

IKÄÄNTYNEIDEN TIETOKÄYTTÄYTYMINEN JA
VUOROVAIKUTUS VIRTU-KANAVALLA

Heidi Wikberg

Tampereen yliopisto
Informaatiotieteiden yksikkö
Informaatiotutkimus ja
interaktiivinen media
Pro gradu –tutkielma
Huhtikuu 2015

TAMPEREEN YLIOPISTO, Informaatitieteiden yksikkö

Informaatiotutkimus ja interaktiivinen media

WIKBERG, HEIDI: Ikääntyneiden tietokäyttäytyminen ja vuorovaikutus VIRTU-kanavalla

Pro gradu -tutkielma, 42 s., 3 liites.

Huhtikuu 2015

Tässä tutkielmassa tarkastellaan ikääntyneiden tietokäyttäytymistä ja vuorovaikutusta virtuaalisella VIRTU-kanavalla. Kosketusnäytöllisellä tietokoneella toimiva hyvinvointipalvelu VIRTU-kanava tarjoaa muun muassa terveyteen, ravintoon ja toimintakyvyn ylläpitämiseen liittyvää ajankohtaista tietoa ja neuvontaa ikääntyneille. Kanavan toiminta perustuu vuorovaikutteisiin ohjelmalähetyksiin. Tutkielmassa pyrittiin selvittämään millaista on ikääntyneiden tiedonhankinta VIRTU-kanavalla, millainen merkitys kanavan palveluilla on käyttäjille sekä millaisia vahvuuksia ja heikkouksia kanavalla on.

Tutkielman teoreettinen viitekehys koostuu aiemmista ikääntyneiden tiedonhankintaa ja tietokäyttäytymistä koskevista tutkimuksista. Lisäksi hyödynnetään Mckenzien informaatiokäytäntöjen mallia osana aiempaa tutkimusta. Tutkielman aineisto kerättiin syksyllä 2013 haastattelemalla kuutta tuetusti kotona-asuvaa VIRTU-kanavaa käyttävää ikääntynyttä. Aineistokeruu menetelminä käytettiin teemahaastattelua ja havainnointia. Teemahaastattelun valintaa tuki tavoite selvittää kanavan käyttäjien omakohtaista kokemusta palvelun käytöstä, heidän sille antamista merkityksistä sekä hyödyistä, joita kanavan käyttö tarjoaa. Aineisto analysoimiseen käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia.

Tulokset osoittavat, että tärkein ikääntyneitä VIRTU-kanavan käyttöön motivoiva tekijä on VIRTUn tarjoama mahdollisuus sosiaalisten suhteiden lisäämiseen. Ikääntyneet olivat VIRTU-kanavan avulla vuorovaikutuksessa sekä entuudestaan tuttuihin henkilöihin että tuntemattomiin kanavan käyttäjiin. Erityisesti kanavan käyttäminen oli lisännyt vuorovaikutusta muiden, entuudestaan tuntemattomien henkilöiden kanssa. VIRTUn kautta mahdollistuva tiiviimpi yhteydenpito hoitohenkilöstöön ja tuttaviin vahvisti turvallisuuden tunnetta kotona selviytymistä kohtaan ja vähensi yksinäisyyttä.

Ikääntyneiden tietokäyttäytymisessä VIRTU-kanavalla korostui kohdentumaton toimintaympäristön seuranta. Ikääntyneet hyödynsivät kanavan suunnitelmallisen tiedon hankinnan mahdollisuuksia melko huonosti. Suurin osa ikääntyneistä ei etsinyt VIRTU-lähetyksistä spesifiä tietoa, mutta seurasi lähes kaikkia lähetyksiä ja oli siten vastaanottavaisena itseään kiinnostavalle tiedolle. Kohdentumattomassa seurannassa tiedontarve saatettiin tunnistaa vasta, kun törmättiin VIRTU-lähetyksessä itselle hyödylliseen tietoon.

VIRTU-kanavan käyttö rytmitti ikääntyneiden arkea. Kanava koettiin tärkeänä ja sen tarjoamiin palveluihin oltiin yleisesti ottaen tyytyväisiä. Kanava vahvuutena nähtiin erityisesti uudenlainen yhteydenpito hoitohenkilöstön kanssa sekä mahdollisuus uuden oppimiseen ja omien kykyjen hyödyntämiseen. Heikkoutena mainittiin sen sijaan VIRTU-laitteen käyttöön liittyvät tekniset ongelmat.

Avainsanat: ikääntyneet, tietokäyttäytyminen, tiedonhankinta, hyvinvointipalvelu, vuorovaikutus

Sisällysluettelo

1	JOHDANTO	1
2	KESKEISET KÄSITTEET	2
2.1	Tietokäyttäytyminen ja arkielämän tiedonhankinta	2
2.2	Tiedontarve.....	3
2.3	Vuorovaikutus	3
2.4	Sosiaalinen media ja geronteknologia	4
2.5	Ikääntynyt ja hyvä vanheneminen	6
3	AIEMPI TUTKIMUS	9
	Miksi ikääntyvien tietokäyttämistä tulisi tutkia?	10
	Ikääntyneiden tietokäyttämisen	11
4	VIRTU-PROJEKTI	16
5	EMPIIRISEN TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	19
5.1	Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset	19
5.2	Osallistujien rekrytointi ja aineiston keruu	19
5.3	Aineiston sisällönanalyysi	22
6	TULOKSET	24
6.1	Virtu-kanavan käyttöä motivoivat tekijät	24
6.2	Tietokäyttäytyminen.....	25
6.2.1	Tietokäytännöt	27
6.2.2	Tiedontarpeet	28
6.3	Vuorovaikutus VIRTU-kanavalla	30
6.4	Kanavan merkitys käyttäjille.....	32
6.5	VIRTU-kanavan vahvuudet ja heikkoudet.....	34
7	YHTEENVETO.....	36
8	POHDINTA	38

LÄHTEET.....	40
Liite 1 Haastattelurunko.....	43

1 JOHDANTO

Suomalaisten ikärakenne muuttuu huomattavasti lähivuosisikymmeninä. Väestön ikääntyminen ja vanhuspalvelujen tarpeen merkittävä kasvu ovat yhteiskuntamme ajankohtaisia kysymyksiä. Vanhimpien, yli 80 vuotta täyttäneiden suomalaisten määrä kasvaa vuoteen 2050 mennessä yli kaksinkertaiseksi nykyiseen verrattuna. (Koskinen et al. 2013, 28-32.) Keskustelua väestön ikääntymisestä käydään monilla eri areenoilla. Maantieteelliset välimatkat, ikärakenne sekä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden riittävyys ja taso asettavat vaatimuksensa palveluiden järjestämiseen ja kehittämiseen. Informaatiotutkimuksen alalla ikääntyneiden tietokäyttäytymistä ja tiedonhankintaa on tutkittu melko vähän. Ikääntyneiden elämänlaadulle ja hyvinvoinnille ovat tärkeitä samat tekijät kuin muillekin ikäryhmille – hyvä terveys, psyykinen hyvinvointi, riittävä taloudellinen toimeentulo sekä toimiva sosiaalinen verkosto ja osallistuminen yhteiskunnan toimintoihin. Yhä enenevässä määrin monet näistä toiminnoista tapahtuvat internetin välityksellä. Tietoa hankitaan erilaisten www-hakukoneiden, sähköisten tietokantojen ja tietokoneohjelmien avulla. Lisäksi sosiaalinen media kasvattaa koko ajan asemaansa nuorten ja keski-ikäisten yhteiskunnallisen osallistumisen ja yhteydenpidon välineenä. Tämä herättää väistämättä kysymyksen ikääntyvien asemasta tässä kehityskulussa, minkä vuoksi koen aiheen tärkeäksi ja ajankohtaiseksi.

Tarkastelen tutkielmassani ikääntyneiden tietokäyttäytymistä ja vuorovaikutusta virtuaalisella VIRTU-kanavalla. Tarkoitukseni on tutkia millaista tietoa kanava tarjoaa ja millainen merkitys kanavan tarjoamilla palveluilla on käyttäjille. Lisäksi selvitän tutkielmassani millaista käyttäjien tietokäyttäytyminen kanavalla on, millaisia tiedontarpeita VIRTU -kanavan käyttäjillä on, ja kuinka hyvin kanava pystyy vastaamaan käyttäjiensä tarpeisiin. Lisäksi tarkastelen miten kanavan käyttö vaikuttaa käyttäjien vuorovaikutukseen muiden käyttäjien tai läheisten kanssa. Informaatiotutkimuksen piirissä ikääntyneiden, ja varsinkin eläkeiän ylittäneiden, tiedonhankintakäyttäytymistä ja vuorovaikutusta on tutkittu melko vähän.

Luvuissa kaksi ja kolme esittelen keskeisiä käsitteitä ja aiempaa tutkimusta. Luvussa neljä esittelin VIRTU-projektin ja kanavan. Viidennessä luvussa kuvaan empiirisen tutkimuksen toteuttamisen ja luvussa 6 raportoin empiirisen tutkimuksen tulokset. Kokoan tutkimuksen keskeiset havainnot yhteen luvussa 7 ja tarkastelen tulosten merkitystä luvussa 8.

2 KESKEISET KÄSITTEET

Tutkielmani käsitteistö on monitieteinen. Se pohjautuu informaatiotutkimuksen ja gerontologian alan teorioihin ja malleihin. Tuomalla esiin gerontologian piiristä ikääntymistä koskevien teorioiden suhdetta hyvään vanhenemiseen, haluan valottaa tutkielmani taustaa ja pohdintaluvussa esittämiäni päätelmiä suhteessa laajempaan yhteiskunnalliseen kontekstiin.

2.1 Tietokäyttäytyminen ja arkielämän tiedonhankinta

Tietokäyttäytyminen (information behavior) on monitahoinen käsite, joka kattaa sekä tiedonhankinta että tiedonhakukäyttäytymisen (Haasio & Savolainen 2004, 38). Se kuvaa yleisellä tasolla ihmisen toimintaa, jossa ollaan jollakin tavalla suhteessa tietoon eri kanavien ja tiedonlähteiden välityksellä (Niemelä 2006, 27). Tietokäyttäytyminen käsittää tiedon tarvitsemisen, hankinnan, johtamisen, jakamisen ja käytön elämän eri konteksteissa (Case 2006, 19).

Wilsonin (1999, 251) mukaan tietokäyttäytyminen lähtee yksilön havainnosta tyydyttää tiedontarpeensa hankkimalla tietoa eri kanavien kautta. Tämän seurauksena yksilö joko onnistuu tai epäonnistuu löytämään relevanttia tietoa, jota hän voi käyttää ja tyydyttää siten tiedontarpeensa. Toisaalta tarve saattaa jäädä täyttymättä ja johtaa uuteen tiedonhankintaprosessiin. Wilsonin tietokäyttäytymisen perusmalli osoittaa, että tiedonhankintaa voi tapahtua myös jakamalla ja välittämällä tietoa ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Lisäksi Wilson (2000, 50) näkee tietokäyttäytymisenä tiedon passiivisen vastaanottamisen, kuten sattumanvaraisen televisiomainosten seuraamisen, mikä ei välttämättä johda toimintaan saadun tiedon perusteella.

Tiedonhankintaa tapahtuu lähes koko ajan ja kaikkialla, sillä huomattava osa päivittäisistä toiminnoista liittyy jollain tavalla tiedonhankintaan. Se voidaan yleisesti ymmärtää tiedontarpeesta nousevana toimintana, jossa yksilö hakeutuu eri kanaville ja tiedonlähteille hankkiakseen tietoa, ja tunnistaa relevantteja lähteitä. Tiedonhankinta tulee merkitykselliseksi, kun se palvelee jotakin tarkoituksellista ja tavoitteellista toimintaa kuten opiskelua, ongelmien ratkaisemista, jonkin asian suunnittelua tai vapaa-ajan harrastuksia. (Savolainen 2010, 91–93.) Valtaosa tiedonhankinnan tutkimuksesta on kohdistunut ammatillisen tiedon hankinnankäytäntöihin ja kysymyksiin.

Tiedonhankinnasta voidaan puhua myös arkielämän kontekstissa, jolloin tiedonhankinta kohdistuu työn ulkopuolisten, arkielämää koskevien ongelmien ratkaisemiseen. Arkielämän tiedonhankintaan kuuluu esimerkiksi harrastuksiin liittyvä tiedon etsintä. (Savolainen 2010, 80.)

2.2 Tiedontarve

Kuten yleisesti tarpeen, myös tiedontarpeen määrittely on käsitteellisesti vaativaa. Tämän vuoksi informaatiotutkimuksessa on esitetty useita toisistaan poikkeavia näkemyksiä siitä, mitä oikeastaan tarkoitetaan ”tarpeella” ja tässä tapauksessa ennen kaikkea tiedontarpeella. (Haasio & Savolainen 2004, 21.) Tiedontarpeisiin liittyy kognitiivisia, affektiivisia ja tilannesidonnaisia ominaisuuksia ja osaltaan ne pohjautuvat ihmisen perustarpeisiin (Case 2012, 91). Robert Taylor (1968) jaotteli tiedontarpeen neljään tasoon. Ne kuvaavat tiedontarpeen ilmaistavuuden eri tasoja. Jaottelu alkaa jäsentymättömästä ja vaikeasti ilmaistavasta ns. ydintarpeesta, joka etenee tarpeen selkiytymisen kautta tietoiseksi tarpeeksi ja edelleen muotoilluksi tarpeeksi, joka päättyy lopulta kompromissitarpeeksi. Viimeisessä vaiheessa yksilö osaa esittää kysymyksen kirjastonhoitajalle tai muotoilla hakulausekkeen johonkin tiedonhakujärjestelmä niin, että tarvitun tiedon voi olettaa löytyvän. Belkin (tässä Savolainen 2010, 88) on puolestaan puhunut tiedontarpeesta anomaalisena tiedontilana (anomalous state of knowledge/ASK), joka viittaa jotakin asiaa koskevan käsityksen puutteellisuuteen ja epävarmuuteen koskien asioiden tiloja. Belkinin näkemys kuvaa hyvin tiedontarpeen kognitiivisia ominaisuuksia, sillä tiedontarve esitetään ikään kuin ”aukkona” tietorakenteessa (Savolainen 2010, 88). Brenda Dervin (1983) viittaa tiedontarpeeseen käsitteellä *kuilu* (gap). Dervinin mukaan yksilöllä on tarve ymmärtää maailmaa. Kohdatessaan ongelmallisen tilanteen yksilö joutuu pohtimaan uusia tapoja tilanteen ymmärtämiseksi, ja näitä tapoja voidaan pitää tiedontarpeina (Case 2012, 85). Kuhlthau (2005, 232) tuo esille tiedontarpeen tunnelähtöisiä elementtejä kuvatessaan epävarmuutta kognitiivisena tilana, joka aiheuttaa hämmennyksen, turhautumisen ja ahdistuksen tunteita.

2.3 Vuorovaikutus

Vuorovaikutuksen käsite voidaan määritellä monin eri tavoin. Huotari (2005, 41-44) määrittelee vuorovaikutuksen prosessiksi, jossa vähintään kaksi henkilöä pyrkii ilmaisemaan ja välittämään omia merkityksiään hyödyntäen verbaalisia tai nonverbaalisia merkkijärjestelmiä. Verbaaliset merkit ovat keskeistä inhimillisessä vuorovaikutuksessa, sillä erityisesti käsitteellisten viestien

lähettäminen on muulla tavoin mahdotonta. Sen sijaan ei-verbaalisia merkkejä käyttäen ilmaistaan usein tunteita ja asennoitumista, mikä tekee niistä merkityksellisiä erityisesti vuorovaikutussuhteiden luomisessa ja ylläpidossa. (Huotari 2005, 41-44.)

