



Ikäihmiset digitoimijoina

Esteet, rajoitteet ja mahdollisuudet

Pirkko Aavaluoma

OPINNÄYTETYÖ
Kevät 2024
Sosionomi YAMK
Sosiaalialan erityisasiantuntija

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosionomi YAMK
Sosiaalialan erityisasiantuntija

AAVALUOMA PIRKKO
Ikäihmiset digitoimijoina
Esteet, rajoitteet ja mahdollisuudet

Opinnäytetyö 84 sivua, joista liitteitä 3 sivua
Huhtikuu 2024

Tilastokeskuksen 2023 julkaistun ikäihmisten digin käyttöä koskevan tutkimuksen mukaan ikääntyneiden digin käyttö on viimevuosina lisääntynyt. Lisääntynyt digin käyttö kuvaa ikääntyneitä heterogeenisena joukkona ihmisiä, joilla on vaihtelevassa määrin kykyjä, esteitä ja mahdollisuuksia osallistua digitalisoituvaan yhteiskuntaan. Lisääntyneestä digilaitteiden käytöstä huolimatta monet yli 65-vuotiaat käyttävät digilaitteita kapea-alaisemmin ja vähemmän kuin nuoret.

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää ikäihmisten kokemuksia digitaalisista laitteista ja palveluista tutkimalla esteitä, rajoitteita ja mahdollisuuksia, joita ikääntyneet arjen digitaalisissa asioinneissa kohtaavat. Lisäksi tarkoituksena on selvittää, millaiset tekijät yksilöllisessä elämänkulussa sekä digitalisoituvan yhteiskunnan rakenteissa ovat kokemuksiin vaikuttaneet. Tässä opinnäytetyössä nojataan aiempaan tutkimukseen ikäihmisten digin käytöstä ja vertaillaan niistä kahta teoriaohjaavasti tutkimusaineistoon. Toinen tutkimuksista käsittelee Jyrki Jyrkämän vuosien 2005–2022 välisenä aikana julkaistuja tutkimusartikkeleita toimijuudesta ja toinen J.L.H Birklandin vuonna 2019 julkaistua tutkimusta ikäihmisistä erilaisen teknologisten laitteiden käyttäjinä. Aineisto on kerätty laadullisena tutkimushaastatteluna 11: toista +65-vuotta täyttäneeltä Lähitorin palveluja käyttäneiltä ikäihmiseltä.

Opinnäytetyön tulosten mukaan ikäihmisten digin käyttöä on mahdollista tarkastella erilaisina digitoimijuuksina: erilaisina osallistumisen tapoina digitalisoituvaan yhteiskuntaan esteistä ja rajoitteista huolimatta. Keskeisimpänä johtopäätöksenä esteet ja rajoitteet eivät johda digitaaliseen kuiluun niin kauan, kun henkilökohtainen palvelu joko digin käytön sijasta tai sen rinnalla on mahdollista. Tulokset peilaavat aiempaa tutkimusta ikäihmisistä heterogeenisena digin käyttäjäryhmänä, jossa esiintyy vaihtelevassa määrin digin käyttöä, ei-käyttöä, yhteiskäyttöä, avustettua käyttöä ja puolesta käyttöä. Heterogeenisuus digin käyttäjäryhmänä on verrattavissa teoriaan toimijuudesta, jonka mukaan erilaiset käyttötavat ovat osoitus toimijuudesta: yksilöistä valintoja tekevinä subjekteina.

Digitalisaation kehittyessä edelleen jatkotutkimuksena on tärkeä selvittää, millaisena ikäihmiset kokevat henkilökohtaisen palvelun tulevaisuudessa digitaalisten alustojen monipuolistuessa. Tärkeää on tutkia, miten digitaaloiltaan heikommin pärjäävät ikääntyneet pysyvät mukana ympäristössä, jossa henkilökohtainen palvelu tapahtuu yhä enenevässä määrin tietokoneen välityksellä.

Asiasanat: digitaalinen kuilu, digiosallisuus, ikääntyminen, toimijuus

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Master's Degree Programme in Social Services

AAVALUOMA, PIRKKO:
The Elderly as Digital Agents
Obstacles, Challenges and Possibilities
Master's thesis 84 pages, appendices 3 pages
March 2024

According to the Statistics Finland 2023 Internet use among older adults have increased within the recent years. Over 65-year-old people use digital devices less and more narrowly compared to younger people. Increasing use of digital devices among older adults describes them being heterogeneous group who have various abilities, obstacles, and facilities to participate in digital society.

The aim was to examine obstacles, limitations, and facilities of internet use amongst over 65-year-old people. In addition, the aim was to clarify factors in the digital society and in each subject's individual history that have influenced persons' experiences in operating in a digital environment. The study was qualitative in nature and the material was collected through interviews of 11 over 65-year-old persons in Tampere. The material was analyzed using theory leading content analysis.

The obstacles and challenges in the elderly's use of digital devices does not lead to the digital divide automatically. The results reflect earlier studies of the elderly as a heterogeneous group of users within various amount of using, non-using, supported using and acting on behalf of another person. The follow-up study should focus on those elderly people with weak resources to get involved and study their expectations to personal customer services in society where services are increasingly moved to diverse digital platforms.

Key words: digital divide, digital participation, ageing, agency

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	LÄHITORI MATALAN KYNNYKSEN PALVELUNA	8
	2.1 Matala kynnys	8
	2.2 Lähtötori palvelutorina	9
3	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	10
4	TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT	11
	4.1 Digiosallisuus	11
	4.2 Digitaalinen kuilu	14
	4.3 Ikäihmiset, digi ja toimijuus	16
	4.4 Toimijuus rakenteellisena ulottuvuutena	18
	4.5 Toimijuus yksilöllisinä valintoina	19
	4.6 Ikäihmiset teknologina käyttäjinä	21
5	TUTKIMUSMENETELMÄT JA AINEISTON HANKINTA.....	25
	5.1 Laadullinen tutkimus	25
	5.2 Aineiston hankinta.....	26
	5.3 Laadullinen teoriaohjaava sisällönanalyysi	28
6	TULOKSET - DIGITOIMIJUUS	32
	6.1 Toimijatyyppit	32
	6.1.1 Aktiivinen toimijuus	34
	6.1.2 Avusteinen, puolesta toimijuus ja digittömyys	38
	6.2 Digin käytön esteet ja rajoitteet	40
	6.2.1 Toimintakyvyn asettamat esteet ja rajoitteet.....	41
	6.2.2 Osaaminen ja tekniikan kieli	43
	6.2.3 Kriittisyys	44
	6.2.4 Pelot ja ennakkoluulot	45
	6.2.5 Pitäytyminen perinteisessä - henkilökohtaisen palvelun arvostaminen	47
	6.3 Digitoimijuuden rakenteellinen taso.....	49
	6.3.1 Työ – ja koulutushistoria.....	49
	6.3.2 Kokemukset iästä ja asemasta	51
	6.3.3 Digitoimijuuden yhteiskunnallinen taso - huolet tulevaisuudesta	52
	6.4 Lähtötorin merkitys digitoimijuudessa.....	56
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	60
	7.1 Digitoimijuuden yksilöllinen ulottuvuus	60
	7.2 Digitoimijuuden elämänkulku – ja yhteiskunnallinen ulottuvuus ...	65

7.3 Lähitori digitoimijuuden mahdollistajana.....	67
8 POHDINTA	70
8.1 Opinnäytetyön prosessin pohdintaa	70
8.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....	74
8.3 Jatkotutkimus aiheet ja kehittämissuositukset	77
LÄHTEET.....	79
LIITTEET	82
Liite 1. Haastatteluteemat ja kysymykset digiä käyttäville	82
Liite 2. Haastatteluteemat ja kysymykset digittömälle ja digiä tuetusti käyttäville	83
Liite 3. Suostumus osallistua opinnäytetyön tutkimukseen	84

1 JOHDANTO

Miksi ikääntyneiden tietokoneiden ja digitaalisten laitteiden käyttöä on syytä tutkia ja ymmärtää? Vastaus löytyy väestörakenteen muutoksesta (Birkland 2019, 3–4). Tilastokeskuksen tuoreimman julkaisun mukaan yli 64-vuotiaiden määrä suomalaisessa yhteiskunnassa ylittää 1,5 miljoonan rajan vuoteen 2070 mennessä (Tilastokeskus 2023 n.d). Enemmistö maapallon yhteiskunnista ikääntyy ja samaan aikaan vanhenevat yhteiskunnat digitalisoituvat yhä edelleen. Viranomaispalvelut sähköistyvät ja sähköisiä palveluja pidetään ensisijaisena. Samaan aikaan yli 65-vuotiaat raportoivat käyttävänsä tietokonetta ja muita sähköisiä välineitä nuorempaa ikäluokkaa vähemmän. (Birkland 2019, 3.)

Digitalisaatio luo mahdollisuuksia, toisaalta osallistumisen esteitä ja rajoitteita. Monet järjestöt ovat esittäneet huolensa eriarvoisuuden lisääntymisestä digitaalisten palvelujen saatavuudesta ja käytettävyydestä. Kannanotossaan Eläkeläisliitto toteaa, että yhteiskunnan digitalisaatio on sysäämässä syrjään ison joukon suomalaisia, jotka eivät pysty digitaalisen kehityksen mukana. Eläkeläisliiton mukaan digitaaliset palvelut eivät tavoita kaikkia kansalaisia tilanteessa, jossa pankkipalveluita lopetetaan ja monet palvelut ovat siirtyneet verkkoon (Eläkeliitto 2023 n.d). Kyse on yhteiskunnallisesta muutosprosessista, jossa yhä enenevässä määrin yksilöt, erilaiset organisaatiot ja yhteiskunnat eri puolilla maailmaa osallistuvat, omaksuvat, käyttävät ja hyödyntävät erilaisia digitaalista teknologiaa, kuten tietokoneita ja älypuhelimia (Merisalo 2016, 3).

Parhaimmillaan digitalisaatio tuottaa yhdenvertaista osallisuutta yhteiskunnan eri toimintoihin ja palveluihin. Rajoittavaa se on silloin, kun osallistuminen estyy tai vaikeutuu laitteiden ja palvelujen saatavuuden tai saavutettavuuden näkökulmista. Kun kaikilla ei ole mahdollisuutta hankkia digitaalisia laitteita eikä kaikilla ole riittäviä teknisiä taitoja käyttää ja hyödyntää digitaalisia palveluja, tarkoittaa se eriarvoiseen asemaan joutumista digitaalisessa yhteiskunnassa. Syyt voivat johtua omista valinnoista tai siitä, että digitaalisen teknologian kieli ja ymmärrettävyys vaikeuttavat toimimista digitaalisessa ympäristössä. Tämä selittää, miksi digitaalisen teknologian ja palvelujen käytölle on kasvava tuen tarve (Kuusisto & Merisalo 2017, 20.)

Tässä opinnäytetyössä tarkastelen ikäihmisten digin käyttöä ja ei-käyttöä toimijuutena, jolloin keskiössä eivät ole dikotomisesti osallisuus tai osattomuus digitaalisesta yhteiskunnasta vaan ikäihmisten yksilölliset, itsemääräämisoikeuteen perustuvat tavat tulla mukaan erilaisiin palveluverkostoihin esteistä ja rajoitteista huolimatta. Näkökulmastani ikäihmiset eivät ole passiivisia digitalisaation uhreja vaan valintoja tekeviä yksilöitä, joilla on erilaisia tapoja osallistua digitaaliseen yhteiskuntaan. Tämän vuoksi olen suhtautunut kriittisesti keskusteluun digitaalisesta syrjäytymisestä ja tuonut rinnalle ikäihmisten digin käyttöön ja ei-käyttöön liittyvien esteiden, rajoitteiden ja mahdollisuuksien taustalla vaikuttavia yksilöllisiä motivaatiotekijöitä. Niitä olen tarkastellut aiemman tutkimuksen valossa osoituksena toimijuudesta.

Aluksi käsittelen Lähitorin roolia osana palvelujärjestelmää edeten aiempaan tutkimukseen ikäihmisten digin käytöstä teoreettisiksi lähtökohdiksi valitsemieni digiosallisuuden, digitaalisen kuilun näkökulmista. Tulososiossa esittelen, millä tavoin esteet, rajoitteet ja mahdollisuudet näkyvät yksilön arjessa erilaisina digitoimijuuksina ja millaiset esteet, rajoitteet ja mahdollisuudet toimijuutta ovat elämäkulussa ohjanneet. Lisäksi tuon esille, millaisia palvelujärjestelmään liittyviä rakenteellisia esteitä ja rajoitteita ikäihmiset kohtaavat ja millainen merkitys Lähitorilla on digitoimijuuden tukemisessa.

2 LÄHITORI MATALAN KYNNYKSEN PALVELUNA

2.1 Matala kynnyks

Matalan kynnyksen palvelut merkitsevät laajasti ottaen kaikenlaista toimintaan osallistumisen esteiden ja vaikeuksien vähenemistä sekä erilaisia kohtaamisen mahdollisuuksia ja ihmissuhteita. Samalla niiden tarkoitus on tarjota palveluja erilaisille ryhmille sekä edistää palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta. Matalan kynnyksen palveluja on tarjolla esimerkiksi ikäihmisille, jotka kokevat yksinäisyyttä ja turvattomuutta tai esimerkiksi työelämän ulkopuolella oleville nuorille, joille palveluihin pääsy on merkinnyt ylitytse pääsemätöntä kynnystä. Myös esimerkiksi vertaistukitoiminta on luettavissa matalan kynnyksen palveluksi, jolla edistetään sosiaalista osallisuutta. (Leeman & Hämäläinen 2016, 590.)

Matalan kynnyksen palvelut ovat osa palvelutorimallia, jonka tavoitteena on luoda edellytyksiä ikäihmisten kotona asumiselle mahdollisimman pitkään. Oikea-aikaisella neuvonnalla on mahdollista ehkäistä siirtymistä korjaaviin ja raskaampiin palveluihin sekä siirtää niiden tarvetta myöhempään ajankohtaan. Palvelutorin tarjoamalla asiakaslähtöisellä palvelumallilla keskitytään asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisiin palveluihin tarjoamalla niitä yhdestä paikasta yhden luukun periaatteella. Palvelutori itsessään ei ole palvelujen tuottaja, vaan sitä kautta asiakkaiden on mahdollista saada tietoa kunnan, eri yrittäjien ja kolmannen sektorin tuottamista palveluista. (Patronen ym. 2015,7.)

Käytännössä käyttäjät määrittelevät onko jokin palvelu matalalla kynnyksellä toteutettavaa palvelua. Palvelut järjestetään usein erilaisille kohderyhmille mieluummin kuin erilaisten palvelutyyppeiden tai tarpeiden mukaisesti. Palvelu voi olla yhden luukun periaatteella toteutettavaa neuvontaa ja ohjausta sisältäen monialaisen ja moniammatillisen lähestymistavan. Esimerkiksi terveysneuvonnan lisäksi asiakkaille voidaan tarjota sosiaalityön alaan liittyvää ohjausta ja neuvontaa sekä hyödyntää tarvittaessa muita ammattiryhmiä palvelutarpeen arvioimisessa. Palvelu on luonteeltaan anonyymia, maksutonta ja palveluun voi osallistua ilman lähetettä. Kohtaaminen on henkilökohtaista, asiakasta arvostavaa ja hänen tarpeisiinsa keskittyvää. (Leeman & Hämäläinen 2016, 590.) Palvelun tavoitteena

on vahvistaa peruspalveluja sekä vähentää korjaavien ja viimesijaisten palvelujen tarvetta (STM 2023 n.d). Oleellista on ennaltaehkäisevän työn näkökulma.

2.2 Lähitori palvelutorina

Esimerkkinä palvelutorimallista ovat Lähitorit. Tässä mallissa asiakkaat ovat pääsääntöisesti hyvän toimintakyvyn tilanteessa. Mallissa asiakkaita autetaan löytämään mahdollisuuksia, jotka tukevat kotona asumista ja edistävät toimintakyvyn säilymistä. Palvelutorimallin mukaisesti Lähitori tukee asiakasta toimintakyvyn heiketessä ja etsii asiakkaan kanssa ratkaisuja yksilöllisen tilanteen edellyttämällä tavalla. Keskeisiä toimintatapoja ovat asiakkaan omista tarpeista ja toiveista kumpuava asiakaslähtöisyys, asiakkaan päätäntävaltaisuus, lähipalvelu, kumppanuusmalli, jossa ovat mukana yritykset ja kolmas sektori sekä sähköinen asiointimahdollisuus. Toiminta perustuu ratkaisukeskeisyyteen, jonka mukaan asiakkaan omat toiveet ja tavoitteet ovat keskiössä. (Patronen ym. 2015, 8–9.)

Lähitorit toimivat nimensä mukaisesti lähellä asiakasta. Tampereella niitä on 13. Lähitoreilla asiakkaat saavat neuvontaa ja ohjausta erityisesti ikääntyneiden ja vammaisten palveluihin sekä muihin arjen sujumista askarruttaviin asioihin. Neuvontaa ja ohjausta tarjotaan esimerkiksi hyvinvointialueen palveluista, etuuksien hakemisesta, erilaisista asumisen vaihtoehdoista, harrastusmahdollisuuksista sekä yksityisen yritysten järjestämistä palveluista. Lähitorilla työntekijöiltä on mahdollista saada apua erilaisten etuuslomakkeiden täyttämiseen tai tuen tarpeiden selvittämiseen. Tarvittaessa asiakkaat ohjataan hänen tarpeitaan vastaavalle ammattilaiselle, mikäli asiakkaan tilanne vaatii tarkempaa selvittelyä (Lähitorit Pirha n.d.). Yhteistyökumppaneina toimivat tällöin esimerkiksi kotihoidon asiakasohjaus ja tarvittaessa gerontologinen sosiaalityö. Pirkanmaan hyvinvointialueella kehitetään myös digilähitoria, jolla voi saada neuvontaa ja ohjausta ympärivuorokauden aivan kuten millä tahansa Lähitorilla. Digitaalisen palvelun lisäksi aina on mahdollista jalkautua myös lähimmälle Lähitorille, mikäli digitaalinen asiointi ei suju. (Digilähitori Pirha. n.d.)

3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, millaisena yhteiskunnan eri palvelujen digitalisoituminen näyttäytyy 65-vuotta täyttäneiden ikäihmisten arjessa sekä millainen on Lähitorin rooli matalan kynnyksen paikkana saada apua digitaalisen asioinnin pulmiin. Opinnäytetyön on luonteeltaan toimintaa kehittävä ja tarkoitukseni on tarjota välineitä digitukeen perustuvien palvelujen kehittämiseen huomioiden myös ne ikääntyneet, jotka eivät lainkaan käytä digilaitteita.

Tutkimusympäristöksi olen valinnut Lähitorin, joka tarjoaa laaja-alaisesti neuvontaa ja ohjausta arjen erilaisiin tilanteisiin mukaan lukien myös arjen asioinnissa tarvittavan digiavun. Tavoitteena on tuottaa tietoa, millaista on ikäihmisten osallisuus ja osallistuminen digitalisoituvassa palveluverkostossa ja millaisena he näkevät Lähitorin roolin digitaalisen osallistumisen tukemisessa. Kohderyhmääni eivät kuulu toimintakyvyltään alentuneet ikäihmiset, jotka tarvitsevat monialaista palvelua eivätkä muistisairaat.

Tutkimuskysymykseni ovat:

1. Millaisia esteitä, rajoitteita ja mahdollisuuksia ikäihmisten digin käyttöön liittyy ja millaista toimijuutta ne ilmentävät?
2. Miten yksilön elämäntilanteeseen sekä palvelujärjestelmän digitalisointiin liittyvät rakenteelliset tekijät ovat digitoimijuutta ohjanneet?
3. Millaiset mahdollisuudet Lähitorilla on ja tulisi olla digitoimijuuden tukemisessa?

Kysymysten avulla etsin aineistosta piirteitä, jotka kuvaavat erilaisia digitaalisten laitteiden ja palvelujen käyttöön liittyviä esteitä, rajoituksia ja mahdollisuuksia. Tutkin, millaista toimijuutta ja erilaisia osallistumisen tapoja esteet, rajoitukset ja mahdollisuudet tuottavat. Kysymysten avulla etsin vastauksia, millaiset taustatekijät digitaalisessa ympäristössä estävät ja haastavat osallistumisen sekä millaisena ympäristönä Lähitori vastaa ja tulisi vastata ikäihmisten digituen tarpeisiin.

4 TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

4.1 Digiosallisuus

Digiosallisuus käsitteenä avaa näkökulman tarkastella digiosallisuutta yksilön, yhteisön, digitaalisen teknologian ja palvelun käyttäjän näkökulmista. Digiosallisuudessa on kyse digitaalisten laitteiden ja palvelujen saatavuudesta, saavutettavuudesta sekä erilaisista digitaidoista. Digiosallisuutta voidaan tarkastella yhtä lailla käyttäjäkokemuksena kuin esimerkiksi kolmannen sektorin ja yritysten roolina yksilöiden ja yhteisöjen osallistamiseksi. Näkökulmissa korostuu digitalisaation mahdollisuudet tukea kansalaisten osallistumista digitaaliseen yhteiskuntaan. (Kuusisto & Merisalo 2021, 17–20.)

Digiosallisuutta voidaan tarkastella myös tilastojen valossa: kuinka usein ikään-tyneet käyttävät digitaalisia laitteita, kuten internetiä tai kosketusnäytöllä varustettua puhelinta. Taulukko 1 kuvaa internetin käytön muutosta ikäryhmissä 65–89 vuotta aikavälillä 2018–2023. Taulukossa internetin käyttö 75–89-vuotiaiden ryhmässä vuonna 2023 on selkeästi vähäisempää verrattuna 65–74-vuotiaisiin. Vaikka prosentuaalisesti muutos ei-käyttäjistä käyttäjäksi kyseisellä tarkasteluvälillä on ollut nopeampaa 65–74-vuotiaisiin verrattuna, käyttö oli edelleen 18 % vähäisempää 65–74-vuotiaisiin verrattuna vuonna 2023.

TAULUKKO 1. Käyttänyt internetiä viimeisen kolmen kuukauden aikana % Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö ikäihmisillä 2018–2023 (Tilastokeskus 2023).

65–74 v	Vuosi 2018 %		Vuosi 2023 %
Miehet	75		89
Naiset	80		88
Yhteensä	78		89
75–89 v	Vuosi 2018 %		Vuosi 2023 %
Miehet	50		65
Naiset	34		57
Yhteensä	40		61

Taulukko 2 kuvaa kosketusnäytöllä varustetun puhelimen käytön muutosta 65–89-vuotiaiden ikäryhmässä aikavälillä 2018–2023. Muutos on merkittävin 65–74-vuotiaiden ryhmässä, jossa kosketusnäytöllä varustetun puhelimen käyttö oli lisääntynyt kyseisellä tarkasteluvälillä 33 prosentilla. 75–89-vuotiaiden ryhmässä vuonna 2018 ei ole osoitettavissa eriteltyä tietoa sukupuolijakaumasta. Tässä ryhmässä kosketusnäytöllä varustettua puhelinta oli käyttänyt vuonna 2018 yhteensä 24 % ja vuonna 2023 sitä käytti miehistä hieman yli puolet ja naisista hieman alle puolet kohortista.

TAULUKKO 2. Omassa käytössä kosketusnäytöllä varustettu puhelin %
Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö ikäihmisillä 2018–2023 (Tilastokeskus 2023)

65–74 v	Vuosi 2018 %		Vuosi 2023 %
Miehet	55		80
Naiset	63		84
Yhteensä	59		82
75–89 v	Vuosi 2018		Vuosi 2023
Miehet		54
Naiset	...		46
Yhteensä	24		49

Viimevuosina ikäihmisten digitaalisten laitteiden käyttö on yleistynyt yli 75-vuotiaiden ryhmässä (Rasi & Taipale 2020, 329). Ilmiö tukee ajatusta, jonka mukaan monet ikääntyvät kehittyvät, sopeutuvat ja ovat aktiivisia toimijoita eläkkeelle siirtymisensä jälkeen. Ikääntyvät on nähtävä heterogeenisena joukkona ihmisiä, joilla on vaihtelevia kykyjä, esteitä ja mahdollisuuksia osallistua digitalisoituneeseen yhteiskuntaan. (Jyrämä 2005, 279.) Lisääntyneestä digilaitteiden käytöstä huolimatta monet yli 65-vuotiaat käyttävät digilaitteita kapea-alaisemmin ja vähemmän kuin nuoret. Internetiä he käyttävät nuoria vähemmän puhelimen välityksellä. Eniten he käyttävät nettiä pankkiasioimiseen, sähköpostiviestintään sekä esimerkiksi palveluita, uutisia, sairauksia ja terveyttä koskevien tietojen etsimiseen. Yli 90-vuotiaiden digin käytöstä ei ole tutkimustietoa (Rasi & Taipale 2020, 329.) Tilastokeskuksen vuoden 2023 mukaan digitaalisten välineiden omistaminen ja käyttö ovat muuttuneet hitaasti 65-vuotta täyttäneiden eläkeläisten keskuudessa.

Digiosallisuus käsitteenä muuntuu ajassa ja paikassa. Kun 1990-luvulla osallisuutta oli ollut pääsy internettiin, nykyään internetin käytön yleistyttyä osallisuus voidaan nähdä hyvin erilaisilla taustoilla ja tietoteknisillä valmiuksilla varustettuja ihmisten monenlaisena käyttönä jopa saman käyttäjäryhmän sisällä (Kuusisto & Merisalo 2021, 10). Käsitteet ikääntymisestä vaikuttavat siihen, millaisena digin käyttäjäryhmänä ikääntyneitä pidetään. Usein heidät lokeroidaan käyttäjiin ja ei-käyttäjiin. Itsenäisen ja aktiivisen käytön rinnalla käyttö voi tarkoittaa erilaista yhteiskäyttöä, avustettua käyttöä tai puolesta käyttöä. Ei-käyttäjistä on erotettavissa myös ex-käyttäjät, jotka ovat luopuneet digin käytöstä esimerkiksi terveydellisistä syistä tai jotka eivät koskaan ole käyttäneet digiä arjessaan. (Rasi & Taipale 2020, 329.)

Digiosallisuus voidaan nähdä osana laajempaa keskustelua osallisuudesta yhteiskunnan eri toimintoihin palvelujen sähköistymisen seurauksena. Palvelujen sähköistyminen luo uudenlaisia osallisuuden muotoja erilaisissa sosiaalisissa verkostoissa toimimiselle, jolloin keskustelu digiosallisuudesta asettuu laajaan kuvaan osallisuudesta yhteiskunnan eri verkostoihin. Digiosallisuus on samanaikaisesti sosiaalista osallisuutta, jota voidaan edistää yhteiskunnassa palvelujen saatavuudella ja saavutettavuudella. Osallisuudessa on kyse paitsi arvoalinasta myös välineestä ehkäistä syrjäytymistä ja edistää yhdenvertaisuutta, oikeudenmukaisuutta ja tasa-arvoista yhteiskuntaa. Keskeistä tässä tavoitteessa on ohjata yhteiskunnan reunoilta ihmisiä takaisin kohti yhteiskunnan palveluja. (Leeman ym. 2016, 585.)

