

FSD2141 IKÄÄNTYVÄT JA MATKAPUHELIMET 1999 JA 2002

FSD2141 ELDERLY AND MOBILE PHONES 1999 AND 2002

---

Tämä dokumentti on osa yllä mainittua Yhteiskuntatieteelliseen tietoaarkistoon arkistoitua tutkimusaineistoa.

Dokumenttia hyödyntävien tulee viitata siihen asianmukaisesti lähdeviitteellä.

Lisätiedot: <http://www.fsd.uta.fi/>

---

This document forms a part of the above mentioned dataset, archived at the Finnish Social Science Data Archive.

If the document is used or referred to in any way, the source must be acknowledged by means of an appropriate bibliographic citation.

More information: <http://www.fsd.uta.fi/>

---

Detta dokument utgör en del av den ovannämnda datamängden, arkiverad på Finlands samhällsvetenskapliga dataarkiv.

Om dokument är utnyttjat eller refererat till måste källan anges i form av bibliografisk referens.

Mer information: <http://www.fsd.uta.fi/>

---

## Haastattelukysymykset 1999

### Hankintasyyt

- KÄYTTÄJÄT
- Hankintasyyt
- Hankintatilanne step-by-step
- Hankitut palvelut perusteluineen
- Ympäristön vaikutus ja ohjailu, esim. lasten neuvot
- Jos muutoksia, perustelut niille, esim. RL > Sonera -sukkulointi
- Passiiviset käyttäjät - tiesikö jo hankkiessaan, että ei tule todella käyttämään vai tapahtuiko pian muutos?
- EI-KÄYTTÄJÄT
- Rationaaliset perustelut, esim. taloudellinen tilanne
- Psykkiset tekijät - yleinen muutosvastarinta, ennakkoluulo uutta kohtaan
- Elämäntilanneperustelut, esim. ei-tarvitseminen - miksi?
- Sosiaaliset perustelut - ympäristön suhtautuminen
- Yhteiskunnalliset perustelut - yleinen matkaviestintädiskurssi
- Missä olosuhteissa voisi harkita?

### Nelikenttäjäsenitys

- KONKREETTISET PELOT
- Ei-osaaminen - opetustarve: missä, milloin, kuka, miten, miksi näin?
- Virhetoiminnot ja -tulkinnot
- Terminologian vieraus
- Mainonnan väärin suuntaaminen
- Epäonnistumisen kokemukset

### UHKAVISIOT

- Mihin teknologiasuuntautuneisuus johtaa pahimmillaan?
- Yksilö vs. kone? Inhimillisuus?
- Mistä arkipelot syntyvät?
- TARPEET NYT
- Missä tilanteissa käyttää arjessa?
- Mitä käyttää? Miksi juuri niitä?
- Kirjaa pienimmätkin maininnat

### POTENTIAALISET TARPEET

- Epäsuora tulkinta elämäntyylin pohjalta mitä kaikkea voisi käyttää jos olisi tarjolla
- Julkishallinnon palvelut
- Yksityiselämä - viestinnän lisäksi myös muut käyttömahdollisuudet
- Viihde ja ajankulu

### Arkielämä ja teknologia

- PÄIVÄRUTIINIT
- Fokustapahtumat, jäsentymisen, rytmi, fyysinen ja psyykinen elämäntyyli...
- Aamu
- Aamupäivä
- Iltapäivä
- Ilta
- Yö
- Omat toimijaroolit päivän aikana: puoliso, äiti, osanottaja, kuluttaja, asiantuntija ...
- Erityisesti kulutuskäyttäytyminen
- MEDIA JA TEKNOLOGIA
- Mitä teknologiaa ja miten kytkeytyy arkipäivään?
- Miten mediakäyttö painottuu?

- Tv, radio, lehdet - merkitys?
- Mitä teknologia merkitsee (vapaa assosiointi)?
- Mitä matkaviestintä tuonut lisää elämään positiivista / negatiivista?
- Miten muuttanut omaa elämää?
- Miten muuttanut muiden elämää?
- Miten luulisi muuttavan, jos ei ole vielä hankkinut?