Vuorovaikutukseen liitetään tiettyjä ominaispiirteitä, joita ovat sosiaalisuus, funktionaalisuus, symbolisuus, dynaamisuus ja kontekstuaalisuus. Vuorovaikutus ja viestintä ovat ihmiselle ominaista käyttäytymistä. Ne ovat väistämätöntä toimintaa, joka mahdollistaa sekä yksilöllisyyden toteutumisen että yhteistyön ja yhteisöjen olemassaolon. Vuorovaikutuksen voidaan tyydyttää monenlaisia fyysisiä, välineellisiä ja sosiaalisia tarpeita. Lisäksi vuorovaikutuksella on erilaisissa ryhmissä keskeinen tehtävä esimerkiksi tiedon jakamisessa ja välittymisessä, ongelmien ratkaisemisessa tai uusien ideoiden tuottamisessa. (emt.)

Usein vuorovaikutusprosessi määritellään luonteeltaan dynaamiseksi haluten korostaa sen aikaa myöten muuttuvaa luonnetta. Jokainen vuorovaikutustilanne on sellaisenaan ainutlaatuinen, sillä siinä on mukana siihen osallistuvien aiemmat tiedot ja kokemukset toisistaan sekä vastaavanlaisista tilanteista, eikä se siksi ole toistettavissa tai peruttavissa. Yksi keskeinen vuorovaikutusta kuvaava käsite on kontekstuaalisuus. Vuorovaikutus voi olla kontekstista riippuen esimerkiksi muodollista ja etäistä tai läheistä ja intiimiä. Myös samat verbaaliset tai nonverbaaliset merkit voivat saada eri kontekstissa erilaisen tulkinnan. (Huotari 2005, 43-46.) Vuorovaikutus voi tapahtua joko kasvokkain tai esimerkiksi teknologiavälitteisesti (emt., 82).

2.4 Sosiaalinen media ja geronteknologia

Sosiaalinen media on käsitteenä vakiintumaton eikä sille sen vuoksi ole täsmällistä määritelmää. Käsitteen määrittämisen vaikeus johtuu osaltaan siitä, eri tieteenalat tarkastelevat sosiaalista mediaa eri näkökulmista ja ilmiönä se saa jatkuvasti uusia muotoja. Yleisesti sosiaalisesta mediasta alettiin puhua 2000-luvun alussa, jolloin erilaisia verkkopalveluita ja -sivustoja alkoi kehittyä kiihtyvällä tahdilla. Useat mediatutkijat ovat arvostelleet käsitettä sosiaalinen media sen epämääräisyydestä sekä perinteisen joukkoviestinnän leimaamisesta virheellisesti epäsosiaaliseksi. (Lietsala & Sirkkunen 2010, 264–265.) Perinteisestä joukkoviestinnästä sosiaalinen media eroaa muun muassa siinä, että käyttäjät voivat osallistua sisältöjen tuottamiseen (Hintikka, 2014).

Kalliala ja Toikkanen (2009, 18) ovat määritelleet sosiaalisen median prosessiksi, jossa yksilöt ja ryhmät rakentavat yhteisiä merkityksiä sisältöjen, yhteisöjen ja verkkoteknologioiden avulla. Käytännössä tämä tarkoittaa, että kaikki ne tietokoneavusteiset palvelut, joissa ihmiset kommunikoivat keskenään ja tuottavat niihin sisältöjä, ovat jossain muodossa sosiaalista mediaa (Haasio, 2013). Ihmiset voivat olla yhtä aikaa sekä sisältöjen kuluttajia että niiden tuottajia. Sosiaalisen median keskeinen piirre on, että se lisää sosiaalisuutta, verkottumista ja yhteisöllisyyttä. Olennaista on, että sosiaalisen median palvelut tarjoavat käyttäjille mahdollisuuden kommunikoida toistensa kanssa ja jakaa informaatiota monimuotoisesti helppokäyttöisten Internet-perustaisten työkalujen avulla. (Ranta, 2009.) Osa sosiaalisen mediaan luokiteltavista palveluista voidaan luokitella muihinkin lajityyppeihin, kuten tuotanto- ja julkaisutyökaluihin, virtuaalimaailmoihin tai jakelusivustoihin, sillä ne voivat hyödyntää vain joitain sosiaalisen median ominaisuuksia. Tämän vuoksi sosiaalinen media tulisi ymmärtää kattokäsitteeksi, jonka alle mahtuu monia erilaisia internetkulttuuriin liittyviä käytäntöjä. (Lietsala & Sirkkunen 2010, 265.)

Teknologinen kehitys luo myös ikääntyneille ihmisille uusia mahdollisuuksia asua itsenäisesti kodissaan ja pitää yllä sosiaalisia suhteita toimintakyvyn heikkenemisestä huolimatta. Sen avulla voidaan kehittää uudenlaisia toimintamalleja ja palveluita. Teknologian mukanaan tuomilla teknisillä ratkaisuilla voidaan myös osaltaan helpottaa sosiaalipalveluihin kohdistuvaa painetta väestön ikääntyessä. Teknologian kehittämisen näkökulmasta on otettava huomioon sosiaalisen ja teknologisen tiedon tiivis suhde. Ikääntyneiden toimintakykyä ja hyvinvointia tukevien sovellusten kehittämisessä on olennaista hahmottaa heidän tarpeensa ja intressinsä. 1990-luvulla syntyi käsite *geronteknologia*, jossa yhdistyy ihmisen vanhenemista koskeva gerontologinen tietämys ja teknisten sekä informaatio- ja viestintätieteiden tutkimus. Geronteknologian tavoitteena on kehittää palveluita ja sovelluksia, jotka tukevat erityisesti muun muassa ikääntyneiden sosiaalista osallistumista, turvallisuutta, viihtymistä, hyvinvointia ja itsenäistä asumista. (Topo 2013, 526-530.) VIRTU-kanava on esimerkki uudenlaisesta teknologiasta, jonka avulla ikääntyneet voivat kommunikoida toisten käyttäjien kanssa ja osaltaan osallistua sisällön tuottamiseen. Lisäksi se toimii tiedonlähteenä, jonka avulla vanhenemista voidaan rikastuttaa ja tukea.

2.5 Ikääntynyt ja hyvä vanheneminen

Ikääntynyt ja ikääntyminen ovat käsitteitä, joita käytetään yleisesti, mutta joiden sisältö vaihtelee tilanteesta ja sosiaalisesta yhteydestä toiseen (Jyrkämä 2001, 279). Puhutaan senioreista, eläkeläisistä, ikäihmisistä ja vanhuksista, mikä osaltaan osoittaa, ettei puhuttaessa yli 65-vuotiaista ole olemassa yhteistä, yksiselitteistä käsitettä (Kautto 2004, 8). Suomessa vanhuus, vanhana oleminen luokitellaan alkavaksi 65 ikävuodesta, jolloin ihminen saavuttaa yleisen eläkeiän. On alettu kiinnittää huomiota vanhenemisen ja vanhuuden moninaisuuteen ja heterogeenisyyteen, sillä ikääntyvät ihmiset ovat hyvin erilaisia jo suhteessa ikäänsä. Puhutaan "nuorista vanhoista" (65–74), "vanhoista vanhoista" (75–84) ja "vanhimmista vanhoista" (85+). Puhun tässä tutkielmassa yleisesti ikääntyneistä, minkä lisäksi käytän edellä mainitussa luokittelussa esiintyviä käsitteitä halutessani korostaa erityisesti tiettyä ikääntyneiden ryhmää.

Sosiaaligerontologiassa on tutkittu vanhuutta ja vanhenemistä monista eri lähtökohdista. Usein vanheneminen nähdään ensisijaisesti jonakin biologisena, mutta sillä on myös merkittävä sosiaalinen ulottuvuutensa. Yksi vanhenemistutkimuksen keskeisimmistä alueista on tarkastella vanhenemisen sosiaalisuutta ja yhteiskunnallisuutta suhteessa biologiseen ja psyykkiseen vanhenemiseen. Yhteiskunta vaikuttaa siihen, millaiseksi vanheneminen ja vanhana oleminen muodostuu eikä vanhenemistä tulisi nähdä ainoastaan yhteiskunnallisten vaikutusten vastaanottamisena ja ennalta määrättyä sopeutumisenä muutokseen. (Jyrkämä 2013, 424-425.) Yhteisöjen sosiaaliset prosessit muokkaavat käsityksiä vanhenemisestä sekä ihmisten kokemuksia omasta iästään ja vanhenemisestään (Heikkinen 2013, 393-401). Yksilöt voivat omassa elämässään tietoisesti toimia vastoin vanhuuteen liitettyjen käyttäytymisodotuksia ja sitä kautta vaikuttaa muuttaa käsitystä siitä, mitä vanhana olemisella tarkoitetaan. (Jyrkämä 2001, 276–278.) Keskeisimmät ikääntymistä koskevat yksilöteoriat kuvaavat yksilön sopeutumisesta vanhuuteen ja onnistuneesta, hyvästä vanhuudesta tämän sopeutumisen seurauksena. Vaikka ne ovat perusasetelmaltaan melko samanlaisia, ne eroavat suhteessa siihen, mikä johtaa tähän tavoiteltavaan lopputulokseen. (emt. 292.)

Hyvä vanheneminen on ideologinen käsite, joka saa eri merkityksiä eri yhteyksissä. Kuten yleensä ikääntymisen, myös hyvän vanhenemisen määrittely riippuu kulttuurista, sen alakulttuureista ja näiden tavoista arvottaa ihmisen elämää (Marin 2002, 90). Alan Walker (2002, 124–125) on

kuvannut hyvän ja aktiivisen vanhenemisen peruseriaatteita, joissa hän korostaa nimenomaan yhteiskunnan ja yksilön välisen suhteen tasapainoisuutta. Kaikki toiminnot, jotka edistävät ikääntyneen, hänen perheensä, lähiympäristönsä tai koko yhteiskunnan hyvinvointia on aktiivista toimintaa, ja on tärkeää tunnistaa se kaikissa, myös huonokuntoisissa ja muista riippuvaisissa, ikääntyneissä. Hyvässä vanhenemisessä on olennaista huomioida ennaltaehkäisyn merkitys. Se tarkoittaa muun muassa sukupolvien välisen solidaarisuuden tukemista kehittämällä sukupolville yhteisiä toimintoja sekä yhteiskunnan järjestämää ihmisten motivoimista ja erilaisten mahdollisuuksien tarjoamista. Toisaalta Walker (2002) korostaa myös yksilön velvollisuuksia erilaisten yhteiskunnallisten oikeuksien vastapainona. Osoittamalla omaa aktiivisuuttaan ja kehittämällä omavalintaisia toimintatapoja rakenteiden ja instituutioiden sisällä yksilöt osaltaan tuottavat hyvää vanhenemistä.

Irtaantumisteoria on yksi vanhimmista ikääntymisen teorioista, jossa hyvään vanhenemiseen johtaa yksilön ja häntä ympäröivän yhteiskunnan molemminpuolinen irtautuminen toisistaan. Se on saanut kuitenkin osakseen paljon kritiikkiä, sillä siinä ikääntyminen nähdään passiivisena ja automaattisesti sekä fyysiseen että psyykkiseen taantumiseen johtavana prosessina. (Phillipson 2007, 71.) Sen on myös katsottu liittyvän lähinnä ihmiselämän viimeisiin vaiheisiin, minkä vuoksi se olisi enemmän teoria kuoleman prosessista kuin ikääntymisestä. Rajoituksistaan huolimatta sillä on kuitenkin ollut voimakas vaikutus sosiaaligerontologian alueella. (Jyrkämä 2001, 295.) Aktiivisuusteoria puolestaan korostaa ikääntymisen positiivisia Aspekteja. Siinä keskeistä on tasapaino, sopeutuminen roolimenetyksiin ja elämään tyytyväisyys. Aktiivisuuden ylläpitäminen ja erilaisten menetysten kompensointi jollakin aktiivisella tavalla johtaa hyvään vanhenemiseen. (Jyrkämä 2001, 294.) Kolmannen keskeisen teorian, jatkuvuusteorian, mukaan monet psykologiset ja sosiaaliset tekijät, kuten sosiaaliset verkostot, säilyvät suhteellisen vakaina läpi elämänsä ja ennakoivat hyvää vanhenemistä (Atchley 1972; tässä Asla & Williamson & Mills 2006, 53). Teorian ydin on siinä, että hyvä vanheneminen on seurausta ihmisen kyvystä asettaa itselleen päämääriä, elämänsä aikana omaksumista toimintamalleista ja motivaatiosta jatkaa näiden sopeuttamista edistävien mallien käyttöä iän mukanaan tuomiin muutoksiin (Jyrkämä 2001, 294)

Tiedonsaannilla ja informaatiolla on olennainen osa hyvässä ja turvallisessa vanhenemisessä (Asla & Williamson & Mills 2006, 49-50). Tietokäyttätymistä ja siinä mahdollisesti ikäännyttäessä tapahtuvia muutoksia voidaan siksi ymmärtää myös osana ikääntymisprosessia (Niemelä 2006, 13).

Informaatiotutkimuksen tutkimuskirjallisuuden tarkastelu kuitenkin osoittaa, että alan tutkijoilla on melko rajoittunut tietämys ikääntymisen tutkimuksesta yleensä, ja ennen kaikkea tietokäyttäytymisen merkityksestä suhteessa onnistuneeseen vanhenemiseen (Asla & Williamson & Mills 2006, 49-50).

3 AIEMPI TUTKIMUS

Yksi merkittävimmistä ikääntyvien tiedonhankintaan keskittyneistä tutkimuksista on Kirsty Williamsonin (1997) artikkeli *The information needs and information-seeking behavior of older adults. An Australian study*. Tutkimuksessa perehdytään yli 60-vuotiaiden Australian Melbournessa ja Victorian maaseudulla asuvien henkilöiden tiedontarpeisiin ja tiedonhankintakäyttäytymiseen. Tarkoituksena on ymmärtää paremmin tiedonhankintakäyttäytymiseen vaikuttavia fyysisiä, sosiaalisia ja kulttuurisia tekijöitä. Williamson tutki tiedonlähteiden, kuten joukkotiedotusvälineiden, roolia vastaajien tiedonsaannin edistäjänä tai estäjänä. Lisäksi hän selvitti tiedontarpeiden, -hankinnan ja -käytön tilannekohtaista luonnetta. (Williamson 1997.)

Tutkimukseen osallistui 202 yli 60-vuotiasta, joiden elämäntilanteet ja olosuhteet vaihtelivat jonkin verran. Osa osallistujista oli hyvin vanhoja ja toimintakyvyltään rajoittuneita. Toisaalta mukana oli myös suuri joukko aktiivisia ja itsenäisesti toimeentulevia ikääntyneitä. Tutkimuksessa kerättiin sekä laadullista että määrällistä aineistoa. Tutkittavat täyttivät kahden viikon ajan puhelinpäiväkirjaa soittamistaan ja vastaanottamistaan puhelusta sekä osallistuivat kolmeen haastatteluun. Puhelinpäiväkirjojen tarkoituksena oli selvittää miksi kukin puhelu oli tehty ja mitä aihetta se käsitteli. Haastatteluilla puolestaan tutkittiin millaisissa tilanteissa vastaajien oli tarvinnut selvittää, ymmärtää tai täsmentää jotakin asiaa arkipäiväistä elämäänsä varten. (Williamson 1997.)

Kaikki vastaajat mainitsivat terveyteen liittyvät asiat tärkeimpänä tiedontarveaiheena. Lisäksi jokainen mainitsi vähintään yhden tuloihin ja talouteen liittyvän aiheen. Useat tarvitsivat tietoa myös vapaaehtoistyöstä tai muiden auttamisesta, mikä kertoo ikääntyneiden merkittävästä panoksesta yhteisön hyväksi jonkin auttamisorganisaation kautta. Tarkasteltaessa keskeisiä tiedonlähteitä osoittautui, että haastatellut käyttivät sekä sattumanvaraisessa tiedonsaannissa että tarkoituksellisessa tiedonhankinnassa samoja tiedonlähteitä. Käytetyimpiä lähteitä laskevassa järjestyksessä olivat perheen jäsenet, sanomalehdet, ystävät, televisio, painettu informaatio ja radio. Huomionarvoista oli, ettei tiedonhankintaa tapahtunut lainkaan digitaalisista lähteistä. Itse asiassa tutkimukseen osallistuneiden keskuudessa tietoliikennetietämys oli erittäin vähäistä, ja vain 14 prosentilla oli tietokone kotona tai työpaikalla ja muutama harkitsi tietokoneen hankkimista. (emt.)

