

IKÄÄNTYNEIDEN NÄKEMYKSIÄ SÄHKÖISTEN PALVELUJEN KÄYTÖSTÄ JA OMIEN
TALOUDELLISTEN ASIOIDEN HOIDOSTA KORONA-AIKANA

Hanna-Kaisa Pentikäinen

Erikoissosiaalityöntekijän koulutus

Rakenteellisen sosiaalityön erikoisala

Jyväskylän yliopisto

Tammikuu 2021

TIIVISTELMÄ

Tässä rakenteellisen sosiaalityön erikoisalan lopputyössä tarkastelen, minkälaisia näkemyksiä ikääntyneillä on sähköisten palvelujen käytöstä ja omien taloudellisten asioiden hoidosta korona-aikana. Tarkastelen samalla myös, minkälaisia ajatuksia korona-aika on ikääntyneissä herättänyt. Tutkimukseni nivoutuu rakenteelliseen sosiaalityöhön siten, että sen avulla on mahdollista tarkastella, onko meillä kaikilla iästä ja elämäntilanteesta riippumatta yhtäläiset mahdollisuudet sähköisten palvelujen käyttöön ja niiden hyödyntämiseen. Olemmeko toisin sanoen yhdenvertaisia palvelujen käyttäjiä ja omien asioiden hoitajia?

Tutkimukseni aineisto koostuu viidestä haastattelusta. Haastateltaviksi on valikoitunut oman gerontologisen sosiaalityöntekijän työni kautta tutuksi tulleita ikäihmisiä. Haastattelut on tehty loka- ja marraskuun 2020 aikana haastateltavien kotona. Haastateltavat ovat iältään 66-74-vuotiaita. Heistä kaksi on miestä ja kolme naista. Aineisto on analysoitu aineistolähtöisesti teemoittelua apuna käyttäen.

Kaikilla haastateltavilla oli käytössään tarvittavat laitteet sähköisten palvelujen käytölle. Useimmiten haastateltavilta löytyi kotoa tietokone tai älypuhelin tai molemmat. Neljä haastateltavaa kertoivat käyttävänsä itsenäisesti verkkopankkia laskujen maksuun. Vanhin haastateltava kertoi tarvitsevänsä verkkopankissa laskujen maksuun apua omaiselta. Koska haastateltavat käyttivät joko itsenäisesti tai pienellä avulla verkkopankkia, ei korona-aika ollut muuttanut heidän tapojaan hoitaa laskuasioita. Osa haastateltavista oli tehnyt huomioita Kelan supistuneesta toiminnasta korona-aikana. Kelaan on tarvinnut varata aika, jos on halunnut mennä asioimaan siellä henkilökohtaisesti. Yksi haastateltava kertoi saavansa apua tuttavaltaan sähköisen toimeentulotukihakemuksen tekemisessä. Yksi haastateltava kertoi kokevänsä sähköisen toimeentulotukihakemuksen jättämisessä hankaluutta liitteiden liittämisen osalta ja kaipasi sen vuoksi asiointia Kelassa paikan päällä.

Ikäihmisten ajatukset korona-ajasta erosivat sen mukaan, miten he muuten olivat tottuneet elämään. Sellaiselle henkilölle, joka vietti muutenkin paljon aikaa omissa oloissaan, ei korona-aikainen eristäytyminen muista ihmisistä ollut muuttanut arkea juurikaan. Sellainen henkilö, joka oli tottunut olemaan ihmisten kanssa enemmän tekemisissä, koki kurjana sen, ettei läheisiä ihmisiä pystynyt tapaamaan entiseen tapaan tai käymään harrastuksissa. Kukaan haastateltava ei tuonut esiin pelkoa koronan tarttumisesta. Korona-aikaan suhtauduttiin asiallisesti ja pyrittiin noudattamaan annettuja ohjeita; pitämään turvavälejä, asioimaan kaupassa vähemmän ruuhkaiseen aikaan sekä maksamaan kortilla.

Tämän tutkimuksen perusteella näyttää siltä, että löytyy ikääntyneitä, jotka osaavat käyttää sähköisiä palveluita siinä missä nuoremmatkin ja hoitaa niiden kautta omia taloudellisia asioitaan. Tämän mahdollistavat sähköisten palvelujen käyttöön tarvittavien laitteiden omaaminen, niiden käytön hallinta sekä usein myös läheiset ihmiset, jotka voivat auttaa, jos ikääntynyt kokee palvelujen käytössä hankaluutta. Ikääntyneet, jotka ovat tottuneet hoitamaan taloudellisia asioita sähköisesti, ei koronan kaltaiset poikkeusolot ja supistuneet palvelut aiheuta muutoksia normaalikäytänteihin.

Avainsanat: digitalisaatio, sähköiset palvelut, ikääntyneet, korona, digitaalinen väkivalta

SISÄLLYS

1. JOHDANTO	1
2. TIETOTEKNIKAN KEHITTYMINEN JA DIGITALISAATIO	3
3. IKÄIHMISET JA DIGITALISAATIO	5
4. KUTSUMATON VIERAS NIMELTÄ KORONA	8
5. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	10
5.1 Tutkimusaineisto	10
5.2 Aineistolähtöinen analyysi.....	12
5.3 Tutkimuksen eettisyys.....	13
6. TUTKIMUSTULOKSET	14
6.1 Ikääntyneet sähköisten palvelujen käyttäjinä.....	14
6.2 Ikääntyneet ja korona-aika.....	15
JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	18
LÄHTEET	24
LIITE 1: Tiedote tutkimuksesta	30
LIITE 2: Tutkittavan kirjallinen suostumus	32

1 JOHDANTO

Tutkimus käynnistyy jostakin ideasta. Oikeastaan vielä ennen ideaakin on joku asiantila, joka askarruttaa meitä, siis joku ongelma tai kysymys, johon haluamme vastauksen. Tutkimusideat eivät pulpahda mieleen ”käskystä” vaan esimerkiksi soveltamalla jotakin teoriaa käytäntöön ja tekemällä havaintoja, tai ne syntyvät intuitiosta asioita pohdittaessa taikka muiden tutkimuksia lukiessa. Yleisesti voi sanoa, että nykytietämyksen ja potentiaalisen uuden tietämyksen välinen kuilu motivoi tutkijaa (Järvinen & Järvinen, 2011, 4).

Idea tälle lopputyölle syntyi aikoinaan eräällä erikoistumiskoulutuksen lähijaksolla, jossa käsiteltiin väkivaltateemaa. Toinen opettajista esitti kommenttipuheenvuoron digitaalisesta väkivallasta yhtenä väkivallan muotona ja jäin pohtimaan, kokevatko ikääntyneet digitaalista väkivaltaa siten, että jäisivät ulkopuolisiksi yhteiskunnassamme ja palveluissa. Olen työskennellyt viimeiset kolme vuotta sosiaalityöntekijänä 65 vuotta täyttäneiden päijät-hämäläisten kanssa. Olen päässyt autiopaikalta seuraamaan, minkälaista ikääntyneiden arki on ja minkälaisen lisämausteen siihen tuovat nykyajan digitaalisiaatio ja sähköiset palvelut. Osa ikääntyneistä käyttää sähköisiä palveluita siinä missä nuoremmatkin, osalla taas on selvästi hankaluuksia pysyä mukana nykyajan digitalisoituneessa maailmassa. Stenbergin ym. (2014, 8) mukaan Suomen ikääntynyt väestö on tällä hetkellä vahvasti kahtiajakautunut: kaupungeissa on selvästi paremmat mahdollisuudet päästä tietoyhteiskunnan ja palvelujen äärelle kuin syrjäseuduilla. Oma vastuualueeni käsittää yhden kaupungin ja 6 kuntaa. Nämä kaikki sijaitsevat Päijät-Hämeen alueella. Osa asiakkaistani asuu lähellä palveluita, osalla saattaa olla matkaa palvelujen ääreen useita kymmeniä kilometrejä. On hyvin tavallista, ettei esimerkiksi oma pankki sijaitse kotikunnassa, vaan useiden kymmenien kilometrien päässä kaupungissa, eikä aina sielläkään. Haluan lopputyössäni tarkastella, minkälaisia näkemyksiä ikäihmisillä on sähköisistä palveluista. Annan ikääntyneille mahdollisuuden kertoa, miten he kokevat sähköiset palvelut ja miltä omien taloudellisten asioiden hoitaminen nykyajan digitalisoituneessa maailmassa tuntuu. Lopputyöni osuu aikaan, jolloin koronavirus on ollut jo kuukausia riesanamme ja muuttanut työskentelytapojamme enemmän etäälle muista ihmisistä ja karsinut kasvottain tapahtuvaa palvelua entisestään. Näissä poikkeusoloissa sähköisten palvelujen käytön suositus on korostunut vielä normaalia enemmän. On ainutlaatuisia päästä tarkastelemaan, millaisina ikäihmiset näkevät nämä olosuhteet ja miltä omien taloudellisten asioiden hoitaminen näissä olosuhteissa tuntuu.

Rakenteet saavat muotonsa ja merkityksensä aina kulloisessakin ajassa ja ympäristössä. Teknologia liittyy myös rakenteisiin ja niiden muokkaamiin toimintaorientaatioihin ja -tapoihin. Osa tätä on teknologisen kehityksen nopeus ja siihen useinkin liittyvä kulttuuristen toimintatapojen muutos. Usein teknologian kehitykseen liittyy myös enemmän tai vähemmän pakottavia muutoksia, joihin on kyettävä reagoimaan. Teknologiaan liittyy muutoksia myös ihmisten välisessä kanssakäymisessä: pankkikonttorien vähetessä raha-asioiden hoito tapahtuu pankkiautomaatilla tai verkkopäätteellä. Teknologian muutos haastaa ikääntyneen ihmisen omaksutut ja ehkä itsestäänselvyyksiksi muotoutuneet ” rakenteelliset” toimintatavat ja -orientaatiot (Jyrkämä 2014, 64-65).

Sosiaalityö on väistämättä aina osa rakenteita ja tekemisissä rakenteiden kanssa osana yhteiskuntaa (Pohjola, 2014, 21). Pohjolan ym. (2014, 10) mukaan nykyisessä yhteiskunnallisessa murroksessa rakenteellisen sosiaalityön tarve on noussut voimakkaasti esiin. Taustalla ovat kansalliset ja globaalit muutosprosessit. Ne ilmenevät heidän mukaansa ideologisina ja poliittisina muutoksina hyvinvoinnin jakamisessa ja palvelujen määrittämisessä, mikä haastaa sosiaalityön ja sen tekijöiden toiminnan sisältöä ja paikkaa sekä käytäntöjen että tutkimuksen alueella. Eriarvoisuuden lisääntyminen, markkinaperusteisten arvojen vahvistuminen ja sosiaalityölle kohdentuvien selontekovelvollisuuksien laajentuminen vaativat Pohjolan ym. mielestä toisin katsomista ja toimimista rakenteellisen sosiaalityön ottein.

