

Opinnäytetyö (AMK)

Sosionomikoulutus

2022

Aida Bacic, Shafiq Samkanai & Qun Tian

# NÄKÖKULMA DIGIOSALLISUUTEEN

– kansalaisten kokemuksia Turun seudun  
digitoiminnasta

  
**TURKU AMK**  
TURKU UNIVERSITY OF  
APPLIED SCIENCES

Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Sosionomikoulutus

2022 | 67 sivua, 3 liitesivua

Aida Bacic, Shafiq Samkanai & Qun Tian

## Näkökulma digiosallisuuteen

- Kansalaisten kokemuksia Turun seudun digitoiminnasta

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli kerätä päätöksenteon tueksi tietoa siitä, miten yhteiskunnan digitalisoitumisesta syrjään jääneet kokevat digitalisaation, millaisia ongelmia se heille tuottaa ja millaista ohjausta he tarvitsevat. Tutkimuksessa haastateltiin Turun ammattikorkeakoulun koordinoiman ARVO-hankkeen digiryhmien osanottajia.

ARVO-hankkeen tavoitteena oli parantaa Turun seudulla asuvien, syrjäytymisvaarassa olevien ihmisten elämänhallintaa rakentamalla kolmannen sektorin toimijoiden hajanaisesta kentästä toimivampi kokonaisuus. Hankkeeseen sisältyivät toimijoiden tiloissa kiertävät elämänhallintakurssit, esimerkiksi yhteiskunnan digitalisoitumiskehityksestä jälkeen jääneille tarkoitetut kurssit, joita kutsuttiin digiryhmiksi. Digiryhmiä järjestettiin kuusi kertaa, kaikki eri lähiöissä, ja yksittäiseen digiryhmään kuului aina neljä kokoontumiskertaa.

Haastattelut toteutettiin digiryhmien kokoontumisten yhteydessä. Tutkimusmenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Haastattelukysymysten teemat liittyivät haastateltavien profilointiin, digiosaamisen kartoittamiseen, digiryhmien toimintaan ja siitä saatuun hyötyyn sekä haastateltaville jääneeseen lisäohjaustarpeeseen.

Noin puolet kertoi osallistuneensa digiryhmään oppiakseen älylaitteiden käyttöä ylipäätään, ja noin kolmasosa halusi apua johonkin yksittäiseen ongelmaan. Ongelman laatu vaihteli suuresti, ja ainoastaan turhien tiedostojen poistaminen älylaitteelta mainittiin useampaan kertaan. Internetiä kertoi käyttävänsä noin puolet haastateltavista, ja suurimmalla osalla oli ollut vaikeuksia hoitaa Kela-, pankki- ym. asioitaan verkossa.

Lähes kaikki haastateltavat pitivät digineuvontaa tärkeänä. Tyytyväisiä oltiin myös digiryhmissä käytettyyn opetustapaan, jossa osallistujat pääsivät ohjattuina itse kokeilemaan oppimaansa. Tämä oli mahdollista ennen kaikkea siksi, että kurssin vetäjällä oli apunaan apuohjaajia. Tutkimuksessa ilmeni myös, että haastateltavilla oli pelkoja liittyen nettihuijauksiin, roskapostiin, käyttäjätunnusten ja salasanojen muistamiseen sekä jatkuviin päivityksiin. Vaikka haastateltavat vaikuttivat asennoituvan digitalisaatioon negatiivisesti, he toisaalta tunnustivat digitalisaation edut.

**Asiasanat:**

Digitalisaatio, osallisuus, digitaidot, ikääntyneet, digitaalinen syrjäytyminen, matalan kynnyksen kohtaamispaikat, digikuilu

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Bachelor of Social Services

2022 | 67 pages, 3 pages in appendices

Aida Bacic, Shafiq Samkanai & Qun Tian

## Perspective on digital inclusion

- Citizens' experiences of digital training in the Turku region

The objective of our study was, in order to support decision-making, to gather information about how the digitally excluded experience digitalization, what kind of problems they are facing, and what kind of guidance they need. To this end, the participants of the digital groups of the ARVO project, coordinated by Turku University of Applied Sciences, were interviewed.

The aim of the ARVO project was to improve the lives of people at the risk of exclusion, and living in the Turku region, by building a more functional entity from the fragmented field of third-sector actors. The project included life management courses touring in the premises of the participants of the project. These courses included digigroups for those who were lagging behind in the digitalization of the society. Digigroups were conducted six times, all in different suburbs, and a single group always had four gatherings.

The interviews were conducted in connection with digigroup meetings. A thematic interview was used as the research method. The themes of the interview questions were related to the profiling of the interviewees, the mapping of their digital competence, their experiences of and benefits obtained from the digigroups, as well as their need for additional guidance.

About one half of the interviewees told they attended the digigroup to learn how to use smart devices in general, and about one third wanted help on a specific problem. The type of the problem varied greatly, and only the deletion of unnecessary files from the smart device was mentioned several times. About one half of the interviewees told having used the Internet, and the majority had had difficulties managing their Kela, banking, and other affairs online.

Almost all the interviewees considered digital counseling important. They were also satisfied with the teaching method used in the digital groups, where the participants were able to try out what they had learned under supervision. This was possible mainly because the course leader was assisted by associate instructors. Our study also revealed that the interviewees had fears related to online scams, spam, memorizing usernames and passwords, and never-ending updates. Although the interviewees seemed to have a negative attitude towards digitalization, they then acknowledged the benefits of digitalization.

**Keywords:**

digitalization, participation, digital skills, the elderly, digital exclusion, low-threshold meeting points, digital divide

# Sisältö

<b>Käytetyt lyhenteet tai sanasto</b>	<b>7</b>
<b>1 JOHDANTO</b>	<b>8</b>
<b>2 DIGITALISAATIO</b>	<b>10</b>
2.1 Digitalisaatio käsitteenä	10
2.2 Digitaalinen yhteiskunta	10
<b>3 DIGIOSAAMINEN JA DIGITAITOT</b>	<b>12</b>
3.1 Digiosaaminen on uusi kansalaistaito	12
3.2 Digitaidot ja digitaitojen sisältö	13
3.3 Digitaitotaso	15
3.4 Digitukea antavan osaamistaidot	15
<b>4 DIGIOSALLISUUS JA DIGISYRJÄYTYMINEN</b>	<b>17</b>
4.1 Digiosallisuus	17
4.2 Matalan kynnyksen digipalvelut	17
4.3 Syrjäytyminen ja digisyrjäytyminen	19
4.4 Iän ja digisyrjäytymisen välinen yhteys	20
4.5 Koronan vaikutus digisyrjäytymiseen	22
4.6 Digitaalinen kuilu Suomessa ja muualla	23
<b>5 ARVO-HANKE</b>	<b>26</b>
5.1 ARVO-hankkeen tavoitteet ja toiminta	26
5.2 ARVO-hankkeen toteuttajat	27
<b>6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS</b>	<b>29</b>
6.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tehtävät	29
6.2 Tutkimuksen eteneminen	30
6.3 Tutkimusmenetelmä	31
6.4 Aineiston keruu ja analyysi	32

<b>7 HAASTATTELUJEN TULOKSET</b>	<b>35</b>
7.1 Taustatietoa	35
7.2 Digitoimintaan osallistumisen syyt	36
7.3 Haastateltavien kokemukset digiryhmän toiminnasta	37
7.4 Haastateltavien digiohjauksesta saama hyöty ja lisäohjauksen tarve	39
7.5 Digitalisaation haastateltaville tuomat konkreettiset ongelmat	41
7.6 Elämä digitalisoituvassa maailmassa haastateltavien näkemänä	42
7.7 Toivomuksia tulevaisuuden digiryhmiä varten	43
<b>8 Tulosten vertailu SeniorSurf-aineistoon</b>	<b>45</b>
8.1 SeniorSurf-kartoitus	45
8.2 Digiryhmän mielekkyys ja kiinnostavuus	45
8.3 Opetusmenetelmät	46
8.4 Digiohjauksen tarve	47
8.5 Opastustoiminnasta tiedottaminen	48
<b>9 TULOSTEN YHTEENVETO</b>	<b>50</b>
<b>10 TUTKIMUKSEN ARVIOINTI JA LUOTETTAVUUS</b>	<b>54</b>
10.1 Tutkimustyön arviointi, luotettavuus ja eettisyys	54
10.2 Kehittämisehdotukset	57
<b>Lähteet</b>	<b>59</b>

## **Liitteet**

Liite 1. Tutkimuksen suostumuslomake.	65
Liite 2. Haastattelurunko.	66

## Kuviot

Kuvio 1. Digitaitotasojen määritelmät	16
Kuvio 2. Eri ikäryhmien koko Suomessa vuosina 1870–2020 ja ennuste	20
Kuvio 3. Tutkimuksen aikataulu	30
Kuvio 4. Laadullisen tutkimuksen tunnusmerkit	32
Kuvio 5. Digitaidot ennen digiryhmään tuloa	36
Kuvio 6. Haastateltavien osallistumiseen vaikuttaneet tekijät	37
Kuvio 7. Haastateltavien kokemuksia digiryhmästä	38
Kuvio 8. Haastateltavien digiohjauksesta saama hyöty	40
Kuvio 9. Haastateltavien haasteita ja pelkoja	42
Kuvio 10. Haastateltavien käsitys digitalisaatiosta ja sen vaikutuksista omaan elämään	43
Kuvio 11. Haastateltavien toiveita myöhemmin mahdollisesti järjestettäviä digiryhmiä varten	44
Kuvio 12. Digiopastuksen mielekkyyteen vaikuttavat tekijät ja ohjaajien näkeminä	46
Kuvio 13. Ohjattavien ja ohjaajien käsityksiä siitä, minkälaista digiopetuksen pitäisi olla	47
Kuvio 14. Asiat, joissa digiohjauksen antajat itse katsovat tarvitsevansa koulutusta	48
Kuvio 15. Oikealla ohjaajanäkemyksellä siitä, miten digiopastuksesta tulisi tiedottaa (SeniorSurf). Vasemmalla taas nähdään, miten osanottajat todellisuudessa olivat digiryhmän löytäneet	49
Kuvio 16. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuskriteerit	55

## Käytetyt lyhenteet tai sanasto

Lyhenne	Lyhenteen selitys
CAS	Citizens Advice Scotland (Skotlannissa toimiva kolmannen sektorin avustusjärjestö)
Insee	Institut national de la statistique et des études économiques ( <u>Ranskan</u> kansallinen tilastokeskus)
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development (Taloudellisen yhteistyön ja kehityksen järjestö)
THL	Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

# 1 JOHDANTO

Julkiset palvelut, kuten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut, muuttuvat kiihtyvällä tahdilla digitaalisiksi. Palvelujen siirtyminen verkkoon lisää kuitenkin väliinputoajien määrää. Haasteellisessa elämäntilanteessa olevilla ei useinkaan ole tarvittavia laitteita eikä taitoa käyttää niitä, eikä osalla ole edes pankkitunnuksia tai henkilökorttia. Tarvitaan myös toimiva verkkoyhteys sekä riittävä osaaminen ja motivaatio verkkopalvelujen hyödyntämiseen (Hyppönen & Ilmarinen 2019, 286).

THL:n laajassa, koko väestöä koskevassa kyselytutkimuksessa (Hyppönen & Ilmarinen 2019, 279) yli neljäsosa vastanneista koki, että sähköisen asioinnin tuen puute on esteenä sosiaali- ja terveydenhuollon verkkopalvelujen käytölle. Suurin väliinputoajaryhmä ovat ikääntyneet, joiden osuus väestöstä jatkaa Tilastokeskuksen ennusteen mukaan kasvuaan. Heille digitalisaatio on haaste, vaikka sen tulisi olla mahdollisuus. Ikääntyneille tulisikin järjestää enemmän koulutusta ja digitukea.

Tutkimus liittyy ARVO-hankkeen elämäntilantaryhmien toimintaan. Näiden ryhmien tavoitteena oli syrjäytymisen ehkäiseminen ja osallisuuden edistäminen, ja sen kohderyhmänä olivat syrjäytyneet, elämänsä hallinnassa tukea tarvitsevat Turun ja lähialueiden asukkaat. Avun tarve voi liittyä mielenterveys- ja päihdekuntoutujan toipumiseen (koke-musiasiantuntijaryhmät, A-kilta), digilaitteiden käyttöön (digiryhmät, Fingerroosin säätio) tai omasta tai läheisten hyvinvoinnista huolehtimiseen (hyvinvointiryhmät, Lounais-Suomen Martat). Kohderyhmäksi oli suunniteltu erityisesti 30–64-vuotiaat.

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli kerätä päättäjien kannalta hyödyllistä tietoa digi-osattomuudesta Turun alueella: keitä digitalisaatiokehityksessä jälkeen jääneet ovat ja millaisia ongelmia yhteiskunnan digitalisoituminen heille aiheuttaa. Haluttiin myös saada vastaus siihen, millaisen avun he ovat digiryhmistä saaneet ja millaista lisäapua he tarvitsevat jatkossa.

Haastateltavat olivat syrjäytymisvaarassa oleville suunnatun, elämäntilantaryhmien parantamiseen tähtäävän ARVO-hankkeen digiryhmien osanottajia. Kirjallisuuskatsauksessa on kartoitettu muissa digisyrjäytymistä käsittelevissä tutkimuksissa saatuja tuloksia Suomessa ja ulkomailla. Tuloksia on myös verrattu Vanhustyön keskusliiton tekemään tutkimukseen, jossa haastateltiin digiohjausta antavia henkilöitä.



Tutkimus muodostuu kymmenestä pääluvusta. Luku kaksi, kolme ja neljä koostuvat tietoperustasta, jossa käsitellään digitalisaatiota, digiosaamista ja digitaitoja, digiosallisuutta ja digisyrjäytymistä. Viidennessä luvussa esitellään ARVO-hankkeen tavoitteita ja toimintaa sekä hankkeen toteuttajia. Kuudennessa luvussa kerrotaan tutkimuksen toteuttamisesta. Seitsemännessä luvussa esitellään tutkimuksen haastattelujen tuloksia. Kahdeksannessa luvussa vertaillaan tutkimuksen tuloksia SeniorSurf-aineistoon. Yhdeksännessä luvussa esitellään yhteenvedon tuloksista ja tutkimuksen johtopäätöksistä. Luvussa 10 arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta ja eettisyyttä sekä käsitellään kehittämissuhteita.

## 2 DIGITALISAATIO

### 2.1 Digitalisaatio käsitteenä

Vaikka yhteiskunnan digitalisaatio on ollut puheenaiheena jo pitkään ja sille on asetettu suuria odotuksia, ei digitalisaatio käsitteenä ole vielä vakiintunut. Tämä näkyy siinä, ettei digitalisaatiolle ole virallista määritelmää, vaan määritelmiä on useita. (Neittaanmäki ym. 2021, 11.) Termi digitalisaatio toistuu jokapäiväisessä elämässä yhä useammin. Puhutaan esimerkiksi digitaaliajasta ja digitaalisesta yhteiskunnasta, mutta tämä ja monet muut siihen liittyvät termit ymmärretään kuitenkin eri tavoilla. (Digitaalinen Helsinki 2022.)

Neittaanmäen ym. (2021, 11) mukaan digitalisaatio voidaan ymmärtää perinteisiä toimintatapoja muokkaavana muutoksena, joka synnyttää uusia toimintamalleja ja palveluja tuotantoon, logistiikkaan, tuotekehitykseen, markkinointiin ja asiakaspalveluun. Se kyseenalaistaa olemassa olevat toimintamallit ja haastaa korvaamaan ne tehokkaammilla ja joustavammilla. Digitalisaation ilmiönä voidaan sanoa alkaneen jo ensimmäisten kotitietokoneiden käyttöönotosta. Digitalisaation myötä tietotekniikalla on yhä suurempi rooli kansalaisten arjen järjestämisessä. (Digitaalinen Helsinki 2022.)

### 2.2 Digitaalinen yhteiskunta

Digitalisaatio vaikuttaa kaikkien elämään, ja Valtioneuvoston mukaan julkisten palvelujen sähköistymisessä Suomi on yksi maailman kärkimaista. Digiosaamisen taso onkin Suomessa EU-maiden paras. On vain huolehdittava siitä, että palvelukehitys tapahtuu asiakkaiden ehdoilla. (Valtiovarainministeriö 2022a.)

Digitaalisella yhteiskunnalla tarkoitetaan tieto- ja viestintäteknikkaan nojautuvaa edistynyttä yhteiskuntaa. Digitalisaatio muuttaa yhteiskunnan toimintoja, kuten tiedonhakua, viestintää, pankkitoimintaa ja terveyshuollon tiedonkulkua. Se on ajattelutavan muutos, eikä välttämättä tarkoita, että jokainen hoitaa asiansa tietokoneella. Digitalisaation myötä katoaa joitakin palveluja ja työpaikkoja. (Digitaalinen Helsinki 2022.)

Digitalisaatiossa teknologia uudistaa asiakaslähtöistä toimintaa. Lähtökohtana on tällöin asiakkaiden tarpeiden mukaan suunniteltujen ratkaisujen tuottaminen. Digitaalisessa

maailmassa vuorovaikutus on avainasemassa. Usein Digitalisaatio yhdistetään tieto- ja viestintäteknologisiin ratkaisuihin, vaikka esisijaisesti kyse on vain uusien teknologioiden hyödyntämisestä toimintoja kehitettäessä. Lyhyesti sanottuna siis digitalisaatio on toimintojen yksinkertaistamista uuden teknologian avulla. (Neittaanmäki ym. 2021, 11.)

## 3 DIGIOSAAMINEN JA DIGITAIIDOT

### 3.1 Digiosaaminen on uusi kansalaistaito

Digitaalisen teknologian käyttö on lisääntynyt ja digitaidoista on tullut tärkeä osa meidän kaikkien elämää. Jokapäiväiset asiat, kuten laskujen maksu, ruokaostokset, viestintä, harrastukset jne. vaativat ihmisiltä yhä enemmän digitaitoja ja teknologian osaamista. Tekniikan ja nopean kehityksen myötä digitaalisten taitojen kehittäminen tulee yhä tärkeämmäksi. (Tiainen 2019, 1.)

Joidenkin tutkimusten mukaan Euroopan unionissa jopa 30 % väestöstä ei osaa käyttää digilaitteita, kuten tietokonetta tai älypuhelinta. Tähän ryhmään kuuluvat erityisesti matalasti koulutetut ja iäkkäät ihmiset, jotka asuvat maaseudulla. Näin suuri prosenttiosuus kertoo myös siitä, että jotkut vastustavat uutta teknologiaa, vaikka nyky maailmaa on vaikeaa kuvitella ilman digitalisaatiota ja sen tarjoamia etuja. Tutkimuksen mukaan esimerkiksi monella ikääntyneellä on puutteelliset digitaidot, mutta verkossa asiointi, kuten laskujen maksu, onnistuu. Ikääntymisen ja hoivan tutkimuksen huippuyksikkö (CoE Age-Care) on tutkinut ikäihmisten digitaitoja. Tutkimuksessa ilmeni, että Suomalaisten 65–74-vuotiaiden digitaidot ovat kuitenkin kohtuullisella tasolla. (Ikäinstituutti 2020.)

Digitaitoja tarvitaan yhä enemmän niin omien henkilökohtaisten asioiden hoitamisessa (asiointi verkkokaupassa, harrastukset, laskujen maksaminen), yhteydenpidossa kuin työssäkin. Pankkien, virastojen sekä julkisten ja yksityisten palveluntarjoajien palvelut siirtyvät yhä enenevässä määrin verkkoon, ja palveluntarjoajat kehottavat asiakkaitaan siirtymään sähköisiin palveluihinsa. Voidaankin todeta, että sähköinen asiointi on tämän päivän välttämättömyys sekä tehokain ja helpoin tapa hoitaa viranomaisasioita (Valtiovarainministeriö 2022a). Siksi on tärkeää, että kansalaisten digitaitojen parantamiseen ja kehittämiseen kiinnitetään huomiota, jotta kukaan ei jäisi digitaalisten palveluiden ulkopuolelle. (Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus Tiede ry 2019.)

Digitaitojen oppimiseen liittyy myös haasteita. Haasteet voivat olla fyysisiä (erilaiset sairaudet, näkö- ja kuulo-ongelmat), psyykkisiä (erilaiset mielenterveydenhäiriöt) ja kielellisiä (maahanmuuttajat) sekä taloudellisia, jos henkilöllä ei ole varaa hankkia uusia teknologisia vaatimuksia täyttäviä laitteita tai sovelluksia. (THL 2021a; Valtiovarainministeriö 2021, 2.)

Jotta välttyttäisiin digisyrjäytymiseltä, on pystyttävä tarjoamaan kaikille tasavertaisesti mahdollisuus hyödyntää digitaalisia palveluja. Digihaasteilla saattaa olla suoranaista vaikutusta yhteiskunnan polarisaatioon ja yleisen syrjäytymiskehitykseen. Sen vuoksi vähemmistöihin kuuluvien ja yhteiskunnassa marginaalisessa asemassa olevien digihaasteet täytyy tuoda esiin ja eri toimijoiden sekä päättäjien pitää vastata heidän haasteisiinsa. (Valtiovarainministeriö 2019, 25–32; Valtiovarainministeriö 2021, 2.)

Kansalaisten digitaitoihin luetaan taidot, joiden avulla he voivat käyttää erilaisia laitteita kuten älypuhelimia, tietokoneita tai tabletteja. Internetin, tiedonhaun, sähköpostin, tekstinkäsittelyohjelmien, tietoturvan ja sosiaalisen median käyttötaidot kuuluvat olennaisesti digitaitoihin. (Saarikallio & Kinon 2021.) Lisäksi digitaalisten palvelujen hyödyntämiseen tarvitaan oma laite ja verkkoyhteys. Osa ihmisistä tarvitsee näiden ohella myös muita digitaalisia apuvälineitä ja tukea. Kaikilla kansalaisilla ei kuitenkaan ole näihin varaa ja osamaksulla hankittavien laitteiden tai tiettyjen liittymien hankkiminen voi olla mahdollista tai vaikeaa, jos luottotiedot on menetetty. Myös digiosallisuus vaatii varoja ja asia on otettava paremmin huomioon sosiaali- ja etuusjärjestelmässämme. (THL 2021a.)