Suurin osa tutkimukseen osallistuneista ikääntyneistä ilmaisi paremminkin halua ”tulla informoiduksi” kuin ”hankkia tietoa” useista arkipäiväänsä koskevista aiheista.

Australialaistutkimuksessa keskeiseksi teoreettiseksi käsitteeksi nousi sattumanvarainen tiedonsaanti (incidental information acquisition), vastakohtana tarkoitukselliselle tiedonhankinnalle. Tutkimus perustui oletukseen, että kaikki tiedontarpeet eivät herää erityisistä ongelmista tai epävarmuuksista, vaan ihmiset löytävät jatkuvasti tietoa havainnoidessaan maailmaa pyrkimyksensä päivittää sisäisiä mallejaan. (emt.)

Williamson (1998) kehitti ikääntyneitä ja tiedonhankintaa koskevien tutkimustulostensa pohjalta arkielämän tiedonhankinnan ympäristöjä kuvaavan mallin, joka osoittaa että hankkiessaan tietoa tarkoituksellisesti yksilöt tulevat monesti samalla, huomaamattaan havainnoineeksi ympäristöönsä, ja sitä kautta omaksuneeksi tietoa, jonka tarpeesta ei olla aina edes tietoisia. Malli tukee luvussa 2.1 esiteltyä Wilsonin (1999) tietokäyttäjätymisen mallia, jossa passiivinen tiedonhankinta nähdään olennaisena osana tiedonhankintaa. Lisäksi Williamsonin korosti mallissaan erilaisten sosiaalisten suhteiden verkostojen ja median merkitys suhteessa tiedonhankintaan.

Miksi ikääntyvien tietokäyttäjätymistä tulisi tutkia?

Asla, Williamson ja Mills (2006) tarkastelivat katsausartikkelissaan ns. vanhimpien vanhojen (85+) tietokäyttäjätymiseen kohdistuvan tutkimuksen tarpeita. Katsaus rakentui seuraavien kysymysten ympärille: Mikä tekee iäkkäiden tutkimisen merkitykselliseksi? Millaiset ikääntymisen teorit, muun muassa menestyksekkäästä ikääntymisestä, voivat olla avuksi tutkimuksessa? Entä millaiset tietokäyttäjätymisen teorit voivat olla hyödyksi? Mitä aiempi tutkimus kertoo iäkkäiden tiedontarpeista, näihin tarpeisiin vastaavista tiedonlähteistä ja millainen rooli tiedolla on mahdollisessa menestyksekkäässä vanhenemisessä? Lisäksi selvitettiin mitä tiedetään iäkkäiden internetin käytöstä. Aslan et al. (2006) katsauksen tarkoituksena on kannustaa ikääntyneiden tietokäyttäjätymisen tutkimiseen tuomalla esille sen merkitys ja erityispiirteet.

Ihmisten elinikä on pidentynyt kahdellakymmenellä vuodella siitä kun eläkeikä alun perin määriteltiin. Asla et al. (2006) nostivat artikkelissaan esille erityisesti vanhimpien vanhojen tutkimuksen merkitystä. Artikkelissa esitetään kolme syytä miksi erityisesti vanhimpiin vanhoihin olisi syytä kiinnittää huomiota informaatiokäyttäjätymisen tutkimuksessa. Ensimmäiseksi, vanhimpien vanhojen osuus ikääntyvistä kasvaa nopeimmin. Toiseksi, tämän ikäryhmän tietokäyttäjätymistä on tutkittu vähän. Kolmanneksi, kronologinen ikä tulee merkittäväksi vasta puhuttaessa yli 85-vuotiaista henkilöistä. Friedrichin (2003, 10-12) mukaan yksilöiden kyvyt

saattavat vaihdella paljon nuoremmissa ikäryhmissä. Tämän vuoksi kronologinen ikä ei ole yksiselitteinen kategorisoimisen väline.

Myöhemmin Asla (2013) on perehtynyt ikääntyneiden tietokäyttämisen ja onnistuneen vanhenemisen suhteeseen väitöskirjassaan *The Fourth Age: Human Information Behavior And Successful Aging*, jossa tutkimuskohteena oli erityisesti neljännessä iässä olevat ikääntyneet eli vanhimmat vanhat. Tutkimukseen osallistui 25 neljännessä iässä olevaa ikääntynyttä, jotka asuivat kahdessa eri palvelutalossa. Empiirinen aineisto koottiin teemahaastatteluilla ja pitkäkestoisella havainnoinnilla. (Asla 2013, 95-96.) Tutkimuksessa selvitettiin miten fyysisen ja kognitiivisen toimintakyvyn heikkeneminen sekä sosiaalisten suhteiden väheneminen neljännessä iässä vaikuttaa tietokäyttämiseen. Lisäksi tarkasteltiin hyvän vanhenemisen ja tietokäyttämisen välistä suhdetta sekä ekologisia tekijöitä, jotka edistävät tai rajoittavat tätä suhdetta. (Asla 2013, 14.)

Aslan (2013) tutkimus osoitti, että informaatiolukutaito heikkeni neljännessä iässä. Merkittävä tulos oli, että oikeanlaisella motivoinnilla ja tuella hankittua informaatiolukutaitoa voitiin ylläpitää pidempään. (emt., 190.) Lisäksi tutkimuksessa nousi esille, että ikääntyneiden fyysisen elinympäristön olosuhteet vaikuttivat tietokäyttämiseen merkittävästi. Erilaiset ikääntyneille suunnatut teknologiset ratkaisut tukivat ikääntyneiden informaatiolukutaidon säilymistä pidentämällä ajanjaksoa, jonka aikana he voivat hankkia ja saada tietoa itseään kiinnostavista aiheista. Tutkimuksen osallistuneiden ikääntyneiden keskeisimmät tiedonlähteet olivat läheiset ja hoitohenkilöstö sekä televisio ja sanomalehdet.

Ikääntyneiden tietokäyttämisen

Raimo Niemelä (2006) on tutkinut ikääntyneiden tietokäyttämistä arkielämän kontekstissa. *Ikääntyneiden informaatiokäyttämisen* on harvoja suomalaisia tutkimuksia ikääntyneiden tiedonhankinnasta ja informaatiokäytännöistä. Siinä on selvitetty millaista on ikääntyneiden arkielämän tietokäyttämisen ja millaisia tietokäytäntöjä, kuten aktiivista etsintää tai kohdentumatonta havainnointia, ikääntyvien ryhmällä esiintyy. Lisäksi tutkimuksessa on esitetty informaatiotutkimuksessa uusi käsite *toimintaan aktivoituminen* selvittäessä millaista mediankäyttöön liittyvää toimintaan aktivoitumista ikääntyneillä on eläkkeellä oltaessa. Tutkimuksessa on tarkasteltu taustoittavasti myös informanttien siihenastista elämäntapaa suhteessa arkielämän tiedonhankintaan.

Niemelän tutkimus pohjautuu vuonna 2001 järjestettyyn Yksi päivä mediaa- aineiston päiväkirjoihin, joita kirjoitti 306 ikääntynyttä suomalaista. Lisäksi Niemelä haastatteli 13 opettajaeläkeläistä. He muodostivat tutkimuksen ydinryhmän, jolta on koottu pitkittäisaineistoa vuosina 2001 ja 2004. Menetelminä on käytetty haastattelua, lauseentäydennystä ja itsearviointia. Tulosten analyysissä Niemelä on keskittynyt pääasiassa informanttien ilmaisemien käsitysten induktiiviseen luokitteluun ja käsitellyt heidän tiedonantojaan yksilöiden kuvauksina omasta toiminnastaan. Lisäksi Niemelä sovelsi opettajaeläkeläisten tietokäyttäytymisen tulkintaan ja analyysiin informaatiokäytäntöjen käsitettä. Käsite pohjautuu McKenzién (2003) mallinnukseen, jonka McKenzie esitti tutkimuksessaan odottavien äitien tiedonhankinnasta.

Niemelän tutkimusaineistosta erottui selvästi McKenzién (2003) tunnistamat tietokäytännöt, joita voidaan pitää olennaisesti tietokäyttäytymiseen kuuluvina toimintatapoina. Näitä olivat aktiivinen etsintä, aktiivinen seuranta, kohdentumaton havainnointi ja informaation saaminen toisen henkilön kautta. Määrillisesti eniten esimerkkejä oli aktiivisesta etsinnästä. Toisinaan rajanveto aktiivisen etsinnän ja seurannan välillä oli häilyvä, sillä jonkin asian seuraaminen saattoi muuttua tiedon aktiiviseksi etsinnäksi tai päinvastaisesti aktiivinen etsintä muuttuu yleisemmäksi aktiiviseksi seuraamiseksi. Tavallisinta aktiivista seurantaa oli television katselu, lehtien lukeminen ja radion kuuntelu. Internetin osuus aktiivisessa seurannassa oli edellä mainittuja vähäisempää, joskin ikääntyvät arvioivat sen osuuden lisääntyvän tulevaisuudessa.

Merkittävää tutkimuksessa oli, että tutkittavat olivat eläneet aikana jolloin viestintävälineiden kehitys on ollut valtavaa ja ihmisten informaatiokäyttäytyminen on muuttunut melko radikaalisti. Opettajaeläkeläisten lapsuudessa ei ollut televisiota tai radiota eikä kotiin tullut välttämättä edes sanomalehteä. Tämän vuoksi muutos on suuri, koska muun muassa internetistä on tullut heidän elinaikanaan osa arkista eläkkeellä olon tietokäyttäytymistä.

Niemelän tutkimuksen tulokset osoittivat, että media aktivoi ikääntyviä arkipäivän toimintaan. Keskeiseksi osoittautui se, että media rytmitti eläkeläisten arkista tekemistä ja olemista. Arkista toimintaan aktivoitumista ja siihen liittyvää tiedonhankintaa kohdennettiin erityisesti ravintoon sekä liikuntaan ja terveyteen liittyviin asioihin. Varsinkin naispuolisia vastaajia kiinnostavia aiheita olivat myös sisustaminen ja puutarhan hoito. Lisäksi opettajaeläkeläiset pitivät tärkeänä kielitaidon ylläpitämistä, mikä aktivoi heitä kielitaitoa koskevaan tiedonhankintaan.

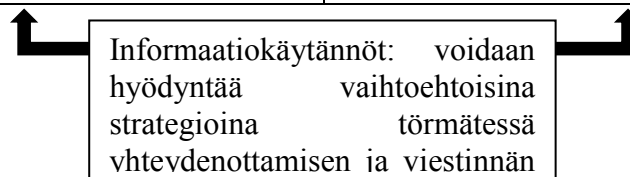
Tutkimuksen tulosten perusteella sanomalehti osoittautui kuuluneen koko elämänsä ajan tutkittujen tärkeisiin tiedonlähteisiin. Ikääntyneille oli tyypillistä erilaisten aineistojen, kuten lehtien ja kirjojen, vaihtaminen toisen henkilön kanssa sekä myös lainaksi antaminen ja lainaaminen toiselta henkilöltä. (Niemelä 2006, 102-105.)

Informaatiokäytännöt (McKenzie)

Niemelä (2006) sovelsi ikääntyneiden informaatiokäyttämisen tutkimiseen Pamela McKenzien informaatiokäytäntöjen mallia. McKenzie (2003) kehitti informaatiokäytäntöjen mallin tutkiessaan 19 kaksosia odottavan, 19–40-vuotiaan naisen tiedonhankintatapoja. Hänen mukaansa monet aiemmat tietokäyttämisen mallinnukset ovat keskittyneet ammatilliseen tiedon hankintaan, minkä vuoksi arkielämän tiedonhankinnan kuvaaminen niiden avulla jää puutteelliseksi. McKenzie halusi mallillaan kiinnittää huomiota tiedonhankinnan moninaisuuteen, missä huomioidaan tiedonhankinnan eri kontekstit ja sattumanvaraisen tiedonhankinnan merkitys. Ammatillisen tiedon hankinnan malleissa huomio keskittyy usein aktiiviseen tiedon hankintaan, jolloin sattumanvarainen, vähemmän suunniteltu tiedonhankinta jää liian vähälle huomiolle.

McKenzien (2003, 26-27) informaatiokäytäntöjä kuvaavassa mallissa erotetaan neljä tiedonhankinnan tapaa, joita tarkastellaan kahden vaiheen avulla (ks. kuvio 1). Tavat ja vaiheet voivat esiintyä eri järjestyksessä tilanteesta riippuen. Informaatiokäytäntöjen mallin vaiheet ilmenevät yleensä yhteyden ottamisena tiedonlähteisiin, minkä seurauksena tapahtuu vuorovaikutus lähteen kanssa. Tiedonhankinnan tapoja on neljä: aktiivinen etsintä, aktiivinen seuranta, kohdentumaton toimintaympäristön havainnointi ja tiedon saaminen toisen henkilön kautta.

Tapa ↓	Vaihe →	Yhteyden ottaminen tiedonlähteisiin	Vuorovaikutus
Aktiivinen etsintä		Aktiivinen tiedonhankinta tunnetusta lähteestä tarkennetussa informaatioympäristössä	Ennalta suunniteltujen kysymysten esittäminen, aktiivinen kysely
Aktiivinen seuranta		Sopivan tiedonlähteen kartoittaminen; informaatioympäristön selailu	Kysymysten esittämismahdollisuuden tunnistaminen; aktiivinen havainnointi ja kuuntelu
Kohdentumaton havainnointi		Onnekkaat kohtaamiset sattumalta ennakoimattomissa paikoissa	Havainnoiminen tai ohimennen kuuleminen; tuttujen kanssa jutustelu
Tiedon saaminen toisen henkilön kautta		Tiedonhankkijaksi tunnistetuksi tuleminen; tiedonlähteelle ohjautuminen toisen henkilön avulla	Tulla informoiduksi (jonkun toisen toimesta)


 Informaatiokäytännöt: voidaan hyödyntää vaihtehtoisina strategioina törmätessä yhteydenottamisen ja viestinnän

Kuvio 2. Informaatiokäytäntöjen malli (McKenzie 2003, 26)

Aktiivisessa etsinnässä tiedontarvitsijalla on tarkasti rajattu kysymys, johon etsitään vastauksia. Tiedontarvitsijalla on jäsentynyt käsitys käytettävissä olevista tiedonlähteistä ja hakeuduttuaan sopivalle lähteelle tiedontarvitsija esittää sille aktiivisesti ennalta suunniteltuja kysymyksiä.

Aktiivinen seuranta ei ole yhtä suunnitelmallista kuin aktiivinen etsintä. Aktiivisessa seurannassa informaatiokäytännöt kohdentuvat laajemmin johonkin teemaan tarkasti rajatun kysymyksen sijaan. Informaatioympäristöä tarkkailemalla ja selailemalla saatetaan löytää lähde, joka tarjoaa relevanttia tietoa.

