

Viivi Kämäräinen

**TEKNOLOGIAN OMAKSUMISTA ESTÄVÄT TEKIJÄT
SENIOREIDEN ASUMISOIKEUSASUNTOHAUSSA**



JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO
INFORMAATIOTEKNOLOGIAN TIEDEKUNTA
2020

TIIVISTELMÄ

Kämäräinen, Viivi

Teknologian omaksumista estävät tekijät senioreiden asumisoikeusasuntohaus-
sa

Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 2020, 55+2 s.

Tietojärjestelmätiede, pro gradu -tutkielma

Ohjaaja: Halttunen, Veikko

Digitalisaatio on vahva muutostekijä, ja se on yltänyt myös asumisoikeusasuntojen hakuprosessiin, sillä perinteisen kirjepostin rinnalle on tullut digitaalisia viestintävälineitä, kuten sähköposti. Tämä saattaa asettaa asiakkaat eriarvoiseen asemaan toisten asiakkaiden saadessa nopeampaa palvelua digitaalisia palveluita hyödyntämällä. Seniori-ikäiset asiakkaat ovat asiakasryhmä, joka jää helposti digitalisaation tuomien nopeidenkin muutosten jalkoihin. Senioreille uusien teknologioiden omaksuminen saattaa olla hankalaa tai jopa mahdotonta, mikä saattaa johtua pohjimmiltaan esimerkiksi siitä, että he eivät saa riittävästi tukea uuden opetteluun, mikä puolestaan aiheuttaa kokemuksen ja taitojen ja sitä kautta myös itsetuottamuksen puutetta. Lisäksi uuden opettelua saattavat hankaloittaa iän tuomat haasteet, kuten näön ja muistin heikkeneminen. Tutkielmassa pyritään vastaamaan tutkimuskysymykseen «Mitkä tekijät estävät senioreita käyttämästä digitaalisia palveluita asumisoikeusasunnon hakuprosessissa?» Haastatteleamalla yhtätoista 63-83-vuotiaasta asumisoikeusasunnon hakuprosessin läpikäynyttä senioria, jotka eivät käyttäneet kohdeyrityksen eli TA-Yhtiöiden kanssa asioimiseen sähköpostia, saatiin selville, että suurin syy siihen, miksi he eivät käyttäneet sähköpostia yrityksen kanssa viestimiseen, oli, että he kokivat perinteiset tavat riittäviksi asunnonhaun hoitamisessa eli heillä ei ollut tarvetta siirtyä käyttämään sähköpostia. Tämän lisäksi monen haastatellun puoliso tai joku muu läheinen hoiti asioita haastatellun puolesta eikä haastatellun siksi itse tarvinnut opetella käyttämään sähköpostia tai muita digitaalisia palveluita. Haastattelussa tuli esille, että seniori-ikäiset ihmiset eivät ole tottuneet käyttämään digitaalisia palveluita asioiden hoitamisessa. Koska heidän ei ole tarvinnut käyttää esimerkiksi sähköpostia työelämässä, heidän voi olla hankala opetella se käyttöä eläkeiässä – etenkin jos vaihtoehtoisia perinteisiä tapoja on saatavilla. Tutkielman tulosten perusteella voidaan todeta, että koska asumisoikeusasuntoja tarjoavien yritysten yksi isoimmista asiakaskunnista on yli 55-vuotiaat asiakkaat, yritysten on hyvä edelleen ylläpitää perinteisiä asiointitapoja tai mikäli asiointi haluttaisiin siirtää kokonaan digitaaliseksi, tulisi yritysten tarjota riittävä määrä tukea digitaaliseen asiointiin.

Asiasanat: pro gradu -tutkielma, digitalisaatio, digitaalinen kuilu, teknologian hyväksyminen, teknologian omaksuminen, seniorit, asumisoikeus

ABSTRACT

Kämäräinen, Viivi

The factors that prevent seniors to adopt new technologies in the application process of right-of-occupancy

Jyväskylä: University of Jyväskylä, 2020, 55+2 pp.

Information Systems, Master's Thesis

Supervisor: Halttunen, Veikko

Digitalization is a powerful driver of change, and it has also reached the application process of right-of-occupancy, as traditional letter mail has been replaced by digital services such as email. This may put customers in an unequal position as other customers get faster service by using digital services. Elderly customers are a group of customers who can easily be left behind by the rapid changes brought about by digitalization. Seniors do not adopt new technologies easily or quickly – not necessarily at all, which may be due to, for example, the lack of support for learning new things, which in turn leads to a lack of experience and skills and thus a lack of self-confidence. In addition, age-related challenges, such as impaired vision and memory, can make learning new things more difficult. The thesis aims to answer the research question «What factors prevent seniors from using digital services in the process of applying for a right-of-occupancy apartment?» Eleven seniors aged 63-83 were interviewed. They had gone through the housing application process and did not use e-mail to communicate with the target company, TA. Through the interviews it was found that the main reason why they did not use e-mail to communicate with the company was that they felt traditional ways were good enough. They had no need to switch to e-mail. In addition to this, the spouse or other close relative of the interviewee took care of things on behalf of the interviewee and therefore the interviewee himself or herself did not have to learn how to use e-mail or other digital services. The interviews revealed that seniors are not used to using digital services. Because they have not had to use, for example, email at work, they may find it difficult to learn how to use it in retirement - especially if alternative traditional methods are available. Based on the results of the thesis, it can be stated that since one of the largest groups of customers of right-of-occupancy housing companies is customers over the age of 55, it is a good idea to maintain traditional ways of giving services, or if they want to move their business completely to digital, companies should provide a sufficient amount of support for digital services.

Keywords: master's thesis, digitalization, digital divide, technology acceptance, elderly, right of occupancy

KUVIOT

KUVIO 1 UTAUT2-malli	18
KUVIO 2 Senioreiden teknologian hyväksymistä ja käyttöönottoa kuvaava Renaudin ja Van Biljonin STAM-malli	20
KUVIO 3 Senioreiden teknologian hyväksymistä kuvaava Chenin ja Chanin STAM-malli	21
KUVIO 4 Kohdeyrityksen asumisoikeusasuntojen hakuprosessi pelkistettynä	27

TAULUKOT

TAULUKKO 1 Haastateltujen taustatiedot	32
--	----

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ	2
ABSTRACT	3
KUVIOT	4
TAULUKOT	4
SISÄLLYS.....	5
1 JOHDANTO.....	6
2 DIGITALISAATIO MUUTOSTEKIJÄNÄ.....	8
2.1 Digitalisaatio.....	8
2.2 Palveluprosessien digitalisoituminen.....	9
2.3 Asumisoikeusasunnon hakuprosessi	10
3 IÄN VAIKUTUS TEKNOLOGIAN OMAKSUMISEEN.....	14
3.1 Omaksumistutkimus.....	14
3.1.1 UTAUT ja UTAUT2	17
3.1.2 STAM-mallit.....	19
3.2 Senioreiden suhtautuminen uusiin teknologioihin	22
3.3 Yhteenveto senioreiden omaksumista estävistä tekijöistä.....	24
4 EMPIIRISEN TUTKIMUKSEN TAVOITE JA MENETELMÄT.....	26
4.1 Tutkimuksen tarkoitus, tavoite ja tutkimusmalli.....	26
4.2 Tiedonkeruu- ja analysointimenetelmät.....	29
5 TUTKIMUSTULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET	32
5.1 Haastateltujen taustatiedot.....	32
5.2 Tietotekniset taidot ja osaaminen	33
5.3 Sähköpostin käyttö	35
5.4 Asunnon hakeminen	40
5.5 Suhtautuminen digitalisaatioon asumisoikeusasunnon hakuprosessissa.....	41
5.6 Johtopäätökset.....	44
6 YHTEENVETO	49
LÄHTEET	52
LIITE 1 HAASTATTELURUNKO	56

1 JOHDANTO

Pro gradu -tutkielman aiheena on digitalisaation tuomat haasteet asumisoikeusasuntojen hakuprosessissa Suomen vanhempien ikäluokkien näkökulmasta. Tutkielmassa perehdytään uusien teknologioiden omaksumista estäviin tekijöihin asumisoikeusasunnon hakuprosessissa seniori-ikäisten asiakkaiden näkökulmasta. Aihetta on tärkeää tutkia, koska yhä digitalisoituvassa yhteiskunnassa iso osa etenkin seniori-ikäisestä väestöstä on jäämässä tai on jo jäänyt digitaalisen maailman ulkopuolelle. Lisäksi asumisoikeusasuntojen yksi suurimmista kohderyhmistä on yli 55-vuotiaat hakijat, koska heille ei ole varallisuusrajoja asumisoikeusasunnon saamisen ehtona.

Tutkielmassa pyritään vastaamaan tutkimuskysymykseen «Mitkä tekijät estävät senioreita käyttämästä digitaalisia palveluita asumisoikeusasunnon hakuprosessissa?» Tutkielma toteutetaan laadullisena tapaustutkimuksena, jossa kohdeyrityksenä toimii TA-Yhtiöt. Tutkielman kirjallisuuskatsauksessa tutkitaan sitä, miten digitalisaatio näyttäytyy asumisoikeusasunnon hakuprosessissa ja erityisesti hakuprosessin aikana käytävässä viestinnässä sekä mitkä tekijät estävät senioreita omaksumasta uusia teknologioita käyttöönsä. Empiirisellä tutkimuksella pyritään kartoittamaan haastatteluiden avulla kohdeyrityksen eräälle paikkakunnalle hakevilta yli 60-vuotiailta asumisoikeusasunnon hakuprosessin läpikäyneiltä asiakkailta syitä siihen, miksi he eivät ole omaksuneet digitaalisia palveluita käyttöönsä.

Kirjallisuuskatsausta varten lähteiden hakeminen aloitettiin tutkimalla ensin, onko samaan aiheeseen liittyen aiemmin tehty Pro gradu -tutkielmia. Jollain tavalla samaa aihetta käsitteleviä tutkielmia löytyi muutamia, joiden lähteet käytiin läpi, ja osaa niistä hyödynnetään tässäkin kirjallisuuskatsauksessa. Loput lähteet on pääosin haettu samalla tekniikalla eli käymällä läpi kunkin lähteen lähdeluettelo ja poimimalla sieltä lähteitä, jotka sopivat tämän kirjallisuuskatsauksen tutkittavaan aiheeseen. Muutamia lähteitä on haettu myös Google Scholarin avulla. Hakuja on tehty erilaisia hakutermejä yhdistämällä. Hakutermeinä ovat toimineet muun muassa digitalization, digital divide, user acceptance, technology acceptance, age, elderly, old people, email, inertia ja resistance. Osaa hakutuloksista on rajattu julkaisuihin, jotka ovat enintään viisi

vuotta vanhoja. Hakutuloksien sopivuutta tätä kirjallisuuskatsausta varten on arvioitu ensin otsikoiden perusteella ja sitten tiivistelmien perusteella. Mikäli julkaisu on vaikuttanut otsikon ja tiivistelmän perusteella aiheeseen sopivalta, on julkaisusta luettu vähintään johdanto, menetelmäosuus ja tutkimuksen tulokset. Näitä osioita lukiessa julkaisusta on poimittu kirjallisuuskatsauksen kannalta tärkeimmät huomiot, joita käytetään tässä kirjallisuuskatsauksessa.

Luvussa kaksi perehdytään tutkittavaan aiheeseen käsittelemällä digitalisaatiota yleisellä tasolla sekä asumisoikeutta ja sitä, miten digitalisaatio näkyy asumisoikeuden hakuprosessissa. Kolmannessa luvussa perehdytään teknologian omaksumistutkimukseen sekä seniori-ikäisten ihmisten suhtautumiseen uusia teknologioita kohtaan ja heidän kielteisen suhtautumisensa taustalla oleviin syihin. Neljännessä luvussa esitellään empiirisen osuuden toteuttaminen. Viidennessä luvussa esitellään empiirisen osuuden tutkimustulokset ja niistä tehdyt johtopäätökset. Kuudennesta luvusta löytyy tutkielman yhteenveto. Liitteessä 1 esitellään teemahaastatteluissa käytetty kysymysrunko.

2 DIGITALISAATIO MUUTOSTEKIJÄNÄ

Tässä luvussa perehdytään digitalisaatioon käsitteenä, palveluprosessien digitalisoitumiseen sekä tutkielmassa tarkasteltavaan asumisoikeusasunnon hakuprosessiin, joka on muuttunut digitalisoitumisen myötä siten, että perinteisen kynän, paperin ja kirjepostin rinnalle on tullut myös digitaalisia palveluita, kuten sähköposti ja paperisten dokumenttien skannaus tai valokuvaus digitaaliseen muotoon. Lisäksi tässä luvussa käsitellään hieman digitalisaation yhtä varjopuolta: digitaalista kuilua, joka näkyy myös asumisoikeusasunnon hakuprosessissa.

2.1 Digitalisaatio

Digitalisaatio on merkittävä muutosvoima, jonka vaikutukset ulottuvat nykypäivänä kaikille yhteiskunnan tasoille (Ilmarinen & Koskela, 2015, s. 52; Legner ym., 2017). Alasoinin (2015) mukaan digitalisaatiossa on kyse yhteiskunnallisesta prosessista, jossa hyödynnetään teknologisen kehityksen tuomia uusia mahdollisuuksia. Ilmarinen ja Koskela (2015, s. 13) kuvaavat digitalisaatiota aikakautemme suurimmaksi muutosvoimaksi, joka radikaalisti muuttaa muun muassa ihmisten tapoja hoitaa asioita. Digitalisaatio mahdollistaa muutoksen muun muassa siinä, miten elämme ja teemme töitä (Fichman, Dos Santos & Zheng, 2014).

Digitalisaatiolle ei kuitenkaan löydy yksiselitteistä määritelmää (Ilmarinen & Koskela, 2015, s. 22). Digitalisaatiolla tarkoitetaan Kielitoimiston sanakirjan (2019) mukaan digitaali- ja tietotekniikan laajamittaista hyödyntämistä ja käyttöönottoa, jonka tarkoituksena on Gartner IT Glossary -sanakirjan (2019) mukaan muuttaa liiketoimintamallia, kasvattaa liikevaihtoa ja luoda mahdollisuuksia arvon tuottamiselle. Fichmanin ja muiden (2014) mukaan digitalisaatio tarkoittaa aiemmin fyysisten tai analogisten prosessien, sisältöjen ja esineiden muuttamista digitaaliseen muotoon, mikä joidenkin tutkijoiden (Legner, 2017; Tilson, Lyytinen & Sørensen, 2010) mukaan puolestaan tarkoittaa digitointia

(engl. digitization) eikä näin ollen ole sama asia kuin digitalisaatio (engl. digitalization). Ilmarinen ja Koskela (2015, s. 22) käyttävät tästä samasta ilmiöstä eli digitoinnista termiä digitalisoituminen, joka heidän mukaansa toimii digitalisaation perimmäisenä ajurina.

Lisäksi digitalisaatiosta puhuttaessa puhutaan usein myös digitaalisesta transformaatiosta (Henriette, Feki & Boughzala, 2016), ja vaikka jotkut tutkijat (Legner ym., 2017) ovat sitä mieltä, että näitä käsitteitä ei tulisi sekoittaa, niistä saatetaan puhua myös synonyymeinä. Digitaalinen transformatio tarkoittaa disruptiivista tai inkrementaalista muutosprosessia (Henriette ym., 2016). Digitalisaation määritelmä riippuu siis siitä, miltä kannalta sitä katsoo, keneltä asiaa kysyy ja minä ajankohtana asiaa kysyy. Tässä tutkielmassa digitalisaation ajatellaan kuitenkin olevan yleisellä tasolla erilaisten digitaalisten teknologioiden, kuten sähköpostin, skannauksen ja kännykkävalokuvien, hyödyntämistä.

2.2 Palveluprosessien digitalisoituminen

Koska digitalisaatio valtaa yhteiskuntaamme, yritysten on mukauduttava siihen. Monet yritykset ovat alkaneet hyödyntää digitalisaation tuomia IT-resursseja luodakseen uusia tuotteita ja palveluita (Bharadwaj, Sawy, Paviou & Venkatraman, 2013). Lisäksi Setia, Venkatesh ja Joglekar (2013) painottavat sitä, miten asiakaspalvelun merkitys on kasvanut digitalisaation myötä, minkä vuoksi yritykset ottavat käyttöön digitaalisia teknologioita vastatakseen paremmin asiakkaidensa tarpeisiin. Asiakaskäyttäytyminen on muuttunut digitalisaation myötä, ja yritysten on muututtava asiakkaiden uusien tapojen mukaisesti. Digitalisaation myötä kilpailu eri yritysten kesken on kasvanut, sillä jos asiakas ei ole tyytyväinen siihen, miten, missä ja milloin hän saa palvelua, hänelle on digitaalisen maailman myötä tarjolla monia muita vaihtoehtoja ympäri maailmaa. (Ilmarinen & Koskela, 2015, s. 53) Asiakkaat vaativat kaupankäynniltä ja asiakaspalvelulta kaikkia näitä: helppoutta, nopeutta ja laatua (Ilmarinen & Koskela, 2015, s. 54). Digitalisoituminen on siis ylettynyt myös erilaisiin palveluprosesseihin. Jotta voidaan vastata asiakkaiden tarpeisiin paremmin, tarvitaan lisätietoa siitä, mitkä tekijät vaikuttavat käyttäjän valintaan joko ottaa uusi teknologia käyttöön tai hylätä se. Näiden valintaan vaikuttavien syiden ja asenteiden selvittäminen auttaa määrittelemään ja tarkentamaan teknologian hyväksymis- ja omaksumismalleja, mikä puolestaan parantaa mallien paikkansa pitävyyttä (Mitzner ym., 2010).

Digitalisaatiolla on myös varjopuolensa. Siinä missä nuorempi sukupolvi sekä varakkaammat ja paremmin koulutetut ihmiset käyttävät yhä enenevässä määrin erilaisia teknologioita, vanhempi sukupolvi sekä köyhemmät ja vähemmän koulutetut ihmiset syrjäytyvät digitaalisesti (Barnard, Bradley, Hodgson ja Lloyd, 2013; Czaja ym., 2006). Nuoremmalla sukupolvella viitataan usein diginatiiveihin eli vuoden 1980 jälkeen syntyneisiin, jotka ovat ”netissä” koko ajan ja omaksuvat uusia teknologioita helposti. Osa seniori-ikäisistä ihmisistä ovat digi-immigrantteja, jotka ovat opetelleet tietokoneen käytön vasta aikuis-

iällä eivätkä siksi omaksu tai halua omaksua uusia teknologioita yhtä helposti kuin diginatiivit. Digiresistentit puolestaan koostuvat ihmisistä, jotka ovat jääneet tai ovat jättäytyneet digitalisaation ulkopuolelle joko osittain tai kokonaan (Ilmarinen & Koskela, 2015, s. 57-58).

