association of received social support with depressive symptoms among older males and females in Singapore: Is personal mastery an inconsistent mediator? *Social science & medicine* 153, 165–173.
- Baams, Laura & Jonas, Kai J. & Utz, Sonja & Bos, Henry & van der Vuurst, L. 2011: Internet use and online social support among same sex attracted individuals of different ages. *Computers in human behavior* 27 (5), 1820–1827.
- Baker, Paul M. A. & Bricout, John C. & Moon, Nathan W. & Coughlan, Barry & Pater, Jessica 2012: Communities of participation: A comparison of disability and aging identified groups on Facebook and LinkedIn. *Telematics and informatics* 30 (1), 22–34.
- Barger, Steven D. & Cribbet, Matthew R. 2016: Social support sources matter: Increased cellular aging among adults with unsupportive spouses. *Biological psychology* 115, 43–49.
- Bevan, Nigel 1999: Quality in use: Meeting user needs for quality. *The journal of systems and software* 49 (1), 89–96.
- Birch, Maxine & Miller, Tina & Mauthner, Melanie & Jessop, Julie 2002: Introduction. Teoksessa Mauthner, Melanie & Birch, Maxine & Jessop, Julie & Miller, Tina (toim.): *Ethics in qualitative research*. Sage. Lontoo, 1–13.
- Blight, Michael G. & Jagiello, Kristy & Ruppel, Erin K. 2015: "Same stuff different day:" A mixed-method study of support seeking on Facebook. *Computers in human behavior* 53, 366–373.

- Braun, Michael T. 2013: Obstacles to social networking website use among older adults. *Computers in human behavior* 29 (3), 673–680.
- Burke, Moira & Kraut, Robert E. 2016: The relationship between Facebook use and well-being depends on communication type and tie strength. *Journal of computer-mediated communication* 21 (4), 365–281.
- Bøen, Hege & Dalgard, Odd Steffen & Bjertness, Espen 2012: The importance of social support in the associations between psychological distress and somatic health problems and socio-economic factors among older adults living at home: a cross sectional study. *BMC Geriatrics* 12:27. <http://www.biomedcentral.com/1471-2318/12/27>. Viitattu 13.3.2016.
- Chalise, Hom Nath & Saito, Tami & Takahashi, Miyako & Kai, Ichiro 2007: Relationship specialization amongst sources and receivers of social support and its correlations with loneliness and subjective well-being: A cross sectional study of Nepalese older adults. *Archives of gerontology and geriatrics* 44 (3), 299–314.
- Chan, Y. K. & Lee, Rance Pui Leung 2006: Network size, social support and happiness in later life: A comparative study of Beijing and Hong Kong. *Journal of happiness studies* 7 (1), 87–112.
- Chen, Yu & Hicks, Allan & While, Alison E. 2014: Loneliness and social support of older people living alone in a county of Shanghai, China. *Health and social care in the community* 22 (4), 429–438.
- Chiu, Chao-Min & Huang, Hsin-Yi & Cheng, Hsiang-Lan & Sun, Pei-Chen 2015: Understanding online community citizenship behaviors through social support and social identity. *International journal of information management* 35 (4), 504-519.
- Chung, Jae Eun 2013: Social interaction in online support groups: Preference for online social interaction over offline social interaction. *Computers in human behavior* 29 (4), 1408–1414.
- Cloutier-Fisher, Denise & Kobayashi, Karen & Smith, André 2011: The subjective dimension of social isolation: A qualitative investigation of older adults' experiences in small social support networks. *Journal of aging studies* 25 (4), 407–414.
- Cobb, Sidney 1976: Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic medicine* 38 (5), 300–314.
- Compton, Beulah R. & Galaway, Burt & Cournoyer, Barry R. 2005: *Social work processes*. 7. painos. Brooks/Cole. Belmont.
- Cukrowicza, Kelly C. & Franzeseb, Alexis T. & Thorpc, Steven R. & Cheavensd, Jennifer S. & Lynche, Thomas R. 2008: Personality traits and perceived social support among depressed older adults. *Aging & mental health* 12 (5), 662–669.
- Dai, Wenjie & Chen, Long & Tan, Hongzhuan & Wang, Jieru & Lai, Zhiwei & Kaminga, Atipatsa C. & Li, Yan & Liu, Aizhong 2016: Association between social support and recovery from post-traumatic stress disorder after flood: a 13–14 year follow-up study in Hunan, China. *BMC public health* 16:194. DOI 10.1186/s12889-016-2871-x. Viitattu 15.3.2016.
- Davis, Matthew A. & Anthony, Denise L. & Pauls, Scott D. 2015: Seeking and receiving social support on Facebook for surgery. *Social science & medicine* 131, 40–47.
- van Dijck, José 2013: *The culture of connectivity. A critical history of social media*. Oxford university press. Oxford.

- Drageset, Jorunn & Kirkevold, Marit & Espehaug, Birgitte 2011: Loneliness and social support among nursing home residents without cognitive impairment: A questionnaire survey. *International journal of nursing studies* 48 (5), 611–619.
- Eden, Sigal & Heiman, Tali 2011: Computer mediated communication: Social support for students with and without learning disabilities. *Educational technology & society* 15 (2), 89–97.
- Ekbäck, Maria Palmetun & Lindberg, Magnus & Benzein, Eva & Årestedt, Kristofer 2014: Social support: an important factor for quality of life in women with hirsutism. *Health and quality of life outcomes* 12:183. <http://www.hqlo.com/content/12/1/183>. Viitattu 14.3.2016.
- Ellwardt, Lea & Aartsen, Marja & Deeg, Dorly & Steverink, Nardi 2013: Does loneliness mediate the relation between social support and cognitive functioning in later life? *Social science & medicine* 98, 116–124.
- Fernández-Ballesteros, Rocío 2002: Social support and quality of life among older people in Spain. *Journal of social issues* 58 (4), 645–659.
- Forsman, Anna K. & Nordmyr, Johanna 2015: Psychosocial links between internet use and mental health in later life: A systematic review of quantitative and qualitative evidence. *Journal of applied gerontology*, online first 5.8.2015, doi: 10.1177/0733464815595509. Viitattu 1.10.2016.
- Garattini, Chiara & Wherton, Joseph & Prendergast, David 2012: Linking the lonely: an exploration of a communication technology designed to support social interaction among older adults. *Universal access in the information society* 11 (2), 211–222.
- Gilles, Val & Alldred, Pam 2002: The ethics of intention: research as a political tool. Teoksessa Mauthner, Melanie & Birch, Maxine & Jessop, Julie & Miller, Tina (toim.): *Ethics in qualitative research*. Sage. Lontoo, 32–52.
- Golden, Jeannette & Conroy, Ronán M. & Lawlor, Brian A. 2009: Social support network structure in older people: Underlying dimensions and association with psychological and physical health. *Psychology, health & medicine* 2009, 280–290.
- Granfelt, Riitta 1992: *Asuntolan naisen elämää*. Tutkimuksia 1/1992. Helsingin yliopisto, sosiaalipolitiikan laitos. Helsinki.
- Grandelt, Riitta 1998: *Kertomuksia naisten kodittomuudesta*. Suomalaisen kirjallisuuden seuran toimituksia 702. Suomalaisen kirjallisuuden seura. Helsinki.
- Gregor, Peter & Newell, Alan & Zajicek, Mary 2002: Designing for dynamic diversity: Interfaces for older people. *Proceedings of the fifth international ACM conference on Assistive technologies*, Edinburgh, Scotland. ACM. New York, 151–156.
- Grieve, Rachel & Indian, Michaelle & Witteveen, Kate & Tolan, G. Anne & Marrington, Jessica 2013: Face-to-face or Facebook: Can social connectedness be derived online? *Computers in human behavior* 29 (3), 604–609.
- Grosbeck, Gabriela 2009: To use or not to use web 2.0 in higher education? *Procedia social and behavioural sciences* 1 (1), 478–482.
- Hand, Carri & Law, Mary & McColl, Mary Ann & Hanna, Steven & Elliott, Susan 2014: An examination of social support influences on participation for older adults with chronic health conditions. *Disability and rehabilitation* 36 (17), 1439–1444.