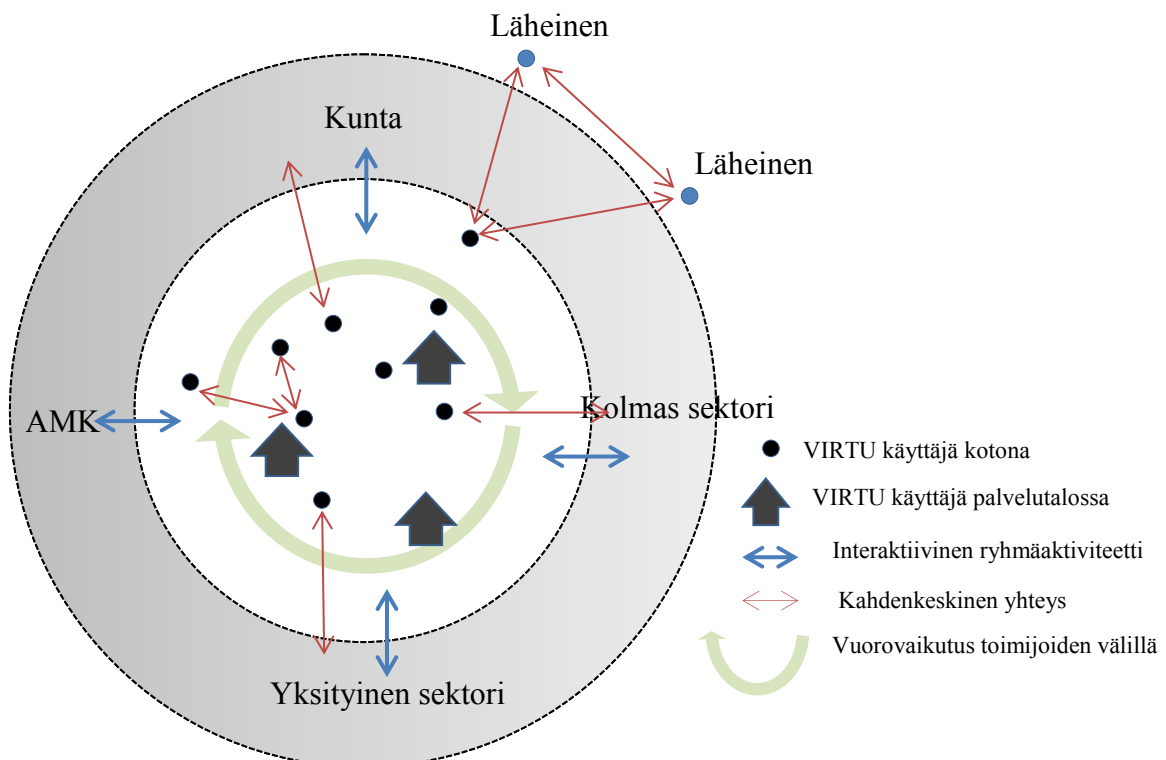
Kohdentumaton havainnointi käsittää hyödylliseen tietoon törmäämisen ennalta arvaamatta tilanteissa, joissa sitä ei osata odottaa. Henkilö ei välttämättä tiedosta tarvitsevana jotakin tietoa, ennen kuin esimerkiksi kuulee siitä sattumalta.

Tiedon saamisessa toisen henkilön kautta henkilö tutustuu lähteeseen tai on yhteydessä lähteeseen jonkun toisen henkilön aloitteesta. Tässä käytännössä ei esitetä itse kysymyksiä, vaan toinen henkilö toimii suoraan tiedonlähteenä tai tiedon välittäjänä, minkä vuoksi on olennaista tulla tunnistetuksi tiedontarvitsijana.

4 VIRTU-PROJEKTI

VIRTU - *Virtual Elderly Care Services on Baltic Islands Project*, on Euroopan Unionin projekti, joka toteutettiin vuosina 2010–2013 Suomessa, Ahvenanmaan saaristossa ja Virossa. Projektin tavoitteena oli teknologiaa hyödyntämällä tukea saaristossa asuvien ikääntyneiden kotona asumista ja sosiaalista vuorovaikutusta, vahvistaa heidän turvallisuuden tunnettaan sekä parantaa heidän elämänlaatuaan. Lisäksi haluttiin luoda saaristoalueille toimiva sosiaali- ja terveystalouden palvelumalli, joka perustuu virtuaalisten teknologioiden hyödyntämiseen. (Tuominen 2013, 11.)

Projektissa kehitettiin kuntien, ammattikorkeakoulujen, yksityisen ja kolmannen sektorin yhteistyössä, yhdessä ikääntyvien kanssa, vuorovaikutteinen VIRTU-kanava. Virtu-projektissa mukana olevat kunnat poikkeavat toisistaan alueellisesti ja väestöllisesti. Niillä kullakin omat ominaispiirteensä, joihin vaikuttavat alueen historia ja erilaiset rakenteelliset kehitysvaiheet. Kunnat eroavat toisistaan myös siinä, miten ne visioivat omaa tulevaisuuttaan ja palveluiden järjestämistä jatkossa. Kuvio 2 antaa yleiskuvan VIRTUn palvelumallin rakenteesta ja havainnollistaa VIRTU-kanavan eri toimijoiden ja tekijöiden välisiä yhteyksiä. (emt., 16)

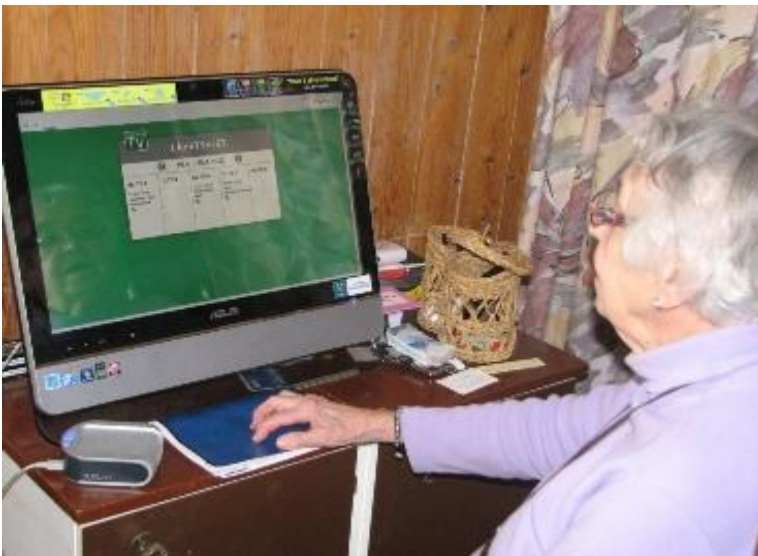


Kuvio 2. VIRTUn interaktiivinen palvelumalli (Tuominen 2013, 16)

VIRTU-kanava on ikääntyneille suunnattu uudenlainen sosiaalinen media ja hyvinvointipalvelu. Kanavan toiminta perustuu viitenä päivänä viikossa lähetettäviin vuorovaikutteisiin ohjelmalähetyksiin. Varsinainen VIRTU-laite on kosketusnäytöllinen tietokone. Ohjelmisto vaatii internetyhteyden ja toimii samalla periaatteella kuin yleisimmät videoneuvottelu- ja kuvapuheluohjelmistot, joilla käyttäjä voi olla samanaikaisesti kuva- ja ääniyhteydessä useisiin käyttäjiin. Ohjelmistoa ohjataan kosketusnäytöllä helppokäyttöisen käyttöliittymän avulla (ks. kuvat 1 ja 2). Laite tuodaan asiakkaalle ja asennetaan käyttövalmiiksi. Samalla helppokäyttöisen laitteen käyttöön opastetaan. (Virtu-projektin www-sivusto 2014)



Kuva 1. Virtu-laite



Kuva 2. Viikoittainen ohjelma näytöllä

Käyttäjä voi tarkistaa viikoittaisen ohjelmatarjonnan oman tietokoneensa näytöltä. Lähetysten aikana käyttäjä voi osallistua eri aiheisiin keskustelu- ja kyselytuokioihin, visailuihin sekä liikunta-

ja lauluhetkiin. Käyttäjällä on mahdollisuus saada ajankohtaista tietoa ja neuvontaa, joka liittyy esimerkiksi ravitsemukseen tai terveyteen. Lähetyksissä voi olla paikalla eri alojen asiantuntijoita, kuten apteekkari ja asianajaja, joille käyttäjät voivat esittää kysymyksiä. Lähetysten aikana käyttäjä voi olla samanaikaisesti kuva- ja ääniyhteydessä yhteen tai useampaan henkilöön. Puheenvuorossa oleva henkilö näkyy ruudulla suurimpana ja kahdeksan muun osallistuvan henkilön kuvat ruudun alareunassa pienempinä (ks. kuva 3). Kanavalla voi olla enemmän kuin yhdeksän henkilöä samaan aikaan, mutta vain yhdeksän henkilön kuva voi näkyä ruudulla yhtäaikaaisesti. Lisäksi käyttäjällä on mahdollisuus pitää yhteyttä muihin käyttäjiin, kuten ikätovereihin tai hoitohenkilökuntaan, myös lähetysten ulkopuolella. (emt. 2014)



Kuva 3. Keskustelunäkymä

VIRTU-projektissa aktiivisesti mukana olevilla asiakkailta on ollut halutessaan mahdollisuus jatkaa kanavan käyttöä. Toistaiseksi vain muutamat kunnat ovat jatkaneet kanavan käyttöä, mutta palvelua tarjotaan myös muille vuorovaikutteisista etäpalveluista kiinnostuneille kunnille. Kanavan nimi on vaihtunut Kylä-palveluksi ja sen ohjelmasisällön tuotanto jatkuu muun muassa Turun ammattikorkeakoulussa. Ainakin vuoden 2015 alussa palvelun käyttö oli käyttäjille edelleen maksutonta. (emt. 2014)

5 EMPIIRISEN TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

5.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Tutkimukseni on laadullinen ja sen tarkoituksena on tarkastella ikääntyneiden tietokäyttämistä ja vuorovaikutusta ikääntyneille suunnatulla virtuaalisella VIRTU-kanavalla. Tietotekniikka ja tietoverkot ovat olennainen osa monia päivittäisiä toimintoja ja vuorovaikutusta. Ikääntyneiden tietokäyttämistä on tutkittu vähän. Erityisesti vanhimpien vanhojen tiedonhankintaa ja tietokäyttämistä koskevalle tutkimukselle on tarvetta muun muassa väestön ikääntymisen myötä. Tutkimusongelmien ja haastattelurungon jäsentämiseen saatiin ideoita ikääntyneiden tietokäyttämiseen kohdistuvista tutkimuksista, joita tarkasteltiin luvussa 3. Myös McKenzien (2003) informaatiokäytäntöjen malli oli tässä mielessä hyödyllinen.

Tutkimuksessa haetaan vastauksia seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

- 1) Millaisiin aiheisiin liittyvää tietoa VIRTU -kanava tarjoaa?
- 2) Mitkä tekijät motivoivat käyttämään VIRTU -kanavaa?
- 3) Millaista on käyttäjien tietokäyttämisen kanavalla?
- 4) Millä tavalla VIRTU -kanava pystyy vastaamaan käyttäjien tarpeisiin? Millaisiin tarpeisiin VIRTU ei pysty vastaamaan?
- 5) Millaista on kanavan käyttäjien välinen vuorovaikutus?
- 6) Millainen merkitys kanavan tarjoamilla palveluilla on käyttäjille?
- 7) Millaisia vahvuuksia ja heikkouksia palvelulla on?

5.2 Osallistujien rekrytointi ja aineiston keruu

Aluksi otin sähköpostitse yhteyttä VIRTU-hankkeen yhteistyötahojen projektipäällikköihin ja tiedustelin mahdollisuutta tehdä VIRTU-hankkeeseen kohdistuva tutkielma sekä haastatella VIRTU-kanavan käyttäjiä. Lähetin päälliköille myös tutkimussuunnitelmani ja teemahaastattelurungon. Projektipäälliköiltä sain mukana olevien kuntien vastuuhenkilöiden yhteystiedot, minkä jälkeen lähestyin kuntien VIRTU-vastaavia haastateltavien tavoittamiseksi. Tämän jälkeen soitin käyttäjille henkilökohtaisesti ja tiedustelin heidän halukkuuttaan osallistua haastatteluun. Lisäksi kunnan hoitotyöntekijät välittivät haastattelupyynnön osalle käyttäjistä.

Keräsin tutkimusaineiston syksyllä 2013 teemahaastattelujen avulla. Haastattelin yhteensä kuutta VIRTU-kanavan käyttäjää. Haastattelujen määrä on verrattain pieni, mutta aineiston avulla pystyin luomaan suuntaa-antava kuvan kanavan käytön piirteistä sekä roolista ja merkityksistä haastateltujen tietokäyttäytymisessä. Päädyin lopettamaan aineistonkeruun siinä vaiheessa, kun aineisto alkoi toistaa itseään eivätkä haastatteluvastaukset enää tuoneet tutkimusongelman kannalta uutta tietoa. Näin ollen on ilmeistä, ettei lisähaastattelujen tekeminen olisi tuonut esille merkittävästi uutta VIRTU-kanavan käytöstä.

Teemahaastattelu on paljon käytetty aineistonkeruumenetelmä, jota voidaan käyttää sekä laadullisessa että määrällisessä tutkimuksessa. Sen etuna voidaan pitää joustavuutta aineistoa kerätessä, minkä vuoksi se sopii monien erilaisten tutkimusten tarkoituksiin. Teemahaastattelussa olennaisinta on haastattelun eteneminen tiettyjen keskeisten teemojen mukaan, mikä tuo tutkittavien ääneen kuuluviin. Teemahaastattelusta teemat ovat kaikille haastateltaville samat. Lisäksi menetelmä ottaa keskeisesti huomioon tutkittavien asioille antaman merkityksen ja sen, että merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. (Hirsjärvi 2009, 48.) Lisäksi teemahaastattelun hyviä puolia on se, että haastateltavia on yleensä helppo saada mukaan tutkimukseen ja heidät on mahdollista tavoittaa myöhemmin, jos on tarpeen tarkentaa aineistoa (Hirsjärvi & Hurme 2008, 36).

Teemahaastattelun valintaa tuki tavoitteeni selvittää kanavan käyttäjien omakohtaista kokemusta palvelun käytöstä, sen hyödyistä ja merkityksistä, joita käyttö heidän elämälleen tarjoaa. Valitsin menetelmäksi haastattelun, koska siinä on mahdollista säädellä aineiston keruuta aiheiden järjestyksen osalta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73). Ikääntyneiden voi olla hankalaa täyttää esimerkiksi kyselylomakkeita itsenäisesti, minkä vuoksi haastattelu tuntui luontevalta valinnalta. Lisäksi halusin mahdollisuuden tarkentaa haastateltujen antamia vastauksia. Koin haastattelun eduksi myös sen, että voin haastattelun aikana havainnoida haasteltavien eleitä ja sitä miten haastateltavat käyttävät VIRTU-laitetta.

Ennen varsinaisten haastattelujen aloittamista muotoiltiin teemahaastattelurunko (liite1), jonka pohjalta haastateltiin kuutta kotona asuvaa VIRTU-kanavan käyttäjää Suomessa. Jokaisen haastattelun aluksi tein tutkimukseen osallistuneen kanssa haastattelusopimuksen, jonka sisällön kävimme yhdessä läpi. Lisäksi kertosin, että haastattelu nauhoitetaan litterointia varten. Aloitin haastattelut kartoittamalla haastateltavien ammattia, toimintakykyä ja päivittäistä informaatioympäristöä. Tiedustelin kuinka pitkään haastateltava oli ollut VIRTU-kanavan

käyttäjänä ja mitä kautta hän oli saanut tietää palvelusta. Lisäksi haastateltavaa pyydettiin kuvaamaan sanoin tai näyttämään kuinka hän käyttää kanavaa tavallisen päivän aikana. Toinen teema käsitteli haastateltavien tiedontarpeita ja tiedonhankintaa. Pyrin teeman kysymyksillä kartoittamaan millaisista ajankohtaisista asioista haastateltavat ovat kiinnostuneita ja millaisten omakohtaisten ongelmien ratkaisemiseen he ovat tarvinneet tietoa tai neuvoja viime aikoina. Tiedustelin myös mistä tai keneltä he tavallisesti hankkivat tietoa esimerkiksi terveydellisissä kysymyksissä. Seuraavassa teemassa selvitettiin VIRTU-kanavan käyttötottumuksia sekä sen mielekkyyttä ja hyödyllisyyttä käyttäjälle. Lisäksi haastateltavilta kysyttiin esimerkkejä sattumalta saadusta tiedosta, jota VIRTU on mahdollisesti tarjonnut. Kolmas teema keskittyi vuorovaikutukseen: kuinka haastateltavat kokevat VIRTU-kanavan käytön vaikuttaneen yhteydenpitoon muiden ihmisten kanssa? Ovatko he tutustuneet palvelun kautta uusiin ihmisiin ja millä tavalla he osallistuvat kanavan tarjoamiin aktiviteetteihin?