Perinteisesti tämän tyyppistä ongelmaa, jossa toiset ihmisryhmät pääsevät käsiksi uusiin teknologioihin ja toiset eivät, kutsutaan digitaaliseksi kuiluksi (engl. digital divide) (Van Dijk, 2006). Käsite voidaan kuitenkin kattaa käsittämään myös esimerkiksi motivaatiota ja käyttötaitoja, sillä Internetiin ja muihin digitaalisiin lähteisiin ja laitteisiin pääsyyn vaikuttavat niin maantieteellinen sijainti kuin muun muassa koulutus, ikä, sukupuoli, etninen tausta sekä motivaatio ja taidot (Van Dijk, 2006). Digitaalinen kuilu erottaa muista muun muassa vähemmistöt, seniorit ja vähemmän koulutetut ihmiset (Czaja ym., 2006). Siis myös seniorit ovat osa digitaalista kuilua – sillä puolella, jossa teknologiaa ei oteta käyttöön (Mitzner ym., 2010). Kun teknologia integroituu yhä suuremmaksi osaksi arkielämäämme, nämä kyseiset ihmisryhmät, joihin myös seniorit kuuluvat, joutuvat epätasa-arvoiseen asemaan, koska he eivät pysty hoitamaan jokapäiväisiä asioitaan täysin vapaasti ja itsenäisesti. (Czaja ym., 2006)

Tilastokeskuksen (2019) tutkimuksen mukaan 79 prosenttia suomalaisista käyttää Internetiä useasti päivässä ja yleisimmin (80 %) Internetiä käytetään matkapuhelimella. Siinä missä 16-44-vuotiaista suomalaisista 100 % on käyttänyt Internetiä viimeisten kolmen kuukauden aikana, 65-74-vuotiaiden joukossa luku on 80 % ja 75-89-vuotiaiden joukossa vain 41 % (Tilastokeskus, 2019). Tällainen eri asiakasryhmien polarisoituminen tuo yrityksille haasteen kehittää palveluitaan niin, että samoilla palveluilla voitaisiin tavoittaa eri asiakasryhmät (Ilmarinen & Koskela, 2015, s. 58). Tätä ongelmaa on jo osittain alettu ratkaista, sillä Euroopan parlamentti on hyväksynyt vuonna 2016 saavutettavuusdirektiivin, jonka tarkoituksena on taata, että valtion ja kuntien verkkopalvelut ovat kaikkien kansalaisten käytettävissä. Suomessa laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta astui voimaan 1.4.2019, ja Suomen valtiovarainministeriön asettaman aikataulun mukaan saavutettavuusvaatimusten soveltaminen on käynnistynyt portaittain 23.9.2019. (Valtiovarainministeriö, 2019)

2.3 Asumisoikeusasunnon hakuprosessi

Asumisoikeus (aso) ja siihen keskeisesti liittyvä hakuprosessi perustuvat lakiin (Laukkanen, 2012; Asumisoikeuslaki 1990/650). Asumisoikeusasuminen on vuokra- ja omistusasumisen välimuoto (Laukkanen, 2012), jossa asumisoikeustalon omistaja on luovuttanut yksityishenkilölle oikeuden hallita asuinhuoneistoa ja mahdollisesti muita talossa olevia tiloja (Asumisoikeuslaki 1990/650; Laukkanen, 2012). Tämä sovitaan aina omistajan ja asumisoikeuden saajan välillä kirjallisella asumisoikeussopimuksella (Asumisoikeuslaki 1990/650). Asumisoikeuden saaja maksaa aina ennen muuttoaan asumisoikeusmaksun. Asumisoikeusmaksu voi olla enintään 15 % asunnon hankinta-arvosta (Asumisoikeuslaki 1990/650; SAY, 2019). Asumisoikeudenhaltija maksaa kuukausit-

taista käyttövastiketta (Laukkanen, 2012; SAY, 2019), ja lisäksi haltija muuton yhteydessä maksaa kahden kuukauden käyttövastikkeen suuruisen vakuusmaksun, joka palautetaan asukkaalle poismuuton yhteydessä (SAY, 2019). Asumisoikeusasunnot ovat pääosin yleishyödyllisiä, valtion tukemia eli aravalainoitettuja ja korkotuettuja asuntoja, joiden rakennuttamisesta päättää Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA (Laukkanen, 2012).

Asumisoikeusasunnon saamiseksi hakijoiden on käytävä läpi hakumenettely eli hakuprosessi, joka on eräänlainen palveluprosessi. Hakumenettely eli asukasvalinta on lainmäärittelmä ja keskeinen osa asumisoikeusjärjestelmää (Laukkanen, 2012). Asukasvalintaprosessi voidaan jakaa karkeasti kuuteen eri vaiheeseen: 1) järjestysnumeron hakeminen kaupungilta, 2) hakemuksen jättäminen asumisoikeusasuntoja tarjoavalle yritykselle, 3) tarjousvaihe, 4) varausvaihe, 5) hyväksymispyynnön jättäminen kaupungille ja 6) asumisoikeussopimuksen allekirjoittaminen (Laukkanen, 2012).

Asumisoikeusasunnon hakemista varten hakija tarvitsee järjestysnumeron, jonka hakija hakee sen kaupungin asuntotoimesta, jonka alueelta hän hakee aso-asuntoa (vaihe 1) (Asumisoikeuslaki 1990/650; SAY, 2019). Järjestysnumerot ovat hakualuekohtaisia. Kunnasta tai kaupungista riippuen järjestysnumeron hakeminen onnistuu joko Internetin välityksellä sähköisellä hakemuksella tai perinteisemmin paperisella hakemuksella, joka tulee toimittaa haettavan hakualueen asuntotoimeen (Laukkanen, 2012; SAY, 2019). Järjestysnumero toimitetaan hakijalle joko postitse, sähköpostilla tai joissain tapauksissa myös puhelimitse (Laukkanen, 2012).

Kun hakijalla on järjestysnumero, hän jättää hakemuksen niille yrityksille, joiden asumisoikeusasuntoja hän haluaa hakea (vaihe 2) (Asumisoikeuslaki 1990/650; Laukkanen, 2012; SAY, 2019). Mikäli yrityksellä on aso-asuntoja useammalla eri hakualueella, hakijan tulee valita hakemukseen se hakualue, johon hän haki järjestysnumeron. Samaa järjestysnumeroa voi siis hyödyntää samaan aikaan eri yritysten aso-asuntoja haettaessa (Asumisoikeuslaki 1990/650; Laukkanen, 2012; SAY, 2019). Joissain yrityksissä hakijan tulee valita hakemukselle ne hakukohteet eli talojen osoitteet tai nimet, joista hän haluaa saada tarjouksia (Laukkanen, 2012).

Kun hakija on jättänyt haluamilleen yrityksille hakemuksen, hän jää odotamaan tarjouksia vapaista ja vapautumassa olevista asunnoista (vaihe 3). Tarjouksien osoittaminen hakijoille sekä vastausten vastaanottaminen on yrityksen tehtävä (Asumisoikeuslaki 1990/650; Laukkanen, 2012). Hakijalle tarjotaan hakemuksellaan ilmoittamiensa kohteiden asuntoja, jotka vastaavat hakemuksella ilmoitettuja hakukriteereitä esimerkiksi huoneistotyyppiä sekä minimi ja/tai maksimi neliömääriä. (Laukkanen, 2012) Yksi hakija voi saada useita tarjouksia, joista jokainen koskee yhtä asuntoa (poikkeuksena uudiskohteet). Tarjouksen toimitustapa on riippuvainen kunkin yrityksen toimintatavoista. Yleisimmät toimitustavat lienevät sähköposti tai kirjeposti (Laukkanen, 2012). Mikäli hakija haluaa tarjouksen sähköpostiinsa, hänen on täytynyt ilmoittaa sähköpostiosoitteensa hakemuksellaan. Mikäli sähköpostiosoitetta ei ole ilmoitettu, tarjous lähetetään kirjeitse.

Yritys voi päättää, tarjoaako se yhtä asumisoikeusasuntoa vain tietyllä määrällä pienimpiä järjestysnumeroita vai kaikille hakijoille, joiden hakemus kohdistuu tarjottavaan asuntoon (Laukkanen, 2012). Tarjouksen saaneet hakijat ovat päässeet mukaan niin kutsutulle tarjouskierrokselle. Tarjouskierros kestää vähintään kaksi viikkoa (Asumisoikeuslaki 1990/650; Laukkanen, 2012). Mukana olevien hakijoiden järjestysnumerot määrittävät heidän sijoituksensa tarjouskierroksella (Laukkanen, 2012). Pienin järjestysnumero on ensimmäisellä sijalla (Laukkanen, 2012; SAY, 2019). Sijoitus kerrotaan yleensä hakijalle hänelle lähetetyssä tarjouksessa. Tarjouskierrokselle ei pääse mukaan, kun se on kesken. Hakemus on siis täytynyt jättää viimeistään edeltävänä päivänä ennen kuin tarjouskierros tehdään. Tarjouskierroksen voimassaolon eli yleensä minimimääräajan eli kahden viikon aikana kunkin hakijan tulee jättää vastaus, onko hän kiinnostunut kyseisestä asunnosta. Asunto olisi hyvä käydä katsomassa ennen vastauksen jättämistä. Asunnosta tehdään uusi tarjouskierros, mikäli kukaan mukana olevista hakijoista ei vastaa hyväksyvästi tarjoukseen.

Kirjallisen vastauksen jättämiselle lienee useampi vaihtoehto yrityksestä, aluetoimistosta ja kohteesta riippuen. Vastauksen voi jättää paperisena joko kirjeitse tai suoraan yrityksen toimistolle palautettuna. Toinen tapa on jättää vastaus sähköpostitse lähettämällä viestiä yrityksen myyntiosastolle. Kolmas tapa on jättää vastaus sähköisellä vastauslomakkeella, jonka linkin hakija on saanut sähköpostiin lähetetyssä tarjouksessa. Jotkin yritykset saattavat ottaa vastaan myös suullisia vastauksia esimerkiksi puhelimitse, mutta kirjallinen vastaus on aina varmempi molempien osapuolien kannalta. Vastausta jätettäessä on hyvä huomioida, että tarjouksessa ilmoitettu määräaika (yleensä kaksi viikkoa) koskee kaikkia tarjouskierroksella mukana olevia hakijoita tarjouksen toimitustavasta riippumatta. Hakijan tulee siis itse pitää huolta siitä, että hänen vastauksensa saapuu tarjouksen lähettäneelle yritykselle viimeistään tarjouksessa ilmoitettuun määräpäivään mennessä. Vastaamatta jättäminen tulkitaan kielteiseksi vastaukseksi (Asumisoikeuslaki 1990/650; Laukkanen, 2012). Mikäli hakija on saanut monta tarjousta, tulee hänen jättää vastaus kuhunkin tarjoukseen.

Hakijalle päästään tekemään varaus asunnosta (vaihe 4), mikäli hänellä on pienin järjestysnumero niiden joukossa, jotka vastasivat tarjouskierroksella tarjoukseen hyväksyvästi (Laukkanen, 2012). Hakijalle lähetetään joko kirjeitse tai sähköpostitse varauskirje, jossa kerrotaan, mitä liitteitä hakijan tulee toimittaa varausvaiheen aikana. Yritys ilmoittaa hakijalle kohtuullisen määräajan eli varauksen voimassaoloajan, jonka puitteissa tarvittavat liitteet tulee toimittaa yritykselle. Liitteet voi toimittaa joko kirjeitse, viemällä suoraan yrityksen toimistoon tai lähettämällä sähköpostilla siten, että on joko skannannut tai ottanut valokuvat liitteistä esimerkiksi kännykällä, mikäli liitteet eivät ole jo valmiiksi saatavilla sähköisessä muodossa. Lisäksi jotkin yritykset pyytävät varausvaiheen aikana suorittamaan varausmaksun, joka on jo osa asumisoikeusmaksua (Laukkanen, 2012).

Kun hakija on toimittanut yritykselle tarvittavat liitteet ja maksanut mahdollisen varausmaksun, yritys tekee kaupungin asuntotoimelle hyväksymis-

pyynnön (vaihe 5) (Laukkanen, 2012). Yritys toimittaa hyväksymispyynnön liitteineen kaupungille yleensä sähköpostin tai sähköisen turvapostin liitteenä esimerkiksi skannattuna pdf-tiedostona. Kaupunki varmistaa toimitetuista liitteistä, että hakija on oikeutettu olemaan haettavan asunnon asumisoikeuden haltijana (Laukkanen, 2012). Tähän päätökseen vaikuttaa muun muassa alle 55-vuotiaan hakijan verotustiedoissa näkyvän varallisuuden realisointiarvo (Laukkanen, 2012).

Kaupungin antamasta päätöksestä voidaan ilmoittaa asiakkaalle esimerkiksi puhelimitse tai sähköpostitse. Mikäli hakija saa kaupungilta hyväksyvän päätöksen, pääsee yrityksen edustaja ja hakija allekirjoittamaan asumisoikeussopimuksen (vaihe 6). Aso-sopimus voidaan yrityksestä ja hakualueesta riippuen allekirjoittaa joko yrityksen toimistoissa, kirjepostin välityksellä kirjattua kirjettä hyödyntäen tai sähköistä allekirjoitustapaa tarjoavan palvelun avulla.

Pääosin kaikissa näissä kuudessa vaiheessa eli järjestysnumeron hakemisessa, hakemuksen jättämisessä, tarjousvaiheessa, varausvaiheessa, hyväksymispyyntövaiheessa ja asumisoikeussopimuksen allekirjoittamisessa asioidaan siis joko perinteisesti paperia hyödyntäen tai digitaalisesti, kuten sähköpostilla, sähköisellä turvapostilla ja Internet-selaimilla. Yrityksestä ja hakualueesta riippuen joissain näistä kuudesta vaiheesta ei välttämättä kuitenkaan ole mahdollisuutta käyttää digitaalisia palveluita, jolloin kaikki hakijat toimivat perinteisesti eli paperin, kynän ja kirjepostin avulla. Digitalisaatio on siis yltänyt ainakin osittain myös asumisoikeusasunnon hakuprosessiin eli perinteisten viestintätapojen rinnalle on tullut sähköposti, joka vaikuttaa olevan yhä suositumpi viestintäväline asumisoikeusasuntojen hakuprosessissa luultavasti sen nopeuden ja helppouden takia.

Digitalisaatio on siis sähköpostin käyttämisen myötä osaltaan helpottanut ja nopeuttanut joidenkin hakijoiden hakuprosessia. Muun muassa nämä digitalisaation tuomat hyödyt eli asiointin helpottuminen ja nopeutuminen kannustavat asumisoikeusasuntoja tarjoavia yrityksiä siirtymään yhä enemmän sähköiseen asiointiin, ja tulevaisuuden vaarana voi olla, että sähköiset asiointikanavat syrjäyttävät hakuprosessissa käytetyt perinteiset asiointikanavat, jolloin henkilökohtainen kasvotusten tapahtuva asiointi vähenee entisestään. Tämä saattaa asettaa hakijat eriarvoiseen asemaan, kun toiset hakijoista saavat digitaalisten palveluiden avulla helpommin nopeampaa ja sujuvampaa palvelua verrattuna niihin hakijoihin, jotka eivät ole omaksuneet digitaalisia palveluita, esimerkiksi sähköpostia tai Internetiä, käyttöönsä. Tämän takia tutkielmassa pyritään kartoittamaan sähköpostin käyttöönottoa estäviä tekijöitä, sillä tiedostamalla sähköpostin käyttöönottoa ja käyttöä estäviä tekijöitä asumisoikeusasuntoja tarjoavat yritykset pystyvät paremmin tukemaan sellaisia asiakkaita, jotka eivät ole omaksuneet digitaalisia asiointikanavia, kuten sähköpostia, käyttöönsä.

3 IÄN VAIKUTUS TEKNOLOGIAN OMAKSUMI- SEEN

Tässä luvussa tutustutaan omaksumistutkimukseen käymällä lyhyesti läpi tämän tutkielman kannalta oleellisia teknologian omaksumismalleja sekä sitä, millaisiin malleihin ja teorioihin nämä teknologian omaksumismallit perustuvat. Lisäksi luvussa 3.2 perehdytään siihen, mitä aiemmissa tutkimuksissa on saatu selville senioreiden suhtautumisesta uusiin teknologioihin sekä millaisia syitä suhtautumisen taustalla on. Lopuksi luvussa 3.3 kootaan yhteen kirjallisuudesta esille nousseita estäviä tekijöitä, jotka haittaavat seniori-ikäisten uusien teknologioiden omaksumista.

3.1 Omaksumistutkimus

Tietojärjestelmätieteessä on tutkittu melko paljon erityisesti sitä, miksi ihmiset ottavat tiettyjä teknologioita käyttöönsä (Cenfetelli & Schwarz, 2011). Teknologian omaksumistutkimus on tärkeää, koska uuden teknologian käyttöönotolla voi olla niin positiivinen kuin negatiivinenkin vaikutus asiakkaiden asenteisiin ja käyttäytymiseen, mikä voi vaikuttaa lopulta myös yritysten menestykseen (Walker, Craig-Lees, Hecker & Francis, 2002). Yritysten on tärkeää ymmärtää, että olemassa oleviin asiakkaisiin panostaminen on tärkeämpää kuin uusien asiakkaiden hankkiminen (Parthasarathy & Bhattacharjee, 1998). Omaksumistutkimuksen avulla voidaan siis paremmin ennustaa, selittää ja myös edesauttaa uusien teknologioiden omaksumista (Davis, Bagozzi & Warshaw, 1989).

Tietojärjestelmätieteen yksi tunnetuimmista teknologian omaksumismalleista on Venkateshin, Morrisin, Davisin ja Davisin (2003) kehittämä teknologian hyväksymisen ja käytön yhdistelmäteoria (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology, UTAUT) ja siitä Venkateshin, Thongin ja Xun (2012) jatkokehittämä UTAUT2-malli. Nämä mallit pohjautuvat pitkälti Davisin (1989) kehittämään teknologian hyväksymismalliin (Technology Acceptance Model, TAM). UTAUT, TAM ja monet muut teknologian omaksumisen ennustamiseen

kehitettyt mallit ja niiden laajennokset perustuvat psykologisiin malleihin ja teorioihin, jotka auttavat selittämään ja järjeistämään sitä, hyötyvätkö käyttäjät uusista laitteista (Alomary & Woollard, 2015). Näitä teorioita ja malleja ovat esimerkiksi perustellun toiminnan teoria (Theory of Reasoned Action, TRA), sosiaaliskognitiivinen teoria (Social Cognitive Theory, SCT), suunnitellun käyttäytymisen teoria (Theory of Planned Behavior, TPB), PC:n hyödyntämismalli (Model of PC Utilization, MPCU), motivaatiomalli (Motivational Model, MM) ja innovaation diffuusioteoria (Innovation Diffusion Theory, IDT).