- Hawthorn, Dan 2000: Possible implications of aging for interface designers. *Interacting with computers* 12 (5), 507–528.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2000: Tutkimushaastattelu – teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino. Helsinki.
- Howie, Laura Odell & Troutman-Jordan, Meredith & Newman, Ann M. 2014: Social support and successful aging in assisted living residents. *Educational gerontology* 40 (1), 61–70.
- Huang, Hsin-Yi 2016: Examining the beneficial effects of individual's self-disclosure on the social network site. *Computers in human behavior* 57, 122–132.
- Ijäs, Kirsti 2006: Ikääntyvien ihmissuhteet. Kirjapaja. Helsinki.
- Ikonen, Veikko & Leikas, Jaana 2014: Ikäteknologian eettiset kysymykset – vastuullinen ja kestävä suunnitteluparadigma. Teoksessa Leikas, Jaana (toim.): *Ikäteknologia. Tutkimuksia 2. Vanhustyön keskusliitto*. Helsinki, 161–175.
- Indian, Michaëlle & Grieve, Rachel 2014: When Facebook is easier than face-to-face: Social support derived from Facebook in socially anxious individuals. *Personality and individual differences* 59, 102–106.
- Intosalmi, Hennariikka & Nykänen, Jaana & Stenberg, Lea 2013: Teknologian käyttö ja asenteet 75–89-vuotialla – Raportti kyselytutkimuksesta. KÄKÄTE-projekti, Vanhustyön keskusliitto ja Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto. Helsinki. http://www.ikateknologia.fi/images/stories/Julkaisut/kakate_teknologian_kaytto_asenteet_75_89_netti.pdf. Viitattu 20.5.2018.
- Karahasanović, Amela & Brandtz, Petter Bae & Heim, Jan & Lüders, Marika & Vermeir, Lotte & Pierson, Jo & Lievens, Bram & Vanattenhoven, Jeroen & Jans, Greet 2009: Co-creation and user-generated content – elderly people's user requirements. *Computers in human behavior* 25 (3), 655–678.
- Karisto, Antti 2002: Kolmannen iän käsitteestä ja sen käytöstä. *Gerontologia* 16 (3), 138–142.
- Keating, Robert T. & Hendy, Helen M. & Can, S. Hakan 2016: Demographic and psychosocial variables associated with good and bad perceptions of social media use. *Computers in human behavior* 57, 93–98.
- Kilpeläinen, Arja 2014: Generalist rural social work. Teoksessa Kilpeläinen, Arja & Päykkönen, Kirsi (toim.): *eCompetence for social work. Publications in the social sciences. B, research reports* 64. Lapin yliopisto. Rovaniemi, 15–32.
- Kilpeläinen, Arja 2016: Teknologiavälitteisyys kyläläisten arjessa. Tutkimus ikääntyvien sivukylien teknologiavälitteisyydestä ja sen rajapinnoista maaseutusosiaalityöhön. *Acta Universitatis Lapponiensis* 316. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Kim, Jungmeen E. & Nesselroade, John R. 2003: Relationships among social support, self-concept, and wellbeing of older adults: A study of process using dynamic factor models. *International journal of behavioral development* 27 (1), 49–65.
- Kinnunen, Petri 1998: Hyvinvoinnin ruletti. Tutkimus sosiaalisen tuen verkostojen jäsentymisestä 1990-luvun lopun Suomessa. *Acta Universitatis Lapponiensis* 20. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Kumpusalo, Esko 1991: Sosiaalinen tuki, huolenpito ja terveys. Sosiaali- ja terveyshallitus, Raportteja 8/1991. VAPK-kustannus. Helsinki.