Lopputyöni kiinnittyy rakenteelliseen sosiaalityöhön siten, että sen avulla on mahdollista päästä tarkastelemaan, onko meillä kaikilla iästä ja elämäntilanteesta riippumatta yhtäläiset oikeudet ja mahdollisuudet sähköisten palvelujen käyttöön ja niiden hyödyntämiseen. Toisin sanoen, toteutuuko yhteiskunnassamme ajatus tietoyhteiskunnasta kaikille vai esiintyykö yhteiskunnassamme rakenteellista väkivaltaa tältä osin? Rakenteellisessa sosiaalityössä ihmisten osallisuus ja yhdenvertaisuus ovat keskeisiä tavoitteita, joita kohti tulee aktiivisesti pyrkiä. Lopputyössäni osallisuuden ja yhdenvertaisuuden toteutumisen tarkastelu on erittäin tärkeässä roolissa. Samalla tarkastelu tulee ulottumaan yhteiskuntamme palveluihin. Ovatko palvelut rakennettu niin, että kaikki ihmiset iästä riippumatta voivat kokea, että he ovat täysivertaisia palvelujen käyttäjiä ja omien asioidensa hoitajia?

2 TIETOTEKNIIKAN KEHITTYMINEN JA DIGITALISAATIO

Tietotekniikan nopea kehittyminen ja digitaaliset globaalit verkot, kuten internet ja siinä toimiva sosiaalinen media, ovat tuoneet mukanaan suuria mahdollisuuksia taloudelliseen kasvuun, innovaatioihin, yritysten luomiseen ja kasvamiseen. Ne myös edistävät sosiaalista osallistumista ja demokratiakehitystä (Limnell 2017, 367-368). Sadat miljoonat ihmiset ovat 2000-luvun ensimmäisellä vuosikymmenellä kytkeytyneet yhteen sosiaalisen median verkoistoissa, jotka ovat kasvaneet räjähdysmäisinä ryöppyinä. Tämä voima leviää nopeammin kuin sähkö, ja se mullistaa ihmisten elämän yhtä peruuttamattomasti kuin sähkö mullisti teollistuvan Suomen. Ihmisestä se on tehnyt vaikutusvaltaisemman kansalaisen ja asiakkaan kuin koskaan aikaisemmin (Aitamurto 2011, 11). Teknologian kehitys muokkaa yhteiskuntaa yhä nopeammin ja laajemmin. Teknologia muuttuu mobiilimmaksi, integroituneemmaksi ja käyttäjälähtöisemmäksi. Laajennettu todellisuus, robotiikka ja bioniikka mahdollistavat uudenlaisten ihmisten ja koneiden välisen yhteistyön (Sauri 2015, 12-13). Kun toisaalta tiedon saatavuus paranee ja toisaalta tiedonvälitys ja vuorovaikutus helpottuvat, mahdollisuudet demokraattisen päätöksenteon pohjana olevaan kansalaiskeskusteluun ovat nyt paremmat kuin koskaan aikaisemmin ihmiskunnan historiassa (Sauri 2015, 31). Aitamurron ym. (2011, 31-32) mielestä sosiaalisen median demokratisoiva voima ja sitä kautta yksilöiden tasavertaistaminen voi tehdä paljon hyvää suomalaisen politiikan autoritaariselle keskustelemattomuuden kulttuurille.

Sana digitaalinen viittaa teknisessä mielessä epäjatkuvaan, erillisistä elementeistä koostuvaan tietoon. Se voi viitata niin numeeriseen, lingvistiseen kuin mihin tahansa muuhunkin systeemiin, jolla epäjatkuvia ilmiöitä on kuvattu. 60 vuoden aikana sanasta digitaalinen on kuitenkin tullut synonyymi teknologialle, joka on tehnyt mahdolliseksi sähköiset, digitaaliset ja binaariset tietokoneet. Joissakin suhteissa käsitteistä ”tietokoneteknologia” ja ”digitaalinen teknologia” on tullut keskenään vaihdettavia. Digitaalinen ymmärretään nykyään paljon laajemminkin kuin vain epäjatkuvana tietona tai koneina, jotka sitä käsittelevät. Digitaalisuudella viittaamme loputtomaan joukkoon sovelluksia ja mediamuodostelmia, jotka digitaalinen teknologia on mahdollistanut (Gere 2006, 13). Digitalisaatio tarkoittaa toimintatapojen muutosta, jossa digitaalisia ratkaisuja hyödynnetään laajamittaisesti yksilön, organisaation ja yhteiskunnan toiminnassa (Tuikka ym. 2017, 683). Saurin (2015, 12) mukaan se irrottaa yhteisöt fyysisistä rajoistaan, mikä mahdollistaa yhä laajempia ja monipuolisempia virtuaalisia verkostoja. Hierarkkiset rakenteet muuttuvat Saurin mukaan verkostoimaisiksi ja yksilöiden valta kasvaa, samalla tiedosta tulee yhä avoimempaa.

Internet ja verkkokauppa ovat vakiintuneita osia jokapäiväistä elämäämme. Melkoinen osa asiointia ja palvelua tapahtuu tietoverkoissa. Robotit ja automaatio korvaavat osin jopa elävän myyjän (Sakki 2014, 7). Kun aiemmin koneet ovat olleet apuvälineitä, jotka parantavat työntekijöiden tuottavuutta, ovat koneet jatkossa muuttumassa työntekijöiksi, ja raja työvoiman ja pääoman kyvykkyyden välillä hämärtyy ennennäkemättömällä tavalla (Ford 2017, 12). Sakin (2014, 7, 102) mukaan kauan vakiintuneina pysyneille markkinoille on tullut ihan uutta kilpailua oikealta ja vasemmalta ja joillakin toimialoilla markkina-alueena on äkkiä koko maapallo. Lisäksi hänen mukaansa markkinointiviestintää on enää vaikea kohdentaa, kun kuluttajien ostokäyttäytyminen on muuttunut ja verkosta on helppo tarkistaa saatavuus ja hinnat.

Geren (2006, 12) mielestä digitaalisen teknologian tarjoamat mahdollisuudet yhdentymiseen ja integraatioon ovat johtaneet siihen, että digitaalitekniikka on noussut hallitsevaan asemaan median ja viestinnän teknisessä kehityksessä. Tietokoneet ovat välttämättömiä välineitä suurten teknis-tieteellisten projektien vaatimien valtaviin tietomääriin hallinnassa ja käsittelyssä. Gere puhuu pikakelausvaikutelmasta, joka syntyy hänen mukaansa siitä, kun tiede, media ja pääoma kehittyvät yhtäaikaan digitaalisessa teknologiassa ja kaikki näyttää tapahtuvan kiihtyvällä tahdilla ja tuottavan dramaattisia muutoksia hyvinkin lyhyessä vauhdissa. Tämä taas synnyttää hänen mukaansa sekä intomieltä että pelkoa juuri tapahtumien shokeeraavan vauhdin takia, ihminen ehtii tuskin rekisteröidä yhtä tapahtumaa ja sen mahdollisia seurauksia, kun seuraava tapahtuma jo tekee sen merkityksettömäksi.

Digitaalitekniikka on edennyt kehitysvaiheeseen, jossa sen vaikutukset näkyvät lähes kaikilla toimialoilla, organisaatioissa, ajattelutavoissa, yhteiskunnan rakenteissa ja instituutioissa. Kuluttajista on tullut tuottajia, tuottajista kuluttajia – aineettomat oikeudet on määriteltävä uudelleen. Digitaalitalouden infrastruktuuri – globaali tietoverkko palvelimien ja päätelaitteiden – on kuin haapametsikön juuristo, joka yhdistää näkyvän maailman puita: emme näe sitä, mutta se on välttämätön metsän olemassaololle. Haapametsävertaus on kuitenkin vaillinaisen sen vuoksi, että tietoverkko on älykäs ja itseään ohjaava (Lehti ym. 2012, 6).

3 IKÄIHMISET JA DIGITALISAATIO

Tietotekniikka on ollut mukana luomassa suomalaista hyvinvointiyhteiskuntaa. Tietotekniikan vaikutusalue on laajentunut kaikilla elämän alueilla ja sen vaikutukset syvenevät jokapäiväisessä elämässämme, ihmisten kanssakäymisessä ja jopa ajattelutavoissamme. Tietotekniikka on synnyttänyt uuden toimi- ja tieteenalan sekä täysin uudet ammatit ja tarjoaa työtä kymmenille tuhansille alan ammattilaisille. Se on helpottanut monin tavoin työntekoa, luonut uusia viestintätapoja ja tuonut tiedon ihmisten välittömästi saatavaksi (Nevalainen ym. 2018, 314).

Jo 1990-luvun tutkimuksissa on selvinnyt, että suomalaisilla ei ole ollut merkittävää asenteellista vastustusta uutta tekniikkaa kohtaan. Sen käyttöönotto on edennyt innovaatioiden leviämisteorian mukaisesti. Nuoret miehet ovat ensin ottaneet uuden tekniikan käyttöön, seuraaviksi nuoret naiset ja työikäiset (Nurmela & Kohvakka 2017, 136). Eri väestöryhmien digivalmiuksissa ja käyttötavoissa on kuitenkin havaittavissa suuria eroja (Kangasniemi 2017, 591). Tapscott (2010, 31-33) puhuu nettisukupolvesta, jolla hän tarkoittaa viimeisen kahdenkymmenen vuoden aikana syntyneitä, jotka suhtautuvat tietokoneisiin samalla tavalla kuin suuret ikäluokat televisioon. Teknologia on heille luonnollinen osa elinympäristöä ja he ovat oppineet sen kaiken muun ohessa. Paljon vaikeampaa on Tapscottin mukaan opettaa vanhoille koirille uusia temppuja, on kova työ oppia käyttämään kokonaan uusia viestinnän, informaation hankinnan ja viihteen tarjonnan välineitä. Ihmisten täytyy hänen mukaansa muuttaa ajattelutapaansa, jotta he mukaantuisivat uuteen tekniikkaan.

Hännisen (2010, 14) mielestä erilaiset yhteiskunnalliset ilmiöt ja kehityskulut voivat osaltaan luoda uusia ja syventää vanhoja jakoja. Hänninen puhuu ”digitaalisesta jaosta”, jossa on kysymys siitä, että vain osa kansalaisista pääsee osallisiksi informaatioteknologian tuottamiin palveluihin ja toimintoihin samaan aikaan, kun yhteiskunnat osallistumismahdollisuuksineen ja tietovarantoineen toimivat yhä enemmän ”verkossa”. Tilastokeskuksen vuoden 2015 tieto- ja viestintätekniikan käyttöä koskevan tilaston mukaan niin sanottuun digikuiluun on jäänyt suurimpana ryhmänä enemmistö 74-89-vuotiaista. Heistä vain yksi kolmesta on ilmoittanut käyttäneensä internettiä. Ikähaarukka on sama, jonka oman koulutuksen aikaan ei vielä käytetty tietokonetta. Suuri osa myös eläköityi työelämästä digitaalisen murroksen alkuvuosina (Kangasniemi 2017, 591).