Fishbeinin ja Ajzenin (1975) perustellun toiminnan teoria TRA on toiminut monien teknologian omaksumismallien pohjana (Davis ym., 1989). TRA-teorian mukaan yksilön todelliseen käyttäytymiseen vaikuttaa hänen käyttäytymisaikomuksensa, johon puolestaan vaikuttavat yksilön suhtautuminen eli asenne sekä subjektiiviset normit eli sosiaalisen ympäristön aiheuttamat paineet. (Alomary & Woollard, 2015; Davis ym., 1989) TRA kattaa kuitenkin vain vapaaehtoisen käyttäytymisen tilanteita (Ajzen, 1991).

Banduran (1986) sosiaaliskognitiivinen teoria SCT on myös toiminut perustana teknologian omaksumismalleille. SCT-teorian mukaan yksilö kehittää omaa käyttäytymistään sosiaalisessa ympäristössä, jossa yksilö on vastavuoroisessa vuorovaikutuksessa henkilökohtaisten ja ympäristöön liittyvien tekijöiden sekä käyttäytymisen kanssa. (Alomary & Woollard, 2015) Compeau ja Higgins (1995) kehittivät SCT-teoriaa erityisesti tietokoneen käytön kontekstiin. Vaikka heidän tutkimuksensa keskittyy tietokoneen käyttöön, heidän kehittämänsä mallia ja sen taustalla ollutta teoriaa voidaan soveltaa myös teknologian hyväksymistutkimukseen (Venkatesh ym., 2003). Compeaun ja Higginsin (1995) tutkimuksen tulosten mukaan yksilön omat uskomukset omasta kyvykkyydestään käyttää tietokoneita (engl. computer self-efficacy) vaikuttavat hänen tietokoneen käyttöönsä.

Ajzenin (1991) suunnitellun käyttäytymisen teoria TPB on TRA-laajennos, johon on lisätty havaitun käyttäytymisen kontrolli (engl. perceived behavioral control, PBC) yhdeksi määrääväksi tekijäksi, joka vaikuttaa niin yksilön käyttäytymisaikomukseen kuin hänen todelliseen käyttäytymiseensä. Koska TRA kattoi vain vapaaehtoisen käyttäytymisen tilanteet, haluttiin teoriaa laajentaa kattamaan myös pakollisen käyttäytymisen tilanteet, ja tämä onnistui lisäämällä teoriaan PBC yhdeksi määrääväksi tekijäksi. PBC:hen eli yksilön käyttäytymisen hallintaan liittyvät hänen aikaisemmat kokemuksensa ja se, kokeeko hän kyseisen käyttäytymisen helpoksi vai vaikeaksi. (Ajzen, 1991) Kyseessä on siis yksilön usko oman toiminnan kontrolliin. Yksilö, joka uskoo voivansa tehdä jonkin asian, todennäköisemmin pystyy sen tekemään kuin yksilö, joka epäilee omaa kyvykkyyttään (Ajzen, 1991). Tulokset ovat siis pitkälti samanlaisia kuin Compeaun ja Higginsin (1995) IT-alalle soveltaman SCT-teorian tulokset, joiden mukaan yksilön omat uskomukset omasta kyvykkyydestään vaikuttavat hänen lopulliseen tietokoneen käyttöönsä.

Thompsonin, Higginsin ja Howellin (1991) kehittämä PC:n hyödyntämismalli MPCU pohjautuu käyttäytymisteoriaan, jota Thompson ja muut (1991) muokkasivat tietojärjestelmien kontekstiin ja kehittivät sitä ennustamana PC:n

käyttöä. MPCU-mallin mukaan yksilön käyttäytyminen määräytyy asenteiden, sosiaalisten normien ja tottumuksien sekä hänen käyttäytymisensä odotettujen seurausten mukaan. MPCU-mallin kuusi keskeistä perustekijää ovat 1) sopivuus työhön eli yksilön uskomus siihen, paljonko tietokoneen käyttö parantaa hänen työsuoritustaan, 2) monimutkaisuus eli miten vaikeaa tietokonetta on ymmärtää ja käyttää, 3) pitkän aikavälin seuraukset eli tulokset, jotka maksavat itsensä takaisin ajan kuluessa, 4) tunteet käyttöä kohtaan, 5) sosiaaliset tekijät ja 6) käyttöä tukevat olosuhteet eli esimerkiksi tuen saaminen tietokoneen käytössä. (Thompson ym., 1991)

Davisin, Bagozzin ja Warshaw'n (1992) motivaatiomalli MM keskittyy työelämässä tapahtuvaan uuden teknologian käyttöönottoon ja käyttöön. Motivaatiomallin keskeiset perustekijät ovat ulkoinen motivaatio ja sisäinen motivaatio, jotka vaikuttavat yksilön käyttäytymiseen. Sisäinen motivaatio nousee yksilön sisältä, ja se linkittyy yksilön mielihyvään eli hänen saamaansa nautintoon ja tyytyväisyyteen. Ulkoinen motivaatio puolestaan kumpuaa yksilön tai toteutettavan tehtävän ulkopuolelta, ja se linkittyy subjektiivisiin normeihin sekä koettuun hyödyllisyyteen ja helppokäyttöisyyteen. (Davis ym., 1992)

Rogersin (1995) kehittämä innovaation diffuusioteoria IDT on myös ollut vaikuttamassa teknologian omaksumismalleihin. Sen aiempia versioita on käytetty innovaatioiden tutkimiseen jo 1960-luvulta lähtien (Rogers, 1983; Venkatesh ym., 2003). Moore ja Benbasat (1991) muokkasivat IDT-teoriaa IT-alalle (Venkatesh ym., 2003). Mooren ja Benbasatin (1991) kehittämän teorian seitsemän keskeistä perustekijää, jotka vaikuttavat yksilön aikomukseen ottaa uusi innovaatio käyttöönsä, ovat 1) etu aiempaan verrattuna, 2) helppokäyttöisyys, 3) imago eli miten innovaatioiden käyttö vaikuttaa yksilön imagoon tai asemaan sosiaalisessa järjestelmässä, 4) näkyvyys eli missä määrin ihmiset voivat nähdä muiden käyttävän järjestelmää organisaatiossa, 5) yhteensopivuus eli havaitaanko innovaation olevan yhdenmukainen potentiaalisten käyttöönottajien nykyisten arvojen, tarpeiden ja aiempien kokemusten kanssa, 6) tulosten todennettavuus eli innovaatioiden käytön tulosten konkreettisuus sisältäen niiden havaittavuuden ja kommunikoitavuuden ja 7) käytön vapaaehtoisuus (Moore & Benbasat, 1991).

Davisin alun perin vuonna 1986 organisaatiokontekstiin kehittämä teknologian hyväksymismalli TAM on TRA-teoriaan pohjautuva malli, joka on erittäin merkittävässä roolissa teknologian omaksumistutkimuksessa (Alomary & Woollard, 2015). TAM-mallin kaksi perustekijää ovat koettu hyödyllisyys ja koettu helppokäyttöisyys. Koetulla hyödyllisyydellä tarkoitetaan sitä, missä määrin yksilö kokee, että järjestelmän käyttö parantaa hänen työsuoritustaan. Koettu helppokäyttöisyys puolestaan tarkoittaa sitä, missä määrin yksilö kokee, että järjestelmän käyttö on vaivatonta. Koettu hyödyllisyys ja koettu helppokäyttöisyys vaikuttavat yksilön asenteisiin käyttöä kohtaan. Asenteet ja koettu hyödyllisyys vaikuttavat yksilön aikomukseen käyttää teknologiaa, ja käyttöaikomus puolestaan vaikuttaa teknologian todelliseen käyttöön (Davis, 1989; Davis ym., 1989)

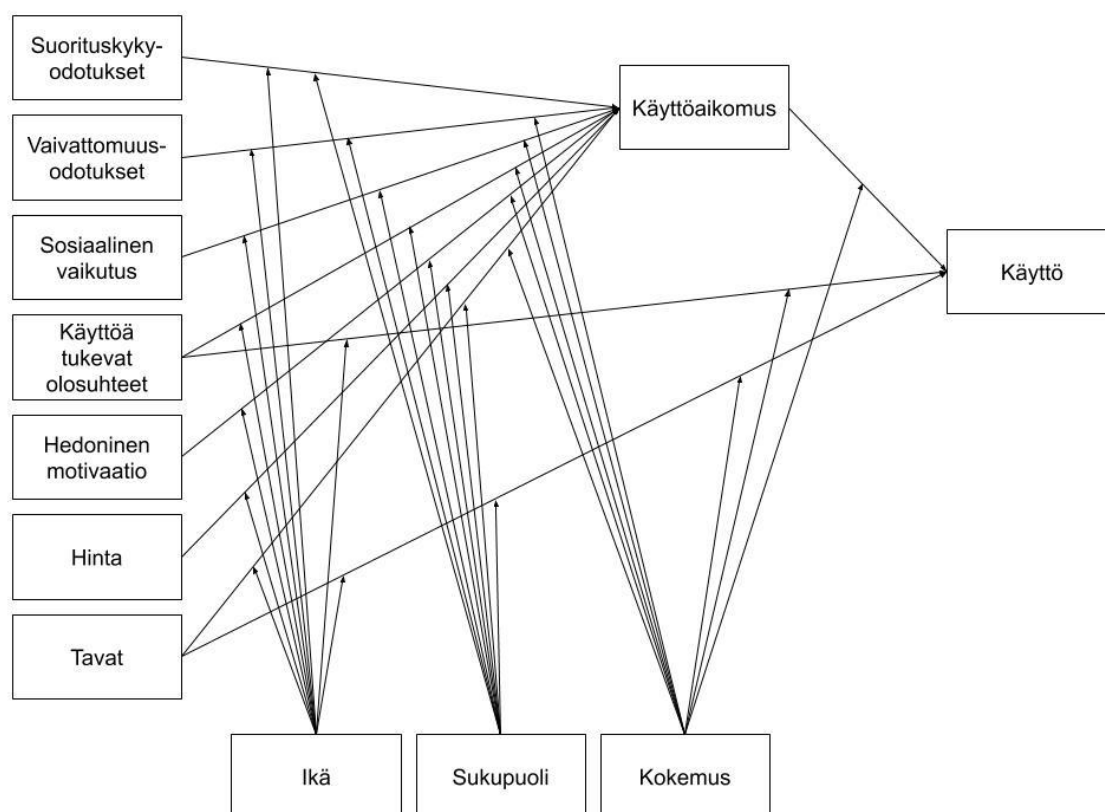
TAM-mallista on kehitetty myös TAM2- ja TAM3-mallit. Venkatesh ja Davis (2000) kehittivät TAM2-mallin, jossa täsmennetään koettuun hyödyllisyyteen vaikuttavia tekijöitä. He lisäsivät siihen imagon ja TRA-mallista tutun tekijän: subjektiiviset normit, joka oli jätetty pois aiemmasta TAM-mallista. Lisäksi mallin mukaan koettuun hyödyllisyyteen vaikuttavat työn merkitys, tuotannon laatu, tulosten osoitettavuus ja koettu helppokäyttöisyys. Asenne käyttöä kohtaan on jätetty TAM2-mallista kokonaan pois. (Venkatesh & Davis, 2000) TAM2-mallissa on myös kaksi moderoivaa muuttujaa: kokemus ja vapaaehtoisuus, jotka vaikuttavat yksilön käyttöaikomukseen subjektiivisten normien kautta. Kokemus vaikuttaa subjektiivisten normien kautta myös koettuun hyödyllisyyteen. (Venkatesh & Davis, 2000)

Venkatesh ja Bala (2008) jatkokehittivät TAM2-mallia TAM3-malliksi tämentämällä koettuun helppokäyttöisyyteen vaikuttavia tekijöitä. TAM3-mallissa koettuun helppokäyttöisyyteen vaikuttavat yksilön omat uskomukset omasta kyvykkyydestään käyttää tietokoneita (engl. computer self-efficacy), yksilön omat uskomukset saatavilla olevista resursseista tietokoneen käytön tukemiseksi (engl. perception of external control), ahdistus tietokoneiden käyttöä kohtaan (engl. computer anxiety) ja leikkisä suhtautuminen tietokoneisiin (engl. computer playfulness). Lisäksi TAM3-mallin mukaan koettuun helppokäyttöisyyteen vaikuttavat kaksi muuta tekijää: koettu nautinto (engl. perceived enjoyment) ja objektiivinen käytettävyyys (engl. objective usability). (Alomary & Woollard, 2015; Venkatesh & Bala, 2008)

3.1.1 UTAUT ja UTAUT2

UTAUT-mallin kehittämiseen on hyödynnetty kahdeksaa erilaista hyväksymismallia, joista seitsemää (TRA, SCT, TPB, MPCU, MM, IDT, TAM) esiteltiin lyhyesti luvussa 3.1. Näiden lisäksi UTAUT-mallissa on hyödynnetty TAM:n ja TPB:n yhdistelmämallia (Combined TAM and TPB, C-TAM-TPB) (Venkatesh ym., 2003). UTAUT-mallin mukaan teknologian varsinaiseen käyttöön vaikuttavat käyttöä tukevat olosuhteet ja käyttöaikomus (Venkatesh ym., 2003). Käyttöaikomukseen puolestaan vaikuttavat suorituskykyodotukset, vaivattomuusodotukset ja sosiaalinen vaikutus. Näiden tekijöiden lisäksi mallin mukaan sukupuoli, ikä, kokemus ja käytön vapaaehtoisuus vaikuttavat tekijöiden ja käyttöaikomuksen väliseen suhteeseen siten, että sukupuoli ja ikä vaikuttavat suorituskykyodotuksiin, sukupuoli, ikä ja kokemus vaikuttavat vaivattomuusodotuksiin, sukupuoli, ikä, kokemus ja käytön vapaaehtoisuus vaikuttavat sosiaaliseen vaikutukseen ja ikä ja kokemus vaikuttavat käyttöä tukeviin olosuhteisiin. (Venkatesh ym., 2003) Venkateshin ja muiden (2003) luoma UTAUT-malli kehitettiin kuitenkin eritoten organisaatiokontekstiin, joten Venkatesh ja muut (2012) jatkokehittivät mallia sopimaan paremmin kuluttajakontekstiin. Koska UTAUT2-mallin kehittämisessä on hyödynnetty kahdeksaa muuta mallia, joiden avulla pyritään ennakoimaan yksilön käyttäytymistä, ja koska se on räätälöity erityisesti kuluttajakontekstiin, UTAUT2-malli otetaan tässä tutkielmassa tarkempaan tarkasteluun.

UTAUT-mallia muokattiin UTAUT2-malliksi (kuvio 1) siten, että käyttöä tukevat olosuhteet vaikuttavat varsinaisen käytön lisäksi myös käyttöaikomukseen. Lisäksi käytön vapaaehtoisuus on jätetty pois mallista, koska kuluttajakontekstissa käyttö on lähes aina täysin vapaaehtoista. Näiden muutosten lisäksi malliin on lisätty kolme muuta tekijää, jotka vaikuttavat käyttöaikomukseen: hedoninen motivaatio, rahallinen arvo eli hinta ja tavat, joka vaikuttaa myös suoraan varsinaiseen käyttöön. UTAUT2-mallissa ikä vaikuttaa kaikkiin tekijöiden ja käyttöaikomuksen välisiin suhteisiin, käyttöä tukevien olosuhteiden ja varsinaisen käytön väliseen suhteeseen sekä tapojen ja varsinaisen käytön väliseen suhteeseen. Sukupuoli puolestaan vaikuttaa kaikkiin muihin tekijöiden välisiin suhteisiin paitsi käyttöä tukevien olosuhteiden ja varsinaisen käytön väliseen suhteeseen sekä käyttöaikomuksen ja varsinaisen käytön väliseen suhteeseen. Kokemus vaikuttaa kaikkiin muihin suhteisiin paitsi suorituskykyodotuksien ja käyttöaikomuksen väliseen suhteeseen ja hinnan ja käyttöaikomuksen väliseen suhteeseen. (Venkatesh ym., 2012)



KUVIO 1 UTAUT2-malli (Venkatesh, Thong & Xu, 2012)

Suorituskykyodotuksilla tarkoitetaan teknologian käytön tuomaa hyötyä (esimerkiksi tehokkuutta) käyttäjälle, ja niiden vaikutus on voimakkaampi nuoremille miehille. Vaivattomuusodotuksilla puolestaan tarkoitetaan teknologian käytön helppoutta, ja niiden vaikutus on voimakkaampi nuorille naisille, joilla ei ole paljoa kokemusta teknologian käytöstä. Sosiaalisella vaikutuksella tarkoitetaan sitä, missä määrin käyttäjät kokevat heille tärkeiden ihmisten us-

kovan heidän käyttävän tiettyä teknologiaa. Sosiaalisten vaikutusten alaisena ovat tutkimuksen mukaan vahvemmin vanhemmat naiset, joilla ei ole paljoa kokemusta teknologian käytöstä. Käyttöä tukevilla olosuhteilla tarkoitetaan käyttäjän käsitystä siitä, paljonko hänellä on mahdollisuus saada käyttöä tukevia resursseja käyttöönsä. (Venkatesh ym., 2003) Käyttöä tukevat olosuhteet vaikuttavat tutkimuksen mukaan vahvemmin niiden vanhempien naisten keskuudessa, joilla on vähemmän kokemusta teknologian käytöstä. Tutkimuksen mukaan ne kuluttajat, joilla on varmempi pääsy teknologian käyttöä tukeviin resursseihin, myös todennäköisemmin aikovat käyttää teknologiaa. (Venkatesh ym., 2012)