- Laine, Timo 2010: Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. PS-kustannus. Jyväskylä, 28–45.
- Lee, Shoou-Yih D. & Arozullah, Ahsan M. & Cho, Young Ik & Crittenden, Kathleen & Vicencio, Daniel 2009: Health literacy, social support, and health status among older adults. *Educational gerontology* 35 (3), 191–201.
- Lehtinen, Vilma & Näsänen, Jaana & Sarvas, Risto 2009: "A little silly and empty-headed" – Older adults' understandings of social networking sites. *Proceedings of the 23rd British HCI group annual conference on people and computers: Celebrating people and technology*, 45–54.
- Leikas, Jaana 2008: Ikääntyvät, teknologia ja etiikka. Näkökulmia ihmisen ja teknologian vuorovaikutustutkimukseen ja -suunnitteluun. VTT working papers 110. VTT. Tampere. <http://www.vtt.fi/inf/pdf/workingpapers/2008/w110.pdf>. Viitattu 21.5.2016.
- Leikas, Jaana 2009: Life-based design. 'Form of life' as a foundation for ICT design for older adults. Akateeminen väitöskirja. Jyväskylä studies in computing 105. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.
- Leikas, Jaana 2014: Ikäteknologia. Teoksessa Leikas, Jaana (toim.): Ikäteknologia. Tutkimuksia 2. Vanhustyön keskusliitto. Helsinki, 14–26.
- Leist, Anja K. 2013: Social media use of older adults: A mini-review. *Gerontology* 59 (4), 378–384.
- Leppiman, Anu 2010: Arjen elämyksiä – Leiri- ja elämispohjainen Arkipäivät-perhepalvelu sosiaalisen kokemuksen tuottajana. *Acta Electronica Universitatis Lapponiensis* 53. Lapin yliopisto. Rovaniemi. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ula-20112101057>. (Viitattu 14.4.2016.)
- Li, Xiaoqian & Chen, Wenhong & Popiel, Pawel 2015: What happens on Facebook stays on Facebook? The implications of Facebook interaction for perceived, receiving, and giving social support. *Computers in human behavior* 51, osa A, 106–113.
- Li, Haifeng & Ji, Yang & Chen, Tianyong 2013: The roles of different sources of social support on emotional well-being among Chinese elderly. *PLOS one* 9 (3). doi:10.1371/journal.pone.0090051. (Viitattu 15.3.2016.)
- Liao, Chun-Cheng & Li, Chi-Rong & Lee, Shu-Hsin & Liao, Wen-Chun & Liao, Miao-Yu & Lin, James & Yeh, Chih-Jung & Lee, Meng-Chih 2015: Social support and mortality among the aged people with major diseases or ADL disabilities in Taiwan: A national study. *Gerontology and geriatrics* 60 (2), 317–321.
- Lien, Chin-Yen & Lin, Hung-Ru & Kuo, Ing-Tiau & Chen, Mei-Ling 2008: Perceived uncertainty, social support and psychological adjustment in older patients with cancer being treated with surgery. *Journal of clinical nursing* 18 (6), 2311–2319.
- Liimakka, Satu 2012: Kokemus, kieli ja kokemuksen mieli – metodologisia pohdintoja. Teoksessa Kiviniemi, Liisa & Koivisto, Kaisa & Latomaa, Timo & Merilehto, Milla & Sandelin, Pirkko & Suorsa, Teemu (toim.): Kokemuksen tutkimus III – Teoria, käytäntö, tutkija. Lapin yliopisto-kustannus. Rovaniemi, 101–114.
- Lin, Cecilia I. C. & Tang, Wen-Hui & Kuo, Feng-Yang 2012: "Mommy wants to learn the computer": How middle-aged and elderly women in Taiwan learn ICT through social support. *Adult education quarterly* 62 (1), 73–90.

- Lin, Nan 1986a: Conceptualizing social support. Teoksessa Lin, Nan & Dean, Alfred & Ensel, Walter (toim.) Social support, life events, and depression. Academic Press. Orlando, 17–30.
- Lin, Nan 1986b: Modeling the effects of social support. Teoksessa Lin, Nan & Dean, Alfred & Ensel, Walter (toim.) Social support, life events, and depression. Academic Press. Orlando, 173–209.
- Lin, Xiaolin & Zhang, Dawei & Li, Yibai 2016: Delineating the dimensions of social support on social networking sites and their effects: A comparative model. *Computers in human behavior* 58, 421–430.
- Ma, Lina & Li, Yun & Wang, Jieyu & Zhu, Hong & Yang, Wei & Cao, Ruojin & Qian, Yuying & Feng, Ming 2015: Quality of life is related to social support in elderly osteoporosis patients in a Chinese population. *PLOS one* 10 (6). doi:10.1371/journal.pone.0127849. Viitattu 15.3.2016.
- Malinen, Sanna 2015: Understanding user participation in online communities: A systematic literature review of empirical studies. *Computers in human behavior* 46, 228–238.
- Manninen, Liisa & Taari, Emma 2014: Pieni piiri -kuvapuhelinpalvelun käyttäjätutkimus. *Insinöörityö*. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Helsinki. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201405096855>. Viitattu 7.9.2016.
- Marttila, Annamaria 2012: Aivovamma ja vammautuneen kokemuksellisuus. Teoksessa Kiviniemi, Liisa & Koivisto, Kaisa & Latomaa, Timo & Merilehto, Milla & Sandelin, Pirkko & Suorsa, Teemu (toim.): Kokemuksen tutkimus III. Teoria, käytäntö, tutkija. Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi, 221–257.
- Mazzoni, Elvis & Baiocco, Lucia & Cannata, Davide & Dimas, Isabel 2016: internet the cherry on top or a crutch? Offline social support as moderator of the outcomes of online social support on Problematic Internet Use. *Computers in human behavior* 56, 369–374.
- Melchiorre, Maria Gabriella & Chiatti, Carlos & Lamura, Giovanni & Torres-Gonzales, Francisco & Stankunas, Mindaugas & Lindert, Jutta & Ioannidi-Kapolou, Elisabeth & Barros, Henrique & Macassa, Gloria & Soares, Joaquim F. J. 2013: Social support, socio-economic status, health and abuse among older people in seven European countries. *PLOS one* 8 (1). doi:10.1371/journal.pone.0054856. Viitattu 15.3.2016.
- Mellor, David & Firth, Lucy & Moore, Kathleen 2008: Can the internet improve the wellbeing of the elderly? *Ageing international* 32 (1), 25–42.
- Milner, Allison & Krnjacki, Lauren & Butterworth, Peter & LaMontagne, Anthony D. 2016: The role of social support in protecting mental health when employed and unemployed: A longitudinal fixed-effects analysis using 12 annual waves of the HILDA cohort. *Social science & medicine* 153, 20–26.
- Morling, Beth & Uchida, Yukiko & Frentrup, Sandra 2015: Social support in two cultures: Everyday transactions in the U.S. and empathic assurance in Japan. *PLOS one* 10 (6). DOI:10.1371/journal.pone.0127737. Viitattu 15.3.2016.
- MTV 2015: Suomalaisten sosiaalisen median käyttö 2015. MTV white paper. MTV / Kurio / Laurea Ammattikorkeakoulu. Helsinki. suomalaisten-sosiaalisen-median-kaytto-2015-mtv-white-paper-data.pdf. Viitattu 26.8.2016.
- Multsilta, Jari 2014: Media ja yhteisölliset sovellukset. Teoksessa Leikas, Jaana (toim.): *Ikäteknologia. Tutkimuksia 2*. Vanhustyön keskusliitto. Helsinki, 227–234.
- Nevalainen, Vesa 2009: *Yksinäisyys*. Edita. Helsinki.

