

# **”SE OSATAAN MIKÄ OSATAAN, KAIKKEA EI YMMÄRRETÄ”**

Senioreiden kokemuksia digitalisaatiosta



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Sosionomikoulutus

Kevät 2022

Tiina Kauppi

Sosionomikoulutus

Tiivistelmä

Tekijä Tiina Kauppi

Vuosi 2022

Työn nimi ”Se osataan mikä osataan, kaikkea ei ymmärretä” – senioreiden kokemuksia digitalisaatiosta

Ohjaaja Päivi Veikkola

---

Opinnäytetyön aiheena oli senioreiden kokemukset digitalisaatiosta ja yhä yleistyvistä verkkoon painottuvasta asioinnista. Opinnäytetyössä ei tutkittu haastateltavien digitaatioita, vaan verkkopalveluiden käytöstä heränneitä tunteita ja pitkäaikaisvaikutuksia haastateltavien elämään.

Opinnäytetyön tarve syntyi työelämästä, ja sen tavoitteena on tuottaa Uudenmaan Tukituvan ohjaajien työskentelyä helpottavaa materiaalia erityisesti senioreiden tuen tarpeiden määrittelyyn, sekä arjen ja sosiokulttuurisen todellisuuden ymmärtämiseen. Sosionomin työssä asiakkaan sosiokulttuurisen todellisuuden ymmärtäminen on ensiarvoisen tärkeää. Opinnäytetyön tilaaja Uudenmaan Tukitupa toteuttaa sosiaalisen kuntoutuksen palveluita ostopalveluna eri kuntien sosiaalitoimille.

Tutkimus oli laadullinen, ja sen aineisto kerättiin teemahaastattelua käyttäen. Haastateltavia oli viisi, ja aineistoa yhteensä 4h 41 minuuttia. Aineisto litteroitiin ja analysoitiin käyttäen kategoria-analyysia, jonka tuloksena muodostui kuusi kategoriaryhmää. Johtopäätöksenä voidaan todeta digitalisaation vaikuttaneen senioreiden elämään varsin monin tavoin. Vaikka matalalla kynnyksellä saatavilla oleva internet on saattanut heidät alttiiksi kyberrikollisuudelle, se on myös avannut heille mahdollisuuksia ylläpitää sosiaalisia suhteita etäisyyksistä huolimatta. Erityisesti verkkopankkiasiointi on säästänyt paljon heidän aikaansa, ja liikuntarajoitteisen elämä on helpottunut verkkokauppojen myötä. Tietokone ja internet ovat senioreille myös keino kuluttaa aikaa, katsella elokuvia, tai kuunnella musiikkia – aivan kuten nuoremmillekin ikäpolville.

Avainsanat sosiaalinen kuntoutus, seniorit, digitalisaatio, internet

Sivut 39 sivua ja liitteitä 1 sivua

Bachelor of social services

Author Tiina Kauppi

Subject "We can what we can, but we don't understand everything – Experiences of elderly caused by digitalization

Supervisors Päivi Veikkola

Abstract

Year 2022

---

This bachelor's thesis examines the experiences of elderly created by digitalization and online services. Focus was not on the digital competences of the interviewed, but on the emotions and long-term effects digitalization has caused in their lives.

The goal of this thesis is providing material for the commissioner Uudenmaan Tukitupa. Uudenmaan Tukitupa provides social rehabilitation services for adult social work clients in Uusimaa region area. The material resulting from this thesis is made for the social rehabilitation counselors to help personalise support for elderly clients, and understanding the sociocultural reality of the client.

This thesis was implemented as a qualitative study, and the data were collected on a focused interview. Five interviews were made, resulting in 4 hours and 41 minutes of data. Results were analyzed by category analysis and six categories were formed. The conclusion was that digitalization has impacted the lives of elderly people in many ways. Even though they are susceptible to cybercrimes, conversely it has opened opportunities for them such as maintaining social relationships despite the distance. Online bank services have saved plenty of their time, and eased the lives of physically challenged. Computer and internet are tools for spending time, watching movies, or listening to music – just as for younger generations.

Keywords Elderly, digitalization, social rehabilitation, internet

Pages 39 pages and appendices 1 pages

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Opinnäytetyön lähtökohdat .....	3
3	Tutkimuksen tietoperusta .....	4
3.1	Digitalisaation määritelmä sekä lyhyt historia.....	5
3.2	Kyberrikollisuus pähkinänkuoressa.....	7
3.3	Vahva tunnistautuminen .....	8
3.4	Sosiaalinen kuntoutus Uudenmaan Tukituvan toteuttamana.....	10
3.5	Seniori -käsitteen määrittely.....	11
4	Aikaisemmat tutkimukset.....	13
5	Tutkimuksen toteutus .....	14
5.1	Tutkimusmenetelmä: laadullinen tutkimus.....	15
5.2	Aineistonhankintamenetelmä: teemahaastattelu.....	15
5.3	Aineiston analyysi: kategoria-analyysi .....	17
5.4	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus .....	18
6	Tutkimustulokset.....	18
6.1	"En varmasti olis käyny Berliinissä ilman nettii." – digitalisaation luomat mahdollisuudet .....	19
6.2	"Se oli aikaa kuluttavaa ja hermoja kuluttavaa" – säästynyt raha ja aika .....	21
6.3	"Mistä me saadaan bitcoineja?" – kyberrikollisuutta ja romanssihuijauksia	21
6.4	"Läppäri oli semmonen seuralainen." – ajanvietettä ja viihdettä .....	23
6.5	"Luo huone" ja muuta hämmentävää – saavutettavuuden ja selkokielisyyden merkitys verkkopalveluissa .....	24
6.6	"Nettipankki, siis se normaali pankki" – digitalisaation hyväksyminen osaksi arkea.....	25
7	Johtopäätökset .....	26
7.1	Senioreiden asenteet digitalisaatiota kohtaan – ja muiden asenteet senioreita kohtaan .....	27
7.2	Henkilökohtaisen perehdytyksen tärkeys.....	28
8	Pohdinta .....	29
	Lähteet.....	31

## **Liitteet**

Liite 1      Aineistohallintasuunnitelma

## 1 Johdanto

Opinnäytetyön aiheena ovat senioreiden kokemukset digitalisaatiosta ja digitaalisten palvelujen yleistymisestä arjessa. Opinnäytetyössä ei tutkita senioreiden tietoteknistä osaamista tai digitaitoja, vaan kyse on tunteista ja kokemuksista osana kohti digitalisaatiota etenevää yhteiskuntaa. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa materiaalia työn tilaajan sosiaalisen kuntoutuksen työntekijöiden käyttöön senioriasiakkaiden kanssa työskennellessä.

Sosionomin työssä on tärkeää ymmärtää asiakkaan sosiokulttuurista todellisuutta sekä asiakkaan elämää arkea. Sosionomin työssään kohtaaman asiakkaan tuen tarpeet ovat yksilölliset, mutta usein asiakasryhmän tarvitsemassa tuessa on yhteneväisyyksiä. Senioreiden tarvitsema tuki tietoteknisissä asioissa tai verkkoasioinnissa on tullut vahvasti esille erityisesti koronapandemian aikana, kun monet palvelut siirrettiin verkkoon, ja asiakaspalvelun painotusta ohjattiin verkkopalveluihin.

Julkisia palveluita ohjaavan valtiovarainministeriön julkisen hallinnon asiakkuusstrategian mukaan ”Viranomaisten tulee huolehtia siitä, että sähköinen kanava on asiakkaalle houkuttelevin vaihtoehto.” (VM, n.d.) Lähes kaikki yleisimmin arjessa tarvittavat asiointipalvelut ovatkin digitaalioiselle nopeimmin saavutettavissa verkossa, mutta niiden toteutuksessa ja niihin painottamisessa on kuitenkin unohdettu hyvin suuri väestöryhmä: seniorit. Suomen väestöstä senioreita, eli yli 65-vuotiaita oli vuoden 2021 lopussa 23% eli noin 1,3 miljoonaa. (Tilastokeskus, 2022) Tämä, lähes neljäsosan väestöstämme muodostava, ryhmä on sisällöltään varsin kirjava, mutta yhteistä sille on aikuiseksi kasvaminen ennen 1980-luvulla kotitietokoneen yleistymisestä alkanutta digitalisaatiota.

On mahdotonta ymmärtää täysin, millaista on ikääntyä nykyaikaistuvassa teknologian täyttämässä maailmassa. Tämän opinnäytetyön tekijä käytti tietokonetta ensimmäistä kertaa vuonna 1995 ollessaan peruskoulun toisella luokalla. 1940-luvun lopulla syntyneet olivat lapsia aikana, jolloin televisiokin oli harvinaisuus. Suomen ensimmäinen televisiolähetys nähtiin 24.5.1955 (Yle, n.d.). Teknologian viime vuosikymmeninä tapahtuneen kehityksen vaikutuksia ikääntyneisiin on meidän nuorempien vaikea ymmärtää, ja se oli yksi tutkimusaiheeseen kiinnostuksen herättänyt tekijä.

Opinnäytetyössä haastateltiin työn tilaajan, Uudenmaan Tukituvan, sosiaalisen kuntoutuksen senioriasiakkaita. Haastattelut toteutettiin alkuvuoden 2022 aikana yksilöhaastatteluina haastateltavien kodeissa. Opinnäytetyö on tutkimuksellinen, ja sen aineisto kerättiin teemahaastattelua käyttäen.

## 2 Opinnäytetyön lähtökohdat

Opinnäytetyön tekijä työskentelee sosiaalisen kuntoutuksen sosiaaliohjaajana Uudenmaan Tukituvalla. Ajatus aiheen tutkimisesta heräsi kesällä 2021 toimiessani sijaisena kesälomaa viettäneelle kollegalleni, joka on erikoistunut vanhustyöhön. Suurin osa hänen asiakkaistaan on senioreita. Heitä tavatessani kohtasin itselleni uuden ilmiön, joka minulle tietokoneiden keskellä kasvaneena oli täysin vieras. Kuulin kertomuksia vahvasta ulkopuolisuuden tunteesta nyky-yhteiskunnassa – kertojilta puuttui osallisuuden kokemus omaan elämäänsä sekä yhteiskuntaan. Verkkoon siirtynyt pankkiasiointi sekä terveyspalveluiden ajanvaraus eivät onnistuneet itsenäisesti ja aiheuttivat hämmennystä. Olipa joukossa Vastaamon tietomurron uhrejakin.

Tutkimuksen toteuttaminen vaatii tietenkin tutkimusongelman: mistä on kysymys? Mistä minulle kerrottiin? Kyse on kokemuksista, kuten kyberrikollisuuden uhriksi joutuminen ja sen aiheuttama ahdistus, nettishoppailu, tai elämää helpottaneet verkkopalvelut.

Tutkimuskysymyksiksi työhön muodostuivat lopulta ”Mitä seniorit kertovat kokemuksistaan digitalisaatioon liittyen?” ja ”Miten seniorit kokevat digitalisaation vaikuttaneen elämäänsä?”. Tutkimuksessa kartoitetaan haastateltavien senioreiden kokemuksia digitalisaatiosta, näiden kokemusten herättämiä tunteita, sekä heidän kokemuksiaan digitalisaation vaikutuksesta elämäänsä.

Tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa materiaalia työn tilaajan, Uudenmaan Tukituvan, sosiaalisen kuntoutuksen ohjaajien käyttöön senioreiden kanssa työskentelyyn. Tavoitteena on saada tutkimustietoa senioriasiakkaiden kokemuksista verkkopalveluiden ja laitteiden käytöstä, sekä kuulla heidän kertomanaan digitalisaation vaikutuksista heidän elämäänsä. Jokaisen asiakkaan kokemus on subjektiivinen, asiakasryhmän sisällä on havaittu yhteneväisiä tuen tarpeita. Senioreiden kanssa työskennellään terveydenhuollon hoitokontaktien sekä kotona asumista edistävien palveluiden asiakassuhteen luomiseksi ja ylläpitämiseksi, mutta usein selvitettävänä on myös verkkoympäristöstä johtuvia haasteita.