Haastattelujen kesto vaihteli 20 minuutista tuntiin. Jotkut haastatteluista ajautuivat välillä pois aiheesta, sillä haastateltava halusi kertoa muista asioista. Haastattelujen aikana tuli esille, että tutkielmani tekoon osallistuminen oli useimmille haastateltavista tärkeää ja haastateltavat halusivat mielellään kertoa kokemuksistaan ja esitellä palvelua. Joidenkin haastateltavien kohdalla esitin tarkentavia lisäkysymyksiä tai muotoilin kysymyksiä hieman eri tavalla, mikäli vastaaminen tuotti haastateltavalle vaikeuksia. Lisäksi jotkut halusivat spontaanista kertoa haastatteluteemojen ohella muusta elämäkulusta esimerkiksi sairastamisesta, matkustamisesta, perheestä tai lääkärikäynneistä, jolloin pyrin hienovaraisesti ohjaamaan puhetta takaisin tutkimusaiheeseen.

Haastattelujen tekemisen aikoihin varsinainen VIRTU-projekti oli juuri päättynyt, minkä vuoksi kanavan käyttäjämäärät olivat vähäisemmät kuin hankkeen aikana. Kesällä 2014 kanavalla oli noin 30 käyttäjää. Suomenkielisten haastateltavien etsintä osoittautui hankalaksi tehtäväksi, sillä monet käyttäjistä ovat ruotsinkielisiä. Aineiston analyysia olisi vaikeuttanut ruotsinkielisten mukaan ottaminen, varsinkin kun sisällönanalyysissä korostuu tulkintojen merkitys. Useimmat käyttäjistä asuivat pitkien välimatkojen päässä saaristossa tai maaseudulla, jonne liikenneyhteydet olivat hankalat. Halusin tehdä haastattelut henkilökohtaisesti, koska VIRTU-projektin asiakaskyselyiden perusteella käyttäjien on vaikea pukea käyttökokemustaan sanoiksi. Henkilökohtainen haastattelu mahdollisti kysymysten tarkentamisen ja havaintojen tekemisen käyttökokemuksesta sekä palvelun merkityksestä.

Haastatteluja täydentävänä menetelmänä käytin käyttäjien havainnointia. Havainnointi on metodi, jolla saadaan tietoa muun muassa siitä, toimivatko haastateltavat siten kuin he sanovat toimivansa. Havainnoinnissa tutkija kokee yhdessä tutkittavien kanssa ja saattaa siten tavoittaa jotakin paremmin tutkittavia koskevasta hiljaisesta tiedosta kuin ainoastaan haastattelemalla. Havainnoinnin etuna on myös se, että havainnot voidaan tehdä luonnollisessa ympäristössä, jossa ne ilmenevät. (Vilka 2006, 37). Haastattelujen aikana tein mahdollisimman tarkkoja muistiinpanoja haastateltavien eleistä ja ilmeistä. Lisäksi seurasin haastattelujen lopuksi miten haastateltavat käytännössä käyttivät VIRTU-laitetta. Havainnoinnin tarkoituksena oli vahvistaa ja täydentää mitä haastateltavat olivat haastattelukysymysten yhteydessä kertoneet. Pyrin kiinnittämään laitteen käytön havainnoinnissa huomiota siihen, mitä kanavan ohjelmistossa tarjolla olevia aiheita käyttäjät valitsevat, miten sujuvasti ikääntyneet käyttävät laitetta teknisesti sekä millaista ikääntyneiden vuorovaikutus on muiden kanavan käyttäjien kanssa.

5.3 Aineiston sisällönanalyysi

Aluksi litteroin nauhoitetun aineiston sanatarkasti. En halunnut jättää pois mitään, sillä muun muassa tietokoneen käytön kokemuksista ja nykyisistä sairauksista kertovat tekstiosuudet taustoittivat haastateltavien teknistä osaamista ja kuvasivat tämän hetkistä toimintakykyä. Merkitsin myös haastateltavien puheen tauot ja tunteenpurkaukset kuten naurahdukset. Koin tauot ja painotukset tärkeinä, sillä joidenkin haastateltavien oli vaikea ilmaista ajatuksiaan tarkasti. Lähestyin litteroitua aineistoa lukemalla sen läpi useaan kertaan. Anonymisoin haastatellut käyttämällä lyhennekoodeja H1, H2, jne. Lisäksi poistin tai muutin toiseksi haastateltujen puheesta kohdat (kuten erisnimet), joiden perusteella haastateltava voitaisiin tunnistaa. Kuulan (2011, 204-206) mukaan erityisesti pieniä tai erityisryhmiä tutkittaessa on tärkeää kiinnittää raportoinnissa huomiota haastateltujen tunnistamattomuuteen. VIRTU-kanavan käyttäjäkunta on toistaiseksi suhteellisen pieni, minkä vuoksi pyrin minimoimaan tunnistamisen mahdollisuuden.

Tarkastelin ja analysoin kerättyä aineistoa sisällönanalyysin keinoin. Analyysissa vaikutti aiemman tiedon vaikutus, mutta aiemmalla tiedolla ei pyritty testaamaan teoriaa. Sisällönanalyysi on tekstianalyysia, jolla aineistosta etsitään merkityksiä. Sen avulla pyritään kuvaamaan tutkittavaa ilmiötä selkeässä ja tiiviissä muodossa. Sisällönanalyysilla tutkimusaineisto saadaan järjestetyksi johtopäätösten tekoa varten. Analyysin tarkkan kuvauksen lisäksi on olennaista pyrkiä tekemään aineistosta mielekkäitä johtopäätöksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103-108).

Lähdin teemoittamaan aineistoa tutkimuskysymysteni ja haastattelurungon avulla. Pyrin löytämään haastatteluaineistosta kutakin teemaa kuvaavia näkemyksiä ja haastateltavien asioille antamia merkityksiä. Luin kunkin haastattelun huolellisesti läpi ja merkkasin eri teemoihin liittyvät ilmaisut eri värein. Tämän jälkeen muodostin teemoista käsitekarttoja sijoittamalla kunkin teeman alle siihen liittyvät asiat. Seuraavaksi poimin aineistosta mitä haastatellut olivat kustakin teemasta sanoneet ja siirsin tekstiotteita teeman kohdalle. Tämän jälkeen tarkastelin eri teemojen käsitekarttoja suhteessa toisiinsa vertaamalla haastateltujen näkemysten samankaltaisuuksia ja erilaisia piirteitä sekä karsimalla vastausten päällekkäisyyksiä. Haastatteluaineistosta poimittuja tekstiotteita käytin havainnollistamaan empiirisiä tuloksiani.

Haastattelujen yhteydessä tekemäni havainnointi tuki aineiston analyysia. Aslan (2013, 134) mukaan havainnointia voidaan pitää erityisen tärkeänä haastateltaessa vanhimpia vanhoja, sillä heidän tuottamansa haastatteluaineisto on helposti merkittävästi suppeampaa kuin nuorempien vanhojen haastatteluista kerätty aineisto. Nuoremmilla vanhoilla on usein enemmän tiedontarpeita, jotka kohdistuvat esimerkiksi lastenkasvatukseen, koulutukseen tai ammatillisiin kysymyksiin. Lisäksi nuoremmat vanhat ovat itsenäisempiä toimintakyvyltään.

Havainnoinnin avulla sain vastauksia muun muassa käyttäjien tiedontarpeista, joiden määrittäminen sanallisesti oli haastateltaville hankalaa. Heidän oli vaikea ilmaista tältä osin ajatuksiaan ja antaa konkreettisia esimerkkejä tiedontarpeistaan. VIRTUa käyttäessään haastateltavat tekivät valintaa ohjelmistosta, mikä antoi viitteitä heidän mielenkiinnon kohteistaan ja selkeytti heidän kertomaansa. Lisäksi havainnoinnilla sain vahvistusta sille, mitä haastateltavat olivat aiemmin kertoneet esimerkiksi VIRTU-laitteen teknisistä ominaisuuksista.

6 TULOKSET

Tutkimuksen tulokset esitellään omissa alaluvuissaan teemoittain. Teemat seuraavat haastattelurungon rakennetta. Haastatellut olivat iältään 83–93-vuotiaita keski-iän ollessa 89 vuotta. Kaikki haastatellut asuivat kotona yksin kotihoidon ja/tai läheisten avustamana. Haastatelluista yksi oli suorittanut kansakoulun lisäksi lukion. Viisi haastateltavista oli toiminut maanviljelijöinä, minkä ohella osa oli työskennellyt muun muassa myymäläapulaisena ja ompelijana. Yksi oli ollut palkkatyössä tehtaassa. Kaikki haastatellut olivat oppineet ammattiin työtä tekemällä joitakin lyhyitä kursseja lukuun ottamatta. Haastatelluista viisi oli naisia, mikä selittyy naisten miehiä suuremmalla osuudella yli 80-vuotiaiden ikäluokassa. Vuoden 2013 lopussa yli 80-vuotiaista suomalaisista noin 67 prosenttia oli naisia. (Tilastokeskus, 2014).

6.1 Virtu-kanavan käyttöä motivoivat tekijät

Yhteisöllisyys on tänä päivänä yhteiskunnassamme melko erilaista kuin haastateltujen nuoruudessa. Erilaisten sosiaalisten traditioiden, perhe- ja sukusuhteiden pirstaloituminen on murentanut erityisesti ikääntyvien sosiaalisia yhteisöjä. Ikääntyneille merkittävin VIRTU-kanavan käyttöön motivoiva tekijä oli mahdollisuus sosiaaliseen kanssakäymiseen muiden kanssa. Lähes kaikkia motivoi VIRTU:n käyttämiseen seura, jota kanavan kautta oli mahdollista saada. VIRTU:n koettiin vähentävän yksinäisyyttä, tuovan arkeen vaihtelua ja tarjoavan uudenlaisen tavan pitää yhteyttä läheisiin ja tuttuihin.

Sen takia, kun tämä poistaa niinku yksinäisyyden. Aina voi tavata jonkun. H3

Kaksi haastateltua kertoi kanavan toimivan miellyttävänä ajanvietteenä, kun ei liikuntarajoitteen vuoksi pystynyt liikkumaan ja ulkoilemaan. Lisäksi VIRTU:n käyttö koettiin virikettä tarjoavana harrastuksena muiden harrastusten kuten ohella.

Vaik tämmösel syksy aikan tulee enempi sit, vaikken mää pysty liikkumaan enkä kävelemään ku ton (rollaattori) kans kuljen, mut jotain aikas kuluks katselen. H5

6.2 Tietokäyttäytyminen

Kaikilla ikääntyneillä oli kotonaan televisio ja radio. Lisäksi kaikilla oli päivittäin mahdollisuus yhden tai useamman sanoma- tai aikakauslehden lukemiseen. Yhtä lukuun ottamatta jokainen käytti myös kännykkää. Kukaan haastatelluista ei omistanut VIRTUn lisäksi tietokonetta. Puolet haastatelluista tapasi vähintään yhtä läheistään päivittäin. Kaksi oli yhteydessä läheisiinsä noin viikoittain ja yksi harvemmin. Kaikilla kävi vähintään kerran viikossa kotihoito.

Ikääntyneet halusivat seurata aikaansa ja tietää yhteiskunnallisista asioista. Kaikki haastatellut katsoivat televisiota lähes päivittäin. Useimmat kuuntelivat radiota harvoin, lähinnä ohimennen taustalla tai valikoidusti jotain tiettyä ohjelmaa. Päivittäinen sanomalehti ja televisiouutiset olivat ikääntyneiden suosituimmat tiedonlähteet, joiden kautta he hankkivat tietoa päivittäisistä maailman tapahtumista. Sanomalehdistä tärkeimpinä mainittiin jokin isompi sanomalehti, minkä lisäksi jokainen luki paikallislehteä vähintään kerran viikossa. Lisäksi kaksi haastateltua mainitsi lukevansa viikoittain yleisaikakaus- tai viihdelehteä.

Ikääntyneet eivät olleet tottuneita tietokoneen käyttöön eivätkä olleet käyttäneet tietokonetta työuriensa aikana. Lapset tai läheiset käyttivät tietokonetta haastateltujen puolesta etupäässä laskujen maksuun. Ikääntyneistä suurimman osan suhtautuminen tietokoneen ja internetin käytön opetteluun oli epäileväinen tai kielteinen. Lisäksi tietokoneen käytölle ei koettu olevan aikaa.

Ei oo tietokonetta. Ei mene mitkään simmoset enää päähän, hyvä ko toi Virtu menee. Se on pääasia nykyaikana mun maailmassani. H6

Ei, en mä..aattelin, etten mä enää semmost ala opetteleen. H1

Ku nyt oli meillä sellanenki puhe, että meille annettais läppärit. En mie semmost, rupee sen kans pelaamaan. Miul on sellanen miniä, mikä kävelee läppärit kädes jatkuvasti. (nauraa) Häntä oon katellu, et jos miekii ruppeen kävelemmään läppärit kädes ei elämäst tule mittään enää. H2

Yhtä haastateltua lukuun ottamatta ikääntyneet kertoivat käyttävänsä VIRTU-kanavaa lähes päivittäin. Toisaalta aineistosta nousi esille, että varsinkin aluksi monien ikääntyneiden

tietokäyttäytyminen kanavalla oli ollut melko passiivista. Kaksi haastatelluista kertoi edelleen seuraavansa kanavan ohjelmaa passiivisesti sen enempää osallistumatta, mutta myöhemmin saamiensa tarkentavien kysymysten vastausten ja havainnointini perusteella haastatellut osallistuivat tai olivat aiemmin osallistuneet kanavan keskusteluihin tai aktiviteetteihin jonkin verran. Passiivisiksi käyttäjiksi itsensä mieltävät haastatellut vaikuttivat kaipaavan vaihtelua VIRTUn ohjelmiin, mikä saattoi olla syynä oman osallistumisaktiivisuuden vähättelyyn.

No en mä kyl oikeestaan ole mitään kysyny, mut kyl siel on semmosia jotka kyselee. Vielä mä vaan kuuntelen. H5

Sillon ihan alussa oli tuolta muualta päin, niin sieltä tuli ihmisiä mukaan. Sillon oli kyl kivat ohjelmat. Koko kesä on tullut pelkää virttä..tai tuolijumppaa. Ne meinaa, ettei vanhat pysty enää seisomaan ja muuta tekemään. H1

Myös VIRTUn kokeilemiseen ja käyttämiseen oli aluksi suhtauduttu varautuneesti. Monet ikääntyneistä olivat ensin kieltäytyneet ottamasta laitetta, mutta muuttaneet mielensä myöhemmin. Erityisesti omien kykyjen vähättely sekä epävarmuus kyvyistä oppia uutta ja käyttää laitetta vaikutti ikääntyneiden haluun aloittaa VIRTUn käyttäminen.

Hyö ite tarjosivat mulle. Pitkin kevättä siinä. -”sinul tarvis olla sellainen, koita nyt ajatella” – ”mie en ymmärrä mitään.” - ”kyllä sie ymmärrät ku sä näät sen minkälainen se on.” Ja sitten ne tuuppas ja tuuppas, sit mie sanoin tuokaa nyt tänne nii mie kattelen sitä, minkälainen se on. H2

Mä käyn fysioterapias tosa palvelukeskuksel ni se sitten rupes mul ehrottamaan et olis tämmössii tarjol vapaana ja ja mää vähän niinko pirin vastaan ku mää sanoin et en mä ny tiä ko mä hyppelen sinne sun tänne. H6

Ikääntyneet hankkivat arjessaan tietoa etupäässä toisen henkilön kautta. Erityisesti terveysasioissa kääntyy ensisijaisesti kotihoidon henkilökunnan puoleen, mutta myös läheiset olivat joillekin ensisijainen tiedonhankinnan kanava. Toisen henkilön kautta saatu tieto koettiin helposti tavoitettavissa olevana ja hoitohenkilöstön ammattitaitoon luotettiin. Terveystilaa koskevissa ongelmissa useimmat mainitsivat halua päästä tiedustelemaan asiaa lääkäriltä. Toinen ikääntyneille tärkeä tiedonlähde oli televisio. Uutisista koettiin saavan eniten tietoa ajankohtaisista

yhteiskunnallisista aiheista kuten poliittisista päätöksistä. Lisäksi lähes kaikki urheilua koskeva tieto hankittiin seuraamalla television urheilulähetyksiä. Sanomalehdet olivat haastatelluille ensisijaisia tiedonlähteitä paikallisia tapahtumia ja asioita koskevassa tiedonhankinnassa. Yksi haastatelluista kertoi lukevansa viihdelehteä saadakseen lisätietoa muun muassa televisiosta tutuista urheilijoista.