### Viestintä ja sosiaalinen verkko

- SOSIAALINEN VERKKO
- Parisuhde
- Lapset
- Lastenlapset
- Muu suku
- Tuttavat
- Työtoverit
- Ystävät
- Harrastustoiminta
- Järjestötoiminta
- Viranomaiskontaktit
- Yleinen asiointi, kauppa ja palvelut
- VIESTINTÄKANAVAT
- Kasvokkaisviestintä - missä tilanteissa ei voi korvata esim. asiointissa?
- Lankapuhelin - onko asema heikentymässä? Luovutaanko?
- Matkapuhelin: aktiivinen käyttö
- Matkapuhelin: passiivinen käyttö
- Ystäväpiirin penetraatiotason vaikutus matkaviestintään
- Tietoverkot
- Perinteiset - kirjeen ja kortin asema, missä tilanteissa säilyneet?

### Kulutus ja matkaviestintä

- Kulutusnormi - hyväksyttävyyys?
- Arvot, normit - miksi rajoitettavaa jos rajoitettavaa?
- Hintamielikuvat ja -tietous
- Mistä tieto peräisin?
- Muista myös: Matkaviestintä, asiakastiedote - mielikuvat
- Tarjonnan merkitys: tuotetietous
- Monipuolisuuden ymmärtäminen: arvellaanko vai tiedetäänko palvelumahdollisuudet, esim. SMS
- Suhde muuhun kulutukseen: miksi pyritään säätelemään, vrt. esim. ulkomaan matkailu?
- Mistä kaikesta valmis maksamaan ja mitä? Miksi?
- Kulutus suhteessa itsen ja esim. suhteessa lapsiin / lapsenlapsiin, ts. ostopotentiaalain suuntaaminen pois omasta hyvinvoinnista
- Vrt. matkaviestinnän kuluja esim. matkapuhelimen hankintahintaan

## Haastattelukysymykset 2002

### SENIORIT JA MATKAVIESTINTÄ: PERUSRUNKO

#### 1. TAUSTA (tunne informanttisi elämänpiiri, jotta voit sitoa kysymykset arkielämään - sosiaaliset ja ekonomiset puitteet)

Millainen perheenne on? Ketä perheeseen kuuluu?

Missä asutte (miljö, kaupunginosa, taajama, kaupunki)?

Mitä teette/teitte työksenne?

Harrastukset?

**Mitä perheenne harrastaa yhdessä (kodin ulkopuolella)?**

Yksilöharrasteet, puolison/ystävien kanssa

Järjestötoiminta

(->Mitä puhelinpalveluja voitaisiin soveltaa harrastusten yhteyteen?)

**Matkusteletko säännöllisesti ulkomailla/kotimaassa?**

Missä? (Elämänpiirin laajentumat kodin ulkopuolelle, liikkuvuus, varallisuus)?

Julkiset palvelut?

Käytättekö harrastuksissa? Esim. kirjasto, urheilupaikat?

(->Mitä puhelinpalveluja voitaisiin soveltaa julkisten palvelujen yhteyteen?)

**Liikkuminen/liikkuvuus yleensä?**

**Perheen yhteinen aika/erilliset toiminnot (arkirutiinit)?**

Kerro perheenne tavallisesta arkipäivästä: mitä tapahtuu aamulla/päivällä/illalla/yöllä?

(Millainen elinpiiri: koti, ystävät, harrastukset, työ – entinen työ?)

(Miten ajankäyttö jakautuu mahdollisen työn ja vapaa-ajan kesken?)

-> **TAVOITE: INFORMANTIN ELÄMÄNPIIRIKARTTA**

## **2. MATKAPUHELIMEN HANKINTA (löydä syy sille, miksi päätyi matkaviestintään)**

**Miten, milloin ja miksi hankitte matkapuhelimen?**

**Puhelin:**

Mikä puhelin: miksi juuri se?

Oletteko vaihtanut?

Jos ollut useampia, mitä ajattelette eri puhelimista

Pyydä vertailemaan (sekä toiminnot että ulkonäköön liittyvät seikat)

Mitä ajattelette nykyisestä puhelimesta? Onko jokin ”super” ominaisuus/onko jotain turhaa?

**Operaattori:**

Miksi päädyitte jonkun tietyn operaattorin asiakkaaksi?

Oliko operaattorin valinta oma, tietoinen päätös vai ”sattumaa”? Vaikuttiko joku valintaan, esimerkiksi lapset, lapsenlapset, ystävät? Tarjousten vaikutus?

Mikä liittymä?

Oletteko vaihtaneet operaattoria tai liittymää? (Harrastaako liittymäsukkulointia?) Miksi? Mistä ja miten saatuun tietoon muutos perustui?

**Minkä verran ystävät, naapurit, suku vaikuttivat hankintaan?**

**Mistä liikkeestä matkapuhelin ja liittymä hankittiin? Miksi juuri sieltä?**

Vertailitteko tuotteita / jälleenmyyjiä ennen hankintaa? Miten?

Mainokset, asiakaslehdet, käynnit liikkeissä, koekäyttö?

Oliko tarjouksia?

Millaista palvelua saitte liikkeessä?

**Oletteko aikeissa hankkia jotakin uutta? Miksi/miksi ei?**

Millainen on informantin tietous uudesta tuotetarjonnasta juuri nyt: tuotteiden tunnettuus, esim. uudet operaattorit, lisämaksulliset palvelut

**Missä vaiheessa uuden tuotteen ilmestyessä on hankkinut sen?** (pitääkö hinnan laskea ensiksi vai haluaako olla ensimmäisenä hankkimassa uutta)

**-> TAVOITE: HANKINTAKONTEKSTIN KARTOITUS**

### **3. KÄYTTÖÖNOTTO**

**Kuinka opitte käyttämään matkapuhelimia/juuri omaa matkapuhelintanne?**

Opettiko joku vai opitteko itseksenne yrityksen ja erehdyksen kautta?

Oletteko osallistunut esim. operaattoreiden järjestämään ”koulutukseen”?

**Mikä puhelimen käyttämisessä on helppoa, mikä vaikeaa?**

Opastus

Millaiset opastajat mieluisimpia: esim. lapset aktivoittavat isovanhempia?

Diileri, kouluttaja, vertainen (luotsi)?

Opastaisitteko itse ystäviänne?

Miten tieto leviää: miten levinnyt itselle, itseltä muille?

Mikä ylipäänsä on aktivoittanut käyttäjäksi?

**-> TAVOITE: AKTIVOITUMISHISTORIA**

### **4. MATKAPUHELIMEN KÄYTTÖ**

**Millainen on informantin ihmissuhdeverkko?**

Keneen, milloin, miten ja miksi ollaan yhteydessä, millä tavalla?

Eri kategoriat: perhe, vertaisryhmät, virallistahot (esim. työ- ja harrastusasiat, ”virastoasiat”)

Miten matkaviestintä integroituu yhteydenpitoon?

**Millaista oma matkapuhelimen käyttönne on?**

Ajallisesti? Milloin eniten/vähiten? Miksi?

Määrällisesti?

Taloudellisesti? – Saldoraja?

Eri viestintätyyppittäin?

**Puhelut?**

Privaattikommunikaatio?

Asiointipuhelut?

Maksulliset palvelut?

Vastaajan käyttö?

**Tekstiviestit?**

Privaattikommunikaatio?

Ketjuviestit?

Maksulliset lisäpalvelut?

Kuvaviestit, ketjuviestit jne

Tekstiviestien kieli

Säilyttääkö viestejä?

HUOM! Puhelut vrt. tekstiviestit?

(Erotellen: esim. ”syökö” jompikumpi toista: tingitääkö jommastakummasta vai kasvavatko molemmat jos koko viestintämäärä lisääntyy)

**→ Pääkysymys edellisistä: Matkaviestintätarpeet:**

Arjen kommunikaatiotarpeet sosiaalisessa verkostossa ja julkishallinnossa

Viihde ja ajankulu

Matkaviestintään liittyvä tapakulttuuri

Mikä sopivaa, mikä ei?

Yksityisen ja julkisen reviirin rajat?

**Matkapuhelin ei-viestinnällisesti, ajanvietteenä?**

Mitä kaikkea puhelimella olisi kiva tehdä ajankuluksi/hyödyksi?

Kirjoittaminen, musiikin kuuntelu, pelit, kuvat

**Statuskäyttö?**

**Laitteen personointi**

Logot, soittoäänät (onko näkyvissä tässä ikäryhmässä ”buumia”)

Milloin kännykkä on mukana?

**Milloin jätätte kotiin, milloin ehdottomasti mukana?**

Miten kuljettatte?

## Lankapuhelin

Kuinka paljon käytätte? Millaisiin puheluihin? Miten eroaa matkapuhelimen käytöstä?  
Lankapuhelimen käytön kustannukset: pyydä vertailemaan (esim. kk-maksu langasta vrt. matkapuhelimen käyttömaksut: summalla soittaisi monet kännykkäpuhelut)  
Jos molemmat käytössä: mitä kännykässä pitäisi olla, että langasta luovuttaisiin?

## Ympäristö:

Millaista keskustelua matkaviestintä synnyttää lähipiirissä (folklore)?  
Mitä lähipiirissä oli puhuttu/nyt puhutaan kännyköistä?  
Mitä kännyköistä ajateltiin/nyt ajatellaan?

Millainen kännykän käyttäjä olette omasta mielestänne?

## Oletteko itse ”tyypillinen” kännykän käyttäjä?

Millaisia käyttäjiä seniorit ovat mielestänne muihin verrattuna? Lapset, nuoret?

## Sukupuolen merkitys?

Ongelmat, pelot ja haasteet liittyen matkaviestintään

## Arkirutiinit ja matkaviestintä (elämänhallinta)

Miten matkaviestintä on jo integroitu arkeen/juhlaan?

Konkreettiset käyttötilanteet? Aika, paikka, syy?

## Vaikutus parisuhteeseen?

Soitetaanko puolisolalle useammin nyt kun kännykkä

Tekstiviestintä?

## Senioreiden ajankäyttöprofiilit

Mitä arjessa ja ajankäytössä kokereetisesti muuttuu/tapahtuu kun siirrytään työelämästä eläkkeelle?

**-> TAVOITE: ELÄMÄN RYTMITYS: MITEN MATKAVIESTINTÄ NIVOUTUU ELÄMÄNRYTMIIN**

## 5. SENIORIN KULUTUSSUHDE (liitä matkaviestintään ja medioiden käyttöön)

Kulutuskäyttäytyminen yleensä: kulutusvalinnat, -arvot ja -normit

## Päivittäiskuluttaminen

Suuremmat hankinnat

Onko erottuvia ryhmiä elämäntavassa?

Varakkaat perheet – niukatuloiset: onko erilaiset käyttötavat, tarpeet?

Löytyykö kaupunki/maaseutueroja?

Elämäntavassa? Kulutuksessa? Matkaviestinnässä?

Kuluttaminen ja matkaviestintä

-> Minkä verran rahaa kuluu matkaviestintään? Laitehankinnat ja käyttö?

Mikä on informantin maksimikulutus matkaviestintään? (myös potentiaalinen)

Mistä kulutuksesta matkaviestintään sijoitettu raha on pois? (Vai onko mistään?)

**Pääkysymys:** Miksi juuri tietty summa matkaviestintään? Mistä ovat valmiita maksamaan matkaviestinnässä?

Operaattori-imagot

**Onko jokin mielikuva operaattoreista?**

Paremmuus: ... Miksi?

Mielikuvat: Hintataso: halpa / kallis? Muodikkuus? Onko jokin ”aikuisten operaattori”?

Tuotevalikoima, palvelut:?

Onko hinta(mielikuva) tälle ikäryhmälle tärkein?

Asiakaspalvelun rooli

Onko ottanut yhteyttä? Missä tilanteessa?

Jos ongelmia käyttämisessä tms.: mihin tahoon ottaa mieluiten yhteyttä?

Matkaviestintä

**Asiakaskirjeet**

Mainonta

Muistaako matkaviestintään liittyvää mainontaa?

Millainen on hyvä/mieliinpainuva mainos?

Missä mediassa mainonta huomataan parhaiten, seuraako jotain? (Radio, tv, lehdet, katumainonta jne.)

Informatiivinen mainonta: olisiko valmis mainonnan keinoin ottamaan vastaan opastusta - mitkä tilanteet sopivia vastaanottaa?

Neuvonta

Missä viestintävälineessä opastus olisi parasta? Entä: 1) koulutus, 2) lehdessä (mainoksien yhteydessä), 3) tehtäväkupongit (palkinto porkkanana), 4) asiakaspalvelu

-> **TAVOITE: SENIORIN KULUTUSTOTTUMUKSET JA -POTENTIAALI**

**6. TUOTTEET**



## Itsepalvelupaketit

Suhtautuminen itseohjautuvuuteen

Tilaaminen: gsm-vakuutus, kotisoitto, oma liittymä jne.

## Matkapuhelimeen liittyvät tarpeet

Onko tarpeet syntyneet käytön yhteydessä/synnytetty?

Vaihtoehtoiset tavat toimia, asenteet (esim. postikortti vs. kuvaviesti) - Mikä saa toimimaan toisin kuin ennen?

Julkispalvelut: Kela, pankki, posti, apteekki, kirjasto jne: esim. apteekki (reseptin saapuminen, aukioloajat), kirjastot (laina saapunut) & tekstiviesti: miltä tuntuu, luotettavuus VAI meneekö paikan päälle, soittavatko? Onko em. kontaktointi Soneran vai apteekin tehtävä?

Mms-viestit

## Hyväntekeväisyyslahjoitusten yhdistäminen

Tietty summa aina kun soittavat, määrittelevät itse kohteen ja summan, tekstarilla tietty summa – esimerkiksi SPR:lle?

Kohderyhmät?

## Turva

Muistuttaja (voisi olla yhdistettynä paikkatiedot)? Itselle, sukulaiselle?

Miten suhtautuisi jos itseä alettaisiin muistuttaa?

Hätätilanteet: paikkatiedot itse hälyytettäessä?

**-> TAVOITE: TUOTTEET, VIESTINTÄ, ARVOT, ARKI, ASENTEET, AKTIVOITUMINEN**

## 7. UUSMEDIA- JA TEKNOLOGIASUHDE

**Mitä teknologiaa kotoa löytyy?**

**Mitä medioita käyttää: mitä asioita niiden kautta seuraa?** (uutiset, urheilu, musiikki, elokuvat jne)

Radio

Tv (mielipide myös digi-tv:stä)

Sanomalehdet, aikakauslehdet

Internet

Matkapuhelin

**Mikä on tärkein viestintäväline? Miksi?**

**Kuvailkaa media/teknologiapäivänne** (Kunkin viestintävälineen oma ”profiili”)

## **Tietokone:**

Mitä teette tietokoneella? Mitä haluaisitte oppia?  
Miten ylipäänsä suhtaudutte tietokoneisiin?

Internet?

## **Suosikkisivut?**

Hupi/hyöty-suhde

**[operaattorin] sivut? TESTAUS!!! JA jos mahdollista: BOOKMARKIT**

## **Mitä eri viestintävälineet merkitsevät?**

Mihin kännykkää voisi verrata: ”lelu”, hyötyesine, arkipäiväinen asia?  
Millaisia ajatuksia/tunteita/mielikuvia eri viestintävälineet herättävät?  
Onko joku media läheinen/kaukainen/kätevä/vaikea?

Miten suhtaudutte teknologian kehitykseen? Mikä on hyvää teknologiaa?

## **Mitä mieltä olette ”teknologisesta” lukutaidosta? (Informaatiotulva/infoähky)**

### **Tietoyhteiskunta**

Onko pelkoja, että ”pudotaan kärryiltä”?

”Mukana pysyminen”: aito tarve, pakko, sosiaalinen paine, pelko putoamisesta?

Taitojen ”normit”

**- > TAVOITE: SENIORIN TEKNOLOGIASUHDE**

## **7. TULEVAISUUS**

Millaisia toiveita laitteille, palveluille

Mitä pitää tärkeänä, haluaa painottaa? Mitkä vähäpätöisempiä?

Kuvaile: elämä ennen kännykkää/jälkeen kännykän – laadullinen muutos