Osallisuus on paitsi yhteiskunnan tarjoamia osallisuuden mahdollisuuksia eri palveluihin ja verkostoihin, myös yksilön ominaisuus. Sen ja Nussbaum (1990) mukaan osallisuutta voidaan tarkastella toimintakyvyn, toimintavalmiuksien ja toimintamahdollisuuksien viitekehyksestä (capability). Viitekehyksessä "capability" tarkoittaa mukaan yksilön kykyä ja vapauksia tavoitella itselleen ja yhteisölleen tärkeitä asioita. (Isola ym. 2017, 9.) Tästä näkökulmasta osallisuus on henkilöstä riippuvainen ominaisuus, jota voidaan tarkastella yhtäältä henkilön tunnekokemuksena, jolloin ihminen kokee vaikuttavansa itseään ja ympäristöään koskeviin asioihin toimimalla ympäristössään aktiivisesti. Toisaalta kyse on resursseista ja mahdollisuuksista osallistua yhteiskuntaan työn, harrastusmahdollisuuksien, järjestötoiminnan tai muun vaikuttamisen kautta. (Leeman & Hämäläinen. 2016,

589–590.) Osallisuus on yhtä lailla roolinottoa ja yksilöllisiä valintoja osallistua tai olla osallistumatta, jolloin osattomuus ei tarkoita jotain ylitsepäasevätöntä, johon yksilö ei pysty omilla resursseillaan ja valinnoillaan vaikuttaa. (Eräsaari. 205, 259.)

Osallisuuden viitekehys luo suuntaa, johon palveluja, politiikkaa ja toimintaa tulee ohjata eriarvoisuuden vähentämiseksi ja toimijuuden vahvistamiseksi yhteiskunnassa (Isola ym. 2017, 9). Esimerkkinä osallisuuden kehittämiseksi on Valtiovarainministeriön Digi arkeen neuvottelukunta, jonka toimikaudella vuosina 2020–2023 tavoitteena ovat yhdenvertaiset mahdollisuudet hyödyntää digipalveluja. Digi arkeen neuvottelukunta toimii yhteistyössä eri kansalaisjärjestöjen, tutkijoiden sekä digipalveluja suunnittelevien että käyttäjien välillä ottamalla huomioon digin käyttö myös erityisryhmien näkökulmasta. Tavoitteena on koota yhteistä ymmärrystä erilaisista digialueista, jotka tulisi ottaa huomioon digipalvelujen kehittämisessä. (Valtiovarainministeriö 2023.) Tietojen ja käytäntöjen yhdistäminen ovat osallisuustyötä, joka parhaimmillaan vahvistaa käyttäjiltä saadun kokemusperäisen tiedon hyödyntämistä digilaitteiden ja palvelujen suunnittelussa (Isola ym. 2017, 9).

4.2 Digitaalinen kuilu

Käsitteellä digitaalinen kuilu viitataan teknologian, palvelujen saatavuuteen, saatavuuteen ja digitaitoihin ja niihin viittaaviin käytäntöihin hyödyntää digitaalisia verkostoja ja palveluita. Käsitettä käytetään kuvaamaan paitsi yksilön osallisuutta digitaalisesta yhteiskunnasta myös esimerkiksi julkisen sektorin haasteena, mahdollisuutena ja paineena hyödyntää digitaalisia toimintamalleja palvelujen järjestämisessä osallisuus huomioiden. (Hänninen, Karhinen ym. 2021,26.) Käsitteenä digitaalinen kuilu on ollut käytössä 1990-luvulta lähtien. Sillä tarkoitettiin alun perin kuilua, jonka toisella puolella ovat ne, joilla on pääsy internetiin ja toisella ne, joilla pääsyä ei ole. Van Dijk (2005) mukaan netin käytön yleistymisen markkinoilla ei ole loiventanut kuilua. Päinvastoin globaalisti kuilu on syventynyt: toisilla on paremmat taidot netin käyttöön, toisilta taidot ja käyttötaidot puuttuvat. (Van Dijk 2005, 1–2.)

Käsitteenä digitaalinen kuilu ei ole ongelmaton. Digitaalinen kuilu on kokoelma erilaisia käyttöön ja käyttämättömyyteen liittyviä suhtautumistapoja ja käytänteitä: toisella digitaalisen toiminnon osa-alueella yksilöt ovat osallisia, toisella eivät. (Gallistl ym. 2021, 1.) Kategorinen jako käyttäjiin ja ei-käyttäjiin sulkee pois ajatuksen käyttäjistä yksilöllisinä toimijoina, jotka toistuvasti arvioivat arjessaan digitaalisen teknologian hyötyjä, haittoja, käyttöä tai käytettävyyttä kukin omista mielityksistä ja lähtökohdistaan käsin. (Gallistl ym. 2021, 1.) Digitalisoituva arki sisältää paitsi esteitä, rajoituksia tai tässä yhteydessä erilaisia ”kuiluja”, mutta myös valittavissa olevia mahdollisuuksia (Jyrkämä 2022, 345). Digitaalinen kuilu ei näin ollen ole jotain, joka on ylittämätön tai jossa on tai ei ole. Digitaalisen kuilun sijaan on mieluummin puhuttava digitaaliseen teknologiaan liittyvistä erilaisista käytänteistä, jotka pohjautuvat kunkin käyttäjän tai ei-käyttäjän itseään pitävien tunteisiin, asenteisiin ja arvioihin digitaalisten laitteiden tarpeellisuudesta ja hyödynnettävyydestä.

Van Dijk (2005) mukaan digitaalista kuilua voidaan kuvata neljän eri ulottuvuuden kautta. Ensimmäinen niistä on motivaatioon liittyvät ulottuvuudet, jolloin kyse on halusta, mahdollisuudesta ja resursseista hyödyntää nettiä. Materiaalisilla ulottuvuuksilla tarkoitetaan netin käyttömahdollisuuksia, kuten mahdollisuuksia käyttää tietokonetta työssä, koulussa, julkisissa tiloissa tai ystävien tykönä. Materiaaliset ulottuvuudet ovat yhteydessä käyttäjän osallisuudesta tai osattomuudesta informaatioon. (Van Dijk 2005, 43–49.) Taidollisilla ulottuvuuksilla tarkoitetaan teknisiä taitoja ja ymmärryskykyä hyödyntää erilaisia sovelluksia ja ladata niitä. Taidot ovat yhteydessä sosiaaliseen asemaan, koulutustasoon, ikään, terveydentilaan ja toimintakykyyn. Tärkein muuttuja on ikä. Kulttuurisesti nuoremmilla ikäpolvilla on paremmat sosiaaliset verkostot ja koulutustausta, joiden avulla he voivat kehittää digiosaamistaan toisin kuin ikäihmisillä, joilla ei ole vertaistukea netin käytössä kuten nuorilla esimerkiksi koulussa. Lisäksi myös motoriset ja kognitiiviset taidot saattavat ikääntymisen myötä heikentyä. Tällöin ikä ja henkinen kyvykkyys selittävät taitotekijöiden vaikutusta netin käyttöön. (Van Dijk 2005, 92.)

4.3 Ikäihmiset, digi ja toimijuus

Tässä opinnäytetyössä tarkastelen ikäihmisten digiosallisuutta ja digitaalista kii-
lua toimijuusteorian valossa. Tällöin kyse ei ole dikotomisesti osattomuudesta tai
osallisuudesta vaan yksilöistä valintoja tekeviä subjektina, joilla erilaiset halut, ar-
vostukset ja kykenemiset säätelevät osallistumista ja osallisuutta kussakin histo-
riallisessa ajassa ja paikassa (Jyrkämä 2007, 202–203). Toisissa tilanteissa toi-
mijuus voi näkyä aktiivisena toimintana, toisissa taas passiivisena vetäytymisenä.
Keskeisesti on kyse ikääntyneen voimavaroista: millä tavoin ikääntynyt ilmentää
kykenemistään ja osaamistaan ja millaisia mahdollisuuksia ja vaihtoehtoja hä-
nellä on kompensoida alentuneen toimintakykynsä rajoitteita (Jyrkämä 2022,
349).

Viimeiset vuosikymmenet ovat merkinneet eläkkeellä oloajan pidentymistä, jolloin
kronologisen iän merkitys ikääntymisen selittäjänä on vähentynyt. Samalla väis-
tämätön siirtyminen kohti neljättä ikää, jossa toimintakyky heikkenee ja avun
tarve lisääntyy, on siirtynyt yhä etäämmälle. (Rahkonen ym. 2022, 38–39.) Posi-
tiivisimmillaan vanheneminen voidaan nähdä hyvänä toimintakyvyn ajanjaksona
ilman, että ikääntyneen tarvitsee kiinnittää huomiotaan ikääntymiseensä. (Ranta-
nen & Koivunen 2022, 14–15.)

Nykytutkimuksessa ikääntyminen edustaa elämän jatkuvuutta ja sitä voidaan tar-
kastella aktiivisuus-, ja jatkuvuusteorioiden valossa. Aktiivisuusteorian mukaan
mielekkäs toiminta ja aktiivisuus ylläpitävät vanhuudessa hyvinvointia. Jatkuvuus-
teorian mukaan ikääntyvät ihmiset kehittyvät, sopeutuvat ja muuttuvat pyrkien
jatkuvuuteen arvomaailmassaan, sosiaalisissa suhteissaan sekä käyttäytymises-
sään. Jatkuvuusteoria soveltuu näkökulmaksi tilanteisiin, joissa ikääntymiseen ei
liity toimintakykyä uhkaavia sairauksia. (Rantanen & Koivunen 2022, 14–15.) Ikä
itsessään ei näin ollen tarkoita puutteita toimintakyvyssä eivätkä yksilöt ole pas-
siivisia ja tahdottomia yhteiskunnallisten vaikutusten kohteita vaan omaan elä-
mänsä vaikuttavia subjekteja. Kyse on siitä, miten yhteiskunnalliset tekijät
muokkaavat ja tulevat osaksi ikääntyvien ihmisten elämistä, toimintaa ja koke-
muksia sekä siitä, miten ikääntyneet vaikuttavat itse ympäristöönsä, yhteiskun-
taan sekä käsityksiin vanhuudesta. (Jyrkämä 2005, 273–279.)

Digiosallisuuden valossa ikääntymisen voidaan katsoa edustavan hyvää toimintakykyä ja pystyvyyttä, toisaalta sitä kohtaan koetaan pelkoja silloin, kun se nähdään heikentyvänä terveytenä ja toimintakykynä sekä riippuvuutena muista (Vakimo 2022, 51). Toimijuuden näkökulmasta alentunutkaan toimintakyky ei tarkoita osattomuutta. Osallisuutta säätelevät kulloisessa tilanteessa todentuva toimintakyky, mutta myös erilaiset pelot, ennakkoluulot, arvot ja arvostukset (Jyrkämä 2022, 349). Tällöin tunteet, arvot ja arvostukset ohjaavat toimijuutta, joka voi näyttäytyä paitsi kiinnostumisena myös välttelevänä käyttäytymisenä digilaitteita ja palveluja kohtaan: jollakin digitaalista osaamista vaativalla alueella yksilö on osaton, toisella osallinen. Osattomuus ja digitaalinen kuilu merkitsevät toimijuutta myös silloin, kun digittömyys on yksilön arvovalinta ja palvelujen käyttö mahdollistuu ilman digiä.

Toimijuuden käsite on tuttu sosiologiasta. Jyrkämä nostaa esiin sosiologi Max Weberin näkemyksen sosiaalisesta, toisiin ihmisiin suuntautuvasta toiminnasta, joka voi olla esimerkiksi päämäärärationaalista, arvorationaalista, tunteiden vievä tai traditionaalista, perinteiden ja arvojen ohjaamaa. Lisäksi hän viittaa sosiologi Anthony Giddensiin, jonka mukaan toimijuuden taustalla vaikuttavat myös rakenteet, jotka toisaalta rajoittavat ja määräävät, toisaalta mahdollistavat yksittäisten ihmisten ja ihmisryhmien toimintaa maailmassa, jossa perinteiden vaikutusvalta heikkenee. (Jyrkämä 2007, 202–203.)

Kehiteltäessä toimijuuden näkökulmaa edelleen Jyrkämä (2007) nostaa esiin elämäntutkimuksen, jossa toimijuus on vahvasti läsnä. Jyrkämän (2007) mukaan ihmiset rakentavat omaa elämäntutkimustaan ja tulevaisuuttaan hyödyntäen olemassa olevia resursseja valintoja tehden ajassa ja paikassa yhteiskunnallisten olosuhteiden avaamien mahdollisuuksien, ehtojen ja rajoitusten puitteissa. Jyrkämän (2007) mukaan tässä lähestytään kysymyksiä, jotka kohdistuvat elämän hallintaan, elämäntapoihin ja erilaisiin elämän strategioihin. Kysymyksen asettelu auttaa rikkomaan ikäihmisistä käytyjä keskusteluja ja heille valmiiksi tarjottuja identiteettejä. Toimijuudessa tutkimus kohdentuu siihen, millaiset välttämättömyydet ruumiillisista kykenemisistä aina yhteiskunnallisiin, ohjaavat ja säätelevät vanhenemista ja mikä on ikääntyneen omien tavoitteiden ja valintojen merkitys ja

osuus. Näkökulmassa vanheneva ihminen on omassa elämässään toimiva subjekti silloinkin, kun tämä subjekti on esimerkiksi muistisairauden vuoksi murenemassa. (Jyrkämä 2007, 204–205.)

4.4 Toimijuus rakenteellisena ulottuvuutena

Rakenteina ikä, sukupuoli, kuuluminen sukupolveen ja sosioekonominen asema luovat kehykset, jotka asettavat ehtoja ja toisaalta mahdollistavat toimijuutta. Ehtoja luovat myös digitaalisen palveluyhteiskunnan rakenteet, jotka toisaalta estävät ja rajoittavat, toisaalta mahdollistavat erilaisiin digitaalisiin verkostoihin ja palvelujärjestelmään osallistumisen. Kronologinen ikä asemoi henkilön erilaisiin institutionaalisiin rakenteisiin, kuten esimerkiksi eläkeläisyyteen, johon kohdistetut odotukset ja normit kukin ottaa vaihtelevasti huomioon elämäänsä koskevissa päätöksissä ja valinnoissa. (Jyrkämä 2022, 346.) Toimijuuden näkökulmasta ikääntyvät ihmiset tekevät arjessaan valintoja olosuhteiden luomissa mahdollisuuksissa ja rajoissa etsimällä kulloisessakin tilanteessa itselleen mahdollisia valintoja. Pohjimmiltaan kyse on vanhenevan ihmisen yksilöllisten voimavarojen ja erilaisten osallistumisten tunnistamisesta ja tunnustamisesta. (Jyrkämä 2022, 346–347.)

Rakenteellisuus liittyy myös sukupuoleen ja kollektiivisesti ajateltuna sukupolveen. Eläkkeelle siirtyneet suuret ikäluokat sekä heidän edeltäjänsä ovat tehneet valintojaan olosuhteissa, jossa on ollut tarjolla rajatut mahdollisuudet. (Jyrkämä 2013, 104.) Miehenä ja naisena oleminen merkitsee sijaintia yhteiskunnan ikärakenteessa. Se, millaisena tämä sijainti näyttäytyy, muuttuu ajassa ja paikassa. Merkitykset saavat erilaisia sisältöjä puhuttaessa sotiemme veteraaneista tai suurista ikäluokista, joiksi nimitetään vuonna 1946–1950-luvuilla syntyneet, joiden on sanottu muodostavan ensimmäisen varsinaisen nuorisosukupolven. (Jyrkämä 2013, 99.) Rakenteena toimii tällöin kulttuurinen tausta, mutta myös yhteiskuntaluokka. Työ- ja koulutushistoria sekä muut rakenteelliset ulottuvuudet saavat merkityksen sen mukaan, miten yksilö tunnistaa näiden rakenteiden vaikutukset, miten hän niitä arvioi ja miten niihin vastaa. Toimijuuden näkökulmasta voidaan kysyä, millaista toimijuutta rakenteet mahdollistavat. (Jyrkämä 2013, 106.)

Elämään luovat rakenteellisuutta menneet tapahtumat. Eläkkeelle siirtyminen ei tapahdu tyhjiössä, vaan kaikilla on takanaan pitkä elämä, jonka seurauksena he elävät elämäänsä tietyssä ajallispaikallisessa sijainnissa, johon heidät on linkittänyt joukko toisia ihmisiä, toisia elämiä. Menneisyydessä tehdyt valinnat, siihen linkittyneet ihmiset ovat tuoneet mukanaan toisaalta rajoituksia ja esteitä, toisaalta mahdollisuuksia ja erilaisia kannustimia. Nykytilanteessa kukin reflektoi omaa tilannettaan, arvioi mennyttä ja tulevaa, tunnistaa rajojaan ja mahdollisuuksiaan valintoja tehden. Arvioitaessa nykytilannetta olennaista on aiemmin tehdyt valinnat sekä se, millaisia ovat muut omaan elämään linkittyneet ihmiset. Valintojen seuraukset voivat kasautua ja tuottaa lisääntyvää hyvinvointia ja toisaalta myös eriarvoisuutta. (Jyrkämä 2013, 104.)

4.5 Toimijuus yksilöllisinä valintoina

Toimijuus pitää sisällään yksilöllisiä valintatilanteita, joita voidaan tarkastella kuuden modaliteetin valossa erilaisina kykenemisinä, osaamisina, haluamisina, tuntemisina, voimisine ja pakkoina. (Jyrkämä 2022, 348–349.)

KYETÄ - ruumiilliset kykenemiset

OSATA – taidot ja tiedot

HALUTA – tavoitteet, päämäärät, motivaatio

TUNTEA – arvot, arviot, arvostukset

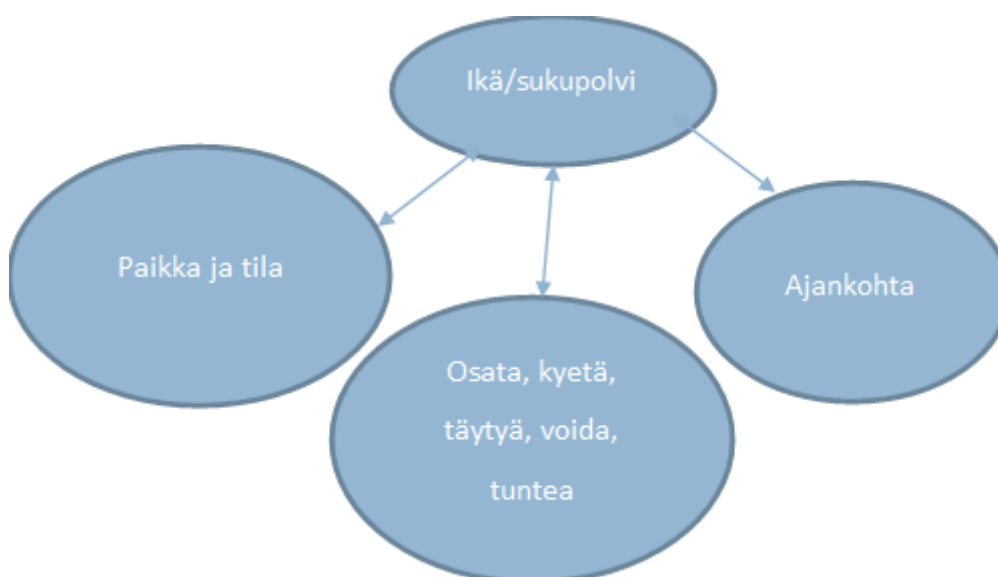
VOIDA – mahdollisuudet ja vaihtoehdot

TÄYTYÄ - pakot, välttämättömyydet, esteet, rajoitteet

Osaaminen tarkoittaa taitoa, joka eroaa kykenemisestä siinä, että henkilöllä on osaamista, mutta juuri nyt hän ei kykene. Kykeneminen liittyy näin ollen fyysiseen ja psyykkiseen toimintakykyyn. Täytyminen liittyy erilaisiin pakkoihin: joskus on pakko tehdä jokin asia. Voimisen ulottuvuus liittyy mahdollisuuksiin ja tunteminen henkilön tunteisiin, arvioihin ja arvostuksiin. Viitekehystä voidaan hyödyntää tarkasteltaessa toimijuutta esimerkiksi digitaalisten laitteiden käyttöönotossa. Digitalisaation eteneminen muokkaa jatkuvasti toimijuutta. Olennaista toimijuudessa on toimijuuden liittyminen kiinteästi erilaisiin arjen tilanteisiin, jotka tapahtuvat ajassa ja paikassa. Osaamiset, kykenemiset, haluamiset, voimiset ja täytymiset

ovat jatkuvassa liikkeessä ja muuttuvat yksilön elämänculussa. (Jyrkämä 2022, 348.)

Oleellista on huomata, että toisin kuin toimintakykyä korostavassa tutkimuksessa, toimijuus ei katoa fyysisen raihnastumisen myötä. Toimijuuden näkökulmasta toimintakykyä voi osoittaa uudenlainen tapa osallistua itselle tärkeisiin harrastuksiin esimerkiksi apuvälineitä hyödyntäen. Oleellista on myös huomata, miten ympäristö ottaa huomioon erilaiset osallistumiset esimerkiksi suunniteltaessa julkisia tiloja esteettömmiksi liikkua. Oleellista on kysyä, miten vanheneva ihminen eri tilanteissa tunnistetaan ja tunnustetaan omine mahdollisuuksineen ja rajoituksineen. (Jyrkämä 2022, 348–349.)



KUVIO 1. Toimijuuden kontekstuaalisuus ja toimijuuden modaliteetit. (Jyrkämä 2007, 207)

Kuviossa 1 toimijuuden eri modaliteetit ovat eri tavoin ja eri asioiden suhteen yhteydessä ikään, ajankohtaan, ikäryhmään tai sukupolveen kuulumiseen. Toisissa asioissa ikä tuottaa yhdenlaista osaamista, mutta tuottaa myös tilanteita, joissa osaava ei enää kykenekään. Toisaalta ikäryhmään kuuluminen voi tuottaa muista

ryhmistä poikkeavan yhteisen kokemuksen. Ajankohta puolestaan voi tuoda mukanaan asioita, joita ei enää osaa eikä kykene, mutta ei haluakaan. (Jyrkämä 2007, 207.)

Toimintakyvyn rajoitteet tuottavat myös uudenlaista toimijuutta ikääntyneiden etsiessä erilaisia ratkaisuja ja tapoja toimia yksilöllisen toimintakykynsä rajoissa. (Jyrkämä 2022, 345.) Myös passiivisuus ja vetäytyminen ovat ilmentymiä toimijuudesta. (Jyrkämä 2022, 349.) Ruumiillisen kykenemisen heiketessä aikaisemmin aktiivinen digin käyttäjä turvautuu toisiin ihmisiin olemalla yhä digin käyttäjä. Toimijuus on vain muuttanut muotoaan.

4.6 Ikäihmiset teknologina käyttäjinä

Toimijuus konkretisoituu kuvaamalla Ikäihmisten tietokoneiden ja digitaalisten laitteiden käyttöä erilaisten käyttäjäprofiilien perusteella. Profiilien voidaan katsoa edustavan toimijuuden modaliteetteja, joista näkyvimmin ovat esillä tunteet ja arvostukset, joiden pohjalta kukin käyttäjä määrittelee itse suhteensa digin käyttöön. Profiloitien perusteella ikäihmisten tietokoneen käyttöä voidaan kuvata, selittää ja ennustaa erilaisissa elämäntilanteissa, jotka liittyvät perheeseen, työhön, vapaa-aikaan ja yhteisöihin. Profiloinnit kuvaavat tapaa, jolla ikäihmiset ottavat haltuun tietoteknisiä laitteita sekä auttavat ymmärtämään, miksi ikäihmiset ovat heterogeeninen käyttäjäryhmä. Lisäksi ne auttavat kehittämään käyttäjälähtöisiä palveluja ja tuotteita ikääntyvässä yhteiskunnissa. (Birkland J.L.H 2019, 2–3.)

Käyttäjäprofiilit

Innostajat (Enthusiasts) kokevat teknologian käytön leikin ja hovin lähteenä. Heillä on myös aikaisempia ja tietokoneen käyttöön rohkaisevia kokemuksia menneisyydestään. Innostajat etsivät uusia tapoja hyödyntää teknologiaa ja se on myös heidän arjessaan jatkuvassa käytössä. (Birkland 2019, 95.)

Käytännölliset (Practicalist) hyödyntävät teknologiaa jotain tiettyä tarkoitusta varten. Tietokone on heille mieluummin työn teon väline, jota ei käytetä huijituksiin. (Birkland 2019, 95.) Käytännölliset suhtautuvat teknisiin laitteisiin hyödyn näkökulmasta. Tekniikan tulee vastata heidän yksittäisiä tarpeitaan. He eivät suhtaudu uteliaasti erilaisiin vaihtoehtoisin tapoihin käyttää digilaitteita. Tietokone on olemassa tiettyä käyttötarkoitusta varten. Kodissa se näkyy siinä, että tietokoneet on asetettu kotitoimistoon ja televisio on tarkoitettu viihteen välineeksi. Tietokone väline, joka on hyötykäytössä. (Birkland 2019, 95.)

Sosiaaliset käyttäjät (Socializers) hyödyntävät tietokonetta verkostoitumisessa. He pitävät tietokonetta välineenä olla yhteydessä muiden ihmisten kanssa ja käyttävät mieluummin mobiililaitteita kommunikoimiseen. (Birkland 2019, 95.) Sosiaaliset pitävät tietokonetta verkostoitumisen välineenä ja ylläpitäjänä. Sosiaaliset ovat aktiivisia sosiaalisessa elämässään eivätkä pidä tietokonetta välineenä, joka eristäisi heidät yhteisöistä. He käyttävät esikuvinaan itseään nuorempia käyttäjiä ja omaksuvat heiltä tapoja käyttää laitteita. Sosiaaliset näkevät tietokoneen ihmisiä yhdistävänä asiana. (Birkland 2019, 97–98.)

Perinteisiin nojaavat käyttäjät (Traditionalists) suhtautuvat vanhoihin teknologioihin, kuten radioon, televisioon nostalgisesti. Tietokoneilla ja älykännyköillä ei ole sijaa heidän jokapäiväisessä elämässään. Perinteiset arvostavat entisajan tietotekniikkaa ja suhtautuvat siihen nostalgisesti. Heillä on käytössään perinteistä teknologiaa, eivätkä he näe tarvetta hankkia moderneja laitteita. Moderneja laitteita he saavat ystäviltä ja sukulaisilta. He kokeilevat uusia laitteita, mutta pitävät mieluummin vanhoihin. Perinteiset käyttävät tekniikkaa kaikkein epätoimennäköisimmin. He saattavat kokeilla ystäviltään lahjaksi saamiaan laitteita, mutta käyttö jää satunnaiseksi, elleivät esimerkiksi lapset tue tai rohkaise niiden käyttöä. (Birkland 2019, 98.)