Nopeasti kehittyvän tieto- ja viestintäteknologian suhteen vielä työelämässä olevat saavat huomattavan edun niihin ikääntyneisiin, jotka aktiiviaikanaan eivät ole työssä käyttäneet tätä teknologiaa (Törmä ym. 2001, 18). Eläkeläisillä ei ole ollut työn kaltaista pakotetta matkapuhelimen tai tietokoneen ja internetin käyttöön. Heidän sosiaaliset verkostonsa ovat vakiintuneita ja valmiita verrattuina nuoriin, jotka vasta muovaavat sosiaalista verkostoaan ja etsivät kumppania tms. Myös opiskeluun liittyy paljon netin käyttöä. Nettiä käyttävien eläkeläisten osuus on kuitenkin lisääntynyt melko nopeasti. Toisaalta se johtuu siitä, että eläkkeelle siirtyvät jatkavat netin käyttöä ja toisaalta siitä, että netin ja matkapuhelimen edut ovat tulleet esille läheisten ihmisten myötä. On kuitenkin muistettava, että edelleen merkittävä joukko eläkeläisiä ei ole tietoverkoissa ja heille matkapuhelinkin on vain puhumisen väline (Nurmela & Kohvakka 2017, 136).

Teknologinen kehitys voi helpottaa ja monipuolistaa ikääntyneiden elämää. Ei ole kuitenkaan itsestään selvää, että uudet tekniset ratkaisut ottavat huomioon ikääntyneiden todelliset tarpeet ja valmiudet siksi, että käyttäjälähtöistä uutta teknologiaa näytetään kehitetyn tyyppillisesti muiden ikäryhmien lähtökohdista. Esimerkiksi sähköisen palvelun ottaminen pääasialliseksi toimintamuodoksi hallinnossa, pankeissa ja kaupoissa uhkaa eristää suuren osan ikääntyneistä normaalin yhteiskunnallisen toiminnan ulkopuolelle ellei ratkaisuja määrätietoisesti sopeuteta myös heidän tarpeisiinsa ja elleivät ikääntyneet omaa valmiuksia kyseisten palvelujen käyttöön (Olin, 2001).

Monesti ikääntyneistä puhutaan yhtenä yksittäisenä ikäryhmänä. Törmän (2001, 16-17) mukaan ikääntyminen on kuitenkin yksilöllinen prosessi, joka etenee eri tavoin riippuen fyysisestä ja psyykkisestä terveydentilasta, elämäntavoista, sosiaalisista ja perhesuhteista, taloudellisista mahdollisuuksista ja aikaisemmista elämäkokemuksista. Hänen mielestä helposti unohtuu se, että ikä ja vaihteleva toimintakyky ovat jokaisen ihmisen ominaisuuksia, ei vain vanhojen ihmisten. Törmä muistuttaakin, ettei kategorinen ikääntyneiden joukon rajaaminen kronologisen iän perusteella heikentyneen toimintakyvyn, sairauden ja raihnaisuuden leimaamaksi erityisryhmäksi vastaa todellisuutta. Koskiahon (2019, 120) mukaan vanhuus on prosessi, kuten lapsuus ja nuoruus eikä se pysy yhdellä ihmisellä samanlaisena kovin pitkään, vaikka elämisen ulkoiset puitteet säilyisivät ennallaan. Jos ne muuttuvat ratkaisevasti tai jos niissä on muutosta koko ajan, on selviytyminen yhteiskunnassa Koskiahon mielestä jatkuvaa ponnistelua. Koskiahon tuokin esiin, että vanhuus tuo mukanaan sen, että tätä ponnistelua tarvitaan aina vain enemmän mitä vanhemmaksi tullaan tai mitä

nopeammin tai suuremmin ulkoiset puitteet muuttuvat. Tämä taas on hänen mielestään paradoksaalista: voimat hiipuvat mutta vaatimukset selviytymisestä kasvavat!

Internetin käyttöön liittyy monenlaisia digitaalisia kuiluja paitsi tulotason ja iän niin myös kognitiivisten ja motoristen kykyjen suhteen (Lehti ym. 2012, 47). Digitaalisen eriarvoisuuden näkökulmasta onkin tärkeää, että yhteiskunnan väestörakenteelliset erot otetaan entistä tarkemmin huomioon tulevaisuuden verkkopalveluita suunniteltaessa (Koiranen & Räsänen 2017, 402). Periaatteet ”Tietoyhteiskunta kaikille” tai ”Nopea laajakaista jokaiseen kotiin” ovat Stenbergin ym. (2014, 8) mukaan vasta ensimmäinen askel kohti tilannetta, jossa kaikki kansalaiset hyötyisivät netin tarjoamista palveluista. Heidän mielestään pitäisi huolehtia siitä, että kehitetään riittävän helppokäyttöisiä laitteita ja varmistetaan sopivan opastuksen saatavuus. Ikäihmiset itse kannattaisi myös ottaa mukaan laitteiden, ohjelmien ja internet-palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen helppokäyttöisyyden toteutumisen varmistamiseksi. Stenberg ym. muistuttavat myös, että kaikilla ei ole varaa omiin laitteisiin, joten niitä pitäisi olla helposti saatavilla julkisissa tiloissa opastuksen kera, jolloin vanhuksen ei tarvitsi itse huolehtia mm. nettiyhteyksistä ja ohjelmistojen päivityksistä. Kaikilla ei ole myöskään läheisiä, jotka voisivat tässä auttaa.

Teknologialla on mahdollista lisätä iäkkäiden elämänlaatua arjessa (Wessman ym. 2013, 45). Törmän ym. (2001, 18) mukaan kaikkeen uuteen ei myöhemmällä iällä kuitenkaan suhtauduta yhtä varauksettoman innokkaasti kuin nuorempana ja ikääntyneet usein hyväksyvät vain laitteet, jotka selvästi hyödyttävät käytännön elämää ja esimerkiksi edesauttavat yhteydenpitoa läheisiin. Myös läheisten suhtautuminen teknologiaan vaikuttaa Törmän mielestä siihen, kuinka teknologiamyönteisiä tai -kielteisiä ollaan. Wessmanin ym. (2013, 45) mielestä edellytys sille, että elämänlaatu lisääntyy arjessa, on teknologian yksinkertaisuuden ja käyttäjälähtöisyyden lisäksi tietynlainen luonnollisuus ja sulautuvuus arjen toimintoihin. Iäkkäät eivät heidän mukaansa niinkään välttämättä etsi tarpeisiinsa vastausta teknologiasta, varsinkaan jos teknologia on entuudestaan tuntematonta, eikä uudenkarhea teknologia ja sen omistaminen itsessään myöskään aina motivoi. Wessmanin ym. mielestä teknologian hyödyntäminen ja käyttöönotto vaativatkin iäkkään henkilön kohdalla todellista käyttötarkoitusta ja suoraa hyötyä käyttäjälle.

4 KUTSUMATON VIERAS NIMELTÄ KORONA

Parhailaan riehuva koronavirusepidemia saattaa olla aikakautemme pahin terveyteen ja terveydenhuoltoon kohdistuva hätätila. Ei ensimmäinen eikä viimeinen eikä välttämättä edes kauhistuttavin. Mikään muu virus ei ole levinnyt yhtä ennennäkemätöntä vauhtia ympäri koko maailmaa. Se tuli niin puskan takaa, ettemme ehtineet varautua siihen; meiltä puuttuivat niin vasta-aineet kuin rokotteet (Giordano 2020, 5, 24). Kukaan ei vaikuta olleen tarpeeksi valmis COVID-19:ä varten. Tämä johtuu siitä, että loppujen lopuksi kaikki virukset käyttäytyvät eri tavalla ja on erittäin vaikeaa päättää, mitä kaikkia toimenpiteitä pitäisi ylipäättään ottaa käyttöön ja milloin (Calleja 2020, 53). Elämme tilanteessa, jossa identiteettien ja kulttuurien rajat ylittyvät. Koronatartunnat mittaavat globalisaatiota ja niiden levinneisyys todistaa, kuinka verkottunut nyky maailma on, kuinka kaikki on kietoutunut erottomattomasti yhteen (Giordano 2020, 7).

Tietyille ihmisille COVID-19-tartunta voi pitää sisällään suuremman komplikaatoriskin. Haavoittuvaisina pidetään vanhoja ihmisiä (65-vuotiaat ja vanhemmat) sekä monisairaita, eli kaikenikäisiä, joilla on ennestään huonontunut terveydentila. Immuunikadosta kärsivät potilaat, esimerkiksi HIV-positiiviset tai huonosti hoidettua AIDSia sairastavat, syöpähoidossa olevat, luuydin- tai elinsiirron saaneet ja kortikosteiroidihoitoa saaneet saavat suuremmalla todennäköisyydellä vakavia komplikaatioita tartuntansa yhteydessä. Muita riskitekijöitä ovat muun muassa sydän- ja verisuonitaudit, vakava liikalihavuus, diabetes, keskivaikea tai vaikea astma ja krooniset munuais- tai maksasairaudet (Calleja 2020, 49).

Ammattilaiset suosittelevat leviämisen jarruttamista sosiaalisella etäännyttämisellä. Sosiaalinen etäännyttäminen pitää sisällään, että kaikki kanssakäyminen tehdään totuttua pidemmältä etäisyydeltä. Sosiaalinen etäännyttäminen tarkoittaa myös, että olemme mahdollisimman vähän tekemisissä ihmisten kanssa, joiden kanssa emme asu. Ihmisten tulee siis välttää julkisia paikkoja, liikkua vähemmän kotinsa ulkopuolella sekä ylläpitää turvavälejä muihin. Monissa maissa kansalaisia pyydettiin jo varhain pysymään kotona ja käymään ulkona vain välttämättömyyksiä varten. Yrityksiä on kannustettu etätoihin aina kun mahdollista. Konserteja, konferensseja ja muita mittavan kokoisia paikallisia sekä kansainvälisiä joukkotapahtumia on siirretty, peruttu tai järjestetty verkkoalustoilla (Calleja 2020, 44, 58-59).

Kenestäkään ei tunnu mukavalta joutua suljetuksi ulkopuolelle. Edes tieto siitä, että eristäminen ulkomaailmasta on tilapäistä, ei riitä pyyhkimään pois kurjaa oloa. Meillä on epätoivoinen tarve olla muiden seurassa, liittyä joukkoon, hakeutua lähemmäksi kuin metrin etäisyydelle kaikkia niitä, jotka ovat meille tärkeitä (Giordano 2020, 28). Kuurne (2020) kirjoittaa Suomen lääkirilehdessä, että yhteisön kaipuu ei koskaan nouse niin tihentyneenä kuin tragedian keskellä. Hänen mielestään tragedian keskellä yhteisö herättää toivoa ja yhteisen uhan edessä suomalaisen kulttuurin itseparjäämisen eetos ainakin hetkellisesti väistyy ja tilalle astuu yhteinen kohtalo.