- Nielsen, Jakob 1993: Usability engineering. Academic press. Boston.
- Oh, Hyun Jung & LaRose, Robert 2016: Impression management concerns and support-seeking behavior on social network sites. *Computers in human behavior* 57, 38–47.
- Oh, Hyun Jung & Lauckner, Carolyn & Boehmer, Jan & Fewins-Bliss, Ryan & Li, Kang 2013: Facebooking for health: An examination into the solicitation and effects of health-related social support on social networking sites. *Computers in human behavior* 29 (5), 2072–2080.
- Parjo, Lea & Sirkiä, Timo & Viherä, Marja-Liisa 2008: Tieto- ja viestintäteknikka arjessa. Haastattelututkimusten tuloksia suomalaisten tietoja viestintäteknikan käytöstä vuonna 2007. *Katsauksia 2008/1*. Tilastokeskus. Helsinki.
- Peerenboom, L. & Collard, R. M. & Naarding, P. & Comijs, H. C. 2015: The association between depression and emotional and social loneliness in older persons and the influence of social support, cognitive functioning and personality: A cross-sectional study. *Journal of affective disorders* 182, 26–31.
- Perttula, Juha 2009: Kokemus ja kokemuksen tutkimus: fenomenologisen erityistieteen tieteen-teoria. Teoksessa Perttula, Juha & Latomaa, Timo (toim.): Kokemuksen tutkimus. Merkitys – tulkinta – ymmärtäminen. Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi, 115–162.
- Petrovčič, Andraž & Fortunati, Leopoldina & Vehovar, Vasja & Kavčič, Matic & Dolničar, Vesna 2015: Mobile phone communication in social support networks of older adults in Slovenia. *Telematics and informatics* 32 (4), 642–655.
- Pfeil, Ulrike & Zaphiris, Panayiotis & Wilson, Stephanie 2009: Older adults' perceptions and experiences of online social support. *Interacting with computers* 21 (3), 159–172.
- Phillipson, Chris & Bernard, Miriam & Phillips, Judith & Ogg, Jim 2001: The family and community life of older people: Social networks and social support in three urban areas. Routledge. London.
- Pohjola, Anneli 2003: Tutkijan eettiset sitoumukset. Teoksessa Pohjola, Anneli (toim.): Eettisesti kestävä sosiaalitutkimus. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 47. Lapin yliopisto. Rovaniemi, 53–67.
- Potts, Marilyn K. 1997: Social support and depression among older adults living alone: The importance of friends within and outside of a retirement community. *Social work* 42 (3), 348–362.
- Rantala, Kati & Sulkunen, Pekka 2006: Projektoitumisen suunnitelmallisuus ja suunnittelemattomuus. Teoksessa Rantala, Kati & Sulkunen, Pekka (toim.): Projektiyhteiskunnan käänttöpuolia. Gaudeamus. Helsinki, 69–70.
- Rodríguez, Marcela D. & Gonzalez, Victor M. & Favela, Jesus & Santana, Pedro C. 2009: Home-based communication system for older adults and their remote family. *Computers in human behavior* 25 (3), 609–618.
- Routasalo, Pirkko & Pitkälä, Kaisu & Savikko, Niina & Tilvis, Reijo 2003: Ikääntyneiden yksinäisyys. Kyselytutkimuksen tuloksia. Geriatrisen kuntoutuksen tutkimus- ja kehittämishanke. Tutkimusraportti 3. Vanhustyön keskusliitto. Saarijärvi.
- Rubin, Jeffrey 1994: Handbook of usability testing. John Wiley and Sons. New York.
- Ruoppila, Isto 2014: Ikääntyminen ja psyykinen toimintakyky. Teoksessa Leikas, Jaana (toim.): Ikäteknologia. Vanhustyön keskusliitto. Helsinki, 41–56.

- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006: KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Tampere. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>. Viitattu 5.10.2016.
- Saariluoma, Pertti 2014: Ikätekniikan suunnittelun kognitiotieteelliset perusteet. Sons. New York.
- Saariluoma, Pertti & Maartola, Isto & Niemi, Päivi 2000: Ajatteluriskit ja kognitiiviset prosessit taloudellisessa toiminnassa. Erään yrityopsykologisen ongelmakentän kuvaus. Teknologiakeys 65/98. Tekes. Helsinki. <https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/ajattelu.pdf>. Viitattu 6.12.2016.
- Sankari, Anne 2004: Ikääntyviä tietoyhteiskunnassa. Kulttuuriset ajattelutavat ja sosiaalinen tila. SoPhi 88. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä. <http://urn.fi/URN:ISBN:952-5478-24-6>. Viitattu 6.12.2016.
- Sayago, Sergio & Sloan, David & Blat, Josep 2011: Everyday use of computer-mediated communication tools and its evolution over time: An ethnographical study with older people. *Interacting with computers* 23 (2011), 543–554.
- Selwyn, Neil 2004: Information aged: A qualitative study of older adults' use of information and communications technology. *Journal of aging studies* 18 (2004), 369–384.
- Seniorwatch 2 2008: Assessment of the senior market for ICT progress and developments. Final study report. European commission. Bonn & Bryssel. http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/document.cfm?action=display&doc_id=526. Viitattu 1.10.2016.
- Sinkkonen Irmeli & Kuoppala Hannu & Parkkinen Jarmo & Vastamäki Raino 2002: Käytettävyyden psykologia. Edita. Helsinki.
- Sotkanet 2016: Itsensä yksinäiseksi tuntevien osuus (%), 75 vuotta täyttäneet. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki. <https://www.sotkanet.fi/sotkanet/fi/taulukko?indicator=szY0sgUA®ion=s07MBAA=&year=sy4rszbS0zUEAA==&gender=m;f;t#>. Viitattu 18.8.2016.
- Stenberg, Lea 2014: Ikäihmisten asenteet, toiveet ja käyttäjäkokemus. Teoksessa Leikas, Jaana (toim.): Ikätekniikka. Tutkimuksia 2. Vanhustyön keskusliitto. Helsinki, 119–127.
- SVT 2015: Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö. Tilastokeskus. Helsinki. http://www.stat.fi/til/sutivi/2015/sutivi_2015_2015-11-26_tie_001_fi.html. Viitattu 26.8.2016.
- Tiikkainen, Pirjo 2006: Vanhuusiän yksinäisyys. Seuruututkimus emotionaalista ja sosiaalista yksinäisyyttä määrittävistä tekijöistä. *Studies in sport, physical education and health* 114. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.
- Tilastokeskus 2016: Suomi lukuina. Tilastokeskus. Helsinki. <http://www.stat.fi/tup/suoluk/>. Viitattu 18.8.2016.
- Tilley, Scott 2003: Computer documentation for senior citizens. Proceedings of the 21st annual international conference on documentation, San Francisco, California. ACM. New York, 143–146.
- Tirronen, Mikko 2008: Web 2.0 – verkon numerologia. BTJ Kustannus. Helsinki.