Epäilevät ja käyttöönsä kontrolloivat tyypit (Guardian-type) suhtautuvat tietokoneisiin epäilevästi. He kokevat, että tietokoneella oleminen tekee laiskaksi. Vaikka he käyttävät moderneja laitteita, he ovat taipuvaisia varovaisuuteen ja säännöstelevät laitteiden käyttöä. (Birkland 2019, 3.) Kontrolloivat tyypit arvostavat kasvokkain tapahtuvaa kommunikaatiota. He uskovat, että teknologian avulla saadaan yhteiskunnassa paljon pahaa aikaan. Sillä on negatiivisia seurauksia

yksilölle ja yhteiskunnalle. Nämä tyypit asettivat itselleen selkeitä rajoja, kuinka paljon, kuinka usein ja milloin he tietokonetta käyttävät. He vastustivat ulkoapäin yhteisöstä tulevaa painetta toimia käyttäjänä. He ovat ylpeitä siitä, että heidän elämässään on olemassa tietokoneesta vapaata tilaa, jossa he voivat nauttia ihmissuhteistaan ja päivittäisistä arjen asioistaan. (Birkland 2019, 98.) He käyttävät tietotekniikkaa vain, jos voivat varmistua sen turvallisuudesta (Birkland 2019, 100).

Yhteiset piirteet eri profiilien välillä

Useissa profiileissa tulee esiin halukkuutta tutustua tietotekniikan eri toimintoihin. Samaan aikaan monet kokevat huolta tietotekniikan väärin käytöstä haitallisiin tarkoituksiin. Kaikki pitävät tärkeinä tietoturvaa ja yksityisyyttä. Erityisesti kontrolloivat kiinnittävät huomiota tietotekniikan väärinkäyttöihin, mutta myös innostujat pitivät yksityisyyttä ja tietosuojaa tärkeinä siitakin huolimatta, että he halusivat kokeilla erilaisia sovelluksia. (Birkland 2019, 98.)

On yleistä, että tietotekniikka herättää pelkoja. Pelkoa voidaan käsitteellistää tarkastelemalla sitä itseluottamuksen ja pystyvyyden näkökulmista. Usko omaan osaamiseen vaikuttaa tietokoneen käyttöön ja sen opettelemiseen. Kokemus tietotekniikan turvattomuudesta sen sijaan heikentää tarttumista koneeseen. Sosiaaliset, innokkaat ja käytännölliset eivät raportoineet pelkoa tietokoneita kohtaan. Lisäksi he luottivat itseensä koneen käyttäjinä. Perinteiset, jotka eivät käyttäneet konetta, eivät kokeneet pelkoa eivätkä luottamusta. He raportoivat, ettei heillä ole riittäviä taitoja koneen käyttämiseen. Heillä ei ollut kiinnostusta eikä motivaatiota. (Birkland 2019, 102.)

Kontrolloivat osoittivat, että heillä oli enemmän taitoa kuin luottoa omiin kykyihinsä. Suhdetta tietokoneisiin värittivät pelot, että he tekevät jotain vahingollista ja väärää. Kontrolloivat ja perinteiset kokivat, että heillä on vähemmän taitoja kuin innokkailla. Taidoiltaan he osoittautuivat keskinkertaisiksi, mutta aliarvioivat taitojaan. Kokemus siitä, että tietotekniikka antaa mahdollisuuden moneen paahaan, tekivät heidät sensitiivisiksi uuden oppimisen edessä. (Birkland 2019, 103–104.)

Innostujilla taidot ja luottamus kykyihin kaikkein korkeimmalla tasolla. Sosiaaliset ja käytännölliset olivat kyvyiltään eritasoisia sen mukaan, kuinka paljon he olivat tekemisissä tietotekniikan kanssa. Käytännölliset olivat taidoiltaan rajoittuneita ja harjaantuivat vain niissä asioissa, joita säännöllisesti käyttivät. Toisin kuin innokkaat, he eivät omaehtoisesti perehtyneet erilaisiin tietoteknisiin sovelluksiin. Uuden oppimisessa he olivat riippuvaisia ulkopuolisesta tuesta. (Birkland 2019, 104.)

Aikaisemmat kokemukset joko lisäävät tai heikentävät halukkuutta käyttää tietoteknisiä laitteita. Innokkaat, joilla on ollut aikaisemmassa elämänvaiheessa myönteisiä kokemuksia tietotekniikasta, ovat innokkaita myös ikääntyessään. Oma tietotekniikan käyttöään kontrolloivat käyttäjät, joilla oli negatiivisia kokemuksia aiemmin, olivat epäluuloisia tietokoneita kohtaan ja yhä epäilivät käytön johtavan johonkin ikävään. Perinteiset edustavat eniten sukupolveen liittyvää kokemusta tietotekniikkaa kohtaan. (Birkland 107–108.)

Teoreettisena lähtökohtana käyttäjäprofiilit tarjoavat mahdollisuuden tarkastella toimijuutta erilaisina osallistumisen tapoina digitaalisiin verkostoihin. Käyttäjäprofiilit kuvaavat, millaisia käyttäjät ovat luonteeltaan ja kuinka aktiivisesti ja halukkaasti he teknologisia laitteita käyttävät. Toimijuuden näkökulmasta käyttöä ja ei-käyttöä ohjaavat tällöin yksilölliset valinnat ja niiden taustalla vaikuttavat toimijuuden modaliteetit. Tällöin myös ei-käyttö on toimijuutta, kun sitä tarkastellaan haluna pitäytyä perinteisessä teknologiassa tai kriittisenä suhtautumisena ja pelkoina digilaitteita kohtaan.

5 TUTKIMUSMENETELMÄT JA AINEISTON HANKINTA

5.1 Laadullinen tutkimus

Laadullisella tutkimuksella tarkoitetaan ihmistieteellistä tutkimusta, jossa tutkimuksen kohde rakentuu ja välittyy erilaisina merkityssisältöinä. Luonnontieteellisessä tutkimuksessa tutkimuksen kohde on olemassa ihmisestä riippumatta, tutkittaessa erilaisia yksilöllisiä ja yhteiskunnallisia käytäntöjä tutkimuskohde on olemassa ihmisen kautta. Käytännöt ovat tutkimuskohteille tarkoituksellisia ja merkityksellisiä, ja niitä voidaan ymmärtää merkityssisältöjen kautta. (Tuomi & Sarajärvi. 2009, 31–32.)

Laadullinen tutkimus koostuu erilaisista painotuksista ja tutkimusperinteistä. Tässä opinnäytetyössä viitataan hermeneuttisfenomenologiseen tutkimusperinteeseen, jonka erityispiirteenä on kysyä, millainen ihminen on tutkimuskohteena, millä tavoin hänestä on mahdollisuus saada tietoa ja millaista tämä tietoa on luonteeltaan. Tällöin tutkimuksessa korostuu tutkittavan ilmiön kokemuksellisuus ja elämyksellisyys: ihmisen suhde maailmaan. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 34.) Aineistoa tarkastellaan kokonaisuutena: aineisto on erilaisista havaintoyksiköistä muodostuva looginen kokonaisuus, jossa havaintoyksiköitä sitoo toisiinsa jokin havaittavissa oleva punainen lanka. Tarkastelussa kiinnitetään huomiota, mikä on teoreettisen viitekehyksen ja tutkimusasetelman kannalta oleellista. (Alasuu-tari 2011, 38–40.)

Opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa pohdin aiheen tutkimiseen soveltuvaa menetelmää. Päädyin laadulliseen tutkimukseen, koska laadullisessa tutkimuksessa keskiössä ovat tutkittavien kokemukset: heidän suhteensa ympäröivään todellisuuteen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 34). Halusin kuulla, mitä ikäihmiset ajattelevat yhteiskunnan palvelujen digitalisoitumisesta ja millä tavoin he toimivat digitaalisessa verkkoympäristössä. Aiheen yhteiskunnallisen merkittävyyden vuoksi. tutkimustietoa löytyi runsaasti, mikä auttoi teoreettisen viitekehyksen valinnassa ja minkä vuoksi näkökulmani aiheeseen on laaja käsittäen aiheen tarkastelun paitsi yksilön, myös yhteisön ja yhteiskunnan tasoilla. Näkökulman valinnassa auttoi

vuoden -23 keväällä laatimani kirjallisuuskatsaus, johon olin valinnut laajasti ikäihmisten digiosallisuutta ja digitaalista kuilua käsittelevää kirjallisuutta.

5.2 Aineiston hankinta

Toteutin aineiston hankinnan haastattelemalla yhtätoista Lähitorin palveluja aktiivisesti hyödyntävää +65 vuotta täyttäneitä ikäihmistä. Haastateltavat valitsin jalkautumalla muutamaksi päiväksi Lähitorille ja kysymällä siellä käyviltä ikäihmisiltä haluaisivatko he osallistua tutkimukseen. Päätin jalkautua paikan päälle, koska koin tärkeäksi luottamuksen rakentamisen ja itseni tunnetuksi tekemisen ennen varsinaista haastattelua. Tavoitteenani oli luoda matala kynnyks haastatteluun osallistumiselle ilman ennakkoehtoja digin käytöstä tai ei-käytöstä. Eniten osallistumishalukkuutta löytyi digiä aktiivisesti arjessaan käyttävistä ikäihmisistä. Heitä osallistui tutkimukseen seitsemän ja niitä, jotka tarvitsivat tukea digilaitteen käytössä, löytyi mukaan kolme. Täysin digittömiä oli yksi.

Haastattelumateriaalia syntyi runsaasti, mihin osaltaan vaikuttivat haasteltavien erilaiset taustat digin käyttäjinä. Ne, jotka käyttivät digiä aktiivisesti, kertoivat tietotekniikkaan liittyvistä kokemuksistaan ja taustoistaan enemmän kuin ne, joille digin käyttö oli vieraampaa. Haastattelut painottuivat digiä aktiivisesti käyttäviin, koska digiä tuetusti käyttäviä ja digittömiä oli mukana selkeä vähemmistö. Tämän tähden haastatteluajat vaihtelivat puolesta tunnista puoleen toista tuntiin. Litteroitavaa tekstiä Wordin saneluohjelmaan tallentui 61 sivua fonttikoolla 11 ja rivivälillä 1. Lisäksi varmuuskopioin haastattelut sanelulaitteeseen.

Valitsin ikähaarukaksi +65 vuotta täytäneet virallisen vanhuuseläkerajan mukaan. Haastateltavat olivat iältään varsin vaihtelevia. Iältään he olivat 65–89-vuotiaita. Poissulkukriteerinä käytin, etten haastattele muistisairaita vaan kunkin haastateltavan tulee edustaa hyvää toimintakykyä, johon ei liity rajoitteita kognitiivisessa toimintakyvyssä. Fyysisiä rajoitteita en rajannut pois. Kun päätös osallistua haastatteluun oli tehty annoin kullekin haastateltavalle luettavaksi opinnäytetyön tavoitteet ja alustavan suunnitelman sekä suostumuslomakkeen osallistua haastatteluun allekirjoitettavaksi. Tämän jälkeen sovin haastatteluajankohdat,

jotka toteutin loppukevästä -23 Lähitorilla ajankohtina, jolloin kukin haastatettava tapansa mukaan Lähitorin toimintaan kulloinkin osallistuu. Tavoitteenani oli tehdä osallistuminen mahdollisimman helpoksi.

Aiempaan tutkimukseen perehtyneenä tiesin ikäihmisten olevan heterogeeninen ryhmä, jossa esiintyy digin käyttöä, ei-käyttöä ja avustettua käyttöä. Tämän tähden koin tärkeäksi, että haastateltavat edustavat laajasti eri tavalla digiä käyttäviä tai ei-käyttäviä ikäihmisiä, vaikkakin enemmistö haastatteluun osallistuvista edusti digiä käyttäviä ikäihmisiä. Toteutin haastattelun puolistrukturoidulla haastattelulla, jonka mukaan haastattelukysymykset olivat kaikille samoja, mutta vastauksia ei ollut sidottu etukäteen määriteltyihin vastausvaihtoehtoihin vaan jokainen haastatettava saattoi vastata niihin omalla tavallaan. Vastaamisen vapaus antaa tällöin oikeuden haastateltavien omille puheille ja näkemyksille. (Hirsijärvi & Hurme 2022.)

Ennen haastattelujen aloittamista laadin haastattelurungon sekä haastattelukysymyksen pohjalta haastattelun teemat. Teemojen tarkoitus oli luoda haastatteluun ennalta suunniteltu struktuuri, jonka varassa suunnittelin eteneväni haastatteluissa. Aluksi kartoitin kunkin haastateltavan iän ja koulutustaustan sekä millaisia digitaalisia laitteita heillä on käytössään. Alkukartoituksen jälkeen jaoin haastateltavat aluksi kahteen ryhmään: toinen ryhmä koostui omatoimisesti digilaitteita käyttävistä ja toinen digilaitteita avustettuna käyttävistä, joille laitteen käyttö ei onnistu ilman ulkopuolisen tukea tai jotka eivät lainkaan käytä digiä arjessaan. Jaottelin haastateltavat juoksevin numeroin 1-11. lästä ja koulutustaustasta muodostin perustiedot haastateltavista. Sukupuoli oli poissuljettu. Haastatteluteemat ja kysymykset ovat kuvattuna liitteissä 1 ja 2. Teemoja oli neljä:

- suhtautuminen digiin,
- digitaalisten laitteiden käyttö sähköisessä asiointissa,
- Lähitorin merkitys digituen näkökulmasta sekä odotukset tulevaisuudesta.

Teemojen pohjalta muodostin avoimet kysymykset: miten ja millaisiin tarkoituksiin haastateltavat digilaitteita käyttävät, mitä he ajattelevat palvelujärjestelmän digitalisoitumisesta sekä Lähitorin merkityksestä digituen tarjoajana. Haastatte-

lun lopuksi kysyin, millaisena he näkevät tulevaisuuden palvelujärjestelmän digitalisoituessa edelleen. Tulevaisuutta koskevan teeman oli tarkoitus pohjustaa haastattelun lopettamista sallimalla haastateltaville mahdollisuus kertoa vapaasti mieleen tulevista ajatuksista, jotka liittyvät tulevaisuuden digiyhteiskuntaan.

Haastattelut etenivät teemoittain teemasta 1 ja päättyen teemaan 4. Haastattelun kuluessa teemojen järjestys saattoi vaihdella sen mukaan, mitä teemaa kukin haastateltava kulloinkin piti ensisijaisena.

TAULUKKO 3. Haastattelun teemat

<i>Teemat:</i>			
<i>1. Perustiedot: ikä, koulutus-työhistoria</i>	<i>2. Suhtautuminen digilaitteisiin ja palveluihin</i>	<i>3. Digilaitteiden käyttötarvikkeet</i>	<i>4. Lähitorin merkitys digin avun saamisessa</i>

Sallin haastattelussa myös rönsyilyä, koska kaikilla haastateltavista ei ollut saannottavaa digilaitteista, koska eivät omistaneet laitteita tai sähköisiä tunnuksia. Kaikille ei myöskään ollut tuttua Lähitorilta saatu tuki digilaitteiden käyttöön. Yhdellä haastateltavista ei ollut lainkaan yhteyttä digitaaliseen palvelujärjestelmään, ei laitteita eikä sähköisiä tunnuksia, joten sallin kertoa, millainen merkitys hänelle on esimerkiksi Lähitorin muulla toiminnalla. Rönsyilyä tarkoitus ei ollut luopua ennalta valituista teemoista vaan luoda haastattelutilanteesta luonteva, tasa-arvoinen ja vuorovaikutusta tukeva tilanne, jossa tutkijalla ei ole mielipidettä digin käytöstä tai digittömyydestä. Haastattelutilanteessa käytin Word-litterointiohjelmää sekä varmuuskopion ne sanelukoneeseen. Sovin haastateltavien kanssa, että säilytän aineiston vuodeksi haastatteluajankohdasta lukien.

5.3 Laadullinen teoriaohjaava sisällönanalyysi

Analyysimenetelmänäni on teoriaohjaava sisällön analyysi, joka perustuu teoriaan toimijuudesta. Sovelsin toimijuusteoriaan Birklandin tutkimustietoa ikäihmisten teknologian käytöstä analysoidessani toimijuutta erilaisten käyttäjäprofiilien valossa. Ero aineistolähtöiseen sisällönanalyysiin on siinä, että teoriaohjaavasa

analyysissa teoreettisia käsitteitä ei luoda aineistosta vaan ne otetaan ikään kuin valmiina aiemmasta tutkimuksesta. Analyysi ei kuitenkaan ole teorian testaamista vaan aineistosta löydettyjä, ilmiötä kuvaavia luokituksia verrataan aiempiin teoreettisiin tutkimuskäsitteisiin. Vertailun pohjana on näin ollen etukäteen valittu käsitteistö, jossa aiempi tutkimus yhdistyy aineistoon uudenlaisessa kontekstissa. (Tuomi & Sarajarvi 2013, 119.)

Ensimmäiseen tutkimuskysymyksen koskee digin käytön esteitä, rajoitteita ja mahdollisuuksia yksilön tasolla, joten jaoin aluksi haastateltavat karkeasti kahteen eri ryhmään. Käyttäjäprofiileista perinteistä teknologiassa pysyttävyydet, jotka eivät omista tai käytä digilaitteita, luokittelin ei-käyttäjiin ja sosiaaliset sekä innostuneet käyttäjät, joilla on käytössään kosketusnäyttöön perustuva laite ja/tai pöytäkone, käyttäjiin. Käyttäjäprofiilien valossa olen analysoinut aineistoa, millaisia digin käytön esteitä, rajoitteita ja mahdollisuuksia sosiaalinen, innostunut, perinteinen, kriittinen, käytännöllinen sekä epäilevä ja kontrolloiva käyttäjäprofiili ilmentävät sekä toimijuusteorian valossa, millä tavoin modaliteetit: osaaminen, haluaminen, tunteminen, voiminen ja täytyminen digin käyttöä, rajoittunutta käyttöä ja ei-käyttöä säätelevät ja ohjaavat. Näkökulmani aineistoon koko analyysiprosessin ajan on ollut toimijuutta ilmentävässä digiosallisuudessa: erilaisissa tavoissa tulla mukaan digitaaliseen yhteiskuntaan esteistä ja rajoitteista huolimatta.

Toinen tutkimuskysymyksen koskee digin käytön esteitä, rajoitteita ja mahdollisuuksia rakenteen tasolla. Rakenteellisen tason jaoin toimijuusteoriassa käytettyjen käsitteiden mukaisesti kahteen, rakenteita kuvaavaan pääluokkaan. elämäntapaan ja yhteiskuntaan. Rakenteen tasolla olen analysoinut, millä tavoin elämäntavassa vaikuttaneet aikaisemmat kokemukset iästä, koulutustasosta, muiden ihmisten tuesta ovat toimijuutta ohjanneet. Lisäksi olen analysoinut, millaisia ehtoja digitalisoitua yhteiskunta toimijuudelle asettaa. Kolmas tutkimuskysymyksen koskee Lähitorin merkitystä digiosallisuuden tukemisessa, mitä olen analysoinut erillisenä kokonaisuutena.


Toimijuusteoriaan peilaten aloitin aineiston järjestämisen koodaamalla aineistosta toimijuutta kuvaavia ilmaisuja digin käytön ja ei-käytön kontekstissa. Koodaamisen tarkoitus on etsiä aineistosta tutkimuskysymysten kannalta merkittäviä aineiston pätkiä tai katkelmia. Koodaamalla aineisto voidaan järjestää ja ilmiöön

kuuluvat osaset luokitella. Koodaaminen ei ole aineiston dokumentointia vaan se on tutkijan tekemä tulkinta siitä, mikä on oleellista (Jolanki & Karhunen 2010, 399). Toimijuuden rakenteellisen tason analyysissä koodasin teorian mukaisesti elämänkulussa vaikuttavia ikään, koulutukseen ja aiempiin kokemuksiin liittyviä ilmaisuja, jotka ovat vaikuttaneet digin käyttöön ja ei-käyttöön nykyajassa.

Koodattuani aineistosta tutkimustehtäväni kannalta mielekkään ilmaisut, tiivistin ne pelkistettyyn muotoon etsimällä samankaltaisia ilmaisuja ja ryhmittelemällä ilmaisut edelleen samaa piirrettä kuvaaviksi alaluokiksi ja alaluokat yläluokiksi. Aineisto ei johdonmukaisesti kerro, käyttävätkö toimijat kosketusnäyttöön perustuva laitetta vai pöytäkoneetta asioidessaan pankissa tai esimerkiksi terveystalouksissa. Siksi olen pelkistänyt aineistoesimerkkien yhteyteen käytetyn laitteen vain, jos se on tiedossa. Käytössä olevaan laitteeseen liittyvät epäselvät ilmaisut olen pelkistänyt kosketusnäyttöön perustuviksi laitteiksi ja/tai pöytäkoneeksi. Tämä siksi, että laitetyypillä on merkitystä tarkasteltaessa toimijoiden digin käytön aktiivisuutta.

Alkuperäisaineiston pohjalta muodostin pääluokat. Taulukon 4 tutkimusasetelmassa pääluokkia ovat toimijuudessa ilmenevät esteet, rajoitteet ja mahdollisuudet. Yläluokiksi valitsin toimijuuden kolme eri ulottuvuutta analysoidakseni, millaisena toimijutena digin käytön esteet, rajoitteet ja mahdollisuudet tulevat esiin kunkin haastateltavan yksilöllisessä arjessa. Elämänkulun tasolla jaottelin esteet, rajoitteet ja mahdollisuudet toimijuusteorian mukaisiin alaluokkiin analysoidakseni, millä tavoin aikaisemmat kokemukset, työ- ja koulutushistoria, ikä ja elämään linkittyvät muut ihmiset ovat toimijuutta ohjanneet. Yhteiskunnan tasolla tarkastelin, millaisia ehtoja digitalisoitua yhteiskunta toimijuudelle asettaa. Käyttäjäprofiileista ja toimijuuden modaliteeteista muodostin niitä kuvaavat alaluokat nimeämällä ne samoin kuin ne esiintyvät tutkimuskirjallisuudessa. Luokat kuvaavat teoriaohjaavaa analyysia siten, että tutkimusasetelmassa aiempaan tutkimukseen perustuva teoreettinen käsitejärjestelmä ohjasi analyysin kulkua koko prosessin ajan.

TAULUKKO 4. Teoriaohjaavan sisällönanalyysin tutkimusasetelma

Pääluokka: toimijuudessa ilmenevät esteet, rajoitteet ja mahdollisuudet		
Yläluokat: toimijuuden eri ulottuvuudet		
<i>Digin käyttö ja ei-käyttö nykyhetkessä.</i>	<i>Toimijuutta ohjanneet tekijät</i>	<i>Toimijuutta ohjaavat rakenteelliset tekijät</i>
Toimijuus arjessa	Elämäntulussa	Yhteiskunnassa
Yksilöllinen ulottuvuus (toimijan ominaisuudet)	Elämäntulun ulottuvuus	Yhteiskunnallinen ulottuvuus
Alaluokka: käyttäjäprofiilit	Alaluokka:	Alaluokka: digitalisoituva yhteiskunta
<i>sosiaalinen, innostunut</i>	<i>aikaisemmat kokemukset</i>	
<i>perinteinen</i>	<i>elämän kulkuun linkittyvät muut ihmiset ja verkostot</i>	
<i>kriittinen</i>	<i>ikä</i>	
<i>epäilevä</i>	<i>koulutus- ja työhistoria</i>	
<i>käyttöä kontrolloiva</i>		
		
Alaluokka: suhde digiin -toimijuuden modaliteetit		
<i>osata, voida</i>		
<i>haluta, tuntea, täytyä</i>		

6 TULOKSET - DIGITOIMIJUUS

6.1 Toimijatyyppit

Aineistossa digin käytön esteet, rajoitteet ja mahdollisuudet ilmentävät toimijuutta, joka tulee esiin erilaisina toimijatyyppinä: aktiivisena, avusteisena, puolesta toimijuutena ja digittömyytenä. Jokaisessa toimijatyyppissä toimijuutta ylläpitävät eritasoiset tuen tarpeet lähiverkostosta. Toimijatyyppit ovat verrattavissa Birklandin (2019) tutkimustulokseen käyttäjätyypeistä siten, että aktiivinen toimijuus ilmenee digin sosiaalisena ja innostuneena käyttönä ja perinteisen teknologian, kuten perus- tai senioripuhelimen käyttö avusteisena, puolesta toimijuutena ja digittömyytenä. Aktiivisia toimijatyyppettä on seitsemän, avusteisia kaksi, puolesta käyttöä yksi ja täysin digittömiä yksi. Täysin itsenäistä toimijuutta ei ilmennyt kenelläkään.

Taulukko 5 esittelee tuen tarpeet eri toimijatyypeissä siten, että avusteisessa toimijuudessa tuen tarve liittyy sekä laitteen että sovellusten käyttöön tai se voi rajautua osaamattomuuteen tietyn sovelluksen käytössä. Aktiivisessa toimijuudessa tuen tarpeet ilmenevät esimerkiksi vertaistuen saamisessa sovelluksen käyttöön liittyvissä tilapäisissä ongelmatilanteissa. Aineistoesimerkeissä tukiverkostot koostuvat lähiomaisista, naapureista, ystävistä, järjestöistä tai Lähitorilta. Digittömällä digituen tarpeita ei ole, koska digittömänä pysyminen on hänelle valinta.

TAULUKKO 5. Toimijatyytit tuen tarpeiden mukaan

<i>Alkuperäisteksti</i>	<i>Tuen tarve</i>	<i>Toimijatyytit</i>
<i>“mää oon tässä (Lähitorilla) jo monet vuodet maksanut, kun toi mailailee toi Leenä tai Maarit kaikki valmiiksi, ja ne näppäilevät ne sinne, että mää en koske muuhun kuin salasanaan.</i>	<i>tuen tarve muista laitteen käytössä</i>	<i>Avusteinen toimijuus</i>
<i>“niin täältä Lähitorilta mulle hankittiin junaliput. Mä en semmoisia kaikkia edes osaa tehdä kaikkia osaa edes tehdä enkä tykkää yhtään”.</i>	<i>tuen tarve muista sovellusten käytössä</i>	
<i>“mulla on ollut niin helppoa, kun mies on tehnyt kaikki. Ja mää oon luottanut, kun hän on terve ja jos ei hän niin poika tekee sitten”</i>	<i>täysin muiden varassa</i>	<i>Puolesta toimijuus</i>
<i>vielä minä oon tähän asti osannut etsiä, mutta kun ei se aina nettikään ole aukoton. Nyt justiin yksi soittaa mulle bussiaikatauluja, että miten tää tälle on? Mää siihen, että ei se voi silleen olla. Anna kun mää katon. Silleen niinku puolin ja toisin</i>	<i>Muiden tuki tilapäisissä ongelmissa</i>	<i>Aktiivinen toimijuus</i>
<i>mää soitan sen sijaan, kun naputella” “Kyllä olen täysin tyytyväinen tämän päivän elämiseen. Ihan digittömästi? Ihan digittömästi”</i>	<i>Suhde digiin: käytöstä kieltäytyminen</i>	<i>Digittömyys</i>

Digilaitteiden käyttö tulee eri tavoin esiin taulukon 5 eri toimijatyypeissä. Aktiivisessa ja avusteisessa toimijuudessa laitteen käyttö ilmenee kahdella tavalla. Aktiiviseen toimijuuteen kuuluu paitsi pöytäkoneen, kannettavan ja/tai tabletin ja älykännykän käyttöä, myös laitteen käytön välttämistä: peruspuhelimien käyttöä älykännykän sijasta. Avusteisessa toimijuudessa toisella on käytössään älykännykkä ja pöytäkone, toinen ei omista digilaitteita lainkaan. Puolesta toimijuudessa yhteys digitaaliseen ympäristöön tulee esiin sähköisten pankkitunnusten hallintana ja hallintaoikeuden luovuttamisena lähiomaiselle, minkä seurauksena toimijuus on täysin riippuvaista ulkopuolisen tuesta. Avusteinen ja aktiivinen laitteen

käyttö on kuvattuna taulukossa 6: aktiivinen käyttö 1 ja 2 sekä avusteinen käyttö 1 ja 2.