Eri lehtien mielipideosastoilla on tiiviisti otettu kantaa ikääntyneiden jaksamiseen ja heidän hyvinvointiinsa korona-arjen keskellä. Virintie (2020) kirjoittaa Helsingin Sanomien mielipideosastolla, että yksinelävät vanhukset muodostavat riskiryhmän, johon eristämisen tarve kohdistuu koronaviruksen aiheuttaman terveysuhan vuoksi hyvin voimakkaasti. Hänen mielestään sosiaalisten kontaktien puute ja päivittäisten toimien rajoittuminen kotiin voi lisätä etenkin masennus- tai ahdistusoireisten psyykkistä ahdinkoa. Karvonen (2020) jatkaa samaisella mielipideosastolla, että jos me haluamme suojella yli 70-vuotiaita ja muitakin, meidän tulee karanteenin lisäksi panostaa mielen hyvinvointiin. Muuten otamme hänen mukaansa sen riskin, että jos koronaviruksesta selvitään, masennus, stressi ja siitä seuraavat terveysongelmat kohottavat kuolleisuutta. Taiveaho ja Helakallio (2020) puolestaan kirjoittavat Helsingin Sanomien mielipideosastolla siitä, kuinka koronavirusaika ja sen tuomat erityistilanteet ja liikkumisrajoitukset kärjistävät tilanteita iäkkäiden perheissä kaikkinaisen väkivallan osalta. Heidän mielestään haavoittuvimmissa oloissa eläville tukipalvelut tulisi varmistaa koronavirustilanteesta huolimatta. Tujunen ja Siika (2020) pohtivat Turun Sanomien mielipideosastolla niin ikään ikääntyneiden psyykkistä jaksamista karanteenin kaltaisissa olosuhteissa ja peräänkuuluttavat etäyhteyksien käyttöä ikääntyneiden neuvonnassa ja keskusteluavun tarjoamista puhelimitse, jotta kenenkään ei tarvitse jäädä yksin.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Tutkimusaineisto

Tietoyhteiskunnalla on Januksen kahdet kasvot. Se voidaan nähdä suurena ja myönteisenä edistysaskeleena. Digitaaliset palvelut helpottavat elämäämme tehden siitä myös entistä turvallisempaa. Mutta näin ei ole kaikkien kansalaisten kohdalla. Joidenkin elämä voi vaikeutua, jotakin entistä hyvää jää saamatta tai menetetään (Nevalainen ym. 2018, 9). Tässä lopputyössä on tarkoitus selvittää, minkälaisia näkemyksiä ikääntyneillä on sähköisten palvelujen käytöstä ja niiden kautta omien taloudellisten asioiden hoitamisesta aikana, jolloin koko maailmassa vallitsee poikkeusolot, kun koronavirus riehuu keskuudessamme. On ainutlaatuista päästä tutkimaan, miten nämä poikkeusolosuhteet näkyvät ikääntyneiden arjessa ja muuttavatko ne jotenkin heidän tapojaan hoitaa taloudellisia asioita.

Tutkimukseni on laadullinen tutkimus. Laadullinen tutkimusprosessi muodostuu kulloinkin tutkimukseen osallistuvien ihmisten tuottamaksi kokonaistilanteeksi (Räsänen 2005, 88). Tutkimusmenetelmänä käytän haastattelua. Haastattelu tarkoittaa tietojen hankintaa siten, että tutkija keskustelee tutkittavan kanssa. Tutkittava on tietolähteen asemassa. Haastattelu on kahden henkilön vuorovaikutustilanne, jossa tutkijan tehtävänä on omalla toiminnallaan kaikin tavoin edistää keskustelua. Haastattelua voidaan pitää tarkkailun ohella eräänlaisena perusmenetelmänä, joka soveltuu moneen tilanteeseen. Aina, kun haastattelu on mielekäs tapa hankkia tietoa, sitä kannattaa käyttää (Metsämuuronen 2001, 41).

Haastateltaviksi olen pyytänyt oman työni kautta tutuksi tulleita ikäihmisiä. Haastattelut ovat toteutettu haastateltavien kotona loka- ja marraskuun 2020 aikana. Haastateltavia on yhteensä viisi. Heistä kaksi on miestä ja kolme naista. Haastateltavat ovat iältään 66-74-vuotiaita ja he asuvat Päijät-Hämeen alueella.

Haastattelu on koostunut kuudesta haastattelukysymyksestä. Haastateltavilta on kysytty seuraavat kysymykset:

- 1) Millaisia sähköisiä palveluita käytät arjessa?
- 2) Mitä taloudellisia asioita hoidat ja miten?

- 3) Miten korona-aika on mennyt? Millaisia ajatuksia se on herättänyt?
- 4) Millaisia näkemyksiä sinulla on sähköisten palveluiden käytöstä ja omien taloudellisten asioiden hoidosta korona-aikana?
- 5) Onko korona-aika jollakin tavalla muuttanut sinun aiempia tapoja liittyen omien taloudellisten asioiden hoitoon?
- 6) Näetkö, että korona-ajan asioinneissa on osattu ottaa ikääntyneet huomioon? Ja jos ei ole osattu ottaa huomioon, mitä olisi pitänyt/pitäisi tehdä toisin ja kenen?

Haastattelutilanteet jokaisen haastateltavan kanssa sujui hyvin ja helposti. Tilanteet olisivat olleet varmasti paljon kankeampia, jos emme olisi koskaan aikaisemmin tavanneet. Itselläni jäi kuva, että haastattelu on paljon helpompaa toteuttaa sellaisen henkilön kanssa, jonka kanssa olet jo aiemmin tavannut. Näin tilanne on molemmille osapuolille paljon rennompi ja luonnollisempi. Huomasin myös pian, kuinka hyvä aineistonkeruutapa haastattelu on. Haastattelu on monessa mielessä tehokas ja tärkeä tiedonhankintamenetelmä. Tutkija voi välittömästi pyrkiä tarkentamaan vastaanottamaansa uutta tietoa. Lisäksi haastattelu voi usein paremmin kuin muut menetelmät tuoda esiin uusia näkökohtia (aivan kuin sivutuotteena) (Järvinen & Järvinen 2011, 146). Tämän sain itsekin kokea. Haastattelutilanteessa oli helppo kysyä, tulinko ymmärtäneeksi vastauksen oikein. Myös haastateltavan on helppo kysyä, jos hänelle jää joku kysymys epäselväksi. Omissa haastatteluissa haastateltavat eivät näin tehneet, mutta haastattelutilanne olisi antanut tähän hyvän tilaisuuden. Tällaista mahdollisuutta ei ole esimerkiksi kyselylomakkeissa. Haastattelutilanteessa pystyy myös hyvin palauttamaan tutkittavan haastattelukysymyksen ja tutkittavan aiheen pariin, jos puhe lähtee rönnyilemään liikaa. Tätäkään mahdollisuutta ei lomakekysely tarjoa. Kaikkinensa haastattelu oli aivan nappivalinta aineistonkeruutavaksi tähän tutkimukseen.

Kirjasin haastatteluvastaukset kynällä ylös vihkoon. Koska kysymyksiä ei ollut kuin kuusi ja osa kysymyksistä koskivat samaa asiaa hieman toisella tavalla kysyen, ei käsinkirjaaminen ollut haastattelutilanteissa mahdotonta. Itse asiassa se sujui erittäin helposti ja jouhevasti. Itse pystyi myös hyvin aikatauluttamaan haastattelua ja pitämään taukoja kysymysten välillä, jotta sai kaiken kirjattua ylös. Valmistaa aineistoa kertyi yhteensä noin 8 sivua.

5.2 Aineistolähtöinen analyysi

Tutkimus on aina jollakin tasolla tapahtuvaa abstraktia ajattelua, joka etenee vuorovaikutuksessa aineiston kanssa (Heiskala 2005, 29). Kerätyn tiedon analyysi ja päätelmien teko on tutkimuksen ydinasia, se keskeinen vaihe, johon tähdättiin tutkimusta aloittaessa. Analyysivaiheessa selviää, mikä on vastaus tutkimuskysymyksiin tai joskus se, miten kysymykset olisi pitänyt asettaa. Analyysitavat voidaan jäsentää karkeasti kahdella tavalla. Puhutaan selittämiseen ja ymmärtämiseen pyrkivästä lähestymistavasta. Ymmärtämisen intressistä lähtevä tutkimus lähenee ehkä useimmiten kvalitatiivista tapaa tehdä tutkimusta (Hirsjärvi ym. 1992, 53, 56).

Aineistoa voi analysoida monin tavoin. Analyysissa edetään kokonaisuudesta osiin, moninaisesta yksinkertaiseen. (Hirsjärvi ym. 1992, 54-55). Aineiston analysoinnin tapa voi riippua monenlaisista seikoista: aineisto itsessään ohjaa tai lähestymistapa edellyttää tietynlaista analyysitapaa, ja myös tutkimuskysymys voi sisältää jo oletuksen tietynlaisesta analyysitavasta (Uljas-Rautio 2010, 167). Lähestyn omaa aineistoani aineistolähtöisesti. Ajattelen, että aineistolähtöisyys soveltuu parhaiten tähän tutkimukseen ja tuo samalla ikääntyneiden oman äänen kirkaimmin kuuluviin. Aineistolähtöisyys on minulle ikään kuin vuoropuhelua aineiston kanssa, minä kysyn ja aineisto vastaa. Jotta vuoropuhelu sujuisi hyvin, on erittäin tärkeää, että tunnen aineistoni läpikotaisin. Tunnen sen niin hyvin, että osaan löytää sieltä niitä pieniäkin nyansseja, jotka ovat merkityksellisiä tutkimuskysymyksen kannalta. Muutenhan tutkimukseni ei olisi luotettava, vaan sieltä saattaa jäädä jotain olennaista tietoa puuttumaan. Analysointi onkin hyvin herkkä vaihe. On herkällä korvalla kuunneltava, mitä tietoa aineisto kuiskii ja ennen kaikkea ymmärrettävä se, jotta sen pystyy kirjoittamaan auki lukijallekin.

Aineiston käsittely ja analysointi aloitetaan mahdollisimman pian keruuvaiheen jälkeen (Hirsjärvi ym. 1992, 55). Tässä tutkimuksessa aineiston käsittely ja sen analysointi on aloitettu heti haastattelujen tekemisen jälkeen. Heti haastattelujen teon jälkeen aloin lukemaan aineistoa. Luin sitä monta kertaa, jotta aineisto tuli tutuksi. Tarkoitukseni oli löytää aineistosta punainen lanka, pääteemat, joiden avulla saisin parhaiten vastaukset tutkimuskysymyksiini. Lopulta aineistosta nousi esiin kaksi pääteemaa; ikääntyneet sähköisten palveluiden käyttäjinä ja ikääntyneet ja korona-aika. Näin teemoiteltuna sain poimittua aineistostani kaiken olennaisimman ja vastauksen tutkimuskysymykseeni.

5.3 Tutkimuksen eettisyys

Ihmisten itsemääräämisoikeutta pyritään kunnioittamaan sillä, että ihmisille annetaan mahdollisuus päättää, haluavatko he osallistua tutkimukseen. Jotta tämä onnistuisi, heidän tulee saada riittävästi tietoa tutkimuksesta. Tutkittaville täytyy kertoa perustiedot tutkimuksesta ja sen toteuttajista sekä tutkittavilta kerättävien tietojen käyttötarkoitus (Kuula 2006, 61-62). Tässä tutkimuksessa tutkittaville on annettu kirjallinen tiedote tutkimuksesta, jossa on käynyt ilmi, minkälaisesta tutkimuksesta on kyse ja mitä varten haastattelut tehdään. Tiedotteen ohella on käyty suullisesti läpi tutkimuksen tarkoitus ja aineistonkeruun merkitys. Tutkittavat ovat tämän jälkeen allekirjoittaneet kirjallisen suostumuksen. Suostumus on allekirjoitettu kahtena kappaleena, joista toinen on jäänyt tutkijalle ja toinen tutkittavalle itselleen.

Tutkittaviksi on pyydetty henkilöitä, jotka hoitavat itse tai pienellä avustuksella taloudellisia asioitaan. Henkilöt, joilla on edunvalvoja tai sosiaalitoimen välitystili, on suljettu tutkimuksen ulkopuolelle. Tutkittaviksi ei ole myöskään pyydetty henkilöitä, joilla on todettu muistisairaus, vaan ainoastaan henkilöitä, jotka ymmärtävät, mistä tutkimuksessa on kyse ja mitä haastateltavaksi ryhtyminen tarkoittaa.

