

# **Ikäihmiset tietoteknisinä vasta-alkajina**

Johanna Erkkilä

Tampereen yliopisto  
Informaatiotieteiden yksikkö  
Human-Technology Interaction  
Pro gradu -tutkielma  
Ohjaaja: Tarja Tiainen  
Syyskuu 2015

Tampereen yliopisto

Informaatiotieteiden yksikkö

Human-Technology Interaction

Johanna Erkkilä: Ikäihmiset tietoteknisinä vasta-alkajina

Pro gradu -tutkielma, 89 sivua, 2 liitesivua

Syyskuu 2015

---

Tutkielma tarkastelee ikäihmisiä tietoteknisinä vasta-alkajina. Tavoitteena on selvittää, mikä vaikuttaa taustalla, kun ikäihminen alkaa käyttää tietotekniikkaa. Aihetta lähestytään selvittämällä, millaisia ennakkokäsityksiä ja motivaatiotekijöitä ikäihmisellä on tietotekniikkaa kohtaan. Lisäksi perehdytään siihen, miten päätös käytön aloituksesta on syntynyt ja millaiset tekijät käytön alkuvaiheessa auttavat.

Tutkimusmenetelmänä käytetään kvalitatiivista teemahaastattelua. Menetelmä mahdollistaa haastateltavien omien mielipiteiden ja näkemysten esiin tulon. Aineisto kerättiin haastatteleamalla seitsemää tietokoneen käytön alkeiskurssille osallistunutta ikäihmistä. Haastattelutilanteet tallennettiin ja litteroitiin analyysiä varten. Tutkimustulokseksi muodostettiin luokittelu erilaisista haastateltujen esiin tuomista tietokoneen käyttöön ja opetteluun vaikuttavista tekijöistä.

Tutkimustulosten perusteella tärkeitä taustalla vaikuttavia tekijöitä ovat yhteiskunnassa ja palvelukulttuurissa tapahtuneet muutokset, henkilön yksilölliset taustakäsitykset tietotekniikasta sekä käytön aloituspäätökseen johtaneet sisäiset ja välittömät syyt. Auttavista tekijöistä tärkeimmiksi nousevat oppimisympäristöön liittyvät myönteiseksi koetut seikat, kuten vasta-alkajan tarpeet huomioon ottava opettaja, omatoiminen harjoittelu ja muilta samassa tilanteessa olevilta saatu tuki. Kaiken sitovaksi ikäihmistä auttavaksi ja käytön taustalla vaikuttavaksi tekijäksi voidaan määrittää ikäihmisen oma tahto ja halu oppia tietokoneen käyttö. Henkilöstä itsestä kumpuava tahto kannustaa ja auttaa häntä pääsemään haluamiinsa tavoitteisiin. Toisaalta tahdonvoiman merkitys nousee esiin erityisesti silloin, kun sitä opetteluun ja käytön jatkamisen kannalta eniten tarvitaan.

**Avainsanat ja -sanonnat:** ikäihminen, vasta-alkaja, tietotekniikka, tietokone, käytön aloitus, ennakkokäsitys, motivaatiotekijä, motivaatio.

# Sisällysluettelo

1. Johdanto.....	5
2. Kirjallisuuskatsaus.....	7
2.1. Käsitteet ikäihminen ja vasta-alkaja.....	7
2.2. Tietokantahaut ja artikkelien valinta.....	8
2.3. Ikäihmiset ja tietotekniikka.....	11
2.3.1. Ikääntyminen tietotekniikan käytön ja suunnittelun näkökulmasta.....	11
2.3.2. Ikäihmiset tietotekniikan käyttäjinä.....	13
2.3.3. Ikäihminen tietotekniikan oppijana.....	15
2.4. Motivaatiotekijät.....	17
2.5. Ennakkokäsitykset.....	23
3. Tutkimuskysymys ja tutkimuksen tavoite.....	25
4. Menetelmä.....	27
4.1. Haastateltavien valinta ja eettiset seikat.....	27
4.2. Haastateltavien rekrytointi.....	28
4.3. Haastattelutilanteen valmistelu.....	29
4.4. Toteuma.....	30
4.5. Aineiston analyysi.....	33
5. Tutkimustulokset.....	35
5.1. Yhteiskunnassa tapahtunut tietotekninen kehitys.....	36
5.2. Haastateltujen taustakäsityksiä tietotekniikasta.....	39
5.2.1. Aiemmat kokemukset.....	39
5.2.2. Tietotekniikkaan liittyvät pelot.....	41
5.3. Tietotekniikan käytön aloittaminen.....	43
5.3.1. Taustalla vaikuttanut sisäinen pohdinta.....	44
5.3.2. Välittömät syyt.....	45
5.4. Haastateltujen motivaatiotekijät.....	47
5.4.1. Arjen helpottaminen.....	49
5.4.2. Yhteydenpito.....	51
5.4.3. Vapaa-aika ja ajanviete.....	54
5.5. Tietotekniikan opettelu haastateltujen näkökulmasta.....	55
5.5.1. Koneiden käytettävyysongelmat haastateltujen näkökulmasta.....	55
5.5.2. Aiemmat kokemukset opetteluun apuna.....	58
5.5.3. Oppimisympäristön merkitys.....	60
5.5.4. Harjoittelun merkitys oppimisessa.....	63
5.5.5. Pelkojen väistyminen ja onnistumisen tunteet.....	64
5.5.6. Lähipiirin merkitys opetteluun näkökulmasta.....	65
5.5.7. Oma osaaminen nyt ja tulevaisuudessa.....	67
6. Tulosten pohdintaa ja vertailua kirjallisuuteen.....	70
6.1. Yhteiskunnassa tapahtunut tietotekninen kehitys.....	70

6.2.Haastateltujen taustakäsityksiä tietotekniikasta.....	71
6.3.Tietotekniikan käytön aloittaminen.....	73
6.4.Haastateltujen motivaatiotekijät.....	75
6.5.Tietotekniikan opettelu haastateltujen näkökulmasta.....	78
7.Tutkimusprosessin arviointi ja jatkotutkimuksen haasteet.....	84
7.1.Arviointia haastateltavien valinnasta ja tutkijan roolista.....	84
7.2.Tutkimuksen tavoitteiden täytyminen.....	85
7.3.Mahdollisia jatkotutkimuksen aiheita.....	86
8. Yhteenveto.....	88
Viiteluettelo.....	86
Liitteet.....	90

# 1. Johdanto

Viimeisen parin vuosikymmenen aikana tietokoneiden ja tietotekniikan kehitys on tapahtunut ennennäkemättömän nopeasti. Tämän seurauksena teknologiasta on tullut oleellinen osa lähes kaikkia elämän osa-alueita aina työelämästä ajanvietteeseen. Samaan aikaan kun todistamme nopeaa kehitystä teknologiassa, väestö länsimaissa ikääntyy [Czaja and Lee, 2007]. Myös ikääntyneiden suomalaisten määrä on jatkuvassa kasvussa. Yli 65-vuotiaiden osuuden väestössä arvioidaan nousevan nykyisestä 18 prosentista 26 prosenttiin vuoteen 2030 mennessä [SVT, 2012].

Tämä keskimääräinen eliniän pidentyminen ja samanaikainen yhteiskunnallinen kehitys ovat johtaneet uuden väestöryhmän syntymiseen. Aiemmin ihmiset joutuivat usein osallistumaan työntekoon niin pitkään kuin se oli mahdollista, mutta nykyisin suurin osa eläkkeelle jäävistä on hyvässä kunnossa sekä fyysisesti että psyykkisesti. On alettu puhua kolmannesta iästä, jolla tarkoitetaan työiän ja passiivisen vanhuuden välissä olevaa ajanjaksoa, jolloin ei olla enää työelämässä mutta muuten ollaan aktiivisia. Näillä ihmisillä on käytössään aiempaa enemmän vapaa-aikaa, jonka he voivat hyödyntää haluamallaan tavalla. Monille eläkkeelle jääminen on mahdollistanut esimerkiksi tietokoneen käytön opettelun. Nykyään kolmanteen ikään luettavat ihmiset ovat internetin nopeimmin kasvava käyttäjäkunta [Hart et al., 2008].

Samaan aikaan tietokoneiden merkitys on lisääntynyt ja niistä on tullut yhä tärkeämpi osa ihmisten jokapäiväistä elämää. Laitteiden käytön osaamista lähes edellytetään ja monet palvelut ovat siirtymässä sähköisiksi. Tietoteknisestä osaamisesta on nopeasti tullut tärkeää, eikä teknologian käytön ulkopuolelle ole varaa jättäytyä: selviytyäkseen osana yhteiskuntaa on kyettävä käyttämään erilaisia teknologisia sovelluksia. Sama pätee moniin arkielämän toimiin aina laskujen maksamisesta ajanvietteeseen asti.

Vaikka ikäihmiset yhä enemmän käyttävät sekä tietokonetta että internetiä, heidän joukossaan on edelleen henkilöitä, jotka eivät käytä näitä ollenkaan [Mitzner et al., 2010]. Vähäisemmän käytön lisäksi iällä on vaikutusta myös asenteisiin: vanhemmilla ikäluokilla suhtautuminen tietokoneita kohtaan on kielteisempää ja varauksellisempaa [Wagner et al., 2010]. Ikäihmiset eivät ole uudelle teknologialle yhtä avoimia kuin nuoremmat käyttäjäryhmät ja heidän keskuudessaan tietokoneeseen liittyvät pelot ja ahdistuksen tunteet ovat yleisempiä [Mitzner et al., 2010; Eisma et al., 2004]. Jotta ikäihminen jaksaa omaksua uuden teknologian, hänen tulee nähdä sen tuoma hyöty arkielämässään [Doyle et al., 2010].

Ikäihmisistä ja tietotekniikasta on viime vuosina tehty kasvavassa määrin tutkimuksia eri näkökulmista. Yleisiä tutkimusaiheita ovat muun muassa ikääntyneet tietotekniikan käyttäjinä, tietokoneen käyttöönottoa estävät tekijät sekä ikäihmisten yleisimmät tietokoneen käyttökohteet [Wagner et al., 2010]. Aiheita on tutkittu vähemmän niiden ikääntyneiden näkökulmasta, jotka ovat kenties peloistaan ja ennakkokäsityksistään huolimatta päättäneet aloittaa tietotekniikan opettelun.

Tämän pro gradu -tutkielman tarkoituksena on selvittää, mitkä tekijät ovat saaneet nämä kirjallisuuden perusteella usein varauksellisimmat ja koneita pelkäävimmat käyttäjät opettelemaan tietokoneiden käyttöä. Tarkastelun kohteena ovat, paitsi taustalla vaikuttavat ennakkokäsitykset ja motivaatiotekijät, myös käytön aloitukseen johtaneet päätökset. Lisäksi selvitetään, millaiset tekijät käytön alkuvaiheessa koetaan opettelua helpottaviksi. Tutkielman kulkua ohjaa seuraava tutkimuskysymys:

*Mikä vaikuttaa taustalla, kun ikäihminen alkaa käyttää tietotekniikkaa?*

Tutkimuksen aineisto kerättiin teemahaastatteluiden avulla, sillä tutkittavasta aiheesta haluttiin saada esiin ikäihmisten omia kokemuksia ja mielipiteitä. Haastateltaviksi valikoitui seitsemän työväenopiston alkeistietokonekurssille osallistunutta ikäihmistä. Tutkimustuloksissa saatiin luotua laaja katsaus, millä tekijöillä on vaikutusta, kun ikäihminen alkaa käyttää tietotekniikkaa. Saavutetut tutkimustulokset ovat pääsääntöisesti hyvin linjassa aiemman kirjallisuuden kanssa, vaikka painotuseroja joissain kohdissa löydettiin. Suurimmat erot tutkimustulosten ja kirjallisuuden välillä liittyvät käytön aloitukseen vaikuttaviin tekijöihin, sekä tietokoneen käytön motivaatiotekijöihin. Tärkeimpänä selittäjänä eroille voidaan pitää suomalaisen tietoyhteiskunnan kehittyneisyyttä ja tästä seuranneita muutoksia. Esimerkiksi palvelukulttuurissa tapahtuneet muutokset olivat haastatelluilla vaikuttaneet sekä tietokoneen käytön aloitukseen että tärkeimpiin motivaatiotekijöihin.

Tämän tutkielman rakenne on seuraava: **toisessa** luvussa tarkastellaan aiheesta aiemmin tehtyjä tutkimuksia. Luvussa kuvataan tietokantoihin kohdennettua systemaattista hakuprosessia sekä sen kautta löytynyttä tutkimuskysymyksen kannalta relevanttia kirjallisuutta. **Kolmas** luku keskittyy nykytutkimuksen puutteisiin sekä niiden pohjalta muodostetun tutkimusongelman esittelyyn. **Neljännessä** luvussa kuvataan käytettyä aineistonkeruumenetelmää eli teemahaastattelua ja sitä, minkä vuoksi juuri sen käyttöön päädyttiin tämän tutkimuksen yhteydessä. Samassa luvussa käsitellään myös suunnitelma aineiston keruuta varten, perehdytään aineistonkeruun toteumaan sekä aineiston analyysiin. **Viides** luku keskittyy esittelemään tämän tutkielman tutkimustulokset. Tuloksiin perehdytään luokittain. **Kuudennessa** luvussa tutkimustuloksia verrataan kirjallisuuteen. Luvussa tuodaan esiin paitsi yhtenevät näkemykset myös tässä tutkielmassa havaitut eroavaisuudet. Samalla esitetään pohdintaa sekä pyritään löytämään selittäviä tekijöitä löydettyille tuloksille. **Seitsemännessä** luvussa käydään läpi tutkimusprosessia ja sen aikana tehtyjen valintojen merkitystä. Luvussa pohditaan tutkimuksen tavoitteiden saavuttamista sekä tarkastellaan tuloksista esiin nousseita mahdollisia jatkotutkimusaiheita. Tutkielman päättää **kahdeksannen** luvun yhteenveto.

## 2. Kirjallisuuskatsaus

Tutkimuksen teoreettista pohjaa lähdetään muodostamaan systemaattisella kirjallisuuskatsauksella, jonka tarkoituksena on luoda kokonaiskuva aihepiirin aiemmista tutkimuksista. Luvun ensimmäinen kohta esittelee tutkielmassa käytetyt käsitteet. Sekä ikäihminen että vasta-alkaja voidaan tulkita eri yhteyksissä eri tavoin, joten on tärkeää määrittellä, mitä niillä tässä tutkielmassa tarkoitetaan. Kohdassa esitellään käsitteiden lisäksi tietokantoihin kohdistetut hakusanat sekä perustellaan tehtyjä valintoja. Toisessa kohdassa selvitetään, millaisin perustein artikkeleiden valinta ja analyysi suoritetaan, eli kuinka kirjallisuuskatsauksen artikkelit on etsitty ja valikoitu.

Luvun loppuosassa keskitytään kirjallisuudesta esiin nousseisiin löydöksiin. Kolmannessa kohdassa perehdytään ikäihmiseen tietotekniikan käyttäjänä. Aihetta lähestytään tarkastelemalla ikääntymisen huomioimista tietotekniikan käytössä ja suunnittelussa. Lisäksi paneudutaan ikäihmiseen, paitsi tietotekniikan käyttäjänä, myös oppijana. Neljännessä kohdassa tarkastelun kohteena ovat ikäihmisille tyypilliset tietotekniikan liittyvät motivaatiotekijät. Kohdan tarkoituksena on antaa kuva, millaiset syyt ikäihmistä motivoivat aloittamaan ja jatkamaan tietotekniikan käyttöä. Luvun viimeisessä kohdassa keskitytään ikäihmisillä oleviin asenteisiin ja ennakkokäsityksiin, jotka omalta osaltaan vaikuttavat tietotekniikan käytön aloittamiseen. Kirjallisuuden perusteella selvitetään, miten ennakkokäsitykset yleensä syntyvät ja minkälainen vaikutus niillä on ikäihmisen suhtautumiseen tietokoneita kohtaan.

### 2.1. Käsitteet ikäihminen ja vasta-alkaja

Tämän tutkimuksen kannalta tärkeitä ja määrittelyä vaativia käsitteitä ovat sekä ikäihminen että vasta-alkaja. Näistä määrittelyn kannalta hankalampana voidaan pitää ikäihminen-käsitettä. LuK-tutkielmassani ”*Tutkimukset aktiivisten vanhusten tietotekniikan käytöstä*” [Erkkilä, 2012] perehdyin aktiivisista vanhuksista laadittuun kirjallisuuteen. Huomasin, kuinka vakiintumatonta ja osittain myös määrittelemätöntä ikääntyneistä henkilöistä käytettävä termistö on. Kirjallisuudessa käytettyjen käsitteiden määrittelyt eroavat toisistaan eikä mitään yleistä ohjetta eri termien käyttöön ole olemassa. Tämä käsitteiden vakiintumattomuus käy ilmi myös Eija Kaskiharjun [2004] tutkimuksessa, jonka mukaan vanhoista ihmisistä käytetty terminologia on usein tilannekohtaista ja kontekstisidonnaista.

Tässä tutkielmassa varttuneeseen ikäryhmään päädyttiin viittaamaan ikäihminen-termillä kahdesta syystä. Ensinnäkin termiä voidaan pitää ikääntyneiden itsensä hyväksymä, sillä Vanhusbarometrin teettämässä kyselyssä yli 60-vuotiailta kysyttiin, mitä ilmaisua varttuneemmasta ikäryhmästä tulisi käyttää. Suosituimmiksi ilmaisuiksi nousivat 40% kannatuksella ikääntyneet ihmiset, ikäihmiset ja iäkkäät ihmiset [Kaskiharju, 2004]. Toiseksi käsite vaikuttaa olevan paitsi

varttuneempien itsensä hyväksymä myös muutoin varsin yleisesti käytetty. Esimerkiksi Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton ja Vanhustyön keskusliiton yhteistyössä toteuttama KÄKÄTE-projekti (Käyttäjälle kätevä teknologia) viittasi julkaisuissaan varttuneeseen ikäryhmään nimenomaan ikäihminen-käsitteellä [KÄKÄTE-projekti, 2014].

Mitään tarkkaa ikämääritelmää ikäihmiselle ei ole olemassa, joten tässäkin tutkimuksessa sellaista ei pyritä antamaan. Kronologinen eli tarkka kalenteri-ikä ei anna täyttä kuvaa ihmisen fyysisestä toimintakyvystä, joten tästä syystä tarkkojen ikärajojen määrittäminen on kyseenalaista. Kuten ikäihmisiä pro gradu -tutkimuksessaan perehtynyt Kimmo Pyhältö [2014: 43] toteaa: ”ikä ei vielä ole tae fyysisen suorituskyvyn laskusta tietokoneisiin ja Internetiin liittyvissä asioissa”. Siinä missä joku saattaa 65-vuotiaana olla fyysisesti raihmainen, toinen voi viettää aktiivista elämää edelleen 80-vuotiaana. Jotta jonkinlainen määritelmä saadaan kuitenkin luotua, viitataan tässä tutkimuksessa ikäihmisillä 60–79-vuotiaisiin henkilöihin. Tähän ikähaarukkaan kuuluvista henkilöistä moni on siirtynyt eläkkeelle tai on lähivuosien aikana jäämässä pois työelämästä. Toisaalta monet ovat vielä fyysisen toimintakyvyn puolesta hyvässä kunnossa ja kykeneviä käyttämään tietokonetta itsenäisesti haluamallaan tavalla.

Tämän tutkielman tarkoituksena on tarkastella ikäihmisiä tietoteknisinä vasta-alkajina. Tutkielman onnistumisen kannalta tärkeäksi nousee haastateltaviksi valikoituvien iän lisäksi heidän tietotekninen noviisiutensa. Ihmistä voidaan kutsua vasta-alkajaksi silloin, kun hän on äskettäin aloittanut jonkin asian opetteluun tai tekemiseen [Merriam-Webster, 2014]. Tässä tutkielmassa vasta-alkajalla viitataan henkilöön, jolla ei ole merkittävää kokemusta tietokoneen käytöstä. Myös tietokoneen käytön opetteluun tulisi olla alkanut vasta hiljattain. Vasta-alkajuus on kuitenkin varsin subjektiivinen käsite: siinä missä joku saattaa nähdä itsensä edelleen täysin aloittelijana, toinen henkilö voi samalla kokemuksella kuvata osaamistaan alkuvaiheen ylittäneeksi. Tämän vuoksi vasta-alkajuuden suhteen on tärkeää antaa painoarvo henkilön omalle näkemykselle hänen osaamisensa tasosta. Mikäli ihminen itse mieltää olevansa tietotekniikan suhteen vasta-alkaja, tälle näkemykselle on todennäköisesti löydettävissä perusteltavissa olevia syitä.

## **2.2. Tietokantahaut ja artikkelien valinta**

Kirjallisuuskatsauksen tarkoituksena on selvittää, kuinka ikäihmisiä ja heidän tietotekniikan käyttöönsä on aiemmissa tutkimuksissa käsitelty. Tutkielman keskiössä ovat ikäihmisten vasta-alkajuus sekä käytön aloitukseen vaikuttaneet ja sitä auttavat tekijät. Tutkimuskysymys muodostuu kahdesta osasta: minkälaisia käytön aloituksen taustalla olevat ennakkokäsitykset ovat sekä millaiset tekijät käytön aloitusvaiheessa auttavat ja motivoivat. Tämän vuoksi tutkimustietoa lähdetään tietokannoista etsimään samalla jaottelulla. Tiedonhaku tehdään neljästä eri tietokannasta: SpringerLink:n elektronisista lehdistä, ScienceDirect -artikkeliviitekannasta, ACM Digital Library -tietokannasta sekä EBSCOhost Academic Search:n vertaisarvioituista nimikkeistä.



Kyseiset tietokannat ovat sisällöltään laajoja ja tietojenkäsittelytieteissä yleisesti tunnettuja. Niiden sisältämät konferenssijulkaisut ja kokotekstiartikkelit ovat tieteellisesti paitsi luotettavia myös sähköisen julkaisumuotonsa takia viimeisintä tutkimustietoa.

Jokaiseen tietokantaan tehdään hakuja samalla hakulausekkeella. Tutkimuksen kannalta on tärkeää, että löydettävä kirjallisuus käsittelee 1) ikäihmisiä, 2) vasta-alkajia ja 3) tietokoneen käyttöä. Nämä kolme käsitettä muodostavat pohjan hakulausekkeille sekä motivaatiotekijöitä että ennakkokäsityksiä tarkastelevaa kirjallisuutta haettaessa. Koska käytettävät tietokannat sisältävät pääosin englanninkielisiä julkaisuja, myös haut tehdään englanniksi. Tämän vuoksi ikäihminen-käsite käännettiin kolmeksi englanninkieliseksi termiksi olennaisten hakutulosten maksimoimiseksi. Käsitteiksi valikoituvat tutkijan LuK-tutkielman perusteella käytetyimmiksi havaitut *"older adults"*, *"older people"* sekä *"senior citizens"* [Erkkilä, 2012]. Tietokoneen käyttöön viitataan suoralla käännöksellä *"computer use"* ja noviisiin käsitteillä *"beginner"* ja *"novice"*. Etsittäessä kirjallisuutta motivaatiotekijöistä, hakulausekkeeseen lisätään *"motivation"*. Ennakkokäsityksiä ja asenteita pyritään puolestaan löytämään kolmen sanan yhdistelmällä: *"prejudice"*, *"bias"* ja *"attitude"*.

Tutkimuksen kannalta oleellista kirjallisuutta lähdettiin etsimään edellisessä kappaleessa esiteltyjen hakukäsitteiden avulla. Kaikki hakutuloksiin sisältyneet artikkelit käytiin läpi kohdentamalla tarkastelu otsikkoon, tiivistelmään, avainsanoihin sekä yhteenvedoon. Koska näistä osa-alueista on mahdollista saada varsin tarkka kuva julkaisun sisällöstä, pystyttiin tämän tarkastelun perusteella karsimaan valtaosa epäolennaisista artikkeleista pois. Ne artikkelit, jotka todettiin tämän tutkimuksen kannalta olennaisiksi, luettiin tämän jälkeen läpi kokonaisuudessaan.

<b>Ikäihmisten motivaatiot tietokoneen käytölle</b>			
<b>Tietokanta</b>	<b>Hakusanat</b>	<b>Tulos</b>	<b>Olennaisia</b>
ScienceDirect	("older adults" OR "older people" OR "senior citizens") AND "computer use" AND (beginner OR novice) AND motivation	44	5 *
SpringerLink	("older adults" OR "older people" OR "senior citizens") AND "computer use" AND (beginner OR novice) AND motivation	64	9
ACM Digital Library	("older adults" OR "older people" OR "senior citizens") AND "computer use" AND (beginner OR novice) AND motivation	1	1
EBSCOhost Academic Search Premier	("older adults" OR "older people" OR "senior citizens") AND "computer use" AND (beginner OR novice) AND motivation	302	-
	Tarkempi rajaus: "full text" ja "scholarly" (peer reviewed)	88	0
		189	15

Taulukko 1: Tietokantahakujen tulokset ikäihmisten motivaatioista tietokoneen käytölle

\* = Lisäksi viisi artikkelia valikoitui mukaan tästä tietokannasta löydettyjen tutkijoiden muusta tuotannosta tai tietokantojen ehdottamista samankaltaisista artikkeleista

Motivaatioita käsitteleviä artikkeleita käytiin läpi kaikkiaan 189 kappaletta [Taulukko 1]. Näistä artikkeleista 15 havaittiin tämän tutkimuksen kannalta olennaisiksi. Suurimmat syyt artikkeleiden karsiutumiseen olivat tämän tutkimuksen kannalta väärä kohderyhmä tai muutoin epärelevantti painopiste. Ikäihmisiin ja teknologiaan liittyvät haut viittaavat usein apuvälineteknologiaan tai vanhusten hoidon avuksi kehitettyihin laitteisiin, jolloin varsinaisina käyttäjinä toimivat muut henkilöt kuin ikäihmiset. Lääketieteeseen ja terveydenhuoltoon liittyvät hakutulokset olivat näin ollen suurin poiskarsittujen artikkelien ryhmä. Väärän painopisteen lisäksi artikkeleita karsittiin pois muistakin syistä. Toisinaan hakutuloksiin sisältyi esimerkiksi muita kuin englanninkielisiä artikkeleita. Näitä ei lopulliseen analyysiin sisällytetty.

Ennakkokäsityksiä ja asenteita koskevia artikkeleita löydettiin 174, joista 13 sisällytettiin kirjallisuuskatsaukseen [Taulukko 2]. Suurimmat syyt artikkeleiden karsiutumiseen olivat samat kuin motivaatiotekijöitä etsittäessä: väärä käyttäjäryhmä tai painopiste. Koska hakulausekkeet olivat pitkälti samat sekä motivaatioita että ennakkokäsityksiä ja asenteita etsittäessä, hakutuloksiin listautui välillä samoja artikkeleita useaan otteeseen. Nämä sisällytettiin tietokantahakutaulukon tuloksiin vain kertaalleen, eli osa motivaatioita käsittelevistä mukaan valituista 15 artikkelista nousi esiin myös ennakkokäsityskirjallisuutta etsittäessä.

<b>Ikäihmisten tietokoneen käyttöön liittyvät ennakkokäsitykset</b>			
Tietokanta	Hakusanat	Tulos	Oleennaisia
SpringerLink	("older adults" OR "older people" OR "senior citizens") AND "computer use" AND (novice OR beginner) AND (prejudice OR bias OR attitude)	70	3
ScienceDirect	("older adults" OR "older people" OR "senior citizens") AND "computer use" AND (novice OR beginner) AND (prejudice OR bias OR attitude)	74	4
ACM Digital Library	("older adults" OR "older people" OR "senior citizens") AND "computer use" AND (novice OR beginner) AND (prejudice OR bias OR attitude)	23	3
EBSCO	("older adults" OR "older people" OR "senior citizens") AND "computer use" AND (novice OR beginner) AND (prejudice OR bias OR attitude) Hakulausekkeella saatiin huomautus: Your initial search query did not yield any results	0	0
	("older adults" OR "older people" OR "senior citizens") AND "computer use" AND (prejudice OR bias OR attitude)	10	3
		174	13

*Taulukko 2: Tietokantahakujen tulokset ikäihmisten ennakkokäsityksistä ja asenteista tietokoneita kohtaan*

Tietokantahakutulosten perusteella kirjallisuuskatsauksen analyysiin sisällytettiin 28 artikkelia. Tämän tutkimuksen kannalta parhaita tuloksia saatiin ScienceDirect ja SpringerLink tietokannoista, sillä peräti 25 artikkelia valikoitui mukaan näihin tehdyistä hauista. Näiden lisäksi kirjallisuuskatsaukseen päätyi mukaan viisi muuta artikkelia, jotka löytyivät tietokantahakujen kautta löydettyjen tutkijoiden muusta tuotannosta tai tietokantojen ehdottamista samankaltaisista julkaisuista. Näin ollen aiempien tutkimusten analyysi koostuu kaikkiaan 33 artikkelin lukemisesta. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että kaikkia tietokannoista esiin nousseita artikkeleita olisi käytetty tässä tutkimuksessa lähteinä. Seuraavissa taulukoissa esitellään jokainen tietokanta, niihin kohdennetut hakulausekkeet, tämän perusteella löytyneet artikkelit sekä lopulliseen analyysiin mukaan päätyneiden julkaisuiden lukumäärä. Tämän jälkeen perehdytään kirjallisuuskatsauksessa saavutettuihin tuloksiin.

### **2.3. Ikäihmiset ja tietotekniikka**

Tässä kohdassa annetaan kokonaiskuva niistä tekijöistä, jotka kirjallisuuden perusteella tekevät ikäihmisistä erityisen käyttäjäryhmän. Ikäihmisiä ja tietotekniikkaa tarkasteltaessa aihetta on syytä lähestyä useammasta näkökulmasta. On tärkeää perehtyä niihin piirteisiin, jotka tekevät ikäihmisistä käyttäjäryhmänä monenkirjavan. Ensimmäinen alakohda muodostuu ikääntymisen aiheuttamien muutosten tarkastelusta sekä ikäihmisen itsensä että tekniikkaa suunnittelevien näkökulmasta. Kun iän tuomat fysiologiset ja kognitiiviset muutokset on käsitelty, kohdan toisessa alakohdassa perehdytään tarkemmin ikäihmisiin tietotekniikan käyttäjinä. Kohdassa tarkastellaan, minkälaiset asiat ikääntyneitä tietokoneenkäyttäjiä yhdistävät ja miten he eroavat nuoremmista käyttäjistä. Kolmannessa alakohdassa ikäihmisiin perehdytään tietotekniikan oppijoina. Alakohdan tarkoituksena on antaa kokonaiskuva ikäihmisen oppimisprosessista ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Kun ikäihmistä käsitellään uuden tietotekniikan oppijana, hänen oppimiseensa ja sen onnistumiseen vaikuttavat henkilökohtaisten kykyjen ja asenteiden ohella myös ympäristötekijät [Wagner et al., 2010]. Näiden seikkojen lisäksi ikäihmisen omilla taustatekijöillä, kuten aikaisemmilla kokemuksilla, ennakkokäsityksillä ja motivaatioilla on suuri merkitys siinä, millaiseksi tietotekniikan opettelu nähdään ja koetaan. Näihin ennakkokäsityksiin ja motivaatiotekijöihin palataan omina kokonaisuuksinaan seuraavissa kohdissa 2.4. *Motivaatiotekijät* ja 2.5. *Ennakkokäsitykset*.

#### **2.3.1. Ikääntyminen tietotekniikan käytön ja suunnittelun näkökulmasta**

Ikääntyessään keho kokee fysiologisia ja kognitiivisia muutoksia, jotka vaikuttavat sekä teknologian käyttöön että sen opetteluun. Iän myötä näkö ja kuulo usein heikkenevät, muistiongelmia lisääntyvät ja asioiden mieleen palauttaminen on entistä vaikeampaa [Hawthorn,

2000]. Loipha [2014] havaitsi tutkimuksessaan monilla ikäihmisillä olevan näön lisäksi vaikeuksia tietokoneen hiiren kanssa. Vaikeuksia teettää hiiren tarpeeksi nopea käyttö esimerkiksi objekteihin tartuttaessa ja niitä napsauttaessa. Pienet hiirellä tehtävät liikkeet saattavat olla isoja liikkeitä näytöllä [Sayago and Blat, 2010]. Ikääntymisestä aiheutuvat kognitiiviset muutokset voivat puolestaan merkittävästi pidentää ikäihmisen oppimiskäyrää, sillä uusien asioiden ja taitojen oppiminen vie enemmän aikaa ja on aiempaa vaikeampaa [Doyle et al., 2010]. Kognitiiviseen toimintakykyyn liittyvät alenemat ovat erityisen selviä, kun suoritettavat tehtävät ovat monimutkaisia tai kun tehtävä edustaa itselle jotakin entuudestaan vierasta, kuten uuden teknologian kohtaamista [Czaja and Lee, 2007].

Toimintakykyyn liittyvillä muutoksilla on suuri merkitys yksilötasolla tarkasteltuna. Tästä johtuen ikääntymistä ja sen vaikutuksia on tutkittu varsin runsaasti tietotekniikan suunnittelun ja käytön näkökulmasta. Käyttäjärühmänä ikäihmiset ovat heterogeeninen joukko erilaisista lähtökohdista tulevia ihmisiä, joiden tarpeet ja rajoitteet saattavat poiketa toisistaan hyvin suuresti. Ikäihmisiä ei tulisi käsitellä vain yhtenä isona käyttäjärühmänä, sillä ikääntyminen on vahvasti yksilöllinen prosessi [Aula, 2005]. Kun tähän vielä yhdistetään ihmisten henkilökohtaiset taidot ja kokemukset, erot yksilöiden välillä voivat olla hyvin huomattavia. Eisma et al. [2004] tutkimuksen mukaan ikäihmisten välillä vallitseva moninaisuus on jopa suurempaa kuin muilla ikäryhmillä. Suunnittelijoiden näkökulmasta tämä on pulmallista, sillä ryhmän käyttäytymistä voi olla vaikea ennustaa, kun esimerkiksi vaikeaksi koetut asiat vaihtelevat merkittävästi henkilöittäin [Dickinson et al., 2011].

Czaja ja Lee [2007] toteavat yhdeksi ongelmaksi ikäihmisiä ja tietotekniikkaa tarkasteltaessa sen, että suurin osa suunnittelijoista ei nykyisellään näe ikääntyneitä aktiivisina teknologian käyttäjinä. Tästä seuraa, että monet käyttöliittymät on suunniteltu ilman harkintaa, kuinka ikään liittyvät muutokset vaikuttavat ihmisten kykyyn suoriutua erilaisista tehtävistä. Monet suunnittelijat eivät kunnolla ymmärrä ikääntymisprosessia eivätkä tiedä, kuinka tälle ikäryhmälle sopivia järjestelmiä tulisi suunnitella. Ikääntymisestä johtuvien fysiologisten ja kognitiivisten muutosten ymmärtäminen olisi tärkeää kahdesta syystä. Ensinnäkin järjestelmien ja laitteiden käyttäjiksi halutaan saada myös ne henkilöt, jotka nykyisin jäävät ulkopuolelle sen takia, että järjestelmät eivät ole riittävän helpokäyttöisiä. Toiseksi jo olemassa olevia laitteita voitaisiin parantaa, jolloin niiden käytöstä ja opettelusta tulisi helpompaa kaikenlaisille käyttäjille [Barnard et al., 2013]. Jotta ikäihmisille voitaisiin suunnitella hyödyllistä teknologiaa, on välttämätöntä ja asianmukaista ottaa heidän tarpeensa mukaan koko suunnitteluprosessiin. Tämä ei tarkoita ikäihmisten sisällyttämistä vain uuden teknologian arviointiin, vaan heidän huomioimistaan jo kehittelyn varhaisista vaiheista lähtien [Wherton and Prendergast, 2009].

### 2.3.2. Ikäihmiset tietotekniikan käyttäjinä

Ikäihmisten tietokoneen käyttö kasvaa jatkuvasti. Esimerkiksi Suomessa internetin käyttäjien osuus 65–74-vuotiaissa kasvoi vuonna 2014 kolme prosenttiyksikköä 68 prosenttiin. Ikääntyneimmässäkin ryhmässä, 75–89-vuotiaissa, netin käyttäjien osuus kasvoi prosenttiyksiköllä 28 prosenttiin [SVT, 2014]. Vaikka käyttäjämäärät ovat jatkuvassa nousussa, ikäihmisten keskuudessa on havaittavissa vahva digitaalinen kahtiajako: osa ikääntyneistä käyttää erilaisia teknologisia sovelluksia aktiivisesti, osa ei ollenkaan [Mitzner et al., 2010].

Myönteisestä kehityksestä huolimatta edelleen vain pieni osa tietokoneiden käyttäjistä on ikäihmisiä. Morris et al. [2007] mukaan tämä on valitettavaa, koska monille ikäihmisille tietokoneesta, internetistä ja niiden tarjoamista mahdollisuuksista voisi olla runsaasti hyötyä. Tietokoneen yksi suurimmista eduista on, että koneen hankkinut pääsee käsiksi kaikkiin sen mukanaan tuomiin etuihin kotoaan käsin. Monilla ihmisillä tulee iän myötä erilaisia liikuntarajoitteita ja erityisesti heitä asioiden hoitaminen kotoa käsin saattaisi helpottaa suuresti. Myös sosiaalisen kanssakäymisen vähentyminen on ikääntymisen myötä tavallista. Tämä voi tapahtua esimerkiksi lähi- tai tuttavapiiriin kuuluvien henkilöiden menehtyessä tai omien lasten muuttaessa pois kotoa. Tietokone voi parantaa sosiaalisesti eristäytyneiden elämää mahdollistamalla kommunikoinnin etäällä asuvien sukulaisten ja ystävien kanssa [Doyle et al., 2010]. Tietokone voi lisäksi tarjota ikäihmiselle mahdollisuuden aivan uusien sosiaalisten verkostojen luomiseen [Karavidas et al., 2004].

Yleisesti ajatellaan, että ikäihmiset ovat vastahakoisia kokeilemaan ja käyttämään tietokoneen kaltaista, niin kutsuttua uutta teknologiaa. Jotkut uskovat, että suurin este ikäihmisten tietotekniikan käytön aloittamiselle on teknofobia [Saunders, 2004]. Mitzner et al. [2010] toteavat, että näitä vallalla olevia käsityksiä ovat vahvistaneet monet tutkimukset, joissa ikäihmisten, toisin kuin nuorempien käyttäjäryhmien, on todettu karttavan uutta teknologiaa. Vanhempien ihmisten on todettu käyttävän tietokonetta vähemmän kuin nuorten ja tutkimusten mukaan he myös todennäköisemmin pelkäävät sitä [Eisma et al., 2004]. Wilkowska ja Ziefle [2005] todistivat ikäihmisten kokevan pelon lisäksi usein huomattavaa varautuneisuutta uutta teknologiaa kohtaan. Erityisesti tämä näkyy vasta-alkajien keskuudessa, jotka saattavat pelätä ja karttaa jo aivan tavallisia tietokoneohjelmia ja niiden käyttöä [Dickinson, 2005].

Osa ikäihmisistä pelkää tietokonetta ja sen käyttöä ylipäätään, mutta toisille pelot ovat konkreettisempia. Ikäihmiset saattavat kuvitella rikkovansa tietokoneen tai vahingossa tekevänsä jotain peruuttamatonta, kuten esimerkiksi epähuomiossa poistavansa käyttämiään ohjelmia [Saunders, 2004; Kumar et al., 2013]. Tämänkaltaiset pelot liittyvät pääsääntöisesti käytön varhaisvaiheeseen ja niistä päästään usein harjoittelun myötä kokonaan eroon. Alkuvaiheen jälkeen tilalle tulevat uudet turvallisuuden ja sekä teknologian että oman identiteetin haavoittuvuuteen liittyvät pelot. Näiden pelkojen syntyyn medially on usein suuri vaikutus, sillä sen kautta ikäihmiset

kuulevat erilaisista turvallisuushkista, kuten petoksista ja identiteettivarkauksista [Kumar et al., 2013]. Kuulemiensa tarinoiden kautta ikäihminen saattaa alkaa pelätä ”sinistä kuolemanruutua” tai ”kaiken tuhoavia viruksia”. Nämä pelot voivat olla hyvin voimakkaita ja aitoja, sillä ikäihmiset usein kokevat olevansa varsin voimattomia tunnistamaan tämän kaltaisia uhkia. Lisäksi he saattavat kokea olevansa neuvottomia suojautumaan ja toisaalta ratkaisemaan tähän liittyviä ongelmia, mikäli jotain sattuisi tapahtumaan [Hill et al., 2015]. Tämä on ymmärrettävää, sillä vanhemmilla käyttäjillä ei ole yhtä paljon tietoa ja käsitystä erilaisista tietokoneiden käyttöön liittyvistä turvallisuushkista kuin nuoremmilla [Grimes et al., 2010].