Uudenmaan Tukitupa Oy on osa Medivida Hoiva -yritystä, joka yhdessä Kotihammas Oy:n sekä EMA Finlandin kanssa muodostaa kotimaisen Medivida-konsernin. Medivida Hoiva on



sosiaali- ja terveydenhuollon palveluyritys jonka tavoitteena on tuottaa valtakunnallisesti erityisryhmille suunnattuja asumis- ja hoivapalveluita, sekä parantaa niiden toimintaprosesseja. Medivida Hoiva tuottaa asumispalveluita ikäihmisten lisäksi mielenterveys- ja päihdekuntoutujille. Yksiköt sijaitsevat Etelä-Suomessa Uudellamaalla, Pirkanmaalla, Päijät-Hämeessä sekä Kanta-Hämeessä. Yksiköiden tarjoamat palvelut vaihtelevat ympärivuorokautisesta asumisesta tukiasumiseen sekä kotiin vietävään tukeen, jota Uudenmaan Tukituvalla toteutetaan kunnille myytävänä sosiaalisena kuntoutuksena. (Medivida Hoiva, n.d.-a)

Uudenmaan Tukitupa tarjoaa kotiin vietävien tukipalveluiden lisäksi tuettua asumista jälleenvuokraamalla asuntoja. Vuokraamiseen liitetään asiakkaan tarvitsema tuki. Työskentelyn tavoitteena on itsenäisen asumisen ja arjenhallinnan opettelu sekä syrjäytymisen ehkäiseminen. Tukiasumisen työskentely on osallistavaa ja asiakaslähtöistä työskentelyä, jonka tavoitteena on tehdä tuki asiakkaalle tarpeettomaksi. Tavoitteena on siis sosiaalinen kuntoutuminen. (Medivida Hoiva, n.d.-b)

Tukiasumisen lisäksi Uudenmaan Tukituvalla toteutetaan ammatillista tukihenkilötoimintaa, jonka asiakkaaksi tullaan kunnan sosiaalitoimen kautta. Tukihenkilötoiminnassa tukityöskentely toteutetaan asiakkaan kodissa. Tukihenkilötoiminta myönnetään kunnan sosiaalitoimesta sosiaalisena kuntoutuksena. Asiakkaalle nimetään vastuuhjaaja, ja työskentelyn tavoitteet määritellään yksilöllisesti asiakkaan ja kunnan sosiaalityöntekijän kanssa. Tavoitteita tarkistetaan säännöllisin väliajoin, ja tuen tarve arvioidaan jaksoittain yhdessä. (Medivida Hoiva, n.d.-b)

### **3 Tutkimuksen tietoperusta**

Tässä luvussa tarkastellaan digitalisaatiota käsitteenä, pikakelauksella sen historiaa, nykytilaa ja tulevaisuutta. Digitalisaatiota ikäihmisten itsenäisen asumisen mahdollistajana sivutaan myös, ja vahva tunnistautuminen esitellään. Opinnäytetyön tilaajan, Uudenmaan Tukituvan, toteuttamaa sosiaalista kuntoutusta ja sen käytäntöjä avataan, kuten myös seniori-käsitteen määritelmää.

### 3.1 Digitalisaation määritelmä sekä lyhyt historia

Kielitoimiston sanakirjan mukaan digitalisaatio tarkoittaa digitaali- ja tietotekniikan laajamittaista käyttöönottoa ja hyödyntämistä (KOTUS, 2021). Arjessamme se näkyy etäpalveluina, automaatteina, älypuhelimina, ja maksusovelluksina, joita meille teknologian avulla tuotetaan. Valtiovarainministeriössä tehty digitalisaation edistämisen ohjelma vastaa hallitustavoitteisiin, joiden tarkoituksena on ensisijaistaa digipalvelut (VM, n.d). Tahtotila verkkopalveluiden kehittämiseksi näkyy siis yritysten tuottamien palveluiden lisäksi myös julkishallinnossa.

Alkusysäyksensä digitalisaatio sai 1960-luvulla Yhdysvaltojen puolustushallinnon ryhtyttyä suunnittelemaan uudenlaista tietoverkkoa. Samalla vuosikymmenellä ensimmäinen reititin, josta usein käytämme nimeä modeemi, kytkettiin verkkoon, ja ensimmäisen kerran data liikkui verkossa lokakuussa 1969. Tällöin uutta yhteyttä testattiin ensimmäistä kertaa UCLAn ja Stanfordin yliopistojen välillä. Tämä maailman mullistanut askel ei kuitenkaan näyttäytynyt kansalaisen arjessa ennen vuotta 1981, jolloin IBM toi markkinoille kotikäyttöön tarkoitettua tietokoneen, IBM Personal Computerin. Se mahdollisti tietokoneiden käytön kotona, ja aloitti kehityskilpailun, joka kiihtyi 1990-luvulla. Sen monien vaiheiden tuloksena voimme nykyisin kantaa taskuissamme mukanaamme tietokoneita, joita kutsutaan älypuhelimiksi.

Alkuperäisen PC:n käyttöjärjestelmän oli tehnyt siihen aikaan pieni toimintaansa aloitteleva yritys nimeltä Microsoft. Tarvittiin vielä eri instansseissa työskenteleviä aiheesta innostuneita ihmisiä, ja muutaman mutkan kautta vuonna 1993 valmistui ensimmäinen internet-selain joka mahdollisti pääsyn World Wide Webiin. Samana vuonna avattiin Suomen ensimmäiset www-sivut Teknillisen korkeakoulun tietotekniikan laitoksen toimesta. Verkkopankki kuitenkin oli kansalaisten käytettävissä jo vuosia ennen internet-selainta TeleSampo- ja Infotel-palveluiden myötä. (Hyppönen, 2021, ss. 22–25, 33)

Alkuvaiheessa internet oli siis rajoitetusti saatavilla. Rajoitetusti siksi, että sen käyttäminen ei ollut automaattisesti kaikille mahdollista. Toki PC:n julkaisun jälkeen muutkin valmistajat lähtivät kehittämään omia vastaavia tuotteitaan, mutta tietokoneen hankkiminen oli todella

kallista. Rajoitettu saatavuus koski myös tarjontaa internetissä. Koska tietokoneita oli nykypäivään verrattaen vähän, myös internet-sivustojen määrä oli rajallinen. Nykyisin oletuksena on, että käyttämämme puhelimet ovat pienikokoisia supertietokoneita joilla pääsee internetiin. On haastavampaa löytää matkapuhelin jossa ei tätä ominaisuutta ole. (Hyppönen, 2021, s. 22 – 25)

Digitalisaatio on lisännyt mahdollisuuksia turvalliseen kotona asumiseen asiakkaille jotka ovat ikääntyneitä, tai tarvitsevat vammansa tai sairautensa vuoksi tukea kotona asumiseen. Muistisairaille on olemassa rannekemallisia GPS-paikantimia jotka mahdollistavat itsenäisen ulkoilun ja hälyttävät asiakkaan poistuessa ennalta määritellyltä alueelta. Paikannin ei ole niinkään valvonnan väline, vaan turvallisen sekä itsenäisen liikkumisen mahdollistaja. (Äijö&Tikkanen, 2019, s. 176) Turvaranneke taas toimii siten, että nappia painamalla asiakas saa yhteyden joko hoitavaan tahoon tai läheisiinsä. (Kan, 2022, s. 201) Vuonna 2018 kotihoidon asiakkaista 97,7% oli käytössä turvaranneke (STM, 2020, s. 70). Tuettuun lääkkeenottoon ei lääkeautomaattien myötä välttämättä tarvita enää kotihoidon työntekijän käyntiä. Lääkeautomaatti on noin 10l ämpärin kokoinen laite, joka annostelee asiakkaan lääkkeitä ennalta määritellyyn aikaan ja muistuttaa lääkkeen ottamisesta. Ottamatta jääneen lääkkeen laite säilöo lukittuun säiliöön, näin estäen unohtuneen lääkkeen ottamisen vääränä aikana. Laite hälyttää mikäli lääke jää ottamatta ajallaan, ja lähettää tiedon lääkkeenoton toteutumisesta hoitavalle taholle (Kan, 2022, s. 203).

Digitalisaation kehitys jatkuu tavoilla, joita emme välttämättä vielä osaa edes kuvitella. Internet on tuonut saatavillemme valtavan määrän tietoa sekä poistanut välimatkat mahdollistaen yhteydet lähes kaikkialle maapallolla. Verkko on pian kaikkialla. Se on nyt jo autoissamme, kodinkoneissamme sekä arkipäiväisissä terveydenhuollon laitteissa – sydämentahdistimiakin voidaan seurata sairaalasta etänä. Sosiaalisen kuntoutuksen asiakaskohtaamisissa olen huomannut, että tälläkin on vastareaktio: älypuhelinta ei haluta käyttää, hankkia ollenkaan tai siitä halutaan luopua. Osa asiakkaista pitää edelleen tiukasti kiinni maksukuorien käytöstä laskujen maksamisessa. Heillä on siihen oikeus. Nähtäväksi jää, kuinka kauan.

### 3.2 Kyberrikollisuus pähkinänkuoressa

Kyberrikollisuus, eli tietoverkkorikollisuus, tarkoittaa rikoksia jotka joko tapahtuvat verkossa, tai niiden tekemisessä hyödynnetään tietoverkkoa. Suurin osa kyberrikollisuudesta on verkkoa hyödyntävää rikollisuutta, kuten huumausainekauppaa, petoksia, tai rahanpesua, mutta kansalaisen arjessa se näkyy verkkokauppahuijauksina, maksuvälinepetoksina, tai romanssihuijauksina. Verkossa tapahtuvia rikoksia ovat tietomurrot, palvelunestohyökkäykset, sekä haittaohjelmia hyödyntäen tehdyt tietojen kaappaukset. Verkkorikollisuus poikkeaa reaali maailman rikollisuudesta siinä, että verkossa rikos on mahdollista kohdistaa useisiin ihmisiin kerrallaan. (Rikosuhripäivystys, n.d.-a )

Kyberrikollisuudelle erityisen alttiita ovat ihmiset, joilla ei ole riittävää osaamista havaita, tunnistaa, ja kyseenalaistaa huijausyrityksiä.

Romanssihuijauksissa uhria, useimmiten keski-ikäistä tai keski-ikäen ylittänyttä naista, lähestytään sosiaalisessa mediassa. Uhreja etsitään erilaisista suurista ryhmistä, kuten Facebookiin luoduista parisuhteestaan eronneiden vertaistukiryhmistä. Hyvin pian huijari kertoo haluavansa yhteisen tulevaisuuden Suomessa, mutta matkustusyritykset peruuntuvat erinäisten sattumusten vuoksi. Huijari myös pyytää rahaa, joko saadakseen osuutensa perinnöstä jonka on hiljattain saanut, tai päästäkseen matkustamaan Suomeen. Tyypillisessä huijaustarinassa hän työskentelee YK:n palveluksessa eikä voi lähteä tukikohdasta lomalle, tai päättää työsuhdettaan maksamatta sopimuskorvausta. Huijari myös esittää viranomaisen asiakirjoja tarinansa vakuudeksi. (Rikosuhripäivystys, n.d.-b)

Suomessa kyberrikollisuudesta keskusteltaessa tunnetuin tapaus on maailmanlaajuisestikin ainutlaatuinen tietomurto psykoterapiayritys Vastaamon potilastietokantaan. Tällä rikoksella oli lähes 32 000 uhria. Vuoden 2018 joulukuussa toistaiseksi tuntematon hyökkääjä vei verkosta löytämänsä psykoterapiayritys Vastaamon potilastietokannan. Tietokannassa oli 31 980 potilaan henkilötiedot sekä terapeutin kirjaukset. Rikos oli rikosilmoitusten määrällä mitaten Suomen rikoshistorian suurin rikos: rikosilmoituksia tehtiin yli 25 000. (Hyppönen, 2021, ss. 199, 206) Hyökkääjä yritti syyskuussa 2020 kiristää Vastaamoa sähköpostitse, jonka vuoksi yrityksessä harkittiin 40 bitcoinin (arvo noin 450 000€) lunnaiden maksamista kiristäjälle. Tämä ei kuitenkaan toteutunut, ja 21.10.2020 kiristäjä jätti kolmelle eri

keskustelupalstalle suomenkielisen viestin kertoen aikeistaan avaten lisäksi oman palvelimen jolle vuosi potilastietoja. Muutaman päivän kuluttua hän muutti taktiikkaansa, ja lähetti uhreille sähköpostia vaatien 200€ lunnaiden maksamista bitcoineina uhaten julkaista heidän tietonsa. Tätä ennen kiristäjä oli kuitenkin vuotanut tietokannan verkkoon, mistä se päätyi myöhemmin muutaman välikäden kautta kokonaisuudessaan julkiseen jakeluun. (Hyppönen, 2021, ss. 201, 204—205, 210)

Vastaamon tapaus on karmiva. Pelkästään henkilötietojen vuotaminen verkkoon aiheuttaa pitkäaikaisia haasteita uhrien elämään pakottaen heidät itseään suojatakseen tekemään rajoittavia toimenpiteitä, kuten luottokieltoja ja osoitteenmuutoskieltoja. Erityisen julmaksi tapauksen tekee potilastietojen vuotaminen juuri psykoterapiapalveluita tarjoavasta yrityksestä. Terapiassa puhutaan niistä asioista, joista ei muutoin kertoisi kenellekään, eikä ainakaan kirjoittaisi niitä julkisesti saataville internetiin. Kokemus on haavoittava, ja uhrit kantavat sen jälkiä pitkään. Vastaamon tapauksessa etenkin traumataustaiselle potilaalle terapian vaikutus oli paradoksaalinen: se aiheutti uuden trauman vahingoittaen luottamusta hoitavaan tahoon.