6 TUTKIMUSTULOKSET

6.1 Ikääntyneet sähköisten palvelujen käyttäjinä

Tutkittavilta tiedusteltiin, mitä sähköisiä palveluita he käyttävät arjessa. Jotta sähköisten palvelujen käyttö on ylipäättään mahdollista, tulee siihen olla tarvittavat laitteet. Kaikilla haastateltavilla oli kotona laitteet, jotka mahdollistivat sähköisten palvelujen käytön. Useimmiten haastateltavilta löytyi kotoa käynnykkä tai älypuhelin sekä tietokone. Yhdellä haastateltavista oli käytössä myös tabletti. Koska tutkimukseni fokus oli vahvasti taloudellisten asioiden hoidossa, kietoutui tutkittavien puhe sähköisistä palveluista suurimmaksi osaksi verkkopankin käyttöön ja Kelan sähköiseen asiointiin. Kaikki haastateltavat kertoivat käyttävänsä verkkopankkia. Vanhin haastateltavista toi esiin, että käyttää verkkopankkia, mutta laskuja maksaessaan hän pyytää tyttärtään apuun. Kyseinen haastateltava kertoi verkkopankin käytöstään näin:

”Mä en halua mennä sinne sähläämään, voin painaa jonkun vika-asian sinne. Jotenkin olen ollut niin arka, etten ole lähtenyt kokeilemaan. Olen tullut siihen tulokseen, että hoitakoot nuoremmat ne.”

Jyväskylän ikääntyvien yliopistossa on järjestetty tietokoneiden käyttötaidon kurseja ikääntyneille useiden vuosien ajan. On huomattu, että uusien laitteistojen käytön opettamisessa ei voi liikaa painottaa oppivien yksilöiden rauhoittelun ja rennon ilmapiirin luomisen välttämättömyyttä. Niiden avulla lievennetään itselle vieraiden ”kojeiden” käytön opettelemisen aiheuttamaa ahdistusta. Iäkkäimpien ihmisten sukupolvissa vaikuttavat vahvasti virhesuoritusten voimakas pelko ja niiden aiheuttama ahdistuneisuuden tunne (Ruoppila 2014, 44-45).

Yksi tutkittava toi esiin sähköisten palveluiden käytössä olennaisena osana rahan. Usein ajatellaan, että sähköisten palvelujen käyttö säästää rahaa, kun ei tarvitse maksaa esimerkiksi pankin kalliita palvelumaksuja, kun laskuja ei tarvitse viedä tiskille asti. Tämä on toki totta. Kuitenkaan sähköisten palvelujenkaan käyttö ei ole ilmaista. Silloin, kun taloudellinen tilanne on heikko, ei ole varaa ensinnäkään hankkia tarvittavia laitteita eikä myöskään maksaa niiden käytöstä. Samainen haastateltava kertoi omasta taloudellisesta tilanteestaan näin:

”Laskunmaksutapa on tabletti. Huono puoli on se, että en ole enää operaattoreiden piirissä, niin joudun käyttämään prepaid-liittymiä. Koodi tulee älykännykkään, niin pitää olla sekin kunnossa”.

Verkkopankit pyytävät usein jonkunlaisen vahvistuskoodin verkkopankkiin kirjautuessa. Tässä tapauksessa haastateltava käytti tablettia laskujen maksuun. Päästäkseen kirjautumaan verkkopankkiin, piti hänen syöttää vahvistuskoodi, joka tuli puhelimeen tekstiviestinä. Tällöin oli huolehdittava, että sekä tabletti että puhelin olivat molemmat toiminnassa. Silloin, kun taloudellinen tilanne on heikko eivätkä rahat riitä edes välttämättömimpään, eivät nämäkään asiat ole aina itsestäänselviä.

6.2 Ikääntyneet ja korona-aika

Koska kaikki haastateltavat käyttivät joko itsenäisesti tai avustettuna verkkopankkia, ei korona-aika ollut vaikuttanut heidän tapaansa hoitaa laskuasioita. Kaksi haastateltavaa oli tehnyt huomioita Kelan toiminnasta poikkeusoloissa. Toinen haastateltava toi esiin sen, että oli huomannut, kuinka Kela oli supistanut palvelujaan niin, että Kelan työntekijän luo pääsi vain aikaa varaamalla. Kyseinen haastateltava oli huomannut, että monille ihmisille tämä oli tarkoittanut hukkareissuja Kelaan. Molemmat näistä haastateltavista kokivat, että Kelan sähköisten hakemusten, tässä tapauksessa toimeentulotukihakemusten tekeminen, on hieman hankalaa. Toinen kertoi saavansa hakemuksen tekoon apua tuttavaltaan. Toinen kertoi tekevänsä toimeentulotukihakemuksen itse, mutta kokevansa vaikeaksi liitteiden lähettämisen sähköisesti. Kyseinen haastateltava totesi perustoimeentulotuen hakemisestaan näin:

”Yritän aina kauheasti tehdä sähköisesti Kelan hakemusta, mutta en saa papereita liitettyä. On tottunut siihen, että voi mennä sinne juttelemaan”.

Vaikuttaisi siltä, että ”juttelun” ohella hakemuksen jättäminen liitteineen yhdessä Kelan työntekijän opastuksella on ollut paljon vaivattomampi tapa hoitaa asia, kuin sen tekeminen kokonaan itse sähköisesti.

Koska nykyinen koronan aiheuttama tilanne yhteiskunnassamme on hyvin harvinaislaatuinen, halusin kartoittaa myös ikääntyneiden tuntemuksia ja ajatuksia korona-ajasta. Tässä kohtaa haastateltavien näkemykset hieman erosivat toisistaan. Sellainen haastateltava, joka oli tottunut muutenkin viettämään aikaa paljon omissa oloissaan, ei kokenut eristäytymistä muista ihmisistä niin hankalana kuin sellainen haastateltava, joka oli tottunut enemmän sosiaaliseen kanssakäymiseen muiden ihmisten kanssa. Enempi sosiaalista elämää viettävälle korona-aika näyttäytyi kurjana sen suhteen, ettei läheisiä ihmisiä pystynyt tapaamaan samalla tavalla kuin ennen eikä käymään harrastuksissa. Yksi haastateltava kiteytti hyvin tilanteen:

”On vähän niin kuin pois kaikesta”.

Uusi-Seppälä (2020) on tutkinut opinnäytetyössään koronapandemian aiheuttamien vierailurajoitusten vaikutuksia ikääntyneen toipilaan tai kuntoutujan elämänlaatuun, toipumiseen, terveyteen ja toimintakykyyn terveyskeskuksen sairaalaosastolla. 33% vastaajista koki eristäytymisen läheisistä aiheuttaneen paljon mielialan laskua. Yhteydenpidon määrä normaalielämässä vaikutti yksinäisyyden tunteen kokemiseen sairaalaosastolla. Ikääntyneet, jotka olivat tottuneet olemaan yksin myös kotiooloissa, kokivat sen helpommaksi myös sairaalassa. Pirhonen ym. (2020) ovat puolestaan tutkineet läheisten näkökulmasta, millaisin keinoin yhteyttä hoivakodissa asuvaan omaiseen on pidetty vierailukiellon aikana, miten vierailukiello on vaikuttanut hoivakotiasukkaiden läheisiin, millaisia vaikutuksia hoivakodissa asuvan omaisen hyvinvoinnissa on havaittu ja mitä oppia läheisten kokemuksista voitaisiin saada tulevaisuutta varten. Tutkimuksessa todettiin, että vaikka uusien viestintäteknologioiden käyttöönotto on helpottanut yhteydenpitoa hoivakotiin, on huoli omaisen tilanteesta ja epätietoisuus vierailukiellon kestosta heikentänyt läheisten hyvinvointia. Kaikkinensa koronapandemian torjuntakeinoilla oli ollut kielteisiä vaikutuksia paitsi hoivakotien asukkaiden, myös heidän läheistensä hyvinvointiin.

Tämän tutkimuksen haastateltavat suhtautuivat koronaan hyvin asiallisesti. Annettuja ohjeistuksia pyrittiin noudattamaan; käyttämään kasvomaskeja, pitämään turvavälejä, asioimaan kauppoissa vähemmän ruuhkaiseen aikaan ja maksamaan käteisen sijaan kortilla. Kukaan ei kuitenkaan tuonut esiin, että pelkäisi koronaa niin paljon, ettei pystyisi itsenäisesti hoitamaan kodin ulkopuolisia asiointeja. Yksi haastateltava totesi rauhallisesti näin:

”Jos se tällaiseen vanhaan pappaan tulee, niin sitten tulee”.

Yksi haastateltava pohti jopa sitä, ovatko jotkut ohjeistukset ja rajoitustoimet jo vähän liioiteltujakin.

Yksi haastateltava toi esiin ulkona liikkumisen rajoitukset. Yli 70-vuotiaita ohjeistettiin keväällä 2020 välttämään ulkona liikkumista muutoin kuin välttämättömien asiointien tiimoilta. Haastateltava kertoi monesti kuulleensa liikkumisrajoitusten rasittavan ikäihmisiä liikaa. Jyväskylän yliopiston liikuntatieteiden tiedekunnan tutkimuksessa on tutkittu koronarajoitusten vaikutusta ikääntyneiden elämään. Tulokset ovat osa aktiivista vanhenemista käsittelevää AGNES-tutkimusta, johon osallistui 1021 75-, 80- ja 85-vuotiasta jyväskyläläistä vuosina 2017-2018. Heistä 809 henkilöä vastasi kyselylomakkeeseen touko- ja kesäkuussa 2020. Näin ollen liikkumisrajoitusten aikana annettuja vastauksia pystyttiin vertaamaan samojen vastaajien kahden vuoden takaisiin vastauksiin. Tutkimuksessa havaittiin, että koronarajoitukset eivät oleellisesti alentaneet osallistujien keskimääräistä elämänlaatua, vaikka elinpiiri pieneni ja aktiivisuus väheni rajoitusten takia. Elämänlaatu on melko pysyvä ja moniulotteinen kokemus siitä, millaista elämä on, joten sen ei arvella kovin helposti muuttuvan. (Rantanen ym. 2020).