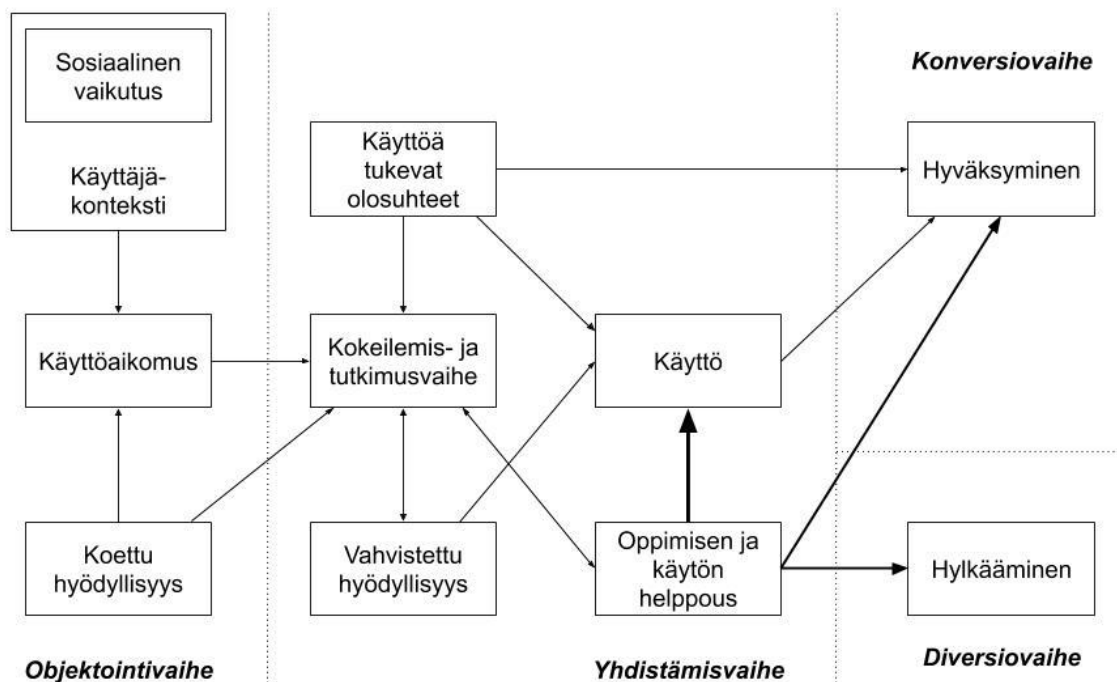
Hedonisella motivaatiolla tarkoitetaan teknologian käytöstä saatavaa mielihyvää ja nautintoa. Sen todettiin olevan kuluttajakontekstissa tärkeämpi tekijä kuin suorituskykyodotukset. Hedoninen motivaatio on voimakkaampi vaikuttaja nuorempien kokemattomimpien miesten keskuudessa. Hinnan vaikutus puolestaan on voimakkaampi vanhemmille naisille. Hinnan merkitys näkyy siinä, että kuluttajan on yleensä maksettava rahallinen korvaus ennen kuin hän pääsee käyttämään uutta teknologiaa, mikä vaikuttaa kuluttajan päätökseen ottaa teknologia käyttöön tai hylätä se. Tutkimuksen mukaan kuluttajan teknologian käytöstä saaman hyödyn tulee olla suurempi kuin rahallinen arvo, jonka kuluttaja on maksanut käyttääkseen teknologiaa. Kuluttajan tavat eli oppimisen kautta luodut käytösmallit vaikuttavat suoraan sekä teknologian käyttöaikomukseen että varsinaiseen teknologian käyttöön. Molemmissa tapauksissa tapojen vaikutus on tutkimuksen mukaan vahvempi niiden vanhempien miesten keskuudessa, joilla on paljon kokemusta teknologian käytöstä. Kokemuksen vaikutus käyttöaikomukseen on suurempi niiden kuluttajien keskuudessa, joilla on vain vähän kokemusta teknologian käytöstä. (Venkatesh ym., 2012)

3.1.2 STAM-mallit

Vaikka joidenkin tutkimusten mukaan ikä ei ole vaikuttavana tekijänä teknologian omaksumisessa (ks. Chung ym., 2010; White Baker, Al-Gahtani & Hubona, 2007), jotkin toiset tutkimukset osoittavat päinvastaista. Renaud ja Van Biljon (2008) tutkivat eteläafrikkalaisia 60-92-vuotiaita matkapuhelinten käyttäjiä ja kehittivät senioreiden teknologian hyväksymistä ja käyttöönottoa kuvaavan STAM-mallin (Senior Technology Acceptance and Adoption Model) (kuvio 2), jonka avulla voidaan paremmin ymmärtää, miksi seniorit eivät hyväksy ja ota käyttöönsä uusia teknologioita. Myös Chen ja Chan (2014) kehittivät oman STAM-mallin (Senior Technology Acceptance Model) (kuvio 3) muokkaamalla TAM- ja UTAUT-malleja niiden tulosten perusteella, jotka he saivat tutkiessaan yli 55-vuotiaiden Hong Kongilaisten vahusten suhtautumista geronteknologiaan, jonka avulla pyritään auttamaan senioreita asumaan kotona turvallisesti ja selviytymään mahdollisimman itsenäisesti.

Renaud ja Van Biljon (2008) erottavat tutkimuksessaan teknologian käyttöönoton (engl. adoption) ja teknologian hyväksymisen (engl. acceptance). Teknologian käyttöönotto tarkoittaa muutosta käyttäjän käytöksessä tai tavoissa,

kun taas teknologian hyväksyminen tarkoittaa muutosta käyttäjän asenteessa. Teknologian käyttöönotto on riippuvaista teknologian hyväksymisestä: jos käyttäjä ei esimerkiksi hyväksy uutta laitetta, on epätodennäköistä, että käyttäjä hyödyntäisi laitetta niin paljon kuin mahdollista. (Renaud & Van Biljon, 2008) Vastaavasti Kuisma, Laukkanen ja Hiltunen (2007) tekevät eron teknologian hylkäämisen (engl. rejection) ja vastustamisen (engl. resistance) välille. Heidän mukaansa teknologian hylkääminen on passiivista käyttäytymistä, joka johtaa lopulliseen päätökseen olla ottamatta uutta teknologiaa käyttöön. Vastustaminen puolestaan on aktiivista käyttäytymistä, joka saattaa lopulta päätyä siihen, että käyttäjä kuitenkin ottaa uuden teknologian käyttöönsä. (Kuisma, Laukkanen & Hiltunen, 2007)

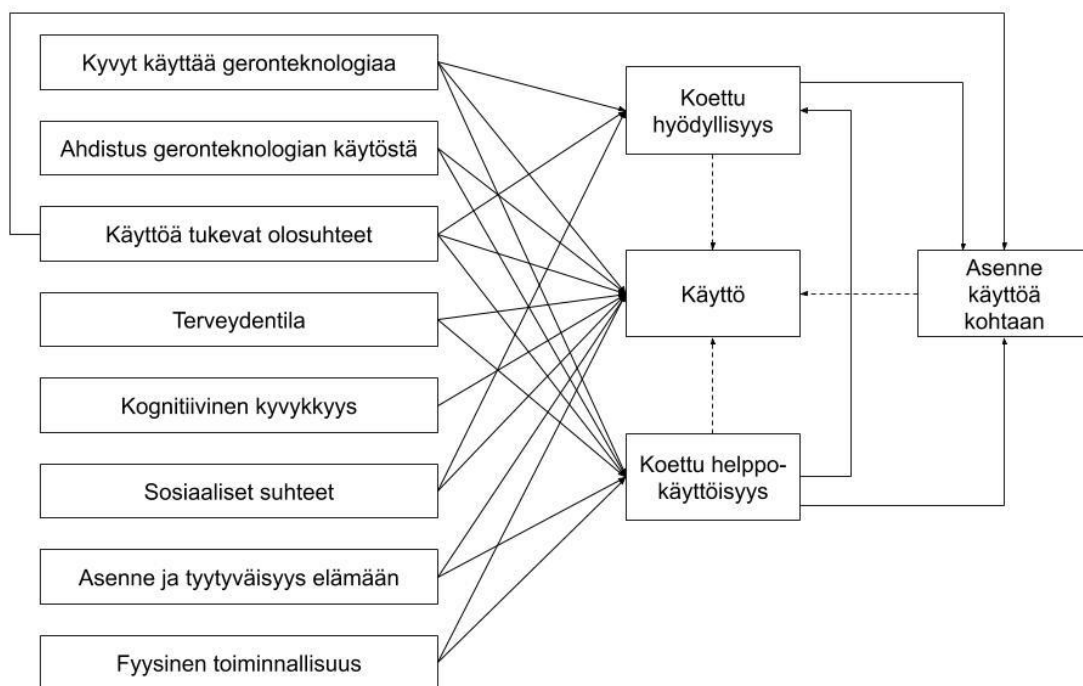


KUVIO 2 Senioreiden teknologian hyväksymistä ja käyttöönottoa kuvaava Renaudin ja Van Biljonin STAM-malli (Renaud & Van Biljon, 2008)

Renaudin ja Van Biljonin (2008) STAM-mallin (kuvio 2) jakautuu kolmeen vaiheeseen. Objektointivaiheessa määritetään teknologian rooli. Yhdistämisvaihe kuvaa vuorovaikutusta teknologian kanssa. Konversiovaiheessa käyttäjä hyväksyy teknologian. Diversiovaiheessa käyttäjä hylkää teknologian. Mallin mukaan käyttöaikomukseen vaikuttavat koettu hyödyllisyys ja käyttäjäkonteksti, joka pitää sisällään muun muassa demografiset muuttujat, sosiaaliset vaikutukset ja henkilökohtaiset tekijät kuten iän ja toimintakyvyn. Koetulla hyödyllisyydellä ja käyttöaikomuksella on vaikutusta kokeilemis- ja tutkimusvaiheeseen, jossa käyttäjä alkaa käyttää teknologiaa ja saa ensivaikutelman teknologian helppokäyttöisyydestä. Kokeilemis- ja tutkimusvaiheessa saatu kokemus vaikuttaa niin vahvistettuun hyödyllisyyteen kuin oppimisen ja käytön helppouteenkin. Nämä puolestaan vastavuoroisesti vaikuttavat kokeilemis- ja tutkimusvaiheeseen. Vahvistettu hyödyllisyys tarkoittaa käyttäjän saamaa hyötyä

teknologiasta ja niitä ominaisuuksia, joiden käytön käyttäjä pystyy oppimaan. Oppimisen ja käytön helppous on tulos koetusta helppokäyttöisyydestä. Renaud ja Van Biljon (2008) ottivat malliin mukaan helppokäyttöisyyden lisäksi myös oppimisen helppouden, koska teknologian käytön oppimiseen liittyvät vaikeudet ovat epäonnistumisen pelon lisäksi ratkaiseva tekijä senioreille. (Renaud & Van Biljon, 2008)

Teknologian varsinaiseen käyttöön vaikuttaa tutkimuksen mukaan epäsuorasti kokeilemis- ja tutkimusvaihe, sillä kokeilusta päästään oppimisen ja käytön helppouden kautta varsinaiseen käyttöön. Myös vahvistettu hyödyllisyys ja käyttöä tukevat olosuhteet vaikuttavat todelliseen käyttöön. Käyttöä tukevat olosuhteet vaikuttavat myös suoraan kokeilemis- ja tutkimusvaiheeseen sekä teknologian hyväksymiseen. Hyväksymiseen vaikuttavat myös varsinaisen käyttö sekä oppimisen ja käytön helppous. Teknologian hylkäämiseen puolestaan vaikuttaa oppimisen ja käytön helppous. (Renaud & Van Biljon, 2008)



Ohjaavat muuttajat: ikä, sukupuoli, koulutustaso ja taloudellinen asema

KUVIO 3 Senioreiden teknologian hyväksymistä kuvaava Chenin ja Chanin STAM-malli (Chen & Chan, 2014)

Chenin ja Chanin (2014) STAM-mallin (kuvio 3) mukaan teknologian omaksumiseen vaikuttavat ikä, sukupuoli, koulutustaso ja taloudellinen asema. Tutkimuksen mukaan teknologian käyttö on epätodennäköisempää naisten, iäkäämpien ihmisten, vähemmän koulutusta saaneiden ja huonommassa taloudellisessa asemassa olevien kesken ja todennäköisempää miesten, nuorempien ihmisten, enemmän koulutusta saaneiden ja korkeassa tuloluokassa olevien kesken. Toisin kuin TAM-mallissa, STAM-mallissa lopulliseen käyttöön ei niin-

kään vaikuta koettu hyödyllisyys ja helppokäyttöisyys, vaan lopulliseen käyttöön vaikuttaa enemmän esimerkiksi yksilön oma kyvykkyys käyttää teknologioita, teknologioiden käyttöön liittyvä ahdistuneisuus ja käyttöä tukevat olosuhteet. Käyttöä tukeviin olosuhteisiin kuuluu muun muassa teknologioiden saatavuus tarvittavine laitteineen, taloudellinen tuki sekä muiden ihmisten tuki eli esimerkiksi ohjaus. (Chen ja Chan, 2014)

Teknologian käyttöön vaikuttaa suoraan tutkimuksen mukaan myös ikään liittyvät terveys- ja kykyominaisuudet. Iän tuomat niin kognitiiviset kuin fyysisetkin terveysvaikutukset, kuten muistin heikkeneminen, uuden oppimisen hidastuminen sekä näön ja kuulon heikkeneminen, vaikeuttavat senioreiden uusien teknologioiden omaksumista. Tutkimuksen mukaan seniorit, joilla on parempia sosiaalisia suhteita eli jotka saavat tukea sosiaaliselta verkostoltaan, uskovat, että erilaiset teknologiat ovat hyödyllisiä, ja he ovat taipuvaisempia käyttämään niitä kuin ne seniorit, joilla ei ole niin hyviä sosiaalisia suhteita. Lisäksi positiivinen asenne ikääntymiseen ja tyytyväisyys omaan elämään vaikuttavat tutkimuksen mukaan positiivisesti teknologioiden käyttöön. Itseluottamus teknologian käytössä johtaa tutkimuksen mukaan myönteisiin asenteisiin teknologian käytöstä ja siten vaikuttaa myönteisesti myös lopulliseen teknologian käyttöön. (Chen ja Chan, 2014)

3.2 Senioreiden suhtautuminen uusiin teknologioihin

Stereotyyppisesti senioreiden suhtautuminen digitalisaatioon mielletään usein negatiiviseksi (Mitzner ym., 2010). Melenhorst, Rogers ja Bouwhuis (2006) kuitenkin toteavat tutkimuksessaan, että mielsivätpä seniorit uuden teknologian positiiviseksi tai negatiiviseksi, niin he keskittyivät enemmän positiiviseen kuin negatiiviseen. Samoin Mitzner ja muut (2010) totesivat tutkimuksessaan, että seniori-ikäisillä ihmisillä on enemmän positiivia kuin negatiivisia asenteita teknologian käyttöä kohtaan ja että he kokevat suuremmiksi teknologian käytöstä saadut hyödyt kuin haitat, sillä teknologia mahdollistaa senioreiden pysymisen itsenäisenä pidempään helpottamalla heidän jokapäiväisiä askareitaan (Mitzner ym., 2010). Teknologioiden avulla seniorit muun muassa ylläpitävät perhe- ja muita sosiaalisia suhteita sekä pääsevät käsiksi terveyttä koskeviin tietoihin (Vroman, Arthanat & Lysack, 2015).

Vaikka senioreiden suhtautuminen teknologioihin on useimmiten positiivista, useamman tutkimuksen mukaan vanhemmat aikuiset käyttävät tietokoneita, Internetiä ja muita teknologisia laitteita kuitenkin epätodennäköisemmin kuin nuoremmat aikuiset (Chen & Chan, 2014; Czaja ym., 2006). Tutkimuksissa on todettu, että useimmiten niillä ihmisillä, jotka kokevat ahdistusta tai ovat huolestuneita tietokoneen käytöstä, ei ole laajaa kokemusta tietokoneen tai Internetin käytöstä (Czaja ym., 2006; Vroman ym., 2015). Myös Melenhorst ja muut (2006) saivat samansuuntaisia tuloksia tutkimuksessaan, sillä heidän mukaansa kokemuksen puute ei niinkään aiheuttanut negatiivisia ajatuksia vaan toisinpäin: negatiiviset ajatukset aiheuttivat kokemuksen puutetta. Digitaali-

seen syrjäytymiseen voi olla monia syitä, muun muassa taloudelliset rajoitteet ja koulutuksen tai harjoittelun puute (Barnard ym., 2013; Chen & Chan, 2014). Ilmarisen ja Koskelan (2015, s. 58) mukaan digiresistentiksi jääneen syynä voi olla osaamisen puute, terveydelliset syyt tai oma aktiivinen päätös olla ottamatta uusia teknologioita käyttöön. Lisäksi nuorempi sukupolvi on usein oppinut jo koulussa tai töissä käyttämään tietokonetta, kun taas vanhemmalla sukupolvelle ei aiemmin ole ollut siihen mahdollisuutta tai tarvetta (Barnard ym., 2013).

Jos jotkut seniorit ovat kokeilleet ja epäonnistuneet Internetin käytössä, he toteavat, ettei Internetin käyttö kiinnosta heitä, vaikka todellinen syy on, ettei heillä ole riittäviä taitoja Internetin hyödyntämiseen (Millward, 2003). Osa vanhemman ikäluokan ihmisistä sanoo olevansa liian vanhoja, käyttämään tai tutustumaan uusiin teknologioihin. Tämä syy luultavasti kytkeytyy iän tuomiin oppimisvaikeuksiin oppimisen ollessa hitaampaa ja vaatiessa useampia toistoja. (Barnard ym., 2013) Tämän vuoksi olisikin tärkeää, että kaikille kiinnostuneille ja eri taitotasolle olisi tarjolla riittävä määrä tukea ja koulutusta uusista teknologioista (Millward, 2003). Mitznerin ja muiden (2010) tutkimuksen mukaan nuorempien ja vanhempien ihmisten erona ei ollut tietokoneisiin liittyvän tietämyksen määrä vaan itseluottamuksen määrä. Vanhemmat ihmiset helposti aliarvioivat oman tietokoneisiin liittyvän osaamisensa (Mitzner ym., 2010). Itseluottamuksen ja taitojen puute luo helposti mielikuvan, että vain nuoret voivat käyttää tietokoneita (Millward, 2003). Tarjottavan koulutuksen tulisikin korostaa teknologiasta saatavia hyötyjä ja tietokoneiden antamaa tehokkuutta sekä pyrkiä vähentämään tietokoneisiin liittyvää ahdistusta (Mitzner ym., 2010).

Barnardin ja muiden (2013) tutkimuksessa iäkkäät käyttäjät eivät ymmärtäneet kaikkia sähköpostin lähettämiseen käytettävän käyttöliittymän toimintoja tai he ymmärsivät ne väärin tai he eivät huomanneet jotakin tärkeää ilmoitusta. Toisin sanoen käyttöliittymää ei ollut suunniteltu sellaisia käyttäjiä ajatellen, jotka eivät ole käyttäneet erilaisia digitaalisia palveluita lainkaan tai vain vähäisesti. Renaud ja Van Biljon (2008) nostivat tutkimuksessaan esille saman ongelman: senioreiden tarpeita ei ole otettu huomioon tuotteiden suunnittelussa, ja tämä pitäisi ottaa huomioon niin fyysisessä, sosiaalisessa, henkisessä kuin teknologisessäkin kontekstissa. Myös Mitznerin ja muiden (2010) tutkimuksessa todettiin, että teknologian käytön esteet liittyvät suurelta osin laitteiden ja palveluiden huonoon käytettävyyteen sekä niiden turvallisuutta ja luotettavuutta koskeviin huoliin. Positiiviset asenteet puolestaan liittyivät useimmiten siihen, kuinka teknologia tuki senioreiden toimintaa, paransi mukavuutta ja sisälsi heille hyödyllisiä ominaisuuksia (Mitzner ym., 2010). Czajan ja muut (2006) nostivat tutkimuksessaan esille iän tuomat näköön, kuuloon ja motoriikkaan liittyvät terveydelliset haasteet, jotka vaikuttavat negatiivisesti henkilön haluun käyttää uusia teknologioita.

Uusien teknologioiden kehittämisessä ja käyttöönotossa tulisi ottaa huomioon ikääntyvien ihmisten oppimiseen vaikuttavat asiat, jotta senioreiden digitaalinen syrjäytyminen voitaisiin välttää. Seniorin sosiaalinen ympäristö saattaa vaikuttaa siihen, mitä hän ajattelee omista mahdollisuuksistaan oppia uutta. Uuteen teknologiaan tutustuminen ja kokeileminen antaa realistisemmän ku-

van siitä, miten vaikeaa oppiminen on. Aiempi positiivinen oppimiskokemus tekee uuden oppimisesta helpompaa. Tutustumisen ja kokeilemisen lisäksi niin teknisen kuin emotionaalisenkin tuen saaminen on todella tärkeää. Kun tuki on saatavilla, osataan myös kokeilla rohkeammin. Senioreiden oppimisprosessiin vaikuttavat omien käsitysten ja kokemusten lisäksi myös testissä olevan teknologian tai laitteen ominaisuudet: läpinäkyvyys, käyttömahdollisuus, palaute ja virheistä palautuminen. Oppimisprosessiin vaikuttavien asioiden tunnistaminen on tärkeää, koska uusia teknologioita tulee koko ajan lisää ja samoin tulee lisää uusia senioreiden sukupolvia, joiden täytyy oppia käyttämään noita uusia teknologioita. (Barnard ym., 2013)

Koska kaikki asumisoikeusasuntojen hakijat eivät käytä sähköpostia tai Internetiä, on tärkeä tietää, mitkä ovat ne syyt, jotka vaikuttavat tähän, jotta asumisoikeuden hakuprosessia voidaan kehittää ajatellen kaikkia hakijoita. Tarvitaan siis lisätietämystä siitä, mitkä asiat vaikuttavat senioreiden suhtautumiseen uusia teknologioita kohtaan. Tulosten avulla uusia teknologioita ja digitaalisia palveluprosesseja suunniteltaessa voidaan siis paremmin huomioida myös ne asiakkaat, jotka eivät käytä sähköpostia yrityksen kanssa viestimiseen.

3.3 Yhteenveto senioreiden omaksumista estävistä tekijöistä

Teknologian hyväksynnällä ja omaksumisella on vaikutuksia niin ikääntyviin aikuisiin kuin koko yhteiskuntaan (Mitzner ym., 2010). Tästä huolimatta senioreiden teknologian omaksumista ei ole paljoa tutkittu (Renaud & Van Biljon, 2008). Vaikka teknologian omaksumiseen johtavia syitä on tutkittu paljonkin, teknologian hylkäämiseen johtavia syitä on tutkittu verrattain vähäisesti siitä huolimatta, että omaksumista estävät tekijät eivät välttämättä ole yksi yhteen vastakohtia paljon tutkittujen omaksumista edistävien tekijöiden kanssa (Cenfelli & Schwarz, 2011).

Senioreiden suhtautuminen teknologiaan on paljon luultua monimutkaisempi (Czaja ym., 2006; Mitzner ym., 2010). Teknologia luo senioreille haasteita ja mahdollisuuksia jokapäiväisen elämän tueksi ja parantamiseksi. Positiivisista vaikutuksista huolimatta osa vanhemmasta väestöstä ei halua tai ei pysty ottamaan uusia teknologioita käyttöönsä. Kirjallisuuden pohjalta voidaan todeta, että syitä tähän on useita. Osa senioreista sanoo, ettei heitä kiinnosta uudet teknologiat tai ettei teknologian käytöstä ole heille hyötyä. Yksi syistä voi myös olla uusien teknologioiden omaksumisen kalleus, laitteet voivat olla liian hinnakkaita eläkeläiselle, sillä osa senioreista ei välttämättä ole hankkinut Internet-yhteyttä tai ei omista tietokonetta.

Näiden asenteiden takana voi kuitenkin olla monia syitä. Vanhempi väestö ei välttämättä ole lapsuudessa, nuoruudessa tai edes työelämässä saanut tai joutunut opettelemaan käyttämään tietokonetta, jolloin he eivät tiedä, miten digitaalisia laitteita käytetään tai miten Internetiä pystyy hyödyntämään. Lisäksi erilaiset teknologiat voivat hämmentää heitä tai aiheuttaa muita negatiivisia tuntemuksia kuten ahdistusta, huolestuneisuutta tai pelkoa. Negatiiviset aja-

tukset ja tunteet eri teknologioista voivat aiheuttaa sen, ettei henkilö kiinnostu teknologiasta laisinkaan tai ettei hän ota teknologiaa käyttöönsä. Myös lähipiirin mielipiteet ja asenteet uusia teknologioita kohtaan voivat vaikuttaa henkilön omiin mielipiteisiin ja asenteisiin. Lisäksi käyttäjän kiinnostuksen määrään uutta teknologiaa kohtaan voivat vaikuttaa uuden teknologian suorituskykyodotukset eli se, ajatteleeko käyttäjä uuden teknologian tuovan hänelle mitään lisähyötyä verrattuna hänen aiempiin tapoihinsa hoitaa sama asia, jonka hän hoitaisi uudella teknologialla.

Iän tuomat terveydelliset haasteet ovat myös yksi syy, miksi seniorit eivät ota uusia teknologioita käyttöönsä. Iän mukana tulee haasteita muun muassa näössä, kuulossa, motoriikassa ja asioiden muistamisessa. Uusien asioiden opettelussa esiintyvät oppimisvaikeudet, joiden syynä on muun muassa muistin heikkeneminen, vaikeuttavat seniori-ikäisten ihmisten uusien teknologioiden omaksumista. Oppimisvaikeuksiin yhdistettävä ja iän tuoma itseluottamuksen puute oppia uusia asioita sekä epäonnistumisen pelko hankaloittavat myös teknologioiden omaksumista. Lisäksi luottamuspuula tai turvallisuuden tunteen puute hidastaa senioreiden uusien teknologioiden omaksumista. Seniori-ikäisille ihmisille myös on tärkeää, että heille on tarjolla riittävä määrä tukea uuden teknologian opettelussa ja että uusia teknologioita ja käyttöliittymiä suunniteltaessa on otettu huomioon iän tuomat haasteet eli muun muassa oppimiseen ja yleiseen terveyteen vaikuttavat asiat. Käyttöliittymien tulisi siis olla yksinkertaisia, selkeitä ja helppokäyttöisiä.

4 EMPIIRISEN TUTKIMUKSEN TAVOITE JA MENETELMÄT

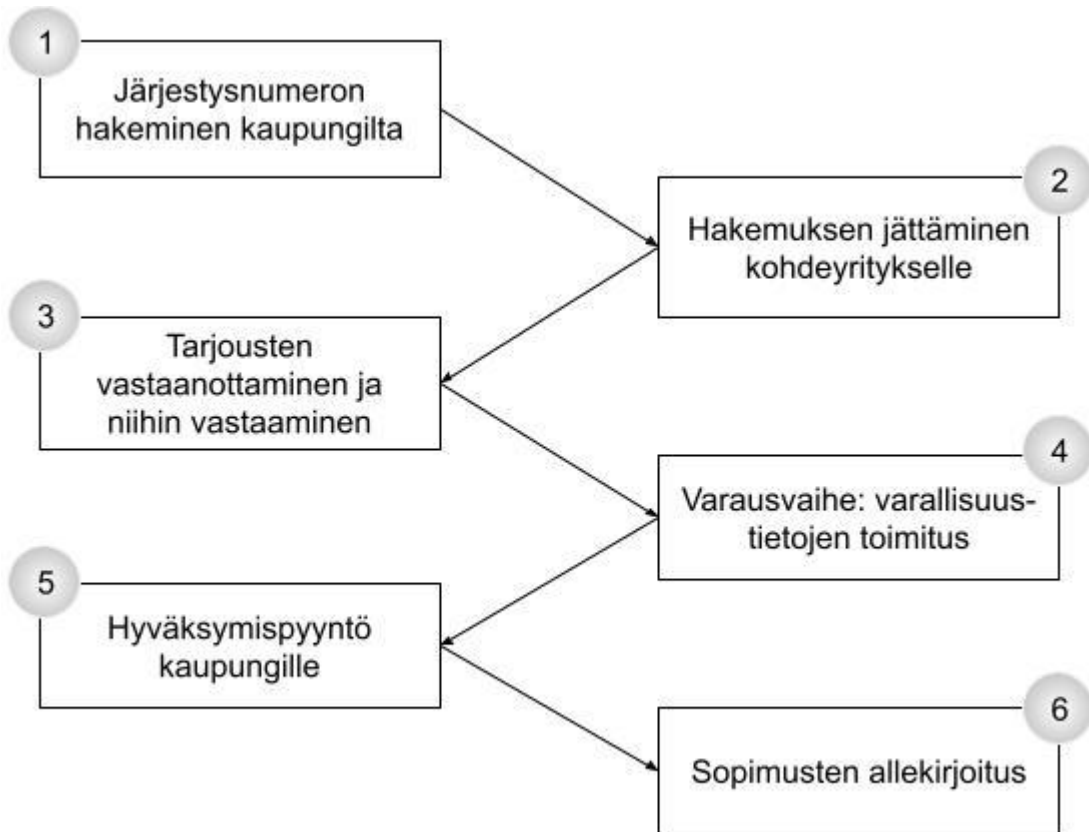
Tässä luvussa esitellään tutkielman empiirisen osuuden toteuttaminen menetelmiseen sekä kirjallisuuskatsauksen perusteella empiiriselle tutkimukselle luotu tutkimusmalli.

4.1 Tutkimuksen tarkoitus, tavoite ja tutkimusmalli

Tutkimuksen avulla pyritään vastaamaan tutkimuskysymykseen «Mitkä tekijät estävät senioreita käyttämästä digitaalisia palveluita asumisoikeusasunnon hakuprosessissa?» Digitalisaatio on laaja ilmiö, joka ulottuu niin yksityiselle kuin ammatillisellekin elämäntasolle (Legner ym., 2017). Yhä useammat yritykset pyrkivät ohjaamaan asiakkaitaan käyttämään digitaalisia palveluitaan. On siis tärkeää tietää, mitkä asiat vaikuttavat ihmisten valintaan hyväksyä tai hylätä jokin teknologia. Venkateshin ja muiden (2012) mukaan teknologian omaksumiseen liittyvä tutkimus onkin yksi keskeisimmistä tutkimusaiheista tietojärjestelmätieteessä, mutta vaikka he ovat tutkimuksessaan ottaneet ikänäkökulman huomioon, he toteavat tutkimuksessaan, etteivät he ole tutkineet selkeästi ikääntyneitä ihmisiä, minkä vuoksi tämän tutkielman tutkimuskohteena olevat seniorit ovat relevantti tutkimuskohde.

Lisäksi asumisoikeusjärjestelmä ja sen hakuprosessi ovat lainmääritelmiä (Asumisoikeuslaki 1990/650), mutta asumisoikeudesta tai siihen liittyvästä asioinnista ei ole tehty juuri lainkaan tutkimusta, etenkin tietojärjestelmätieteessä. Asumisoikeus on siis pääasiassa yleishyödyllistä liiketoimintaa, joten asumisoikeuteen liittyvän asioinnin tulisi olla tasavertaista kaikille asiakkaille. Digitalisaation myötä yritykset ovat kuitenkin alkaneet pyrkiä ohjaamaan asiakkaitaan digitaalisten palveluiden äärelle. Myös asumisoikeushakuprosessissa yhdeksi tärkeimmäksi viestintävälineeksi on noussut sähköposti. Tämä saattaa asettaa asiakkaat eriarvoiseen asemaan, kun digitaalisia palveluita eli esimerkiksi sähköpostia hyödyntävät asiakkaat saavat usein nopeampaa ja sujuvam-

paa palvelua kuin ne asiakkaat, jotka eivät ole omaksuneet käyttöönsä sähköpostia. Tutkielman tarkoituksena on siis kartoittaa teknologioiden omaksumista estäviä tekijöitä erityisesti keskittyen kohdeyrityksen seniori-ikäisiin asiakkaisiin ja asumisoikeusasunnon hakuprosessiin, joka on esitetty kuviossa 4. Näiden estävien tekijöiden tiedostaminen auttaa kehittämään palveluita, jotka vastaavat paremmin kaikkien asiakkaiden tarpeita käytännötasolla – myös niiden asiakkaiden, jotka eivät ole omaksuneet digitaalisia palveluita käyttöönsä.



KUVIO 4 Kohdeyrityksen asumisoikeusasuntojen hakuprosessi pelkistettynä

Kohdeyrityksen asumisoikeusasuntojen hakuprosessi on esitetty pelkistettynä kuviossa 4. Hakuprosessin ensimmäisessä (1) vaiheessa hakija hakee kaupungilta järjestysnumeron. Toisessa (2) vaiheessa hakija jättää kohdeyritykselle asumisoikeusasuntohakemuksen, johon hakija täyttää kaupungilta saadun järjestysnumeron. Kolmannessa (3) vaiheessa hakija alkaa vastaanottamaan tarjouksia niistä asunnoista, jotka vastaavat hänen hakemuksellensa kirjaamiaan hakukriteerejä. Hakija käy katsomassa asuntoa ja jättää sen jälkeen vastauksensa tarjoukseen. Kun hakija löytää mieleisensä asunnon, hän jättää tarjoukseen hyväksyvän vastauksen. Mikäli hakijalla on pienin järjestysnumero niiden hakijoiden joukossa, jotka ovat jättäneet kyseiseen tarjoukseen hyväksyvän vastauksen, päästään hakuprosessin neljälänteen (4) vaiheeseen, jossa hakijalle tehdään varaus kyseiseen asuntoon. Varausvaiheessa hakijan tulee toimittaa kohdeyritykselle varallisuustietonsa. Hakuprosessin viidennessä (5) vaiheessa kohdeyritys lähettää kaupungille hyväksymispyynnön, johon laitetaan liitteeksi hakijan

varausvaiheessa toimittamat varallisuustiedot. Mikäli kaupungilta saadaan myönteinen päätös, päästään hakuprosessin kuudenteen (6) vaiheeseen eli asumisoikeussopimuksien allekirjoitukseen. Kohdeyrityksen kanssa asioidessaan hakijalla on hakuprosessin eri vaiheissa mahdollisuus hyödyntää erilaisia viestintätapoja, mutta tässä tutkielmassa ollaan kiinnostuneita niistä tapauksista, joissa on hyödynnetty perinteisiä tapoja eli ei-digitaalisista tapoja.

Tutkimusmalli voidaan muodostaa luvussa 3 läpikäydyn kirjallisuuden perusteella. Kirjallisuuden perusteella voidaan todeta, että senioreiden joukossa esiintyy negatiivista suhtautumista uusiin teknologioihin, mikä vaikuttaa negatiivisesti seniorin käyttöaikomukseen ottaa jokin uusi teknologia käyttöönsä. Suhtautuminen saattaa näkyä siinä, että seniorit sanovat, ettei heitä kiinnosta opetella käyttämään uusia teknologioita tai että he ovat liian vanhoja oppimaan uusia asioita. Negatiiviseen suhtautumiseen saattaa kuitenkin vaikuttaa muun muassa negatiiviset tunteet uusia teknologioita kohtaan, kuten huolestuneisuutta, ahdistusta, epäonnistumisen pelkoa tai turvattomuuden tunnetta. Negatiivisia tunteita puolestaan saattaa saada aikaan senioreiden itseluottamuksen puute, joka voi johtua oman osaamisen ja omien kykyjen aliarvioinnista tai huonoista kokemuksista teknologian käytössä. Huonot kokemukset puolestaan usein saattavat johtua puutteellisista kyvyistä ja taidoista käyttää kyseistä teknologiaa. Kokemuksen määrään puolestaan voi olla vaikuttanut seniorin koulutus- ja työtausta. Lisäksi seniorille tärkeät ihmiset voivat olla vaikuttamassa omilla negatiivisilla asenteillaan negatiivisesti seniorin omaan asenteeseen uusia teknologioita kohtaan. Myös seniorin yleinen asenne ja tyytyväisyys omaa elämäänsä kohtaan voi vaikuttaa siihen, miten seniori suhtautuu uusiin teknologioihin.

Näiden lisäksi seniori-ikäisten ihmisten asenteisiin uusia teknologioita kohtaan saattaa vaikuttaa kokemus teknologian käytön hyödyllisyydestä ja teknologian käytöstä saatava mielihyvä. Taustalla vaikuttavina estävinä tekijöinä saattaa olla myös seniorin tavat ja tottumukset hoitaa asioita sekä uusien liian hinnakkaiden laitteiden hankinta. Lisäksi käyttöä tukevat olosuhteet eli saatavilla oleva koulutus sekä niin tekninen kuin emotionaalinenkin tuki voivat vaikuttaa seniorin suhtautumiseen ja käyttöaikomukseen. Näiden lisäksi uuden teknologian omaksumiseen saattaa vaikuttaa uuden teknologian oppimisen ja käytön helppous – mitä helpommaksi teknologian opetteleminen ja käyttö koetaan, sitä todennäköisempää on, että seniori ottaa kyseisen teknologian käyttöönsä. Käyttöliittymän helppokäyttöisyydellä eli käyttöliittymäsuunnittelulla on siis merkitystä uusien palveluita kehitettäessä. Uuden oppimiseen ja omaan elämänasenteeseen saattaa kuitenkin vaikuttaa seniorin terveydentila – niin hänen oma käsityksensä siitä kuin lääketieteellinen näkökulma, sillä iän myötä fyysinen toiminnallisuus heikkenee, mikä näkyy muun muassa näön, kuulon ja motoriikan heikkenemisenä, henkinen vireystila laskee ja kognitiivinen kyvykyys huononee.

Tutkielman empiirisessä osuudessa hyödynnetään näitä kirjallisuuskatsauksessa esille nousseita teknologian omaksumiseen vaikuttavia estäviä tekijöitä. Kyseiset tekijät luovat pohjan empiirisen tutkimuksen haastattelukysy-

myksille. Liitteessä 1 esitettyjä kysymyksiä käydään läpi suurpiirteisesti, sillä haastattelu halutaan pitää mahdollisimman avoimena ja rentona, jotta haastattelussa pystytään saamaan selville syvälläkin olevia juurisyitä siihen, miksi haastateltava ei ole ottanut sähköpostia käyttöönsä asumisoikeusasunnon hakuprosessissa. Vaikka haastateltavat valittiin sen perusteella, etteivät he käytä sähköpostia yrityksen kanssa viestimiseen, haastattelussa haluttiin tarkistaa ja kartoittaa sitä, käyttävätkö haastateltavat sähköpostia lainkaan eri tahojen kanssa viestimiseen.

4.2 Tiedonkeruu- ja analysointimenetelmät

Tutkimus toteutetaan laadullisena tapaustutkimuksena hyödyntämällä tiedonkeruumenetelmänä avoimia teemahaastatteluja. Laadullinen tutkimusmenetelmä valittiin, koska tutkimuksen tarkoituksena on kuvata todellista elämää ja tutkittavien henkilöiden uusien teknologioiden omaksumista estäviä tekijöitä on tarkoitus tutkia mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Tutkielma toteutetaan tapaustutkimuksena, koska tutkielman tarkoituksena on kuvata nykyajan ilmiötä, jota olisi hankala tutkia erikseen ilman luonnollista kontekstia (Runeson & Höst, 2009). Tapaustutkimus valittiin myös siksi, ettei tutkittavaa ilmiötä eli digitalisaatiota ja erityisesti digitaalista kuilua ole tutkittu ennen tässä kontekstissa eli asumisoikeusasuntohaussa. Lisäksi tapaustutkimuksen avulla saadaan syvempää ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä (Runeson & Höst, 2009), mikä on tämän tutkielman tarkoitus. Tutkimuksen kohdeyrityksenä toimii TA-Yhtiöt, joka on valtakunnallinen asuntojen omistaja ja rakennuttaja. TA:lla on omistuksessaan vuoden 2019 loppuun mennessä yli 18 000 asuntoa, joissa asuu noin 36 000 asukasta. TA-Yhtiöiden asunnot ovat pääosin asumisoikeus- ja vuokra-asuntoja.

Tiedonkeruumenetelmäksi valittiin haastattelututkimus, koska tutkimuksessa haluttiin käyttää ihmisiä tiedon lähteenä sekä saada selville tutkittavien omat todelliset mielipiteet tutkittavasta asiasta ja mielipiteiden takana olevat motiivit. Haastattelututkimus valittiin tiedonkeruumenetelmäksi myös siksi, että tutkielman kohderyhmänä on seniorit ja heitä voi olla vaikeampi saada osallistumaan kyselytutkimukseen kuin haastattelututkimukseen. Haastattelussa muodostetaan henkilökohtainen kontakti haastateltavaan, mikä saattaa helpottaa seniori-ikäisten osallistumista tutkimukseen. Haastattelututkimuksessa pyritään saamaan haastateltavilta syvällistä tietoa heidän omista kokemuksistaan tutkittavaan aiheeseen liittyen (Schultze & Avital, 2011), mikä ei välttämättä onnistuisi muiden tiedonkeruutapojen avulla. Haastattelututkimuksen avulla vastauksia voidaan myös tulkita helpommin kuin esimerkiksi kyselytutkimuksessa. Teemahaastattelu valittiin haastattelutyypiksi, koska siinä on mahdollisuus improvisaatioon ja joustavuuteen, koska haastattelua ei ole täysin käsikirjoitettu valmiiksi (Myers & Newman, 2007).

Tutkielman empiirinen osuus toteutettiin siten, että aluksi luotiin haastatteluja varten haastattelurunko (liite 1), joka pohjautuu kirjallisuuskatsauksessa

esille nousseisiin teknologian omaksumista estäviin tekijöihin, jotka muodostavat eräänlaisen tutkimusmallin tai viitekehysten. Viitekehysten käyttäminen haastattelun tukena auttaa Schultzen ja Avitalin (2011) mukaan haastateltavaa pääsemään syvemmälle oman elämänsä kokemuksiin ja reflektoimaan niistä. Haastateltavat valittiin kohdeyrityksen erälle paikkakunnalle hakevista yli 60-vuotiaista asiakkaista, jotka eivät käyttäneet yrityksen kanssa asioidessaan sähköpostia ja jotka olivat edeltävän puolen vuoden aikana muuttaneet asumisoikeusasuntoon tai käyneet läpi asumisoikeusasunnon hakuprosessin. Puolen vuoden aikaraja asetettiin, jotta hakuprosessi olisi mahdollisimman tuoreena haastateltavien mielessä. Haastateltavat pyrittiin valitsemaan siten, että erikäisiä naisia ja miehiä saataisiin tasapuolisesti, jotta sukupuolia olisi tasainen määrä jokaisesta ikäluokasta. Tämä osoittautui kuitenkin haasteelliseksi, sillä hakijoiden joukossa sukupuolijakauma ei ollut tasainen eivätkä kaikki kriteereihin sopivista henkilöistä halunneet osallistua tutkimushaastatteluun. Lisäksi aiemmin mainittu puolen vuoden aikarajaus rajasi melko paljon potentiaalisten haastateltavien perusjoukkoa, mikä hankaloitti haastateltavien saamista. Haastateltaviksi saatiin lopulta yksitoista 63-83-vuotiasta asumisoikeusasunnon hakijaa, mikä voidaan katsoa opinnäytetyössä hyväksi määräksi siihen nähden, että haastateltavia oli ylipäättään melko niukasta saatavilla halutuilla kriteereillä. Lisäksi yhdentoista haastattelun aikana samat vastaukset alkoivat jo toistua eli niin kutsuttu saturaatio pääsi tapahtumaan.

Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina, jotta mahdollisten häiriötekijöiden määrä saatiin minimoitua. Tätä ei kuitenkaan voitu tarkasti valvoa, koska haastattelut toteutettiin huhtikuussa 2020 koronaviruksen aiheuttaman pandemian aikana, joten haastatteluja ei voitu pitää kasvotusten, vaan ne oli tehtävä puhelimitse. Puhelinhaastattelujen aikana tehtiin muistiinpanoja, ja lisäksi haastattelut äänitettiin. Lyhin haastattelu kesti 29 minuuttia, ja pisin haastattelu kesti 67 minuuttia. Jotta lähestymistapa voitiin säilyttää joustavana, aineiston keruu ja analysointi toteutettiin osittain samanaikaisesti (Runeson & Höst, 2009). Haastattelijä teki siis havaintoja eli analysoi vastauksia jo haastatteluissa. Haastattelujen vastaukset jaoteltiin haastattelurungon mukaisesti ryhmiin. Lopuksi haastattelun tuloksia verrattiin aiempaan kirjallisuuteen eli kirjallisuuskatsauksessa löydettyihin tuloksiin. Haastattelujen materiaalit tuhotaan tutkielman julkaisun jälkeen.

Tutkimuksen luotettavuutta pyrittiin parantamaan siten, että haastateltavat poimittiin sattumanvaraisesti haluttuja kriteereitä vastaavien henkilöiden muodostamasta perusjoukosta. Lisäksi empiirinen osuus käsitteineen ja teemoineen pohjautui aiempaan kirjallisuuteen eli aiempiin tutkimuksiin samasta aiheesta eli seniori-ikäisten ihmisten teknologian omaksumisesta. Tutkimuksen pätevyyyteen pyrittiin vaikuttamaan kuvaamalla tutkimuksen vaiheita luvussa 4. Lisäksi haastattelut pyrittiin järjestämään siten, että niissä ei olisi häiriötekijöitä ja että haastattelukysymyksillä saataisiin tutkittua sitä, mitä oli tarkoituskin mitata. Haastattelukysymysrungosta pyrittiin tekemään mahdollisimman monipuolinen, jotta mahdollisimman monet haastateltujen ajatukset ja syyt olla käyttämättä sähköpostia ja muita digitaalisia palveluita saataisiin tuotua esille. Li-

säksi haastateltaville kerrottiin mahdollisimman monipuolisesti, mistä tutkimuksessa on kyse ja mitä varten se tehdään, ja heille annettiin myös mahdollisuus kysyä lisäkysymyksiä tutkimukseen tai sen aiheeseen liittyen.

5 TUTKIMUSTULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa esitellään empiirisen tutkimuksen tulokset ja niistä tehdyt johtopäätökset.

5.1 Haastateltujen taustatiedot

Kuten luvussa 4.2 mainittiin, haastateltaviksi onnistuttiin saamaan yksitoista 63-83-vuotiasta asumisoikeusasunnon hakijaa, jotka olivat muuttaneet asumisoikeusasuntoon tai käyneet hakuprosessin läpi viimeisen puolen vuoden aikana. Haastateltujen taustatiedot on esitetty taulukossa 1. Kaikki haastatellut olivat eläkkeellä, ja ainoastaan yksi teki lisäksi osa-aikaistyötä.

TAULUKKO 1 Haastateltujen taustatiedot

	Ikä	Sukupuoli	Koulutus	Ammatit
1	63	Nainen	Työssäoppinut	kirjapainoalalla jälkikäsitteijänä
2	64	Mies	Ekonomi eli ylempi korkeakoulututkinto sekä merkonomi opistotasoisena	myyntityö, tilasto- ja suhdanne-ennusteiden tekijä, ylitarkastaja
3	65	Mies	Toisen asteen ammatillinen koulutus	elementtiasentaja, kuorma-autonkuljettaja, lähihoitaja
4	70	Nainen	Työssäoppinut ja joitain yksittäisiä kursseja	kehitysvammaisten hoitajana perhekodissa, tavaratalossa myyjänä
5	73	Mies	Työssäoppinut	kiinteistöhuollossa, sairaalassa laitosapulaisena
6	74	Nainen	Työssäoppinut ja joitain yksittäisiä kursseja	keittiöalalla

7	75	Nainen	Kauppaoppilaitoksessa kaupallinen koulutus ja lastenhoitajankoulutus oppisopimuksella	lastenhoitaja päiväkodissa, toimistotöitä
8	76	Mies	Työssäoppinut	kirvesmies, laitospöytä
9	79	Nainen	Perhepäivähoitajakurssi iltakouluna ja kansanopistossa yksi talvi (yleissivistäväkoulutus)	perhepäivähoitaja
10	80	Nainen	Työssäoppinut ja joitain yksittäisiä kursseja	liikeapulainen/tekstiilimyyjä, suklaatyöntekijä
11	83	Nainen	Työssäoppinut	kassanhoitaja ja toimistotyöntekijä/laskuttaja

Kuten taulukosta 1 huomataan, sukupuolijakauma ei ole aivan tasainen, sillä naisia on 7 ja miehiä 4. Tämä johtuu jo luvussa 4.2 esitellyistä syistä eli siitä, että hakijoidenkaan sukupuolijakauma ei ollut tasainen ja osa erityisesti yli 80-vuotiaista haastatteluun pyydetyistä hakijoista, joista osa oli miehiä, ei halunnut osallistua tutkimushaastatteluun. Suurin osa haastatelluista ei ollut käynyt kansakoulun lisäksi muuta koulutusta vaan he olivat oppineet ammattinsa tekemällä töitä. Muutama haastateltu oli suorittanut toisen asteen ammatillisia opintoja, ja yksi haastatelluista oli suorittanut ylemmän korkeakoulututkinnon.

5.2 Tietotekniset taidot ja osaaminen

Haastattelussa pyrittiin kartoittamaan haastateltujen tietoteknisiä taitoja ja osaamista. Ensimmäisenä kartoitettiin, millaisia laitteita haastatelluilla on käytössään. Seitsemällä haastateltavista oli käytössään tavallinen kännykkä, joka useimmilla oli Doro-mallinen. Neljällä oli käytössään älypuhelin, kolmella oli tietokone ja kolmella tabletti. Lisäksi yksi haastatelluista kertoi, että hänellä oli aiemmin käytössä älypuhelin, mutta hän luopui sen käytöstä, koska koki käytön liian vaikeaksi ilman riittävää tukea. Kahdella tabletin omistajista oli aiemmin ollut käytössään tietokone, mutta he olivat luopuneet tietokoneen käytöstä tabletin käyttöönoton myötä. Joillain laitteet olivat olleet käytössä vasta muutamia kuukausia, kun taas etenkin tavalliset kännykät olivat olleet haastatelluilla käytössä jopa jo parikymmentä vuotta.

75-vuotias nainen kertoi alkaneensa opetella tietokoneen käyttöä puolisonsa poismenon jälkeen. Älypuhelimien hän oli saanut entisen Dorokännykensä tilalle muutamia kuukausia sitten. Älypuhelimia hän kuvasi monimutkaiseksi, mutta tytär oli auttanut sen käytön opettelussa. Opittuja taitoja haastateltava kuvasi seuraavasti: "-- mä pikkuhiljaa nyt osaan ottaa kuvaa ja viestiä ottaa vastaan ja lähettää, et kyl mä oon pikkuhiljaa oppinu ja osaan... osaan soittaa ja näin pois päin --" (Nainen, 75). 64-vuotias mies kertoi aikovansa

hankkia luultavasti älypuhelimien ja tabletin, koska nettiyhteys hänellä jo kotona on, mutta tällä hetkellä hänellä ei ole varaa hankkia tarvittavia laitteita, koska rahaa menee tällä hetkellä tärkeämpiin asioihin, kuten sairaskuluihin. 79-vuotias nainen puolestaan totesi, että olisi luultavasti oppinut älypuhelimienkin käytön, jos olisi vain yrittänyt, mutta hänellä ei ole kiinnostusta ”tietokonejutuihin”. Tabletti hänellä on kuitenkin ollut käytössä yli kahdeksan vuotta. 70-vuotias nainen totesi, ettei hänellä ole älypuhelimia, koska hän on menettänyt kuulonsa toisesta korvasta kokonaan 20 vuotta sitten ja toinenkin korva kuulee vain 80 prosenttisesti eikä älypuhelimia saa tarpeeksi kovalle, kun taas Doro-kännykkä on kuulemma riittävän selkeä-ääninen. Lisäksi tarvittaessa hänellä on pääsy tyttärensä tietokoneelle, jota tulee käytettyä sekä yhdessä tyttären kanssa että itsenäisesti, eikä hän ole kokenut tarpeelliseksi hankkia omaa konetta.

Monet haastatelluista hyödynsivät internetiä käyttäviä laitteitaan laskujen maksamiseen yleensä muutaman kerran kuussa, ja muutama käytti niitä myös päivittäiseen uutisten lukemiseen tai Whatsapp-viestittelyyn. Jotkut haastatelluista kertoivat tarvitsevansa apua, jos heidän piti hyödyntää laitteitaan ja internetiä johonkin muuhun kuin mihin olivat tottuneet, esimerkiksi erilaisten lippujen ostoon. Monet kertoivat saavansa tarvittaessa apua lapsiltaan, puolisoiltaan tai kavereiltaan hankalampien asioiden hoitamisessa. Vain kaksi haastatelluista oli käynyt jollain kurssilla, jossa opetettiin tietokoneen käyttöä. Toinen heistä kävi sen vapaa-ajallaan ja toinen työn puitteissa. Kymmenen haastateltua oli opetellut suurimman osan laitteiden käyttämisestä vapaa-ajallaan. Kuuden haastatellun oli työssään tarvinnut opetella jonkin digitaalisen laitteen käyttö tai vähintään oli pitänyt aloittaa laitteen opettelu juuri ennen kuin jäi eläkkeelle.

Yhdeksän haastatelluista oli käyttänyt internetiä ja kaksi ei ollut käyttänyt sitä lainkaan. 73-vuotias mies kertoi, etteivät he ole puolison kanssa ikinä käyttäneet internetiä, koska heidän tyttärellään on kaikki tarvittavat valtakirjat hoitaa vanhempiensa asioita netin kautta. 76-vuotias mies kertoi katselevansa uutisia tietokoneelta, mutta lukihäiriö vaikeuttaa laitteiden käyttämistä, koska laitteiden käytössä pitää kirjoittaa, mikä on lukihäiriön takia hankalaa. Lisäksi hän kertoi, että puoliso hoitaa heidän asioitaan tietokoneen kautta, eikä hän halua enää hänen iässään perehtyä tietokoneasioihin niin kauan, kun puoliso pystyy hoitamaan heidän asioitaan.

Neljä haastatelluista oli sitä mieltä, että erilaisten digitaalisten laitteiden ja palveluiden käytön opetteleminen tuntuu enemmän helpolta kuin vaikealta. Toiset neljä oli puolestaan sitä mieltä, että opettelu tuntuu enemmänkin vaikealta kuin helpolta. Yksi totesi oppimiskysymykseen, että ikä hidastaa oppimista sanomalla: ”No tuntuu, että mitä enemmän tulee ikää, niin sen vaikeempaa se ruppee olemaan.” (Nainen, 80). Kaksi ei varsinaisesti vastannut kysytyyn kysymykseen. Osalla oppimista hankaloitti arkuus kokeilla laitteiden eri toimintoja, kuten seuraavista esimerkkikommenteista selviää. Osalla heistä taustatekijänä oli virheiden tekemisen pelko.

Mul on aina ollut semmonen, et mä en oo uskaltanu nappuloita painaa taikka tomosia koskettimia... että mun piti saada itselleni se rohkeus, että mä uskallan. Että emmä voi sanoo, et se nyt hirveen vaikeeta on, mut mä olin ehkä vähän semmonen

arempi sitä kokeilemaan, että ennenkö mä oon nyt saanu sen varmuuden, et nyt mä uskallan ottaa koneen auki ja maksaa ne laskut. Että emmä mitään muuta sieltä rupee kättelemään. (Nainen, 75)

Just se, että mä olen arka. Pelkään, että pistän väärään paikkaan sormen. Mutta kyllä mä niinku periaattessa osaan ja opinkin, mutta hitaasti, vanhat aivot toimii hitaasti. (Nainen, 79)

Olen jollakin tavalla tullut araks käyttää näitä laitteita, koska tulee semmonen ajatus, että jos sattuu tekemään virheen. (Nainen, 83)

63-vuotias nainen koki käymänsä kurssin antaneen kokemusta ja sitä kautta varmuutta laitteiden käyttöön. Fyysisistä kivuista kärsivä 64-vuotias mies nosti esille sen, että vaikka hän pitää digitaalisten laitteiden ja palveluiden opettelua helppona ja niiden käyttämistä erittäin käteväenä ja elämää helpottavana asiana, niin kivut kuitenkin rajoittavat elämää ja samalla vaikuttavat keskittymiskykyyn ja vievät energiaa, mikä haittaa digitaalisten laitteiden ja palveluiden käyttöönottoa, koska kivut vie kiinnostusta. 65-vuotias mies totesi älypuhelimestaan, että ”-- se on kyllä tullu sellaseks virtuaalilemmikiks, se on jotenki niinku ystävä ja kaveri.” (Mies, 65). Hän lisäsi vielä, että kännykän kautta saa hyvin tietoa haettua muun muassa lääkkeistä ja muista terveyteen liittyvistä asioista. 80-vuotias nainen kertoi, että silloin kun hän toimi miehensä omaishoitajana, mies ei tykännyt yhtään, että vaimo oli koneella, ja sen takia tietokoneen käyttö jäi. Hän lisäsi vielä: ”Nähtävästi tämmösen ikäihmisen pitäs olla jatkuvasti aktiivinen, ni säilyy ne tiedot ja taidot.” (Nainen, 80). Lisäksi hän oli huomannut myös luetunymmärtämisessä hankaluuksia: ”Et huomaa monta asiaa, kun rupee lukemaan, että ymmärsinköhän mä nyt ton ihan oikein. Kaikkee tää vanhuus tuottaa.” (Nainen, 80).

5.3 Sähköpostin käyttö

Haastatelluista kuudella oli sähköpostiosoite olemassa, ja heistä kahdella sähköpostiosoite oli yhteinen puolison kanssa. Näistä kuudesta neljä ei kuitenkaan kertomansa mukaan käytä sähköpostia, yksi kertoi käyttävänsä muutaman kerran kuussa ja yksi vain lukee viestejä muttei lähetä niitä. Viidellä ei ollut ollenkaan sähköpostiosoitetta, ja heistä yksi kertoi, että hänen miehellään on oma sähköpostiosoite, josta tulee joskus luettua viestejä mutta ei lähetettyä.