- Troxel, Wendy M. & Buysse, Daniel J. & Monk, Timothy H. & Begley, Amy & Hall, Martica 2010: Does social support differentially affect sleep in older adults with versus without insomnia? *Journal of psychosomatic research* 60 (5), 459–466.
- Tsaia, Hsiu-Hsin & Tsaiab, Yun-Fang & Wangc, Hsiu-Hung & Changd, Yue-Cune & Chue, Hao Hua 2010: Videoconference program enhances social support, loneliness, and depressive status of elderly nursing home residents. *Aging & mental health* 14 (8), 947–954.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2002: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 11. painos. Tammi. Helsinki.
- Virkola, Elisa 2014: Toimijuutta, refleksisyyttä ja neuvotteluja – muistisairaus yksinasuvan naisen arjessa. *Jyväskylä studies in education, psychology and social research* 491. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä. https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/42804/978-951-39-5568-7_vaitos25012014.pdf?sequence=1. Viitattu 18.5.2016.
- Voutilainen, Päivi & Noro, Anja & Karppanen, Satu & Raassina, Anne-Mari 2016: Kärkihanke: Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa -hankesuunnitelma. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016:41. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.
- Väntänen, Jaana 2015: "Se tuo piristystä tämä homma" – kotona asuvien ikääntyneiden kokemuksia teknologiavälitteisestä sosiaalisesta tuesta Juttutuovassa. Pro gradu. Rovaniemi. Lapin yliopisto. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ula-201512111386>. Viitattu 11.11.2016.
- Wan, Thomas T. H. 1982: Stressful life events, social-support networks, and gerontological health. LexingtonBooks. Massachusetts.
- Wang, Jian & Hong, Jian-Zhong & Pi, Zhong-Ling 2015: Cross-cultural adaptation: The impact of online social support and the role of gender. *Social behavior and personality* 43 (1), 111–122.
- White, Ann Marie & Philogene, Stephane & Fine, Lawrence & Sinha, Sarbajit 2009: Social support and self-reported health status of older adults in the United States. *American journal of public health* 99 (10), 1872–1878.
- Winningham, Robert G. & Pike, Naomi L. 2007: A cognitive intervention to enhance institutionalized older adults' social support networks and decrease loneliness. *Aging & mental health* 11 (6), 716–721.
- Wong, Sabrina T. & Yoo, Grace J. & Stewart, Anita L. 2007: An empirical evaluation of social support and psychological well-being in older Chinese and Korean immigrants. *Ethnicity and health* 12 (1), 43–67.
- Zajicek, Mary 2005: Older adults: Key factors in design. Teoksessa Pirhonen, A. & Isomäki, H. & Roast, C. & Saariluoma, P. (toim.): *Future interaction design*. Springer-Verlag. Lontoo, 151–176.
- Zajicek, Mary & Wales, Richard & Lee, Andrew 2004: Speech interaction for older adults. *Universal access in the information society* 3 (2), 122–130.

Liite 1: Tiedote tutkimuksesta osallistujille

Tiedote tutkimuksesta

Tutkimuksen kohde

Lapin yliopiston tutkimuksessa, tutkitaan Juttutupa-ohjelman, eli yhteisöllisen hyvinvointipalvelun mahdollisuuksia kotona asumisen tukemisessa ja yhteydenpidossa. Palvelua on kehitetty Lapin ja Oulun yliopistossa osana NIMO hanketta, jonka rahoittajana ovat EU (Interreg) sekä Suomen punainen risti, Rovala ja Elisa Oyj.

Tutkimuksen tarkoitus

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää Juttutupa palvelun soveltuvuutta tehtäväänsä ja sen hyväksyttävyyttä ikääntyneiden, heidän läheisten ja ammattilaisten näkökulmasta.

Osallistujilla ei tarvitse olla minkäänlaista aiempaa osaamista tietokoneista. Tutkimukseen osallistuu ikääntyneen lisäksi vähintään yksi läheinen (tai hyvä ystävä) ja ikääntyneen tuntema vapaaehtoistyöntekijä tai vanhustyön ammattilainen. Yhdessä nämä henkilöt muodostavat yhteisön, jonka sisällä yhteydenpito tapahtuu koekäyttöjakson aikana.

Tutkimuksessa keskitytään arvioimaan:

- 1) palvelun hyödyllisyyttä ja helppokäyttöisyyttä,
- 2) turvallisuuden tunteen kokemusta ja
- 3) sosiaalinen tuen kokemusta.

Tutkimuksen kulku

Ikääntyneille annetaan käyttöön *ilmaiseksi* Android tablet tietokone ja Juttutupa-ohjelma. Asuntoon asennetaan 2-3 anturia, sekä painike josta anturit voidaan kytkeä joko päälle tai pois. Anturit välittävät tietoa kirjoitetussa muodossa läheisille ja ammattilaisille vähintään kerran päivässä.

Ikääntyneen läheiset ja ammattilaiset saavat myös käyttöönsä Android tabletin ja Juttutupa sovelluksen. Kaikille kenttätutkimukseen osallistuville annetaan Juttutuvan käyttöön tarvittava opastus ja tuki kenttätutkimuksen ajaksi.

Tutkimusjakso kestää noin *kolme kuukautta* jakautuen kolmeen vaiheeseen:

- 1) **Aloitustilaisuus ja ryhmäkeskustelu** ennen testausjakson alkua, johon osallistuvat ikääntynyt ja läheinen tai ystävä, ammattilainen tai vapaaehtoistyöntekijä sekä vähintään kaksi tutkijaa. Ryhmäkeskustelut kestävät noin 2 tuntia.
- 2) **Kolme noin tunnin kestävää yksilöhaastattelua** ikääntyneen kanssa tutkimusjakson aikana. Ensimmäinen haastattelu toteutetaan noin viikko tutkimusjakson alkamisen jälkeen. Aloituskeskustelussa mukana ollut tutkija toteuttaa haastattelut.
- 3) **Lopetustilaisuus ja ryhmäkeskustelu** testausjakson päättymisen jälkeen, jossa on mukana 3–4 muuta koehenkilöä. Läheisille (noin 5 henkilöä) ja ammattilaisten (noin 3–5 henkilöä) järjestetään erilliset ryhmäkeskustelut.

Yhteystiedot

Professori Marjaana Seppänen
Puhelin: 040 484 4207
Email: marjaana.seppanen(at)ulapland.fi
Yhteiskuntatieteiden tiedekunta, Lapin yliopisto

Projektipäällikkö TaM Ismo Alakarppä
Puhelin: 040 7250189
Email: Ismo.alakarppa(at)ulapland.fi
Taiteiden tiedekunta, Lapin yliopisto

Liite 2: Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

Juttutupa tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja osallistujilla on oikeus keskeyttää tutkimus milloin tahansa syytä ilmoittamatta. Tutkimus voidaan myös keskeyttää suorittajan toimesta esimerkiksi teknisten ongelmien takia.

Osallistumisesta ei aiheudu ylimääräisiä kustannuksia osallistuville henkilöille eikä osallistuminen vaadi ennakkovalmisteluita. Juttutupa tutkimuksessa ilmenneet asiat ovat luottamuksellisia. Tutkimusaineistoa käsiteltäessä käytetään nimien ja syntymäaikojen sijaan yksilöintikoodeja osallistujien yksilönsuojan säilyttämiseksi. Osallistujista ei kerätä tietoja muista lähteistä. Asiakirjat joista ilmenee osallistujien nimet, säilytetään Taiteiden tiedekunnan arkistossa. Osallistumisesta ei makseta erillistä korvausta.