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Vahva ennakko-oletukseni oli, että osa ikääntyneistä kokisi tietynlaista digitaalista väkivaltaa. Lähinnä se näyttäytyisi siten, että osa ikääntyneistä olisi enemmän sivustaseuraajana digitalisoituneessa maailmassa kuin monet muut. Heillä saattaisi olla esteitä sähköisten palvelujen käytölle esimerkiksi siten, ettei heillä olisi tarvittavia laitteita, tarvittavaa osaamista tai kiinnostusta uusien tapojen opetteluun. Oletukseni oli myös, että tämä saattaisi näyttäytyä vielä paremmin näissä poikkeusolosuhteissa, joissa koronaviruksen takia tällä hetkellä elämme. Olen nyt korona-aikana sosiaalityöntekijän työssäni huomannut, että monet tavalliset yhteistyökumppanit, kuten pankit ja Kela ovat supistaneet kasvoittain tapahtuvaa palvelua. Vahvana suosituksena on ollut sähköisten palvelujen käyttäminen ja kasvottain tapahtuvan asioinnin välttäminen. Moniin paikkoihin on pitänyt myös varata aika etukäteen. Oletin, että nämä poikkeusolot olisivat tulleet enemmän esille tutkimuksessani. Näin ei kuitenkaan käynyt. Tutkimukseni tutkittavilla oli käytössään tarvittavat laitteet sähköisten palvelujen käytölle, ja heistä kaikki olivat tottuneet käyttämään sähköisiä palveluita joko täysin itsenäisesti tai pienellä avulla. Laskujen maksun tutkittavat hoitivat verkkopankin avulla eivätkä käymällä paikan päällä pankissa. Ne tutkittavat, jotka hakivat Kelasta perustoimeentulotukea, hoitivat hakemuksen täyttämisen useimmiten sähköisesti. Mikäli apua kaivattiin sähköisessä asiointissa, haettiin se useimmiten omasta lähipiiristä, joskus myös Kelan työntekijältä. Koronan tuomat poikkeusolot eivät vaikuttaneet näihin tutkittaviin tältä osin juurikaan, vaan taloudellisia asioita hoidettiin korona-aikanakin samalla tavalla kuin aiemmin, sähköisesti.

Korona-aika ei ollut myöskään muuttanut ikääntyneiden arkea kovinkaan paljon. Osa tutkittavista kertoi muutenkin viihtyvän omissa oloissaan eikä sen vuoksi eristäytyminen muista ihmisistä ollut niin outoa ja tuonut yksinäisyyden tunteita. Osa tutkittavista taas oli tottunut enemmän kanssakäymiseen muiden ihmisten kanssa, ja he toivat esiin haikeutta siinä, ettei läheisiä ihmisiä voinut tavata samalla tavalla kuin ennen tai käydä harrastuksissa. Kaupassa käynti on meille kaikille välttämätöntä, jos ei käytössä ole kauppapalvelu, jolloin ostokset tuodaan suoraan kotiin. Kaupassa käynti näkyikin tutkittavien vastauksissa konkreettisimpana esimerkkinä korona-ajan fyysisestä, paikan päällä tapahtuvasta asioinnista. Tutkittavat toivat esiin, että pyrkivät noudattamaan annettuja ohjeita turvaväleistä, välttämään ruuhkaisimpia asiointiaikoja ja maksamaan käteisen sijaan kortilla. Kukaan tutkittavista ei kuitenkaan tuonut esiin, että pelkäisi koronan tarttumista niin paljon, että välttäisi sen vuoksi asiointeja kodin ulkopuolella. Yksi haastateltava oli sitä mieltä, että jos korona on tullakseen, niin sitten se tulee. Yksi haastateltava pohdiskeli myös sitä, onko osa toimenpiteistä koronan välttämiseksi vähän jo liioiteltujakin.

Kokonaisuudessaan korona-aika ei ollut vaikuttanut näiden tutkimuksessa mukana olleiden ikäihmisten elämään ehkä niin paljon kuin olisi voinut olettaa. Asioinnit, olivatpa ne sitten sähköisiä tai paikan päällä tapahtuvia asiointeja, hoidettiin hyvin pitkälti samalla tavalla kuin aiemminkin, toki huomioiden olemassa olevat suositukset lähiasioinneissa. Korona-aikaista eristäytymistä tunnuttiin myös sietävän aika hyvin. Ylipäänsä koronaan tunnuttiin suhtautuvan viileän neutraalisti. Jokaisella haastateltavalla oli varmasti toiveena koronan loppuminen, mutta siihen asti elämää pyrittiin viettämään annettujen rajoitteiden puitteissa niin normaalisti kuin mahdollista.

Ihmisen elämä on perinteisesti jaettu kolmeen elämänvaiheeseen: lapsuus ja nuoruus, aikuisuus sekä vanhuus. Ennen vanhaan aikuisuus oli näistä pisin, koska nuoruus loppui yleisesti nykyistä aikaisemmin perheen perustamiseen ja töihin menoon. Lyhyemmän elinajan seurauksena vanhuuskaan ei jatkunut kovin pitkään. Pidentyneen elinajan seurauksena ns. vanhuusvaihe voi jatkua useita vuosikymmeniä. Tästä syystä vanhuusvaihe onkin jaettu useampaan elämänvaiheeseen: kolmanteen, neljänteen ja viidenteen ikään (Sarvimäki ym. 2010, 17). Tämän tutkimuksen tutkittavat sijoittuvat kolmanteen ikään, jonka ajatellaan alkavan tavallisesti silloin, kun työelämä on jo takana, mutta vielä varsinainen vanhuusvaihe toimintarajoituksineen ja raihnaisuuksineen ei ole alkanut. Ruoppilan (2014, 43) mukaan ihminen kykenee oppimaan uutta koko elämänsä ajan lukuun ottamatta vaikeiden aivovammojen tai -sairauksien aiheuttamia tiloja, jolloin oppiminen on hyvin hidasta. Ihmiset kokevat Ruoppilan mukaan uusia asioita oppiessaan ja omaksuessaan saavansa tästä onnistumisen ja onnenkin tunteita, heidän hyvinvointinsa kohenee ja muodostuu sosiaalista vuorovaikutusta ja sosiaalisia siteitä muihin samoja tietoja ja taitoja opiskeleviin.

Nuoremmilla sukupolvilla on taipumuksena hylätä kaikki vanha pelkästään sen vuoksi, että se on vanhaa. Vanhemmilla sukupolvilla perisyntinä on puolestaan kaiken vanhan arvostaminen ja säilyttäminen riippumatta siitä, onko aika ajanut jo sen ohi. Viisautta on ymmärtää, mikä vanhasta on edelleen käyttökelpoista ja mikä on korvattava uudella (Nevalainen & Salmela 2018, 312). Yhteiskunnassa ollaan yhä enemmän siirtymässä itsepalveluun eli asiat hoidetaan automaattilla tai verkossa sen sijaan, että palvelutiskin takana seisoi ihminen. Jotta uudet käytännöt ja toimintatavat eivät asettaisi kansalaisia eriarvoiseen asemaan, on uusien laitteiden suunnittelussa huomioitava erilaisten käyttäjien tarpeen entistä paremmin. On pidettävä mielessä myös se, että automaatti ei voi olla ainoa vaihtoehto saada joku palvelu. Aina tulemaan olemaan henkilöitä, niin vanhoja kuin

nuoriakin, jotka eivät syystä tai toisesta kykene käyttämään itsenäisesti automaatteja vaan tarvitsevat henkilökohtaista palvelua (Nykänen & Virkkunen 2014, 55).

Ylikännö (2017, 115, 118) on analysoinut Ylen nettisivuille kerääntynyttä keskusteluaineistoa vuodelta 2014. Ylen toimittaja Merja Niilola pyysi lokakuussa 2014 Ylen nettisivuilla vierailevia lukijoita kertomaan kokemuksistaan TE-toimistojen palveluista sekä siitä, miten heidän mielestään palveluja voitaisiin kehittää. Palveluverkon supistamiseen liittyy yleensä tavoite siirtää asiakkaita sähköisten palveluiden käyttäjiksi. Periaatteessa sähköisten palveluiden pitäisi helpottaa asiointia, kun sen voi tehdä kotona ja silloin, kun itsellä on siihen aikaa. Tämä edellyttää kuitenkin, että palvelu itsessään on helppokäyttöinen. Osa keskusteluun osallistuneista oli kokenut TE-hallinnon sähköisten palvelujen käytön monimutkaiseksi. Osana KÄKÄTE-projektia (Käyttäjälle kätevä teknologia), jossa tutkittiin, miten ikääntyneet itse kokevat teknologian käytön jokapäiväisessä elämässään kotona ja lähiympäristössä sekä miten teknisiä ratkaisuja voitaisiin kehittää ikääntyneiden tarpeisiin paremmin sopiviksi, todettiin, että jotta tekniikka parantaisi iäkkäiden elämänlaatua ja toimintakykyä tai tukisi niitä, tulisi sen olla käyttäjäystävällistä. Tutkittavat kaipasivat esimerkiksi tietokoneen käyttöön ja kännykän käyttöön käyttäjäläheisyyttä ja vanhusten näkökulmaa. Tutkittavat olivat kaikki yli 75-vuotiaita, ensisijaisesti yli 80-vuotiaita (Wessman 2013, 31).

Tutkimuksessani mukana olleet ikääntyneet ovat melko nuoria, kaikki alle 75-vuotiaita. Tutkimukseni alkupuolella kuvattiin sitä, kuinka nuoret ja työelämässä olevat ovat edullisemmassa asemassa ikääntyneisiin nähden tieto- ja viestintäteknologian käytössä, koska heillä on työn tai opiskelun kaltainen pakote näiden käyttöön. Ikääntyneillä ei tätä samaa pakotetta ole. Koskiahon (2019, 72) mukaan henkilön, joka on yli 75-vuotias tai lähellä sitä, työelämässäoloaikana hankittu ”digiosaaminen” on jo käyttökelvotonta menneisyyttä. Noin 75-vuotiaat ovat vasta suhteellisen iäkkäinä työelämässään laajamittaisesti kohdanneet vaatimuksen oppia käyttämään tieto- ja viestintäteknologiaa, kuten tietokonetta tai älypuhelimien sisältämää nettiyhteyksmahdollisuutta erilaisten asioiden hoitamiseen (Ruoppila 2014, 44). Omassa tutkimuksessani tutkittavilta ei tiedusteltu heidän työhistoriastaan. Heiltä ei kysytty esimerkiksi sitä, milloin he ovat jääneet eläkkeelle ja kuinka paljon työelämässä ollessaan he ovat tottuneet käyttämään tietokoneita. Oletettavasti kuitenkin nuoremmille ikääntyneille tietokoneiden ja muiden digilaitteiden käyttö on totutumpaa kuin vanhemmille ikäihmisille, olivatpa ne sitten tulleet tutuksi työelämässä tai vapaa-ajalla.

Yhteiskunnan jäseniä ei saa syrjiä tai eriarvoistaa, vaikka heillä olisi esteitä nykymuotoisten digitaalisten palvelujen ja tuotteiden käyttämisessä. Sehän vain tarkoittaa, että tekniikka on edelleen keskeneräistä (Nevalainen 2018, 235). Ihmisarvoiseen vanhuuteen sisältyy oikeus olla osallisena ja arvostettuna jäsenenä yhteisöissä ja yhteiskunnassa heikentyneestä toimintakyvystä riippumatta. Osallisuus merkitsee iäkkäiden mahdollisuuksia vaikuttaa täysivaltaisesti yhteiskunnan ja elinympäristön kehittämiseen (Kivelä & Vaapio 2011, 21). Koskiahon (2019, 8) puhuu rakenteellisen syrjäytymisen ongelmasta, jolla hän tarkoittaa sitä, että vanhat ikäluokat kohtaavat toiseutta ja syrjäytymistä, kun tavoitteena on vastata itse elämästään niin pitkään kuin mahdollista ja samalla yhteiskunta muuttuu suurin harppauksin ja muutoksissa mukana pysyminen tuottaa hankaluuksia työelämästä jo ajat sitten pois jääneelle väestönosalle ja sen itsestään huolehtimiselle.