TAULUKKO 6. Digilaitteen käyttö toimijatyypeittäin

Digilaitteen käyttö		
Toimijatyyppit	Laite	Esimerkkejä
<i>Aktiivinen käyttö1</i>	<i>Käytössä älypuhelin, pöytäkone ja/tai läppäri</i>	<i>Tiedonhaku (Chat GPT, google), YouTube, sähköposti, WhatsApp, terveydenhuollon ajanvaraukset, omakanta,</i>
<i>Aktiivinen käyttö2</i>	<i>Käytössä pöytäkone, muttei älykännykkää</i>	<i>Tekstinkäsittely sähköposti, terveydenhuollon ajanvaraukset, omakanta, tiedonhaku (google)</i>
<i>Avusteinen käyttö1</i>	<i>Käytössä älypuhelin ja pöytäkone.</i>	<i>Laskujen maksu pöytäkoneella itsenäisesti, toisinaan avustettuna, älykännykällä ainoastaan soittaminen, tekstiviestit, WhatsApp rajoittuu lähiverkoston</i>
<i>Avusteinen käyttö2</i>	<i>Ei omista digilaitteita, omistaa nettipankkitunnukset</i>	<i>Laskujen maksu muiden tuella</i>
<i>puolesta käyttö</i>	<i>Ei omista digilaitteita, omistaa nettipankkitunnukset</i>	<i>Laskujen maksu, omakanta, terveydenhuollon ajanvaraukset omaisen toimesta</i>

6.1.1 Aktiivinen toimijuus

Aktiivisessa toimijuudessa toimijuus kuvautuu osaamisena ja haluamisena oppia ja käyttää laitteita ja sovelluksia sekä myös itsenäisenä ja monipuolisena laitteen käyttönä. Toimijuus on oma-aloitteista, mikä tulee esille rohkeutena kokeilla myös itselle vieraita sovelluksia ja rohkeutena tukeutua muihin tarvittaessa. Ongelmat voivat syntyä yllättäen, jolloin käyttö tilapäisesti estyy tai hankaloituu, ja muiden

ihmisten tuki ongelman ratkaisemisessa koetaan kiireelliseksi matalalla kynnyksellä. Akuutti avun tarve voi ilmetä jonkin yksittäisen sovelluksen käytössä kuten esimerkiksi ongelmien bussiaikataulujen selvittämisessä.

“vielä minä oon tähän asti osannut etsiä, mutta kun ei se aina nettikään ole aukoton. Nyt justiin yksi soittaa mulle bussiaikatauluja, että miten tää tälle? Mää siihen, että ei se voi silleen olla. Anna kun mä katon. Silleen niinku puolin ja toisin” (tuen pyytäminen akuutteihin ongelmiin)

Tuen pyytäminen muilta on aktiivista ja neuvoja hakevaa ja sen tarkoituksena on tukea omatoimista selviytymistä digitaalisessa ympäristössä. Toimijuutta ylläpitävät alttius myöntää oma osaamattomuutensa sekä alttius pyytää apua muilta laitteen tai sovelluksen käytön ongelmassa. Muilta saatuun tukeen voi luottaa, koska lähipiirissä aina on joku, joka osaa. Muut ihmiset nähdään vertaisina, jolloin käytön liittyvissä ongelmassa tuen saaminen tapahtuu matalalla kynnyksellä ja käytön ongelmat nähdään jaettuna vertaiskokemuksena. Tuen he hakevat lähiverkostosta, kirjastosta tai eläkeläisryhmistä tai Lähitorilta sen mukaan kuinka akuutista ongelmasta kulloinkin on kyse. Akuuteissa ongelmassa tärkeänä pidettiin tuen saavutettavuutta nopeasti ja ongelmassa, jotka eivät liity käsillä olevaan hetkeen, tukea voidaan hakea erikseen esimerkiksi eläkeläisryhmän tapaamisesta tai kirjastossa pistäytymällä.

”että kyllä niinku hirveästi pitää olla itse aktiivinen ja kiinnostunut ja pitää uskaltaa kysyä ja pitää uskaltaa sanoa, että en osaa” (rohkeus tukeutuva muihin)

Aktiivisessa toimijuudessa digin käyttöön liittyy paljon mahdollisuuksia. Aktiivinen toimijuus vertautuu sosiaaliseen ja innostuneeseen toimijuuteen ja tulee esille aktiivisena ja päivittäisenä älykännykän käyttönä verkostojen ylläpitämisessä. Aktiivisilla käyttäjillä on runsaasti osaamista ja he näkevät digitalisaatiossa mahdollisuuksia ja vaihtoehtoisia toimijuuden tapoja myös silloin, kun toimijuutta estävät ja rajoittavat puutteet osaamisessa tai toimintakykyyn liittyvissä haasteissa katsoa ja käsitellä älykännykkää. Vaikeudet eivät johda käytön välttelemiseen eikä motivaation heikkenemiseen, vaan älykännykän voi korvata pöytäkoneella, jossa näytön ja näppäimistön tasoja voidaan säädellä.

”Mulla on aina ollut pöytätietokone (terveydellisistä syistä). Niin paljon helpompi kirjoittaa sillä pöytätietokoneella ja sitten mulla on. Niinku ystävät sanoo, että olet ihan törppö, kun mun tietokonepöytä maksoi enemmän kuin mun tietokone eli tarkoittaa sitä, että mulla on näytölle oma taso ja näppäimistölle oma taso eli mä saan kaksiteho laseille sopivan korkeuden”
(motivaatio ylläpitää käyttöä rajoitteista huolimatta)

Aktiivisessa toimijuudessa älykännykkää, pöytäkonetta ja/tai läppäriä käytetään monipuolisesti tiedon hakuun, verkoston ylläpitämiseen sekä asiointiin pankissa ja terveystalveissa. Digitaaliset laitteet ja palvelut nähdään hyödyllisenä tapana etsiä ja hakea tietoa, hoitaa pankkiasiat sekä toimia terveystalvejen käyttäjänä. Aktiivista toimijuutta kuvaavat osaaminen hyödyntää tekstinkäsittelyssä Wordia, verkostoissa WhatsAppia ja Teamsia sekä terveystalveissa ajanvarauksia ja omakantaa.

”onhan se ihan fantastista, kun sulla on kaikki maailman tieto tuossa puhelimesta, kun se on taskussa se voi milloin hyvänsä tarkistaa jonkun asian”
(älykännykän käyttö tiedonhakuun)

”ja käytän siis kaikkia näitä omakantaa ja semmoisia, en oikeastaan soittamalla”
(kosketusnäyttöön perustuvan ja/tai pöytäkonetta käyttö terveystalveissa)

”että kun on toi älykännykkä niin sillä pystyy pitämään ulkomaailmaan yhteyttä. Mä saan hirveästi puheluita ja viestiä. Mulla on laaja Ystäväpiiri”
(älykännykän käyttö verkostojen ylläpitämisessä)

Terveystalveissa ajanvaraukset sekä omakannan käyttö nähtiin sovelluksina, joita voi käyttää terveystalveeseen liittyvien tietojen katseluun lähikontaktien sijasta. Yksi aktiivi kertoi kaipaavansa sovellusta, jonka avulla painonpudotusta voitaisiin seurata ilman tapaamista henkilökohtaisesti terveystalveiden ammattilaisen kanssa. Tässä vastauksessa kone ei kokonaan korvaa ihmistä tiedon tulkitsijana, kyse on mieluummin digitaalisen viestintäkanavan hyödyntämisestä silloin, kun tiedon tulkinta ei vaadi kohtaavaa vuorovaikutusta.

”tämmöinen terveystalveeseen liittyvä mitä mä toivoisin esimerkiksi tämmöinen ravintoneuvonta. kirjoittaisin sinne vaikka, että nyt olen käynyt tänään puolentoista tunnin lenkillä ja olen syönyt sitä ja tätä ja tuota ja paino on ollut tämä ja näin ja sitten sitä voisi olla, vaikka viikko tämmöinen kirjainto ja sitten siellä olisi joku henkilö, joka sitten katsoisi sitä ravintoneuvoja tai personal trainer ja hän katsoisi sitten, että joo että ei jätä nuo jäätelöt

tuolta välistä pois ja sitten ota tunti lisää liikuntaa niin se on se olisi sellainen mikä mistä mä tykkäisin” (kosketusnäyttöön ja/tai pöytäkoneen käyttö digitaalisessa terveystalvissa)

Aktiiviseen toimijuuteen kuuluu myös halu kokeilla tekoälyn mahdollisuuksia tiedon hakemiseen. Kokeilunhalu kuvastaa leikkimielisyyttä ja valvutuneisuutta digitalisaation luomia mahdollisuuksia kohtaan. Valvutuneisuutta kuvaavat kyvyt ja mahdollisuudet etsiä ja saada tietoa erilaisista digin käyttökohteista ja niiden soveltuvuudesta omassa arjessa. Aktiivisessa toimijuudessa digitaliseen kehityskulkuun ei suhtauduta torjuvasti vaan kiinnostuen ja reflektoiden erilaisia hyötyjä ja käytön mahdollisuuksia.

”tekoälykin sitten on kyllä hauska... se antaa ihan hyviä vastauksia kyllä ... kysyttiin kun siellä oli semmoinen chat GPT puhelimessa ja mä oon tällöinen tietokone ihminen ja piti tomaatin taimia saada, niin siltä kysyttiin, että mistä saa Kuopion parhaat tomaatit toimi niin siltä tuli kyllä vastaus siihen” (tekoälyn hyödyntäminen tiedon haussa)

Toisaalta aktiiviseen toimijuuteen liittyy rajoittunutta ja valikoivaa laitteen käyttöä. Tässä aineistossa valikoivaan suhtautumiseen ovat vaikuttaneet kokemusten jakaminen digilaitteiden käytön hankaluuksista lähiverkoston kanssa. Yhdellä aktiivisella toimijalla muilta kuullut kokemukset käytön hankaluuksista näyttävät epäluuloina älykännykkää kohtaan. Kyse ei tällöin ole osaamisesta vaan toimijan heikosta motivaatiossa opetella laitetta, jonka hän kokee hankalaksi ja vaivannäköä vaativaksi. Aktiivisessa toimijuudessa lähiverkoston saadun kokemustiedon valossa on tarkoituksenmukaisempaa pitäytyä perinteisessä puhelimessa varsinkin, jos tarpeet rajoittuvat verkoston ylläpitämiseen ystävien ja tuttavien kanssa.

”Mulla ei ole älykännykkää, mulla on mummo kännykkä. Kun minun ikäiseni ja minua nuoremmat, minua vanhemmat ja minun ystävieni niin niillä on niin kauheasti ongelmia niiden kanssa. mä oppisin sen, jos minä haluaisin” (peruspuhelimen käyttö lähiverkoston ylläpitämisessä älykännykän sijasta)

6.1.2 Avusteinen, puolesta toimijuus ja digittömyys

Avusteisessa ja puolesta toimijuudessa digilaitteen itsenäinen käyttö ei onnistu vaan edellyttää yhteiskäyttöä lähiverkoston kanssa joko puolesta tai avustettuna, jolloin toimijuuden mahdollistajana digitaalisessa palveluverkostossa on muilta ihmisiltä saatu tuki. Tuen tarpeita eivät yksiselitteisesti selitä puutteet osaamisessa, taustalla on esimerkiksi haluttomuutta käyttää ja oppia laitteen itsenäistä käyttöä.

Avusteinen, puolesta toimijuus ja digittömyys ovat verrattavissa Birklandin käyttäjätyypeissä perinteisessä teknologiassa pitäytyviin käyttäjätyyppisiin. Avusteisessa toimijuudessa yksi ei omista digitaalisia laitteita eikä laitteen käyttö onnistu lainkaan ilman ulkopuolista tukea, toisella on käytössään älypuhelin ja tietokone, mutta tuen tarve muista näkyy osaamattomuutena ja haluttomuutena oppia ja käyttää eri sovelluksia. Sovellusten käyttö koetaan hankalaksi, jolloin helpompaa on tukeutua muihin esimerkiksi junalipun ostamisessa netistä.

”täältä Lähitorilta mulle hankittiin junaliput. Mä en semmoisia kaikkia edes osaa tehdä kaikkia osaa edes tehdä enkä tykkää yhtään”. (motivaation puute oppia lisää laitteen käyttöä)

Toisella avusteisella älykännykkä koetaan kiinnostavaksi, mutta valinta peruspuhelimen ja älykännykän välillä on hankalaa, kun vanha puhelin vielä toimii ja arki on sujuvaa ilman älylaitteitakin muiden ihmisten tuella. Peruspuhelin on käyttövarma, turvallinen ja älykännykkä vieras laite, joka herättää mielenkiintoa, mutta jonka käytöstä ei ole omakohtaista kokemusta. Tällöin käsitys laitteen ominaisuuksista ja käyttömahdollisuuksista perustuu ainoastaan muilta saatuihin kokemuksiin ja käsitys laitteesta ja sen tarpeellisuudesta ristiriitaisiksi.

”Kun mä nyt tälläkin vielä pääsen soittaan, niin en mä raaskis heittää pois tätä nokialaista” (peruspuhelimen toimivuus)

Toiselle avusteisista älypuhelimen käyttö rajautuu soittamiseen, tekstiviesteihin sekä WhatsAppiin. WhatsApp, toisin kuin aktiivilla, rajautuu ainoastaan lähiverkoston ylläpitämiseen ja valokuvien jakamiseen lähiverkostosta koostuvan ryh-

män sisällä. Toisella laskujen maksua varten on pöytäkone ja nettipankin käytössä tarvittaessa pankista saatu henkilökohtainen apu ja ohjaus, toisella ei ole käytössään digilaitteita eikä nettipankkitunnuksia, vaan laskujen maksu hoituu muiden tuella Lähitorilla.

“mä oon tässä (Lähitorilla) jo monet vuodet maksanut, kun toi mailailee toi Leenä tai Maarit kaikki valmiiksi, ja ne näppäilevät ne sinne, että mä en koske muuhun kuin salasanaan”. (laitteen yhteisköyttä verkoston tuella)

Avusteisessa toimijuudessa digin ei-käyttö on yleisempää kuin aktiivisessa toimijuudessa. Tuen tarpeet ovat laaja-alaisempia, jolloin joko laitteen tai yksittäisen sovelluksen käyttöön liittyy paljon puolesta tekemistä ja henkilökohtaista palvelua. Avusteisessa toimijuudessa perinteinen, henkilökohtainen ja kasvokkain tapahtuva asiakaspalvelu on digitaalista palvelua tärkeämpää eikä tietokone korvaa kasvokkaista tapaamista. Toisella avusteisista muiden tuki on toisella säännöllistä, toisella se on tarvittavaa eikä digin käyttöä koeta välttämättömäksi niin kauan, kun henkilökohtaista palvelua on saatavilla.

Puolesta toimijuus tuli esiin siten, että haastateltava kertoi omistavansa sähköiset pankkitunnukset, mutta oli luovuttanut niiden käytön puolisolle. Puolesta toimijuus ylläpitää näin ollen käyttämättömyyttä ja täyttä riippuvuutta muiden avusta, koska lähiomaiselta saatu tuki ei kannusta digin opetteluun eikä opettelu tunnu kiinnostavalta.

“mulla on ollut niin helppoa, kun mies on tehnyt kaikki. Ja mä oon luottanut, kun hän on terve ja jos ei hän niin poika tekee sitten” (lähiomaisten täysi apu puolesta toimijuudessa)

Täysin digittömiä oli yksi haastateltavista, joka ei halua omistaa digilaitteita, sähköisiä pankkitunnuksia ja joka kuvaa olevansa täysin ulkopuolinen digitaalisesta ympäristöstä. Tässä aineistossa ulkopuolisuus on mieluumminkin valinta, jolloin kyse on elämäntyylistä ja arvoista ilman digiä sekä henkilön omaa itsemääräämisoikeuttaan kunnioittavasta vastapuheesta digitalisoitunutta yhteiskuntaa kohtaan. Alla olevassa aineistoesimerkissä haastateltava vastaa elämän olevan täysin tyydyttävää ilman digiäkin. Tällöin yhteydenpitovälineeksi riittää peruspuhelin eikä digilaitteita tarvita.

”mää soitan sen sijaan, kun naputella” “Kyllä olen täysin tyytyväinen tämän päivän elämiseeni. Ihan digittömästi? Ihan digittömästi”

6.2 Digin käytön esteet ja rajoitteet

Aineistossa aktiivista toimijuutta, avusteista toimijuutta, puolesta toimijuutta ja digittömyyttä estävät ja rajoittavat erilaiset toimintakyvyn haasteet sekä toimijuuden modaliteetteihin vertautuvat tunteet, arvot ja arvostukset sekä kriittinen asenne ja kokemukset osaamisen ongelmista, jotka tulevat esiin paitsi laitteiden ja sovellusten käytön rajoittamisena myös pitäytymisenä perinteisessä teknologiassa, kuten peruspuhelimen käytössä. Tuloksena modaliteetit ovat verrattavissa Birklandin (2019) käyttäjäprofileihin ikäihmisistä erilaisina teknologisten laitteiden käyttäjinä.

Taulukossa 7 esteet ja rajoitteet tulevat eri tavoin ilmi eri toimijatyypeissä. Toimintakyvyn ongelmat tulivat esiin aktiivisessa toimijuudessa, pelot verkkorikollisuudesta sekä kriittisen suhde laitteen hyötyjä ja hyödyttömyyttä kohtaan aktiivisessa ja avusteisessa toimijuudessa. Kaikissa toimijatyypeissä esiintyi vaihtelevassa määrin ongelmia osaamisessa sekä halukkuutta pitäytyä perinteisen puhelimen käytössä joko digitaalisen kommunikaation rinnalla tai sen sijasta. Taulukko 5 ilmentää toimijuuden modaliteetteja siten, että modaliteeteista haluta, voida ja tuntea ilmentävät kriittisyyttä, pelkoa ja ennakkoluuloja digilaitteita ja sovelluksia kohtaan. Henkilöllä voi olla osaamista tai mahdollisuuksia oppia digilaitteen käyttöä, mutta hän ei halua eikä voi käyttää laitetta tai sovellusta, koska ei koe sitä hyödylliseksi. Tunteminen puolestaan ilmentää pelkoja verkkorikollisuutta kohtaan. Kriittisyyttä, pelkoa ja ennakkoluuloja ilmentävät haluaminen, voiminen ja tunteminen ovat verrattavissa käyttäjätyyppeihin: kriittinen, epäilevä, käyttöä kontrolloiva sekä perinteisiin pitäytyvä tyyppi, jotka käyttävät tietoteknisiä laitteita ja sovelluksia valikoivasti tai eivät ollenkaan kommunikointiin muiden kanssa.

TAULUKKO 7. Digitoimijuuden esteet ja rajoitteet.

Esteet ja rajoitteet			
Toimintakyky	Osaaminen	Kriittisyys, pelot, ennakkoluulot	Pitäytyminen perinteisessä
<i>Ongelmat näössä ja hienomotoriikassa</i>	<i>Tekniikan kieli – yhteisen kielen puuttuminen</i>	<i>Laitteen käytön hyödyt Pelot verkkorikollisuudesta ja laitteen vaikeudesta</i>	<i>Inhimillisen vuorovaikutuksen arvostaminen</i>
Aktiivi	Kaikki toimijat	Aktiivi ja avusteinen	Kaikki toimijat
<i>Ei kykene, mutta voi – rajoitteille on vaihtoehto</i>	<i>Ei kykene, mutta voi – tilanteellinen osaamattomuus. Voi ilmetä myös haluamattomuutena käyttää laitetta</i>	<i>Kykenee, mutta tuntee, ettei voi eikä halua</i>	

6.2.1 Toimintakyvyn asettamat esteet ja rajoitteet

Tässä aineistossa ikääntyneet edustavat hyvän toimintakyvyn toimijuutta. Hyväkin toimintakyky ei silti tarkoita, etteikö fyysisiä rajoitteita olisi laitteen käytössä. Aktiivisessa toimijuudessa rajoitteet tulivat esiin ongelmina älykännykän kosketusnäytön käytössä sekä näkökyvyn ongelmina. Avusteisessa toimijuudessa laitteen käyttöä vaikeuttaa toimintakyvyn ongelmat hienomotoriikassa, mikä vaikeuttaa päätöstä hankkia älykännykkä. Aktiivin kertoman mukaan älykännykän kosketusnäyttöä on hankala käyttää äkillisesti sairastuessa, jolloin avun saaminen ajoissa saattaa viivästyä. Tällöin käyttäjä voi muuttua äkillisesti ei-käyttäjäksi.

”Ja sitten se on yksi tuttavain mies, jonka lapset ostivat älykännykän äidille ja isälle lahjaksi. Ja isä heitti sillä vesilintua, että kun hänelle tuli hätä hän ei osannutkaan soittaa 112:een kun käsi tekee tälleen (vapisee) oli pyörtnyt tai kaatunut vai mitä. Oli naapurit sitten vasta pystyneet sanomaan, että nyt hän tarvitsee apua” (älykännykän käytön vaikeudet äkillisessä sairastumisessa)

Näön tai muiden fyysisten esteiden takia älykännykän käyttö saattaa estyä, mutta käytön estyminen voi poikata toimijuutta toisaalla esimerkiksi tietokoneen käyttämisenä digitaaliseen asiointiin ja älykännykän käytön rajoittamisena soittamiseen tai muuhun viestintään. Tämä tuli esiin aktiivisessa toimijuudessa, jolloin esteet ja rajoitteet joillain alueella luovat itsenäistä toimijuutta toisaalla eikä alentunut

toimintakyky estä digitaalista asiointia. Aktiivisessa toimijuudessa tämä tuli esiin pöytäkoneen käyttämisenä älykännykän sijasta, koska älykännykän kosketusnäyttö koettiin haastavaksi hienomotoristen ongelmien takia tai heikentynyt näkö estää ruudulta lukemisen. Avusteisessa toimijuudessa vaihtoehdoksi jää muihin tukeutuminen eikä laitteen ja sovellusten käyttöä haluta oppia.

”Kun kysyvät, että voisitko vastata semmoiseen omaolo kyselyyn. Puhelimen kanssa pari kolme kertaa kokeilin ja siitä ei kerta kaikkiaan tullut yhtään mitään. Sitten kun mä olin kotona ja oli hyvä näyttö ja hyvät näppäimet niin se kommunikointi on onnistunut” (älypuhelimien korvaaminen läppärillä hienomotoriikan ongelmassa, aktiivit)

Kaikissa toimijatyypeissä esteet ja rajoitteet toimintakyvyssä kuvataan tosiasioina, jotka koskettavat kaikkia ikääntyneeseen väestöön kuuluvia digiosaamisesta riippumatta. Ikääntyminen puhuttelee kaikkia toimijoita, mikä tuli esiin keskusteluissa edunvalvontavaltuutuksesta ja sen tekemisestä hyvän toimintakyvyn vaiheessa. Ikääntyminen on näin ollen yhteinen asia: tietoisuus toimintakyvyn heikkenemisestä enemmän tai myöhemmin. Aktiivin havainnossa ikääntyminen nähtiin realiteetiksi, johon toimintakyvyn rajoitteet enemmän tai myöhemmin kuuluvat, jolloin peruspuhelimien käyttö nähtiin älykännykkää turvallisempaan ja omiin tarpeisiin nähden tarkoituksenmukaisena viestinnän välineenä. Aktiivi oman ikäryhmänsä edustajana kertoo, etteivät älykännykän monet sovellukset useinkaan palvele ikäihmisten tarpeita, koska useimmille tärkeintä on soittaminen ja tekstiviestittely. Tällöin muiden ihmisten ja vertaisten kertomat kokemukset käytön hankaluuksista ikääntyneenä voivat estää älylaitteen hankinnan kokonaan.

”Minusta ainakin tuntuu, että minun ikäiseni niin tarvitsee vaan soittaa ja teksti viestii ja just se, että sitten kun hätä tulee. Niin sitten, jos on vielä, käsi tekee tälle (vapisee) ja vaikka on täysin terve niin sitä kun hätäntyy, niin sitä ihan tutisee ja vapisee” (älykännykän ominaisuudet eivät vastaa ikääntyneiden tarpeita)

6.2.2 Osaaminen ja tekniikan kieli

Vaikeus ymmärtää tekniikan kieltä tuli esiin kaikissa toimijuustyypeissä riippumatta digin käytön aktiivisuudesta. Tämä tuli esille laitteen ja sovellusten käytön hankaluuksina, epävarmuuksina kielen ja käsitteistön hallinnassa. Digiohjauksessa yhteisen kielen puuttuminen koettiin ongelmaksi.

Aktiivisessa toimijuudessa netti ei tarjoa vastauksia pulmatilanteisiin, koska kommunikointi laitteen kanssa on joustamatonta inhimilliseen vuorovaikutukseen verrattuna. Laite ei vastaa kysymyksiin eikä siltä voi kysyä neuvoa ongelmatilanteissa. Sovellukset eivät aina ole käyttäjätavallisia ja oikean sovelluksen löytäminen vaikeuttaa tiedon saamista, mikäli käyttäjä ei löydä oikeita hakusanoja. Aktiivilla erityisesti terveyspalvelujen käytössä tekniikan kieli ei tarjoa riittävällä varmuudella yksiselitteisiä vastauksia: koneelta ei voi kysyä tulkintaongelmissa, tekeekö käyttäjä varmasti sen, mitä ohjelma pyytää. Varovaisuutta koettiin myös pankkipalvelujen käytössä, mikä herättää pelkoa virheiden tekemisestä.

”kyllähän siellä terveystiedoissa on jossakin on semmoisia, että jättää niin kun tulkinnanvaraa aika paljon. Siis että kun sä vastaat siellä, on yleensä se 3 vaihtoehtoa” (inhimillisen vuorovaikutuksen puute tiedon tulkinnaassa, terveyskyselyissä, aktiivit)

Avusteisessa, puolesta käytössä ja digittömyydessä laitteen käyttöä ja käyttöönottoa vaikeuttaa, jos käyttäjällä ei ole kokemusta laitteen käytöstä eikä tietotekninen sanasto ole tullut tutuksi. Vastauksissa korostuu kuilu digitukea tarjoavien henkilöiden ja käyttäjän välillä, koska yhteistä kieltä kuvata digitaalisten laitteiden ominaisuuksia sekä eri sovelluksia ei ole. Digittömien ja avusteisten vastauksissa kyse on perustavaa laatua olevissa ongelmissa operoida tarkoituksenmukaisella tavalla digitaalisessa ympäristössä, mikä tuli esille vaikeuksina kuvata ja nimetä sovelluksia. Kaikille toimijoille yhteistä oli saada digitukea, joka ottaa huomioon toimijoiden yksilölliset tarpeet ymmärtäen, ettei tekniikkaa kuvaava sanasto ole tuttua niille, joilla ei ole tietotekniikan asiantuntemusta.