Juttutupa tutkimuksessa kerättyä tietoa, nauhoitettuja haastatteluja ja valokuvia käytetään tutkimustarkoituksiin tutkimusryhmän sisällä. Valokuvista käsitellään kasvot niin ettei kohdetta voi tunnistaa.

Suostumus

Olen lukenut ja ymmärtänyt tiedotteen Juttutupa kenttätutkimukseen osallistumisesta (Liite 1) ja hyväksyn tutkimussopimuksen.

Annan luvan haastattelujen nauhoittamiseen ()

Annan luvan valokuvaamiseen ()

Sopimuksesta on kaksi yhdenmukaista kappaletta, yksi kummallekin sopijapuolelle.

<i>Aika:</i>	<i>Paikka:</i>
<i>Nimi:</i>	<i>Syntymävuosi:</i>
<i>Osoite:</i>	
<i>Puhelinnumero:</i>	
<i>Allekirjoitukset</i>	

<i>Suostumuksen antaja</i>	<i>Suostumuksen vastaanottaja</i>

Liite 3: Teemahaastattelujen rungot

Ryhmäkeskusteluteemat ikääntyneen, läheisen ja ammattilaisen näkökulmista (ikäntynyt, läheinen ja ammattilainen) ennen testauksen alkua

Ammattilaisia ohjeistetaan pohtimaan asioita sekä ammattilaisen näkökulmasta että henkilökohtaisesti.

- Hyvinvointiteknologian roolista arjessa
 - miten käsittävät hyvinvointiteknologian?
 - mikä kannustaa tai estää juuri määritellyn hyvinvointiteknologian käyttöä?
- Minkälaisia ajatuksia turvateknologia ja ikääntyminen herättää?
- Omat kokemukset turvateknologiasta, esimerkiksi turvaranneke (omat kokemukset ja läheisten)
- Suhtautuminen teknologiaan
- Suhtautuminen turvateknologiaan, jonka kautta ITSE voi pyytää apua muilta tarvittaessa (esim. turvaranneke tai hätänappi puhelimesta)
 - Mitkä asiat tukevat tai estävät esimerkiksi turvarannekkeen hankkimista?
 - Miten paljon muut ihmiset vaikuttavat esimerkiksi turvarannekkeen käyttöönottoon/käyttöön
 - Miten arvioi turvateknologian käytön muuttavan arkea itsellä tai muilla ikääntyneillä?
- Suhtautuminen turvateknologiaan, jonka kautta MUUT voivat tarjota tai pyytää apua tarvittaessa (esim. valvontakamera tai kaatumisen tunnistavat laitteet)
 - Mitkä asiat tukevat tai estävät esimerkiksi valvontakameran käyttöönotolle?
 - Miten paljon muut ihmiset vaikuttavat esimerkiksi valvontakameran tai kaatumisesta hälyttävän laitteen käyttöön?
 - Miten arvioitte valvontakameroiden muuttavan ihmisten arkea?

-----Järjestelmän esittely-----

- Minkälaisia odotuksia on Comcare-järjestelmän käytöstä
 - mitä hyötyä uskoo olevan
 - mitä haasteita uskoo tulevan
 - mitä muita ajatuksia tai tunteita juuri esitelty Comcare herätti?

Aloituspäivän jälkeen ikääntyneen haastattelu

- Taustatietoja
 - syntymävuosi
 - tiivis tausta asukkaasta, aiempi työura, koulutus
 - arjen kuvaus, viikkorytmi
 - avuntarve
- Yleinen hyvinvointi, onnellisuus, hyvä elämä

- mistä hyvinvointi muodostuu, mitkä asiat edistävät sitä, mitkä ovat uhkia sille
- kodin merkitys (mitä muuta kuin pelkkä tila)
- Yhteisöllisyyden ja sosiaalinen tuen merkitykset ikääntyneiden elämässä
 - miten teknologia (esim. matkapuhelimet, internet) ovat muuttaneet yhteydenpitoa
 - yhteisöllisyys, yhteydenpito ja yksinäisyys ikääntyneiden elämässä
 - miten pitää yhteyttä lähipiiriinsä (keihin?), miten usein, millä keinoin (puhelin, kasvokkain, netin välityksellä, kirjeitse...?)
 - toivoisiko tiiviimpää yhteydenpitoa?
 - onko joskus tuntenut yksinäisyyden tunteita?
- Mistä turvallisuuden tunne muodostuu
 - mitkä kokee tärkeiksi turvallisuutta tuoviksi asioiksi (itselle ja yhteiskunnassa yleensä)
 - mitkä asiat tuovat turvattomuuden tunnetta (itselle ja yhteiskunnassa yleensä)
 - millaiset asiat huolestuttavat?
 - kokemukset turvateknologiasta (omat kokemukset ja läheisten) - (jos tuntuu haluavan puhua aiheesta nyt, ilman omaisen läsnäoloa?)
 - esim. onko itsellä käytössä turvaranneketta tai vastaavaa?
- Sosiaalisen median käyttö
 - miten määrittelevät sosiaalisen median, miten me määrittelemme sen
 - oma määritelmä jotain tyyliin: "Internetin kautta toimivat yhteydenpitokanavat, joissa ihmiset jakavat toisilleen kuulumisia, kuvia yms., esim. Facebook, blogit, Twitter..."
 - käyttääkö/miksi ei käytä? Onko pyydetty käyttämään? (Ketkä pyytäneet?) → millaisia tunteita herättää?
 - jos käyttää (tai läheiset käyttävät) sosiaalinen mediaa, onko se vaikuttanut miten yhteydenpitoon?
 - sosiaalisen median käyttö tulevaisuudessa (omasta näkökulmasta ja yhteiskunnan tasolla), mahdollisuudet ja uhat

1. aloitushaastattelu

Haastatteluteemat

- Comcaren käyttökokemus ja käytettävyys
 - Mitä tunteita Comcaren käyttö on tässä vaiheessa herättänyt
 - Mitä ajatuksia erilaiset päivitysmuodot herättävät (oma päivitys, toisen tekemä päivitys, antureilta tuleva tieto)
 - mikä hyvää/huonoa
 - Ensivaikutelma käytettävyydestä
 - Mitkä toiminnot on ollut helppo/vaikea oppia
 - Arvioitu oppimisaika
 - **Päivitykset:** selaaminen, lukeminen, uuden luominen, kuvan lisääminen päivitykseen, päivityslistan sijainti
 - **Yksityisviestit:** löytäminen, selaaminen ja uuden kirjoittaminen
- Toimintojen löytäminen ylipäättään
- Päivitys- ja yksityisviestitilojen tunnistus