6.2.1 Tietokäytännöt

Useimmat haastatelluista olivat alun perin tutustuneet VIRTU-kanavaan toisen henkilön aloitteesta, jolloin voidaan puhua McKenzien (2003) tietokäytäntöjen termein ilmaistuna tiedon saamisesta toisen henkilön kautta. Pääasiallisesti kotihoidon hoitaja tai muu terveydenhuollon työntekijä oli kehottanut haastateltuja kokeilemaan VIRTU-kanavan käyttöä ja arvellut sen tarjoamasta tiedosta olevan hyötyä käyttäjälleen.

Lisäksi ikääntyneiden tietokäyttäytymisessä VIRTU-kanavalla korostui kohdentumaton toimintaympäristön seuranta. Suurin osa ikääntyneistä ei etsinyt VIRTU-lähetyksistä spesifiä tietoa, mutta seurasi lähes kaikkia lähetyksiä ja oli siten vastaanottavaisena itseään kiinnostavalle tiedolle. Kohdentumattomassa havainnoinnissa tiedontarve saatettiin tunnistaa vasta, kun törmättiin VIRTU-lähetyksessä itselle hyödylliseen tietoon.

En mä osaa sanoo..kaikki mikä sielt tulee niin kyl se on ihan kiinnostavaa. H5

Muutamia esimerkkejä oli myös aktiivisesta seurannasta. Osa ikääntyneistä tutustui etukäteen viikoittaiseen ohjelmarunkoon ja suoritti sen perusteella jonkinasteista valintaa itseään kiinnostavista aiheista. Ikääntyneiden toiminta ei täyttänyt täysin suunnitelmallisen ja järjestelmällisen tiedonhankinnan kriteereitä, mutta valinnoillaan ikääntyneet tunnistivat mahdollisuuden kysymysten esittämiseen ja havainnoivat aktiivisesti keskustelua valitsemastaan aiheesta. Eräs haastatelluista kertoi kaivanneensa tietoa palveluasumisesta ja arvellut, että hän voisi VIRTUn kautta saada tietoa aiheesta. VIRTUn avulla hänellä oli ollut mahdollisuus tutustua eri vanhainkotien tiloihin, saada tietoa toiminnasta konkreettisesti kuvayhteyden välityksellä sekä samanaikaisesti esittää lisäkysymyksiä laitosasumisesta.

Ja se ainut, mitä mie sanoin koordinaattorille kerran, että noita vanhainkoteja, siis noita ku vanhukset on täällä. Niitä vois kyllä joskus näyttää, ku tässä tiä millon tässä

ite joutuu. (Nauraa) Niin hän on niitä sitten näyttäny. Miten ne vanhukset siellä elää ja ovat. Sitä mä pyysin ja sitä mä olen saanut kans. H2

Niemelä (2006, 106) on todennut, että rajanveto eri tietokäytäntöjen välillä voi olla vaikeaa arjen toimintoja analysoitaessa eikä aina ole edes tarvetta erotella tietokäytäntöjä toisistaan. Myös tässä tutkielmassa eri tietokäytännöt esiintyivät aineistossa hyvin lähellä toisiaan ja niiden erottaminen toisistaan oli vaikeaa. Edellä kuvatussa esimerkistä voidaan puhua toisaalta aktiivisena tiedon seuraamisena, mutta myös informaation saamisena toisen henkilön kautta.

Useissa aiemmissa tutkimuksissa on kiinnitetty huomiota sattumanvaraisen tiedonsaannin merkitykseen tiedonhankinnassa (ks. McKenzie 2003; Williamson 1997; Asla 2013). Myös tässä tutkimuksessa nousi esille tiedonhankinnan sattumanvaraisuus. Ikääntyneet saivat VIRTUn kautta paljon tietoa sattumanvaraisesti. Eri aiheisia lähetyksiä seurattiin aktiivisesti, mutta suunnitelmallinen tiedonhankinta oli vähäistä. Nämä havainnot ovat samansuuntaisia, joita on saatu etenkin vanhimpia vanhoja koskevassa tutkimuksessa, ts. korostui tarve tulla informoiduksi suunnitelmallisen tiedonhankinnan sijaan.

6.2.2 Tiedontarpeet

Useimmat haastateltavat eivät mieltäneet heitä kiinnostavia asioita tai heille tärkeitä aiheita varsinaisina tiedontarpeina, minkä vuoksi tiedontarpeiden määrittely koettiin hankalana. Monien oli vaikea antaa konkreettisia esimerkkejä tiedontarpeistaan. Aineiston tarkemmassa analyysissä tuli esille neljä kategoriaa haastateltujen tiedontarpeista tai tässä yhteydessä tarkemmin heille tärkeistä aihepiireistä, kuten myös Williamson (1997) kutsui niitä omassa tutkimuksessaan (ks. taulukko 1).

Kategoriat	Aihepiirit
Asuminen	palveluasuminen, vanhainkodit, tilat, palvelumaksut, hoitohenkilökunta
Terveys	ravinto, liikunta/jumppa, lääkehoito
Yhteiskunta	politiikka, urheilu, nuoret
Ympäristö	kaupunkimatkailu, luonto, paikallisuutiset

Taulukko 1. VIRTU-kanavan käyttäjien tiedontarpeet

Yhteiskuntaan ja terveyteen liittyvät aihepiirit saivat eniten mainintoja ikääntyneiden kiinnostuksen kohteina. Vaikka kaikki haastelluista asuivat toistaiseksi kotona, nousi aineistosta esille oman toimintakyvyn heikkenemiseen varautuminen esimerkiksi palveluasumiseen liittyvien tiedontarpeiden muodossa. Toisaalta eräs haastelluista ikääntyneistä koki VIRTUn tarjoavan liikaakin sairastamiseen liittyvää tietoa.

Kyl joskus on täst sokeritaudistaki jottai juttuu ollu, muistasin vaan kaikkia. Joitain kysymyksii kuulost ja semmost niinku elävyyttä enempi. Ei tämmöne oikein se taudin asiat enää semmosel taval kyl kiinnosta, enempi se on semmost jottain muuta luonto, luonnost ja muualta nii tiedoks. Ja kyl joku kirjaki voi olla väliste semmonen kiva, et siitäkin olis hyvä. H4

Kaksi haastateltua mainitsi eri kaupunkeihin tutustumisen VIRTUn välityksellä merkityksellisenä ja toivoi lisää kaupunkitietoutta sekä VIRTU-lähetyksiä eri kaupungeista. Monille ikääntyneille konkreettinen matkustaminen ja luontoretkeily eivät olleet enää mahdollista liikuntarajoitteiden ja terveydentilan vuoksi, minkä vuoksi VIRTUn koettiin avartaneen myös fyysistä elinympäristöä. Ehkä hieman yllättäen, lähes kaikki haastateltavat kertoivat olevansa hyvin kiinnostuneita urheilusta. VIRTU-lähetyksiin toivottiin urheilua käsittelevää asiaa. Lisäksi monet kokivat tärkeänä yhteiskunnallisten asioiden seuraamisen.

Urheilu ja politiikka. Ne kaks ainakin, minun tärkeimmät. Uutiset, ilman muuta. H2

Monet haastatelluista olivat asuneet koko ikänsä samalla asuinpaikkakunnalla tai melko lyhyen säteen sisällä nykyisestä asuinkunnasta, minkä vuoksi monilla oli kokemusta muun muassa paikallistoimintaan osallistumisesta erilaisten kerhojen ja harrastusten muodossa. Ikääntyneiden sosiaaliset suhteet olivat myös pitkälti rakentuneet paikallisesti. Haastatellut olivat edelleen kiinnostuneita paikkakunnan asioista ja halusivat tietää mitä omassa asuinkunnassa tapahtuu.

6.3 Vuorovaikutus VIRTU-kanavalla

Ikääntyneiden vuorovaikutuksen piirteitä kartoitettaessa tärkeimpänä nousi esille sosiaalisten suhteiden merkitys. VIRTUn käyttö oli merkittävästi lisännyt ikääntyneiden vuorovaikutusta muiden kanssa. Vain yksi haastatelluista ei kokenut sosiaalisten suhteittensa juurikaan lisääntyneen, minkä hän arveli johtuvan lähinnä oman osallistumisaktiivisuutensa vähyydestä. Useimmat haastatelluista olivat luoneet VIRTU-kanavalla uusia ihmissuhteita. Eräs haastatelluista kertoi VIRTUn kautta alkaneen tuttavuuden johtaneen myöhemmin henkilökohtaisiin tapaamisiin.

Tuntemattomii ne on ollu. En mie Virtussa ollu ennen nähny häntä koskaan. Ensimmäisen kerran kun näin, että se on varmaan tuo rouva, ne niin sano että se on kiva ihminen. Kyllä hän on joskus soittanu tänne mulle tuolla ja jutellaan sitte siellä.
H2

Melkein päivittäin. Keskustelen miesystäväni (tutustuneet VIRTUn kautta) kanssa Virtun välityksellä. Mä voin näyttää, niin otetaan yhteys häneen. H3

...no noitten kans sit tuolt ni aika hassust kui voi iha vierai ihmisten kans simmottis ruveta tutustumaan tuolt Espoostki. H6

VIRTU-kanavalla tapahtuvassa vuorovaikutuksessa oli keskeistä suhde myös entuudestaan tuttuihin henkilöihin. Lähes kaikilla ikääntyneistä oli VIRTUn käyttäjien joukossa joku entuudestaan tuttu henkilö. Eniten VIRTUn avulla oltiin kahdenvälisessä yhteydessä vanhoihin ystäviin tai kotihoidon henkilöstöön. Useimmat vanhoista ystäväistä olivat samalta tai läheiseltä paikkakunnalta ja heidän kanssaan oli tunnettu monen vuosikymmenen ajan tai lapsuudesta asti. Lisäksi yksi haastatelluista mainitsi pitävänsä VIRTUn välityksellä säännöllisesti yhteyttä poikaansa.

Me siit ensinki Maijan kanssaki tykättiin ku meit olttii kahrestans lapsest saare puhultu, puhelime, ja mä olen sielläki ollu et ei se huono ol, mut enempi sais olla vaan, mää tykkään et kyl ku olis kymmenkuntakin nii se olis jo vaihteluu. H4

Yhteydenotto entuudestaan tuttuihin henkilöihin oli tuntunut aluksi helpommalta lähestymistavalta palveluun ja sen käyttöön. Tuttujen henkilöiden esimerkki ja kannustus myös rohkaisi kokeilemaan kanavan käyttöä. VIRTUn välityksellä tapahtuvan yhteydenpidon koettiin täydentäneen perinteisiä yhteydenpidon muotoja. Toisaalta VIRTU oli korvannut joitakin vanhoja ihmissuhteita, jotka olivat monilla haastatelluista vähentyneet liikuntakyvyn rajoittumisen myötä.

Kaikki ikääntyneet mainitsivat erilaiset tietokilpailut ja visat tärkeänä osana käyttäjien välistä vuorovaikutusta. Kilpailut koettiin luontevana tapana ottaa kontaktia muihin käyttäjiin ja tutustua yhteisen tekemisen kautta. Monet olivat osallistuneet keskusteluihin ensimmäisiä kertoja nimenomaan jonkin kilpailun yhteydessä.

Ja oli viimeks se, se on vielä kesken se peli, se on joku ihme peli, tietokonepeli, ku Leena meille vetää. Me on jo kaks kertaa menty läpi, mutta ei oo vielä päästy loppuun (nauraa), se on niin vaikee. H2

Ne on ihan vapaamuotosii, meil on niinku sellanen et joku tunti jutellaan aina jostakin asiasta. Joskus vihanneksista ja joskus ruoasta muuten ja sitten taas me sienistä ja luonnosta, että tunteeko sitä ja sitä. H2

Myös Niemelän (2006, 96) tutkimuksessa eläkeläiset mainitsivat tietokilpailut ja muut tietoviihteelliset ohjelmat kiinnostavina. Tietokilpailut ja visat saatetaan mieltää yhtä aikaa viihteenä sekä toisaalta oman muistin ja oivalluskyvyn ylläpitäjinä. Tämän vuoksi ne koetaan jokseenkin hyödyllisenä ajanvietteenä. Omien vahvuuksien hyödyntäminen, sosiaalinen vastavuoroisuus ja tiedon jakaminen muille voi olla tärkeää ikääntyneen sosiaaliselle identiteetille ja antaa kokemuksia omasta tarpeellisuudesta.

Useimmat haastatelluista kokivat miellyttävänä nuorten ihmisten kohtaamisen VIRTUn avulla ja toivoivat lisää yhteydenpitoa eri-ikäisten ihmisten kanssa. VIRTUn välityksellä tapahtuneet tapaamiset olivat vähentäneet myös nuorisoa kohtaan koettuja ennakkoluuloja. Lisäksi ikääntyneille

oli tärkeää jakaa omaa kokemusmaailmaansa ja elettyä elämää koskevaa tietoa nuoremmille VIRTU:n välityksellä.

Joo, niin semmoset vetivät ja sit mie sanoinki aina että en mie tiä en uskaltais teijän kans puhuu jos työ tuol tiellä vastaan tulisitte, mutta kyllä teijän kanssa puhuu täällä. H2

No kyl mie sanoin et ne nuoretkin sais olla siellä sillon tällön. Keskustelemassa ja kysymässä. Kyllä mie oon heille saanu niin paljon kertoo sitä vanhoista ajoista. Nehän on niin kovat sitä tahtomaan kuulemaan että mitä silloin on ollu ja sun muusta et ne nuoret on ihan.. H2

6.4 Kanavan merkitys käyttäjille

Niemelän (2006, 116) tutkimuksessa keskeiseksi nousi se, miten mediankäyttö raamitti opettajaeläkeläisten arkisen olemisen ja tekemisen. VIRTU-kanavan käyttäjien haastatteluista on tulkittavissa samankaltaista arjen rakentumista. VIRTU-kanava jäsensi ja rytmitti ikääntyneiden arkea. Päivärytmi haluttiin muokata lähetysten mukaan ja päällekkäisyydet koettiin ikävinä. Esimerkiksi kotihoidon käyntien toivottiin ajoittuvan sopivasti suhteessa VIRTU-kanavan lähetyksaikoihin. Viikoittaiset menot ja asioilla käynnit pyrittiin hoitamaan niin, että VIRTU-lähetysten seuraaminen oli mahdollista lähes päivittäin.

Se on juur semmonen ku kaik tähä kymmene aikaa tuleva (kotihoito, ruoka ym.) kodinhoitajat ja muita, nii mul tahtoo se jäädä ku se kymmenelt sit, niinku nyt tulivat juur kymmenen aikaan nämä likat. Ku mä toivoisi et he tulisiva joskus yhdeksän aikaa. H4

Ko tota noin ni, mä koitan ain siihen mennä ko mä vaa olen niinko kotona. Sillattis, ja puhelimet jää sit nurkkaan ettei ne sit häiritte. H5

Tärkeäksi osoittautui mahdollisuus ottaa yhteyttä kotihoitoon esimerkiksi iltaisin. Erityisesti ne ikääntyneet, joiden läheiset asuivat kauempana, kokivat VIRTU:n lisäävän turvallisuuden tunnetta kotona. Turvallisuuden tunteen lisääntymiseen vaikutti sekä mahdollisuus päivittäiseen

yhteydenottoon kotihoitoon tai muuhun hoitohenkilöstöön että pelkkä juttelu kanavan muiden käyttäjien kanssa.