Czajan ja Leen [2007] mukaan ikäihmisten kokema vastahakoisuus uutta teknologiaa kohtaan ei kuitenkaan ole koko totuus, sillä saatavilla on valtava määrä vastakkaista näkemystä edustavaa tutkimustietoa. Samaan ovat päätyneet Morris et al. [2007], jotka tutkimuksessaan osoittivat ikäihmisten olevan peloistaan ja ennakkokäsityksistään huolimatta usein kiinnostuneita ottamaan selvää uusista teknologioista ja sovelluksista. Ikäihmisten on todettu suhtautuvan avoimin mielin uuteen teknologiaan erityisesti silloin, kun he kokevat sen käytön hyödyttävän heitä itseään [Doyle et al., 2010]. Tätä koetun hyödyn tärkeyttä ei voida pitää yllättävänä. Teknologian hyväksymistä on tutkittu paljon ja ilmiötä selittämään on kehitetty niin kutsuttu teknologian hyväksymismalli (*Technology Acceptance Model, TAM*) [Davis, 1989]. Mallissa mielenkiinto kohdistuu erityisesti kahteen asiaan, miellettyyn hyödyllisyyteen ja miellettyyn helppokäyttöisyyteen. Näiden on todettu antavan vahvan viitteen sille, alkaako käyttäjä hyödyntää teknologiaa onnistuneesti [Davis, 1989; Arning and Ziefle, 2007].

Ikäihmisen tietokoneen käytön aloittamisen ja lopulta hyväksymisen kannalta on tärkeää, että hänellä on selkeä motivaatio opetella teknologiaa. Mikäli käyttäjällä ei ole minkäänlaista kiinnostusta uutta laitetta kohtaan, hänet on vaikea saada näkemään, miten hän siitä voisi hyötyä [Osman et al., 2005]. Samaan ovat päätyneet Dickinson et al. [2005b], joiden mukaan ikäihmisen tulee selkeästi nähdä käytön myötä saavutettavissa olevat hyödyt ja edut, jotta hän jaksaa nähdä vaivaa uuden teknologian opetteluun. Tämän vuoksi tietotekniikan tarjoamia etuja kannattaisi korostaa ja ne pitäisi tuoda nykyistä paremmin ikäihmisten tietoisuuteen [Aula, 2005]. Usein käytön aloituksen jälkeen laitteen edut ja mukanaan tuomat mahdollisuudet tiedostetaan entistä paremmin, vaikka alun perin tietokoneen ei oltaisi ajateltu olevan itselle hyödyksi [Morris et al., 2007].

Koetun hyödyn lisäksi myös muilla muuttujilla, kuten ihmisten iällä, sukupuolella, koulutuksella, asenteilla sekä persoonallisuudella vaikuttaa olevan merkitystä siihen, kuinka henkilö lähestyy teknologiaa [Pennanen et al., 2007; Vroman et al., 2015]. Persoonallisuudesta johtuvat erot ovat ymmärrettäviä, sillä toiset ihmiset ovat luonnostaan avoimempia ja valmiimpia kokeilemaan uusia asioita. Luonteenpiirteistä johtuvista eroavaisuuksista huolimatta yleisesti vaikuttaa siltä, että mitä vanhempia ihmisiä tutkitaan, sitä kielteisemmäksi asenteet tietokoneita kohtaan muuttuvat [Wagner et al., 2010]. Iän lisäksi sukupuolella vaikuttaa olevan merkitystä ikäihmisten asenteisiin

tietokoneita kohtaan. Loiphan [2014] mukaan ikääntyneet naiset ovat miehiä epätodennäköisemmin tietokoneiden käyttäjiä. Myös miesten taitotaso on usein naisten vastaavaa parempi [Karavidas et al. 2004]. Tämä sukupuolten välinen ero ei tosin ole tyypillistä vain ikääntyneiden keskuudessa, sillä tietoteknistä maailmaa on perinteisesti pidetty varsin maskuliinisena [Tiainen, 2002].

Mitä vanhemmasta ihmisestä puhutaan, sitä epätodennäköisemmin henkilö on erilaisten teknologisten laitteiden ja sovellusten käyttäjä. Esimerkiksi tietokoneiden, kännyköiden ja internetin käytön on havaittu selkeästi vähentyvän iän mukana. Malli ei tosin ole sovellettavissa kaikkeen teknologiaan, sillä arkipäiväistyneiden laitteiden, kuten puhelinten, television ja mikroaaltouunin suhteen samanlaista käytön vähentymistä ei näytä tapahtuvan [Eisma et al., 2004]. Tämä vahvistaa ajatusta, että ikäihmisen on nähtävä laitteen hyödyttävän häntä itseään ollakseen kiinnostunut opettelemaan sen käyttöä [Dickinson et al., 2005]. Tietokoneista puhuttaessa ongelmalliseksi nousee, että usein niitä käyttämättömillä henkilöillä ei ole koneista ja niiden tarjoamista mahdollisuuksista tarpeeksi tietoa. Näin ollen ikäihminen voi pitää koneen käyttöä ajanhukkana, vaikka todellisuudessa hän ei ole tietoinen, kuinka kone saattaisi olla hyödyksi hänen elämässään [Morris et al., 2007].

### **2.3.3. Ikäihminen tietotekniikan oppijana**

Tietotekniikan opettelemiseen vaikuttavat monet eri tekijät aina ikäihmisen henkilökohtaisesta taustasta oppimisympäristöön ja saatavilla olevaan apuun asti. Aina opetteluun aloittaminen ei kerro, tuleeko käyttäjä lopullisesti hyväksymään teknologian ja alkamaan hyödyntää sitä säännöllisesti. Wilkowska ja Ziefle [2009] esittivät yksilöllisten tekijöiden vaikuttavan laajalti ikäihmisen teknologian hyväksymiseen. Suurin merkitys on ihmisen yksilöllisellä teknologian oppimishistorialla. Samaan tulokseen ovat päätyneet Barnard et al. [2013], joiden mukaan aiemmat myönteiset oppimiskokemukset tekevät nykyisestä oppimisprosessista helpomman. Ikäihmiset voivat siirtää myönteisen oppimiskokemuksen myös jonkin aikaisemmin tapahtuneen laitteen tai systeemin opettelemisesta uutta tietotekniikkaa kohtaan.

Monilla ikäihmisillä on käsitys, että tietotekniikkaa on vaikeaa käyttää. Ikääntyneet kokevat, etteivät he ole kykeneviä oppimaan uutta teknologiaa tai ettei se alunperinkään ole tarkoitettu heidän ikäistensä käytettäväksi [Barnard et al., 2013; Saunders, 2004]. Ongelmia saattavat aiheuttaa yleisesti käytetyt vakiintuneet konventiot ja metaforat, jotka ovat vasta-alkajille vieraita [Eisma et al., 2004; Dickinson et al., 2007]. Kun ikäihminen ensimmäistä kertaa lähtee kokeilemaan tietokoneen käyttöä, hänen puuttuu usein opetteluun tarvittava itseluottamus [Aula, 2005]. Tästä itseluottamuksen puutteesta kärsitään erityisesti silloin, jos kukaan ei ole koskaan näyttänyt tai opettanut ikäihmiselle, kuinka tietokoneita käytetään [Dickinson, 2005]. Omien käsitysten lisäksi muita syitä itseluottamuksen puutteelle ovat Osman et al. [2005] mukaan tarvittavan motivaation

puuttuminen sekä ajatus, ettei internet ympäristönä ole miellyttävä ja turvallinen. Kaiken kaikkiaan tietoteknisen itseluottamuksen rakentuminen on hidas prosessi ja se saattaa kumoutua jo yhden virheen tekemisestä [Dickinson et al., 2011].

Itseluottamuksen puutteen lisäksi tietokoneet saattavat herättää myös muita kielteisiä tunteita ja ikäihminen saattaa olla esimerkiksi hyvin hermostunut opeteltavasta teknologiasta [Dickinson et al., 2011]. Ikäihmiset kokevat nuorempia käyttäjiä useammin tietokoneisiin liittyvää ahdistusta. Aulan [2005] mukaan ahdistusta saattaa aiheuttaa opeteltavien asioiden suuri määrä ja tietokoneissa käytetty itselle tuntematon terminologia. Hänen mukaansa tästä ahdistuksen kokemisesta seuraa yleinen haluttomuus tutustua ja kokeilla erilaisia asioita, mikä osaltaan vaikeuttaa oppimista. Pelkästään opettelutilanteeseen joutuminen saattaa ikäihmisissä aiheuttaa ahdistuksen tunnetta, sillä edellisestä uuden asian opettelusta voi olla kulunut pitkä aika. Ikäihminen saattaa pitkän tauon vuoksi kyseenalaistaa kykynsä oppia asioita enää omassa iässään [Morris et al., 2007]. Hermostuneisuuden ohella opetteluun aloittamista voivat haitata häpeään liittyvät tunteet. Oma osaamattomuutta ei välttämättä haluta paljastaa muille, sillä sen pelätään johtavan siihen, että muiden silmissä vaikutetaan tyhmältä [Aula, 2005; Saunders, 2004]. Tietokoneista on nykyaikana tullut tehokkuuden ja informaatioaikaan osallistumisen symboli. Oman tietämättömyyden tunnustaminen voi ikäihmisestä tuntua häpeälliseltä myös tästä syystä [Selwyn, 2004].

Henkisen tuen saaminen tietotekniikan opetteluun alkuvaiheissa on tärkeää. Usein tällaista apua saadaan lähipiiriltä ja ystäviltä, joiden tuki sekä positiiviset asenteet voivat suuresti rohkaista ikäihmistä tietotekniikan käytön aloittamisessa [Loipha, 2014]. Omat lapset ja ystävät saattavat suostutella tai jopa pakottaa ikäihmistä tietokoneen käyttäjäksi [Lin et al., 2013; Selwyn, 2004]. Lähipiirin merkitys käytön aloittamisessa vaikuttaa kirjallisuuden perusteella olevan suuri. Yksinäisten ikäihmisen on havaittu epätodennäköisemmin alkavan tutkia tietotekniikan opettelemista ja käyttöä kuin sellaisten ikäihmisten, joilla on apua tarjoavia ja käytön aloittamista rohkaisevia läheisiä ympärillään [Vroman et al., 2015]. Lähipiirin läsnäolo tai ylipäättään olemassaolo ei ole välttämätöntä, mikäli asianmukaista tukea ja harjoitusta on muutoin saatavilla. Lähipiirin olemassaolo ei myöskään aina tarkoita, että heiltä saisi tukea ja apua. Kannustuksen puute ja negatiivisen palautteen kuuleminen voivat lannistaa ikäihmistä ja haitata tai viivyttää hänen edistystään [Osman et al., 2005]. Läheiset eivät ole ikäihmisten näkökulmasta välttämättä kaikkein parhaita tietotekniikan opettajia. Sayago ja Blat [2009] mukaan sukulaiset näyttävät opettavat asiat usein liian nopeasti, he eivät ole riittävän kärsivällisiä ja käyttävät ikäihmisen kannalta liian teknistä kieltä.

Oppimisen kannalta oppimisympäristöllä on suuri merkitys. Vaikka ikäihmisellä olisi motivaatio opetella tietokoneen käyttöä, se ei riitä, mikäli hänellä ei ole paikkaa, missä hän voisi taitojaan harjoittaa [Aula, 2005]. Osman et al. [2005] havaitsivat harjoittelumahdollisuuden erittäin merkitykselliseksi tekijäksi tietokoneen ja internetin käytön omaksumisessa. Suotuisassa



harjoitteluympäristössä ikäihmiset oppivat tarvittavat taidot tietokoneiden tehokkaaseen käyttöön ja mikäli he kohtaavat vaikeuksia, saatavilla on apua ja tukea. Kumar et al. [2013] mukaan erilaisten pelkojen voittamiseen riittää, että ikäihmisellä on vierellään joku, johon he luottavat ja joka ohjaa tai vaikka vain seuraa heidän toimintaansa, kunnes he kokevat voivansa selviytyä vaadituista tehtävistä itse.

Tämän kaltaisia paikkoja voivat olla ikäihmisille suunniteltujen tietokonekurssien lisäksi julkiset paikat, joissa on mahdollisuus kokeilla tietokoneen käyttöä. Jos kurssit ovat ikäihmisten näkökulmasta oikein toteutettuja, ne voivat tarjota oppijalle turvallisen oppimisympäristön ja positiivisen oppimiskokemuksen. Aulan [2005] mukaan turvallisuudentunnetta lisääviä tekijöitä ovat, paitsi riittävän rauhallinen opetustahti, myös tarjolla oleva apu sekä opiskelijatovereiden tarjoama henkinen tuki. Parhaimmassa tapauksessa oppimisen koetaan antavat hyödyn lisäksi hupia. Jo pelkkä toisten samassa tilanteessa olevien läsnäolo voi itsessään saada ikäihmisen pois ajatuksesta, että hän olisi jotenkin yksin jäänyt jälkeen teknologian omaksumisessa [Kumar et al., 2013]. Ikäihmisten on todettu oppivan paremmin tilanteissa, joissa heidän ympärillään on toisia samanikäisiä oppijoita. Tästä syystä vertais- ja mallioppiminen voivat ikäihmisten keskuudessa olla erityisen tehokkaita oppimismuotoja [Männikkö-Barbutiu, 2002].

## **2.4. Motivaatiotekijät**

Tässä kohdassa tarkastellaan niitä tekijöitä, jotka motivoivat ikäihmisiä tietotekniikan käytön aloituksessa ja jatkamisessa. Motivaatiotekijöillä käsitetään ne erilaiset tarpeet ja toiveet, joita ikäihmisillä on tietotekniikan suhteen. Kirjallisuuden perusteella ikäihmisten motivaatiotekijät ovat usein hierarkkisesti järjestyneet. Tärkeimmät motivaatiot ovat itselle merkityksellisimpiä, kun taas vähemmän merkitykselliset motivaatiot ovat useammin taustalla vaikuttavia tai toissijaisia. Kohdan alussa käsitellään yleisesti motivaation merkitystä tietokoneita opeteltaessa. Tämän jälkeen esitellään tässä tutkielmassa käytetty sovellus Vroman et al. [2015] motivaatiokehämällistä, jonka tarkoituksena on kuvata ikäihmisten tietokoneen käytön hierarkkisesti järjestäytyneitä motivaatioita ja niiden suhdetta toisiinsa.

Motivaatiotekijät ovat yksilöllisiä, eikä kaikkia motivaatiotekijöitä voi yleistää koskemaan jokaista ikäihmistä. Tästä huolimatta niiden tutkiminen ja sitä kautta taustalla olevien syiden ymmärtäminen on tärkeää. Kun ikäihmisiä tietotekniikan käytön aloituksessa innostavia tekijöitä tunnetaan paremmin, niitä voidaan käyttää hyväksi esiteltäessä tietokoneita ja niiden mukanaan tuomia hyötyjä tietotekniikkaa nykyisin käyttämättömälle henkilölle [Dickinson et al., 2005]. Tärkeintä tietokoneen käytön motivaation säilymisen kannalta on, että ikäihminen kokee tietokoneen hyödyttävän häntä itseään [Doyle et al., 2010].

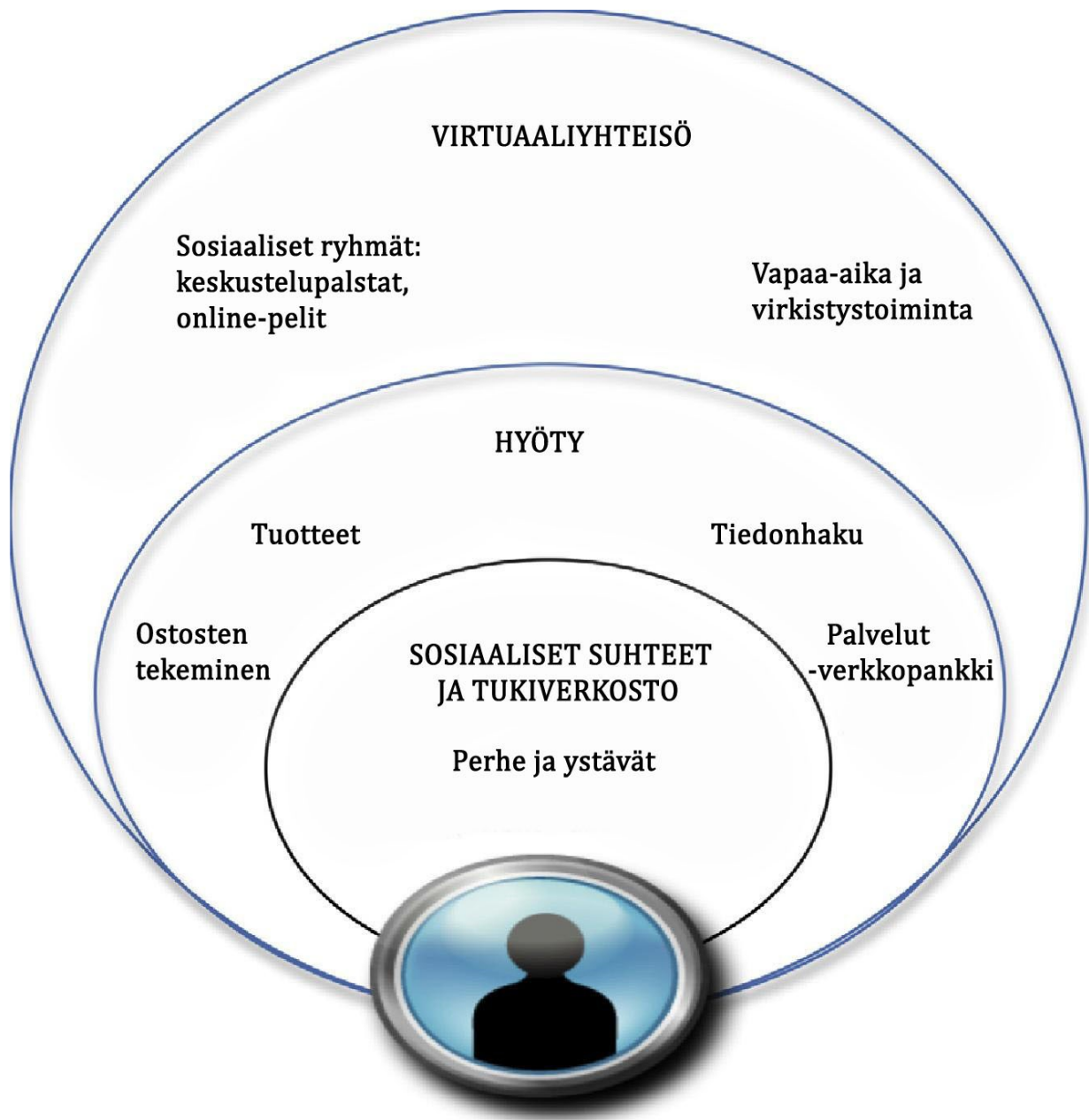
Kun teknologian käyttöä tai käyttämättömyyttä tarkastellaan yleisemmällä tasolla,

keskeiseen rooliin nousee henkilön aikomus (*intention*) käyttää teknologiaa [Barnard et al., 2013]. Ikäihmisellä täytyy olla aikomus, motivaatio, joka kannustaa häntä aloittamaan tietokoneen käytön. Jos ikäihminen ei osoita minkäänlaista kiinnostusta tietokoneita kohtaan, hän ei todennäköisesti ole kiinnostunut niiden käytön opettelustakaan [Kelley et al., 1999]. Ilman olemassa olevaa halua ikäihmistä on hyvin vaikea suostutella opettelemaan tietotekniikkaa. Häntä ei todennäköisesti saa huomaamaan niitä etuja, joita käyttö voisi tuoda mukanaan [Osman et al., 2005]. Esimerkiksi Morris et al. [2007] kysyivät tietokonetta käyttämättömiltä ikäihmisiltä, mikä heidät saisi aloittamaan käytön. Suosituimmaksi vastauskohteeksi nousi ”ei mikään”. Ikäihmisellä täytyy siis olla itsestään lähtöisin oleva motivaatio tai muuten häntä on vaikea saada houkuteltua tietokoneen käyttäjäksi. Tutkimuksessaan Aula [2005] toteaa, ettei ole tärkeää mikä ikäihmistä motivoi, kunhan hänellä vain on jokin syy opetteluun aloittamiseen ja myöhemmin sen jatkamiseen. Näin ollen motivaatiota ja mielenkiintoa voidaan Aulan [2005] mukaan pitää välttämättöminä ennakkoehtoina tietokoneen käytön opettelulle.

Tässä motivaatiotekijöitä tarkastelevassa kirjallisuusuosuudessa sovelletaan Vroman et al. [2015] kehittämää motivaatiomallia ikäihmisen sosiaalisesta verkottumisesta tietotekniikassa (*information and communication technology social networking motivation model*). Kehämalli kuvaa motivaatioiden keskinäistä hierarkiaa, sillä se sijoittaa erilaiset tekijät kolmelle eri kehälle sen mukaan, kuinka tärkeiksi ikäihminen ne kokee, missä järjestyksessä erilaiset käyttötavat yleensä omaksutaan ja miten vaativaa niiden omaksuminen on. Alkuperäinen malli painottaa ikäihmisen tietotekniikan käytön motivaatiotekijöitä sosiaalisten suhteiden näkökulmasta. Mallin mukaan ikäihmisen tietokoneen käyttö on aluksi rajattua ja sitä motivoi ennen kaikkea yhteydenpito omaan lähipiiriin. Sosiaalisuuden ylläpito hoituu lähinnä sähköpostin ja muiden yhteydenpitosovellusten avulla. Vroman et al. [2015] näkemyksen mukaan ikäihmisen sosiaalisuus verkossa laajenee, kun hänen tietotekninen taitonsa ajan kuluessa kasvaa ja käytöstä tulee aiempaa varmempaa. Samalla aiemmin lähinnä yhteydenpitoon suuntautuneet käyttökohteet monipuolistuvat. Tietokoneella aletaan hoitaa arkisia askareita, kuten pankkipalveluita, tiedonhakua ja ostosten tekemistä. Viimeisessä vaiheessa, eli saavuttaessaan kehän uloimman sektorin, ikäihminen alkaa osoittaa kiinnostusta laajempaan yhteisöön, mikä internetin kautta on mahdollista tavoittaa. Hän on valmis ja halukas luomaan internetin avulla sosiaalisia suhteita uusiin ihmisiin, joiden kanssa hänellä on yhteisiä mielenkiinnon kohteita tai samanlainen elämäntarina. Tämän vaiheen saavuttaminen vaatii aikaa, harjaantumista ja luottamusta tietokoneita ja niiden käyttöä kohtaan.

Tämä tutkielma ei painota tietokoneen merkitystä yksin sosiaalisen verkottumisen välineenä, vaan tarkastelussa ovat ikäihmisiä motivoivat tekijät yleisemmin. Vroman et al. [2015] kehämalli on selkeä ja visuaalinen ja sitä on mahdollista soveltaa motivaatiotekijöiden tarkasteluun laajemmalla tasolla. Vroman et al. [2015] painottavat kehällä etenemisen perustuvan paljolti sosiaaliseen verkottumiseen esimerkiksi siten, että tietokoneen hyötykäyttöön siirryttäisiin luotetun

lähipiirin suosituksista. Tässä tutkimuksessa motivaatiokehämallia ei rajata näin, vaan sitä sovelletaan käsittämään ikäihmisten tietotekniikan omaksumiseen liittyviä motivaatiotekijöitä yleisesti [Kuva 1].



*Kuva 1: Ikäihmisen tietotekniikan käytön motivaatiokehämalli [perustuu Vroman et al., 2015]*

Käytön aloittamisen taustalla olevat syyt ja motivaatiot vaikuttavat kirjallisuuden perusteella olevan moninaisia [Aula, 2005; Selwyn, 2004]. Vaikka yksittäisiä motivaatiotekijöitä ei voi yleistää koskemaan kaikkia ikäihmisiä, tiettyjä yhteisiä piirteitä on mahdollista löytää. Vroman et al. [2015]

kehämalli vaikuttaa olevan muun kirjallisuuden kanssa hyvin yhtenevä. Mallin keskiössä on ikäihminen yksilöllisine piirteineen, asenteineen ja tarpeineen. Vroman et al. [2015] näkemyksen mukaan ensimmäisellä kehällä, eli ikäihmistä motivoivimpana tekijänä ovat ikäihmisten sosiaalisten kontaktien ylläpitoon liittyvät tekijät. Tällä ensimmäisellä kehällä on suurin henkilökohtainen tärkeys ja merkitys ikäihmisille, sillä se sisältää yhteydenpidon sukulaisiin ja ystäviin. Tutkijat vaikuttavat olevan melko yksimielisiä sen suhteen, että suurimmalle osalle tietotekniikan käytön aloittavista ikäihmistä tärkein motivaatio liittyy jollain tavalla sosiaalisiin suhteisiin. Sosiaalisuuden ylläpito motivaationa ja tarve sosiaalisuuteen on ymmärrettävää ja selitettävissä, mikäli ihmisen motivaatiotarpeita tarkastellaan yleisemmällä tasolla. Maslowin kehittämä tarvehierarkia laittaa ihmisten tarpeet järjestykseen niiden tärkeyden mukaan. Emotionaaliset tarpeet ja yhteenkuuluvuuden tunne ovat hänen hierarkiassaan heti fysiologisten perustarpeiden ja turvallisuuden jälkeen seuraavalla sijalla [Maslow, 1943].

Wagner et al. [2010] tekivät laajan katsauksen ikäihmisistä ja teknologiasta kirjoitetuista tutkimuksista. He todistivat, että ikäihmisten tietokoneiden käyttökohteita on tutkittu paljon. Nämä käyttökohteet ovat mielenkiintoisia myös motivaatioita tutkittaessa, sillä ne antavat samalla kuvaa sekä konkreettisista kohteista että käyttöä ohjaavista motivaatioista. Tähän tutkimukseen tehdyn kirjallisuuskatsauksen perusteella tärkein sosiaalisten suhteiden ylläpitoa edistävä tietokoneen käyttökohde on ikäihmisten keskuudessa sähköposti [Karavidas et al., 2004; Morris et al., 2007; Sayago and Blat, 2010]. Erityisen hyödylliseksi tämänkaltainen sähköpostitse käytävä yhteydenpito koetaan, kun lähipiiri asuu kaukana [Saunders, 2004].

Sähköpostin käytöllä ja sitä myötä lisääntyneillä sosiaalisilla yhteyksillä näyttää olevan myönteistä vaikutusta elämänlaatuun [Osman et al., 2005]. Esimerkiksi Sayago ja Blat [2009] osoittivat, että ikääntyneiden television katselu vähentyi heidän aloitettuaan sähköpostin käytön. Selitys on varsin yksinkertainen ja ymmärrettävä: sähköpostittelu koetaan hyödyllisemmäksi kuin television katselu, joten vapaa-ajallaan ikäihmiset ovat mieluummin yhteydessä läheisiinsä kuin istuvat television ääressä. Sayago ja Blat [2009] mukaan vaihtoehtoihin yhteydenpitotapoihin, kuten tapaamisiin tai puheluihin, sähköpostilla ei ollut vähentävää vaikutusta. Aulan [2005] havainnot ovat hieman erilaisia, sillä hän totesi tietokoneen kautta käytävän yhteydenpidon tulleen osalla ikäihmisistä perinteisten yhteydenpitotapojen tilalle. Tosin hän nostaa perinteisistä tavoista esiin kalliit puhelut, mikä saattaa viitata ulkomaille suuntautuvaan yhteydenpitoon. Voitaneen perustellusti olettaa, että sähköposti ainakin takavuosina tarjosi monelle houkuttelevan vaihtoehdon hinnakkaisiin kaukopuheluihin verrattuna.

Ikäihmisten muita mahdollisia yhteydenpitotapoja sähköpostin lisäksi ei kirjallisuudessa juuri nosteta esiin. Osittain tämä selittynee artikkelien julkaisuvuosilla, sillä yli puolet kirjallisuuskatsaukseen päätyneistä artikkeleista on kirjoitettu vuosien 2004 ja 2010 välillä.

Esimerkiksi sosiaalinen media eri muodoissaan on tehnyt todellista tuloaan vasta viimeisten vuosien aikana, eikä sen tarkempaa käyttöä ja omaksumista olla vielä kenties ehditty ikäihmisen näkökulmasta tutkia. Muutama artikkeli kuitenkin sivuaa muita yhteydenpitotapoja sähköpostin ohella. Esimerkiksi Karavidas et al. [2004] nostavat esiin erilaiset pikaviestintäohjelmat sekä internetissä reaaliajassa toimivat keskustelupaikat, chatit. Vroman et al. [2015] puolestaan mainitsevat nimeltä Facebookin ja Skypen kaltaiset yhteydenpitovälineet puhuessaan ikäihmisten sosiaalisten suhteiden rakentamisesta ja ylläpidosta.

Sosiaalisuus on kirjallisuuden perusteella tärkeä motivaatiotekijä monelle tietotekniikan käyttöä aloittavalle ikäihmiselle. Yhteydenpitoon liittyvien tekijöiden ei voida kuitenkaan yleistää motivoivan kaikkia ikääntyneitä. Selityksenä voi yksinkertaisesti olla se, että perheenjäsenten ja ystävien asuessa lähellä, internetillä ei koeta olevan merkittävää vaikutusta sosiaalisten suhteiden ylläpidossa [Morris et al., 2007]. Lisäksi monet ikäihmiset ovat tyytyväisiä nykyiseen sosiaaliseen verkostoonsa, jolloin tarvetta uusien suhteiden luomiselle ei ole [Doyle et al., 2010]. Tällöin tietokoneen ensisijainen markkinointi kommunikoinnin välineenä tai uusien sosiaalisten suhteiden luojana ei riitä saamaan kaikkia ikäihmisiä kiinnostumaan tietokoneesta ja sen käytöstä.

Vroman et al. [2015] kehämällissä [Kuva 1] sosiaalisuuden jälkeen seuraavaksi tärkeimmälle motivaatiotasolle asettuvat erilaiset hyötytekijät. Tällä toisella kehällä tietokone ja internet nähdään työkaluna arkisten asioiden hoidossa. Kehälle sijoittuvat esimerkiksi tiedonhaku terveydestä, tuotteista ja palveluista sekä erilaiset päivittäisiin askareisiin kuuluvat asioiden hoitamiset, kuten verkkopankin käyttö ja ostosten tekeminen. Tälle kehälle siirrytään, kun ikäihminen saavuttaa tietyn varmuuden ja mukavuustason omassa tietokoneen käytössään. Vroman et al. [2015] esittää, että usein näihin toimintoihin saatetaan siirtyä esimerkiksi lähipiirin kanssa tapahtuvan sähköpostiviestittelyn seurauksena. Ikäihminen saattaa seurata läheisensä lähettämää linkkiä ja tämän seurauksena tulla tietoiseksi erilaisista internetin tarjoamista toiminnoista, kuten verkkokaupoista. Ajatus tietokoneen hyötykäytöstä on hyvin linjassa muun kirjallisuuden kanssa, sillä esimerkiksi Morris et al. [2007] osoittavat ikäihmisten kiinnostuvan sosiaalisuuden jälkeen eniten internetin luomista mahdollisuuksista. Tämä pitää sisällään kaikenlaisen omaa arkipäivästä elämää helpottavan toiminnan, kuten tiedonhaun ja askareiden hoitamisen. Ikäihmiset kokevat, että tämä internetin tarjoama mahdollisuus päästä helposti käsiksi kaikenlaiseen tietoon on yksi tietokoneen käytön suurimmista eduista [Karavidas et al., 2004; Mitzner et al., 2010].

Tietokoneen hyötykäyttö nousee esiin useissa tutkimuksissa, joissa tarkastellaan ikäihmisten käyttöaikomuksia ja motivaatiotekijöitä. Internet erilaisine palveluineen kiinnostaa ikäihmisiä. Kirjallisuudessa toistuva motivaatio on tiedon hakeminen kiinnostavista aiheista [Saunders, 2004; Loipha, 2014]. Näitä kiinnostuksen kohteita ovat Karavidas et al. [2004] tutkimuksen mukaan uutisten ja sään seuraaminen sekä sijoitusten tarkkailu. Erityisesti terveyteen liittyvä tiedonhaku

kiinnostaa monia ikäihmisiä [Vroman et al., 2015]. Vaikka tiedonhankinta terveysasioista nousee esiin monissa tutkimuksissa, ei senkään voida olettaa kiinnostavan kaikkia. Esimerkiksi Aula [2005] on todennut, että hyväkuntoisilla ja terveillä ikäihmisillä harvemmin on tarvetta etsiä sairauksiin liittyvää tietoa. Kuten yhteydenpitoakin käsiteltäessä todettiin, internetiä ja tietokonetta ei tästä syystä tulisi markkinoida vain terveyteen liittyvänä tietolähteenä, sillä tämä ei kaikkia motivoi [Aula, 2005].

Viimeisimpänä Vroman et al. [2015] kehittämässä mallissa [Kuva 1] ovat erilaiset laajempaan yhteisöön liitettävissä olevat motivaatiotekijät. Alkaakseen tavoitella vuorovaikutusta oman välittömän lähipiirinsä ulkopuolelta ikäihmisen täytyy luottaa käytettävään teknologiaan ja olla sen kanssa sinut. Tälle kehälle päästessään ikäihminen ei ole enää yhteydessä vain omaan lähipiiriinsä eikä käytä tietokonetta pelkästään asioiden hoitoon, vaan hän pyrkii aktiivisesti luomaan uusia suhteita laajempaan yhteisöön [Vroman et al., 2015]. Mikäli mallia sovelletaan yleisemmin koskettamaan ikäihmisen tietoteknistä motivaatiota, voi tämän uloimman kehän nähdä kuvaavan toissijaisia motivaatiotekijöitä. Kun ikäihminen on oppinut käyttämään tietokonetta ensisijaisiin motivaatioihinsa, jotka olivat alun perin vaikuttamassa tietotekniikan käytön aloitukseen, hän pystyy siirtymään käytössä eteenpäin. Ikäihmisen näkökulmasta kaukaisimpia motivaatiotekijöitä ovat erilaiset vapaa-aikaan liittyvät motivaatiot sekä halu käyttää tietokonetta itselle uusien ja mieluisten asioiden löytämiseen ja opetteluun [Wagner et al., 2010]. Verrattuna toiseen kehään, joka liittyy paljolti arkielämän välttämättömään asiointiin, kolmas kehä avaa käyttäjälle uusia, ennen jopa saavuttamattomia palveluja ja tieto- sekä kokemussisältöjä.

Tilastokeskus julkaisee vuosittain tutkimuksen väestön tieto- ja viestintätekniiikan käytöstä. Vuoden 2014 julkaisun perusteella 65-89-vuotiaiden suomalaisten ikäihmisten viisi yleisintä internetin käyttötarkoitusta ovat:

1. *Pankkiasiat*
2. *Sähköpostien lähettäminen tai vastaanotto*
3. *Tavaroita ja palveluita koskeva tiedonetsintä*
4. *Uutissivujen lukeminen*
5. *Sairauksiin, ravitsemukseen tai terveyteen liittyvä tiedonetsintä* [SVT, 2014].

Suomalaisten ikäihmisten käyttökohteet vaikuttavat olevan varsin samansuuntaisia kirjallisuudesta löydettyjen kanssa. Tosin huomionarvoisena erona voidaan pitää meillä tärkeimmäksi käyttökohteeksi nousevaa pankkiasioiden hoitoa. Se nousee jopa sosiaalisten suhteiden ylläpitoa tärkeämmäksi motivaatiotekijäksi. Tämä johtunee Suomessa vallitsevasta tilanteesta, jossa pankit ovat markkinoineet omia sähköisiä palveluitaan voimakkaasti. Tämän seurauksena useimmat kasvokkain hoidettavat palvelut ovat muuttuneet maksullisiksi. Monet ikäihmiset saattavat kokea,

että heidän on pakko opetella tietokoneen käyttö pystyäkseen itseksensä hoitamaan näitä palveluita [Aula, 2005].

Ikäihmistä voi konkreettisten käyttökohteiden eli tietynlaisen tietotekniikasta hyötymisen ohessa motivoida syvempi ajassa mukana pysymisen ja riippumattomuuden tarve [Karavidas et al., 2004]. Esimerkiksi Selwyn [2004] osoitti tutkimuksessaan osan ikäihmisistä aloittaneen tietotekniikan käytön, koska he halusivat seurata aikaansa tietoteknistymisen suhteen. Ajan hermoilla pysymisen lisäksi osalla ikäihmisistä käytön aloitusta voi motivoida itsenäisyyden säilyttäminen. Halu olla vaivaamatta lähipiiriä omilla tietoteknisillä ongelmilla saattaa saada osan ikäihmisistä opettelemaan tietotekniikan itsenäisen hallinnan [Aula, 2005].

## **2.5. Ennakkokäsitykset**

Kun ikäihminen lähtee harjoittelemaan tietotekniikan käyttöä, sen opetteluun vaikuttavat motivaatiotekijöiden ohella hänen omat aikaisemmat kokemuksensa teknologiasta. Tutkimuksissa näillä aiemmilla kokemuksilla on huomattu olevan suuri vaikutus asenteiden muodostumiseen [Aula, 2005]. Tässä kohdassa tarkastellaan kirjallisuudessa esiin nostettuja asenteita ja ennakkokäsityksiä, joita ikäihmisillä on heidän aloittaessaan tietotekniikan käytön. Lisäksi kiinnitetään huomiota siihen, mistä nämä ennakkokäsitykset ovat kirjallisuuden perusteella syntyneet ja kuinka niitä voidaan muuttaa.

Tutkimusten perusteella ikäihmisten ennakkokäsitykset tietotekniikkaa kohtaan ovat useimmiten kielteisiä. Toisaalta asia voidaan nähdä niin, että myönteiset ennakkokäsitykset käsiteltiin aiemmassa kohdassa 2.4. *Motivaatiotekijät*. Mikäli ikäihmisellä on jostain syystä positiivinen käsitys tietokoneesta yhteydenpitovälineenä, hän saattaa uskoa tietokoneen mahdollistavan myös omien sosiaalisten suhteidensa ylläpidon. Tällöin ennakkokäsitys koneesta on myönteinen ja käytön opettelu koetaan motivoivaksi. Aiemman tutkimuksen mukaan opetteluun vaiva jaksetaan nähdä, sillä saavutettavissa olevat potentiaaliset hyödyt nähdään tarpeeksi motivoivina [Dickinson et al., 2005].

Suurin merkitys asenteiden synnyssä näyttää olevan ikäihmisen omilla aiemmilla kokemuksilla teknologiasta [Czaja and Lee, 2007]. Näiden kokemusten ei välttämättä tarvitse olla peräisin saman teknologian käytöstä. Ikäihmiset siirtävät aiempia kokemuksia sellaisista järjestelmistä ja laitteista, jotka heidän mielestään muistuttavat jollain tapaa uutta, opeteltavaa teknologiaa. Usein aikaisemmat kokemukset ovat työelämässä hankittuja [Barnard et al., 2013]. Erityisen suuri merkitys vaikuttaa olevan ensimmäisellä kokemuksella ja sen laadulla. Ensimmäisen kosketuksen ollessa kielteinen myös kokemuksesta seuraavat asenteet ja käsitykset tietyistä teknologiasta ovat helposti kielteisiä [Aula, 2005]. Ikäihmiselle tärkeitä seikkoja uudessa

teknologiassa ovat yleinen helppokäyttöisyys ja itselle tuttujen piirteiden havaitseminen [Wherton and Prendergast, 2009]. Kun uusi laite omassa kokemusmaailmassa yhdistyy tavalla tai toisella tuttuun laitteeseen tai toimintoon, se koetaan helpommaksi lähestyä ja samalla mahdolliset ennakkoluulot ja pelot lievenevät.