- Viestien ja päivitysten saapumisajankohdan havaitseminen, päivitys- ja viestilistan aikajärjestys (missä uusin, missä vanhin?)
 - Yleinen selkeys
 - Fonttikoko
 - Mitä muita ajatuksia käytettävyydestä
- Millaisia ajatuksia Comcare on herättänyt hyväksyttävyyden näkökulmasta?
 - Valmius ottaa Juttutupa osaksi arkea
- Sosiaalisen tuen saaminen
 - Yhteydenpidon määrä ja laatu Comcaren kautta, ensikokemukset
 - Onko Comcaren avulla viestintä ollut molemminpuolista vai yksisuuntaista
 - Kuinka Comcaren käyttö on vaikuttanut muita kautta tapahtuvaan yhteydenpitoon (määrä, minkä tyyppistä yhteydenpitoa ikääntyneen Comcare-piireihin kuuluvien henkilöiden kanssa)
 - Millaisia odotuksia järjestelmän käytölle yhteydenpidon näkökulmasta
- Turvallisuuden kokemus
 - onko järjestelmän käyttöönotto tuonut turvallisuuden tunnetta
 - millaisia odotuksia itsenäiseen asumiseen liittyen, onko lisännyt tai tulee lisäämään turvallisuutta
 - sosiaalinen turvallisuus: kokeeko järjestelmän käyttöönoton vaikuttaneen siihen (sosiaalisen turvallisuuden käsite avattava haastattelutilanteessa)
 - Miten järjestelmän käyttöönotto on vaikuttanut arjessa selviytymiseen

2. välihaastattelu

- Comcaren käyttökokemus ja käytettävyys
 - Käyttö
 - Hyvät/Huonot puolet
 - Toimintojen käytön sujuvuus
 - Mitä tunteita Comcaren käyttö on tässä vaiheessa herättänyt
 - Mitä ajatuksia erilaiset päivitysmuodot herättävät (oma päivitys, toisen tekemä päivitys, antureilta tuleva tieto)
 - mikä hyvää/huonoa
 - Käytettävyys
 - **Päivitykset**
 - **Yksityisviestit**
 - Päivitys- ja yksityisviestitilojen tunnistus
 - Hyväksyttävyyys
 - Valmius ottaa osaksi arkea
 - Onko muuttanut arjen rutiineja?
 - jos on miten kokee muutokset?
 - Esitteleekö comcare mielellään muille?
- Sosiaalisen tuen saaminen

- Yhteydenpidon määrä ja laatu järjestelmän avulla, ovatko muuttu-
neet miten ensimmäisen haastattelun jälkeen, onko yhteydenpito
molemminpuolista vai yksisuuntaista
- Syntyykö järjestelmää käyttämällä yhteenkuuluvuuden/yhteisölli-
syyden tunnetta
- Kokevatko saavansa tukea itselleen järjestelmän avulla viestimällä?
Millaista tukea?
- Kuinka järjestelmän avulla viestintä mahdollisiin yksinäisyyden tun-
temuksiin
- Turvallisuuden kokemus
 - miten turvallisuuden tunne on muuttunut ensimmäisen haastattelun
jälkeen
 - Miten itsenäiseen asumiseen liittyvä turvallisuuden tunne on muut-
tunut
 - Millaista hyvinvointia järjestelmän käyttäminen on tuonut
 - Miten sosiaalisen turvallisuuden tunne on muuttunut

3. lopetushaastattelu

- Comcaren käyttökokemus ja käytettävyys
 - Minkälaisia ajatuksia sovelluksen käyttäminen on herättänyt
 - Vastasiko järjestelmän käyttö odotuksia
 - Mitkä on järjestelmän tuomat edut ja haitat
 - Mitä ajatuksia erilaiset päivitysmuodot herättävät (oma päivitys, toi-
sen tekemä päivitys, antureilta tuleva tieto)
 - mikä hyvää/huonoa
 - onko muuttunut alkukokemuksesta
 - antureiden sijainti ja niiden hyväksyttävyys?
 - Käytettävyys
 - Mitkä toiminnot oli helppo/vaikea oppia
 - **Päivitykset**
 - **Yksityisviestit**
 - Päivitys- ja yksityisviestitilojen tunnistus
 - Kokeeko Comcaren itsensä vai muiden hallitsemana turvateknolo-
giana
 - Miten kokee itsestä lähtevän tiedon näkymisen ja hallitsemisen,
esim. on/off nappi
 - Mitä toimintoja haluaisi poistaa/lisätä sovellukseen
 - Miten muutti arkea
 - Olisiko valmis ottamaan Comcaren käyttöön ja osaksi arkea
- Sosiaalinen tuki
 - Muuttuiko yhteydenpito (järjestelmän avulla ja muilla keinoin) lä-
himmäisiin seurantajakson aikana? Kuinka?
 - Miltä järjestelmän käyttö tuntui yhteydenpidon kannalta: yhteen-
kuuluvuus, helppous, välittömyys, viestinnän syvällisyys/pinnalli-
suus..?
 - Vaikuttiko mahdollisiin yksinäisyyden tuntemuksiin
 - Mikä järjestelmässä oli hyvää yhteydenpidon, yhteenkuuluvuuden ja
sosiaalisen tuen kannalta, missä näkevät kehitettävää
- Turvallisuuden kokemus

- Muuttuiko turvallisuuden tunne järjestelmän käytön aikana
- Mikä järjestelmän käyttämisessä oli hyvää, mikä huonoa turvallisuuden näkökulmasta
- Miten järjestelmän käyttäminen vaikutti hyvinvointiin
- Muuttuiko järjestelmän käytön aikana sosiaaliseen turvallisuuden tunne