### **3.3 Vahva tunnistautuminen**

Uudenmaan Tukituvan asiakastyössä työskennellään asiakkaan asioiden edistämiseksi moniammatillisessa yhteistyössä. Asiakasta tuetaan ja ohjataan eri viranomastahojen ja palveluntarjoajien kanssa asioinnissa. Usein tähän tarvitaan verkkopankkitunnukset, sillä asiakkaiden kanssa yleisimmin käytettävät sivustot kuten Kanta -palvelu, Kelan sähköinen palvelu sekä sairaanhoitopiirin sähköinen asiointipalvelu, edellyttävät vahvaa tunnistautumista. Vahva tunnistautuminen toteutetaan joko mobiilivarmenalla tai verkkopankkitunnuksilla. Empiirisen havainnoinnin perusteella senioreilla on useimmin käytössään verkkopankkitunnukset kuin mobiilivarmenne. Mobiilivarmenon käyttö edellyttää älypuhelimien käyttöä.

Yleisimmin kirjautumiseen sivustoilla, laitteissa ja sovelluksissa käytetään kevyttä tunnistautumista. Yksinkertaisimmillaan se on esimerkiksi sähköpostiin kirjautumiseen käytettävä salasana, tai matkapuhelinta käynnistettäessä vaadittava sim-kortin pin-koodi.

Vahvassa tunnistautumisessa käyttäjän identiteetti varmistetaan joko verkkopankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella tunnistautuen. Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista määrittelee tunnistautumisessa käytettäväksi vähintään kahta todentamistekijää laissa listatuista kolmesta vaihtoehdosta:

1. Luontainen, fyysisiin ominaisuuksiin perustuva tekijä, kuten sormenjälki tai kasvotunnistus
2. Hallussapitoon perustuva tekijä, eli kortti, laite, tai taulukko, joka henkilöllä on hallussaan
3. Tietoon perustuva todentamistekijä, eli salasana, tunnusluku, tai muu tunniste joka henkilölle on annettu. (Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista 617/2009 § 8)

Digitalisaatio on mahdollistanut pandemia-aikana kontaktittoman asioinnin useissa palveluissa, eikä edes ruokaostoksia tehdäkseen tarvitse poistua kotoa. Lähes kaikki verkkoasiointi vaatii kuitenkin verkkopankkitunnukset – joko vahvaan tunnistautumiseen tai ostosten maksamiseen. Verkkokaupoissa tehtävät pankkikortilla maksettavat ostokset täytyy nykyisin varmentaa verkkopankkitunnuksilla tunnistautuen. Ei joka kerta, mutta siihen on varauduttava. (Aunola, 2020) Moni seniori on hankkinut verkkopankkitunnukset pankkiasioinnin hoitamisen lisäksi myös viranomaisasiointia helpottaakseen, sillä heidän usein käyttämänsä verkkopalvelut edellyttävät vahvaa tunnistautumista. Vahva tunnistautuminen toimii siten, että pankki tai mobiilioperaattori tunnistaa käyttäjän ja välittää tiedot palveluntarjoajalle, esimerkiksi Kanta-sivustolle. Vaihtoehtoisesti pankin ja palveluntarjoajan, tai mobiilioperaattorin ja palveluntarjoajan, välillä tietoa toimittaa välityspalvelu. (Kääriäinen & Nikkilä, 2022)

Haastateltujen senioreiden verkkokäyttäytymisessä vahvan tunnistautumisen merkitys näkyy siksi, että heillä kaikilla on asiakkuus kotikuntansa sosiaalitoimessa. Heidän kotikunnassaan on käytössä verkkopalvelu sosiaali- ja terveydenhuollon asiointiin. Tähän verkkopalveluun vaaditaan vahva tunnistautuminen. Kaikki heistä hoitavat raha-asioitaan itse, eikä heillä ole edunvalvojaa. He kaikki ovat eläkkeellä, ja suurin osa heistä saa Kelasta joko eläkettä tai jotain muuta etuutta. Näin ollen suurin osa heistä täyttää hakemuksia Kelaan ja oman

kunnan sosiaalitoimeen ellei kuukausittain, niin vähintäänkin useita kertoja vuodessa, ja nopein väylä hakemusten tekoon on kyseisten tahojen verkkoasiointipalvelut. Vahvan tunnistautumisen välineenä heistä jokaisella on verkkopankkitunnukset.

### **3.4 Sosiaalinen kuntoutus Uudenmaan Tukituvan toteuttamana**

Opinnäytetyön tilaaja Uudenmaan Tukitupa Oy toteuttaa sosiaalisen kuntoutuksen palveluita asiakkaan kotiin vietävänä tukena. Asiakkaat ovat aikuissosiaalityön asiakkaita, joiden ikä vaihtelee 18-vuotiaasta yli 80-vuotiaisiin. Kasvava asiakasryhmä erityisesti koronapandemian aikana ovat olleet seniorit. Uudenmaan Tukituvan asiakkaiden tuen tarpeet ovat moninaiset, ja kirjava on myös asiakastyöskentelyä ohjaava lainsäädäntö. Kaiken taustalla on Sosiaalihuoltolaki jossa määritellään sosiaalinen kuntoutus tehostetuksi tueksi jolla pyritään ehkäisemään syrjäytymistä, vahvistamaan asiakkaan sosiaalista toimintakykyä, sekä edistämään osallisuutta. (Sosiaalihuoltolaki 1303/2014 §17)

Sosiaalinen kuntoutus on monialaista yhteistyötä joka alkaa asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen selvittämällä. Usein kunnat ostavat kuntoutuspalvelun yksityiseltä palveluntuottajalta. Kuntoutuksen alussa asiakkaan kanssa yhdessä laaditaan kuntoutussuunnitelma, johon kirjataan työskentelyn tavoitteet sekä toimenpiteet tavoitteiden toteuttamiseksi. Kotiin vietävän tuen asiakkailla on usein muitakin tukikontakteja tai hoitokontakteja, joiden kanssa tehdään yhteistyötä tarvittaessa. Kotiin vietävän tuen aikana saattaa myös tulla ilmi asiakkaan uusia tuen tarpeita, jolloin näiden piiriin pääsemisessä autetaan. (Ihalainen & Kettunen, 2017, s. 226)

Tuen tarpeet vaihtelevat laajasti eikä yhdenkään asiakasryhmän tarpeita voi tasapäistää, mutta tiettyjä yhteisiä piirteitä asiakasryhmän sisällä toistuu tukityöskentelyssä. Nuoret ovat aloittamassa itsenäistä elämää ja asumista, ja usein tarvitsevat ohjausta asumisen taidoissa sekä talouden hallinnassa. Maahanmuuttaja-asiakkaat jäävät usein tyhjän päälle kotoutumisprosessin päätyttyä, ja he tarvitsevat tukea opintoihin tai työhön ohjautumisessa. Senioreiden tuen tarpeet liittyvät usein sosiaalipalveluiden lisäksi myös hoidollisten tukitahojen kanssa työskentelyyn sekä kotona asumisen tukipalveluihin, kuten kotihoito, tukipalvelusiivous, tai ateriapalvelu. Usein heillä kuitenkin on vaikeuksia sähköisessä

viranomaisasioinnissa. Riittämätön osaaminen tai ohjaus aiheuttaa tilanteen, jossa asiakas ei saa kaikkia palveluita joihin hän olisi oikeutettu, tai niiden saaminen viivästyy kohtuuttomasti.

### **3.5 Seniori -käsitteen määrittely**

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2021) määrittelee ikääntyneen väestön vanhuseläkkeeseen oikeutetuksi väestöksi, ja ikääntyneeksi henkilön, jonka toimintakyky on heikentynyt korkean iän aiheuttamien, lisäämien tai pahentamien sairauksien tai vammojen vuoksi. Toimintakyky käsitteenä pitää sisällään kognitiivisen, sosiaalisen, psyykkisen sekä fyysisen osa-alueen. Tutkimuksessa haastateltujen senioreiden kotikunta määrittelee senioripalveluiden piiriin kuuluviksi kaikki yli 65-vuotiaat. Senioripalveluiden asiakkaaksi saatetaan liittää nuorempiakin aikuisia, mikäli heidän tuen tarpeensa ovat senioripalveluiden piirissä toteutettavia. Haastateltavien anonymiteetin säilyttämiseksi tälle ei ole listattu lähdeviitettä.

Tilastokeskuksen tekemän ikärakenteen muutosarvion mukaan Suomessa on vuonna 2030 1,5 miljoonaa yli 65-vuotiasta. Ikääntyneiden osuuden kasvu on nopeaa. Samassa julkaisussa kerrotaan vuonna 2020 80-vuotiaan eliniänodotteeksi miehillä 9,4 vuotta ja naisilla 10,1. Taulukossa 1 esitetään eliniänodotteen kasvu.

Taulukko 1. Elinajanodote (Tilastokeskus, 2022).



Ikä	2000		2010		2020	
	Miehet	Naiset	Miehet	Naiset	Miehet	Naiset
Vuosia						
0 v.	74,1	81,0	76,7	83,2	79,0	84,6
10 v.	64,6	71,4	67,0	73,5	69,3	74,8
20 v.	54,8	61,5	57,2	63,6	59,5	64,9
30 v.	45,4	51,7	47,8	53,8	49,9	55,1
40 v.	36,1	42,1	38,3	44,0	40,4	45,3
50 v.	27,3	32,7	29,3	34,6	31,2	35,7
60 v.	19,2	23,7	21,1	25,5	22,6	26,4
70 v.	12,1	15,2	13,8	17,0	14,9	17,8
80 v.	6,6	8,2	7,6	9,4	8,4	10,1

Samassa Tilastokeskuksen julkaisussa syntyvyyden kerrotaan laskeneen vuodesta 2010 vuoteen 2020 noin 15000:lla. Ikääntyneiden määrä siis kasvaa eläessämme yhä vanhemmiksi. Senioreiden osuuden väestöstä kasvaessa, kasvaa myös heidän osuutensa sosiaalialan asiakasryhmänä. Elinajan pitenemistä pidetään tärkeänä yhteiskunnan kehityksen saavutuksena, ja se nähdään merkinä väestön lisääntyneestä hyvinvoinnista. Samalla se luo haasteita sosiaali- ja terveysalalle ikääntyneiden laadukkaan elämän ja riittävien palveluiden turvaamiseksi. (Kan, 2022, s. 15)

Vuonna 2022 65 vuotta täyttänyt on syntynyt vuonna 1957. Kun tarkastellaan asiaa oletuksesta, että hän on aloittanut työuransa 20-vuotiaana, vuonna 1977. Hän on saattanut työssään päästä opettelemaan tietokoneen käytön, ja näin saanut paremmat lähtökohdat yhteiskunnan digitalisoitumiseen, kuin vuonna 2022 85 vuotta täyttänyt, joka on 20-vuotiaana aloittanut työuransa vuonna 1957. Tietokoneiden yleistyessä 1990-luvulla tämä vuonna 1937 syntynyt, nyt 85-vuotias seniori, on ollut jo yli 50-vuotias. Työuraa on ollut jäljellä noin 10 vuotta, ja aikaa uuden oppimiselle vähemmän kuin nuoremmilla.

## 4 Aikaisemmat tutkimukset

Senioreiden kokemuksia digitalisaatioon ja sen vaikutuksia heidän elämäänsä on tutkittu Vanhus- ja lähimmäispalvelujen liiton sekä Vanhustyön keskusliiton yhteisessä KÄKÄTE-projektissa. RAY:n, nykyisen Veikkauksen, rahoituksella toteutettu projekti kesti viisi vuotta ja sen tavoitteena oli helpottaa ikäihmisten kanssa työskentelyä ja tukea ikäihmisten arkea sekä kotona asumista teknologian avulla. KÄKÄTE, Käyttäjälle kätevä teknologia -projektissa kerättiin käyttäjäpalautetta ikäteknologisen tuotteiden käytöstä niin ikäihmisiltä kuin heidän omaisiltaan, vanhuspalvelujen työntekijöiltä ja tuottajilta, sekä ikäteknologiaa tutkivilta tahoilta. Palaute välitettiin ikäteknologian kehittäjille. (Nordlund ym., 2014, s. 9) Kyselyitä toteutettiin projektissa neljätoista ja niillä tavoitettiin noin 6000 ikäihmistä, eli varsin mittava määrä. (Nordlund ym., 2014, s. 11). Vuonna 2010 projektissa selvitettiin ikäihmisten mielikuvia teknologiaan liittyen. Vastauksista 1100 saatiin sähköisesti, ja näistä vastauksista 70% tuli alle 75-vuotiailta. Paperisella lomakkeella vastasi 180 pääosin yli 75-vuotiasta henkilöä. (Nordlund ym., 2014, s. 13) Vuonna 2012 projektissa tutkittiin ikäihmisten pankin käyttöä ja käytön tapoja, sekä mielipiteitä käytöstä. Omaishoitajia haastateltiin heidän arjen haasteisiinsa liittyen sekä kokevatko he teknologian mahdolliseksi välineeksi tarjoamaan apua näihin haasteisiin. (Nordlund ym., 2014, s. 14) Hankkeessa levitettiin tietoa eri viestintäkanavien kautta, tuotettiin oppaita ja raportteja, ylläpidettiin yhteistyöverkostoa sekä luotiin toimintamalleja erilaisiin ikäteknologian kehittämisen haasteisiin (Nordlund ym., 2014, ss. 19, 20, 35, 47).

Aihetta sivuava tutkimus on Niina Ryyppön ja Heidi Ulvilan liiketalouden koulutusohjelman opinnäytetyö SeAMK:sta otsikolla Pankkitoiminnan digitalisoituminen senioriasiakkaiden näkökulmasta. Tutkimuksessa kartoitettiin haastateltavien kokemuksia ja asenteita digitaalisiin palveluihin. Opinnäytetyön tilaajana toimi Etelä-Pohjanmaan Osuuspankki, ja tutkimuksen lähtökohta oli kartoittaa senioreiden tuen tarpeita digitaalisten palveluiden käyttöön liittyen. Tutkimus toteutettiin lomakekyselynä ja siihen vastasi 41 henkilöä. Tutkimuksessa tuli ilmi henkilökohtaisen opastuksen hyödyllisyys digiasioinnissa. Erityisen kiinnostavaa oli myös tämän tutkimuksen tulosten kanssa linjassa oleva havainto digitaalisten palveluiden käytön ajattomuudesta. 54% vastaajista piti tärkeänä mahdollisuutta hoitaa palveluita ajasta ja paikasta riippumatta. (Ryyppö & Ulvila, s. 40)

Tutkimusraportin yhtenä lähteenä oli käytetty Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry:n julkaisua Kohden vuotta 2020 - Näkökulmia digitalisaation vaikutuksista ikääntyvien arkeen. Julkaisua varten haastateltiin useita eri järjestöjen sekä virastojen edustajia muun muassa Eläkeliitosta, Selkokeskuksesta, Finanssialan Keskusliitosta sekä Eläkkeensaajien Keskusliitosta. Julkaisu valmistui osana EETU ry:n Monialainen palvelu, ohjaus ja neuvonta-hanketta 1.2.2015-31.1.2016 Sitran rahoittamana, ja sen kokosi sekä kirjoitti hankkeen projektipäällikkö Heini Röyskö. Hankkeessa toteutettua julkaisua käytetään lähteenä myös tämän tutkimuksen raportissa.

Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan toteuttamassa Digiosallisuus Suomessa - hankkeessa määriteltiin digiosallisuuden käsite eri tieteenaloilla, rakennettiin seurannan ja arvioinnin mahdollistava mittaristo, muodostettiin kansallinen tilannekuva digiosallisuudesta Suomessa, ja kartoitettiin jo olemassa olevat hyvät digiosallisuuden käytännöt.

Tutkimuksessa haastateltiin 50 asiantuntijaa järjestöistä, kunta-alalta, virastoista sekä ministeriöistä. Haastateltavat nostivat esiin käytettävyyden ja käyttäjien osallistamisen palveluiden suunnittelussa digiosallisuutta edistävänä tekijänä. Haastatteluissa nousivat esiin arjessa näkyvät kokemukset verkkosivujen ja palveluiden muutoksista virastojen, järjestöjen, sekä ministeriöiden työntekijöiden kertomana: muuttuneista verkkototeutuksista heräävät kysymykset työllistävät palvelun tuottajan työntekijöitä. He toivoisivat, että muuttuvasta ulkoasusta ilmoitettaisiin etukäteen, ja palvelun käyttäjillä olisi mahdollisuus tutustua siihen ennen muutoksen toteutumista. (Kuusisto ym., 2022, s.13–14, 17)

## **5 Tutkimuksen toteutus**

Haastateltavia oli viisi ja iältään he olivat 67–76 -vuotiaita. Haastateltavat ovat kotikuntansa senioripalveluiden asiakkaita sekä asuvat yksin omissa asunnoissaan. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina ja ne nauhoitettiin. Haastatteluaineiston kesto oli yhteensä 4 tuntia 41 minuuttia, ja aineisto litteroitiin tutkijan toimesta haastattelu kerrallaan.

Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina haastateltavien kotona maaliskuu- ja huhtikuun aikana 2022. Haastateltavat olivat haastattelijalle ennalta tuttuja, sillä tutkimuksen tekijä työskentelee Uudenmaan Tukituvalla ja on tavannut työssään useita yrityksen sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaita. Kotona tapaaminen oli luontevaa, sillä sosiaalinen kuntoutus

Uudenmaan Tukituvalla toteutetaan kotiin vietävänä tukena, eli jokainen asiakas tavattiin oletusarvoisesti kotonaan. Tutkittavat allekirjoittivat lomakkeen, joka toimi yhdistettynä tietosuojailmoituksena sekä tutkimussuostumuksena. Lomakkeen he saivat myös itselleen niin tahtoessaan. Lomakkeen käyttöön päädyttiin erityisesti haastateltavien asiakkuusstatuksen vuoksi sekä heidän ikänsä huomioiden.

### **5.1 Tutkimusmenetelmä: laadullinen tutkimus**

Tutkimus on laadullinen. Laadullisen tutkimuksen aineisto on yksinkertaistetusti tekstiä numeroiden sijaan. Se voi olla haastattelu, havainnointi, elokuva, tai äänimateriaalia. Se on voinut syntyä tutkijasta riippuen, eli tutkimusta varten järjestetyssä tilanteessa, tai tutkijan toiminnasta riippumatta. Laadulliselle tutkimukselle tyypillistä on prosessimaisuus, ja tutkimussuunnitelma saattaa elää tutkimushankkeen edetessä. Laadullisessa tutkimuksessa toteutetaan tulkintaa koko tutkimusprosessin ajan. (Eskola & Suoranta, 1998, Laadullisen tutkimuksen jäljillä -luku)

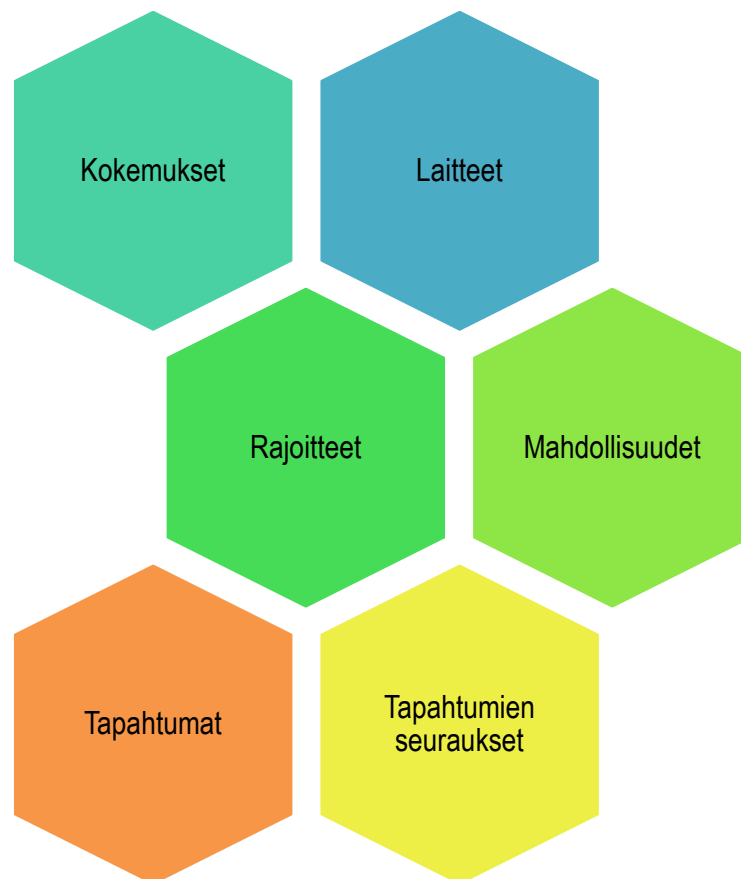
Laadullisen tutkimuksen ominaispiirre on tutkittavien näkökulma ja aineiston kerääminen kenttätöinä. Aineistoa analysoidaan ilman ennakko-oletuksia, vaan tutkimuksen teorian ja johtopäätökset syntyvät aineistoa tarkastelemalla, eivät ennalta määritellysti. Tutkijalla toki on aiemman elämäkokemuksensa ohjaamia asenteita, mutta tutkimusta tehdessä ne eivät rajaa tutkimuksen etenemistä, vaan ne otetaan huomioon tutkimusprosessin edetessä. Parhaimmillaan laadullista tutkimusta tehdessään tutkija yllättyy ja oppii tutkimuksestaan. Laadullisen tutkimuksen aineiston tieteellisyyttä ei arvioida määrän vaan laadun perusteella. Laadullinen tutkimus keskittyykin usein analysoimaan tiiviisti pientä määrää vastauksia valtavan massan sijaan. (Eskola & Suoranta, 1998, Laadullisen tutkimuksen jäljillä -luku)

### **5.2 Aineistonhankintamenetelmä: teemahaastattelu**

Tutkimusaineisto hankittiin teemahaastattelua käyttäen. Teemahaastattelua varten määritellään haastattelun aihepiirit, mutta kysymyksillä ei ole tarkkaa muotoa tai järjestystä. Tärkeintä on, että kaikki haastattelun teemat tulevat käsitellyiksi. (Eskola & Suoranta, 1998, Aineiston hankinta -luku) Haastattelutilanteessa tutkijan ei välttämättä tarvitse tuoda itse

teemoja esille, vaan niihin saatetaan siirtyä spontaanisti haastateltavan toimesta. Näin kävi tätä tutkimusta tehdessä. Haastatteluja tehdessä käytössä oli muistilista tukisanoja (Kuva 1). Tukisanalista muodostui tutkimuskysymyksien pohjalta. Tutkimuskysymyksissä haetaan kokemuksia sekä vaikutuksia haastateltavien elämään. Kokemuksia, käytön haasteita sekä haastateltavan suhdetta digitalisaatioon oli helpoin hahmottaa myös kysymällä mitä älylaitteita haastateltavalla on kotona käytössään. Laitteista saatettiin esittää tarkentavia kysymyksiä, esimerkiksi jos haastattelija havaitsi pöydällä tietokoneen, jota haastateltava ei lainkaan maininnut. Teemojen ulkopuolelta kysytyt kysymykset olivat ainoastaan tarkentavia.

Kuva 1. Teemahaastattelun tukisanojen muistilista.



Haastattelut toteutti, nauhoitti ja litteroi opinnäytetyön tekijä. Teemahaastattelu on valittu aineistonhankintamenetelmäksi juuri kokemuspohjaisen aineiston vuoksi. Teemahaastattelu antaa mahdollisuuden rentoon haastattelutilanteeseen, joka elää haastateltavan mukana.

Keskustelunomainen haastattelutilanne mahdollistaa haastateltavalle rennon ja luottamuksellisen tunteen, ja näin hänen on helpompi kertoa tunnekokemuksistaan.

### 5.3 Aineiston analyysi: kategoria-analyysi

Tutkimusaineisto analysoidaan käyttäen kategoria-analyysia. Kategoria-analyysi perustuu tapaamme jäsentää maailmaa: meillä on taipumus ryhmitellä, lokeroida ja luokitella havainnoimaamme – siis kategorisoida. Olemme nimenneet lintulajeja, jakaneet maamme lääneihin, ja jaotelleet sosiaalityön asiakasryhmät erilaisten tuen tarpeiden ja asiakkaiden iän perusteella. Kategoria-analyysissa etsitään aineistosta kategorioita jotka vastaavat tutkimuskysymykseen. (Jokinen ym., 2012, ss. 9–19) Tässä tutkimuksessa kategorisointi on aloitettu kokemuksista. Aineisto tulostettiin paperille, sitä luettiin useita kertoja ja siitä alleviivattiin tutkimuskysymyksiin vastaavia sanoja ja lauseita. Nämä ryhmiteltiin Excel-taulukkolaskentaohjelmaa käyttäen, kolmeksi yläkategoriksi josta irrotettiin lopulliset kuusi kategoriaa.

Muodostamme kategorioita omiin kokemuksiimme nojaten, oletamme, ja toisaalta teemme päätelmiä. Tästä loistava esimerkki on suhtautuminen Lotta Hintsan, joka on ennen kaikkea vuorikiipeilijä, mutta myös vuoden 2013 Miss Suomi. Internetin syövereissä Vauva.fi-foorumilla käyty, vuonna 2019 aloitettu keskustelu Lotta Hintsan (ent. Näkyvä) vuorikiipeilysuunnitelmista täytti melko nopeasti viesteistä joissa on nähtävissä kategorioiden päätelmärikkaus (Jokinen, ym., 2012, s. 49). Keskustelijat tietävän Hintsan olevan missi, ja tämän pohjalta päättelevät tietävänsä tästä paljon muutakin. Missi-kategoria sisältää foorumilaisten mielestä ihmisen luonteenpiirteenä julkisuushakuisuuden, pinnallisuuden, sekä oletuksen siitä että Hintsan epäonnistuu tavoitteessaan.

Kategoriat ohjaavat myös tämän tutkimuksen tekoa: olen luonut tutkimusryhmääni varten kategorian, johon kuuluvilla ihmisillä on useita yhteisiä tekijöitä. He täyttivät kaksi kriteeriä: he ovat Uudenmaan Tukituvan asiakkaita, ja heidän kotikunnassaan heidän sosiaalipalvelunsa tuotetaan senioripalveluissa. Käytettäessä kategoria-analyysia aineiston analysointimenetelmänä syntyy kategorioiden luomisessa ongelmaksi kategorian sisäisen heterogeenisyyden havaitsematta jääminen. Näin kävi tutkimuksen toteuttajalle ennen

tutkimusta, eikä ihme – olihan tutkimuksen lähtökohtana senioreiden kertomat negatiiviset kokemukset verkkoasioinnista. Tutkimusta tehdessäni huomasin myös tehneeni päätelmiä ja oletuksia, joiden oletin koskevan kaikkia haastateltaviani vain siksi, että he kuuluivat samaan kategoriaan. Olin väärässä. Luomani kategorian jäsenten tuottaman materiaalin analysointi kategorioina tuntuu kuin avaisin loppumatonta maatuska-nukkea.

#### **5.4 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus**

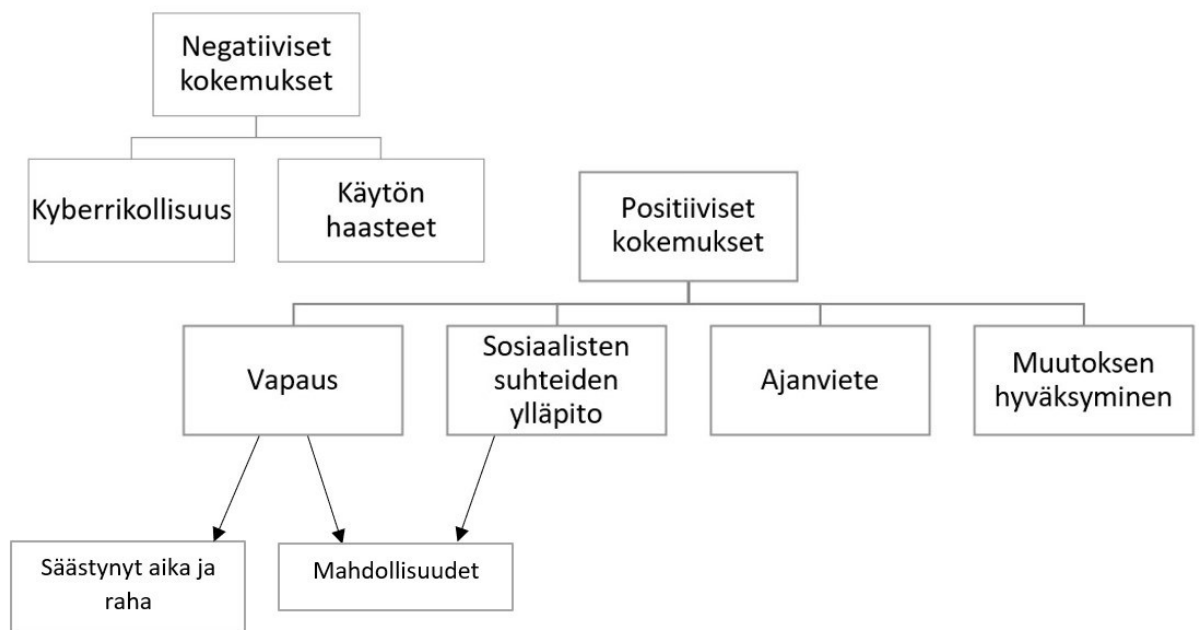
Tutkimuksessa pyrittiin noudattamaan Tutkimuseettisen neuvottelukunnan määritelmää hyvästä tieteellisestä käytännöstä läpi tutkimusprosessin. TENK:n hyvä tieteellinen käytäntö on laadittu yhteistyössä suomalaisen tiedeyhteisön kanssa. Käytännön mukaan tutkimuksen toteuttaminen on avointa ja vastuullista, eettisesti kestävää, sekä muita tutkijoita kunnioittavaa. (TENK, 2021) Tutkimuksen ohjaavina toimintatapoina olivat TENK:n ohjeiden mukaisesti rehellisyys, sekä yleinen huolellisuus ja tarkkuus. Tarkkuutta noudatettiin tutkimusta tehdessä, tuloksia analysoidessa, sekä niistä raportoidessa. Eettisyys huomioitiin jo haastateltavia valitessa, eikä muistisairaita, edunvalvonnan alaisena olevia, tai kriisiytyneessä elämäntilanteessa olevia asiakkaita haastateltu. Haastateltavilta pyydettiin suostumus etukäteen, ja heitä muistutettiin mahdollisuudesta kieltäytyä tutkimukseen osallistumiseen. Haastateltavat allekirjoittivat tietosuojailmoituksen ja tutkimussuostumuksen yhdistävän lomakkeen, josta he halutessaan saivat itselleen oman kappaleen. Tulokset analysoitiin haastateltavia kunnioittaen. Haastateltavien kanssa käytiin läpi tutkimuksen tarkoitus, toteutustapa, sekä tutkimusaineiston säilyttäminen ennen haastattelun aloittamista. Haastateltavien yksityisyyttä pyrittiin vaalimaan koko tutkimuksen ajan. Tämä huomioitiin myös yhden lähteen poisjättämisellä, sillä lähteenä esitetty julkaisu olisi paljastanut haastateltavien kotikaupungin.

## **6 Tutkimustulokset**

Tässä luvussa esitellään tutkimuksen tulokset. Tutkimushaastattelujen aineisto analysoitiin käyttäen kategoria-analyysia. Kategoria-analyysilla haluttiin antaa vastausten nousta aineistosta, ja ainoat ennalta määrittäneet tekijät olivat tutkimuskysymykset. Aineiston analysointi aloitettiin luomalla kolme kategoriaa: positiiviset kokemukset, negatiiviset

kokemukset, sekä neutraalit kokemukset (Kaavio 1). Näistä neutraalit kokemukset yhdistettiin positiivisiin, sillä muutoksen hyväksyminen näyttäytyi aineistossa positiivisena. Näiden kahden kategorian aineistoa tarkasteltiin lähemmin, jolloin syntyi kuusi kategoriaa. Kategorioista kaksi, digitalisaation luoma vapaus sekä ihmissuhteiden ylläpito liitettiin yhdeksi kategoriaksi samankaltaisuutensa vuoksi. Luvut 6.2 ja 6.4 olisi voitu yhdistää yhdeksi negatiivisten kokemusten kategoriaksi, mutta tämä jätettiin toteuttamatta kyberrikollisuuden ollessa varsin kaukana selkokielestä. Digitalisaation luomista mahdollisuuksista kertovasta luvusta 6.1 irrotettiin vielä oma kategoriansa liittyen aineiston vastauksiin joissa haastateltavat kertoivat digitalisaation ansiosta säästyneestä ajasta ja rahasta.

Kaavio 1. Analysoinnin prosessikaavio.



### 6.1 "En varmasti olis käyny Berliinissä ilman nettii." – digitalisaation luomat mahdollisuudet

Kotoa löytyvät laitteet ja niissä toimiva internet mahdollistavat yhteydenpidon läheisiin sekä tuttaviiin lähellä ja kaukana. Haastatelluista kaikilla oli käytössään jonkinlainen sovellus tai verkkosivustolle luotu profiili joka mahdollistaa sosiaalisen kanssakäymisen. Suurin osa



ylläpiti jo olemassa olevia ihmissuhteita niiden avustuksella. Etäällä asuvista lapsenlapsista lähetettiin kuvia, tai entisellä kotipaikkakunnalla asuviin ystäviin pidettiin yhteyttä omassa keskusteluryhmässä. Erilaiset sosiaalisen median alustat mahdollistavat myös uusien ihmissuhteiden luomisen. Käyttäjän on helppo määritellä, millaisten ihmisten kanssa haluaa olla tekemisissä käyttäen kriteerinä jotain kategoriaa johon itsensä asettaa. Eräs haastateltavista kertoo saaneensa samaa pitkäaikaissairautta sairastavien vertaistukiryhmästä käytännön vinkkejä arkeensa. Ryhmästä on tullut yhteisö johon on helppo tukeutua sairauden oireillessa. Haastateltavan sairaus saattaa oireillessaan estää kotoa poistumisen.

Haastatteluissa kerrottiin myös deittisivustoista ja -sovelluksista. Niihin luodaan käyttäjäprofiili, ja itse määriteltyjen kriteerien pohjalta on mahdollista etsiä kiinnostavia uusia tuttavuuksia. Eräs haastateltavista kertoi, että verkon välityksellä tutustuminen luo pohjaa ensimmäiselle tapaamiselle. On helpompi tavata ensimmäistä kertaa kasvokkain, kun tietää edes vähän, mitä odottaa. Spontaaneita kohtaamisia tapahtuu harvoin, ja kahden viime vuoden aikana vielä harvemmin koronapandemian aiheuttaman eristyneisyyden vuoksi.

Kaikki haastateltavat kertoivat digitalisaation, etenkin internetin, avanneen heille mahdollisuuksia kokemuksiin jotka muutoin olisivat jääneet toteutumatta. Eräs vastaajista oli suunnitellut hänelle ja ystävälleen viiden päivän matkan Berliiniin konserttilippuineen. Onnistuneen matkan jälkeen he kävivät Berliinissä useita kertoja uudelleen. Haastattelussa hän kertoo, ettei usko matkan olleen mahdollinen ellei hänellä olisi ollut mahdollisuus tehdä selvitystyötä matkakohteesta rauhassa, tai ostaa liput erikseen lähtemättä matkatoimistoon. Tietokone ja internet, lippujen ostaminen lentoyhtiön sekä konserttilippuja myyvän yrityksen verkkosivulta toivat haastateltavalle vapauden kokemuksen: minä voin lähteä mihin haluan, enkä tarvitse sen toteuttamiseen muiden apua. Matkan toteutuminen synnytti haastateltavassa onnistumisen tunteen: ”Kyl mä olin ylpee itestäni, varasin hotellit ja kaikki ihan yksin.”.

## **6.2 ”Se oli aikaa kuluttavaa ja hermoja kuluttavaa” – säästynyt raha ja aika**

Verkkokauppojen ansiosta pienituloisen seniori on pystynyt kotisohvalla istuen vertailemaan, mistä löytää halvin vaihtoehto haluamalleen tuotteelle, ja sitten tilaamaan sen verkkokaupasta. Näin säästyvät matkakustannukset sekä eri myymälöissä käymiseen kuluva aika. Enemmistö haastateltavista koki digitalisaation selvästi säästäneen heille aikaa ja rahaa. Jotkut heistä jopa tekevät rahaa internetin avulla ostamalla verkkokaupoista tuotteita, jotka sitten myyvät itse eteenpäin.

Verkkopankki mainittiin aikaa säästävänä tekijänä kaikissa haastatteluvastauksissa. Eräs haastateltavista kertoi joutuneensa ennen verkkopankkitunnuksien hankkimista käyttämään päivästä useita tunteja matkustaakseen pankkinsa konttoriin laskuja maksaakseen. Konttorissa jonottamiseenkin kului aikaa, kun ajan varaaminen pankkiin ei ollut haastateltavalle mahdollista. Kun jonottamiseen käytettyyn aikaan lisätään matkoihin kulunut aika, voikin yhteen laskujen maksuun käytettyyn pankkivierailuun laskea kuluneen työpäivän verran aikaa.

Kelan ja terveydenhuollon sähköiset palvelut mahdollistavat asioinnin, kuten reseptin uusintapyynnön tekemisen tai verikoetulosten tarkastamisen, vaikka keskellä yötä. Haastateltavat kertoivat hyvänä kokemuksena sen, että pankkiasioinnin saa hoitaa milloin haluaa.

## **6.3 ”Mistä me saadaan bitcoineja?” – kyberrikollisuutta ja romanssihuijauksia**

Aineistossa eniten negatiivista tunnetilaa, hämmennystä, sekä ahdistusta kuvaava materiaali löytyi haastatteluista joissa kerrottiin kyberrikollisuuden uhriksi joutumisen kokemuksista. Kokemukset olivat herättäneet myös pelkoa ja häpeän tunnetta, joita oli lisännyt kyvyttömyys ymmärtää tapahtunutta.

Puutteellinen kyky tunnistaa huijauksia altistaa huijauksen uhriksi joutumiselle. Haastateltavan tallennustila pilvipalvelussa oli loppumassa, ja Google -haulla löytynyt teknisen tuen taho olikin paljastunut verkkohuijaukseksi. Huijari oli asentanut haastateltavan

tietokoneelle vakoiluohjelman, jonka haastateltava oli saanut poistettua koneelta laitevalmistajan asiakastuen ohjeistamana.

Vaikka internet on tuonut ulottuvilleemme valtavan määrän tietoa ja mahdollisuuksia, ovat myös rikollisuus ja huijaukset muuttuneet arkipäiväisiksi. Verkko on rikollisuudelle oivallinen väline, kun oikeat väylät löydettyään siellä voi toimia täysin anonymisti valtiorajat ylittäen. Verkossa, tai verkon avulla, tehtävät rikokset kohdentuvat useisiin uhreihin yhtä aikaa. (Rikosuhripäivystys, n.d.-a)

Haastatteluaineistosta löytyi myös kertomus romanssihuijauksista. Haastateltava tosin oli skeptinen, eikä ollut siirtänyt yhdellekään huijarille rahaa, vaikka kertoikin saaneensa useita yhteydenottoja:

Mä meinasin kysyä että miten te ootte kaikki yhtäkkiä siellä Syyriassa. Niiden kanssa pitää olla tosi skeptinen.

Tutkimusaineistossa nousi esiin verkkohuijauksen uhriksi joutumisen aiheuttama pelko. Erityisen haavoittava kokemus on ollut Vastaamon tietomurron uhreille, jotka kertoivat pelostaan kaikkia laitteita ja internetiä kohtaan: ”Mistä mä tiedän mihin mä voin enää luottaa?”. Koko tapaus on ollut seniorille vaikea hahmottaa, ja erityisen paljon heitä kertomansa mukaan mietityttää miksi tämä tapahtui. Kiristäjän sähköpostitse lunnaina vaatimat bitcoinit olivat käsitteenä vieras, eikä niiden ostaminen olisi onnistunut kiristyssähköpostin ohjeista huolimatta. Onneksi ei, sillä tiedot vuotivat verkkoon joka tapauksessa (Hyppönen, 2021, s. 210). Tietomurrosta aiheutui runsaasti menetettyä rahaa, aikaa, sekä lisääntyntä ahdistusta. Haastateltavat kertoivat omaehtoisen luottokiellon, sekä osoitteenmuutoskiellon tekemisestä. Viranomaisten taholta heitä oli ohjeistettu myös tilaamaan erilaisia maksullisia identiteettivarkaudelta suojaavia palveluita, kuten Asiakastiedon Tietovahti. Rikosilmoituksen tekeminen verkossa oli epäonnistunut useita kertoja, mutta ahdistavan tilanteen vuoksi se oli haluttu tehdä heti eikä odottaa lähimmän poliisin palvelupisteen aukeamista.

#### 6.4 ”Läppäri oli semmonen seuralainen.” – ajanvietettä ja viihdettä

Haastateltavista jokainen kertoi käyttävänsä vähintään yhtä laitetta, verkossa tai ilman, jonkinlaiseen ajanvietteeseen. Useimmin aineistossa mainittiin musiikki, tai Facebook. Facebook oli yleisin sosiaalisen median kanava jonka haastateltavat mainitsivat. Myös suoratoistopalvelut mainittiin, niistä erityisesti Netflix sekä Yle Areena. Netflixistä katsotaan sarjoja, Yle Areenasta erityisesti kotimaisia elokuvia. Musiikkia haastateltavat kertoivat kuuntelevansa Spotifysta tai Youtubesta. Suurin osa haastateltavista käytti suoratoistopalveluiden katseluun kannettavaa tietokonetta, ja yhdellä heistä se oli jopa liitettynä televisioon.

Kaikki sovellukset ja suoratoistopalvelut ovat tulleet haastateltavien käyttöön jonkun opastamana. Haastateltavista jokainen kertoi saaneensa henkilökohtaista opastusta omistamiensa laitteiden käyttöön. Haastateltavista jokainen, jolla on lapsia, oli saanut opastusta lapsiltaan. Henkilökohtainen opastus on mahdollistanut laitteiden ja sovellusten käytön, jolla seniorit ovat saaneet päiviinsä sisältöä, kuten tässä aineistoesimerkissä:

Poikakin oli lähtenyt silloin armeijaan ja ei ollu koiraa enää, niin se läppäri oli semmonen seuralainen. Mä jäin semmoseen kuoppaan, kun koira kuoli, aika pitkäkskin aikaa kun ei ollu mitään tekemistä. (...) Oli se piristävää.

Ajanvietteen merkitys on korostunut erityisesti koronapandemian aikana. Kontakteja välttelevät seniorit ovat pysyneet kodeissaan ja saaneet ajan kulumaan laitteillaan, usein internetiä selailen. Osa haastateltavista kertoi pelaavansa pelejä sekä laitteella joka on yhdistetty verkkoon, että laitteilla joissa ei verkkoyhteyttä ole. Pelikäytössä oli niin tablettitietokoneita, vanhoja peleillä varustettuja musiikkisoittimia, kuin tietokoneitakin.

Toisaalta etäostokset mahdollistava nettishoppailu toimii myös ajanvietteenä, aivan kuten kaupungilla kiertely ja näyteikkunoiden katselu. Eräs haastateltava kertoo käyttävänsä paljonkin aikaa nettikirpputorien selaamiseen. Hän kertoo, ettei välttämättä osta mitään, eikä varsinkaan myy, mutta ”Mä tykkään katsoa mitä siellä on.”.

## 6.5 ”Luo huone” ja muuta hämmentävää – saavutettavuuden ja selkokielisyyden merkitys verkkopalveluissa

Ikäihmisten osallisuus verkkototeutusten suunnittelussa olisi tärkeää etenkin niiden palveluiden osalta joita he eniten käyttävät. Palvelun suunnittelijat ja toteuttajat eivät todennäköisesti osaa asettaa ikäihmisen asemaan, joten ikäihmisiä kannattaisi kuulla jo palveluiden suunnitteluvaiheessa. Verkkopalvelun käytettävyyden kompastuskivet paljastuvat, kun niitä testaavat tietotekniikkaan tottumattomat käyttäjät. Palveluiden parantelu jälkikäteen ei ole käyttäjäystävällistä. Juuri kun on oppinut uuden palvelun, sovelluksen, tai sivuston käytön, se uusitaan ja käyttäjä joutuu jälleen opettelemaan käytön uudelleen. (Röyskö, 2016, s. 8)

Hämmennystä ja ahdistusta oli aiheutunut myös eri sivustojen muuttuneista ulkoasuista. Facebookista haastateltava kertoo näin:

Nyt kun se on kokonaan muuttunu se etusivu niin mä en osaa enää. Luo huone. Siinä lukee että luo huone. Miten mä luon huoneen nyt tässä? Sitten mä vaan isken sen kiinni. En ymmärrä.

Haastateltavat kertoivat myös kielimuurin luomista haasteista. Joillain verkkosivuilla käytetty kieli sisälsi spesifiä, englannin kieleen pohjautuvaa ammattisanastoa, joka oli haastateltavien kertomuksen mukaan aiheuttanut hämmennystä. Aineistosta välittyy haastateltavien luoma ulkopuolisten kategoria johon he kuuluvat – he puhuvat itsestään suhteessa odotuksiin joita heihin kohdistuu. Heidän yleisimmin käyttämänsä verkkopalvelut ja laitteet eivät ole suunniteltu heitä varten. Maailmassa on tapahtunut muutos, jota he eivät pyytäneet, ja vaikka he ovat hyötynet digitalisaatiosta, osallisuus muutokseen puuttuu. Haastateltavat puhuivat myös pakotetun näkökulmasta: ”Mä osaan vaan ne pakolliset ohjelmat.”. He ovat siis joutuneet digitalisaation myötä yleistyneiden laitteiden ja palveluiden käyttäjiksi osittain tahtomattaan.

Haastateltavista jokainen oli saanut henkilökohtaista opastusta tietokoneen, älypuhelimien, tai muiden laitteiden käyttöön. Useimmiten opastajana oli ollut oma lapsi. Myös

harrastustoiminnassa sekä työelämässä oli opetettu laitteiden käyttöä. Haastateltavat kertoivat kokemistaan ongelmatilanteista, avun pyytamisestä ja sen saamisesta. Yksi oli soittanut lapselleen, toinen laitevalmistajan asiakaspalvelun senioreille tarkoitettulle linjalle.

Yhteiskunnan digitalisoituessa helposti unohdamme, etteivät ihmiset pärjää itsekseen muutosten edessä. Sivustojen sisällön ja ulkoasun pitäisi olla helposti lähestyttävää, selkokielistä ja saavutettavaa. Tämä olisi kaikkien etu. Selkokielessä sanastoa on helpotettu ja lauserakenteita yksinkertaistettu. Sen avulla sivustojen tekstistä saadaan helppolukuisempaa ja madalletaan sivustojen käyttökynnystä. (Röyskö, 2016, s. 8–10) Sähköisten palveluiden tulisi olla yhdenvertaisesti kaikkien ryhmien käytettävissä, mikä taataan toteuttamalla kansainvälisiä saavutettavuuden ohjeita. Niillä varmistetaan mahdollisuus itsenäiseen verkkoasiointiin myös ihmisille, joilla on vammoja tai toimintarajoitteita. Saavutettavuus tuo samat asiointimahdollisuudet ihmisille riippumatta siitä, mihin vähemmistöön tai ikäryhmään he kuuluvat. (Celia, 2022)

## **6.6 ”Nettipankki, siis se normaali pankki” – digitalisaation hyväksyminen osaksi arkea**

Tutkimuskysymyksessä keskitytään kokemuksiin ja haastateltavien kertomuksiin, mutta tutkimusaineistosta on nähtävillä arjessa sanoittamatta jäänyt digitalisaation asettuminen osaksi elämää. Verkon ja laitteiden käyttö on niin arkipäiväistä, etteivät haastateltavat osanneet aina edes mainita käyttämiään laitteita tai niiden käyttötarkoitusta. ”Niin joo, onhan mulla toi läppärikin.”. Vaikka digitalisaatiossa ei nähty mitään hyvää, eikä koettu sen mahdollistaneen itselle mitään, silti tutkijalle kerrottiin oman harrastuksen kasvaneista mahdollisuuksista digitalisaation ansiosta. Järjestelmäkameran vaihtuminen filmikäyttöisestä digitaalikameraan muutti kuvaamisharrastuksen halvemmaksi ja salli ottaa enemmän kuvia yhdellä kuvauskerralla tallennusvälineen vaihtuessa muistikortiksi.

Erityisesti ajanvietteen välineenä verkkopalvelut ovat haastatelluilla niin arkisessa käytössä, ettei niitä osattu sanoittaa verkon välityksellä toimiviksi. Toisaalta saattaa myös olla, ettei kaikilla haastateltavilla ollut osaamista tai ymmärrystä käyttämänsä palvelun toiminnasta. Tämä koskee eritoten sellaisia palveluita, joita varten on olemassa oma sovellus, eikä niitä

käytetä internet-selaimilla, kuten Chrome, Edge tai Firefox. Spotify tarvitsee toimiakseen verkkoyhteyden, mutta sen käyttämisestä haastateltavat kertoivat useimmiten ilmaisulla ”kuuntelen musiikkia tietokoneella”. Musiikkihan voisi olla tietokoneella myös tiedostona, jolloin sen kuunteleminen olisi mahdollista ilman verkkoyhteyttäkin.

Tutkimusaineistosta oli yllättävästi nähtävissä digitalisaation muuttuminen arkipäiväiseksi. Yksi haastatteluista päättyi lauseeseen ”Ai niin, kävin mä tänään aamulla Rustan nettisivuilla.”. Internetin selailusta on tullut seniorillekin arkipäiväistä ajanvietettä.

Digitalisaation mahdollistamat toiminnot ovat heidän arjessaan niin itsestäänselviä, että ne ovat korvanneet aiemmin käytetyt palvelukanavat, kuten puhelinpalvelut. Verkkopalvelu, joka toimii ilman päivystävää asiakaspalvelijaa ei ole sidonnainen kellonaikaan, eikä ihminen jolla on internet, ole velvollinen noudattamaan muiden aikatauluja

Digitalisaation arkipäiväistyminen näkyy myös puheessamme. Käyttäessäni sanaa ”nettipankki”, haastateltava esitti tarkentavan kysymyksen: ”Nettipankki? Siis se normaali pankki?”. Verkkototeutuksesta on tullut uusi normaali, ja digitalisaatiosta niin arkipäiväistä ettemme enää tunnista sen läsnäoloa arjessamme.

## **7 Johtopäätökset**

Läpi haastatteluaineiston näkyy ikääntymiseen liittyvä osittainen itsenäisyydestä luopuminen. Ikääntyminen vaikuttaa kehoon ja terveyteen, ja ihminen tarvitsee hoitoa tai apua asioihin joista ennen olisi selvinnyt itsenäisesti. Osalla vastaajista on pitkäaikaissairauksia tai vamma, joka vaikeuttaa liikkumista kodin ulkopuolella toisinaan jopa estäen kotoa poistumisen kokonaan. Heille internet on mahdollistanut itsenäisyyttä, kun ruokaostokset on voinut tehdä itse pyytämättä keneltäkään apua. Tämä vapauden muoto, kokemus siitä ettei ole muista riippuvainen, korostui etenkin liikuntarajoitteisten haastateltavien kohdalla.

Itsenäisyyden kokemus liittyy osallisuuteen. Aikuisen ihmisen soisi kaikissa ikävaiheissaan olevan päätäntävällässä oman elämänsä yksityiskohdista. Aina näin ei ole, ja se on nähtävissä myös asenteissa digitalisaatioon liittyen. Kertoessaan kokemuksistaan

käytettävyyden haasteisiin liittyen haastateltavat käyttivät kieltä, joka viestii heidän joutuneen tilanteeseen johon eivät halunneet. ”Jouduin” ja ”Oli pakko” toistuivat haastattelussa usein, varsinkin kyberrikollisuuden vaikutusten seurauksista kerrottaessa.

Uhrin turvattomuuden tunne oli niin vahva, että hänelle oli syntynyt epäluottamus kaikkea verkossa tapahtuvaa toimintaa kohtaan. Haastatteluissa tuli esiin useita kertoja sana ”yhtäkkiä”. Haastateltavat kertoivat jotain tapahtuneen äkisti ja yllättäen, eli kokeneensa jotakin odottamatonta jota he eivät voineet kontrolloida tai estää. Eräs haastateltavista käytti lausetta ”Toi läppäri päätti yhtäkkiä tehdä jotain.”, aivan kuin kannettavalla tietokoneella olisi oma tahto. Lauseesta on nähtävissä voimattomuuden kokemus: minulle tapahtuu jotain, enkä voi itse tehdä asialle mitään.

## **7.1 Senioreiden asenteet digitalisaatiota kohtaan – ja muiden asenteet senioreita kohtaan**

Tämä tutkimus sai alkunsa asiakaskohtaamisesta digitalisaation vaikutuksista ahdistuneen seniorin kanssa. Lähtökohta tutkimukselle oli siis hieman vinoutunut, ja tutkijalla oli tiedostamattaan asenne senioreita kohtaan. Asenne sisälsi ajatuksen senioreiden negatiivisista kokemuksista digitalisaatioon liittyen, ja oletuksen digitalisaation negatiivisista vaikutuksista heidän elämäänsä. Vastaavanlainen asenne senioreilla oli itseään kohtaan, ja osin heidän asenteestaan saamme syyttää meitä, nuorempia sukupolvia. Mikäli oletetaan, etteivät seniorit opi digitaitoja, ja luodaan ilmapiiri jossa oletetaan heidän kohtaavan vaikeuksia matkallaan kohti digiloikkaa, näin todennäköisesti myös tapahtuu. Mikäli senioreille puhutaan digitalisaatiosta, internetistä tai niiden käytöstä arjessa uhkaavina, vahvistetaan heidän asennettaan heidän kohtaamansa muutoksen vaikeudesta ja epäonnistumisen todennäköisyydestä. Eräs haastateltava koki ahdistusta siitä, ettei ”pysy kyydissä” ja koki yhteiskunnan odottavan häneltä osaamista ja tahtoa suoriutua tehtävistä joihin hän ei kykene. Herää kysymys, olisivatko negatiiviset kokemukset, sekä niiden synnyttämä ahdistus ja epäluottamus korjattavissa hyvällä henkilökohtaisella perehdytyksellä verkkopalveluiden ja laitteiden käyttöön. Todennäköisesti, sillä materiaalista oli nähtävissä myös heikon medialukutaidon vuoksi huijarin uhriksi joutumisen kokemus.



Ulkoa asetettujen odotusten kokemus näkyy myös haastateltavien kertomuksissa lasten kauhistumisesta, kun iäkäs vanhempi liittyy Facebookiin. Lapset ovat siis odottaneet, ettei äiti osaa käyttää Facebookia tai toimia sinne syntyneen sanattoman koodiston mukaisesti. Hyväntahtoisina saatamme itse olla osa ongelmaa. Nuorempien ikäpolvien pessimistinen suhtautuminen senioreiden digitaatiojen opetteluun on holhoavaa eikä edistä osallisuutta. Tämä olikin ehkä merkittävin tutkimustulos: ympäröivä maailma luo senioreille odotuksia samalla olettaen, etteivät he pysty täyttämään niitä. Oli ilo huomata tutkijan asenteellisuus virheelliseksi – tarkoitushan on oppia tutkimusprosessin yhteydessä. Hajonta positiivisten ja negatiivisten kokemusten skaalalla oli odotettua laajempi, ja tutkimustuloksista nousi esiin huomattavan positiivisia kokemuksia.

## **7.2 Henkilökohtaisen perehdytyksen tärkeys**

Tämän tutkimuksen ei pitänyt käsitellä senioreiden digitaatioita, mutta sekin aihe on avattava. Jokainen haastateltava oli saanut henkilökohtaista perehdytystä tai käyttöapua omistamiensa laitteiden kanssa. Tässä olisi erinomainen aihe jatkotutkimukselle. Digitaatiojen karttumisen suhdetta digitalisaation herättämiin tunteisiin olisi hyvä pohtia: olisiko kokemus verkkopalveluiden ja laitteiden käytöstä positiivisempi, mikäli digitaatio olisivat hyvät? Loisiko osaaminen itsevarmuutta verkkopalveluiden käyttöön ja näin vähentäisi pelkoa verkkoasiointia kohtaan?

Kohden vuotta 2020 -julkaisussa useat haastateltavat kertovat vertaisopetuksen tärkeydestä. Julkaisun mukaan vertaisopetuksella saadaan parhaat oppimistulokset, kun opastajan ja opastettavan ikä, kieli, ja elämäkokemus ovat yhteneväiset. Ikäihmisiä nuoremmat opastajat osaavat ratkoa ongelmia nopeasti, mutta usein liiankin nopeasti. Ikäihminen ei pysy tilanteissa mukana eikä opi itse mitään. Vertaisohjaajalla on usein rauhallisempi tahti, ja hän ymmärtää lähtötason paremmin kuin vaikkapa opastettavan oma lapsi. (Röyskö, 2016, s. 10–11) Vertaisohjaajuus tai erityisesti senioreille suunnatut asiakaspalvelulinjat, joiden työntekijät ovat erikoistuneet ikäihmisten ohjaamiseen, ovat tärkeässä roolissa ikäihmisten teknisten ongelmien ratkaisussa.