Tutkimuksessani haastateltavat ovat kaikki alle 75-vuotiaita ja lisäksi haastateltavien määrä on hyvin pieni. Näin ollen tuloksia sähköisten palvelujen käyttämisestä ei voi yleistää koskemaan kovinkaan laajaa joukkoa ikääntyneitä, jotka eroavat toisistaan paitsi kronologisen iän, omien henkilökohtaisten ominaisuuksiensa sekä elämänsuhteensa suhteen. Tämän tutkimuksen perusteella voidaan kuitenkin todeta, että kaikki ikääntyneet eivät koe digitaalista väkivaltaa, vaan löytyy ikääntyneitä, jotka käyttävät sähköisiä palveluita siinä missä nuoremmatkin ja hoitavat sähköisesti laskujen maksun ja Kelan hakemusten täytön, eivätkä tarvitse sitä varten kasvoittain tapahtuvaa palvelua. Näin ollen poikkeusolot, kuten nyt meneillään oleva koronavirusepidemia ja sen myötä supistuneet lähipalvelut eivät aiheuta heille suurempaa hätää taloudellisten asioiden hoidon kanssa, kun asioita on totuttu jo aiemmin hoitamaan muulla tavoin kuin asioimalla paikan päällä.

Tässä tutkimuksessa ei tullut esille, että nuoremmat ikääntyneet, alle 75-vuotiaat kohtaisivat Koskiahon esilletuomaa syrjäytymistä tai rakenteellista väkivaltaa. Yhteiskunnan rakenteet eivät ole heitä vastaan, vaikka digitalisaatio onkin vahvana yhteiskunnassamme. Tutkimustulos on lohduttava ja antaa toivoa siitä, että ainakin osa ikääntyneistä on yhteiskunnassamme yhtä tasa-arvoisessa asemassa kuin muutkin ikäryhmät eikä ikä ole esteenä sille, ettei omien asioiden hoitaminen ja omiin asioihin vaikuttaminen olisi mahdollista. On kuitenkin huomattava, että yksi iso ja erittäin merkittävä syy näiden omassa tutkimuksessanikin mukana olleiden ikääntyneiden täysivaltaiselle osallisuudelle monimutkaistuvissa palveluissa ja omien asioiden hoitamisessa, ovat läheiset ihmiset. Ne, jotka auttavat ja opastavat silloin, kun joku asia sähköisissä palveluissa on ikääntyneelle itselleen hankalaa. Nämä ihmiset ovat korvaamattoman arvokkaita ja estävät ikääntyneitä kokemasta toiseutta ja syrjäytymistä. Uskon, että he myös vahvistavat ikääntyneiden itsetuntoa ja kokemusta

kiinnittymisestä tasavertaisena yksilönä yhteiskuntaamme. Jo aiemmin mainitussa KÄKÄTE-projektin osatutkimuksessa havaittiin sukulaisten ja tuttavien olevan pääosassa avunsaamisessa. Parhaimmassa asemassa olivat ne, keneltä apu löytyi läheltä ja omasta takaa. Erityisen iso apu oli omista lapsista ja lapsenlapsista (Wessman 2013, 25). Kaikki eivät valitettavasti ole näin onnekaassa asemassa. Löytyy paljon ihmisiä, joilla ei ole ketään. Heidän kohdallaan apu, ohjeistus ja neuvonta täytyy löytyä muuta kautta.

Ketään ei tule syrjiä sen vuoksi, että yhteiskunnan muutokset ja niihin valmistautuminen, sikäli mikäli niihin kukaan ehtii kunnolla valmistautua, eivät kohtele aina tasa-arvoisesti kaikkia henkilöitä. Yhteiskunnan kehittyminen kohti myönteistä tietoyhteiskuntavaihtoehtoa edellyttää Viherän (2014, 96) mukaan jatkuvasti määrätietoista työtä eivätkä markkinavoimat ja kilpailu yksinään kehittä yhteiskuntaa hyväksi paikaksi ihmisten elää, vaan siihen tarvitaan paljon työtä ja yhteistä panostusta. Hänen mukaansa laajat kansalaiskeskustelut tavoitteista ja sitoutumisesta luovat motivaatiota. Rakenteet muuttuvat tiedostamisen ja kysynnän kautta ja yhteiskunnan perusinfrastruktuurin muuttuminen sellaiseksi kehykseksi, jonka sisällä kaikki ihmiset voivat tietoyhteiskunnassa elää hyvää elämää ja arvokasta arkea, on Viherän mukaan valtava ja haastava asia nyt ja tulevaisuudessa. Silloin hänen mielestä myös ikäihmisillä on mahdollisuus rikkaaseen elämään.

Rakenteellisen sosiaalityön tehtävänä on vaikuttaa yhteiskunnallisiin, ideologisiin, poliittisiin sekä järjestelmien suhteisiin elämäntilanteiden ja elinolosuhteiden parantamiseksi hyvinvointia tukien. Tavoitteena on vahvistaa yhdenvertaisuuden, oikeudenmukaisuuden, osallisuuden sekä yhteisöihin ja yhteiskuntaan kiinnittymisen mahdollisuuksia (Pohjola 2014, 33). Lopputyöni alkupuolella, jossa kuvasin tietotekniikan ja digitalisaation kehittymistä, tuli esiin se, kuinka valtava voima digitalisaatiolla ja sen globaaleilla verkoilla on ihmisten sosiaalisen osallistumisen, vaikutusvaltaisuuden ja demokratiakehityksen edistämisessä. On kuitenkin muistettava, että kaikki ihmiset eivät ole samalla viivalla tässä. Vaikka monelle voi olla helppoa etsiä tietoa, edistää omia asioitaan ja osallistua julkiseen keskusteluun, ei se välttämättä ole sitä kaikille. Rakenteelliseen sosiaalityöhön kuuluu, että epäkohdista puhutaan ja niitä tuodaan esiin päättäjätasolle asti. Olen kiitollinen siitä, että tutkimukseeni valikoituneilla ikäihmisillä oli mahdollisuus kokea itsensä täysivaltaisiksi yhteiskunnan jäseniksi ja omien asioidensa hoitajiksi. Tämän mahdollistivat heidän käytössään olevat laitteet, heidän osaamisensa, läheiset ihmiset ja ennen kaikkea heidän avoin suhtautumisensa uuteen ja jatkuvasti muuttuvaan. Toivon, että mahdollisimman moni ikäihminen voisi jakaa nämä samat tunteet tasavertaisuudesta ja riippumattomuudesta. Mikäli näin ei ole, on tässä

oivallinen työnsarka myös rakenteelliselle sosiaalityölle tuoda heikompien ihmisten näkemyksiä esiin ja pyrkiä vaikuttamaan siihen, että jatkossa rakenteet tukisivat myös heidän asemaansa yhdenvertaisina palveluiden käyttäjinä.

LÄHTEET

Aitamurto, Tanja; Heikka, Taneli; Kilpinen, Petteri & Posio, Matti: Uusi kultakausi. Kuinka sosiaalinen media mullistaa kaiken? WSOY, Helsinki 2011.

Calleja, Miriam: Korona: Virus joka mullisti maailman. Oppian, Helsinki 2020.

Giordano, Paolo: Tartunnan aikaan. Kustannusosakeyhtiö Aula & Co, Helsinki 2020.

Ford, Martin: Robottien kukoistus. Teknologia ja massatyöttömyyden uhka. Kustannusosakeyhtiö Sammakko, Turku 2017.

Gere, Charlie: Digitaalinen kulttuuri. Faros-kustannus Oy, Turku 2006.

Heiskala, Risto: Miten yhteiskunta pakottaa yhteiskunnan tutkijaa? Teoksessa Räsänen, Pekka; Anttila, Anu-Hanna & Melin, Harri: Tutkimus menetelmien pyörteissä. Sosiaalitutkimuksen lähtökohdat ja valinnat. PS-Kustannus, Jyväskylä 2005.

Hirsjärvi, Sirkka; Liikanen, Pirkko; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula: Tutkimus ja sen raportointi. Kirjayhtymä, Helsinki 1992.

Hänninen, Sakari; Palola, Elina & Kaivonurmi, Maija (toim.): Mikä meitä jakaa? Sosiaalipolitiikkaa kilpailuvaltiossa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Yliopistopaino, Helsinki 2010. Saatavilla: <https://www.julkari.fi/handle/10024/80087>. Luettu: 9.1.2021.

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

Järvinen, Pertti & Järvinen, Annikki: Tutkimustyön metodeista. Opinpajan kirja, Tampere 2011.

Kangasniemi, Jouni: Digitaalistan yhteiskunnan osaamishaasteet ja koulutus. Teoksessa Lehti, Matti & Rossi, Matti: Digitaalinen Suomi 2017. Suomidigi.fi, Helsinki 2017.

Karvonen, Essi: Yksinäisyys lisää tautiriskiä - voitaisiinko esimerkiksi järjestää sähköisiä kirjapiirejä ja videopuhelutreffejä? Helsingin Sanomat 19.3.2020.

Kivelä, Sirkka-Liisa & Vaapio, Sari: Vanhana tänään: kohtaavatko tiedot, suositukset ja arkipäivän kokemukset toisensa ikääntyneiden ja vanhusten hoidossa ja palveluissa? Suomen Senioriliike ry, Helsinki 2011.

Koiranen, Ilkka & Räsänen, Pekka: Verkkopalvelujen käytön ja käyttäjien muutos. Teoksessa Lehti, Matti & Rossi, Matti: Digitaalinen Suomi 2017. Suomidigi.fi, Helsinki 2017.

Koskiahho, Briitta & Saarinen, Erja (toim.): Ihan pihalla? Vanhat ihmiset digitaalisen maailman myllerryksessä: neuvonnan, ohjauksen ja asioiden ajamisen järjestäminen. SOSTEn julkaisuja 2/2019. Helsinki. Saatavilla: <https://www.soste.fi/ihan-pihalla/>. Luettu: 9.1.2021.

Kuula, Arja: Tutkimusetiikka: aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Vastapaino, Tampere 2006.

Kuurne, Kaisa: Korona kietoo kohtalomme yhteen. Suomen lääkärilehti 22, 1358-1359.

Lehti, Matti; Rouvinen, Petri & Ylä-Anttila, Pekka: Suuri Hämmennys. Työ ja tuotanto digitaalisessa muutoksessa. Taloustieto Oy, Helsinki 2012.

Limnell, Jarno: Kyberturvallisuuden ja -turvattomuuden kilpajuoksu. Teoksessa Lehti, Matti & Rossi, Matti: Digitaalinen Suomi 2017. Suomidigi.fi, Helsinki 2017.

Metsämuuronen, Jari: Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologia - sarja 4. International Methelp Ky, Helsinki 2001.

Nevalainen, Risto: Polarisaatio ja työn tulevaisuus sekä muita tietotekniikan yhteiskunnallisia kipukohtia. Teoksessa Nevalainen, Risto; Salmela & Myllymäki, Reino (toim.). Benson, Yrjö; Dahlberg, Tomi; Haglund, Henry & Karvinen, Matti (muut kirjoittajat): Tietoyhteiskunnan kaksi puolta. Menneestä oppien, uutta oivaltaen. Ketterät Kirjat Oy, Vantaa 2018.