VIRTU-kanavan käytöstä oli tullut ikääntyneille erittäin tärkeää. Ikääntyneet olivat oppineet teknisesti käyttämään VIRTUa ja siitä oli tullut luonteva osa heidän arkipäiväänsä. Useimmat ikääntyneistä ilmaisivat kaivanneensa VIRTU-lähetyksiä ja VIRTUn kautta luomiaan ihmissuhteita hiljaisempina aikoina, kuten kesäisin, jolloin lähetyksiä oli vähemmän ja tavallisesti mukana olleet käyttäjät eivät olleet välttämättä tavoitettavissa. Kanavan käytön merkityksestä ikääntyneille kertoo myös se, ettei kukaan haastatelluista haluaisi luopua VIRTUn käytöstä, vaikka käyttö tulisi maksulliseksi.

Kyllä mie nytte niinku kaipailen nyt. Ku ei ole. H2

Ni nyt ko se on mul ollu ni en varmaan pois anna, jollei väkisin viedä! H6

Noo kyllä mie..viime puhuttiin siitä, että jos tulis maksulliseks, nii kysyivät sitten että no mitä sie tykkäät. Mie sanoin no, kyllä mie voisin jonkun verran maksaa, mut en mie mitään suuria summia rupee maksamaan. Tuota viehän tuo nyt sähköökin aina täytyy olla päällä, sekin ottaa. En mä tiedä, kyllä sen pitäis olla ilmaane ainakin viel toistaiseksi. Jos ei se paljon maksa, nii kyl mie maksan. H2

Kaksi haastatelluista koki merkityksellisenä VIRTU-kanavan kautta saavutettavan tiedon, jonka saaminen olisi muuta kautta äärimmäisen vaikeaa. Lisäksi ikääntyneet kertoivat oppivansa kaikenlaisia asioita käyttäessään VIRTUa. Vastajien oli kuitenkin vaikea eritellä haastattelun aikana tarkemmin millaista vaikeasti tavoitettava tieto on. VIRTU-kanavan käyttäminen tuotti ikääntyneille kokemuksia välittämisestä ja siitä, että heistä ollaan kiinnostuneita ja heidän mielipiteensä ovat tärkeitä.

Aina kysytään mitä kuuluu kellekin ja sitten me kerrotaan mitä meille niinku tänä päivänä kuuluu, hyvä ilma kuuluu ja työt on tehty ja ruoka on tulossa ja mitä on ruokaa ja kaikkea tämmöstä. H2

Keskusteluissa vaihdettiin mielipiteitä päivän politiikasta lounaslistaan ja huolestuttiin, jos joku ei ollut ollut paikalla vähään aikaan. Monille oli merkityksellistä osallisuus ja VIRTU-yhteisön

jäsenenä oleminen. Tiedon jakaminen muiden kanssa, teknisen osaamisen lisääntyminen ja liikunnalliset aktiviteetit vahvistivat ikääntyneiden luottamusta omiin kykyihin ja paransivat elämänlaatua. Esimerkiksi yksi haastatelluista kertoi voivansa olla hyödyksi ja kokevansa olevan tarpeellinen yhteisölle tietämyksellään tietokilpailujen yhteydessä.

Se on niinko mä ole sanonu et no kaik tommoset pienet tietokilpailut, se on yks semmonen mikä yhdistää, ei kaik ain muista, se on se muisti. H4

Kun mennään urheilupuoleen niin siinä, ei ne oikein tiedä tuota kukaan. Mie olen 30 vuotta ollut yleisurheilukilpailujen lähettäjänä, niin mä tiedän jonkin verran. H3

6.5 VIRTU-kanavan vahvuudet ja heikkoudet

Kanava vahvuutena nähtiin uudenlaisen yhteydenpidon mahdollisuus kotihoidon ja ikääntyneen välillä. Varsinkin harvaanasutuilla alueilla välimatkojen ollessa pitkiä VIRTU-laite helpotti yhteyden saamista kotona asuviin ikääntyneisiin. Vastaavasti ikääntyneet kokivat voivansa itse saada paremmin yhteyttä hoitohenkilöstöön esimerkiksi avuntarpeessa tai epäselvissä ja askarruttavissa kysymyksissä. Moni koki kanavan vahvuutena myös mahdollisuuden osallistua seurakunnan, palvelutalon tai kirjaston toimintaan virtuaalisesti liikunta- tai toimintakyvyn rajoitteista huolimatta. Helppokäyttöisyytensä vuoksi VIRTU-kanavan käyttö rohkaisi ikääntyneitä teknologian käyttöön. Oman toimintakyvyn heikkenemisen myötä ajatus omasta oppimiskyvystä voi olla alentunut. Tämän vuoksi VIRTUn käyttäminen näytti vahvistavan ikääntyneiden luottamusta kykyyn oppia uusia asioita.

Palvelun heikkoutena ikääntyneet kokivat käyttäjien samanaikaisen puhumisen. Keskusteluihin osallistujat puhuvat ja vastaavat usein yhtäaikaaisesti toisten osallistujien kanssa, jolloin ääni kuulu epäselvästi.

Kyl mää sii tykkään puhella, mut se ja siin on yks asia, ku se on auki ja puhellaan, ni sitä jokainen tahtoo puhuu yhteen ääne. Pitäs jottai sanoo, nii toine on jo kiiruna kauppal. Et se on joskus ku joku asiaki on, jottai kilpailui on, ni siin on monii yhtäikkaa vastaamas, eikä sitä voi varmaan millään kontrolloida et jokaisel on oikeus vastata. Siihen tulee paljo semmost..yhteen. H4

Lisäksi kaikille haastatelluille laite oli tuottanut teknisiä ongelmia. Ikääntyneet kuvasivat lähetysten aikaisia ongelmia, joissa kuva- ja äänyhteys oli pätkenyt ja pysähdellyt. Suurimmalla osalla yhteyteen liittyvät ongelmat olivat ilmenneet pääasiallisesti käytön alkuaikoina. Joidenkin käyttäjien VIRTU-laite oli vaihdettu uuteen teknisten ongelmien vuoksi, mutta useimmissa tapauksissa yhteyden huoltaminen ja säätäminen oli korjannut ongelmat. Ikääntyneet kokivat saavansa melko vaivattomasti ja nopeasti apua laitteen teknisiin häiriöihin. Kaksi haastatelluista kertoi myös vaikeuksista yhteyden ottamisessa muihin käyttäjiin. Laitteen ominaisuuksia tulkittiin väärin, minkä vuoksi yhteydenotto oli useamman kerran epäonnistunut. Havainnointi vahvisti haasteltujen kuvaamia ongelmia. Haastatellut eivät tieneet kaikkien VIRTU-laitteen näytöllä olevien kosketuspainikkeiden toimintoja. Tämän vuoksi yhteydenottoyrityksissä ja eri toimintojen käytön yhteydessä esiintyi sattumanvaraista painikkeiden painelua, mikä johti toimintojen epäonnistumiseen.

Se oli ensimmäinen toi Virtu ku ne tuli tänne niin se oli..pätki, se pätki niin paljon että mie jos puoletkaan näin siitä. No sitten mä kyllästyin, se tuli vuos täyteen ni mie aattelin että nytte jos ei tämä lopu nii mie sit kyllä sanon. Mie sit sanoin siinä heille se, että huomenna tulee kotiapu ja mie sanon et ne saa tulla hakemaan tämän pois että en mie jaksu tämmöist et se aina pätkee. Monta kertaa kävi niin, että ku mie sain sen auki, niin se sammuu taas. Se oli kyllä harmillinen. Sit ku mie sanoin et saatte hakke sen pois, nii sit tuli uusi. Nyt on hyvä. H2

Rajatut lähetysajat ja pienehkö käyttäjäkunta heikensivät koettua tyytyväisyyttä kanavaan. Ohjelmasisältöihin liittyviä toivomuksia kysyttäessä osoittautui, että osa haastatelluista piti kanavan ohjelmatarjontaa liian yksipuolisen. Sitä koskevat kommentit vaihtelivat yksilöllisesti, mutta yhteistä ikääntyneille oli toivomus lähetysten määrän lisäämisestä. Toisaalta sisällöllisiä parannusehdotuksia esitettiin harvakseltaan. Ennen kaikkea oltiin tyytyväisiä ylipäättään mahdollisuuteen käyttää VIRTUa.

7 YHTEENVETO

Tässä luvussa kokoan yhteen tämän tutkimuksen tulokset ja vertaan tutkimuksen tuloksia aiempaan tutkimukseen. Lisäksi luvussa 8 pohdin VIRTU-kanavan kaltaisten palveluiden merkitystä, mahdollisia kehityssuuntia ja mahdollisuuksia osana hyvää vanhenemista.

Kosketusnäytöllisellä tietokoneella toimiva hyvinvointipalvelu VIRTU-kanava tarjoaa muun muassa terveyteen, ravintoon ja toimintakyvyn ylläpitämiseen liittyvää ajankohtaista tietoa ja neuvontaa ikääntyneille. Käyttäjät voivat seurata viitenä päivänä viikossa lähetettäviä ohjelmalähetyksiä kotonaan tai palvelukeskuksissa ja samalla osallistua itse erilaisiin keskustelu- ja aktiviteettituokioihin. Lähetyksissä voi olla paikalla eri alojen asiantuntijoita, kuten hoitaja, lääkäri tai juristi, joille ikääntyneet voivat esittää kysymyksiä ja saada tarvitsemaansa tietoa eri asioista.

Tärkein ikääntyneitä VIRTU-kanavan käyttöön motivoiva tekijä on VIRTU:n tarjoama mahdollisuus sosiaalisten suhteiden lisäämiseen. Erityisesti yli 85-vuotiaiden sosiaaliset verkostot ovat usein heikentyneet muun muassa puolison tai läheisten ystävien kuoleman tai sairauden vuoksi. Lisäksi oman toimintakyvyn muuttuminen on madaltanut osallistumista tai yhteisöt, joihin on aiemmin kuuluttu, eivät ole enää osa elämää. (Tiikkainen 2013, 286-287.) Esimerkiksi Lehdon et al. (2011) ikääntyneiden hyvinvointiteknologian käyttöä koskevassa tutkimuksessa ikääntyneet korostivat interaktiivisen hyvinvointipalvelun merkitystä erityisesti yksinäisyyden vähentymisen ja uusien kontaktien saamisena. Myös VIRTU-kanavan sosiaalista aspektia arvostettiin erittäin paljon ja yksinäisyyden väheneminen nähtiin merkittävänä tekijänä.

Tämän tutkimuksen perusteella ikääntyneet eivät osanneet hyödyntää VIRTU-kanavan tiedonhankinnan mahdollisuuksia erityisen hyvin. Ensisijaisia tiedonlähteitä haastatelluille olivat läheiset ihmiset, hoitohenkilökunta, sanomalehti ja televisio. Ikääntyneiden tietokäyttäytymisessä nousi esille VIRTU-kanavan aktiivinen seuraaminen, mutta ikääntyneet eivät juurikaan hankkineet tietoa suunnitelmallisesti VIRTU-kanavan kautta. Sen sijaan sattumanvaraista tiedonhankintaa, jossa itselle hyödyllisen tietoon törmättiin hieman sattumalta, tapahtui VIRTU-kanavalla runsaasti. Lehdon et al. (2011) ikääntyneiden hyvinvointiteknologiapalvelua kartoittaneessa tutkimuksessa nousi esiin informatiivisen tuen merkitys ikääntyneille, mikä ilmeni sattumanvaraiseen tiedonhankinnan tapaan muun muassa keskustelun lomassa heränneinä uusien asioiden oppisena, arkitiedon jakamisena ja tärkeistä asioista muistuttamisena.

Haastateltujen VIRTU-käyttäjien oli vaikea eritellä tarkasti tiedontarpeitaan, mutta eniten mainittuja tiedontarpeita liittyi terveyteen ja toimintakyvyn ylläpitoon kuten terveelliseen ravitsemukseen tai asianmukaiseen lääkitykseen. Williamsonin (1998, 251) mukaan ikääntyneiden tiedontarpeet vähenevät iän myötä. Myös Asla (2013, 185) on saanut väitöskirjassaan samankaltaisia tuloksia. Vanhimmilla vanhoilla näyttäisi tutkimusten mukaan olevan keskimäärin merkittävästi vähemmän tiedontarveaiheita kuin nuoremmilla vanhoilla. Ainoastaan terveyteen liittyvä tiedontarve vaikutti säilyvän myös vanhimmilla vanhoilla, mikä tuli esille myös tässä tutkimuksessa.

Kanava pystyi suurelta osin vastaamaan käyttäjien tarpeisiin. Kanavan palvelut ja tiedon laatu koettiin yleisesti hyvänä, mutta määrällisesti lähetyksiä haluttiin useammin. Erityisen tyytyväisiä oltiin palvelun kautta lisääntyneeseen sosiaalisten kontaktien määrään ja laatuun. VIRTUn kautta mahdollistuva tiiviimpi yhteydenpito hoitohenkilöstöön ja tuttaviiin vahvisti turvallisuuden tunnetta kotona selviytymistä kohtaan. Ikääntyneet olivat VIRTU-kanavan avulla vuorovaikutuksessa sekä entuudestaan tuttuihin henkilöihin että tuntemattomiin kanavan käyttäjiin. Erityisesti kanavan käyttäminen oli lisännyt vuorovaikutusta muiden, entuudestaan tuntemattomien henkilöiden kanssa. Pääosin vuorovaikutus oli tilannesidonnaista ja itsestään syntyvää esimerkiksi erilaisten tietokilpailuiden ja aktiviteettien yhteydessä.

VIRTU-lähetykset rytmittivät ikääntyneiden arkea. Useimmille kanavan käyttö oli päivittäistä ja kanava koettiin erittäin tärkeänä palveluna. Asla (2013) on korostanut vanhimpien vanhojen tiedon merkitystä osana hyvää vanhenemista. Ikääntyneet tarvitsevat säännöllistä informaatiotaitojen harjoittelua voidakseen osoittaa itselle merkityksellisistä asioista nousevia tiedon tarpeita ja kompensoidakseen toiminnankyvyn rajoitteita. (Asla 2013, 69). Teknologialla voi olla tässä merkittävä rooli. VIRTU-kanavan vahvuuksina nähtiin luottamus kykyyn oppia uutta, saada kanavan kautta muuten vaikeasti tavoitettavaa tietoa ja käyttää teknologiaa. Lisäksi erityisenä vahvuutena nähtiin kanavan tarjoama mahdollisuus osallistua etänä erilaisiin tilaisuuksiin. Sen sijaan heikkouksina pidettiin teknisiä ongelmia, yhtäaikaista puhumisesta johtuvaa epäselvää ääniyhteyttä sekä käytettävyyteen liittyviä ominaisuuksia.

8 POHDINTA

Tutkimustulokset rohkaisevat VIRTUn kaltaisten palveluiden kehittämiseen ikääntyneille. Ikääntyneet kokivat hyötyvänsä palvelusta etenkin sosiaalisen suhteiden lisääntymisenä. VIRTUn kaltaiset palvelut tarjoavat välineitä eri-ikäisten ihmisten välisen keskusteluyhteyden löytymiseen. Ikääntyneiden kannustaminen teknologian ja virtuaalipalveluiden käyttöön mahdollistaa heille uuden oppimisen ja omien voimavarojen hyödyntämisen useimmille nuoremmille henkilöille luonnollisessa ympäristössä. Nuoret voivat rohkaista ikääntyneitä kokeilemaan teknisiä palveluita ja neuvoa laitteiden käytössä. Sukupolvilta toisille liikkuva hiljainen tieto voi kulkea paremmin.