## 8 Pohdinta

Jokin aikaa sitten kuulin lauseen ”On ihminen ennen opinnäytetyötä, ja ihminen opinnäytetyön jälkeen.”. Se on totta. Tutkimuksen teko oli prosessina hyvin opettavainen. Aineiston suppeus aiheutti ensin epäilyksen tutkimuksen onnistumisesta. Viisi haastateltavaa tuntui kovin pieneltä otannalta, mutta lopulta tuotti lähes viisi tuntia litteroitavaa haastatteluaineistoa. Aineistonkeruumenetelmänä teemahaastattelu oli oikea valinta. Se antoi haastateltaville tilaa kertoa kokemuksistaan ja mahdollisti sujuvasti etenevän haastattelutilanteen. Haastateltavia ei tarvinnut ohjailta, keskeyttää, tai rajoittaa, vaan he saivat vapaasti kertoa kulloinkin keskusteltavasta teemasta. Haastattelutilanteet olivat ikimuistoisia ja ainutlaatuisia hetkiä. Vaikka suhtaudun suurella arvostuksella jokaiseen asiakaskohtaamiseen, etenkin asiakkaan kotona tapahtuvaan, vaalin tutkimuksen haastattelutilanteita erityisesti muistoissani. Haastateltavat kertoivat arkojakin asioita, joista ei aina ole helppo puhua. Kuulin uskomattomia tarinoita, jotka avasivat putkinäköistä ajatteluani.

Saamani tutkimustulokset eivät olleet odottamiani, ja ehkä sen vuoksi suurin oppiminen tapahtuikin suhtautumisessani asiakkaisiin. Olin luonut oletuksia ja odotuksia, jotka he osoittivat vääriksi. Suurin herätys oli löytää aineistosta senioreille ulkoa asetettujen odotusten viidakko jossa he luovivat samalla kun me nuoremmat odotamme heidän epäonnistuvan. Minä ongelman tutkijana olenkin osa ongelmaa.

Senioreille jo tutuksi tulleet verkkopankkitunnukset ovat usein heillä vahvan tunnistautumisen välineenä, ja moni on hankkinut verkkopankkitunnukset pelkästään vahvaa tunnistautumista varten. Nykyisellä tunnistustavalla pankki ja mobiilioperaattorit saavat tunnistautumisten yhteydessä tietoja siitä, mitä palveluja heidän asiakkaansa käyttävät. Samalla välityspalveluja ylläpitävät tahot saavat nämä samat tiedot. Nyt tähän on kuitenkin tulossa muutos. Valtiovarainministeriö on valmistellut luonnoksen digitaalisen henkilöllisyystodistuksen käyttöönotosta:

Digitaalisessa henkilöllisyystodistuksessa henkilötiedot kulkevat suoraan henkilön omasta tunnistusvälineestä eli älypuhelimessa olevasta sovelluksesta asiointipalveluun. Välissä ei ole

tunnistusvälineen tarjoajaa tai tunnistuksen välityspalvelua, kuten pankkia tai mobiilioperaattoria. Tämä tarkoittaa, että digitaalisen henkilöllisyystodistuksen tarjoajalle eli valtiolle ei muodostu mahdollisuutta seurata, miten henkilöt digitaalista henkilöllisyystodistusta käyttävät. Digitaalinen henkilöllisyystodistus soveltuu tunnistautumiseen myös postissa ja kaupassa. (Kääriäinen & Nikkilä, 2022)

Tämän tiedon valossa senioreille on siis tulossa jälleen yksi mullistava muutos. Meidän sosiaalialan ammattilaisina ja nuoremman ikäpolven edustajina on syytä tarkastella omia asenteitamme senioreita kohtaan, mikäli haluamme heidät tähän muutokseen mukaan. Työmme tarkoitus on ymmärtää heidän sosiokulttuurista todellisuuttaan ja ohjata heitä hyvän elämän toteutumisessa. Sellaisen elämän, jossa he itse ovat ohjaksissa eivätkä vain matkustajina.

## Lähteet

- Aunola, V. (26.11.2020). *Korttimaksaminen muuttuu vuodenvaihteessa – tunnistauminen kiristyy*. Viisas Raha – Lehti suomalaiselle sijoittajalle. <https://viisasraha.fi/Oma-talous/Korttimaksaminen-muuttuu-vuodenvaihteessa-%E2%80%93%C2%A0tunnistauminen-kiristyy>
- Celia. (2022). WCAG. Celia. Haettu 17.5.2022 osoitteesta <https://www.saavutettavasti.fi/verkkosaltojen-saavutettavuus/wcag/>
- Eskola, J. & Suoranta, J. (1998). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Vastapaino.
- Hyppönen, M. (2021). *Internet*. Werner Söderström Osakeyhtiö.
- Ihalainen, J. & Kettunen, T. (2016). *Turvaverkko vai trampoliini: sosiaaliturvan mahdollisuudet*. Sanoma Pro Oy.
- Jokinen, A., Juhila, K. & Suoninen, E. (2012). *Kategoriat, kulttuuri & moraalit*. Vastapaino.
- Kan, S. (2022). *Ikääntyneiden osallisuus ja kuntoutuminen*. Sanoma Pro Oy.
- Kotimaisten kielten tutkimuskeskus. (11.11.2021). *Kielitoimiston sanakirja*. Kotimaisten kielten keskus ja Kielikone Oy. Haettu 18.4.2022 osoitteesta <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/#/>
- Kuusisto, O., Merisalo, M., Kääriäinen, J., Hänninen, R., Karhinen, J., Korpela, V., Pajula, L., Pihlajamaa, O., Taipale, S. & Wilska, T.-A. (2022) *Digiosallisuus Suomessa. Digiosallisuus Suomessa -hankkeen loppuraportti* [Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2022:10]. Valtioneuvoston kanslia. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-182-7>
- Kääriäinen, T. & Nikkilä, M. (4.4.2022). *Omien henkilötietojen hallinta lisääntyy digitaalisella henkilöllisyystodistuksella*. Valtioneuvosto. <https://valtioneuvosto.fi/-/10623/omien-henkilotietojen-hallinta-lisaantyy-digitaalisella-henkilollisyystodistuksella>
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>
- Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta 617/2009. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090617>

Lindh, J., Härkäpää, K., Kostamo-Pääkkö, K. & Era, T. (2018). *Sosiaalinen kuntoutuksessa*. Lapland University Press.

Medivida Hoiva. (n.d.-a). *Medivida Hoivan palvelut ja yksiköt*.

<https://www.medividahoiva.fi/yksikot.html>

Medivida Hoiva. (n.d.-b). *Uudenmaan Tukitupa*.

<https://www.medividahoiva.fi/yksikot/uudenmaan-tukitupa.html>

Nordlund, M., Stenberg, L., Forsberg, K., Nykänen, J., Ranta, P. & Virkkunen, A. (2014).

Ikäteknologian monimuotoinen maailma – KÄKÄTE-projektin loppuraportti. KÄKÄTE-projekti.

Riku Rikosuhrapäivystys. (n.d.-a). *Kyberrikollisuudella on monta eri muotoa*.

Rikosuhrapäivystys. <https://www.riku.fi/erilaisia-rikoksia/nettihuujaus/kyberrikollisuus/>

Riku Rikosuhrapäivystys. (n.d.-b). *Rakkauspetokset ja romanssihuujaukset verkossa*.

Rikosuhrapäivystys. <https://www.riku.fi/erilaisia-rikoksia/rakkauspetokset-verkossa/>

Ryppö, N. & Ulvila, H. (2018). *Pankkitoiminnan digitalisoituminen senioriasiakkaiden näkökulmasta* [opinnäytetyö, SeAMK]. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201802072114>

<https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201802072114>

Röyskö, H. (2016). *Kohden vuotta 2020 - Näkökulmia digitalisaation vaikutuksista*

*ikäntyvien arkeen*. Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry.

<https://www.eetury.fi/Site/Data/671/Files/Kohden%20vuotta%202020%20-naekoekulmia%20digitalisaation%20vaikutuksista%20ikaeaentyvien%20arkeen.pdf>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Sosiaali- ja terveysministeriö. (2020). *Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020 – 2023. Tavoitteena ikäystävällinen Suomi*.

[Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:29].

[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162455/STM\\_2020\\_29\\_J.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162455/STM_2020_29_J.pdf)

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (2021). *Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK)*. Päivitetty

7.7.2021. Haettu 14.5.2022 osoitteesta <https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanto-htk>

Tilastokeskus. (n.d.). *Kvalitatiivinen tutkimus*. Tilastokeskus.

[https://www.stat.fi/meta/kas/kvalit\\_tutkimus.html](https://www.stat.fi/meta/kas/kvalit_tutkimus.html)

Tilastokeskus. (2022). *Väestö ja yhteiskunta*. Tilastokeskus. Haettu 31.3.2022 osoitteesta

[https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk\\_vaesto.html](https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html)

Valtiovarainministeriö. (n.d.). *Julkisen hallinnon digitalisaatio*. Valtiovarainministeriö. Haettu

26.3.2022 osoitteesta <https://vm.fi/digitalisaatio>

Vauva.fi. (2019). *Lotta Näkyvä aikoo huiputtaa kaikki maailman yli 8 kilometriä korkeat vuoret*. Sanoma Media Finland Oy. Haettu 26.4.2022 osoitteesta

[https://www.vauva.fi/keskustelu/3448686/lotta-nakyva-aikoo-huiputtaa-  
kaikki-maailman-yli-8-kilometria-korkeat-vuoret](https://www.vauva.fi/keskustelu/3448686/lotta-nakyva-aikoo-huiputtaa-kaikki-maailman-yli-8-kilometria-korkeat-vuoret)

Yle Elävä Arkisto. (n.d.). *Tes-TV:stä se alkoi*. Yleisradio. [https://yle.fi/aihe/kategoria/elava-](https://yle.fi/aihe/kategoria/elava-arkisto/tes-tvsta-se-alkoi)

[arkisto/tes-tvsta-se-alkoi](https://yle.fi/aihe/kategoria/elava-arkisto/tes-tvsta-se-alkoi)

Äijö, M. & Tikkanen, P. Teknologia iäkkään ihmisen arjessa. (2019) Teoksessa Kulmala, J.

(toim.), *Hyvä vanhuus: menetelmiä aktiivisen arjen tukemiseen* (ss. 170–185).

PS-Kustannus.

## **Liite 1: Aineistonhallintasuunnitelma**

Opinnäytetyön nimi: ”Se osataan mikä osataan, kaikkea ei ymmärretä” – senioreiden kokemuksia digitalisaatiosta

Opinnäytetyön tekijä: Tiina Kauppi

### **AINEISTON HANKINNAN MENETELMÄT JA AINEISTON MUOTO**

Aineisto kerätään teemahaastatteluna sosiaalisen kuntoutuksen senioriasiakkailta. Haastattelut nauhoitetaan ja litteroidaan, joten aineisto tulee olemaan ääntä ja tekstiä. Tekstimuotoista aineistoa tulostetaan analysointiprosessia varten, jonka jälkeen tulostettu aineisto tuhotaan.

Henkilötietoja aineistossa ovat haastateltavien ikäryhmä, eläkeläisstatus, sekä työn tilaajan asiakkuudessa oleminen. Ennen haastatteluja haastateltavat allekirjoittavat lomakkeen joka toimii yhdistetysti tietosuojailmoituksena ja tutkimussuostumuksena.

### **AINEISTOJEN SÄILYTYS OPINNÄYTETYÖPROSESSIN AIKANA**

Digitaalisessa muodossa oleva opinnäytetyön tutkimusaineisto tallennetaan opinnäytetyön tekijän henkilökohtaisen tietokoneen C:-asemalle. Aineisto on saavutettavissa ainoastaan tietokoneen omistajalle ja käyttäjälle, eli opinnäytetyön tekijälle.

### **AINEISTOJEN KÄSITTELY OPINNÄYTETYÖN VALMISTUTTUA**

Opinnäytetyössä kerättyä aineistoa käytetään ainoastaan tässä opinnäytetyössä ja sen tutkimuksessa. Aineistoa ei säilytetä jatkokäyttöä varten. Aineisto säilytetään vuosi opinnäytetyön hyväksymisestä, jonka jälkeen se tuhotaan HAMKin ohjeita noudattaen.