”sattui olemaan semmoinen mies, joka osasi varmaan itse, mutta ei osannut neuvoa mua yhtään eli se oli ihan plus -0” (yhteisen kielen löytäminen ohjauksessa ja neuvonnassa, aktiivinen toimijuus)

Haastattelija: ”Niin sillä jollakin ”teknisellä laitteella yritit saada yhteyden?
Haastateltava: ”Niin niin tai jollakin Tai jollain määrättyllä. En mä tiedä, kun oon niin ulkona niistä kaikista niin niin, mutta näin mä sanoin heti Aamulehteen, että ei mulla oo semmoista, että mulle turha laittaa (mitään tarjouksia) kun ei mulla ole tietokonetta ja puhelin ei ole semmoinen” **(kielen ja käsitteistön hankaluus, digitön)**

6.2.3 Kriittisyys

Kriittinen suhtautuminen laitteisiin ja sovelluksiin ilmentää käyttöä rajoittavaa toimijuutta. Rajoittavaa toimijuutta esiintyy yhtä lailla digiä aktiivisesti käyttävien kuin avusteisesti käyttävien ryhmissä kuvaten digin käyttöä ja ei-käyttöä yksilöllisinä, kunkin omiin valintoihin perustuvana toimijuutena.

Aineistossa kriittinen suhtautuminen sovelluksiin tulee esiin aktiivisessa toimijudessa laitteen ja sovellusten käytön rajoittamisena silloin, kun laitteen ja sovellusten käyttöä ei koeta hyödyllisenä. Älypuhelin on laite, jonka käyttöä ei koeta tietoturvallisena verrattuna inhimilliseen vuorovaikutukseen, johon toimijat ovat perinteisesti tottuneet ja jota he arvostavat. Kyse on myös muutosvastarinnasta, jota koetaan itselle vieraita asioita kohtaan. Kyse ei tällöin ole osaamisen puuttumisesta vaan kriittisestä suhtautumisesta digitaalisiin palveluihin ja sovelluksiin, mikä tulee esille haluttomuutena opetella ja käyttää digilaitetta tai sovelluksia, mikäli laite tai jokin sovellus ei hyödytä.

Aineistossa yksi aktiivinen toimija ei halua omistaa eikä opetella älypuhelinia, mutta hyödyntää pöytäkonetta asioinneissaan, koska älypuhelimien ominaisuudet eivät ole tarpeellisia ja sen käyttö koetaan liian työlääksi oppia. Kun toinen kertoo viestittelevänsä älykännykällä liikaakin, toinen kertoo, että älykännykkä ei vastaa tarpeita ja sen käytön opettelu on hankalaa. Myös avusteisessa toimijudessa älykännykkää käytetään peruspuhelimien tavoin soittamiseen ja viestittelyyn eikä sen muita ominaisuuksia koeta tarpeelliseksi: tärkeämpää on asioida ihmisten kanssa henkilökohtaisesti.

”Mulla ei ole älykännykkää, mulla on mummo kännykkä, joo niin niin se kuuluu niinku tuota vuokraan, niin ja mä en ole hankkinut älykännykkää.

Kun minun ikäiseni ja minua nuoremmat, minua vanhemmat ja minun ystäväni niin niillä on niin kauheasti ongelmia niiden kanssa. mä oppisin sen, jos minä haluaisin” (ennakkoluulot käytön ongelmista vertaistiedon perusteella, aktiivi)

”No ajattelin, että mä luotan enemmän. ...ihmisiin vastustan kaikkia puhelinjuttuja mutta kyllä siis voin lähettää viestiä, soittaa ja vastata” (epäluulot digitaalista asiointia kohtaan, avusteinen)

6.2.4 Pelot ja ennakkoluulot

Aktiivisessa toimijuudessa käyttöä rajoittavat epäilevä ja käyttöä kontrolloiva suhtautuminen sovelluksiin. Tämä tulee esille epävarmuuksina sovellusten käytössä sekä virheiden pelkona silloin, kun kyse on itselle tärkeistä pankkipalveluista. Pelkoa koettiin pankkiasioinnissa ja henkilökohtaisten tietojen antamisessa itselle tuntemattomille tahoille. Epäluuloisuus sähköistä asiointia kohtaa voi johtaa käytön välttämiseen kokonaan, jolloin aktiivinen toimija päätyy perinteiseen tapaan hoitaa pankkiasiansa konttorilla huolimatta palvelun saavutettavuuteen liittyvistä haasteista. Kyse on tällöin valinnoista, joita eivät selitä puutteet osaamisessa.

”Mun vanhempi sisar sillä on ja netti mutta se ei hoida sillä esimerkiksi pankkiasioita, kun se ei luota pankkiasioissa nettiin vaan menee maksuautomaatille” (huolet nettipankkiasioinnin turvallisuudesta, aktiivit)

Huolet rikollisuudesta estävät ja rajoittavat laitteen käyttöä, koska pelkona ovat esimerkiksi pankkitunnusten joutuminen rikollisille verkko-ostoksia tehdessä. Huolta koettiin myös medialukutaidossa ja yhden aktiivin vastauksessa tämä tuli esille pelkona, että rikolliset ovat kriittistäkin käyttäjää taitavampia. Yhden aktiivin vastauksessa pöytäkonetta turvallisemmaksi hoitaa pankkiasioita, vaikkakin laitteesta riippumatta uhan tunne on läsnä kaikessa asiointissa, joissa henkilötietoja käsitellään.

”Huolestuneena ajattelen. Mä vielä jotenkin oon kartalla. Esimerkiksi en tee verkko-ostoksia, kun en uskalla panna pankkitunnuksia sinne” (epävarmuudet henkilötietojen luovuttamisesta sähköisessä asiointissa, aktiivinen toimijuus)

Uhaksi koettiin valetiedon leviäminen, jolloin nettitietoon ei enää voi luottaa eikä tiedosta voi varmistua, mikä rajoittaa laitteen ja sovellusten käyttöä entisestään. Käyttöä rajoittavia pelkoja voivat ylläpitää uutisointi verkkorikollisuudesta ja salasanojen kalastelemisesta ja oman turvallisuuden maksimoimisesta estämällä verkkopankin käytön kokonaan. Rajoittunutta käyttöä kuvaa myös yhden aktiivin kokemus epävarmuudesta nettipankkiasioinnin yhteydessä. Epävarmuus ei kuitenkaan estä laitteen käyttöä vaan rajoittuu huoleen käytön turvallisuudesta. Huolet ja pelot myös tuottavat varovaisuutta verkko-ostosten tekemisessä ja netin selaamisessa, mikäli käyttäjä ei ole varma sovelluksen turvallisuudesta.

”totta kai on niin paljon kaikennäköisiä näitä huijareita, jotka yrittävät saada jotain pankkitunnuksia taikka mitä nyt sitten onkin niiden yleistymisen ja sitten toi kuinka paljon meiltä kalastellaan tietoja erilaisia tietoja tuolla netissä, niin se on kyllä huolestuttavaa minusta” (huoli verkkorikollisuuden kasvusta tietojen kalastelussa, aktiivit)

Myös avusteisessa ja puolesta toimijuudessa pelot ja ennakkoluulot tulevat esiin älykännykän ominaisuuksia ja käytön turvallisuutta kohtaan. Toinen avusteisista koki, ettei älypuhelinta kannata hankkia, koska perinteinen puhelin toimii, älypuhelimien käyttö on kallista tai tuleekin vahingossa ostaneeksi puhelimen, jonka ominaisuuksia ei tarvitse arjessaan. Pelkoja ja ennakkoluuloja sävyttävät asianmukaisen tiedon puute laitteen ominaisuuksista sekä kohtaanto-ongelmat ostajan ja myyjän välillä. Ostotilanteessa asiakkaan ymmärrys ja osaaminen eivät tule riittävästi huomioituiksi. Laitteena älykännykkä on kiinnostava, mutta vieras. Tiedon puute laitteen ominaisuuksista ylläpitää ennakkoluuloja uutta ja itselle vierasta laitetta kohtaan, jolloin on turvallisempaa pitäytyä vanhassa tai pohtia peruspuhelimien tarpeellisuutta varapuhelimenä älykännykän rinnalla. Avusteisessa toimijuudessa ristiriitaan ei ole helppo löytää ratkaisua, koska kokemusta älylaitteen käytöstä ei ole ja tunteena pelot ja ennakkoluulot vaikeuttavat ostopäätöksen tekemistä.

”että kuukaudessa niistä menee aika paljon maksua. Ja tuleekin ostotilanteessa sitten vahinko? Mutta joo niinhän on kuulemma käynyt ja sitten ne joutuvat maksuvaikeuksiin (ennakkoluulot ja epätietoisuus laitteen ominaisuuksista ja kustannuksista, avusteinen toimijuus) ...jos hankkisin älykännykän, varmaan alkaisin pitämään kahta puhelinta” (peruspuhelimien käyttö varalla, avusteinen toimijuus)

Aktiivisessa toimijuudessa esiin nousi huoli tekoälyn ja robotisaation korvatesa kasvokkain tapahtuvat kontaktit. Huolta aiheuttaa myös tekoälyn eettisyys: pelot teknologian hyödyntämisestä myös rikollisiin tarkoituksiin. Turvallisuus nähtiin arvona, jota halutaan vaalia. Pelot rikollisuuden kasvusta tulevaisuudessa huoltaa, mikä ohjaa aktiivien valintoja, miten ja millaisiin tarkoituksiin digitaalisia sovelluksia uskalletaan käyttää. Verkkoo-ostosten välttely sekä kriittinen suhde nettitietoon tulivat esiin kahdessa aktiivin vastauksessa, mikä ennakoiki suhtautumista digitalisaation tuottamiin uhkakuviin myös tulevaisuudessa. Avusteisessa toimijuudessa korostuivat henkilökohtaisen palvelun luotettavuus sähköiseen asiointiin nähden.

”mä nyt koen, että mä olen itse vielä sen verran järjissäni, että mä en mene mihinkään tämmöisiin huijauksiin mutta mistä sen tietää, kun nämä huijarit tulee niin aina vaan fiksummiksi” (pelot verkkorikollisuuden kasvusta, aktiivinen toimijuus)

”Mun vanhempi sisar sillä on ja netti mutta se ei hoida sillä esimerkiksi pankkiasioita, kun se ei luota pankkiasioissa nettiin vaan menee maksuautomaatille” (epäluulot sähköistä pankkiasiointia kohtaan, aktiivinen toimijuus)

”No ajattelin, että mä luotan enemmän. ...ihmisiin vastustan kaikkia puhelinjuttuja mutta kyllä siis voin lähettää viestiä, soittaa ja vastata” (Henkilökohtaisen palvelun luotettavuus sähköiseen asiointiin nähden, avusteinen toimijuus)

6.2.5 Pitäytyminen perinteisessä - henkilökohtaisen palvelun arvostaminen

Toimijuusteorian valossa yksilöllisiä valintoja ohjaavat arvot ja arvostukset, jotka tässä aineistossa näyttäytyvät perinteisen asiakaspalvelun arvostamisena. Kaikilla toimijoilla digin käytön osaamisesta ja aktiivisuudesta riippumatta digitoimijuutta estää ja rajoittaa henkilökohtaisen palvelun puuttuminen digin käytön rinnalla tai sen sijasta. Kyse on arvoista ja arvostuksista, jotka luovat raamit, minkä verran ja millaisissa tilanteissa digitaalisia palveluja kukin käyttäjä on valmis hyödyntämään. Terveystilaan liittyvät kysymykset ja huolet koetaan edellyttävän

kohtaavaa vuorovaikutusta, mikä tulee esiin myös kaikkien toimijoiden vastauksissa. Aktiivien kohdalla kyse ei ole osaamattomuudesta, vaan tarpeesta kohtaavaan vuorovaikutukseen tilanteessa, jossa terveydentilaan liittyvät huolet herättävät tunteita ja joiden käsittelyyn digitaaliset asiointikanavat eivät riitä.

”terveysasiat monesti ovat tämmöisiä aika laaja-alaisia ja sitten kun niistä keskustelea voi tulla kysyttävää huolia tai erinäisiä tunteita vastaan, mihin taas robotti ei ehkä pysty” (inhimillisen vuorovaikutus terveyspalveluissa digin rinnalla, aktiivinen toimijuus)

Kaikissa toimijatyypeissä robotit koettiin epäinhimillisinä: robotit eivät vastaa kysymyksiin eikä niiden kanssa voi keskustella. Aktiivisessa toimijuudessa robotisaation nähtiin soveltuvan rajattuun palveluun, joka ei edellytä vuorovaikutusta ja ajatusten vaihtoa palvelun tarjoajan ja käyttäjän välillä. Keskustelu ammattilaisen kanssa suoraan ilman digitaalista välittyneisyyttä koettiin vuorovaikusta helpottavaksi ja tekevän tilaa kysymyksille ja aidolle inhimilliselle kohtaamiselle yhtä lailla digittömien kuin aktiivienkin vastauksissa. Kaikissa toimijuustyypeissä tuli esiin kokemus, jonka mukaan automatisoidut chat-palvelut eivät ymmärrä kysymyksiä eikä laitteiden kanssa voi kommunikoida. Tietokonevälitteisyys koettiin kankeana ja vieraannuttavana, koska robotin kanssa käyty keskustelu ei vastaa inhimillistä vuorovaikutusta.

*”mitä sen robotin kanssa on puhumista, se kysyy ja sä vastaat mutta sä et saa mitään vastausta kysymykseesi. Joo se vain esittää kysymykset, sillä siisti. Niin se on **Eli Henkilökohtainen puuttuu**, Niin. **Elikkä arvostat perinteistä palvelua?** Perinteistä palvelua. Joo. Ja se on paljon joustavampaa mitä on nuo monet muut” (inhimillisen vuorovaikutuksen ensisijaisuus asiakaspalvelussa, digittömät)*

Kaikki toimijat kokivat, etteivät etäkontaktit eivät korvaa kasvokkaista keskustelua ja kohtaamista. Erityisesti puolesta käytössä avusteisessa ja puolesta toimijuudessa etäkontaktit nähtiin yhteisen tilan puuttumisena palvelun tarjoajan ja käyttäjän välillä. Etäkontaktein tapahtuvaa tietokonevälitteistä läsnäoloa ei nähty läsnäolona lainkaan.

”Ei se kyllä se etäyhteys toimi. Kyllä pitäisi päästä kasvotusten sen lääkärin kanssa puhumaan eikä vaan tekstiviestinä tuuttaa vaan johonkin Kyllä

se on kyllä ihan niin se kasvoista kasvoihin se tapaaminen (inhimillisen vuorovaikutuksen ensisijaisuus terveystaloudessa, puolesta käyttö)

Aktiivisessa toimijuudessa etälääkärin käyttö palveluna rajautui huolina ja pelkoina oikeasta diagnosoinnista ja tietokonevälitteisyyden haittaavan diagnoosin tekemistä. Erityisesti digittömyydessä, avusteisessa toimijuudessa ja puolesta toimijuudessa henkilökohtainen palvelu nähtiin ensisijaisena asiointitapana, jota digitaalisten palvelujen ei koskaan pitäisi korvata riippumatta palvelun sisällöstä, kun aktiivien vastauksissa korostui henkilökohtainen ja kasvokkain tapahtuva palvelu digin rinnalla silloin, kun sille on tarvetta. Aktiivisessa toimijuudessa digin käyttö on mahdollisuus silloin, kun henkilökohtainen palvelu voidaan korvata digitaalisesti. Digitaalisen asioinnin lisääntyminen terveystaloudessa sen sijaan aiheuttavat huolta ja toisaalta kokemuksen vaikutusmahdollisuuksien puuttumisesta digitalisaation levitessä kaikille yhteiskunnan sektoreille.

”tiedä kuinka paljon se tulee yleistymään, että lääkäri on sulla tietokoneen päässä ja sä aukaiset suusi ja lääkäri katsoo sua kameran kautta, että onko sulla kurkku kipeä, että siihen kai tää maailma menee” (huolet digitaalista vastaanottoa kohtaan, aktiivinen toimijuus)

6.3 Digitoimijuuden rakenteellinen taso

6.3.1 Työ – ja koulutushistoria

Toimijuusteorian valossa työ- ja koulutushistoria, elämäntieteen linkittyneet muut ihmiset sekä aikaisemmat kokemukset ovat tuoneet mukanaan toisaalta rajoituksia ja esteitä, toisaalta mahdollisuuksia ja erilaisia kannustimia. Aineistossa aikaisempi työ- ja koulutushistoria tässä ikäryhmässä sellaisenaan tue digilaitteiden oppimista nykyajassa. Tekniikka on kehittynyt vauhdilla eikä vuosikymmenien takaisia laitteita voida verrata nykytekniikkaan, mikä tuli esiin kaikissa vastauksissa.

Koulutustaso ja työhistoria ovat hyödyttäneet osaa aktiiveista, jotka ovat käyttäneet tietokonetta (ATK:ta) työssään, jolloin kynnys tarttua digilaitteisiin nykyajassa on matalampi. Koulutustaso ja työhistoria ovat tuottaneet resursseja, jotka

ovat työkalupakissa valmiina toisin kuin sellaisella, jolla ei ole aikaisempaa kokemusta tietotekniikan käytöstä.

”ei mä oon käyttänyt niitä kaksikymmentäviisi vuotta niin kaikki sujuu kyllä joo” (aikaisempi työhistoria tukee digin käyttöä, aktiivi)

Toisaalta kiinnostua voi, vaikkei tietotekniikkaa työssään olisi tarvinnut. Tällöin kiinnostuksessa tai kiinnostumattomuudessa muilla ihmisillä on merkitystä. Yksi aktiivi kuvasi, kuinka osallistuminen järjestettyyn tietotekniikkaopetukseen toi rohkeutta kokeilla ja katsoa, millaisia mahdollisuuksia digitaalisten laitteiden käyttö avaa. Kyse on tässä vastauksessa uskalluksesta käyttää laitteita ja sovelluksia uuden oppimiseen, jolloin muilta ihmisiltä, tässä kohtaa kouluttajalta, saatu tuki on ollut käyttäjän tarpeita vastaavaa ja käyttöön rohkaisevaa käyttäjän lähtötasosta riippumatta.

”pohjan se anto se koulutus, että uskaltaa kokeilla ja katsoa niin, että tietää mitä siellä on ja uskaltaa niinku mennä” (aikaisempi tietotekniikkakoulutus tukee digin käyttöä, aktiivi)

Muut ihmiset voivat myös estää kiinnostumisen. Puolesta käytössä muut ihmiset ylläpitävät kiinnostumattomuutta: puoliso tai lapset kantavat vastuuta digitaalisesta asioinnista. Yksi avusteisista kertoi tietokoneen käytöstään 90-luvulla kuvaten sen olevan hankalaa ja vaikeatajuista ja muiden suhtautuvan häneen kielteisesti iän ja aseman perusteella, mikä aiheutti negatiivisen kokemuksen itsestä ikääntyneenä.

”koneet olivat oikein niitä vanhanaikaisia. Yhdeksänkymmentäluvulla kun mä olin työttömänä niin mä kävin työttömyys kurssinakin aivan sillä alkuperäisellä missä oli hakemisto polut ja kaikki ja niin vaikeatajuisella koneella. Meitä oli kaksi aina koneella. Joo siinä kurssilla se kesti meillä 3 kuukautta kai niin” (aikaisempi tietotekniikkakoulutus ei tue digin käyttöä, avusteinen)

Digiä käyttämättömien ryhmässä puolesta käyttöön tottunut kuvasi, ettei aiempi osallistuminen tietokonekurssille synnyttänyt mielenkiintoa laitteita kohtaan. Digittömän vastauksessa fyysinen työ teki tarpeettomaksi tietotekniikan opetteluun, eikä kiinnostusta oppia laitteen käyttöä ole syntynyt missään elämänvaiheessa.

Alla olevassa aineistoesimerkissä haastateltava vastaa, ettei ole törmännyt tietokoneeseen lainkaan työhistoriassaan, johon ei ole liittynyt tietotekniikan käyttöä.

”Siis et ole työelämässä törmännyt ATK:hon?”

*”En. Oon tehnyt ruumiillista työtä. En oo törmännyt muuhun kuin puhelimeen. Oon tykännyt tehdä ruumiillista työtä ja semmoista. **(aikaisempi työhistoria ei tue digin käyttöä, digitön)***

6.3.2 Kokemukset iästä ja asemasta

Yksilöllisessä elämäkulussa ikä asemoi yksilöt kronologiseen järjestykseen yhteiskunnassa. Aineistossa ikä kuvautuu ikääntyneiden sukupolvena, jota yhdistää yhteinen kokemus digitaalisesta yhteiskunnasta ympäristönä, johon ei synnytä. Puhetta sävyttävät käsitykset nuorista diginatiiveina, joilla on paremmat lähtökohdat oppia digin käyttöä vertaisiltaan vanhempiin ikäluokkiin verrattuna, mikä digittömällä ja eriasteisesti avusteisilla voivat estää digilaitteiden opettelu kokonaan. Tällöin käyttöä tai käyttämättömyyttä ennustavat pikemminkin asenne, halu tai haluttomuus oppia uutta sekä kiinnostus digilaitteita kohtaan sen mukaan, millaisia merkityksiä ikääntyneeseen oppijana liitetään. Kun myönteinen ikäkäsitys rohkaisee aktiiviseen käyttöön, digittömällä sekä puolesta käytössä ikä nähtiin negatiivisesti luovuttamisena: kokemuksena, jossa korostuu digitaaliseen yhteiskuntaan osallistumisen kuuluvan nuoremmille sukupolville.

*”Nuorilla, jotka on jo ala asteelta alkaen ollut (tekemisissä digilaitteiden kanssa) niillä on aivan eri lähtökohdat silloin siihen” **(yhteinen sukupolvi-kokemus, aktiivit)***

*”No se on vähän liian kovaa (digin kehitys), koska meitä ikäihmisiä on paljon, jotka ei ole koskaan käyttänyt mitään eikä halua opetellakaan enää” **(ikä estää digin opettelu, puolesta käyttö)***

Toinen avusteisista koki, että ikääntymiseen kohdistetaan ennakkoluuloja, joiden mukaan ikääntynyt ei voisi oppia tietokoneen käyttöä. Toisen avusteisen vastauksissa iän merkitys ei tullut esiin. Vastaukset kuvastavat ikäkäsitysten sosiaalisesti rakentuvaa luonnetta ja sitä, kuinka käsitykset muokkautuvat ja rakentuvat kertyneiden kokemusten pohjalta vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa.

”ei tuolla kovinkaan kivaa ollut siellä (tietokonekursillaakaan), kun sinne tuli niitä nuoria jätkiä ja ne hönkäili sitten kuule kaikkienkokoista, kun ne huomasiivat, että nuo vanhat ei pysy perässä niin kun ne oli työpaikoilta. Ja mä olin siellä työttömänä naisena. Niin niin heti tuli semmoinen ikävyys siihen niin” (ikäntyneet ennakkoluulojen kohteena, avusteiset)

Kokemukset ennakkoluuloista voivat muuntua negatiiviseksi identiteettikäsitteeksi itsestä oppijana, toisaalta käsitykset itsestä voivat myös muuttua muiden ihmisten rohkaisun ja myönteisen asennoitumisen avulla, mikä tulee esiin alla olevassa aineistoesimerkissä, jossa haastateltava vastaa saavansa rohkaisua käyttöön lapsiltaan. Myöskään positiivinen kokemus iästä ei estä tietokoneen käyttöä. Kysymys on asenteista ja halusta oppia. Digittömyydessä kokemus iästä voi estää laitteen käytön opetteluun kokonaan varsinkin, kun aiempi elämänsä historia ei ole tukenut laitteen opetteluun eikä se ole ollut välttämätöntä työhistorian aikana. Kokemusta sävyttää tarve pitäytyä perinteisen teknologian käytössä ja säilyttää toimintatapa samanlaisena myös ikäntyneenä.

”Niin elikkä nuorison kautta innostunut siitä? kyllä niin ja se on kiva, kun he suhtautuvat sitten myönteisesti, että ei luovuteta, tehdään niin ja niin niin Tsemppaavat sinua? kyllä joo” (rohkaistuminen käyttäjäksi lähiomaisen tuella, aktiivit)

”munkin äiti 80-vuotiaana opiskeli vielä tietokoneen, oli vaan niin kiinnostunut niin, pitää olla positiivinen asenne. se mun tätini, kun me lahjaksi ostettiin sille kännykkä ja itse se opetteli tekstiviestien lähettämisen, kirjasta opetteli. Ja minusta 80-vuotias on aika kauan elänyt. se on se asenne kaiken A ja O” (positiivinen ikäkäsitys ja asenne, aktiivit)

”En halua mitään digiä. Eihän tällä ikää opetella, kun mulla ei oo ollut kiinnostusta ollut tähänkään saakka” (ikä estää digin opetteluun, digittömät)

6.3.3 Digitoimijuuden yhteiskunnallinen taso - huolet tulevaisuudesta

Aineistossa kaikissa toimijuustyypeissä digitalisaation koettiin tuottavan erivoisuutta palvelujen saatavuudessa ja saavutettavuudessa henkilökohtaisen palvelun vähetessä edelleen. Ilmiön koettiin tuottavan erilaisia osallistumisen esteitä, jotka kuvautuvat aineistossa selviytymiseen liittyvinä huolina ja pelkoina tulevaisuudessa.

Taulukko 8 kuvaa eriarvoisuutta digitaalisten laitteiden ja palvelujen käytössä käytettävissä olevien resurssien, kustannusten sekä palvelun saatavuuden ja saavutettavuuden näkökulmista. Taulukossa alaluokat on muodostettu alkupe-
räisaineiston pohjalta tehtyjen pelkistysten avulla.

TAULUKKO 8. Eriarvoisuus rakenteissa – esteet ja rajoitteet

Yläluokka: Digitoimijuus rakenteissa – Esteet ja rajoitteet		
Alaluokka: eri-arvoisuus palvelujen saavu- tettavuudessa Aktiivinen toimijuus	<i>”kun nyt väijäämättä on tätä- ikäluokkaa niin kun kuuntelee ja seuraa niin kyllä useimpien kohdalla peli on menetetty to- taalisesti. Pankkiasiatkin hoide- taan tuolla jumalattomien jo- nojen takana tuolla tiskillä. No onneksi mä pärjään vielä niit- ten suhteen, kun ei niitä palve- lupaikkoja enää ole, kun tuolla jossain. Muutama tunnin siellä jonotat sitten tämmöiset puoli- kuntoiset ihmiset”</i>	Pelkistys: riippuvuus henkilökohtaisesta asiakaspalvelusta pankissa
eri-arvoisuus palvelujen saavu- tettavuudessa Digittömyys	<i>ja terveysasemillekin kun soit- taa niin odotat 10 tai 15 mi- nuuttia ja kukaan ei vastaa. Luetaan ensin pitkään se lita- nia, kuinka paljon maksaa tää puhelin soitto ja sitten jos ha- luat sen ja sen paina ykköstä kakkosta kolmosta nelosta</i>	riippuvuus henkilökohtaisesta asiakaspalvelusta terveyden- huollossa
eri-arvoisuus palvelun kustan- nuksissa Aktiivinen toimijuus	<i>ihmiset ovat eriarvoisessa ase- massa ja joku jopa syrjäytyy jaleus sitten ne, joilla ei ole tietokone taitoja tai mahdollisuutta käyt- tää niin tota maksaa kalliin hin- nan siitä, että ne menevät sinne pankkiin ja maksaa siellä aina- kin 5 € lasku vähintään</i>	henkilökohtaisen palvelun kal- leus
eri-arvoisuus resursseissa Avusteinen toimijuus	<i>Ei ole hyvä juttu, että ne piene- nevät ja kaikki menee sinnes- (nettiin) niin ensin tyrkytetään, että se on netistä tällä lailla. Kyllä joo, mutta kun sitten pitää ruveta sanomaan, ettei mulla ole niitä laitteita sitten</i>	henkilökohtaisen palvelun tois- sijaisuus digin rinnalla

Aktiivista toimijuutta koskettaa pankkipalvelujen saatavuus ja saavutettavuus sekä henkilökohtaisen, perinteisen asiakaspalvelun väheneminen. Kaikissa toimijatyypeissä koetaan huolestuneisuutta, jos henkilökohtaista asiakaspalvelua ei ole saatavilla tai sen saavutettavuus on työlästä. Eriarvoisuutta luo riippuvuus muista varsinkin, jos vaihtoehtoja käyttää digitaalisia palveluja ei ole. Aineistossa eriarvoisuus resursseissa näkyy avusteisen kokemuksessa, jonka mukaan palvelujärjestelmä olettaa lähtökohtaisesti digitaalisten laitteiden ja sovellusten käyttöä. Kokemuksessa välittyi kokemus eriarvoiseen asemaan joutumisesta, kun henkilöllä ei ole laitteita eikä osaamista käyttää niitä.

“ole hyvä juttu, että ne pienenevät ja kaikki menee sinne (nettiin) niin ensin tyrkytetään, että se on netistä tällä lailla. Kyllä joo, mutta kun sitten pitää ruveta sanomaan, ettei mulla ole niitä laitteita sitten” (kokemus digipalvelujen ensisijaisuudesta ja vaihtoehdottomuudesta, avusteinen)

Pankin perimät palvelumaksut, henkilökohtaisen palvelun väheneminen terveyspalveluissa sekä kokemukset osallistumisen vaihtoehdottomuudesta luovat pakkoja digitaaliseen yhteiskuntaan osallistumiselle. Aktiivin kokemuksessa välittyi huoli palvelun kalleudesta sekä palvelujen saatavuudessa ja saavutettavuudessa, mikäli asianosaisella ei ole käytössään digilaitteita. Vaikka eriarvoisuus ei toteudu aktiivisessa toimijuudessa, henkilö ottaa ongelman esille, mikä kertoo vertaiskokemuksesta ikääntyneenä. Yhtä lailla myös aktiivisessa toimijuudessa eteen voi tulla tilanne, ettei digitaalinen asiointi ole mahdollista, minkä vuoksi asia haluttiin ottaa esille.

“kun nyt vääjämättä on tätä ikäluokkaa niin kun kuuntelee ja seuraa niin kyllä useimpien kohdalla peli on menetetty totaalisesti. Pankkiasiatkin hoidetaan tuolla jumalattomien jonojen takana tuolla tiskillä. No onneksi mä pärjään vielä niitten suhteen, kun ei niitä palvelupaikkoja enää ole, kun tuolla jossain. Muutama tunnin siellä jonotat sitten tämmöiset puoli kuntoiset ihmiset” (aktiivisen toimijan huoli palvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta)

Aineistossa digitalisaation koettiin kehittyvän vauhdilla, jolloin omaksutut taidot ja käytännöt vanhentuvat uusien laitteiden ja sovellusten tullessa markkinoille. Huolet syrjäytymisestä ja mukana pysymisestä tulevat esille kaikissa käyttäjäryhmissä, jopa kokemuksina vaikutusmahdollisuuksien menettämisestä ikäänty-

neenä: muutosvauhdissa pysyminen nähtiin mieluumminkin nuorempien sukupolvien mahdollisuuksina ja haasteina. Aktiivisesti avusteisesti digiä käyttävien ryhmässä tuli esiin omakohtainen kokemus pakottautumisesta digin käyttöön ja kokemus henkilökohtaisen palvelun saavutettavuuden vaikeudesta, jopa mahdollisuudesta ilman digiä.

”meidät on pakotettu tähän, että jos en puhelimella soittamalla saa ketään kiinni, se maksaa ja ne sanoo, että vastaamme kohta tai hetkinen olette jonossa, kyllä siinä sitten se raha ratkaisee, silloin sä varaat ajan sieltä netistä” (vaihtoehtottomuus digille, aktiivinen toimijuus)

Kehityksen nopeus nousi esiin kaikissa toimijatyypeissä, mikä kertoo ikäihmisten syrjään jäämisestä, ellei vaihtoehtona ole henkilökohtainen palvelu puhelinsoiton päässä tai tapaamisella myös tulevaisuudessa. Digitalisaatiota ei sinällään vastusteta, kunhan rinnalla on mahdollisuus säilyttää oikeus asiointiin myös digittömänä. Digittömyydessä digitaaliset palvelut ovat mahdollisuus muille, muttei itselle. Vastauksessa tulee esiin tarve henkilökohtaiseen palveluun digin sijasta, jotta digitalisaatio välttämättömänä kehityskulkuna ei johtaisi syrjäytymiseen palvelujärjestelmästä. Taustalla on ajatus, että digin käytön rinnalla, digittömyyden pitäisi olla yhtäläinen mahdollisuus pysyä mukana kehityksessä ja että palvelujärjestelmän tulee ottaa huomioon kaikki käyttäjät riippumatta syistä, jotka digittömyyteen ovat johtaneet. Digittömän vastauksessa henkilökohtainen asiointi merkitsee asianmukaista palvelun käyttöä omista lähtökohdista käsin. Asiallista ei ole joutuminen kohtuuttoman eteen ilman realistisia mahdollisuuksia hyödyntää digilaitteita. Kyse on tasa-arvoisesta mahdollisuudesta osallistua digitalisoituvaan yhteiskuntaan lähtökohdista ja omista ominaisuuksista riippumatta.

”niin odotat 10 tai 15 minuuttia ja kukaan ei vastaa. Luetaan ensin pitkään se litania, kuinka paljon maksaa tää puhelin soitto ja sitten jos haluat sen ja sen paina ykköstä kakkosta kolmosta nelosta pitäisi olla tasapuolista meillekin niin kuin mulle. olkoon se sitten niille, jotka mitä haluaa, mutta pitäisi olla tämmöisille niinku minä, Että pystyisi toimimaan ihan asiallisesti” (henkilökohtaisen palvelun säilyminen, digittömyys)

Yks aktiivi kertoi huolistaan kotihoidon tulevaisuudesta. Tulevaisuutta värittävät huolet kotihoidon korvaamisesta digitaalisilla laitteilla ja palveluilla, joiden varassa toimintakyvyltään heikentyneenä joutuisi toimimaan. Tässä vastauksessa

digitaaliset laitteet eivät korvaa ihmisten välillä tapahtuvaa kasvokkaista vuorovaikutusta, kun kyseessä on riippuvuus ja tuen tarve muista ihmisistä, jotta arjesta voi selviytyä. Digitaaliset laitteet ja palvelut näyttävät tässä kontekstissa uhkakuvilta kotihoidon tulevaisuudessa, jos läsnä oleva vuorovaikutus jalkautumalla asiakkaan luokse häviää tai vähenee eikä apua ole tarjolla kuin rajatusti pelkästään syömisen ja lääkkeen oton seurantaan etäyhteyksin.

”mä oon testannut tämmöistä salkkua, missä oli kaikki verenpainemittarit ja dosetit ja joku älypuhelin mistä sai yhteyttä mun mieleen tuli ihan kauhea ajatus, että sitten kun mä oon vanha ja kykenemätön ja mulle tuodaan vaan se salkku, jonka kanssa mun täytyisi toimia niin että se kotihoito olisi sitä, ihan kamalaa” (inhimillisen vuorovaikutuksen korvautuminen älylaitteella, aktiivit)

”tämmöiset monet palvelut menevät pelkästään vaan tietokoneelle tulee niin en mä en mä siitä tykkää kyllä” (inhimillisen vuorovaikutuksen korvautuminen tietokoneilla, avusteiset)

6.4 Lähitorin merkitys digitoimijudessa

Aineistossa Lähitorin merkitys matalan kynnyksen kohtaamispaikkana nousi esiin kaikissa toimijatyypeissä. Tämä tuli esiin kokemuksena, ettei palvelun saamiselle aseteta ennakkoehtoja vaan henkilökuntaa voi lähestyä missä tahansa mieltä askarruttavassa asiassa. Tällöin asiakkaan ei tarvitse tietää, tuleeko hän oikealle ammattilaiselle vaan kaikki ammattilaiset asettuvat tasavertaiseen asemaan kohdatakseen asiakkaan esiin nostamia asioita tai ongelmia. Aineistoon peilaten Lähitorin toiminta vastaa ennaltaehkäisevän työn tavoitetta järjestää neuvontaa ja ohjausta arkeen ja arjen eri tilanteisiin yhden luukun periaatteella matalalla kynnyksellä (Patronen ym. 2015, 10).

Kaikissa toimijatyypeissä tärkeintä on kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen riippumatta ongelmasta tai sen laadusta. Aineistossa kokemus palvelun matalasta kynnyksestä tulee esiin rinnalle asettumisen arvostamisena, siten että ratkaisuja ongelmiin etsitään yhdessä, liittyivätpä nämä digin käytön pulmiin tai mihin tahansa muuhun arjen tilanteisiin. Arvostusta saavat osakseen työntekijät, joilla on roh-

keutta kertoa, jos eivät tiedä ratkaisua johonkin pulmaan. Arvokkaammaksi koettiin, että ongelma otetaan haltuun ja sitä aletaan selvittää yhteisesti asiakkaan kanssa.

”kaikki ovat saaneet neuvoa, jos sä vaan kysyt tai sitten niinku (yhdellä työntekijällä) on rohkeutta kysyä, että hei nyt tää kännykkä on hänelle vieras, että oliko sinulla hei tämän näköinen? Niin justiin, että hän on niinku hyvin tämmöinen, että etsii sitten itse apua. Ja tämmöisissä paikoissa aina joku” (avun saaminen akuuttiin ongelmaan ja aina voi luottaa siihen, että joku osaa, aktiivit)

Digitukea antavat myös vertaiset. Toimijatyyppit kokivat, että Lähitorilla aina on joku, jolla on tietoa ongelman ratkaisemiseksi. Vertaisohjauksessa toteutuvat kokemus tasavertaisuudesta digin käytössä sekä yhteisöllisestä ongelmaratkaisusta. Aktiivisessa toimijuudessa erityisesti käsityöpaja saa kiitosta tarjoamastaan digiavusta käyttöön liittyvissä ongelmatilanteissa. Lähitorilla asiakkaat ovat verkoston ympäröimiä eikä osallistujien ei tarvitse erikseen hakeutua digiohjaukseen, koska ympärillä on jatkuvasti muita ihmisiä, joiden puoleen voi kääntyä. Vertaisohjauksessa digipulmat ovat ikään kuin yhteisiä, jolloin kynnyksen pyytämiseen säilyy mahdollisimman matalana.

”Joo ja just niinku esimerkiksi tää lähitorin tyylinen, että jos mä en johonkin pääse. Ja en osaa soittaa johonkin mä tuun tänne ja kysyn ja meillä on tuo kädentaito paja niin siellä, kun ääneen sanoo niin joku aina tietää niin (henkilökohtainen apu akuuteissa ongelmissa, aktiivit) Vertaistuki joo se on oikea sana” (vertaistuki ja vertaisohjaus akuuteissa ongelmissa, aktiivit)

Lähitorilla henkilökohtainen ja perinteinen asiakaspalvelu on aina mahdollista ja tarvittaessa apua saa etäasiointipisteellä Kelan kanssa, mikäli asiakkaalla on käytössään verkkopalvelutunnukset, mutta mahdollisuutta digilaitteen käyttöön ei ole. Lähitorilla digiosaamista ei edellytetä. Avusteisista toinen kertoo maksaneensa laskujaan säännöllisesti henkilökunnan tukemana, mikä kertoo luottamuksesta työntekijöihin ja ylläpitää näin osallisuutta digitalisoituvaan yhteiskuntaan. Kaikki toimijat eivät digiapua tarvitse. Eri toimijoille digitaaloista riippumatta on tärkeää voida osallistua Lähitorilla järjestettyihin tapahtumiin ja harrastuksiin. Tärkeäksi koettiin, että digiohjausta on tarvittaessa saatavilla muun toiminnan ohessa. Koettiin, että digilaitteen käyttöön liittyvät ongelmat saattavat tulla yllättäen, jolloin muiden ihmisten ja henkilökunnan tuki tulee olla helposti saatavilla.

Aktiivisessa toimijuudessa on tärkeää saada nykäistä hihasta digin käyttöön liitetyissä ongelmatilanteissa. Luottamus siihen, että aina on joku, joka osaa auttaa ylläpitää toimijuutta ongelmien sattuessa.

”Tää on niin kuin minulle semmoinen, että riittää, että nykäisen hihasta, kun tulee akuutti tilanne. Se on niinku tärkeämpi se akuutti tilanne ja siihen saaha apua. Matalalla kynnyksellä just” (avun saaminen akuutteihin ongelmatilanteisiin, aktiivi)

”mä oon tässä (Lähitorilla) jo monet vuodet maksanut, kun ne mailailevat kaikki valmiiksi, ja ne näppäilevät ne sinne, että mä en koske muuhun kuin salasanaan”. (perinteinen asiakaspalvelu on mahdollista eikä digin osamista edellytetä, avusteinen)

Aineiston perusteella Lähitori ei profiloitunut digiohjauksen neuvonta ja ohjauspisteeksi. Sen sijaan tärkeänä pidettiin, että digiohjausta on tarvittaessa saatavilla. Vetovoimatekijänä osallistua Lähitorin toimintaan pidettiin ruokailua, tapahtumia ja erilaisia harrastusmahdollisuuksia. Myös Lähitorin tavoitteena on, että asiakkaat oppivat hyödyntämään palveluja erilaisten tapahtumien kautta. Tärkeäksi koettiin kohtaaminen ja yksilöllisten tarpeiden huomioiminen sekä tietoisuus digituen saatavuudesta tarpeen mukaan. Aktiivisessa toimijuudessa tärkeänä pidettiin toimintaa, joka toteutetaan yhden luukun periaatteella ilman, että asiakas joutuu ongelmiseen asioimaan usean eri palvelun tarjoajan kanssa.

Digittömyydessä, avusteisessa ja puolesta toimijuudessa on tärkeää, että voi kohdata muita ihmisiä ja lievittää yksinäisyyden kokemusta. Kohtaaminen on tärkeää myös siksi, että aineistossa ikäihmiset digin käytöstä riippumatta arvostavat henkilökohtaisuutta. Tarve kohtaamiselle tukee aiempaa tutkimusta ikäihmisistä heterogeenisena teknologisten laitteiden käyttäjäryhmänä, jossa esiintyy digin käyttöä, mutta myös tarvetta henkilökohtaiselle asiakaspalvelulle ilman tietokonevälitteisyyttä.

”Kun mä täälläkin käyn niin just se, että kun täällä on ihmisten kanssa kasvokkain, saa jutella ja kaikkia niin tota se on. Se on mun mielestä mulle tärkeätä” (henkilökohtaisten kohtaamisten tärkeys, avusteinen toimijuus)

Digittömydessä tässä aineistossa Lähitorilla tarjottu matalan kynnyksen palvelu on osallisuuden ehto. Jalkautumista palvelujen äärelle helpottaa myös Lähitorin sijainnin läheisyys.

*”täysin juu, tää on minun pelastukseni. Sen jälkeen, kun mä jäin 10 vuotta sitten yksin ja onneksi asun tuossa kadun toisella puolella, kun tää aukesi!”
(sijainnin läheisyys ja kohtaamispaikka yksinäisille, digittömät)*

Aineistossa haastateltavat arvostivat sitä, ettei palvelun saaminen ei ole riippuvaista digin käytön osaamisesta tai halusta käyttää digiä. Palvelua saa kukin omista tarpeistaan ja lähtökohdistaan käsin helposti ja matalalla kynnyksellä. Arvostusta saavat osakseen henkilökunta, joka mahdollistaa digiasioinnin puolesta eikä syytä digittömyyteen kysytä. Riittää, että asiakkaalla on palvelun tarve, johon etsitään yhteisesti ratkaisuja eikä ennakkoehtoja palvelujen saamiselle aseteta. Matala kynnyks tulee esiin tilanteissa, joissa henkilökuntaa on helposti saatavilla ja mieltä askarruttavissa kysymyksissä voi kääntyä kenen tahansa työntekijän puoleen. Koettiin, ettei ohjauksen ja neuvonnan tarvetta ei tarvitse kyseenalaistaa vaan kysyä voi mitä tahansa asiaa, joka mietityttää, koskevat ne sitten kotiin tuotuja palveluja tai opastusta digilaitteen sovelluksen käytössä. Aktiiveilla riittää, että voi nykäistä hihasta, kun tulee akuutti tilanne. Avusteiset pitävät arvossa puolesta toimimista silloin, kun laitteen tai sovelluksen käyttö ei onnistu. Puolesta toimimisessa korostuu perinteisen asiakaspalvelun arvostaminen ja mahdollistuminen kunkin omista lähtökohdista ja arvostuksista käsin. Digin käyttöä ei ole pakko osata, ellei siihen ole halua tai kiinnostusta. Aktiivisessa toimijuudessa pidettiin tärkeänä kunkin toimijan omia toiveita ja lähtökoh-
tia sekä kokemusta siitä, että digitukea on tarjolla muun toiminnan ohessa.

”Haen joskus jotain tietoa, kun käyn tuolla syömässä, tulee jotain kysymyksiä niin täältä saa vastauksen sitten” (vastauksen saaminen matalalla kynnyksellä muun toiminnan ohessa, avusteinen)

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

7.1 Digitoimijuuden yksilöllinen ulottuvuus

Tässä opinnäytetyössä olen tutkinut ikäihmisten digin käytön esteitä, rajoitteita ja mahdollisuuksia yksilöllisinä digitoimijuuksina ja analysoinut toimijuutta ohjaavia ja sääteleviä rakenteellisia ulottuvuuksia yksilön elämänculussa ja digitalisoitu- vassa palvelujärjestelmässä. Olen nojannut analyysissäni Birklandin (2019) tut- kimukseen teknologiaan käyttävistä ikäihmisistä sekä Jyrki Jyrkämän vuosina 2005, 2007, 2010, 2013 ja 2022 julkaistuihin toimijuusteoriaa käsitteleviin tutki- muksiin. Tutkimustani ovat taustoittaneet ikäihmisten digiosallisuutta ja digitaal- ista kuilua käsittelevät tutkimukset.

Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä olen esittänyt, millaisia esteitä, rajoitteita ja mahdollisuuksia ikäihmisten digin käyttöön liittyy ja millaista toimijuutta ne ilmen- tävät. Johtopäätöksenä esitetään, että digin käytön esteitä, rajoitteita ja mahdol- lisuuksia voidaan tarkastella toimijuusteorian mukaisesti kolmella eri ulottuvuu- della, joita ovat toimijuuden yksilölliset, elämäncululliset ja yhteiskunnan raken- teita peilaavat ulottuvuudet. Yksilön tasolla esteet ja rajoitteet, jotka tulevat esiin toimintakyvyn rajoitteina, pelkoina, ennakkoluuloina sekä perinteisessä palve- lussa pitäytymisenä, ilmentävät digin käyttöä estävää ja rajoittavaa toimijuutta. Mahdollisuuksia ilmentävät muut ihmiset ja verkostot, jotka tukevat ja ylläpitävät toimijuutta. Yksilön tasolla toimijatyypit ovat verrattavissa Birkland (2019) tutki- mukseen käyttäjäprofiileista. Taulukko 9 kiteyttää, millaisia toimijat ovat luonteel- taan.

TAULUKKO 9. Digitoimijat – toimijuuden yksilöllinen ulottuvuus

Aktiivinen toimijuus		
<i>Tuen tarve akuuteissa ongelmissa</i>	<i>sosiaalinen käytännöllinen</i>	<i>perinteisessä pitäytyvä, kriittinen</i>
Avusteinen toimijuus		
<i>muut ihmiset toimijuuden ehtona</i>	<i>käytännöllinen</i>	<i>kriittinen, perinteisessä pitäytyvä</i>
Puolesta toimijuus		
<i>muut ihmiset toimijuuden ehtona</i>	<i>perinteisessä pitäytyvä</i>	<i>kriittinen</i>
Digittömyys		
<i>ei tuen tarvetta</i>	<i>perinteisessä pitäytyvä</i>	<i>digittömyys valintana ja vaihtoehtona</i>

Taulukossa 9 digitoimijuus on kiteytetty yhdistelmäksi esteitä, rajoitteita ja mahdollisuuksia sen mukaan, millaisina toimijat digin käytön kokevat ja miten siihen suhtautuvat. Toimijuus on yhtäaikaaisesti digin käyttöä, ei-käyttöä, avusteista käyttöä ja puolesta käyttöä. Myös aktiiviseen toimijuuteen liittyy ei-käyttöä, mikä tuli esiin kriittisenä ja epäilevänä suhtautumisena sekä pitäytymisenä peruspuhelimesta älykännykän sijasta. Toimijuutta säätelevät ja ohjaavat erilaiset digin tuen tarpeet sekä toimijatyyppien tekemät yksilölliset valinnat digin käytön ja ei-käytön välillä. Toimijuuden luonne määrittelee, kuinka aktiivisesti ja halukkaasti toimijat tarttuvat digilaitteisiin ja palveluihin. Tuloksissa valintoja ohjasivat eritasoiset osaamiset sekä motivaatiota ilmentävät tekijät, kuten halu tai haluamattomuus oppia laitteen ja sovelluksen käyttöä. Toimijatyypeissä osaaminen ja haluaminen ilmenivät digin käytön mahdollisuuksina aktiivisessa toimijuudessa. Avusteisessa, puolesta toimijuudessa ja digittömyydessä toimijuutta ylläpitivät ja mahdollistivat muilta ihmisiltä saatu tuki sekä henkilökohtaisen palvelun saatavuus.

Tuloksissa pelot, ennakkoluulot, kriittisyys, kiinnostuksen puute ja henkilökohtaisessa ja perinteisessä asiakaspalvelussa pitäytyminen sekä myös toimintakyvyn haasteet ilmenivät eri tavoin esteinä ja rajoitteina kaikissa toimijatyypeissä. Täysin itsenäistä käyttöä ei esiintynyt kenelläkään. Aktiivisessa toimijuudessa tuen tarve ilmeni akuuteissa sovelluksen käyttöön liittyvissä ongelmatilanteissa, avus-

teisessa, puolesta toimijuudessa ja digittömyydessä tuen tarve oli laaja-alaisempaa, mikä näyttäytyi erilaisissa digin käyttötilanteissa avustettuna käyttönä ja puolesta käyttönä. Digittömyydessä ja puolesta toimijuudessa digitaaliset palvelut eivät olleet vaihtoehto vaan ehtona ja mahdollisuutena toimijuudelle olivat henkilökohtainen asiakaspalvelu ja lähiverkoston tuki kaikissa arjen asioinneissa.

Johtopäätöksenä esitetään, että yksilön tasolla ikäihmisten digin käytön esteet ja rajoitteet eivät estä toimijuutta niin kauan, kun henkilökohtaista palvelua on saatavilla digin käyttöön liittyvissä ongelmatilanteissa. Toimijuuden näkökulmasta esteet ja rajoitteet digin käytössä eivät tarkoita dikotomisesti digitaalista kuilua vaan erot digin käytön taidoissa, ja käytön aktiivisuudessa ilmentävät yksilöllisiä toimijuuksia: erilaisia tapoja osallistua digitalisoituvaan yhteiskuntaan esteistä ja rajoitteista riippumatta. Kyse on valinnoista, joita ikääntyneet tekevät arjessaan digitaalisten ja perinteisten teknologioiden ja palvelujen välillä. Tällöin myös digittömyys on digitoimijuutta: digittömiin palveluvaihtoehtoihin turvautumista vaihtoehtoisena toimintatapana selviytyä ja pärjätä digitalisoituvassa yhteiskunnassa. Kyse on digittömän itse määrittelemästä suhteesta digitalisoituvaan yhteiskuntaan, eivätkä esteet ja rajoitteet estä toimijuutta niin kauan, kun henkilökohtainen palvelu sekä lähiverkostot tarjoavat ja ylläpitävät osallisuutta digitalisoituvassa yhteiskunnassa.

“Kun on yksinäinen ihminen, joo se on varmastikin, että silloin on kyllä täysin hukassa”

Yksin jääminen digitaalista asiointia vaativissa ongelmissa on riski syrjäytymiselle. Johtopäätöksenä esitetään, että ilman tukea tai mahdollisuutta henkilökohtaiseen asiakaspalveluun riskinä on syrjäytyminen palvelujärjestelmästä avusteisessa, puolesta toimijuudessa ja digittömyydessä. Myös aktiivisessa toimijuudessa esiintyy tilanteita, jolloin käyttäjä voi kokea olevansa digitaalisessa kuilussa, mikäli sovelluksen käytön ongelmissa ei ole ketään, jonka puoleen kääntyä. Tässä aineistossa erona muihin toimijatyyppeihin kuilu on tilapäinen, koska aktiivisessa toimijuudessa resurssit oppia ja käyttää digilaitteita on avusteista, puolesta toimijuutta ja digittömyyttä paremmat. Lisäksi tukena ovat lähiverkoston kuulumat ystävät ja sukulaiset.

Johtopäätöksenä esitetään, että digitoimijuus yksilöllinen ulottuvuus tukee aiempaa tutkimusta ikäihmisistä teknologisten laitteiden käyttäjinä sekä tukevat teoriaa toimijuuden eri modaliteeteista. Toimijuusteorian mukaan toimijuus sisältää yksilöllisiä valintatilanteita, joita voidaan tarkastella erilaisina kykenemisinä, osaamisina, haluamisina, tuntemisina, voimisinä ja pakkoina (Jyrkämä 2022, 348–349). Toimijuus yhdistyy Birklandin (2019) tutkimukseen ikäihmisistä erilaisia teknologisten laitteiden käyttäjinä.

Tuloksissa Birklandin (2019) tutkimustuloksissa käyttäjätyypit ilmensivät toimijuutta siten, että innostunut ja sosiaalinen käyttö kuvautuvat aktiivisena toimijuu-
tena ja perinteisiä teknologisia laitteita käyttävät avusteisena, puolesta toimijuu-
tena ja digittömyytenä. Käytännölliset ja käyttöönsä epäilevät ja kontrolloivat tyypit
kuvasivat aktiivisessa toimijuudessa esteitä ja rajoitteita, jotka eivät selity osaa-
misen puuttumisena, vaan digin käyttöä rajoittavat ja estävät toimijuusteorian mu-
kaiset haluamiset, kykenemiset, voimiset ja tuntemiset. Koska kyse on arjen va-
linnoista, digitoimijuus ei ole jotain, jota on tai ei ole. Toimijuusteoriaan peilaten
kyse on yhtä lailla toimijuuden potentiaalista, jolloin osaaminen tarkoittaa taitoa,
joka on olemassa potentiaalisesti, mutta henkilö ei juuri nyt kykene tai halua. Voi-
misen ulottuvuus liittyy mahdollisuuksiin ja tunteminen henkilön tunteisiin, arvoi-
hin ja arvostuksiin (Jyrkämä, 2022, 348.). Johtopäätöksenä digitoimijuus yksilöl-
lisenä ulottuvuutena on moniulotteinen ilmiö erilaisia esteitä, rajoitteita ja käytön
mahdollisuuksia. Toimijuus kussakin digin käytön tilanteessa on samalla altis
muutokselle. Aktiivinen toimijuus voi muuttua avusteiksi tai puolesta toimijuudeksi
silloin, kun toimintakyvyn rajoitteet estävät toimijuuden, kuten äkillistä sairastu-
mista kuvaavassa esimerkissä aineistossa. Myös asenteet ovat alttiita muutok-
selle, jolloin avusteinen toimijuus voi muuttua aktiiviseksi läheisten rohkaise-
mana.

*”Niin elikkä nuorison kautta innostunut siitä? kyllä niin ja se on kiva, kun
he suhtautuvat sitten myönteisesti, että ei luovuteta, tehdään niin ja niin
niin Tsemppaavat sinua? kyllä joo”*

Tuloksissa yhteistä kaikille toimijatyypeille oli henkilökohtaisen palvelun arvosta-
minen joko digin käytön rinnalla tai sen korvaajana. Johtopäätöksenä henkilökoh-

taisen palvelun arvostaminen vertautuu Birklandin (2019) käyttäjäprofiileista perinteisissä teknologioissa pitäytyvään tyyppiin, joka ei käytä tai jolla ei ole käytössään digitaalisia laitteita. Toimijuusteorian valossa henkilökohtaisuus on valinta, jota ohjaavat arvot ja arvostukset. Johtopäätöksenä tässä aineistossa pitäytymistä perinteisessä käyttötavassa ei voida lokeroida yhteen toimijatyyppiin kuuluvaksi ominaisuudeksi. Valintana perinteisen teknologian, kuten peruspuhelimen käyttö henkilökohtaisessa asiointissa koskee yhtä lailla aktiivista diginkäyttäjää kuin ei-käyttäjääkin joko digin käytön rinnalla tai sen korvaajana.

Aiemmissa tutkimuksissa ikäihmiset on nähty laajasti heterogeenisena digin käyttäjäryhmänä, jossa itsenäisen ja aktiivisen käytön rinnalla esiintyy erilaista yhteiskäyttöä, avustettua käyttöä ja puolesta käyttöä. Erotettavissa ovat ei-käyttäjät, jotka ovat luopuneet digin käytöstä esimerkiksi terveydellisistä syistä tai eivät ole koskaan digiä käyttäneet (Rasi & Taipale 2020, 39.). Johtopäätöksenä aiempaan tutkimukseen peilaten heterogeenisuus digitoimijuudessa tarkoittaa yhtäaikaista digin käyttönä, valikoivana ja rajoitettuna käyttönä, avustettuna käyttönä, puolesta käyttönä ja digittömyytenä eikä toimijuutta estä puutteet digitaadoissa. Tarkasteltaessa ikäihmisiä heterogeenisena digin käyttäjäryhmänä aiemmat tutkimustulokset ovat saman suuntaisia Birklandin (2019) sekä toimijuusteoriaa 2005–2022 välisenä aikana julkaistujen tutkimuksen kanssa. Laajassa kuvassa tutkimukset kiteytyvät teoriaan toimijuudesta: ikäihmisistä erilaisina osallistujina digitalisoituvassa palveluverkostossa. Erot ilmenevät näkökulmien valinnassa, ja näkökulmina digitaalinen kuilu ja digiosallisuus eivät ole ongelmattomia: puutteet digitaadoissa eivät yksiselitteisesti tarkoita digitaalista kuilua, kun käsitteitä peilataan teoriaan toimijuudesta.

Tässä aineistossa digitoimijuus yksilöllisenä ulottuvuutena tarkoittaa osallisuutta, joka mahdollistuu ja jota voidaan ylläpitää lähiverkoston ja henkilökohtaisen asiakaspalvelun tuella digin käyttötaidoista riippumatta. Kyse on yhtä lailla yksilöiden tekemistä valinnoista, jotka ohjaavat toimijuutta kussakin toimijatyyppissä ja myös saman toimijatyyppien sisällä. Valintoja ohjaavat modaliteetit ovat yhteydessä motivaatioon oppia ja käyttää digilaitteita ja palveluja toisaalta estäen ja rajoittaen, toisaalta mahdollistaen digitaaliseen yhteiskuntaan osallistumisen. Johto-

päätöksenä digitoimijuus yksilön tasolla on moniulotteinen ilmiö erilaisia ”digikui-
luja”, kuilusta ulospääsemisiä, käyttöä ja ei-käyttöä kunkin ikäihmisen omien tar-
peiden mukaisesti.

7.2 Digitoimijuuden elämänkulku – ja yhteiskunnallinen ulottuvuus

Toisena tutkimuskysymyksenä olen pyrkinyt vastaamaan kysymykseen, Miten yksilön elämänkulkuun sekä yhteiskunnan digitalisoitumiseen liittyvät rakenteelli-
set tekijät ovat digitoimijuutta ohjanneet. Jyrkämän (2007) mukaan ihmiset raken-
tavat omaa elämänkulkuaan ja tulevaisuuttaan hyödyntäen olemassa olevia re-
sursseja valintoja tehden ajassa ja paikassa yhteiskunnallisten olosuhteiden
avaamien mahdollisuuksien, ehtojen ja rajoitusten puitteissa (Jyrkämä 2007,
204–205).

TAULUKKO 10. Digitoimijuus elämänkulussa ja yhteiskunnan rakenteissa

Toimijuuden elämänkulun ulottuvuus	<i>Aktiivinen toi- mijuus</i>	<i>Avusteinen toimijuus</i>	<i>Puolesta toi- miuus</i>	<i>Digittömyys</i>
<i>aikaisemmat kokemukset</i>	<i>tuki ja kannus- tus, nuorem- ilta oppimi- nen</i>	<i>ikävät koke- mukset tieto- koneen opet- telusta</i>	<i>kiinnostuksen puute, omai- set puolesta toimijoina</i>	<i>elämänhistori- assa tietoinen kiinnostumat- tomuus tieto- konetta koh- taan. Digittö- myys arvova- lintana</i>
<i>palvelujen saatavuus ja saavutetta- vuus, pakot ja välttämättö- myydet</i>	<i>työkokemus ja koulutus tukevat digin käyttöä, mutta eivät selitä</i>	<i>työkokemus ja koulutus eivät tue digin käyttöä</i>		
<i>ikä</i>	<i>ikä ei selitä di- gin käyttöä</i>	<i>ikäntyvä en- nakkoluulojen kohteena</i>	<i>digiosaaminen</i>	<i>mielummin nuorten asia</i>
<i>ikäkäsityksissä yhteistä</i>	<i>toimintakykyyn liittyvät haasteet tulevaisuudessa</i>			
Toimijuuden yhteiskunnallinen ulottuvuus				

Taulukko 10 kiteyttää, millä tavoin elämänkulussa aikaisemmat kokemukset, työ- ja koulutushistoria, ikä sekä muut ihmiset ja verkostot ovat vaikuttaneet toimijuuteen sekä millaisia ehtoja digitalisoitua palvelujärjestelmä toimijuudelle asettaa. Johtopäätöksenä elämänkulun tapahtumat, ikä ja asema ovat vaikuttaneet digin käytön tapoihin ja käyttämättömyyteen siten, että aikaisemmat kokemukset tietotekniikasta sekä aiempi koulutustaso ovat joko lisänneet tai heikentäneet halukkuutta oppia ja ylläpitää tietoteknisiä taitoja. Aktiiviset toimijat, joille tietokoneen käyttö työelämässä on ollut tuttua, tarttuvat tässä aineistossa digiin myös eläkeiässä. Digittömyydessä ja avusteisessa toimijuudessa ruumiillinen työ ei kannusta digin käytön opetteluun tai käyttö rajautuu vain itselle tärkeiden ja välttämättömien sovellusten käyttöön muiden tukemana.

Toisaalta kokemattomuus tietotekniikasta ei suoraan selitä käyttämättömyyttä eläkeiässä, mikä tuli esiin yhden aktiivisen toimijan vastauksessa kysyessäni häneltä työ- ja koulutustaustaa. Hänellä kiinnostus oppia laitteen käyttöä tuli esiin harrastuneisuudessa ja osallistumisena digiopetukseen. Digitöntä lukuun ottamatta kaikilla haastateltavilla oli kokemuksia tietotekniikasta. ATK ja näyttöpäätteellä työskentely oli tuttua ja yksi aktiiveista oli tutustunut internetiin työhistoriansa loppuvaiheessa silloin, kun internet teki vasta tuloaan. Hänellä kiinnostus laitteita kohtaan jatkui myös eläkeiässä.

Johtopäätöksenä aiempien kokemusten perusteella ei voida suoraan päätellä, käyttääkö henkilö arjessaan digilaitteita. Johtopäätös tukee Jyrki Jyrkämän (2022) julkaistua tutkimusta, jonka mukaan digitalisaatio muokkaa jatkuvasti toimijuutta. Osaamiset, kykenemiset ja voimiset ovat jatkuvassa liikkeessä ja muuttuvat elämänkulussa. (Jyrkämä 2022, 348.) Toimijuudessa on kyse tilanteellisuudesta ja olosuhteiden luomista mahdollisuuksista ja rajoituksista etsiä ja löytää kulloisessakin tilanteessa itselle mahdollisia vaihtoehtoja (Jyrkämä 2022, 346–347). Yhteiskunnan rakenteellisella tasolla kyse on palvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta. Tästä näkökulmasta ne, joilla on parhaat resurssit pystyvät hyödyntämään digitaalisia laitteita ja palveluja todennäköisemmin verrattuna niihin, joilla resursseja ei ole. Toisaalta ei-käyttö on myös arvovalinta, mikä tuli esiin digittömän näkemyksissä digilaitteiden toisarvoisuudesta henkilökohtaiseen palveluun verrattuna. Toisaalta kyse on myös pakoista ja välttämättömyyksistä

käyttää digitaalisia palveluja, koska vaihtoehtoja saada palvelu muulla tavoin on rajoitettua.

”meidät on pakotettu tähän, että jos en puhelimella soittamalla saa ketään kiinni, se maksaa ja ne sanoo, että vastaamme kohta tai hetkinen olette jonossa, kyllä siinä sitten se raha ratkaisee, silloin sä varaat ajan sieltä netistä”

Elämäkulussa iän karttumisella on merkitystä. Kaikki toimijatyytit ymmärtävät ikääntymisen tuovan mukanaan rajoitteita ja esteitä, jotka liittyvät toimintakykyyn tulevaisuudessa. Kaikilla ikä itsessään ei selitä digin käyttöä tai käyttämättömyyttä nykyhetkessä. Toisaalta iän voidaan nähdä estävän, toisaalta sillä ei ole merkitystä opetella uusia asioita. Avusteisessa toimijuudessa kielteiset kokemukset omasta iästä tietotekniikkakurssilla eivät suoraan selittäneet pitäytymistä peruspuhelimessa. Kokemuksessa välittyi mieluummin tietotekniikkakurssille osallistuvien muiden ihmisten ennakkoluulot ikääntyvää oppijaa kohtaan. Sen sijaan puolesta toimijuudessa ja digittömyydessä ikääntyminen esitetään käytön esteenä. Ikääntyminen nähdään luovuttamisena ja digin käytön kuuluvan luontevimmin nuoremmille sukupolville. Käyttämättömyyttä ylläpitävät toimivat läheisverkostot, jonka turvin digin käyttöä ei tarvitse oppia. Lähiverkostossa lapset edustavat nuorempaa sukupolvea, jotka auttavat ja joihin voi ikääntyneenä ja tietokonetta oppimattomana tukeutua. Lähiverkostot, joihin kuuluu itseä nuorempaa väkeä, ovat tärkeitä kaikille toimijoille ja erityinen riippuvuus verkostoista tulee esiin puolesta toimijuudessa ja avusteisessa toimijuudessa.

7.3 Lähitori digitoimijuuden mahdollistajana

Rakenteellisella tasolla ehtoja toimijuudelle asettaa digitalisoituva palvelujärjestelmä. Digiosallisuuden valossa kyse palvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta, joilla viitataan palvelujen järjestämiseen ja resurssointiin organisaation tasolla sekä yksilön digitaitoihin ja edellytyksiin hyödyntää palveluja (Hänninen & ym. 2021, 26). Trendinä digitaalisten palvelujen lisääntymisen kaikkialla yhteiskunnassa koettiin tuottavat kokemuksia välttämättömyydestä ja pakosta pysyä mukana kehityksessä. Välttämättömyydet ja pakot tuottavat myös huolia omasta

pärjäämisestä tulevaisuuden digiyhteiskunnassa. Huolet liittyvät palvelujen saatavuuteen ja saavutettavuuteen nykyhetkessä ja tulevaisuudessa.

Kolmas tutkimuskysymykseni koskee Lähitorin merkitystä digituen tarjoajana. Palvelumallina ja siten rakenteena Lähitori tarjoaa puitteet yhteisöllisyydelle ja vertaiskokemuksille digin käytön ongelmatilanteissa. Tämän aineiston perusteella johtopäätöksenä esitetään, että Lähitorin merkitys ikäihmisille on suuri, koska kaikilla ole lähiomaisia eikä ystäviä, joiden kanssa viettää aikaa tai jotka auttaisivat digin käytön ongelmissa. Johtopäätöksenä Lähitorin toiminta tukee tutkimusta Lähitoreista matalan kynnyksen kohtaamispaikkana. Lähitoreilla tarkoitetaan laajasti kaikenlaista toimintaan osallistumisen esteiden ja vaikeuksien vähentämistä sekä erilaisia kohtaamismahdollisuuksia ja ihmissuhteita (Leeman & Hämäläinen 2016, 590). Digituen kontekstissa osallisuuden tukeminen laajasti tarkoittaa mahdollisuutta saada myös digitukea: tässä aineistossa muun toiminnan ohella.

TAULUKKO 11. Lähitori digitoimijuuden tukena ja mahdollistajana

Koetut merkitykset				
<i>matala kynnyks, digituen saatavuus ja saavutettavuus</i>	<i>akuutteihin ongelmiin</i>	<i>avusteiseen ja puolesta toimijuuteen</i>	<i>vertaistuen saamiseen ja ongelmien ratkaisemiseen yhdessä</i>	<i>tuen saamiseksi muun toiminnan ohessa</i>

Digitoimijuutta tukevat ja mahdollistavat muut ihmiset ja verkostot. Lähitorilla asiakkaat saavat tukea ja ohjausta matalalla kynnyksellä. Johtopäätöksenä digineuvonnan ja ohjauksen ei tarvitse olla ammattimaista eikä perustua professionaaliseen asiantuntijuuteen. Jokainen Lähitorilla kävijä voi tuoda oman asiantunteuksensa yhteiseen käyttöön ja digin käytön ongelmia voidaan ratkaista yhdessä paitsi ammattilaisten myös vertaisten kesken. Tukiverkostona Lähitori nähtiin merkityksellisenä erityisesti tilanteissa, joissa digin käytön pulmat tulevat yllättäen ja tukea on saatava nopeasti ja helposti. Työntekijät ovat helposti saatavilla, vertaiset ovat usein tuttuja ja ammattilaisten puoleen voi kääntyä missä tahansa mielestä askarruttavassa asiassa.

Lähitorilla koetun yhteisöllisyyden merkitys nousi esiin kaikissa toimijuustyypeissä, mikä kertoo henkilökohtaisen ja kohtaavan vuorovaikutuksen merkityksestä digitalisoituvassa palvelujärjestelmässä. Digitalisaatio ei korvaa henkilökohtaista palvelua varsinkaan tilanteessa, jossa terveydentilaan liittyvät huolet vaativat kohtaavaa vuorovaikutusta. Johtopäätöksenä tarvitaan Lähitorin tyyppisiä palvelupaikkoja, joissa henkilökohtainen palvelu on mahdollista kaikille digin käyttötaidoista riippumatta. Lähitorin digituki nähtiin tärkeänä, mutta marginaalisena eikä tietoa digituen mahdollisuudesta ollut kaikilla toimijoilla. Tämä kertoo Lähitorin luonteesta tarjota palveluja laajasti erityyppisissä ongelmatilanteissa, jotka liittyvät kotona pärjäämisen tukemiseen. Palveluista digituki on yksi keino tukea pärjäämistä arjessa eikä määritä Lähitoria arjen kohtaamisia tarjoavana kohtaamispaikkana.

Johtopäätöksenä yhteisöllisyys, joka rakentuu erilaisista harrastusmahdollisuuksista, ammattilaisten kohtaamisista ja vertaisista, tukee ja ylläpitää osallisuutta kunkin omista lähtökohdista käsin. Yhtä aktiivista toimijaa lainaten: *“aina on joku, joka osaa”*, tarkoittaa matalaa kynnystä saada apua digin käytön pulmiin riippumatta ongelman luonteesta. Johtopäätöksenä Lähitori osana palvelujärjestelmän rakennetta tarjoaa vaihtoehdon tulla mukaan digitalisoituvaan yhteiskuntaan tarjoamalla yhteisön, jossa jokainen digin käyttötaidoista riippumatta voi kokea olevansa osallinen digitaalisesta yhteiskunnasta.

8 POHDINTA

8.1 Opinnäytetyön prosessin pohdintaa

Ilmiönä ikäihmisten digiosallisuus on ajankohtainen aihe. Sain idean lähteä tutki-
maan ilmiötä, koska työskentelen ikäihmisten palveluissa ja useassa eri yhtey-
dessä asioidenhoito digitaalisesti tuo eteen ongelmia. Erityisesti toimintakyvyyl-
tään rajoittuneet tarvitsevat lähiverkoston jatkuvan tuen selvitäkseen digitalisoi-
tuvassa yhteiskunnassa. Tämän olen kohdannut useasti erityisesti ympärivuoro-
kautisissa asumispalveluissa asuvien ikäihmisten omaisten kanssa asioides-
sani.

Ikäihmiset digin käyttäjinä ruokkii ennakkoluuloja. Käsitykset, joiden mukaan
ikäihmisten digitaidot ovat ikään perustuen lähtökohtaisesti huonommat kuin nuo-
rilla ja työelämässä olevilla henkilöillä, näyttää olevan yleistä. Ennakkoluulojen-
perusteella ikäihmiset asemoidaan jo lähtökohdiltaan heikoiksi digin käyttäjiksi.
Prosessi on opettanut, että ikäihmisistä on moneksi eikä iän perusteella voida
tehdä johtopäätöksiä kenenkään osaamisesta eikä digin käytön aktiivisuudesta.
Osaamaton voi olla myös potentiaalinen osaaja, mutta oppimista ja digin käyttöä
estävät erilaiset pelot, ennakkoluulot tai esimerkiksi kriittisyys digilaitteita ja so-
velluksia kohtaan.

Opinnäytetyöprosessissa perehtymiseni aikaisempaan tutkimukseen sekä haas-
tateltuani ikäihmisiä, olen purkanut ennakkoluulojani tarkastelemalla ikäihmisiä
ryhmänä avoimesti heterogeenisena käyttäjäryhmänä etsimällä haastatteluun
mukaan monipuolisesti digiä aktiivisesti käyttäviä ja ei-käyttäviä. Lähtökohta tar-
kastelulle on ollut toimijuudessa: ikäihmisistä valintoja tekevinä subjekteina. Toi-
mijuusteoria on avannut portin tutkia taustoja, jotka digittömyyttä tai digin käytön
vaikeutta selittävät. Tästä näkökulmasta vaikeuksia eivät yksilotteisesti selitä
osaamattomuus. Onkin ollut perusteltua kysyä, millaiseen toimijuuteen modali-
teetit: osaaminen, haluaminen, tahtominen, tunteminen, voiminen ja täytyminen
digin käyttöä ja ei-käyttöä ohjaavat sekä millaisia ehtoja elämänkulku sekä digi-
talisoituva palvelujärjestelmä ovat toimijuudelle asettaneet.

Kokemukseni ikäihmisistä muistisairaiden ympärivuorokautisissa asumispalveluissa on ohjannut prosessiani siten, että näkökulmani digitoimijuuteen on muiden ihmisten ja verkostojen merkityksessä. Aiempaan tutkimukseen perehtyneenä tiesin, että ikäihmisten digin käyttöön liittyy yhtäaikaaisesti itsenäistä käyttöä, ei-käyttöä, yhteiskäyttöä ja puolesta käyttöä, minkä pohjalta syntyi jaottelu neljään eri toimijuustyyppiin tuen tarpeiden perusteella. Tuen tarpeen merkitys on myös siinä, että ikäänntyminen itsessään sisältää uhan toimintakyvyn heikkenemisestä tulevaisuudessa, jolloin avusteinen tai puolesta toimijuus ovat potentiaalisesti läsnä myös aktiivisessa toimijuudessa sairastumisen tai muun toimintakyvyn vaikuttavan tekijän takia.

Toimijuus ilmentää digiosallisuutta, jota muut ihmiset ja verkostot ylläpitävät. Toimintakyvyn heikkeneminen joko nykytilanteessa tai tulevaisuudessa on ohjannut lähtökohtiani tarkastella toimijuutta, ei pelkästään digiosaamisena ja laitteen itsenäisenä käyttönä vaan toimijuutena, joka mahdollistuu muiden ihmisten tuella esteistä ja rajoitteista huolimatta. Toimijuus ei näin ollen ole jotain sellaista, jota dikotomisesti on tai ei ole. Toimijuus ei lakkaa, vaikka aktiivisesta digin käyttäjästä tulisi ex-käyttäjä niin kauan, kun muilta ihmisiltä saatu tuki ylläpitää osallisuutta digitalisoituvassa yhteiskunnassa. Tällöin muiden ihmisten tuki ilmentää eri asioissa ja eri tavoin avusteista ja puolesta toimijuutta sen mukaan, millaisista esteistä ja rajoitteista kulloinkin on kyse. Kyse on pohjimmiltaan digiosallisuuden säilyttämisestä silloin, kun digin käyttö toimintakyvyn tai muiden esteiden ja rajoitteiden takia estyy. Tästä näkökulmasta muut ihmiset ovat digiosallisuuden mahdollisuus.

Haastatteluaineistossa tuli eteen poikkeus: digitaalisista verkostoista ulkopuolelle jättäytynyt digitön. Keskusteluissa hänen kanssaan digittömyys on valinta, joka kertoo tarpeesta säilyttää itsemääräämisoikeus riippumatta palvelujärjestelmän digitalisoimisesta. Kyse on vastapuheesta, jossa yksilön oikeudet haastavat poliittista ja teknologista valtaa käyttävät yritykset, organisaatiot ja viranomaistahot. On kysyttävä, kenen ehdoilla palveluja digitalisoidaan ja tulevatko erilaisten toimijoiden tarpeet riittävällä tavalla huomioiduiksi palveluverkon uudistamisessa digitaalisiksi. On kysyttävä, mitä tämä tarkoittaa demokratian ja osallisuuden näkökulmista vai onko kyse digitalisaation asettamasta välttämättömyydestä ja pakosta, johon yksilöiden on sopeuduttava.

Merkille pantavaa on, että haastatteluun osallistuneista suurin osa oli digin käyttäjiä: aktiivisia toimijoita, joille digitaalisten sovellusten käyttäminen asiointiin on tuttua. Vähemmistöön jäivät avusteinen sekä puolesta toimijuus. Olen pohtinut, että digin ei-käyttö saattoi tuntua arkaluonteiselta, josta on hankala puhua ja vaikea tunnustaa. Huomioin tämän haastattelutilanteissa ottamalla puheeksi, ettei haastattelun tarkoitus ole asettaa digittömiä tai esimerkiksi avusteisesti toimivia hyviin tai huonoihin henkilöihin. Mikäli pohdinnassa on edes hitusen perää, voidaan kysyä, pidetäänkö digitaaliseen yhteiskuntaan osallistumista kansalaisvelvollisuutena ja digittömät tai digiä heikosti osaavat velvollisuuden rikkojina, joka koetaan noloksi. Siksi olen kokenut tärkeäksi tarkastella toimijuutta myös rakenteiden tasolla: millaiset tekijät kunkin yksilöllisessä elämäkuluksessa ovat ohjanneet toimijuutta joko digin käyttäjäksi tai ei-käyttäjiksi. Olen kokenut tärkeäksi nostaa esiin ikäihmisten oman äänen, millaisena he kokevat digitalisaation ympäristösään ja todennut sen aiheuttavan välttämättömyksiä ja pakkoja opetella digin käyttöä. Välttämättömyydet ja pakot nousivat esiin aktiivisessa toimijuudessa sekä toisella avusteisesti digiä käyttävällä toimijalla.

Toimijuusteoria tarjoaa kunnioittavan lähtökohdan tarkastella ikäihmisten digin käyttöä ja ei-käyttöä kunkin omista lähtökohdista käsin. Näkökulma auttoi rakentamaan haastattelutilanteet sellaisiksi, että kunkin haastateltavan yksilölliset kokemukset digitaalisesta palvelujärjestelmästä sekä oman yksilöllisen elämänkulun vaikutuksesta digin käyttöön tai ei-käyttöön tulevat esiin ilman arvolatauksia. Näkökulman ansiosta haastatteluaineistosta tuli runsas ja se toi aineistoon syvyyttä. Haastateltavat kertoivat aiempien vuosikymmenten vaiheista, jolloin internetiä ei ollut ja tietojen käsittely tapahtui ATK:n avulla. Osalla kokemukset olivat ikäviä eivätkä kannustaneet digin opetteluun myöhäisemmässä elämävaiheessa.

Kun vertailukohtana ovat digitaaliset palvelut kaikki haastateltavat kertoivat inhimillisen vuorovaikutuksen tärkeydestä. Haastateltaville oli tärkeää, että perinteinen tapa asioida joko soittamalla tai menemällä vastaanotolle säilytetään digitaalisten palvelujen rinnalla myös tulevaisuudessa. Koneet eivät korvaa ihmistä tuli esiin kaikissa toimijatyypeissä riippumatta digin käyttötaidoista. Syvyyttä aiheen käsittelyyn toivat toimijuuden rakenteelliset ulottuvuudet. Prosessin aikana pohdin, tuleeko aiheesta liian laaja, jos liitän mukaan toimijuusteorian kaikki tasot ja

ulottuvuudet. Päädyin lopulta aiheen ajankohtaisuuden vuoksi tarkastelemaan ilmiötä myös palvelujärjestelmän digitalisoitumisen näkökulmasta ja tuoda esiin ikäihmisten ääni digitaalisia palveluja suunniteltaessa hyvinvointialueiden säästöpainneiden alla. Yhteiskuntien digitalisoiminen on uusi vallankäytön muoto, jolla on globaalit ulottuvuudet. Tämä tuli aineistossa esiin kokemuksena digitaalisen osallistumisen pakoista ja välttämättömyyksistä. Siksi olen kokenut tärkeäksi tutkia, millaisia kokemuksia eri tavoin digitaalisessa yhteiskunnassa mukana olevilla ikäihmisillä on palvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta. Kyseessä on merkittävä poliittinen ja yksilön oikeuksiin vaikuttava kehityssuunta, jota nykylainsäädäntö digiosallisuudesta ja yksilöiden perusoikeuksista ohjaa ja tulisi ohjata iästä tai muista yksilön ominaisuuksista ja lähtökohdista riippumatta.

Toimijuusteoria on avannut minulle ikkunan tarkastella osallisuuden ja digitaalisen kuilun käsitteitä uudessa valossa arvostaen ikäihmisiä valintoja tekevinä yksilöinä. Toimijuudessa on kyse arjen valinnoista, joita osaaminen, tunteminen, tahtominen, voiminen ja täytyminen kulloinkin ohjaavat. Keskeisinä toimijuutta ohjaavina ajureina ovat arvovalinnat: henkilökohtaisen palvelun arvostaminen ja siihen tukeutuminen silloin, kun terveydentilaa koskevat huolet puhututtavat. Digiosaaminen ei tätä tarvetta hävitä. Kyse on jatkuvuuden periaatteesta palvelujen käytössä. Jatkuvuusteorian mukaan ikääntyneet pyrkivät jatkuvuuteen arvo maailmassaan ja käyttäytymisessään (Rantanen T., Koivunen K. 2022, 14.15). Ikääntyneet peilaavat menneisyydessä käyttämiänsä palveluja nykypäivän digitaalisiin palveluihin ja haluavat säilyttää mahdollisuuden henkilökohtaiseen asiointiin, johon ovat tottuneet ja jota arvostavat. Näin ollen ne, jotka saavat helposti ja matalalla kynnyksellä tukea lähiverkostolta tai palvelujen tuottajilta, digitaaliseen kuiluun ei tarvitse jäädä. Ne, joilla digin käyttö ei ole mahdollista tai eivät sitä halua käyttää, palvelun tuottajilta saatu henkilökohtainen palvelu on osallisuuden ehto.

Viimeiseksi olen tarkastellut Lähitorin merkitystä palveluntuottajana digitoimijuuden ylläpitämisessä. Lähitorin valitsin tutkimusympäristöksi tutkiakseni, millä tavoin palvelujärjestelmä voivat tukea digitoimijuutta riippumatta siitä, käyttäkö henkilö digilaitteita ja sovelluksia. Lähitori oli luonteva valinta, koska tiesin työkokemukseni perusteella, että Lähitorin toiminta on yhteisöllistä ja vastaa monen-

laisiin ikäihmisiä askarruttaviin ongelmiin. Kävijät ovat vertaisia ja toisilleen tuttuja, jolloin tuen saaminen akuutteihin digipulmiin on helppoa. Ongelmia voidaan tarkastella yhdessä työntekijöiden ja vertaisten kanssa matalalla kynnyksellä ja miettiä ratkaisuja niihin yhdessä. Yhdessä tekeminen on kantava voima ja mahdollistaa toimijuuden myös niille, jotka omista lähtökohdistaan eivät digiä käytä. Taustoja digituen tarpeelle ei kysytä vaan tärkeintä on kohtaaminen ja ongelmiin tarttuminen, johtuvatpa ne osaamattomuudesta, haluttomuudesta tai mistä tahansa muusta digin käyttöä estävästä tai rajoittavasta tekijästä.

8.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Lähtökohtana tutkimuseettiselle pohdinnalle on tutkimukseen osallistuvien henkilöiden luottamus tutkijaan ja tieteeseen. Siksi on tärkeää, että tutkija tutustuu ennakkoon tutkimaansa yhteisöön ja kulttuuriin (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 8). Opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa pohdin, ohjaako tutkimusympäristön tuttuus ja tutkimusasetelman teoriaohjaavuus liikaa tulkintojani ja sorrunko tarkastelemaan aineistoa ennakkokäsitysteni pohjalta etsimällä aineistosta tukevia piirteitä. Tässä minua auttoi tietoisuus riskistä, joten olen pyrkinyt parhaani mukaan reflektoimaan ja analysoimaan aineistoa ennakkokäsityksiäni tarkastelemalla ja pyrkimällä erottamaan ne aineistosta.

Opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa olin yhteydessä Lähitorin palveluesihenkilöön sekä siellä toimivaan sosiaaliohjaajaan ja kerroin opinnäytetyön aiheestani. Kun olin saanut opinnäytetyön ohjaajaltani sekä työelämätaholta luvan toteuttaa tutkimukseni, sovin, että jalkaudun itse paikan päälle ja kysyn Lähitorilla käyviltä asiakkailta, olisivatko he kiinnostuneet osallistumaan opinnäytetyötäni varten tekemääni haastatteluun. Tutkimuslupa laadittiin kirjallisesti ja työelämätaholle lähetin liitteeksi opinnäytetyön suunnitelman, jotta tiedon saanti tutkimuksen sisällöstä ja tarkoituksesta on avointa ja läpinäkyvää sekä tutkittaville että työelämätaholle. Tutkimusetiikassa on keskeisintä, että tutkittavat saavat tietoa tutkimuksen sisällöstä, sen tarkoituksesta sekä siitä, mitä tutkimukseen osallistuminen tarkoittaa (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 8).

Tavatessani asiakkaita kerroin heille opinnäytetyöni tarkoituksen ja menetelmän, millä tavalla suunnittelin kerääväni tietoa aiheesta. Tutkimuseettisten periaatteiden mukaan tutkittavilla tulee olla tieto, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja että he voivat myös kieltäytyä tutkimuksesta ilman, että siitä on heille seuraamuksia (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 8). Haastatteluun osallistuneet allekirjoittivat kirjallisen suostumuksen osallistua tutkimukseen. Suostumuksen sisällön kävimme yhdessä läpi. Suostumuksessa haastateltavat saivat tiedon kirjallisesti opinnäytetyön sisällöstä, sen tarkoituksesta sekä tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuudesta ilman sitoumuksia. Suostumuksen lisäksi olin laatinut haastateltaville kirjallisen selvityksen, mitä tarkoitusta varten olen opinnäytetyötäni tekemässä ja millaisia tutkimusmenetelmiä tarkoitukseni on käyttää.

Haastateltavilla on oikeus saada tietää aineiston säilyttämisestä ja säilyttämisen elinkaaresta ja siitä, mitä tietoja heistä kerätään (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 8). Henkilötietojen käsittelyssä keskeisiä periaatteita ovat suunnitelmallisuus, vastuullisuus ja lainmukaisuus. Suunnittelussa on otettava huomioon aineiston käsittelyyn liittyvät riskit, joiden kartoittamiseksi laadin riskianalyysin (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 11). Tässä opinnäytetyössä riskiarvio on matala. Haastateltavilta ei ole kerätty arkaluonteisia tietoja, kuten henkilötunnuksia tai tietoja terveydentilasta.

Tässä opinnäytetyössä olen suhtautunut kaikkeen tutkittaviltani saamiini tietoihin arkaluonteisina, koska haastattelun sisällöt kytkeytyvät henkilöön ja hänen antamiinsa yksilöitäviin tietoihin itsestään. Vaikka aineistossa ei käsitellä henkilötunnuksia, voidaan henkilö tunnistaa nimen, iän, sukupuolen sekä taustatietojen, kuten esimerkiksi koulutustaustan ja ammatin perusteella. Ikä- ja koulutustiedot häivyttin käyttämällä luokittelussa apuna ikähaitaria sekä häivyttämällä ammattitiedot jakamalla tutkittavat esimerkiksi perus- ja korkea-asteen koulutettuihin. Jaottelua käytin ainoastaan aineiston jäsentelyssä. Raportissa yksilöön yhdistettäviä työ- ja koulutustaustoja ei ole erotettavissa. Yksilöitäviä tietoja ovat erilaiset murteet, joiden perusteella aineistosta voidaan päätellä, kenestä on kysymys. Lähitori on ympäristönä pieni ja kävijät siellä henkilökunnalle tuttuja, joten anonymioin ai-

neiston siten, että poistin litteroinnin yhteydessä murteet ja muunsin alkuperäisaineiston yleiskielelle. Kysymys on aineiston käsittelyn luottamuksellisuudesta koko opinnäytetyön prosessin ajan.

Tässä opinnäytetyössä olen pyytänyt haastateltavilta ainoastaan opinnäytetyöni kannalta keskeisimmät tiedot, kuten tiedot iästä, työ- ja koulutushistoriasta sekä Lähitorin käyttämistä palveluista. Haastattelut merkitsin juoksevin numeroin. Haastateltavilta pyysin ainoastaan nimen sekä puhelinnumeron, mikäli joudun tutkijana olemaan yhteydessä heihin haastatteluajankohtiin liittyvissä mahdollisissa muutoksissa. Haastattelutilanteessa kirjasin itselleni ylös ainoastaan iän, koska tarkoitukseni oli saada tietoa +65-vuotta täyttäneistä ikäihmisistä. Haastateltavat saivat tiedon, että säilytän aineistoa vähintään vuoden ajan haastatteluajankohdasta alkaen. Kerroin, että tietoja säilytetään ammattikorkeakoulun pilvipalvelussa Word-muodossa sekä sanelulaitteella, johon tallensin haastattelut.

Tutkimuseettisesti tutkijan ja tutkittavan välillä voi ilmetä sidonnaisuuksia, jotka on tuotava esiin tutkittaville (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 9). Tässä opinnäytetyössä sidonnaisuuksia ei syntynyt eivätkä haastateltavat olleet asiakassuhteessa tutkijaan. Vaikka työskentelen ikäihmisten palveluissa ja Lähitorilla kävijät ovat pääsääntöisesti iäkkäitä, valitsin tutkimusympäristöksi oman työalueeni ulkopuolisen toimintaympäristön, jolloin asiakkaat eivät voineet olla entuudestaan tuttuja.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkittaessa haastateltavien kokemuksia, tulokset eivät ole sellaisenaan siirrettävissä eivätkä monistettavassa, kuten luonnontieteellisessä tutkimuksessa, jossa luotettavuutta arvioidaan mittaustulosten perusteella (Eskola & Suoranta 1998). Kyse on enemmänkin haastateltavien yksilöllisistä kokemuksista, joita ei voida toistaa eikä luotettavasti siirtää uuteen tutkimusympäristöön. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen luotettavuus tulee arvioitavaksi siten, että luottavuuden kriteeri on tutkija itse ja luotettavuutta arvioidaan koko tutkimusprosessin ajan (Eskola & Suoranta 1998). Luotettavuudella tarkoitetaan tällöin aineiston käsittelyn ja analyysin luotettavuutta. Kysymys luotettavuudesta nousee esiin ensisijaisesti silloin, kun alkuperäisaineistoa analyysin kautta tulkitaan (Anttila n.d). Arvioinnin kohteena ovat tällöin analyysin johdonmukaisuus, tutkimuskäsitteiden sisällön ymmärtäminen ja avaaminen sekä

päätelyn pitävyys. Käsitteille tulee löytää vastaavuus aineistosta antamalla niille tutkijan tutkimuskysymysten kannalta relevantteja merkityksiä, jolloin tutkimusprosessissa ovat läsnä sekä tutkijan että tutkittavien antamat merkitykset ilmiölle. Tästä näkökuomasta laadullinen tutkimusprosessi on luonnontieteellistä tutkimusta henkilökohtaisempi ja sisältävät myös tutkijan omaa pohdintaa. (Eskola & Suoranta 1998.). Tämän opinnäytetyön vaikeus ja anti oli siinä, että aineisto oli laaja ja sisältörikas tarjoten mahdollisuuden tarkastella toimijuutta teorian kaikilla tasoilla ja rinnastaa se aiempaan tutkimukseen digiosallisuudesta. Luotettavuuden arvioinnissa tutkijan on tarkastettava, vastaavatko tutkijan aineistosta tekemät tulkinnat tutkimuskäsitteistöä ja miten ne ovat aineiston valossa perusteltavissa (Eskola & Suoranta 1998). Tästä syystä pyrin pohtimaan tarkasti, mitä kullakin käsitteellä tarkoitetaan ja miten käsitteet tulevat esiin alkuperäisaineistossa. Laadullisessa tutkimuksessa sanat eivät ole tärkeitä, tärkeintä on sisältö, joka niille annetaan (Eskola & Suoranta 1998).

Anttila (n.d) mukaan Larson (1980) on todennut, että hyvän tutkimuksen erottaa siitä, että tutkija onnistuu sijoittamaan tutkimuksensa yhteiseen teoreettiseen maisemaan (Anttila n.d). Tässä opinnäytetyössä olen pyrkinyt etsimään uusia näkökulmia aikaisempaan tutkimukseen nojaten. Teoria toimijuudesta on yksi monista, joista käsin ikäihmisten digin käyttöä voidaan tutkia ja analysoida. Valitsin teorian johtotähdekseni, koska halusin löytää uusia, asiakkaan omaa ääntä vahvistavia näkökulmia tarkastella digitaalista osallisuutta. Kyse on arvon antamisesta haastateltaville ja heidän kokemuksilleen, joten olen myös pyrkinyt tarkastelemaan omia asenteitani ja arvojani digitalisaatiota kohtaan. Asenteiden tiedostaminen on ollut tärkeää, jotta tutkimuskohteen moniäänisyys voi toteutua parhaalla mahdollisella tavalla.

8.3 Jatkotutkimus aiheet ja kehittämisehdotukset

Digitalisaation edetessä erilaiset alustat vuorovaikutukselle tulevat lisääntymään. Digitaalisten alustojen kasvaessa ja monipuolistuessa henkilökohtainen palvelu ei edellytä seiniä eikä esimerkiksi lääkärin vastaanotolle tarvitse erikseen lähteä. Jo nyt erilaiset ajanvarauspalvelut voidaan hoitaa mobiiliyhteydellä. Jatkossa on

syytä tutkia, millaisia kokemuksia tulevaisuuden digiklinikoita käyttävillä ikäihmisillä on henkilökohtaisesta palvelusta ja etsiä keinoja, millä tavoin mukana pidetään myös ne, jotka ovat riippuvaisia henkilökohtaisesta asiointipalvelusta. Tässä opinnäytetyössä henkilökohtainen palvelu miellettiin kasvokkain kohtaavaksi palveluksi ilman tietokonevälitteisyyttä. Vielä ei ole tietoa, millaiseksi henkilökohtainen palvelu kehittyy tulevaisuudessa.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on kevään aikana tarkoitus perustaa digiklinikoita, joilla voidaan arvioida hoidon tarvetta ja hoitaa sairauksia, jotka eivät vaadi hoitajan tai lääkärin kosketusta. Tarvitaan tutkimusta, miten ikääntyneet kokevat digitaalisesti toteutetun palvelun Pirkanmaan digiklinikoilla. Tässä aineistossa henkilökohtainen, samassa tilassa järjestetty asiakaspalvelu koettiin tärkeänä. Tällisuus käsitteenä on suhteellinen, kun sitä tarkastellaan fyysisen tilan sijasta digitaalisena odotustilana vastaanotolle tai digitaalisena huoneena.

Digitalisaatio on läsnä yhteiskunnan kaikilla sektoreilla eikä ole toimialaa, jota digitaalinen asiakaspalvelu ei tavalla tai toisella koskettaisi. Jatkossa tarvitaan monitieteellistä lähestymistä digitaalisten palvelujen kehittämistyössä yhä tietoturvallisemmaksi sekä asiakaslähtöisimmiksi. On huomioitava, ettei perinteinen digiopetus, jossa opettaja opettaa, välttämättä hyödytä niitä ikäihmisiä, joille digitaalinen kieli on vierasta eikä yhteisiä käsitteitä digiammatillaisen kanssa ole helppoa löytää. Jatkossa Lähitorin tyyppinen matalan kynnyksen toiminta, jossa tukea ja neuvoa on helposti saatavilla, ansaitsee tarkempaa tutkimusta digin oppimisympäristönä. Demokratian kannalta on tärkeää, että palveluja kehitetään yhteistyössä eri toimialojen sekä palveluja käyttävien asiakkaiden kanssa. Toteutuessaan digitaalisten palvelujen kehittäminen tulee olla alisteista demokraattiselle päätöksenteolle ja se tulee toteuttaa perusoikeuksia kunnioittavan poliittisen ohjauksen avulla. Siksi on tärkeää, että digipalvelujen kehittäjät sotesektorilla otavat huomioon käyttäjien tarpeet digin käytöstä tai ei-käytöstä riippumatta.

LÄHTEET

Anttila Pirkko. N.d. Laadullisen tutkimuksen arviointi. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. Metodix – metoditietämystä kaikille. Viitattu 23.3.2024
<https://metodix.fi/2014/05/17/anttila-pirkko-tutkimisen-taito-ja-tiedon-hankinta/#10.2%20Laadullisen%20tutkimuksen%20arviointi>

Birkland, J.L.H. 2019. Understanding Older Adults Information and Communication Technology Use. Gerontology 2019.

Digilähitori. n.d. Pirkanmaan hyvinvointialue. Verkkosivu. Viitattu 19.2.2024.
<https://www.pirha.fi/palvelut/lahitorit/digilahitori>

Eskola Jari., Suoranta Juha. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Elibslibrary.com
<https://www.elibslibrary.com/reader/9789517685047>

Gallistl, V., Rohner, R., Hengl, L. & Kolland, F. 2021. Doing Digital Exclusion – Technology Practices of Older Internet Non-Users. Journal of Aging Studies 2021.

Eläkeliitto. Digisyrjinnästä päästävä eroon. Kannanotto. Viitattu 4.9.2023.
<https://www.elakeliitto.fi/ajankohtaista/elakeliitto-digisyrjinnasta-paastava-eroon>

Eräsaari, R. 2005. Inkluisio, ekskluisio ja integraatio sosiaalipolitiikassa. Kiistakysymysten kartoitusta. Janus numero 13/3. 2005.

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leeman, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. THL 33/2017. PDF-dokumentti. Viitattu 5.9.2023 https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jolanki, O. & Karhunen, S. 2010. Haastattelun analyysi (toim.) Ruusuvuori J., Nikander P ym. 2010. Vastapaino: Tampere.

Jyrkämä, J. 2005. Vanheneminen ja vanhuus. Teoksessa Lapsuudesta vanhuuteen (toim. Jyrkämä Jyrki & Sankari Anne). Tampere: Vastapaino.

Jyrkämä J., 2007. Toimijuus ja toimintatilanteet – aineksia ikääntymisen arjen tutkimiseen. Karisto A., Kröger T., Seppänen M. (toim.) Teoksessa Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. Jyväskylä: PS-kustannus

Jyrkämä, J., 2013. Kolmas ikä, sukupuoli ja toimijuus. Miehistä puhetta. Miehet, ikääntyminen ja vanhenemisen kulttuuriset mallit. Ojala H & Pietilä I (toim.). Suomen yliopistopaino Oy: Tampere (e-painos).

Jyrkämä J., 2022. Vanheneminen ja arjen toimijuus. Teoksessa Gerontologia. 5. uudistettu painos. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.

Koivunen, K. & Rantanen, T. 2022. Vanhenemisen tutkiminen. Teoksessa Gerontologia. 5. uudistettu painos. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.
Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta 28.12.2012/980. Viitattu 28.8.2023 <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2022/20220604>

Kuusisto, O., Merisalo, M., Kääriäinen, J., Hänninen, R., Karhinen, J., Korpela, V., Pajula, L., Pihlajamaa, O., Taipale, S & Wilska, T-A. Digiosallisuus Suomessa-hankkeen loppuraportti. 2021. (toim.) Kuusisto O., Merisalo M., Kääriäinen J. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2021:25. PDF-dokumentti. Viitattu 4.9.2023.
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163789/VNTEAS_2022_10.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lallukka, T., Lahelma, E., Rahkonen, O. 2022. Sosiaaliset tekijät ja vanheneminen. Teoksessa Gerontologia. 5. uudistettu painos. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.

Leeman L. & Hämäläinen R-M. 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Yhteiskuntapolitiikka 81(2016:5).

Lähtöorit. n.d. Pirkanmaan hyvinvointialue. Verkkojulkaisu. Viitattu 18.2.2024.
<https://www.pirha.fi/palvelut/lahtorit>

Merisalo, M. 2016. Electronic Capital: Economic and Social Geographies of Digitalization, Department of Geosciences and Geography A43. Unigrafia, Helsinki: Helsingin yliopisto.

Mari Patronen, Jarkko Hämäläinen, Johanna Sola, Johanna Leisio, Timo Koistinen ja Tuula Holja Kesäkuu 2015, Palvelutori. PDF-dokumentti. Ohjaus ja neuvontapalvelu ikäihmisille 2. uudistettu laitos Sitran selvityksiä 82.
https://www.sitra.fi/app/uploads/2017/02/Selvityksia82_uud_p-2.pdf

Pirhonen, J., Lolick, L., Tuominen K., Jolanki O. & Timonen, V. 2020. "These devices have not been made for older people's needs" – Older adults' perceptions of digital technologies in Finland and Ireland. Technology in Society 62 (2020).

Rantanen, T. 2022. Toimintakyky ja osallistuminen. Teoksessa Gerontologia. 5. uudistettu painos. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.

Rasi, P.& Taipale, S. 2020. Tuki, ohjaus ja koulutus. Ikääntyneet digitalisoituvassa mediayhteiskunnassa. Gerontologia 34 (4).

Vakimo, S. 2022. Kulttuurin näkökulma vanhenemiseen. Teoksessa Gerontologia. 5. uudistettu painos. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.

Van Dijk, Jan. A. G. M. 2005. The Deeping Divide: Inequality in the Information Society. 1. painos. Thousand Oaks: SAGE Publication.

Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö sukupuolen ja pääasiallisen toiminnan mukaan 2013–2022. Tilastokeskus. Päivitetty 3.4.2023. Viitattu 28.8.2023.
https://pxdata.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin_sutivi/statfin_sutivi_pxt_13ts.px

Väestö ja yhteiskunta. 2022. Väestö ja väestöennuste ikäryhmittäin. Tilastokeskus. Päivitetty 22.12.22. Viitattu 28.8.23.
https://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html#vaeston-ikarakenne

LIITTEET

Liite 1. Haastatteluteemat ja kysymykset digiä käyttäville

Perustiedot:

- Ikä
- Koulutusaste

Digin käyttö

- Omistatko älykännykän ja/tai pöytäkoneen, tabletin?
- Millaisiin tarkoituksiin digilaitetta käytät?
- Millaisia esteitä, haasteita ja mahdollisuuksia laitteen ja sovelluksen käyttöön liittyy?

Suhtautuminen digiin

- Mitä ajattelet siitä, että palveluja siirretään enenevässä määrin verkkoon?
- Millaisia esteitä, haasteita ja mahdollisuuksia verkkoasiointiin mielestäsi liittyy?
- Mikä digissä on hankalaa ja mikä helpottaa arkeasi?

Lähitorin merkitys digitaalisessa asiointissa

- Millaisissa digitaaliseen asiointiin liittyvissä kysymyksissä käännyt lähitorin puoleen?
- Kenen ammattilaisen kanssa asioit eniten? Sosiaaliohjaajan, palveluvastaavan tai jonkun muun henkilön kanssa?
- Vastaako lähitorilla toteutettu digiapu ja ohjaus tarpeitasi? Mitä toivoisit?

Tulevaisuuden digiyhteiskunta

- Millaisena näet itsesi tulevaisuuden digiyhteiskunnassa palvelujen käyttäjänä?
- Millaisia osallistumisen esteitä, mahdollisuuksia ja haasteita näet?
- Mitä vielä haluaisit kertoa?

Liite 2. Haastatteluteemat ja kysymykset digittömälle ja digiä tuetusti käyttäville

Perustiedot

- Ikä
- Koulutusaste

Teknologisten laitteiden käyttö

- Millaisia teknisiä laitteita käytät (senioripuhelin, peruskännykkä, lankapuhelin)?
- Millä tavoin olet tekemisissä digitaalisen asioinnin kanssa?
- Keneltä saat apua, jos asiointi vaatii sähköisiä pankkitunnuksia tai laitteen käytössä on ongelmia?

Suhtautuminen digiin

- Mitä ajattelet siitä, että palveluja siirretään enenevässä määrin verkkoon?
- Millaisena näet ja koet digitaalisten laitteiden ja palvelujen käyttämisen?
- Haluaisitko oppia digin käyttöä?

Lähitorin merkitys digitaalisessa asiointissa

- Millaisissa digitaaliseen asiointiin liittyvissä kysymyksissä käännyt Lähitorin puoleen?
- Kenen ammattilaisen kanssa asioit eniten? Sosiaaliohjaajan, palveluvastaavan tai jonkun muun henkilön kanssa?
- Vastaako Lähitorilla toteutettu digiapu ja ohjaus tarpeitasi? Mitä toivoisit?

Tulevaisuuden digiyhteiskunta

- Millaisena näet itsesi palvelujen käyttäjänä tulevaisuuden digiyhteiskunnassa?
- Mitä vielä haluaisit kertoa?

Liite 3. Suostumus osallistua opinnäytetyön tutkimukseen

Opinnäytetyön aihe: Ikäihmiset toimijoina digitalisoituvassa palveluverkossa

Olen ymmärtänyt, että tutkimukseen osallistuminen on minulle vapaaehtoista ja, että voin milloin tahansa keskeyttää tutkimuksen ilman perusteluja. Keskeyttämisestä ei aiheudu minulle seurauksia.

Olen saanut Pirkko Aavaluoman laatiman ilmoituksen opinnäytetyön tekemisestä sekä tietosuojailmoituksen. Minulla on mahdollisuus esittää Pirkko Aavaluomalle tarkentavia kysymyksiä opinnäytetyön tekemisestä, joten olen saanut riittävät tiedot tutkimuksesta ja henkilötietojen käsittelystä.

Antamalla suostumukseni osallistua opinnäytetyön tutkimukseen, hyväksyn, että minulta kerätään tietoa tiedotteessa kuvattuun tutkimukseen.

Suostun tällä allekirjoituksella tutkimukseen

Nimen selvennys ja puhelinnumero

Yhteystiedot: Pirkko Aavaluoma (pirkko.aavaluoma@tuni.fi)

Tietosuojailmoituksen laatija ja yhteyshenkilö