Nevalainen, Risto & Salmela, Pentti: Tulevaisuutemme tietoyhteiskunnassa - myönteisen kehityksen edistäminen. Teoksessa Nevalainen, Risto; Salmela & Myllymäki, Reino (toim.). Benson, Yrjö; Dahlberg, Tomi; Haglund, Henry & Karvinen, Matti (muut kirjoittajat): Tietoyhteiskunnan kaksi puolta. Menneestä oppien, uutta oivaltaen. Ketterät Kirjat Oy, Vantaa 2018.

Nurmela, Juha & Kohvakka, Rauli: Kotitaloudet digikotitalouksiksi. Teoksessa Lehti, Matti & Rossi, Matti: Digitaalinen Suomi 2017. Suomidigi.fi, Helsinki 2017.

Nykänen, Jaana & Virkkunen, Anne: Ikäihmiset automaattilla - Raportti kyselyn tuloksista, Teoksessa Stenberg, Lea; Nordlund, Marika; Alastalo, Kirsi; Forsberg, Kristina; Intosalmi, Hennariikka; Nykänen, Jaana; Pesola, Kirsti; Ranta, Paula & Virkkunen, Anne: Näkemyksiä ikäteknologiasta - KÄKÄTE-kyselyt yksissä kansissa. KÄKÄTE-raportteja 6/2014. Kopio Niini Oy, Helsinki 2014.

Olin, Kalevi: Teknologiaa ikääntyneiden käyttäjien ehdoilla. Teoksessa Törmä, Sinikka; Nieminen, Jarmo & Hietikko, Merja: Ikääntyneiden itsenäistä suoriutumista tukevan teknologian arviointi käyttäjänäkökulmasta. Turvahälytysjärjestelmät. Tulevaisuusvaliokunta Teknologian arviointeja 7. Eduskunnan kanslian julkaisu 4/2001. Edita Oyj, Helsinki.

Pirhonen, Jari; Blomqvist, Katarina; Harju, Maija; Laakkonen, Riku & Lemivaara, Marjut: Etäläheiset - hoivakotien koronaeristys asukkaiden läheisten kokemana. Gerontologia 34(3), 2020.

Pohjola, Anneli: Rakenteellisen sosiaalityön paikannuksia. Teoksessa Pohjola, Anneli; Laitinen, Merja & Seppänen, Marjaana (toim.): Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. UNIpress, Kuopio 2014.

Pohjola, Anneli; Laitinen, Merja & Seppänen, Marjaana: Rakenteellinen sosiaalityö aikakauden haasteena. Teoksessa Pohjola, Anneli; Laitinen, Merja & Seppänen, Marjaana (toim.): Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. UNIpress, Kuopio 2014.

Rantanen, Taina; Eronen, Johanna; Kauppinen, Markku; Kokko, Katja; Sanaslahti, Sini; Kajan, Niina & Portegijs, Erja: Life-Space Mobility and Active Aging as Factors Underlying Quality of Life Among Older People Before and During COVID-19 Lock-down in Finland - A Longitudinal Study. The Journals of Gerontology: Series A. 2020. Saatavilla: <https://academic.oup.com/biomedgerontology/advancearticle/doi/10.1093/gerona/glaa274/5943745>.
Luettu: 12.1.2021.

Ruoppila, Isto: Ikääntyminen ja psyykinen toimintakyky. Teoksessa Leikas, Jaana (toim.): Ikäteknologia. Vanhustyön keskusliitto, Helsinki 2014.

Räsänen, Pekka: Havaintojen mittaus ja aineiston jäsentämisen metodologia. Teoksessa Räsänen, Pekka; Anttila, Anu-Hanna & Melin, Harri: Tutkimus menetelmien pyörteissä. Sosiaalitutkimuksen lähtökohdat ja valinnat. PS-Kustannus, Jyväskylä 2005.

Sakki, Jouni: Tilaus – toimitusketjun hallinta. Digitalisoitumisen haasteet. Jouni Sakki Oy, Vantaa 2014.

Sarvimäki, Anneli; Heimonen, Sirkkaliisa & Mäki-Petäjä-Leinonen, Anna: Vanhuus ja haavoittuvuus. Edita, Helsinki 2010.

Sauri, Pekka: Julkishallinto ja sosiaalinen media. KAKS-Kunnallisanalan kehittämissätiö, Helsinki 2015.

Stenberg, Lea; Nordlund, Marika; Alastalo, Kirsi; Forsberg, Kristina; Intosalmi, Hennariikka; Nykänen, Jaana; Pesola, Kirsti; Ranta, Paula & Virkkunen, Anne: Näkemyksiä ikäteknologiasta - KÄKÄTE-kyselyt yksissä kansissa. KÄKÄTE-raportteja 6/2014. Kopio Niini Oy, Helsinki 2014.

Taiveaho, Satu & Helakallio, Päivi: Ikääntyneiden hätä kodissaan on todellinen. Helsingin Sanomat 4.5.2020.

Tapscott, Don: Syntynyt digiaikaan: sosiaalisen median kasvatit. Docendo, Jyväskylä 2010.

Tuikka, Tuomo; Seisto, Anu & Vehmas, Kaisa: Digi tukee vauvaa ja vaaria. Teoksessa Lehti, Matti & Rossi, Matti: Digitaalinen Suomi 2017. Suomidigi.fi, Helsinki 2017.

Tujunen, Katja & Siika, Marika: Koronan hinta ikääntyneiden mielenterveydelle on suuri. Turun Sanomat. 7.6.2020.

Törmä, Sinikka; Nieminen, Jarmo & Hietikko, Merja: Ikääntyneiden itsenäistä suoriutumista tukevan teknologian arviointi käyttäjänäkökulmasta. Turvahälytysjärjestelmät. Tulevaisuusvaliokunta Teknologian arviointeja 7. Edita OYJ, Helsinki 2001.

Uljas-Rautio, Katriina: Kirjoittamisen ja lukemisen taito. Teoksessa Hurtig, Johanna; Laitinen, Merja & Uljas-Rautio, Katriina (toim.): Ajattele itse! Tutkimuksellisen lukutaidon perusteet. PS-kustannus, Jyväskylä 2010.

Uusi-Seppälä, Maria: ”Kun edes näkis omiaan”. Covid-19 pandemian vuoksi tehtyjen vierailurajoitusten vaikutukset ikääntyneen potilaan toipumiseen Härkätien terveyskeskuksen sairaalassa. Opinnäytetyö. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Vanhustyön koulutusohjelma. 2020. Saatavilla: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/347585/Uusi-Seppälä_Maria.pdf?sequence=2. Luettu: 13.1.2021.

Viherä, Marja-Liisa: Ikääntyminen tulevaisuuden tietoyhteiskunnassa. Teoksessa Leikas, Jaana (toim.): Ikäteknologia. Vanhustyön keskusliitto, Helsinki 2014.

Wessman, Jenni; Erhola, Kaaren; Meriläinen-Porras, Satu; Pieper, Richard & Luoma, Minna-Liisa: Ikääntynyt ja teknologia - Kokemuksiani teknologian käytöstä. KÄKÄTE-tutkimuksia 2/2013. Vanhustyön keskusliitto, Helsinki 2013.

Ylikännö, Minna: Työttömät palvelujärjestelmän heittopusseina. Teoksessa Tuulio-Henrikson, Annamari; Kalliomaa-Puha, Laura & Rauhala, Pirkko-Liisa: Harkittu, tutkittu, avoin. Marketta Rajavaaran juhlaKirja. Erweko, Helsinki 2017. Saatavilla: <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/178926>. Luettu: 10.1.2021.



LIITE 1: Tiedote tutkimuksesta

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

HUMANISTIS-
YHTEISKUNTATIETEELLINEN
TIEDEKUNTA

6.10.2020

TIEDOTE TUTKIMUKSESTA

Tutkimuksen nimi ja rekisterinpitäjä

Ikääntyneiden näkemyksiä sähköisten palvelujen käytöstä ja omien taloudellisten asioiden hoidosta korona-aikana. Jyväskylän yliopisto, yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos.

Pyyntö osallistua tutkimukseen

Teitä pyydetään mukaan tutkimukseen, jossa tutkitaan ikääntyneiden näkemyksiä sähköisten palvelujen käytöstä ja niihin liittyen omien taloudellisten asioiden hoidosta korona-aikana. Teitä pyydetään tutkimukseen, koska sovitte ikänne puolesta tutkittavaksi. Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja siihen osallistumista.

Mukaan pyydetään yhteensä 5-10 tutkittavaa.

Vapaaehtoisuus

Tähän tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Voitte kieltäytyä osallistumasta tutkimukseen tai keskeyttää osallistumisen, milloin tahansa.

Tutkimuksen kulku

Teitä pyydetään vastaamaan kuuteen haastattelukysymykseen, jotka koskevat näkemyksiänne sähköisten palvelujen käytöstä ja niihin liittyen omien taloudellisten asioiden hoidosta korona-aikana. Haastattelukertoja on yksi ja haastattelu vie aikaa noin kolmekymmentä minuuttia.

Tutkimuksen kustannukset

Tutkimukseen osallistumisesta ei makseta palkkiota.

Tutkimustuloksista tiedottaminen ja tutkimustulokset

Tutkimus kuuluu rakenteellisen sosiaalityön erikoistumiskoulutukseen ja siihen tehtävään lopputyöhön. Haastatteluaineistoa käsitellään luottamuksellisesti ja aineiston analysoinnin jälkeen aineisto hävitetään. Tietoja säilytetään Jyväskylän yliopiston tietoturvaohjeistusten mukaisesti. Tietojen käsittelyssä ja säilytyksessä noudatetaan voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä ja tutkimuseettisiä periaatteita. Tulokset esitetään niin, ettei tutkittavaa voi niistä tunnistaa.

Lopputyö tullaan julkaisemaan sähköisesti. Mikäli tutkittava haluaa itselleen lopputyön paperiversiona, on se hänen mahdollista saada.

Lisätietojen antajan yhteystiedot

Hanna Pentikäinen (puhelinnumero ja sähköpostiosoite poistettu)

LIITE 2: Tutkittavan kirjallinen suostumus

TUTKITTAVAN KIRJALLINEN SUOSTUMUS

Olen tutustunut saamaani tiedotteeseen koskien tutkimusta Ikääntyneiden näkemyksistä sähköisten palvelujen käytöstä ja omien taloudellisten asioiden hoidosta korona-aikana.

Tiedän, että osallistumiseni tutkimukseen on vapaaehtoista ja voin halutessani peruuttaa suostumukseni, keskeyttää tutkimuksen tai kieltäytyä vastaamasta sellaisiin kysymyksiin, joihin en halua vastata. Kaikki tutkimuksessa antamani tiedot ovat luottamuksellisia.

SUOSTUMUS

Allekirjoituksellani vahvistan ymmärtäneeni edellä mainitut seikat ja osallistun tutkimukseen. Suostun siihen, että haastattelussa antamaani tietoa saadaan käyttää tiedotteessa kuvattuun tutkimukseen Ikääntyneiden näkemyksistä sähköisten palvelujen käytöstä ja omien taloudellisten asioiden hoidosta korona-aikana.

Tämä suostumus allekirjoitetaan kahtena kappaleena, joista toinen jää tutkittavalle ja toinen tutkijalle.

Paikka ja aika

Tutkittavan allekirjoitus

Nimenselvennys

Suostumuksen vastaanottajan allekirjoitus ja nimenselvennys:
