

Mervi Hyvärinen

DIGIKUILUN REUNALLA
Gerontologisen sosiaalityön kokemuksia ikääntyneiden
digiosallisuudesta

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Pro gradu –tutkielma

Helmikuu 2026

TIIVISTELMÄ

Mervi Hyvärinen: Digikuilun reunalla. Gerontologisen sosiaalityön työntekijöiden kokemuksia ikääntyneiden digiosallisuudesta

Pro gradu –tutkielma

Tampereen yliopisto

Sosiaalityön tutkinto-ohjelma

Helmikuu 2026

Nyky-yhteiskunnassa vaaditaan digitaalisia taitoja arjessa, opiskelussa ja työelämässä. Kaikilla ihmisillä ei kuitenkaan ole voimavaroja tai digitaalisia taitoja käyttää digitaalisia laitteita. Osa ikääntyneistä kuuluu tähän joukkoon, jotka ovat osin jääneet digitaalisen yhteiskunnan ulkopuolelle. Tässä pro gradu -tutkielmassa tarkastellaan gerontologisen sosiaalityön työntekijöiden kokemuksia ikääntyneiden sosiaalityön asiakkaiden digiosallisuudesta. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää mitkä tekijät vahvistavat ja heikentävät gerontologisen sosiaalityön asiakkaiden digiosallisuutta, sekä miten työntekijän rooli näyttäytyy asiakkaan digiosallisuuden tukemisessa. Tutkimusaineisto koostuu kahdeksasta teemahaastattelusta, jotka analysoitiin käyttäen teemoittelevaa sisällönanalyysia.

Digitaaliset taidot ja digilukutaito näyttöytyi asiakaskunnassa moninaisena. Kuitenkin pääasiallisesti digimaailma on tuonut monenlaisia haasteita ikääntyneille asiakkaille, erityisesti asioimisessa sosiaali- ja terveydenhuollon eri palveluissa, pankkiasioinneissa sekä muissa viranomaisasioinneissa. Kasvavana ilmiönä ikääntyneiden asiakkaiden kohdalla nousi esiin taloudellinen hyväksikäyttö ja erilaiset huijatuksi tulemisen kokemukset digitaalisia alustoja hyväksikäyttäen, kuten sosiaalisen median tai sähköpostin kautta. Ikääntyneitä kannustetaan käyttämään digitaalisia laitteita, mutta erittäin tärkeää on ensin varmentaa ikääntyneen digitaidot ja digilukutaito, jotta ikääntyneet eivät joudu hyväksikäytetyksi digimaailmassa.

Digiosallisuuden parantamiseksi tarvitaan digitaalisen tuen antavia tahoja, jotka voivat tavata ihmisiä kotonaan, digilaitteiden teossa ikääntymiseen liittyvien asioiden huomioimista (laitteen koko, värit, selkeys, minimalisointi) sekä eri palvelujen tulisi huomioida ikääntyvät asiakkaat paremmin ja rakentaa heille soveltuvia reittejä asioida helpommin digitaalisesti. Tärkeää on myös ikääntyneiden parissa työskentelevien oma myönteinen asenne digitaalista maailmaa kohtaan ja sen tuominen asiakkaan kanssa keskusteluissa esiin. Ikääntyneitä tulee osallistaa digitaalisten sovellusten suunnitteluun eri palvelujärjestelmissä, jotta käyttökokemuksista saadaan tietoa esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmien digitaalisissa palveluissa. Sosiaalityössä olisi hyödyllistä kirjata asiakassuunnitelmaan digitaalisiin asiointeihin liittyviä tavoitteita, asiakaslähtöisesti.

Avainsanat: ikääntyneet, osallisuus, digiosallisuus, kokemus, sosiaalityö

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

ABSTRACT

Mervi Hyvärinen: On the Edge of the Digital Divide: Experiences of Gerontological Social Work Professionals on the Digital Inclusion of the elderly.

Master's Thesis

Tampere University

Degree in Social Work

February 2026

In contemporary society, digital skills are required in everyday life, education, and working life. However, not everyone has the resources or digital skills needed to use digital devices. Some elderly people belong to this group and have partly been left outside the digital society. This master's thesis examines the experiences of workers in gerontological social work regarding the digital inclusion of elderly social work clients. The aim of the study was to identify the factors that strengthen and weaken the digital inclusion of gerontological social work clients, as well as to explore how the role of the social worker is reflected in supporting clients' digital inclusion.

Digital skills and digital literacy appeared diverse among the client population. However, for many elderly clients, the digital world has mainly brought various challenges, particularly in dealing with social and health care services, banking services, and other official matters. A growing phenomenon among elderly clients was financial exploitation and experiences of being scammed through the misuse of digital platforms, such as social media or email. Elderly people are encouraged to use digital devices, but it is extremely important to first assess their digital skills and digital literacy in order to prevent them from being exploited in the digital world.

To improve digital inclusion, providers of digital support are needed who can meet people in their homes, as well as consideration of age-related factors in the design of digital devices (such as device size, colors, clarity, and minimalism). In addition, different services should take elderly clients into account more effectively and build suitable pathways that enable easier digital access. It is also important that professionals working with elderly people maintain a positive attitude toward the digital world and bring this perspective into discussions with clients. In order to improve digital design of applications aimed for the use of elderly people, they should be included into the design process. Such matters as easier use of various service systems within social and healthcare services should be researched through the ability and user experience of the elderly. In social work, it would be beneficial to include client-centered goals related to digital transactions in the client service plan.

Keywords: elderly people, implication, digital implication, experience, social work

The originality of this thesis has been checked using the Turnitin Originality Check service.

TEKOÄLYN KÄYTTÖ OPINNÄYTTEESSÄ

Opinnäytteessäni on käytetty tekoälysovelluksia:

- Ei
- Kyllä

Ilmoitukseni mukaan olen käyttänyt opinnäytteessäni tutkielmaprosessin aikana seuraavia tekoälysovelluksia:

Tekoälysovellusten nimi ja versio: Teams ja Chat gpt

Käyttötarkoitus: Teams haastattelun aikana käytettiin sovelluksen transkriptiota, joka auttoi lopullisessa aineiston litteroinnissa sanallista tallennetta vastaavaksi.

Englannin kielinen tiivistelmäsiivu on käännetty osittain tekoälysovelluksen avulla (Chat gpt), lukuun ottamatta sivun viimeistä lausetta Turnitin tarkastuksesta. Tekoälyn tuottamia englannin kielisiä lauseita on paranneltu ymmärrettävämmiksi.

Osiot, joissa tekoälyä on käytetty: Aineiston litteroinnin apuvälineenä ja englannin kielisen tiivistelmäsiivun kääntämiseen.

Olen tietoinen siitä, että olen täysin vastuussa koko opinnäytteeni sisällöstä, mukaan lukien tekoälyllä tuotetut osat, ja hyväksyn vastuun mahdollisista hyvän tieteellisen käytännön ohjeiden rikkomuksista.

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Osallisuudesta ikääntyneiden digiosallisuuteen	9
2.1	Osallisuus	9
2.2	Digiosallisuus	11
2.3	Digiosallisuutta heikentäviä tekijöitä ikääntyneillä	12
2.4	Digiosallisuutta edistäviä tekijöitä ikääntyneillä	15
2.5	Gerontologisen sosiaalityön rooli	18
3	Tutkimuksen toteutus	20
3.1	Tutkimuskysymykset	20
3.2	Aineiston keruu	20
3.3	Aineiston analyysi	21
3.4	Eettiset kysymykset	22
4	Gerontologisen sosiaalityön työntekijöiden kokemuksia ikääntyneiden digiosallisuudesta	24
4.1	Digiosallisuuden osatekijät teemoittain	24
4.2	Digilaitteet ja käyttötaidot avainasemassa	25
4.3	Asenteet, toimintakyvyn rajoitukset ja tulotaso vaikuttavat digiosallisuuteen	27
4.4	Verkostoituminen ja yhteydenpito	33
4.5	Digitaalisten palvelujen saavutettavuus haastaa ikääntyneitä	36
4.6	Työntekijän rooli asennevaikuttajana ja turvan tuojana	43
4.7	Taloudellinen hyväksikäyttö ja huijaukset digimaailman tuomana	48
5	Johtopäätökset	50
	Lähteet	56
	Luettelo kuvioista ja taulukoista	63
	Liitteet	64

1 Johdanto

Kun tarkastellaan aikaa viimeksi kuluneiden noin kymmenen vuoden aikana, jokainen huomaa luultavasti mittavan muutoksen, miten erilaiset palvelut, asioiden hoitaminen, opiskelu ja työssä käynti ovat digitalisoituneet. Yhteiskunnassa osallisena toimiminen vaatii erilaisia digitaalisia taitoja (Juujärvi, 2022). Tietoyhteiskunnassa hyödynnetään laajalti teknologiaa ja digitalisaatiota, mutta kaikilla ihmisillä ei kuitenkaan ole kykyä hyödyntää digitaalisia laitteita tai alustoja. Digitaalinen epätasa-arvo tuo mukanaan myös tiedon sisältöön liittyviä epätasa-arvon elementtejä. Tämä tarkoittaa, että henkilöillä on erilaisia kykyjä digitaaliseen asiointiin, mikä tarkoittaa heidän epätasa-arvoisia mahdolluuksiansa hakea, löytää, saavuttaa, tai ymmärtää erilaista digitaalista tietoa. Syitä tähän on monia, kuten esimerkiksi maantieteelliset, yhteiskunnalliset, kulttuuriset, taloudelliset, koulutukseen tai vaikkapa ihmisen ikään liittyvät tekijät. (Lahtinen, 2025, 20.) Olen aiemmin työskennellyt pidempään gerontologisessa sosiaalityössä ja työkokemukseni mukaan osalle ikääntyneistä sosiaalityön asiakkaista digitaalisten laitteiden käyttötaidot tai digilukutaidot ovat heikompia. Tutkimuksen aihe nousi vahvasti omien ja kollegoideni havainnoista ikääntyneiden osin haasteellisesta täysimääräisestä osallistumisesta ja yhteenkuulumisesta digitaaliseen yhteiskuntaan. Ikääntyneiden näkökulmasta tämä heikentää merkittävästi heidän kokonaisvaltaista osallisuuden kokemustaan, jonka takia digiosallisuuden parantamiseen ikääntyneiden osalta tulee yhteiskunnassa ja eri palvelujärjestelmissä tehdä edelleen parannuksia.

Ikääntyneiksi lasketaan yleisesti yli 65-vuotiaat ja ikähaarukka on laaja, koska nykyisin ihmiset elävät pidempään kuin ennen. Nikander ja Keskinen (2024) kuvaavat ihmisen iän olevan sukupuoliolotuksen lisäksi henkilöiden tärkein tapa kuvata itseään. Ikään liittyy tietyt oletukset, ennakkoluulot, sosiaaliset roolit, sekä tietynlaiset roolit yhteiskunnan sisällä. Ihmiset luokitellaan ensisilmäyksellä esimerkiksi mummoksi, teiniksi, papaksi, tädiksi ja luokittelun myötä ihminen leimataan tietynlaisiin oletuksiin iästään, vaikka tarkkaa ikää ei ole tiedossa.

Ikääntymisen teorioita hallitsee käsitys, että onnistunut ikääntyminen on yhtä kuin aktiivinen henkilö myös ikääntyneenä (Tedre 2007, 102). Ikääntyminen on kuitenkin hyvin yksilöllistä, johon kuuluu erilaisia vaiheita. Ihmisen omat kokemukset vaikuttavat vahvasti myös ikääntyneenä toimintakykyyn, sekä oman osansa tuovat sairaudet ja toimintakyvyn rajoitukset.

Kivelä (2012, 13) tuo esille, että ikääntyneenä ihmisillä on kolmas ja neljäs ikäkausi. Kolmas on eläkkeelle siirtymisen jälkeinen aika, jolloin ikääntyneellä yleensä on jäljellä vielä hyviä toimintakykyisiä eläkevuosia. Neljäs ikä on elämän loppuvaiheen vuodet, jolloin on jo toimintakykyä rajoittavia sairauksia. Kolmas ja neljäs ikä kuitenkin alkavat eri ihmisillä eri aikaan. Toisilla sairaus voi rajoittaa toimintakykyä jo ennen eläkkeelle siirtymistä, toisilla sairaudet tulevat vasta yli 90-vuotiaina. Ikääntymiseen liittyviä fyysisiä muutoksia tapahtuu näössä, kuulossa, ja esimerkiksi motoriikassa (Kananen & Marttila 2023). Nämä muutokset tuovat osaltaan ikääntyneille haastetta esimerkiksi älylaitteiden käsittelyyn ja käyttökokemuksen muodostumiseen.

Toiset ikääntyneet pystyvät toimimaan aktiivisesti ja vaalivat hyvinvointiaan vastoin käymisistä piittaamatta, kun taas samassa tilanteessa olevien hyvinvointi voi laskea merkittävästi (Rantanen & Koivunen 2023). Sosiaalityön asiakkailta voi olla haasteita omassa toimintakyvyssä tai voimavarojen esiin saattamisessa.

Digitaaliset taidot vaativat oppimista. Ikääntymisen ajatellaan kuitenkin yleisesti vaikuttavan oppimiseen ja kognitiivisiin toimintoihin. Ikääntyneiden osalta kognitiivisia taitoja ja kykyjä on pyritty selittämään aiemmalla koulutuksella, työuran vaatavuudella tai sillä, mitä henkilö on harrastanut. Aivoja kuitenkin muokkaa vahvasti myös perinnölliset tekijät ja elintapoihin liittyvät asiat, kuten sosiaalinen aktiivisuus, fyysinen kunto, sosioekonomiset tekijät, erilaiset sydän ja verisuonisairaudet, sekä stressi. Ihminen voi itse vaikuttaa osaan näistä asioista elämänsä aikana, ja tukea näin yleisesti ajatellun onnistuneen vanhenemisen mahdollisuuksia (Hänninen & Hallikainen 2023).

Esimerkiksi Gerit - hankkeessa tutkittiin gerontologisen sosiaalityön asiakasryhmän erityisen tuen tarpeita ja miten niihin pystyttiin sosiaalityössä vastaamaan. Tutkimustuloksista nousivat esiin ikääntyneiden huono-osaisuuden uudet puolet, jotka vahvasti liittyivät palvelujärjestelmien monimutkaistumiseen sekä palveluihin, jotka koettiin riittämättömiksi ja digitalisoituneiksi. (Kinni ym. 2023, 282.) Gerontologisessa sosiaalityössä digitalisoituminen näkyy asiakkaiden epävarmuutena omia kykyjä ja taitoja kohtaan asioida digitaalisesti, tai laitekannan puutteellisuutena. Vanhus ja lähimmäispalveluliitto Valli ry:n ikäteknologiakeskuksen kyselyssä ikääntyneille digiosallisuuden kokemuksesta selvisi, että iso osa ikääntyneistä käyttää ja toimii haasteetta digilaitteilla. Tämän väestöosan toinen puoli ovat ne asiakkaat, joilla digitaitoja ei ole. Tämä kyseinen asiakasryhmä on vaarassa syrjäytyä digitaalisesti. Ikääntyneiden digiosattomuus näyttäytyy vahvan tuen tarpeena esimerkiksi

virastopalveluissa, sekä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa digitaalisesti asioidessa. (Hiltunen ym, 2022, 12.)

Ikääntymiseen yhdistyvät eläkkeelle jääminen, sairauksille altistuminen, sekä sosiaalisten kontaktien väheneminen, jotka puolestaan voivat tuoda lisää haasteita sosiaalisille ongelmille. Gerontologinen sosiaalityö tukee ikääntyneitä vahvistamaan omaa toimijuuttaan, osallisuuttaan ja voimavarojaan. Tavoitteena on aina ikääntyneen oman elämän hallinta ja asioiden hoito mahdollisimman omatoimisesti. Gerontologisen sosiaalityön tavoitteet ovat nousseet palvelujärjestelmän tarpeista, koska aukot muissa palveluissa, niiden täydentäminen ja ennaltaehkäisevä työ palvelutarpeen vähenemiseksi määrittelevät tuen tarpeita. (Niemi ym. 2021, 204.) Gerontologisessa sosiaalityössä erityispiirteinä näyttäytyy ikääntyneiden moninaisten ongelmien limittyminen ja niiden johdosta aiheutuvien vaikeuksien lisääntyminen, liittyen esimerkiksi talouteen, asumiseen, ihmissuhteisiin tai erilaisiin kaltoinkohtelun muotoihin (Kinni ym. 2023, 282).

Niemen ja kumppaneiden (2021, 204) mukaan sosiaalityöntekijän ja ikääntyneen keskinäisen luottamuksen rakentuminen on tärkeää, koska sitä tarvitaan muutos- ja kannattelutyössä. Sosiaalityöntekijältä edellytetään kykyä tehdä työtä ikääntyneen vaikeiden elämäntilanteiden ratkaisukeskeisenä tukijana. Tärkeää on myös ymmärtää eri sosiaalisten ongelmien yhteisvaikutuksia. Myös digitaalisen tuen antaminen ja opettaminen ovat osa tämän päivän sosiaalityötä ikääntyneiden parissa.

Tämän pro gradu- tutkimuksen aiheena on gerontologisen sosiaalityön työntekijöiden kokemukset ikääntyneiden asiakkaiden digiosallisuudesta. Tutkimukseni aineisto on kerätty haastatteleamalla gerontologisen sosiaalityön työntekijöitä. Aineiston analysoinnissa on hyödynnetty temaattista sisällönanalyysiiä. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa mitkä tekijät heikentävät ja toisaalta vahvistavat ikääntyneiden digiosallisuutta sosiaalityössä, miten mahdollinen digiosattomuus vaikuttaa ikääntyneiden arjessa, sekä selvittää, mikä on työntekijän rooli asiakkaan digiosallisuuden konseptissa. Teoreettisen viitekehyksen rakennan seuraavien käsitteiden pohjalle: osallisuus, digiosallisuus ja sosiaalityö

2 Osallisuudesta ikääntyneiden digiosallisuuteen

2.1 Osallisuus

Osallisuus voidaan määritellä omaan elämään ja yhteiskunnallisiin asioihin vaikuttamisena, sekä ihmisen kokemuksena ja tarpeena tulla nähdyksi ja kuulluksi. Osallisuuden kokemus on tärkeää kaikissa yhteiskunnan tarjoamissa palveluissa (Vasara ym 2025, 21). Osallisuuden osa-alueita ovat ihmisen osallisuus omasta elämästään, eli mahdollisuus elää juuri sellaista elämää kuin itse haluaa, ja päättää minkälaisiin palveluihin tai toimintoihin osallisuus. Toisena ihmisen osallisuus erilaisissa yhteisöissä ja vaikuttamisessa, eli mahdollisuus olla osallisena itselle tärkeänä koettuihin yhteisöihin ja vaikuttaa merkitykselliseksi koettuihin asioihin. Kolmanneksi mahdollisuus olla osana yhteistä hyvää, eli olla osana ja nauttia yhdessä tekemisestä ja jakamisesta. Yhteisellä hyvällä tarkoitetaan sellaisia arvoja ja toimintoja, joka edistää ihmisen yhteyttä muihin ihmisiin, luottamusta ja tunnustusta. (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2023, 20.)

Asiakkaan osallisuutta painotetaan sosiaalialan ammattieettisissä periaatteissa ja sosiaalityön lainsäädännössä. Asiakas nähdään oman elämänsä asiantuntijana. Osallisuuden ulottuvuudet ovat kuitenkin moninaiset ja muuttuvat henkilön elämäntilanteista riippuen. Henkilön kokemus omasta osallisuudesta voi vaihdella eri aikoina ja osallisuuden kokemukseen vaikuttavat erilaiset syyt, joko henkilökohtaiset, yhteisöön liittyvät tai yhteiskunnalliset. (Alakärppä ym 2025, 9.)

Osallisuuden tietoperustaa on koottu erilaisista teorioista, kuten terveyteen, sosiaalisuuteen tai käyttäytymiseen liittyvistä teorioista. Näillä kaikilla on omat mielenkiinnon kohteensa siitä, miten henkilön merkityksellistä ja hyvää elämää voidaan edistää. Osallisuuden käsitteeseen linkittyy hyvin monet asiat. Eriarvoisuuden vähentämiseksi tarvitaan monipuolista tietoa siitä, mihin toimiin tulee ryhtyä esimerkiksi liittyen palveluihin tai yhteiskunnallisiin päätöksiin. (Isola ym 2017, 9.)

Ihmisen osallisuutta omassa elämässään voidaan lisätä hänen riittävällä toimeentulollaan, merkityksellisillä palveluilla ja toiminnalla, jolla ihminen voi olla yhteyksissä muihin ihmisiin.

Myös päätäntävalta omasta elämästä, elämän ennalta-arvaamattomuuden vähentäminen ja hyvä elinympäristö lisää osallisuutta. Ihmisen tulee voida elää niin, että hän kokee olevansa nähty, kuultu, kunnioitettu ja ymmärretty omassa suhdeverkostossaan ja yhteisössään. Esimerkiksi, jos ihminen ei ymmärrä jotakin hänelle tullutta päätöstä, ei hän pysty niihin vaikuttamaan, eikä näin ole täysin osallinen häneen liittyvissä päätöksissä. (Isola ym 2017, 25.) Korkiamäen ja Määttä (2025, 44) mukaan osallisuuden kokemusta vaikeuttaa se, ettei meillä ole aina mahdollisuutta päättää minkälaisissa yhteisöissä elämme. Kuulumme tiettyyn sukuun, etniseen yhteisöön, sukupuoleen, kansalaisuuteen tai kulttuuriin, joihin emme itse pysty vaikuttamaan. Emme aina voi myöskään päättää asuinyhteisöstämme, työpaikasta tai muista arkeemme vaikuttavista yhteisöistä, tai myöskään kategorioista, joihin meitä jaetaan, kuten vaikkapa ikääntynyt, nuori, työtön, vammainen. Jos kuulumme yhteisöön, joita emme itse ole voineet valita, ei myöskään voida automaattisesti olettaa, että kaikki jakavat samat ajatukset ja tavoitteet, tai että on saatavilla tietynlaista tukea osallisuuden saavuttamiseksi.

Ihmisillä on tarve kuulua joukkoon ja olla osallisia. Tämä tarve ilmenee arjessa oman perheen kesken, muissa sosiaalisissa verkostoissa, yhteisöissä, erilaisissa paikoissa ja yhteiskunnassa. Ihmisellä on tarve uskoa, että muutkin ihmiset ovat tiettyä samaa mieltä asioista ja jakavat heidän kanssaan samat arvot, uskon, aseman tai kiinnostuksen. Joukkoon kuulumisen voi olla symbolista, kuten jonkun ryhmän jäsenyys. Kuulumisen kokemus ei kuitenkaan edellytä jäsenenä olemista, ja toisaalta kuulumisen johonkin yhteisöön ei takaa sitä, että ihminen tuntee kuuluvansa johonkin. Esimerkiksi ihminen voi kokea työpaikalla kuulumattomuutta, vaikka kuuluu työyhteisöön. Näin on usein, kun vaihdetaan työpaikkaa tai aloitetaan uudet opinnot ja ihmiset ja ympäristö ovat uusia. Kuulumisen kokemus on kuitenkin ihmisille erittäin tärkeää ja lisää turvallisuuden tunnetta, ihminen myös peilaa omaa identiteettiään sen kautta, mihin hän kokee kuuluvansa. (Korkiamäki & Määttä 2025, 46.)

Ihmisten osallisuuden kannalta on tärkeää ja merkityksellistä, että ammattilaiset, palvelujärjestelmät ja organisaatiot osallistuvat ihmisten osallisuuden kokemusten tukemiseen. Palveluissa tulee tunnistaa ja huomioida ihmisten tarpeita ja toiveita, jotka liittyvät heidän arkeensa ja minimoida yhteiskuntaan osallistumiseen vaikuttavia negatiivisia tekijöitä. (Alakärppä ym 2025, 12.) Digitalisoituneessa yhteiskunnassa kokonaisvaltaisen osallisuuden toteutumiseksi on nykyaikana pohdittava ja parannettava kaikkien ihmisten mahdollisuuksia digitaaliseen osallistumiseen.

2.2 Digiosallisuus

Digitalisaatiolla tarkoitetaan sosiaalista, taloudellista ja kulttuurista prosessia, jossa yksilöt, yhteisöt tai organisaatiot hyödyntävät ja ottavat käyttöön digitaalista teknologiaa. Digiosallisuus puolestaan tarkoittaa digitaalisten laitteiden ja palvelujen kautta toteutuvaa osallisuutta. Ihmisen kokemuksen tasolla osallisuus tarkoittaa yhteenkuuluvuuden tunnetta liittyen omaa elämää ja arkea koskeviin asioihin ja mahdollisuutta osallistua näihin toimintoihin. (Kuusisto ym. 2022.) Digiosallisuuden tutkimus linkittyy osaksi osallisuuden tutkimusta, ja on saanut enenevästi merkityksiä yhteiskuntien digitalisoituessa. Yhteiskuntien digitalisoituessa palveluita ja tietoa tarjotaan enenevästi digitaalisessa muodossa. Suomen politiikassa on tuotu vahvasti esiin digitalisaation teemaa, ja julkisten palveluiden digitalisoituminen on ajettu yhdeksi tärkeimmistä teemoista. (Rasi-Heikkinen, 2022.)

Yhteiskunnassa täysimääräisenä toimiminen vaatii kansalaisilta nykyisin merkittäviä digitaalisia taitoja, joita edellytetään kaikilla elämän osa-alueilla, niin opiskelijana, työntekijänä, kuin jokaisen oman arjen ja käytännön asioiden hoitamiseen tarvittavina taitoina. Näin ollen digitaitoja tarvitaan myös eläkeiässä, jotta ihmiset pystyvät toimimaan yhteiskunnan palvelujärjestelmissä. Osa ihmisistä, erityisesti ikääntyneistä on syrjäytymässä tästä kehityksestä, koska heillä ei ole vaadittavia taitoja digimaailmassa toimimiseen. Usein tämä vaikuttaa siihen väestön osaan, jotka ovat valmiiksi heikoimmassa asemassa, kuten sosiaalisesti tai ekonomisesti heikompiosaiset henkilöt. Kun henkilö on valmiiksi heikommassa asemassa taloudellisesti, kulttuurisesti, sosiaalisesti tai henkilökohtaisten resurssien kautta, vaikuttaa tämä digitaalisen syrjäytymisenkin riskiin vahvasti. (Juujärvi 2022.)

Enenevästi lisääntyvä tarve digitaaliseen teknologiaan tuo yhteiskunnassa esiin sen, että ihmisillä on oltava kykyä käyttää kyseistä teknologiaa, jotta voi olla täysin yhteiskunnassa osallistuva ja osallinen (van Leeuwen ym. 2023, 239). Yhteiskunnassa on asetettu tietynlaisia odotuksia ihmisten digitaalisista taidoista, mutta tätä varten ei ole luotu tasa-arvoisia edellytyksiä oppia digitaitoja (Lund ym. 2024, 284).

Digitaalinen osallisuus kuvataan ilmiönä, jonka tavoitteeksi on asetettu pienentää tietyllä alueella olevaa digikuilua. Digiosallisuuden olennaisia komponentteja ovat internet-yhteyden

saatavuus, digitaalisten palveluiden ja niiden sisältöjen käytettävyys ja digitaalisten taitojen vaatima koulutus. Digiosallisuudelle merkityksellistä on myös digiohjelmistojen ja -laitteiden saatavuuden varmistaminen kaikille, jolloin niiden suunnitteluun ja valmistusprosesseihin tulee kiinnittää huomiota. (Rocha ym. 2024, 5.)

Digitaalisen osallisuuden tavoitteena on kaventaa digitaalista kuilua, jonka takia nämä kaksi käsitettä liittyvät toisiinsa (Rasi-Heikkinen & Doh 2023, 345: Sakariassen 2025, 139,). Erityisesti pienituloiset, maaseudun asukkaat, ja ikääntyneet, ovat digitaalisen kuilun väärällä puolella (Sanders & Scanlon 2021, 13).

Aiempien tutkimuksien mukaan digitaalisen kuilun monisyinen luonne sisältää seuraavat kolme tasoa. Ensimmäinen taso digitaalisessa kuilussa liittyy saatavuuteen, eli internetiin pääsyyn. Toinen taso liittyy lukutaitoon, kuten eroihin digilukutaidossa, digitaalisten laitteiden käytössä sekä internetin käytössä. Kolmannen tason jako puolestaan linkittyy yksilöllisiin eroihin, eli siihen, kuinka yksilö pystyy hyödyntämään internetiä saavuttaakseen osallisuuden ja kuuluvuuden tunteet. (Rasi-Heikkinen & Doh 2023, 345: Sakariassen 2025, 139.)

On havaittu, että vaikka ikääntyneet onnistuisivat ylittämään ensimmäisen asteen digitaalisen kuilun ja siirtymään verkkoon, heidän kokemuksensa ovat usein rajallisempia ja he hyötyvät vähemmän internetin positiivisista vaikutuksista (Sakariassen 2025, 151). Ikääntyneiden väestöosalla digitaalinen kuilu liittyy usein aiempaan koulutukseen ja työhistoriaan, joihin vahvasti linkittyy myös henkilön tulotaso. Ikääntyneillä, joilla on ollut hyväpalkkainen työ, on todennäköisesti parempi tulotaso myös eläkkeellä ollessaan. Näin ollen heillä on myös paremmat mahdollisuudet hankkia toimivampia tai käytettävimpiä digilaitteita. Myös mahdollinen korkeampi koulutustausta ja esimerkiksi työhön liittynyt digitaalisten laitteiden hyvä osaaminen aiemmassa työssä tuovat heille paremmat valmiudet käyttää digilaitteita ja -sovelluksia. (Arief ym. 2013, 54.)

2.3 Digiosallisuutta heikentäviä tekijöitä ikääntyneillä

Ihmisen ikä on moniulotteinen, ja sitä voidaan tarkastella esimerkiksi sosiaalisesti, psykologisesti ja biologisesti. Yleisesti ikääntyneistä puhuttaessa ajatellaan ihmisjoukkoa, jotka ovat ylittäneet 65 vuoden iän. Ihminen voi kuitenkin olla digitaalisiin taitoihin liittyen kronologisesti iäkäs, mutta omata silti nuoremmille sukupolville tyypillisen tavan ja osaamisen

käyttää digitaalisia palveluita. Iso osa ikääntyneistä käyttääkin sujuvasti digitaalisia laitteita ja digialustoja. Saman ikäluokan ihmisten erot kuitenkin kasvavat ikääntyessä, johtuen muun muassa terveydentilasta, kognitiivisista taidoista, sosiaalisista suhteista ja varallisuudesta. (Rasi-Heikkinen, 2022.)

Väestön merkittävä ikääntyminen globaalisti on tapahtunut samaan aikaan, kun palvelut ja yhteydenpito läheisiin ovat siirtyneet digiaikaan. Ikääntyneille tämä on suuri riski ja uhka, koska heidän käyttämänsä palvelut ovat siirtyneet tai siirtymässä lähes kokonaan internetiin, kuten pankkipalvelut ja osin myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. Lähipalvelua totutuissa konttoreissa tai vastaanotoilla vähennetään koko ajan, ja asiakaspalveluaikaa on vaikeampi saada varattua (McCosker ym. 2021, 2629 ; Nguyen ym 2022).

Ikääntyneiden taloudellinen asema ja asuinpaikka vaikuttavat digiosallisuuden toteutumiseen. Wilson-Menzfeld ja kumppanit (2024, 12-14) kertoivat tutkimuksessaan, että ikääntyneet, joilla oli alhainen koulutustaso tai ei lainkaan koulutusta, jonkunlainen vamma tai sairaus, ja jotka asuivat tietynlaisilla alueilla, kuten maaseudulla, on digitaalisen syrjäytymisen riski suurempi kuin muilla ikäluokkansa edustajilla. Huomioitavaa oli myös, että pienempi tulotaso vaikutti negatiivisesti digiosallisuuden kokemukseen. Digitaaliseen syrjäytymiseen vaikuttavat monet asiat ja digiosallisuuden edistämiseksi tulee yhteisöjen ja organisaatioiden tehdä vahvaa yhteistyötä. Myös pienemmät kotitaloudet ja pienemmät tulot vaikuttivat digiosallisuuden vähenemiseen. (Wilson-Menzfeld ym 2024, 12-14.) Tämä on toki luonnollista, koska digitaalisen osallisuuden yksi vaade on toimiva laitteisto ja yhteys, jonka hankkimiseen tarvitaan tietty määrä rahaa. Maaseudulla asujat puolestaan saattavat kärsiä digiosallisuuden osalta huonoista yhteyksistä, joka vaikeuttaa digiosallisuuden kokemusta.

Laitteiden saatavuus ja niiden käyttöosaaminen on erityisen tärkeä osa digitaalista osallisuutta. Ikääntyneillä ei aina ole mahdollisuutta käyttää digitaalisia laitteita, ja toisaalta he kohtaavat erilaisia haasteita ja ongelmia laitteita käyttäessään, joka tekee heistä digitaalisesti haavoittuvia. (Sakariassen 2025.) Ikääntyneet ovatkin joukkona keskenään eriarvoisessa asemassa digitaalisessa maailmassa. Toiset osaavat ja käyttävät laitteita sujuvasti, toisilla on suuria haasteita. Digitaalisten laitteiden ja alustojen käyttöönottoon, sekä niiden päivittäiseen hyödyntämiseen vaikuttaa merkittävästi myös se, onko saatavilla digitaalista tukea. (Geerts ym 2024, 7315.)

Ikääntyneillä ei aina ole myöskään mahdollisuutta vahvaan tunnistautumiseen, esimerkiksi terveydenhuollon etävastaanottoja ajatellen. Sosiaali- ja terveystalvelujen osalta organisaatioilla tulee olla ajatus ja toimintamalli siitä, miten digitukea tarjotaan ikääntyneiden ikäryhmille. Tulee pohtia, onko mahdollista antaa asiakkaille esimerkiksi lainalaitteita, joiden kautta he voivat opetella asioimaan digitaalisesti. Tähän tarvitaan ammattilaisten tukea ja aikaa, johon vaaditaan organisaation johdon suostumus, sekä ymmärrys tämän ajan sisällyttämisestä työntekijöiden työaikaan ja työnkuvaan. Ammattilaisilla tulee olla myös mahdollisuus kouluttautua riittävästi oikeanlaisen digituen antamiseksi. Asiakkaille tulee luoda mahdollisuuksia saada ohjausta ja tukea digilaitteilla toimimiseen. Organisaatioiden johdon tulee suoda tällaisen tuen antamiselle suostumuksensa ja integroida digituen antaminen henkilöstönsä toimenkuvaan. Henkilöstöä tulee myös kouluttaa, jotta heillä on riittävä valmius digituen antamiseen. (Vehko ym 2020, 194.)

Aiemmin internetiä käyttäneet, mutta sittemmin siitä luopuneet mainitsevat käyttämättömyyden syyksi kiinnostuksen ja saatavuuden puutteen. Kokonaan internetiä aiemmin käyttämättömät puolestaan kertovat, että heillä ei ole taitoja toimia digitaalisesti ja internetin saavutettavuuden kanssa on myös haasteita. Näin ollen digitaalinen syrjäytyminen voi olla tahdonalaista, eli luovutaan digilaitteiden ja -sovellusten käytöstä, ja toisaalta toisilla ei ole taitoja tai esimerkiksi laitteita, joiden avulla navigoida digitaalisessa maailmassa. (Eynon & Helsper 2010.) Ooi ja kumppaneiden (2023) tutkimuksessa tuli ilmi, että ikääntyneet kokevat haasteena alati internetissä tapahtuvan kehityksen, sekä päivitykset, jotka tuovat haasteen oppimiseen. Kun on oppinut käyttämään tiettyä laitetta tai sovellusta, siihen tuleekin päivitys ja näkymä muuttuu erilaiseksi. Tämä luo epävarmuutta.

Tirado-Morueta ja kumppanit (2023) löysivät tutkimuksessaan alueita liittyen ikääntyneiden eriarvoisuuteen digitaalisessa maailmassa. Ensimmäiseksi ikääntyneiden hallussa olevat digitaaliset laitteet ovat eri tasoisia, jonkun laite on vanhentunut eikä sillä pääse kaikille sivustoille, ja tämä tuo tunteen, että digitaaliset palvelut eivät toimi eivätkä ole hyödyllisiä. Tällaisessa tilanteessa ikääntynyt helposti jättää digilaitteiden käytön, koska ei koe käyttöä itselleen palkitsevana toimintana. Toinen alue liittyy siihen, miten paljon ikääntyneet käyttävät digilaitteita omatoimisesti, ja onko heillä esimerkiksi toimivat internetyhteydet. Kolmas alue on tutkijoiden mukaan liitoksissa ikääntyneiden omiin digitaitoihin. Usein taidot rajoittuvat johonkin tiettyyn asiaan tai asioihin, jolloin tietyt alueet digitoiminnoista on tuttua, kun toiset osa-alueet aivan vieraita. Ikääntynyt voi osata käyttää esimerkiksi sosiaalista mediaa ja

viestisovelluksia pitääkseen yhteyttä läheisiin, mutta pankkipalvelujen turvallinen käyttäminen voi olla hyvin vaikeaa. (Tirado-Morueta ym 2023, 1412.)

2.4 Digiosallisuutta edistäviä tekijöitä ikääntyneillä

Digiosallisuuden saralla myös ikääntyneillä sosiaalinen media voi tuoda rikkautta ja merkityksellisyyttä arkeen, esimerkiksi mahdollistaen yhteydenpidon kauempana asuviin läheisiin. Ooi ja kumppanit (2023, 357-358) tutkivat miten ikääntyneet käyttävät sosiaalista mediaa. Tutkimustuloksista selvisi, että ikääntyneet tekivät kovasti töitä, jotta oppisivat hyödyntämään sosiaalisen median kanavia oikein. Ikääntyneet tarvitsevat oppia, tukea ja motivointia käyttääkseen sosiaalisen median alustoja oikealla tavalla ja välttyäkseen siellä vaanivilta riskeiltä, kuten huijauksilta ja taloudelliselta hyväksikäytöltä.

Ooi ja kumppaneiden (2023) tutkimuksessa selvisi, että jos ikääntyneet itse saivat valita, he valitsivat helppokäyttöisen palvelun, vaikka tutkimuksessa eivät tuoneet esiin sen tärkeyttä. Jos ikääntynyt kokevat tietyn sovelluksen helpommaksi käyttää kuin toisen, he myös huomaavat sen hyödyllisemmäksi ja käyttävät sitä jatkossa enemmän kuin muita sovelluksia.

Tirado-Morueta ja kumppaneiden (2023, 1412) tutkimuksessa tuli esiin digituen saatavuuteen ja digilukutaitoon liittyvä epätasa-arvo ikääntyneiden keskuudessa. Digilukutaidon parantamiseksi ikääntyneet tarvitsevat vahvaa tukea tukihenkilöiltään tai perheeltä, läheisiltään. Yhdeksi alueeksi mainittiin eriarvoisuuden saralla mihin tarkoitukseen ikääntyneet käyttävät digitaalisia laitteita tai -alustoja. Esimerkkinä mainittiin ikääntyneiden matkapuhelinta hyvin käyttävien naisten vähemmän kokema masentuneisuus, jonka katsottiin liittyvän sosiaalisten kontaktien luomaan hyvään mieleen ja oloon. (Tirado-Morueta ym 2023, 1412.)

Rocha ja kumppanit (2024) toteavat, että yhdistysten, yksityisten ja julkisten toimijoiden tulisi yhdistää voimansa yhteiskunnan digitaalisten palvelujen kehittämisessä. Tutkimuksessa kannustetaan nuoria toimimaan ikääntyneille kannustajina ja tukijoina digimaailmassa toimimisessa, sekä ehdottaa ja auttaa ikääntyneitä tutustumaan sovelluksiin ja digitaalisiin työkaluihin, jotka nuoret kokevat ikääntyneille hyödyllisiksi. Tutkijat ehdottavat myös vertaistukea antavien piirien kasaamista, joissa edistyneemmät ikääntyneet digiosaajat auttaisivat aloittelijoita saamaan hyvän digikokemuksen.

Greers ja kumppanit (2024) kertovat tutkimuksensa tuloksissa ristiriidasta, joka liittyy ikääntyneiden digituen tarpeeseen ja saatuun tukeen. Ikääntyneet hyötyvät motivoivasta tuesta digitaalisten laitteiden käytössä ja opettelussa. Sosiaalinen verkosto vaikuttaa ikääntyneiden halukkuuteen käyttää ja jatkaa digilaitteiden tai -sovellusten käyttöä. Tutkimuksessa mukana olleet kertoivat, etteivät osaa kaivata jotain, mistä eivät tiedä, joten voidaan tehdä päätelmä, että motivointi ja kertominen mitä jonkin digisovelluksen käyttäminen hyödyttää tai antaa, tukee ikääntyneitä käyttämään digipalveluja. (Greers 2024, 7319-7321.)

Tutkimuksessa huomioitiin myös välttämättömyys ikääntyneiden opetukselle, jonka tulee olla motivoivaa, maltillista ja toistuvaa. Ikääntyneenä ihminen ei enää opi samalla tavalla tai yhtä nopeasti, kun nuorempana. Ikääntynyt voi myös tuntea outoon uuteen asiaan liittyvää epäluuloa tai ahdistusta, jotka vaikeuttavat oppimista. Erityisesti, jos ikääntynyt ei ole lainkaan käyttänyt digilaitteita, voi oppiminen olla hyvin vaikeaa, jonka vuoksi edellä mainitut menetit, rauhallisuus, toisto ja kannustus, sekä motivointi ovat erittäin tärkeitä. (Greers 2024, 7321.) Tutkimuksessa todennettiin myös teknisen tuen tärkeys. Ikääntyneet kertoivat tutkimuksessa epävarmuutta aiheuttaneista tilanteista, joissa tietokone tai tulostin ei ollut toiminut, tai he tarvitsivat apua laitteen asennuksessa tai päivitysten asentamisessa (Greers ym 2024, 7323).

McCosker ja kumppanit (2023, 2646) havaitsivat tutkimuksessaan kolme erilaista oppijaryhmää. Ensimmäinen, vahvoja oppimistuloksia saanut ryhmä, olivat ikääntyneet, joilla ei ollut juurikaan aiempaa verkko-oppimista. Toinen oppijaluokka, joiden taidot olivat jo edistyneempiä, kokivat vähemmän kehittymistä tutkimuksen aikana mutta he olivat motivoituneita jatkamaan oppimista ja auttamaan muita ikääntyneitä, eli toimimaan vertaistukijoina. Kolmas oppijaluokka tarvitsi vahvaa tukea digiosallisuuden kokemiseen, ja tutkijoiden mukaan heidän oppimiseensa vaikutti negatiivisesti ikääntyneiden digiosaamiseen liittyvät ennakkoluulot.

Arief ja kumppaneiden (2013, 54) tutkimuksen tuloksista selviää, että myönteisiä tekijöitä voidaan käyttää negatiivisten voittamiseksi ikääntyneiden digiosallisuudessa. Mainittava myönteinen tekijä on asenne, positiivisen asenteen avulla digitaitoja voidaan vahvistaa ikääntyneiden keskuudessa, jotka (digitaidot) oli tutkimuksessa todettu negatiiviseksi tekijäksi. Koulutustarjonta näyttäytyi myös myönteiseksi tekijäksi, joka voi tuoda avun negatiiviselle tekijälle, joka usein ikääntyneillä ilmeni tarvittavan koulutuksen puutteena. Muita tekijöitä, joiden todettiin tutkimuksessa vaikuttavan positiivisesti ikääntyneiden digipalvelujen käyttöön,

olivat talouden kasvu, ikääntyneille suunnatun teknologian ja koulutuksen kehittäminen, sekä digitaalisten palvelujen parantaminen. (Arief ym 2013, 54.) Merkityksellisyyden kokemus tuo myös motivaatiota, jonka vuoksi se motivoi käyttämään digisovelluksia, jotka ovat ikääntyneelle tärkeitä, kuten viestiminen perheen tai läheisten kanssa, harrastuksiin liittyvät sovellukset tai esimerkiksi mahdollisuuden hankkia lisää tuloja. (Ooi ym, 2023.)

Ikääntyneiden kansalaisten osalta merkittävä hyöty digitaalisten sovellusten saralla olisi terveyteen ja sairauksien hoitoon liittyvien sovellusten käytön osaaminen. Terveys- ja erikoissairaanhoidon palvelujen suurin käyttäjäryhmä ovat ikääntyneet. Terveyssektorilla on tulevaisuudessa enenevästi mahdollisuus hyödyntää digisovelluksia pitkäaikaissairauksien omahoitoon ja seurantaan. Tämän takia tarvitaan riittävä tieto juuri ikääntyneiltä itseltään, mitkä tekijät edistävät ja toisaalta estävät heitä käyttämästä sovelluksia, jotta niitä voidaan kehittää ikääntyneiden tarpeita vastaavaksi. Tämän tiedon saaminen digisovellusten ja digilaitteiden kehittäjille on ratkaisevaa, jotta ikääntyneet omaksuvat ja käyttävät terveysteknologiaa arjessaan aktiivisesti. (Fragelli ym 2024: Rocha 2024, 17.)

Digipalveluja suunnitellessa on huomioitava ikääntymisen ihmiselle mukanaan tuomat erilaiset rajoitteet. Fyysiset ja kognitiiviset rajoitukset toimintakyvyssä vaikuttavat digilaitteiden ja erilaisten sovellusten käyttöön, esimerkiksi pienen kirjoituksen lukeminen voi olla hankalaa, sekä motoriikka ei aina mahdollista pienten älylaitteiden käyttämisestä. Tärkeitä asioita digisovelluksia suunnitellessa ja kehittäessä on huomioida erilaiset värit, kirjaisinkoko, sekä miten helppokäyttöiseksi tehdään erilaiset valikot. Kun digiteknologia rakennetaan ikääntyneille soveltuvaksi, he varmasti sitä myös mielellään käyttävät. (Fragelli ym. 2024.)

Mannheim ja Köttl (2024, 11) kertovat tutkimuksessaan onnistuneesta vanhenemisestä ja esittävät, että on merkittävää muuttaa yhteiskunnassa vallalla olevaa negatiivista puhetta vanhenemiseen liittyen. Tärkeää on tuoda esiin ikääntymiseen liittyviä erilaisia tasoja sekä erilaisia ikääntymisen vaikutuksia. Heidän mielestään olisi tärkeää tuoda tietoutta juuri sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille, sekä digitaalisten alustojen ja laitteiden suunnittelijoille. Tärkeä viesti heiltä on myös muistaa, että kaikki vanhenevat ja samat vaikutukset ulottuvat jossain vaiheessa elämää meihin kaikkiin. He kertovat, että on tärkeää saada ikääntyneet kokemaan tasa-arvoisuutta ja voimaantumista yhteiskunnassa. Ikääntyneillä tulisi olla mahdollisuus osallistua esimerkiksi hankkeisiin, joiden kautta he pystyisivät osallistumaan digilaitteiden ja -sovellusten suunnitteluun, myös muihin kuin vain terveydenhuollon

sovelluksiin. On häiritsevää, että ikääntyneistä ja digiosallisuudesta puhuttaessa usein keskustellaan vain sosiaali- ja terveydenhuollon sovelluksista. Ajatusmaailman tulee muuttua yhteiskunnassa niin, että myös ikääntyneet nähdään kaikenlaisten digisovellusten hyödyntäjinä.

2.5 Gerontologisen sosiaalityön rooli

Gerontologisen sosiaalityön tavoitteena on vahvistaa ikääntyneen omia voimavaroja, toimintaedellytyksiä, hyvinvointia ja sosiaalisia olosuhteita omassa elinympäristössään. Ikääntyneet asiakkaat ovat yli 65-vuotiaita, joilla voi olla haasteita elämänhallinnassa, asumisessa, päihteidenkäytössä, lähisuhteissa, heillä voi olla merkittävästi voimavaroja alentavia sairauksia kuten muistisairautta, psyykkistä oireilua, tai päihdeongelmia. He ovat mahdollisesti joutuneet kaltoinkohdeksi, kokevat yksinäisyyttä ja turvattomuutta ja tarvitsevat sosiaalityön tukea rakentamaan riittävän palvelukokonaisuuden turvallisen elämän tueksi (Liikanen 2007, 10).

Sosiaalityötä ja sosiaalihojausta määritellään sosiaalihuoltolaissa (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 § 15 ja § 16) seuraavalla tavalla:

” Sosiaalityöllä tarkoitetaan yksilö- ja perhekohtaista asiakas- ja asiantuntijatyötä, jossa rakennetaan yksilön tai perheen tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus, sovitetaan se yhteen muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa sekä ohjataan ja seurataan sen toteutumista ja vaikuttavuutta. Sosiaalityö on luonteeltaan muutosta tukevaa työtä, jonka tavoitteena on yhdessä yksilöiden, perheiden ja heidän yhteisöjensä kanssa lieventää elämäntilanteen vaikeuksia, vahvistaa yksilöiden ja perheiden omia toimintaedellytyksiä ja osallisuutta sekä edistää yhteisöjen sosiaalista eheyttä. Sosiaaliohjauksella tarkoitetaan yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Tavoitteena on yksilöiden ja perheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen vahvistamalla elämänhallintaa ja toimintakykyä.”

Gerontologisessa sosiaalityössä työskentelee sosiaaliohjaajia ja sosiaalityöntekijöitä, sekä johtava sosiaalityöntekijä, joka toimii yksikön esihenkilönä. Gerontologisessa sosiaalityössä erityisen tuen tarve määrittelee sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden työnjakoa. Erityisen

tuen tarpeessa olevat ikääntyneet ovat sosiaalityöntekijöiden asiakaskuntaa. Erityisen tuen tarpeessa olevalla henkilöllä määritellään sosiaalihuoltolaissa (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 § 3) olevan henkilö:

” jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveyspalveluja kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihteiden ongelmakäytön tai muun riippuvuuskäyttäytymisen, usean yhtäaikaisen tuen tarpeen tai muun vastaavan syyn vuoksi ja jonka tuen tarve ei liity korkeaan ikään”

Tätä haastaa erityisen tuen tarpeen tunnistaminen palvelutarpeen arvioinnissa, sekä jo olemassa olevissa asiakassuhteissa.

Gerontologinen sosiaalityö ei ole Suomessa kuulunut sosiaalityön tutkimuksen ytimeen. mutta viime vuosina sen tutkimus on kasvanut. Keskeisiä elementtejä työssä ovat ikääntyneiden palvelutarpeen arviointi, neuvonta ja ohjaus, tiedonhankinta ja selvitystyö ikääntyneiden elämäntilanteista, sekä moniammatillinen yhteistyö eri toimijoiden kesken. Tärkeä osa työtä on myös asiakaskirjaaminen ja asiakassuunnitelmien teko, asiakastyön toteutus ja arviointi. (Salonen 2007, 59.)

Gerontologisessa sosiaalityössä autetaan asiakkaita paljon erilaisten tukien hakemisessa, joten työntekijöillä tulee olla tietoa eri organisaatioista ja palvelujärjestelmistä, etuuksista ja niiden hakemisesta, lainsäädännöstä ja prosesseista. Työntekijät tarvitsevat erityistä tietoa myös ikääntymisen mukanaan tuomista muutoksista ja ikääntyneiden toimintakykyyn vaikuttavista tekijöistä ymmärtääkseen ikääntyneiden kompleksisia elämäntilanteita paremmin. Sosiaalityön muuttuvat toimintaympäristöt haastavat työntekijöitä gerontologisessa sosiaalityössä pysymään ilmiöiden mukana. (Salonen 2007, 59.)

Sosiaalityön ytimeen kuuluu myös yhteiskunnallinen vaikuttaminen rakenteellisen sosiaalityön kautta. Työntekijöiden velvollisuutena on tuottaa asiakastyössä huomaamistaan sosiaaliseen hyvinvointiin ja sosiaalisiin ongelmiin liittyvistä aiheista tietoa päättävälle taholle, sekä esittää toimenpide-ehdotuksia ja tavoitteita sosiaalisten ongelmien estämiseksi ja korjaamiseksi, sekä hyvinvointialueen kuntalaisten asuin- ja elinolosuhteiden parantamiseksi. Työntekijöiden tulee tuoda omaa professionaalista tietoaan osaksi hyvinvointialueen muiden sektorien ja kunnan suunnittelua, sekä toimia kumppanuutta ja yhteisöllisyyttä edistävällä tavalla yksityisten

palveluntuottajien ja järjestöjen kanssa, paikallista sosiaalityötä ja palveluita jalostaen. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 §7.)

3 Tutkimuksen toteutus

3.1 Tutkimuskysymykset

Tutkimukseni tavoitteena oli teoriapohjan kautta nousevien teemojen avulla haastatella gerontologisen sosiaalityön työntekijöitä. Ihmisten kokemusten tutkiminen on mielenkiintoista ja toisaalta myös hyvin haasteellista. Jokaisen kokemus on yksilöllinen, se vaihtelee tilanteen mukaan (Launis & Tikka 2023). Tarkoituksena oli teemoitella ja jäsentää haastatteluaineistosta asioita, jotka vaikuttavat ikääntyneiden digiosallisuuteen ja tarkastella, mitä keinoja työntekijöillä on tukea ikääntyneiden asiakkaiden digiosallisuutta. Muillakin ikäryhmillä tai erityisryhmillä on haasteita digiosallisuudessa, mutta rajasin kysymykseni erityisesti ikääntyneiden digiosallisuuteen oman kiinnostukseni vuoksi, sekä ikääntyneiden yhteiskunnalliseen osallisuuteen liittyvän tärkeyden takia.

Tutkimuskysymykseni ovat:

Mitkä tekijät vahvistavat ja haastavat ikääntyneiden digiosallisuutta sosiaalityössä?

Miten työntekijä voi tukea ikääntyneiden digiosallisuutta sosiaalityössä?

3.2 Aineiston keruu

Tutkimukseni oli aineistolähtöinen laadullinen tutkimus. Tutkimuksen aineistona oli gerontologisen sosiaalityön työntekijöiden teemahaastattelut heidän kokemuksistaan sosiaalityön kentällä, liittyen ikääntyneiden digiosallisuuteen. Haastattelut toteutin Teams-yhteydellä ja haastattelut tallennettiin. Tutkittavat vastasivat haastattelussa teemoiteltuihin avoimiin kysymyksiin omista kokemuksistaan. Tutkittavilta kerättiin epäsuorana tunnustetietona ammattinimike.

Haastattelulla pyritään saamaan tietoa, jonka vuoksi sillä on aina päämäärä (Hirsjärvi & Hurme 2022, 42). Teemahaastattelussa pyritään saamaan tietoa siitä, mitä henkilö ajattelee tietystä aiheesta. Haastateltavalle avautuu tilaisuus tuoda esiin oma mielipiteensä, joka on usein syy

osallistua tutkimukseen. Teemahaastattelussa tutkijan ja tutkittavan välillä käydään keskustelu, joka tapahtuu tutkijan pyynnöstä ja hänen ehdoillaan, mutta vuorovaikutuksen kautta pyritään saamaan tietoa tutkittavasta aiheesta. Teemahaastattelussa aihepiirit ovat ennalta määritellyt, mutta kysymykset eivät ole yhtä tarkkoja tai järjestelmällisiä, kuin esimerkiksi strukturoidussa haastattelussa. Tärkeää on kuitenkin huomioida, että haastattelussa käydään läpi kaikki osa-alueet jossakin järjestyksessä. (Eskola & Vastamäki 2015, 27-29.)

Pohdin haastattelujen toteutumisen kannalta, oliko parempi toteuttaa haastattelut lähitapaamisina, koska koen että oikea kontakti on parempi kuin ruudun läpi keskustelu. Kuitenkin käytännöllisistä syistä (ajankäyttö, työntekijöiden pääsy haastatteluun, tallentaminen) päädyin pitämään haastattelut verkkoyhteydellä Teams- sovelluksen kautta.

Rekrytoin haastateltavat kyseisen yksikön esihenkilön (johtava sosiaalityöntekijä) työntekijöilleen välittämän haastattelupyynnön kautta sähköpostitse. Tämän jälkeen haastateltavat vastasivat suoraan minulle osallistumisestaan. Tutkimukseen osallistui kahdeksan haastateltavaa, joille lähetin sähköpostitse teemahaastattelurungon (liite 1), tietosuojaselosteen (liite 2) sekä suostumuslomakkeen tutkimukseen (liite 3). Kaikki haastateltavat työskentelivät gerontologisessa sosiaalityössä eri rooleissa sosiaalihojaajina ja sosiaalityöntekijöinä.

Toteutin haastattelut Teams-tapaamisina marraskuussa 2025. Haastatelluille kerroin haastattelun alussa tutkimuksen aiheesta ja tutkimusaineiston hävittämisestä. Tutkimuksen aikana ei muodostunut henkilötietoja sisältäviä dokumentteja.

Tutkimusaineiston litteroinnissa hyödynsin Teams-alustan transkriptiota. Haastattelujen jälkeen korjasin transkriptiot äänitallenteita vastaavaksi. Kirjoitin transkriptiot puhtaaksi uudestaan ja poistin haastateltavien nimet ja koodasin haastattelut H1 -H8 koodeilla, joista itse tunnistan haastateltavat. H1 tarkoittaa esimerkiksi henkilö 1. Haastattelut kestivät keskimäärin 30–45 minuuttia ja kun olin litteroinut aineiston, kertyi aineistoa fonttikoolla 12 yhteensä 78 sivua.

3.3 Aineiston analyysi

Keräsin aineiston haastattelemalla gerontologisen sosiaalityön työntekijöitä. Kysymykset pohdin etukäteen teemahaastattelurunkoon (liite 1.) Tallensin haastattelut Teams - sovelluksen kautta ja hyödynsin litteroinnissa myös automaattista tekstintallennusta. Kävin jokaisen haastattelun yksitellen läpi ja tein kirjallisen litteroinnin, joista poistin ylimääräiset täytesanat, eli esimerkiksi ja mm. noh, tuota noin tapaiset äänneet. Aineiston analysoin laadullisella teemoittavalla sisällönanalyysimenetelmällä. Työssäni tämä tarkoitti, että tutkin ja järjestelin teemoittain aineistosta ikääntyneiden digiosallisuuden vaikuttavia tekijöitä. Kun olin saanut litteroinnin tehtyä, koodasin aineiston eri väreillä analyysin helpottamiseksi. Teemahaastattelussa aineisto järjestellään teemoittain ja sen jälkeen se redusoidaan (Eskola & Vastamäki 2015, 45). Tämän vaiheen jälkeen sijoitin digiosallisuutta heikentävät ja vahvistavat tekijät taulukkoon, josta aloin järjestellä tekijöitä alateemoihin. Alateemoja muodostui lopulta kuusi, joiden kautta analyysiosio on kirjoitettu.

Sisällönanalyysissa tarkastellaan aineistosta nousevia aiheita, teemoja tai asioita, esimerkiksi mitä puhutaan. Laadullisessa sisällönanalyysissa tutkija tunnistaa ja nimeää aineistosta löytämiään elementtejä. Tarkoituksena on saada aikaan selkeä sanallinen kuvaus ilmiöstä, jota tutkitaan, joka tässä tutkimuksessa on ikääntyneiden digiosallisuuden liittyvät teemat.

Sisällönanalyysimenetelmällä tutkittavan kohteen kuvaus pyritään saamaan mahdollisimman tiiviiseen ja yleiseen muotoon. Sisällönanalyysi on tutkittavan kohteen laittamista järjestykseen ja tutkijan on muistettava, että johtopäätösten tekeminen aineistosta on erittäin tärkeää, jotta tutkimus ei jää keskeneräiseksi. (Tuomi & Sarajarvi 2018, 80–88.)

Laadullisen aineiston piirteisiin kuuluu, että aineistoa analysoidaan usein jo haastattelun aikana. Tutkija voi havainnoida ilmiöitä niiden toistuvuuden tai esimerkiksi erikoisuuden perusteella. Analyysitekniikoita on useita ja tutkija voi työskennellä monin erilaisin tavoin. Aloittelevalle tutkijalle laadullisen analyysin teko on armollinen juuri sen moninaisuuden takia. (Hirsjärvi & Hurme 2022, 136.)

3.4 Eettiset kysymykset

Toteutin tutkimukseni tutkimuseettisen neuvottelukunnan, Tampereen yliopiston ja tietoarkiston ohjeiden mukaan. Eettistä pohdintaa olen tehnyt oman tutkijuuteni sijoittumisesta aiheeseen. Työskentelin aiemmin gerontologisessa sosiaalityössä ja aihe ikääntyneiden digiosallisuudesta lähti omista ja kollegoideni kokemuksista. Pohdimme, miten ikääntyneiden

digitaalinen asiointi on todettu osin hankalaksi ja ikääntyneiden digilaitteiden käytön oppiminen haasteelliseksi. Halusin tutkimuksellani tuoda esiin tärkeitä huomioita ikääntyneiden asiakkaiden kokemista haasteista ja hyödyistä digimaailman eri osa-alueilla. Oli tärkeää huomioida tutkimuksessa, etten lähtenyt etenemään vain ongelmalähtöisesti, vaan tarkoituksena oli havainnoida ja analysoida tietoa juuri ratkaisukeskeisesti. Toteutin tutkimuksen tarkasti, suunnitelmallisesti ja rehellisesti.

Tutkimukseni kohdistui ikääntyneiden osallisuuteen digitaalisessa maailmassa, mutta työntekijöiden kokemana. On eettisesti tärkeää huomioida, että kyseessä on työntekijöiden kokemukset ja havainnot, ei suoranaisesti ikääntyneiden kokemus digiosallisuudesta. Ikääntynyt asiakas voi kokea olevansa osallinen digitaalisessa yhteiskunnassa, vaikka työntekijän silmiin tämä näyttäytyisi eri tavoin. Eettisten syiden ja yksityisyyden suojan vuoksi en tutkimuksessani mainitse, millä hyvinvointialueella tutkimushaastattelut on gerontologisen sosiaalityön työntekijöille toteutettu.

Kunnioitin aiempien tutkijoiden tutkimuksia ja annoin heidän tutkimuksilleen kuuluvan kunnian tutkielmassani Työssäni sovelsin eettisesti kestäviä tutkimus-, tiedonhankinta-, ja arviointimenetelmiä. Pyrin avoimeen työprosessiin kauttaaltaan. Suunnittelin, toteutin ja raportoin asetettujen vaatimusten mukaisesti, ja noudatin tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja. (Hirsjärvi ym 2018, s, 26.)

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeen mukaisesti tein työni alusta loppuun luotettavasti, rehellisesti, arvostaen ja vastuuni kantaen. Varmistin, että teorialähteeni olivat tieteellisiä ja annoin arvon ja kunnian tutkimusten tekijöille, enkä ilmaissut ajatuksia ominani, jos ne eivät niitä olleet. Suunnittelin, toteutin ja dokumentoin tieteellisen tutkimukseni toteutuksen ja koko prosessin huolellisesti ja avoimesti. Pidin huolta siitä, että lähdemerkinnät olivat oikein ja tunnistettavissa myös lähdeluettelosta. (Hyvä tieteellinen käytäntö.. 2023.) Kirjasin koko tutkimusprosessin ajan ylös tekemiseni tarkasti ja pyrin kuvaamaan tarkkaan tutkimukseni kulun ja analyysin etenemisen. Pyrin turvaamaan tutkimukseen osallistujien anonymiteetin tarkasti. Olen pseudonymisoinut aineisto-otteet, eli välttänyt tekijöitä, joista työntekijät tai asiakkaat voisi tunnistaa. Olen poistanut työstä työntekijöiden mainitsemia aiempia työyksiköitään tai aineistossa esiin tulleita asiakkaiden asiointi paikkoja tai erilaisten laitosten nimiä. Digitaalinen ja siitä luotu kirjallinen tutkimusaineisto hävitetään viimeistään vuoden 2026 lopussa.

4 Gerontologisen sosiaalityön työntekijöiden kokemuksia ikääntyneiden digiosallisuudesta

4.1 Digiosallisuuden osatekijät teemoittain

Aineistosta tutkimuksen aikana hahmotellut ikääntyneiden digiosallisuuden osatekijät koottiin ensin alla olevaan taulukkoon vahvistaviksi ja heikentäviksi tekijöiksi.

Taulukko 1.

Vahvistavat	Heikentävät
Käytettävä laite	Heikosti toimiva laite tai verkkoyhteys
Aiempi käyttökokemus tai taito	Heikko digilaitteiden käyttötaito
Kannustava, motivoiva digilaitteiden käytön tuki läheisiltä tai työntekijöiltä	Huono näkö tai kuulo, motoriikan haasteet, kognitiivisiin taitoihin vaikuttavat sairaudet, kuten muistisairaus
Asiakkaan oma myönteinen asenne	Asiakkaan kielteinen asenne tai periaate
Osallisuuden kokemukset digilaitteiden kautta	Pelko laitteita ja internetiä kohtaan, digilukutaidot heikot
Laitteiden kautta mahdollisuus yhteiskunnan asioiden seuraamiseen	Huijausten ja taloudellisen hyväksikäytön mahdollisuus
yhteydenpidon mahdollisuus läheisiin	Puolesta tekeminen, ei tue ikääntyneen omaa oppimista
Iso ja selkeä ruutu	Digitaalisten sovellusten ja verkkoalustojen monimutkaisuus/vaikea käytettävyys, verkkosivustojen ja sovellusten näkymien muuttuminen
Eläketaso korkeampi -> parempi laite	Moniosainen tunnistautuminen, siirtyminen eri ikkunoiden välillä

Aiemmat myönteiset kokemukset	Epävarmuus omista kyvyistä
Työntekijöiden antama opastus laitteisiin ja sovelluksiin	Vaihtuvat tunnistautumistavat ja tunnuslukulaitteet pankeissa
Työntekijöiden oma myönteinen asenne digitalisoitumiseen	Negatiiviset kokemukset
Oikea-aikainen ohjaus digituen pariin	Työntekijöiden kiire (ei riittävästi mahdollistettua aikaa opettaa ja tukea asiakkaita digilaitteiden käytössä)

Taulukosta tekijät yhdisteltiin eri teemojen alle. Nämä teemat ovat:

1. Digilaitteet ja käyttötaidot
2. Verkostoituminen ja yhteydenpito
3. Asenteet, toimintakyvyn rajoitukset ja tulotaso
4. Digitaalisten palveluiden saavutettavuus
5. Työntekijän rooli
6. Digimaailman käänöpuoli, huijaukset ja taloudellinen hyväksikäyttö.

Merkittävä havainto aineistosta oli, että ikääntyneihin kohdistuva digitaalisten laitteiden kautta tapahtuva taloudellinen hyväksikäyttö ja huijaukset ovat mahdollistuneet ikääntyneiden digitaalisten taitojen heikkouden kautta. Ikääntyneiden digitaitoja, erityisesti digilukutaitoja ja tietoutta eri muotoisista huijauksista ja kaltoinkohteluista tulee lisätä, jotta ikääntyneillä on mahdollisuuksia välttää todennäköisiä vaaranpaikkoja. Havainnoivana tekijänä kerrotaan, että työntekijöillä oli keskimäärin asiakkaita noin 35/työntekijä, joten asiakaskunta, jota työntekijöiden kokemukset haastatteluhetkellä koskivat, on keskimäärin 280 ikääntynyttä.

4.2 Digilaitteet ja käyttötaidot avainasemassa

Digiosallisuuden mahdollistava ja merkittävä tekijä on älylaitteen tai tietokoneen omistaminen, jonka kautta ihminen pystyy hyödyntämään digitaalisia kanavia, hakemaan tietoa ja olemaan aktiivinen yhteiskunnan digitalisoituvissa palveluissa. Tämän lisäksi henkilöllä tulee olla riittävä käyttötaito, jotta hän pystyy asioimaan digitaalisesti, ja hyvä digilukutaito on merkittävää turvallisen digitaalisen asioimisen näkökulmasta. Digitalisaation lisääntyessä yhä useammat perinteiset päivittäiset palvelut siirtyvät verkkoon. Näin ollen ne ikääntyneet, joilla on vaikeuksia käyttää digitaalisia teknologioita, ovat vaarassa jäädä syrjäytyneiksi nopeasti kehittyvässä digitaalisessa yhteiskunnassa, koska he ovat digitaalisesti vähemmän aktiivisia, kuin nuorempi väestö (Nguyen ym. 2022).

H1. ”Älypuhelin joo, usealla on niinku tietokone tai älykännykkä. Mutta vaikka on niitä koneitakin, niin just niin ettei enää toimi, tai ei osaa käyttää. Mutta onhan se lisääntynyt tässä vuosien varrella, että on se älylaite. Sitten on toinen puoli, kenellä ei välttämättä ole puhelinta ollenkaan, tai on se näppäinpuhelin tai ihan lankapuhelin. Vaihtelevaa on asiakaskunnassa tämä”

Työntekijä tuo esiin kokemuksensa ja näkökulmansa, että vaikka asiakkailla on enenevästi älylaitteita, on edelleen ikääntyneitä, jotka eivät käytä mitään digitaalisia laitteita, jotka mahdollistavat internetin käytön. Pääasiallisesti asiakkailla kuitenkin on älylaitteita, mutta tutkimuksessa tuli esiin, että niiden käyttäminen on joillekin asiakkaille hyvin hankalaa tai jopa mahdotonta. Ikääntyneillä ei aina ole mahdollisuutta käyttää digitaalisia laitteita, joko siksi ettei niitä ole, tai käyttöosaaminen on haasteellista. Laitteita käyttäessä olisi tärkeää olla saatavilla digitaalista tukea (Geerts ym 2024, 7315). Tässä työntekijöiden rooli tulee esille gerontologisessa sosiaalityössä mahdollistamaan ikääntyneiden asiakkaiden digiosallisuuden kokemusta.

H2. ” Asiakkaita on paljon keitä mä tapaan, niin yllättävän monella on niitä varsinkin älypuhelimia. Osa tosin ei osaa niitä käyttää kuin soittamiseen tai vastaamiseen, ettei ehkä tekstiviestiäkään osaa laittaa tai lukea. Mutta on myös taitavia käyttäjiäkin sitten. Tuntuu, että on sellaista arkipäivää, että vaikka olisit yhdeksänkytviisi, niin sulla on se älypuhelin. Osaako käyttää sitä on sitten asia erikseen”

Työntekijä kertoo, miten sosiaalityössä näyttäytyy digilaitteiden yleistymisen ikääntyneiden keskuudessa. Haastetta osalle asiakkaista tuo digitaalisten laitteiden käyttötaidon puutteet tai laitteen soveltumattomuus erilaisten toimintakyvyn rajoitteiden takia. Toimintakyky on voinut laskea fyysisten tai kognitiivisten syiden vuoksi. Näitä voivat olla mm. näön, kuulon tai muistin alenema. Käsien tärinä on myös yleinen vaiva, joka vaikeuttaa pienten älylaitteiden käyttöä ja sormen osumista juuri tiettyyn kohtaan laitteella.

H5. ”Aika laaja kirjo erilaisia ihmisiä kun ikähaarukka on kuusvitosista ylöspäin. Että jollain on pelit ja vehkeet ja yhteydet, ja käyntelee niitä, toisilla ei välttämättä puhelinta ollenkaan, tai sellainen näppäimellinen Doro, tai muu helpokäyttöinen puhelin. ”

Gerontologisen sosiaalityön ikäraja on 65-vuodesta ylöspäin ja tämä ikäjakauma jo itsessään tuo vaihtelevuutta asiakkaiden älylaitteiden hallintaan ja omistamiseen. Tällä hetkellä alle 70 vuotiaista moni on käyttänyt työelämän aikana digitaalisia laitteita, mutta kaikki eivät välttämättä ole olleet työelämässä lainkaan, tai työhön ei ole kuulunut älylaitteiden käyttöä. Mitä ikääntyneempi asiakas on, sitä epätodennäköisemmin työuran aikana on joutunut käyttämään tietokonetta. Myös tietokoneet itsessään ovat muuttuneet noista vuosista paljon, joten hyöty digilaitteiden käyttöosaamiseen työuralta liittyy siihen, kauanko eläkkeelle jäämisestä on aikaa.

4.3 Asenteet, toimintakyvyn rajoitukset ja tulotaso vaikuttavat digiosallisuuteen

Tutkimusten mukaan ikääntyneiden digiosallisuuteen vaikuttaa heidän oma asenteensa ja läheisten mielipiteet ja kannustus. Ikääntyneiden oman asenteen on todettu aiemmissa tutkimuksissa vaikuttavan merkittävästi digitaalisessa maailmassa asioimiseen ja asenteella on viitattu ikääntyneiden luottamuksen puutteeseen ja kykyyn käsitellä tieto- ja viestintäteknikkaa. Ikääntyneillä on myös itseluottamuksen puutetta, joka esiintyy pelkona internetiä kohtaan (Nguyen ym. 2022).

H1 ” Vähän minusta ei niinkun uskalleta, ne niiku pelkää jotenkin niitä laitteita ja nettiä. Ettei ne uskalla, se on ihan pelkoa. Ja ne kokee, että kun kaikki menee digiin, niin heidät on niiku unohdettu. Mutta on mulla yks rouva, joka ei alussa yksin suostunut koneella olemaan, mutta sitten opetteli maksamaan

verkkopankissa laskut ja nyt hakenut kuntoutuslomiakin, että kyllä on oppinutkin. Välillä sitten soittaa, jos sillä on jotain ongelmaa ja usein aluksi kun menin, niin siellä oli aina joku ongelma. Meillä meni aina käynnistä puoli tuntia alkuun kun tutkittiin se kone, ja joskus se oli niin jumissa, etten minäkään sitä saanut toimimaan.”

Työntekijä kuvaa, että osa asiakkaista kokee pelkoa laitteita kohtaan, joka vaikuttaa halukkuuteen käyttää laitteita. Kuitenkin oppiminen on mahdollista, ja työntekijä kuvaa miten asiakas on oppinut käyttämään laitetta arjen kannalta tärkeissä toiminnoissa, kuten verkkopankissa laskujen maksuun. Asiakas kokee osallisuutta, koska pystyy hoitamaan taloudelliset asiansa digitaalisesti, johon yhteiskunnassa nykypäivänä vahvasti kannustetaan. Työntekijä tuo myös esiin haasteet tietokoneen käytössä, ja miten työntekijän työaika on tapaamisella mennyt tietoteknisten ongelmien selvittämiseen. Tämä kuvaa hyvin, miten digitaatioja tarvitaan sosiaalityössä niin työntekijän omassa työskentelyssä, mutta myös asiakkaiden digitaatiojen vahvistamiseen, jotta asiakkaan digiosallisuuden kokemus vahvistuu.

H2 ” Ne kellä niitä laitteita on, niin ei ne oo silleen kannustusta ees oo tarvinnut, että kyllä ne on asennoitunut että haluavat käyttää. Mut sitten on niitä, ketkä sanoo, että en osaa käyttää internetiä, enkä halua, en tarvitse. Mutta yllättävän myönteisesti minusta suhtautuvat ja monet sitten saa niistä iloakin, että katsovat vaikka tätä iltasanomia ja kertovat että katson uutisia tai youtubea tai jotain, että sillee niiku positiivinen asenne. On sanottu, että kehitys kehittyy ja pitää pysyä siinä harjalla. Moni alkaa siinä ensikäynnillä esittelemään vaikka tablettia, että mulla on tällanen ja tää on tosi kiva. Mutta minusta tosiaan sillee positiivisempaa asennetta on”

Työntekijä kuvaa asiakkaiden suhtautuvan suurelta osin positiivisesti laitteisiin ja olevan myös ylpeitä siitä, että heillä on laite ja kertovat mihin sitä käyttävät. Ikääntyneet tuovat esiin omaa osaamistaan ja tahtotilaansa käyttää digilaitteita. Asenne digitaalisuutta kohtaan näyttäytyy asiakaskunnassa kuitenkin erilaisena, toisten asenne on positiivinen ja haluavat hyödyntää mahdollisuuksien mukaan digitaalisia laitteita, toisilla pelko tunteena vaikuttaa vahvasti laitteiden tai sovellusten käyttöönottoon.

H5 ”Sitten on sellaisia henkilöitä, jotka ei mielestään osaa asioida digitaalisesti, mutta sitten saattaa olla se tabletti, jolla lukee esimerkiksi lehtiä. Että sellaiset henkilöt on mun mielestä niinku sellasia potentiaaleja, että pienellä opettelulla voisi laajentaa sitä digiosaamista ”

Työntekijä on huomionnut asiakaskunnassa mahdollisia asiakkaita, joilla voisi olla kykyä ja tahtotilaa oppia hyödyntämään digilaitteita arjessa myös omien asioiden hoitamiseen. Näiden asiakkaiden opettamiseen olisi hyvä olla aikaa, ja kannustaa ja motivoida laitteiden käyttöön. Tirado-Morueta ja kumppanit (2023, 1412) havaitsivat myös tutkimuksessaan, että osalla ikääntyneistä on kykyjä käyttää vaikkapa sosiaalista mediaa tai muita läheisten yhteydenpitoon liittyviä sovelluksia, tai vaikkapa lukea uutisia, mutta viranomaisasiointi tai pankkipalvelut olivat hyvin vaikeita. Työntekijöiden on hyvä huomioida asiakaskunnastaan asiakkaita, jotka voisivat oppia käyttämään esimerkiksi pankkipalveluita, ja näin ollen kokisivat enemmän osallisuutta oman elämänsä asioiden hoitamisessa ja panostaa näiden henkilöiden oppimiseen joko itse auttaen, tai auttamalla asiakasta saavuttamaan erilaista digitukea esimerkiksi pankista tai vaikkapa vertaisdigiohjaajilta. Ikääntyneiden digiopetusta tarjotaan kansalaisopistoissa ja järjestöissä, joissa tukea saa yleensä juuri saman ikäluokan vertaisohjaajilta. Järjestöt antavat vertaisohjaajilleen koulutusta, jotta ohjaajat itse pysyvät ajan tasalla vaihtuvassa digimaailmassa. Tukea voi olla myös helpompi ottaa vastaan ikäkollegalta, joka tuntee ja tietää ikääntyneen ihmisen ajatusmaailmaa ja haasteita digimaailman haltuunotossa (Kärnä 2022, 166).

H6 ”Asenne on sellanen niiku epävarma. Uusien sovellusten tai alustojen käyttöönotot on omien asiakkaiden kohdalla vielä hankalia. Ketkä käyttää laitteita, niin ne vanhat mitä käyttänyt, onnistuu, mutta sitten ei se uuden oppiminen ole niin helppoa. Nykysovellusten hahmottaminen ei ole helppoa aina itsellekään, saati sitten ikääntyneelle asiakkaalle”

Ikääntyneen omaan oppimiseen on havaittu vaikuttavan hänen omat uskomuksensa ja yhteiskunnassa esille tuodut ajatukset ikääntymisestä. Ikääntyneiden oppimiseen vaikuttaa negatiivisesti vallalla oleva ajatus, että ikääntyneiden oppiminen on vaikeampaa kuin nuorempien. (Kärnä 2022, 167.) Onkin tärkeää yhteiskunnallisella tasolla tuoda esiin onnistuneen vanhenemisen käsitettä ja vähentää negatiivista puhetta ikääntymiseen liittyen, sekä muistuttaa ikääntymiseen liittyvistä erilaisista tasoista (Mannheim ja Köttl 2024, 11).

Ihmisenellä on mahdollisuus itsekin vaikuttaa siihen, millainen vanhuus hänelle tulee. Ikääntyminen voi tuoda hankaluuksia oppia uusia asioita, mutta oppiminen kuitenkin on täysin mahdollista. Oppiminen voi olla hitaampaa, mutta toistolla ja kannustuksella ikääntynyt oppii myös käyttämään erilaisia digisovelluksia ja -laitteita, jos mikään sairaus ei erityisesti rajoita oppimisen mahdollisuuksia.

Tutkimuksissa on huomioitu, että ikääntyneiden älykkyydosamäärä pysyy mahdollisista aivojen plastisuuden muutoksista huolimatta muuttumattomana ainakin 80-vuoden ikään asti. Vaikutusta toki on ihmisen eletyllä elämällä ja elämäntavoilla, kognitiivisilla taidoilla (muistaminen, ajattelu, havainnointi), yleistiedolla, koulutuksella, mahdollisella työuralla sekä kielellisillä taidoilla, joilla kaikilla on vaikutusta oppimiseen. Ihmisen kognitiivinen ikääntyminen on hyvin erilaista ja yksilöllistä ja niiden heikentyminen luonnollisesti vaikuttaa ihmisen oppimiseen. (Kärnä 2022, 167.) Gerontologisen sosiaalityön asiakkailta on erilaisia haasteita, joiden takia he hyötyvät sosiaalityön asiakkuudesta ja nämä haasteet voivat vaikuttaa osalla heistä eri tavoin kykyyn oppia uusia asioita.

H8. ” Mutta pitää muistaa, että sitten kun tulee esim jotain muistisairautta tai muuta, niin ne tietyt luonteenpiirteet korostuu sieltä ja jos ihminen on ollut semmoinen aina, että ennen oli paremmin, niin luulen, että se korostuu sitten entisestään ja saattaa tulla tämmöistä periaatteellista, että nyt minä en käytä näitä. ”

Yllä työntekijä tuo esiin muistisairauteen liittyviä haasteita, jotka voivat tuoda mukanaan tiettyjen piirteiden korostumista, joka voi johtaa hyvin kielteisiin ajatuksiin ja asenteisiin uuden opettelua kohtaan. Muistisairaatkin kuitenkin pystyvät tietyllä tasolla oppimaan uusiakin asioita, mutta niiden toistaminen voi olla haasteellista ja digilaitteiden käyttöön vaaditaan usein toisen henkilön tukea erityisesti sairauden edetessä.

Ikääntymisen vaikutukset digiosallisuuden kokemukseen sosiaalityön asiakkailta näyttäytyivät työntekijöiden vastauksissa fyysisen toimintakyvyn muutoksina, muistiongelmien vaikutuksina ja oppimisen vaikeutena. Ikääntymisen mukanaan tuomia fyysisten muutosten vaikutuksia digiosallisuuteen kuvattiin seuraavasti:

H4. ” No ensinnäkin asiakkailta on isolla osalla huono näkö tai kuulo. Ei kuule välttämättä ja ymmärryskyky on hieman ehkä hidastunut. Ei nähdä siitä pienestä älypuhelimesta mitä näppäintä pitäisi painaa. Jos pitäis sanoa joku ihannelaite ikääntyneelle, niin sen pitäisi olla mahdollisimman iso, selkeä, isot sovellusten merkinnät, ja ehkä ihan näppäimistä, kun monelle tuo kosketusnäyttö on tosi haastava. Ja että siinä laitteessa olis ihan ne perustoiminnot, ei mitään muuta, joka sekottaa sitä käyttäessä. ”

Työntekijä kertoo oman näkemyksensä ihanteellisesta laitteesta ikääntyneille, joilla on haasteita näkökyvyn tai hienomotoriikan kanssa. Sama ajatus ikääntymisen tuomista haasteista digiosallisuuteen toistui kaikkien työntekijöiden vastauksissa ja työntekijöillä oli omia näkemyksiä minkälaisia ikääntyvien asiakkaiden digilaitteiden tulisi olla.

H5. ” Että niinku isoja ja selkeitä ne laitteet, esim tabletit ja voisi kiinnittää erityistä huomiota sit niihin taustaväreihin ja valoihin, että heikompinäkönenkin näkisi. Ja sitten että olis ihan se näppäimistö niissä älypuhelimissakin, kun se kosketusnäyttö on monelle ikääntyneelle tosi haastava käyttää. ”

Kaikki haastatellut kokivat kosketusnäytöt osin hankalaksi ikääntyneille. Heidän kokemuksensa mukaan ikääntyneillä asiakkailta on suuria haasteita löytää kosketusnäytöistä tarvittavat kohdat mitä painaa tai vierittää tai pyyhkäistä oikeaan suuntaan ruudulla. Aiemmin puhelimissa oli selkeät näppäimet, joista esimerkiksi vastattiin puheluun, nyt jos asiakkaalla on älypuhelin, on puheluun vastaaminenkin jo haaste itsessään monelle, että osaa pyyhkäistä oikeaan suuntaan. Ikääntyneille markkinoiduista puhelinmalleista oli myös löydetty epäkohtia, ja niidenkin käyttö oli osalle asiakkaista haastavaa:

H5. ” No ehkä asiakkailta yleisin sellanen ei-älykännykkä on se Doro-puhelin, mutta ei sitäkään ole helppo käyttää. Ne symbolit siinä on oudot ja ei niitä valikkoja ikääntynyt löydä sen enempää kun työntekijäkään. Ei ole minusta sellanen helppokäyttöinen miten niitä mainostetaan. ”

Aiemmissa tutkimuksissa on todettu, että ikääntyneen asuinpaikalla ja taloudellisella tilanteella olisi vaikutusta digiosallisuuteen (mm. Wilson-Menzfelda ym 2024, 12-14), mutta gerontologisen sosiaalityön työntekijöiden haastatteluissa ei koettu asiakkaan asuinpaikalla

olevan kovinkaan merkittävää vaikutusta digiosallisuuden saavuttamiseen. Työntekijöillä on laajalti asiakkaita hyvinvointialueen sisällä niin kaupungeissa, taajamissa ja haja-asutusalueilla. Myöskään ekonomisella asemalla ei ajateltu olevan suurta merkitystä, vaan työntekijöiden ajatuksena oli, että myös vähävaraisimmilla asiakkailla oli älylaite, jos sen käyttämiseen oli yhtään motivaatiota. Toisaalta asiakkailla oli laitteita, esimerkiksi läheisten hankkimina, mutta he eivät niitä halunneet käyttää.

H6. ” No ei siinä ehkä ihan hirveetä vaihtelua ole, mutta kyllä ehkä ne ketkä asuu kaupungissa hieman enemmän niitä laitteita ehkä käyttää. Myös siellä syrjässä asuvilla on laitteita, mutta sitten tullaan siihen, että se verkko ei välttämättä toimi siellä sitten. Sen on huomannut vaikka siinä, että kun on itse yrittänyt käyttää vaikka tietokonetta siellä kotikäynnillä, niin ei ole yhdistänyt ollenkaan verkkoon.
”

Työntekijöillä oli kokemuksia, että haja-asutusalueilla asuvilla oli enemmän haasteita tietoteknisissä yhteyksissä, eikä verkkoa aina ole ollut saatavilla asioiden hoitamiseksi kotikäynnillä. Verkkoyhteyksien vaihtelevuus tai heikkous haastaa ikääntyneiden digiosallisuutta. Tämä haaste on tullut esiin muissakin tutkimuksissa (Wilson-Menzfelda ym 2024, 12-14), jossa maaseudun ihmisten koettiin kärsivän huonoista verkkoyhteyksistä. Tämä haastaa ikääntyneen digiosallisuutta vahvasti, jos asioita olisi helpoin hoitaa digitaalisesti palvelujen ollessa kaukana, mutta verkkoyhteydet haittaavat digitaalisten kanavien käyttöä.

H7. ” Kaupunkialueilla asuvilla on toki sitten mahdollisuuksia mennä semmoisiin paikkoihin, missä siihen voi saada apua siihen digilaitteiden käyttöön, toisin kuin sitten maaseudulla. Mutta johtuisiko tulotasosta mikään, en tiedä. Ehkä se on enemmän se mihin on totuttu, koska kyllähän älypuhelimia saa suht edullisesti nykyään. Mutta onhan se niin, että kenellä on parempi eläke, on hänellä mahdollisuus sitten halutessaan hankkia myös parempi laite, jotka on kalliimpia. Että ehkä nää meidän asiakkaat siinä mielessä jää heikoimmalle siinäkin, koska ei heillä kellään yleensä kovin suuri se eläke ole. ”

Työntekijä kuvaa, että asiakkailla ketkä asuvat kaupungissa, on mahdollisuuksia mennä eri paikkoihin hakemaan apua digitaalisiin ongelmiin. Näin ollen asuinpaikalla olisi sen kannalta merkitystä, että mahdollisuus digituen saamiseen lisää digiosallisuuden mahdollisuuksia.

Paikkoja, joihin työntekijät ovat asiakkaita ohjanneet saamaan digitukea tai asiakkaat itse ovat hakeutuneet mainittiin olevan kauppojen auloissa olevat puhelinmyyjät, puhelintarvike ja liittymä liikkeet, kirjastojen digituki ja pankkeihin verkkopankkiasioissa. Työntekijöiden vastauksissa korostui, ettei ajateltu, että älylaitteen käyttäminen olisi rahasta kiinni, koska älypuhelimia saa monessa eri hintatasossa.

H8. ” Minusta jotenkin tuntuu, että siellä haja-asutusalueilla asuvat ovat ns. juuttuneet siihen tiettyyn elämäntilanteeseen mikä sattuu olemaan ja se ehkä korreloi sitten sen kanssa, ettei ehkä ole mitakaan taitoja liittyen nyt tähän digitalisaatioon. Mutta just sekin, että ehkä siellä on totuttu hoitamaan asiat sitten eri tavalla kun kaupungissa. Voisi kuvitella että se toki olisi vähän käänteisesti, koska saisi helpotusta kun palvelut kaukana, jos hoitaisi asiat digitaalisesti. ”

Työntekijä tuo esiin ajatuksensa siitä, että maaseudulla on mahdollisesti totuttu hoitamaan asioita eri tavoin kuin palvelujen lähellä asuvat. Kaupoissa käydään pidemmän matkan takia harvemmin, ja erilaiset asioinnit mahdollisesti keskitetään, jotta asiat pystytään hoitamaan samalla kertaa. Työntekijä tuo esiin ajatusta myös siitä, että olisi luultavaa, että maaseudulla asuvat olisivat halukkaampia oppimaan ja ottamaan käyttöön digitaalisia laitteita ja digikanavia, koska se helpottaisi heidän asiointiaan merkittävästikin pitkien asiointimatkojen takia. Toisaalta ihmiset juuri usein toimivat niin, kuin on totuttu toimimaan, joka tuo oman haasteensa juuri digitaalisten asiointikanavien ja laitteiden haltuunottoon.

H1. ” Minusta se ei ole niinkään se asiakas missä asuu, tai paljon on rahaa, vaan se, mitä siinä aiemmassa elämässä on ollut”.

Työntekijä kertoo oman mielipiteensä siitä, että digiosallisuuden kokemukseen ei gerontologisen sosiaalityön asiakkailla hänen mielestään juurikaan vaikuta asuinpaikka tai taloudellinen tilanne, vaan se, miten on tottunut digitaalisten laitteiden kanssa aiemmin, ennen eläkeikää, toimimaan. Onko ikääntynyt käyttänyt laitteita työelämän aikana, tai onko opiskellut myöhemmällä iällä ja ottanut tätä kautta mahdollisesti haltuun digitaalisia taitoja vaikka harrastuksen kautta. Nämä aiemmat myönteiset kokemukset edistävät digiosallisuutta ikääntyneillä.

4.4 Verkostoituminen ja yhteydenpito

Myös ikääntyneet käyttävät digitaalisia alustoja yhteydenpidossa omaisiin, ystäviin tai vaikkapa järjestöjen tapahtumiin. Jos läheiset ovat kaukana, on ikääntyneelle merkityksellistä saada nopeakin yhteys digilaitteiden kautta.

H2” Arki voi olla aika yksinäistä ja sellaista niinku tasapaksua. Niin monihan käyttää näitä skypeä vai mikä se nykysin on nimeltään näitä puheluita että puhuu ja whatsappia että voi olla whatsapp ryhmä niiku sitten, että osaa käyttää näitä tällaisia että pitää yhteyttä. Voi olla vaikka ,että lapset on ulkomailla niin pidetään yhteyttä videopuheluna ja tälleen netin välityksellä, että kyllä ne omaiset vaikuttaa tähän että voi olla siinä omaisen arjessa läsnä, niin pitää osata käyttää näitä laitteita. ”

Työntekijä kuvaa, että omaisten olo kaukana edesauttaa ikääntyneitä ottamaan haltuun älylaitteen käytön ja yhteydenpidon verkon kautta. Videopuhelu on erilaista kuin tavallinen puhelu, koska ikääntynyt näkee läheisen edes ruudun kautta ja kokee enemmän olevansa läsnä puhelun aikana. Whatsapp - ryhmän kuvattiin olevan keino pitää yhteyttä ja saman ryhmän kautta voi saada yhteyden moneen läheiseen. Ikääntynyt tuntee yhteenkuuluvuutta ja osallisuutta läheisten elämään, koska näkee mahdollisesti heidän arkeaan ja toimintaansa viesteinä ja kuvina heidän silmiensä kautta. Tätä kautta motivaatio kasvaa digisovelluksia kohtaan. (Ooi ym, 2023.)

H3 ”Kyllä se vaikuttaa paljon kellä on niitä läheisiä, niin he itse käyttää laitteita ja sitten haluavat, että ikääntynyt pitää yhteyttä ja just auttaa vaikka verkkopankin kanssa tai seuraa sitten käyttöoikeuksien kautta sitä ikääntyneen tiliä, että mitä siellä tapahtuu. Eli näkyy se jälkikasvun taito siinä sitten, että ohjaavat ottamaan käyttöön laitteita ja auttavat. Että kyllä se toistuva teema on ollut, että tavallaan jos ei ole niitä läheisiä tai aikaisempaa taitoa käyttää niitä laitteita, niin aika harva sitten lähtee sitä itseksensä oppimaan tai opettelemaan”

Työntekijän kertomasta näkee, miten läheisten rooli on suuri ikääntyneen digiosallisuuden vahvistamisessa. Jos läheiset auttavat ja ohjaavat ikääntynyttä laitteiden pariin ja auttavat käyttöönotossa ja hallinnassa, ikääntynyt todennäköisemmin alkaa käyttää digilaitteita, kuin niin, että itse pitäisi opetella. Aiemmin jo esiin tuotu pelko laitteita ja verkkoa kohtaan vaikeuttaa ikääntyneen omatoimista oppimista. Haastatteluissa tuli esiin myös toisenlaisia

näkemyksiä, osa työntekijöistä kertoi, että jos ikääntyneellä on läheisiä, he yleensä tekevät esimerkiksi laskujen maksun asiakkaan puolesta, ja tämä tapahtuu usein etänä asiakkaan pankkitilin käyttöoikeuden kautta. Tämänkaltainen auttaminen on ristiriitaista, toisaalta se helpottaa ikääntyneen tilannetta ja asiat tulevat hoidetuksi, mutta toisaalta ikääntynyt ei itse opi asioimaan digitaalisesti, jos hänellä olisi siihen voimavaroja, kun asiat hoidetaan puolesta. Tapaamisia läheisten kanssa ei myöskään ole niin usein, kuin jos läheiset tulisivat fyysisesti ikääntyneen luokse auttamaan laskujen maksussa opettaen samalla ikääntynyttä itseään maksamaan laskuja verkossa. Tämä edesauttaisi ikääntyneen osallisuuden kokemusta omien asioiden hoitamisessa. Toisaalta läheiset voivat asua kaukana, jonka takia tämä ei olisi mahdollista ja silloin on tärkeää, että auttavat jollakin tavalla.

H3 ” Mutta ehkä ne pelkää niitä laitteita enemmän, kellä niitä ei ole, vaikka sehän ei ole tavallaan niiku perusteltua, että vähän semmonen ristiriitanen ajatusmaailma tässä suhteessa kyllä. Mutta aika monella, kellä laite on, on myös nykyään sosiaalisen median joku, usein facebook, jonka kautta on sitten yhteydessä nuorempien polvien kanssa. ”

Haastatteluissa tuli esiin työntekijöiden havainnot ikääntyneiden sosiaalisen median käytöstä. Useampi haastatelluista kertoi asiakkaidensa pitävän yhteyttä tai seuraavansa läheistensä elämää sosiaalisen median, kuten facebookin tai whatsappin kautta. Sosiaalisen median käyttö voi tukea ikääntyneen mielenterveyttä, mutta he tarvitsevat ohjausta, miten sitä on hyvä hyödyntää suhteiden ylläpitoon (Ragnhildslokken ym 2024, 1). Asiakkaiden jonkinasteinen pelko laitteita tai internetiä kohtaan tuli esiin jokaisen työntekijän vastauksissa, ikääntyneet pelkäävät, että käyttävät laitetta väärin, tai että menevät vahingossa johonkin väärään paikkaan verkossa tai käyttävät nettisivuja jotenkin väärin.

H4 ” Ikääntynyt ei välttämättä itse edes havaitse, että ei pysty enää käyttämään niiku tavallaan itsenäisesti sitä (verkkopankki). Työntekijällä voi olla aivan eri käsitys asiakkaan digitoimintakyvystä kun heillä itsellään. Mutta osa on kyllä tosi varovaisia asenteiltaan. Mutta joukossa on mulla useita asiakkaita, jotka on tosi huolettomia, esimerkiksi pankkiasioiden hoidossa verkossa, tai kortti annetaan ihan ventovieraalle vaikka naapurille, että käy kaupassa tai nosta rahaa. Useinkaan se ei ole ihan läheinen, joka sitä korttia käyttää, että ihan randomisti pyydetään ihmisiltä apua siihen rahan nostoon esimerkiksi, ihan kadun kulkijalta.

Ei ymmärretä sitä vaaraa. Pelkoa ei tosiaan mun asiakkaille kovin usein tule esille, mutta kyllä jollain on. ”

Toisaalta jotkut ikääntyneet ovat hyvin itsevarmoja tai huolettomia laitteiden käytössä tai esimerkiksi verkkopankkitunnusten tai pankkikortin antamisessa muille kuin perheenjäsenille, joka vaarantaa ikääntyneen taloudellista itsemääräämisoikeutta ja rikkoo turvallisuutta, erityisesti taloudellista turvallisuutta. Edellä kuvatun kaltainen toiminta tuli esiin useissa vastauksissa. Ikääntynyt on luottanut pankkikortin tai verkkopankkitunnukset naapurille tai muulle kaukaisemmalle henkilölle, joka on osannut ikääntyneen katsantokannan mukaan käyttää laitteita ja on siksi luottamuksen arvoinen. Tämän kaltainen toiminta ja huoleton verkostoituminen altistaa ikääntyneet vakavasti taloudellisen hyväksikäytön riskille.

4.5 Digitaalisten palvelujen saavutettavuus haastaa ikääntyneitä

Suomessa digitalisaatio on edennyt nopeasti ja Suomi on ensimmäisenä EU:n digitalisaation vertailussa maittain (Rasi-Heikkinen ym, 2022). Erilaiset palvelut ovat digitalisoituneet vauhdilla ja organisaatiot toivovat suurelta osin digitaalisia yhteydenottoja tai ajanvarauksia. Työntekijöiden vastauksissa tuli esiin erilaisia haasteita, joita digitalisaatio on tuonut ikääntyneiden arkeen. Palvelujen digitalisoituminen siis haastaa ikääntyneiden digiosallisuutta. Toisaalta ikääntyneistä se osa, jotka osaavat hyödyntää digitaalisia alustoja ja laitteita, ovat saaneet helpotusta asiointeihin.

Haasteet näyttäytyvät ikääntyneiden arjessa monin eri tavoin, kohdistuen erityisesti sosiaali- ja terveyspalveluiden, pankkipalveluiden, ja esimerkiksi Kelan palvelujen digitalisoitumiseen. Ikääntyneet hyötyisivät merkittävästi terveyden ja sairauksien hoitoon liittyvien sovellusten käyttämisestä, koska he ovat myös näiden palvelujen suurin käyttäjäryhmä. Sovelluksia voisi käyttää omien sairauksien omahoitoon (Fragelli ym 2024).

H1. ”Kun tää kaikki on mennyt digitaaliseksi, niin tulee niitä aikoja tekstiviesteillä, ja kaikki ei osaa lukea viestiä, eikä tule enää kirjeitä ajanvarauksista. Ihmisillä menee aikoja ohi tämän takia, ja sitten tulee niitä hirveän kalliita turhia laskuja perumattomista ajanvarauksista. Se on yli viisikymppiä se lasku sitten jos ei ole perunut aikaa.”

Työntekijä kuvaa yllä tilannetta, jossa kielitaidoton maahanmuuttajataustainen asiakas on saanut aikoja terveydenhuoltoon tekstiviestitse, ja asiakas ei ole ymmärtänyt lukemaansa eikä osannut perua aikaa. Perumattomasta ajanvarauksesta tulee kyseisellä hyvinvointialueella tällä hetkellä noin 56 euron maksu, jota ei myöskään hyväksytä menoksi Kelan perustoimeentulotuen laskelmalla (Perustoimeentulotuen etuusuohje 2025), johon monet ikääntyneet sosiaalityön asiakkaat ovat oikeutettuja. Täten perumattomien ajanvarausten maksut kuormittavat ikääntyneen jo valmiiksi tiukkaa taloudellista tilannetta, koska ei ole osannut aikaa oikealla tavalla digitaalisesti perua. Tutkimuksessa ikääntyneiden yhteiskunnalliset paikantumiset vaihtelivat, esimerkiksi maahanmuuttajataustaisella ikääntyneellä digitalisoituneiden palvelujen aiheuttamat hankaluudet moninkertaistuvat, koska kielitaidottomuus vaikeuttaa asiointia kaikissa muodoissaan, niin kasvokkaisia asiointeja mutta myös digitaalista asiointia.

H2. ” Sanotaan nyt joku vaikka [hyvinvointialueen oma asiointiappi], niin ne ei kyllä hyvin harvalta se onnistuu tai joku ajanvaraus. Mutta kyllähän ihmisillä on ladattuna se, mutta ei sitten välttämättä osata sitä käyttää aktiivisesti, niin ei sitten pysty sieltä seuraamaan mitään tuloksia tai aikoja tai mitään. ”

Työntekijä kertoo hyvinvointialueen omasta sovelluksesta, jonka kautta olisi mahdollisuus digitaalisesti asioida, varata aikoja, tarkastella omia aikoja, ja ottaa esimerkiksi yhteyttä suun terveydenhuoltoon. Sovellus on ikääntyneille haasteellinen käyttää, koska se vaatii vahvan tunnistautumisen ja siirtymisen eri ikkunoiden välillä puhelimella asioidessa. Tässä asiakkaat tarvitsevat työntekijöiden tukea ja asiantuntemusta, jotta asiointi sovelluksen kautta onnistuu. Haasteena on usein aika, jos sovelluksessa ei digihoitaja tule vastaamaan riittävän pian, ja asian hoitaminen jää kesken. Yksin asiakkaan on vaikea hoitaa digitaalista asiointia loppuun sovelluksessa. Toisaalta kaikilla asiakkailla ei ole edes mahdollisuutta vahvaan tunnistautumiseen, koska heillä ei ole tarvittavia pankkitunnuksia, ajatellen esimerkiksi etävastaanottoja tai sovelluksien kautta ajanvarauksia. Sosiaali- ja terveystalvueluilla pitäisi olla toimintamallit miten ikääntyneiden digitaalista asiointia tuetaan ja tarjolla tulee olla mahdollisuus lähitapaamiselle (Vehko ym 2020, 195).

H4. ” No jos esimerkiksi pitää soittaa johonkin hyvinvointialueen palveluun, niin pitää asiaskaan sitten hirveesti painella kaikkia niitä nappuloita, että pääsee sinne oikeaan palveluun, niin ei se ole ihan yksinkertaista ja heitä pelottaa. Sitten

jos ajan saa varattua, ja tulee joku muistutustekstiviesti siitä ajasta sitten, niin he ei osaa yhdistää että olen varannut ajan ja tää liittyy nyt siihen tää viesti ja ollaan hämmentyneitä”

Nykyisissä terveydenhuollon palveluissa ajanvarauksista lähetetään ihmisille tekstiviestillä muistutuksia ajoista. Tämä tuo työntekijän mukaan hämmennystä asiakkaille, koska jos aika on vaikka jostain syystä unohtunut, ei osata yhdistää tullutta viestiä ajanvaraukseen, jonka on itse tehnyt.

H4. ” Meillähän on nyt itselläkin siinä ajanvarausjärjestelmässä mahdollisuus laittaa tekstiviesti siitä ajanvarauksesta ja aina jos teet sille varaukselle jonkun muutoksen, tai vaihdat aikaa, niin sitten lähtee uusi tekstiviesti ellet muista kieltää sitä. Sitten sieltä asiakas soittaa, että mikäs täältä nyt tuli tämmönen, että tule lukemaan tää mulle, mitä tämä tarkoittaa? Että se hämmentää. Ja jos pitäisi tosiaan vaikka peruuttaa se joku aika tekstiviestin kautta, niin ei se onnistu. Mutta ollaan saatu joiltain sitten soittamalla ne tekstiviestit pois, ja pyydetty kirjeellä ajat kotiin. ”

Työntekijöillä on itsellään myös sosiaalityössä tullut mahdollisuus lähettää asiakkaalle muistutus tekstiviesti sähköisen kalenterin kautta. Työntekijä kuvasi yllä tilannetta, jossa on joutunut siirtämään aikaa ja siirretystä ajasta lähtee asiakkaalle tekstiviesti, joka aiheuttaa hämmennystä asiakkaalle. Työntekijä on myös joidenkin asiakkaiden kohdalla yhdessä asiakkaan ja terveydenhuollon työntekijöiden kanssa sopinut asiakkaan parhaaksi, että asiakkaalle ei lähetetä enää tekstiviestejä, koska aiheuttavat vain hämmennystä asiakkaalle.

H4. ” Niin siinä on tullut sitten ongelmaa, kun asiakkaan aika on peruttu, niin sitten me kuitenkin ei sitä tiedetä ja lähdetään asiakasta sinne ajalle saattamaan, eikä asiakas osaa ajatella, että pitäisikö tuollekin nyt kertoa että tää on peruttu ja sitten me lähdetään sinne ajalle ja vasta sitten asiakas saattaa sanoa, että no kun täähän peruttiin, eli ei osaa yhdistää, että sosiaaliohjaaja on lähdössä saattelee, ja ehkä hänellekin pitäisi kertoa, eli se tieto ei kulje. Ja ehkä ne asiakkaat luulee, että me tiedetään jotenkin ne peruutukset. Nyt meillä toki on tullut siihen mahdollisuus, kun ollaan saatu ne rajatut näkymät sinne terveydenhuollonkin puolelle”

Gerontologisessa sosiaalityössä avustetaan asiakkaita erilaisissa terveydenhuollon ajanvarauksissa, mutta myös fyysisesti ajanvaraukselle saapumisessa. Haastetta on tuonut se, että jos terveydenhuolto peruuttaa asiakkaan ajan jostakin syystä, ei tieto kulje työntekijälle asti, kuka olisi lähdessä asiakkaan kanssa ajalle. Työntekijä kuvasi kommentissaan tilannetta, jossa asiakkaan ajanvaraus on peruttu, mutta tiedon kulun haasteiden takia peruutus ei ole saavuttanut työntekijää. Tähän on tullut parannusta siinä mielessä, että nykyisin gerontologisen sosiaalityön työntekijöillä on rajoitettu pääsy terveydenhuollon kirjauksiin ja he näkevät terveydenhuollon ajanvaraukset. Äkillisistä asiakkaan terveydenhuollon aikojen peruutuksista ei kuitenkaan tieto kulje sosiaalityöhön, joten heidän tulisi ne tarkastaa aina, ennen kuin lähtevät asiakkaan kanssa terveydenhuollon ajalle saattajaksi. Ikääntyneiden osallisuus omien palvelujen ja ajanvarauksien hallitsemisessa toteutuisi paremmin, jos heillä olisi taitoa käyttää asiointisovelluksia.

H5. ” No ne soittamiset ja ajanvarauksethan on jo alkuun asiakkaille hankalii, kun ensin pitäisi tietää mihin soittaa. Netistä on munikin vaikea löytää välillä vaikka jonkun tietyn osaston numero tai muuta. Niin sitten kun se ikääntynyt asiakas saa sen numeron ja saa soitettua, niin on pitkä äänitys sielä ja monta numerovalikkoa, joista pitäisi osata valita se oikea, eikä välttämättä osata hakea sitä näppäimistöä siitä puhelimesta sen puhelun aikana, saati painaa just sitä oikeeta nappulaa sitten ”

Työntekijä kuvaa, että asiakkaiden on vaikea saada tietoa netistä erilaisista asiakaspalvelunumeroista. Ikääntyneillä tulee tilanteita, jossa puoliso tai muu läheinen on joutunut esimerkiksi sairaalaan ja ei löydetä tarvittavan osaston numeroa, jos halutaan saada tietoa läheisen tilanteesta. Kun oikea numero sitten löytyy, ikääntyneille tuo haastetta saada alkuun selvää pitkästä puhelunauhoitteesta mitä numeroa esimerkiksi millekin sairaalan osastolle yhdistyäkseen pitää painaa. Tämän lisäksi älypuhelimien numerovalikon löytäminen puhelun aikana on monelle ikääntyneelle haasteellista. Kaikki nämä asiat voivat tuoda ikääntyneelle haastetta digitaaliseen asiointiin, koska pelätään, että tehdään jotakin väärin.

H7. ” Kun itse olen ollut [iso organisaatio] töissä, niin nähnyt miten siellä on kehitetty sitä, että ne digitaaliset palvelut on oikeasti käytettäviä, eli esim just vaikka verkkoasiointi, niin kyllä siihen pitäisi panostaa. Jos halutaan että ihmiset pystyy digitaalisesti asioimaan. Tämän [haastatellun työntekijän

hyvinvointialueen omapalvelu asiakkaille] asiakkaat kokee tosi hankalaksi ja vaikeaksi, että jos siellä pitäisi joku sosiaalipalvelujen hakemus mun asiakkaan tehdä, niin ei. Se alusta on surkea ja valovuosien päästä siitä, että se olisi oikeasti semmonen saavutettava ja käytettävä. ”

Työntekijä kuvaa tilannetta, jossa asiakkaan olisi pitänyt itse tehdä hakemus netissä oman hyvinvointialueensa sivustojen kautta. Asiakkaiden osallisuutta digitaalisesti haastaa sovellusten ja verkkoalustojen sekavuus ja käyttämisen vaikeus. Työntekijä on nähnyt, miten digitaalisia alustoja on kehitetty käytettäväksi edeltävässä työpaikassaan ja tuo esiin, että hyvinvointialueen omat toiminnot eivät ole riittävän selkeitä gerontologisen sosiaalityön asiakaskunnalle.

H7. ” Erityisesti jos miettii pankkeja, niin se on hankalaa se asiointi. Hankala päästä asioimaan pankkiin, esimerkiksi (---) konttoria ei ole lähikaupungeissakaan. Ja muihin pankkeihin on muuten vaan hankala päästä. Poikkeuksena ehkä pari pankkia. Ja kun oikein mietin tätä mun asiakaskuntaa, niin ne kellä on verkkopankkitunnukset, niin suurin osa heistä ei kykene itsenäisesti niitä käyttämään. Eli tarvii sellasta vahvaa tukea ja ohjausta, että pystyy hoitaa niiden taloudellisia asioita nettipankissa. Ja pankit sanoo, että jos ei ihminen osaa itse käyttää, niin tunnukset otetaan pois. No mitä sitten tapahtuu. Jos joutuu maksamaan laskut kuorilla, niin se maksaa ihan järettömästi per lasku. Ja ei näillä meidän asiakkaila ole ylimäärästä rahaa ”

Kaikkien työntekijöiden haastatteluissa tuli esiin ikääntyneiden kokema digiosattomuus pankkipalveluissa. Pankkilaitokset ovat digitalisoineet palvelunsa mahdollisimman pitkälle ja oletusarvona on, että ihmiset asioivat mahdollisimman paljon verkon kautta. Sosiaalityön ikääntyneillä asiakkailla ei kuitenkaan läheskään kaikilla ole riittävästi taitoa asioida itsenäisesti pankkitunnuksilla ja tarvitsevat siihen vahvaa ohjausta työntekijöiltä. Digiosallisuutta heikentää pankkien vaihtuvat tunnistautumistavat ja tunnistuslaitteiden vaihtuminen, sekä verkkopankin sivustojen näkymien vaihtuminen. Tämä tuo epävarmuutta ja pelkoa, kun näkymä ei kirjautuessa olekaan totuttu.

Ikääntyneillä on myös riski joutua taloudellisen hyväksikäytön uhreiksi, jos he luottavat johonkin tuttavaan tai sukulaiseen liiaksi ja antavat omat tunnukset jonkun muun käyttöön.

Turvallinen tapa toimia olisi antaa luotettavalle läheiselle tilinkäyttö oikeuden kautta oikeus maksaa laskuja niin, että oikeus käyttää asiakkaan verkkopankkia liitetään auttajan omiin verkkopankkitunnuksiin. Tällaista tukea sosiaalityön asiakkaille ei usein ole mahdollista saada, koska heillä ei ole luotettavaa tukiverkostoa työntekijöiden lisäksi. Kommentissa tuodaan myös esiin nykyisen maksupalvelukuorella maksamisen kalleus, pankit laskuttavat tästä palvelusta useita euroja per lasku. Jos tilillä ei ole katetta maksukuoressa lähetetyn laskun eräpäivänä ja pankki lähettää siitä katteettomuusilmoituksen asiakkaalle kotiin postitse, tästäkin veloitetaan usean euron maksu.

H6. ” Tällanen esimerkki, että jos asiakkaan pitää tunnistautua verkkopankkitunnuksilla johonkin sovellukseen, ja pitää sieltä verkkosivulta palata siihen sovellukseen sen tunnistautumisen jälkeen missä sitten kysytään se joku pin koodi vaikka, niin kukaan, arvioisin, ettei kukaan todella mun asiakkaista osaisi tehdä sitä ilman vahvaa ohjausta siinä tunnistautumisessa, että niinku sinne verkkopankkiin vielä menee, mutta kun siinä tarvitsee liikkua kahden ikkunan välillä siihen vahvaan tunnistautumiseen, niin se ei vaan onnistu. ”

Useissa sovelluksissa, joihin tarvitaan vahva tunnistautuminen, joutuu asiakas liikkumaan kahden ikkunan välillä. Tämä haastaa ikääntyneiden digiosallisuutta, koska heillä on vaikeuksia toimia eri ikkunoiden välillä. Tunnistautuminen on työntekijöiden kokemuksen mukaan vaativaa, jos käytössä on esimerkiksi pankkisovellus älypuhelimella. Asiakkaan tulee osata ensin kirjautua pankin mobiiliavaimella esimerkiksi OmaKantaan tai OmaKelaan, ja tämän jälkeen siirtyä näistä sovelluksista pankkisovellukseen antamaan salasana ja jälleen palata takaisin toiseen sovellukseen. Tämä voi olla haastavaa meille kaikille, jotka olemme tottuneet käyttämään älylaitteita, saati ihmiselle, joka ei ole kasvanut älylaitteiden parissa tai käyttänyt niitä työelämän tai opiskelujen aikana.

H7. ” Tota mietin, että miten näkyy niinku palvelujen saamisessa, niin sellanen esimerkki, mikä vaikeuttaa taloudellisissa vaikeuksissa olevia ikäihmisiä, ja asettaa eriarvoiseen asemaan nyt tällä hetkellä ainakin on, että takuusäätiölle ei pysty tekemään sitä lainan takaushakemusta tai lainahakemusta mitenkään muuten, kuin verkkopankkitunnusten avulla sähköisesti, eli jos ihmisellä ei ole verkkopankkitunnuksia, niin sitten se ei ole niinkun mahdollista mitenkään. ”

Työntekijä kertoi tilanteesta, jossa ikääntyneelle asiakkaalle ei saatu haettua lainantakausta Takuusäätiöltä, koska asiakkaalla ei ollut verkkopankkitunnuksia. Tämä asettaa ikääntyneet, heikommassa asemassa olevat ihmiset hyvin eriarvoiseen asemaan. Joskus Takuusäätiön lainantakausta on ainoa keino ikääntyneen saada oma taloudellinen tilanne hallintaan ja tasapainoon esimerkiksi lainojen yhdistämisen kautta, ja tässä tapauksessa hakemus ei mahdollistu ilman vahvaa tunnustautumista. Pankit eivät myönnä lainaa, jos asiakkaalla ei ole luottotiedot kunnossa ja Takuusäätiön lainantakausta auttaa velkaantuneita ihmisiä saamaan taloudellisen tilanteen parempaan säästämällä asiakkaan kuukausikuluissa yhdistämällä lainoja.

H8. ” Asiointi on juu muuttunut hankalaksi, jos ei ole niitä verkkopankkitunnuksia tai digitaitoja. Toisaalta kuitenkin minusta on vähän kohtuutonta olettaa, että niitä tavallaan niitä palveluja saisi ilman digipalveluja siihen malliin kuin ennen vanhaan, koska sitten kuitenkin, jos puhutaan prosentiosuuksista niin kokonaiskuvassa he ketkä ei pysty asioimaan digitaalisesti, niin on varmaan joku muutama prosentti ehkä. ”

Työntekijä tuo esiin ajatuksensa siitä, että vaikka digitaidottomia ei ole kovinkaan paljon yleiskuvassa, ihmiset ajattelevat, että silti palveluja pitäisi olla saatavilla entiseen kasvokkaiseen tapaan nykyaikanakin. Digitalisaation negatiiviset vaikutukset kohdistuvat juuri heihin, kenellä digitaitoja ei ole.

H8. ” Mutta jos miettii näitä kategorioita, niin meillähän on asiakkaat, joilla ei ole niitä verkkopankkitunnuksia, eikä he pysty asioimaan missään muuta kuin avustettuna, tai sitten he menee johonkin konttorille ja sitten asiointi onnistuu, tai ei. Sitten on se joukko, jolla on ne pankkitunnukset mutta eivät osaa niitä käyttää ja niistähän pitäisi oikeasti ilmoittaa, että nyt nää tunnukset pois, mutta kun se helpottaa asioiden hoitoa, niin sitten on tällöinen puoliharmaa vyöhyke, että he käyttää verkkopankkitunnuksia avustettuna, joku istuu vieressä ja katsoo kun työntekijä käyttää, koska niistä asioista ei muuten tulisi mitään. Ja sitten on toki se joukko, ketkä käyttää itsenäisesti ja onnistuneesti niitä tunnuksia. Että nää on ehkä ne kategoriat jotka tässä meidän asiakaskunnassa on. ”

Työntekijä kuvaa sosiaalityön ikääntyneiden asiakkaiden digitaalisia asiointimahdollisuuksia ja tapaa käyttää verkkopankkitunnuksia. Työntekijä tuo esiin, että ilman

verkkopankkitunnuksia asiakkaiden osallisuus omien pankkiasioiden hoitamisessa on heikentynyt, ja siksi sosiaalityössä on jouduttu avustamaan asiakkaita verkkopankkitunnusten käytössä, jotta asiat hoituvat. Työntekijä käyttää ilmaisua ”harmaa vyöhyke”, koska periaatteessa pankitkin ohjeistavat, että jos ihminen ei osaa itsenäisesti käyttää verkkopankkitunnuksia, niitä ei pitäisi hänellä olla ollenkaan. Osa asiakkaista osaa käyttää verkkopankkitunnuksia ja hoitaa omia taloudellisia asioitaan hyvin verkkopankissa. Ikääntyneiden digiosallisuuden kokemukseen eri yhteiskunnan palveluissa vaikuttaa suuresti sähköisen asioinnin mahdollisuus, jota isolla osalla sosiaalityön asiakkaista ei siis syystä tai toisesta ole.

4.6 Työntekijän rooli asennevaikuttajana ja turvan tuojana

Työntekijöiden rooli gerontologisen sosiaalityön asiakkaiden digitaalisten asiointien mahdollistajana nousi aineistossa esiin hyvin merkittävänä. Vastauksista kävi ilmi, että kaikki haastatellut avustavat, tukevat ja neuvovat asiakkaitaan digitaalisissa asioinneissa, laitteiden käytössä ja digitaalisen tuen saamisessa eri instansseista.

H1. Kyllä he niitä laskuja sinne verkkopankkiin laittaa, kun minä istun vieressä ja sanon, että paina tuosta, tee tota ja näin.”

Yllä kuvattu tilanne kertoo kaikkien työntekijöiden tekemästä avustavasta ohjauksesta ja tuesta siinä, että asiakkaat pystyvät maksamaan laskuja verkkopankissa. Työntekijät kertoivat myös, että ovat moneen kertaan auttaneet ja ohjanneet, tehneet kirjallisia ohjeita, jotta asiakkaat oppisivat itse käyttämään verkkopankkia. Jotkut oppivat, toiset eivät.

*H3. ” Mun kahdella asiakkaalla on nyt sellaset laitteet, jotka on ihan gerontologisen sosiaalityön, eli meidän kautta ja sitten mulla on yksi asiakas, jolla on se kotihoidon laite, johon minut on kytketty ja toiselle asiakkaalle on myös tulossa se laite, eli neljällä asiakkaalla kohta. Kun olen kysynyt asiakkailta miltä se tuntuu, että näkee kun juttelee, niin heidän mielestä se on ollut ihan kiva.
”*

Kyseisellä hyvinvointialueella digitaalisten palvelujen kehittäminen on asetettu hyvinvointialueen strategiassa korkealle. Tavoitteena on säästää kustannuksissa, mutta myös

helpottaa asiointeja ja osallisuutta kuntalaisille digitaalisten välineiden kautta. Digitaitoja ja -laitteita omaaville kuntalaisille tämä on hyvä asia. Gerontologiseen sosiaalityöhön on työntekijöiden kertoman mukaan tullut laitteita, joiden kautta pystytään ottamaan yhteys asiakkaaseen etänä, videoyhteydellä. Samantapaista laitekantaa on käytössä kotihoidon etähoivassa, jonka kautta hoitajat esimerkiksi varmentavat asiakkaan vointia. Gerontologisessa sosiaalityössä etäkontaktia voi hyödyntää tietyissä tilanteissa, mutta työntekijät kertoivat, että etälaitteiden käyttö on vielä alkutekijöissä. Usein käynneillä tapahtuu konkreettisia asioita, joita on hankalampi hoitaa etänä. Työntekijät kuitenkin pyrkivät ajattelemaan jokaisen asiakkaan kohdalla, kenelle etätapaamiset voisivat sopia ja ketkä suhtautuvat digitaalisten laitteiden käyttöön positiivisesti, sekä opettavat ja avustavat laitteen käytössä. Yllä olevassa kommentissa työntekijä kertoo omien asiakkaidensa etätapaamisista, ja tuo esiin, että asiakkaat ovat suhtautuneet etälaitteen kautta tapahtuneisiin tapaamisiin positiivisesti. Työntekijät pystyvät edistämään asiakkaiden digiosallisuutta omalla positiivisella suhtautumisellaan digilaitteisiin ja digitaalisiin asiointeihin. Työnantajan tulee mahdollistaa työntekijöille riittävä digitaalinen koulutus esimerkiksi lainalaitteiden opettamiseen asiakkaille, ja työnantajalla tulee olla ymmärrystä siihen, että oma oppiminen ja asiakkaiden opettaminen vie työaika ja sisältyy työntekijöiden työnkuvaan sosiaalityössä (Vehko ym 2020, 194).

H3. ” Meillä on niiden etälaitteiden lisäksi kaksi vai kolme sellasta asiointilaitetta, ne on tabletteja. Niin niillä voi käynneillä hoitaa asiakkaan kanssa asioita, ettei tarvitse omalla työkoneella mennä. Eli asiakas voi niillä hoitaa pankkiasioitaan tai niillä voi tehdä esimerkiksi rai:n. Ja niillä voi hoitaa asiakkaan Kela asioita, jos asiakkaalla on verkkopankkitunnukset. Ne laitteethan kulkee meidän mukana, että niitä ei jätetä asiakkaalle, mut kuitenkin ne pystyy niitä käyttämään ja saa ehkä siitä sitten sellasen innostuksen.”

Työntekijä kuvaa yllä miten gerontologisen sosiaalityön hallussa olevia asiointilaitteita pystyy hyödyntämään asiakaskäynneillä. Jos asiakkaalla ei ole itsellä toimivaa laitetta, mutta on verkkopankkitunnukset, pystyy asiakas hoitamaan pankkiasioinnit tai vaikka Kelan, verottajan, tai muun viranomaistahon asioinnit lainalaitteen kautta. Työntekijät opastavat laitteen käytössä. Asiakas voi myös saada innostuksen hankkia oman laitteen, jolla jatkossa hoitaa omia pankkiasioitaan digitaalisesti.

H3. Mun mielestä se on valtavan tärkeä se meidän oma asenne, että miten me puhutaan asiakkaille niistä digilaitteista ja tokihan se vaatii työntekijältä sitten tiettyjä digitaitoja. Ja kun itse osaa käyttää vaikka sitä [hyvinvointialueen asiointisovellus], niin onhan se helpompi sitten asiakkaita neuvoa. Ja kun ite käytän tosi paljon näitä chatteja ja toimin verkossa, niin se on mulle silleen luontevaa. ”

Työntekijä kuvaa yllä miten tärkeää ikääntyneiden digiosallisuuden tukemisessa on työntekijöiden oma asenne digitaaliseen asiointiin. Työntekijöiltä itseltään vaaditaan myös hyviä digitaitoja työssä, jotta he osaavat neuvoa ja ohjata asiakkaita eri asioinneissa. Pankeilla on hyvin erilaisia tapoja sisäänkirjautumiseen, on erilaisia sovelluksia, kirjautumislaitteita, tunnuslukulistoja ja työntekijöiden on tunnettava nämä kaikki, jotta pystyvät auttamaan asiakkaita ja edistämään heidän digiosallisuuttaan taloudellisten asioiden hoitamisessa.

H4. ” Sitä handlaa ne mitä omassakin elämässä tulee vastaan, mutta kun ei niitäkään enää itsekään oikein pysy perässä kaikista kommervenkeistä, että vähän menee sormi suuhun ettei välttämättä osaa. Mutta tähän mennessä ollaan saatu toimimaan. Mut just pankit, kun ne muuttelee niitä systeemejä koko ajan ja pitäisi olla jokaisen pankin asiantuntija, että miten ne laitteet toimii. Mutta täytyy sanoa, että parempaan suuntaan on menty, että on isommat lukulaitteet pankeilla ja selkeämmät numerot kun nekin oli välillä tosi pieniä ettei niitä kukaan nähnyt. Eli on pankitkin nyt kiinnittänyt huomiota siihen luettavuuteen ja helppokäyttöisyyteen. ”

Työntekijä tuo yllä esiin, että pankit ovat parantaneet omia tunnuslukulaitteita tai -listoja helppolukuisemmaksi. Kaikkien työntekijöiden vastauksissa oli mainintoja omasta asenteesta ja siitä, jos on aikaa tukea ja neuvoa, asiakkaatkin saavat parempaa tukea. Kuitenkin työntekijöiden vastauksista kävi ilmi, ettei välillä yksinkertaisesti ole aikaa toistaa ja neuvoa hitaasti, jotta asiakas oppisi itsenäisesti käyttämään digilaitetta tai jotain tiettyä sovellusta. Työntekijöiden kiire haastaa osaltaan siis ikääntyneiden digiosallisuutta, jos ei ole riittävästi aikaa tukea ikääntyneen omaa oppimista ja näin ollen osallisuutta.

H4. ” Asiakkaat on ohjattu sitten jos laite on ihan juntturassa, niin vaikka sinne kaupan aulaan, jossa on puhelinoperaattorien työntekijöitä, tai sitten kirjastoon,

jossa on sitä digitukea, tai ihan sinne operaattorien kauppoihin. Kun ei mekään kaikkea osata tai tiedetä. Ja ne puhelinpalvelut, jossa auttavat, on ihan törkeän kalliita, niin mieluummin sitten ohjaa sille kasvokkaiseen asioimiseen että se laite on mukana. ”

Työntekijät kertoivat, että jos omat taidot eivät riitä auttamaan asiakkaita digilaitteiden ongelmissa, he ohjaavat asiakkaita käymään asiantuntijoiden luona laitteen kanssa, jotta ongelmat ratkeaisivat. Asiakkaat eivät usein osaa päivittää laitteitaan, jonka vuoksi vanha laite voi olla todella hidaskäyttöinen. Internetissä ja laitteissa jatkuvasti tapahtuva kehitys sekä erilaiset päivitykset vaikeuttavat ikääntyneiden oppimista digimaailmassa. Päivitysten yhteydessä näkymät saattavat muuttua ja ikääntyneelle tämä tuottaa hämmennystä ja epävarmuutta osaako hän enää toimia alustalla, jossa ennen suoriutui hyvinkin. (Ooi ym 2023). Työntekijöillä tulee olla tietoa mihin asiakkaita ohjataan saamaan digitukea, jotta digiosallisuus mahdollistuu. Asiakkaita on myös kuljetettu hakemaan digitukea, ketkä eivät muutoin asioimaan ole päässeet. Työntekijät ovat myös huomioineet puhelinoperaattorien laskuttamat suuret maksut puhelimitse tapahtuvasta neuvonnasta ja tästä syystä ohjaavat asiakkaat mieluiten asioimaan henkilökohtaisesti operaattorimyymijien kaupoissa. Työntekijät ohjaavat ja auttavat todella paljon asiakkaita eri pankkien verkkopankkien asioimisessa, joka tosiasiallisesti kuuluisi pankkien hoidettavaksi. Pankkien tulisi varmentaa asiakkaan verkkopankkien käyttötaito samalla, kun antavat asiakkaalle verkkopankkitunnukset ja pankkien työntekijät ovat myös velvollisia auttamaan ja ohjaamaan asiakkaita pankkien digitaalisissa asioinneissa myöhemmin, jos asiakas tarvitsee tukea asiaan. Samalla pankkien työntekijät voisivat olla se taho, joka voisi tarvittaessa ottaa verkkopankkitunnukset pois käytöstä, jos tapaamisella huomaavat, että asiakkaalla ei ole enää taitoja asioida pankissa digitaalisesti. Työajallisista syistä työntekijät kuitenkin ohjaavat asiakkaita itse, koska asiakkailla ei usein ole voimavaroja lähteä pankkiin hakemaan apua. Ikääntyneiden digiosallisuutta haastaa vaihtuvat näkymät verkkosivuilla tai sovelluksissa ja laitteiden päivitykset, koska heillä ei ole aina riittäviä taitoja tai pelko ja epävarmuus tuottaa haasteita digialustoilla toimimiseen.

H6. ” Olen kyllä huomionnut niistä asiakkaista, että jotkut, jotka on niitä meidän asiointilaitteita käyttäneet, niin jos sen laitteen voisi jättää sinne ja asiakas saisi rauhassa tutustua siihen, niin voisi varmaankin oppia sitä käyttämään ja olen

miettinyt että jos eräälläkin asiakkaalla olisi mahdollisuus hankkia se tabletti, niin varmaan ei enää meitä tarvitsisikaan sitten. ”

Työntekijä on huomannut asiakkaissa mahdollisia oppijoita, joiden olisi mahdollista oppia käyttämään digilaitteita ja asioida itsenäisesti, kun siihen vain olisi oma laite. Tällaisia asiakkaita on tärkeä motivoida, kannustaa ja mahdollisesti yrittää tukea oman laitteen hankkimisessa joko asiakkaan omin varoin tai jos siihen ei ole mahdollisuutta taloudellisesti, työntekijä voi auttaa asiakasta hakemaan digilaitteeseen tukea täydentävänä toimeentulotukena. Laki toimeentulotuesta (1412/1997) määrittelee, että täydentävänä toimeentulotukena voidaan huomioida asiakkaan itsenäisen suoriutumisen edistämiseksi tarpeelliseksi katsotut menot. Nyky-yhteiskunnassa itsenäisen kokonaisvaltaisen suoriutumisen mahdollistamiseksi tarvitaan digitaalinen laite. Myöntämisperusteet riippuvat asiakkaan kokonaistilanteesta, jonka avaamisessa toimeentulotuesta päättävälle viranomaistaholle työntekijä voi tehdä kattavan selvityksen. Kyseisellä hyvinvointialueella gerontologisen sosiaalityön työntekijöillä ei tällä hetkellä ole toimeentulotuen myöntöoikeutta.

Haastattelujen lomassa työntekijät pohtivat mahdollisia keinoja ikääntyneiden asiakkaidensa digiosallisuuden parantamiseksi.

H2. ” Niin mä olen pohtinut, että tavallaan pitäisikö olla joku, jos olisi niinku resursseja, niin sellanen ihminen joka tekisi hva:lla pelkästään tätä tällasta digijuttua. Koska sitä nyt sanotaan että on niin tärkeää joka asiassa, niin pitäskö sitten olla joku henkilö, joka neuvoisi niitä iäkkäitä ja muita, ketkä apua tarvii, että osaa asioida ja toimia siellä digipalveluissa. Ja pystyis tehdä kotikäyntejä just näille meiän asiakkaille ja olisi aikaa opettaa kädestä pitäen sitä digiä. Kun tää on nouseva tema ja eihän tulevat sukupolvet tule tarvitsemaan tällasta tukea, koska me jo osataan nää jutut. Niin pitäisi panostaa näihin ikääntyneisiin, kun tää digiloikka tuli heitä joitain ajatellen ihan liian aikaisin. ”

Kolme haastatelluista toivat esiin samaa teemaa, kuin työntekijä (H2) yllä olevassa kommentissa. He kaikki pohtivat, että tulisi olla henkilö, jolla olisi resurssi varattu juuri digitaalitojen opetteluun, koska palveluissa niitä vaaditaan. Työntekijät kokivat, että vastuu ikääntyneiden asiakkaiden digiosaamisesta on liiaksi säilytetty heidän harteilleen ja kokivat, ettei se välttämättä kuulu heidän työnkuvaansa tässä laajuudessa, jota heiltä nyt vaaditaan.

Työntekijät toivat esiin eri palvelujärjestelmien tarvetta tarkastella omia toimintojaan ja palvelujaan, sekä esimerkiksi puhelintallenteita, jotta soittajalla olisi tieto siitä, kuinka kauan mahdollisesti jonottaminen kestää. Joillakin pankeilla ja Kelassa tämä on käytössä, mutta ei läheskään kaikilla palveluntuottajilla ja viranomaistahoilla. Ikääntyneille asiakkaille on tärkeää saada tietoa soittamastaan palvelusta ja siihen liittyvistä jonotusmaksuista, koska taloudellinen tilanne on useimmilla hyvin tiukka ja maksullisiin palvelunumeroihin jonottaminen voi tulla liian kalliiksi.

4.7 Taloudellinen hyväksikäyttö ja huijaukset digimaailman tuomana

Digitalisoituneet palvelut, sosiaalinen media ja muu digiasiointi on tuonut ihmisille paljon hyvää ja helpottavaa arkeen ja asiointiin. Sosiaalisen median sovellukset, kuten Facebook tai Whatsapp mahdollistavat ikääntyneelle tavan pitää yhteyttä lähimmäisiin, jotka mahdollisesti asuvat ulkomailla tai muutoin kaukana, tai ystäviin, joita ei muutoin tulisi tavattua. Ikääntyneet voivat osata käyttää sosiaalista mediaa, mutta eivät kuitenkaan välttämättä tiedosta sen vaaroja tai ymmärrä, että kaikki eivät esiinny siellä omana itsenään.

Gerontologisen sosiaalityön haastatellut työntekijät ovat erityisesti viime vuosina olleet aitiopaikalla todistamassa lisääntyntä huolestuttavaa ilmiötä, ikääntyneiden taloudellista hyväksikäyttöä ja huijaamista digitaalisten laitteiden/sovellusten avulla. Työntekijät kertoivat asiakkaiden kokemasta huijatuksi tulemisesta sosiaalisessa mediassa tai sähköpostin kautta, joissa asiakkaita huijataan eri tavoin, vetoavana tekijänä voi olla romanssihuijaus tai taloudelliseen hyötyyn vetoavat huijaukset. Surullisimpana näyttäytyi lähimmäisten tekemä taloudellinen kaltoinkohtelu.

H2. ” Sitten on näitä ihmisiä, ketkä on jo huijauksessa, niinkun siinä pyörteessä tai väittää että on päässyt siitä irti eikä pysty myöntämään sitä, että on tullut huijatuksi, vaikka sen ehkä osin tietää. Just tällasia romanssihuijauksia, että joku amerikkalainen kenraali, että täytyy päästä Qatarista Usa:n, mutta ei ole rahaa ja olevinaan lentokentältä soittanut tälle ikääntyneelle ja tämä sitten laittanut rahaa lentolippuihin. Sitten on näitä sijoitushuijauksia, joihin on menetetty ihan tosi isojakin summia rahaa. Sitten ne huijarit vaatii aina jollain sepitelmällä lisää ja lisää. Pahin on jotenkin se, että kun ikääntynyt sanoo että nyt sinä huijaat, niin keksitään sellanen, että joku toinen soittaa tälle ikääntyneelle ja kertoo, että sinua on huijattu ja että minä autan sinua, olen juristi. Ja sitten siitä alkaa uusi huijaus.

Ihan hirveitä nämä. Ja miten paljon asiakkaat voi uskoa, kun siellä on mukana jo kaikenmaailman tahoja maailmanpankista ja YK:sta lähtien niissä kertomuksissa.
”

Työntekijän kertomus kertoo karua todellisuutta siitä, miten taitavia huijarit ovat ja keksivät koko ajan uusia reittejä ja tapoja huijauksiinsa. Ikääntyneille tulisi olla tarjolla tietoa näistä huijauksista, jotta heillä olisi ymmärrystä välttää kaikki tämänkaltaiset petosyritykset. Yksinäisyys on tekijä, joka altistaa ikääntyneitä asiakkaita uskomaan sepitettyjä kertomuksia. Jos ei ole mitään muita kontakteja, kuin vaikka sosiaalisen median kautta tullut tuttavuus, joka kietoo iäkästä omaan huijaukseensa mukaan, ikääntyneen on vaikea ymmärtää ja uskoa, jos työntekijä kertoo, ettei tämä ole totta, vaan sinua on huijattu. Myös muistisairaat ikääntyneet ovat alttiita huijauksille. Gerontologisen sosiaalityön asiakaskunnassa huijatuksi on tultu myös omien läheisten taholta.

Huijauksia ja petoksia esiintyy ikääntyneiden ikäryhmään kohdistuneena enemmän kuin muihin, ikääntyminen tuo lisääntyntä haavoittuvuutta kaltoinkohteluun fyysisten, taloudellisten ja sosiaalisten tekijöiden yhdistelmän vuoksi. Fyysisten tekijöiden osalta kognitiivisten kykyjen heikkeneminen on yhdistetty liialliseen herkkäuskoisuuteen ja heikentyneeseen taloudelliseen päätöksentekoon, mikä lisää alttiutta huijatuksi tulemiselle (Kemp ja Erades Perez 2023).

H3. ” Tässä just viime viikolla oli sellanen epäily, että lapsi on siellä toiminut taustalla, nyt on jo asuntokin menossa kun vuokrat maksamatta. Eli lapsella on verkkopankkitunnukset hallussa tai tilinkäyttöoikeus, niin tilaisuus on tehny varkaan. Näitä tulee esiin meidän asiakkailla tasaisin väliajoin, että siellä on lapsi tai lapsenlapsi vetänyt rahat välistä. ”

Työntekijä kertoo tilanteesta, jonka he kertomusten mukaan kohtaavat turhan usein. Kahdeksasta haastatellusta kuusi kertoi omassa asiakaskunnassaan olevan tälläkin hetkellä asiakkaita, jotka ovat joutuneet viime aikoina taloudellisesti kaltoinkohdeksi hyvin läheisen henkilön kautta. Kun ikääntyneellä ei itsellään ole taitoja tai välineitä hoitaa taloudellisia asioitaan digitaalisesti, pankit suosittavatkin läheisille tilinkäyttöoikeutta. Suurin osa ihmisistä hoitaa läheistensä taloudellisia asioita moitteettomasti. Ikävä kyllä sekaan mahtuu heitä, jotka työntekijän sanoin, tulevat varkaaksi tilaisuuden tullen. Tämä aiheuttaa ikääntyneelle suurta

kärsimystä niin taloudellisesti, mutta eniten henkisesti, kun selviää, että oma läheinen on tehnyt asiakkaalle vääryyttä, johon on vahvasti luottanut.

Ikääntyneiden taloudellinen hyväksikäyttö on enenevä ongelma, mutta tätä on joskus vaikea tunnistaa. Jos hyväksikäyttäjä on ikääntyneen perheenjäsen tai sukulainen, vaikeuttaa tämä enemmän taloudellisen hyväksikäytön huomaamista (Samirkas ym 2025).

Taloudellisten seurausten lisäksi huijauksilla on osoitettu olevan ikääntyneisiin psykologisia vaikutuksia, ne aiheuttavat mielenterveysongelmia ja fyysisiä terveysongelmia, tuottavat ikääntyneelle mainehaittaa ja negatiivisia käyttäytymismuutoksia. Ikääntynyt voi tuntea suurta häpeää, että on joutunut huijauksen kohteeksi ja ollut liian hyväuskoinen. Ikääntyneiden joutuminen verkkopetosten uhreiksi on tuonut myös voimakasta uhria syyllistävää diskurssia, joka voi lisätä ikääntyneen omia hämmennyksen, vihan, ärtymyksen ja stressin tunteita tai kielteisiä vaikutuksia fyysiseen hyvinvointiin (Kemp ja Erades Perez 2023).

H4. ” Tämmönen rakkausviesti, että ai kun olet ihana ja näin. No asiakas ymmärsi kuitenkin, kun on silleen fiksu ihminen, että tässä on nyt jotain. Mutta se kävi pitkät keskustelut sen huijarin kanssa, kun hänestä tuntui niin kivalta, että joku kertoo hänelle kauniita asioita. Sitten se päättyi, kun häneltä alettiin tinkaamaan rahaa. Että kyllä osa sitten ymmärtää, että ei lähde näihin mukaan. ”

Työntekijän kertomuksessa ilmenee, miten osa asiakkaista osaa toimia tilanteissa, jotka heitä epäilyttävät. Kuitenkin tämäkin kyseinen asiakas on halunnut kuunnella, kun joku kertoo hänelle mukavia asioita, koska se on tuntunut mukavalta, vaikka on ollut tietoinen siitä, että kohteliaisuudet eivät ole aitoa puhetta. Ihmiset kaipaavat hyväksyntää, rakkautta ja osallisuutta iästä riippumatta. Ikääntyneiden asiakkaiden kanssa tulisi käydä keskustelua siitä tasapainoilusta, että vaikka kannustetaan käyttämään laitteita, mutta pitää myös olla ymmärrys siitä, että miten voi tulla huijatuksi, ilman että pelko estää asiakkaita käyttämästä laitteita. Tämä onkin suuri haaste työntekijöille.

5 Johtopäätökset

Gerontologisen sosiaalityön työntekijöiden kokemukset ikääntyneiden asiakkaidensa digiosallisuudesta olivat melko samankaltaisia, mutta työntekijöiden kokemuksissa esiintyi

myös vaihtelevuutta. Tutkimus vahvisti aiempia tutkimuksia ikääntyneiden osittaisesta digiosattomuudesta nyky-yhteiskunnassa. Ikääntyneet ovat jääneet osin heikoille digitaalisessa maailmassa, joka on tuonut mukanaan myös uusia ilmiöitä ja haasteita sen lisäksi, etteivät he pysty toimimaan täysimääräisesti nyky-yhteiskunnan vaatimalla tavalla digitaalisesti. Suurimmalta osalta ikääntyneiden asiakkaiden digitaitojen välttämättömyys tuli haastatteluissa esiin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden asiointien, sekä muiden viranomais- asiointien ja erityisesti pankkiasiantien hallitsemisena. Juuri nämä haastavat ikääntyneiden osallisuuden kokemusta, koska osa ikääntyneistä ei pysty toimimaan erilaisilla digitaalisilla laitteilla lainkaan, tai tarvitsevat siihen vahvaa tukea joko läheisiltään tai työntekijöiltä.

Tutkimuksen mukaan ikääntyneillä kuitenkin on tarvittavaa laitekantaa yllättävän paljon. Osa heistä tarvitsee tukea pystyäkseen hyödyntämään laitteita itselleen merkityksellisillä tavoilla. Asiakaskunnassa näyttäytyi enenevässä määrin heitä, jotka pystyvät joko täysin itsenäisesti tai pienellä ohjauksella käyttämään digitaalisia laitteita ja sovelluksia. Laitteiden saatavuus ja digitaaliset taidot ovat merkittävä osa digitaalista osallisuutta (Sakariassen 2025). Heillä, joilla on laitteita, on ensimmäinen askel jo ylitetty digitaalisen kuilun osalta ja heidän tukemisensa on tärkeää, jotta he myös saavuttavat laitteen kautta verkon, jolloin digiosallisuus paranee.

Suurena haasteena ja ajankohtaisena ilmiönä gerontologisen sosiaalityön asiakaskunnassa tuli esiin digitaalisten laitteiden kautta tapahtuvat huijaukset, joissa asiakkaat ovat menettäneet huomattaviakin summia rahaa. Taloudellisen hyväksikäytön ja erilaisten huijausten kohdistuminen sosiaalityön asiakkaisiin oli yllättävän suurta. Toki sosiaalityön tukea juuri tarvitaan, jos ihminen on joutunut kaltoinkohdeksi. Työntekijöiden mukaan ilmiö on kuitenkin merkittävästi kasvanut viime vuosina. Tämä mahdollistuu ikääntyneiden asiakkaiden kohdalla, jos asiakkaalla ei ole riittävää digilukutaitoa tai tietoa millä eri tavoin voi tulla huijatuksi. Joskus taloudelliset huijaukset ja kaltoinkohtelut ovat myös hyvin pitkäkestoisia ja tuoneet ikääntyneille sitä kautta merkittäviä haasteita hoitaa omaa ravitsemusta, lääkehoitoa ja asumiseen liittyviä maksuja. Jos kaltoinkohdehän henkilön itsensä katsotaan siirtäneen rahojaan toiselle henkilölle, ei esimerkiksi Kela huomioi tätä menona ja henkilön oikeus toimeentulotukeen ei toteudu. Näin ikääntyneen taloudellinen tilanne heikentyy merkittävästi ja vaarantaa toimeentulon ja jopa terveyden, koska hän ei pysty ostamaan terveydelle merkityksellisiä lääkkeitä tai ravintoa. Esimerkiksi tilanteissa, jossa ikääntyneen asiakkaan pankkitunnukset ovat olleet toisen henkilön hallussa, joka on tehnyt tilisiirtoja asiakkaan tililtä, ei pystytä todistamaan, että asiakas ei itse olisi siirtoja tehnyt. Läheisten kautta tapahtuva

taloudellinen hyväksikäyttö tuo suurta hämmennystä ja tuskaa ikääntyneelle, erityisesti koska tekijä on ollut läheinen ja rakas ihminen. Näissä tilanteissa ikääntynyt harvemmin myöskään haluaa ilmoittaa asiasta esimerkiksi poliisille.

Taloudellisen kaltoinkohtelun tilanteissa sosiaalityön työntekijät tekevät kaikkensa, jotta kaltoinkohtelu saadaan loppumaan, mutta usein edunvalvonnan alkaminen on lopulta se keino, jolla tämä tapahtuu. Edunvalvonnan alkamiseen voi mennä puolesta vuodesta vuoteen, ja joskus edunvalvontaa ei saada lainkaan alkamaan, jos ikääntynyttä ei saada lääkäriin riittävää ja tilanteen avaavaa lääkärinlausuntoa varten. Sosiaalityöntekijät tekevät sosiaalityön lausunnot aina tarvittaessa edunvalvontailmoituksen liitteeksi, mutta viimekädessä edunvalvonta ratkaistaan käräjäoikeudessa lääkärinlausunnossa ilmenevien asioiden kautta. Edunvalvonta on kuitenkin viimesijainen keino auttaa ikääntyneitä ihmisiä taloudellisissa asioissa ja siksi ikääntyneiden digilukutaitoa, laitteiden käyttöä ja esimerkiksi pankkisovellusten käytön osaamista ja verkkoturvallisuuden ymmärtämistä tulee entisestään painottaa ja siihen panostaa yhteiskunnallisissa keskusteluissa ja sosiaalityön asiakastyössä.

Uutisissa on viime aikoina otsikoitu tulossa olevasta muutoksesta viranomaisten lähettämään postiin. Jatkossa kaikille tulee viranomaisposti digipostina, jos tästä ei itse osaa erikseen kieltäytyä. Tämän tavoitteena on kymmenien miljoonien säästöt, kun paperipostin lähettäminen vähenee merkittävästi. Tämä liittyy Orpon hallituksen digitalisuuden lisäämisen teemoihin, sekä säästöihin. Taloudellisesta näkökulmasta tämä on valtiontalouden kannalta täysin ymmärrettävä ja tärkeä asia. Suomi.fi-viestit ovat julkishallinnon yhteinen viestipalvelu. Digipostiin voi tulla muun muassa laskuja verottajalta tai Trafilta, Kelan päätöksiä, tai ilmoituksia esitäytetyistä veroilmoituksista. Suurta osaa kansalaisista tämä muutos digitaalisen postiin hyödyttää ja helpottaa asiointia, mutta jälleen kerran heikompiensa kohdalla vaarana on, että esimerkiksi laskut voivat jäädä maksamatta tai tärkeä tieto päätöksestä näkemättä, jos ikääntynyt ei ymmärrä käydä katsomassa digipostiaan (Digitaalisen viranomaisviestinnän ensisijaisuus 2025).

Tutkimus vahvisti aiempaa tutkimustietoa elämänhistorian merkityksestä digiosallisuuteen. Työntekijöiden kokemuksen mukaan ikääntyneiden elämänhistorialla on merkitystä tämän hetken digiosallisuuden kokemukseen, kuten koulutuksella ja työhistorialla. Jos ikääntynyt on työurallaan käyttänyt digitaalisia laitteita, hän todennäköisemmin käyttää niitä myös eläkkeellä (Arief ym. 2013). Myös ikä on tällä hetkellä hyvin määrittävä tekijä, jos ihminen on lähempänä

90 vuotta, on todennäköisempää, ettei hän ole aiemmin joutunut käyttämään digitaalisia laitteita. Myös ikääntyneen oma elämänhistoria, sairaudet, sosiaaliset suhteet ja esimerkiksi päihteiden käytön haasteet vaikuttavat digiosallisuuteen myös sosiaalityön ikääntyneillä asiakkaila. (Rasi-Heikkinen, 2022.)

Työntekijöiden rooli sosiaalityössä ikääntyneiden asiakkaiden digiosallisuuden vahvistamisessa on tutkimuksen mukaan merkittävä. Työntekijät rohkaisevat ja kannustavat omalla asenteellaan ikääntyneitä ottamaan digitaalisia laitteita käyttöön, auttavat niiden hankkimisessa, tunnistavat ikääntyneiden kykyjä ja mahdollisia vaaranpaikkoja digitaalisessa maailmassa asioimisessa. Työntekijät toimivat asiakkaidensa eräänlaisina vartijoina ja auttajina eri digitaalisissa palveluissa. Heidän työnään on myös tuoda rakenteellisen sosiaalityön keinoin päättäjille esiin näkemiään epäkohtia, jotka aiheuttavat ikääntyneille haittaa ja haastetta.

Työntekijöiden oma asenne digitaaliseen maailmaan ei ole myöskään merkityksetön. Jos työntekijän asenne on kannustava esimerkiksi asiointilaitteiden tai etätapaamislaitteiden käyttöön, asiakas todennäköisimmin ottaa käyttöön tämänkaltaista laitteistoa ja digiasiointia. Kotihoidon asiakkaille etälaitteen kautta asiointi on jo tullut tutuksi, mutta sosiaalityön ikääntyneillä asiakkaila läheskään kaikilla ei ole ollut tarvetta kotihoidon avuille, jonka vuoksi kontakti asiointilaitteeseen tai tapaamiseen etälaitteen kautta voi olla jopa ensimmäinen. Tämän takia työntekijän asenne on todella tärkeä, miten asia tuodaan esille ja miten laitteiden käyttöön kannustetaan.

Jatkotutkimuksen aiheena olisi merkityksellistä selvittää ikääntyneiden asiakkaiden omia kokemuksia ja mielipiteitä digiosallisuuden konseptissa. Tämä tutkimus näyttää ikääntyneiden asiakkaiden digiosallisuuden teemaa rajoitetusti, koska ikääntyneiden oma ääni ei pääse tutkimuksessa esiin. Tutkimus toi esiin työntekijöiden näkökulmia asiakkaiden digiosallisuudesta ja sen eri osa-alueista, ja tätä kautta voidaan jatkossa miettiä työntekijöiden ja johdon kanssa mahdollisia keinoja lisätä ikääntyneiden omaa osallisuutta digilaitteiden käyttöön, ja yleistä asenneilmapiiriä digitalisuuteen liittyen. Mielenkiintoista olisi samalle asiakaskunnalle toteutettava kysely heidän omista digiosallisuuden kokemuksistaan, jonka jälkeen voitaisi myös vertailla miten digiosallisuus voi näyttäytyä eri tavoin ihmisen itsensä ja auttajan kokemana.

Digitaalinen osallisuus on jokaisen oikeus. Digitaalisen kuilun torjumisen edellytyksenä on laajentaa saatavuutta, ja tarjota digitaalisten palveluiden opetusta ja kannustaa ihmisiä käyttämään internetiä niillä tavoilla, jotka vaikuttavat myönteisesti heidän elämäänsä sosiaalisesti, taloudellisesti ja yhteiskunnallisesti. Sosiaalityön tehtäviin kuuluu minimissään tehdä yhteistyötä asiakkaiden resurssien ja voimavarojen parantamiseksi. Näitä ovat saatavuus ja saavutettavuus, asioiden omaksuminen ja digitaalinen lukutaito. Sosiaalityön tulee tunnistaa niitä yhteisöjä, joiden digitaalinen kuilu on kasvanut ja puolustaa heidän osallisuuttaan. (Sanders & Scanlon 2021, 140.)

Tutkimuksen perusteella voidaan tehdä oletus, että suurin osa ikääntyneistä asiakkaista (joilla ei ole merkittävää toimintakykyä madaltavaa sairautta tai näön haasteita) pystyisi käyttämään digitaalisia laitteita, jos laite on sopivan suuri ja selkeä, ja asiakas saa eri sovelluksiin riittävän hyvän digitaalisen eri toimijoilta. Vastuu ikääntyneiden asiakkaiden digiosaamisesta ei voi kuitenkaan jäädä yksin sosiaalityön työntekijöiden harteille, koska sosiaalityössä työaikaa haastaa monenlaiset asiakastilanteet, asiakaspalaverit, moniammatillinen yhteistyö, asiakaskirjaaminen ja suunnitelmien teko. Yhtenä osana kotikäyntityötä työntekijät pyrkivät antamaan mahdollisimman paljon digitukea asiakkailleen, siinä määrin, missä heillä on siihen mahdollisuus.

Yhteistyötä tulee yhteiskunnassa tehdä yhdessä eri toimijoiden kesken, jotta kaikilla ihmisillä olisi mahdollisimman yhtäläinen oikeus ja kyky toimia turvallisesti digitaalisessa maailmassa, jollaisen yhteiskunta ja sen päättäjät itse ovat rakentaneet erityisesti viimeksi kuluneiden vuosien aikana. Asiakkaat on myös tärkeää osallistaa omaa elämäänsä ja arkeaan koskevien asioiden ja palvelujen suunnittelun prosesseihin. Asiakasosallisuuden lisääminen palvelujen suunnittelussa on tärkeää, tällä keinolla lisätään palvelujen asiakaslähtöisyyttä (Leemann & Hämäläinen 2015, 1). Ikääntyneitä sosiaalityön asiakkaita osallistetaan omaan päätöksentekoonsa palvelun sisällä, suunnitellen, toteuttaen ja arvioiden asiakkaan kanssa yhdessä tehtävää suunnitelmallista sosiaalityötä. Asiakassuunnitelman osana voisi olla mahdollisuuksien mukaan ja asiakkaan tarpeista lähtevästä ajattelusta asiakkaan digiosallisuuden kokemusta parantava yhteinen suunnitelma, johon työntekijä ja asiakas olisivat sitoutuneita. Tavoitteiden tulee olla mahdollisia ja saavutettavia, kuten esimerkiksi asiakkaan oppiminen jonkun tietyn digitaalustan käyttöön, laskun maksaminen verkkopankissa, tekstiviestiin vastaaminen, jonkun tiedon etsiminen netistä. Joskus ensimmäinen tavoite voi olla digilaitteen hankkiminen. Jos

työntekijöillä ei ole resursseja digituen antamiseen, voivat he ohjata asiakkaat digitukea antavan ulkopuolisen tahon piiriin.

Lähteet

Alakärppä Outi & Tammelin Mia & Pirskanen Henna & Mänttari - van der Kuip Maija. (2025) Osallisuuden lähtökohtia, jännitteitä ja sudenkuoppia. Teoksessa Osallisuus sosiaalityössä. Toim: Henna Pirskanen & Mia Tammelin & Outi Alakärppä & Maija Mänttari-van der Kuip. Tampere University Press.

Arief, Muzawir & Nguyen Thi Thanh Hai & Saranto, Kaija. (2013). Barriers to and advantages of e-health from the perspective of elderly people: A literature review. *Finnish Journal of EHealth and EWelfare*, 5(2-3), 50–56.

Digitaalisen viranomaisviestinnän ensisijaisuus. Saatavissa: [www.vm.fi/digitaalisen-viranomaisviestinnan -ensisijaisuus](http://www.vm.fi/digitaalisen-viranomaisviestinnan-ensisijaisuus)

Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana (2015) Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa: Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Toimitus: Raine Valli & Juhani Aaltola. PS-kustannus.

Eynon, Rebecca & Helsper, Ellen (2010) Adults learning online: Digital choice and/or digital exclusion? *New media & society*, 2011-06, Vol.13 (4), p.534-551. Sage Journals

Fragelli, Thais Branquinho Oliveira & Campêlo de Oliveira, Junior Arthur & Pedra Machado, Vitor Ramos Garcia & Kerolyn, Costa Pereira & Leonardo Gomes de Oliveira Karnikowski & Margo & Alves Areda, Camila. (2024). Information design challenges for digital inclusion of older adults from the perspective of health literacy: a scoping review. *Revista Brasileira de Design da Informação / Brazilian Journal of Information Design Curitiba* (2), 1-18.

Geerts, Nelly & Schirmer, Werner & Vercruyssen, Anina & Glorieux, Ignace. (2024) Exploring older adults ICT support: A mismatch between needs and provision. *New media & society*. 26 (12) 7314-7330. <https://doi.org/10.1177/14614448231166356> viitattu 29.9.2025

Hiltunen Suvi & Vapaavuori Sari & Kuusisto Olli. (2022) Selvitys ikääntyneiden digiosallisuudesta (2022) VALLI ry, Ikäteknologiakeskus.

Hirsjärvi Sirkka & Hurme Helena. (2022) Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus.

Hirsjärvi Sirkka & Remes Pirkko & Sajavaara Paula. (2018). Tutki ja kirjoita. Bookwell oy. Porvoo.

Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. (2023) Tutkimuseettisen neuvottelukunnan HTK-ohje. Helsinki.

Hänninen, Tuomo & Hallikainen, Ilona. (2023) Kognitiiviset toiminnot. Teoksessa: Gerontologia. Kustannus oy Duodecim. e-Pub-versio. Helsinki.

Hänninen, Riitta & Karhinen, Joonas & Korpela, Viivi & Pajula, Laura & Pihlajamaa, Olli & Merisalo, Maria & Kuusisto, Olli & Taipale, Sakari & Kääriäinen, Jukka & Wilska, Terhi-Anna. (2021). Digiosallisuuden käsite ja keskeiset osa-alueet. Digiosallisuus Suomessa-hankkeen väliraportti. Helsinki.

Isola, Anna-Maria & Kaartinen, Heidi & Leemann, Lars & Lääperi, Raija & Schneider, Taina & Valtari, Sanna & Keto-Tokoi, Anna. (2017). Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Terveys- ja hyvinvoinninlaitos. Työpäperi 33/2017. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-917-0>.

Juujärvi, Soile (2022) Sosiaalisesti syrjäytyneiden ryhmien digituki: Empatiaa ja käytännön ongelmanratkaisua. Yhteiskuntapolitiikka 87 (5-6), 491-501.

Kananen, Laura & Marttila, Saara. (2023) Mitä vanheneminen on. Teoksessa Gerontologia. Kustannus oy Duodecim. e-Pub-versio. Helsinki.

Kemp, Steven & Erades Pérez, Nieves. (2023) Consumer Fraud against Older Adults in Digital Society: Examining Victimization and Its Impact. Int. J. Environ. Res. Public Health 2023, 20, 5404. <https://doi.org/10.3390/ijerph20075404>

Kinni Riitta.-Liisa & Rossi Eeva & Zechner, Minna & Tiilikainen, Elisa & Seppänen, Marjaana & Skaffari, Pia & Soukiala, Tiina & Ruotsalainen, Suvi & Peiponen, Jenna & Pietilä, Ilkka, &

Niemi, Mia, & Korpelainen, Anne. (2023). Gerontologisen sosiaalityön osaamista tarvitaan - tuloksia GERIT-hankkeesta. *Gerontologia*, 37(3), 281–288.

Kivelä, Sirkka-Liisa.(2012). Hyviä vuosia. Arvokas ja turvallinen ikääntyminen. Kustannusosakeyhtiö Kotimaa/Kirjapaja. Helsinki.

Korkiamäki, Riitta & Määttä, Tiina. (2025) Osallisuus joukkoon kuulumisen kokemuksena. Teoksessa: Osallisuus sosiaalityössä. Toim. Henna Pirskanen, Mia Tammelin, Outi Alakärppä, & Maija Mänttari-van der Kuip. Tampere, Suomi: Tampere University Press, 2025. <https://doi.org/10.61201/tup.1037>.

Kuusisto Olli & Merisalo Maria & Kääriäinen Jukka & Hänninen Riitta & Karhinen Joonas & Korpela Viivi & Pajula Laura & Pihlajamaa Olli & Taipale Sakari & Wilska Terhi-Anna. (2022) Digiosallisuus suomessa- hankkeen loppuraportti. Valtioneuvoston kanslia. Helsinki.

Kärnä, Eija (2022). Vertaisopetustyyli ja oppimisteoreettiset piirteet. Teoksessa: Ikääntyvät digiyhteiskunnassa. Elinikäisen oppimisen mahdollisuudet. Toim: Korjonen-Koskipuro Kristiina, Rasi-Heikkinen Päivi, Vuojärvi Hanna, Pihlajainen Kaisa & Kärnä Eija. Gaudeamus. Tallinna.

Lahtinen, Hanna. (2025). Osallisuuden vahvistaminen edistää tasa-arvoista pääsyä sisältöihin. *Signum*, 58(3), 18–26. <https://doi.org/10.25033/sig.176402>

Laki toimeentulotuesta 1412/1997. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/1997/1412>

Launis, Kati & Tikka, Marko. (2023) Kokemuksen jäljillä. Väki Voimakas, 2023-12 (22), p.7-10. Saatavissa: www.journal.fi/vakivoimakas

Leemann, Lars & Hämäläinen, Riitta.-Maija. (2015). Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla www.thl.fi/sokra.

Liikanen, Hanna-Liisa. (2007) Gerontologisen sosiaalityön pioneerit kentällä. Yliopistopaino. Helsinki.

Lund, Virpi & Närvä, Tuula & Rantala, Hanna, & Ziessler, Nina. (2024). Digituen saavutettavuutta kehittämässä: Digituen symboli yhtenä ratkaisuna?. *Aikuiskasvatus*, 44(4), 282–289.

Mannheim, Ittay & Köttl, Hanna. (2024) Ageism and (Successful) Digital Engagement: A proposed theoretical model. *The Gerontologist*, 64(9)

McCosker, Anthony & Critchley, Christine & Walshe, Jarrod & Tucker, Julie & Suchowerska, Roksolana. (2023) Accounting for diversity in older adults' digital inclusion and literacy: the impact of a national intervention. *Ageing & Society* 43, 2629–2649.

Nguyen, Thi Xuan Hoa & Thi Bich Ngoc Tran & Thanh Binh Dao & Galina Barysheva & Chien Thang Nguyen & An HaNguyen & Tran Si Lam. (2022). Elderly People's Adaptation to the Evolving Digital Society: A Case Study in Vietnam. *Social Sciences* 11: 324. <https://doi.org/10.3390/socsci11080324>

Niemi, Mia & Soukiala, Tiina & Rossi, Eeva & Hirvonen, Jenna & Ruotsalainen, Suvi & Korpelainen, Anne & Kinni, Riitta.-Liisa & Skaffari, Pia & Pietilä, Ilkka & Tiilikainen, Elisa & Zechner, Minna & Seppänen, Marjaana. (2021). Gerontologinen sosiaalityö erityisen tuen tarpeisiin vastaamassa. *Gerontologia*, 35(2), 204–209.

Nikander Pirjo & Keskinen Katri. (2024) Ikääntyminen, elämäntilanne ja ikävaiheet:konstruktivistinen traditio ja tutkimus. Teoksessa: Sosiaalinen konstruktivismi. Miten tarkastella tulkintojen ja todellisuuden sosiaalista rakentumista. Toim. Miira Niska, Satu Venäläinen, Antero Olakivi & Canada Jose A. Vastapaino Tampere 2024.

Ooi, Chia-Sin & Lee Wan-Ying & Tan Chee-Seng & Siah, Poh-Chua. (2023). Using it my way: a qualitative perspective on the learning intention of social networking sites among older adults. *Educational gerontology*. 49(5) 348-361.

Perustoimeentulotuen etuusohje. Kela. 2025. Saatavissa: www.kela.fi/kelan-etuusohjeet-ohjeet-etuusohjeet

Ragnhildsløkken, Hege & Bonsaksen, Tore & Aakhus, Eivind & Kabelenga Isaac & Price Daicia & Lamph Gary & Østertun Geirdal Amy. (2024) Social media use and associations with psychological distress among older adults during the covid-19 pandemic. *Social sciences* vol 13 nro 12

<https://doi.org/10.3390/socsci13120634>

Rantanen Taina & Koivunen Kaisa. (2023) Positiivinen gerontologia. Teoksessa *Gerontologia*. Kustannus Oy Duodecim. e-Pub-versio. Helsinki.

Rasi-Heikkinen, Päivi (2022). *Older adults and digitalized society :from marginality to agency*. Emerald publishing limited. UKo.

Rasi-Heikkinen, Päivi & Doh, Michael. (2023). Older adults and digital inclusion. *Educational gerontology* 2023, vol 49 no 5, 345-347.

Rocha, Felipe Olimpo Durán & del Rosario López, Maria & Gonzales, Miguel Ángel Torres & Hernández, Claudia Vega (2024). Impact of digital inclusion on older adults in Mexico. *RGSA - revista de Gestao Social e Ambiental*.

Salonen, Kari. (2007) *Ammattitaito ja kompetenssi gerontologisessa sosiaalityössä*. Teoksessa *Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä*. Toim. Marjaana Seppänen, Antti Karisto & Teppo Kröger. PS-kustannus. Jyväskylä.

Sanders, Cynthia K & Scanlon, Edward. (2021). The Digital Divide Is a Human Rights Issue: Advancing Social Inclusion Through Social Work Advocacy. *Journal of Human Rights and Social Work* (2021) 6:130–143.

Samirkas, Mustafa. Can & Samirkas Komsu, Meryem & Komsu, Ufuk. Cem & Evci, Samet. (2025). Financial Exploitation: A Qualitative Analysis from Türkiye. *International Journal of Financial Studies*, 13(2), 81. <https://doi.org/10.3390/ijfs13020081>

Sakariassen, Hilde. (2025) Multidimensional digital vulnerability among older adults. *Nordigom review*. 46(2) 137-160.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Suutama Timo (2023). Muisti ja oppiminen sekä niiden keskinäiset yhteydet. Teoksessa: Gerontologia. e-Pub versio. Kustannus Oy Duodecim. Helsinki.

Tedre Silva. (2007) Vanhuuden vahvat ja avuttomat. Teoksessa: Vanhuus ja sosiaalityö. Toim. Seppänen Marjaana, Karisto Antti & Kroger Teppo. Ps-kustannus. Jyväskylä.

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. (2023) Osallisuuden edistäjän opas. Ohjaus 10/2023. Helsinki. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-088-0>.

Tirado-Morueta, Ramon & Rodríguez-Martín, Alejandro & Álvarez-Arregui, Emilio & Ortíz-Sobrino, Miguel & Aguaded-Gómez, Jose Ignacio. (2023). The digital inclusion of older people in Spain: 16 technological support services for seniors as predictor. *Ageing & society* 43, 1409 - 1435.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli. (2017). Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki: Tammi.

van Leeuwen Cora & Jacobs An & Marien Ilse. (2023) Catching the digital train on time: older adults, continuity and digital inclusion. *Social Inclusion* 11(3), 239–250. <https://doi.org/10.17645/si.v11i3.6723> viitattu 30.9.2025.

Vasara, Paula & Van Aerschot, Lina & Sihto, Tiina. (2025). Osallisuus etsivässä vanhustyössä. Teoksessa Henna Pirskanen, Mia Tammelin, Outi Alakärppä & Maija Mänttari-van der Kuip (toim.), *Osallisuus sosiaalityössä* (s. 21–42). Tampere University Press.

Vehko, Tuulikki & Lilja, Eero & Parikka, Suvi & Aalto, Anna.-Mari & Kuusio, Hannamaria. (2020). Self-reported strong electronic identification varies between population groups in Finland. *Finnish Journal of EHealth and EWelfare*, 12(3), 187–197.

Wilson-Menzfeld, G. Erfani, G. Young-Murphy, L. Charlton, W, De Luca, H, Brittain K & Steven, A. (2024). Identifying and understanding digital exclusion: a mixed methods study. *Behaviour & Information Technology*, DOI: 10.1080/0144929X.2024.2368087.

Luettelo kuvioista ja taulukoista

Taulukko 1. Gerontologisen sosiaalityön asiakkaiden digiosallisuuden vaikuttavia tekijöitä s. 25

Liitteet

Liite 1.

TEEMAHAASTATTELURUNKO

Ikääntyneiden digiosallisuus, gerontologisen sosiaalityön työntekijöiden kokemuksia

1. LAITTEET JA YHTEYDET

- onko ikääntyneillä asiakkaillasi toimivia laitteita tai yhteyksiä, joiden avulla toimia digialustoilla ja käyttää digitaalisia sovelluksia?

2. ASETEISTA LÄHTEVÄT TEKIJÄT

- Millaisia asenteita asiakkaillasi on ollut digilaitteiden käyttöönottoon ja miten ne ovat näkyneet ?
- Liittykö asenteet kaikkiin digilaitteisiin, jos ei, mistä arvelet sen johtuvan?
- Onko asiakkaasi keskustelleet läheistensä kanssa digilaitteiden hankkimisesta tai käyttämisestä ja koetko mahdollisten keskustelujen vaikuttaneen ikääntyneen mielipiteisiin ja tapoihin toimia?
- Auttaako joku läheinen asiakastasi laitteiden tai sovellusten käytössä?
- Onko asiakkaallesi suositeltu jotain tiettyä laitetta? Näkyykö keskustelut muiden kanssa yleisesti ottaen mielestäsi asiakkaiden digilaitteiden käytössä?
- Jos olet kannustanut asiakasta ottamaan digilaitteita käyttöön tai harjoittelemaan käyttöä, koetko työntekijän mielipiteen auttavan ikääntyntä ottamaan käyttöön jotain tietynlaisia digipalveluja? Auttaako työntekijän omien hyvien kokemusten kertominen asiakkaan asenteita?
- Onko asiakkaasi puhunut mediassa esille tulleista ikääntyneihin kohdistuneista digihuijauksista tai muista epävarmuuksista, jotka voisivat vaikuttaa asiakkaan omaan asenteeseen digitaalisten palvelujen käyttöönotossa?
- Onko asiakkaasi kertonut sinulle mahdollisista peloista ja epävarmuuksista liittyen digitaaliseen asiointiin?

3. PALVELUJÄRJESTELMÄLÄHTÖISET TEKIJÄT

- Miten ikääntyneiden arjessa näkyy palvelujen digitalisoituminen sote-palveluihin pääsyssä tai palveluja käytettäessä? (esim ajanvaraus, ajan peruminen, tiedon saaminen palveluista, omien tietojen saanti esim Kanta-palveluista)
- Miten ikääntyneiden arjessa näkyy palvelujen digitalisoitumien rahalaitosten tai muiden viranomaisten palveluihin pääsyssä? (ajanvaraus, tiedon saanti, omien asioiden vaivaton hoito, puhelinpalvelujen valikoiden käytettävyys)

4. IKÄÄNTYMISEEN LIITTYVÄT TEKIJÄT

- Mitkä fyysiset tai kognitiiviset tekijät vaikuttavat mielestäsi ikääntyneiden digiosallisuuteen?

5. SOSIAALISEN TAI EKONOMISEN ASEMAN VAIKUTUKSET

- Miten koet ikääntyneen taloudellisen tilanteen tai esimerkiksi asuinpaikan vaikuttavan digiosallisuuden toteutumiseen?
- Oletko huomannut eroa maaseudulla tai kaupungissa asuvan asiakkaan digitaidoissa tai digitaalisten laitteiden käytössä?
- Onko asiakkaan perhesuhteilla merkitystä digilaitteiden käyttöönotossa

6. SOSIAALIOHJAAJAN/SOSIAALITYÖNTEKIJÄN ROOLI ASIAKKAIDEN DIGIOSALLISUUDEN TUKEMISESSA

- Millaisilla konkreettisilla keinoilla pystyt sosiaalityöntekijän/sosiaaliohjaajan roolissa tukemaan ikääntyneen digiosallisuutta?
- Onko hyvinvointialueellasi mahdollisuus esimerkiksi lainalaitteille, joilla asiakas voi opetella digitaalista asiointia?
- Mahdollistaako työaika osallistavan, kannustavan ja toistuvan digituen antamisen asiakkaille?
- Koetko tarvitsevasi itse koulutusta digitaalisen tuen antamiseen ikääntyneille asiakkaille?

Liite 2.

Tietosuojaseloste –Tieteellinen tutkimus

Kerromme tällä tietosuojaselosteella sinulle tietosuojalainsäädännön edellyttämät tiedot siitä, miten käsittelemme henkilötietojasi. Tietosuojalainsäädännössä käytetään termiä ”rekisteröity” henkilöstä, johon henkilötiedot liittyvät. Käytämme tässä tietosuojaselosteessa rekisteröidystä ”sinä”- muotoa ja rekisterinpitäjästä ”me”-muotoa.

Tietosuojaselosteeseen voidaan tehdä tarvittaessa päivityksiä tai muutoksia. Jos muutos on merkittävä, ilmoitamme siitä sinulle lainsäädännön vaatimalla tavalla.

Tämä tietosuojaseloste on tullut voimaan 30.9.2025

Rekisterinpitäjä

Tutkimuksen rekisterinpitäjänä on: Mervi Hyvärinen, Tampereen yliopisto

Tutkimus tehdään tutkijalähtöisenä tutkimuksena.

Mervi Hyvärinen

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

mervi.hyvarinen@tuni.fi

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Yhteyshenkilö henkilötietojen käsittelyä koskevissa asioissa on Mervi Hyvärinen, jonka tavoitat mervi.hyvarinen@tuni.fi tai xxxxxxxxxx. Yliopiston puhelinvaihe palvelee numerossa +358 (0) 294 52 11.

Voit ottaa Tampereen yliopiston tietusuojaan liittyvissä yleisissä kysymyksissä yhteyttä tietosuojavastaavaan dpo@tuni.fi.

Käsittelyn kohde ja tarkoitus

Tutkimuksen nimi: Gerontologisen sosiaalityön työntekijöiden kokemuksia ikääntyneiden digiosallisuutteen vaikuttavista tekijöistä

Kyseessä on kertatutkimus, joka kestää 31.3.2027 saakka.

Henkilötietojasi käsitellään osana tieteellisen tutkimuksen toteuttamista. Henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on yllä kuvatun tieteellisen tutkimuksen toteuttaminen.

Tutkimuksessa selvitetään gerontologisen sosiaalityön työntekijöiden kokemuksia ikääntyneiden digiosallisuutta haastavista ja edistävistä tekijöistä. Tutkimuksen aikana tietoja

käsittelee ainoastaan tutkimuksen tekijä ja tutkimuksessa kerätään työkokemus ja ammattinimike yksityiskohtaisina henkilötietoina.

Tutkimuksen vastuullinen johtaja (johtava tutkija) vastaa tutkimuksen toteuttamisesta.

Käsittelyn oikeusperuste

Henkilötietojesi käsittelyperusteena on:

- suostumus (rekisteröidyn)
- rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattaminen
- elintärkeiden etujen suojaaminen
- yleistä etua koskeva tehtävä tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttö
 - tieteellinen tai historiallinen tutkimus tai tilastointi
 - tutkimusaineistojen ja kulttuuriperintöaineistojen arkistointi

Mikäli erityisiin henkilötietoryhmiin kuuluvia tietoja (esim. terveystiedot, rikostuomioihin liittyvät tiedot) käsitellään, perusteena on:

- nimenomainen suostumus (rekisteröidyn)
- elintärkeiden etujen suojaaminen, kun suostumuksen antaminen on estynyt
- oikeusvaateen laatiminen, esittäminen tai puolustaminen
- yleistä etua koskeva tieteellinen tai historiallinen tutkimus tai tilastointi
- kansanterveyteen liittyvä yleinen etu kansallisen lainsäädännön perusteella¹
- muu tietosuojalainsäädännön mukainen peruste, joka on täsmennetty kansallisessa lainsäädännössä:

Mikäli kyseessä on lääketieteellinen tutkimus, henkilötietoja tutkimuksessa käsiteltäessä sovelletaan tietosuojalain (1050/2018) 6 §:n 2 momenttia.

Henkilötietojen lähteet ja käsiteltävät tiedot

Henkilötietoja voidaan kerätä tilanteen mukaan joko suoraan sinulta tai muista lähteistä. Tietoja saadaan:

- sinulta rekisteröitynä

¹ Tutkimuksen luotettavuuden tai tutkittavien turvallisuuden varmistaminen taikka lakisääteisen tai lakisääteisen ilmoitus-, tiedonluovutus tai -arkistointivelvoitteiden noudattaminen.

seuraavista säännönmukaisista tietolähteistä:

Käsitlemme seuraavia henkilötietoryhmiä:

X Yleiset henkilötiedot: Tutkimuksessa kerätään henkilötietoina ammattinimike.

Tekniset tiedot:

Muut tiedot:

Käsitlemme seuraaviin rekisteröityjen ryhmiin kuuluvien henkilöiden tietoja:

Työntekijät Opiskelijat Tutkittavat Tutkijat Muu:

Henkilötietojen siirrot ja luovuttaminen

Henkilötietojasi voidaan tietyissä tilanteissa siirtää myös EU/ETA-maiden ulkopuolelle kolmansiin maihin tai kansainvälisille järjestöille. Henkilötietojen siirron yhteydessä turvataan riittävä tietosuojan taso käyttämällä asianmukaista siirtomekanismia (esim. vakiosopimuslausekkeet) ja teknisiä suojatoimia.

Henkilötietojasi ei siirretä EU/ETA-maiden ulkopuolelle

Henkilötietojasi siirretään EU/ETA-maiden ulkopuolelle seuraavasti: Siirtomekanismi ja suojatoimet ovat seuraavat:

Henkilötietojasi ei luovuteta toisille rekisterinpitäjille säännönmukaisesti.

Henkilötietojasi voidaan luovuttaa toisille rekisterinpitäjille lainsäädännön perusteella seuraavasti:

Henkilötietojasi voivat tilannekohtaisesti käsitellä myös henkilötietojen käsittelijät, joiden kanssa solmimme henkilötietojen käsittelystä asianmukaiset sopimukset.

Tässä tutkimuksessa haastattelut tehdään Teams-yhteydellä ja käytetään teamsin kokouksen litterointi työkalua.

Henkilötietojen suojaaminen

Henkilötietojasi suojataan käyttämällä asianmukaisia teknisiä ja organisatorisia suojatoimia. Suojaamme tietojasi teknisesti mm. virusturvalla, palomuurilla ja huolehtimalla säännöllisistä ohjelmistopäivityksistä. Lisäksi edellytämme kirjautumisen yhteydessä salasanaa, käyttäjätunnusta ja tilannekohtaisesti kaksivaiheista tunnistautumista.

Suojamme tietojasi myös organisatorisilla keinoilla. Henkilöstömme on salassapitovelvollinen ja tietoihin pääsyä rajataan sisäisesti. Toteutamme tarvittaessa myös erityisiä lisäsuojatoimia, kuten erillisiä säilytysajanteja.

Mahdollisia manuaalisia aineistoja suojataan säilyttämällä ne lukituissa tiloissa.

Aineisto:

- kerätään suorien tunnistetietojen kanssa
- kerätään ilman suoria tunnistetietoja
- pseudonymisoidaan keräämisen jälkeen
- säilytetään suurin tunnistetiedoin, koska se on välttämätöntä seuraavista syistä:

Tässä tutkimuksessa tietojasi suojataan lisäksi seuraavasti:

Henkilötietojen säilytysaika

Henkilötietojasi säilytetään tapauskohtaisesti tarpeelliseksi arvioitu aika. Säilytysaikaan vaikuttavat myös lainsäädännön vaatimukset. Noudatamme henkilötietojen säilytyksessä tiedonohjaussuunnitelmaamme (TOS) ja soveltuvaa lainsäädäntöä.

Henkilötietojasi säilytetään tässä yhteydessä seuraavasti: tutkimuksen loppuun, hävitetään viimeistään 2026 lopussa.

Tutkimuksen päättymisen jälkeen henkilötietoja sisältävä tutkimusrekisteri:

- hävitetään kokonaisuudessaan
- arkistoidaan anonymisoituna ilman tunnistetietoja
- arkistoidaan tunnistetiedoin.

Profilointi ja automaattinen päätöksenteko

Henkilötietojasi ei käytetä profilointiin tai automaattiseen päätöksentekoon.

Tietosuojaoikeudet ja niiden käyttäminen

Tietosuojalainsäädäntö takaa sinulle rekisteröitynä tiettyjä oikeuksia. Oikeudet riippuvat osittain henkilötietojen käsittelyn perusteesta. Tietyissä tapauksissa oikeuksiasi voidaan rajoittaa esimerkiksi lakisääteisen veloitteemme vuoksi tai jos käsittely tapahtuu tieteellistä tutkimusta, tilastointia tai arkistointia varten. Jos oikeuksiasi on rajoitettu, toteutamme

lainsäädännön edellyttämät asianmukaiset ja tarpeelliset suojatoimenpiteet. Sinulla on seuraavia tietosuojaoikeuksia, joita voit käyttää tekemällä sitä koskevan pyynnön.

Oikeus saada pääsy tietoihin

Sinulla on oikeus saada tietoa henkilötietojen käsittelystä ja tutustua itseäsi koskeviin henkilötietoihin.

Oikeus tietojen oikaisemiseen

Sinulla on oikeus pyytää virheellisten ja puutteellisten henkilötietojen oikaisua. Lisäksi sinulla on oikeus vaatia, että tarpeettomat henkilötiedot poistetaan.

Oikeus tietojen poistamiseen

Sinulla on tietyissä tilanteissa oikeus pyytää tietojesi poistamista (ns. oikeus tulla unohdetuksi).

Oikeus käsittelyn rajoittamiseen

Sinulla voi olla oikeus rajoittaa henkilötietojen käsittelyä laissa säädetyissä tapauksissa. Rajoittamisoikeus voi tulla kyseeseen esimerkiksi, jos sinua koskevat henkilötiedot ovat mielestäsi virheellisiä, niitä käsitellään lainvastaisesti tai olet vastustanut tietojesi käsittelyä.

Vastustamisoikeus

Sinulla on tietyissä tilanteissa oikeus henkilökohtaiseen, erityiseen tilanteeseesi perustuen vastustaa henkilötietojesi käsittelyä.

Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen.

Sinulla on tietyissä tilanteissa oikeus pyytää itse toimittamiesi henkilötietojen siirtoa järjestelmästä toiseen.

Oikeus olla joutumatta automaattisen päätöksenteon kohteeksi

Sinulla on oikeus olla joutumatta sellaisen päätöksen kohteeksi, joka perustuu pelkästään automaattiseen käsittelyyn, kuten profilointiin, ja jolla on sinua koskevia oikeusvaikutuksia tai joka vaikuttaa sinuun vastaavalla tavalla merkittävästi. Kieltoon on kuitenkin poikkeuksia.

Suostumuksen peruuttaminen

Mikäli henkilötietojesi käsittely perustuu suostumukseen, sinulla on milloin tahansa oikeus peruuttaa antamasi suostumus.

Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle

Sinulla on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle (Tietosuojavaltuutettu), jos henkilötietojesi käsittelyssä käsityksesi mukaan rikotaan tietosuojalainsäädäntöä.

Tietosuojavaltuutetun toimisto

Käyntiosoite: Lintulahdenkuja 4, 00530 Helsinki

Postiosoite: PL 800, 00531 Helsinki

Vaihde: 029 56 66700

Faksi: 029 56 66735

Sähköposti: tietosuoja@om.fi

Liite 3. Suostumuslomake tutkimukseen

Tutkimus – Gerontologisen sosiaalityön työntekijöiden kokemuksia ikääntyneiden digiosallisuuden vaikuttavista tekijöistä

Pyydämme Teitä osallistumaan tähän tutkimukseen, jossa tutkitaan ikääntyneiden digiosallisuuden vaikuttavia tekijöitä gerontologisen sosiaalityön työntekijöiden kokemana. Yhteystietonne olemme saaneet pyytämällä sähköpostiosoitteet gerontologisen sosiaalityön johtavalta sosiaalityöntekijältä

Perehdyttyänne tähän tiedotteeseen teille järjestetään mahdollisuus esittää kysymyksiä tutkimuksesta, minkä jälkeen teiltä pyydetään suostumus tutkimukseen osallistumisesta. esim. osallistut tutkimukseen vastaamalla tähän kyselyyn

Tutkimuksen tarkoitus

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kerätä gerontologisen sosiaalityön työntekijöiden kokemuksia ikääntyneiden digiosallisuuden vaikuttavista tekijöistä pro gradun aineistoksi. Tutkimuksessa halutaan tuottaa tietoa ikääntyneiden digiosallisuuden vaikuttavista tekijöistä digiosallisuuden parantamiseksi.

Tutkimuksen kulku

Tutkimus aloitetaan syyskuussa 2025. Tutkimuksen aineistona on gerontologisen sosiaalityön työntekijöiden teemahaastattelut ikääntyneiden digiosallisuudesta.

Tutkimukseen sisältyy työntekijöiden haastattelut, haastatteluun kuluu aikaa noin 30 minuuttia. Haastattelu toteutetaan Teams-yhteydellä tai läsnäolo haastatteluna.

Tutkimukseen osallistumisesta ei makseta palkkiota.

Millä tavalla tutkimusaineistoa kerätään?

Tutkittavat vastaavat haastattelussa teemoiteltuihin avoimiin kysymyksiin omista kokemuksistaan. Tutkimusaineisto kerätään Teams-haastattelulla ja haastattelu tallennetaan. Tutkittavilta kerätään epäsuorana tunnistetietona ainoastaan ammattinimike ja työkokemus.

Tutkimukseen liittyvät hyödyt ja riskit

Tutkimukseen osallistumisesta ei ole teille välitöntä hyötyä, mutta tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää ikääntyneiden digiosallisuuden parantamiseksi.

Tutkimuksessa käytettäviin menetelmiin ei liity terveydellisiä riskejä, sosiaalisia riskejä, taloudellisia riskejä, tai henkilötietojen käsittelyyn liittyviä riskejä

Luottamuksellisuus, tietojen käsittely ja säilyttäminen

Teistä kerättyä tietoa käsitellään luottamuksellisesti EU:n tietosuojasetuksen ja Suomen tietosuojalain edellyttämällä tavalla.

Tutkimusaineisto kerätään Teams-haastatteluina ja sitä ei anneta kenenkään muun käyttöön. Tutkimusaineisto hävitetään tutkimuksen päättymisen jälkeen.

Henkilöiden yksityisyys/yksityisyydensuoja turvataan tieteellisissä julkaisuissa/tutkimusjulkaisuissa

Tutkimuksessa tiedot karkeistetaan niin yleiselle tasolle, että julkaisusta ei voida tunnistaa yksittäisiä tutkittavia.

Vapaaehtoisuus

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja voitte peruuttaa osallistumisenne tutkimukseen koska tahansa. Lisäksi voitte väliaikaisesti keskeyttää tutkimuksen.

Tutkimuksen tekijän ja ohjaajan yhteystiedot

Tutkija Hyvärinen Mervi, xxxxxxxxxxx@tuni.fi xxxxxxxxxxxx

Ohjaava opettaja Joa Hiitola xxxxxxxxxxx@tuni.fi

Suostumus tutkimukseen osallistumiseksi

Minua on pyydetty osallistumaan yllä mainittuun tieteelliseen tutkimukseen ja olen saanut kirjallista tietoa tutkimuksesta ja mahdollisuuden esittää siitä tutkijalla kysymyksiä.

Ymmärrän, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja että minulla on oikeus kieltäytyä siitä sekä peruuttaa suostumus ja keskeyttää tutkimus väliaikaisesti syytä ilmoittamatta. Ymmärrän myös, että tiedot käsitellään luottamuksellisina.

Annan suostumukseni tutkimukseen.

Paikka ja päivämäärä

Allekirjoitus

Nimenselvennys

Puhelinnumero

sähköpostiosoite