Omien kokemusten ohella ympäristöllä on vaikutusta ikäihmisten ennakkokäsitysten syntymiseen, sillä muiden asenteet ja ennakkokäsitykset saattavat vaikuttaa ikäihmiseen. Ympäristö voi joko rohkaista tai lannistaa ikäihmisen aikomusta opetella tietotekniikan käyttöä [Barnard et al., 2013]. Esimerkiksi käsitys, että ikäihminen on liian vanha oppimaan, voi tulla yksilöltä itseltään tai ympäristöltä. Lähipiirin vähättelevä asenne voi saada osan käyttäjistä välttelemään uuden tekniikan opettelua. Toisille tämänkaltainen muualta tullut kielteinen suhtautuminen voi toimia käänteisesti kannustimena, haluna näyttää pystyvänsä oppimaan [Aula, 2005].

Ikäihmisillä olevat tietotekniikkaa koskevat virheelliset tiedot tai luulot voivat osaltaan vaikuttaa heidän ennakkokäsityksiinsä ja asenteisiinsa. Tietokoneisiin perehtymätön voi pitää modernin teknologian opettelua esimerkiksi liian monimutkaisena, jolloin tekniikan tarjoamat hyödyt koetaan saavuttamattomiksi [Wherton and Prendergast, 2009]. Ikäihminen voi kieltäytyä aloittamasta opettelua, mikäli hän ajattelee olevansa liian vanha tai ”liian tyhmä” oppimaan tietokoneen käyttöä [Saunders, 2004]. Morris et al. [2007] mukaan ikäihminen voi esimerkiksi ajatella, etteivät tietokoneet sovellu ikääntyneille. Tällöin esteitä käytölle ei aseta ihmisen ikä, vaan hänen väärä mielikuvansa, että vanhemmat ihmiset eivät pysty tai heidän ei tulisi käyttää tietokoneita. Kaiken lisäksi oma suhtautuminen uutta tekniikkaa kohtaan voi olla vähättelevä: esimerkiksi internetiä saatetaan pitää turhana ajanhukkana [Loipha, 2014]. Usein nämä käsitykset johtuvat siitä, ettei kyseisistä palveluista tiedetä tarpeeksi, jotta niiden mahdolliset edut oman elämän kannalta pystyttäisiin tunnistamaan.

Olemassa olevat asenteet ja ennakkokäsitykset voivat muuttua. Esimerkiksi epäonnistunut kokemus teknologian kanssa voi muuttaa aiemmin positiivisina olleet asenteet kielteisiksi [Umemuro and Shirokane, 2013]. Vastaava muutos voi käydä myös myönteisille asenteille. Umemuron ja Shirokanen [2013] mukaan tietokoneen käytöllä ja tietokoneisiin kohdistuvia asenteilla voidaan nähdä olevan vuorovaikutuksellinen suhde toisiinsa: kielteiset kokemukset muuttuvat kielteisiksi asenteiksi ja toisin päin. Jos ikäihmisellä on ennen käyttöä ollut hyvin kielteinen näkemys tietokoneista, hänen asenteensa todennäköisesti muuttuvat myönteisemmiksi, kun hän pääsee itse kokeilemaan tietokonetta [Osman et al, 2005]. Monien ennako- ja väärinkäsityksien syntymiset olisivat estettävissä, mikäli ikäihmisille kerrottaisiin enemmän tietokoneista. Erityisen tärkeää olisi näyttää, kuinka tietokone voi olla avuksi tavallisen ihmisen tavallisessa elämässä [Morris et al, 2007].



### 3. Tutkimuskysymys ja tutkimuksen tavoite

Ikäihmisistä ja tietotekniikasta on viime vuosina tehty kasvavassa määrin erilaisia tutkimuksia. Tutkimusasetelmat ja lähtökohdat vaihtelevat tutkimuksittain: osassa tarkastelun kohteena ovat ikäihmiset käyttäjäryhmänä, jolloin painotus on enemmän ikääntymisessä ja käyttäjiä yhdistävissä tai erottavissa tekijöissä. Toiset tutkimukset perehtyvät enemmän ikäihmisten käyttämään teknologiaan ja sen hyväksymiseen vaikuttaviin seikkoihin. Kirjallisuuskatsaukseen valikoituneiden artikkeleiden joukossa on myös paljon määrällisiä tutkimuksia, joissa ikäihmisten omat mielipiteet tutkittavasta aiheesta eivät juuri nouse esiin.

Kirjallisuuden mukaan ikääntyneiden keskuudessa on muihin ikäryhmiin verrattuna paljon henkilöitä, jotka eivät käytä tietokonetta tai internetiä lainkaan. Käyttämättömyyttä voivat selittää tietokoneisiin liittyvät ennakkokäsitykset, pelot ja ahdistuksen tunteet [Mitzner et al., 2010; Eisma et al., 2004]. Toisaalta tietotekniikan merkitys kasvaa jatkuvasti ja asioiden hoito ilman sen käyttöä alkaa olla vaikeaa. Morris et al. [2006] mukaan tietotekniikka erilaisine sovelluksineen pystyisikin helpottamaan monien sitä nykyisin käyttämättömien elämää. Kirjallisuudessa on käyttöä estävien tekijöiden lisäksi tutkittu käytön aloituksessa auttavia tekijöitä, kuten esimerkiksi läheisiltä saatavan henkisen tuen ja oppimisympäristön merkitystä [Loipha, 2014; Aula, 2005].

Tietotekniikan käyttöä estävien ja auttavien tekijöiden sijaan aihetta ei ole samassa määrin lähestytty tutkimalla käytön aloituspäätöksen taustalla vaikuttavia syitä. Erityisen mielenkiintoista aihetta on tutkia tietoteknisen vasta-alkajan näkökulmasta, joka on vasta hiljattain tehnyt päätöksensä käytön aloituksesta. Kirjallisuuden perusteella ikääntyneet, tietokonetta käyttämättömät henkilöt karttavat tietotekniikkaa ja suhtautuvat sitä kohtaan varauksellisesti [Mitzner et al., 2010; Wilkowska and Ziefle, 2005]. Tietokonetta aiemmin käyttämättömälle ikäihmiselle on siis todennäköisesti tapahtunut jotain, mikä on saanut hänet aloittamaan tietotekniikan opettelun. Tässä tutkielmassa halutaan saada selvyyttä siihen, mitkä syyt ovat saaneet muutettua tietotekniikkaa käyttämättömän ikäihmisen tietotekniseksi vasta-alkajaksi. Samaan aikaan tällaisella henkilöllä voi edelleen olla tietokonetta ja sen käyttöä kohtaan ennakkokäsityksiä, jotka aikaisemmin ovat olleet vaikuttamassa hänen käyttämättömyyteensä. Näiden käytön aloituksessa vaikuttavien ja auttavien tekijöiden parempi ymmärtäminen helpottaa ymmärtämään tietoteknisten vasta-alkajien tarpeita ja lähtökohtia aiempaa tarkemmin. Saatua tietoa voidaan hyödyntää, kun muita tietotekniikkaa käyttämättömiä ikäihmisiä koetetaan auttaa heidän aloittaessaan tietotekniikan opettelu.

Tutkimuksen aineisto kerätään haastatteleamalla tietoteknisiä vasta-alkajia. Verrattuna moniin kirjallisuuskatsauksessa analysoituihin tutkimuksiin, tässä tutkielmassa käytetty aineistonkeruumenetelmä mahdollistaa ikäihmisten omien mielipiteiden kuulluksi tulemisen. Toisin sanoen tutkielmassa lähestytään tietoteknistä vasta-alkajuutta ikäihmisten omasta näkökulmasta. Tämä ikääntyneiden mahdollisuus tuoda esiin omia kokemuksia ja ajatuksia aiheesta ei olisi

esimerkiksi lomakekyselyiden tai tarkkailun perusteella samalla tavoin mahdollista.

Tutkielman tarkoitus on auttaa hahmottamaan, miten monenlaiset tekijät ikäihmisen tietokoneen käyttöön ja käytön aloitukseen vaikuttavat. Tutkielmassa otetaan huomioon tietotekniikan suhteen kokemattomat henkilöt. Tämän käyttäjäryhmän tarpeiden ja kokemusten huomioiminen on erityisen tärkeää, sillä oletettavasti uusien laitteiden käyttö ja opettelu on vasta-alkajille kaikista haasteellisinta. Vasta-alkajilla olevien erilaisten tietoteknisten tarpeiden ymmärtämisen kautta mahdollistuu esimerkiksi opetusmenetelmien ja -materiaalien aiempaa parempi kehittäminen ja soveltuvuus nimenomaan tälle käyttäjäryhmälle. Heidän kohtaamiensa haasteiden ja käytön aloituksessa auttavien tekijöiden tarkastelu auttaa ymmärtämään tietotekniikkaan liittyviä piirteitä virkistävästä näkökulmasta. Tutkielman kulkua ohjaa seuraava tutkimuskysymys:

*Mikä vaikuttaa taustalla, kun ikäihminen alkaa käyttää tietotekniikkaa?*

Tutkimuskysymys jakaantuu seuraaviksi osakysymyksiksi:

- 1. Millaisia ennakkokäsityksiä ja motivaatiotekijöitä ikäihmisellä on tietotekniikkaa kohtaan?*
- 2. Miten päätös käytön aloituksesta on syntynyt?*
- 3. Millaiset tekijät auttavat käytön alkuvaiheessa?*

**Ensimmäisen** osakysymyksen tarkoituksena on selvittää niitä taustatekijöitä, jotka vaikuttavat ikäihmisten käsityksiin tietotekniikasta. Ennakkokäsityksillä ja asenteilla on kirjallisuudessa todettu olevan suuri merkitys siinä, millaiseksi käyttäjä tietotekniikan kokee ja kuinka hän siihen suhtautuu. Motivaatiotekijöiden selvittämisen pohjalla on halu saada selville vasta-alkajilla olevia tietokoneen käytön aloitukseen liittyviä kannustimia. Erilaiset motivaatiotekijät kertovat niistä ikäihmisillä olevista haluista ja odotuksista, joita tietokoneeseen kohdistetaan. **Toisessa** osakysymyksessä pyritään vastaamaan kysymykseen, miksi ja miten päätös opettelusta ja käytön aloituksesta on tehty. **Viimeinen** osakysymys tarkastelee niitä tekijöitä ja asioita, jotka käytön aloitusvaiheessa koetaan opettelua helpottavaksi. Osakysymysten vastaukset antavat yhdistettynä kokonaisvaltaisen kuvan määritettyyn tutkimuskysymykseen.

## 4. Menetelmä

Tutkimusongelma määrittelee, millaisin keinoin tutkimusaineistoa kannattaa kerätä [Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka, 2006]. Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää, millaisia taustakäsityksiä ikäihmisellä on hänen aloittaessaan tietotekniikan käytön ja miten päätös aloituksesta on syntynyt. Koska päämääränä on saada selville ikäihmisten mielipiteitä ja heidän omia kokemuksiaan tutkittavasta aiheesta, luontevaksi aineistonkeruumenetelmäksi valikoituu teemahaastattelu. Haastattelu on laajalti käytetty menetelmä tietojenkäsittelytieteiden piirissä, kun halutaan tutkia ihmisiin liittyviä asioita [Tiainen, 2014]. Vaihtoehtoiseksi aineistonkeruumenetelmäksi harkittiin lomakehaastattelua tai käyttöpäiväkirjaa, sillä myös näiden menetelmien avulla on mahdollista saada tietoa ikäihmisten tietokoneen käytöstä. On kuitenkin huomion arvoista, että kasvokkain tapahtuva haastattelutilanne luo vuorovaikutuksen tutkijan ja haastateltavan välille, mikä puolestaan mahdollistaa lisäkysymysten esittämisen ja toisaalta väärinkäsitysten oikaisun. Tämä joustavuus on yksi haastattelun eduista verrattuna muihin aineistonkeruumenetelmiin. Koska teemahaastattelussa keskustelu etenee vapaamuotoisemmin, saavutettu tieto on usein syvempää kuin esimerkiksi lomakehaastattelussa, joka saattaa helpommin jäädä pintapuoliseksi [Tiainen, 2014].

Haastattelu ei ole aineistonkeruumenetelmänä täysin ongelmaton [Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka, 2006]. Haastateltava esimerkiksi pyrkii luonnostaan täyttämään tutkijan odotukset haastattelutilanteessa, eli miellyttämään häntä. Haastattelijan rooli haastattelutilanteessa on tästä syystä tärkeä ja hän voi vaikuttaa sen kulkuun monin eri tavoin [Tiainen, 2014]. Teemahaastattelussa esiin tuotavat aihepiirit pohjautuvat aiemmin tehtyyn kirjallisuuskatsaukseen. Nämä käsiteltävät teemat ovat kaikille haastateltaville samoja, mutta niissä voidaan liikkua joustavasti ilman tiukkaa etenemisreittiä. Tärkeää on antaa tilaa ihmisten vapaalle puheelle sekä heidän tulkinnoille asioista [Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka, 2006]. Haastattelijan on pyydettävä haastateltavaa kertomaan perustelut ja avaamaan koko ajatuksensa; hänen tulee olla ymmärtämätön vihjeistä, joita ei sanota suoraan [Tiainen, 2014]. Haastattelukysymysten muotoiluun tulee käyttää harkintaa ja niiden kielen tulisi olla mahdollisimman lähellä haastateltavan arkista kieltä.

Seuraavassa kuvataan tarkemmin tutkielman suunnitteluprosessia. Aluksi paneudutaan haastateltavien valintaan ja rekrytointiin. Tämän jälkeen esitellään haastattelutilanteeseen liittyvää suunnitelmaa ja lopuksi perehdytään toteumaan.

### ***4.1. Haastateltavien valinta ja eettiset seikat***

Yleisesti ottaen tutkimuksen tarkoitus määrittää, millaisia haastateltavia aineistoa varten tarvitaan [Tiainen, 2014]. Tämän tutkimuksen tutkimuskysymyksestä johtuen vaatimukset haastateltaville

ovat heidän ikänsä sekä vasta-alkajuutensa tietotekniikan käytön suhteen. Kohdassa *2.1 Käsitteet ikäihminen ja vasta-alkaja* tarkasteltiin tämän tutkielman kannalta tärkeitä käsitteitä ja niiden määritelmiä. Kohdan johtopäätöksissä todettiin molempien käsitteiden olevan tulkinnanvaraisia tai vähintään henkilöstä riippuvia. Jotta jonkinlainen määritelmä saadaan luotua, tässä tutkielmassa ikäihmisillä viitataan 60–79-vuotiaisiin henkilöihin. Vasta-alkajuutta arvioitaessa painoarvo annetaan ikäihmisen omalle näkemykselle asiasta: jos ihminen pitää itseään tietotekniikan suhteen vasta-alkajana, hän sopii tutkimuksen kohderyhmään. Tutkimuksen luotettavuuden ja onnistumisen kannalta haastateltavien tulisi täyttää yllä mainitut kriteerit.

Tämän tutkielman tarkoituksena on antaa käsitys, mikä vaikuttaa taustalla, kun ikäihminen alkaa käyttää tietotekniikkaa. Lopputulokseen on tarkoitus saada näkyviin vaihtelu, jota ikäihmisten taustakäsityksissä ja motivaatioissa esiintyy. Näin ollen tutkielman lähtökohtana on Stanley Deetzin [1996] tutkimusluokittelun mukaan moniäänisyyden tavoittelu. Lopputuloksen kannalta on toivottavaa, että haastateltaviksi päätyisi mahdollisimman heterogeeninen joukko ikäihmisiä. Tämän vuoksi haastateltaviksi on hyvä saada erilaisista taustoista tulevia miehiä ja naisia, joiden motivaatiotekijät käytölle ja asenteet tietokoneita kohtaan poikkeaisivat toisistaan. Tavoitteena on heidän avullaan saada kerättyä aineisto, joka edustaa tutkimuskohteen olennaisia piirteitä mahdollisimman laajasti [Tiainen, 2014]. Tosin tutkimuksen luonne aikatauluineen asettaa tietyt rajoitteet sille, miten paljon aikaa haastateltavien etsintään ja valintaan voidaan käyttää.

Tutkimukseen osallistumisen tulee perustua vapaaehtoisuuteen. Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka [2012] mukaan ihanteellista olisi, että tutkittavat olisivat omasta vapaasta tahdostaan innostuneita osallistumaan tutkimukseen. Tarkoituksena on korostaa haastateltavien merkitystä itse haastattelutilanteessa esimerkiksi kertomalla, ettei kysymyksiin ole olemassa oikeita tai väärä vastauksia, vaan kaikki mielipiteet ovat tutkimuksen kannalta yhtä tärkeitä. Lisäksi haastateltavia muistutetaan, että he voivat halutessaan keskeyttää haastattelun.

Eettiset seikat on tärkeä ottaa huomioon tutkimusta suunniteltaessa ja haastateltavia etsittäessä. Ennen aloitusta haastateltavalta pyydetään suostumus haastatteluun sekä tilaisuuden nauhoitukseen. Keskeistä on haastatteluissa saatujen tietojen luottamuksellinen käsittely sekä anonymiteettisuoja huolehtiminen [Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka, 2012]. Tämän vuoksi haastateltavalle painotetaan, että nauhoite jää vain tutkijan käyttöön. Haastateltavalle myös kerrotaan, ettei hänen nimensä näy lopullisessa pro gradu -tutkielmassa, vaan henkilöihin viitataan valitun tunnistetiedon avulla. Näitä voivat olla muun muassa tieto iästä ja sukupuolesta, joiden avulla haastatellusta saadaan tutkielman kannalta luotua riittävän tarkka mielikuva.

## **4.2. Haastateltavien rekrytointi**

Tavoitteena on löytää haastateltavaksi kymmenkunta ikäihmistä, jotka täyttävät edellä mainitut

kriteerit iän ja tietoteknisen vasta-alkajuuden suhteen. Ensisijaisesti ikäihmisiä etsitään Tampereen alueelta ja lähiseuduilta, sillä tällöin aikataulujen yhteensovittaminen haastattelutilannetta varten onnistunee parhaiten. Mikäli näyttää siltä, ettei osallistujia löydy riittävästi määritellyltä maantieteelliseltä sijainnilta, on hakualuetta mahdollista laajentaa. NykYTEknologian aikana mikään ei periaatteessa estä teemahaastattelujen tekemistä tietokoneen välityksellä, mutta tässä tutkimuksessa ja tällä kohderyhmällä tämä ei ole kuitenkaan ole järkevä vaihtoehto.

Haastateltavia etsitään lähestymällä erilaisia yhdistyksiä, järjestöjä ja muita tahoja, jotka tarjoavat ikäihmisille suunnattuja tietokonekursseja. Tampereen seudulla näitä ovat esimerkiksi Mummon Kammari, Mukanetti ry, Tampereen seudun työväenopisto sekä Tampereen kirjastot. Suunnitelmana on ensin lähestyä kurssin järjestäjiä sähköpostitse, jossa mahdollisuutta ja halukkuutta yhteistyöhön tiedustellaan. Mikäli jokin taho vastaa myöntävästi sähköpostipyyntöön, tarkoituksena on tämän jälkeen päästä joko henkilökohtaisesti esittelemään tutkimusta ikäihmisille (ts. vierailemaan kurssille) tai vaihtoehtoisesti tutkimuspyyntöä voitaisiin muulla tavoin välittää mahdollisille haastateltaville. Mikäli näiden kautta ei saada yhteyttä tarpeeksi moneen informanttiin, hakua voidaan laajentaa omaan tuttavapiiriin ja sosiaaliseen mediaan.

### **4.3. Haastattelutilanteen valmistelu**

Haastattelutilanteessa on tarkoituksena kysyä teoriasta esiin nousseita mielenkiinnon kohteita [Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka, 2006]. Näin ollen tärkeäksi osaksi valmistautumista nousee haastatteluteemojen ja -kysymysten laatiminen, jotka muodostavat haastattelutilanteessa apuna toimivan haastattelurungon. Tutkimuskysymyksen pohjalta haastatteluissa tärkeiksi teemoiksi nousevat ikäihmisten tietotekniikkaan kohdistamat ennakkokäsitykset ja motivaatiotekijät. Tutkielman aiheena on, mikä saa ikäihmisen aloittamaan tietotekniikan käytön juuri tässä vaiheessa elämää ja millaiset tekijät auttavat käytön alkuvaiheessa. Haastatteluiden avulla kirjallisuudesta löytyneisiin teemoihin pyritään saamaan vahvistuksia ja vastauksia. Haastattelurunko muodostuu kahdesta kokonaisuudesta: tausta- ja motivaatiotekijät sekä asenteet tietokoneita ja teknologiaa kohtaan. Tarkoituksena on saada selvyys, mitä mieltä haastateltavat ovat tietokoneista, koska he ovat ensi kertaa käyttäneet sitä, onko aloittamista harkittu kauan ja miten lopullinen aloituspäätös on syntynyt. Lisäksi tarkastelun kohteena ovat asenteet tietokoneita kohtaan sekä erilaiset tähänastiseen opetteluun liittyneet kokemukset. Näiden avulla on mahdollista luoda kuvaa, millaiset tekijät vaikuttavat oppimiskokemukseen ja kuinka sitä voitaisiin muokata entistä myönteisemmäksi. Lopullinen haastattelurunko on nähtävissä tutkimuksen lopussa [Liite 1].

Haastattelun alussa haastateltavalle kerrotaan tutkimuksesta sekä sen tarkoituksesta. Samalla tuodaan esiin edellisessä kohdassa mainitut eettiset seikat, kuten suostumuksen pyytäminen

haastattelun tallennukseen sekä lupaus tietojen luottamuksellisesta käsittelystä ja anonyymiteettisuojaan huolehtimisesta. Mikäli haastateltava haluaa tulla haastatelluksi julkisella paikalla, kuten esimerkiksi kahvilassa, on tärkeä pitää huoli, ettei keskustelussa käsitellä liian henkilökohtaisia asioita. Koska itse haastattelutilanteen suorittaminen ei vaadi haastattelijalta etukäteisjärjestelyjä (vertaa esimerkiksi koekäyttöön), voidaan se suorittaa haastateltavan toiveiden mukaisessa paikassa. Ympärillä ei kuitenkaan saisi olla liikaa häiriötekijöitä, jotta keskittyminen ei herpaantuisi. Haastattelun tallennuksen kannalta on tärkeää, ettei taustalla ole liikaa meteliä.

Kaiken kaikkiaan yksittäiseen haastattelutilanteeseen pyritään käyttämään aikaa maksimissaan tunti, sillä tämä on aika, jonka ihminen jaksaa puhua vieraille keskittyneesti [Tiainen, 2014]. Haastattelu aloitetaan taustatietoja kyselemällä. Tarkoituksena on keventää tilannetta ja haastattelutilanteeseen liittyvää jännitystä. Varsinaiset haastatteluteemat ovat kaikille haastateltaville samat, mutta tilanteesta riippuen ne saatetaan käydä läpi eri järjestyksessä ja erilaisin painotuksin, riippuen haastateltavan omasta aktiivisuudesta. Haastattelu lopuksi ikäihmiselle annetaan mahdollisuus aiheen vapaaseen kommentointiin, minkä jälkeen tilanne päätetään kiitoksiin.

#### **4.4. Toteuma**

Sopivia haastateltavia päätettiin ensimmäisenä etsiä lähestymällä Tampereen työväenopistoa. Suurin syy tähän oli sen kevätlukukaudella 2015 tarjoama opetusjakso nimeltä ”*Tietokoneen käytön rauhallinen peruskurssi*”, joka tuntui soveltuvan erityisen hyvin tämän tutkimuksen aihepiiriin. Kurssikuvauksessa todetaan:

*Kurssi henkilöille, jotka eivät ole aiemmin käyttäneet tietokonetta. Täällä ei turhaan hätäillä. Harjoitellaan hiiren ja näppäimistön käyttöä. Käydään läpi Windows 7 -käyttöliittymää ja Word-tekstinkäsittelyä. Tutustutaan Internetiin ja sen hyötykäyttöön, esim. laskujen maksamiseen. Opetellaan myös sähköpostin peruskäyttöä. Sopii aloittelijoille [Tampereen seudun työväenopisto, 2015].*

Lisäksi kuvauksen yhteydessä todetaan, että yli 65-vuotiaat ovat oikeutettuja alennukseen. Näin ollen tutkimuksen kannalta olennaisimmat seikat, sekä vasta-alkajuus että seniori-ikä, tuntuivat hyvin yhdistyvän tämän kurssin osallistujissa.

Kurssin ohjaajan kanssa käydyn sähköpostinvaihdon perusteella saatiin tietää, että kurssilla on muutama ikäihminen, jotka saattaisivat olla halukkaita osallistumaan haastatteluun. Tämän jälkeen saatiin mahdollisuus päästä paikalle esittelemään tutkimusta ja sen tarkoitusta lyhyesti

kurssilaisille. Esittelyn jälkeen kahdeksalta henkilöltä saatiin yhteystiedot ja heihin luvattiin olla yhteydessä puhelimitse, jotta tutkimuksesta voitaisiin kertoa tarkemmin. Yhteystietonsa antaneille painotettiin, ettei tietojen luovuttaminen vielä velvoita osallistumaan haastatteluun. Lisäksi luokassa laitettiin kiertämään haastattelupyyntölappuja halukkaille [Liite 2]. Lapun tarkoituksena oli paitsi yhteystietojen jakaminen osallistumista empiville, mutta samalla toimia myös muistilappuna niille, jotka jo olivat ilmaisseet halunsa osallistua haastatteluun.

Jokaiselle yhteystietonsa antaneelle ikäihmiselle soitettiin ja puhelun yhteydessä heille tuotiin uudelleen esiin tutkimuksen aihe sekä tavoite. Ennen kaikkea puheluiden tavoitteena oli tarkentaa aiemmin esitettyjä tietoja, tiedustella lupaa mahdollisen haastattelutilanteen nauhoittamiseen sekä tarpeiden mukaan vastata esiin nousseisiin kysymyksiin. Mikäli ikäihminen edelleen oli halukas osallistumaan haastatteluun, hänen kanssaan sovittiin haastattelu-aika ja -paikka. Kahdeksasta yhteystietonsa antaneesta tavoitettiin seitsemän henkilöä. Kaksi henkilöistä oli avioliitossa ja he ilmaisivat halukkuutensa osallistua haastattelutilanteeseen yhtä aikaa.

Kaikki haastattelut toteutettiin helmikuun 2015 lopulla. Kestoltaan haastattelut jakautuivat 35 minuutin sekä tunnin ja 15 minuutin välille keskiarvon ollessa 54 minuuttia. Haastattelupaikan valinnassa kunnioitettiin haastateltavien toiveita. Tämän vuoksi yksi haastatteluista tehtiin haastateltavan kotona, kaksi Tampereen työväenopiston käyttämän Sampolan koulun kahvilassa ja loput kolme kahviloissa eri puolilla Tamperetta. Riippuen paikasta, haastateltaville tarjottiin kiitokseksi joko kahvikuppi ja pulla tai kahvipaketti. Mielenkiintoista on, että moni haastateltava kieltäytyi tarjotusta vedoten esimerkiksi tutkijan opiskelijuuteen ja loputkin suostuivat tarjoukseen vastahakoisesti. Tätä voidaan tutkimuksen kannalta pitää toisaalta erittäin myönteisenä seikkana, sillä se todistaa, että haastateltavat osallistuivat tutkimukseen vapaaehtoisesti ja että heillä oli vilpitön halu kertoa kokemuksistaan tutkijalle.

Haastatteluihin osallistui kuusi naista ja yksi mies. Tämä määrä jäi vähän tavoitellusta kymmenestä, mutta oli tämän tutkimuksen tarpeeseen riittävän suuri. Toisaalta haastateltavia ei haluttu lähteä hakemaan lisää muusta kontekstista, sillä tällaisenaan ryhmä on lähtökohdiltaan peräisin homogeenisestä ympäristöstä. Iältään osallistujat olivat 66–78-vuotiaita. Lukuun ottamatta sukupuolten välistä epätasajakoa, otantaa voidaan muutoin pitää varsin monipuolisena. Selkeimpänä esimerkkinä haastateltavien välillä vallinneista eroista voidaan pitää sitä, kuinka erilaisista lähtökohdista ihmiset olivat kurssille päätyneet. Yhdellä haastatelluista ei ollut ennen kurssille osallistumistaan minkäänlaista kokemusta tietotekniikasta. Kahdella oli kokemusta tietokoneiden kaltaisista laitteista, kuten pankkien maksuautomaateista tai kirjoituskoneista. Loput neljä olivat puolestaan käyttäneet tietokonetta jo työelämässä ollessaan. Yksi heistä oli ollut hyvin aktiivinen tietotekniikan käyttäjä ja toiminut jopa työpaikkansa insinöörien tietotekniikan käytön kouluttajana. Monilla ollutta aiempaa kokemusta tietotekniikasta voidaan pitää yllättävänä, sillä

kurssikuvauksen perusteella oli oletus kurssin osallistujien olevan vasta-alkajia. Toisaalta näiden henkilöiden sisällyttäminen tähän tutkimukseen on perustelua, sillä heistä jokainen mielsi itsensä vasta-alkajaksi nykyaikaisen tietokoneen käytöstä puhuttaessa. Haastatteluihin osallistuneiden taustatiedot on tarkemmin esitelty taulukossa 3.

Tunniste	Sukupuoli	Ikä	Onko töissä käyttänyt tietokonetta?	Onko kotona tietokonetta?
H1	Nainen	73	Kyllä	Ei
H2	Nainen	67	Kyllä	On
H3	Nainen	66	Ei	Ei
H4	Nainen	72	Kyllä	Ei
H5*	Nainen	73	Kyllä	On
H6*	Mies	75	Ei	On
H7	Nainen	78	Ei	On

*Taulukko 3: Haastateltavien taustatiedot*

*\* H5 ja H6 haastattelu toteutettiin parihaastatteluna heidän omasta toivomuksestaan.*

Kaiken kaikkiaan haastattelutilanteet etenivät hyvin, eikä niiden aikana päässyt tapahtumaan mitään suunnitellusta suuresti poikkeavaa. Ennen haastattelutilanteen alkua haastateltavilta varmistettiin suostumus haastatteluiden nauhoittamiseen. Samalla heille kerrottiin, että nauhoitettu materiaali tulee jäämään vain tutkijan käyttöön eivätkä tunnistettavat henkilötiedot tule esille tutkimuksessa. Samoin kerrottiin, että haastateltava voi halutessaan keskeyttää haastattelutilanteen. Yhtäkään haastattelua ei jouduttu haastateltavien toimesta keskeyttämään, mutta yhdessä tapauksessa tutkija joutui keskeyttämään haastattelun hetkeksi nauhoitukseen käytetyn laitteen pariston päästessä loppumaan. Haastattelu saatiin kuitenkin jatkettua loppuun patterin vaihdon jälkeen. Kaikissa haastatteluissa edettiin ennalta määritellyn teemarungon mukaisesti, mutta haastateltavista riippuen järjestys saattoi olla hieman eri, sillä informanteille annettiin mahdollisuus vapaasti etenevään kerrontaan. Tästä huolimatta jokaisen haastateltavan kohdalla saatiin käytyä samat teemat läpi. Erilainen tunnelma haastattelutilanteeseen syntyi, kun haastattelu pidettiin ikäihmisen omassa kodissa. Vaikka varsinainen haastattelu jäi tässä tapauksessa paikoitellen muun keskustelun jalkoihin, pyrittiin haastattelurungossa silti pysymään. Toisaalta haastattelussa päästiin keskustelemaan aiheesta paikoitellen hyvin syvällisesti ja avoimesti, sillä rauhallinen ympäristö todennäköisesti vähensi jännitystä puolin ja toisin.



#### 4.5. Aineiston analyysi

Analyysiä tehdessä lähtökohtana on tutkimuskysymys. Se kertoo, minkälaisiin asioihin etsitään vastausta ja mitä asioita aineistosta tarkastellaan [Tiainen, 2014]. Analyysin tarkoitus on ennen kaikkea luoda selkeä sanallinen kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Sisällönanalyysi on prosessi, jossa aineisto järjestetään selkeään, tiiviiseen ja yhtenäiseen muotoon. Tällöin luotettavien johtopäätösten tekeminen helpottuu [Tuomi ja Sarajärvi, 2013]. Tässä tutkielmassa analyysin tarkoituksena on löytää vastauksia siihen, millaiset tausta- ja motivaatiotekijöitä ikäihmisellä on hänen aloittaessaan tietotekniikan käytön ja minkä takia hän siirtyi tietotekniikkaa käyttämättömästä tietotekniseksi vasta-alkajaksi. Analyysitapaa voidaan pitää teoriaohjaavana, mutta aineistolähtöisenä, sillä tarkoituksena on luoda tutkimusaineistosta teoreettinen kokonaisuus.

Laadullisen tutkimuksen tulos on yleensä luokittelu. Tällöin aineiston analyysi koostuu kuvauksesta, luokittelusta ja yhdistelystä, joita iteratiivisesti toistetaan. Kuvausvaiheessa kustakin haastattelusta etsitään vastauksia esitettyihin kysymyksiin. Prosessin kantavana voimana on tutkimuskysymyksen lisäksi haastattelun teoreettinen kehys, eli tässä tapauksessa kirjallisuuskatsaus. Kuvausvaiheen jälkeen löydetty vastaukset luokitellaan ja syntyneet luokat nimetään ja kuvaillaan. Lopuksi luokkien välille pyritään löytämään yhteyksiä ja määrittelemään luokittelun kokonaisuutta [Tiainen, 2014].

Tässä tutkimuksessa noudatettiin pitkälti yllä kuvattua kaavaa. Aineiston käsittely aloitettiin litteroimalla haastattelutallenteet tekstimuotoon, jotta materiaalin hallitseminen ja analysointi helpottuisivat. Koska tutkimuksen kohteena ei ollut haastateltujen kielenkäyttö vaan heidän puheidensa asiasisältö, litteroinnin keskiössä olivat tutkittavan aiheen kannalta keskeiset seikat. Selkeästi aihealueen ulkopuoliset asiat jätettiin litteroinnin ulkopuolelle. Litteroinnin jälkeen aineisto luettiin läpi useampaan otteeseen. Perusteellinen perehtyminen aineistoon on välttämätöntä, jotta päästäisiin selville, mitä aineisto oikeastaan sisältää [Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka, 2006]. Kun kattava yleiskuva aineistosta oli saatu, lähdettiin sitä pelkistämään ja ryhmittelemään teemojen mukaisesti. Käytännössä aineiston analyysi ja luokittelu toteutettiin siten, että jokaisesta haastattelusta tarkasteltiin tutkimusongelman kannalta keskeisten seikkojen esiintymistä ja ilmentymistä. Litteroitu aineisto käytiin läpi ja samalla tehtiin jäseniteleviä merkintöjä alleviivauksin. Tämän kaltaisen koodauksen tarkoituksena on helpottaa aineiston käsittelyä, sillä näin halutut tekstikohdat saadaan aineistosta selkeästi näkyville [Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka, 2006].

Seuraavassa vaiheessa koodatut, tutkimuksen kannalta mielenkiintoiset huomiot ja näkökulmat poimittiin taulukkoon. Samalla niiden yhteyteen liitettiin sisältöä määrittelevä käsite, kuten *tietokoneet yleisesti* tai *opettajan merkitys opiskelussa*. Kun näin oli toimittu jokaisen haastattelun kohdalla, siirryttiin analyysissä käsitteiden luokitteluun ja luokkien välisten yhteyksien etsimiseen. Näin syntyivät käsitteitä yleisemmin kuvaavat alaluokat. Esimerkkinä voidaan käyttää

yhdistelyn myötä syntyneitä alaluokkaa nimeltä *Oppimisympäristön merkitys*, jossa yhdistyivät kaikki opettajaan, opetustilanteeseen ja opiskelutovereihin liittyneet ajatukset ja näkökulmat. Kaiken kaikkiaan alaluokkia syntyi 14 kappaletta. Viimeisessä vaiheessa alaluokkien välille haettiin yhteyksiä, joiden seurauksena muodostettiin viisi pääluokkaa.

Analysointi sujui vaivattomasti sitä ohjanneen teemarungon ansiosta. Ennalta määriteltyjen teemojen vuoksi haastatteluja oli helppo lähteä purkamaan ja tutkimuskysymyksen ansiosta olennaisten asioiden hahmottaminen oli selkeää. Toisaalta oman haasteensa aineiston analyysissä aiheuttivat eri teemojen sisältöjen väliset yhteydet toisiinsa. Syntyneet luokat ja alaluokat ovat paikoitellen varsin vahvasti sidoksissa toisiinsa. Esimerkiksi ikäihmisten aiemmat kokemukset ja pelot vaikuttavat selvästi tietotekniikan opetteluun ja siihen, millaiseksi se koetaan. Näin ollen esimerkiksi pääluokkien *Haastateltujen taustakäsityksiä tietotekniikasta* ja *Tietotekniikan opettelu haastateltujen näkökulmasta* välillä on paikoitellen vahva syy-seuraussuhde. Tarkemmin löydettyihin luokkiin perehdytään seuraavassa luvussa.

## 5. Tutkimustulokset

Tässä luvussa käsitellään haastatteluilla kerätyn aineiston luokittelua. Analyysin perusteella aineistosta muodostettiin viisi pääluokkaa: *Yhteiskunnassa tapahtunut tietotekninen kehitys*, *Haastateltujen taustakäsityksiä tietotekniikasta*, *Tietotekniikan käytön aloittaminen*, *Haastateltujen motivaatiotekijät* sekä *Tietotekniikan opettelu haastateltujen näkökulmasta*. Haastatteluissa esiin nousseet teemat ja niistä muodostetut alaluvut on sijoitettu pääluokkien alle sen mukaan, mitä teemaa alaluvussa käsitellään. Tutkimustulokset on koottu taulukkoon 4.

Yläluokat	Alaluokat
Yhteiskunnassa tapahtunut tietotekninen kehitys	-
Haastateltujen taustakäsityksiä tietotekniikasta	Aiemmat kokemukset
	Tietotekniikkaan liittyvät pelot
Tietotekniikan käytön aloittaminen	Taustalla vaikuttanut sisäinen pohdinta
	Välittömät syyt
Haastateltujen motivaatiotekijät	Arjen helpottaminen
	Yhteydenpito
	Vapaa-aika ja ajanviete
Tietotekniikan opettelu haastateltujen näkökulmasta	Koneiden käytettävyysongelmat haastateltujen näkökulmasta
	Aiemmat kokemukset opetteluun apuna
	Oppimisympäristön merkitys
	Harjoittelun merkitys oppimisessa
	Pelkojen ja ahdistuksen väheneminen sekä muut onnistumisen tunteet
	Lähipiirin merkitys opetteluun näkökulmasta
	Oma osaaminen nyt ja tulevaisuudessa

Taulukko 4: Analyysin tuloksena syntynyt luokittelu

Luvun kahdessa ensimmäisessä kohdassa perehdytään erilaisiin taustakäsityksiin, joita haastatteluilla ikäihmisillä oli tietokoneisiin liittyen. Ensimmäinen kohta keskittyy haastateltujen kokemuksiin muutoksiin, joita yhteiskunnassa on tietoteknisestä näkökulmasta tapahtunut heidän elinaikanaan. Toisessa kohdassa perehdytään haastateltujen aiempiin kokemuksiin tietotekniikasta. Näiden aiempien kokemusten merkitys on suuri opeteltaessa käyttämään uutta teknologiaa, sillä ne vaikuttavat ennakkokäsitysten, asenteiden ja mahdollisten pelkojen syntymiseen.

Kolmas ja neljäs kohta esittelevät erilaisia selittäviä syitä haastateltujen tietotekniikan

käytön aloittamiselle. Kolmannessa kohdassa perehdytään taustasyihin, jotka haastatelluilla olivat olleet vaikuttamassa käytön aloitukseen. Nämä taustalla vaikuttavat tekijät voivat olla joko pitkäaikaisen pohdinnan tulosta tai jonkin välittömämmän syyn seurasta. Kohdassa neljä tarkastellaan puolestaan haastateltujen motivaatiotekijöitä tietokoneen käytölle. Nämä motivaatiot eivät ole ratkaisseet käytön aloitusta, mutta ne ovat rohkaisseet ja kannustaneet tietokoneen opettelussa ja käytössä.

Viidennessä kohdassa perehdytään tietokoneen käytön opetteluun ja siihen liittyviin erilaisiin teemoihin. Haastattelutilanteissa nousi esiin ajatuksia nykytietokoneissa olevista käytettävyysongelmista. Ensimmäisessä alakohdassa haastatellut pääsevät kertomaan, millaista toimiva tietotekniikka heidän näkökulmastaan olisi. Toisessa alakohdassa perehdytään aiempien kokemusten merkitykseen tietotekniikan opetteluun näkökulmasta. Koska haastateltuja yhdisti opetteluun aloittaminen kurssin avulla, kohdan kolmannessa alakohdassa tarkastellaan millaiseksi opettajan ja oppimisympäristön vaikutus koetaan. Neljännessä alakohdassa tarkastellaan harjoittelun merkitystä ja sitä, kuinka haastatellut ovat pyrkineet harjoittamaan ja ylläpitämään opittuja taitoja. Viides alakohta keskittyy haastatelluilla olleiden pelkojen ja ennakkoluulojen vähenemiseen sekä muihin koettuihin onnistumisen tunteisiin, joita opetteluun myötä on syntynyt. Kohdan lopuksi tarkastellaan haastateltujen lähipiirin merkitystä opetteluun näkökulmasta sekä perehdytään haastateltavien näkemyksiin heidän omasta osaamisesta nyt ja tulevaisuudessa.

### ***5.1. Yhteiskunnassa tapahtunut tietotekninen kehitys***

Tässä kohdassa perehdytään yhteiskunnassa tapahtuneisiin tietoteknistymisestä seuranneisiin muutoksiin, joita haastatellut ovat elinaikanaan kokeneet. Näitä muutoksia lähestytään tarkastelemalla, kuinka ne ovat vaikuttaneet haastateltujen elämään ja minkä vuoksi nämä muutokset ovat heidän näkökulmastaan olleet merkittäviä. Haastatellut kertoivat omia näkemyksiään tietokoneista, sekä niiden merkityksestä nyky-yhteiskunnassa. Haastateltujen kokemaa yhteiskunnan tietoteknistymistä ja siitä seurannutta muutosta voidaan pitää huomattavana, sillä kuusi haastateltua nosti teeman esiin tavalla tai toisella ilman, että aiheesta heiltä suoraan kysyttiin. Haastatellut kokivat teknologian ja sitä myötä yhteiskunnan kehittymisen olleen nopeaa, eikä muutoksiin perehtymistä ja mukana pysymistä aina koeta helppona. Toisaalta suhtautuminen on kaksijakoista, sillä edistyminen hyväksytään ja sitä pidetään luonnollisena asiana. Eräs haastateltu totesi:

*H7: Kyllä tää on valtava muutos tänä aikana, minkä määkin oon eläny. Niin kyllä siinä vähän sormi suuhun menee, kun joutuu tutustuun kaikkeen. No toisaalta se on mielenkiintoista kyllä, että edistystä on. Totta kai se on hyvä. Mutta että me (ikäihmiset) laahataan sitten vähän niinkun jälkijunassa.*

Yhteiskunnassa tapahtunut muutos on erityisen selkeä palvelukulttuurista puhuttaessa. Ylivoimaisesti yleisin haastatteluissa esiin noussut, yhteiskunnan muuttumisesta kielivä näkemys on, että kaikki palvelut ovat nykyään siirtymässä internetin kautta hoidettavaksi. Valtaosa haastatelluista nosti esiin sen, ettei ilman tietokoneiden käyttöä voi oikein enää tulla toimeen. Monet peilasivat nykytilannetta entisaikoihin, jolloin nykyinen systeemi koetaan kylmäksi ja tunteettomaksi. Ihmisten välinen kanssakäyminen on vähentynyt ja mikäli esimerkiksi pankissa haluaa palvelua, siitä peritään nykyään usein palvelumaksu. Esimerkki:

*H5: Ei sitä sitten millään ymmärrä, että kun tääkin (pankkiasiointi) kaikki vaan perustuu rahastukseen. Niin se on aika surullista.*

Palvelukulttuurin muutoksista puhuneet haastatellut kokivat, että palveluiden sähköistyessä asiat täytyy hoitaa itse. Sellaiset työt, joita varten aiemmin oli olemassa palkattua henkilökuntaa, joudutaan nykyisin hoitamaan itse ja ilman korvausta. Haastatteluiden perusteella tämä koetaan helposti vääräksi ja siihen liittyy ajatusta pakosta: vaihtoehtoja asioiden hoitamiselle muulla tavoin ei enää ole tarjolla. Eräs haastateltava piti suorastaan epäreiluna nykyistä tilannetta, jossa hänet on laitettu tekemään itse työtä omalla koneellaan. Tämä työnteko tulisi hänen ajatuksensa mukaan jotenkin korvata ihmisille, sillä hän näki sen hyödyttävän yhteiskuntaa säästyneiden palkkakulujen muodossa. Jopa koneen pakollisen hankinnan aiheuttamat kulut tulisi hänen näkemyksensä mukaan korvata ihmisille:

*H1: Meidät on nyt pistetty puun ja kuoren väliin ylhäältä. Pakkotyö, ei kerrytä eläkettä. Ja omalla koneellansa vielä (...). Kaikki tiedot, kato netistä, kato netistä. Milläs katot kun ei oo konetta? Kun on pieni eläke ja monella paljon sairaskuluja, niin millä ne ostaa nää koneet. Sillä mä, että niiden jotka hyötyy tästä meidän ilmasesta työstä, niin koneiden pitäis tulla sieltä.(...). Verovaroista pitäis (koneiden hankinta) maksaa tai näistä hyötyvien yhteisöjen varoista. Koska hehän hyötyy tästä, kun me tehdään ilmasta työtä heille.*

Muutosta on palvelukulttuurin ohella tapahtunut ihmisten mielissä. Yhteiskunnassa on hiljalleen tultu tilanteeseen, jossa kaikkien oletetaan hallitsevan tietotekniikkaa. Tietokoneiden ja internetin käyttämättömyys vaikuttaa haastattelujen perusteella helposti nostavan esiin ajatuksen ja pelon, että hän jää jostain paitsi. Erään haastatellun puheesta kävi ilmi tietynlainen ulkopuolelle jäämisen tunne, koska vastoin yhteiskunnassa vallitsevaa normia häneltä ei löydy sähköpostiosoitetta:

*H2: Aina kun ilmottautuu johonkin, niin siinä on sähköposti sitten, tota niin mulla ei sitä oo, että melkein kaikilla se nykypäivänä on.*

Tietokoneiden käyttämättömyys ja sitä myötä tietyistä asioista ulkopuolelle jääminen saattaa herättää tunteita ikäihmisen itsensä lisäksi muissa ihmisissä. Mikäli joku paljastaa osaamattomuutensa tietokoneisiin liittyen, muiden osoittama hämmästys saattaa olla hyvin avointa. Esimerkki:

*H6: Nii ja sitten toi on just että kun jossain tulee puheeks tietokone, niin jos sanoo että minä en ossoo tehdä mittään sillä, niin se on kauhee ihmetyksen aihe.*

Haastatteluiden perusteella vaikuttaa, että muiden ihmisten lisäksi media voi vahvistaa ajatusta tietotekniikan tärkeydestä yhteiskunnassa. Radio- tai televisiouutisten yhteydessä saatetaan mainita, kuinka uutisaiheista voi lukea lisää verkkosivuilta. Tietokonetta käyttämättömälle tämä voi jäädä mieleen ja luoda kuvan, että edes uutisia ei nykyään pysty kunnolla seuraamaan ilman internetiä. Haastateltavien reaktiot tietotekniikan vahvaan läsnäoloon mediassa vaihtelivat. Eräs haastateltu koki tilanteen niin, että ihmisistä yritetään nykyisin tehdä täysin riippuvaisia internetistä siirtämällä sinne kaikki mahdollinen:

*H1: Yritetään ihmisestä tehdä nettiorjia. Kaikki on netissä. Uutisista lähtien. Kato netistä. Kato sitä ja kato tätä. Mitä me tehdään uutisilla tai millään muulla kun ne on kaikki katottavissa netistä? En mä aio ruveta siihen.*

Toinen haastateltu koki enemmän, että tietokoneiden kautta on mahdollisuus päästä käsiksi muuten saavuttamattomissa olevaan informaatioon. Tietotekniikan läsnäolo mediassa ei häirinnyt häntä, vaan enemmän hän koki uteliaisuutta internetiä ja sen luomia mahdollisuuksia kohtaan :

*H3: Ja sitten uutisiakin kuuntelee radiosta, niin melkein siellä lisätietoa saa netistä. Juu ja joskus on sellasta niin kiinnostavaa, että ois kiva tietää mitä siellä sitten on.*

Haastatteluiden perusteella vaikuttaa, että tietokonetta käyttämätön helposti havaitsee ympärillään tapahtuneen tietoteknisen kehityksen ja yleisessä ilmapiirissä tapahtuneen muutoksen. Tietotekniikan yleistyminen ei näy puhtaasti vain tietoteknisten laitteiden lisääntymisenä, vaan se vaikuttaa myös palvelukulttuuriin ja siihen, kuinka yhteiskunnassa suhtaudutaan teknologiaan ja sen käyttöön. Tilanne koetaan jossain määrin epäreiluksi, sillä itselle tuttu tapa hoitaa asioita ei ole samalla tavoin mahdollista kuin aiemmin. Samalla muutosta on tapahtunut ihmisten suhtautumisessa tietotekniikan käyttöön ja käyttämättömyyteen. Haastatteluiden perusteella häpeää ja ulkopuolisuuden tunnetta voidaan kokea oman käyttämättömyyden ja siitä seuraavien tilanteiden ohella muiden ihmisten taholta tulevan hämmästelyn vuoksi.

## **5.2. Haastateltujen taustakäsityksiä tietotekniikasta**

Tässä kohdassa käsitellään haastateltujen taustakäsityksiä tietotekniikasta. Taustakäsityksillä tarkoitetaan tässä yhteydessä niitä kokemuksia, asenteita, ennakkokäsityksiä ja pelkoja, joita haastatelluilla oli heidän aloittaessaan työväenopiston kurssin. Ensimmäisessä alakohdassa tutkitaan haastateltujen aiempia kokemuksia tietotekniikasta. Tarkastelussa ovat aiemmat kokemukset tietokoneista ja muista samankaltaisista laitteista. Tämän lisäksi syvennyttään siihen, millainen vaikutus näillä kokemuksilla on ollut haastateltujen nykyisiin ennakkokäsityksiin ja asenteisiin tietokoneita kohtaan. Toisessa alakohdassa perehdytään erilaisiin tietotekniikkaan liittyviin pelkotekijöihin, joita haastatelluilla esiintyi. Alakohdassa tarkastellaan myös, mistä haastateltujen pelot ovat peräisin ja miten niitä kenties voitaisiin lieventää.

### **5.2.1. Aiemmat kokemukset**

Haastatelluista kuudella oli jonkinlaista kokemusta joko tietokoneiden tai muiden samankaltaisia piirteitä sisältävien laitteiden käytöstä jo ennen kurssille osallistumista. Kokeneimpia käyttäjiä olivat neljä haastateltua, jotka olivat työelämässä ollessaan tutustuneet tietokoneisiin. Yksi töissään tietokoneeseen tutustunut tosin kertoi lopettaneensa tietokoneen käytön varsin alkutekijöihinsä, sillä hän ei kokenut työelämässä ollessaan saavansa tarpeeksi tukea harjoittelulle. Tämän lisäksi yhdellä haastatelluista oli aiempaa, työelämän ulkopuolelta hankittua kokemusta tietokoneen käytöstä: hänellä oli kotona puolison hankkima kone. Muita laitteita, joita aiemman kokemuksen yhteydessä mainittiin, olivat muun muassa pankkien maksupäätteautomaatit sekä kirjoituskoneet.

Työelämässä tapahtunut tietotekniikan käyttö on haastateltujen perusteella ollut rajattua, suppeaa ja kohdistunut vain tiettyyn osaan työpaikalla käytettyä järjestelmää. Lisäksi laitteet ja järjestelmät ovat työelämässä olleet hyvin erilaisia nykytietokoneisiin verrattuna, eikä niillä vaadittujen tehtävien lisäksi saanut tehdä muita asioita. Seuraavassa lainaus yhdessä haastatelluilta H5 ja H6, jotka kuvailivat tietokoneen käyttöä työympäristössä seuraavasti:

*H6: Ja niillähän (työpaikan koneilla) nyt ei päässy, se oli aino se ohjelma ja muualle ei päässy eikä saanu.*

*H5: Eikä ollu aikaa. Kun asiakaspalvelussa on, niin et sää sinne voi mennä omias tekemään välillä. Ei se silleen käy.*

Aikaisempi tietotekninen kokemus ei haastateltujen perusteella näytä heijastuvan nykyhetken juuri mitenkään. Vaikka käyttö olisi aikanaan työelämässä ollut aktiivista ja asiat olisi osattu hyvin, ei nykyisestä tietotekniikasta koeta tiedettävän paljonkaan. Esimerkki:

*H4: Mutta se mitä mä olin viimeks käyttäny, oli tosiaan tää materiaalihallinnon iso*

*tehdasjärjestelmä. Että mähän olin niin sanottu superjuuseri siellä, koska mä hallitsin sen, miten se hallittiin käytännössä. Ja sehän on niinkun tällanen valmispohjanen. Että mä koulutin niitä meidän insinöörejä ja kaikkea tämmöstä siellä, mutta se johtu ihan siitä että kun mä tiesin miten ne kaikki menee siellä, asiat. En mä tämmösestä tietojenkäsittelystä tiedä mitään.*

Kaikki neljä haastateltua, joilla oli kokemusta tietokoneiden käytöstä työelämässä, kokivat käytön olleen aikanaan vaikeaa tai jopa epämiellyttävää. Heidän puheestaan kävi ilmi, ettei aloite tietokoneen käytön opettelemiseen ollut lähtenyt heiltä itseltään. Kyseessä oli paremminkin ollut ylhäältä tullut vaatimus tai suoranainen käsky. Eräs haastateltu totesi:

*H5: Mutta just töissäkin se (tietokoneen käyttö) oli ihan pakko.*

Aiempaa käyttöä näyttää vaikeuttaneen oman vastahakoisuuden lisäksi myös saatavilla olleen tuen puute. Yksi haastatelluista kertoi lopettaneensa tietokoneen käytön jo työelämässä ollessaan nimenomaan tästä syystä. Kukaan neljästä työelämässä konetta käyttäneestä ei kertonut saaneensa riittävästi tukea käytön aloitusvaiheessa, vaikka sille heidän mukaansa olisi ollut tarvetta. Esimerkki:

*H4: Mä muistan sillon kun kirjanpito siirrettiin tietokoneelle. Mä itkin melkein, se oli aivan hirveetä, kun ei tienny mistä ois saanu tukea.*

Haastattelujen perusteella aiemmilla kokemuksilla on vaikutusta siihen, millaisina tietokoneet nyt nähdään. Mikäli taustalla on huonoja kokemuksia käytöstä tai siihen liittyvästä opettelusta, myös nykyiset asenteet tuntuvat olevan melko ennakkoluuloisia ja kielteisiä. Haastateltavat, jotka olivat työelämässään käyttäneet tietotekniikkaa, pitivät tietokonetta ”vastenmielisenä laitteena” ja ”välttämättömänä pahana”. Oma näkemys voi olla osittain kahtia jakautunut, sillä teoriassa tietokoneen mukanaan tuomat edut tiedostetaan, mutta niiden hyödyt omalle elämälle silti osittain kyseenalaistetaan. Eräs haastateltava esimerkiksi totesi:

*H5: Kyllä kai sen (tietokoneen) tarkoitus olis, että se helpottaa ihmisten arkee, mutta sitä mä en tiedä sitten, että tekeekö se niin.*

Vastaavasti myönteiset ensikokemukset vaikuttavat heijastuvan nykyhetkeen. Mikäli tietotekniikan kanssa oli alkuvaiheessa saanut apua, ei sen käytön opettelua pidetty vaikeana. Erästä haastateltua oli esimerkiksi aikanaan pankissa neuvottu ”kädestä pitäen” kuinka maksuautomaatti toimii, vaikka hän oli aluksi ollut hyvin haluton opettelemaan sen käyttöä. Nyt hän on kuitenkin asiasta



kiitollinen, sillä aiemmasta kokemuksesta on hänen mukaansa ollut hyötyä tietokoneen käyttöä opeteltaessa. Verrattuna kielteisiä ensikokemuksia kohdanneisiin haastatteluihin, maksuautomaattia käyttänyt kuvaili tietokonetta myönteisemmin ”*apuvälineeksi*” ja joksikin, ”*millä pysytään tässä maailmanmenossa mukana*”.

### 5.2.2. Tietotekniikkaan liittyvät pelot

Edellisessä alakohdassa tuotiin esiin, kuinka aiemmat kokemukset vaikuttavat asenteiden syntymiseen. Haastatteluiden perusteella vaikuttaa siltä, että kielteiset kokemukset muuttuvat kielteisten asenteiden lisäksi jopa suoranaiseksi peloksi. Omien huonojen kokemusten ohella pelkoja voivat haastatteluiden perusteella synnyttää muiden ihmisten antamat varoitukset sekä media. Tietokoneisiin ja niiden käyttöön liittyvien pelkojen ohella haastatellut ilmaisivat huolensa myös laitteiden käyttöön läheisesti kytkeytyviin lieveilmiöihin, kuten tietoturvaluotoihin ja identiteettivarkauksiin.

Haastateltujen kertoman mukaan erilaiset tietokoneisiin ja tietokoneiden käyttöön liittyvät pelot saattavat syntyä monenlaisista syistä. Eräs ilmeisin ja ymmärrettävin pelkojen muodostaja ovat henkilön omalle kohdalle osuneet huonot kokemukset. Mikäli tietokone on joskus mennyt jumiin tai siihen on tarttunut virus, niiden uusiutumista saatetaan pelätä suuresti. Oman lisänsä aiheuttavat vasta-alkajille tyypillinen puutteellinen tietotaito virhetilanteista selviämisessä sekä esimerkiksi englannin kielen käyttö päivitys- ja ponnahdusikkunoissa. On ymmärrettävää, että näytön yhtäkkinen pimentyminen tai tietokoneen sulkeutuminen esimerkiksi päivitysten yhteydessä saattaa käyttäjästä tuntua pelottavalta, mikäli hän ei ole sellaiseen osannut varautua eikä tiedä kuinka tilanteesta voidaan päästä eteenpäin. Eräs haastateltu kommentoi hänelle vieraiden englanninkielisten ponnahdusikkunoiden yhtäkkistä ilmestymistä seuraavasti:

*H7: Ei tässä tietokoneella niinkään oo tullu, mutta siinä vanhassa... Herranjestas siinä tuli semmottia laattoja (ponnahdusikkunoita)! Missä saatto lukee englantia, enhän minä osaa englantia! (...) Siis mä rupesin ihan pelkään niitä.*

Aiempien omien huonojen kokemusten lisäksi pelkoja voivat aiheuttaa toisten ihmisten varoittavat kommentit. Haastattelujen perusteella näiden pelottelujen ei tarvitse olla vastikään sanottuja, vaan ne voidaan muistaa vuosien takaa. Vaikka tietotekniikka ja käyttöliittymät ovat vuosikymmenten aikana suuresti muuttuneet ja kehittyneet, on aiemmin kuulluista varoituksista silti saattanut jäädä pelko virheiden tekemistä kohtaan, mikä tekee nykyisestä opettelusta epämiellyttävää. Eräs haastateltu esimerkiksi muisti, kuinka häntä työelämässä ollessa oli varoitettu tekemästä virheitä, sillä virhenäppäilyllä saattoi olla peruuttamattomia seurauksia:

*H4: Siihen aikaan oli tämmösiä ATK-osastoja, niin kaverit tuli sieltä ja nehan oikeestaan pelotteli sillä sitten, että joo, jos sä teet noin ja näin, niin sit ne (tiedot) menee taivaan tuuliin.*

Osalla haastatelluista oli ennen käytön aloittamista ollut näkemys, että tietokoneet ovat herkkiä rikkoutumaan ja menemään jumiin. Nämä haastateltujen ennakkokäsitykset olivat saattaneet olla niin vahvoja, että ne olivat olleet osaltaan vaikuttamassa siihen, etteivät he olleet aiemmin uskaltaneet tai halunneet opetella tietokoneen käyttöä. Esimerkki:

*H3: Ei niitä (tietokoneita) nyt pelätä tarvi. Että vähän se on ollu sellasta arkailuakin, että uskaltaako niitä ruveta edes näppäilemään, kun se menee ihan sekasin. Mutta ei se, kun vaan käy rohkeesti käsiks.*

Suhteutettuina ennakkokäsityksiin helposti rikki menevistä laitteista, oman käytön myötä aiemmat ennakkokäsitykset olivat useamman haastatellun kohdalla hälventyneet. Tietokoneiden kestävyys ja luotettavuus koettiin myönteiseksi yllätykseksi. Esimerkki:

*H7: Ei ne niinkun mee rikki, vaikka vähän painais jostain napista.*

Osalla haastateltavista näkemys tietokoneiden haavoittuvuudesta oli syntynyt lähipiirin, esimerkiksi puolison tietokoneen käyttöä tarkkaillessa. Eräs haastateltu kertoi, kuinka hänen puolisonsa oli kerran erehdyksissä hyväksynyt ponnahdusikkunan ehdottaman toiminnon, minkä seurauksena tietokone oli mennyt jumiin. Tämän seurauksena haastateltu alkoi itse pelätä virhepainalluksia ja tietokoneen ruudulle ilmestyviä kuvakkeita. Ketään haastateltua ei kuitenkaan oltu lähipiirin toimesta suoraan peloteltu tietokoneen käytöstä tai siihen liittyvistä ilmiöistä, vaan lähipiirin vaikutus ilmeni nimenomaan esimerkin näyttämisen kautta.

Tietokonetta ja sen käyttöä koskevien konkreettisten pelkojen lisäksi monia haastateltuja askarruttivat tietoturvaan liittyvät asiat. Ottaen huomioon, että tutkimuksen kohderyhmänä ovat tietotekniset vasta-alkajat, heidän tietonsa erilaisista tietokoneen käyttöön liittyvistä uhkatekijöistä olivat yllättävän laajoja. Haastatteluiden aikana esiin nousi huoli esimerkiksi hakkereista, tietovuodoista, identiteettivarkauksista, viruksista ja palomuuriasioista. Tietokoneen käyttöön liittyvissä peloissa suurimpana aiheuttajana olivat haastateltujen omat kokemukset, mutta turvallisuuteen liittyvissä asioissa median vaikutus näyttää korostuvan. Useat haastatelluista kokivat, että uutisoinnissa esillä olevat asiat ovat pääsääntöisesti negatiivissävytteisiä, jolloin omat pelot lisääntyvät ja vahvistuvat. Erityisesti haastateltuja tuntui askarruttavan verkkopankin turvallisuus. Esimerkki:

*H2: Kyllä se panee silleen miettimään, kun on rahoista kyse. Hakkerit on niin hyviä, kun niistähän ei jää mitään jälkeekään kun ne on käyny. Mutta just sen takia pitää itekin olla tarkka kun käy niillä tileillä, että tekee just sen proseduurin mukaan.*

Haastateltujen ikäihmisten huolta ja tarkkuutta turvallisuusasioista voidaan pitää heidän itsensä kannalta hyvänä asiana. Omien tietojen turvallisuudesta pyritään pitämään kiinni ja asiat hoidetaan huolellisesti ohjeita seuraamalla. Jotta tietokoneen käyttöön liittyvät erilaiset pelot eivät saisi valtaa ikäihmisestä, olisi tietoturva-asioista tiedottamiseen ja käyttäjien opastukseen hyvä kiinnittää enemmän huomiota. Näin kynnys tietokoneen ja internetin käytölle madaltuisi ja ikäihmisen valmius selvittää yllättävissä tilanteissa kasvaisi. Tarve ja kysyntä tietoturva-asioiden oppimiselle olisi haastateltujen mukaan selkeästi olemassa:

*H4: Tää (turvallisuus) puoli on se, mistä mä haluaisin enemmän tietää. Että periaatteessa musta tuntuu, että mä osaisin käyttää jo näitä ihan yksinkertaisia asioita, mutta sit että jos tulee jotakin hämminkiä, niin sitten mä oonkin avuton.*

Haastattelujen perusteella tietotekniikkaan liittyvät taustakäsitykset vaikuttavat tietokoneen opetteluun ja siihen, miten koneeseen suhtaudutaan. Aiemmat kokemukset tietotekniikasta muuttuvat helposti asenteiksi nykyistä tietokonetta kohtaan. Erityisesti kielteiset seikat näytetään muistettavan hyvin. Pahimmillaan aiemmat kokemukset voivat heijastua suoranaisiksi pelouksi uutta tekniikkaa kohtaan. Omien kokemusten lisäksi muiden ihmisten kertomukset tai suoranaiset pelottelut voivat vaikuttaa käsityksiin tietotekniikasta. Median vaikutus taustakäsityksiin on osaltaan vahva sen uutisoidessa näyttävästi erilaisista tekniikan mukanaan tuomista lieveilmiöitä.

### **5.3. Tietotekniikan käytön aloittaminen**

Haastateltavien kanssa käytyjen keskusteluiden perusteella vaikuttaa siltä, että ikäihmisen tietokoneen käytön aloitus on usein monen seikan summa. Syyt ovat, paitsi henkilökohtaisia, myös yhteiskunnan muutoksesta kieliviä: koetaan, että ilman tietokonetta ei tulla enää toimeen. Taustalla on joskus pidempään jatkunutta pohdintaa tietotekniikasta ja sen merkityksestä omalle elämälle. Lisäksi kaikilla haastatelluilla oli taustalla konkreettisia, käytön aloittamisen välttämättömäksi tehneitä syitä.

Ensimmäisessä alakohdassa käsitellään tekijöitä, joiden pohtiminen oli saanut haastatellut huomaamaan tietotekniikan opettelu merkityksen omalle elämälleen. Nämä tekijät ovat usein sidoksissa ajatukseen, että halutaan tulla toimeen omillaan nyt ja tulevaisuudessa. Toisessa alakohdassa tarkastellaan lähemmin niitä konkreettisia syitä, jotka olivat saaneet haastatellut päättämään, että tietotekniikan opettelu aika on nyt. Haastatelluilla konkreettiset syyt liittyivät

ennen kaikkea omaan muuttuneeseen elämäntilanteeseen sekä sopivan kurssimahdollisuuden löytämiseen.

### 5.3.1. Taustalla vaikuttanut sisäinen pohdinta

Haastatelluista viisi oli harkinnut tietokoneen käytön aloittamista jonkin aikaa, ennen kuin lopullinen päätös opetteluun aloittamisesta oli tehty. Useimmiten ajatus aloituksesta oli kypsynyt hiljalleen, kun tietokoneiden kasvava merkitys oli alettu tiedostaa entistä selkeämmin. Esimerkki:

*H2: No kyllä se (käytön aloittaminen) on mielessä ollu pitkän aikaa, sillain, että kun tää nykypäivä näyttää siltä, että ilman sitä (tietokonetta) ei tulla toimeen.*

Yleinen ajatus haastateltujen keskuudessa oli, että tietokoneiden käyttö tulisi opetella, jottei itsestä olisi vaivaa lähipiirille. Mielenkiintoisesti monilta haastatelluista löytyi lähipiiristä ihmisiä, jotka pystyivät ja olivat halukkaita auttamaan heitä tietotekniikan kanssa. Kenenkään kohdalla ei siis ollut kyse siitä, että lähipiiri olisi painostanut tai antanut käytöksellään ymmärtää, että tietokoneen käyttö olisi syytä opetella itse. Haastateltujen käytön aloituksen taustalla vaikuttikin olevan heistä itsestään kummunnut ajatus, ettei toisilla haluta teettää työtä, koska se voidaan opetella tekemään itse. Erityisesti tämä kävi ilmi niiden ikäihmisten kohdalla, joilla auttajat olivat kaukaisempia sukulaisia tai ystäväpiirin kuuluvia henkilöitä. Eräs haastateltu esimerkiksi totesi:

*H1: Tää ystäväkin, joka mulle nyt on niitä (tietoa) muutaman vuoden hankkinu, niin mulle tuli vaan sellanen mieleen, että vaikka mä korvaan hänelle, niin silti se on hänen hyväksikäyttö, hänen ajankäyttö ja koneen käyttö. Ja mä ihan tän ystävyuden pohjalta aattelen, että mä en rasittais häntä liikaa. Tää on mun motiivini, mutta ei mua kukaan oo painostanu siihen (koneen käyttöön).*

Ajatus tietokoneen opettelemisesta siitä syystä, ettei lähipiiriä tarvitsisi vaivata, nousi esiin viidessä haastattelussa. Esimerkiksi omia lapsia ei viitsittäisi kuormittaa tietoteknisillä kysymyksillä, sillä heillä ajatellaan olevan omat elämät elettävinään. Ajatus omillaan toimeen tulemisesta nousi erityisen vahvasti esiin niiden haastateltujen keskuudesta, joilla ei ollut välitöntä lähipiiriä. He kokivat vahvemmin, että asioista on selvittävä itse. Tosin lähipiirinkään olemassaolo ei monella poista ajatusta, etteikö tietokoneen käyttö olisi opeteltava itse ja omillaan olisi pärjättävä. Kolmella haastateltavista läheiset asuivat kauempana, jolloin heidän tarjoamastaan avusta ei ole hyötyä välittömässä arjessa. Esimerkki:

*H7: Mutta sekin on niin, kun tosiaan hän (tytär) on siellä (toisella paikkakunnalla), niin ei sillain oo tässä lähellä auttamassa. Että eihän nekään voi sieltä aina rynnätä tänne, kun on lapset ja niitten koulut ja työt, että se on ihan selvä asia.*

Yllä mainittujen seikkojen ohella osa haastatelluista ajatteli tietoteknisen osaamisen merkitystä selkeästi, paitsi nykyhetken osaamisen, myös oman tulevaisuutensa näkökulmasta. On varsin todennäköistä, että erilaiset palvelut siirtyvät sähköisiksi yhä enemmän ja tietokoneiden merkitys kasvaa entisestään. Edessä voi olla aika, jolloin kasvokkain tapahtuva asiointi on entistä vaikeampaa. Tilanne nähdään realistisesti niin, ettei opettelu onnistu enää kovin paljon vanhempana. Esimerkki:

*H3: Pakko se on tässä vaiheessa opetella viimeistään, kun vielä vähän on tolzillaan sillain, että ei sitä varmaan kahdeksankymppisenä enää tulis opeteltua.*

Tietotekniikan käytön aloittaminen voidaan nähdä omaa henkistä vireyttä ylläpitävänä haasteena. Uusien asioiden kohtaaminen koetaan tärkeäksi oman itsensä kannalta: on tärkeää opetella uusia asioita ja pyrkiä pysymään mukana kehityksessä. Eräs haastateltu totesi:

*H5: Ja sitten ihan noin, että ajattelee sitä pään sisustaansa, että jos jotakin vielä saattaa oppia uutta. Se on hyvin tärkeää. Kun sitten kun tulee lähdön päivä, niin vois olla ettei ois aivan sammuksissa ennen sitä, että sitä aivokapasiteettia, paljonko sitä nyt sitten on jäljellä, niin käyttäis edes sitä (...). Kun se kuitenkin olis tärkeää, että pysyis jotenkuten mukana tässä systeemissä.*

Tietokoneen opettelupäätöksen taustalla vaikuttaa haastatteluiden perusteella olevan useita samanaikaisia syitä. Monia haastateltuja yhdisti aloitusta edeltänyt sisäinen pohdinta, jonka aikana tietokoneen opetteluun tärkeyttä on pohdittu nykyhetken lisäksi oman tulevaisuuden kannalta. Tärkein syy haastatelluilla oli halu olla vaivaamatta lähipiiriään. Tähän näkökulmaan oli päädytty oman pohdinnan kautta, sillä kukaan haastatelluista ei kertonut lähipiirin olleen suoranaisesti vaikuttamassa käytön opetteluun aloittamiseen. Käytön aloitukseen voi johtaa halu haastaa itseään opettelemaan uutta. Samaten aloitusta voi kannustaa tahto seurata tietoteknistymistä ja halu pysyä mukana yhteiskunnan kehityksessä.

### **5.3.2. Välittömät syyt**

Edellisessä alakohdassa käsitellyt aloitukseen johtaneet tekijät voidaan nähdä niin, että ne ovat vaikuttaneet taustalla, kun haastateltavat olivat päättäneet aloittaa tietotekniikan opetteluun. Ne eivät itsessään ole pakottavia tekijöitä, vaan ne enemmin ”kypsyttivät” haastateltavat huomaamaan tietotekniikan merkityksen. Tässä alakohdassa käsiteltävät syyt sen sijaan olivat konkreettisemmin ratkaisemassa sitä, että käyttö oli päätetty aloittaa juuri nyt. Haastatteluiden perusteella näihin syihin liittyy kielteistä kokemusta: ilman tietokonetta erilaisia asioita ei enää pysty hoitamaan, joten

sen käyttö on aloitettava.

Palveluiden siirtyminen internetin kautta hoidettavaksi vaikuttaa haastatelluilla toimineen vahvimpana välittömänä syynä käytön aloitukselle. Asioiden hoitaminen muulla tavoin on nykypäivänä tehty vaikeaksi, minkä seurauksena haastateltavat eivät enää nähneet tietokoneen käytön opettelulle vaihtoehtoja. On ymmärrettävää, että tällöin käytön aloittaminen koetaan vahvemmin ”pakkona” ja jonakin, mikä ”täytyy” tehdä. Verkkopankki oli yksittäinen käyttökohde, joka nousi esiin kaikissa haastatteluissa. Laskujen maksamiseen liittyvät asiat tuntuivat kaikilla olleen se ”viimeinen pisara”, minkä vuoksi tietokoneen käyttö oli päätetty aloittaa. Eräs haastateltava totesi:

*H3: Viimeinen niitti oli kun (...) marraskuussa (laskunmaksuautomaatit) poistu kaikista Osuuspankeista, niin mä aattelin, että nyt täytyy sitten ruveta opettelemaan itte tietokoneen käyttö, että saan laskut maksettua.*

Kenelläkään haastatelluista ei ollut varsinaisia painavia syitä sille, miksi käyttöä ei ollut aloitettu jo aiemmin. Ennemmin on kyse siitä, että tähän asti oli pärjätty ilman konetta. Nyt opetteluun merkitys nähtiin aiempaa ajankohtaisemmaksi. Neljässä haastattelussa syynä oli oma muuttunut elämäntilanne. Näitä elämäntilanteeseen liittyviä haastatteluissa esiin nousseita asioita olivat muun muassa internetasioita hoitaneen puolison menehtyminen, kuten eräs haastateltu kertoi:

*H7: Mä sitten niinkun jäin siitä koko hommasta, että hän (puoliso) vaan sitä (tietokoneen käyttöä) hoiteli. Nyt sitten kun hän poistu täältä toiseen olomuotoon, niin mun oli sit niinkun ryhdistädyttävä. Että kun laskuja tuli.*

Käytön aloittamisen saattaa sallia myös omien aikataulujen muuttuminen opetteluun näkökulmasta suotuisammaksi. Eräs haastateltu oli esimerkiksi juuri jäänyt eläkkeelle, jonka seurauksena hänellä oli nyt enemmän aikaa ja voimia perehtyä tietotekniikkaan:

*H3: No ehkä se (syy ettei tullut kurssille aikaisemmin) oli siinäkin, kun töissä kävi ja sit kun mä aina aamulla jouduin viiden aikaan heräämään, kun menin puol seiskaan, kuuteen aamulla. Et se työpäivä oli siinä niin aikasin ja mä aattelin sitten, että sitä ei oo oikeen iskussa enää täällä iltapäivällä.*

Viimeisimpänä sysäyksenä aloitukselle voidaan pitää sopivan opettelumahdollisuuden kohdalle osumista: tässä tapauksessa työväenopiston kurssia. Kaksi haastateltua kertoi kurssikuvauksen ja lupauksen rauhallisesta tahdista olleen kuin heidän tarpeilleen suunniteltu. Tämä kurssin tuntuminen omalta oli ollut heille ratkaisevassa roolissa päätöstä tehtäessä. Lisäksi kaksi

haastateltavaa kertoi kurssipaikan olleen heille sopivasti saavutettavissa. Eräs haastateltu kuvasi kohdalle osuneen kurssin merkitystä käytön aloittamisen kannalta seuraavasti:

*Haastattelija: Harkitsitko käytön aloittamista kauan?*

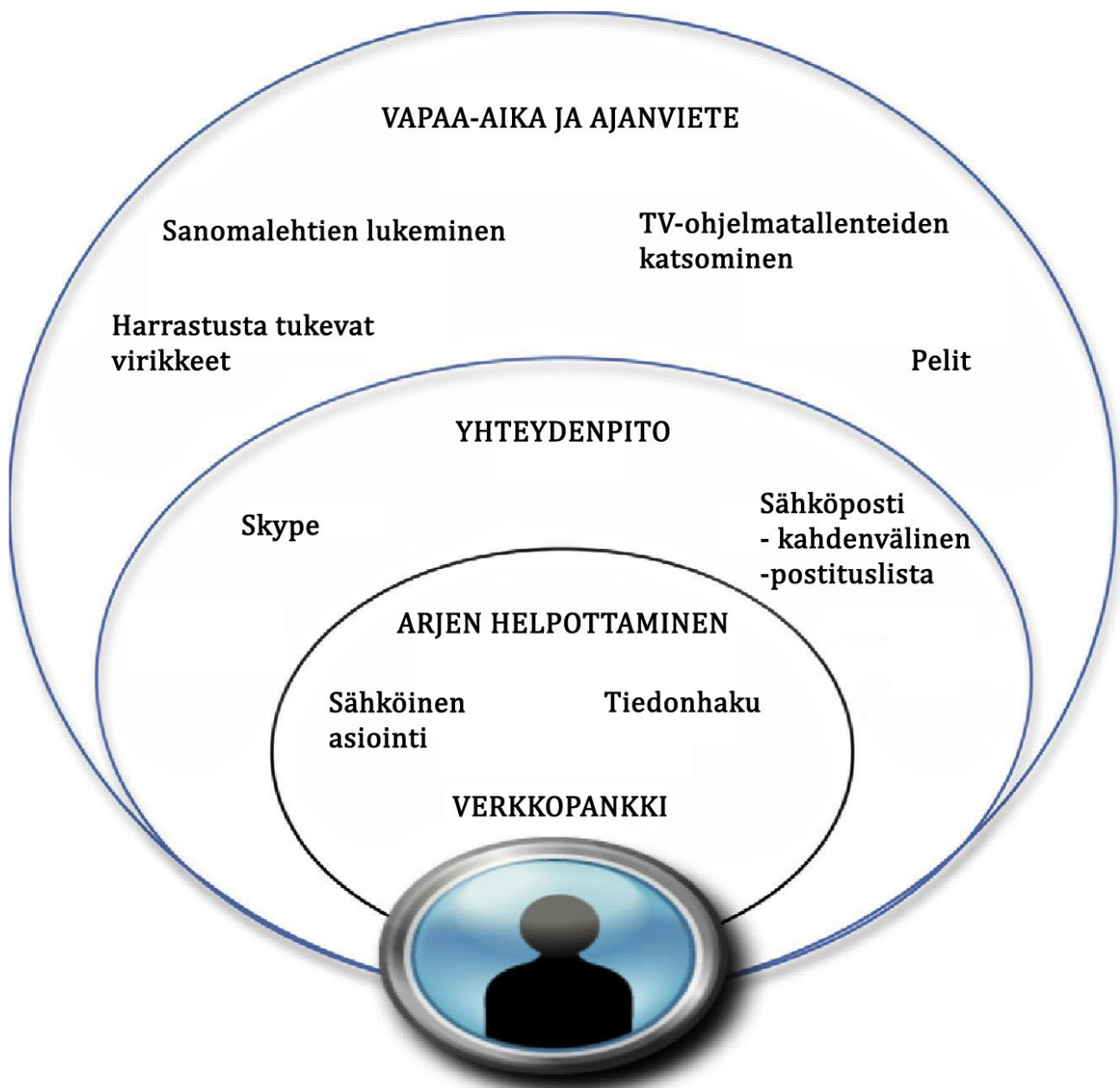
*H4: En, kun mä näin sen (ilmoituksen kurssista), niin ilman muuta. Mä en oo aikasemmin huomannu tämmöistä.*

Sisäisen pohdinnan lisäksi monilla haastatelluilla käytön aloitusta edelsi jokin konkreettinen syy tai tapahtuma, jonka seurauksena opetteluun lykkäämistä ei enää koettu vaihtoehdoksi. Haastatteluissa näihin käytön aloitukseen ajaneisiin syihin liittyi usein kielteistä sävyä. Haastatellut kokivat, että tietokoneen opetteluun oli nyt ryhdyttävä, sillä asioiden hoitamiselle ei enää ole olemassa kunnollisia vaihtoehtoja. Yhteiskunnan taholta koetun vaatimuksen lisäksi aloitukseen voivat vaikuttaa omassa elämäntilanteessa tapahtuneet muutokset tai kohdalle sattuvan sopivan opettelutilaisuuden osuminen.

#### **5.4. Haastateltujen motivaatiotekijät**

Tässä tutkielmassa tietotekniikan käyttöön liittyvillä motivaatiotekijöillä tarkoitetaan niitä erilaisia tarpeita ja toiveita, joita haastateltavilla tietotekniikan suhteen oli. Motivaatiotekijöistä puhuttaessa keskitytään konkreettisten käyttökohteiden lisäksi niiden takana piileviin motivaatioihin. Motivaatioilla tarkoitetaan syitä, joihin tietokonetta halutaan tai joudutaan käyttämään ja sitä, minkä jatkuvan tarpeen tai hyödyn tietokoneen käytön nähdään täyttävän. Edellisessä kohdassa, 5.3. *Tietotekniikan käytön aloittaminen*, avattiin pidempiaikaisia ja akuutteja syitä, joiden seurauksena haastateltavat olivat tehneet päätöksen ruveta opettelemaan tietotekniikan käyttöä. Nämä käytön aloitukseen johtaneet syyt ovat erotettavista varsinaisista, pysyvistä motivaatiotekijöistä, joihin tässä kohdassa perehdytään.

Kirjallisuuskatsauksen kohdassa 2.4. *Motivaatiotekijät* esiteltiin versio Vroman et al. [2015] kehittämästä motivaatiokehämallista [Kuva 1]. Malli kuvaa ikäihmisiä motivoivat tekijät hierarkkisesti järjestäytyneillä kehillä. Kehämallin etuna voidaan pitää sen visuaalista selkeyttä: kuvaa katsomalla saa helposti käsityksen ikäihmisten tietokoneen käyttöä motivoivista tekijöistä ja niiden välisistä suhteista. Haastatteluissa esiin nousseista motivaatiotekijöistä muodostettiin oma Vroman et al. [2015] mallin kaltainen motivaatiokehämalli [Kuva 2]. Malli havainnollistaa tutkielman keskeiset motivaatiotekijöihin liittyvät löydökset. Kuvia keskenään vertaamalla on mahdollista helposti tarkastella aiemman kirjallisuuden ja tämän tutkielman suurimpia eroavaisuuksia motivaatiotekijöistä puhuttaessa.



*Kuva 2: Haastateltujen tietotekniikan käytön motivaatiokehämalli [perustuu Vroman et al., 2015]*

Ensimmäisessä alakohdassa, joka kaaviossa sijoittuu ensimmäiselle kehälle, tarkastellaan niitä tekijöitä, jotka haastatelluilla nousivat esiin tärkeimpinä motivaatioina tietokoneen käytölle. Nämä tekijät liittyivät selvästi tietokoneen hyötykäyttöön ja arjen helpottamiseen. Toisessa alakohdassa keskitytään toiseksi yleisimmin mainittuihin motivaatiotekijöihin, jotka tässä tutkielmassa olivat sosiaalisten suhteiden ylläpitoon liittyviä. Nämä sijoittuvat kaaviossa toiselle kehälle. Viimeisessä alakohdassa tarkastellaan haastateltujen ajanviete- ja vapaa-aikatoimintaan liittyviä motivaatiotekijöitä, jotka haastatteluissa jäivät selkeästi toissijaisiksi hyöty- ja sosiaalisuustekijöihin verrattuna.



### 5.4.1. Arjen helpottaminen

Tässä alakohdassa tarkastellaan haastatteluissa yleisimmin esiin nousseita motivaatiotekijöitä. Nämä arjen helpommaksi tekemiseen liittyvät tekijät olivat paitsi yleisimmin mainittuja, ne myös nousivat kaikissa haastatteluissa esiin tärkeimpinä motivaatioina tietokoneen käytölle. Arjen helpottamiseen liittyvissä motivaatiotekijöissä tietokone nähdään ennen kaikkea hyötylaitteena, jonka avulla voidaan hoitaa erilaisia välttämättömiä askareita. Koska haastateltujen osaamisen tasoissa oli eroavaisuuksia, osalla mainitut tekijät olivat sellaisia, mihin he jo käyttivät tietokonetta, kun toisilla nämä käyttötavat olivat vasta haaveissa.

Haastatteluiden perusteella ylivoimaisesti tärkein arjen helpottamiseen liittyvä motivaatiotekijä on tietokoneen mahdollistamien pankkipalveluiden hoitaminen. Laskujen maksu oli yksittäinen käyttökohde, jota kohtaan kaikki haastateltavat osoittivat kiinnostusta. Eräs haastateltu kommentoi:

*H2: Ja laskun maksu tietysti, se on se (motivaatiotekijä) numero yks.*

Tietokone nähdään pankkipalveluiden hoitamisesta puhuttaessa vahvasti hyödyn tuojana ja oman elämän helpottajana. Pankit ovat vuosien ajan vähentäneet konttoreitaan ja palveluita on keskitetty tiettyihin toimipisteisiin. Laskujen maksaminen paikan päällä on monen haastatellun mukaan vaikeutunut. Lisäksi pankit perivät nykyään useamman euron suuruisen korvauksen paikan päällä maksetuista laskuista. Tämän korvauksen suuruus koetaan kohtuuttoman isoksi, jolloin monia motivoi tietokoneen opettelussa näiden ylimääräisten maksujen välttäminen. Esimerkki:

*H5: Se (pankin veloittama maksu) on ihan tolkuton. Kuutta euroa ja joku ottaa jo kai enemmänkin. Se on ihan käsittämätöntä. Noihan noi mitkä tulee säännöllisesti, niin ne menee suoraveloituksella, mutta kuitenkin on aina jotain, mitä täytyy. Että maalta sähkölaskut ja tommost. (...). Kun ne muutenkin maksaa, niin ei enää mitään vitosia viittis maksaa ylimäärästä.*

Haastatteluiden perusteella verkkopankin suurimmat edut kivijalkapankkiin menemisen sijaan ovat, paitsi sen käytön mukanaan tuoma vapaus ajan ja paikan suhteen, myös tietynlainen kokonaisvaltainen helppous. Eräs haastateltava totesi:

*H3: Ja justiin kun mä ajattelin näitä laskun maksamisia, niin nyt ei tarvi sitten kotoon lähteä mihinkään. Että kyllä se niinkun helpottaa tosi paljon, kun nyt joutuu sitten lähteen sinne pankille ja siellä saatto välillä olla jonoo ja sitten jo seuraava tuli siihen vartoomaan ja nyt täytyy äkkiä tästä selviytyä pois (...). (Tietokoneella) saa tehdä omalla olollaan ja kaikessa rauhassa.*

Verkkopankin ohella muut sähköiset palvelut olivat monelle haastatellulle selkeä motivaatiotekijä. Kuusi haastatelluista nosti esiin erilaiset aikojen varaukset ja ilmoittautumiset asioina, joiden hoitaminen tietokoneen välityksellä kiinnostaa heitä. Esimerkiksi lääkäri- ja laboratorioaikojen varaaminen puhelimen kautta koetaan pitkien jonottamisaikojen vuoksi hitaana ja vaivalloisena. Motivoivat syyt ovat haastattelujen perusteella pitkälti samoja kuin verkkopankin suhteen: asiat voi hoitaa koska itse haluaa ilman jonottamista. Esimerkki:

*H3: Ja sitten kaikki noi tommoset, lääkärin varaukset, pystyy tekemään netistä. Että kun puhelimella soittaa, niin eihän sinne taho heti päästä.*

Toisaalta palveluiden sähköistyminen herättää osassa myös närää ja he saattavat kokea, ettei asioiden hoitaminen muulla tavoin ole enää edes mahdollista. Eräs haastateltu totesi:

*H6: Toi on nykyään, kun kaikki täytyis hoitaa sähköpostin kautta. Puhelimella kun menee soittaaan, niin siellä lyödään luuri korvaan.*

Vaikka osittain näkemys on kärjistetty ja liioiteltu, pitää se sisällään vahvan näkemyksen, millaiseksi tietokoneita käyttämätön yhteiskunnan kokee.

Arjen helpottamiseen liittyviin motivaatiotekijöihin voidaan lisätä joukko erilaisia käyttötapoja, joiden yhteinen piirre on, että ne on ennen hoidettu jollain muulla tavalla. Eräs haastateltu kertoi esimerkiksi haluavansa katsoa internetistä eri kaupunkien karttoja ennen niihin matkustamista. Sen sijaan, että hän jokaisella kerralla ostaisi kyseisen alueen kartan, hän voi tietokoneen avulla tulostaa itselleen tarvitsemansa tiedot. Tiedonhaku ja yleinen asioiden katsominen internetistä mainittiin myönteisenä asiana kaikkien haastateltujen toimesta. Seuraavassa esimerkki tiedonhaun helppoudesta yhteishaastattelussa olleelta pariskunnalta H5 ja H6:

*H6: Ja kyllähän sieltä nyt Googlasta tietoo voi hakee, jos tarttee jostain asiasta.*

*H5: Niin, jos ei millään löydä avokadopastanohjetta, niin kaivaa sen taas sieltä. Se on varsinainen aarreaitta se Google.*

Internetin tarjoamien mahdollisuuksien ohella myös itse tietokoneen mahdollistamista arkea helpottavista toiminnoista oltiin kiinnostuneita, joskaan näitä ei haastatteluissa kovin laajalti mainittu. Haastatteluissa tietokoneen sisältämistä ominaisuuksista motivoivana nousi esiin lähinnä tekstinkäsittely, jonka avulla voidaan luopua käsin kirjoittamisesta tai aiemmin käytetystä kirjoituskoneesta. Esimerkki:

*H2: Eilenkin just, kun ei oo enää kirjoituskonetta ja mä menin tänne terveydenhoitajalle, niin mä aattelin että mä kirjoitan mun lääkelistan. Muutenhan mä oisin sen joutunu käsin tekemään. Nyt osasin sen koneella kirjoittaa ja tulostaa, eli ihan tällasia käytännön juttuja. Se paikkas kirjoituskonetta, että sai hoidettua homman. Sitä mä oon*

*kaivannukin, että sen takia mun pitää oppia, kun jotain pitää ihan koneellakin kirjottaa, ei voi käsin kaikkee raapustaa. Sen takia se on ainoa konsti nykyään.*

Haastateltujen suhtautuminen heitä motivoiviin tekijöihin ei kuitenkaan ollut yksinomaan myönteistä. Haastatellut näkivät tietokoneen käytössä selkeästi kaksi puolta. Vaikka kaikki haastatellut osoittivat kiinnostusta esimerkiksi verkkopankin käyttöä kohtaan, herätti se heissä koetun hyödyn lisäksi myös muita ajatuksia. Viiden haastatellun puheesta nousi jollain tavalla esiin joko ajatus kanssakäymisen siirtymisestä ruudun välityksellä käytäväksi tai henkilökohtaisen palvelun saannin katoaminen. Haastatteluiden perusteella vaikuttaa siltä, että useimmille on tutumpaa ja mieluisampaa lähestymistapa, joka pohjautuu vahvemmin kokemukseen henkilökohtaisesta palvelusta ja siihen liittyvästä ihmisten kohtaamisesta. Tietokoneiden kanssa toimiessa jää puuttumaan tietynlainen sosiaalinen aspekti, mitä osa haastatelluista selkeästi harmitteli. Kun eräältä haastatellulta kysyttiin, mitä mieltä hän on tietokoneesta, hän vastasi seuraavasi:

*H5: Jotenkin, no käytänpö semmosta sanaa kun vastenmielinen. Mä tykkään enemmän ihmisten kanssa (hoitaa asioita) kun minkään koneen kanssa.*

Haastateltujen keskuudessa tietokoneen tärkeimmäksi tehtäväksi nähtiin ennen kaikkea oman arkielämän helpottaminen ja mahdollisuus hyötyasioiden hoitamiseen. Erityisen kiinnostuneita haastatellut olivat verkkopankista ja muista sähköisistä palveluista, joiden hoitaminen kivijalkatoimipisteissä on vaikeutunut. Vaikka tietokoneen nähdään tuovan mukanaan helpotusta asioiden hoitamiseen muun muassa nopeuden ja vapauden muodossa, herätti se lähes kaikissa haastatelluissa hieman kaksijakoisia tunteita. Sähköinen asiointi vähentää kasvotusten saatavaa palvelua, jolloin monille tuttu ja miellyttäväksi koettu sosiaalinen kanssakäyminen jää puuttumaan.

#### **5.4.2. Yhteydenpito**

Toinen kokonaisuus motivaatiotekijöistä puhuttaessa muodostuu yhteydenpitoon liittyvistä teemoista. Haastatelluissa yleisimmin mainituksi yhteydenpitovälineeksi nousi sähköpostin ohella verkkopuhelusovellus Skype. Sosiaalista mediaa tai sen erilaisia muotoja ei maininnut kukaan haastatelluista. Verrattuna edellisessä alakohdassa esiteltyihin arjen helpottamista käsitteleviin motivaatiotekijöihin, yhteydenpidon merkitys oli haastateltujen keskuudessa selkeästi vähäisempi.

Haastatteluiden perusteella vaikuttaa siltä, että ikäihminen tarvitsee selkeän syyn, jotta hän on kiinnostunut käyttämään tietokonetta yhteydenpitoon. Haastatelluista vain yksi kertoi haluavansa oppia käyttämään sähköpostia sen mahdollistaman yhteydenpidon vuoksi. Hänellä selitys oli selkeä: aktiivinen harrastusporukka, jossa on tapana lähetellä toisille viestejä. Tosin haastatelluista kolme

mainitsi käyttävänsä sähköpostia auttavasti jo nykyisin ja ainakin yksi heistä oli sen kautta yhteydessä lähipiiriinsä. Heille sähköpostin käyttö oli kenties jo sen verran tuttua, että sitä ei samalla tavalla enää osattu listata omiin motivaatiotekijöihin.

Haastateltavista kolme ei kokenut haluavansa käyttää tietokonetta yhteydenpitoon, eikä toisaalta nähnyt sille tarvetta. Selitys käyttämättömyydelle voi olla looginen: lähipiiristä ei löydy ihmisiä, joiden kanssa voitaisiin tai haluttaisiin olla tekemisissä tietokoneen välityksellä. Esimerkiksi yhdellä haastatelluista lapset perheineen asuivat sen verran lähellä, ettei hän nähnyt mitään syytä olla heihin yhteydessä tietokoneen välityksellä. Osalle taas perinteisemmät yhteydenpitotavat, kuten puhelimella soittaminen, ovat luontevampia tapoja pitää yhteyttä läheisiin. Kirjoittaminen saatetaan kokea hankalaksi ja epäkäytännölliseksi tavaksi kertoa omista kuulumisista. Eräältä haastatellulta tiedusteltiin, käyttääkö hän tietokonetta yhteydenpitoon. Hän kuvasi sosiaalisten suhteiden ylläpitoaan seuraavasti:

*H2: En, mä tykkään soittaa puhelimella. Mä en niinkun erityisemmin tekstiviesteistäkään, puhun puhelimessa sitten kun puhun. Ei oo korvannu eikä varmaan korvaakaan. Mä oon niin vanhanaikainen, että tykkään jutella. En mä saa paperille sitä, pitäis kirjoittaa niin paljon. Se on helpompi puhua.*

Tietynlainen varauksellisuus omien tietojen jakamisesta internetiin näyttää haastatteluiden perusteella osittain hillitsevän joidenkin halua käyttää sähköpostia. Eräs haastateltu totesi, että hän varoo kirjoittamasta liikaa henkilökohtaisuuksia tai muita tärkeitä asioita viesteihinsä, vaikka vastaanottajina ovat hänen omat ystävänsä. Mikäli sähköpostia käytetään, se ei näytä korvanneen perinteisempiä yhteydenpitovälineitä kuten puhelimia, vaan se on pikemmin tullut muiden kommunikointitapojen rinnalle. Yllä mainittu haastateltu oli esimerkiksi omiin lapsiinsa yhteydessä pääsääntöisesti puhelimitse, mutta mainitsi tämän lisäksi saavansa heiltä sähköpostitse muun muassa valokuvia.

Tärkein yhteydenpitoväline haastateltujen keskuudessa vaikutti olevan puhelin: kaikilta löytyi kännykkä. Tämän pohjalta voidaan pitää ymmärrettävänä, että sähköpostin lisäksi mielenkiintoa haastateltujen keskuudessa herätti Skype, joka mahdollistaa yhteydenpidon tutuksi koetun puhumisen avulla. Skype nousi esiin viidessä haastattelussa ja mielenkiintoisesti sen mainitsi myös eräs haastateltu, vaikka hän ei ollut sitä itse käyttänyt eikä edes omistanut tietokonetta. Kahdelle sovellus oli tuttu puolison sitä käytettyä. Alla olevasta keskustelusta käy hyvin ilmi myös muissa haastatteluissa esiintyneet suurimmat motivaatiot ja käyttötarkoitukset, jotka Skypen opetteluun kannustavat. Lainauksessa esiintyvät yhdessä haastatellut H5 ja H6:

*Haastattelija: Onko sellasia ihmisiä, joihin haluaisit tietokoneella pitää yhteyttä?*

*H5: Olis, juu. Mun ainoo isänpuoleinen tyttöserkkuni on talvet Kanarialla. Ja ihan*

*vaan muuten olis mukava joskus höpötellä.*

*Haastattelija: Miten te nyt ootte yhteydessä?*

*H5: No oikeestaan aina kun (serkun nimi) tulee täällä käymään, isänsä on täällä, niin sitten me nähdään. Kaks taikka kolme kertaa vuodessa. On aika vaikeeta.*

*Haastattelija: Ei tuu tavallisella puhelimella soiteltua?*

*H5: Ei, ei, se on niin kallista.*

*H6: Niin ja eikös se ilmasta oo sillä Skypellä?*

*H5: On, se tulee siihen kuukausimaksuun.*

*H6: Ja poika vaan on Helsingissä, niin sinnekin olis helpompi taikka halvemmaks tulis.*

*H5: Niin no yleensä se on niin, että sieltä päin soitetaan kun, ettei soita semmoseen aikaan, kun toisella on jotain muuta menossa. Mutta että lapsenlapsille olis ihan kiva soittaa.*

Edullisuus sekä mahdollisuus toisen ihmisen näkemiseen puhumisen yhteydessä kävivät ilmi suurimpina kannustimina Skypen käytölle. Osa haastatelluista koki selkeästi, että ilmaisen puheyhteyden seurauksena yhteydenpito sukulaisiin ja ystäviin saattaisi lisääntyä. Vaikka Skypen edut tavallisiin puheluihin verrattuna yleisesti haastatteluissa tunnistettiin, ei se silti saanut kaikkien haastateltujen varauksetonta hyväksyntää. Eräs haastateltu kertoi, että häneltä kyllä löytyy Skype asennettuna tabletille, muttei hän juurikaan käytä sitä. Suurimmaksi selitykseksi nousi paitsi verkkoyhteyksien epävarmuus myös tietynlainen epäkäytännöllisyys verrattuna tavalliseen puhelimeen:

*H2: Skype on tabletissa, mutta se ei oo mulla päällä kun silloin kun mä (olen tietokoneen ääressä), niin siitä ei oo mitään hyötyä. Pitäs sopia kellonajat, eikä siihen saa aina yhteyttäkään. Kun mäkin oon sitä joskus räplänny, niin siinä on aikoja, että ei saa yhteyttä. En mä tiedä missä se vika sitten on, mutta ei se oo niin saletti, että jos kello kaheksan ehtoolla soitat, niin et välttämättä saa sitten yhteyttä.*

Saman Skypen käyttöön liittyvän epävarmuuden toi esiin myös toinen haastateltu. Hän mainitsi mieluummin käyttävänsä tavallista puhelinta yhteydenpitoon. Tietokoneen edessä istumisen sijaan puhelimen avulla tapahtuva yhteydenpito antaa erilaista vapautta sekä itselle että puhekuppanille. Haastatellulla oli tapana soitella tyttärensä kanssa tämän ajaessa työmatkoja, jolloin tietokoneen kautta tapahtuva yhteydenpito ei olisi edes mahdollista.

Kiinnostus erilaisia tietokoneen kautta tapahtuvia yhteydenpitotapoja kohtaan jäi useimmissa haastatteluissa kaikesta huolimatta varsin vähälle. Ensisijaiseksi motivaatioksi sosiaalisuuden hoitaminen tietokoneen välityksellä ei noussut kenelläkään haastatelluista. Ne

haastatellut, jotka jo käyttivät sähköpostia, olivat ottaneet sen ylimääräiseksi lisäksi yhteydenpitotapojensa joukkoon. Esimerkiksi kännykällä tapahtuvia puheluita se ei ollut korvannut kenelläkään. Osittain haluttomuutta käyttää tietokonetta yhteydenpitoon selittänee monen haastatellun henkilökohtainen tilanne: heillä ei ole kaukana asuvia läheisiä tai ystäviä, joihin olla yhteydessä. Toisaalta haastatellut koostuivat aktiivisista ikäihmisistä, joista moni kertoi säännöllisesti käyvänsä esimerkiksi kyläilemässä ympäri Suomea sukulaisten ja tuttavien luona. Eräs haastateltu totesikin, että kiinnostus tietokoneen kautta tapahtuvaa yhteydenpitoa kohtaan saattaa lisääntyä ikääntymisen myötä tulevaisuudessa, mikäli ”*sitten enää kykenee*”.

#### 5.4.3. Vapaa-aika ja ajanviete

Vapaa-aikaan ja ajanvietteeseen liitettävissä olevat motivaatiotekijät vaikuttivat jäävän useimmilla haastatelluista selkeästi toissijaiseksi motivaatioiksi. Kaikkia haastateltuja tietokoneen mahdollistama ajanviete ei kiinnostanut edes teoriassa. Yksi haastateltava totesi olevansa tietoinen tietokoneen tarjoamista vapaa-aikaan liittyvistä käyttömahdollisuuksista, mutta tiedonhaun ja laskujen maksun lisäksi hän ei ollut kiinnostunut käyttämään tietokonetta muuhun. Esimerkki:

*H1: Siellähän ois paljon muitakin mahdollisuuksia, niin en mä niitä käytä. Esimerkiksi televisiota mulla ei ole. Enkä aio tietokoneessakaan käyttää televisiota. Se on vaan sitä varten, että mä haen siltä sitä mitä mä tarvin.*

Haastatteluissa mainitut vapaa-aikaan liittyvät motivaatiotekijät olivat varsin käytännöllisiä. Kolme haastateltavaa nosti esiin halun lukea sanomalehtiä internetin kautta. Heidän tarkoituksenaan ei ollut korvata perinteisiä lehtiä sähköisillä versioilla, vaan lähinnä käyttää hyväksi nykyteknologian mahdollisuuksia, jonka avulla mitä tahansa lehteä voi käytännössä lukea missä vain. Kaksi haastateltua haluaisi tulevaisuudessa lukea lehtiä kesämökillä ollessaan, missä lehtiä ei ole tähän mennessä voinut lukea. Eräs henkilö puolestaan oli aikanaan asunut useammalla paikkakunnalla ympäri Suomen ja nyt Tampereelle palattuaan hän haluaisi seurata, mitä entisissä asuinkaupungeissa tapahtuu.

Sanomalehtien seuraamisen lisäksi vapaa-aikaan liittyvistä motivaatiotekijöistä tuotiin esiin tietokoneen käyttö harrastustoiminnan apuna sekä puhdas ajanviete. Kolme haastatelluista kertoi harrastuksestaan, johon he haluaisivat hyödyntää tietokoneen ja internetin tarjoamia mahdollisuuksia. Esimerkiksi yksi haastatelluista harrasti kankaankudontaa. Häntä kiinnostivat suuresti internetistä löytyvät uudet mallit ja kuviot, joista hän oli kuullut harrastuksessa käyviltä ystäviltään. Ruoanlaiton ja uusien reseptien etsimisen mainitsi kaksi haastateltavaa. Internetin hyödyksi koettiin laaja valikoima ja helppous: omaa reseptilaatikkoa ei enää tarvitse lähteä

penkomaan. Tietokoneen käytön viihdemielessä mainitsi vain kolme haastateltavaa. Kaksi heistä oli kiinnostuneita erilaisista peleistä, kuten pasianssista, joita tietokoneella voi pelata. Tämän lisäksi esiin nousi yhden haastatellun kiinnostus katsoa televisio-ohjelmia jälkitalenteena. Jokaisen haastatellun kohdalla arjen helpottamiseen ja yhteydenpitoon liittyvät tekijät mainittiin selkeästi tärkeimpinä syinä omalle motivaatiolle ja käytön opettelulle. Asioiden hoito nousi kaikilla ensimmäiseksi motivaatioksi, minkä jälkeen seuraavan esiin nostettiin tietokoneen mahdollistama sosiaalisten suhteiden ylläpito. Tietokoneen mahdollistama ajanviete erilaisine käyttökohteineen ei herättänyt haastatelluissa juuri mielenkiintoa. Näiden kahden ensinnä käsitellyn motivaation tärkeys näkyi myös siten, että erilaisia hyötykäyttöön ja sosiaalisten suhteiden hoitoon liittyviä käyttötapoja mainittiin määrällisesti enemmän kuin vapaa-aikaan ja ajanvietteeseen liittyviä.

### ***5.5. Tietotekniikan opettelu haastateltujen näkökulmasta***

Aineiston luokittelun perusteella viides pääluokka muodostettiin erilaisista opetteluun liittyvistä teemoista. Haastatelluissa nousi esiin useita opettelutilanteeseen, opettajaan ja kanssaoppilaisiin liittyviä ajatuksia. Näitä opettajaan ja muihin oppilaisiin liittyviä näkökulmia ei haastattelukysymyksissä painotettu, mutta ottaen huomioon haastateltavien valikoitumisen työväenopiston kurssilaisista, teemojen esiin nousua voidaan pitää ymmärrettävänä.

Ensimmäisessä alakohdassa nostetaan esiin haastateltujen omia näkemyksiä siitä, minkälaisia ongelmia he tietokoneita käyttäessään kohtaavat, millaisia ominaisuuksia he kaipaavat ja millaista ikäihmisille ja vasta-alkajille suunniteltu tietotekniikka voisi heidän mukaansa olla. Toisessa alakohdassa tarkastellaan haastateltujen aiempia kokemuksia tietokoneista ja muista samankaltaisista laitteista sekä tutkitaan, millainen vaikutus näillä on ollut nykyopetteluun. Kolmannessa ja neljännessä alakohdassa perehdytään oppimisympäristön, opettajan ja omatoimisen harjoittelun tärkeyteen, joita haastateltavat nostivat esiin. Lisäksi haastatellut pääsevät kertomaan, millainen vaikutus lähipiirillä on ollut opetteluun kannalta, minkälaiset asiat heille ovat tähän mennessä opetteluun synnyttäneet onnistumisen tunteita ja kuinka oppiminen on helpottanut aikaisempia pelkoja ja ennakkokäsityksiä. Viimeisessä alakohdassa katsotaan, millaiseksi haastatellut ikäihmiset oman osaamisensa näkevät nyt ja miten he sen toivovat tulevaisuudessa kehittyvän.

#### **5.5.1. Koneiden käytettävyysongelmat haastateltujen näkökulmasta**

Lähes jokainen haastateltava nosti esiin jonkinlaisia näkemyksiä siitä, minkälaiset asiat tietokoneen käyttämisestä tekevät vaikeaa ja miten näitä vaikeuksia voitaisiin korjata ja parantaa. Haastateltujen kokemat käytettävyysongelmat ovat olennaisessa osassa siinä, millaiseksi tietokoneen opettelu ja

käyttö koetaan. Mikäli jokin asia koetaan vaikeaksi tai epäselkeäksi, sen vaikutus heijastuu helposti käytön opetteluun ja ylipäättään asenteeseen tietokonetta kohtaan. Valtaosalla haastatelluista käytettävyysoongelmat liittyivät sovellusten ja internetsivujen epäselkeäksi koettuun rakenteeseen ja itselle tuntemattomien konventioiden käyttöön suunnittelussa. Myös käytetty kieli, joka on tietokoneterminologian ohella usein englantia, tuotti monille vaikeuksia.

Neljä haastateltavaa sanoi suoraan, että tietokone on heidän mielestään liian täynnä erilaisia asioita, ja että tietokoneiden tulisi olla nykyistä yksinkertaisempia. Haluttujen toimintojen tekeminen vaikeutuu, kun tietokoneen näyttö tai internetsivusto on täynnä asioita, joita ei itse käytä tai edes kaipaa. Eräs haastateltu toivoi suunnittelijoiden ottavan eritasoiset käyttäjät paremmin huomioon, sillä nykyisellään hän koki tietokoneen olevan liian vaikea perustoimintoja käyttävän näkökulmasta:

*H7: No sitä mä oon aatellu ittekseni, että noi viisaat ihmiset, jotka noita tietokoneita tekee ja suunnittelee ja ohjelmia sinne, niin vois tehdä semmotten tavallisen, ettei se olisi niin monimutkanen. Että se olisi yksinkertaisempi, noi tommottet perusjutut (...). Siellä (tietokoneessa) on niin paljon sitä tavaraa sitten, että on niinkun kysymysmerkki tämmönen mummu.*

Haastatellut toivovat itse tietokoneiden ohella myös muista yleisimmin käytetyistä palveluista, kuten verkkopankista, helppokäyttöisempiä versioita käytettäväkseen. Esimerkki:

*H4: Tavalliseen laskunmaksuun mun mielestä ei tarvis ollenkaan olla noin fiksuja noi, että niin paljon kaikkee, sijoitusjutut ja mitä siellä kaikkee oli. (...) Että miksei tosissan tehtäis sellasta näyttöä nyt, että mä maksan vaan laskuni.*

Haastatteluiden perusteella vaikuttaa siltä, että monille vasta-alkajille erityistä vaikeutta teettää sen ymmärtäminen, miten internetsivustoilla edetään ja liikutaan. Koska tietokoneiden käyttö on vasta aloitettu, vakiintuneita käytäntöjä ja metaforia ei vielä tunneta, jolloin sivustoilla eteneminen saattaa tuntua epäselvältä. Tällöin huolta saattaa aiheuttaa esimerkiksi se, mitä tapahtuu ja mihin päätyy, kun tietystä painikkeesta painaa. Mikäli suunnittelussa käytettyjä konventioita ei tunnusteta, selkeän poistumistavan löytäminen eri tiloista ja tilanteista voidaan kokea vaikeana. Eräs haastateltava esimerkiksi totesi:

*H7: Se on siis jotenkin niin tehty... vaikka kuulemma se on yksinkertasta ja sillain, mutta mun mielestä se on kuitenkin niin (tauko) siinä on niin pienesti niitä kaikkia sitten mistä saa painettua ja... se niinkun sekottaa sillain, että on niin monta. Ei se oo niin selvä jotenkin se kun siirtyy paikasta toiseen. Tuntuu vähän siltä, että eksyy sinne. Semmonen tunne on.*



Haastatteluiden perusteella vaikuttaa siltä, että tämän kaltaisista haasteellisiksi koetuista tilanteista selviäminen helpottuu, kun suunnittelussa käytettyjä ikoneita aletaan tunnistaa ja alkuvaiheen opettelusta päästään eteenpäin. Esimerkki:

*H5: No yks (pelko) on se, että jos mä painan tosta, niin mitä sitten tapahtuu. Niin sillä just on hyvä käydä siellä kurssilla, että oppii sieltä kulmasta sen millä pääsee takasin. Se on sellanen lohdullinen se kiemuranuoli siellä vasemmassa yläkulmassa.*

Oman vaikeutensa käyttöön vaikuttaa luovan tietokoneessa käytetty kieli. Erityisen haastavana pidetään tietokoneissa käytettyä ”kapulakieltä”: asiat esitetään epäselkeästi ja itselle tuntemattomalla tietokonejargonilla. Kolme haastateltua nosti esiin, etteivät he aina ole varmoja, mitä jollakin käsitteellä tarkoitetaan. Eräs haastateltu totesi:

*H7: Kyllä sekin (tietokoneessa käytetyt termit) joskus on tuntunu kyllä vaikeelta. Ne termit on niinkun tota, ettei aina sit tiä oikeen, että onks ihan varma nyt sitten et tarkottaaks tommosta vai tommosta. Et siinä on semmosta tulkinnan mahdollisuutta.*

Tämä käsitteiden vieraus heijastuu käytön lisäksi opetteluun. Esimerkiksi tietokoneen käyttöön ohjaavat oppaat on voitu kirjoittaa siten, ettei koneisiin perehtymätön ymmärrä niitä:

*H5: Ja niin kun meillä on, ainakin kolme kirjaa siitä tietokoneen käytöstä, mutta se on ihan sama, kattelenko mä kiinalaisia kirjoitusmerkkejä vai sitä kirjaa. Ei sitä... Mielenkiinto ei kestä. Ne on niin vaivalloista.*

Vaikeiden käsitteiden lisäksi englannin kielen satunnainen esiintyminen saattaa aiheuttaa haasteita osalle ikääntyneistä. Kaksi haastateltua mainitsi, että he kokevat englannin käytön ongelmana. Itselle vieraan kielen esiintyminen saattaa aiheuttaa pelkoa ja epävarmuutta, sillä ilmestyneiden kuvakkeiden asiasisältö jää helpommin epäselväksi. Tällöin mahdollisuus virheiden tekemiseen kasvaa, kun epähuomiossa jokin toiminto saatetaan hyväksymisen sijaan hylätä tai vastaavasti toisinpäin.

Viimeisimpänä suunnitteluun ja käytettävyyteen liittyvänä asiana käsitellään ikääntymisen mukanaan tuomat fysiologiset muutoksia. Kaksi haastateltavista toi esiin näköön liittyvän heikentymisen, mikä osaltaan voi luoda haasteita opetteluun. Esimerkiksi heikko valaistus voi vaikeuttaa näkemistä entisestään. Näön kannalta ongelmia aiheuttaa liian pienen fonttikoon käyttö tai erilaisten elementtien liian tiivis sijoittelu käyttöliittymään. Heikko näkö paitsi vaikeuttaa myös hidastaa oppimista. Eräs haastateltu kommentoi heikentynyttä näköä ja sen vaikutuksia seuraavasti:

*H4: Mut että tää alkaa nyt tässä iässä olla (...) tää näköjuttukin sitten. Kun ruutu on täys jotain tekstiä. Tietenkin sitä voi suurentaa sitä tekstiä siinä, mutta kuka sitä nyt ehtii suurentelemaan siinä. Kun on kakstehoo ja kaihi kasvaa ja kaikkee tämmöstä. Et*

*ensinnäkin menee niinkun hitaasti se tietokin sillä tavalla, kun näkö heikkenee.*

Haastattelujen perusteella voidaan todeta, että tietokoneen opettelun aloittamista vaikeuttavat monenlaiset seikat. Tietotekniikkaan perehtymätön vasta-alkaja ei välttämättä vielä tunnista erilaisia suunnittelussa yleisesti käytettyjä metaforia ja konventioita, jolloin tietotekninen maailma voi tuntua itselle vieraalta. Tällöin esimerkiksi internetissä sivustolta toiselle siirtyminen saatetaan kokea hankalana. Lisävaikeutta saattaa haastateltavien mukaan aiheuttaa heikentynyt näköaisti. Monien haastateltavien toiveena olisikin saada käyttöönsä helppokäyttöisempiä tietokoneita ja internetsivustoja.

### **5.5.2. Aiemmat kokemukset opettelun apuna**

Haastatelluista kuudella oli aiempaa kokemusta tietotekniikan käytöstä. Neljälle kokemusta tietokoneista oli karttunut työelämässä ollessa. Lopuista toinen oli tutustunut tietokoneeseen kotonaan ja toinen laski kokemukseksi erilaisten näyttöpäätteiden käytön julkisissa tiloissa. Kukaan haastatelluista ei tuonut esiin, että aikaisemmasta käytöstä olisi ollut merkittävää hyötyä nykyopettelussa. Ainoastaan konkreettisissa asioissa, kuten tietokoneen näppäimistön hahmottamisessa, aiempi kokemus koettiin hyödyksi.

Haastattelujen perusteella vaikuttaa selkeästi siltä, että aiemmillä kokemuksilla on yhteys siihen, millaiseksi opeteltava teknologia koetaan. Mikäli haastatellulla oli aiempia huonoja kokemuksia teknologian käytöstä, hän todennäköisesti koki tekniikan opettelun kielteiseksi myös nyt. Esimerkiksi yksi haastateltu oli työelämässä ollessaan kokenut ison tehdasjärjestelmäkoneen käytön epämiellyttävänä, sillä muun muassa virheiden tekemisellä peloteltiin, eikä mistään saanut harjoitteluvaiheessa tukea. Hän kuvasi itseään konekammoiseksi ja johtuen aiemmasta kokemuksestaan myös nykykone herätti hänessä kaksiajakoisia ajatuksia. Hän pystyi näkemään tietokoneen mukanaan tuomat mahdolliset edut ja hyödyt, mutta toisaalta hän arkaili sen käyttöä ja kuvaili niiden herättävän hänessä kunnioitusta:

*H4: Onhan ne (tietokoneet) mielenkiintoisia, onhan ne... Siis mutta kyllä mä vierastan niitä. Mutta kyllä mä haluaisin oppiakin. En mä vielä haluais myöntää, että mä en osaa. Että se on vähän tämmönen kaksiajakoinen. Kyllä mä aika tavalla kunnioitan niitä vielä. Mä en oo kasvanu, vaikka mä oon ollu niiden kanssa tekemisissä, mutta se on ollu vähän erilaista. Mun ensinnäkin pitäis olla vähän rohkeempi, että kyllä mä aika arka oon vielä sen kanssa.*

Mitä kauempaa kokemus tietokoneen käytöstä on, sitä vähemmän siitä näyttää haastatteluiden perusteella olevan konkreettista hyötyä siirrettävissä nykyaikaan. Kukaan neljästä työelämässä

tietokonetta käyttäneestä haastatellusta ei nähnyt aiemmasta käytöstä seuranneen suurta etua nykytietokonetta opeltaessa. Mainitut neljä haastateltua olivat ehtineet olla eläkkeellä 10-15 vuotta, eikä heistä kukaan ollut aktiivisesti jatkanut tietokoneen käyttöä eläkkeelle jäämisensä jälkeen. Vaikka käyttöliittymät ovat kymmenisen vuotta sitten olleet tietokoneissa jo varsin nykyisen kaltaisia, ei käytöstä silti koeta olleen sen suurempaa hyötyä. Tämä selittynee tietokoneiden asteittaisen muuttumisen ohella sillä, että työelämässä käyttö on ollut rajattua, suppeaa ja kohdistunut esimerkiksi vain johonkin tiettyyn ohjelmaan. Haastatteluiden perusteella suuri selittävä tekijä on omien taitojen ruostuminen ja asioiden unohtuminen. Esimerkki:

*H4: Enhän mä enää muista siitä (tietokoneen käytöstä) mitään ja kaikki on muuttunut sen jälkeen. Se on ihan erilaista nykyään.*

Siinä missä aiemmista kokemuksista näytetään ensisijaisesti muistavan kielteiset asiat, aiemman käytön hyöty näyttää ennen kaikkea välittyvän tietokoneen konkreettisten osien ja ominaisuuksien tunnistamiseen. Myönteiseksi asiaksi kolme työelämässään tietokonetta käyttänyttä haastateltua mainitsi näppäimistön tuttuuden ja sitä kautta syntyneen tietynlaisen tuntuman konetta kohtaan. Eräs haastateltu esimerkiksi totesi:

*H4: No joo, tän (näppäimistön) mää osaan. Kymmensormijärjestelmän. Kyl ne jostain tulee mulle. Tää puoli on mulle tuttua kyllä, että se on jääny tänne jonnekin. Tietää minkä näppäimistön takaa löytää euronmerkit ja kaikki tämmöset.*

Samanlaisia, tietokoneen tutummaksi tekeviä elementtejä haastateltavat olivat löytäneet myös muista samankaltaisista laitteista. Eräs haastateltu mainitsi, miten ”*painikkeet ja se näpyttely*” ovat tuntuneet tietokonetta opeltaessa tutulta, sillä hän oli tottunut niihin pankkien maksuautomaattien yhteydessä. Samaten kirjoituskone mainittiin laitteena, jonka osaaminen on helpottanut näppäimistön käyttöä. Aikaisemman käytön yhteydessä tapahtuneita myönteisiä kokemuksia, jotka nyt olisivat heijastuneet myönteisesti opetteluun, ei haastatteluissa mainittu.

Haastattelujen perusteella aiemmasta tietoteknisestä kokemuksesta ei näytä olevan merkittävää hyötyä nykyopetteluun kannalta. Vaikka ihminen olisi aiemmin käyttänyt tietokonetta, hän ei välttämättä joko muista sen käytöstä mitään tai osaa yhdistää aiemmin oppimiaan asioita nykyiseen laitteeseen. Suuri hyöty vaikuttaa olevan samankaltaisina säilyneiden ominaisuuksien, kuten tietokoneen näppäimistön tuttuudessa. Jotkut ominaisuudet voidaan kokea itselle tutuiksi, vaikkei koskaan olisi käytetty tietokonetta. Tähän viittaa se, että muutamat haastatellut nostivat esiin kirjoituskoneista ja pankkiautomaateista tutuksi käyneen näppäimistön ja näpyttelyn, kun heiltä tiedusteltiin nykytietokoneiden opettelussa auttaneita aiempia kokemuksia.

### 5.5.3. Oppimisympäristön merkitys

Tässä alakohdassa tarkasteltavat teemat käsittelevät haastateltujen esiin nostamia oppimiseen ja oppimisympäristöön liittyviä asioita. Koska kaikki haastateltavat olivat työväenopiston kurssilta, heitä yhdistivät opetuksen kannalta samat lähtökohdat. Vaikka esiin nousseet näkökulmat ovat sidoksissa kurssimuodossa tapahtuvaan opetukseen, niistä on löydettävissä laajemmin sovellettavissa olevia näkemyksiä, millaisia asioita ikäihmiset saattavat arvostaa alkaessaan opetella tietokoneiden käyttöä. Kaikki seitsemän haastateltua kokivat käymänsä työväenkurssin myönteiseksi oppimisensa kannalta. Monet nostivat spontaanisti esiin positiivisia näkemyksiään opettajasta, opetustyylistä ja muista opiskelijoista, vaikka näistä ei heiltä systemaattisesti kysytty.

Haastateltavat vaikuttivat olevan hyvin tyytyväisiä valitsemaansa kurssiin. Syyt tyytyväisyydelle vaihtelivat henkilöittäin: siinä missä yksi haastateltu koki saaneensa kaipaamaansa varmuutta käytölleen, toinen taas iloitsi oppimistaan asioista. Haastattelujen perusteella kurssimuotoinen tapa opetella tietokoneen käyttöä on hyvä, sillä se tarjoaa turvallisen oppimisympäristön, jossa on saatavilla apua ja vertaistukea. Omin päin tapahtuva opiskelu ei haastateltavia innostanut ja kuten eräs haastateltu totesi: ”*ei siitä tuu yhtään mittään, ainakaan vanhalla ihmisellä*”. Kolme haastateltua kertoi yllättyneensä, miten suosittu kurssi on ja kuinka sitoutuneita ihmiset ovat käymään tunneilla. Heidän mukaansa samankaltaisille mahdollisuuksille opetella tietokoneen käyttöä voisi ikäihmisten keskuudessa olla nykyistä tarjontaa enemmän kysyntää: nytkään kaikki kurssille halunneet eivät olleet mahtuneet mukaan. Esimerkki:

*H4: Mun mielestä tommonen kurssi mikä täällä nyt on, niin se on ihan hyvä. Mä yllätyin ensiksikin siitä, et se on täysi ja siellä on miehiäkin. Et niitä (kurseja) pitäa olla vähän enemmänkin.*

Opettajan ja opetustyylin merkitys opetteluun alkuvaiheessa on haastattelujen perusteella merkittävässä roolissa. Jokainen haastatelluista nosti esiin joko opettajaan tai opetustyyliin liittyviä asioita ja mielipiteitä. Haastatteluiden perusteella vaikuttaa siltä, että vasta-alkajan näkökulmasta on tärkeä lähteä liikkeelle perusasioista, kuten koneen käynnistyksestä. Opettaja ei saisi olettaa, että kurssille tullut osaa jo tehdä jotain, vaan mieluummin päinvastoin. Yksi haastateltu oli ennen työväenopiston kurssia osallistunut erääseen tapahtumaan, jossa tietokoneen käyttöä oli saanut kokeilla. Opastusta olivat antaneet kaksi nuorta tyttöä, joille haastateltu oli kertonut haluavansa oppia kaiken ”*alusta asti*”. Ongelmaksi muodostui, etteivät tytöt olleet osanneet asettaa sellaisen ihmisen asemaan, jolle tietokoneet eivät ole tuttuja:

*H1: ”Niin ja kun ei ne (tytöt) opettanu. Ne oletti, että on perustiedot itellä. ”Mitä sä haluaisit?”. Eikä ne näyttäne, että miten se tehdään. Siinä oli varmaan vähän väärinymmärrystä puolin ja toisin.*

Työväenopiston kurssin opetustyyliä kuvattiin rauhallisesti eteneväksi ja perusasioista liikkeelle lähteväksi. Kukaan haastatelluista ei ollut jäänyt ilman apua ongelmatilanteissa, vaan virheitä tehtäessä opettaja oli tullut viereen neuvomaan, kuinka tilanteesta pääsee eteenpäin. Eräältä haastatellulta kysyttiin, millaista opettelu on ollut. Hän totesi seuraavasti:

*H2: Oikeen miellyttävää, oikeen mukavaa. Ei tunnu ees kauheen pitkältä, että sitä on niin syventyny siihen hommaan. Ja sit kuitenkin se on sellanen rauhallinen tahti, ettei tarvi hätääntyä, että hetkinen mä menin sivuun tai jäi jumiin tai jotain, kun siellä meitä on montaa sorttia ja kaikkia ehditään auttaa.*

Haastatteluiden perusteella on tärkeää, että konkreettisen neuvonnan ja avunsaannin lisäksi opetuksessa on muutenkin otettu huomioon kurssilaisten vasta-alkajuus. Koska opeteltavat asiat ovat uusia, haastateltavien mielestä on hyvä, että asioita kerrataan ja käydään seuraavalla tunnilla uudelleen läpi. Opettajan ei tulisi liiaksi käyttää vasta-alkajille tuntematonta tietokoneterminologiaa, sillä se vaikeuttaa haastateltujen mukaan opetuksen seuraamista. Esimerkki:

*H5: Ja sitten, tykkään kyllä opetustyylistä. Se on hyvin selkee. Ja sitten se erityisesti, ettei puhuta sitä tietokonekieltä. Kun sillä kohtaa menee aivo ihan päältä pois. Ja koko ajan ei voi kysyä, että mitä, mitä.*

Tietokoneterminologian välttäminen tulisi haastatteluiden perusteella laajentaa opetustilanteesta myös tunneilla jaettuun kurssimateriaalin. Ohjeiden tulisi olla siten kirjoitettu, että lukija kokee ne selkeiksi ja oppimista edistäviksi. Eräs haastateltava mainitsi kurssilla jaettujen monisteiden olevan siitä hyviä, että niissä kerrotaan selkeästi asteittain, kuinka tilanteissa edetään, jotta haluttu lopputulos saavutetaan. Esimerkki:

*H5: Ja sitten mistä mä tykkään, niin ne on kyllä ne ohjeet, mitä me on saatu monisteita, niin ne on kyllä tarpeellisia. Selkeitä.*

*Haastattelija: Mikä niistä tekee selkeän?*

*H5: No kun siinä on asiat näin, näin, näin, näin. Ja sitten sä olet siellä mikkä sun piti mennä.*

Opetustyylin ohella opettajan persoonalla näyttää olevan vaikutusta siihen, millaiseksi koko oppimisympäristö koetaan. Mikäli opettajasta näkee, että esimerkiksi virheiden tekeminen on sallittua, eivätkä ne haittaa tai hidasta opetusta, oppimisympäristö koetaan miellyttäväksi. Kaikki,

jotka nostivat opettajan esiin haastatteluissa, kuvailivat häntä juuri oikeanlaiseksi henkilöksi opettamaan heidän kaltaisiaan vasta-alkajia. Näitä hyvälle opettajalle ominaisia piirteitä vaikuttavat haastattelujen perusteella olevan kärsivällisyys ja kyky eläytyä mukaan opetustilanteeseen. Eräs haastateltava totesi:

*H3: Ja sitten kun (opettajan nimi) osaa niin hyvin ohjata meitä. Se malttaa, jos joku on vähän polulta poikennu, niin aina se käy neuvomassa ja selkeesti näyttää mitä pitää tehdä. Että kerta kaikkiaan se elää siinä hetkessä, eikä sitten kiirehdikään eteenpäin että nyt tarttis jo, että mitäs sää siellä vielä tunaitet. Että se on ihminen niin paikallaan kun olla ja voi.*

Yllä mainittujen opettajan ja opetustyylin lisäksi muut oppimisympäristön tekijät vaikuttavat siihen, millaiseksi opettelu koetaan. Kolme haastateltavaa nosti esiin sen, miten muiden samankaltaisten ihmisten ympärillä olo on helpottanut omaa opettelua. Vieruskaverilta saatetaan kysyä neuvoa ja vastaavasti sitä annetaan toisille. Konkreettista avun ohella vielä suurempi arvo näyttää haastattelujen perusteella olevan muiden antamalla henkiselä vertaistuellä. Kun ympärillä ”itse kukin koheltaa”, oma kynnys kysyä apua ja näyttää oma osaamattomuutensa pienenee. Muiden samassa tilanteessa olevien ihmisten ympärillä oleminen saa huomaamaan, ettei tilanteessa olla yksin. Alla kaksi lainausta, joista käy ilmi samassa tilanteessa olevien kanssaopiskelijoiden merkitys:

*H3: (...) me ollaan samanverosia kaikki. Siellä on just sellanen tunnelma, että ollaan samassa veneessä kaikki.*

*H7: Se on kiva, että me ollaan kaikki niinkun, ei oo ihan nuoria ollenkaan. Kaikki me ollaan sellattia mummuja ja pappoja siellä, että ollaan niinkun samalla viivalla sitten.*

Tähän tutkimukseen valitut haastateltavat tulivat kaikki samasta oppimislähtökohdasta: tietokoneen perusopetukseen keskittyvältä kurssilta. Kaikki haastateltavat kokivat tämänkaltaisen opetustavan hyväksi ja itselle sopivaksi. Opetustilanteen miellyttävyyttä lisäsi kohderyhmän huomioon ottavan esitystapa sekä opettajan opetustyyli. Myönteisenä pidettyjä asioita olivat haastateltavien mukaan tietokoneterminologian välttäminen, selkeät opetusmateriaalit sekä opettajan kärsivällisyys. Suotuisa oppimisympäristö puolestaan vaikutti siihen, kuinka miellyttäväksi haastateltavat tietokoneen opettelu kokivat. Lisäksi oppimiskokemukseen vaikuttivat samassa tilanteessa olevat kanssaopiskelijat, jotka antavat konkreettisen avun lisäksi tärkeää henkistä vertaistukea.

#### 5.5.4. Harjoittelun merkitys oppimisessa

Kuten edellisessä alakohdassa todettiin, kaikki haastatellut kokivat työväenopiston kurssin auttaneen heitä tietokoneen käytön oppimisessa. Kurssin koettiin antaneen paitsi tietoa perusasioista myös käyttöön tarvittavaa itseluottamusta. Kyseisen kaltaisen kurssin voidaan haastattelujen perusteella ajatella antavan valmiudet tietokoneen omatoimiseen käyttöön, mutta tullakseen sujuvaksi käyttäjäksi, on opittuja taitoja harjoiteltava.

Kuusi haastateltua mainitsi kertauksen ja omatoimisen harjoittelun tärkeyden, jota heidän vapaa-ajallaan tulisi tehdä. Mikäli tietokonetta käyttää vain kerran viikossa kurssin yhteydessä, monet edellisellä kerralla opitut asiat ehtii haastateltujen mukaan unohtaa. Säännöllisyys uusien taitojen harjoittamisessa on todellisen oppimisen kannalta tärkeää. Jos tietokonetta käyttää vain satunnaisesti, ei sen käytöstä pääse muodostumaan rutiinia. Alla kaksi esimerkkiä toiston ja säännöllisyyden merkityksestä oppimisessa:

*H2: Ja siinähan se vitsi onkin, että sitä toistoo pitäis tehdä niin paljon, että muutenhan se ei jää tonne. Se on ihan sama kun autolla ajo, että jos sitä tekee vaan sillon tällön niin se on surkeeta. Pitäs harjotella koko ajan.*

*H6: Niin ja eihän se mee kerrasta päähän, vaikka sen tossa näkee ja tekee sillon. Mutta parin päivän päästä ei muista enää yhtään mitään. Että ne täytys moneen kertaan (...). Se pitäis joka päivä pelata sen kanssa. Ei pitää mitään taukoja.*

Kaikki neljä haastateltua, joilta löytyi oma tietokone, kertoivat harjoittelevansa kurssilla opittuja asioita kotioloissa. Eräs haastateltu kertoi yrittävänsä muistella opetettuja asioita kotonaan, jotta hän oppisi käyttämään tietokonetta omatoimisesti. Tämän seurauksena hän oli alkanut vapaa-ajallaan selailta iltapäivälehtiä. Haastatellut olivat alkaneet käyttää tietokonetta harjoitusmielessä niihin asioihin, jotka heitä alun perin olivat motivoineet aloittamaan tietokoneen käytön. Vaikka haastateltavat tiedostivat omatoimisen harjoittelun merkityksen, ei sille siitä huolimatta aina löydetä aikaa tai jaksamista. Koska käyttö ei useimmilla haastatelluista ollut vielä rutinoitunutta, tietokoneen ääreen on tietoisesti mentävä harjoittelumielessä. Siinä missä kokenut tietokoneenkäyttäjä saattaa luontevasti viettää vapaa-aikaansa koneen ääressä, vasta-alkaja valitsee rentoutumistavakseen mieluummin esimerkiksi television. Seuraavassa lainauksessa yhteishaastatellut H5 ja H6:

*Haastattelija: Oletteko kotona testailleet kurssilla opittuja asioita?*

*H5: Joo.*

*H6: Niin aina kun kerkiää.*

*H5: Ja saa aikaseks. Ja jos sitä istuu siihen nojatuoliin televisiota kattomaan, niin sitten ei muistakaan, että piti koulutehtäviä tehdä.*

Oman haasteensa harjoittelulle ja opittujen taitojen ylläpitämiseksi luo se, mikäli kotoa ei löydy tietokonetta. Tällöin tunnilla käydään ”*edelliskerran muistin varassa*”. Opettelun kannalta viikko on pitkä aikaa pitää mielessä asioita. Esimerkki:

*H3: Kaikilla, mullakaan ei oo sitä konetta kotona, niin se viikko on yllättävän pitkä aika. Että normaalistihan viikko menee tosi nopeasti, mutta siinä se on niinkun pitkä aika siinä menetetyssä ajassa.*

Konkreettisen, tietokoneen ääressä tapahtuvan harjoittelun lisäksi oppimista ja muistamista voi helpottaa muistiinpanojen avulla. Haastatelluista kolmella ei ollut kotona konetta, joten koneen konkreettinen käyttö harjoitusmielessä ei ollut mahdollista. Heistä kaksi kertoi kotiharjoittelun sijaan tekevänsä tunnilla muistiinpanoja, joiden he kokivat helpottavan asioiden mieleen palauttamista seuraavan opetuskerran yhteydessä.

Haastateltavat tiedostivat uusien tietoteknisten taitojen harjoittamisen tärkeyden. Monet korostivat, ettei uusia asioita muista, mikäli niitä ei tietoisesti kertaakaan. Tietokoneen sujuva käyttö edellyttää perusasioiden hyvää hallintaa. Näitä perusasioita osa haastatelluista oli alkanut harjoittaa toistamalla kotona edellisellä tunnilla opetettuja asioita. Tietokonetta oli alettu harjoitusmielessä käyttää itseä kiinnostaviin asioihin, kuten sanomalehtien lukemiseen. Tietokoneen ääreen meneminen ja erilaisten asioiden kertaus koetaan haastattelujen perusteella opettelun alkuvaiheessa lähes välttämättömyydeksi: toimintojen suorittaminen vaatii rutiinin puuttuessa runsaasti muistamista ja tietoista ponnistelua. Omatoiminen harjoittelu vaatii paitsi aikaa myös omaa halua ja motivaatiota.

### **5.5.5. Pelkojen väistyminen ja onnistumisen tunteet**

Haastateltavilta kysyttiin, ovatko he tähänastisessa opettelussaan kokeneet onnistumisen tunteita ja mikäli ovat, minkälaiset asiat näitä tunteita ovat herättäneet. Huolimatta suorasta kysymyksestä, monen haastatellun oli vaikea nostaa esiin varsinaisia onnistumisen tunteita aiheuttaneita tilanteita. Pienten onnistumiskokemusten ohella ilonaiheeksi nimettiin aiemmin vallalla olleiden pelkojen ja ahdistuksen väheneminen. Kolme haastateltua mainitsi myönteiseksi opettajien asioiden muistamisen ja niiden soveltamisen käytäntöön. Oppimisen myötä tietokone oli tullut aiempaa tutummaksi ja käytöstä oli tullut itsenäisempää. Toiston seurauksena yleisimmät käyttötavat olivat alkaneet muodostua rutiininomaisiksi, jolloin niiden tekeminen sujui ilman erityistä ponnistelua.



Kaksi esimerkkiä asioista, jotka haastatellut olivat kokeneet onnistumisina:

*H3: No oikeestaan sekin, kun se tietokone avataan ja sitten sieltä pitää mennä hakemaan jotain, niin että osaa nyt hakee sieltä sitten. Osaa painaa oikeita nappuloita.*

*H2: No onhan niitä, että kun on sitten oppinu ne, pystyy käyttään. Kyllähän se on sitten tullu silleen helpoks kun sitä on toistanu ja sitä on alkanu onnistuun isommitta miettimistä, että tota silleen aika vikkälään päässy etiäpäin. Se on ollu positiivista.*

Erilaisten pelkojen ja ennakkoluulojen väheneminen onnistumiskokemuksista puhuttaessa nousi esiin neljässä haastattelussa. Mikäli tietokoneeseen liitetyt kokemukset ovat aiemmin olleet lähes yksinomaan kielteisiä, jo pelkästään omista peloista eroon pääseminen koetaan myönteiseksi. Eräs haastateltu totesi, ettei hän suoranaisesti osaa nimetä onnistumisen tunteita, mutta halusi tuoda esiin sen, ettei hän ainakaan pelännyt kurssille tuloa. Omaksi yllätykseksen hän kertoi huomanneensa jopa odottavansa viikoittaisia oppitunteja. Toinen haastateltu oli ennen kurssille osallistumista kokenut jo tietokoneen avaamisen ahdistavana. Nyt kurssin ja siellä saadun tuen seurauksena hän ei enää pelännyt tietokoneen käynnistystä, vaan onnistumisen tunteena hän mainitsi sen, että ”uskaltaa niinkun avata ton vehkeen”.

### **5.5.6. Lähipiirin merkitys opettelu näkökulmasta**

Tässä alakohdassa perehdytään tarkemmin, millainen merkitys lähipiirillä on tietokoneen opettelu kannalta. Useimmilta haastatelluista löytyi läheisiä, jotka olivat tarjonneet apuaan tietokoneeseen ja sen käyttöön liittyen. Suurin osa haastatelluista koki, ettei lähipiirin apu ollut todellisen oppimisen näkökulmasta riittävää. Enemmän lähipiirin merkitys haastateltujen elämässä korostuu, kun tietokoneen kanssa tarvitaan konkreettista apua esimerkiksi sen mennessä jumiin.

Suurelta osalta haastatelluista löytyi lähipiiristä sukulaisia tai ystäviä, jotka pystyivät ja olivat halukkaita neuvomaan heitä tietotekniikan kanssa. Vaikka monilla oli teoriassa tukea saatavilla, haastatellut eivät kertomansa mukaan olleet tästä avusta käytännössä juuri hyötyneet. Neljä haastateltua kertoi tilanteista, joissa lähipiiriin kuuluva henkilö oli koettanut opettaa heitä tietokoneen käytössä. Yleisin kommentti haastateltujen keskuudesta oli, ettei lähipiirin tarjoamasta avusta ole hyötyä, sillä asioita ei osata näyttää ja opettaa vasta-alkajan näkökulmasta. Vaikka lähipiirin tiedossa on, ettei ikäihminen osaa käyttää tietokonetta, hänen asemaansa ei silti haastatteluiden perusteella osata asettua. Eräs haastateltavista esimerkiksi totesi:

*H2: Koska juuri kun nää nuorisoo opettaa, niin ne on niin hienoja ja ne ei niinkun osaa tulla tämmösen tasolle, joka ei osaa yhtään mitään. Että ei kukaan ymmärrä, että mä en*

*ymmärrä.*

Vasta-alkajuuden huomioimatta jättäminen näyttää haastattelujen perusteella ilmenevän myös siten, että läheiset näyttävät asiat nopeatempoisesti, eikä asioita käydä läpi riittävällä tarkkuudella. Tällöin ikäihminen ei ehdi mukaan opetustilanteeseen, eikä todellista oppimista pääse tapahtumaan. Esimerkki:

*H7: Kyllähän he (läheiset) hyvin sen näyttävät, mutta se käy niin nopeeta heiltä, kun se on tuttua. Että tämmönen hiras mummeli, niin hetkinen, mä oon vasta tua alussa.*

Joidenkin haastateltujen kohdalla esteeksi oli muodostunut haastateltavan ja läheisen välillä vallinnut maantieteellinen etäisyys. Tällöin lähipiirin tarjoamaa apua ei kauniin eleen lisäksi nähdä realistisena vaihtoehtona todellisen oppimisen näkökulmasta. Esimerkki:

*H1: Siskonpoika sano, että kyllä hän sit neuvoo. Espoossa asuu. Mä sit sanoin, että kiitos vaan, ei taida ihan tänne saakka.*

Oppimisen kannalta ongelmaksi saattaa muodostua opetettavan kokemus, että lähipiiri tuskastuu hänen osaamattomuuteensa. Vasta-alkajan toiminta voi kokeneemmasta käyttäjästä vaikuttaa hitaalta. Heidän näkökulmastaan hyvin yksinkertaiset tietokoneen toiminnot voivat aloittelijoille teettää suuria vaikeuksia. Seuraavassa lainaus yhdessä haastatelluilta H5 ja H6, joilta kysyttiin, onko lähipiiristä ollut apua tietokoneen kanssa.

*H5: No ei.*

*H6: Joskus niin ne tekkee sen ja sitten se jää siihen. Ei siitä mitään opi silleen.*

*H5: Ja sitten ainakin tää tytär, niin se hermostuu ihan heti. Ei se ymmärrä meitä. Kun se on takkuamista meikäläisten, että "eikun" ja taas palataan takasin. Ei sille mitään voi.*

Osaltaan lähipiirin antamaa opetusta oli vaikeuttanut haastateltujen tietämättömyys tietokoneista. Vaikka läheinen osaisi opettaa tietotekniikkaa hitaasti ja kärsivällisesti, ongelmaksi saattaa muodostua hänen käyttämänsä tietokoneterminologia. Erään haastatellun mielestä läheisen antama opetus tuntui aiemmin "korkealentoiselta", sillä hän ei ollut aina ymmärtänyt, mistä läheinen puhui. Haastateltavan tilanne helpottui, kun hän kurssin myötä tutustui tietokoneisiin paremmin ja alkoi tämän myötä ymmärtämään, mistä hänen sukulaisensa opetustilanteessa selitti. Kun haastatellulta kysyttiin, onko hänen ollut vaikeampi ymmärtää läheistään verrattuna kurssilla tapahtuneeseen opetukseen, hän vastasi:

*H2: No alkuun se vähän oli, mutta nyt kun mä oon vähän päässy kärryille, niin nyt mä*

*ymmärrän sitä. Eli nyt kun se opetti mulle jo vähän etukäteen, että kuinka laskuja maksetaan, niin se on kyllä hirveen hyvä opettaja, rauhallinen ja muuta. Että se osottaa niinkun nää virheet mitä mä oon tehny ja muuta, että nyt kun mä oon ite päässy vähän alulle, niin mä ite ymmärrän mitä se puhuu.*

Varsinaisen käytön opetteluun ja oppimisen sijaan haastatellut tuntuivat luottavan lähipiiriin apuun enemmän silloin, kun tekniikan kanssa joudutaan vaikeuksiin. Esimerkiksi tietokoneen ”jumiin” meneminen oli haastatteluiden perusteella monelle ongelmallista, sillä tilannetta ei useinkaan osata itse korjata. Vaikka arkipäiväisissä haasteissa läheisistä ei usein etäisyyden vuoksi ole apua, teknisimmissä ongelmissa heihin luotetaan. Näissä tilanteissa läheinen saattaa tulla varta vasten käymään tai asioita saatetaan listata ja niistä kysytään, kun läheinen muutenkin käy vierailulla. Eräs haastateltu kommentoi tyttäreltä saatua apua seuraavasti:

*H5: Mutta että semmosen avun häneltä saa, kun joutuu ihan solmuun ja niin edelleen, niin kun hän tulee käymään niin sitten me taas kauniisti pyydetään, että voisitkos kattoo.*

Lähes kaikilla haastatelluista löytyi lähi- tai tuttavapiiristä henkilöitä, jotka olivat tarjoutuneet auttamaan heitä tietotekniikan kanssa. Haastatteluiden perusteella läheisten tarjoama apu ei usein ole vasta-alkajan näkökulmasta parasta mahdollista. Syitä voivat olla esimerkiksi läheisen käyttämä aloittelijalle tuntematon tietokoneterminologia tai hänen tapansa näyttää asiat liian nopeasti. Oppimisen kannalta ongelmia voi aiheuttaa ikäihmisen kokema läheisen tuskastuminen hänen osaamattomuuteensa, jolloin opetustilanne ei muodostu miellyttäväksi. Opetukseen liittyvien seikkojen lisäksi maantieteellinen etäisyys voi toimia esteenä läheisen ja ikäihmisen välillä. Haastattelujen perusteella lähipiiristä on varsinaisen opetuksen sijaan enemmän hyötyä tietokoneisiin liittyvissä konkreettisissa ongelmissa ja niiden selvittämisessä.

### **5.5.7. Oma osaaminen nyt ja tulevaisuudessa**

Haastateltavilta kysyttiin heidän kurssin aikana oppimiaan asioita sekä pyydettiin heitä kuvailemaan tämän hetkistä osaamisen tasoaan. Kukaan haastatelluista ei kuvaillut nykyhetken osaamistaan riittäväksi, vaan heitä yhdisti näkemys keskeneräisestä prosessista. Tämä on ymmärrettävää, sillä haastatteluhetkellä työväenopiston kurssi ja sitä myötä aktiivinen harjoitteluprosessi oli ikäihmisten kohdalla ollut käynnissä vasta reilun kuukauden. Tosin kaikki haastatellut kokivat, että joko heidän taitotasonsa tai varmuutensa toimia tietokoneen kanssa oli kurssin myötä jo kasvanut. Oman osaamisen lisäksi monessa haastattelussa esiin noussut teema oli oman tietoteknisen osaamisen tulevaisuuden suunnittelu. Haastateltavat mainitsivat eri yhteyksissä ajatuksiaan, millaiseksi he oman osaamisensa toivovat ajan myötä kehittyvän.

Haastateltavat kuvasivat omaa osaamistaan melko vaatimattomaksi. Eräs haastateltu kertoi osaavansa nyt enemmän kun aiemmin, mutta samaan aikaan hän koki aiheelliseksi mainita: ”Kyllä sitä vielä solmuun kaikki saa”. Toinen haastateltu vertasi omaa osaamistaan muihin ja totesi olevansa ”keskiviivan alla”, mutta toivoi asian parantuvan lisäharjoittelulla. Osa haastatelluista suoranaisesti vähätteli ja aliarvioi omaa osaamistaan. Tämä vähättely ei välttämättä ollut niin sanotusti turhaa vaatimattomuutta, vaan pikemmin aito näkemys ja uskomus omasta osaamisen tasosta. Seuraavan lainauksen haastateltava oli aiemmin kertonut käyttävänsä tietokonetta esimerkiksi verkkopankin palveluihin, sähköpostien lähettelyyn sekä muihin vapaa-aikaan liitettävissä oleviin käyttökohteisiin. Moniin muihin haastateltaviin verrattuna hänen tietokoneen käyttönsä kuulosti varsin monipuoliselta ja aktiiviselta. Tästä huolimatta hän kuvaili osaamistaan seuraavasti:

*Haastattelija: Miten kuvaisit omaa osaamista tällä hetkellä?*

*H7: No, sanoisko välttävä. Ei voi sanoo, että on priimus ja osaava. Että kyllä se on semmosta... vähän surullista (naurua).*

*Haastattelija: Kun tossa kuuntelee, että mitä kaikkea sä teet, niin eihän se kuulostaa yhtään surulliselta.*

*H7: Niin, niin (ilahtuneesti). Kyllä mä toisaalta välillä taputan itteeni, että hyvä, jees!*

*Et tulee niinkun semmonen hyvä fiilis.*

Haastateltavia yhdisti näkemys keskeneräisestä oppimisprosessista. Vaikka kurssi oli ollut hyödyllinen kaikille haastatelluille, kukaan ei todennut vielä saavuttaneensa haluamaansa taitotasoa. Neljä haastateltavaa totesi suoraan, että heillä on vielä paljon asioita opeteltavanaan. Haastatteluissa nostettiin esiin ajatusta, että todellinen osaaminen testataan vasta kurssin loputtua, jolloin apua ei ole enää jatkuvasti saatavilla. Eräs haastateltu totesi, ettei hän ollut kokenut käytön aloittamista vaikeaksi, sillä asiat oltiin kurssilla käyty perusteellisesti läpi ja opettaja oli ollut heti neuvomassa, mikäli sille oli ilmennyt tarvetta. Hänen mukaansa tilanne voi olla erilainen tulevaisuudessa, kun tietokoneen käytössä siirrytään seuraavalle tasolle vaikeammaksi koettujen asioiden pariin.

Jos haastateltavat kuvasivat omaa osaamisen tasoaan varsin vaatimattomaksi, myös heidän toiveensa tulevaisuuden suhteen olivat maanläheisiä. Kaikki tulevaisuutta käsittelevät ajatukset ja toiveet olivat tietokoneen peruskäyttöön ja tietoteknisen itseluottamuksen saavuttamiseen liittyviä. Yleisin haastatteluissa esiintynyt tulevaisuutta koskeva toive oli, että oma käyttö muuttuisi rutiinomaiseksi ja varmaksi. Tämä sisältää ajatuksen käytön sujuvuudesta ja kyvyn selvitä omatoimisesti eteenpäin mahdollisista virhetilanteista. Esimerkki:

*H2: No ihan nyt, että tää tulis sellaseks hyväks rutiiniks ja oppis, että kun siihen tulee joku vika, niin oppis kattomaan, että miten se korjataan, että pääsee eteenpäin.*

Haastatteluiden perusteella vaikuttaa siltä, että ensisijaisena tavoitteena tulevaisuudelle nähdään tietokoneen perusasioiden oppiminen. Osalle haastatelluista tämä riittää. Heillä ei perusasioiden lisäksi ole tarvetta tai halua opetella muita tietokoneen tarjoamia käyttökohteita saati muita tietoteknisiä laitteita. Toiset taas selkeämmin ajattelevat tietokoneen opetteluun mahdollistavan muiden laitteiden opetteluun ja käytön. Tietokone nähdään tietyllä tavalla porttina toisten teknisten laitteiden maailmaan. Esimerkki:

*H2: Sit kun mä joskus opin noi (tietokoneet) hyvin niin ei mun tarvi ostaa kun älypuhelin, koska niillä pärjää.*

Neljältä haastatelluista löytyi kotoa muuta tietotekniikkaa, jota he toivovat tulevaisuudessa oppivansa käyttämään. Tämän kaltaisia haastatelluilta jo löytyviä laitteita olivat muun muassa tablet-tietokone sekä älypuhelin. Kahdella haastatellulla oli myös muita oheislaitteita, kuten tulostimia ja valokuvien siirtämiseen tarvittavia välineitä, joiden käytössä vaaditaan tietokonetta. Heidän toiveenaan oli, että perusasiat opittuaan he voivat perehtyä muiden välineiden käyttöön. Liian optimistisesti uusien laitteiden omaksumiseen ei suhtauduta, sillä ylipäättään oppiminen nähdään jatkuvana prosessina. Omaan tietotekniseen osaamiseen sekä erityisesti sen tulevaisuuteen suhtaudutaan kuitenkin varovaisen myönteisesti. Eräs haastateltava totesi:

*H2: Kaikki vehkeet on ja kai mä sen (valokuvien siirron koneelle) joskus opin, mutta en nyt tähän hätään opettele. Että nyt mä vaan ihan tota noi perusjutut opettelen. Ehkä tulevaisuudessa, askel kerrallaan.*

## **6. Tulosten pohdintaa ja vertailua kirjallisuuteen**

Tässä luvussa pohditaan saavutettuja tutkimustuloksia sekä verrataan niitä aiempiin tutkimuksiin. Pääsääntöisesti löydetyt tulokset vastasivat hyvin aiheesta tehtyä kirjallisuuskatsausta. Aineistosta nousi esiin muutama teema, joita aiemmissa tutkimuksissa ei ole yhtä vahvasti painotettu. Selittäväenä tekijänä näille haastateltujen esiin nostamille teemoille voidaan pitää, paitsi suomalaisen tietoyhteiskunnan erityispiirteitä, myös haastateltavia yhdistänyttä osallistumista työväenopiston kurssille. Tämän haastateltuja yhdistäneen oppimisympäristön seurauksena heidän puheessaan korostui vahvasti erilaiset kurssimuotoiseen oppimiseen liittyvät teemat. Lisäksi tietokoneen käytön aloittaminen oli haastatelluilla vasta-alkajuuden takia tuoreessa muistissa, minkä seurauksena käytön aloitukseen liittyvät erilaiset tekijät nousivat tässä tutkielmassa kirjallisuutta vahvemmin esiin. Seuraavissa kohdissa verrataan tässä tutkielmassa esiin nousseita tuloksia aiempiin tutkimuksiin sekä pohditaan samalla syitä omiin löydöksiin.

### ***6.1. Yhteiskunnassa tapahtunut tietotekninen kehitys***

Kirjallisuudessa ikäihmisistä ja tietotekniikasta puhutaan usein näkökulmasta, jossa korostetaan tekniikan kautta saavutettavissa olevia etuja ja hyötyjä. Nämä näkemykset ovat perusteltuja ja paikkaansa pitäviä. Esimerkiksi liikuntakyvyttömille tai sosiaalisesti eristäytyneille tietokone voi avata uudenlaisen maailman, joka on mahdollista saavuttaa kotoa käsin [Morris et al., 2006; Doyle et al., 2010]. Elämän eri osa-alueille vyörynyt tietotekniikka ei kuitenkaan aina ole yksilön kannalta pelkästään elämää helpottavaa. Tekniikkaa käyttämättömille oman osaamattomuuden myöntäminen voi aiheuttaa jopa häpeän tunteita [Selwyn, 2004]. Kun tietotekniikan käytöstä on tullut yhteiskunnassa lähes oletusarvo, voi osaamattomuus aiheuttaa toisten ihmisten taholta ilmenevää avointa hämmästyä. Tämänkaltaisessa ilmapiirissä kynnyksellä tuoda esille oma vasta-alkajuus voi olla hyvin suuri. Tunnustamisen pelätään johtavan siihen, että muiden silmissä vaikutetaan tyhmiltä [Aula, 2005; Saunders, 2004].

Nämä kirjallisuuden näkemykset osaamattomuuteen liittyvistä tunteista saivat tässä tutkielmassa vahvistusta. Haastatellut kertoivat muiden ihmisten ihmetelleen puheenaiheeksi nousutta tietokoneen käyttämättömyyttä. Ulkopuolisuuden tunnetta oli koettu tilanteissa, joissa omista tiedoista oli jouduttu jättämään sähköpostiosoitteen paikka tyhjäksi. Tilanne kuvastaa hyvin, kuinka tietotekniikan käytöstä ja hallinnasta on nykyaikana tullut oletusarvo: ihmisten yhteystietoja kysyttäessä sähköpostiosoite nousee samalle viivalle puhelinnumeron ja katuosoitteen kanssa.

Tietokoneen käyttämättömyyteen liittyvien tunteiden lisäksi haastatellut nostivat hieman yllättäen esiin näkemyksiään ja kokemuksiaan heidän elinaikanaan tapahtuneista yhteiskunnallisista

muutoksista, jotka on pitkälti aiheuttanut tietotekniikan yleistyminen. Teeman esille nousemista voidaan pitää merkittävänä, sillä aloite aiheesta puhumiseen tuli haastateltavilta itseltään. Käsitelty kirjallisuus ei korosta ikäihmisten itsensä kokemaa yhteiskunnassa tapahtunutta suurta teknologistumista ja sen mukanaan tuomia muutoksia. Haastattelujen perusteella näillä muutoksilla on suuri vaikutus tietokonetta käyttämättömän ihmisen elämään ja siihen, millaiseksi hän nykyisen tietoyhteiskunnan kokee. Yhteiskunnalliset muutokset ilmenivät haastateltujen arjessa monella eri tavalla. Koneita käyttämätön havaitsee tietotekniikan kasvaneen merkityksen esimerkiksi palvelukulttuurissa tapahtuneista muutoksista: siinä missä ennen saatiin henkilökohtaista palvelua, nykyään monet asiat täytyy hoitaa omatoimisesti verkossa.

Yhteiskunnassa tapahtunut tietoteknistyminen on helpottanut esimerkiksi asiointia ja luonut uudenlaisia tiedonhankintatapoja. Osalle haastatelluista nämä myönteiset näkökohdat eivät kuitenkaan ole automaattisesti selviä tai niitä ei koeta itselle merkitykselliseksi. Monille tietotekniikka vaikutti olevan enemmän jotain, minkä läsnäoloa ja käyttöä ei enää voi välttää. Tämä kävi ilmi esimerkiksi palvelukulttuurista ja mediasta puhuttaessa. Tämä havainto kertoo osaltaan tietynlaisesta sukupolvierosta: siinä missä valtaosa nuoremmista on valmis kokeilemaan ja ottamaan käyttöön erilaisia palveluita ja sovelluksia, vanhemmat ikäryhmät saattavat olla vastahakoisempia. Heille uuden toimintatavan käyttöön ottaminen merkitsee samalla vanhasta, jostakin hyväksi koetusta luopumista. Tämänkaltaisen ajattelumallin voi nähdä olevan erityisen vahvaa käyttöä aloittaessa, mikä osaltaan selittänee aiheen esiin nousua tässä tutkielmassa. Välittömän alkuvaiheen jälkeen tietokoneiden käyttöön liittyvät myönteiset puolet todennäköisesti alkavat korostua. Kirjallisuuteen verrattuna haastateltujen vahvasti esiin tuomaa kokemusta muutoksesta selittänee myös suomalainen tietoyhteiskunta.

## ***6.2. Haastateltujen taustakäsityksiä tietotekniikasta***

**Aiemmat kokemukset.** Tämä tutkielma vahvisti kirjallisuudessa esiintyneitä näkemyksiä ikäihmisten aiempien tietoteknisten kokemusten merkityksestä. Suurimmalle osalle haastatelluista aiempi kokemus oli kertynyt työelämässä, mikä Bernard et al. [2013] tutkimuksen perusteella vaikuttaa olevan ikäihmisille yleistä. Tietokoneiden ohella haastatteluissa nousi esiin muita laitteita, joiden käyttö kuvattiin aikaisempaan kokemuksena, vaikka kyseessä on saattanut olla hyvin erilainen laite. Esimerkiksi pankkien maksupääteautomaatit ja kirjoituskoneet mainittiin aiemmista kokemuksista keskusteltaessa. Tämä on kirjallisuuden perusteella ikäihmisille tavallista. Kokemusten ei tarvitse välttämättä olla nimenomaan tietokoneesta, sillä niitä voidaan myös siirtää muiden laitteiden käytöstä, mikäli laitteet mielletään samankaltaisiksi [Barnard et al., 2013].

Kirjallisuudessa ikäihmisten aiempiin tietoteknisiin kokemuksiin on perehdytty erityisesti asenteiden synnyn näkökulmasta. Czaja ja Lee [2007] totesivat ikäihmisten omien aiempien

kokemusten olevan merkittävässä roolissa tarkasteltaessa asenteita ja sitä myötä tietotekniikan opettelua. Erityisen suuri merkitys on ensimmäisellä kokemuksella: kielteinen ensikosketus heijastuu kielteiseksi asenteeksi ja vastaavasti toisin päin [Umemuro ja Shirokane, 2003; Aula, 2005]. Haastateltavat vahvistivat tätä näkemystä, sillä kielteisiä ensikosketuksia esiin tuoneet haastateltavat suhtautuivat varauksellisemmin nykyisiin tietokoneisiin kuin ne, joiden ensimmäiset kokemukset olivat olleet myönteisiä.

Tutkimuksen kannalta mielenkiintoista on, että haastatelluista viidellä oli aiempaa kokemusta tietokoneiden käytöstä. Heistä neljä oli käyttänyt tietokonetta työelämässä ollessaan, osa hyvinkin aktiivisesti. Työväenopiston kurssi, jolta haastateltavat löydettiin, oli kuvauksen puolesta suunnattu täysin aloittelijoille. Tämän pohjalta vaikuttaa vahvasti siltä, että vuosia sitten tapahtunut tietokoneen käyttö ei anna viitteitä ihmisen nykyisestä tietokoneen käytön osaamisesta. Vaikka ikäihminen olisi aikanaan käyttänyt tietokonetta ja selviytynyt sillä vaadittujen asioiden hoidosta, saattaa hän tuntea olevansa täysi vasta-alkaja nykyisen tietotekniikan suhteen.

**Tietotekniikkaan liittyvät pelot.** Monet tutkijat ovat kirjallisuudessa todistaneet, että ahdistus ja pelot tietokoneita kohtaan ovat yleisempiä ikäihmisten kuin nuorten keskuudessa [Eisma et al., 2004; Dickinson, 2005; Wilkowska and Ziefle, 2005]. Erityisesti tämä näkyy vasta-alkajien kohdalla, jotka saattavat pelätä ja karttaa jo aivan tavallisia tietokoneohjelmia ja niiden käyttöä [Dickinson, 2005]. Ei ole siis yllättävää, että myös tähän tutkimukseen haastatellut ikäihmiset ilmaisivat erilaisia tietokoneisiin ja niiden käyttöön liittyviä huolia.

Haastateltavien pelot tietotekniikkaa kohtaan olivat syntyneet erilaisista syistä. Suurimpana tekijänä nousivat esiin omat ja läheisten huonot kokemukset, muiden ihmisten varoittavat kommentit sekä mediasta nousseet mielikuvat. Näitä syntytekijöitä voidaan pitää ymmärrettävinä. Haastateltavien pelot eivät olleet kaikki peräisin varsinaisista nykyaikaista tietokoneista, vaan epämieluisia asioita kertoessaan he saattoivat muistella esimerkiksi työelämässä käyttämäänsä tietojärjestelmää. Nämä vuosikymmenten takaiset huonot kokemukset olivat niin vahvoja, että ne vaikuttivat haastateltujen nykyisiin pelkoihin.

Aikaisempien mielikuvien siirtämistä nykyaikaan selittää Orlikowskin ja Gashin [1994] tutkimus teknologisista kehyksistä (*technological frames*). Heidän näkemyksensä mukaan ihmisillä olevat asenteet ja toimintamallit vaikuttavat teknologian käyttötilanteeseen. Toisin sanoen ihmiselle aiemmista kokemuksista muotoutunut kehys vaikuttaa niihin oletuksiin ja odotuksiin, joita hän uuteen teknologiaan kohdentaa. Nämä teknologiset kehykset vaikuttivat haastateltujen kohdalla vaikuttavan vahvasti siihen, millaiseksi tietokone ja sen käyttö nyt koetaan. Ei liene tavatonta, että ikäihminen siirtää aikaisemmat pelkonsa nykyaikaista tietokonetta kohtaan, mikäli hänelle on tietotekniikan kanssa tapahtunut menneisyydessä jotain epämiellyttävää. Nämä vanhat pelot tuovat



oman lisähaasteensa nykyopetteluun ja pahimmassa tapauksessa aiheuttavat ylimääräistä ahdistusta uutta teknologiaa opeteltaessa.

Yleisimmät pelot haastateltujen keskuudessa liittyivät tietokoneen tahattomaan rikkomiseen sekä kokemukseen, ettei laitetta hallita. Haastatteluissa esiin tullut pelko tietokoneen mahdollisesta tahattomasta vahingoittamisesta on kirjallisuuden mukaan ikäihmisten keskuudessa yleistä. Erityisen tyypillistä tämänkaltainen huoli on nimenomaan käytön aloitusvaiheessa [Saunders, 2004; Kumar et al., 2013]. Kokemus laitteen hallitsemattomuudesta on seurausta siitä, ettei tiedetä mitä seuraavaksi tapahtuu. Tämä voi haastattelujen perusteella johtua vieraasta terminologiasta sekä englannin kielen yleisestä esiintymisestä. Kirjallisuudessa on niin ikään todistettu, kuinka ikääntyneet voivat kokea ylimääräistä ahdistusta käyttötilanteessa, koska käsitteiden merkitystä ei ymmärretä [Aula, 2005]. Sen sijaan haastatteluissa esiintynyttä englannin käytön mukanaan tuomaa ahdistusta tai pelkoa ei kirjallisuudesta noussut esiin. Ymmärrettävästi tämä ei kieltä osaaville ikäihmisille aiheuta ongelmaa, mutta ainakin monelle haastatelluista englannin yleinen esiintyminen vaikutti aiheuttavan ylimääräistä epävarmuutta. Itselle vieraan kielen vuoksi omien tekojen seuraukset voivat vaikuttaa arvaamattomilta. Esimerkiksi virhepainallusten seuraukset saattavat olla yllättävät, mikäli ikäihminen epähuomiossa tai tietämättään hyväksyy jonkin toiminnon.

Kirjallisuudessa nostettiin esiin näkemystä, jonka mukaan vasta-alkajien ensimmäiset pelot korvautuvat ajan myötä erilaisilla tietotekniikan ja oman identiteetin haavoittuvuuteen liittyvillä huolilla [Hill et al., 2015]. Yleisesti ikäihmisten tietoisuus turvallisuushkista jää kuitenkin nuorempia vähäisemmäksi [Grimes et al., 2010]. Tässä tutkielmassa saadut tulokset ovat jonkin verran ristiriidassa näiden näkemysten kanssa, sillä huolimatta vasta-alkajuudestaan haastatellut toivat esiin laajaa tietoisuutta erilaisista turvallisuuteen liittyvistä asioista. Haastattelutilanteissa mainittiin muun muassa hakkerit, palomuuriasiat, tietovuodot ja virukset. Toisaalta haastatteluissa ei tarkemmin perehdytty haastateltavien käsityksiin heidän mainitsemistaan turvallisuushkista. Näin ollen ei voida sanoa, kuinka realistisia haastateltujen pelot ja käsitykset erilaisista uhkista olivat. Aiheen esille nouseminen viittaa siihen, että tietoturva-asioista tapahtuva realistinen tiedottaminen ja käyttäjien opastus voisivat ikäihmisten keskuudessa olla hyödyksi. Tällöin erilaiset pelot eivät saisi valtaa ikäihmisestä ja heidän kynnyksensä tietokoneen ja internetin käytölle kenties madaltuisivat.

### ***6.3. Tietotekniikan käytön aloittaminen***

**Taustalla vaikuttanut sisäinen pohdinta.** Päätöstä tietotekniikan käytön aloittamisesta vaikuttaa haastattelujen perusteella usein edeltävän jonkinasteinen sisäinen pohdinta, jonka aikana ikäihminen käy läpi tietotekniikan aloittamista puoltavia asioita. Tällaisia toistuvia esiin nousseita teemoja haastateltavien keskuudessa olivat halu tulla toimeen omillaan sekä pyrkimys olla olematta vaivaksi lähipiirille. Näiden ajatusten vahvistumiseen näyttää vaikuttavan yhteiskunnan jatkuva

tietoteknistyminen sekä oman tulevaisuuden ajatteleminen tästä näkökulmasta. Opettelun aloitus toimi osalle haastatelluista myös henkistä vireyttä ylläpitävänä haasteena ja yhteiskunnassa mukana pysymisen osoituksena.

Kirjallisuudessa tätä sisäistä pohdintaa käytön aloituksesta on käsitelty jonkin verran. Esimerkiksi Karavidas et al. [2004] totesivat ajassa pysymisen ja riippumattomuuden tarpeen olevan osalla ikäihmisiä syynä tietotekniikan käytön aloittamiselle. Niin ikään ajatus tietoteknistymisen seuraamisesta nousi aiemmassa tutkimuksessa esiin [Selwyn, 2004]. Sen sijaan ajatus lähipiirille vaivaksi olemisesta saattaa olla enemmän suomalaiselle kulttuurille tyypillinen tapa ajatella, sillä tutkittu kirjallisuus ei juuri tämänkaltaista näkemystä nosta esiin. Poikkeuksena voidaan pitää suomalaisen Aulan [2005] tutkimusta, jossa ikäihmisten todettiin helposti kokevan kiusaantuneisuutta, mikäli omia sukulaisia pitää vaivata tietotekniikkaan liittyvillä asioilla.

**Välittömät syyt.** Käytön aloituksen taustalla on sisäisen ja usein pitkäaikaisemman pohdinnan lisäksi välittömiä, usein ulkoisia syitä. Kaikki haastateltavat kertoivat verkkopankin kasvavan merkityksen olleen heille se ratkaiseva tekijä, minkä seurauksena käytön aloitukseen oli päädytty. Palveluiden sähköistyminen on haastattelujen perusteella muutenkin vahvasti vaikuttavassa ikäihmisten tunteeseen, että ilman tietokonetta ei enää tule toimeen.

Kirjallisuudessa valtaosa käytön aloittamiseen keskittyvistä tutkimuksista painottaa näkemystä, jonka mukaan ikäihmiset ovat valmiita näkemään tietokoneen opettelun vaivan, mikäli saavutettavissa olevat hyödyt nähdään tarpeeksi motivoivina [Dickinson et al., 2005]. Motivaatio lähtee tällöin heistä itsestään [Doyle et al., 2010]. Taustalla on usein sosiaalisuuden ylläpitoon liittyviä motivaatiotekijöitä, jotka innostavat ikäihmisiä käytön opetteluun. Ikäihmisillä olevaa ajatusta yhteiskunnan taholta tulevasta vaatimuksesta ei kirjallisuudessa esiinny lukuun ottamatta Aulan [2005] tutkimusta, jonka mukaan palveluiden siirtyminen verkkoon voi luoda käyttäjälle tuntuman, että tietokoneen osaamista vaaditaan. Tilanne saattaa Suomessa olla erilainen verrattuna moneen muuhun maahan, sillä tietoyhteiskunnassa tekniikan merkitys on monella osa-alueella suurempi kuin tässä suhteessa hitaammin kehittyneissä maissa. Tämä tilanne laittaa suomalaiset ikääntyneet hieman erilaiseen asemaan monien muiden maiden ikäihmisiin verrattuna. Muualla tietokoneen käytön aloitus kumpuaa useammin puhtaasti ikäihmisen omasta motivaatiosta ja hänen näkemistään saavutettavissa olevista hyödyistä. Saattaa olla, että tulevaisuudessa yhä useammassa maassa käytön aloituksen taustalla on oman motivaation lisäksi yhteiskunnan taholta koettu vaatimus osaamisesta.

Haastatteluiden perusteella käytön aloituksen välittömänä syynä on usein elämäntilanteessa tapahtunut muutos. Muutos voi olla, paitsi aloituksen mahdollistava, kuten eläkkeelle jäänti, myös siihen pakottava, kuten puolison menehtyminen. Näiden syiden lisäksi jokin konkreettinen tekijä voi toimia sysäyksenä sille, että käyttö päätetään aloittaa. Esimerkiksi sopivan opiskelupaikan

löytäminen voi olla tällainen tekijä.

Kirjallisuudessa käytön aloituksesta puhuttaessa painotetaan paljon käytön aloituksen estäviä tekijöitä, kuten teknofobiaa, erilaisia pelkoja sekä ahdistusta [Saunders, 2004; Eisma et al., 2004]. Käytön aloituksesta mahdollistavista tekijöistä puhuttaessa monet tutkimukset keskittyvät konkreettisiin tekijöihin, joiden on oltava kunnossa ennen kuin tietotekniikka voidaan opetella. Esimerkkinä voidaan mainita harjoittelupaikan merkitys: vaikka ikäihmisellä olisi motivaatio opetella tietokoneen käyttöä, se ei riitä, mikäli hänellä ei ole paikkaa, jossa hän voisi taitojaan kehittää [Aula, 2005]. Tämän tutkielman perusteella vaikuttaa, että aloituksen mahdollistavat tai laukaisevat tekijät ovat moninaisia. Ei riitä, että ikäihmisellä on paikka harjoitella taitojaan tai halu alkaa opetella tietotekniikkaa. Hänellä tulee olla elämäntilanteen suoma mahdollisuus. Usein aloituksen taustalla on pidempiaikaisen pohdinnan lisäksi jokin konkreettinen syy, minkä seurauksena käyttö on päätetty aloittaa juuri nyt. Päätös aloittaa tietotekniikan opettelu on yhdistelmä kaikkia näitä erilaisia tekijöitä, eikä käytön aloitusta voi kokonaisuudessaan ymmärtää keskittymällä vain yhteen näkökulmaan.

#### **6.4. Haastateltujen motivaatiotekijät**

**Arjen helpottaminen.** Tässä tutkielmassa haastateltujen tärkeimmäksi motivaatiotekijäksi käytön aloittamiselle nousi arjen helpottamiseen liittyvä tietokoneen hyötykäyttö. Palveluiden sähköistymisestä johtuen monien arkipäiväisten askareiden hoitaminen kasvotusten tai puhelimitse koetaan haastattelujen perusteella nykyään vaikeaksi ja hitaaksi. Tietokoneen mukanaan tuoma vapaus ja helppous hoitaa asioita tunnistetaan yleisesti, mutta toisaalta muutokseen liittyy haikeutta. Itselle tutumpi ja mieluisampi tapa hoitaa asioita kasvokkain ei ole enää mahdollista. Lisäksi tietokone mahdollistaa erinäisten asioiden hoidon, jotka aiemmin on tehty muulla tavoin. Näistä haastatteluissa esiin nousi muun muassa tiedon hakeminen erilaisista itseä kiinnostavista aiheista.

Kirjallisuus tukee vahvasti haastatteluissa esiin nousseita arjen hyötykäyttöön liittyviä motivaatiotekijöitä. Tietokoneen avulla tapahtuvan palveluiden ja arkiaskareiden hoidon on tutkittu kiinnostavan ikäihmisiä laajalti [Vroman et al., 2015]. Haastatteluissa esiin noussut kiinnostus tiedonhakuun on linjassa aiempien tutkimusten kanssa: kirjallisuuden mukaan yksi internetin tärkeimmistä eduista ikäihmisten kannalta on sen kautta saatavissa oleva mahdollisuus päästä käsiksi kaikenlaiseen tietoon [Karavidas et al., 2004; Mitzner et al., 2010].

Tämän tutkielman ero aiempiin tutkimuksiin muodostuu siinä, mitkä asiat ikäihmistä eniten motivoivat opettelu ja käyttöä aloitettaessa. Haastateltujen keskuudessa tärkeimmäksi motivaatioksi nousi tietokoneen hyötykäyttö ja erityisesti halu hyödyntää sähköisiä palveluita. Kirjallisuudessa tietokoneen hyötykäyttö on usein vasta toissijaisena motivaationa sosiaalisen kanssakäymisen jälkeen. Toisin kuin haastateltujen keskuudessa, sähköinen asiointi ja pankkipalveluiden hoito on kirjallisuuden perusteella monille ikäihmisille tietokonetta käytettäessä

toissijaista. Palveluiden ja erityisesti verkkopankin suuri merkitys ikäihmisten motivaationa vaikuttaa olevan korostuneessa roolissa nimenomaan Suomessa. Toisaalta tämä tutkielma on hyvin linjassa Suomen virallisen tilaston [SVT, 2014] julkaisun kanssa, minkä mukaan suomalaisten ikäihmisten suosituin internetin käyttötarkoitus on pankkipalveluiden hoito. Myös Aula [2005] osoittaa tutkimuksessaan verkkopankin kiinnostavan suomalaisia ikääntyneitä. Hänen mukaansa yksi selitys ilmiölle on suomalaisten pankkien vahva halu siirtää käyttäjiä verkkopalveluiden pariin tekemällä perinteisistä kasvokkain tapahtuvasta asiakaspalveluista maksullisia. Saattaa olla, että erilaisten sähköisten palveluiden rooli motivaatiotekijänä korostuu ajan saatossa myös muissa maissa entistä vahvemmin.

**Yhteydenpito.** Halu sosiaalisten suhteiden ylläpitoon nousi haastateltujen keskuudessa toiseksi tärkeimmäksi motivaatioksi. Haastateltujen kiinnostus erilaisia tietokoneen mahdollistamia yhteydenpitotapoja kohtaan oli tässä tutkielmassa vähäisempää, mikäli sitä verrataan kirjallisuuskatsaukseen. Haastateltavista vain yksi osoitti kiinnostusta sähköpostin opetteluun. Kolme haastateltua suoraan totesi, ettei tietokoneen avulla tapahtuva yhteydenpito kiinnosta heitä ollenkaan. Aiemmissa tutkimuksissa yhteydenpidon on todistettu kiinnostavan ikäihmisiä tietokoneella tehtävistä asioista eniten [Karavidas et al., 2004; Morris et al., 2007]. Vaikka sosiaalisten suhteiden ylläpito nousee kirjallisuudessa tärkeimmäksi ikäihmisiä motivoivaksi tekijäksi, siellä painotetaan, ettei yhteydenpidon voida olettaa kiinnostavan kaikkia ikäihmisiä [Aula, 2005]. Tämä näkökulma saa vahvistusta tästä tutkielmasta.

Haastateltujen vähäistä kiinnostusta tietokoneen avulla tapahtuvaa yhteydenpitoa kohtaan selittävät elämäntilanteen ohella heidän näkemyksensä tietokoneen epäkäytännöllisyydestä. Esimerkiksi kännykkä oli haastateltujen keskuudessa huomattavasti tietokonetta tärkeämmäksi koettu kommunikointiväline. Haastattelujen perusteella tietokoneella tapahtuva yhteydenpito ei herätä ikäihmisessä mielenkiintoa, mikäli hänen lähipiirinsä asuu lähiseudulla. Samaan havaintoon ovat päätyneet Morris et al. [2007], jotka tutkimuksessaan osoittivat, ettei internet ole ikäihmisen kannalta houkuttava väline yhteydenpidolle, mikäli hänen perheenjäsenensä ja ystävänsä asuvat lähellä.

Osa haastateltavista oli jo ennen kurssille osallistumasta perehtynyt sähköpostin käyttöön. Kukaan heistä ei kertonut sähköpostin käytön vaikuttaneen muihin kommunikaatiotapoihin, vaan ennemmin sen nähtiin tulleen muiden tapojen täydentäjäksi. Tämä näkemys sähköpostista muiden yhteydentapojen lisänä, mutta ei syrjäyttäjänä, on linjassa kirjallisuudesta tehtyjen havaintojen kanssa. Näkemystä ovat tuoneet esille esimerkiksi Sayago ja Blat [2009], jotka havaitsivat tutkimuksessaan, ettei lisääntyneellä sähköpostin lähettelyllä ollut vaikutusta ikäihmisten soittamiin puheluihin tai kasvokkain tapahtuviin näkemisiin.

Siinä missä sosiaalinen media ja sen avulla tapahtuva yhteydenpito eivät kiinnostaneet

haastateltuja lainkaan, videopuheluohjelma Skypeen nosti spontaanisti esille viisi haastateltua. Osa tiesi sovelluksen nimeltä, vaikeivat he olleet sitä itse edes käyttäneet. Haastatellut ajattelivat sovelluksen käytön mahdollistavan ennen kaikkea aiempaa tiiviimmän yhteydenpidon sekä kotimaassa asuviin läheisiin että ulkomailla oleviin ystäviin. Tärkeimpänä kannustimena Skypeen käytölle nähtiin rahallinen säästö. Kirjallisuudessa sama näkemys esiintyy muun muassa Aulan [2005] tutkimuksessa, jonka mukaan tietokoneen kautta tapahtuva kommunikointi voi ikäihmisen kohdalla korvata muita yhteydenpitotapoja, mikäli saavutettavissa on rahallista säästöä. Usein tämänkaltainen tilanne on Aulan mukaan silloin, kun yhteydenpito tapahtuu ulkomailla asuvan henkilön kanssa. Tämä näkökulma saa tässä tutkielmassa vahvistusta.

Haastateltujen kiinnostuksen puutetta sosiaalista mediaa kohtaan voidaan pitää ymmärrettävänä. Sosiaalinen media erilaisine sovelluksineen poikkeaa hyvin paljon mistään aikaisemmasta. Aihepiiriin perehtymättömän voi olla vaikea nähdä, mitä hyötyä esimerkiksi Facebook voi käyttäjälleen tarjota. Kirjallisuus tukee näkemystä, että mikäli ikäihminen ei tunnista saavutettavissa olevaa hyötyä tarpeeksi motivoivana, hän ei jaksakaan nähdä opetteluun vaadittua vaivaa [Dickinson et al., 2005]. Mikäli sosiaalista mediaa verrataan esimerkiksi Skypeen, on ymmärrettävää, että sen käyttö koetaan helpommaksi ja itselle tutummaksi. Skypeen käytön pystyy yhdistämään jokaiselle ikäihmiselle tuttuun puhelimella soittamiseen. Tämän vuoksi se nähdään, paitsi itseä kiinnostavana, myös helpommin lähestyttävänä yhteydenpitotapana.

**Vapaa-aika ja ajanviete.** Motivaatiotekijöistä puhuttaessa erilaiset vapaa-aikaan ja ajanvietteeseen liitettävissä olevat motivaatiot kiinnostivat haastateltavia selkeästi vähiten. Osa haastatelluista kertoi olevansa haluton käyttämään tietokonetta mihinkään muuhun kuin pakollisiksi koettuihin asioihin. Toiset mainitsivat välttämättömyyksien ohella muutaman käyttötavan, jotka heitä saattaisivat tulevaisuudessa kiinnostaa. Valtaosa haastateltavien mainitsemista vapaa-ajantekijöistä oli käytännöllisiä, omaa arkipäivää ilahduttavia käyttötapoja. Näitä haastatteluissa esiin nousseita ajanvietteeseen liitettävissä olevia käyttökohteita olivat muun muassa halu lukea sanomalehtiä kesämökillä sekä oman harrastuksen ylläpitäminen ja kehittäminen.

Tämä vapaa-aikaan ja ajanvietteeseen rinnastettavissa olevien motivaatiotekijöiden jääminen taustalle on selkeästi linjassa kirjallisuudessa esitellyn Vroman et al. [2015] motivaatiokehän kanssa. Mallin mukaan ikäihminen alkaa ensin käyttää tietokonetta itseään eniten motivoiviin käyttötarkoituksiin. Vasta kun tietokonetta on opittu käyttämään näihin välttämättömiksi koettuihin asioihin, käyttökohteiden laajentamisesta tulee ajankohtaista. Vroman et al. [2015] toteavat tämän vievän usein aikaa, sillä käyttäjän täytyy tätä ennen ehtiä saavuttaa tietty varmuus ja luottamus tietokonetta ja sen käyttöä kohtaan. Tämän perusteella ei ole yllättävää, että vapaa-aikaan ja ajanvietteeseen liittyviä motivaatiotekijöitä ei kovin paljon haastatteluissa mainittu: haastateltavat olivat vasta aloittaneet tietokoneen käytön. Todennäköisesti heidän kiinnostuksensa tämänkaltaisia

tekijöitä kohtaan kasvaa tulevaisuudessa, kun tietokoneen käyttö muuttuu varmemmaksi ja heille syntyy halu tutkia tietokoneen tarjoamia muita käyttökohteita.

### **6.5. Tietotekniikan opettelu haastateltujen näkökulmasta**

**Koneiden käytettävyysongelmat haastateltujen näkökulmasta.** Haastateltujen esiin tuomat tietokoneiden käyttöön liittyvät ongelmat olivat pitkälti seurausta tietokoneen ja internetin epäselväksi koetusta rakenteesta sekä itselle tuntemattomien konventioiden, metaforien ja tietokoneterminologiien käytöstä. Nämä käyttöä vaikeuttaneet ongelmat ovat hyvin linjassa aiemman tutkimuksen kanssa. Esimerkiksi internetsivustoilla eteneminen ja liikkuminen tuntui osasta haastateltuja vaikealta. Koska tietokoneiden käyttö on vasta aloitettu, sen maailman vakiintuneita käytäntöjä ja metaforia ei vielä tunneta, jolloin sivustoilla eteneminen saattaa tuntua epäselvältä. Huolta aiheutti haastateltujen keskuudessa esimerkiksi se, mitä tapahtuu ja mihin päätyy, kun tietystä painikkeesta painaa. Aiemmissa tutkimuksissa nostettiin esiin samaa ongelmaa: ilman taustatietoa käytetyistä konventioista ja metaforista internet voi ikäihmisestä vaikuttaa täysin vieraalta ympäristöltä [Dickinson et al., 2007]. Haastatteluissa esiin käynyt vaikeus ymmärtää itselle vierasta tietokoneterminologiaa on todettu vasta-alkajille tyypilliseksi ongelmaksi myös aiemmassa tutkimuksessa [Eisma et al., 2004].

Tietokoneen käyttöön vaikuttavista ikääntymisen mukanaan tuomista fyysisistä muutoksista haastatteluissa esiin nousi heikentynyt näköaisti. Huonontuneen näön seurauksena osalla haastatelluista oli vaikeuksia erottaa tietokoneen näytöllä olevia pieneksi koettuja elementtejä. Näön ohella haastatteluissa ei noussut esiin muita fyysisissä ominaisuuksissa tapahtuneita muutoksia, joilla olisi koettu olevan vaikutuksia tietokoneen opetteluun. Esimerkiksi heikentynyttä hienomotoriikkaa ei haastatteluissa mainittu, vaikka sillä onkin kirjallisuudessa todettu olevan vaikutuksia muun muassa hiiren käyttöön [Loipha, 2014; Sayago and Blat, 2010]. Selityksenä voidaan pitää haastateltaviksi valikoituneita ikäihmisiä, jotka olivat kaikki tässä mielessä hyväkuntoisia. Ikääntyneempien tietokoneen käyttäjien kohdalla tilanne saattaa olla erilainen ikääntymisen mukanaan tuomien fyysisten muutosten vaikuttaessa tietokoneen käyttöön enemmän.

Haastateltavilta ei suoranaisesti kysytty konkreettista tietokoneiden käytettävyyteen liittyviä asioita. Teeman vahva esiin tulo haastatteluissa kertoo aiheen olleen monelle merkityksellinen ja ajankohtainen: tietokoneiden käytettävyyttä koettiin huonoksi ja parannusehdotuksia annettiin. On mahdollista pohtia, kuinka paljon haastateltujen kokemista ongelmista on seurausta vasta-alkajuudesta johtuvasta tietämättömyydestä. Monissa tietokoneissa on esimerkiksi olemassa helppokäyttökeskus, jonka avulla erilaisten toimintoja suorittamista voidaan käyttäjän näkökulmasta muokata helpommaksi. Lisäksi tietokoneiden muokattavuuden avulla esimerkiksi työpöydältä on mahdollista poistaa erilaiset sovellukset, joita käyttäjä ei koskaan käytä, mutta jotka hankaloittavat itselle merkityksellisten sovellusten löytämistä. Erilaisten helppokäyttötoimintojen

olemassaolo tietokoneissa on jossain määrin ristiriitaista. Käyttäjä, joka eniten voisi hyötyä näistä ominaisuuksista, ei välttämättä ole tietoinen niiden olemassaolosta. Esimerkiksi heikentyneen näkökyvyn vuoksi tietokoneen käyttöä arasteleva henkilö voisi suuresti hyötyä suurennuslasiominaisuudesta. Toisaalta vaikka vasta-alkaja olisikin tietoinen erilaisista käyttöä helpottavista tekijöistä, hän ei osaa välttämättä ottaa niitä itse käyttöön. Tämä tarkoittaa, että jonkun toisen on joko tehtävä tarvittavat asetukset tai vaihtoehtoisesti näytettävä käyttäjälle, kuinka nämä ominaisuudet toimivat ja mistä ne löytyvät. Haastateltujen kokemat käytettävyysongelmat olivat todennäköisesti pitkälti seurausta vasta-alkajuudesta. Ei pidä kuitenkaan unohtaa, että samaan aikaan tilanne kertoo myös nykyisten laitteiden ja sovellusten heikosta suunnittelusta ja soveltuvuudesta kaikenlaisille käyttäjille.

**Aiemmat kokemukset opetteluun apuna.** Haastatelluista kuudella oli aiempaa kokemusta tietokoneiden kaltaisen tekniikan käytöstä. Vaikka kukaan haastatelluista ei nähnyt aiemmasta kokemuksesta olevan suurta apua nykytietokoneen kanssa, vaikuttaa näillä kokemuksista silti olevan yhteys, millaiseksi tietotekniikan opettelu koetaan. Mikäli haastatellun ensimmäiset kokemukset tietotekniikasta olivat kielteisiä, hänen suhtautumisensa nykyaikaisiin oli näiden mielikuvien värittävä. Vanhat mielikuvat ymmärrettävästi vaikeuttavat opettelua, mikäli aikaisemmat pelot siirtyvät uusien koneiden käyttöä kohtaan. Kirjallisuus nostaa esiin ajatusta, että kielteisistä asenteista on päästävä eroon ennen nykyaikaisen tietokoneen opettelua [Aula, 2005]. Haastattelujen perusteella omat asenteet siirretään samankaltaisen teknologian opiskeluun, mikäli laitteet omassa mielessä yhdistetään jollakin tavalla toisiinsa.

Kukaan haastatelluista ei kokenut aiemmasta käytöstä olleen suurta hyötyä nykyaikaisia opeteltaessa. Suurimmat syyt aiempien kokemusten vähäisestä hyödystä olivat haastateltujen mukaan tietokoneiden asteittainen muuttuminen sekä omalla kohdalla tapahtunut asioiden unohtaminen. Ainoana opettelua helpottavana seikkana voidaan pitää monien haastateltujen mainitsemaa näppäimistön tuttuutta. Työelämässä käytettyjen tietojärjestelmien, kirjoituskoneiden ja pankin maksupääteautomaattien seurauksena näppäimistön käyttö koettiin itselle tutuksi ja opettelu siltä osin helpoksi. Tutuksi koetut ominaisuudet tai elementit voivat helpottaa opettelua, tai ainakin vähentää uutta teknologiaa kohtaan koettua epäluuloa. Voidaan pohtia, pystyttäisiinkö nykytietokoneiden käyttöä opetettaessa tuomaan esille joitakin tuttuja, aikaisempiin kokemuksiin liittyviä piirteitä entistä selvemmin. Tuttujen piirteiden ja ominaisuuksien myötä tietokoneiden käytön uudelleen aloittaminen voitaisiin kokea helpompana ja kynnys opettelulle matalampana.

**Oppimisympäristön merkitys.** Haastatteluiden perusteella oppimisympäristöllä on vaikutusta, kuinka miellyttäväksi tietokoneen opettelu koetaan. Haastateltavien oppimiskokemukseen vaikuttivat opettajan ja opetustyylin lisäksi muut saman tilanteen jakavat ikäihmiset.

Haastateltavien antamat kurssin oppimisympäristöön liittyvät mielipiteet olivat pelkästään myönteisiä. Erityistä kiitosta sai vasta-alkajille sopiva opetustyyli, joka ilmeni riittävän rauhallisena oppimistahtina ja esimerkiksi turhan tietokoneterminologian käytön välttämisenä. Ilmapiiri oppitunneilla koettiin hyväksi ja virheiden teko sallituksi. Kurssin eduksi nähtiin kanssaopiskelijoita saatu tuki sekä opiskelijoiden välillä vallinnut yhteenkuuluvuuden tunne: ketään ei jätetty yksin.

Kirjallisuus tukee vahvasti haastateltujen antamaa myönteistä mielipidettä kurssimuotoisesta opetustavasta. Ikäihmisille suunnattujen tietokonekurssien on todettu tarjoavan oppijalle turvallisen oppimisympäristön, jossa opetustahti on rauhallinen ja avun kysyminen on mahdollista [Osman et al., 2005; Aula, 2005]. Haastateltujen näkemykset opettajan ja kanssaopiskelijoiden merkityksestä ovat yhteneviä kirjallisuuden kanssa. Hyvä opettaja on rauhallinen, kärsivällinen ja osaa välttää opettaessaan turhan tietokoneterminologian käyttöä [Sayago and Blat, 2009]. Vertaistuen saaminen muilta on todettu tärkeäksi ja ikäihmisten on todettu oppivat paremmin tilanteissa, joissa heidän ympärillä on muita samanikäisiä oppijoita [Kumar et al., 2013; Männikkö-Barbutiu, 2002].

Haastatellut ikäihmiset tuntuivat arvostavan erityisesti kurssin käytännönläheisyyttä. Opetuksessa ei kiirehditty asiasta toiseen, vaan opetustyyli tuli pikemmin lähelle yhdessä tekemistä. Virheiden sattuessa opettaja tuli vierelle auttamaan ja näyttämään, kuinka tilanteesta selviää eteenpäin. Vaikka kurssimuotoinen opetustyyli vaikutti miellyttävän monia haastateltuja, vaatii se toimiakseen riittävän pienen ryhmäkoon sekä tasapainoisen ryhmädynamiikan, jossa toiset otetaan huomioon. Tällaiseen ilmapiiriin päästessä opetus saatetaan haastatteluiden perusteella kokea jopa lähes henkilökohtaiseksi. Yhteiskunnassa, jossa tietoteknistä osaamista korostetaan, on tietokonetta käyttämättömänä helppo kokea ulkopuolisuutta tai häpeää omasta osaamattomuudesta. Tietokonekurssi voi tässä mielessä olla ikäihmiselle hyväksi, sillä hän huomaa, ettei olekaan yksin jäänyt teknologian omaksumisessa jälkeen.

**Harjoittelun merkitys oppimisessa.** Omatoimisen harjoittelun ja kertauksen tärkeys nousi esiin lähes kaikissa haastatteluissa. Uusia asioita opeteltaessa viikon mittainen tauko opetustuntien välillä koettiin pitkäksi. Tämän vuoksi osa haastatelluista oli alkanut ottaa opittuja taitoja käyttöön testaamalla niitä kotikoneellaan. Tietokonetta omistamattomat kertoivat tekevänsä tunnilla muistiinpanoja, joiden avulla he pystyivät helpommin palauttamaan mieleen aiemmin opetetut asiat ennen seuraavan oppitunnin alkua. Harjoittelun tärkeydestä puhuneet haastatellut nostivat esiin, kuinka uudet asiat eivät jää päähän yhdestä kerrasta. Asioita on pakko palauttaa jatkuvasti mieleen, jotta ne oikeasti opitaan.

Kirjallisuuden mukaan haasteita oppimiseen luovat ikääntymisen mukanaan tuomat kognitiiviset muutokset. Ikääntyessä oppiminen vaatii enemmän aikaa ja asioiden mieleen palauttaminen on entistä vaikeampaa. Näin on varsinkin silloin, kun suoritettavat tehtävät ovat monimutkaisia ja itselle entuudestaan vieraita [Hawthorn, 2000; Czaja and Lee, 2007]. Tämä



selittänee myös haastateltujen kokemusta harjoittelun ja kertauksen tärkeydestä.

Haastattelujen perusteella harjoittelu koetaan opettelu alkuvaiheessa helposti välttämättömyydeksi tai jopa jonkinasteiseksi pakoksi. Eräs haastateltu esimerkiksi kuvasi omatoimisesti tehtäviä harjoitteita ”*kotiläksyinä*”, joita ”*pitää*” tehdä, mikä antaa viitettä koetusta velvoitteesta. Tietokoneen ääreen menemistä ei aina jakseta tehdä, sillä oma käyttö ei ole rutinoitunutta. Erilaisten tehtävien suorittaminen vaatii asioiden muistelua ja tahtoa selviytyä. Todennäköisesti tämän tyyppinen ajattelu on tyyppillistä vasta-alkajille. Ajan kuluessa päästään vaiheeseen, jolloin perustoimintojen suorittaminen rutinoituu. Tällöin tietokoneelle meneminen saatetaan alkaa kokea palkitsevammaksi, sillä jokaisen askeleen teko ei enää vaadi muistin suurta kuormittamista.

**Pelkojen väistyminen ja onnistumisen tunteet.** Aiemmassa tutkimuksessa tietokoneisiin liittyvien pelkojen ja ahdistuksen on todettu vähentyvän, kun teknisten laitteiden kanssa tapahtuu myönteistä vuorovaikutusta [Wilkowska and Ziefle, 2009]. Tämän perusteella haastatelluilta kysyttiin, olivatko he kokeneet tietokoneen käyttöön liittyneitä onnistumisen tunteita. Suurimmiksi onnistumisiksi mainittiin kyky toistaa opittuja asioita itsenäisesti ja soveltaa niitä käytäntöön. Osa haastatelluista ei osannut mainita mitään erityistä mieleen jäänyttä onnistumisen tunnetta, vaan heille merkityksellistä oli jo tietokoneisiin aiemmin liittyneiden pelkojen ja ahdistuksen väheneminen.

Vaikka haastateltujen myönteisenä kokemia tunteita voidaan pitää maltillisina, yksilön näkökulmasta näitä pieniä esiin nostettuja seikkoja voidaan pitää merkittävinä. Yli puolet haastatelluista oli esimerkiksi kokenut kurssin aikana pystyneensä karistamaan pois aiempia pelkojaan. Tärkeämpänä voidaan kuitenkin pitää sitä, ettei kukaan haastatelluista kertonut opettelu tuoneen heille myöskään epäonnistumisen tunteita. Koetuilla epäonnistumisilla voi olla vasta-alkajan itsetunnon kannalta kohtalokkaat seuraukset. Kirjallisuuden perusteella tietoteknisen itseluottamuksen rakentuminen on hidas prosessi ja se saattaa kumoutua jo yhden virheen tekemisestä [Dickinson et al., 2011].

Haastateltujen ikäihmisten kohdalla oppimisprosessi oli vasta juuri alkanut. Tämän pohjalta on ymmärrettävää, ettei onnistumisen tunteina mainittu esimerkiksi tietokoneen tai jonkin ohjelman sujuvaa hallintaa. Sen sijaan onnistumista oli tietynlaisen kynnyksen ylittäminen, mikä monilla haastatelluilla oli kurssille tullessa ollut. Nyt tietokone osattiin jo avata ja tiedettiin, kuinka lähteä liikkeelle. Haastateltujen kannalta onnistumisena voidaan pitää kurssin myötä tapahtunutta tietoteknisen itseluottamuksen rakentumista ja pelkojen selättämistä, jotka yhdessä antavat erinomaisen pohjan käytön jatkamiselle.

**Lähipiirin merkitys opettelu näkökulmasta.** Lähes kaikilla haastatelluista löytyi perhe- tai

ystäväpiiristä henkilöitä, jotka olivat tarjoutuneet auttamaan haastateltuja tietokoneen kanssa. Tämä tarjottu apu oli suurimmaksi osaksi haastateltujen mielestä heidän tarpeisiinsa sopimatonta tai se jäi ikäihmisen ja läheisen välillä vallitsevan etäisyyden vuoksi pelkiksi kauniiksi sanoiksi. Haastateltavien näkökulmasta läheisten tarjoaman avun suurimmat esteet olivat opetuksen liian nopea tempo ja itselle tuntemattoman terminologian käyttö. Läheiset eivät haastattelujen perusteella osaa ottaa huomioon sitä tosiasiaa, että opetettava on tietokoneiden suhteen vasta-alkaja. Osa haastatelluista koki, että oma hitaus tuskastuttaa läheistä, jolloin opetustilanteesta ei muodostu miellyttävää kummallekaan osapuolelle. Sen sijaan silloin tällöin toistuvissa ylläpitotehtävissä lähipiirin tarjoama apu voi haastattelujen perusteella olla huomattava.

Nämä tutkimuksessa esiin tulleet näkemyksen tukevat kirjallisuuden havaintoja, etteivät perheenjäsenet usein ole hätäisyytensä ja kärsimättömyytensä vuoksi ikäihmisen näkökulmasta kaikkein parhaita tietotekniikan opettajia [Sayago and Blat, 2009]. Aiemmissä tutkimuksissa lähipiirin harjoitteluvaiheessa antaman tuen on todettu olevan tärkeää ja motivaatiota kasvattavaa. Läheisten taholta koetut vähättelevät kommentit saattavat puolestaan lannistaa ikäihmisen intoa opetella tietokoneen käyttöä [Osman et al., 2005]. Tähän tutkielmaan haastatellut eivät kertoneet saaneensa lähipiiriltä suoranaista kannustusta opetteluun aloittamiseen, mutta kukaan ei toisaalta tuonut ilmi sitä kaivanneensa. Vähättelevää asennetta ei kerrottu koetun, mitä haastateltujen tietoteknisen itseluottamuksen rakentumisen kannalta voidaan pitää tärkeänä asiana.

**Oma osaaminen nyt ja tulevaisuudessa.** Haastateltavia pyydettiin haastattelutilanteissa kuvailemaan omaa osaamisentasoaan. Lisäksi tiedusteltiin, mitä tietokoneella haluttaisiin seuraavaksi oppia tekemään. Sekä osaamisentasaan että tulevaisuuden suunnitelmia kuvattiin vaatimattomiksi. Osa haastatelluista kuvaili omaa osaamistaan vertaamalla sitä kriittisesti toisiin käyttäjiin, osa puolestaan suoranaisesti vähätteli omaa taitotasoaan. Eräs haastateltu kertoi osaavansa tehdä koneella jo hieman enemmän kuin aiemmin, mutta samassa hengenvedossa hän korosti edelleen saavansa tietokoneella kaiken ”*jumiin*”. Samankaltainen vaatimattomuus korostui tulevaisuudensuunnitelmia kysyttäessä. Haastateltujen tärkeimpiä tavoitteita olivat halu hallita perusasiat, saada käyttö rutiininomaiseksi sekä tahto selviytyä itsenäisesti myös virhetilanteista.

Haastateltujen vähättelevä asenne omaa osaamista kohtaan voi olla seurausta useammasta eri syystä. Taustalla voi olla perisuomalainen tapa korostaa vaatimattomuutta. Syynä voi olla toisaalta hieman vääränlainen ajatus siitä, mitä osaaminen tietokoneiden yhteydessä merkitsee. Aloittelijalla voi olla käsitys, että tietokone on laite, jonka käyttö kerran opetellaan ja sen jälkeen osataan. Tämähän tilanne on monien muiden teknisten laitteiden, kuten esimerkiksi television kohdalla. Ajatus ei kuitenkaan päde tietokoneisiin, sillä kyseessä ei ole samanlainen, yhteen käyttötarkoitukseen erikoistunut yksinkertainen laite, vaan pikemminkin kompleksinen

kokonaisuus. Tämä voi selittää, miksi ikäihminen aivan aluksi kuvaa omaa osaamistaan niin, että hän ei osaa juuri mitään. Tietokoneen käytön oppimista tulisi mieluummin ajatella jatkuvana, vieraan kielen opetteluun verrattavissa olevana prosessina. Tällöin on luonnollisempaa ajatella, että osaa vähän ja selviää joistakin asioista. Kenenkään oppimisprosessi tai osaamistaso ei näin ajateltuna ole koskaan valmis, vaan aina on mahdollista oppia uutta ja kehittää taitojaan.

Haastatteluissa esiin noussut vaatimattomuus kertoo, että huolimatta aloitetusta oppimisprosessista, tietotekninen maailma on itselle edelleen vieras. Perusasioiden oppiminen koetaan tavoiteltavaksi asiaksi, eikä omaa osaamista osata tai edes haluta tarkasti suunnitella sitä pidemmälle. Toisaalta halu selviytyä omatoimisesti perustilanteista vahvistaa jo aiemmin esiteltyä haastatelluilla ollutta vahvaa ajatusta, ettei väärällä tavalla haluta olla riippuvaisia muiden avusta. Itsenäinen selviytyminen ja toimeen tuleminen, niin nykyhetkessä kuin tulevaisuudessakin, ovat monelle ihmiselle syvällä olevia tarpeita.

Eräs haastateltu tiivistä hyvin oppimiseen ja osaamiseen liittyvät haasteet ja ajattelutavat, jotka monet tietotekniset vasta-alkajat todennäköisesti jakavat. Tietokoneen käytön osaaminen on nähty aiemmin ehkä itselle aivan saavuttamattomaksi haasteeksi. Iso kynnyks on ohitettu silloin, kun tämä väärä käsitys on korvautunut realistisilla näkemyksillä. Tällöin ikäihminen ymmärtää sen mitä on oppinut ja voi olla siihen tyytyväinen. Samalla hän on kuitenkin oivaltanut, että oppimisessa ja tietokoneen käytössä on kyse jatkuvasta prosessista, joka ei koskaan tule valmiiksi. Itseluottamuksen kasvun seurauksena on syntynyt luottamus tulevaisuuden oppimista ja osaamista kohtaan. Asioista selviää, kun saa oppia omalla tavallaan ja omaan tahtiinsa:

*H7: ”En mä varmaan ikinä tuu tietokoneen kanssa ihan sinuks. Kyllä mä oon ihan tyytyväinen, kun mä näinkin oon selvinny siinä. Että tosiaan sillon aatteli, ettei tästä tuu yhtään mitään, kun joutu sen kanssa yksistään koittaa toimiin. Mutta kyllä se, päivä kerrallaan.”*

## **7. Tutkimusprosessin arviointi ja jatkotutkimuksen haasteet**

Tässä luvussa arvioidaan tutkimusprosessia ja sen aikana tehtyjä valintoja. Ensimmäisessä alakohdassa pohditaan haastateltavien valintaa ja valikoituneen otoksen vaikutusta tutkimustuloksiin. Samalla arvioidaan omaa roolia tutkijana. Toisessa kohdassa tarkastellaan alussa asetettuja tutkimustavoitteita ja niihin vastaamista. Kohdassa luodaan tutkimustulosten pohjalta selkeä vastaus, paitsi luvussa kolme esiteltyihin osakysymyksiin, myös itse tutkimuskysymyksen. Luku päätetään mahdollisia jatkotutkimusaiheita käsittelevään kohtaan.

### ***7.1. Arviointia haastateltavien valinnasta ja tutkijan roolista***

Tutkimuksen informanteiksi valikoitui seitsemän samalle työväenopiston kurssille osallistunutta ikäihmistä. Tällä valinnalla oli suuri vaikutus tutkimustuloksiin. Moneen aiempaan tutkimukseen verrattuna otosta voidaan pitää pienenä, eikä valitun joukon tästä syystä voida katsoa edustavan laajasti koko käyttäjäryhmää. Tutkimukseen osallistuneista henkilöistä kuusi oli naisia, minkä vuoksi tietotekniikan käyttöä aloittavien miesten näkökulma ei tässä tutkimuksessa tullut esille parhaalla mahdollisella tavalla. Kaikki haastateltavat olivat aloittaneet tietokoneiden opetteluun kurssimuotoisessa oppimisympäristössä. Näin ollen tutkimus ei lainkaan anna tietoa muilla tavoin tietokoneen käyttöä aloittavista ikäihmisistä. Toisaalta kaikkien henkilöiden löytyminen samasta ympäristöstä muodostui haastateltuja yhdistäväksi tekijäksi. Tutkijan näkökulmasta tämä vahvasti haastateltujen vasta-alkajuuden, mikä alussa asetettiin tutkielman luotettavuuden kannalta merkitykselliseksi tekijäksi. Haastateltuja yhdistänyt työväenopiston kurssi varmisti, että kaikki olivat saaneet samaa opetusta samanlaisessa ympäristössä. Tällöin esimerkiksi opettajasta tai vertaistuesta puhuttaessa tutkija sai esiin nousseille näkökulmille yhteismitallista varmistusta.

Kirjallisuuden pohjalta asetetun tutkimuskysymyksen vastaukseksi haluttiin saada ikäihmisten omia näkemyksiä ja kokemuksia tutkittavasta aiheesta. Tämän vuoksi tutkimusmenetelmäksi valittiin teemahaastattelu. Valittu menetelmä soveltui hyvin aiheen tarkasteluun, sillä kasvokkain tapahtuvan haastattelun johdosta vuorovaikutus tutkijan ja haastateltavan välillä mahdollistui. Haastattelutilanteet saatiin jokaisen haastateltavan kohdalla pidettyä tutkijan näkökulmasta rentoina ja avoimina. Voidaan pohtia, millainen vaikutus tutkijalla oli haastattelutilanteissa. On mahdollista, että tutkijan asema tietokoneiden käyttöä ja käytettävyyttä opiskelevana nuorena on vaikuttanut haastattelutilanteisiin ja saatuihin vastauksiin. Tietokoneita käyttämätön henkilö saattaa kokea epävarmuuden tunnetta omasta osaamisestaan ja se saattoi vaikuttaa, miten joihinkin kysymyksiin vastattiin. Tämä voisi selittää muun muassa, minkä vuoksi osa haastatelluista selkeästi vähätteli omaa osaamisen tasoaan sitä heiltä kysyttäessä. Jotta ei olisi syntynyt tunnetta, että osaava haastattelija testaa ikäihmisen tietoteknistä osaamista, pyrittiin jo

haastattelukysymykset muotoilemaan kaikille sopiviksi. Kirjallisuuden löydösten perusteella esimerkiksi vasta-alkajille usein tuntemattoman tietokoneterminologian käyttöä vältettiin. Myöskään haastattelutilanteissa tutkijan roolia alaa opiskelevana ei korostettu.

## **7.2. Tutkimuksen tavoitteiden täytyminen**

Tutkimuksen tarkoituksena oli saada vastaus kysymykseen, *mikä vaikuttaa taustalla, kun ikäihminen alkaa käyttää tietotekniikkaa*. Pyrkimyksenä oli luoda tietoteknisten vasta-alkajien itsensä kuvailema selvitys siitä, miten monenlaiset tekijät ikäihmisen tietokoneen käyttöön ja käytön aloitukseen vaikuttavat. Kirjallisuuden pohjalta tutkimuskysymys jaettiin kolmeen osakysymykseen:

1. *Millaisia ennakkokäsityksiä ja motivaatiotekijöitä ikäihmisellä on tietotekniikkaa kohtaan?*
2. *Miten päätös käytön aloituksesta on syntynyt?*
3. *Millaiset tekijät auttavat käytön alkuvaiheessa?*

Tutkimustulosten perusteella osakysymyksiin löydettiin paitsi selkeitä vastauksia myös tuloksia selittäviä syitä ja tekijöitä.

Ikäihmisten ennakkokäsitykset tietotekniikkaa kohtaan ovat syntyneet omista ja lähipiirin aikaisemmista kokemuksista sekä muilta ihmisiltä ja mediasta kuulluista kertomuksista. Näistä ennakkokäsityksistä muotoutuneet asenteet vaikuttavat olevan pääsääntöisesti kielteisiä, sillä haastatteluiden perusteella negatiiviset asiat ja kokemukset muistetaan myönteisiä herkemmin. Ennakkokäsitykset vaikuttavat siihen, kuinka tietokoneeseen ja sitä myötä uuden tekniikan opetteluun suhtaudutaan. Motivaatiotekijät ovat niin ikään tärkeässä roolissa tietokoneen käyttöä aloitettaessa ja opeteltaessa. Vasta-alkajille ensisijaiset ja selkeästi tärkeimmät tekijät liittyvät arkielämän asioiden hoitamiseen ja helpottamiseen, esimerkiksi sähköisten palveluiden käyttöön. Vaikuttaa, että alussa tietokone koetaan erityisesti hyötylaitteeksi. Sitä halutaan opetella käyttämään, mutta toisaalta opettelu nähdään myös välttämättömyytenä, mitä ei enää voi siirtää tuonemmaksi.

Päätös tietokoneen käytön aloituksesta on usein yhdistelmä sisäistä pohdintaa ja ulkoisia, välittömiä tekijöitä. Ennen käytön aloitusta tutkielmaan osallistuneet henkilöt olivat puntaroineet käyttöä ja sen mukanaan tuomia etuja oman elämänsä kannalta. Useilla taustalla oli halu itsenäisyyden säilyttämiseen ja omillaan selviytymiseen: sukulaisia tai läheisiä ei haluta vaivata tietoteknisillä ongelmilla. Lisäksi käytön aloitusta puoltaa oman tulevaisuuden ajattelu yhä tietoteknistyvämmässä yhteiskunnassa. Jo nykyisin erilainen asiointi on siirtynyt yhä enemmän sähköisesti hoidettavaksi. Käytön aloitukseen vaikuttaneet välittömät syyt liittyivät suurimmaksi

osaksi palvelukulttuurissa tapahtuneisiin muutoksiin, joiden seurauksena vanhanmallinen asioiden hoito on tehty vaikeaksi tai jopa mahdottomaksi. Tämän yhteiskunnallisemman seikan lisäksi haastatteluissa esiin nousseita välittömiä syitä olivat henkilökohtaisemmat, elämäntilanteeseen liittyvät muutokset. Nämä voivat olla, paitsi käytön aloituksen mahdollistavia, kuten lisääntyvä vapaa-aika eläkkeelle jäädessä, myös käyttöön pakottavia, kuten tietotekniikkaa hoitaneen puolison menehtyminen.

Tutkimuksen perusteella monet eri tekijät helpottavat tietokoneen käytön alkuvaihetta. Tärkeintä on, ettei joudu yksin opettelemaan uusia asioita. On hyvä saada vierelle henkilö, joka pystyy auttamaan vaikeaksi koetuissa tilanteissa. Vasta-alkajaa ymmärtävä opettaja on kärsivällinen ja toisen kokemattomuuden huomioon ottava. Alkuvaihetta auttavat tarjolla olevan avun lisäksi selkeästi kirjoitetut ohjeet, joiden avulla uusia asioita voidaan halutessa kerrata. Tietoteknisen itsetunnon rakentumisen kannalta on hyvä, mikäli alkuvaiheessa ympärillä on muita samassa tilanteessa olevia ikäihmisiä. Tällöin asioita opetteleva huomaa, ettei ole yksin, vaan hän pystyy vertaamaan ja suhteuttamaan omaa osaamistaan muihin samassa tilanteessa oleviin ihmisiin. Samalla kanssaoppijat tarjoavat toisilleen vertaistukea, jonka merkitys haastatteluiden perusteella on suuri.

Tutkimuksen tavoitteiden voidaan todeta täyttyneen, sillä yllä esitellyt osakysymykset vastauksineen antavat kuvan, mikä vaikuttaa taustalla, kun ikäihminen alkaa käyttää tietotekniikkaa. Tulokset tukevat aiempaa aiheesta tehtyä tutkimusta, vaikka joitakin eroavaisuuksia aiempien tutkimustulosten kanssa on löydettävissä. Varsinaiseen tutkimuskysymykseen voidaan tiivistäen vastata, että tärkeimmäksi taustalla vaikuttavaksi ja auttavaksi tekijäksi nousee ikäihmisestä itsestään kumpuava tahto ja halu oppia tietokoneiden käyttö. Mikäli se puuttuu, kukaan ulkopuolinen ei voi toisesta tehdä sujuvaa tietokoneen käyttäjää. Tahdon taustalla voi olla sekä myönteisiä että jossain määrin kielteisempiä lähtökohtia. Myönteisessä lähtökohdassa tahto on kannustavaa: ikäihminen haluaa oppia tekemään itselleen mieluisia asioita tietokoneella. Tarve opetteluun voi syntyä myös muunlaisista syistä. Tällöin pohjalla ei ole ikäihmisen oma halu opetella uutta vain oppimisen ilosta, vaan taustalla on pakollisempi tarve pysyä mukana kehityksessä ja säilyttää oma itsenäisyys ja riippumattomuus. Tällöin tietotekniikan opettelussa kysytään tahdonvoimaa, jonka avulla jaksaa harjoitella ja selviytyä eteen tulevista haasteista.

### ***7.3. Mahdollisia jatkotutkimuksen aiheita***

Tietokoneen käytön aloituksen taustalla voi tämän tutkielman perusteella olla oman kiinnostuksen lisäksi yhteiskunnasta tuleva ajatus tietokoneen välttämättömyydestä. Tällä jossain määrin kielteiseksi koetulla tietotekniikan merkityksen korostamisella on vaikutusta siihen, millaiseksi

tietokone, sen itselle hankkiminen ja käyttö koetaan. Aihetta tarkemmin tutkimalla olisi mahdollista selvittää, kuinka yhteiskunnassa vallitsevaa ilmapiiriä voitaisiin tietokonetta käyttämättömän näkökulmasta muokata myönteisemmäksi. Tällöin ikäihmisen kokemus painottuisi pakollisuuden sijaan tietokoneen mahdollisuuksiin. Sen sijaan, että tietokoneen käyttö ja omistaminen koettaisiin yhteiskunnan ja palvelukulttuurin taholta tulevana välttämättömyytenä, tilanteessa nähtäisiin ennemmin oman elämän kannalta myönteiset ja hyödylliset puolet.

Tutkimustulosten perusteella näyttää, että tietokoneen opetteluun aloitus on yhdistelmä ikäihmisen omaa, sisäistä pohdintaa ja ulkopuolelta tulevia, usein välittömiä syitä. Käyttö tai käyttämättömyys ei johdu vain yhdestä syystä, vaan se on yhdistelmä erilaisia tekijöitä. Näiden sisäisten ja ulkoisten tekijöiden keskinäistä suhdetta ja vaikutusta toisiinsa olisi mielenkiintoista tarkastella tulevaisuudessa tutkimuksissa enemmän. Tämä auttaisi kokonaisvaltaisemmin ymmärtämään niitä laajoja syitä, jotka tietotekniikan käytön aloittamista edeltävät ja edistävät, mutta toisaalta myös estävät. Lisäksi tutkielmassa havaittiin, että tietokoneen käytön aloitusvaiheessa on paljon erilaisia seikkoja, jotka voivat auttaa ja helpottaa opettelua. Tulosten mukaan tietokoneen aloitusta ei kuitenkaan koeta helpoksi, sillä tietotekninen maailma on aluksi vieras. Näitä ikäihmisten itsensä kertomia opettelua helpottavia tekijöitä olisi syytä tarkastella enemmän, sillä tätä tietoa pystyttäisiin käyttämään hyväksi nimenomaan tälle käyttäjäryhmälle suunnattuja ja sopivia opetusmenetelmiä ja -materiaaleja kehitettäessä. Tämä tieto palvelisi myös tulevaisuudessa aivan uudenlaiseen tekniikkaan perehtyviä ikäihmisiä.

## 8. Yhteenveto

Ikääntyneiden määrä läntisessä maailmassa kasvaa jatkuvasti. Samaan aikaan ihmisten keskimääräinen elinikä on pidentynyt, minkä seurauksena työelämästä eläkkeelle siirtyneitä aktiivisia ikäihmisiä on enemmän kuin koskaan aiemmin. Samaan aikaan tietotekniikan merkitys yhteiskunnassamme on kasvanut. Teknologiasta ja sen käytöstä on nopeasti tullut oleellinen osa lähes kaikkia elämän osa-alueita aina arjen hoitamisesta ajanvietteeseen. Tämän pohjalta ei ole yllättävää, että aktiivisten ikäihmisten on todettu olevan internetin nopeiten kasvava käyttäjäkunta.

Ikäihmisten tietotekniikan käytön keskuudessa vallitsee kuitenkin vahva kahtiajako. Siinä missä osa ikääntyneistä käyttää tietokonetta ja internetiä hyvin aktiivisesti, osa ei käytä näitä palveluita ollenkaan. Tietotekniikkaa käyttämättömän on nykypäivänä entistä vaikeampi hoitaa arkielämään liittyviä välttämättömyyksiä, sillä esimerkiksi asiointi on yhä useammin sähköistä. On tärkeää selvittää, millaiset asiat tietotekniikkaa käyttämättömän ikäihmisen saavat lopulta aloittamaan tietokoneen opettelu. Näiden syiden selvittäminen auttaa ymmärtämään, millaisia haasteita vasta-alkaja opettelu aloittaessaan kohtaa ja miten tätä tärkeää käyttäjäryhmää voitaisiin entistä paremmin tukea.

Tämän tutkielman tarkoituksena oli selvittää, mikä vaikuttaa taustalla, kun ikäihminen alkaa käyttää tietotekniikkaa. Aineisto kerättiin teemahaastatteluiden avulla. Haastateltaviksi valikoitui seitsemän vastikään tietotekniikan käytön aloittanutta ikäihmistä. Tutkielmassa haluttiin saada selville ikäihmisten omia mielipiteitä ja näkemyksiä aiheesta, minkä vuoksi kyseinen tutkimusmenetelmä valittiin tämän aihepiirin tutkimisen kannalta parhaaksi vaihtoehdoksi. Haastattelutilanteita ohjasi kirjallisuuden pohjalta muodostettu haastattelurunko, mutta keskustelussa annettiin mahdollisuus myös aiheen vapaaseen kommentointiin.

Analyysivaiheessa kerätty aineisto luokiteltiin tutkimustuloksiksi. Ne antavat yhdessä kuvauksen niistä moninaisista taustalla vaikuttavista ja auttavista tekijöistä, joita ikäihminen tietotekniikan käyttöä aloittaessaan kohtaa. Tärkeitä taustalla vaikuttavia tekijöitä ovat tämän tutkielman perusteella yhteiskunnassa tapahtuneet muutokset, henkilön yksilölliset taustakäsitykset tietotekniikasta sekä käytön aloituspäätökseen johtaneet sisäiset ja välittömät syyt. Auttavista taustatekijöistä tärkeimmiksi nousevat oppimisympäristöön liittyvät myönteiseksi koetut seikat, kuten vasta-alkajan tarpeet huomioon ottava opettaja, omatoiminen harjoittelu ja muilta samassa tilanteessa olevilta saatu henkinen tuki. Kaiken sitovaksi ikäihmistä auttavaksi ja käytön taustalla vaikuttavaksi tekijäksi voidaan määrittää ikäihmisen oma tahto ja halu oppia tietokoneen käyttö. Henkilöstä itsestä kumpuava tahto auttaa ja kannustaa häntä pääsemään haluamiinsa tavoitteisiin. Toisaalta tahdonvoiman merkitys nousee esiin erityisesti silloin, kun sitä opettelu ja käytön jatkamisen kannalta eniten tarvitaan.

Tutkimustulokset vastasivat pääpiirteittäin aiheesta tehtyä aiempaa tutkimusta. Suurimmat



erot tämän tutkielman ja kirjallisuuden välillä syntyivät asioiden erilaisesta painotuksesta esimerkiksi siinä, mikä ikäihmistä eniten tietokoneen käytössä motivoi. Lisäksi tutkielmassa nousi näkyviin muutama teema, joita ei samassa määrin tuotu aiemmissä tutkimuksissa esiin. Tärkeimpinä selityksinä näille teemoille voidaan pitää suomalaista kehittynyttä tietoyhteiskuntaa sekä haastateltavia yhdistänyttä työväenopiston kurssia. Moniin muihin maihin verrattuna Suomessa esimerkiksi sähköisen asioinnin merkitys on korostunut. Tästä johtuen haastatellut toivat vahvasti esiin, paitsi kokemiaan yhteiskunnallisia muutoksia, myös käytön aloitukseen konkreettisesti vaikuttanutta muualta tullutta kokemusta käytön vaatimuksesta.

Jatkotutkimuksen kannalta olisi tärkeää, että vasta-alkajia ja heidän tietotekniikan käyttöönsä tutkittaessa panostettaisiin erityisesti ikäihmisten omien mielipiteiden julkituontiin. Käytön taustalla vaikuttavien asioiden ymmärtäminen ikäihmisen näkökulmasta on avainasemassa, mikäli erilaiset tietotekniset laitteet ja sovellukset halutaan saada kaikille soveltuviksi. On tärkeää muistaa, että tietokonetta opettelemaan lähtevä tuo tilanteeseen mukaan koko siihenastisen elämänsä kokemusmaailman. Mikäli näitä ikäihmisten itsensä kertomia kokemuksia ja opettelua auttavia sekä helpottavia tekijöitä voidaan paremmin ymmärtää, tälle käyttäjäryhmälle pystytään laitteiden lisäksi suunnittelemaan erityisesti heidän tarpeensa huomioon ottavia opetusmenetelmiä ja -materiaaleja. Tämänkaltaisen tiedon hankinta ei auta vain nykyisiä ikäihmisiä, vaan se palvelee myös tulevia sukupolvia.

## Viiteluettelo

[Arning and Ziefle, 2007]. Katrin Arning and Martina Ziefle, Understanding age differences in PDA acceptance and performance. *Computers in Human Behavior* **23**, 6 (2007), 2904-2927.

[Aula, 2005] Anne Aula, User study on older adults' use of the Web and search engines. *Universal Access in the Information Society* **4**, 1 (2005), 67-81.

[Barnard et al., 2013] Yvonne Barnard, Mike D. Bradley, Frances Hodgson and Ashley D. Lloyd, Learning to use new technologies by older adults: Perceived difficulties, experimentation behaviour and usability. *Computers in Human Behavior* **29**, 4 (2013), 1715-1724.

[Czaja and Lee, 2006] Sara J. Czaja and Chin Chin Lee, The impact of aging on access to technology. *Universal Access in the Information Society*, **5**, 4 (2006), 341-349.

[Davis, 1989] Fred D. Davis. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, **13**, 3 (1989), 319-340.

[Deetz, 1996] Stanley Deetz, Describing differences in approach to organization science: Rethinking Burrell and Morgan and their legacy. *Organization Science*, 7, 2, 191-207 [viitattu: 20.11.2014]. Saatavissa: <http://www.sfu.ca/cmns/courses/2012/801/1-Readings/Deetz%20Describing%20Difference%20in%20Approaches.pdf>

[Dickinson et al., 2005] Anna Dickinson, Alan F. Newell, Michael J. Smith and Robin L. Hill, Introducing the Internet to the over-60s: Developing an email system for older novice computer users. *Interacting with Computers* **17**, 6 (2005), 621-642.

[Dickinson et al., 2007] Anna Dickinson, Michael J. Smith, John L. Arnott, Alan F. Newell and Robin L. Hill, Approaches to web search and navigation for older computer novices. *CHI '07: Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*. (2007), 281-290.

[Doyle et al., 2010] Julie Doyle, Zoran Skrba, Ronan McDonnell and Ben Arent, Designing a touch screen communication device to support social interaction amongst older adults. *BCS '10: Proceedings of the 24th BCS Interaction Specialist Group Conference* (2010).

[Eisma et al., 2004] R. Eisma, A. Dickinson, J. Goodman, A. Syme, L. Tiwari and A. F. Newell, Early user involvement in the development of information technology-related products for older people. *Universal Access in the Information Society* **3**, 2 (2004), 131-140.

[Erkkilä, 2012] Johanna Erkkilä, Tutkimukset aktiivisten vanhusten tietotekniikan käytöstä. *Tietojenkäsittelytieteellisiä tutkielmia*, Syksy 2012, Erkki Mäkinen [toim.], Tampereen yliopisto, Tampere, 2012, 1-21. [viitattu: 17.4.2015]. Saatavissa: [http://www.uta.fi/sis/reports/index/R17\\_2012.pdf](http://www.uta.fi/sis/reports/index/R17_2012.pdf)

[Grimes et al., 2010] Galen A. Grimes, Michelle G. Hough, Elizabeth Mazur and Margaret L. Signorella, Older Adults' Knowledge of Internet Hazards. *Educational Gerontology* **36**, 3 (2010), 173-192.

[Hart et al., 2008] Hart, T., Chaparro, B., ja Halcomb, C., Evaluating websites for older adults:

Adherence to senior-friendly guidelines and end-user performance. *Behaviour & Information Technology* **27**, 3 (2008), 191–199.

[Hawthorn, 2000] D., Hawthorn, Possible implications of aging for interface designers. *Interacting with Computers* **12**, 5 (2000), 507-528.

[Hill et al., 2015] Rowena Hill, Lucy R. Betts, Sarah E. Gardner, Older adults' experiences and perceptions of digital technology: (Dis)empowerment, wellbeing, and inclusion. *Computers in Human Behavior* **48** (2015), 415-423.

[Karavidas et al., 2004] Maria Karavidas, Nicholas K. Lim and Steve L. Katsikas, The effects of computers on older adult users. *Computers in Human Behavior* **21**, 5 (2004), 697-711.

[Kaskiharju, 2004] Eija Kaskiharju, Vanhus, ikäihminen vai seniorikansalainen? *Gerontologia* **4** (2004), 277-281.

[Kelley et al., 1999] Catherine L. Kelley, Roger W. Morrell, Denise C. Park and Christopher B. Mayhorn, Predictors of electronic bulletin board system use in older adults. *Educational Gerontology* **25** (1999), 19–35.

[Kumar et al., 2013] Shreya Kumar, Leo C. Ureel, Harriet King and Charles Wallace, Lessons from Our Elders: Identifying Obstacles to Digital Literacy through Direct Engagement. *PETRA '13: Proceedings of the 6th International Conference on Pervasive Technologies Related to Assistive Environments*, (May 2013).

[KÄKÄTE-projekti, 2014] KÄKÄTE – Käyttäjälle kätevä teknologia (2010-2014). [viitattu: 17.9.2015]. Saatavissa: <http://www.ikateknologia.fi/fi/>

[Lin et al., 2013] Yi-Chun Lin, Jyh-Chong Liang, Ching-Ju Yang and Chin-Chung Tsai, Exploring middle-aged and older adults' sources of Internet self-efficacy: A case study. *Computers in Human Behavior* **29**, 6 (2013), 2733-2743.

[Loipha, 2014] Smarn Loipha, Thai Elderly Behavior of Internet Use. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* **147** (2014), 04-110.

[Maslow, 1943] Abraham H. Maslow, A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, 50, 370-396. [viitattu: 28.5.2015]. Saatavissa: <http://psychclassics.yorku.ca/Maslow/motivation.htm>

[Merriam-Webster, 2014] ”novice”. Merriam-Webster.com, 2014. [viitattu 27.12.2015]. Saatavissa: <http://www.merriam-webster.com/dictionary/novice>

[Mitzner et al., 2010] Tracy L. Mitzner, Julie B. Boron, Cara Bailey Fausset, Anne E. Adams, Neil Charness, Sara J. Czaja, Katinka Dijkstra, Arthur D. Fisk, Wendy A. Rogers and Joseph Sharit, Older adults talk technology: Technology usage and attitudes. *Computers in Human Behavior* **26**, 6 (2010), 1710–1721.

[Morris et al., 2007] Anne Morris, Joy Goodman and Helena Brading. Internet use and non-use: views of older users, *Universal Access in the Information Society* **6**, 1, (June, 2007), 43-57.

[Männikkö-Barbutiu, 2002] Sirkku Männikkö-Barbutiu, Networking for Accessibility: Elderly

People and New Technology. *Computers Helping People with Special Needs* (2002), 628–634.

[Orlikowski and Gash, 1994] Wanda J. Orlikowski and Debra C. Gash, Technological frames: making sense of information technology in organizations. *ACM Transactions on Information Systems* **12**, 2 (1994), 174-207.

[Osman et al., 2005] Zaheer Osman, David Poulson and Colette Nicolle, Introducing computers and the Internet to older users: findings from the Care OnLine project. *Universal Access in the Information Society* **4**, 1 (2005), 16-23.

[Pennanen et al., 2007] Kyösti Pennanen, Tarja Tiainen and Harri T. Luomala, A Qualitative Exploration of a Consumer's Value-Based e-Trust Building Process: A Framework Development. *Qualitative Market Research*, **10**, 1 (2007), 28-47.

[Pyhältö, 2014] Kimmo Pyhältö, Kolmannen iän merkittävimmät käytettävyyden ongelmat ja houkutukset matkailun verkkopalveluissa. Tampereen yliopisto, Tampere, Maaliskuu 2014. [viitattu: 17.4.2015]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:uta-201404101323>

[Saunders, 2004] Edward J. Saunders, Maximizing computer use among the elderly in rural senior centers. *Educational Gerontology* **30**, 7 (2004), 573-585.

[Sayago and Blat, 2009] Sergio Sayago and Josep Blat, About the relevance of accessibility barriers in the everyday interactions of older people with the web. *W4A '09 Proceedings of the 2009 International Cross-Disciplinary Conference on Web Accessibility* (2009), 104-113.

[Sayago and Blat, 2010] Sergio Sayago and Josep Blat, Telling the story of older people e-mailing: An ethnographical study. *International Journal of Human-Computer Studies* **68**, 1-2 (2010), 105-120.

[Selwyn, 2004]. Neil Selwyn, The information aged: A qualitative study of older adults' use of information and communications technology. *Journal of Aging Studies* **18**, 4 (2004), 369-384.

[SVT, 2012] Suomen virallinen tilasto SVT, Väestöennuste, 2012. Helsinki: Tilastokeskus. [viitattu 25.1.2015] Saatavissa: [http://www.stat.fi/til/vaenn/2012/vaenn\\_2012\\_2012-09-28\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/vaenn/2012/vaenn_2012_2012-09-28_tie_001_fi.html)

[SVT, 2014] Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö [verkkójulkaisu]. ISSN=2341-8699. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 24.1.2015]. Saatavissa: [http://www.stat.fi/til/sutivi/2014/sutivi\\_2014\\_2014-11-06\\_fi.pdf](http://www.stat.fi/til/sutivi/2014/sutivi_2014_2014-11-06_fi.pdf)

[Tampereen seudun työväenopisto, 2015] Tampereen seudun työväenopisto. Tietokoneen käytön rauhallinen peruskurssi. Kevät 2015. [viitattu: 12.2.2015]. Saatavissa: <https://www.opistopalvelut.fi/tampere/course.asp?tietuenro=17683>

[Tiainen, 2002] Tarja Tiainen, Information System Specialist Predispositions. Department of Computer and Information Sciences, University of Tampere, Finland, 2002.

[Tiainen, 2014] Tarja Tiainen, *Haastattelu tietojenkäsittelytieteen tutkimuksessa*. Informaatitieteiden raportteja 25/2014. Tampereen yliopisto, Tampere, 2014, 1-41. Saatavissa: [http://www.uta.fi/sis/reports/index/R25\\_2014.pdf](http://www.uta.fi/sis/reports/index/R25_2014.pdf)

[Tuomi ja Sarajärvi, 2013] Jouni Tuomi ja Anneli Sarajärvi. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 8. uudistettu painos. Helsinki: Tammi, 2013.

[Umemuro and Shirokane, 2003] Hiroyuki Umemuro and Yoshiko Shirokane, Elderly Japanese computer users: assessing changes in usage, attitude, and skill transfer over a one-year period. *Universal Access in the Information Society* **2**, 4 (2003), 305-314.

[Vroman et al., 2015] Kerryellen G. Vroman, Sajay Arthanat and Catherine Lysack, “Who over 65 is online?” Older adults’ dispositions toward information communication technology. *Computers in Human Behavior*, **43** (2015), 156-166.

[Wagner et al., 2010] Nicole Wagner, Khaled Hassanein and Milena Head, Computer use by older adults: A multi-disciplinary review. *Computers in Human Behavior*, **26**, 5 (2010), 870-882.

[Wherton and Prendergast, 2009] Joseph Wherton and David Prendergast, The Building Bridges Project: Involving Older Adults in the Design of a Communication Technology to Support Peer-to-Peer Social Engagement. *HCI and Usability for e-Inclusion*, (Nov 2009), 111-134.

[Wilkowska and Ziefle, 2009] Wiktoria Wilkowska and Martina Ziefle, Which Factors Form Older Adults’ Acceptance of Mobile Information and Communication Technologies? *HCI and Usability for e-Inclusion*, (Nov 2009), 81-101.

# Liitteet

## Liite 1: Haastattelurunko

### Taustatiedot / Haastattelun aloitus

- Syntymävuosi
- Sukupuoli
- Koulutus
- Tietokoneen käyttökokemus (kauanko käyttänyt)
- Onko kotona tietokone?
  - Jos on, niin koska hankittu / miten vanha?
  - Jos ei, niin missä käytät?

### 1. Tausta ja motivaatiotekijät

- Milloin olet ensimmäistä kertaa törmännyt tietokoneeseen?
  - Mitä ajattelit siitä silloin?
- Miten sinusta tuli tietokoneen käyttäjä?
  - Milloin ensimmäistä kertaa itse käyttänyt?
  - Harkitsitko aloittamista kauan? Jos, niin miksi?
- Miksi olet halunnut tulla työväenopiston kurssille?
- Vaikuttiko joku henkilö käytön aloittamiseen?
- Mihin käytät tietokonetta?
  - Miksi?
- Mitä haluaisit oppia tekemään tietokoneella?

### 2. Asenteet tietokoneita ja teknologiaa kohtaan

- Mitä mieltä olet tietokoneista?
  - Onko mielipiteesi muuttunut kun olet alkanut itse käyttämään? Jos, niin miten?
    - Jos käyttänyt jo pidempään, onko jotenkin muuttunut siitä kun aiemmin käytti?
    - Onko mitään jäänyt käteen siltä ajalta kun viimeksi käytti?
  - Mitä mieltä lähipiiri on tietokoneista?
- Kuvaile omaa osaamistasi tällä hetkellä?
- Millaista tietokoneiden käyttö / opettelu on ollut?
  - Mikä helppoa?
  - Onnistumisen tunteita?
  - Mikä vaikeaa?
  - Millaisissa asioissa kaipaisit enemmän apua?
- Käytätkö muita laitteita?
  - Jos käytät, niin mitä?
    - Mitä mieltä?
- Tuleeko mieleen vielä jotain, mitä haluaisit lisätä aiheeseen?
- Kiitos!

## Liite 2: Haastattelupyyntö

Hei!

Oletko 60+ -vuotias ja vasta aloittanut tietokoneen käytön? Olisitko halukas auttamaan opiskelijaa osallistumalla haastatteluun?

Nimeni on Johanna Erkkilä ja opiskelen Tampereen yliopistossa tietokoneita ja niiden käyttöä. Kaipaisin lopputyötäni varten haastateltaviksi ikäihmisiä, jotka eivät aikaisemmin ole olleet tietokoneiden kanssa aktiivisesti tekemisissä.

Tutkimuksessani selvitetään, mikä on innostanut käytön aloittamisessa ja millaisia ajatuksia ja kokemuksia on tähän mennessä herännyt. Käytännössä haastattelu voidaan sopia minne ja milloin tahansa, mielelläni tarjoan vaikka kahvikupposen jossain!

Olisin äärettömän kiitollinen jokaisesta, joka minua tässä pystyy auttamaan!

Terveisin,  
Johanna Erkkilä

Puhelinnumero: xxx  
Sähköposti: xxx