



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Jonna Lehtinen, Jasmine Suomi

Pankkiasioinnin haasteet ikäihmisillä

Digitalisaatio ja sen vaikutukset pankkipalveluissa

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Geronomi AMK

Vanhustyön tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

25.4.2019

Tekijät Otsikko	Jonna Lehtinen, Jasmine Suomi Pankkiasioinnin haasteet ikäihmisillä Digitalisaatio ja sen vaikutukset pankkipalveluissa
Sivumäärä Aika	35 sivua Huhtikuu 2019
Tutkinto	Geronomi AMK
Tutkinto-ohjelma	Vanhustyön tutkinto-ohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	Vanhustyö
Ohjaaja	Lehtori Elisa Ollila
<p>Digitalisaatio on nyky-yhteiskuntaamme laajasti vaikuttava tekijä. Sen myötä palvelut muuttuvat sähköisiksi ja fyysiset palvelupisteet vähenevät. Terveyspalvelujen ohella myös pankkiasiointi on kasvavaa vauhtia muuttumassa sähköiseen muotoon.</p> <p>Tämän laadullisen opinnäytetyön tavoite oli selvittää, millaisia haasteita digitalisaation mukanaan tuomat sähköiset pankkipalvelut aiheuttavat ikäihmisille. Tarkastelimme myös sitä, kuinka nämä edellä mainitut muutokset voivat vaikuttaa ikääntyneen toimijuuteen pankkiasioiden hoitamisessa.</p> <p>Opinnäytetyön aineistona käytimme Ikäteknologiakeskuksen vuonna 2018 ikäihmisille toteuttamaa kyselyä Pankkipalvelut kuuluvat kaikille. Kyselyn tulokset julkaistiin julkiseksi raportiksi DigiAgeTalk 2018-tapahtumassa. Opinnäytetyömme keskittyy kyselylomakkeen kysymykseen, mikä tekee vaikeaksi pankkiasioiden hoitamisen internetissä? Kysymyksen pohjalta löysimme teemoittelemalla 12 eri kategorialla, joista käsitelimme ikäihmisille nousseita haasteita sähköisissä pankkipalveluissa. Aineistossa oli sekä verkkolomakkeella, että paperilomakkeella kerättyjä vastauksia.</p> <p>Tuloksista nousi esille monia eri haasteita sähköisten pankkipalveluiden käytössä. Ikääntyneet, jotka vastasivat sähköisellä lomakkeella, kokivat haasteita teknologisten ongelmien, kuten verkkoyhteyden kanssa. Paperilla vastanneille haasteita aiheuttivat kokemattomuus ja tietämättömyys teknologisista laitteista. Toimijuuden heikkenemisen uhka on todellinen, jos sähköisten palvelujen käytöstä ei suoriuduta itsenäisesti, passivoidutaan ja haetaan apu toisaalta. Valtion saavutettavuusdirektiivi ei tavoita kaikkia kansalaisia nykyisellä mallillaan, vaan osa yhteiskuntaa on vaarassa syrjäytyä digitalisoituvasta yhteiskunnastamme. Ikäihmisiltä yhteinen toive on, että pankkipalveluiden palveluiden kehittämisessä huomioidaisiin myös iäkäs väestö.</p>	
Avainsanat	Ikäihminen, digitalisaatio, pankkipalvelut, toimijuus

Authors Title	Jonna Lehtinen, Jasmine Suomi Challenges Elderly People Face in Banking Services Digitalization and its Effects on Banking Services
Number of Pages Date	35 pages April 2019
Degree	Bachelor of Social Services and Health Care
Degree Programme	Elderly Care
Specialisation option	Elderly Care
Instructor	Elisa Ollila, Senior lecturer
<p>Digitalization has wide influence on today's society. As a result, online services are increasing, and customer service has been reduced. Both health care and banking industry are transforming their services into electronic form.</p> <p>The aim of this thesis was to determine what challenges elderly people face in banking services due the digitalization. We also studied how these banking service changes affect human agency for elderly people.</p> <p>The thesis was carried out in co-operation with The Technology for the Elderly Centre. Data for this study was Banking services are for everyone survey, that The Technology for the Elderly Centre gathered in spring 2018. The results of this survey were published in DigiAgeTalk 2018 event. In our thesis we studied more closely the question of what makes banking services more difficult on the internet. Based on this question we discovered 12 different categories with the challenges that elderly people face in online banking services. The survey contained both paper and electronic forms.</p> <p>As expected, many different challenges were found in online banking services. The results showed that the elderly people who answered by the electronic form faced challenges with technological problems. Those who answered by the paper form were challenged by inexperience and unawareness of technological equipment. The results lead to the conclusion that threat of a weakening the human agency is real if the user cannot independently use the online banking services. Government's directive of the accessibility of the websites and mobile applications does not serve all citizens with its current model. The risk is that some citizens will be marginalized from our digitalizing society. The common wish of the elderly is that the elderly population should also be considered in the development of banking services.</p>	
Keywords	elderly people, digitalization, human agency, banking services

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Digitalisaatio	2
2.1	Digitaalinen syrjäytyminen	3
2.2	Ikäihminen ja digitalisaatio	4
2.3	Saavutettavuusdirektiivi	6
3	Pankkipalvelut	7
3.1	Digitalisaatio pankkipalveluissa	7
3.2	Ikäihminen pankkipalveluiden käyttäjänä	9
4	Toimijuus	13
4.1	Toimijuuden kolme näkökulmaa	13
4.2	Ikäihmisten toimijuus digitalisaatiossa	15
5	Pankkipalvelut kuuluvat kaikille -kysely	18
5.1	Tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset	18
5.2	Aineiston käsittely	19
6	Kyselyn tulokset	21
6.1	Verkkovastaukset	22
6.2	Paperivastaukset	24
6.3	Yhteenveto vastauksista	25
7	Pohdinta	29
	Lähteet	36

1 Johdanto

Pankkipalveluita tarvitaan päivittäisten raha-asioiden hoitamiseen, palkkojen ja tukien vastaanottamiseen sekä maksujen välitykseen. Tämä koskettaa jokaista ihmistä koko elämänkaaren ajan. Digitalisaation myötä pankkipalvelut ovat olleet suuren muutoksen kynsissä teknologian kehittymisen kasvaessa. Palveluita on vähennetty ja niitä on siirretty kokonaan sähköiseen muotoon. Palveluiden saatavuutta on pyritty helpottamaan sähköisten palveluiden avulla ja erot eri pankkien palveluiden välillä kasvavat. Pankkiala elää murroksessa, josta nyt alamme saada ensimmäisiä tuloksia muutoksien vaikutuksista.

Digitalisaatio on laaja-alainen ja ajankohtainen aihe nyky-yhteiskunnassa, joka koskee yhteiskuntamme kaikkia jäseniä jollakin tasolla. Nämä tulevaisuuden teknologiset muutokset tuovat keskuuteemme erilaisia digitaalisia laitteita sekä sähköisiä palveluja. Valtiovarainministeriö kertoo digitaalisten palvelujen saavutettavuuden tarkoittavan sitä, että verkkosivut, mobiilisovellukset sekä niiden sisällöt ovat sellaisia, jota kaikki voivat käyttää ja ymmärtää, mitä niissä kerrotaan. Digitalisointi on yksi Valtiovarainministeriön kärkihankkeista. (Saavutettavuus n.d.a.) Aihe on tärkeä, sillä jokaisella tulee olla mahdollisuus kokea itsensä yhdenvertaiseksi sekä täysimääräiseksi yhteiskunnan jäseneksi. Kyse on myös itsemääräämisoikeudesta ja oman elämän autonomiasta. (Stenberg & Randelin & Jokinen 2018: 2.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää pankkipalveluiden digitalisaation tuomia haasteita ikäihmisillä ja havainnoida onko haasteilla vaikutusta heidän toimijuuteensa. Käytämme aineistona Ikäteknologiakeskuksen tekemää kyselyä pankkiasioinnin haasteista. Kysely toteutettiin kevään 2018 aikana ja siihen saatiin yli 2800 vastausta ympäri Suomea. Tutkimme omassa työssämme tämän kyselyn tuloksia kysymyksestä numero 5, joka on: mikä tekee vaikeaksi pankkiasioiden hoitamisen internetissä? Tavoitteenamme on tuoda esille ikäihmisten näkökulma muuttuvassa pankkipalveluiden digitalisaatiossa sekä miten muutokset heijastuvat ikäihmisten toimijuuteen.

2 Digitalisaatio

Digitalisaatio on pitkään jatkunut prosessi, joka sai länsimaissa alkunsa 1980-luvulla, kun tietokoneet tulivat ensimmäisen kerran käyttöön (Koiranen & Räsänen & Södergård 2014: 24). Digitalisaation nopean kasvun on mahdollistanut nämä 1900-luvun loppupuolella tehdyt tietotekniikan ja tietoliikenteen suuret läpimurrot. Digitaaliseen muotoon alettiin käsitellä koodauksen avulla sanoja, numeroita, kuvia, musiikkia, värejä sekä puhetta. Digitaaliseen muotoon tuotteistamisella alettiin saada parempia keinoja palveluiden ja tuotteiden saatavuuteen. Palvelut tulivat saataville nopeammin ja edullisemmin sekä huomattiin myös, että se kuormittaa ympäristöä vähemmän kuin aikaisemmat palveluiden tuotantotavat. Suurin mullistus oli, että koko palveluprosessi voidaan hoitaa täysin digitaalisesti ilman fyysistä liikkumista paikasta toiseen. (Lehti 2017.)

Prosessi jatkaa edelleen kulkuaan ja on mullistanut koko yhteiskuntaamme muuttamalla talousjärjestelmämme kansainväliseksi. Yksilön kannalta digitalisaatio merkitsee pysyviä ja jatkuvia muutoksia esimerkiksi siinä, kuinka kommunikoida toisten ihmisten kanssa ja kuinka asiointi yhteiskunnan kanssa onnistuu. (Koiranen & Räsänen & Södergård 2014: 24.) Digitalisaation tuomat muutokset tuovat kansalaiset julkisten palveluiden kehityksen keskelle. Ikäihmisten hyvinvointia parannetaan älykkäillä terveystalvuuilla ja lasten koulutuksessa hyödynnetään virtuaaliympäristöjä. Tulevaisuudessa julkinen liikenne muuttuu kokonaisvaltaiseksi, jolloin omien autojen käyttö voi poistua kokonaan. Suomi kuuluu digitalisaation edelläkävijämaihin ja on kärjessä julkisissa sähköisissä palveluissa sekä digiosaamisessa. (Digitalisaatio n.d.)

Palveluiden muuttaminen digitaaliseen muotoon on vaikuttanut koko Suomen palveluyhteiskunnan muuttamiseen. Vielä sata vuotta sitten maatalous oli Suomen bruttokansantuotteesta 70 %, kun tänä päivänä se on alle viisi prosenttia. Palvelusektori syrjäytti myös teollisuusalan sen ollessa hetken päätoimialana ja nyt sen osuus on Suomessa 70 % bruttokansantuotteesta. Palveluita automatisoidaan yhä enemmän, eikä maatalous ole ainut ala, joka on kohta täysin koneistettu. Digitaalinen murros keskittyi ennen fyysisen työn muutokseen, kun nyt elämme aikaa, jolloin digitalisaatio alkaa muuttamaan hallitsevaa palvelusektoria. Tietotekniikka suorittaa yhä enemmän vaativampia tehtäviä kuten potilasseurantaa ja kiinteistöjen hoitoa. Tietotekniikan kehitys on mahdollistanut myös kansalaisten päätelaitteiden hankinnan omaan käyttöön. Henkilökohtaiset tietokoneet, älypuhelimet ja olohuoneen viihdepäätteet ovat vakiinnuttaneet paikkansa suomalaisten arkipäivässä, mikä muuttaa palveluita tulevaisuudessa yhä enemmän. (Lehti 2017a.)

Parhaimmillaan digitalisaatio voi parantaa eri palvelujen saavutettavuutta, koska sitä voidaan hyödyntää paikasta tai ajasta riippumatta (Digisyrjäytyminen n.d). Vaikka työpaikkojen määrä tulee palvelualoilla vähenemään, digitaalinen murros pitkällä aikavälillä parantaa palveluiden kysyntää ja alentaa palveluiden hintoja. Ostovoiman vahvistuessa, uusia työpaikkoja syntyy työtehtävistä, jota ei voida automatisoida. (Lehti 2017a.) Suomessa hallituksen kärkihanke; digitalisoidaan julkiset palvelut - hanke, vastaa julkisen hallinnon digitalisaation muutokseen. Sen tavoitteena on luoda julkisia palveluita koskevat digitalisaation periaatteet, luoda uusi tiedonhallintalaki ja luoda digitaaliset palvelut yhden luokun palvelumalliksi. (Digitalisoidaan julkiset palvelut n.d.)

Digitaaliseen aikakauteen kuuluu myös vaaroja ja uhkia. Digitalisaation etenemistä uhkaa tietoverkkojen haavoittuvuus, niiden tietoturvan puuttuminen tai hakkerointi. Erilaisilla palvelunestohyökkäyksillä pystytään pahimmillaan katkaisemaan pankkien ja sairaaloiden toiminta sekä kaappaamaan asiakastietoja tietomurrolla. Digitalisaation kehittymisen edellyttää tietoturverkkojen yhteisiä sopimuksia ja tietoliikenteen turvaamista valtioiden sisällä. Kun tietoverkkojen luottamus on saatu tarpeeksi vahvaksi, digitalisaatiolla on mahdollisuus luoda kokonaan uusi aikakausi. Uuden teknologiamurroksen aikakaudella voi syntyä uusia energialähteitä sekä uuden sukupolven tekoälyä ja robotiikkaa, jotka parhaimmillaan parantavat maapallon voimavaroja. (Lehti 2017b.)

2.1 Digitaalinen syrjäytyminen

Digisyrjäytyneellä tarkoitetaan ihmistä, joka ei osaa käyttää digitaalisia palveluita tai asioita lainkaan sähköisesti. Tämän arvellaan koskevan noin neljäsosaa suomalaisista. Suurimmassa vaarassa digisyrjäytymiseen ovat iäkkäät sekä vammaiset henkilöt. Lisäksi digitalisaation ulkopuolelle ovat jäämässä pienituloiset nuoret sekä työikäiset, jotka eivät taloudellisen tilanteensa vuoksi saavuta digitaalisia palveluja. (Essayah 2017.) Osalla ihmisistä ei ole pääsyä internetiin, eivätkä kaikki pysty erinäisistä rajoitteista johtuen käyttämään sähköisiä palveluja. Digisyrjäytymistä aiheuttavat monet eri tekijät. Verkossa toimimisen voi estää monenlaiset asiat kuten tietokoneen puute, heikot taidot tietotekniikan käyttämiseen, vaikea taloudellinen tilanne, vaikea vamma tai toiminnan rajoitteet. Myös tottumattomuus palvelujen käyttöön voi aiheuttaa digisyrjäytymistä. (Digisyrjäytyminen n.d.)

Sähköisistä palveluista hyötyvät eniten korkeasti koulutetut, korkeatuloiset ja kaupungissa asuvat, kun taas palvelujen ulkopuolelle jäävät matalammin koulutetut, matalatuloiset ja syrjäseuduilla asuvat henkilöt. (Koiranen, Räsänen & Södergård 2016.) Kivelän (2014) mukaan maaseudulla syrjäytyneet saavat niin sanotusti syrjäytyä rauhassa, sillä he ovat jo valmiiksi palveluiden saavuttamattomissa (Kivelä 2014: 25). Jos perinteiset, fyysiset palvelupisteet ja konttorit lakkautetaan ja saatavilla olevia palveluja saa ainoastaan sähköisenä palveluna, ongelmia syntyy tasa-arvoisuuden sekä turvallisuuden näkökulmasta. Tiedot digisyrjäytymisestä ovat huolestuttavia, kun palvelut siirtyvät kiihtyvällä vauhdilla digitaalisiksi ja perinteiset asiointikanavat vähenevät tai katoavat kokonaan, jonka vuoksi iso osa ihmisistä uhkaa jäädä kokonaan ulkopuolelle palvelujen saatavuudesta. (Lappalainen 2018.)

Digitaalista syrjäytymistä esiintyy myös henkilöillä, jotka osaavat käyttää digilaitteita, mutta eivät saa niistä hyötyä arjen ongelmatilanteisiin. Tällöin on kyse pelkästä digitaalisesta viihdekäytöstä. Tämä ei edesauta digitalisoituvan yhteiskunnan mukana pysymisessä, jos laitteita ei osata käyttää esimerkiksi töiden hakuun tai sähköisten palvelujen saatavuuteen. Ryhmä pitää sisällään eritoten nuoria ihmisiä. Digilaitteen käyttö itsessään onnistuu, mutta esimerkiksi viranomaispalvelujen kanssa on ongelmia. Digitaalista syrjäytymistä aiheuttaa myös kieliongelmat ja Suomessa on noin 250 000 henkilöä, jotka jäävät tämän ongelman taakse. Myös heillä digilaitteen käyttö saattaa onnistua, mutta kielellisen ymmärtämisen vuoksi sähköiset palvelut käytännössä jäävät taka-alalle ja saavuttamattomiin. Digitaalinen syrjäytyminen voi olla kuitenkin myös oma valinta, mutta harvassa määrin. (Juusola 2018.)

Digitaalista syrjäytymistä voi olla haastavaa ehkäistä. Paineet kasaantuvat vapaaehtoisten, omaisten sekä läheisten harteille. Valtiovarainministeriö rahoittaa muutamia hankkeita, mutta pienissä määrin. Tämän vuoksi iso osa jää pelkän vapaaehtoistyön tai yksilön lähiverkon hoidettavaksi. Kaikille ei riitä apua ja tukea sähköisten palvelujen käyttöön. Digitaalista syrjäytymistä voidaan ehkäistä siten, että palvelua olisi edelleen saatavilla myös perinteisin tavoin niille, jotka sitä tarvitsevat arjessaan. (Juusola 2018.)

2.2 Ikäihminen ja digitalisaatio

Ikääntyneen ihmisen kronologista ikää on vaikea määritellä yksiselitteisesti, vaan sen rinnalle on noussut myös psykologinen ja sosiaalinen ikä. Toimintakyvyltään ja taustoiltaan erilaiset ikäihmiset voivat sijoittua useamman vuosikymmenen ikähaarukkaan,

minkä vuoksi ikääntyneistä puhuttaessa tarkoitamme eri elämäntilanteissa olevia ihmisiä. (Leikas 2014: 17-18.) Vanhuspalvelulaisissa ikääntynyt väestö on määritelty vanhuuseläkkeeseen oikeuttavassa iässä olevaksi väestöksi, joka on yleensä 65 vuotta (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista 980/2012 § 3). Ikäteknologiaa määritelmänä voidaan katsoa kahdesta eri näkökulmasta. Se on kehitetty auttamaan ikääntymismuutoksien vuoksi heikentyneitä ikäihmisiä sekä mahdollistamaan vielä hyväkuntoisten ikäihmisten palveluiden saatavuutta ja toimintakyvyn heikkenemisen ennaltaehkäisemistä. (Leikas 2014: 18.)

Ikäihmisten biologinen vanheneminen sekä sairastumiset vaikuttavat toimintakyvyn heikkenemiseen yksilöllisesti. Tyypillisimpiä toimintakyvyn muutoksia on tuki- ja liikuntaelimiissä, jotka vaikuttavat ikäihmisen liikkumiseen ja esimerkiksi sormien näppäryyteen. Aisteissa tapahtuvat muutokset kuten näön heikkeneminen, valoherkkyys, tuntoaistin muutokset sekä kuulon heikkeneminen vaikuttavat kaikki arjen toimintoihin. (Verma & Hätönen 2011: 7-8.) Nämä toimintakyvyn muutokset heijastuvat teknologian käytössä, sen saatavuudessa sekä palveluiden käytössä. Teknologian kehittämisessä tulisi huomioida ikääntyneiden toimintakyvyn heikkenemisen aiheuttamat ongelmat sekä siitä johtuvan syrjäytymisen ehkäisy. (Verma & Hätönen 2011: 9.)

Vallin ja Vanhustyön keskusliiton yhteisessä KÄKÄTE - projektissa (käyttäjälle kätevä teknologia) selvittiin vuosina 2010–2014 ikäihmisten mielipiteitä teknologiasta ja sen käytöstä. Projektissa aihetta selvitettiin 14 erilaisella kyselyllä, johon vastasi yli 6000 ikäihmistä. Tuloksissa selviää, että vuonna 2011 yli 75-vuotiaista 75 % ei käytä tietokoneita ja ovat vaarassa jäädä digisyrjäytyneiksi. Kyselyissä nousi myös ikäihmisten halu oppia käyttämään tietotekniikkaa, jos siihen tarvittavaa opastusta olisi tarjolla tarpeeksi. Projektissa selvitettiin myös maksupäätteiden käyttöä, mistä selvisi, ettei kaikilla ole tarvittavaa maksukorttia palveluiden käyttämiseen. Jos maksukortti oli käytössä, päätelaitteiden käyttö koettiin hankalaksi. Esiin nousi myös verkkopankkipalveluiden hankaluus ja laskujen maksutilanteen turvattomuus. Teknologiset ratkaisut koettiin auttavan kotona asumista ja niitä oltaisiin valmiita hankkimaan, jos niiden kokeilemiseen ja opastukseen olisi mahdollisuus. (Ranta & Nordlund & Stenberg 2014.)

Teknologian nopean kehittymisen vuoksi ikäihmiset ovat joutuneet opettelemaan kokonaan uuden aikakauden tuomia palveluita, toimintatapoja ja hankintoja. Liian modernin teknologian käyttöönotto voi olla joillekin ikääntyville lähes mahdotonta. Tällaiset tekno-

logiset tuotteet tai palvelut voivat olla ikäihmiselle pelottava ja hämmentävä käyttökokeemus. Teknologisten tuotteiden suunnittelussa päämääränä tulisi olla ikäihmisten elämänlaadun parantaminen ja hyvän ikääntymisen turvaaminen. Teknologian käyttöönottoon vaikuttavat ihmisen elämän tavoitteet, toiveet ja päämäärät sen saavuttamiseksi kuten oma raha-asioiden turvaaminen. Hyvinvointiteknologiassa teknologia ei saisi koskaan olla itseisarvo vaan lisäarvon mahdollistaja. Vaikka teknologia hallitsee yhä enemmän palvelualaa, se ei saisi olla ainoa mahdollisuus hoitaa asioita. (Leikas 2014: 103.) Kulttuuriantropologi Tiina Suopajarvi mainitsee uutisartikkelissa, että teknologian tulisi asettua osaksi ikäihmisten arkea, eikä edellyttää ikäihmisiä sopeutumaan teknologian ympärille. Hän huomauttaa myös, että ikääntyneet olisi tärkeää ottaa mukaan osana suunnitteluprosesseihin, sillä teknologia voi olla heidän elämänlaatunsa parantamisessa myös suuri mahdollisuus. (Ylinen 2017.)

2.3 Saavutettavuusdirektiivi

Saavutettavuudella tarkoitetaan digitaalisten palveluiden eli verkkosivujen ja mobiilisovellusten käyttöä niin, että jokainen voi niitä käyttää ja ymmärtää. Saavutettavuusdirektiivissä on tavoitteena antaa mahdollisuus kaikille toimia tasavertaisina digitaalisessa yhteiskunnassa. Direktiivi on Euroopan Unionin laajuinen, joka on sisällytetty Suomessa osaksi lakiin digitaalisten palveluiden tarjoamisesta. Esitys laista annettiin hallituksen käsittelyyn 3.5.2018 ja sen soveltaminen verkkopalveluihin alkoi porrastetusti käsittelyn jälkeen. Saavutettavuus koskee kaikkia julkisen hallinnon toimintaa sekä myös kirjautumista vaativia asiointipalveluita ja mobiilisovelluksia. Maksulaitoslain alla toimivat maksulaitokset ovat velvollisia olla saavutettavia 1.1.2021 mennessä. (Saavutettavuus n.d.b)

Pankkipalveluiden uudistuessa yhä digitaalisempaan muotoon on tärkeää, että jo suunnitteluvaiheessa huomioidaan palveluiden saatavuus ja siihen liittyvät kriteerit. Esimerkiksi Osuuspankki kertoo panostavansa paljon palvelukehitykseen saatavuusdirektiivin mukaisesti. OP saavutettava julkaistaan lähiaikoina nimenomaan heille, jotka tarvitsevat selkeämmän ja yksinkertaisen käyttöliittymän päivittäisiin pankkipalveluihin. Saavutettavuus näkyy myös digineuvonnassa, jota on lisätty viime vuosina yhä enemmän. (Toikka 2018.) Teknologia- ja designyritys Eficode lanseerasi saavutettavuustalkoot kampanjan, jossa se haastaa kaikkia yrityksiä huomioimaan digitaalisten palveluiden saatavuuden. Heidän julkaisemansa saavutettavuusoppaan tavoitteena on muistuttaa yrityksiä, että myös yksityisten yritysten tulisi olla yhtä lailla saavutettavia kuin julkinenkin palvelu. (Saunamäki 2018.)

3 Pankkipalvelut

Pankit eivät vain tarjoa palveluita vaan niillä on myös merkittävä osa koko Suomen kansantaloudessa. Pankit kuuluvat laajempaan finanssialaan, jonka keskeisiä toimijoita ovat suuret finanssikonsernit kuten sijoitus-, rahoitus- ja vakuutuspalvelut. Näiden toimialojen merkitys on koko Suomelle merkittävä kansantalouden lisäksi myös sen kilpailukyvyssä. (Finanssiala 2017a; Finanssiala 2017b.) Suomessa toimii tällä hetkellä yli 200 pankkia. Joukkoon sisältyy myös ulkomaalaisia luottolaitosten sivuliikkeitä sekä investointipankkeja. Pankkeja säätelee pääasiassa laki luottolaitostoiminnasta, jota Finanssivalvonta ja Euroopan Keskuspankki valvovat. (Finanssiala 2017b.)

Pankit tarjoavat asiakkailleen päivittäisten raha-asioiden hoitoon tarvittavia palveluita kuten pankkitiliä, siihen kuuluvia välineitä, kuten maksukorttia sekä rahan talletus ja suoritus palveluita. Myös käteisen nostaminen ja sähköinen tunnistautuminen ovat osana peruspankkipalveluita. Maksujenvälitys tapahtuu myös pankkien tarjoamina palveluina yleensä verkkopankin tai maksukorttien kautta. (Finanssivalvonta 2017a; Finanssivalvonta 2017b.) Lisäpalveluina osa pankeista tarjoaa sijoitus- ja lainapalveluita. Luotonanto on pankkien omaa itsenäistä liiketoimintaa ja erot eri pankkien lainaehdoissa voivat olla suuria. (Finanssivalvonta 2017c.) Erilaisia luottokortteja ja luotollisia tilejä ei luokitella peruspankkipalveluiksi (Finanssivalvonta 2017b).

Pankkien tämänhetkiset palvelut vaihtelevat eri pankkien välillä suuresti. Pankkien konttoreita on vähennetty viime vuosina paljon, niiden palveluiden siirtyessä sähköiseen muotoon sekä muihin palvelupisteisiin. Esimerkiksi käteisen nosto on siirtynyt konttoreista kaupan kassoihin. Nordea ja DanskeBank kertovat, että käteistä saa nostettua kuudesosasta ja viidesosasta heidän pankeistaan, mikä on Nordealla yhteensä noin 20 pankkia 120 pankista. (Nuotio 2018.) Käteisen käytön käsittely ja saatavuus on yksi merkki muuttuvista peruspankkipalveluista. Palveluiden saatavuus muuttuu ja erot pankkien välillä kasvavat sekä uusia toimintamalleja luodaan jatkuvasti.

3.1 Digitalisaatio pankkipalveluissa

Pankkipalvelut ovat jatkuvassa muutoksessa talousympäristön sekä vallitsevien megatrendien kuten digitalisaation vuoksi. Pankkien haasteena on tuottaa kannattavia palveluita muutosten keskellä sekä vastata asiakkaiden tarpeisiin. Väestön ikääntyminen koko Euroopassa aiheuttaa ristiriitaa pankkipalveluiden muutoksessa. Uuden teknologian

käyttöönotto mahdollistaa kustannustehokkaampia ja nopeampia palveluita, kun taas osa ikääntyneestä väestöstä tarvitsisi enemmän henkilökohtaisia palveluita. (Fungáčová & Toivanen & Tölö 2015.) Pohjoismaat toimivat teknologian edelläkävijöinä Euroopassa. Varsinkin pankkipalveluissa Pohjoismaissa on siirrytty osittain jo täysin sähköisiin palveluihin, kun osassa Euroopan maissa harva pankkipalvelu on siirtynyt vielä sähköiseen muotoon. Pankkipalveluiden digipalveluiden suuri käyttö Pohjoismaissa lisää myös niiden kehitystä eteenpäin yhä nopeammin ja yhä suurempiin digi-investointeihin ja toimintamalleihin. (Grym & Koskinen & Manninen 2018.)

Pankkitoiminnan digitalisaatio näkyy tällä hetkellä palveluiden siirtymisellä sähköiseen muotoon, erityisesti mobiilimaksamisen kasvussa. Muissa pohjoismaissa kuten Ruotsissa on olemassa jo pankkeja, joilla ei ole lainkaan fyysisiä konttoreita. Mobiilimaksaminen on tällä hetkellä suuressa kasvussa ja se on tuonut pankkien rinnalle myös uusia mobiilisovelluksia kuten Apple Pay ja Google Pay, jotka toimivat puhelimella tai muilla älylaitteilla. Tulevaisuudessa kilpailu pankkitoimialalla lisääntyy, sillä teknologian kehittyminen ja uudet innovaatiot nostavat uusia toimijoita kilpailemaan pankkien tarjoamien palveluiden ohelle. Myös maksupalveludirektiivin uusiutumisen myötä on mahdollistettu asiakkaan luvalla pankkien tietojen välittäminen kolmansille osapuolille. Näistä hyötyvät uudet toimijat tarjoamalla uusia palvelujaan jo olemassa oleviin pankkitileihin. (Mustonen 2017.)

Pankkien teknologisten muutosten takana ei ole vain digitalisaation hallitseminen nykypäivänä, vaan myös asiakastarpeiden muuttuminen. Asiakastarpeiden muuttuminen on näkynyt jo muillakin aloilla kuten matkatoimistojen häviämisessä sekä musiikin siirtymisellä sähköiseen muotoon. Pankkipalveluissa asiakkaat haluavat nopeampaa ja asiakaskeskeisempää palvelua. Erityisesti tärkeää on, että palvelut ovat helposti saatavilla. Internet mahdollistaa tiedon nopean etsimisen ja mahdollistaa pankkien vertailua nopeammin ja helpommin. Internetin ansiosta kuluttajalla on mahdollisuus hankkia palveluita laajemmin ja eri toimijoilta, mikä mahdollistaa yksilöllisempiä palveluiden käyttömahdollisuuksia. (Mustonen 2017.)

Vaikka pankkien palvelut ovat muuttuneet viimeisen kymmenen vuoden aikana paljon, ovat pankit vielä digitalisaation siirtymävaiheessa. Pankkien tavoitteena on kehittää uusia sähköisiä pankkipalveluiden muotoja, mutta myös tarjota ja ylläpitää laajasti kaikille asiakkaille saatavia palveluita kuten fyysistä asiakaspalvelua. Digitalisaation uudet muo-

dot kuten tekoäly, sosiaalinen media ja pilvipalvelut tulevat vielä muokkaamaan pankki-palveluja entisestään. Tekoälyä voidaan alkaa hyödyntää asiakaspalvelun parantami-sella sekä sähköisen tunnistamisen kehittämisellä. Pankkien toimintaympäristöjen muu-tokset nostavat esille myös uusia riskejä ja tietoturvan sekä kyberturvallisuuden merkitys nousee esille yhä enemmän. (Mustonen 2017.) Riskinä voidaan pitää myös kuluttajien talouslukutaidon häviämistä. Tuntuma rahankäyttöön on vaarassa hävitä konkreettisen rahan poistuessa käytöstä, mikä voi aiheuttaa pahimmillaan kuluttajien ylivelkaantu-mista. (Digitalisaatio ja sääntelyuudistukset vauhdittavat maksamisen murrosta 2017.) Kuitenkin finanssialalla tapahtuvat muutokset ja innovaatiot voivat parhaimmillaan luoda uusia mahdollisuuksia toimijoille ja käyttäjille sekä pitkällä aikavälillä saada aikaan kus-tannussäästöjä (Mustonen 2017).

Digitalisaatio on tuonut mukanaan myös erilaisia sivuilmiöitä, kuten puolestakäyttö. Jos ihminen ei enää halua tai pysty käyttämään pankkipalveluja, haetaan apua yleensä lähi-piiristä. Sähköisissä palveluissa on vasta asteittain otettu käyttöön puolesta-asiointia. Tämä koskee lähinnä alaikäisiä lapsia, jolloin käytännössä katsoen ikäihmiset ja heidän omaisensa jäävät lain ulkopuolelle. Puolestakäytöllä voi olla ikäviä seurauksia, sillä se luo oivan alustan hyväksikäytölle. Pääsy toisen tilitietoihin sekä henkilökohtaisiin tietoihin tekee taloudellisen hyväksikäytön helpoksi. Hyväksikäyttäjä löytyy yleensä ihmisen lähi-piiristä. Valitettavinta hyväksikäytössä on se, että tapaukset tulevat ilmi usein vasta hen-kilön kuoleman jälkeen, kun tileistä ja tapahtumista aletaan ottaa selvää perunkirjoituksia varten. Näin hyväksikäyttö on voinut jatkua vuosia. (Jompero 2017.)

3.2 Ikäihminen pankkipalveluiden käyttäjänä

Pankkialalla vallitsevat muutokset heijastuvat erityisesti iäkkäämmän väestön palvelui-den saatavuuteen. FINE Vakuutus- ja rahoitusneuvonta teki syyskuussa 2018 pankeille selvityksen ikäihmisille suunnatuista pankkipalveluista ja niiden tarjoamista neuvontapal-veluista. Kyselyssä ikääntyneellä väestöllä tarkoitetaan yli 65-vuotiaita ja siihen osallistui yhdeksän pankkia ja pankkiryhmää Suomesta. Tuloksista selviää, ettei pankeilla ole ikäihmisille suunnattua omaa palvelustrategiaa, vaan palvelut järjestetään asiakkaiden tarpeiden ja elämänvaiheiden mukaan. Kaikkien pankkien kerrotaan kehittävän palve-luita edelleen huomioiden kaikki ikäluokat hankkimalla palautetta eri ikäluokkien edusta-jilta. Ikääntyneen väestön kerrotaan kokeneen pankkipalveluiden saatavuuden heiken-tymistä ja muuttuvien palveluiden neuvonnan puutetta. Pankkien järjestämät ikäihmisillä

suunnatut palvelut vaihtelevat eri pankkien välillä suuresti. (Ikäihmisten pankkipalvelut 2018.)

Hämäläinen (2017) julkaisi opinnäytetyössään tuloksia yli 60-vuotiaiden ikäihmisten sähköisten pankkipalveluiden käytöstä. Tutkimuksessa kerättiin kyselylomakkeita Nordean asiakkaiden kokemuksista sähköisten pankkipalveluiden käytöstä ja tekijöistä, jotka vaikuttavat pankkipalveluiden käyttöön. Tuloksissa selvisi asiakkaiden sähköisten pankkipalveluiden olevan vähäisempää, mitä kauempana palveluista ikäihminen asui sekä, mitä iäkkäämpi ihminen oli. Tuloksista nousi myös huoli palveluiden saatavuudesta ja niiden takaamisesta myös iäkkäämmälle väestölle. (Hämäläinen 2017.)

Pöytsiä ja Väisänen (2017) selvittivät haastattelemalla ikäihmisiä ja pankin työntekijöitä digitaalisten pankkipalveluiden tilanteesta. Opinnäytetyössään he kartoittivat kehitysehdotuksia pankille selvittämällä ikäihmisten kokemuksia ja mielipiteitä digitaalisten pankkipalveluiden käytöstä. Tuloksista nousi esille tarve ikäihmisille suunnattuun täsmällisempään ohjaukseen digitaalisissa pankkipalveluissa erityisesti niille, jotka eivät ole verkkopankkia vielä käyttäneet. Toiveena oli myös osallistaa ikäihmisiä enemmän mukaan suunnitteluun sekä opastustilanteisiin, joissa voitaisiin hyödyntää vertaistukea. Tuloksista selviää myös pankin työntekijä näkökulman olevan positiivinen digitaalisista pankkipalveluista ja niiden käytön koettiin parantavan palveluiden laatua. (Pöytsiä & Väisänen 2017.)

Vaikka moni ikäihminen käyttää jo digitaalisia palveluita, on vielä suuri osa ikäihmisiä, jotka eivät pysty tai osaa käyttää sähköisiä pankkipalveluita. Taloustaidon julkaisemassa artikkelissa kerrotaan missä tilanteessa ikäihmisten pankkipalvelut ovat tällä hetkellä. Laskujen hoitoon suositellaan suoramaksua, mutta joissakin pankeissa maksaminen on mahdollista myös paikan päällä tai maksupalvelukuorella lisämaksua vastaan. Selvityksessä korostuu eri pankkien erot konttorien määrissä sekä niiden sisältämissä palveluissa. Käteisen nosto ei välttämättä onnistu enää pankeissa vaan se on siirretty esimerkiksi kauppojen kassoille. (Isotalo 2018.) Vuosittain konttoreita ja pankkiautomaatteja suljetaan yhä enemmän. Syynä tähän on käteisen käytön häviäminen pääasiallisena maksutapana ja sen arvon laskeminen. Mobiililaitteilla maksaminen yleistyy ja korttimaksujen arvo sen sijaan nousee. (Herrala 2016.) Esimerkiksi Nordea on perustanut Group-Digital yksikön, jonka tavoitteena on edistää pankin digipalveluja koko konsernissa. Yksikön johtaja Poul Raaholtin viesti senioriasiakkaille on, että inhimillinen ulottuvuus on

myös olemassa ja digitaalisella aikakaudella on luonnollinen trendi automatisoida lisää. (Lehmusvirta 2016.)

Vallin ja Ikäteknologian Kuluttajaparlamentille tekemässä kannanotossa nostetaan esille ikäihmisten tarpeet pankkiasioinnin turvaamiseksi. Erityisesti peruspankkipalveluissa tulee huomioida ikäihmiset, joiden kognitiivinen toimintakyky on heikentynyt eikä heillä ei ole aikaisempaa kokemusta pankkipalveluista. Oppimista voi hankaloittaa myös sähköisten palveluiden monimutkaisuus ja käytettävyyteen liittyvät ongelmat. Näistä aiheutuu myös ongelmia yksityisyyden vaarantamiseen, sillä monet ikäihmiset joutuvat turvautumaan avussa muuhun lähipiiriin antamalla käyttöön omat verkkopankkitunnukset. Sähköisten palveluiden oppiminen täytyisi turvata niin, että ikäihmiset voisivat kokeilla esimerkiksi demoversioita verkkopankista ilman huolta omasta rahastaan. (Kaijanen 2016.) Myös kansanedustaja Päivi Räsänen on nostanut hallitukselle kirjallisessa kysymyksessään, kuinka peruspankkipalvelut aiotaan taata ikäihmisille, jotka eivät käytä sähköisiä pankkipalveluita. Aihe on ajankohtainen ja Räsänen pohtii, kuinka vältetään näiden ikäihmisten digisyrjäytyminen. (Aamuposti 2018.)

Pankkipalvelut kuuluvat kaikille, koko kyselyn vastaukset julkistettiin DigiAgeTalk 2018 tapahtumassa. Kyselyn tuloksista nousi esille useampi tärkeä aihe. Kaikilla kansalaisilla tulee olla oikeus saada hoitaa omat raha-asiansa itsenäisesti myös ikääntyessä. Vastauksista selviää, että pankkipalveluiden saatavuuteen liittyy huolta ja epävarmuutta. Raha-asioiden henkilökohtaisuus koskettaa monia ikäihmisiä ja pankkipalveluiden sujuvuus on tärkeä osa jokaisen arkea. Kyselyssä vastaajista enemmistö oli kaiken kaikkiaan tyytyväisiä pankkiasiointiin. Teknologian kehittyminen pankkiasioinnissa oli yksi suurista huolen aiheista. Palveluiden saatavuus konttoreiden vähentyessä herätti paljon kommentteja. Vastauksista nousi esiin korkea lukema jonkun muun läheisen hoitavan puolesta ikäihmisen pankkiasiat. Kuitenkin pankkitunnusten luovuttaminen toiselle on lain ja pankin sopimusehtojen vastaista, mikä herättää lisää huolta raha-asioiden hoidon yksityisyydestä ja itsenäisyydestä. (Stenberg & Randelin & Jokinen 2018.)

Kyselyn saamista tuloksista erityisesti siitä esille nousseista haasteista voidaan konkretisoida ongelma tasavertaisen ja yhdenmukaisen pankkipalveluiden järjestämisestä kaikille. Erityisesti ongelma korostuu niiden ikäihmisten kohdalla, jotka eivät vielä käytä lainkaan internetiä eivätkä omista tietokonetta tai älylaitteita. Yli 75-vuotiaista yli 70 % ei ole käyttänyt internetiä lainkaan, joten kyse on isosta määrästä ihmisiä (Stenberg & Rande-

lin & Jokinen 2018.) Tekniikan nopea kehittyminen näkyy ongelmana myös tulevaisuudessa, joka voidaan tämän kyselyn tuloksella todeta selkeästi. Tulosten avulla voidaan lähteä selvittämään, kuinka ikäihmisten toimijuus näkyy alati muuttuvan pankkipalveluiden keskiössä.

4 Toimijuus

Toimijuutta voidaan kuvata ilmiönä, joka on noussut usealla eri alalla keskeiseksi käsitteeksi. Yleisestä sosiologiasta pohjautuva käsite kertoo ihmisen toiminnasta, käyttäytymisestä, luonteesta ja merkityksestä. Toimijuuden käsitettä on käytetty viimeisen vuosikymmenen aikana erityisesti kasvatus- ja aikuiskasvatustieteellisissä tutkimuksissa. Toimijuuden käyttöhistoria on siis suhteellisen tuore, noin kahdenkymmenen vuoden takaa, vaikka itse käsite on ollut olemassa kauemmin. (Biesta & Tedder 2007: 135.) Aikaisemmissa tieteenaloissa käytetty käsite on noussut vahvasti ikääntymisen tutkimukseen mukaan, jossa sitä hyödynnetään esimerkiksi elämäntutkimuksen kautta (Jyrkämä 2008: 190-191).

Toimijuudella voidaan kuvata ihmisen luonteista toimintaa kuten kaupassa käyntiä, eleitä, kirjoittamista tai musiikin kuuntelua. Näiden toimintojen ymmärtäminen on käsitteen yksi keskeisimmistä kysymyksistä. Toimijuus koostuu itseymmärryksen, luonnollisen toiminnan ja toiminnan syiden kokonaisuudesta. Tärkeää on ymmärtää, miten ihmisen ja yhteiskunnan rakenteiden välinen suhde rakentuu. Vaikuttaako ihminen itse toimintaansa vai ohjaavatko sitä lainalaisuudet ja yhteiskunnan rakenteet? (Jyrkämä 2008: 190-191; Mayr 2011: 1-5.) Toimijuutta tarvitaan, jotta yksilö selviäisi sosiaalisesta osallisuudestaan, elämänhallinnastaan ja saisi rakennettua itseään tyydyttävän elämän (Eteläpelto 2012).

4.1 Toimijuuden kolme näkökulmaa

Jyrkämän (2013) mukaan toimijuutta sekä toimintaa on lähestytty sosiologiassa monista eri näkökulmista sekä monilla eri määritelmillä. Käsitettä on luonnehdittu jopa tyhjäksi, jolloin sitä on tarpeellista ja oikeastaan välttämätöntä täsmentää. Nämä kolme määritelmää korostavat toimijuuden tarkoituksellisuutta, miten sitä voidaan pohtia ja mistä eri näkökulmista sitä tulisi huomioida. (Jyrkämä 2013: 422; Jyrkämä 2008: 190-191.)

Ensimmäinen näkökulma perustuu elämäntutkimukseen. Lähtökohtana on ihmisen elämäntutkimuksellinen prosessi, jossa tulee tarkastella syntymästä alkaen elämäntutkimusta, yhteiskunnallisia tapahtumia sekä sosiaalisen ympäristön vaikutuksia kuten ystäviä, perhettä ja työyhteisöjä. Ihmisellä on takanaan eletty elämä, joka on yhdistynyt muiden ihmisten kanssa. Toisiin ihmisiin on saattanut syntyä riippuvainen suhde. Tämä elämäntutkimuksen nä-

kökulma luo ihmiselle ajatuksia nykyhetkessä tapahtuvista asioista, mutta myös menneisyyden tapahtumista. Näkökulmassa yhdistyvät mennyt elämä, elämässä tehdyt valinnat, elämän tuomat mahdollisuudet ja rajoitukset, aika- ja paikka sijainti, ennakoitu tulevaisuus sekä ihminen itse. Näistä elämäntilanteiden tapahtumista voidaan lähteä miettimään kysymyksiä, miten elämänkulku on vaikuttanut elämänhallintaa, elämäntapoihin, elämänlaatuun sekä hyvinvointiin? (Jyrkämä 2008: 192-193; Jyrkämä 2013: 422; Virkola 2014: 44.)

Toinen näkökulma rakentuu rakenteisiin eli toimijuuden koordinaatteihin. Rakenteet ovat läsnä koko ihmisen elämän ajan. Nämä rakenteet vaikuttavat toimijuuteemme ulkoapäin, ne tuovat siihen sisältöä tai muuttavat sitä. Tästä näkökulmasta toimijuutta määrittelevät ikä, sukupuoli, ympäristö, ajankohta, yhteiskuntaluokka ja kulttuurinen tausta. (Jyrkämä 2008: 192-193; Jyrkämä 2013: 423.) Miten näiden tuoma rakenteellinen vaikutus näkyy eri ihmisten toimijuudessa? On ääripäiden esimerkkejä, kuten Jyrkämä (2013) kuvailee: on täysin poikkeavaa olla romanivanhus kuin valkoihoinen vanhus, samoin ero piilee myös siinä, asuuko Petäjäveden syrjäseudulla vai asustaako vanhan ruotsinkielisen suvun keskellä Kauniaisten keskustassa (Jyrkämä 2013: 423). Arjessa nämä rakenteet ovat sellaisia, joiden kanssa täytyy tulla toimeen. Ympäristön luomat asumismahdollisuudet ja eri kulttuureissa toimiminen tuo, rajoittaa ja edellyttää tiettyjä toimia. Ikä näytetään meille sosiaalisena rakenteena, joka määrittää usein perheen perustamista, työtai koulutuksen organisoitumista. (Virkola 2014: 45.)

Kolmas toimijuuden näkökulma perustuu tilanteellisiin modaliteetteihin. Ne mielletään kuudeksi erilliseksi, mutta toisiinsa kytkeytyviksi seikoiksi. Modaliteetit ovat: *Kyetä* eli mitä vaaditaan yksilön fyysisiltä toiminnoilta. *Täytyä*, joka sisältää yksilön pakolliset ja välttämättömät toiminnot, sekä erilaiset henkiset ja fyysiset rajoitteet. *Voida* eli millaiset mahdollisuudet yksilöllä on toteuttaa itseään. *Tuntea* erilaiset tunteet sekä yksilön arvot. *Haluta*, jossa määritellään yksilön motivaatio ja sen tuomat päämäärät sekä tavoitteet. *Osata* eli millaisia tietoja ja taitoja yksilöllä on ja kuinka hän hyödyntää niitä elämässä. (Jyrkämä 2008: 195; Jyrkämä 2014: 64-65.)

Modaliteettien näkökulma korostaa toimijuuden kontekstisuutta sekä tilanteellisuutta. Se tarkoittaa sitä, että toimijuus ilmenee katsottuna jonkin asian, tekijän tai ilmiön näkökulmasta. Näitä tilanteita ihminen kohtaa elämässään erilaisissa arjen hetkissä. Jyrkämä (2013) kuvailee teoksessa ikääntyneen ihmisen ja pankkiautomaatin suhdetta. Ihminen

haluaa käyttää sitä tai sitten ei, toinen ei halua opetella tai kolmas pyytää mukaan avustajan. Jos paikkakunnalta pankin konttori on kokonaan poistunut, pankkiautomaatin käyttäminen on ainut vaihtoehto eikä jäljellä ole toisia vaihtoehtoja. Ihmisen silloin *täytyy* tehdä asioita. Oli mielipide mikä tahansa, kun viimeinenkin konttori saneerataan voi automaatti jäädä viimeiseksi mahdollisuudeksi. Erilaisissa tilanteissa, erilaisissa ihmisissä ja erilaisessa paikoissa modaliteetit heijastuvat toimijuuteen eri tavalla. (Jyrkämä 2013: 423-424; Jyrkämä 2008: 195.)

Ihminen on yksilönä osa yhteiskuntaamme. Siinä rakentuvat toimintaympäristöt sosiaalisen toimintakyvyn normeille. Yhteiskunta odottaa yksilön toimivan yhteiskunnan normien, arvojen sekä kulttuuristen tunnuspiirteiden mukaisesti. Yksilöltä odotetaan sopeutumista yhteiskunnan toimintaan, mutta samalla toimivan myös aktiivisena osana yhteiskuntaa. (Tiikkainen 2013: 285.) Ympäristön antamat mahdollisuudet tekevät suuren vaikutuksen siihen, miten ihminen voi toteuttaa toimijuuttaan (Pirhonen 2016). Tiikkaisen (2013) mukaan se, minkälaiset osallistumismahdollisuudet, palvelut, aineelliset ja henkiset resurssit yhteiskunta ympäristöineen tarjoavat, on yhteisvaikutuksessa sosiaaliseen toimintakykyyn ja tätä kautta myös toimijuuteen. (Tiikkainen 2013: 285.)

4.2 Ikäihmisten toimijuus digitalisaatiossa

Ikääntyvän ihmisen toimintaympäristön ja toimintakyvyn muutokset muokkaavat ihmisen suhdetta teknologiaan. Arkielämän teknologia voi monelle tuntua mahdottomalta käyttää, arki saattaa hankaloitua ja uuden teknologian oppiminen vaikeutua. Toisaalta hyvinvointiteknologia voi olla edellytys elämänlaadun parantamiselle ja kotona pärjäämiselle. Teknologinen toimijuus korostuu ikäihmisen arjessa välttämättömillä muutoksilla joko helpompaan tai vaikeampaan suuntaan. Tällaisen toimijuuden tarkasteluun vaaditaan erityistä pohdintaa tilanteen, laitteiden ja seurauksen kautta. (Jyrkämä 2014: 66-68.)

Tilannetarkastelulla tarkastellaan teknologiaa arjessa- ja elämänculussa. Teknologiaa voidaan hyödyntää arjessa tai se saattaa olla este toimijuudelle. Tarkastelua tulee verrata yksilöllisesti jokaisen omaan arkeen ja itse tilanteeseen. Onko mahdollista saada apua teknologiasta? Mitkä mahdolliset ongelmat ovat? Vastaukset antavat ratkaisun siihen, mitä tilanteessa täytyisi tehdä. Olennaisinta toimijuuden tilannetarkastelussa on havainnointi, pohdinta ja keskustelu realistisen tilanteen saamiseksi. (Jyrkämä 2014: 66-68.)

Laitetarkastelussa peilataan käyttäjän kokemuksia teknologiaan. Toteutuuko ikäihmisen toimijuus teknologisissa kokemuksissa? Näkökulma on laitteen ja ikäihmisen välisessä suhteessa, kuinka se toteutuu ja mitä hyötyä siitä on. Tärkeintä on muistaa, mitä tunteita kyseinen laite käyttäjässä herättää? Laitetarkastelu on prosessimainen. Ikäihminen usein käyttää erilaisia apuvälineitä loppu elämänkaarensa ajan, jolloin toimijuuden tarkastelua laite näkökulmasta tarvitaan, mikä voi parhaimmillaan avata uusia mahdollisuuksia laadukkaampaan arkeen. (Jyrkämä 2014: 66-68.)

Seuraustarkastelussa pohditaan teknologian käytön seurauksia, jotka voivat olla aiottuja tai ei ennakoituja. Teknologian negatiivisilla seurauksilla voidaan heikentää ikäihmisen toimijuutta esimerkiksi yksityisyyden ja sosiaalisen elämäntavan heikkenemisellä. Toisaalta seurauksena voi olla elämänlaadun nousujohteinen paraneminen esimerkiksi sosiaalisten suhteiden lisääntyä. Tärkeää on huomioida, ettei kaikki seuraukset näy välittömästi ja erityisesti huomioida mitä tapahtuu ikäihmisen osaamiselle, esteille, tavoitteille ja tuntemuksille. (Jyrkämä 2014: 66-68.)

Näiden tarkastelujen kautta voidaan pohtia teknologian vaikutusta yksilön toimijuuteen. Suhde teknologiaan ei ole kuitenkaan yksiselitteinen vaan kokonaiskuvaa voidaan tarkastella myös toimijuuden tarkoituksellisuuden näkökulmilla. Toimijuuden kolme näkökulmaa: elämäntilanne, rakenne koordinaatit ja tilanteelliset modaliteetit auttavat hahmottamaan toimijuuden ja teknologian kokonaiskuvaa. Esimerkiksi rakenteelliset koordinaatit kertovat, miten ympäristön muutokset vaikuttavat toimijuuteen, millainen yhteys sillä on teknologiaan. Rakenteilla on eri aikoina ja eri ympäristöissä erilainen muoto ja merkitys, mutta toimijuuden näkökulmasta keskeistä on se, minkälaisia toiminnallisia mahdollisuuksia rakenteissa on ja miten rakenteelliset erot vaikuttavat toimijuuteen. (Jyrkämä 2014: 64-65.)

Teknologisen kehityksen nopea eteneminen heijastuu kulttuuristen toimintatapojen muutoksiin. Esimerkiksi vanhaan aikaan maalaistalossa oven lukkoon laittamiseksi riitti luidanvarsi, nykyaikana yleisiä hankintoja ovat turvalukot, valvontakamerat tai liiketunnistimet. Teknologia tuo tullessaan muutoksia, joihin on kyettävä sopeutumaan. Muutokset heijastuvat yhteiskunnan rakenteisiin ja ihmisten väliseen kanssakäymiseen. Pankkien fyysisten konttoreiden kadotessa, raha-asiat hoidetaan joko pankkiautomaatilla tai sähköisesti. Nämä muutokset yhdessä haastavat ikääntyneen omaksumat rakenteelliset toimintatavat. (Jyrkämä 2014: 64-65.)

Modaliteettien kautta ihmisen toimijuuden ja teknologian suhde on haluamista, osaamista ja kykenemistä. Ikääntyneen elämä rakentuu perin arkisista tilanteista, kuten kauppa-asioinneista, itsestään huolehtimisesta, harrastuksista tai toisten ihmisten tapaisista. Näissä toiminnoissa käytämme yleensä teknologiaa apuna. Nämä arkiset toiminnot ja niihin liitetty teknologia vaatii kuitenkin käyttäjältään kykenemistä sekä osaamista ja niiden ympärille voi rakentua myös monenlaisia eri esteitä tai rajoitteita. Jyrkämä (2014) käyttää esimerkkinä arkista tilannetta, eli kaupassa asiointia. Hän pohtii, mitä se edellyttää ihmisen kykenemiseltä eli fyysiseltä toimintakyvyiltä? Ja mitä se edellyttää osaamisen näkökulmasta? Ihmisen tulee muistaa tunnuslukunsa, tulee osata käyttää maksupäätettä, tuotteetkin tulisi muistaa useimmiten punnita. Myös perinteisten kassojen tielle alkaa ilmestyä itsepalvelukassoja. Onko mahdollista, että monien vaatimusten edessä yksilö luopuu toimijuudestaan ja alkaa sen sijaan ostaa valmiita aterioita tai tilaa sellaisen suoraan kotiin? Toimijuusnäkökulmasta voi tarkastella myös teknologisia ratkaisuja: mitä se vaatii käyttäjältään, mitä kykenemistä, mitä osaamista, luoko se mahdollisuuksia vai rajoittaako se yksilön toimijuutta? (Jyrkämä 2014: 65-66.)

Erityisesti ihmisen työn korvaaminen teknologialla on aiheuttanut eettistä keskustelua. Teknologiaa suunnitellaan ikäihmisille ja yleisesti kaikelle väestölle helpottamaan asiointia tai parantamaan palveluita. Laitinen, Niemelä ja Pirhonen (2016) pohtivat yksilön näkökulmasta, toteutuuko itsemääräämisoikeus teknologian hyödyntämisessä erityisesti terveydenhoidossa? He korostavat ikäihmisten oikeutta päättää hyvinvointiteknologian kuten robotiikan käyttöönotosta itse eikä siihen joutumisella tai täytymisellä. Jos ikäihminen on muistisairas, itsemääräämisoikeuden toteutuminen yleensä rajoittuu, minkä ei tulisi vaikuttaa kokonaan ihmisen toimijuuteen. Perus oikeuksien kuten ravinnon, palveluiden ja vapauden saaminen huolestuttaa monia ikäihmisiä teknologian kehittyessä koko ajan hallitsevammaksi. (Laitinen & Niemelä & Pirhonen 2016.)

5 Pankkipalvelut kuuluvat kaikille -kysely

Opinnäytetyössämme käytämme aineistona Ikäteknologiakeskuksen toteuttamaa pankkipalvelut kuuluvat kaikille -kyselyä, jossa selvitettiin yli 65-vuotiaiden ikäihmisten kokemuksia ja mielipiteitä sähköisistä pankkipalveluista. Kyselyn tarkoituksena oli saada ajankohtaista tietoa ikäihmisten sähköisten pankkiasioinnin tilanteesta sekä mielipiteitä digitalisaation tuomista muutoksista pankkipalveluissa. (Stenberg & Randelin & Jokinen 2018.)

Kysely toteutettiin julkaisemalla lomake internetissä, lähettämällä lomakkeita palvelukeskuksiin sekä Vallin jäsenjärjestöille ympäri Suomea. Yhteistyössä lomakkeen leviämistä edistävät myös kaksi yhteistyöpankkia, Nordea ja Osuuspankki sekä osa kunnan kirjastoista ja kunnantomistoista. Molemmat pankit levittivät kyselyä konttoreissaan asiakkailleen ja se oli saatavilla suomen sekä ruotsin kielellä. Yhteensä vastauksia saatiin 2 893, joista verkkovastauksia oli 1 993 ja paperilomakkeella 900 kappaletta. Kyselyssä oli 22 kysymystä ja vastauksena saatiin 6 000 vapaamuotoista kommenttia aihepiiristä. Kyselylomakkeeseen vastattiin anonymisti eikä niistä tullut ilmi vastaajan henkilöllisyyttä. Vastauksissa korostuivat erityisesti taajamassa tai kaupungissa asuvat, tietokonetta käyttävät ja käyttäjäryhmissä naiset. (Stenberg & Randelin & Jokinen 2018.)

Kesällä 2018 järjestettiin DigiAgeTalk 2018 tapahtuma, joka kokosi yhteen ikäihmiset, yritykset, järjestöt sekä teknologian kehittäjät. Tapahtumassa keskusteltiin ikäihmisten asemasta digitalisoituvassa arjessa ja miltä digitulevaisuus näyttää ikäihmisille. (DigiAgeTalk 2018.) Kyselyn tulokset julkaistiin tapahtumassa, jossa oli mukana myös Osuuspankin ja Nordean edustajat keskustelemassa kyselyn tuloksista. Julkaisun jälkeen aineisto on ollut julkista materiaalia ja se on julkaistu myös internetissä.

Opinnäytetyössämme käsittelemme kyselyn kohtaa numero viisi: Mikä tekee vaikeaksi pankkiasioiden hoitamisen internetissä? johon vastasi yhteensä 1514 ikäihmistä. Kysymys on avovastaus, johon jokainen vastaaja sai kertoa oman mielipiteensä. Erillisiä vastausvaihtoehtoja kysymykseen ei ollut. Vastauksissa korostui toimijuuden merkitys pankkipalveluiden haasteissa, jonka vuoksi se valikoitui aineistoksi.

5.1 Tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyömme tarkoituksena on tarkastella digitalisaation ja teknologian merkitystä ikäihmisten sähköisten pankkipalveluiden haasteena. Tavoitteena opinnäytetyössä on

tuottaa laadullisen tutkimuksen menetelmin tietoa siitä, mikä aiheuttaa haasteita ikäihmisille sähköisen pankkiasioinnin parissa. Pankkiasiointi sekä raha-asiat ovat suuri osa nyky-yhteiskuntamme yksilön arkipäivää. Tällä työllä pyrimme saavuttamaan lisätietoa myös ikäihmisten toiveista, joita voidaan huomioida käyttäjäkokemuksina palveluiden kehittämisessä.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Miten sähköisten pankkipalveluiden haasteet näkyvät ikäihmisen arjessa?
2. Miten digitalisaation kehittyminen vaikuttaa ikäihmisten toimijuuteen pankkiasioinnissa?

5.2 Aineiston käsittely

Laadullinen tutkimus eli kvalitatiivinen tutkimus ei sisällä vain yhtä tiettyä tutkimusotetta, vaan se voi sisältää useita eri lähestymistapoja sekä analyysimenetelmiä. Laadullisessa tutkimuksessa olennaista on tutkittava ilmiö ja siitä löytyvät merkitykset, joita voi ilmetä monin eri tavoin. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a.) Laadullisessa tutkimuksessa korostuu tutkittavan aineiston merkitys sen teoreettisen tarkastelun jäsentäjänä. Tutkimuksessa on olennaista antaa tilaa nouseville ilmiöille sekä niiden tarkastelulle. Kuitenkaan laadullisessa tutkimuksessa tutkija ei ole alussa täysin perspektiivitön, vaan tutkijan korostamat teoreettiset näkökulmat ja tutkimuskysymykset ovat suuntaamassa tarkastelevan ilmiön luonnetta. Kuitenkin tässä vähitellen tapahtuvassa prosessissa tutkimuskohteesta nousee tyypillisesti esille uusia ilmiöitä ja teorioita. (Kiviniemi 2015: 78.)

Kysely toteutettiin alkuperäisesti puolistrukturoituna kyselynä. Kysymys; Mikä tekee vaikeaksi pankkiasioiden hoitamisen internetissä? on kysymyksenä enakkoon määritelty, mutta johdattelee vastaajan kertomaan omia kokemuksia sähköisestä pankkiasioinnista. Se antaa vastaajalleen mahdollisuuden vapaaseen vastaukseen, eivätkä vastaukset ole enakkoon määriteltyjä. Kyselylle on enakkoon mietitty kysymykset, jotka kaikki on esitetty vastaajille. Puolistrukturoitu kysely on sopiva tilanteisiin, kun on päätetty kerätä tietoa juuri ennalta valikoiduista asioista, eikä vastaajilta haluta tai ei ole tarpeellista antaa suuria vapauksia kyselyyn vastaamisessa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b.) Vastauksia on kuitenkin useita erilaisia, joten opinnäytetyössämme lähdemme käsittelemään vastauksia teemoittain.

Aineistoa analysoidaan teemoittelemalla tai tyypittelemällä. Tässä menetelmässä aineisto jäsenellään teemoittain niin, että aineisto pelkistetään helpommin analysoitavaksi. Vahvuutena menetelmässä on se, että kynnyks varsinaiseen analyysiin ei ole niin korkea, kuin laadulliselle tutkimukselle on usein tyypillistä. (Eskola & Vastamäki 2015: 43.) Aineiston analyysi muodostetaan aineistolähtöisesti. Jotta teemat löytyisivät, voidaan apuna käyttää esimerkiksi erilaisia koodaustapoja. Taulukointi on hyvä tapa löytää ja havainnoida, mitkä asiat aineistossa ovat keskeisiä ja kuinka ne sitoutuvat toisiinsa muodostaen teemoja. Teemoitteluun liittyy usein sitaattien käyttäminen, joka todistaa lukijalle, että tutkijalla on todellisuudessa ollut käsiteltävä aineisto, jota hän on tutkinut ja josta hän etsii teoreettiselle viitekehykselle vastauksia. Sitaattien käyttämisen tulee kuitenkin olla perusteltua, eikä tutkimusraportin tule koostua päämäärättömistä lainauksista. Sitaattien tulee kytkeytyä tutkijan tekemiin havaintoihin teemoittelun pohjalta. Luonnollisesti ennen teemoittelun alkua tutkijan on tiedettävä, millaisia teemoja hän hakee ja mitkä ovat hänen tutkimuskysymyksensä, joihin aineistosta toivotaan vastauksia. Kun nämä asiat ovat selvillä, voidaan aineistoa alkaa luokitella teemoiksi. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006c.)

Kysymyksen vastaukset saimme käyttööme Ikäteknologiakeskukselta, kun ne oli julkaistu kaikkien saataville DigiAgeTalk -tapahtumassa. Kävimme avovastaukset läpi ja analysoimme ne ensin yksinkertaisesti. Analyysin teimme dokumentoimalla vastauksia asiakirjaksi, joihin eri värikoodein luokiteltiin vastaukset. Näistä värikoodein merkityistä vastauksista saimme teemoittelemalla eri kategorioita, joista saimme ryhmiteltyä kaikki vastaukset omiin ryhmiinsä. Kaikkiaan saimme 12 eri kategoriaa, jotka koostuivat kysymyksen vastauksista. Näistä kategorioista teimme tarkastelun tueksi Excel taulukon, joka näyttää vastausten prosenttiosuudet kokonaisvastauksista. Tämä taulukointi auttoi meitä pitämään eri teemat sekä kategoriat erillään ja helpotti tutkimuskysymyksiin vastaamista.

Hirsjärven ja Hurmeen (2018) mukaan tutkimuksen tarkoitusta tulisi tarkastella tieteellisen tiedon tuottamisen lisäksi myös siitä näkökulmasta, kuinka se parantaa tutkittavana olevan joukon inhimillistä tilannetta. (Hirsjärvi & Hurme 2018: 20.) Opinnäytetyömme on yhteistyökumppanimme hyödynnettävissä heidän kehittämistyötä varten.

6 Kyselyn tulokset

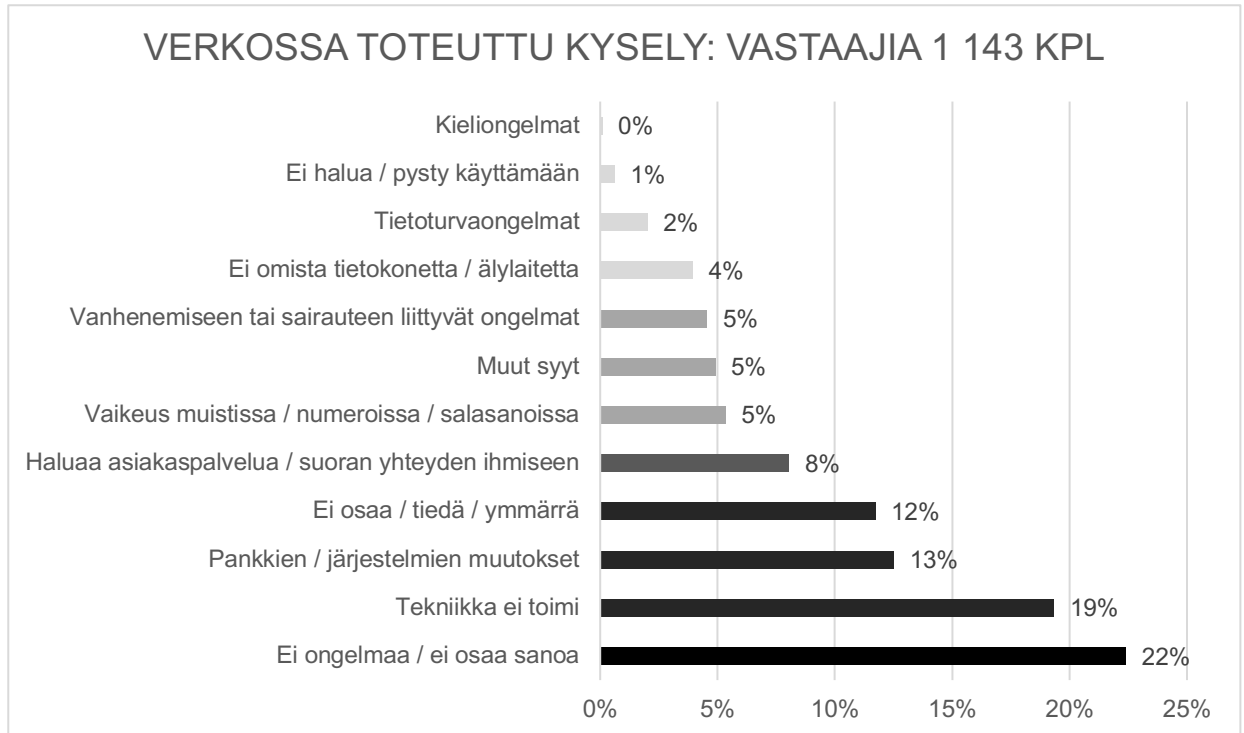
Vastaus siihen, miten sähköisten pankkipankkipalveluiden haasteet näkyvät ikäihmisen arjessa, ilmeni usealla eri tavalla. 1514 ikäihmistä vastasi tähän avokysymykseen kertoen omista kokemuksistaan pankkiasioinnissa sekä ilmaisten toiveita siitä, miten palveluita voitaisiin kehittää. Yleisesti huoli pankkipalveluiden tilanteesta nousi molemmissa verkko- ja paperivastauksissa esille. Vastajat kokivat arjen haastavaksi jatkuvista muutoksista, mitä pankkialalla vallitsee. Konttoreiden väheneminen, nettipankkien jatkuvat päivitykset ja yleisesti peruspalveluiden kuten laskujen maksaminen oli muuttunut haastavammaksi. Turvattomuuden tunnetta esiintyi monella omista varoistaan ja siitä osaako enää tehdä mitään, kun pankkipalvelut ovat muuttuneet.

Ikäihmisten kokemia haasteita osaako, pystyykö, haluaako tai kykeneekö hän hoitamaan itsenäisesti pankkiasioinnin arjessa, välittyi vastauksista paljon. Toimijuuden modaliteetteihin *kyetä, täytyä, voida, tuntea, haluta ja osata* nousi vastauksista esille kaikkiin näihin kuuluvia elementtejä. Esimerkiksi moni koki turhautumisen tunnetta siitä, ettei laitteita tai sovelluksia osata käyttää. Erityisesti riittämättömyyden tunne korostui juuri näissä vastauksissa. Esille tuotiin myös iän tuomat muutokset ja sairaudet, jolloin ihminen joutuu passivoituneeseen asemaan, jos asiointia ei pystytä itse hoitamaan. Apua joudutaan hakemaan yleensä muualta, koska oma toimijuus ei riitä asian hoitamiseen. Osa vastajista koki pakkoa asioiden hoitamiseen verkossa, vaikka itse näin ei olisi tahtonut. Tämä aiheutti monella sen, että tarvittavat laitteet täytyi hankkia tai muuten raha-asioiden hoito ei onnistunut. Monella varattomalla ihmisellä laitteiden hankinta aiheutti ahdistusta ja pakon tarvetta asioida julkisilla paikoilla.

Toimijuuteen sekä arkeen vaikuttavia haasteita käsittelemme tarkemmin seuraavissa kappaleissa. Aineiston käsittelyssä todettiin vastauksien välillä olevan suuria eroja sekä syiden, että määrien välillä. Tämä kertoo epätasaisesta jakautumisesta palveluiden käytön ja niihin liittyvän neuvonnan saatavuudesta. Tämän vuoksi jaoimme vastaukset verkko- ja paperivastauksiin ja lopuksi koonneet yhteen kaikki vastaukset.

6.1 Verkkovastaukset

Vastauksia kerättiin verkossa yhteensä 1993 kappaletta, joista kysymys numero viiteen, mikä tekee vaikeaksi pankkiasioiden hoitamisen internetissä? vastasi 1143 henkilöä. Vastauksista nousi esille 12 eri kategoriaa.



Kuvio 1. Verkossa toteutetun kyselyn tulokset

Kuvio 1. kertoo tulosten jakauman eri kategorioiden välillä. Verkkovastauksista isoimmaksi kategoriaksi nousi, ettei pankissa asiointissa internetissä ole ongelmaa. Vastauksia kertyi 22 % kaikista vastauksista. Kuitenkin osassa näissä vastauksista mainittiin pelkoa mahdollisista tulevista ongelmista. Toistaiseksi ongelmaa ei ole, mutta huoli edistyvästä teknologiasta oli olemassa ja sen myötä ajatus, ettei pysy enää kehityksen mukana. Lisäksi todettiin, ettei ongelmia ole vielä, mutta tulevaisuudessa niitä saattaisi ilmetä.

Tällä hetkellä ei ole vaikeuksia. Vanheneminen tuo tullessaan fyysisiä- ja muisti-ongelmia.

Suurimmaksi haasteeksi pankkiasioinnissa koettiin tekniset ongelmat laitteiden käytössä, joita kertyi kaikista vastauksista 19 %. Teknisiksi ongelmiksi kuvailtiin tilanteita, jossa tietokone tai äyläite jää jumiin. Esille nostettiin myös huoli siitä, että jos äyläite

jumittuu kesken käytön, joutuuko tiedot väärin käsiin tai tuleeko esimerkiksi lasku hoidettua. Seuraavaksi eniten haasteita koettiin jatkuvien pankkien nettisivujen ja järjestelmien sekä muiden sovellusten muutoksissa, joita kertyi 13 % kaikista vastauksista. Moni koki, että jatkuvasti muuttuvat pankkien sivustot aiheuttavat jo opittujen taitojen menettämisen ja siksi aiheuttivat paljon vaikeuksia nettipankissa asioimiseen.

Tiheät muutokset pankin järjestelmissä tekee vaikeaksi taidon säilyttämisen.

Kun systeemit tai sivustot muuttuvat, on ensin hankalaa ennen kuin taas hoksaa uudet tavat toimia.

Omien taitojen puute, osaamattomuus ja tietämättömyys olivat verkkovastauksissa kolmen suurimman haasteen joukossa 12 %:lla kaikista vastauksista. Vastausten joukossa nousi esille oma taitojen puute esimerkiksi laitteiden hankinnassa, käytössä ja niiden ylläpidossa. Laitteiden käytössä vastaajat toivoivat demoversioita, joita voisi kokeilla ennen varsinaista nettipankin käyttöä. Moni koki, että apua älylaitteiden kanssa oli haastavaa tai miltei mahdotonta saada, josta seurasi turhautumista ja epävarmuutta.

Kysyttävää tulee sopivin väliajoin. Käytännössä ei voi kysyä keneltäkään - kysyminen on siis tosi vaivalloista.

Monessa vastauksessa koettiin nettipankin käytön olevan hankalaa ja monimutkaista eikä siihen ole tarpeeksi opastusta. Muita haasteita olivat asiakaspalvelun puuttuminen, numeroiden ja salasanojen muistaminen, vanhenemiseen liittyvien syiden tai sairauksien vaikutukset sekä tarvittavan tekniikan puuttuminen. Muut syyt sisälsivät yksittäisiä kommentteja palveluiden käytön vaikeuksista kuten esimerkiksi osakkaiden hallinnoinnissa.

6.2 Paperivastaukset

Vastauksia saatiin paperilomakkeella 900 kappaletta, joista kysymys numero viiteen, mikä tekee vaikeaksi pankkiasioiden hoitamisen internetissä? vastasi 371 henkilöä. Vastaukset ovat jaettu samoihin kategorioihin kuin verkkovastaukset.



Kuvio 2. Paperilla toteutetun kyselyn tulokset

Paperilomakkeella lähetettyjen vastauksien tulokset jakautuivat eri tavalla kuin verkkovastaukset. Kuvio 2. kertoo paperilomakkeilla tulleiden vastauksien eri kategorioiden määrät. Suurin osa vastauksista eli 23 % tuli omien taitojen puuttumiseen, osaamattomuuteen ja tietämättömyyteen, miten verkkopankkia tai koko tietokonetta edes käytetään. Tietokoneen ja älylaitteen käyttö koettiin vaikeana asiana, koska muutokset ovat tulleet niin nopeasti ja laitteita ei haluta tai niitä ei osata käyttää. Tästä heijastui vastaus myös siihen, ettei 18% vastaajista omista tietokonetta tai älylaitetta. Tietokoneen hankinta koettiin tarpeettomaksi, sitä ei haluttu hankkia tai siihen ei ollut varaa.

Kun ei ole tietokonetta, enkä vielä halua internetiä ajankäyttöni.

Monia huolestutti myös tulevat muutokset teknologian kehittymisestä, siirtyvätkö kaikki palvelut kokonaan internetiin. Kolmanneksi nousi vastaus teknisistä ongelmista laitteiden käytössä, mikä kattaa 9 % kaikista vastauksista. Hankaluutta koettiin erityisesti nettiyh-teyden katkoissa sekä sivustojen käyttöongelmissa. Tämä aiheutti myös luottamuksen puutetta omien pankkiasioiden turvallisesta käytöstä.

Useissa vastauksissa ilmaistiin huolta omasta terveydentilasta ja siitä, miten se vaikuttaa tulevaisuudessa nettipankissa asiointiin. Salasanoissa, pitkissä numerosarjoissa sekä turvalukulaitteissa koettiin vaikeuksia ja turhautumista. Syyksi tähän koettiin sairauden tai ikääntymisen tuomat muutokset fyysisessä toimintakyvyssä kuten sormien tärinä. Kuulo- ja näkövammojen koettiin myös haittaavan oppimista nettipankin käytössä erityisesti värien ja tekstien kanssa.

Salasanojen jatkuva unohtelu, pelko tietosuojan pettämisestä – hakkerointi.

Muut kategoriat jakoutuivat kaikki tasaisesti alle 10 % kaikista vastauksista. Muut syyt käsittelivät ongelmia esimerkiksi julkisten paikkojen koneiden käytöstä. Vastauksista nousi esille myös se, että tabletit ja älypuhelimet koettiin vaikeammaksi käyttää esimerkiksi laskujen maksussa kuin tietokoneet. Ei ongelmaa, mikä oli suurin kategoria verkkovastauksissa, keräsi vain 7% kaikista vastauksista. Tämä kuvastaa isoa eroa vastausten välillä.

6.3 Yhteenveto vastauksista

Sähköisten pankkipalveluiden haasteet koskettavat kyselyn perusteella yli 55 % vastanneista ikäihmisistä. Kyselyssä oli selvät erot paperilla vastanneiden sekä verkossa vastanneiden kesken. Paperilla vastaajista 18 % kertoi, että ei ole joko laitetta, internetiä tai sitten molemmat puuttuivat. Verkossa vastanneilla prosentti oli vain 4 %. Paperivastauksista kävi ilmi, että laitteita ei ole ja osa niitä on harkinnut hankkivansa, mutta ongelmaksi muodostuu se, kuka laitetta opettaa käyttämään. Tuloksen voidaan kertoa myös vastaajien taustoista, sillä verkossa vastanneiden voidaan olettaa käyttävänsä jo internetiä, kun taas paperilomakkeella vastanneet eivät. Isoin ero vastauksista tuli kuitenkin siinä koettiinko ongelmia ollenkaan. Verkkovastauksissa suurimmaksi kategoriaksi nousi 22% ettei ongelmia ollut. Paperilomakkeella vastauksia oli vain 7 %. Vastauksista voidaan

päätellä verkkolomakkeella vastanneiden olleen jo kokeneempia internetin käyttäjiä kuin paperilomakkeella vastanneiden.

Vaikka eroja haasteiden syissä koettiin, vaikutti haasteet kaikissa vastauksissa arjen sujuvuuteen. Erityisesti harmiteltiin teknologisten laitteiden hankalaa käyttöä, oman osaamisen puuttumista sekä laitteiden teknisiä ongelmia. Avovastausten perusteella erityisesti teknisiin ongelmiin ja omaan osaamiseen vaikuttivat pankkipalveluiden jatkuvat järjestelmämuutokset. Vaikka järjestelmämuutoksilla pankit yrittävät parantaa käyttäjien palveluiden toimivuutta sekä tietoturvaa, muutoksilla on kuitenkin selkeä vaikutus ikäihmisten pankkiasioinnin haasteisiin vaikeuttamalla asiointia entisestään. Vastauksissa kommentoitiin usein juuri opitun pankkisivuston heti muuttuvan, kun sitä oli opittu käyttämään. Tämä vaikutti monen vastaajan turhautumiseen pankkipalveluiden käytössä.

Tunnuslukulaitteen käyttö nousi molemmissa lomakkeissa esille sen ongelmien vuoksi. Sen käyttö oli hankalaa pienen koon ja näppäilyyn vaikeuden vuoksi. Myös sen käyttöönottoon koettiin olevan liian vähän opastusta. Monille tunnuslukulaite aiheutti turhautumista ja palveluiden rajoittumista, sillä apua piti hakea sen käyttöön muualta. Tunnuslukulaite on kehitetty korvaamaan paperisen tunnuslukukortin, jolla tarkoituksena on parantaa pankkipalveluiden turvallisuutta, vaikka ikäihmisten vastauksien perusteella sen käyttäminen on vaikeuttanut enemmän asiointia.

Uudet lukulaitteet, joiden käyttö on hankalaa. Numerot ja kirjaimet niin pieniä, ettei vähänkin hämärässä niitä näe.

Näiden muutosten ohella ne ihmiset, jotka opettelevat palveluiden käyttöönottoa eivät koe saavansa tarpeeksi opastusta siihen. Toinen yhteinen vastauksista nousseista haasteista oli palveluiden riittämätön opastus ja verkkopankkien epäselvät ohjeistukset. Käytön aloituksessa koettiin olevan haasteita vieraiden termien ymmärtämisessä ja miten laite tai sivusto toimii. Verkkopalveluiden käytössä sivustot olivat epäselviä, niiden värit heikkonäköisille huonoja sekä puuttuvat ohjeet miten esimerkiksi laskuja maksetaan. Käytössä pelättiin myös virhelyöntejä ja pelko omien varojen käsittelystä, koska ei voi kysyä keneltäkään neuvoa. Vaikka useat pankit ovatkin kertoneet huomioivansa ikäihmisten näkökulmaa pankkipalveluiden suunnittelussa ja niiden neuvonnassa, on selkeästi ohjeissa ja palveluissa vielä puutoksia. Esimerkiksi verkkopankkien värit koettiin liian haaleiksi niin, ettei käyttäjä niitä erota. Verkkopankkien ohjeistukseen on moni pankki kertonut tarttuvan, mutta silti ne koetaan epäselviksi. Henkilökohtaisempia ohjeistuksia kaivattiin enemmän verkkopankin toimintoihin.

Vaikeuksia tulee näön heiketessä ja jos sormet eivät osu sille näppäimelle, jolle tarkoittaa.

Älylaitteet vaativat nopeaa huomiokykyä, vikkeliä, hoikkia sormia ja itsevarmuutta. Epäröinti ja pelko saa tekemään virheitä.

Toimijuuden heikkenemisen uhka, välinpitämättömyys ja osaamisen tunne olivat asioita, joita monista vastauksista nousi esille. Haasteiden tuomat ahdistavat kokemukset heijastuivat arkeen oman varallisuuden hoidossa. Raha-asoiden hoito oli monelle tärkeä, henkilökohtainen asia, jota ei pystytty enää täysin itsenäisesti hoitamaan. Varsinkin se, että joskus vielä oli osannut asian hoitaa, mutta muutoksien jälkeen ei, aiheutti toimijuuden heikkenemisen tunnetta. Jo itsessään vanhuuden tuomat muutokset aiheuttivat haasteita pankkiasioinnissa, joita moni koki, ettei palveluissa huomioitu tarpeeksi.

Ikääntymismuutokset kuten näön ja kuulon heikkeneminen sekä raajojen vapina nostettiin yhteisiksi ongelmiksi, jotka estävät pankkiasioiden hoitamisen sähköisesti. Vastauksista kävi ilmi, että erityisesti juuri näön ja yläraajojen vapinan vuoksi pankkiasioiden hoitaminen sähköisesti on erityisen vaikeaa. Usealla nousi huoli siitä, miten ikääntymisen tuomat muutokset kehon toiminnassa vaikuttivat epävarmuuteen asiointissa ja toivat pelkoa siitä, kuinka pankkiasioiden hoito onnistuu väärin näppäilyjen myötä tai jos tiedot joutuvat väärin käsiin huolimattomuuden vuoksi. Pelko on inhimillinen, vaikka monet sähköiset kanavat varoittavat esimerkiksi siitä, jos tilinumero ei ole kelvollinen. Vastauksissa huomautettiin, että puheen tunnistava turvalukusovellus voisi ratkaista näköön liittyviä ongelmia. Näkökyvyn heikkenemisestä johtuen yksilön ei tulisi menettää autonomiaansa, vaan tilalle voisi innovoida ratkaisuja, jotta heikko näköiset saisivat hoitaa sähköisen asiointin itsenäisesti.

Ikääntymismuutoksien, järjestelmämuutoksien ja teknologisten taitojen puuttumisen myötä ikäihminen tarvitsee vierelleen ihmisen auttamaan. Lähiomainen tai naapuri oli yleinen vastaus siinä, kuka auttaa pankkiasioiden hoitamisessa. Vaikka pankkiasiointi koetaan itselle yksityisenä asiana, usein pyydetään apua toiselta henkilöltä. Vastauksissa korostui kiitollisuus siitä, että on joku auttamassa eikä tarvitse hoitaa asioita yksin. Kuitenkin huoli omien varojen joutumisesta väärin käsiin on vastausten perusteella yksi syy, miksi sähköisiin pankkipalveluihin ei luoteta. Yhteistä kaikkien vastaajien kesken oli se, että jos itsellä ei ollut ongelmia sähköisessä pankkiasioinnissa, oli niitä jollakin tutulla. Näiden tulosten perusteella pankkiasioinnin haasteet koskevat tänä päivänä suurta osaa ikäihmisistä ja monet kokevat niiden vaikuttavan heidän toimijuuteensa. Tunnetiloja, mitä

pankkiasioinnin haasteet ovat aiheuttaneet käyttäjilleen oli muun muassa ahdistus, pelko, osaamattomuus, turhautuminen ja alistuminen.

7 Pohdinta

Pankkipalveluiden haasteet ikäihmisillä kertovat palveluiden saatavuuden ja itsenäisen käytön heikkenemisestä. Ikäihmiset ovat laaja käyttäjäryhmä, jonka ikähaarukka sijoittuu jopa 40 vuoden väliin. Näihin vuosiin sisältyviä käyttäjiä ei voi verrata iän perusteella, sillä 60-vuotias parkinsonin tautia sairastava mies voi olla heikompi palveluiden käyttäjä kuin 90-vuotias ikääntymismuutoksia läpikäynyt nainen. Samaa voidaan ajatella 30-vuotiaasta naisesta ja 50-vuotiaasta miehestä. Yhteiskunta odottaa ihmisen toimivat tiettyjen normien mukaisesti, mutta myös yhteiskunta voi vaikuttaa näiden normien heikkenemiseen. Yhteiskunnan tarjoamat mahdollisuudet palveluihin vaikuttavat käyttäjänsä toimijuuteen. Jos yhteiskunnan tarjoamat palvelut eivät saavuta tasavertaisesti kaikkia käyttäjiään, voidaan puhua toimijuuden heikkenemisestä ympäristön vaikutuksesta.

Teknologian kehitys on havaittu jo viime vuosituhanella, kun teollisuuden aikakausi loi meille uusia mahdollisuuksia saada ja tuottaa palveluita. Teknologian kehitys sen jälkeen on ollut merkittävää ja voidaan ajatella 30 vuoden kehityksen vastata tulevaisuudessa vain muutamaa vuotta. Digitalisaatio palveluissa on väistämätöntä. Sen mahdollisuudet auttavat meitä saavuttamaan uusia voimavaroja sekä energialähteitä. Ikäihmisillä teknologian mahdollisuudet parantavat elämänlaatua uusilla hyvinvointiteknologian palveluilla ja keksinnöillä. Mahdollisuudet saada yhä laadukkaampi ja pidempi elämä kotiympäristössä on tulevaisuudessa mahdollista. Jo nyt teknologia on mahdollistanut kotona asuminen pidempään, sillä se voidaan turvata esimerkiksi turvapuhelimella.

Pankkipalveluiden digitalisaation tuomat muutokset heijastuvat ympäristön vaikuttamaan toimijuuden heikkenemiseen. Voidaan ajatella ikäihmistä, joka on koko elämänsä hoitanut raha-asiansa asioimalla konttorissa, käynyt pankkiautomaatilla ja maksanut laskut itsenäisesti. Hänen paikkakunnallaan oleva pankki lopettaa konttoritoiminnan ja käteistä saa enää kaupan kassalta. Laskujen maksaminen siirtyy verkkopankkiin tai maksupalvelukuorella hoidettavaksi. Ikäihmisen toimijuutta uhkaa itsenäisyyden heikkeneminen, sosiaalisen kanssakäymisen heikkeneminen ja jopa fyysisen toimintakyvyn aleneminen. Ympäristön tuomat muutokset vaikuttavat koko psykofyysissosiaaliseen kokonaisuuteen. Pankkien tuomilla digitaalisilla palveluilla ei ole kuitenkaan tarkoitus vaikeuttaa asiointia, vaan tuoda uusia mahdollisuuksia pankkiasiointiin ja parantaa sitä. Miksi ikäihminen kokee sen silti enemmän uhkaksi?

Rakenteelliset muutokset tuovat ikäihmisille haasteita, mutta myös mahdollisuuksia toimijuuden näkökulmasta. Yhteiskunnan rakenne on muuttunut monella tapaa siitä, mihin nyky-yhteiskunnan ikääntyneet ovat kasvaneet elinaikanaan. He ovat toimineet yhteiskunnassa, jossa teknologiset ratkaisut ovat olleet harvassa ja niiden käyttäminen on ollut laajalle vapaaehtoista. Pankkiin on päässyt ilman ajanvarausta, ajankin on voinut varata konttorista. Nyt palveluiden rakenne on muuttunut eikä niitä tarjota saman lailla kuin ennen. Yhteiskunnan tulisi vastattava ikääntyneen avun tarpeeseen: digitalisaatio, teknologiset ratkaisut sekä sähköiset palvelut kehittyvät vauhdilla ja jättävät osan ulkopuolelle.

Rakenteelliset muutokset kuten ympäristö, tausta, ikä ja sukupuoli vaikuttavat toimijuumme ulkoapäin. Pankkipalveluiden haasteita koetaan ympäri Suomen eri lailla. Tämän kyselyn tulokset ovat keskiarvo koko Suomen tilanteesta, mutta jos verrattaisiin vastaajia Helsingin ja Kemin välillä, tulokset olisivat todennäköisesti toistensa ääripäitä. Se, missä ympäristössä asumme ja miten saamme palveluita, vaikuttavat omiin käyttökokemuksiimme pankkipalveluissa. Vastaajista osa kertoi asuvansa liian kaukana palveluista, niin ettei pysty hakemaan apua digilaitteiden opettelemiseen. Onko se oma valintamme asua kaukana palveluista vai ympäristön rakenteiden pakottama este?

Vastauksissa korostui palveluiden erilaisuus edellisellä aikakaudella ja miten ne ovat muuttuneet viimeisen vuosikymmenten aikana. Osa koki pankkiasioinnin helpottuneen, koska ne olivat kotisohvalta saatavilla. Elämäkulun näkökulmasta eletyllä elämällä on vahva side suhteeseen, miten palvelut ajatellaan tänä päivänä. Koska vastaukset olivat jakautuneita, olivat koetut kokemuksetkin erilaisia. Jos pankkiasioinnin muutoksiin ollaan sopeutuneita jo aikaisessa vaiheessa, ongelmia tuskin syntyy tulevaisuudessakaan. Jos pankkiasioinnin on aina hoitanut joku muu tai siihen on joutunut pakon sanelemana kuten leskeytymällä, voi uuden opettelu olla ahdistavaa ja vaikeaa. Ikääntymismuutoksilla koettiin olevan elämäkulun kanssa myös iso vaikutus, sillä palveluita ei enää pystytty käyttämään saman lailla kuin aikaisemmin. Oltiin jouduttu tilanteeseen, jossa oma toimintakyky ei enää riitä.

Koska digitalisaatio tuomat muutokset pankeissa on mahdollistanut palveluiden saatavuuden vuorokauden ympäri, se on tuonut palvelut jokaisen kotiin ja luonut mahdollisuuden niille ihmisille hoitaa raha-asioitaan, jotka eivät fyysisesti pääse konttoreihin asioimaan. Verkkovastaajista 22 % kertoi, että ongelmia pankkiasioinnissa ole. Tilanteellisten modaliteettien kautta katsottuna, tämä fyysiseltä toimintakyvyltään rajoittunut ihminen voi parantaa toimijuuttaan digitaalisten pankkipalveluiden avulla, kun taas toinen ihminen

kokee niiden rajoittavan sitä. Paperivastauksissa ongelmia ei ollut vain 7 %. Palveluita joko kyettiin tai ei kyetty käyttämään. Fyysinen toimintakyky voi ikääntymismuutoksien takia olla heikentynyt, jolloin kyky varsinaisesti *kyetä* tehdä asioita on heikentynyt. Sähköisissä pankkipalveluissa tätä ei aina huomioida, sillä vastauksista esiin tulleet ongelmat kuten tunnuslukukorttien fontti sekä huonot värit nettisivuilla yhdessä tuovat ongelmia esimerkiksi käsien vapinan tai näkökyvyn heikentymisen myötä. Sähköisissä pankkipalveluissa ollaan menossa siihen, että niitä täytyy käyttää. Palveluita ei enää tarjota kaikissa kunnissa, asiakaspalvelu kontaktin saa soittamalla vain rajoitettuna aikana. Kaikille ikäihmisille ei annata yhdenvertaisia vaihtoehtoja. Ikäihmisellä ei ole omaa vaihtoehtoa valintaa, jos hänen on *täydyttävä* käyttämään yhteiskunnan odottamia palveluja.

Tämä kertoo kyselyn tuloksista esiin nousseen ristiriidan pankkipalveluiden yhdenvertaisuudesta. Digitaalisten pankkipalveluiden kehittyminen näkyy tuloksissa liian nopeana kehityksenä ja vastauksista nousee huoli fyysisten palveluiden kokonaan loppumisesta. Vaikka kehitys olisikin nopeaa, silti vielä tänä päivänä tulee turvata peruspalvelut ja ohjaus niille, jotka sitä tarvitsevat. Osa on pudonnut digitalisaation vauhdista ja joutuu pyytämään läheistensä tai omaistensa hoitaa pankkiasioinnin puolestaan. On myös se osa, joka ei halua käyttää aikaansa digitaalisiin laitteisiin tai niiden opetteluun. Vastauksissa moni kommentoi teknologian olevan pelottavaa, ahdistavaa, kallista tai epämiellyttävää, eikä halua sen takia edes käyttää sitä. Tämä luo ongelman siinä vaiheessa, jos toimintakyky alenee ja toimijuuden tilanne muuttuu. Osa näistä ihmisistä syrjäytyy digitaalisti. Kun ikäihminen ei pysy enää digitalisaation mukana, hän digisyryäytyy ja se vaikuttaa syvästi yksilön toimijuuteen. Kun arkisia asioita ei pystytä enää hoitamaan ilman suurta apua, on toimijuus heikentynyt. Edellisten tutkimusten mukaan erityisessä vaarassa ovat juuri ne, jotka asuvat syrjäseuduilla tai eivät kuulu palveluiden piiriin. Ne ihmiset, jotka toimintakyvyltään voisivat vielä palveluita käyttää, mutta ei halua tai pysty siihen, ovat niitä, joilla pystytään ennaltaehkäisemään digitaalista syrjäytymistä puuttamalla ajoissa digitaaliseen avuntarpeeseen.

Digitalisaation myötä yhä useammat palvelut ovat siirtyneet sähköiseksi. Saavutettavuusdirektiivin tarkoitus on tuoda digitaaliset palvelut käyttäjille niin, että jokainen voisi niitä käyttää ja ymmärtää. Palveluja pyritään jatkuvasti tuomaan saavutettavampaan, käytettävämpään ja ymmärrettävämpään muotoon. Vastauksissa kommentoitiin erityisesti järjestelmämuutoksien tuomia ongelmia nettisivustoilla. Jatkuvasti muuttuvat sivustot koettiin isoksi ongelmaksi käytävyydessä. Värit ja fonttien koot nostettiin esille mo-

nissa vastauksissa. Pankkien jatkuvilla järjestelmämuutoksilla voidaan tulosten perusteella pohtia, onko sivustojen päivittäminen kaikille käyttäjille saatavuuden parantamista vai voiko se jopa estää palveluiden käyttämistä? Kyselyn vastausten perusteella näillä päivityksillä voi olla iso rooli ikäihmisen päivittäisessä raha-asioinnissa, sillä se voi aiheuttaa osaamattomuuden tunnetta sekä uhata itsenäistä raha-asioiden hoitoa. Pankkijärjestelmien päivitysten ja teknologisten uudistusten tarkoituksena on kuitenkin parantaa käyttäjäkokemusta ja nopeuttaa asiointia verkkopankeissa, mutta onko suunnittelussa otettu huomioon ikäihmisen näkökulmaa?

Jotta saavutettavuusdirektiivi tavoittaisi kaikki kansalaiset, tulisi sen huomioida myös digisyrjäytyneet käyttäjät. Ongelmia ovat esimerkiksi laitteiden puute, varattomuus hankkia laitteita sekä puutteelliset taidot laitteiden käyttöön. Haasteita muodostuu myös siitä, kun asioinnit ovat aina hoituneet konttorissa ja pelkällä pankkikortilla, jolloin verkkopankkitunnuksia ei ole ja niiden saaminenkin vaatii osaamista sellaiselta, joka on taitamaton niitä hankkimaan. Saavutettavuusdirektiivi on tarkoitettu mahdollisimman tasa-arvoiseksi, mutta jo nyt esitysvaiheessa voidaan miettiä jääkö osa yhteiskunnan jäsenistä taka-alalle verrattuna muihin. Digitalisaatio liikkuu vauhdilla eteenpäin, jolloin yhä useammilla on riski syrjäytyä digitaalisesti. Ongelma ei kosketa vain ikäihmisiä, vaan on yhteiskunnallinen ongelma. Tämän haasteen edessä tulisi tarttua toimeen ja luoda ratkaisuja esimerkiksi tekemällä ennaltaehkäisevää työtä digisyrjäytymisessä.

Pelkästään laitteen hankkiminen voi olla vaikeaa, mutta haasteellisemmaksi koettiin se, kuka laitteen käytön opettaa niin, että sitä osataan käyttää itsenäisesti ilman jatkuvia ongelmia. Erityisesti paperilomakkeella vastanneilla kynnys laitteen sekä internet yhteyden hankkimiselle oli korkealla, koska laitetta ei haluta ostaa turhaan eikä sitä osata itse käyttää ilman asianmukaista opastusta. Osalla vastaajista laitteiden puute on myös vapaaehtoista. Vastauksista kävi ilmi, että internetiä tai älylaitteita ei haluta arkeen viemään aikaa. Oltiin myös sitä mieltä, että parempaa ajankäyttöä on esimerkiksi pianolla soittaminen, elokuvissa käyminen, lehden lukeminen ja vieraiden kielten opiskelu. Teknologiaan ratkaisuja ei haluttu kokeilla, vaan koettiin pärjäävän ilman sähköisiä palveluja ja teknologiaa. Myös edellisissä tutkimuksissa oli tuloksia ikäihmisten toiveista saada lisäapua teknologian käyttöönotossa sekä toiveita siitä, että heitä otettaisiin suunnitteluun enemmän mukaan. Myös tässä kyselyssä vastauksissa oli selkeää, että internetin sekä laitteiden käyttöön tarvittaisiin enemmän apua, mikäli niitä hankittaisiin.

Yleisesti sanotaan, että teknologian ulkopuolella syntyneen ikäluokan jälkeen ei enää ole ongelmaa digisyrjäytymisestä, vaan kaikki osaavat tulevaisuudessa käyttää teknologiaa. Kuitenkin jo nyt voidaan todeta teknologian kehittyvän niin paljon, ettei ongelma poistu, vaan siirtyy aina seuraavalle ikäpolvelle. Digitalisaatio kehittyy jatkuvasti ja teknologiset innovaatiot tuovat meille mahdollisuuksia, mutta myös uhkia. Uusi teknologia voi mahdollistaa ikäihmisille paremman elämänlaadun, jos siihen on varaa. Jokaisessa ihmisryhmässä on osa, jotka putoavat teknologiseen köyhyyteen, asemaan, jossa heillä ei ole varaa ostaa tarvittavia palveluita ja laitteita. Vaikka heillä olisi täysi oikeus osata ja kyetä käyttämään laitteita, ei se heille ole varallisuuden takia mahdollista. Näille ihmisille tasa-arvo yhteisissä palveluissa, kuten pankkipalveluissa ei toteudu.

Tuloksista nousi tärkeä aihe siitä, miten digitalisaation tuomat muutokset eivät lopu, vaan muutoksista syntyvät haasteet jatkuvat aina digitalisaation kehittyessä eteenpäin. Pankkipalveluiden haasteita on aina, mutta tällä hetkellä olemme muutoskohdassa, jossa palveluiden kehitystä tulee painottaa yhä enemmän. Pankkipalveluiden ollessa jokaisen ihmisen toimeentulon oikeus, tarvitsee haasteiden määrä minimoida niin, että kaikki pystyisivät niitä käyttämään. Monimuotoisilla palveluilla pystymme palvelemaan eri toimintakykyisiä henkilöitä sekä luomaan uusia parempia ratkaisuja tulevaisuuteen. Palveluiden monipuolisuus tulee säilyttää niin pitkään, että voimme minimoida digisyrjäytymisen ja palveluiden lopettamisen.

Opinnäytetyö on toteutettu noudattamalla hyvää tieteellistä käytäntöä sekä eettisiä periaatteita, eli yleistä huolellisuutta, tarkkuutta sekä rehellisyyttä. Edellä mainittuja tapoja käytimme sekä opinnäytetyön tekemisessä, että tulosten tallentamisessa sekä arvioinnissa. Opinnäytetyössämme käytimme tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia sekä eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä. Olemme ottaneet huomioon muiden tutkijoiden työt ja näihin viittaamme käyttämiemme lähteiden alkupe- räiset tekijät asianmukaisella tavalla ja annamme näin heidän saavutuksilleen kuuluvan arvon sekä merkityksen omassa opinnäytetyössämme. Saadut tulokset toteutimme tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten edellyttämin tavoin. (Tutkimuseettinen neuvot- telukunta 2012: 6.) Kunnioitamme työssämme myös geronomin ammattieettisiä ohjeita kuten kunnioitusta ja ammattiosaamista. (Geronomin ammattieettiset ohjeet 2014.)

Olemme vahvistaneet työelämäkumppani Ikäteknologiakeskukselta, että Valli Ry ei vaa- tinut tutkimuslupaa opinnäytetyömme toteutukseen. Käsittelemästä materiaalista ei

pysty tunnistamaan yksittäisiä henkilöitä, sillä kyselyt on toteutettu anonyymisti lomakkeiden kautta, eikä niissä ole vastanneiden henkilöiden tietoja. Kyselyn tulokset julkistettiin kesäkuussa 2018 julkisesti DigiAgeTalk tapahtumassa.

Vaikka vastauslomakkeissa ei ollut vastaajien henkilötietoja, kuten nimeä, ikää, asuinpaikkakuntaa tai muutenkaan yksilöivää tietoa, kaikki hallussamme oleva materiaali vastauksiin liittyen on hävitetty. Alkuperäiset vastauslomakkeet ovat Valli Ry:n hallussa. Toteutimme opinnäytetyötä verkossa salasanasuojatulla alueella, jolloin kaikki materiaali oli tallessa salasanojen takana, eikä niihin päässyt käsiksi ulkopuoliset henkilöt. Opinnäytetyöprosessimme aikana tutkittavina oleville henkilöille ei ole koitunut henkistä haittaa tai ollut vaaraa siitä.

Teorian osalta pyrimme olemaan kriittisiä lähteidemme suhteen. Kriittisyys lähdemerkinnöissä näkyy esimerkiksi rajaamalla marginaalia niin, että lähteen julkaisuvuosi ei saanut olla kymmentä vuotta vanhempi. Tiettyjen lähteiden kohdalla olemme tehneet harkintaa julkaisuvuoden suhteen, sillä lähde on muutoin ollut luotettava ja alalla paljon käytetty.

Opinnäytetyössämme olemme pyrkineet siihen, että emme käytä tekijöiden henkilökohtaisia näkemyksiä, tunteita tai mielipiteitä luotettavuuden mittareina. Aiheemme voi helposti nostattaa ennako-oletuksia, joita olemme välttäneet. Olemme tietoisesti käyneet läpi mahdollisia ennako-oletuksia ja havainnoineet omat asenteemme, ajatuksemme ja odotuksemme työmme kannalta. Koska olemme tietoisia omista asenteistamme, se helpotti työskentelyä. (Leino-Kilpi & Välimäki 2014: 371.) Työssä on käytetty henkilökohtaista pohdintaa, jolla olemme voineet yhdistää ikäihmisten kokemia haasteita toimijuuden teoriaan ja osoittaa millaisia muutoksia digitalisaatio pankkipalveluissa aiheuttaa.

Tilastolliset tietomme perustuvat Kuviossa 1. ja Kuviossa 2. esitettyihin kategorisoiutuihin pylväsdiagrammeihin. Näihin kahteen numeerisesti esitettyyn tilastoon meillä ei ollut vertailukelpoista materiaalia, joka antaisi ilmiöstä laajempaa tilastollista tietoa. Aiheeseen liittyviä tutkimuksia olemme peilanneet pohdinnassa. Tilastollisesti saamamme tulokset koskevat vain tätä kyselyä, eikä niitä voi rinnastaa yleisesti tilastollisesti merkittäviksi. Ne kuitenkin peilaavat käyttämäämme teoriaa toimijuudesta ja digitalisaation vaikutuksista siihen. Tilastot ja niiden näyttämät numeeriset vastaukset tukivat teoriaa ja auttoivat meitä nostamaan materiaaleista esille ne tärkeät kohdat, joihin haimme vastauksia.

Vaikka vastaajajoukko on poikkeuksellisen suuri laadulliseen tutkimukseen, antaa aineiston monipuolisuus mielenkiintoista sisältöä tutkimukseen ja sen tuloksiin. Tuloksien avulla voidaan hyödyntää pankkipalveluiden kehittämistä huomioiden erityisesti ikäihmisten tarpeet nyt ja tulevaisuudessa. Työn aikana nousi useampi aihe, jota voisi tutkia laajemmin kuten puolestakäyttö ja digisyrjäytyminen. Tämä työ käsitteli digitalisaation muutoksia pankkialalla, mutta tärkeää olisi myös tehdä tutkimuksia ikäihmisten asemasta digitalisaatiossa myös muilta aloilta. Digitalisaatio on alati muuttuva ilmiö, eivätkä ongelmat rajaudu ainoastaan pankkipalveluihin. Ikäänntyneet eivät ole ainoa joukko yhteiskunnassamme, jotka ovat vaarassa jäädä digitalisaation jalkoihin.

Lähteet

Aamuposti 2018. Räsänen: Pankkipalvelut taattava ikäihmisille. Saatavana osoitteessa: <https://www.aamuposti.fi/artikkeli/719229-rasanen-pankkipalvelut-taattava-ikaihmisille?fbclid=IwAR2sdlQdhsTjtn2w4PwE9RXfCoi5ycrz_ApoS-KhHa46q9Sx3T8DfIBqhDSU> Luettu: 16.11.2018.

Biesta, Gert & Tedder, Michael 2007. Agency and learning in the lifecourse: Towards an ecological perspective. Studies in the Education of Adults vol. 39 no.2.

DigiAgeTalk 2018. Ikäteknologiakeskus. Verkkodokumentti. Saatavana osoitteessa: <<https://www.ikateknologiakeskus.fi/digiagetalk-2018/>> Luettu 26.11.2018.

Digitalisaatio n.d. Valtiovarainministeriö. Verkkodokumentti. Saatavana osoitteessa: <<https://vm.fi/digitalisaatio>> Luettu 10.11.2018.

Digitalisaatio ja sääntelyuudistukset vauhdittavat maksamisen murrosta 2017. Suomen Pankki. Uutiset. Media ja julkaisut. Saatavana osoitteessa: <<https://www.suomenpankki.fi/fi/media-ja-julkaisut/uutiset/2017/digitalisaatio-ja-saantelyuudistukset-vauhdittavat-maksamisen-murrosta/>> Luettu: 15.11.2018.

Digitalisoidaan julkiset palvelut n.d. Digitalisaatio. Valtiovarainministeriö. Verkkodokumentti. Saatavana osoitteessa: <<https://vm.fi/digitalisoidaan-julkiset-palvelut>> Luettu: 20.11.2018.

Digisyrjäytyminen n.d. Papunet. Miksi saavutettava? Verkkodokumentti. Saatavana osoitteessa: <<http://papunet.net/saavutettavuus/digisyrjaytyminen>> Luettu 10.11.2018.

Essayah, Sari 2017. Oletko digisyrjäytynyt? Maaseudun tulevaisuus. Verkkodokumentti. Saatavana osoitteessa: <<https://www.maaseuduntulevaisuus.fi/mielipiteet/vieraskolumnit/oletko-digisyrj%C3%A4ytynyt-1.197601>> Luettu 14.11.2018.

Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana 2015. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa Valli, Raine - Aaltola, Juhani (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Juva: PS-kustannus, Bookwell Oy.

Eteläpelto, Anneli 2012. Anneli Eteläpelto ja tutkimusryhmä: Toimijuudesta. Jyväskylän yliopiston luentoja. Luentomateriaali. Verkkojulkaisu. Saatavana osoitteessa: <https://www.jyu.fi/hankkeet/interaktiivinen/yleisoluentodiat/etelapelto/at_download/file> Luettu 10.11.2018.

Finanssiala 2017a. Finanssialasta. Verkkodokumentti. Saatavana osoitteesta: <<https://www.finanssiala.fi/finanssialasta/Sivut/default.aspx>> Luettu: 14.11.2018.

Finanssiala 2017b. Finanssialasta. Pankit. Verkkodokumentti. Saatavana osoitteesta: <<https://www.finanssiala.fi/finanssialasta/pankit-ja-rahoitus/Sivut/default.aspx>> Luettu: 14.11.2018.

Finanssivalvonta 2017a. Finanssiasiakas. Finanssialan palveluita. Pankkipalvelut. Verkkodokumentti. Saatavana osoitteesta: <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Pankkipalvelut/Pages/Default.aspx> Luettu: 14.11.2018.

Finanssivalvonta 2017b. Finanssiasiakas. Finanssialan palveluita. Pankkipalvelut. Peruspankipalvelut. Verkkodokumentti. Saatavana osoitteesta: <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Pankkipalvelut/Peruspankipalvelut/Pages/Default.aspx> Luettu: 14.11.2018.

Finanssivalvonta 2017c. Finanssiasiakas. Finanssialan palveluita. Pankkipalvelut. Lainapalvelut. Verkkodokumentti. Saatavana osoitteesta: <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Pankkipalvelut/Lainapalvelut/Pages/Default.aspx> Luettu: 14.11.2018.

Fungáčová, Zuzana & Toivanen, Mervi & Töölö, Eero 2015. Pankkisektori muutoksen kynsissä. Verkkodokumentti. Saatavana osoitteesta: <<https://www.eurojalous.fi/fi/2015/artikkelit/pankkisektori-muutoksen-kynsissa/>> Luettu 7.11.2018.

Geronomin ammattieettiset ohjeet 2014. Suomen Geronomiliitto ry. Verkkodokumentti. <<https://www.suomengeronomiliitto.fi/geronomi/ammattieettiset-ohjeet/>>. Luettu 1.3.2019.

Grym, Aleksi & Koskinen, Kimmo & Manninen, Otso 2018. Pohjoismaiset pankit muuttuvat digiaikaseksi. Verkkodokumentti. Saatavana osoitteesta: <<https://www.eurojalous.fi/fi/2018/2/pohjoismaiset-pankit-muuttuvat-digiaikaisiksi/>> Luettu: 7.11.2018.

Herrala, Olli 2016. Näin maksaminen muuttuu - maksukortti katoaa, käteinen jää historiaan. Kauppalehti. Saatavana osoitteesta: <<https://www.kauppalehti.fi/uutiset/nain-maksaminen-muuttuu-maksukortti-katoaa-kateinen-jaa-historiaan/10465d5b-d077-3efd-875d-ed24862417fb>> Luettu: 7.11.2018.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2018. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun tutkimus ja teoria. Gaudeamus Helsinki University Press.

Hämäläinen, Mikko 2017. Ikäihmisten sähköisten pankkipalveluiden käyttö. Opinnäyte-työ (AMK). Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Saatavana myös sähköisesti osoitteesta: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/139757/Opinnayte-tyo.%20Mikko%20Hamalainen.pdf?sequence=1&fbclid=IwAR2R3v83aukRXIs14j2S-XvNsfepn-oyS2FB3kZfRrw_h-CiPIT7wTn7bqQ> Luettu: 3.12.2018.

Ikäihmisten pankkipalvelut 2018. FINE vakuutus- ja rahoitusneuvonta. Verkkodokumentti. Saatavana osoitteesta: <<https://www.fine.fi/media/julkaisut-2018/ikaihminen-pankipalvelut.pdf>> Luettu: 7.11.2018.

Ikäteknologiakeskus 2018. DigiAgeTalk 2018. Verkkodokumentti. Saatavana osoitteesta: <<http://www.ikateknologiakeskus.fi/digiagetalk-2018/>> Luettu 21.10.2018.

Isotalo, Katri 2018. Seniorin pankkipalvelut - mistä käteistä, miten maksaa laskut? Taloustaito. Verkkodokumentti. Saatavana osoitteessa: <<https://www.taloustaito.fi/Rahat/seniorin-pankkipalvelut--mista-kateista-miten-maksaa-laskut/>> Luettu: 7.11.2018.

Jompero, Sanna 2017. Vanhuksen rahat vie usein oma lapsi - "Näitä pyritään peittelemään ulkopuolisilta". Helsingin uutiset. Verkkodokumentti. Saatavana osoitteessa: <<https://www.helsinginuutiset.fi/artikkeli/567289-vanhuksen-rahats-vie-usein-oma-lapsi-naita-pyritaan-peittelemaan-ulkopuolisilta>> Luettu: 2.1.2019.

Juusola, Markku 2018. Miljoona suomalaista tarvitsee tukea digitalisaatiossa. Ketju-lehti. Verkkodokumentti. Saatavana osoitteessa: <<https://ketju-lehti.fi/aiheet/ikaantymisen/miljoona-suomalaista-tarvitsee-tukea-digitalisaatiossa/>> Luettu 21.11.2018.

Jyrkämä, Jyrki 2013. Vanheneminen, arkitilanteet ja toimijuus. Teoksessa Heikkinen, Eino & Rantanen, Taina (toim.): Gerontologia. Saarijärvi: Kustannus Oy Duodecim, Saarijärven Offset Oy.

Jyrkämä, Jyrki 2014. Ikäihmiset, teknologia ja toimijuus. Teoksessa Leikas, Jaana (toim.): Ikäteknologia. Vanhustyön keskusliitto. Raisio: Newprint Oy.

Jyrkämä, Jyrki 2008. Toimijuus, ikääntyminen ja arkielämä - hahmottelua teoreettis-metodologiseksi viitekehyykseksi. Gerontologia 4/2008. 190-203.

Kaijanen, Sanna 2016. Ikäihmisten tarpeet tulee huomioida, kun lakimuutos vaikuttaa pankkipalveluihin. Valli ry. Saatavana osoitteessa: <https://www.valli.fi/ajankoh-taista/uutiset/ikaihmisten-tarpeet-tulee-huomioida-kun-lakimuutos-vaikuttaa-pankkipal-veluihin/?no_cache=1&sword_list%5B%5D=digitalisaatio> Luettu: 16.11.2018.

Kivelä, Päivi 2014. Syrjässä syrjäytyneet. Pelon sosiaalipolitiikka ja verkostoyhteistyön mahdollisuudet maaseudulla. Sininauhaliitto. Painotalo Kyriiri Oy. Saatavana myös verkossa: <https://storage.googleapis.com/sininauhaliitto-production/2017/12/111088ed-syrjassa_syrjaytyneet_kirja_sininauhaliitto.pdf> Luettu 14.11.2018.

Kiviniemi, Kari 2015. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Valli, Raine & Aal-tola, Juhani (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Jyväskylä: Ps-kustannus.

Koiranen, Ilkka & Räsänen, Pekka & Södergård, Kaj 2016. Mitä digitalisaatio on tarkoitanut kansalaisen näkökulmasta? T&Y Talous ja yhteiskunta nro. 3/2016.

Laitinen, Arto & Niemelä, Marketta & Pirhonen Jari 2016. Social Robotics, Elderly Care and Human Dignity: A Recognition-Theoretical Approach. What social robots can and should do. Netherlands: IOS press BV.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012. Annettu Helsingissä 1.7.2013.

Lappalainen, Tiia 2018. Yle. Marianne Heikkilä "Digisyrjäytyminen voi vaarantaa perusoikeudet". Verkkodokumentti. Saatavana osoitteessa: <<https://yle.fi/aihe/artikkeli/2018/08/13/marianne-heikkila-digisyrjaytyminen-voi-vaarantaa-perusoikeudet>> Luettu 11.11.2018.

Lehmusvirta, Antti 2016. Nordea uudistaa koko it-järjestelmänsä: tällainen on tulevaisuuden pankki. Verkkodokumentti. Saatavana osoitteessa: <https://www.tivi.fi/Kaikki_uutiset/nordea-uudistaa-koko-it-jarjestelmansa-tallinen-on-tulevaisuuden-pankki-6563567> Luettu: 7.11.2018.

Leikas, Jaana 2014. Ikäteknologia. Helsinki: Vanhustyön keskusliitto.

Lehti, Matti 2017a. Teollisesta vallankumouksesta palvelujen vallankumoukseen. Teoksessa Lehti, Matti & Rossi Matti (toim.): Digitaalinen Suomi 2017. Artikkelikokoelma. Aalto-yliopisto. Saatavana myös sähköisesti osoitteessa: <<http://view.creator.24mags.com/suomidigi/digibook2017#/page=4>> Luettu: 20.11.2018.

Lehti, Matti 2017b. Digitalisaatio avaa tietä seuraavaan teknologiamurrokseen. Teoksessa Lehti, Matti & Rossi Matti (toim.): Digitaalinen Suomi 2017. Artikkelikokoelma. Aalto-yliopisto. Saatavana myös sähköisesti osoitteessa: <<http://view.creator.24mags.com/suomidigi/digibook2017#/page=4>> Luettu: 21.11.2018.

Leino-Kilpi, Helena & Välimäki Maritta 2014. Etiikka hoitotyössä. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Mayr, Erasmus 2011. Understanding Human Agency. United States: Oxford University Press. Saatavana myös sähköisesti osoitteessa: <https://books.google.fi/bookshl=fi&lr=&id=wuM3yN_57foC&oi=fnd&pg=PP1&dq=human+agency&ots=DMiixMv0S&sig=m_YAliWRtB9J2ptytQKmZr1AHg&redir_esc=y#v=onepage&q=human%20agency&f=false> Luettu: 4.3.2019.

Mustonen, Saara 2017. Finanssivalvonta. Digitalisaatio lisää kilpailua pankkitoimialla. Valvottavien taloudellinen tila ja riskit. Julkaisut ja tiedotteet. Saatavana osoitteessa: <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Tiedotteet/valtari/Pages/Digitalisaatio_033017.aspx> Luettu: 15.11.2018.

Nuotio, Tanja 2018. Käteistä rahaa saa pankkitiskeiltä vielä lähitulevaisuudessa – Suurimmat pankit eivät suunnittele nyt lisää karsintaa. Aamulehti. Verkkodokumentti. Saatavana osoitteessa: <<https://www.aamulehti.fi/uutiset/kateista-rahaa-saa-pankkitiskeilta-viela-lahitulevaisuudessa-suurimmat-pankit-eivat-suunnittele-nyt-lisaa-karsintaa-201116788>> Luettu: 14.11.2018.

Pirhonen, Jari 2016. Toimijuus ei katoa toimintakyvyn heikentyessä. Verkkodokumentti. Saatavana osoitteessa: <<http://www2.uta.fi/ajankohtaista/uutinen/toimijuus-ei-katoa-toimintakyvyn-heikentyessa>> Luettu 10.11.2018.

Pöytsiä, Henrik & Väisänen, Eevian 2017. Digitaaliset pankkipalvelut ikäihmisille. Opin-
näytetyö (AMK). Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Saatavana myös sähköisesti osoit-
teessa: <[http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/135099/Pyotsia_Henrik_ja_Vai-
sanen_Eevian.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/135099/Pyotsia_Henrik_ja_Vai-
sanen_Eevian.pdf?sequence=1&isAllowed=y)> Luettu: 5.12.2018.

Ranta, Paula & Nordlund, Marika & Stenberg, Lea 2014. Näkemyksiä ikäteknologiasta
- KÄKÄTE-kyselyt yksissä kansissa. KÄKÄTE-raportteja 6/2014. Helsinki: Vanhus- ja
lähimmäispalveluidenliitto ry. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa:
<[https://www.ikateknologiakeskus.fi/fileadmin/user_upload/Julkaisut__pdf/Rapor-
tit__pdf/KAKATE_Kyselyt_kooste.pdf](https://www.ikateknologiakeskus.fi/fileadmin/user_upload/Julkaisut__pdf/Rapor-
tit__pdf/KAKATE_Kyselyt_kooste.pdf)> Luettu: 23.11.2018.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006a. KvaliMOTV - menetelmäope-
tuksen tietovaranto. Mitä on laadullinen tutkimus: lyhyt oppimäärä. Kvalitatiivinen I. laa-
dullinen tutkimus. Verkkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Saata-
vana osoitteessa: <https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L1_2.html> Luettu:
27.11.2018.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006b. KvaliMOTV - Menetelmäope-
tuksen tietovaranto. Strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu. Verkkojulkaisu. Tam-
pere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Saatavana osoitteessa:
<https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html>. Luettu 23.10.2018.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006c. KvaliMOTV - Menetelmäope-
tuksen tietovaranto. Teemoittelu. Verkkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tie-
toarkisto. Saatavana osoitteessa: <[https://www.fsd.uta.fi/menetelmaope-
tus/kvali/L7_3_4.html](https://www.fsd.uta.fi/menetelmaope-
tus/kvali/L7_3_4.html)>. Luettu 27.11.2018.

Saavutettavuus n.d.a Digitalisaatio. Valtiovarainministeriö. Verkkodokumentti. Saata-
vana osoitteessa: <<http://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi>> Luettu 19.10.2018. &
8.11.2018.

Saunamäki, Elina 2018. Nettiä ikä kaikki kampanja innosti yritykset auttamaan - tulok-
sena nettiopas senioreille, neuvontaa kasvokkain ja saavutettavuustalkoot. Verkkö-
dokumentti. Saatavana osoitteessa: <[https://yle.fi/aihe/artikkeli/2018/09/07/nettia-ika-
kaikki-kampanja-innosti-yritykset-auttamaan-tuloksena-nettiopas](https://yle.fi/aihe/artikkeli/2018/09/07/nettia-ika-
kaikki-kampanja-innosti-yritykset-auttamaan-tuloksena-nettiopas)> Luettu: 8.11.2018.

Stenberg, Lea & Randelin, Karoliina & Jokinen, Noora 2018. Pankkipalvelut kuuluvat
kaikille. Miten turvataan iäkkäiden pankkiasiointi digiyhteiskunnassa. Helsinki: Vanhus-
ja lähimmäispalvelun liitto ry. Raportti. Saatavana myös sähköisesti osoitteessa:
<https://www.valli.fi/fileadmin/user_upload/Pankkipalvelut_kevyt.pdf> Luettu
13.10.2018 & 26.11.2018.

Tiikkainen, Pirjo 2013. Sosiaalinen toimintakyky. Teoksessa Heikkinen, Eino — Ranta-
nen, Taina (toim.): Gerontologia. Saarijärvi: Kustannus Oy Duodecim, Saarijärven Off-
set Oy.

Toikka, Jane 2018. Kuinka ikäihmisten pankkipalveluiden saatavuus taataan + 5 vink-
kiä sujuvampaan pankkiasiointiin. Verkkodokumentti. Saatavana osoitteessa:
<<https://op.media/talous/raha-ja-arki/kuinka-ikaihmissen-pankkipalveluiden-saatavuus->

taataan+-5-vinkkia-sujuvampaan-pankkiasiointiin-1f3a6cc58b1d4e85966b509f02cb4081> Luettu: 8.11.2018.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsittely Suomessa. Verkkodokumentti. Saatavana osoitteessa: <http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf> Luettu 8.2.2019.

Verma, Ira & Hätönen, Johanna 2011. Ikäihmiset, asuminen ja teknologia. KÄKÄTE-raportteja 2/2011. Helsinki: Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry. Saatavana myös sähköisesti osoitteessa: <https://www.ikateknologiakeskus.fi/fileadmin/user_upload/Julkaisut__pdf/Raportit__pdf/KAKATE_Ikaihmiset_asuminen_ja_teknologia_netti.pdf> Luettu: 6.11.2018.

Virkola, Elisa 2014. Toimijuutta, refleksiivisyyttä ja neuvotteluja – muistisairaus yksin-asuvan naisen arjessa. Jyväskylä: University of Jyväskylä

Ylinen, Katja 2017. Seniorikansalaiset jäävät digitalisaation jalkoihin. Verkkodokumentti. Saatavana osoitteessa: <https://www.tivi.fi/Kaikki_uutiset/seniorikansalaiset-jaavat-digitalisaation-jalkoihin-6655598> Luettu: 23.11.2018.