Motivaatio on keskeisessä roolissa, kun puhutaan digitaitoihin liittyvän osaamisen kehittämisestä. Puutteellinen motivaatio voi johtaa digisyrjäytymiseen ja digikelkasta putoamiseen. Yhteiskunnan päättäjien sekä muiden vaikuttavien tahojen tuleekin miettiä, millaisia motivaatiotekijöitä voidaan tunnistaa ja nostaa esille. (Valtiovarainministeriö 2021, 2.) Päättäjien olisi hyvä tiedostaa, miten voidaan yhdessä vahvistaa ja tukea eri ikäryhmien motivaatiota kehittää digiosaamistaan. Tässä työssä tarvitaan eri tahojen välistä yhteistyötä. (Valtiovarainministeriö 2021, 2.)

Nyky-yhteiskunnassa digiosaamista voidaan pitää edellytyksenä työelämässä toimimiseksi, erilaisiin koulutuksiin osallistumiselle sekä henkilökohtaisten ja yhteiskunnallisten asioiden hoitamiseksi sähköisissä palveluissa. Jotta osallistuminen yhteiskunnan toimintoihin olisi tasavertaista, olisi kaikilla oltava riittävät digitaidot ja ne olisi pidettävä ajan tasalla. Uusien digitaitojen oppiminen lisää itsenäisyyden tunnetta ja tukee ihmistä niin työelämässä kuin vapa-ajassa. (Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus Tiece ry 2022.)

### 3.2 Digitaidot ja digitaitojen sisältö

Digitaidoille ei ole yksiselitteistä, selkeää tai edes yleisesti käytettyä määritelmää (Laho 2020, 10). Esimerkiksi työkäisten, eläkeläisten, nuorten ja opiskelijoiden digitaitojen

määrittelyyn vaikuttaa se, mitä heidän digitaidoiltaan odotetaan (Digi- ja väestötietovirasto 2021a, 7–8). Digitaidot voidaan kuvata taitoina, jotka koostuvat laitteiden ja palveluiden sekä niiden taustalla olevien toimintaperiaatteiden ymmärtämisestä. Henkilön digitaitoja ja hänen digitaalisessa yhteiskunnassa kohtaamiaan haasteita ei voida päättellä pelkän iän perusteella. Myös nuorella voi olla puutteita digitaidoissa ja haasteita digitaalisten palvelujen hyödyntämisessä. Vastaavasti iäkkäälläkin ihmisellä saattaa olla hyvät digitaidot. (Valtiovarainministeriö 2021, 2.)

EU:n kehittämän The Digital Competence Framework 2.0-mallin mukaan digitaaliset taidot voidaan jakaa viiteen osa-alueeseen: digitaalinen medialukutaito, viestintä- ja yhteistyötaitot, digitaalisen sisällöntuotannon osaaminen, digiturvataidot ja digitaalisen ongelmanratkaisun taidot. (European Commission 2022.)

Digitaalisella medialukutaidolla tarkoitetaan, että kansalainen osaa käyttää digitaalisia medioita lähdekriittisesti sekä arvioida vaikkapa sosiaalisessa mediassa leviävien tietojen paikkansapitävyyttä. Myös datan, tiedon ja sisällön etsiminen digitaalisista ympäristöistä, niihin pääsy ja niiden välillä navigointi sekä henkilökohtaisten hakustrategioiden tekeminen ovat medialukutaitoja. Tietolähteiden vertaileminen, tulkitseminen, analysoiminen, uskottavuuden ja luotettavuuden varmistaminen sekä niiden kriittinen arviointi kuuluvat niin ikään medialukutaitoihin. (European Commission 2022.)

Viestintä- ja yhteistyötaitot digitaalisissa kanavissa ovat tärkeitä niin työelämässä kuin sosiaalisten suhteiden ylläpidossakin. Näihin taitoihin kuuluvat taito sovittaa viestintä kohdeyleisölle, tietoisuus kulttuurien ja sukupolvien eroista johtuvasta monimuotoisuudesta digitaalisissa ympäristöissä, käyttäytymisnormien tuntemus sekä kyky käyttää julkisia ja yksityisiä digitaalisia palveluja. (European Commission 2022.)

Digitaalisen sisällöntuotannon osaaminen puolestaan tarkoittaa kykyä luoda ja muokata digitaalista sisältöä eri muodoissa ja ilmaista itseään digitaalisin keinoin. Tämä pitää sisällään esimerkiksi taidon tuottaa omaa video- tai tekstisisältöä verkkoon. (European Commission 2022.)

Digiturva koostuu henkilötietojen ja yksityisyyden suojaamisesta, terveyden ja hyvinvoinnin turvaamisesta, ympäristön suojelemisesta, laitteiden suojelemisesta, teknisten ongelmien ratkaisemisesta ja tarpeiden sekä teknisten ratkaisujen tunnistamisesta. Digiturvataitoihin voidaan sisällyttää myös digilaitteiden ja asiasisältöjen suojaus sekä ymmärrys digitaalisissa ympäristöissä esiintyvistä riskeistä ja uhista. Lisäksi tulee tuntee turvatoimia ja ottaa asianmukaisesti huomioon tietojen luotettavuus ja yksityisyys.

Digiturvataitoihin kuuluu myös tietosuojan tai verkkorikillisiltä suojautumisen perusteiden hallinta. (European Commission 2022.)

Digitaalisen ongelmanratkaisun taitoja ovat teknisten ongelmien ratkaisemisen ja luovan digitaalitekniikan käytön hallitseminen, digitaalisen osaamisen puutteiden ja tarpeiden tunnistaminen sekä teknisten ratkaisujen tunnistaminen. Tämä taito edellyttää luovuutta ja itseohjautuvuutta. (European Commission 2022.)

### 3.3 Digitaitotaso

Henkilön digitaidot riippuvat myös siitä, milloin hän on alkanut hyödyntää digitalisaatiota. Digitaalisten taitojen ylläpito on jatkuva oppimisprosessi ja osaamista tulee koko ajan päivittää. Digitaalisten taitojen kehittämistä voidaan siis pitää elämänmittaisena prosessina. Digitalisaation hyödyntämiseen tarvittavien teknisten taitojen lisäksi digitaalisessa yhteiskunnassa toimiminen vaatii myös yleisiä taitoja. Osaamisen kuuluu paljon muutakin kuin teknologian ja työkalujen hallintaa. (Valtiovarainministeriö 2021, 2.)

SnellmanEDUn koordinoimassa DiKATA-hankkeessa määriteltiin digitaitotasot, joiden avulla on mahdollista arvioida digiosaamistaan ja tunnistaa osaamisvajeensa. Digitaitotasot tarjoavat mallin, jonka avulla jokainen voi määrittellä, mistä lähteä liikkeelle saavuttaakseen riittävät taidot. Riittävien digitaalisten taitojen määrittely tehdään itse. Joillekin voi riittää, että selviää päivittäisestä asiainnista ja verkkopalvelujen käytöstä. Toiset taas tarvitsevat syvällisempää tietoa ja osaamista. (Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus Tiece ry 2022.)

DiKATA-hankkeen määrittelemät digitaitotasot ovat: aloitteleva käyttäjä, peruskäyttäjä ja hyötykäyttäjä. Kaikkiin tasoihin sisältyy osin samoja osaamisalueita, kuten viestintä ja vuorovaikutus, mutta tarkemmat osaamisvaatimukset eroavat toisistaan tason mukaan. (Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus Tiece ry, 2022.)

### 3.4 Digitukea antavan osaamistaidot

Digituessa tarvittavan osaamisen määrittelyn tarve on noussut digitukea tarjoavilta toimijoilta. Digituen osaamisen määrittelyllä tuetaan digitukijoita sekä edistetään kansalaisille digituen yhtenäisyyttä ja luotettavuutta. Digitukijalla pitää olla osaamista seuraavilla osa-alueilla: digituen eettinen ohjeistus, ohjaustaidot ja digitaaliset taidot. (Digi- ja väestötietovirasto 2021b; Suomidigi 2021.)

## Digitaitotasojen osaamisalueet osaamistasoittain

Aloitteleva käyttäjä	Peruskäyttäjä	Hyötykäyttäjä
Laitteiden hallinta	Ajanhallinta	Informaatioergonomia
Tietoturva	Tiedon tuottaminen ja muokkaaminen	Ajanhallinta
Medialukutaito	Yhteisöllinen työskentely	Tiedonhaku ja -hallinta
Viestintä ja vuorovaikutus	Tietoturva ja tietosuoja	Tekijänoikeudet
Helppokäyttötoiminnot	Viestintä ja vuorovaikutus	Viestintä ja vuorovaikutus
	Helppokäyttötoiminnot	

Kuvio 1. Digitaitotasojen määritelmät (Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus Tiede ry 2022).

Eettinen ohje digituen antajalle on tukea asiakasta niin, että jatkossa hän voisi hoitaa asioinnin ja laitteiden käytön itsenäisesti. Digituen antajan tulee kannustaa ohjaustilanteessa asiakasta tekemään asioita itse, samalla tietäen tuen rajat. Ohjaajan ei tarvitse osata kaikkea itse, vaan ohjaustilanne on myös tilaisuus yhdessä oppimiseen. (Digi- ja väestötietovirasto 2021c.) Digituen antaja ei ota asiakkaan tunnuksia, salasanoja tai vahvan tunnistautumisen välineitä, kuten pankkitunnuksia, käsiteltäviksi, eikä hoida asiakkaan puolesta hänen henkilökohtaisia asioitaan. Lisäksi tuen antajan on kunnioitettava vaitiolovelvollisuutta, toisin sanoen hän kerro tietoonsa tulleita asioita tai luovuta asiakirjoja eteenpäin ulkopuolisille henkilöille tai tahoille. (Digi- ja väestötietovirasto 2021c.)

Digituen antajan ohjaustaidot keskittyvät kohtaamiseen, tiedon opettamiseen, tiedon välittämiseen ja yhdessä pohtimiseen sekä siihen, miten kohdata erilaisia ihmisiä erilaisissa tilanteissa ja miten ottaa huomioon digitukea tarvitsevien taitotasot. Digitukea antavalta vaadittaviin digitaitoihin kuuluvat laitteiden valinta ja käyttö, sovellusten käyttö ja hallinta, tiedonhaku ja arviointi, turvallinen toiminta, vastuullinen toiminta sekä viestintä ja asiointi. (Digi- ja väestötietovirasto 2021b; Suomidigi 2021.)



## 4 DIGIOSALLISUUS JA DIGISYRJÄYTYMINEN

### 4.1 Digiosallisuus

Digitaalinen osallisuus eli digiosallisuus liittyy vahvasti digitaaliseen hyvinvointiin. Se syntyy käyttäjien ja palvelutarjoajien kohtaamisista ja mahdollisuuksista osallistua ja vaikuttaa sekä yhteiskuntaan että palveluihin. (DigiIN 2022.) THL:n (2021a) mukaan digiosallisuuden edistämällä pyritään siihen, että ihmiset olisivat enemmän osallisia nykyajan digimaailmassa, ja että osallisuus lisäisi hyvinvointia kaikilla elämän osa-alueilla. Digiosallisuudessa ei ole kysymys pelkästään ihmisten digitaidoista ja mahdollisuudesta digitaaliseen teknologiaan käyttöön, vaan myös digipalvelujen helppokäyttöisyydestä, saavutettavuudesta ja turvallisuudesta niin, että mahdollisimman vähän jäisi käyttäjän taitojen varaan. Digiosallisuus merkitsee myös sitä, että ihmiset sen avulla voivat parantaa elämänlaatuaan ja olla aktiivisia yhteiskunnan jäseniä. (THL 2021a: Valtiovarainministeriö 2022b.)

Nyky-yhteiskunta pyrkii digitalisoimaan yhä enemmän julkisia palveluja, kuten terveydenhuollon ja sosiaalipalvelut. Tämän takia digiosallisuuden, ja erityisesti iäkkäiden ihmisten digiosallisuuden, edistäminen on yhä tärkeämpää. Jos halutaan lisätä digitaalisuutta ja digiosallisuutta, on kaikkien oltava mukana, niin paikallis- ja alueviranomaisten, erilaisten laitosten ja organisaatioiden, kuin myös kolmannen sektorin toimijoiden. Suurin väliinputoajaryhmä ovat iäkkäät ihmiset. Heille tulisi järjestää enemmän koulutusta sekä tarjota perehdytystä ja digitukea. Vain siten voidaan saada myönteisiä vaikutuksia ja lisätä osallisuutta. Digitalisaatio on iäkkäille haaste, vaikka sen pitäisi olla mahdollisuus. (Hyppönen & Ilmarinen 2006, 1; Valli 2019, 3.)

### 4.2 Matalan kynnyksen digipalvelut

Yhdenvertaisuusperiaatteen mukaan jokaisella Suomessa asuvalla on oikeus hyödyntää digitaalisia palveluja, mieluiten itsenäisesti. Yhdenvertaisuudella viitataan tässä siihen, että olemme kaikki ihmisinä samanarvoisia riippumatta sukupuolesta, vakaumuksesta henkilökohtaisista ominaisuuksistamme tai taustoistamme. (Finlex 2014; Finlex 2019; THL 2021b.)

Digi- ja viestintäviraston tekemän digikartoituksen mukaan yleisen digituen rinnalla tarpeellisena pidettiin myös henkilökohtaisesti tarjottavaa, maksutonta matalan kynnyksen opastusta digilaitteiden ja -palveluiden käytössä. Moni digikartoitukseen osallistuneista kertoi olevansa niin iäkäs, ettei usko pääsevänsä enää kehityksen mukaan ja monet myös ilmoittivat, etteivät ole edes kiinnostuneita digitaitojen opettelusta. He kokivat digipalveluiden ja -laitteiden käytön vaikeana ja haastavana sekä tietoturvan puutteellisenä. (Valtiovarainministeriö & Digi- ja väestötietovirasto 2020, 8, 31.)

Suomessa digitukea ovat maksuttomasti antaneet esimerkiksi kansalaisjärjestöt, kirjastot, kansalais- ja työväenopistot sekä yritykset. Voidaan sanoa, että Suomessa useampi taho ja toimija tarjoaa maksutonta digitukea. Digitukea tarjotaan myös esimerkiksi nuorisotiloissa, virastoissa ja yhdistysten tiloissa. (Valtiovarainministeriö 2019, 30–32.) Valtiovarainministeriön AUTA-hankkeen (Asiakaspalvelujen uusi toimintamalli) loppuraportissa esitettävässä digituen toimintamalliehdotuksessa digitukipalveluja tuottavat kansalaisneuvonta, julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelu eli yhteispalvelu, valtion viranomaiset digituen tuottajina tai järjestäjinä, kunnat digituen tuottajina tai järjestäjinä, kansalaisopistot, kirjastot, järjestöt ja yritykset. (Valtiovarainministeriö 2017, 30–39.)

AUTA-hankkeen tavoitteena oli kehittää toimintamalli, jolla autetaan kansalaisia sähköisten palvelujen käytössä ja opastetaan heitä palvelujen äärelle. Mallin tarkoituksena oli koota erilaisia tukimuotoja eri puolille Suomea auttamaan niitä kansalaisia, jotka eivät itsenäisesti pysty käyttämään sähköisiä palveluja. Lisäksi haluttiin kerätä hyvän digituen käytäntöjä digituottajia varten sekä tarjota heille tukea ja apua digipalvelujen tuottamiseen. Hankkeen lopputuloksena syntyi ehdotus digituen toimintamalliksi. Tässä mallissa digituella tarkoitetaan digitaalisessa ympäristössä tapahtuvaa viranomaisasioinnin, palvelujen ja älylaitteiden käytön tukea. (Valtiovarainministeriö 2017, 3, 62.) Turun seudulla matalan kynnyksen digiapua ja opastusta tarjoaa tällä hetkellä ARVO ihmiselle -hanke, josta enemmän seuraavassa luvussa.

Matalan kynnyksen digituen avulla voidaan tukea ja parantaa heikoimmassa asemassa olevien kansalaisten digitaitoja ja tarjota opastusta oman älylaitteen hankinnassa. Tuen antamisessa on tärkeää ottaa huomioon eritasoiset käyttäjät sekä heidän henkilökohtaiset erityispiirteensä ja tarpeensa. Tukea pitäisi toisin sanoen olla tarjolla eritasoisille käyttäjille, sen pitäisi olla helposti saavutettavissa ja tuki tulee järjestää niin, että se olisi alueellisesti tasapuolista. Toiminnan kannalta on tärkeää, että opastustoiminta olisi pitkäjänteistä ja jatkuvaa, jotta sitä voitaisiin kehittää. Tähän tarvitaan riittävät resurssit sekä pitkäaikainen rahoitus. (Valtiovarainministeriö 2019, 30–31; Saarikallio & Kinos 2021.)

Palvelujen avulla voidaan edistää sosiaalista osallisuutta. Matalan kynnyksen palvelujen tarkoituksena on tavoittaa ne ihmiset, jotka ovat joutuneet yhteiskunnan ulkopuolelle tai elävät yhteiskunnan marginaaleissa. Täten ne ovat merkittävässä roolissa puhuttaessa sosiaalisen osallisuuden edistämisestä varsinkin vähäosaisten parissa. Matalan kynnyksen palvelujen tavoitteena on nimensä mukaisesti madaltaa palveluihin hakeutumisen kynnyksiä mahdollisimman alas. (Leemann & Hämäläinen 2015, 1.)

Matalan kynnyksen palveluilla ei ole selkeää tai yhteistä määritelmää, vaan käytännössä ne määritellään toiminnan sisällön ja asiakaskunnan perusteella. Palveluihin hakeutumisessa kynnyksinä voivat olla esimerkiksi palveluun pääsyn prosessi, palvelujen korkeat kriteerit ja odotukset, raittiusvaatimus, tarkkailu ja leimautumisen pelko. Matalan kynnyksen palveluja järjestetään nuorille, ikääntyneille, lapsiperheille, maahanmuuttajille ja päihde- ja mielenterveysongelmallisille. Tarjottavat palvelut voivat olla esimerkiksi matalan kynnyksen ohjausta ja neuvontaa, päivätoiminnan järjestämistä, erilaisia kielikerhoja (maahanmuuttajille) ja vertaistoimintaa. (Leemann & Hämäläinen 2015, 1.)

#### 4.3 Syrjäytyminen ja digisyрjäytyminen

Syrjäytymisestä puhuttaessa tarkoitetaan yleensä työmarkkinoiden, yhteisöjen toiminnan tai sosiaalisten suhteiden ulkopuolelle joutumista (Harju 2015, 9). Syrjäytymisen kanssa käytännössä samaa tarkoittava termi on osattomuus, ja näiden vastakäsite puolestaan on osallisuus. Syrjäytymisen aiheuttamat suorat vuosittaiset kulut yhteiskunnalle ovat 2,1 miljardia euroa, jos lasketaan ainoastaan syrjäytyneille maksettava perustoitto- ja työnpanoksen menetyksestä yhteiskunnalle aiheutuva minimitaltio. Todellisuudessa syrjäytymisen kustannuksia lisäävät vielä päihtet ja rikollisuus, joihin syrjäytyminen altistaa. (Turun Sanomat 2016.)

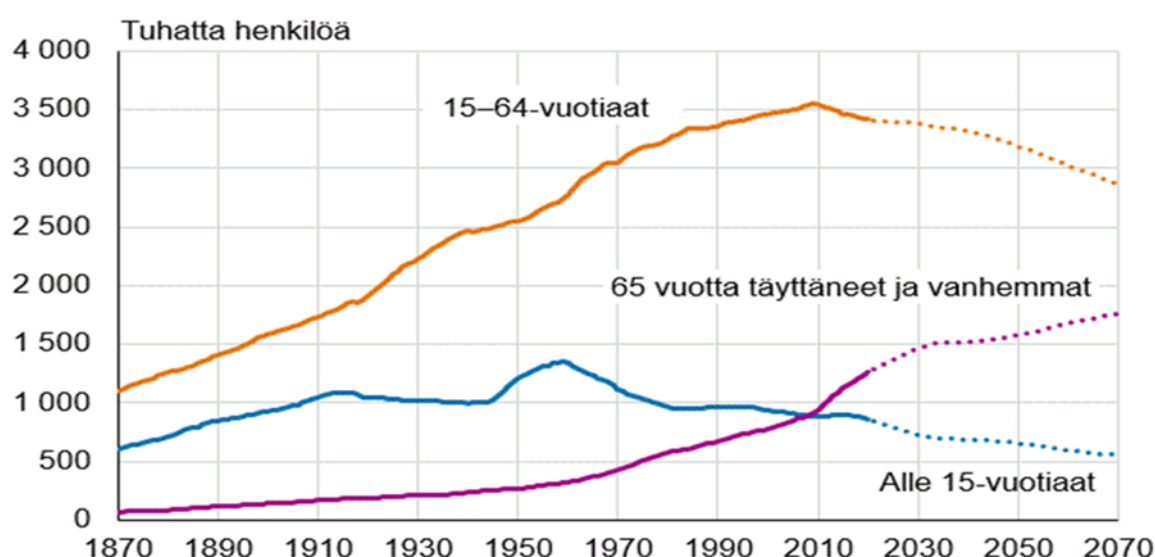
Syrjäytyminen korreloi voimakkaasti kouluttamattomuuden kanssa. Kun katsotaan koko väestön osalta alueellisia eroja Turussa, näemme että muutamissa lähiöissä kouluttamattomien osuus on erityisen suuri. Tällaisia alueita ovat erityisesti Pansio-Perno, Varissuo, Pahamiemi, Kärsämäki-Urusvuori-Halinen ja Huhkola-Lauste-Vaala. Näillä alueilla syrjäytymisen periytyvyyden riski on erityisen suuri (Turku 2017.) Koulutustaustalla voi olla vaikutusta myös digitaalisiin ja niiden omaksumiseen sekä oppimiseen.

Digisyрjäytymisestä puhuttaessa tarkoitetaan sitä, että henkilö ei pysty käyttämään, ei osaa tai ei halua käyttää digitaalisia sovelluksia tai asioida sähköisesti, ja ajautuu sen

seurauksena yhteiskunnan toimintojen ulkopuolelle (Hyppönen & Ilmarinen 2019, 280). Palvelujen siirtyminen enenevässä määrin verkkoon lisää digiasioinnin väliinputojien määrää. Haasteellisessa elämäntilanteessa olevilla henkilöillä ei välttämättä ole digilaitteita tai taitoa käyttää niitä. Osalla heistä ei ole edes pankkitunnuksia eikä henkilökorttia. (Buchert & Kouvonen 2020.) Sähköisten palvelujen hyödyntäminen edellyttää, että käyttäjällä on tarvittavat laitteet ja toimiva verkkoyhteys, riittävä osaaminen ja motivaatio verkkopalvelujen hyödyntämiseen. Näiden lisäksi käyttäjän on koettava saavansa konkreettista hyötyä verkkopalvelujen käytöstä. Minkä hyvänsä näistä puuttuminen voi johtaa digitaaliseen syrjäytymiseen. (Hyppönen & Ilmarinen 2019, 286.)

#### 4.4 Iän ja digisyrjäytymisen välinen yhteys

Digisyrjäytymisessä ikä on tärkeä selittävä tekijä, ja ikääntyneiden suhteellinen osuus väestössä jatkaa Tilastokeskuksen ennusteen mukaan (kuvio 2) kasvuaan siten, että vuonna 2070 jo noin kolmannes suomalaisista on 65 vuotta täyttäneitä. (Tilastokeskus 2021.) THL:n kyselytutkimusten mukaan peruspalveluja ilmoitti osaavansa käyttää itsestään ainoastaan joka kymmenes yli 75-vuotiaista, 70 prosenttia 55–74-vuotiaista ja 96 prosenttia alle 55-vuotiaista. Yli neljäsosa vastanneista oli sitä mieltä, että tuen puute sosiaali- ja terveydenhuollon verkkopalveluille on esteenä niiden käytölle. (Hyppönen & Ilmarinen 2019, 287.)



Kuvio 2. Eri ikäryhmien koko Suomessa vuosina 1870–2020 (yhtenäiset viivat) ja ennuste (katkoviivat) (Tilastokeskus 2021).

Vaikka tulosten perusteella toisin voisi luulla, oppimiskyky säilyy ikääntyessä varsin hyvin, ellei oppimista estäviä hermosto- tai aivovaurioita ole. Esimerkiksi tietotekniikkataitojen oppimiskyky säilyy ikääntymisestä huolimatta. Pitkäkestoiseen muistiin talletettu tieto on aina organisoitunutta ja organisoituminen onnistuu parhaiten silloin, kun uusi tieto pystytään integroimaan olemassa olevaan tietoon. Siksi olisi tärkeää, että ikääntyvät ihmiset pystyisivät hyödyntämään aiempia tietojaan uuden teknologian oppimisessa ja käytössä. (Saariluoma 2014, 135.) Saman havainnon teki Hellsten (2012, 41) ikääntyneiden oppimista käsittelevässä tutkimuksessaan.

Suutama (2008, 197) avaa ikääntymisen ja oppimiskyvyn välistä suhdetta vähän tarkemmin. Ensinnäkin hän huomauttaa, että ikääntyessä oppimiseen vaadittava aika lisääntyy muistitoimintojen hidastumisen vuoksi. Näin ikääntyneet putoavat kyydistä, jos uusia tietoja tai taitoja pitää omaksua nopeasti. Sen sijaan, jos tiedon prosessointiin annetaan riittävästi aikaa ja opittua kerrataan, oppimistulokset voivat iäkkäillä olla yhtä hyviä kuin nuoremmillakin. Suutaman mukaan myös oppimisen laatu muuttuu ihmisen ikääntyessä. Siinä missä pinnallinen ja heikosti motivoiva ulkoa oppiminen ja irrallisten faktatietojen oppiminen heikkenevät, syvälinen oppiminen säilyy ja jopa tehostuu. Syvälinen oppimisella tarkoitetaan tässä asiakokonaisuuksien ja keskeisten sisältöjen ymmärtämistä. Ne taas ovat yhteydessä päättelytaitoihin ja arviointikykyyn. Tämän arvellaan olevan yhteydessä elämän aikana kertyneiden tietojen ja taitojen hyödyntämiseen. (Suutama 2008, 197.)

Kielteinen asennoituminen verkkopalveluihin voi olla esteenä niiden käytölle. THL:n haastattelututkimuksessa havaittiin seuraavanlaisia kielteisiä asenteita sosiaali- ja terveysalan verkkopalveluja kohtaan: ”Henkilökohtaista tapaamista ei voi korvata sähköisellä yhteydenotolla” (67 %). ”Ei-lääketieteelliset osat hoidossa jäävät taustalle verkkopalvelussa” (44 %). ”Haastateltava ei usko saavansa hyvää hoitoa tai palvelua pelkällä sähköisellä yhteydenotolla” (39 %). ”Haastateltava pelkää, että esimerkiksi lääkityksessä syntyy virheitä” (39 %). ”Henkilökohtaisten tietojen turvallisuus huolestuttaa” (35 %). ”Pelko, etteivät henkilötiedot pysy salassa nimettömissä yhteydenotoissa” (33 %). ”Epäluottamus sähköisen palvelun tuottajaa kohtaan” (huijatuksi joutumisen mahdollisuus) (24 %). ”Ei koe sähköisiä palveluja tarpeellisiksi”. (”Voin olla yhteydessä ammattilaisiin puhelimitse.”) (23 %). ”Epäily, että sähköiset palvelut hidastavat hoito- tai palveluprosessia” (15 %). (Hyppönen & Ilmarinen 2019, 287.)

Ylivoimaisesti suurimmaksi sähköisten palvelujen hyödyksi kansalaiset kokevat sen, että ne muistuttavat esimerkiksi vastaanottoajasta. Toiseksi suurimpana hyötynä pidettiin ajan ja rahan säästöä. Tärkeimpinä palveluina kansalaiset pitivät sosiaali- ja terveystalvelujen löytämistä ja valintaa helpottavia palveluja. Myös omien potilas- tai asiakastietojen katselumahdollisuutta pidettiin tärkeänä. Runsas puolet THL:n kyselyjen vastaajista piti tärkeinä myös palautepalveluja ja tahdonilmaisuja sekä verkkopalveluja, jotka mahdollistavat vuorovaikutuksen ammattilaisen kanssa. Itsehoitoa ja avuntarpeen itsearviointia tukevien sähköisten palvelujen kohdalla mielipiteet jakautuivat. Puolet vastaajista piti näitä palveluja tärkeinä, mutta toisaalta ne olivat monien mielestä turhia. (Hyppönen & Ilmarinen 2019, 288.)

#### 4.5 Koronan vaikutus digisyrjäytymiseen

Liikkumis- ja tapaamisrajoitusten vuoksi koronapandemia on vauhdittanut digitalisaatiota ja palvelujen siirtämistä verkkoon, mutta sen pelätään samalla pahentaneen digisyrjäytymistä. Toisaalta uudet ryhmät, kuten iäkkäät, ovat tulleet verkkoon yhteisen toiminnan äärelle ja osallistumaan palveluihin. Toisaalta taas palvelujen muuttaminen etäpalveluiksi ja esimerkiksi kirjastojen sulkeminen on vaikeuttanut internetiin pääsyä ja neuvonnan saantia. Vaikka etänä tarjottuja palveluja on kiiteltä, on myös huomattu, että kaikille etänä toimiminen ei sovellu. Monille kasvokkain tapahtuva työ ja asiointi on korvaamattonta. Etäpalvelut tavoittavat parhaiten ne, joille etäasiointi on ollut tuttua jo ennen pandemiaa. Monelle vaikeassa asemassa olevalle sen sijaan avun pyytäminen voi olla hankalaa. (THL 2021a.)

On tärkeää kehittää etäpalveluja niin, että ne saavuttavat kaikki palvelun tarpeessa olevat. On myös tärkeää luoda digipalveluja, joissa otetaan huomioon asiakkaan yksilöllinen tilanne ja jotka tavoittavat vaikeassakin tilanteessa olevan palvelun tarvitsijan. Digipalvelujen käyttöön on tarjottava tukea kaiken tasoisille käyttäjille ja tukeen on varattava tarpeeksi aikaa. Toisaalta pandemian myötä onkin edistytty. (THL 2021a.)

## 4.6 Digitaalinen kuilu Suomessa ja muualla

### **Digitaalinen kuilu erottaa osaajat ja syrjäytyneet**

Digitalisaatio tarjoaa ennennäkemättömiä mahdollisuuksia. Yhteydenpito sukulaisiin ja ystäviin helpottuu, kiinnostavista asioista löytyy loputtomasti tietoa tekstimuodossa ja videoina, viranomaisasiointi ja tv-ohjelmien katselu onnistuu itselle sopivaan aikaan, ja vammaisen henkilö pystyy osallistumaan tapahtumiin, vaikka hänellä ei olisi pääsyä paikan päälle. Vaarana on kuitenkin, että osa ihmisistä ei pysy kehityksessä mukana. Ellei osaa, halua tai uskalla käyttää digilaitteita tai ei pysty sellaisia hankkimaan, jää monen palvelun ja mahdollisuuden ulkopuolelle, toisin sanoen digisyrjäytyy. Vaarana on, että yhteiskunta jakautuu kahtia eli osajiin ja niihin, jotka eivät osaa (digisyrjäytyneet). Tällaista tilannetta kutsutaan digitaaliseksi kuiluksi eli digikuiluksi. Termiä käytetään sekä verrattaessa eri maita keskenään että verrattaessa eri väestöryhmiä yhden maan sisällä. Erityisesti sitä käytetään puhuttaessa pääsystä internetiin. (OECD 2001, 5.) Viime aikoina useissa eri maissa on tehty tutkimuksia siitä, keitä ovat digisyrjäytyneet eli digikuilun väärälle puolelle jääneet. Tärkeimpiä havaintoja joistakin tutkimuksista on esitelty tässä kohdassa.

### **Suomi**

Digi arkeen -neuvottelukunta on yhteistyöelin kansalaisjärjestöjen, tutkijoiden, eri viranomaisten ja julkisten palveluiden digitalisoinnista vastaavan valtiovarainministeriön välillä. Neuvottelukunnan keräämistä tuloksista vuodelta 2017 näkyy selvästi, miten ikä on merkittävä selittävä tekijä digisyrjäytymisessä (Valtiovarainministeriö 2019, 26–27). Tulosten mukaan vuonna 2017 Suomessa oli noin 1,18 miljoonaa yli 65-vuotiasta. Heistä noin 500 000 ei käyttänyt tietotekniikkaa lainkaan, ja lopuistakin merkittävä osa tarvitsi opastusta. Kun 65–74-vuotiaista internetiä käytti noin kolme neljäsosaa, 75–89-vuotiaista niin teki vain runsas kolmannes. Digisyrjäytyneitä olivat toisaalta myös ne 70 000 nuorta, jotka olivat pudonneet työn ja koulutuksen ulkopuolelle. (Valtiovarainministeriö 2017, 6.)

Työkäisen syrjäytyminen alkaa usein työttömäksi jäädessä, varsinkin jos tähän yhdistyy sairastumisen aiheuttama talouden raunioituminen. Maahanmuuttajat taas jäävät helposti kielimuurin taakse. Neuvottelukunnan tuoreemmassa raportissa on tilastotietoa

suomalaisista digituen tarvitsijoista (valtiovarainministeriö 2019). Sen mukaan 300 000 yli 75-vuotiasta ei omista tietokonetta ja 500 000 yli 65-vuotiasta ei omista älypuhelinia. Neljännes yli 65-vuotiaista (242 000 henkilöä) ei ole koskaan käynyt netissä. Edelleen viidellä prosentilla väestöstä on lukivaikeus, näkövamma tai vastaava toimintakyvyn rajoite, joka estää heitä käyttämästä palvelua ilman apuvälineitä. Myös nuoret tarvitsevat usein apua viranomaisten kanssa asioimisessa. (Valtiovarainministeriö 2017, 7.)

## Skotlanti

Citizens advice on kolmannen sektorin avustusjärjestö, joka toimii Englannissa, Pohjois-Irlannissa, Skotlannissa ja Walesissa ja tarjoaa kansalaisille maksutonta neuvontaa oikeudellisissa ja taloudellisissa ongelmissa. Järjestön Skotlannin osasto on julkaissut raportin digiosattomuudesta Skotlannissa. Raportti perustuu kyselylomaketutkimukseen, johon osallistui yli 1200 järjestön toimistoissa kesäkuussa 2017 asioinutta asiakasta. Vastanneista 21 %:lla ei ollut sähköpostiosoitetta, vain 50 % osasi ladata liitetiedoston sähköpostiin, noin 50 % osasi täyttää ja palauttaa sähköisen nettilomakkeen ilman apua ja vähän yli 50 % osasi skannata hakemuksen liitteeksi tarvittavan dokumentin. Toimeentulotukea tai muuta avustusta hakeneista vastaajista ainoastaan 25 % osasi tehdä hakemuksen netissä ongelmitta. Erityisen paljon vaikeuksia oli avustusta sairauden tai vamman perusteella hakeneilla. (CAS 2018, 1.)

Digiongelmillä havaittiin olevan selvä yhteys vastaajan ikään. Ikäryhmässä 18–24 vuotta vastaajista 72 % osasi mielestään käyttää tietokonetta hyvin, kun taas ikäryhmässä 65–79 v vastaava osuus oli vain 12 %. Kääntäen ikäryhmässä 18–24 v vastaajista vain 3 % ei osannut käyttää tietokonetta lainkaan, kun ikäryhmässä 65–79 v vastaava osuus oli 38 %. Edelleen ikäryhmässä 18–24 v internetiä käytti usein 82 % vastaajista, kun taas ikäryhmässä 65–79 v näin teki vain 25 %. Lopuksi mainittakoon, että ikäryhmässä 18–24 v vain 1 % vastaajista ei käyttänyt internetiä lainkaan. Ikäryhmässä 65–79 v sen sijaan 46 % ei käyttänyt internetiä. (CAS 2018, 10–11). Koko vastaajajoukossa kuitenkin yleisimmät syyt internetin käyttämättömyyteen liittyivät iän sijasta taloudelliseen tilanteeseen. Yksi vastaajista onnistui tiivistämään tämän ytimekkäästi: ”No computer, no phone line, and no money.” (CAS 2018, 17.)

Vastaajilta oli tiedusteltu myös heidän halukkuuttaan osallistua ilmaiseen digikoulutukseen, jos sellainen mahdollisuus tarjoutuisi. Hieman yllättäen vain 45 % vastasi myöntävästi, ja 25 % ei osannut sanoa varmuudella. Päinvastoin kuin voisi odottaa,



haluttomimpia osallistumaan tällaiseen koulutukseen olivat ne, joiden digitaidot olivat heikoimmat. Kannattaa kuitenkin huomata, että tässäkin vaikutti vastaajien ikä. Nimittäin niiden vastaajien, jotka eivät olleet kiinnostuneita digikoulutuksesta, keski-ikä oli 65 vuotta. Eräs 77-vuotias vastaaja ilmaisi asian näin:” Due to my age and having never used a computer, I have no interest in learning.” (CAS 2018, 19.)

## Ranska

Insee (Institut national de la statistique et des études économiques 2019, Ranskan kansallinen tilastokeskus) julkaisi vuonna 2019 raportin ranskalaisten internetin käytöstä (Insee 2019). Tutkimus on hyvin laaja ja kattaa Ranskan kansalaiset Mayotten saarta lukuun ottamatta.

Internetin käyttöä on raportissa verrattu ikään, sukupuoleen, koulutustasoon, elinkeinoon, tulotasoon, talouden kokoon ja asuinpaikkaan. Ikään liittyvät eroavaisuudet tulevat tässäkin raportissa selvästi esiin verrattaessa nuorinta (15–29 v) ja vanhinta (yli 75 v) ikäryhmää. Nuorimmassa ikäryhmässä pääsyä internetiin ei ollut 2,3 %:lla ja vanhimmassa 53,2 %:lla. Edelleen nuorimmassa ikäryhmässä digitaidot puuttuivat kokonaan 3,0 %:lla ja vanhimmassa 67,2 %:lla. Internetissä ei viimeksi kuluneen vuoden aikana ollut ollut lainkaan 2,8 % nuorimmassa ikäryhmässä ja 64,2 % vanhimmassa ikäryhmässä. (Insee 2019).

## Yhdysvallat

Yhdysvalloissa internet on tärkeä yhteydenpitoväline, ja sen merkitys on suuri myös ostosten teossa, uutisten seuraamisessa ja tiedonhaussa. Siitä huolimatta Pew Research Centerin tuoreen tutkimuksen (Perrin & Atske 2021A) mukaan 7 % amerikkalaisista ei käytä internetiä lainkaan. Internetin käyttö on Yhdysvalloissakin voimakkaasti sidoksissa ikään, sillä 65 vuotta täyttäneistä internetiä ei käyttänyt lainkaan 25 %. Ikäluokassa 50–64 vuotta vastaava osuus oli vain 4 %. Mielenkiintoista on, että toisen Pew Research Centerin tutkimuksen (Perrin & Atske 2021B) mukaan 31 % aikuisista amerikkalaisista on internetissä ”lähes jatkuvasti”. Ikäluokassa 18–29 v näin tekee peräti 48 %, ja vielä ikäluokassa 50–64 v 22 %. Sen sijaan 65 vuotta täyttäneistä ainoastaan 8 % ilmoittaa olevansa netissä lähes jatkuvasti. (Perrin & Atske 2021A.)

## 5 ARVO-HANKE

### 5.1 ARVO-hankkeen tavoitteet ja toiminta

Tämä tutkimus kuuluu osana otsikon hankkeeseen, jonka julkinen nimi on ”ARVO ihmiselle – verkoston avulla moniammatillista tukea elämänhallintaan”, ja toiminta-aika 15.3.2021–31.12.2022. Hankkeen erityistavoitteena oli työelämän ulkopuolella olevien työ- ja toimintakyvyn parantaminen ja sen toimintalinjana oli sosiaalinen osallisuus ja köyhyyden torjunta. (Turun ammattikorkeakoulu 2021.)

Hankkeen perusajatuksena oli koota yhteen toimijoita, jotka ylläpitävät ruoka-avun ja matalan kynnyksen kohtaamispaikkoja sekä tukea heidän ohjauksellista toimintaansa niin, että vähät resurssit saadaan tehokkaaseen käyttöön. ARVO-hankkeen yhtenä tavoitteena oli koota toimijoista alueellinen verkostokartta ja kehittää verkostomainen työtapa sekä työvälineet, jotka tukevat yhdessä tekemistä. (Euroopan sosiaalirahasto 2021.)

Kohdennettuja palveluja syrjäytyneille tai syrjäytymisuhan alla oleville tarjoavat julkinen ja yksityinen sektori sekä diakoniatyö. Runsaasta palveluntarjonnasta huolimatta osa palvelujen tarvitsijoista jää ilman tarvitsemiaan palveluja. ARVO-hankkeen tavoitteena oli myös vahvistaa ihmisen osallisuuden kokemusta ja kehittää keinoja, joiden avulla kolmannen sektorin ja diakoniatyön palveluja, tehtäviä, rooleja ja vastuita määritetään. Samalla haluttiin helpottaa eri sektorien välistä yhteistoimintaa niiden työssä syrjäytymisuhan alla olevien tai jo syrjäytyneiden henkilöiden saattamisessa palvelupolulle tai pitämisessä palvelupolulla. (Euroopan sosiaalirahasto 2021.)

Hankkeen päämääränä oli osallisuuden kokemusta vahvistamalla parantaa elämänhallintaa, terveyttä ja hyvinvointia. Tällä tavoin haluttiin edistää työllistymistä ja ehkäistä syrjäytymistä. Hankkeen avulla pyrittiin ehkäisemään työttömien, työelämän ulkopuolella olevien ja elämänhallinnaltaan vaikeassa asemassa olevin työkäisten putoamista palvelujen ulkopuolelle. (Turun ammattikorkeakoulu 2021.)

Edellä mainitun lisäksi hankkeessa pyrittiin myös helpottamaan digiasiointia, koska siinä väliinpuotoajien määrä tulee kasvamaan palvelujen siirtyessä yhä enenevässä määrin verkkoon. Syrjäytymisvaarassa olevilla henkilöillä ei välttämättä ole digilaitteita tai niiden käyttötaitoa. Osalla ei ole edes henkilöllisyystodistusta tai nettipankkitunnuksia.

Tavoitteiden saavuttamiseksi kehitettiin osallisuutta tukevia toimintoja. (Saarikallio & Kinon 2021.)

## 5.2 ARVO-hankkeen toteuttajat

Hankkeen toteuttajina toimivat Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymä (diakonia- ja sielunhoitotyö), Turun A-killat, Lounais-Suomen Martat, Fingerroosin säätiö ja Turun ammattikorkeakoulu, jolla on vastuu koko hankkeesta. Hanketta toteutetaan Turussa Lausteen, Jäkärän, Jyrkkälän, Maarian, Varissuon, Pääskynvuoren ja Pansion lähiöissä. (Turun ja Kaarinan seurakunnat 2021.)

Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymästä mukana ARVO-hankkeessa on diakonia- ja sielunhoitotyö. Diakonia- ja sielunhoitotyön yhtenä osa-alueena on yhteiskuntavastuu. Työn luonteeseen kuuluu olla selvillä mitä yhteiskunnassa tapahtuu, minkälaisia muutoksia on tapahtumassa ja miten muutokset vaikuttavat etenkin kaikkein heikkomassa asemassa oleviin kansalaisiin. Tavoitteena on etsiä yhdessä muiden toimijoiden ja järjestöjen kanssa toimintamalleja, miten tukea asiakaslähtöisesti syrjäytymisuhan alla olevia tai jo syrjäytyneitä henkilöitä arjen hallinnassa. (Euroopan sosiaalirahasto 2021; Turun ja Kaarinan seurakunnat 2021; Turun ammattikorkeakoulu 2021.)

Turun A-Killan toiminnan tarkoituksena on auttaa ja tukea erilaisista riippuvuuksista irti ponnistelevia vertaisryhmätoiminnan, työtoiminnan ja matalan kynnyksen toimintakeskuksessa tapahtuvan muun toiminnan avulla. Sillä on Turussa kaksi toimintakeskusta, Pääskyntupa Pääskynvuorella sekä Jyrkkälän asukastupa. A-killan kohderyhmänä ovat Turun ja sen ympäristökuntien asukkaat, joilla on päihde- ja mielenterveysongelmia tai jotka ovat muuten heikossa asemassa. Turun A-Killalla on myös ruoka-aputoimintaa, ja sen yhteistyöverkoston kautta toimitetaan hävikkiruokaa useille eri toimijoille Turun seudulla. (Turun A-killat 2022.)

Lounais-Suomen Martat on kansalaisjärjestö, joka tarjoaa kansalaisille kotitalousneuvontaa. Sen tavoitteena on edistää kotien hyvinvointia ja kotitaloustyön arvostusta. Järjestö on uskonnollisesti sekä puoluepoliittisesti sitoutumaton. Järjestö tekee yhteistyötä muun muassa järjestöjen, kuntien, yritysten, viranomaisten, seurakuntien ja oppilaitosten kanssa. (Lounais-Suomen Martat 2022.)

Fingerroosin säätiö edistää ikääntyneiden fyysisistä ja henkistä hyvinvointia, tukee nuoria ja perheitä ja tarjoaa yksilö- ja pienryhmätoimintaa. Toiminnan tavoitteena on

osallistaa kaikkia ikäryhmiä hyvinvoinnin edistämiseen ylisukupolvisella työotteella. Osallisuutta ja hyvinvointia vahvistavia tukimuotoja ovat esimerkiksi yhteisöruokailut. Kyseessä on matalan kynnyksen toiminta, jonka yhteydessä annetaan tukea ja neuvontaa eri elämänosa-alueisiin liittyen, muun muassa digineuvontaa ja palveluohjausta. (Euroopan sosiaalirahasto 2021; Turun ja Kaarinan seurakunnat 2021; Turun ammattikorkeakoulu 2021.)

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 6.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tehtävät

Digitaitoja on viime aikoina usein verrattu lukutaitoon. Tämä kuvastaa niiden suurta merkitystä nykyaikana. Sosionomiopintojen aikana olemme havainneet digitaitojen tärkeyden. Tämä koskee sekä sote-alan työntekijöitä että heidän asiakkaitaan. Mitä paremmat digitaidot asiakkaalla on, sitä helpompaa asiointi on. Puutteelliset digitaidot estävät yksilöä osallistumasta täysipainoisesti yhteiskunnan toimintaan. Sen vuoksi digisyrjäytymistä on kaikin keinoin pyrittävä ehkäisemään. Jotta tähän pystyttäisiin mahdollisimman tehokkaasti, on tiedettävä muun muassa, keitä digisyrjäytyneet ovat, millaiset digitaidot ja -laitteet heillä on ja minkälaista ohjausta he tarvitsevat. Tämän tutkimuksen tarkoituksena on osaltaan vastata näihin kysymyksiin.

Tutkimuksen tavoitteena oli hankkia digiosattomuudesta Turun seudulla tietoa, joka olisi hyödyksi niille päättäjille ja toimijoille, jotka pystyisivät omalla toiminnallaan parantamaan ja vahvistamaan heikommassa asemassa olevien osallisuutta ja toimijuutta. Tätä varten haluttiin saada vastaukset kysymyksiin, keitä digitalisaatiokehityksessä jälkeen jääneet ovat, millaisia ongelmia he arkielämässä kohtaavat, millaisen avun he ovat digiryhmistä saaneet sekä millaista lisäohjausta he jäivät vielä kaipaamaan.

Tutkimustehtävät olivat:

1. Osanottajien taustatietojen selvittäminen (ikäryhmä, elämäntilanne ja sukupuoli).
2. Osanottajien digitaitojen kartoittaminen ennen digiryhmän osallistumista.
3. Osallistumiseen vaikuttaneet tekijät ja kokemukset digiryhmistä.
4. Osanottajien digiryhmistä saama hyöty.
5. Osanottajien käsitys digitalisaatiosta, siihen liittyvistä haasteista ja sen vaikutuksista omaan elämään.

## 6.2 Tutkimuksen eteneminen



Kuvio 3. Tutkimuksen aikataulu 2021–2022.

Tutkimustyön aikataulua ryhdyttiin suunnittelemaan maaliskuussa 2021, vaikka tutkimuksen aihe oli siinä vaiheessa vielä hiukan epäselvä. Kevään aikana tutustuttiin ARVO-hankkeeseen ja osallistuttiin elämänhallintaryhmiä esitteleviin Pop up- tapahtumiin hankkeessa mukana olevien toimijoiden tiloissa.

ARVO-hankkeen digiryhmät ja muut elämänhallintaryhmät aloittivat toimintansa syksyllä 2021, ja elokuussa haastattelukysymykset tutkimusta varten olivat valmiita. Haastattelurunkoa muutettiin pariin otteeseen, kysymyksiä selkiytettiin ja ne jaettiin teemoihin. Haastattelurunko on esitetty liitteessä 2. Lisäksi tehtiin tarvittaessa tarkentavia kysymyksiä. Saatu haastatteluaineisto litteroitiin ja vastaukset koottiin Excel-taulukoon, jotta voimme paremmin analysoida tuloksia.

Haastattelut toteutettiin 2021 syys-, loka- ja marraskuun aikana ja viimeisetkin haastattelut litteroitiin ja analysoitiin tammikuun 2022 aikana. Digiryhmään osallistuneilta pyydettiin lupaa tutkimusta varten. Sitä ennen haastateltaville kerrottiin heidän lailliset oikeutensa. Kerrottiin, että osallistuminen on vapaaehtoista ja että he voivat keskeyttää

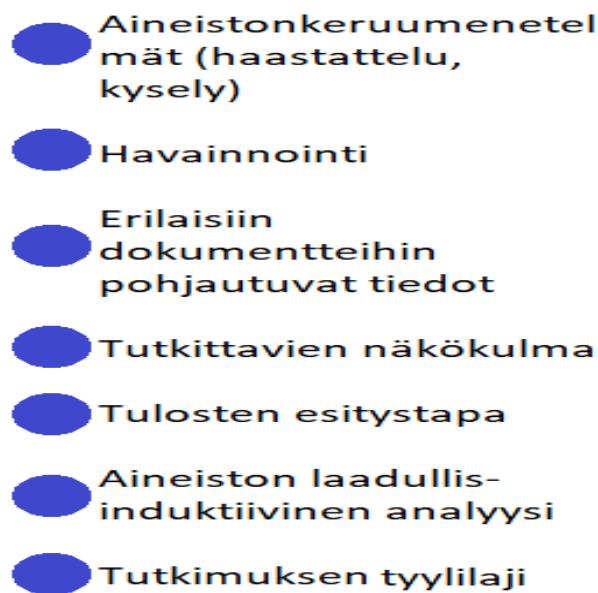
osallistumisensa milloin tahansa. Osallistujilla oli oikeus saada raportti itselleen sen valmistuttua. Tutkimukseen osallistuvat allekirjoittivat tutkimukseen suostumuslomakkeen, joka löytyy liitteestä 1. Alustavat tutkimustulokset esiteltiin ARVO-hankkeelle helmikuussa 2022 ja tutkimusraportti kirjoitettiin kevään 2022 aikana.

### 6.3 Tutkimusmenetelmä

Tämä tutkimus on luonteeltaan laadullinen eli kvalitatiivinen. Laadullisen tutkimuksen avulla voidaan saada kokonaisvaltainen käsitys tutkittavana olevan ilmiön laadusta, merkityksestä sekä sen ominaisuuksista. Laadullisen tutkimuksen käyttö on tarpeen silloin kuin halutaan tutkia asioita, joita ei voida mitata määrällisesti. Laadullisessa tutkimuksessa myös tutkijan havainnot ovat suuressa roolissa, toisin sanoen tutkija osallistuu itsekin aktiivisesti tutkimusprosessiin. (Hirsjärvi ym. 2009, 160–161.) Laadullisen tutkimuksen päämääränä on ymmärtää tutkimuksessa tarkasteltavaa kohdetta tutkimuksen kohteena olevien ihmisten näkökulmasta. Kiinnostuksen kohteina ovat tällöin ihmisten käsitykset, kokemukset, emootiot ja merkitykset, joita he asioille antavat. (Puusa ym. 2020, 9.)

Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana pidetään todellisen elämän kuvaamista, ja siihen sisältyy ajatus, että todellisuus ei ole yksioikoinen tai suoraviivainen. Tutkimuksen tarkoituksena on paremminkin löytää tai paljastaa tosiasioita kuin todentaa jo olemassa olevia. (Hirsjärvi ym. 2009, 161.) Eskolan ja Suorannan (2005) luettelo laadullisen tutkimuksen osatekijöistä on esitetty kuviossa 4.

Tiedonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua sen joustavuuden vuoksi. Haastattelu antaa tutkijalle eli haastattelijalle mahdollisuuden käydä keskustelua haastateltavan kanssa, toistaa ja selventää kysymyksiä sekä oikaista väärinkäsityksiä. Teemahaastattelu on käyttökelpoinen menetelmä, kun halutaan tutkia yksilön kokemuksia, käsityksiä ja ajatuksia tutkittavasta ilmiöstä sekä selvittää tutkimuksen kannalta oleellisia asioita. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 73–75; Puusa ym. 2020, 112.)



Kuvio 4. Laadullisen tutkimuksen tunnusmerkit (mukaillen Eskola & Suoranta 2005, 15).

#### 6.4 Aineiston keruu ja analyysi

Laadullisen tutkimuksen aineisto voidaan kerätä monella eri tavalla, mutta tiettyjä menetelmiä käytetään useammin kuin muita. Tällaisia ovat erilaiset haastattelutyytit, havainnointi ja erilaisiin dokumentteihin perustuva tieto. Yleisesti sanottuna laadullinen aineisto on puhetta, tekstiä tai havaintoja. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 71.)

Kerätessä tutkimusaineistoa on pidettävä mielessä tutkimusongelma tai tutkimustehtävä. Tämä tarkoittaa sitä, ettei tutkimuksessa voida kerätä mitä tahansa aineistoa, vaan aineiston on palveltavaa tutkimuksen tarkoitusta. Tutkimusaineiston hankintamenetelmät on valittava tutkimustehtävän mukaisesti. Laadullisissa tutkimuksissa suositaan yleensä ihmistä tiedonkeruun välineenä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tärkeintä on se, että ihmiset, joilta informaatiota kerätään, tietävät tutkittavasta kohteesta paljon tai heillä on siitä omakohtaista kokemusta. Sen vuoksi tutkittavia ei pidä valita satunnaisesti, vaan valinnan tulee olla suunniteltua, harkittua ja tarkoituksen sopivaa. (Hirsjärvi ym. 2009, 164; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 47–48; Tuomi & Sarajärvi 2011, 85–86.)

Tämän tutkimuksen materiaali koostuu haastatteluista sekä alan kirjallisuudesta ja muista tietolähteistä. Haastateltavat olivat ARVO-hankkeen digiryhmien osanottajia.



Haastattelut toteutettiin syys-, loka- ja marraskuun aikana vuonna 2021, ja niitä varten onnistuttiin tavoittamaan yhteensä 20 digiryhmien osanottaja, mikä on noin puolet kaikista osanottajista. Haastattelut tehtiin Turun alueen lähiöissä (Pansio, Lauste, Varissuo, Pääskyvuori, Jäkärä ja Jyrkkälä) ARVO-hankkeen toteuttajien tiloissa. Haastattelut toteutettiin yksilö- tai parihaastatteluina, ja yksi toteutettiin kolmen haastateltavan ryhmässä. Haastattelut litteroitiin ja litteroitua aineistoa kertyi yhteensä 98 sivua (fontilla Arial, fonttikoolla 12 ja rivivälillä 1,5). Haastattelurunko on esitetty liitteessä (Liite 2).

Haastattelutilanteen aluksi haastattelijat esittäytyivät. Sen jälkeen käytiin läpi haastateltavan yksityisyyden suoja. Kerrottiin tutkimuksen tarkoituksesta ja selitettiin, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista, että haastateltavien henkilötiedot eivät käy ilmi julkistettavista tuloksista ja että suostumuksen voi peruuttaa missä vaiheessa tahansa. Osallistujilla oli oikeus saada raportti itselleen sen valmistuttua. Jokaiselle haastateltavalle annettiin kaksi kappaletta tutkimukseen suostumuslomakkeita, jotka haastateltava allekirjoitti ja joista toinen kappale jäi haastateltavalle itselleen (Liite 1). Haastattelujen kokonaiskesto oli 20 tuntia, mutta toiset olivat kestoiltaan pitempiä ja toiset taas hieman lyhyempiä.

Aineistoa analysoitiin kohderyhmän näkökulmasta. Näin saatiin luotettava ja käytännönläheinen tulos. Tuloksia verrattiin myös ulkomaisiin tutkimuksiin sekä Senior-Surf-tutkimukseen, jossa oli osanottajien sijasta haastateltu digiopastusta antavia henkilöitä. Tutkimus on laadullinen ja aineistoa analysoitiin sisällönanalyysillä. Hyvän ja luotettavan analyysin toteuttamista varten hankittiin metodikirjallisuutta, jota käytettiin työssä apuna.

Sisällönanalyysin tarkoituksena on luoda selkeä kuvaus tutkittavasta kohteesta. Aineisto tiivistetään ja selkiytetään informaatioarvoa hukkaamatta. Sisällönanalyysissä aineiston laadullinen käsittely perustuu loogiseen päättelyyn ja tulkintaan, jossa aineisto hajotetaan osiin ja käsitteellistetään, minkä jälkeen se kootaan uudella tavalla loogiseksi kokonaisuudeksi. Voidaan sanoa, että laadullisessa aineistossa analyysiä tehdään tutkimusprosessin jokaisessa vaiheessa. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 91,108.)

Tämän tutkimuksen aineisto analysoitiin laadullisen analyysin perusmenetelmällä, teemoittelulla, joka on luonteva tapa analysoida teemahaastattelujen aineistoa. Se on sisällönanalyysin muoto, jossa aineistosta poimitaan esiin tutkimustehtävän kannalta olennaisia asiakokonaisuuksia ja toistuvia piirteitä. Nämä eivät välttämättä ole samoja kuin alkuperäiset teemahaastattelun teemat. Tässä tutkimuksessa analyysi on toteutettu

haastatteluaineistosta esiin nousseiden vastausten ja päätelmien perusteella. (Kallinen & Kinnunen 2022.)

Teemat, joista haastateltavien kanssa on puhuttu, löytyvät haastattelurungosta, joten litteroinnin jälkeen aineisto voidaan helposti järjestää näiden teemojen mukaisesti. Monesti aineistosta löytyvät teemat muistuttavatkin haastattelurunkoa, mutta joskus aineistosta löytyy myös uusia teemoja alkuperäisten lisäksi. Litteroitua aineistoa tuleekin tarkastella ennakkoluulottomasti parhaimman tuloksen saamiseksi. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a.)

Litteroinnin tarkoituksena on muuttaa aineisto helpommin hallittavaan muotoon eli puheesta tekstiksi. Aineiston litteroinnin tarkkuudesta ei ole olemassa täsmällistä ohjetta. (Hirsjärvi ym. 2009, 222.) Tässä tutkimuksessa litteroitiin aineistoa yleiskielelle. Siinä puhe muutetaan kirjakielenomaiseen muotoon eli siitä poistetaan erilaiset murre- ja puhekielen ilmaiset (Kananen 2008, 80).

Litteroinnin jälkeen haastattelukysymyksiin saadut vastaukset koottiin Excel-tilukkaan ja pelkistettiin niin, että kuhunkin kysymykseen saatiin joukko perusvastauksia, joiden esiintymiskerrat laskettiin ja esitettiin graafisesti pylväsdiagrammien avulla. Laskennassa käytiin läpi myös muiden kysymysten vastaukset, sillä niihin sisältyi toisinaan kommentteja, jotka vastasivat muuhun kuin alkuperäiseen kysymykseen. Tarvittaessa vastausten sävy (negatiivinen/neutrali/positiivinen) otettiin tuloksiin mukaan ja esitettiin värikoodin avulla. Tällä tavoin jalostetut tulokset teemoitettiin ja niistä vedettiin tarvittavat johtopäätökset, jotka vastaavat tutkimuskysymyksiin (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b.)

## 7 HAASTATTELUJEN TULOKSET

### 7.1 Taustatietoa

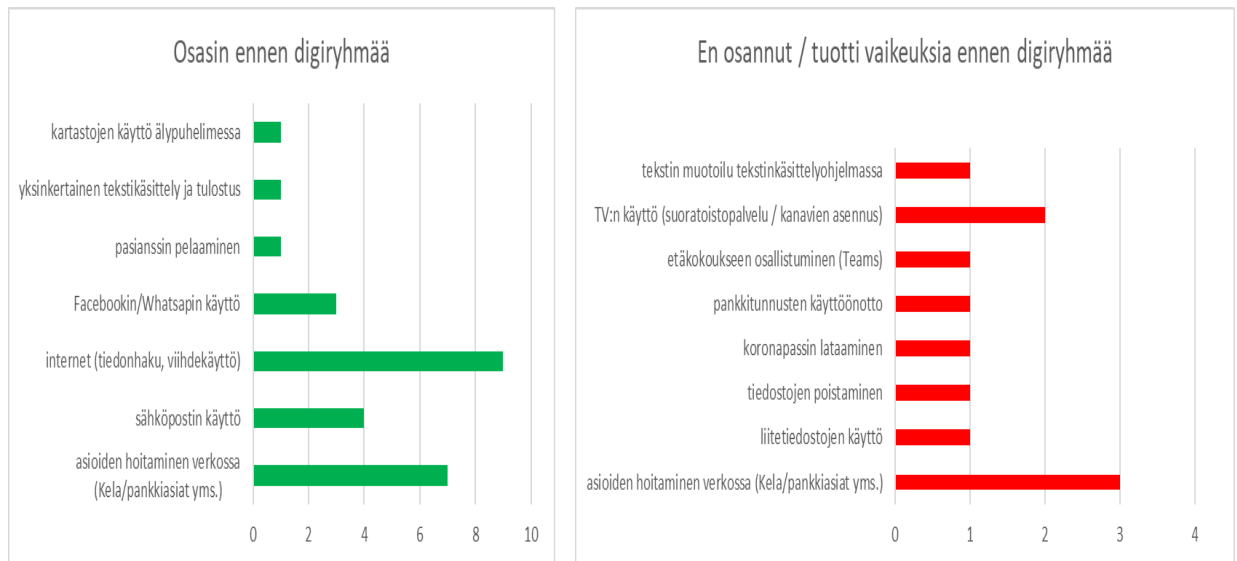
Tutkimusta varten haastateltiin kahtakymmentä digiryhmäläistä, mikä on noin puolet kaikista osallistuneista. Haastateltavien iät jakaantuivat sitten, että ikäryhmään 41–50 v kuului vain yksi henkilö, ikäryhmään 51–64 v neljä henkilöä ja loput 15 olivat yli 64-vuotiaita. Naisia oli 12 ja miehiä oli 8.

Digiohjausta järjestettiin syys–marraskuussa 2021 eri toimipisteissä ja digiryhmiä oli kaikkiaan kuusi. Jokaisella ryhmällä oli neljän kokoontumiskertaa. Haastattelut tehtiin kolmannen tai neljännen kokoontumiskerran päätteeksi. Haastattelupaikat olivat Pääskyntupa, Pääskyvuori (A-kilta); Me-talo, Pansio (Fingerroosin säätiö); Cafe Mikael (Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymä); Lausteen lähiötupa, Lauste (Fingerroosin säätiö); Asukastupa, Jyrkkälä (A-kilta); Maarian kylätalo, Jäkärä (Fingerroosin säätiö) sekä Majanummen toimitalo, Varissuo (Varissuon työ ja toiminta).

Kuviossa 5 nähdään haastateltavien vastauksista koottu yhteenveto siitä, mitä he osasivat digiryhmään tullessaan (vihreät pylväät) ja toisaalta, missä haastateltavien osaamisen rajat ovat tulleet vastaan (punaiset pylväät). Vertaamalla myöhemmin kuvion 8 vastauksiin voidaan arvioida, ovatko haastateltavat saaneet apua näihin vaikeuksiinsa. Pylväiden korkeudet ilmoittavat, miten monta kertaa kukin vastaus haastatteluissa esiintyi. Yleisesti ottaen haastateltavat tiedostivat, että digilaitteiden mahdollisuudet ovat olleet heillä vajaakäytössä.

Tärkein älylaite haastateltaville oli älypuhelin, jollainen olikin lähes kaikilla. Sen he olivat ottaneet myös mukaan digikurssille. Silti monilla oli kotona myös tietokone, mutta se oli yleensä vähäisessä käytössä. Muutama haastateltava oli käyttänyt tietokonetta töissä

ollessaan, mutta käyttö oli rajoittunut muutamaan sovellukseen ja tiedot olivat jo vanhentuneita. Nykyaikaisen tietokoneen käyttö ei vanhoilla tiedoilla enää onnistunut. Yksi haastateltavista kertoi osaavansa kyllä käyttää uuden Microsoft Officen kaupallista versiota, mutta ilmaisen opiskelijaversioon kanssa oli ongelmia. Toinen taas oli yrittänyt osallistua asuinalueensa aluefoorumien etäkokoukseen, mutta ei hallinnut kokousovelluksen (Teams) käyttöä. Kolmas oli saanut kirjoitettua kokouspöytäkirjan, mutta sen muotoilu ei enää onnistunut.



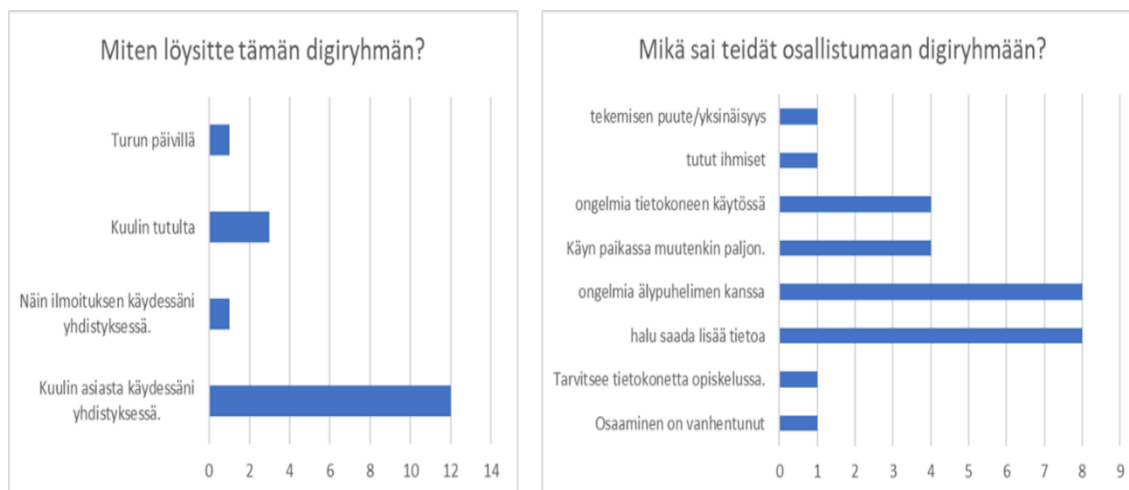
Kuvio 5. Digitaidot ennen digiryhmään tuloa.

## 7.2 Digitoimintaan osallistumisen syyt

Kuvion 6 kysymykset kartoittivat sitä, miten osallistuja oli saanut tiedon digiryhmästä ja mikä sai hänet lähtemään ryhmään mukaan. Vastauksista ilmenee, että valtaosa digiryhmien osallistujista oli ihmisiä, jotka muutenkin kävivät yhdistyksen tiloissa ja saivat tiedon ryhmästä sitä kautta. Osa heistä oli saanut tiedon ARVO-hankkeen popup-tapahtumassa yhdistyksen tiloissa ja osa käydessään siellä muissa asioissa. Kolme henkilöä oli kuullut asiasta tutultaan, joka oli yhdistyksen asiakas. Ainoastaan yksi haastateltavista kertoi saaneensa tiedon Turun päivillä, ilman suoraa tai epäsuoraa kontaktia yhdistykseen. Vaikuttaa siis ilmeiseltä, että henkilökohtaiset kontaktit ovat olleet tärkeä edellytys päätökselle osallistua toimintaan. Monessa tapauksessa digitoimintaa suositellut henkilö oli ollut yhdistyksen työntekijä.

Toinen tärkeä edellytys toimintaan osallistumiseksi on luonnollisesti digiohjauksen tarve. Oikeanpuoleinen pylväsdiagrammi kuviossa 6 osoittaa, että kaksi kannustinta erottuu muista. Toinen oli yleinen halu saada lisää tietoa digilaitteista. Toinen syy oli täsmällisempi, nimittäin ongelmat älypuhelimien käytössä. Pienempi osa mainitsi ongelmat tietokoneen käytössä. Ilmeisesti puhelin on useimmille arkielämän kannalta tärkeämpi laite. Monilla silti oli tietokonekin, ja jotkut harkitsivat sen ottamista mukaan seuraavalla kerralla. Lähes kaikilla sen sijaan oli oma puhelin mukana digiohjauksessa alusta alkaen.

Lopuksi kannattaa huomata yksinäisyys ja sosiaalisen kanssakäymisen tarve, jotka digitaatioista riippumattomina tekijöinä myös motivoivat ihmisiä osallistumaan. Tässä vaiheessa asian mainitsi vain kaksi haastateltavaa, mutta myöhemmistä vastauksista käy ilmi, että monelle sosiaalinen kanssakäyminen oli ollut yksi suurimmista digiryhmän vetovoimatekijöistä.



Kuvio 6. Haastateltavien osallistumiseen vaikuttaneet tekijät.

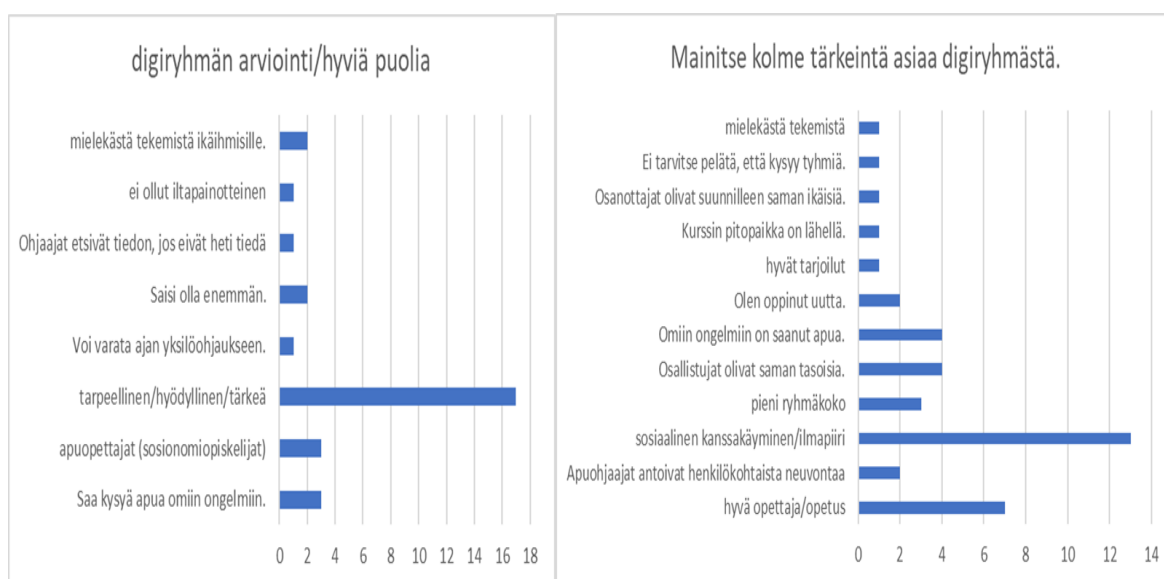
### 7.3 Haastateltavien kokemukset digiryhmän toiminnasta

Haastateltavia pyydettiin kertomaan digiryhmän hyviä ja huonoja puolia sekä arvioimaan sen tarpeellisuutta ja vielä erikseen täsmentämään, mitkä asiat he olivat kokeneet ryhmässä kaikkein tärkeimmiksi (kuvio 7). Lähes kaikki olivat sitä mieltä, että tämän kaltainen toiminta on tärkeää. Toisaalta kuitenkin vain kaksi haastateltavaa mainitsi uuden oppimisen kolmen tärkeimmän asian joukossa, vaikka aiemmin lähes puolet oli kertonut tulleensa digiryhmään oppiakseen uutta (kuvio 6, pylväät ”halu saada lisää tietoa” tai ”osaaminen vanhentunut”). Sen sijaan suurin osa haastateltavista mainitsi sosiaalisen kanssakäymisen tai ryhmän hyvän ilmapiirin kolmen tärkeimmän asian joukossa. Tämän perusteella voidaan sanoa, että tarvetta tavata muita ihmisiä ei pidä aliarvioida, kun puhutaan kannustimista osallistua toimintaan. Välttämättä digilaitteet eivät olekaan kaikille se ensisijainen syy toimintaan osallistumiselle. Voidaan myös kysyä, ovatko yksinäisyys ja sosiaalisten kontaktien vähyyks riskitekijöitä digitalisaatiokehityksestä putoamiselle.

Sosiaalisen näkökulman merkitystä korostaa edelleen se, että tärkeimpinä asioina oli mainittu myös sopivan pienen ryhmäkoko (3 vastausta), suunnilleen samaa tasoa olevat

osallistujat (4 vastausta) ja samaa ikäluokkaa olevat osallistujat (1 vastaus). Toisaalta nämä asiat myös edistävät oppimista, sillä pienessä, saman ikäisten ja saman tasoisten ihmisten ryhmässä saa yksilöllisempää ohjausta eikä tarvitse hävetä omaa osaamattomuuttaan. Nämä asiat olikin mainittu muutamassa vastauksessa.

Toki myös uuden oppiminen ja avun saaminen digiongelmiin tulivat esiin. Erityisesti kiihosta sai ryhmän vetäjä sekä opetustapa, jossa osallistujat pääsivät ohjattuina itse kokeilemaan oppimaansa. Eräs haastateltavista kertoi olleensa aiemmin vastaavalla kursilla, jossa asiat oli tyydytty vain esittämään luentotyylisesti. Oman kokemuksen puuttuessa asia ei silloin ollut jäänyt mieleen. Toisaalta yksi haastateltavista olisi toivonut myös luentotyyppistä opetusta. Yksilöllisen ohjauksen huonona puolena jotkut mainitsivat sen, että omaa vuoroa joutui odottamaan. Tätä ei kuitenkaan mainittu kovin usein ilmeisesti siksi, että kurssin vetäjän apuna oli apuohjaajia. Heidät olikin muistettu mainita tärkeimpien asioiden joukossa.



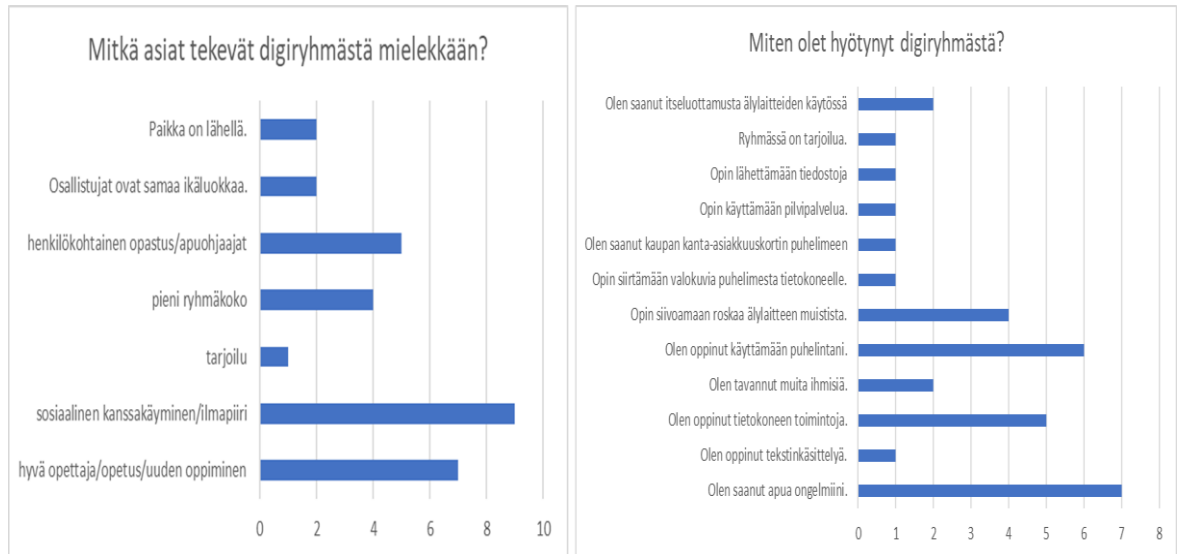
Kuvio 7. Haastateltavien kokemuksia digiryhmästä.

#### 7.4 Haastateltavien digiohjauksesta saama hyöty ja lisäohjauksen tarve

Asiat, jotka tekevät digiryhmästä mielekkään, olivat paljolti samoja, jotka haastateltavat mainitsivat kolmen tärkeimmän asian joukossa (vertaa kuviot 8 ja 7). Ilmeisesti nämä kaksi kysymystä onkin mielletty samaa tarkoittaviksi. Näin kuvion 8 ensimmäiseen kysymykseen saadut vastaukset vahvistavat edellisen kohdan tuloksia. Kummassakin suosituimpina erottuvat hyvätasoinen opettaja/opetus sekä muut osallistujat/ilmapiiiri.

Sen sijaan kysyttäessä, miten osallistujat ovat hyötäneet digiryhmästä, alkaa näkyä konkreettisempia puutteita, joita osallistujien digitaidoissa on ollut, ja joihin he ovat saaneet avun. Nämä vastaukset ovat mielenkiintoisia, sillä ne kertovat, millaisia ongelmia puutteelliset digitaidot tyypillisesti aiheuttavat. Tiedoista voi olla myös hyötyä tulevan toiminnan sisällön suunnittelussa.

Se edellä tehty päätelmä, että puhelin on useimmille arkielämän kannalta tärkein digilaitte (kuvio 6), ei tällä tavoin kysyttäessä enää erotu. Haastateltavat kokevat saaneensa apua tietokoneen käytössä lähes yhtä usein kuin puhelimen käytössä. Vaikuttaa siis siltä, että he ovat ”löytäneet” tietokoneen vasta digiryhmässä, vaikka monilla sellainen kotona olikin. Jos tämä havainto pitää paikkansa, digiohjaus on mahdollistanut heille uuden laitteen mielekkään käytön ja näin oleellisesti laajentanut heidän digiosallisuuttaan. Eräs haastateltavista mainitsikin, ettei ennen digiryhmään osallistumistaan ollut osannut käyttää uutta tietokonettaan. Toinen mainitsi ongelmista uuden tietokoneensa kanssa ja kolmas jäi vielä kaipaamaan apua uuden pöytätietokoneen hankkimisessa. Ainoastaan yksi henkilö oli saanut apua tabletin käytössä. Ilmeisesti valtaosa haastateltavista ei sellaista omistanut.



Kuvio 8. Haastateltavien digiohjauksesta saama hyöty

Kuten kuvio 8 voidaan nähdä, konkreettiset ongelmat, joihin digiryhmässä on saatu apua, ovat eri henkilöillä olleet varsin erilaisia. Haastatellut mainitsivat seuraavia ongelmia:

- tiedostojen lähettäminen
- pilvipalvelun käyttö
- kaupan kanta-asiakaskortin tallentaminen älypuhelimeen
- valokuvien siirto älypuhelimesta tietokoneelle
- tarpeettomien tiedostojen siivoaminen älypuhelimien tai tietokoneen muistista
- tekstinkäsittelyn perustaitojen oppiminen
- levyaseman asentaminen
- älylaitteen asetuksien muuttaminen
- uskallus kokeilla uusia sovellusohjelmia
- sovellusohjelmien asentaminen
- vahingossa poistetun sovelluksen palauttaminen

Näistä muistin siivoaminen oli ainoa, joka mainittiin useammin kuin kerran.

Yllä olevaa luetteloa voidaan jatkaa niillä ongelmilla, joihin haastatellut jäivät vielä kaipaamaan apua. Myös tämän kysymyksen kohdalla vastausten kirjo oli suuri, vaikka vain noin puolet haastateltavista osasi nimetä jonkin vielä ratkaisemattoman ongelman. Tekstinkäsittelyssä olisi lisäapua kaivannut kaksi haastateltavaa, vaikka aihetta digiryhmissä



jo käsiteltiin. Muuten ongelmakohdat olivat kaikilla vastaajilla erilaisia. Näitä on lueteltu alla:

- kuvankäsittely
- internetin selaaminen television kautta
- etäpalaveriohjelman käyttö (Teams)
- kuvakirjan kokoaminen
- valokuvien siirto puhelimesta tietokoneeseen
- laboratorioajan varaaminen ja ohjeistus laboratoriokäyntiä varten
- uuden pöytätietokoneen hankkiminen
- Lisäksi mainittiin laajempia ongelma-alueita:
- lisää ohjausta tietokoneen käytössä
- lisää ohjausta älypuhelimien käytössä

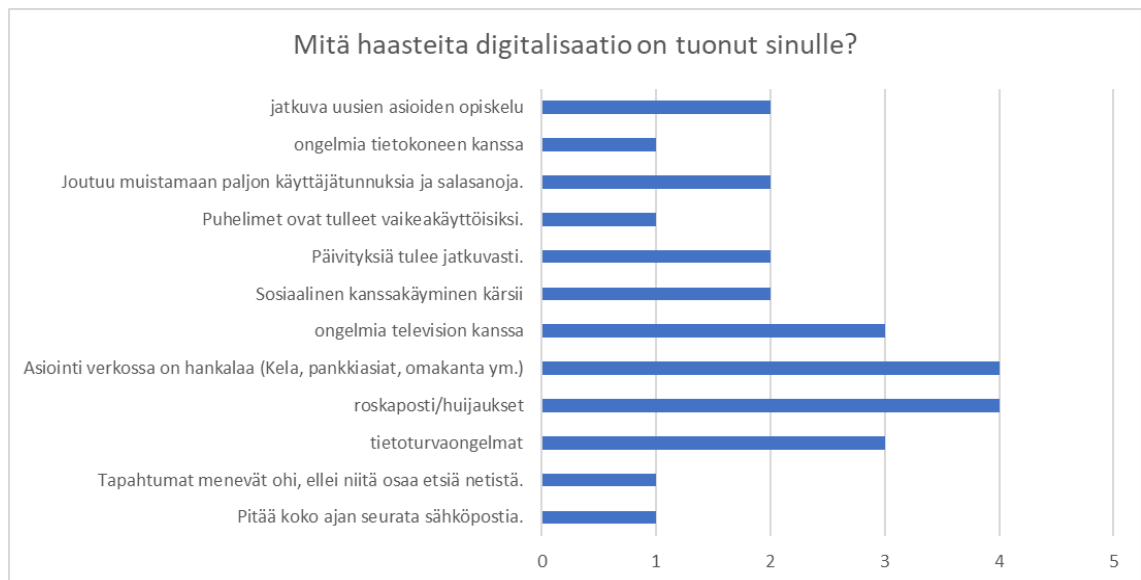
Näihin kahteen kysymykseen saatujen vastausten perusteella haastateltavilla oli yllättävänkin laaja näkemys siitä, mitä mahdollisuuksia digilaitteet tarjoavat, ja myös motivaatiota niiden hyödyntämiseen. Tarvitaan ainoastaan lisää nyt järjestettyjen digiryhmien kaltaista toimintaa, että he pääsisivät alkuun. Apuohjaajien merkitys korostuu, sillä kurssia ei voi rakentaa niin, että koko ryhmä keskittyy koko ajan vain yhteen asiaan kerrallaan. Kuten jotkut haastateltavista mainitsivatkin, tehokas oppiminen vaatii myös asioiden kertaamista, joten kovin kunnianhimoista opetussuunnitelmaa ei myöskään kannata laatia.

## 7.5 Digitalisaation haastateltaville tuomat konkreettiset ongelmat

Kysyttäessä haasteista, joita digitalisaatio on haastateltaville tuottanut, saatiin myös varsin laaja valikoima erilaisia arkipäivän elämää hankaloittavia ongelmia, katso kuvio 9. Muutama ongelmakohta kuitenkin toistui useamman henkilön vastauksissa. Erityisesti oltiin huolestuneita roskapostitulvasta, nettirikollisuudesta ja tietoturvasta. Nämä pelot aiheuttivat myös arkuutta digilaitteiden käytössä ja ne saattavat olla esteenä varsinkin pankkiasioiden ja ostosten hoitamiseen netin kautta. Useampi haastateltava koki verkon kautta tapahtuvan asioinnin myös teknisesti hankalaksi. Tässä yhteydessä mainittiin Kela-asioiden hoitaminen, pankkiasiat sekä Omakanta.

Yllättäen kolme haastateltavaa mainitsi myös ongelmat television kanssa, vaikka televisiota ei mainittu aiemmin lainkaan kysyttäessä syytä osallistua digikurssille (kts. kuvio

6). Monet vastaajista olivat lisäksi sitä mieltä, että digilaitteet vaativat liikaa huomiota. Uusia asioita joutuu opiskelemaan koko ajan, salasanoja ja käyttäjätunnuksia pitää muistaa, päivityksiä tulee jatkuvasti, sähköpostia pitää muistaa seurata ja kiinnostavat tapahtumat menevät ohi, ellei niitä ole huomannut netissä.



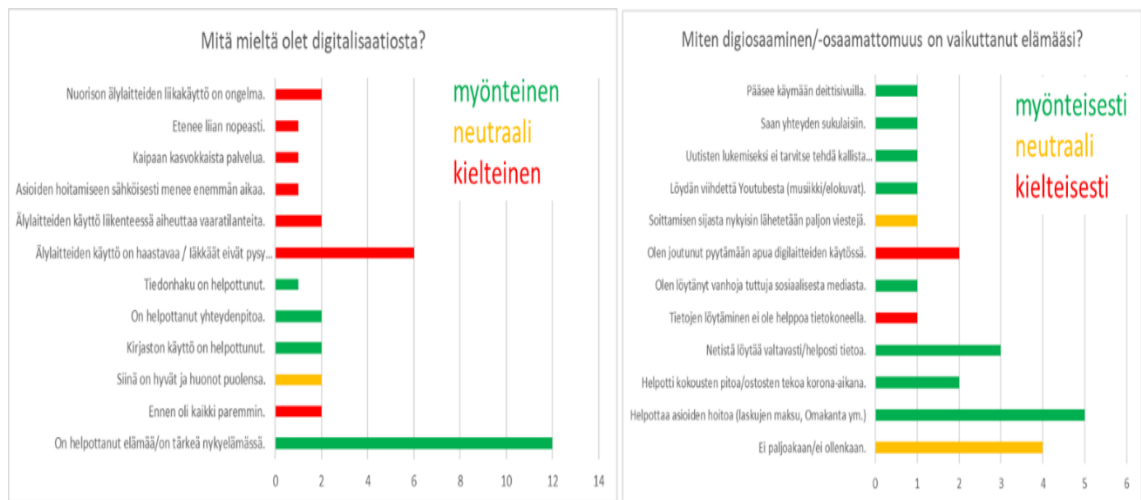
Kuvio 9. Haastateltavien haasteita ja pelkoja.

## 7.6 Elämä digitalisoituvassa maailmassa haastateltavien näkemänä

Kuviossa 10 Haastateltavilta on kysytty heidän mielipidettään yhteiskunnan digitalisoinnista ja pyydetty arvioimaan sen vaikutuksia heidän elämäänsä. Näin kysyttäessä vastausten sävy on mahdollista luokitella joko myönteiseksi, neutraaliksi tai kielteiseksi. Kuviossa nämä sävyt on eroteltu värikoodin avulla; Vihreä merkitsee myönteisesti sävytynyttä vastausta, oranssi neutraalia ja punainen kielteistä.

Kysyttäessä haastateltavien mielipidettä digitalisaatiosta negatiivisia kommentteja tuli yllättävän paljon. Toisaalta suurin osa vastanneista myönsi, että digitalisaatio on helpottanut heidän elämäänsä tai on ainakin tärkeä nyky-yhteiskunnassa. Vastausten yleissävy oli kuitenkin negatiivinen. Yllättäen, kun kysyttiin digitalisaation vaikutusta omaan elämään, vastausten sävy oli huomattavasti myönteisempi. Vaikka vastaukset vaihtelivat paljon, lähes kaikki kommentit olivat myönteisiä. Mahdollisesti haastateltavilla on muutosvastarintaa, vaikka he tiedostavatkin digitalisaation hyödyt.

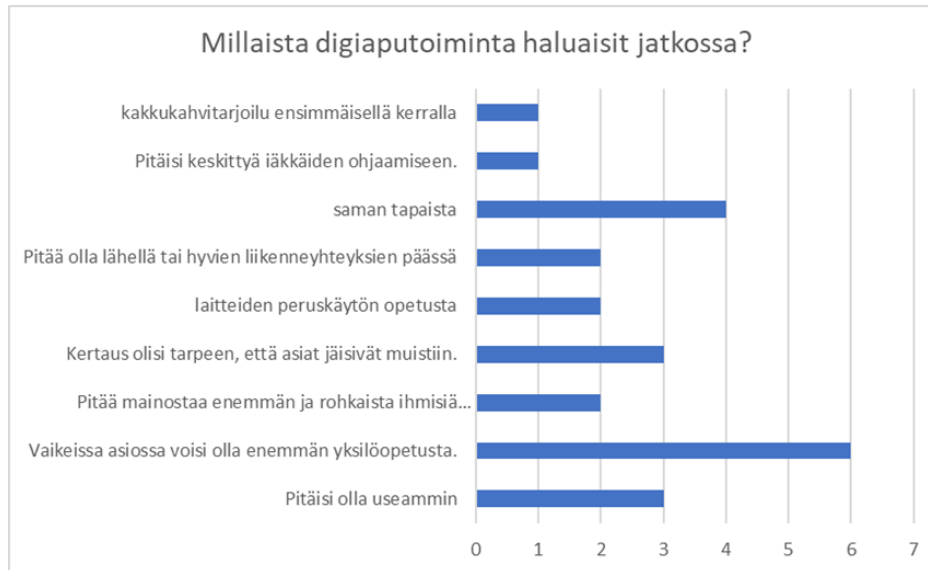
Vaikka kuvioiden 9 ja 10 perusteella digitalisaatio on monien mielestä tehnyt asioiden hoitamisesta vaikeampaa, monet haastateltavat osaavat arvostaa sitä, että asiainnin (Kela-asiat, pankkiasiat, Omakanta, kokoukset) pystyy verkon kautta hoitamaan kätevästi kotisohvalta käsin, kts. kuvion 10 oikea puoli. Jotkut ovat myös löytäneet sosiaalisen median ja saaneet netin kautta yhteyden sukulaisiin tai vanhoihin tuttuihin. Myös viihde ja deittisivut oli mainittu.



Kuvio 10. Haastateltavien käsitys digitalisaatiosta ja sen vaikutuksista omaan elämään.

## 7.7 Toivomuksia tulevaisuuden digiryhmiä varten

Lopuksi haastateltavilta kysyttiin, millaista digiohjausta he kaipaivat jatkossa. kts. kuvio 11. Kysymyksellä kartoitettiin lähinnä toiveita kurssin järjestelyistä. Konkreettisia ongelmia, jotka haastateltavia olivat vielä jääneet vaivaamaan, kysyttiin jo edellä. Yksilöopetus, joka tulikin esille jo aiemmin, oli nytkin ykkösenä toivelistalla. Apuohjaajat ovat siis tarpeellisia. Yhtä neljän kokoontumiskerran kurssia eivät monet pitäneet riittävänä. Toivottiin useampaa ohjauskertaa, tai mahdollisesti kertauskurssia hieman myöhemmin. Yhdellä lyhyellä kurssilla asiat eivät oikein jää vielä mieleen. Kurssin nykytoteutukseen oltiin kuitenkin pääosin tyytyväisiä.



Kuvio 11. Haastateltavien toiveita myöhemmin mahdollisesti järjestettäviä digiryhmiä varten.

## 8 Tulosten vertailu SeniorSurf-aineistoon

### 8.1 SeniorSurf-kartoitus

Vanhustyön keskusliiton organisoiman SeniorSurf-toiminnan tavoitteena on parantaa ikääntyneiden ihmisten itsenäisen suoriutumisen edellytyksiä digitalisoituvassa yhteiskunnassa. SeniorSurf auttaa järjestöjä digiopastustoiminnan organisoinnissa ja rohkaisee ikääntyneitä käyttämään digilaitteita ja sähköisiä palveluja (SeniorSurf 2021b). SeniorSurf-toiminta myös tuottaa aineistoa opastuksen tueksi. Materiaalia tuotetaan sekä opastajien että opastettavien käyttöön.

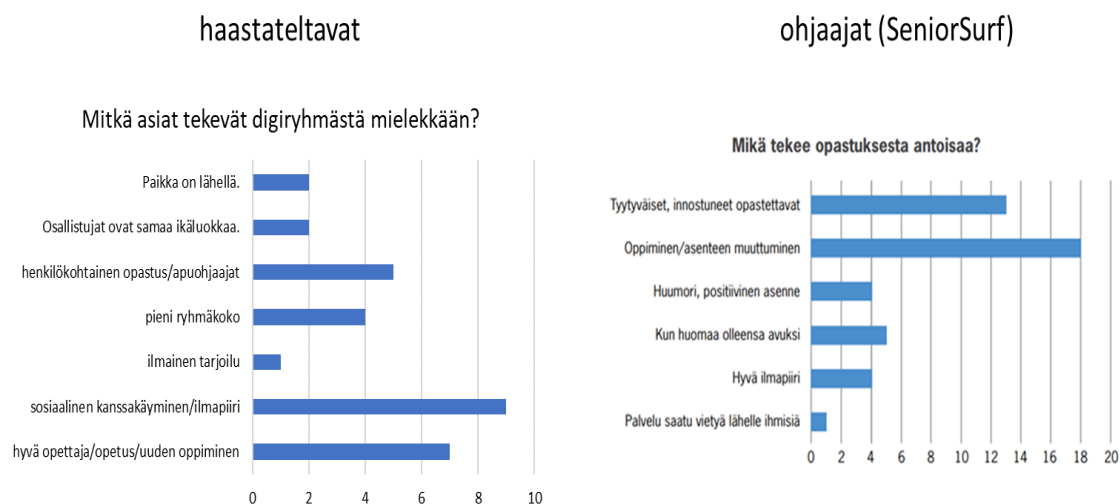
Materiaaleista mainittakoon opastusvideot (SeniorSurf 2021c) sekä karttasovellus, johon on koottu senioreille suunnattuja avoimia digiopastuspaikkoja ympäri Suomea (SeniorSurf 2021a). Karttasovelluksen laatimisen yhteydessä opastuksen tarjoajille lähetettiin myös kyselylomake, jossa tiedusteltiin mm. heidän havaintojaan opastukseen liittyvistä haasteista ja pyydettiin opastustoimintaan liittyviä kehitysideoita. Vastauksista koottu raportti on nähtävillä Internetissä (SeniorSurf 2021d).

Jotkut kysymyksistä olivat lähellä tässä tutkimuksessa käytettyjä, mikä mahdollistaa vertailun. Seuraavassa onkin verrattu joitakin SeniorSurf-kyselyn tuloksia tässä tutkimuksessa saatuihin. Tällä tavoin voidaan verrata haastateltavien näkemyksiä digiohjausta antavien kouluttajien mielipiteisiin. Koska ARVO-hankkeen digiryhmissä oli koko ajan sama ohjaaja apunaan muutama apuohjaaja, ohjaajanäkökulman mukaan ottamiseen ei meillä itsellämme ollut mahdollista saada riittävän laajaa aineistoa.

### 8.2 Digiryhmän mielekkyys ja kiinnostavuus

Kuviossa 12 on esitetty uudelleen jo aiemmin käsitelty kysymys vetovoimatekijöistä, jotka tekevät digiohjaukseen osallistumisesta mielekäästä. Nyt haastateltavien näkemystä on verrattu eri puolella Suomea digineuvontaa tarjoavien ohjaajien vastauksiin. Haastateltavien vastauksissa korostuvat muut osallistujat ja ryhmän ilmapiiri. Ohjaajien näkökulmasta sama asia ilmenee siten, että vastauksissa mainitaan ohjattavien innostus, positiivinen asenne ja hyvä ilmapiiri.

Tämän perusteella on selvää, että pelkän asiasisällön lisäksi digiohjauksessa on rajoitettava pieniin ryhmiin ja panostettava rennon ja vuorovaikutteisen ilmapiirin luomiseen. Tämä heijastuu myös oppimistuloksiin, ja kummankin ryhmän vastauksissa toki olikin mainittu oppimistulokset. Hajamainintoja oli molemmissa ryhmissä saanut myös ohjauspaikan helposti saavutettava sijainti. Tämän asian merkitys lienee suurempi kuin mainintojen määrän perusteella voisi kuvitella.



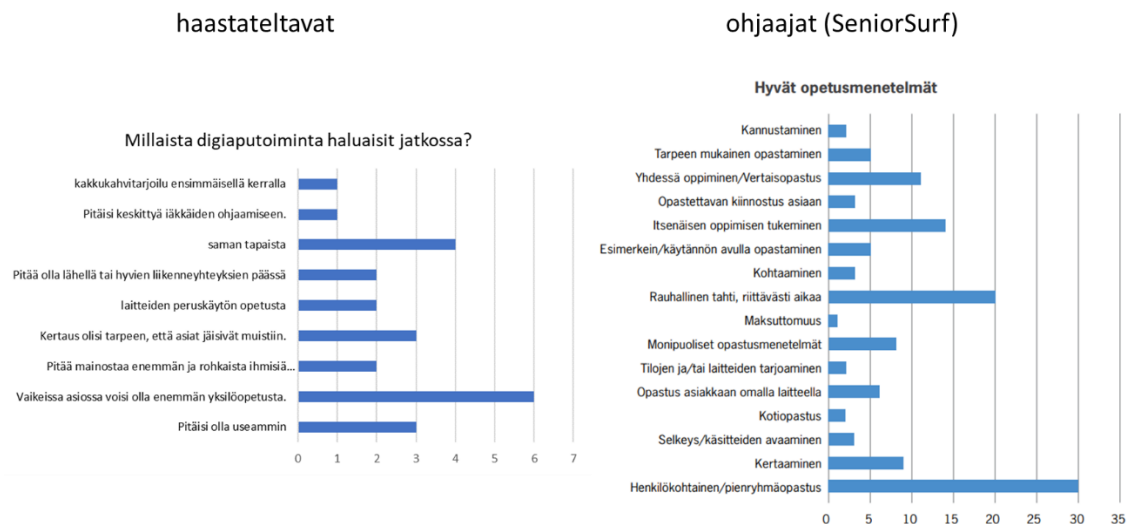
Kuvio 12. Digiopastuksen mielekkyyteen vaikuttavat tekijät ohjattavien (tämä tutkimus, vasemmalla) ja ohjaajien (SeniorSurf, oikealla) näkeminä.

### 8.3 Opetusmenetelmät

Pyydettyäessä näkemyksiä siitä, millaista hyvän digiohjauksen pitäisi olla, sekä ohjattavat että ohjaajat korostivat yksilöohjauksen tai pienryhmäopetuksen merkitystä, (Kuvio 13). Tämä oli suosituin vastaus kummassakin vastaajaryhmässä, ja SeniorSurf-kyselyyn vastanneiden ohjaajien opetusryhmistä suurin osa oli ollutkin alle kymmenen hengen suuruisia. Molemmissa vastaajaryhmissä myös toivottiin opitun kertaamista ja sitä, että oppimiselle varattaisiin riittävästi aikaa (ohjaajat) tai tapaamiskertoja järjestettäisiin useammin (ohjattavat). Myös rohkaisemisen tai kannustamisen tarve tunnistettiin kummassakin ryhmässä.

Ehkä selvin ero oli, että ohjaajat erittelivät vastauksissaan tarkemmin, minkälaisia opetusmenetelmiä digiohjauksessa kannattaisi soveltaa. Toivelistalla olivat vertaisopetus, itsenäisen oppimisen tukeminen, runsas esimerkkien käyttö, menetelmien

monipuolisuus ja käsitteiden avaaminen. Ohjattavat eivät menneet toiveissaan näin tarkkoihin yksityiskohtiin, mutta kiinnittivät enemmän huomiota oheistoimintoihin, kuten digiryhmän mainontaan, liikenneyhteyksiin ja jopa tarjoiluun. Monet myös olivat tyytyväisiä digiryhmiin nyky muodossaan.



Kuvio 13. Ohjattavien (tämä tutkimus, vasemmalla) ja ohjaajien (SeniorSurf, oikealla) käsityksiä siitä, minkälaista digiopetuksen pitäisi olla.

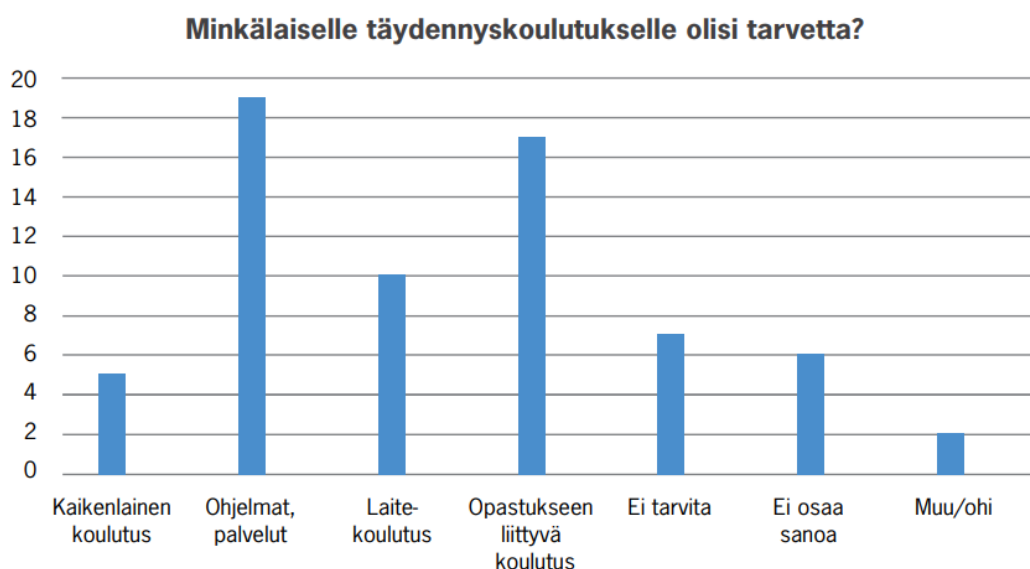
## 8.4 Digiohjauksen tarve

SeniorSurf-kyselyssä ohjaajilta tiedusteltiin myös sitä, missä asioissa he itse tarvitsisivat lisäkoulutusta (Kuvio 14). Vastausten voidaan kuitenkin ajatella heijastavan sitä, minkälaista ohjausta asiakkaat ovat heiltä pyytäneet. Tällä kertaa ohjaajien vastauksissa oli mainittu vain kaivatun lisäopetuksen teema, kun taas ohjattavien toiveet olivat hyvinkin tarkkoja. Ohjattavien näkemys saadaan yhdistämällä vastaukset tämän tutkimuksen haastattelukysymyksiin ”Miten olet hyötynyt digiryhmästä?” ja ”Missä asioissa olisit vielä tarvinnut ohjausta?”. Ohjaajien ja ohjattavien toiveet ovat sikäli yhtäpitäviä, että molempien ryhmien vastauksissa korostuu erilaisten sovellusten käyttö.

Tähän tarpeeseen reagoiminen on kuitenkin haastavaa, sillä sovellukset, joissa ohjattavat kaipasivat opastusta, vaihtelivat hyvin laajalla skaalalla. Lähes jokaisella oli ollut ongelmia eri sovelluksen kanssa. Niinpä erilaisia toiveita olikin runsaasti: apua kaivattiin liitetiedostojen lataamisessa, pilvipalvelun käytössä, tekstinkäsittelyssä,

palveluntarjoajien mobiilisovelluksissa, kuvankäsittelyssä, etäpalaverisovelluksen käytössä, kuvakirjan kokoamisessa ja erilaisten nettipalvelujen käytössä.

Laitteisiin ja käyttöjärjestelmiin liittyen ohjausta kaivattiin valokuvien siirrossa laitteelta toiselle, turhien tiedostojen siivoamisessa, internetin selaamisessa television kautta, uuden tietokoneen hankkimisessa sekä tietokoneen ja älypuhelimien käytössä yleensäkin. Ohjaajalta siis vaaditaan yllättävän laaja-alaista osaamista huolimatta siitä, että digiohjaus on tarkoitettu digikehityksestä syrjään jääneille. Voidaankin sanoa, että digiryhmien osanottajilla kaikesta huolimatta on kotonaan digilaitteita ja heillä on yllättävänkin hyvä käsitys siitä, mitä kaikkea niillä on mahdollista tehdä.



Kuvio 14. Asiat, joissa digiohjauksen antajat itse katsovat tarvitsevansa koulutusta (SeniorSurf).

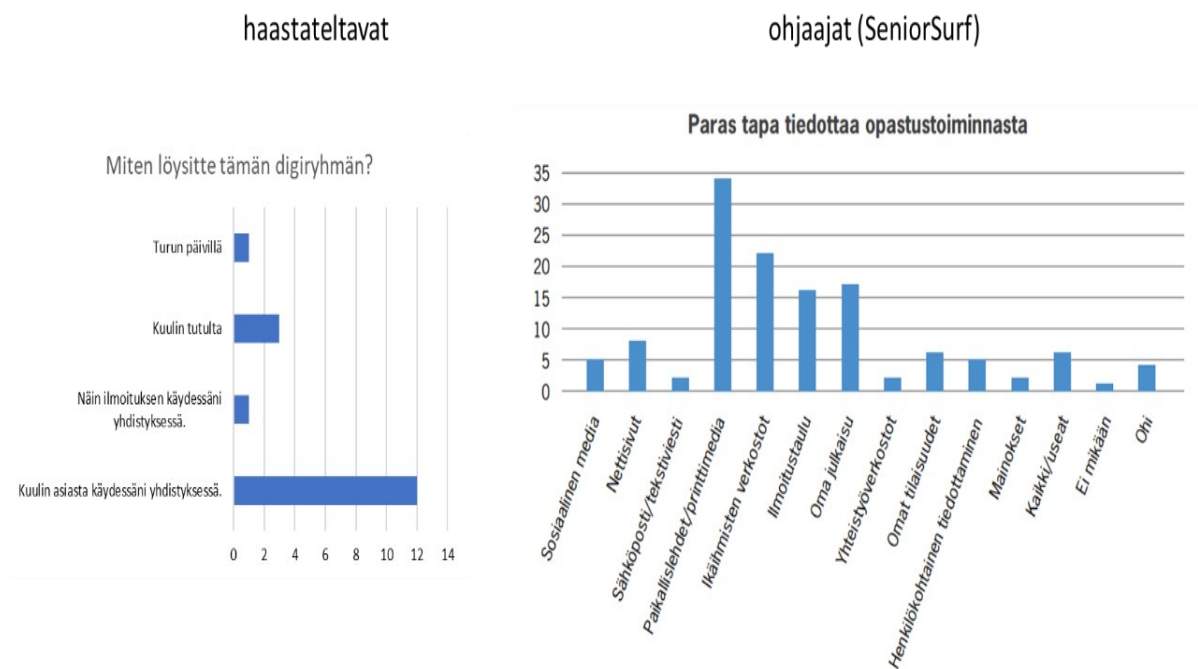
### 8.5 Opastustoiminnasta tiedottaminen

SeniorSurf-kyselystä ilmeni, että eniten digiopastustoiminnasta tiedotetaan nettisivujen kautta, ja seuraavaksi yleisin tiedotuskanava oli sosiaalinen media. Kuitenkin kysyttäessä ohjaajien näkemystä siitä, mikä olisi paras tiedottamistapa, nämä kumpikin saivat varsin vähän kannatusta (kuvio 15). Tämä onkin ymmärrettävää, sillä digiohjauksen tarpeessa olevan henkilön ei voida olettaa käyttävän internetiä tai seuraavan sosiaalista mediaa. Ohjaajien käsityksen mukaan selvästi paras tiedotusväline ovat paikallislehdet



tai muu printtimedia. Tämän jälkeen tulevat ikäihmisten verkostot, oma julkaisu ja järjestävän organisaation ilmoitustaulu.

Digiryhmistä tiedotettiin etukäteen popup-tapahtumissa toimintaan osallistuneiden yhdistysten tiloissa sekä yhdistysten nettisivuilla. Lisäksi jokainen toimipaikka ja diakoniatyö mainosti ryhmiä omilla Facebook-sivuillaan. Parhaiten ryhmien mainostaminen onnistui henkilökohtaisilla kutsuilla niille henkilöille, jotka eniten hyötyivät ryhmistä. Suurin osa vieraili järjestävän yhdistyksen tiloissa muutenkin, ja he olivat kuulleet digiryhmästä siinä yhteydessä, joko popup-tapahtumassa tai muuten. Yksi henkilö oli nähnyt asiasta ilmoituksen yhdistyksen ilmoitustaululla. Kolme henkilöä oli kuullut digiryhmästä tuttavaltaan muussa yhteydessä. Vaikuttaa näin ollen siltä, että henkilökohtaiset kontaktit ovat ensiarvoisen tärkeitä, kun halutaan tavoittaa digiohjauksen tarpeessa olevat ja saada heidät ilmoittautumaan ryhmään.



Kuvio 15. Oikealla ohjaajanäkemys siitä, miten digiopastuksesta tulisi tiedottaa (SeniorSurf). Vasemmalla taas nähdään, miten osanottajat todellisuudessa olivat digiryhmän löytäneet.

## 9 TULOSTEN YHTEENVETO

Yksityisten yritysten, yhdistysten, järjestöjen ja yhteiskunnan tarjoamat palvelut muuttuvat enenevässä määrin verkkopohjaisiksi. Myös ihmisten välinen viestintä tapahtuu yhä enemmän älypuhelimien ja muiden älylaitteiden avulla. Tästä seuraa, että puutteelliset digitaidot estävät täysipainoisen osallistumisen yhteiskunnan toimintaan ja digitaalisen osallisuuden edistäminen on yhä tärkeämpää. Siksi on tärkeää, että kansalaisten digitaaitoja kehitetään ja parannetaan, jotta kukaan ei jäisi digitaalisten palveluiden tuomien hyötyjen ulkopuolelle, eli digisyrjäytyisi. (Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry 2019.)

Tutkimuksessa selvitettiin ARVO-hankkeen digiryhmien osanottajia haastatteleamalla, millaisia ongelmia digitalisaatio on kehityksestä syrjään jääneille tuottanut, millaista opastusta he tarvitsevat ja miten digiryhmät ovat heitä auttaneet. Tutkimuksessa haastateltiin 20 digiryhmien osanottajaa, mikä on noin puolet kaikista ryhmien toimintaan osallistuneista. Tutkimusmenetelmänä oli teemahaastattelu, jonka teemoina olivat haastateltavien profilointi, heidän osaamisensa kartoittaminen, heidän mielipiteensä digiryhmän toiminnasta ja siitä saamansa hyöty sekä haastateltaville vielä jäänyt lisäohjaustarve. DigiComp-mallin mukaisista digitaalisista taidoista tämän tutkimuksen kannalta kiinnostavia olivat digitaalinen medialukutaito sekä viestintä- ja yhteistyötaidot (European Commission 2022).

Digiryhmien osanottajien joukossa työssäkäyviä oli hyvin vähän, ja osanottajaprofiilista päätellen erityisesti yksinasuvien eläkeläisten digiosallisuus vaikuttaisi olevan vähäistä. Tärkein älylaite haastateltaville oli älypuhelin, jollainen oli lähes kaikilla. Älypuhelimien korostunut merkitys sopii hyvin yhteen Digi arkeen -neuvottelukunnan vuonna 2017 julkaisemien tulosten kanssa. Niiden mukaan yli 65-vuotiaista suomalaisista hieman vajaa puolet ei käyttänyt tietotekniikkaa lainkaan (Valtiovarainministeriö 2019, 26). Toisaalta yhtä suuri osuus ei omistanut älypuhelimia (Valtiovarainministeriö 2017, 7). Kääntäen siis tietotekniikan käyttäjiä on saman verran kuin älypuhelimien omistajia. Tämän perusteella vaikuttaa ilmeiseltä, että kyseisen ikäryhmän älylaitteiden käyttö keskittyy älypuhelmiin.

Tutkimuksessamme haastatelluista lähes kaikki omistivat älypuhelimien. Voitaneen siksi olettaa, että digiryhmiin osallistuvat lähinnä sellaiset henkilöt, joilla älylaite jo on ja jotka haluavat saada opastusta laitteensa käytössä. Tämä voisi selittää senkin, miksi digiryhmien osallistujien joukossa ei ollut kaikkein korkeimpien ikäryhmien edustajia, jotka harvemmin omistavat älylaitetta. Vaikka usealla oli kotonaan myös tietokone, se oli jäänyt

vähäiselle käytölle. Jotkut haastatelluista olivat käyttäneet tietokonetta ollessaan työelämässä, mutta osaaminen oli jo vanhentunutta.

Tutkimuksessamme korkeimpaan ikäryhmään yli 64 vuotta kuului 15 haastateltavaa. Heistä yhdeksän eli noin puolet kertoi käyttävänsä internetiä (Kuvio 5). Digi arkeen -neuvottelukunnan julkaisemien tulosten (Valtiovarainministeriö 2017, 6) mukaan taas 65–74-vuotiaista, joka vastaa tutkimuksemme korkeinta ikäryhmää, internetiä käytti noin kolme neljäsosaa, siis selvästi suurempi osuus. Tämä saattaa selittyä sillä, että tässä tutkimuksessa internetin käytöllä tarkoitettiin pelkästään selainohjelman käyttöä tiedonhakuun tai viihdekäyttöön. Esimerkiksi lääkäriajan online-varaamista ei luettu netin käyttöksi. Internetin käyttöä ei myöskään kysytty suoraan, vaan tämä tieto on koottu muihin kysymyksiin saaduista vastauksista. Useimmiten netin käyttö kävi ilmi vastauksista kysymykseen ”Millaiset digitaidot teillä oli ryhmään tullessanne”. Sen vuoksi on mahdollista, ettei netin käyttö aina ole paljastunut haastateltavan vastauksista. Lisäksi on muistettava, että haastateltavien pienen lukumäärän vuoksi tulosten virhemarginaali on suuri.

Lähes kaikki haastateltavat pitivät digineuvontaa tärkeänä. Noin puolet kertoi osallistuneensa digiryhmään oppiakseen älylaitteiden käyttöä ylipäätään, ja noin kolmasosalla tärkein syy osallistua oli jokin tietty ongelma älylaitteen käytössä. Muutama henkilö ilmoitti tullessaan vain viettämään aikaa tai tapaamaan muita ihmisiä.

Turun ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijat toteuttivat syksyllä 2021 TKI- ja palvelutoiminnan projektiharjoittelua ARVO ihmiselle -hankkeen digiapuryhmissä. Opiskelijat toimivat ryhmän ohjaajan apuna ja auttoivat osallistujia heidän harjoitellessaan älylaitteidensa kanssa. Myös he olivat huomanneet, että henkilökohtaisesti tarjottavalla ohjauksella oli suuri merkitys. Heidän mukaansa moni osallistuja oli kertonut, että kynnys opetella yksin laitteiden käyttöä on korkea. Osallistujat olivat toivoneet lisää samankaltaisia ryhmiä, joihin voi tulla opettelemaan uutta ja kysymään neuvoja. (Saarikallio & Kinno 2021.)

Ongelmat, joihin haastateltavat olivat digiryhmissä saaneet apua, olivat hyvin moninaisia. Useimmin mainittiin kuitenkin ongelmat älypuhelimien käytössä, erityisesti turhien tiedostojen poistaminen. Kysyttäessä, missä asioissa haastateltavat olisivat kurssin jälkeen vielä tarvinneet lisäohjausta, saatiin jälleen laaja kirjo konkreettisia ongelmia. Ne liittyivät tekstinkäsittelyyn, kuvankäsittelyyn, etäkokousohjelman (Teams) käyttöön, kuvakirjan kokoamiseen, valokuvien siirtoon laitteesta toiseen, laboratorioajan varaamiseen netissä, uuden tietokoneen hankkimiseen ja netin selaamiseen TV:n avulla.

Tutkimuksessamme ilmeni, että haastateltavilla oli myös monenlaisia huolia ja pelkoja älylaitteisiin liittyen. Eniten pelättiin tietoturvaongelmia, nettihuijauksia ja roskapostia. Huolta herättivät myös käyttäjätunnusten ja salasanojen unohtaminen, jatkuvat päivitykset, sosiaalisen kanssakäymisen kärsiminen tai se, että tärkeät ilmoitukset ja viestit jäävät huomaamatta niiden siirryttyä verkkoon. Valtiovarainministeriön ja Digi- ja väestötietoviraston teettämässä digitaitokartoituksesta ilmeni, että moni kartoitukseen osallistuneista koki epävarmuutta tietoturvaan liittyen. Vastaajat kokivat epävarmuutta laitteiden ja palveluiden turvallisen käytön suhteen. Huolenaiheita olivat esimerkiksi mitkä verkkosivusto tai ohjelmat ovat luotettavia, miten suojautua viruksilta ja hakkereilta ja miten vaihtaa käyttäjätunnuksia. (Valtiovarainministeriö & Digi- ja väestötietovirasto 2020, 32.)

Mielenkiintoista oli havaita, että vaikka haastateltavien yleinen asenne digitalisaatiota kohtaan oli varsin negatiivissävytteinen, he toisaalta myönsivät, että digitalisaatio on antanut heille paljon. Sen ansiosta asioita voidaan hoitaa kotoa käsin, mielenkiintoista tietoa ja viihdettä löytyy lähes rajattomasti ja yhteydenpito sukulaisiin ja vanhoihin ystäviin onnistuu aivan uudella tavalla. Ikääntyneiden kohdalla korostuu sosiaali- ja terveystalvelujen merkitys. Sähköisten sosiaali- ja terveystalvelujen käyttöön liittyviä epäluuloja ja koettuja hyötyjä on selvitetty THL:n kyselytutkimuksessa (Hyppönen & Ilmarinen 2019, 287–288).

Tuloksissa oli runsaasti vastauksia, jotka oli maininnut vain yksi tai kaksi haastateltavaa. Nämä vastaukset olisivat todennäköisesti vielä muuttuneet eri näköisiksi, jos haastateltavia olisi ollut enemmän. Aineiston ei siis voi vielä sanoa kylläntyneen. Sen vuoksi vastausten perusteella ei voida vetää kovin pitkälle meneviä johtopäätöksiä väestötalvelulla. Siitä huolimatta tulokset antanevat käsityksen siitä, millaisiin ongelmiin digitalisaatiokehityksen väliinputoajat törmäävät ja miten heitä tulisi auttaa. Kerätyn aineiston edustavuutta voidaan myös arvioida vertaamalla sitä muissa vastaavissa tutkimuksissa saattuihin tuloksiin.

Haastateltavien näkemyksiä onkin tutkimuksessa myös verrattu aiempaan kyselytutkimukseen, jossa oli haastateltu digiohjausta antavia henkilöitä (SeniorSurf 2021d). Joissakin asioissa ohjaajien ja ohjattavien näkemykset olivat yhteneviä, mutta erojakin löytyi. Molemmat ryhmät esimerkiksi olivat sitä mieltä, että pieni ryhmäkoko ja hyvä ilmapiiri ovat ensiarvoisen tärkeitä. Yksimielisiä oltiin siitäkin, että henkilökohtainen opastus on tarpeen varsinkin vaikeimmissa asioissa. Digiryhmissä tämä toteutuikin varsin hyvin, sillä pääohjaajan lisäksi paikalla oli apuohjaajia, jotka kiersivät neuvomassa osallistujia kädestä pitäen. Samoin Valtiovarainministeriön ja Digi- ja väestötietoviraston digitaito-

kartoituksessa (2020, 32) yleisen digituen ohella tarpeellisena pidetään myös henkilökohtaisesti annettavaa, maksutonta, matalan kynnyksen digiopastusta. (Valtiovarainministeriö & Digi- ja väestötietovirasto 2020, 32.)

Toisaalta taas ohjaajat erittelivät vastauksissaan varsin tarkkaan, minkälaisia opetusmetodeja digiohjauksessa tulisi soveltaa. Toivelistalla oli esimerkiksi vertaisopastus (kuvio 13). Vertaisopastuksen merkitystä korostetaan myös Kohden vuotta 2020-julkaisussa (Röyskö 2016). Ohjattavat eivät kiinnittäneet huomiota tällaisiin asioihin, vaan tyytyivät toivomaan enemmän laitteiden peruskäytön opetusta. Myös rohkaisua toivottiin. He pitivät tärkeinä myös oheistoimintoja, kuten digiryhmän mainontaa, hyviä liikenneyhteyksiä ja jopa tarjoilua. Monet myös ilmoittivat olevansa tyytyväisiä digiryhmiin nyky muodossaan.

Toista ihmistä opastettaessa asioita ei tule tehdä heidän puolestaan, vaan näyttää heille, miten ongelma ratkaistaan. Ohjattavan on sen jälkeen päästävä itse tekemään ja kokeilemaan. (Röyskö 2016.) Digiryhmän ohjaaja saikin haastateltavilta tunnustusta siitä, että hän on osannut ottaa huomioon kaikkien tarpeet yksilöllisesti ja on opastanut heitä niin, että he jatkossa pystyvät selvittämään vastaavia ongelmia omatoimisesti. Monet tässä tutkimuksessa haastateltavista olivat saaneet digiapua lapsilta tai muilta sukulaisilta, mutta heillä ei välttämättä ole kärsivällisyyttä kerrata samoja asioita useita kertoja. Tällaisessa tapauksessa oppimista ei ehkä tapahdu, vaan asioita tehdään heidän puolestaan. (Röyskö 2016.)

## 10 TUTKIMUKSEN ARVIOINTI JA LUOTETTAVUUS





### 10.1 Tutkimustyön arviointi, luotettavuus ja eettisyys

Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen luotettavuus on huomattavasti vaikeampi mitata kuin määrällisen tutkimuksen. Luotettavuusmittarit validiteetti ja reliabiliteetti ovat kehittyneet luonnontieteissä eivätkä suoranaisesti sovi yhteiskuntatieteisiin, joissa tutkimuskohteina ovat usein ihmiset tai ihmisryhmät ja näiden väliset keskinäiset suhteet. Ihminen saattaa muuttaa toimintaansa ja mieltään tilanteen, olosuhteiden, tunteiden ja ajatuksien pohjalta. Esimerkiksi eri tilanteissa ja olosuhteissa samoilta ihmisiltä kysytyihin kysymyksiin voidaan saada erilaisia vastauksia. (Kananen 2010, 68.)

Tutkimustyötä voidaan arvioida suhteuttamalla tulokset tutkimustehtäviin ja niiden ratkaisemiseksi käytettyihin menetelmiin. Tämä edellyttää koko tutkimuksen tarkastelemista vaihe vaiheelta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 27.) Tässä tutkimuksessa työn eteneminen on kuvailtu tarkasti vaiheittain ja käytetyt menetelmät palvelivat hyvin tutkimuksen tarkoitusta.

Tutkimuksen validiteetti eli pätevyys ilmaisee sen, miten hyvin käytetyt menetelmät mittavat juuri sitä ilmiön ominaisuutta, mitä on tarkoituskin mitata. Käytetyt menetelmät eivät aina palvelee tutkijan odotuksia. Yksinkertaisena esimerkkinä tästä voisi olla se, että tutkittava ymmärtää kyselylomakkeen kysymyksen toisin kuin tutkija on ajattelut, ja vastaa kysymyksen oman käsityksensä mukaisesti. Tutkija sen sijaan analysoi vastausta oman alkuperäisen ajattelumallinsa perusteella, jolloin vastausta ei voida pitää validina. (Hirsjärvi ym. 2009, 231–233.)

Tutkimuksessa käytetyllä teemahaastattelulla varmistettiin, että tutkittavat oikeasti ymmärsivät kysymykset. Teemahaastattelun aikana voidaan toistaa kysytty kysymys, oikeista väärinkäsitykset ja tehdä tarkentavia kysymyksiä. Kuviossa 16 esitellään laadullisen tutkimuksen yleiset luotettavuuskriteerit (Kananen 2014, 151).

-  Vahvistettavuus (luotettavuus tutkitun kannalta)
-  Arvioittavuus (dokumentaatio)
-  Tulkinnan ristiriidattomuus
-  Saturaatio (kylläntyminen)

Kuvio 16. Laadullisen tutkimuksen yleisesti käytetyt luotettavuuskriteerit (Kananen 2014, 151).

Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida kuvion 16 kriteereiden mukaisesti. Luotettavuuden tarkasteluun on olemassa muitakin lähestymistapoja, mutta yleisinä luotettavuuskriteereinä käytetään kuviossa 16 mainittuja kriteerejä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa vahvistettavuudella viitataan tulkinnan todentamistapaan. Tavallinen ja yksinkertaisin tulkinnan todentamistapa on se, että aineisto ja tulkinta luetutetaan tiedonantajalla eli henkilöllä, joka on haastattelun antanut. Mikäli lukemiseen jälkeen haastateltava vahvistaa tutkijan tulkinnan ja tutkimustuloksen oikeaksi, voidaan todeta tutkimuksen olevan luotettava tutkittavan kannalta. (Kananen 2014, 151.)

Tässä tutkimuksessa aineistoa luetutettiin haastateltavien sijaan ARVO-hankkeen toimijoilla. He olivat myös käyttökelpoisia arvioimaan tulosten luotettavuutta, sillä he olivat käytännössä tekemisissä digiryhmien osanottajien kanssa. Tutkimus toteutettiin hyvässä yhteistyössä ARVO-hankkeen kanssa ja erityisesti digiryhmän ohjaajan kanssa. Tutkimuksen tuloksia esiteltiin jo ennen raportin valmistumista ARVO-hankkeen henkilöstölle.

Tutkimuksen toinen luotettavuuskriteeri on arvioitavuus eli riittävä dokumentaatio. Tutkimuksen luotettavuutta voidaan lisätä järjestelmällisellä ja riittävällä dokumentaatiolla, sillä se mahdollista lukijalle tutkijan tekemien valintojen ja ratkaisujen tarkistamisen. Riittävällä dokumentaatiolla viitataan siihen, että kaikki tutkimuksen työvaiheet dokumentoidaan mahdollisimman tarkoin (aineistonkeruu-, analysointi- ja tulkintamenetelmät) ja niihin liittyvät ratkaisut ja valinnat perustellaan. (Kananen 2014, 153.)

Tässä tutkimuksessa käytettyihin menetelmiin ja valintoihin perehdyttiin perusteellisesti ja varmistettiin etukäteen niiden soveltuvuus. Tämä näkyy myös raportissa, jossa on perusteltu menetelmiä sekä valintoja. Tutkimuksessa uskottavuutta ja luotettavuutta

lisäävät järjestelmällinen dokumentointi sekä haastattelujen nauhoittaminen ja litterointi. Tutkimuksen aikana ylläpidettiin sähköistä päiväkirjaa, johon kirjoitettiin muistiinpanoja, perusteluja ja havaintoja tutkimuksen eri vaiheista. Esimerkiksi jokaisen haastattelun jälkeen kirjattiin muistiinpanoja ja havaintoja, jotka mahdollistivat myöhemmin luotettavan litteroinnin, analysoinnin ja tulkinnan.

Tutkimuksen kolmas luotettavuuskriteeri on tulkinnan ristiriidattomuus. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei ole täsmällisiä tai tarkkoja tulkintasääntöjä ja tästä johtuen tulkinnan tekeminen aineistosta voi olla toisinaan haastavaa. Tutkimusaineiston teemoittelussa ja koodaamisessa voi syntyä tulkinnanvaraa. Tehdyt ratkaisut voidaan varmistaa sillä, että toinen tutkija tulee samaan johtopäätökseen kirjoittajan kanssa. Lyhyesti sanottuna laadullisessa tutkimuksessa tulkinnan ristiriidattomuudella tarkoitetaan sitä, että kaksi tutkija päätyy samanlaisen lopputulokseen. Tämä lisää osaltaan tutkimuksen luotettavuutta. (Kananen 2014, 153.) Tässä laadullisessa tutkimuksessa kaikki kolme tutkijaa olivat samaa mieltä aineiston tulkinnasta. Täten voitaneen todeta, että tutkimuksen tulkinta on ristiriidatonta.

Neljäs luotettavuuskriteeri on saturaatio eli kylläntyminen. Laadullisessa tutkimuksessa saturaatiolla viitataan siihen, että uudet lähteet eivät enää tuo uutta tietoa. Laadullisessa tutkimuksessa havaintoyksiköihin pitää kiinnittää huomiota, sillä yksi havaintoyksikkö ei aina riitä kylläntymiseen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pohdittavaksi tuleekin haastattavien määrä. Lähtökohtana voidaan pitää sitä, että uusia havaintoyksiköjä otetaan tutkittavaksi niin pitkään, kuin ne tuovat jotakin uutta tutkimukseen. Kylläntymispiste voidaan todeta saavutetuksi, kun vastaukset alkavat toistaa itseään. (Kananen 2014, 153–154.)

Tässä tutkimuksessa monet vastaukset esiintyivät vain kerran, joten kylläntymispistettä ei saavutettu. Tulososion pylväsdiagrammit olisivat todennäköisesti vielä muuttuneet, mikäli tutkimukseen olisi saatu lisää haastateltavia. Tutkimuksessa onnistuttiin kuitenkin haastattelemaan puolet digiryhmien osanottajista, mikä antaa tutkimukselle luotettavuutta ja uskottavuutta.

Tutkimusta tehtäessä perehdyttiin tutkimusetiikkaan ja tiedettiin, mistä löytää vastauksia vastaan tulleisiin eettisiin kysymyksiin. Perehdyttiin Turun AMK:n yhteisiin opinnäytetyön ohjeisiin, Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry:n ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettisiin suosituksiin, tutkimuseettisen neuvottelukunnan hyvän tieteellisen käytännön ohjeeseen ja ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettisiin periaatteisiin



sekä tietosuojalakiin. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012; Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry ym. 2017; Finlex 2018; Kohonen ym. 2019.)

Pelkosen & Louhialan (2002) mukaan tutkimuksen kohdistuessa ihmisiin on tutkijan noudatettava hyvää tutkimuskäytäntöä (ks. Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 20). Kvalitatiivisen tutkimuksen eettisiin käytäntöihin kuuluu luottamuksellisuus ja anonymiteetti. Tutkimukseen osallistuvien anonymiteettiä on suojeltava niin hyvin kuin se on mahdollista. Myös tutkimusta julkistettaessa on pidettävä huolta luottamuksellisuuden säilyttämisestä ja anonymiteettisuojasta. (Eskola & Suoranta 2005, 55–56.)

Tutkimusta tehtäessä noudatettiin hyvää tutkimuskäytäntöä. Tutkimukselle haettiin tutkimuslupa ohjeiden ja käytäntöjen mukaisesti. Kerätty aineisto litteroitiin anonymisti. Täyteen tunnistamattomuuteen emme kuitenkaan päässeet, sillä haastateltavat allekirjoittivat tutkimukseen suostumuslomakkeen. Pidettiin kuitenkin huoli siitä, että haastateltavien nimet eivät tulleet esille missään tutkimuksen vaiheessa. Vastauksia ei ole mahdollista yhdistää yksittäisiin henkilöihin.

Tutkimukseen suostumuslomakkeessa (liite1) tutkittavalle kerrottiin hänen oikeutensa osallistumiseen liittyen sekä tutkimusaineiston käyttötarkoitus ja käsittelytapa. Tarkkojen henkilötietojen kerääminen ei ollut tutkimuksemme kannalta tarpeellista. (Eskola & Suoranta 2005, 52–54.)

## 10.2 Kehittämisehdotukset

Digitalisaatio on tuomassa suuria muutoksia ihmisten arkielämään. Muutokset tapahtuvat kiihtyvällä vauhdilla ja monien kansalaisten on vaikea pysyä kehityksessä mukana. Erityisesti tämä pätee ikääntyviin. Suurin osa tutkimukseen osallistuneista olikin yli 64-vuotiaita, ja heillä kaikilla oli haasteita digilaitteiden kanssa. Tulosten perusteella voidaan esittää joitakin ehdotuksia siitä, miten iäkkäille annettavaa digiohjausta kannattaisi tehostaa.

Alla on kehittämisehdotuksia:

1. *Enemmän yksilöohjausta.* Näin osallistujat saisivat enemmän itseluottamusta ja uskallusta käyttää omia laitteitaan kotona tai muualla.

2. *Pysyvä digitoiminta tai digineuvonta.* Monet digiryhmiin osallistuneista tunsivat häpeää digilaitteiden – lähinnä puhelimen ja tietokoneen – puutteellisten käyttötaitojensa vuoksi. He toivoivat, että opastusta olisi enemmän ja nimenomaan matalan kynnyksen kohtaamispaikossa, joihin on helppo tulla ja jotka ovat heille entuudestaan tuttuja. Tällaisia ovat seurakuntien ja erilaisten yhdistysten toimilat.
3. *Markkinointi.* Digineuvonnan markkinoinnin ja tiedotuksen pitäisi olla näkyvämpää ja henkilökohtaisempaa. Pop-up tapahtumien vahvuus perustuu juuri siihen, että tapahtumat ovat intensiivisiä ja niissä järjestäjän ja vieraan välille syntyy yhteys. Kun yhteys on syntynyt, organisaatio saa välitettyä haluttua viestiä tehokkaasti kohderyhmälle (markkinointiopas 2018). Digineuvontaa tai -kurssia ei pitäisi mainostaa vain verkossa, vaan tulisi käyttää muita kanavia. Sopivia välineitä olisivat lehtimainonta, suoramainonta, tiedottaminen sekä popup-tapahtumat paikoissa, joissa mahdolliset osallistujat muutenkin käyvät. Todella tehokas markkinointikeino on ”puskaradio”. Monet tämän tutkimuksen haastateltavista olivat tulleet ryhmään siksi, että joku tuttu oli kutsunut heidät mukaan. Monet kaipaavat rohkaisua ja motivaatiota toiselta ihmiseltä, ennen kuin ovat valmiita osallistumaan johonkin uuteen.
4. *Etäneuvonta ja kertaus.* Monilla potentiaalisilla osanottajilla on vaikeuksia päästä fyysisesti paikalle. Tämän vuoksi tulisi tarjota mahdollisuus osallistumiseen etäyhteyden kautta. Digiryhmän loputtua osallistujille voisi järjestää luentotilaisuuksia tai etäneuvontaa, jotta opitut asiat eivät unohtuisi. Tehokas oppiminen vaatii, että asioita kerrataan.
5. *Räätälöity opetus asiakkaiden tarpeisiin.* Digiryhmässä ihmisille pitäisi antaa mahdollisuus päättää vapaasti, mitä he haluavat oppia. Osanottajat ovat kiinnostuneita oppimaan niitä asioita, jotka tuovat heille itsenäisyyttä, kuten laskujen maksu, huolehtiminen henkilökohtaisesta hyvinvoinnista, ajanvaraus terveyskeskukseen ja niin edelleen. Tietokoneen ja puhelimen käyttö mahdollistaa heille jonkin verran uusia aktiviteetteja, esimerkiksi kommunikoinnin perheen tai ystävien kanssa. Tällaiset asiat parantavat yksilön elämänlaatua.



Hirsjärvi, S.; Remes, P.; Sajavaara, P. & Sinivuori, E. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Helsinki: Tammi.

Hyppönen H. & Ilmarinen K. 2016. Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatio. Sisällöstä vastaa THL. Viitattu 1.4.2022 [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131301/URN\\_ISBN\\_978-952-302-739-8.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131301/URN_ISBN_978-952-302-739-8.pdf?sequence=1)

Hyppönen, H. & Ilmarinen, K. 2019. Sähköisten sosiaali- ja terveystalvelujen tarjonta, palvelujen käyttö ja esteet. Teoksessa Kestilä, L. & Karvonen, S. (Toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2018. Helsinki: PunaMusta. Saatavilla [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137498/THL\\_Suomalaisten%20hyvinvointi%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137498/THL_Suomalaisten%20hyvinvointi%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ikäinstituutti 2020. Miten varmistetaan digitaidot. Viitattu 22.2.2022 [https://www.ikainstituutti.fi/content/uploads/2021/04/Taipale\\_IKA-verkosto\\_26042021.pdf](https://www.ikainstituutti.fi/content/uploads/2021/04/Taipale_IKA-verkosto_26042021.pdf)

Insee 2019. Digital illiteracy can increase social vulnerability. Viitattu 8.2.2021 <https://www.insee.fr/fr/statistiques/4241397#tableau-figure4>

Kallinen, T. & Kinnunen, T. 2022. Teemoittelu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Viitattu 12.3.2022 [Teemoittelu - Tietoaarkisto \(tuni.fi\)](https://www.tietoaarkisto.fi/teemoittelu).

Kananen, J. 2008. Kvali: Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kohonen, I., Kuula, A. & Spoof, S. K. 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarvointi: Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Viitattu 20.3.2022 [Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarvointi Suomessa \(tenk.fi\)](https://www.tutkimuseettinen.fi/ihmiseen_kohdistuvan_tutkimuksen_eettiset_periaatteet_ja_ihmistieteiden_eettinen_ennakoarvointi_Suomessa_(tenk.fi)).

Laho, P. 2020. Tukea digitukijalle: Käyttäjakeskeisen digitaalisen palvelukonseptin kehitys. YAMK opinnäytetyö. Tradenomi. Tulevaisuuden innovatiiviset digitaaliset palvelut. Uusimaa: Laurea-ammattikorkeakoulu. Viitattu 3.3.2022 [Microsoft Word - ONT Paula Laiho.docx \(theseus.fi\)](https://www.theseus.fi/uuid/00000000-0000-0000-0000-000000000000).

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 15.3.2019/306. Annettu Helsingissä 15.3.2019. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>.

Leemann, L. & Hämäläinen, R-M. 2015. Matalan kynnyksen palvelut. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke Sokra. Viitattu 22.3.2022 [https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti\\_Matalan\\_Kynnyksen\\_Palvelut.pdf/97b1aef8-b8ca-4ec3-ac4c-b80d3e754cec](https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Matalan_Kynnyksen_Palvelut.pdf/97b1aef8-b8ca-4ec3-ac4c-b80d3e754cec)

Lounais-Suomen Martat 2022. Marttajärjestö 1899. Viitattu 3.3.2022. [Marttajärjestö | Martat](https://www.martat.fi/).

Neittaanmäki, P.; Lehto, M. & Savonen, M. 2021. Yhteiskunnan digimurros. Jyväskylä:Yliopistopaino. Saattavilla <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/75328/Yhteiskunnan%20digimurros.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

OECD 2001. Understanding the Digital Divide. OECD Digital Economy Papers, No. 49, OECD Publishing, Paris. Viitattu 21.5.2021 <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/236405667766.pdf?expires=1645471083&id=id&accname=guest&checksum=FADA87D2F6D8F631A0CF4B669EFA72CD>

Perrin & Atske 2021A. 7% of Americans don't use the internet. Who are they? Viitattu 20.2.2022 <https://www.pewresearch.org/fact-tank/2021/04/02/7-of-americans-dont-use-the-internet-who-are-they/>

Perrin & Atske 2021B. About three-in-ten U.S. adults say they are 'almost constantly' online. Viitattu 18.2.2022 <https://www.pewresearch.org/fact-tank/2021/03/26/about-three-in-ten-u-s-adults-say-they-are-almost-constantly-online/>

Puusa, A.; Juuti, P. & Aaltio, I. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus.

Röyskö, H. Kohden vuotta 2020 – näkökulmia digitalisaation vaikutuksista ikääntyvien arkeen. Viitattu 9.4.2020 <https://www.eetury.fi/Site/Data/671/Files/Kohden%20vuotta%202020%20-naekoekulmia%20digitalisaation%20vaikutuksista%20ikaaentyyvien%20arkeen.pdf>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006a. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Teemoittelu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 13.3.2022 [KvaliMOTV - 7.3.4 Teemoittelu \(tuni.fi\)](#).

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006b. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Koodaus. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 13.3.2022 [KvaliMOTV - 7.2.2 Koodaus \(tuni.fi\)](#).

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2009. Menetelmäopetuksen tietovaranto KvaliMOTV: Kvalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja. Toinen vedos. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto Tampereen yliopisto. Viitattu 13.3.2022 [kvalimotv.pdf \(tuni.fi\)](#).

Saarikallio, E. & Kinos, S. 2021. ARVO-hanke ja sosionomiopiskelijat vastaamassa matalan kynnyksen digituen tarpeeseen. Viitattu 20.2.2022 [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/702924/Saarikallio\\_Kinos\\_Arvo\\_hanke\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/702924/Saarikallio_Kinos_Arvo_hanke_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Saariluoma, P. 2014. Ikäteknologian suunnittelun kognitiotieteelliset perusteet. Teoksessa Leikas, J. Ikäteknologia. Raisio: Newprint Oy.

SeniorSurf 2021a. Digiopastuspaikkoja Suomessa. Viitattu 20.2.2022 <https://www.seniorsurf.fi/opastuspaikat/>

SeniorSurf 2021b. Mikä on SeniorSurf? Viitattu 20.2.2022 <https://www.seniorsurf.fi/etusivu/mika-on-seniorsurf/>

SeniorSurf 2021c. Opastusvideoita. Viitattu 20.2.2022 <https://www.seniorsurf.fi/opastusmateriaalit/opastuksissa-ukk/>

SeniorSurf 2021d. SeniorSurf: Kartoitus ja arviointi ikääntyneille ihmisille järjestettävästä tietokoneopastustoiminnasta. Viitattu 20.2.2022 [https://www.seniorsurf.fi/wp-content/uploads/Senior-Surf\\_SUOMI\\_web151217.pdf](https://www.seniorsurf.fi/wp-content/uploads/Senior-Surf_SUOMI_web151217.pdf)

Suomidigi 2021. Digitukija-osaamismerkki. Viitattu 28.2.2022 [Digitukija-osaamismerkki | Suomidigi](#).

Suutama, T. 2008. Muisti ja oppiminen. Teoksessa Heikkinen, E. & Rantanen, T. Gerontologia. 2. uudistettu painos. Helsinki: Duodecim.

THL 2021a. Digiosallisuuden edistäminen. Viitattu 22.2.2022 <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit/digiosallisuuden-edistaminen>

THL 2021b. Yhdenvertaisuus. Viitattu 22.3.2022 [Yhdenvertaisuus - THL](#).

Tiainen, L. 2019. Puheenvuoro Digi arkeen -neuvottelukunnan tilaisuus. Vanhustyön keskusliitto. Helsinki. Viitattu 22.3.2022. <https://vm.fi/documents/10623/12917201/29.3.2019+tilaisuus+puheenvuorot+Tiainen+ja+Saari/f81294fd-9a43-7e4b-9485-d3695db58820/29.3.2019+tilaisuus+puheenvuorot+Tiainen+ja+Saari.pdf?t=1557477968000>

Tiainen, L. 2019. Puheenvuoro Digi arkeen -neuvottelukunnan tilaisuus. Vanhustyön keskusliitto. Helsinki. Viitattu 22.3.2022. <https://vm.fi/documents/10623/12917201/29.3.2019+tilaisuus+puheenvuorot+Tiainen+ja+Saari/f81294fd-9a43-7e4b-9485-d3695db58820/29.3.2019+tilaisuus+puheenvuorot+Tiainen+ja+Saari.pdf?t=1557477968000>

Tietosuoja laki 5.12.2018/1050. Annettu Helsingissä 5.12.2018. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20181050>.

Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry 2019. Digitaalinen Suomi yhdenvertaiseksi kaikille. Viitattu 22.3.2022 [Digitaalinen Suomi yhdenvertaiseksi kaikille | TIEKE](#).

Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry 2022. Digitaitotasot. Viitattu 22.3.2022 [Digitaitotasot | TIEKE](#).

Tilastokeskus 2021. Väestö ja väestöennuste ikäryhmittäin. Viitattu 14.2.2022 [https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk\\_vaesto.html#V%C3%A4est%C3%B6%20ja%20v%C3%A4est%C3%B6ennuste%20ik%C3%A4ryhmitt%C3%A4in](https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html#V%C3%A4est%C3%B6%20ja%20v%C3%A4est%C3%B6ennuste%20ik%C3%A4ryhmitt%C3%A4in)

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2011. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. 7. uud. laitos. Vantaa: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Turku 2017. Työttömyyskatsaus. Viitattu 25.8.2021 [https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/turun\\_tyottomyyskatsaus\\_helmikuu\\_2017.pdf](https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/turun_tyottomyyskatsaus_helmikuu_2017.pdf).

Turun A-kilta ry 2022. Turun A-Kilta ry aatteellinen yhdistys 1984. Viitattu 24.8.2021 <https://www.turun-a-kiilta.fi/index.php/toimintakeskukset>.

Turun ammattikorkeakoulu 2021. ARVO ihmiselle – verkoston avulla moniammatillista tukea elämänhallintaan. Arvo ihmiselle -hanke. Viitattu 22.3.2022 <https://www.turkuamk.fi/fi/tutkimus-kehitys-ja-innovaatiot/hae-projekteja/arvo-ihmiselle-verkoston-avulla-moniammatillista-t/>.

Turun ja Kaarinan seurakunnat 2021. ARVO ihmiselle - osallisuutta, toimintaa ja yhteistyötä. Arvo ihmiselle -hanke. Viitattu 22.3.2022 <https://www.turunseurakunnat.fi/arvoihmiselle/arvo-ihmiselle-hanke>.

Turun sanomat 2016. Suomessa vähintään 70 000 syrjäytyneitä. Viitattu 16.5.2021 <https://www.ts.fi/uutiset/kotimaa/843711/Suomessa+vahintaan+70000+syrjaytyntya>.

Turun seurakunnat 2021. Diakonia tukea elämään. Viitattu 24.8.2021 <https://www.turunseurakunnat.fi/mikaelinseurakunta/diakonia-tukea-elamaan>.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Viitattu 20.3.2022 [HTK ohje 2012.pdf \(tenk.fi\)](https://www.tutkimuseettinen.fi/HTK_ohje_2012.pdf).

Valli 2019. Ikäihmiset ja sähköinen asiointi. Miten saadaan kaikki mukaan? Viitattu 22.3.2022 [https://www.valli.fi/wp-content/uploads/2019/11/ikaihmiset\\_sahkoinen\\_asiointi\\_nettili.pdf](https://www.valli.fi/wp-content/uploads/2019/11/ikaihmiset_sahkoinen_asiointi_nettili.pdf)

Valtiovarainministeriö & Digi- ja väestötietovirasto 2020. Digitaitokartoitus – Digitaalinen kysely. Viitattu 28.2.2022 [Digitaitokartoitus – Digitaalinen kysely \(valtioneuvosto.fi\)](https://www.digitaitokartoitus.fi/).

Valtiovarainministeriö 2017. Digituen toimintamalliehdotus, AUTA-hankkeen projektiryhmän loppuraportti. Viitattu 5.3.2022 <https://vm.fi/documents/10623/6581896/AUTA+raportti.pdf/74d0c25e-fa60-43c6-8856-c418faef9085>

Valtiovarainministeriö 2019. Digi arkeen -neuvottelukunnan toimintakertomus. Viitattu 3.3.2022 [Digi arkeen -toimintakertomus - Valtiovarainministeriö \(vm.fi\)](https://www.digi-arkeen.fi/).

Valtiovarainministeriö 2019. Digi haltuun luottamuksella, osallisuudella ja digitaaloja kehittämällä. Viitattu 16.2.2022 [Missä mennään: Digituen alueelliset pilotit \(ouka.fi\)](https://www.digituella.fi/).

Valtiovarainministeriö 2019. Digitaalinen Suomi – Yhdenvertainen kaikille. Valtiovarainministeriön julkaisuja – 2019:23. Digi arkeen -neuvottelukunnan toimintakertomus. Viitattu 22.3.2022 [Digitaalinen Suomi – Yhdenvertainen kaikille \(hankeikkuna.fi\)](https://www.digituella.fi/).

Valtiovarainministeriö 2021. Digi arkeen neuvottelukunta -Pyöreän pöydän keskustelu 16.2.2021 - Osaaminen ja taidot digitaalisessa yhteiskunnassa. Muistio VM021:00/2020. Digi arkeen neuvottelukunta. Viitattu 3.3.2022 [Loppuraportti Digi arkeen 16.2.2021 pyöreä pöytä \(vm.fi\)](https://www.digi-arkeen.fi/).

Valtiovarainministeriö 2022a. Julkisen hallinnon digitalisaatio. Julkisen hallinnon tieto- ja viestintätekninen osasto. Viitattu 3.4.2022 [Julkisen hallinnon digitalisaatio - Valtiovarainministeriö \(vm.fi\)](#).

Valtiovarainministeriö 2022b. Digituki ja digituen toimintamalli. Viitattu 28.2.2022 [Digituki ja digituen toimintamalli - Valtiovarainministeriö \(vm.fi\)](#).

Yhdenvertaisuuslaki 30.12.2014/1325. Annettu Helsingissä 30.12.2014. Saattavilla [Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX®](#).



# Tutkimuksen suostumuslomake

## TIEDOTE TUTKITTAVILLE JA SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN OSALLISTUMISESTA

### Tutkijoiden yhteystiedot:

Shafiq Samkanai, Sosionomiopiskelija  
Turun ammattikorkeakoulu  
[Shafiq.Samkanai@edu.turkuamk.fi](mailto:Shafiq.Samkanai@edu.turkuamk.fi)

Aida Bacic, Sosionomiopiskelija  
Turun ammattikorkeakoulu  
[aida.bacic@edu.turkuamk.fi](mailto:aida.bacic@edu.turkuamk.fi)

Tian Qun, sosionomiopiskelija  
Turun ammattikorkeakoulu  
[qun.tian@edu.turkuamk.fi](mailto:qun.tian@edu.turkuamk.fi)

### Opinnäytetyön ohjaaja:

Kari Salonen yliopettaja  
Turun ammattikorkeakoulu Oy / Turku University of Applied Sciences  
Terveys ja hyvinvointi / Health and Well-being  
[kari.salonen@turkuamk.fi](mailto:kari.salonen@turkuamk.fi)  
Puh. [+358 44 907 4549](tel:+358449074549)

### Tutkimuksen taustatiedot

Tutkimuslupa saatu A-killalta ja Fingeroos säätioältä.

**Tutkimuksen tarkoitus:** opinnäytetyö

### Tutkimusaineiston käyttötarkoitus ja käsittely

Osallistumiseen tutkimukseen on täysin vapaaehtoista. Tutkimukseen osallistuvilla on tutkimuksen aikana oikeus kieltäytyä tutkimuksesta ja keskeyttää tutkimukseen osallistuminen. Sinulla on oikeus kieltäytyä ja vetäytyä tutkimuksesta missä tahansa tutkimuksen vaiheessa ilman, että siitä aiheutuu sinulle mitään seuraamuksia. Tutkimuksesta saatavat tulokset julkaistaan tutkimusraportissa siten, ettei tutkimuksen osallistuvia voida siitä tunnistaa. Tutkimuksen yhteydessä ei kerätä henkilötietoja tutkimukseen osallistuvilta henkilöiltä. Jokaisella tutkimukseen osallistuvalla on oikeus saada lisää tietoa tutkimuksesta tutkijaryhmän jäseniltä missä tahansa tutkimuksen vaiheessa, mikäli siihen on tarvetta.

Haluaisimme haastatella sinua tutkimukseemme. Allekirjoittamalla tämän suostumuksen annat luvan sinulle tehtävään haastatteluun sekä haastattelun pohjalta saadun aineiston käyttöön opinnäytetyössämme. Käsittelemme haastattelusta saatavat tiedot ehdottoman luottamuksellisesti niin, ettei sinun henkilöllisyyttäsi voida tunnistaa tutkimuksen lopullisesta työstä. Haastattelut nauhoitetaan ja nauhoitukset tuhoetaan sitten kun ne on siirretty kirjalliseen muotoon. Käytämme kerättyä aineistoa vain opinnäytetyömme tekemiseen ja kaikki haastatteluaineisto tuhoetaan asianmukaisella tavalla tutkimuksen valmistuttua. Keräämme ja käsittelemme aineistoa tietosuojalain ja tutkimuseettisten ohjeiden mukaisesti.

### Aika ja paikka

---

### Allekirjoitus ja nimenselvennys

## Haastattelurunko

### Teema 1: Haastateltavien profilointi

Mihin ikäryhmään kuulut?

1. Alle 30-v.
2. 31–40
3. 41–50
4. 51–64
5. yli 64.

Mikä on sukupuolesi?

1. Mies
2. Nainen
3. Muu

Mikä on elämäntilanteesi? (esim. perheellinen työtön).

### Teema 2: Digiosaaminen ja digiosallisuus

Mitä mieltä olet digitalisaatiosta?

Millaiset digitaidot sinulla oli ryhmän tullessasi (haasteet, mikä tuottaa vaikeuksia)?

Miten digiosaaminen/osattomuus on vaikuttanut elämäsi?

Millaisia haasteista digitalisaatio on tuonut elämääsi?

Miten korkea kynnyksellä on hakea apua digiasiointiin?

### **Teema 3: Digiryhmän toiminta**

Miten löysit tämän digiryhmän?

Mikä sai sinut osallistumaan digiryhmään?

Miten arvioit digiryhmän toimintaa alueellasi?

Mitkä asiat tekevät digiryhmästä mielekkään?

Millä tavalla olet hyötynyt digiryhmän toiminnasta?

Kerro omasta mielestäsi kolme tärkeintä asiaa digiryhmästä? (Saa olla useampikin)

### **Teema 4: Kehittämistoiveet ja lisäohjaustarve**

Millaista digiaputoiminta mielestäsi pitäisi jatkossa järjestää?

Missä asioissa olisit vielä tarvinnut ohjausta/apua?