Ryhmäkeskustelut testauksen päätyttyä

Ryhmäkeskusteluteemat ikääntyneiden näkökulmasta

- Juttutuvan käyttö
 - Minkälainen Juttutuvan käyttö oli oppia?
 - Mikä opettelussa ja käytössä oli hankalinta?
 - Minkälaisia hyviä ja huonoja puolia Juttutuvan käyttämisestä oli?
 - Vastasiko Juttutuvan käyttö odotuksia?
 - Muuttiko Juttutuvan käyttöjakso suhtautumista tietokoneisiin?
 - Muuttiko käyttö suhtautumista tekniikkaan jotka parantaa turvallisuutta?
 - Juttutuvan tulevaisuusnäkymät
 - Mitä toimintoja voisi poistaa/lisätä
 - Puheäänien ja videon mahdollisuudet tulevaisuudessa
 - Kenelle järjestelmä olisi sopiva
 - Koitteko itse hallitsevanne juttutupaa?
 - Minne itse sijoittaisivat antureita
- Tapahtuiko turvallisuuden kokemuksessa muutoksia Juttutuvan käytön aikana
- Millaista yhteydenpito lähimmäisten kanssa oli järjestelmän avulla
 - Olivatko itse aktiivisia
 - Saivatko vastavuoroisesti kommentteja/viestejä lähimmäisiltään
 - Minkä tyyppisistä asioista viestivät järjestelmän avulla
 - Vaikuttiko juttutuvan kautta viestiminen muun yhteydenpidon määrään lähimmäisten kanssa? Kuinka?
 - Vaikuttiko mahdollisiin yksinäisyyden tuntemuksiin
 - Mikä järjestelmässä oli hyvää ja huonoa yhteydenpidon kannalta,
 - yhteenkuuluvuuden
 - sosiaalisen tuen kannalta
 - Haluaisivatko tämän kokemuksen perusteella jatkaa juttutuvan kaltaisen palvelujen käyttöä? Miksi?
- Vuorovaikutus eri piirien välillä
 - Keneen juttuvan kautta pitäisi saada yhteys?
 - Toivoisiko keskusteluyhteyttä Juttutuvan kautta myös läheiset-ammattilaiset piirien välille?
 - Jos, niin minkä tyyppistä?
- Hyväksyttävyyys

- Muuttiko Juttutuvan käyttö totuttuja rutiineja?
 - Millainen merkitys rutiinien muutoksella on hyväksyttävyyteen?
 - Olisiko itse valmis ottamaan Juttutuvan käyttöön osaksi arkeaan?
- Esittelittekö vieraille juttutupaa?
 - Millaista keskustelua juttutupa synnytti?
 - Hävettikö kertoa muille Juttutuvan käytöstä?
 - Voisiko suositella järjestelmää ikäisilleen ystäville?

Ryhmäkeskusteluteemat läheisten näkökulmasta

- Juttutuvan käyttö
 - Minkälainen Juttutuvan käyttö oli oppia?
 - Mikä opettelussa ja käytössä oli hankalinta?
 - Minkälaisia hyviä ja huonoja puolia Juttutuvan käyttämisestä oli?
 - Vastasiko Juttutuvan käyttö odotuksia?
 - Muuttiko käyttö suhtautumista tekniikkaan jotka parantavat turvallisuutta?
 - Juttutuvan tulevaisuusnäkymät
 - Mitä toimintoja voisi poistaa/lisätä
 - Puheäänien ja videon mahdollisuudet tulevaisuudessa
 - Kenelle järjestelmä olisi sopiva
- Turvallisuus
 - Miten läheisten näkökulmasta Juttutuvan käyttö vaikutti turvallisuuteen
 - Lisäsikö Juttutuvan käyttö sosiaalista turvallisuutta
- Vuorovaikutus
 - Lisäsikö Juttutuvan käyttö vuorovaikutusta ikääntyneen kanssa
 - Oliko aktiivisuus molemmipuoleista
 - Minkä tyyppisistä asioista viestivät Juttutuvan avulla
 - Vaikuttiko järjestelmän käyttö muilla keinoin tapahtuvaan yhteydenpitoon ikääntyneen kanssa
 - Mikä järjestelmässä oli hyvää ja huonoa yhteydenpidon kannalta
 - Toivoisiko keskusteluyhteyttä Juttutuvan kautta myös läheiset-ammattilaiset piirien välille?
 - Jos, niin minkä tyyppistä?
- Sosiaalinen tuki
 - Kokivatko välittämisen ja yhteenkuuluvuuden tuntemuksia järjestelmää käyttäessään
 - Tunsivatko ikääntyneen saaneen heiltä sosiaalista tukea järjestelmän kautta viestimällä
- Hyväksyttävyyys
 - Mitkä asiat vaikuttavat hyväksyttävyyteen ikääntyneen näkökulmasta?
 - Mitkä asiat vaikuttavat hyväksyttävyyteen omasta näkökulmasta?
 - aiheuttiko muutoksia totuttuihin arkirutiineihin?
 - Vaikuttaako mahdolliset rutiinien muutokset hyväksyttävyyteen?
- Läheisten havainnot ikääntyneestä

- Miten ikääntynyt on suhtautunut Juttutuvan käyttöön
- Miten on vaikuttanut ikääntyneeseen ja hänen arkeensa
- Olisiko itse valmis ottamaan Juttutuvan kaltaisen palvelun käyttöön osaksi arkeaan?

Ryhmäkeskusteluteemat ammattilaisten näkökulmista

- Juttutuvan käyttö
 - Minkälainen Juttutuvan käyttö oli oppia?
 - Mikä opettelussa ja käytössä oli hankalinta?
 - Minkälaisia hyviä ja huonoja puolia Juttutuvan käyttämisestä oli?
 - Vastasiko Juttutuvan käyttö odotuksia?
 - Muuttiko käyttö suhtautumista tekniikkaan jotka parantavat turvallisuutta?
 - Juttutuvan tulevaisuusnäkymät
 - Mitä toimintoja voisi poistaa/lisätä
 - Puheäänien ja videon mahdollisuudet tulevaisuudessa
 - Kenelle järjestelmä olisi sopiva
- Turvallisuus
 - Miten ammattilaisten näkökulmasta Juttutuvan käyttö vaikutti turvallisuuteen
 - Lisäsikö Juttutuvan käyttö sosiaalista turvallisuutta
- Vuorovaikutus
 - Lisäsikö Juttutuvan käyttö vuorovaikutusta ikääntyneen kanssa
 - Oliko aktiivisuus molemminpuoleista
 - Minkä tyyppisistä asioista viestivät Juttutuvan avulla
 - Vaikuttiko järjestelmän käyttö muilla keinoin tapahtuvaan yhteydenpitoon ikääntyneen kanssa
 - Mikä järjestelmässä oli hyvää ja huonoa yhteydenpidon kannalta
 - Toivoisiko keskusteluyhteyttä Juttutuvan kautta myös läheiset-ammattilaiset piirien välille?
 - Jos, niin minkä tyyppistä?
- Sosiaalinen tuki
 - Minkälaisena näkevät ikääntyneen mahdollisuudet saada sosiaalista tukea Juttutuvan avulla
 - Tunsivatko ikääntyneen saaneen heiltä sosiaalista tukea järjestelmän kautta viestimällä
- Hyväksyttävyyys
 - Mitkä asiat vaikuttavat hyväksyttävyyteen omasta näkökulmasta?
 - aiheuttiko muutoksia totuttuihin rutiineihin?
 - Vaikuttaako mahdolliset rutiinien muutokset hyväksyttävyyteen?
- Olisiko itse valmis ottamaan Comcaren käyttöön osaksi työn arkea
- Haasteet joiden vuoksi Comcarea ei hyväksyttäisi käyttöön