VIRTU on vain yksi esimerkki ikääntyneille suunnatusta tietoteknisestä sovelluksesta. Suomalaisten ikärakenteen muutoksen ja suunnitteilla olevan eläkeiän noston myötä ikääntyneet ihmiset ovat osa työelämää ja erilaisia yhteiskuntarakenteita entistä pidempään. Tulevaisuuden eläkeikäiset ovat sekä sosioekonomiselta että koulutustasoltaan varsin erilaiset kuin nykyiset (Koskinen et al. 2013, 34). He ovat tottuneita tietoteknisten välineiden ja sovellusten käyttöön, mikä johtanee myös ikääntyneiden tiedonhankinnan ja tietokäyttäytymisen muutokseen. Todennäköisesti tulevien sukupolvien asennoituminen on huomattavasti avoimempaa ja ennakkoluulottomampaa kuin haastattemieni ikääntyneiden. Sen sijaan Aslan (2013, 190) mukaan fyysisen ja psyykkisen toimintakyvyn heikkenemisen suhteen muutos ei ole välttämättä yhtä merkittävä. Toimintakyvyn rajoitteet tulevat vaikuttamaan vanhimpien vanhojen kykyyn käyttää teknologiaa myös tulevaisuudessa.

Aiemmissa ikääntyneiden terveystiedonhankintaa ja internetin käyttöä selvittäneissä tutkimuksissa koulutustasolla on havaittu olevan vaikutusta tietokäyttäytymiseen. Suurimmalla osalla haastattemistani henkilöistä on perusastetasoinen koulutus, mikä saattaa näkyä tutkimustuloksissa. Esimerkiksi Eriksson-Backan (2012) tutkimuksessa havaittiin, että korkeammin koulutetut ikääntyneet tunnistivat tiedontarvetilanteitaan ja tiesivät millaisista tiedonlähteistä terveystietoa oli mahdollista saada. He myös pitivät tarvitsemansa tiedon löytämistä huomattavasti helpompana, luottivat enemmän kykyynsä hyödyntää löytämäänsä tietoa ja ymmärsivät paremmin terveystietoon liittyvää terminologiaa kuin toisen asteen tai peruskoulutuksen saaneet vastaajat.

Haastattelemani henkilöt olivat yhtä ikääntynyttä lukuun ottamatta vanhimpia vanhoja eli yli 85-vuotiaita. Tutkimustulosteni perusteella voidaan sanoa, että vanhimpia vanhoja yhdistää monelta

osin iän tuomat muutokset sekä toimintakyvyn että sosiaalisten suhteiden osalta. Friedrich (2003) on kritisoinut kronologinen iän käyttämistä yksiselitteisenä ikääntyneiden kategorisoimisen välineenä. Hänen mukaansa yksilöiden kyvyt saattavat vaihdella paljon nuoremmissa ikäryhmissä ja poikkeuksena Friedrich näkee vasta vanhimmat vanhat, joista lähes kaikilla on merkittävää fyysisen terveyden heikkenemistä ja jonkinasteista kognitiivisten kykyjen heikentymistä. Yli 85-vuotiaiden ihmisten toiminnallinen kapasiteetti ja sosiaaliset verkostot ovat heikoimpia ja puutteellisempia. Uuden oppiminen saattaa vaatia enemmän aikaa, harjoitusta ja tukea tässä ikäryhmässä. Ikääntymisen myötä ihmiset vaikuttavat tulevan myös valikoivimmiksi sen suhteen, millaista tietoa he etsivät ja mistä sitä etsitään. Tutkimukseni tulokset tukevat Friedrichin näkemystä siitä, että kronologinen ikä nousee merkittäväksi vasta yli 85-vuotiaiden kohdalla.

Tietoteknisesti kokeneemmat ikääntyneet osaavat todennäköisesti vaatia palveluilta myös sisällöllisesti enemmän kuin tässä tutkielmassa haastattelemiini henkilöt. On tärkeää kehittää verkkopalveluja myös teknisiltä ominaisuuksiltaan vastaamaan tulevaisuudessa ikääntyneiden tarpeita ja kuulla ikääntyneiden näkemyksiä. Verkkopalveluihin voisi kuulua selkosovelluksia esimerkiksi pankkipalveluihin tai apteekkiasiointiin. Toisaalta tulee muistaa, että tekniikka kehittyy hurjaa vauhtia ja se mikä on tänään uutta, on huomenna jo vanhentunutta.

Verkkopalvelusta tiedottamisen ja markkinoinnin tulisi olla systemaattista. Tärkeää on myös kotihoidon henkilöstön huolellinen perehdyttäminen, ikääntyvien parissa työskentelevien asianmukainen ja riittävä tieto palvelun ominaisuuksista sekä VIRTUn tiedonvälityksellisten mahdollisuuksien ymmärtäminen. VIRTUn kaltaisia palveluita ei tulisi pitää uhkana vanhus- ja hoitotyölle, vaan ne voitaisiin nähdä täydentämässä palveluverkostoa ja yhtenä merkittävänä tiedonlähteenä osana hyvää vanhenemista.

LÄHTEET

- Asla, T. 2013. The fourth age: Human information behavior and successful aging. Wagga Wagga, Australia. Charles Sturt University. Saatavilla [<http://www.openthesis.org/documents/Fourth-Age-Human-Information-Behavior-601676.html>] käytetty 3.3.2015.
- Asla, T., Williamson, K., & Mills, J. 2006. The role of information in successful aging: The case for a research focus on the oldest old. *Library and Information Science Research*, 28(1), 49-63
- Case, D. O. 2008. Looking for information : A survey of research on information seeking, needs, and behavior. 2. painos. London: Academic Press.
- Case, D. O. 2012. Looking for information : A survey of research on information seeking, needs, and behavior. 3. painos. Bingley: Emerald.
- Dervin, B. 1983. An overview of sense-making research: Concepts, methods and results. [<http://communication.sbs.ohio-state.edu/sense-making/art/artdervin83.html>] käytetty 12.1.2015.
- Eriksson-Backa, K., Ek, S., Niemelä, R., & Huotari, M. 2012. Health information literacy in everyday life: A study of Finns aged 65–79 years. *Health Informatics Journal*, 18(2), 83-94.
- Friedrich, D. 2003. Personal and societal intervention strategies for successful ageing. *Ageing International*, 28(1), 3-36.
- Haasio, A. 2013. Sosiaalinen media ja kirjastot. Helsinki: Avain.
- Haasio, A., & Savolainen, R. 2004. Tiedonhankintatutkimuksen perusteet. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.
- Heikkinen, E. 2013. Vanhenemisen ulottuvuudet ja vanhenemiseen vaikuttavat tekijät. Teoksessa Eino Heikkinen et al. (toim.) *Gerontologia*. Helsinki: Duodecim, 393-401.
- Hintikka, K.A. Kansalaisyhteiskunnan tutkimusportaali. Sosiaalinen media. Saatavilla: [<http://kans.jyu.fi/sanasto/sanat-kansio/sosiaalinen-media>] käytetty 30.1.2015.
- Hirsjärvi, S., & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu : Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi
- Huotari, M., Hurme, P., & Valkonen T. 2005. Viestinnästä tietoon: Tiedon luominen työyhteisössä. Porvoo: WSOY.
- Jyrkämä, J. 2013. Vanheneminen, arkitilanteet ja toimijuus. Teoksessa Eino Heikkinen et al. (toim.) *Gerontologia*. Helsinki: Duodecim, 424-425.
- Jyrkämä, J. 2001. Vanheneminen ja vanhuus. Teoksessa Anne Sankari & Jyrki Jyrkämä (toim.) *Lapsuudesta vanhuuteen : iän sosiologiaa*. Tampere : Vastapaino, 276-295.

- Kalliala, E., & Toikkanen, T. 2009. Sosiaalinen media opetuksessa. 2. painos. Helsinki: Finn Lectura.
- Kautto, M. 2004. Ikääntyneet resurssina, ikääntyminen mahdollisuutena. Teoksessa Mikko Kautto (toim.) Ikääntyminen voimavarana. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 33/2004, 7-23.
- Koskinen, S. & Martelin, T. & Sihvonen, A-P. 2013. Väestön määrä ja rakenteen kehitys. Teoksessa Eino Heikkinen et al. (toim.) Gerontologia. Helsinki: Duodecim, 28-35.
- Kuhlthau, C. 2005. Kuhlthaus's Information Search Process. Teoksessa Fisher et al. (toim.) Theories of Information Behavior. Medford, New Jersey: Information Today, Inc.
- Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka: Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- Lehto, P., Leskelä, J., Kantell, H. & Tikkanen, K. 2011. Interaktiivinen ohjelmatuotanto ikääntyvän arjessa. Interaktiivinen HyvinvointiTV® ja käyttäjälähtöiset ePalvelut Turvallinen Koti -hankkeen loppuraportti. Saatavilla [<https://www.laurea.fi/dokumentit/Documents/B44.pdf>] käytetty 4.4.2015
- Lietsala, K. & Sirkkunen, E. 2010. Johdatus sosiaaliseen mediaan. Teoksessa Sami Serola (toim.) Ote informaatiosta: Johdatus informaatiotutkimukseen ja interaktiiviseen mediaan. Helsinki: BTJ, 264-305.
- Marin, M. 2002. Yhteiskunta ja hyvä vanheneminen: lähestymistapoja hyvän vanhenemisen yhteiskunnallisiin ehtoihin. Teoksessa Eino Heikkinen et al. (toim.) Vanhuuden voimavarat. Helsinki: Tammi.
- McKenzie, P. J. 2003. A model of information practices in accounts of everyday-life information seeking. *Journal of Documentation*, 59(1), 19-40.
- Niemelä, R. 2006. Ikääntyneiden informaatiokäyttäytyminen: Laadullinen tutkimus arkielämän informaatiokäytännöistä ja toimintaan aktivoitumisesta. *Acta Universitatis Ouluensis B* 74. Oulu: Oulun yliopisto.
- Phillipson, C. & Baars, J. 2007. Social theory and social ageing. Teoksessa John Bond et al. (toim.) *Ageing in society : European perspectives on gerontology*. 3. korjattu painos. Wiltshire: The Cromwell Press Ltd, 68-84.
- Ranta, P. 2009. Johdatusta sosiaaliseen mediaan. Saatavilla: [http://peksujeff.wikispaces.com/sos_med] käytetty 12.1.2015.
- Savolainen, R. 2010. Tiedonhankintatutkimuksen lähtökohtia. Teoksessa Sami Serola (toim.) Ote informaatiosta: Johdatus informaatiotutkimukseen ja interaktiiviseen mediaan. Helsinki: BTJ, 75-115.
- Tiikkainen, P. 2013. Sosiaalinen toimintakyky. Teoksessa Eino Heikkinen et al. (toim.) *Gerontologia*. Helsinki: Duodecim, 284-290.
- Tilastokeskus. 2014. Saatavilla [http://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html] käytetty 11.4.2014

- Topo, P. 2013. Teknologia. Teoksessa Eino Heikkinen et al. (toim.) Gerontologia. Helsinki: Duodecim, 526-533.
- Tuomi, J., & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 6. painos. Helsinki: Tammi.
- Tuominen, H. 2013. Baltic sea cooperation and VIRTU project. Teoksessa Marion Karppi et al. Active Ageing Online: Interactive Distance Services for the Elderly on Baltic Islands – VIRTU Project 2010–2013. Turku: Turku ammattikorkeakoulu.
- Vilkka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.
- Virtu-projektin www-sivusto. 2014. Saatavilla [<http://www.virtuproject.fi/fi/>] käytetty 2.2.2014.
- Walker, A. 2002. A strategy for active ageing. *International Social Security Review*, 55(1), 121-139.
- Williamson, K. 1997. The Information needs and information-seeking behavior of older adults: an Australian study. Teoksessa Pentti Vakkari, Reijo Savolainen & Brenda Dervin (toim.) *Information seeking in context: proceedings of the International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts*, 14-16 August 1996, Tampere, Finland, 337-350. London: Taylor Graham
- Williamson, K. 1998. Discovered by chance: The role of incidental information acquisition in an ecological model of information use. *Library & Information Science Research*, 20(1), 23-40.
- Wilson, T. D. 1999. Models in information behaviour research. *Journal of Documentation*, 55(3), 249-270. Saatavilla Emerald –tietokannasta [<http://www.emeraldinsight.com/index.htm>] käytetty 2.3.2014
- Wilson, T.D. 2000. Human information behavior. *Informing Science*, 3(2), 49-56. Saatavilla [<http://ptarpp2.uitm.edu.my/ptarpprack/silibus/is772/HumanInfoBehavior.pdf>] käytetty 4.3.2015

Liite 1 Haastattelurunko

TAUSTATIEDOT

Ikä

Asuinpaikkakunta

Sukupuoli

Koulutus

Ammatti

Terveydentila

Harrastukset

Onko teillä kotona/ asuinpaikassanne

- radio
- televisio
- matkapuhelin
- tietokone, jossa on verkkoyhteys
- käytättekö internetiä? Jos ette, käyttääkö joku muu puolestanne internetiä, esimerkiksi hakemalla sieltä teille tietoa?

- Miten/ mitä kautta saitte tietää VIRTU –kanavasta?
- Mistä lähtien/ kuinka pitkään olette käyttänyt VIRTU-kanavaa?
- Kuinka usein käytätte VIRTU –kanavaa?
- Kuvailkaa miten käytätte VIRTUa tavallisen päivän aikana.

TIEDONTARPEET JA TIEDONHANKINTA

1. Millaisista ajankohtaisista tapahtumista tarvitsette tietoa (esim. radion, television ja sanomalehtien välityksellä)?
2. Onko teillä omakohtaisia, esim. terveydenhoitoon liittyviä kysymyksiä joihin tarvitsette tietoa? Millaisten ongelmien ratkaisemiseen olette tarvinneet tietoa tai neuvoja viime aikoina?
3. Mistä tai keneltä hankitte tavallisesti tällaista tietoa?
4. Millaisiin asioihin/ kysymyksiin saatte tietoa VIRTUn kautta?

VIRTU –KANAVA

1. Mitä kanavan tarjoamia palveluja käytätte?
2. Mitkä tekijät motivoivat käyttämään VIRTU –kanavaa? Eli missä asioissa VIRTU-kanava on hyvä: mitkä asiat innostavat teitä käyttämään VIRTU-kanavaa?
3. Millaista hyötyä koette VIRTUsta saavanne? Olisiko teillä esimerkkejä: millaisissa asioissa VIRTU:sta on saanut apua tai se on ollut teille hyödyksi?
4. Millaisista aiheista haluaisitte tietoa VIRTU-kanavan avulla?
5. Saatteko/ Oletteko koskaan saanut VIRTUn kautta tietoa sattumalta? Olisiko teillä tästä esimerkkitapausta?

VUOROVAIKUTUS

1. Kuinka usein olette esimerkiksi viikottain yhteydessä muihin ihmisiin VIRTU-kanavan välityksellä?
2. Miten koette VIRTU-kanavan käytön vaikuttaneen yhteydenpitoon muiden ihmisten kanssa? Onko VIRTU-kanava auttanut teitä tutustumaan muihin ihmisiin?
3. Millä tavalla osallistutte kanavan lähetyksiin? (Keskustelut? Jumppatuokiot?)
4. Millaisena koette VIRTU-kanavan kuvayhteyden? Onko siinä ollut ongelmia, onko kuvayhteyden laatu parantunut tai heikentynyt vuosien myötä? Onko kanavalla ollut muita teknisiä ongelmia jotka ovat hankaloittaneet sen käyttöä? Onko ongelmatilanteisiin ollut helppo saada apua?

LOPUKSI

- Kokonaisuutena katsoen: kuinka tärkeänä koette VIRTU-palvelun?
- Voisitteko olla ilman VIRTUa? Miten VIRTUn puuttuminen näkyisi päivittäisessä elämässä?
- (Kanavan vahvuudet / heikkoudet?) Millaisia puutteita olette huomanneet VIRTU-kanavassa? Millä tavoin VIRTU-kanavan toimintaa ja palveluja voisi kehittää? Olisiko teillä tähän parannusehdotuksia?
- Muuta? Sana on vapaa. Olisiko teillä vielä muita kommentteja VIRTU-palveluun

- Haastattelun palaute: olivatko haastattelukysymykset teille helppoja vai vaikeita vai siltä väliltä? Mitkä kysymykset olivat helppoja, mitkä vaikeita?
- Pystyykö VIRTU –kanava tarjoamaan riittävästi tietoa haluamistanne asioista?