74-vuotias nainen on unohtanut sähköpostinsa salasanan, ja siksi käyttö on jäänyt. Kuitenkin ennen salasanan unohtamista hän kertoi luopuneensa sähköpostin käytöstä, koska hänelle tuli liikaa viestejä. 80-vuotias nainen puolestaan kertoi, että hänen sähköpostiaan ei ole saatu moneen vuoteen auki, vaikka hänen lapsensakin ovat sitä yrittäneet, ja siksi sähköpostin käyttö on häneltä jäänyt. 73-vuotias mies puolestaan nosti uudelleen esille sen, että tytär hoitaa heidän puolestaan kaikki asiat – etenkin korona-aikana, eikä heidän siksi tarvit-

se käyttää sähköpostiakaan ollenkaan itse. 64-vuotias mies kertoi olleensa Suomessa ensimmäisten joukossa, jotka käyttivät aktiivisesti sähköpostia, mutta jossain vaiheessa käyttöön tuli pitkä tauko. Lisäksi hän muisteli, että jossain vaiheessa hänen sähköpostiinsa tuli erittäin paljon viestejä, joita hän epäili viruksiksi tai roskapostiksi. Hän pitää tekstiviestiä todella kätevänä tapana viestiä läheisten kanssa, eikä siksi koe tarvetta sähköpostin käytölle. Lisäksi hän toi esille tietotekniikkaan liittyviä negatiivisia ajatuksiaan seuraavan kommentin mukaisesti.

Mä en oo mitenkää hirveen innokas tietotekniikasta yleensäkään. Se on siis semmone, et tottakai se on kiva, et mä voisin kotona maksaa laskut ja laittaa jolleki sähköpostia, mutta mä oon kuullu sen, että ku sul on sähköposti, ni siihen tulee niin p*****sti kaikenlaista roskapostia, et sun aika menee siinä, ku sä poistelet sitä kaikennäköstä skeidaa sieltä. Ei mul oo mitään intoo semmoseen. Tietotekniikkaan liittyy niin paljo kaikenlaista huijaamista. Se on periaatteessa aikaansaanu sen, että on nää Al-Qaidat ja on ne Isikset, ja on kaikennäistä maalittamista ja kiusaamista. Tottakai se on hieno asia, mut siin on hirveen paljon negatiivista. Kaikki nää sosiaaliset mediat ja Facebookit, ni mua oikeen yököttää, ku mä kuulen Facebookin ja sosiaalisen median. Mul ei oo mitään mielenkiintoa siellä olla. (Mies, 64)

63-vuotias nainen kertoi joutuneensa luomaan sähköpostin, kun hän otti älypuhelimien käyttöön, mutta hän kertoi, ettei oikeastaan käytä sähköpostia, koska hän vain vastaanottaa ja lukee viestejä muttei lähetä niitä lainkaan. Kysyttäessä ajatuksia sähköpostin käytön helppoudesta tai vaikeudesta hän vastasi: "No kyllä kai se varmaan ihan helppoa ois, jos sitä vaan rupeis käyttään, mutta ku ei mulla silleen kertakaikkiaan ole sillälaillla käyttöä." (Nainen, 63).

Kuusi haastateltua ilmoitti joskus vähintään kokeilleensa sähköpostia ja neljä ilmoitti, ettei ole koskaan edes kokeillut käyttää sähköpostia. 65-vuotias mies oli sitä mieltä, että sähköpostin käyttö on hankalaa ja kännykkä puolestaan on todella kätevä, koska sen käytön on jo oppinut ja sillä pystyy viestittämään lyhyesti ja napakasti. 73-vuotias mies kertoi kokeilleensa sähköpostin käyttöä työpaikallaan, mutta hän tarvitsi aina jonkun kaverin viereen auttamaan. Hän kertoi, ettei hänelle ehtinyt syntyä kiinnostusta tai mielenkiintoa sähköpostin käyttöä kohtaan, koska hän ei ehtinyt olla kyseisessä työssä kuin puoli vuotta sähköpostin käyttöönoton jälkeen ja lisäksi hänen työtehtävissään ei tarvinnut aktiivisesti käyttää sähköpostia. 79-vuotias nainen kertoi, ettei hän ole ikinä innostunut sähköpostin käytöstä. Hänen mielestään puhelimella on huomattavasti helpompaa lähettää viestejä ja puhelin on helpommin saatavilla. Myös 76-vuotias mies ilmaisi kiinnostuksen puutetta seuraavasti: "Kyllähä niitä on ihmisiä, jotka vielä vanhoilla päivillään opettellee nää hommat, mutta ku ei oikein oo sillai hirveetä paloo siihen." (Mies, 76). Hän myös totesi, ettei sähköpostille ole ollut tarvetta, koska vaimo hoitaa heidän tietokoneellaan tehtäviä asioitaan. Lisäksi hän oli sitä mieltä, ettei opettelu ole hänelle enää helppoa ja että iän myötä tulee muun muassa muistihäiriöitä, jotka myöhemmin saattavat vaikeuttaa elämää.

He, jotka olivat ainakin joskus käyttäneet aktiivisemmin sähköpostia, olivat sitä mieltä, että sähköpostin kautta viestittely oli helppoa ja nopeaa viesti-

mistä. Kuitenkin osan elämäntilanteet, kuten omaishoitajana toimiminen tai oma sairastuminen ja sen aiheuttamat kustannukset, aiheuttivat sen, että jossain vaiheessa he joutuivat luopumaan sähköpostin käytöstä pidemmäksi ajaksi, mikä vaikutti siihen, ettei sähköpostia ole tullut myöhemmin enää otettua käyttöön. 65-vuotias mies puolestaan koki ongelmalliseksi sen, ettei hänellä ole tietokonetta omaan käyttöön, koska vaimo käyttää heidän yhteistä konettaan niin paljon.

Suurin osa haastatelluista olisi kuitenkin tarvittaessa valmis opettelemaan sähköpostin käyttöä, ja vain muutama vastasi, ettei halua opetella sähköpostin käyttöä edes silloin, jos tulisi tarve opetella sitä. Kuitenkin puolet heistä, jotka olisivat tarvittaessa valmiita opettelemaan sähköpostin käyttöä, ilmoittivat, että ryhtyisivät siihen vain tarpeen tai pakon edessä, kuten seuraavista kommenteilta voi huomata. Näistä kommenteilta voidaan nähdä myös kiinnostuksen puute, rahan puute ja vaihtoehtoiset tavat estävinä tekijöinä.

No kyllä kai mää olisin. Pakko kai se sitte on, eihän siinä mikkää. Kaikkiha se on pitäny nääki opetella käyttää nyt mitä käyttää... verkkopankin maksamiset ja muuta. Se on pakko sitte mennä sinne. (Nainen, 63)

No kyllä mä voisin ajatella, et mä käyttäsin, mut ku emmä tiedä, mihin mä sitä tarvin. Mä tykkään, et en mä tarvi semmosta. Mutta kyllä jos se tulee semmoseks, että mikää muu tie ei kulje perille asioitten hoitamisessa, ni kai se on sitte otettava se sähköposti käyttöön, mutta niin kauan, ku mä pärjään ilman, ni en mä. Ku mua ei oikeen kiinnosta justiin nämä jutut, tää sähköpostit ja tämmöset." (Nainen, 75)

No mikä ettei, kun jos olis tarve. (Nainen, 79)

Kai se pitäis opetella, jos on pakko, mutta se on myös rahakysymys. Ne laitteet ei ole mitään halpoja, niin siinä mielessä minä mieluummin annan valtakirjan, ja on annettukin valtakirja, lapsilleni, että jos on tarvis. (Nainen, 83)

83-vuotias nainen kertoi rahan lisäksi ongelman olevan puolison sairastuminen sekä se, etteivät lapset asu lähellä, joten he eivät ole vieressä auttamassa uusien laitteiden ja sähköpostin käytön opettelussa. 65-vuotias mies koki ongelmalliseksi sen, että heillä on puolison kanssa yhteinen sähköpostiosoite, joka on puolison nimellä. Haastateltava aikoo ottaa pian käyttöön oman sähköpostiosoitteen, koska ajattelee yhteiseen puolison nimellä olevaan sähköpostiin liittyvän myös jotain turvallisuuteen liittyviä seikkoja.

Viisi haastateltua eivät kokeneet estävänä tekijänä sitä, etteivätkö he olisi saaneet riittävästi tietoa sähköpostista ja sen käytöstä. Kaksi haastateltua oli sitä mieltä, että eivät olleet saaneet riittävästi tietoa sähköpostista ja sen käytöstä. Neljä haastateltua ei osannut ottaa kantaa siihen, olivatko he mielestään saaneet riittävästi tietoa vai eivät. He, jotka eivät olleet mielestään saaneet riittävästi tietoa, linkittivät tiedon saamisen siihen, saivatko he riittävästi tukea silloin, kun he yrittivät ottaa sähköpostia käyttöönsä. Eli oikeastaan syynä saattoi olla tuen puute eikä suoranaisesti tiedon puute, vaikka sähköpostin käyttöönoton alkuvaiheessa tuki ja tieto saattavat kulkea melko käsikädessä.

Kaksi haastatelluista kertoi kaivanneensa enemmän apua ja tukea sähköpostin käytössä silloin, kun he olivat juuri ottaneet sähköpostin käyttöönsä, mutta enää he eivät kuitenkaan kaipaa apua, sillä avun olisi pitänyt olla silloin heti alussa saatavilla. Aivan kuten laitteidenkin kanssa, myös sähköpostin kanssa monet haastatellut kertoivat saavansa tarvittaessa apua lapsiltaan, tietokonetta käyttävältä puolisoltaan tai kavereiltaan. Kaikkien haastateltujen lähipiiristä löytyi joku tai jotkut, jotka voivat auttaa sähköpostin käytön opettelussa. Neljä haastateltua sanoi kaipaavansa tukea sähköpostin käytössä, kun/mikäli käyttöönotto tulisi ajankohtaiseksi. Yksi heistä oli kuitenkin sitä mieltä, että riittäisi, kun joku muutaman kerran näyttäisi, miten asiat hoituu, ja yksi tarvitsee apua vain kaikista hankalimmissa asioissa.

Noin puolet haastatelluista ajatteli, että heidän sähköpostia käyttävät läheisensä toivoisivat, että haastatellutkin käyttäisivät sähköpostia. Toinen puolikas joko totesi, ettei asiasta ole ollut läheisten kanssa puhetta, tai sitten he kallistuivat enemmän sille puolelle, että he eivät usko heidän läheistensä toivovan, että haastatellut käyttäisivät sähköpostia. Kuten seuraavista kommenteista voidaan huomata, monet haastatelluista toivat kommentissaan esille sitä, etteivät he vain yksinkertaisesti ole kiinnostuneita sähköpostin käytöstä tai eivät vain koe tarvetta sähköpostin käytölle, koska saatavilla on muitakin vaihtoehtoja viestimiseen.

Aikoinaan mun sisko sano, et voisitko käyttää, mut mä sanoin, et en mää käytä sitä. On yks toinenki kavero, se kysy aikoinaan, mä sanoin, et emmää käytä, että ei tarvi laittaa, että laita viestillä. Ja Whatsappissa on niin hyvä, ni mä et se on parempi. (Nainen, 63)

Ollaan yleensä puhelimella asioita hoieltu, ja soitellaan, mutta ei oo mitään noista sähköpostijuttua tullu sen takia ainakaa meiän perheessä käyttöön. (Mies, 73)

Ei ole ollut puhetta. Lähinnä sitä aattelen, että sitä niin vähän tarvii käyttää sitä sähköpostia, ni en oo sen takia ruvennu enää opettelemaa. (Nainen, 74)

Tytär on joskus sanonu, et "ainii mut sulla ei oo sitä sähköpostia", mutta emmä tiedä... ei ne nyt oo sitä mieltä... emmä tiedä, onko ne mitään mieltä, että pitäskö olla vai eikä pitäs, mutta mä en itse välitä koko sähköpostista... ku mä oon saanu puhelimella hoidettua ne, mitä mä tarvin. (Nainen, 75)

No en tiiä, koska tarpeet on loppuen lopuksi aika vähäiset enää meikäläisellä sillainäin. (Nainen, 79)

Kyllä ne toivoo, mutta minä nyt olen toistaseks tyrmännyt ajatuksen. (Nainen, 83)

Kysyttäessä sähköpostin luotettavuudesta eli toimintavarmuudesta verrattuna esimerkiksi kirjepostiin kuusi haastateltua piti sähköpostia luotettavana ja loput olivat epävarmoja asiasta tai eivät osanneet ottaa siihen mitään kantaa. Kuten seuraavista kommenteista selviää, osa oli sitä mieltä, että sähköposti on luultavasti yhtä luotettava kuin kirjepostikin.

Kyllä mä uskosin, ei kai siinä mitään ole. Kyllä ku kirjepostia ja semmosia lähetellään, ni se voi se kirje kadota ihan tärkeänki asian ollessa kirjeen sisässä, et kyllähän se sähköposti kulkee vaan tuola ilimoissa ja siirtyy paikasta toiseen. Turvallisuuden kannaltahan se on varmasti ihan hyvä. (Mies, 73)

No kyllä mun mielestä, jos sitä oikein käyttää ja osaa käyttää, ni kai se on yhtä luotettava ku toi kirjepostiki. Kyllä mä nyt luotan postiinki. Voihan niitä sattua, että posti ei tuu aina perille. (Nainen, 75)

Sähköpostin turvallisuudesta kysyttäessä kolme haastatelluista oli sitä mieltä, että sähköpostin käyttö on turvallista, kaksi oli sitä mieltä, että turvallisuus on käyttäjän vastuulla ja loput suhtautuivat sähköpostin turvallisuuteen varauksella tai heillä ei ollut turvallisuudesta minkäänlaista mielipidettä, koska he eivät olleet ikinä käyttäneet sähköpostia. 64-vuotias mies totesi sähköpostin turvallisuudesta seuraavaa: "Kyllä mä olettasin, et se on turvallista. Se on iha käyttäjästä kiinni. Itehä sä siihen voit vaikuttaa, että mitenkä sä sitä käytät." (Mies, 64). 76-vuotias mies oli sitä mieltä, että käyttäjän vastuulla on ymmärtää, mitkä saapuneista sähköpostiviesteistä on huijausta. Hän sanoi, että aivan kuten kännykkäänkin tulee soittoja, niin on hyvä varmistaa, kuka soittaja on, ennen kuin edes harkitsee tietojen antamista, ja jos ei ole varma, kuka soittaja on, niin lopettaa puhelun eikä anna mitään tietoja.

Kuten seuraavista kommentteista huomataan, myös jotkut muut haastatelluista vertasivat sähköpostin turvallisuutta puheluihin, eli että sähköpostin kanssa täytyy käyttää samanlaista varovaisuutta kuin puhelimenkin käytössä: pitää miettiä mihin yhteydenottoihin vastaa ja mitä tietoja luovuttaa kellekin yhteydenottajalle.

Ei kait sen vaarallisempi kuin puhelutkaan. (Nainen, 75)

Yhtä hyvin se on tää puhelinki saattaa olla, että senki kautta saa kaikennäköstä, jos kaikkiin vastaa. (Nainen, 80)

Kahdeksan haastatelluista koki mediassa esillä olleiden huijaus- ja kalasteluyritysten vaikuttaneen heidän mielikuvaansa sähköpostin turvallisuudesta. Yksi haastatelluista ei osannut sanoa, onko uutisilla ollut vaikutusta. Kaksi haastatelluista oli sitä mieltä, ettei aiheeseen liittyvät mediassa esillä olleet uutiset ole vaikuttaneet heidän mielikuvaansa sähköpostin turvallisuudesta, koska he eivät käytä sähköpostia. Suurin osa haastatelluista kuitenkin koki, että mediassa esillä olleet huijaus- ja kalasteluyritykset ovat luoneet turvattomuuden tunnetta, ja osa koki kyseiset uutiset myös pelotteluna. 70-vuotias nainen totesi, että "No kyllä hyvinki paljon, että koska tämmösiä tapahtuu, ni se on ihan selvä asia, että sitä miettii, että onko se turvallista käyttää ollenkaa." (Nainen, 70). Muutama haastateltu ajatteli, että erityisesti iäkkäitä ihmisiä yritetään huijata ja heidän osaamattomuuttaan yritetään käyttää hyväksi.

5.4 Asunnon hakeminen

Kahdeksalle haastatellulle asumisoikeusasunnon hakuprosessi ei ollut entuudestaan tuttu, ja kolmelle se oli jo entuudestaan tuttu. Seitsemän haastatelluista haki asuntoa yhdessä puolison kanssa, ja neljä haki asuntoa yksin. Kuitenkin vain yksi seitsemästä pariskunnasta hoiti asunnonhakua tasapuolisesti. Muut kuusi pariskuntaa tekivät päätökset yhdessä, mutta jompikumpi puolisoista hoiti käytännön asiat.

Haastateltavilta kysyttiin, miten he ovat mieluiten yhteydessä kohdeyritykseen. Kaikista suosituin yhteydenottotapa oli puhelu. 65-vuotias mies oli sitä mieltä, että suullisesti on helpompi asioida kuin kirjallisesti ja kohdeyrityksen toimisto on hankalassa paikassa, jonne on vaikea mennä autolla. Myös 79-vuotias nainen oli sitä mieltä, että puhelu on parempi tapa ottaa yhteyttä, koska toimistolla käyminen on vaikeampaa, koska puoliso ei aja enää autoa eikä haastatellulla ole ajokorttia. 80-vuotias nainen kertoi myös toimiston sijainnin ongelmalliseksi, koska sinne on pitkä matka ja haastatellulla on liikkumisvaikeuksia, joten hän jättää mieluummin menemättä, jos mahdollista. 75-vuotias nainen puolestaan kertoi mieluiten soittavansa kohdeyritykseen siksi, ettei hallitse tietokoneen käyttöä. Hän voisi vaihtoehtoisesti laittaa myös kirjepostia, mutta pitää puhelua ensisijaisena vaihtoehtonaan. 64-vuotias mies ottaa kohdeyritykseen mieluiten yhteyttä soittamalla, ja syyksi hän sanoo laiskuuden, koska puhelu on helpompi ja nopeampi tapa.

Toiseksi suosituin yhteydenottotapa oli toimistolla käyminen. 63-vuotias nainen perusteli mieluisinta yhteydenottotapaansa, toimistolla käyntiä, sillä, että toimisto on lähellä hänen nykyistä asuntoaan ja siellä on sen takia helppo asioida ja toimistolla käydessä saa asian kerralla selvitettyä. 63-vuotiaan miehen toinen vaihtoehto yhteydenotolle oli toimistolla käyminen etenkin silloin, jos pitää vaihtaa asuntoa, niin voi jutella ihan kasvotusten. Myös 73-vuotias mies kertoi menevänsä toimistolle mieluiten silloin, jos haluaa vaihtaa asuntoa, sillä toimistolla käydessä voi ottaa paperit mukaan ja siellä saa paremmin ja nopeammin vastauksen tärkeisiin kysymyksiin kuin puhelimitse. 76-vuotias mies oli sitä mieltä, että toimistolla paikan päällä käyminen on hyvä valinta, koska kasvotusten on helpompi toimia. Myös 70-vuotias nainen koki toimistolla käymisen mieluisimmaksi tavaksi, koska henkilökohtainen asiointi tuntuu hänestä selkeämmältä. Vain yksi haastatelluista sanoi käyttävänsä puhelun ohella mielellään sähköpostia kohdeyrityksen kanssa viestimiseen, jos vain hänen sähköpostinsa toimisi, sillä haastatellun sähköpostiin ei jostain syystä pääse, ja tilanne on kestänyt jo useamman vuoden. 83-vuotias nainen oli sitä mieltä, että olisi mukava käydä paikan päällä, mutta hän ottaa mieluiten vastaan kirjeitä, jos kohdeyrityksellä on hänelle jotakin asiaa, koska paperista luettua tekstiä on helpompi ymmärtää. Kiireellisissä asioissa hänen tyttärensä hoitaa kohdeyrityksen kanssa sähköpostitse vanhempiansa asioita valtakirjalla.

Kuusi haastateltua toimitti asumisoikeusasunnon hakulomakkeen netin kautta, ja heistä kolme sai apua tyttäreltä ja yksi veljeltään. Yksi haastatelluista

ei tiennyt, miten hakulomake toimitettiin, koska vaimo hoiti hakuprosessin käytännön asiat. Yksi haastatelluista muisteli toimittaneensa hakulomakkeen joko kirjeitse tai suoraan toimistolle. Kaksi haastatelluista toimitti kirjeen suoraan toimistolle ja yksi toimitti sen kirjeitse. Kuusi haastateltua haki vain uudiskohteeseen, jolloin heille meni tarjoukset automaattisesti kirjeitse. Viisi haastateltua ei hakenut pelkästään uudiskohteisiin, joten heillä oli mahdollisuus saada valmiissa kohteissa olevien asuntojen tarjoukset halutessaan sähköpostiin. Yhdeksän haastateltua vastaanotti kaikki tarjoukset kirjeitse, yksi vastaanotti ne sähköpostiin ja yksi vastaanotti tarjouksia sekä kirjeitse (uudiskohteiden tarjoukset) että sähköpostilla.

Viisi haastateltua vastasi tarjouksiin kirjeitse, kaksi vastasi sähköpostilla, kaksi vei vastaukset suoraan toimistolle, yksi toimitti vastaukset sekä kirjeitse että sähköpostilla ja yksi toimitti vastaukset sekä toimistolle että sähköpostilla. Kymmenen haastateltua vastaanotti varauskirjeen kirjeitse ja yksi vastaanotti sen sähköpostitse. Neljä haastateltua toimitti varausvaiheessa toimitettavan varallisuusselvityslomakkeen kirjeitse, neljä vei sen suoraan toimistolle ja kolme ei osannut sanoa tai ei muistanut, millä tavalla he toimittivat varallisuusselvityslomakkeen kohdeyritykselle kaupungin hyväksyntää varten. Kaikki yksitoista haastateltua kävivät allekirjoittamassa asumisoikeussopimuksen toimistolla.

Kaikki yksitoista haastateltavaa koki saaneensa riittävän nopeaa palvelua hakuprosessin aikana. Kaikki olivat saaneet vastaukset kysymyksiinsä ja kirjepostikin oli kulkenut ajallaan perille puolin ja toisin. Viideltä haastatellulta oli kysytty, onko hänellä omaa sähköpostiosoitetta, neljältä ei ollut kysytty omaa sähköpostiosoitetta ja kaksi ei osannut sanoa tai ei muistanut, oliko heiltä kysyty asiaa. Ne, joilta oli kysytty omaa sähköpostiosoitetta, olivat vain vastanneet, ettei heillä ole omaa sähköpostiosoitetta. Kukaan haastatelluista ei tuonut haastattelussa esille, että siitä olisi ollut haittaa asumisoikeusasunnon hakuprosessissa, ettei heillä ole omaa sähköpostiosoitetta.

Viisi haastateltua ei osannut ottaa kantaa siihen, vaikuttivatko aiemmin opitut tavat ja tottumukset hoitaa asioita myös asunnon hakuun. Kuusi haastatelluista koki aiempien tapojen ja tottumusten vaikuttaneen asunnon hakuun helpottavasti, koska asunnonhaussa pystyi toimimaan samalla tavalla kuin on ennenkin tottunut hoitamaan asioita. Esimerkiksi 65-vuotias mies ja 63-vuotias nainen ovat tottuneet siihen, että puoliso hoitaa käytännön asioita, ja niin tapahtui myös asunnonhaussa, mikä helpotti asunnon hakemista.

5.5 Suhtautuminen digitalisaatioon asumisoikeusasunnon hakuprosessissa

Haastatelluilta kysyttiin, ovatko he huomanneet, että entistä vähemmän tietoa olisi saatavilla paperimuodossa ja yhä enemmän suositeltaisiin käyttämään digitaalisia palveluita myös asumisoikeusasuntoa hakiessa, ja miten he suhtautuvat tällaiseen ilmiöön. Kaksi haastateltua ei ole huomannut tällaista ilmiötä, ja

he ovat kokeneet kirjepostin toimivaksi ja riittäväksi tavaksi hoitaa asioita, kuten seuraavista kommentteista voidaan nähdä.

No en oikeestaan. Kyllä meille yleensä paperilla tulee tietoo TA:lta aina, ku jotain erikoista on tapahtumassa. (Mies, 73)

Emmä oo kyllä semmosta kokenu, että kyllä mä tykkään, että mä oon saanu, mistä mä oon ny tarvinu saada tietoja, ni on se tullu kyllä sitte postin kautta kirjeitse tai puhelimen kautta. Ku mä en oo osannu kaivata sitä, ku mulla ei oo koko sähköpostia. Mulla ei oo semmosta tietoo tarvinnu olla, että mun pitäis saada jotain sähköpostista. Mä en oo tarvinnu, ni mä en oo kaivannu sitä. Kyllä mä oon ainaki tähän asti pärjänny. En tiedä sitte, miten tää maailma muuttuu, ku tuntuu, et kaikki muuttuu. Mä oon kuitenkin sitä ikäpolvee, et ei oo ollu [tietokoneita], ja mä en oo työssä käyttäny. Emmä oo tarvinnu. (Nainen, 75)

Yhdeksän haastateltua puolestaan totesi huomanneensa, että monissa paikoissa pyritään tulevaisuudessa siirtymään kokonaan digitaaliseen asiointiin. Kuten seuraavista kommentteista voidaan huomata, tämä aiheutti haastatelluissa negatiivisia tuntemuksia, kuten huolta, kun heiltä kysyttiin, että miten he suhtautuvat tällaiseen ilmiöön.

Kyllähän se voi olla näin, että siinä jää vähän ulkopuolelle. (Mies, 64)

No en tiä. Ku rupee ikää tulemaan enemmän ja enemmän, ni osaako niitä aina käyttää sitte. Ettei tuu sitte sekaannuksia ja vääristä napista painaa ja sitte se menee sekaasi. (Nainen, 74)

Kyllä se vähän tuntuu semmoselta kenkulta. Esimerkiks just aina, ku tuolla televisiossaki aina uutisten yhteydessäkin sanotaan, että "lisätietoa netissä" tai muuta, niin jotenki se ottaa kyllä vähän koppuraan, että sinne jää niinkun sillai, että pitäis aina vaan käyttää sitä. Tietysti sitä pitäis, kyllä mää sen ymmärrän, että sitä pitäis nykyäikana, mutta kun ei ole välttämättä halua, nii että kuulis mieluummin ne asiat tuolta esimerkiks uutisten yhteydessä televisiosta. (Nainen, 79)

Tällä hetkellä, kun mulla ei sitä digitaalista mahdollisuutta ole, niin tietenki mä oisin mielelläni sitte, että ois puhelimella taikka kirjeitse. (Nainen, 80)

Sitä mielellään lukis ja katselis papereita. No tämä on nykyaikaa, mutta jotenkin sitä, kun on oppinu siihen, että sen näkee mustaa valkoisella, niin se, että näenhän mä nyt tonne oikein, että mitä tuolla lukee, ja sitä epävarmemmin suhtautuu näihin tietoihin, että onko ne todella oikeita. Vaatii, että näitä dokumentteja olis täällä minulla tässä kansiossa, että ei oo vaan siellä jossakin pilvissä mene. (Nainen, 83)

63-vuotias nainen totesi, että asunnonhaku olisi saattanut jäädä häneltä jopa kokonaan, jos hakeminen olisi pitänyt hoitaa sähköisesti. 76-vuotias mies totesi, että digitalisaatio on hyvä nykyajan ihmisille ja nuoremmille, koska he eivät osaa muualla toimiakaan kuin sähköisesti, mutta hän nosti esille huolen siitä, miten ikäihmiset eivät ole tottuneet käyttämään digitaalisia palveluita, vaan he

ovat tottuneet asioimaan kasvokkain ja puhelimitse, joten heille digitalisoituminen tuottaa hankaluuksia, koska ”paluuta ei vanhaan enää ole.” (Mies, 76).

Kaikki haastatelluista kuitenkin sanoivat, etteivät koe olevansa epätasa-arvoisessa asemassa muihin hakijoihin nähden. Monet kokivat riittäviksi nykyiset tapansa hoitaa asioita eli pääasiassa kirjeposti ja puhelut, koska niitä kautta kaikki asiat on saatu hoidettua. Eräs haastateltu totesikin, että asumisoikeusasunnon hakemisessahan järjestysnumeron on ratkaiseva tekijä. 63-vuotias nainen oli sitä mieltä, että hänen puolisonsa sähköpostin käyttö vaikuttaa siihen, että hän on tasavertaisessa asemassa muihin hakijoihin verrattuna. Myös 83-vuotias nainen totesi, että toivoo heidän olevan tasavertaisessa asemassa, koska heidän tyttärensä auttaa hoitamaan heidän asioitaan välillä myös sähköpostitse.

Kaikki haastatelluista oli myös sitä mieltä, että asumisoikeusasuntoja tarjoavien yritysten tulisi säilyttää fyysiset toimistonsa. Monet mainitsivat syyksi sen, että ikäihmiset pääsisivät asioimaan toimistolle, jotta saisi henkilökohtaista palvelua kasvotusten oikealta ihmiseltä, koska sillä tavalla pystyy paremmin selvittämään asioita ja samalla kertaa voi hoitaa monia asioita, esimerkiksi asioida sekä myyntipuolen että isännöitsijöiden kanssa. Syyksi haluan säilyttää fyysiset toimistot kerrottiin myös muiden toimintatapojen estyminen, esimerkiksi jos puhelin menee rikki eikä pysty soittamalla ottamaan yhteyttä, niin voi käydä paikan päällä tai koska ei ole käytössä omaa nettiyhteyttä, niin on mukavampi hoitaa asiat toimistolla henkilökohtaisesti. Lisäksi eräs haastateltu halusi, että fyysiset toimistot säilytetään, jotta työntekijät saavat pitää työpaikkansa.

Haastatelluilta kysyttiin, että millaisia ajatuksia ja tunteita herättää sellainen hypoteettinen tilannekuvaus, jossa perinteinen asiointi kirjeitse ei olisi enää asumisoikeusasunnon hakemisessa ollenkaan mahdollista vaan asiointi onnistuisi ainoastaan sähköpostia hyödyntäen. Kuten seuraavista kommenteista voidaan nähdä, osa oli sitä mieltä, että kyseiseen tilanteeseen täytyisi vain sopeutua eli joko itse opetella sähköpostin käyttöä tai että lapset alkaisi aktiivisemmin hoitamaan vanhempiensa asioita.

No nyt, ku tää on näin pitkällä jo meiänki [asunnonhaku]tilanne ja tunnetaan firma, ni kyllä se sopis, riittä. Emmä tässä asiassa kaipaa välttämättä missään toimistolla käymisiä, ku asiat ei kuitenkaa oo niin vaativia (Mies, 65)

No kyllä se pikkusen sillälaila on, että vähän niiku tuntuu semmoselle vaikeelle, että vaikeuttaa ainaki sitä asunnonhakuprosessia. Mutta ei siinä mitään, siinä kuitenkin meillä on tyttärellä se netti, että se pitäs vaan sitte lähtee sieltä kautta hoitamaan asioita, että jos pakko tulis. (Nainen, 70)

Kyllähä se vähä vaikeuttais tilannetta, mutta meiän kohalla se tietysti varmasti onnistus taas jälleen tuolta tyttären puolelta sitte lähettäs liikkeelle, jos se oikein tiukille menis semmoseen malliin, että toimisto loppus siinä kokonaan, ni ei kai siinä oikein vaihtoehtoja muuta olis sitte muutaku että tietokoneen välityksellä pitäs ruveta lähete hakee sitte. (Mies, 73)

No täytyyhän se mennä sitte tän tilanteen mukaan, että kyllä kai se on sitte yritettävä ainaki opetella tämä sähköposti, sit jos ei mitään muuta reittiä pääse asioimaan, jos sulle tulee jotain asiaa, ni kyllä kai se on opeltava se sähköposti sitte, ja saada apua

siihen, et miten tässä toimitaan, et ei kai siinä muuta oo, että kyllähän sitä täytyy sitte mukautua sen mukaan. -- Jos se on se käytäntö siinä, että se on sähköposti, ni kyllä se on varmaan sit opeteltava ihan niiku nää laskujen maksutki ja otettava se käyttöön, et emmä sitä, mutta mä en oo vaan tarvinnu sitä tähän asti, et se riippuu vähän siitä tarpeestaki, että tarvitaanko sitä tosissaan, ja jos ei voi muuten kommunikoida, ni kyllä kai sitä pitää olla sitte hengessä mukana ja mennä sen mukaan, mikä on tilanne. (Nainen, 75)

Osa puolestaan koki tilannekuvauksen enemmänkin negatiivisena, kuten seuraavista kommentteista voidaan huomata.

Kyl se mulle ainaki ois vähä semmonen, että ehkä mä jättäsin hakematta sitte, et jos ihan siihen menee. (Nainen, 63)

Aika pelottava ajatus, varmaa monelle muulleki eikä vaa mulle. (Nainen, 74)

No eihän se hyvä ole. Siinäähän laitetaan sitten se hakija erilaiseen asemaan, jossei sitä pysty muute [hoitamaan]. (Mies, 76)

No ei siinä nyt oikeestaan, siihen tarvii sitte saaha aina apua, että kun ei luota itseensä, että onnistuis sen sähköpostin kautta, niin ei se oikein tunnu hyvältä. (Nainen, 79)

No kyllä jos mulla ois sähköposti käytössä, mä olisin sitä käyttäny aktiivisesti - tää on vaa jossittelua - niin ei siin ois mitää ongelmaa. Mutta nyt näin ollen, kun mä olen jumissa (sähköpostiin ei pääse), niin se saattas vaikeuttaa. (Nainen, 80)

Mä en osaa siihen asiaan sanoo. Siis mulla ainaki tulis semmonen tunne, että jotain konkreettista pitää olla. (Nainen, 83)

Tiedusteltaessa, että mitä mieltä he sitten olisivat asiasta, jos sähköpostin lisäksi asioiminen onnistuisi puhelimitse ja/tai kirjeitse, monet olivat sitä mieltä, että siinä tapauksessa asiointi toimisi ihan hyvin.

5.6 Johtopäätökset

Haastattelujen avulla päästiin kartoittamaan taustasyitä siihen, miksi seniorit eivät käyttäneet asumisoikeusasunnon hakuprosessissa sähköpostia asioiden hoitamiseen. Löytyneitä syitä oli hyvin moninaisia, mutta kaikista yleisin syy, joka tuli esille jokaisen haastatellun kohdalla, oli vaihtoehtoiset eli yleensä perinteiset tavat hoitaa asioita. Kaikki haastatelluista olivat sitä mieltä, että heidän käyttämänsä tavat hoitaa asumisoikeusasunnon hakuprosessia olivat heidän tarpeisiinsa nähden riittävät, sillä he saivat kaikki asiansa hoidettua kirjepostilla, puhelimitse tai käymällä toimistolla paikan päällä. He eivät koe tarvetta sähköpostin käytölle, koska nykyisillä tavoilla pärjää ja useimmat läheisetkään eivät vaadi käyttämään sähköpostia tai muita digitaalisia palveluita, koska myös läheisten kanssa pärjää vaihtoehtoisilla tavoilla ja lisäksi usein etenkin samanikäi-

sillä läheisilläkään ei ole käytössä sähköpostia tai muita digitaalisia palveluita. Tarpeet sähköpostin käytölle jäävät siis erittäin vähäisiksi, joten seniorit eivät luultavasti siksi viitsi nähdä sitä vaivaa opetellakseen sähköpostin käyttöä. Kukaan haastatelluista ei myöskään kokenut epätasa-arvoista kohtelua hakuprosessin aikana sen takia, ettei heillä ollut sähköpostia käytössään.

Toiseksi yleisin taustekijä sille, ettei haastateltu itse käyttänyt sähköpostia, oli se, että puoliso tai joku muu läheinen hoiti asioita haastatellun puolesta eikä haastatellun siksi itse ollut tarvinnut opetella käyttämään esimerkiksi sähköpostia. Tämän voidaan nähdä liittyvän vaihtoehtoihin tapoihin, sillä jollekin ihmiselle se, että joku muu hoitaa asioita hänen puolestaan, voi tarkoittaa vaihtoehtoista tapaa hoitaa asioita, jolloin itse ei tarvitse nähdä sitä vaivaa. Todella monet haastatellut mainitsivat myös, ettei heitä kiinnosta tietotekniset asiat tai he eivät koe niitä tarpeelliseksi heidän elämässään. Myös tämä voi olla kytköksissä vaihtoehtoihin tapoihin, sillä koska heidän on mahdollista hoitaa asioita siten kuin he ovat tottuneet, heidän ei tarvitse opetella uusia tapoja hoitaa asioita. Eräs haastateltava totesi, että uskoisi oppivansa sähköpostin käytön, mutta hän vain on saamaton opettelemaan sitä, mikä voi johtua siitä, että hänen ei ole tarvinnut opetella sähköpostin käyttöä, koska vaihtoehtoisia tapoja hoitaa asioita on olemassa.

Eräs suurimmista taustatekijöistä sähköpostin käyttämättömyydelle oli se, etteivät seniorit ole tottuneet käyttämään digitaalisia palveluita asioiden hoitamisessa, mikä aiheuttaa kokemattomuutta. Heidän opiskeluaikanaan tietokoneita ei ollut, ja suurin osa ei työuransa aikana tarvinnut tietokonetta. Tämän takia heillä on usein niin tietojen kuin taitojenkin puutetta, mikä johtuu siitä, etteivät he ole päässeet harjoittelemaan sähköpostin käyttöä ja siksi he eivät ole päässeet kartuttamaan kokemusta sähköpostin käytöstä ja tämän vuoksi sähköpostin käytön opettelukin tuntuu joidenkin mielestä vaikealta. Lisäksi osa haastatelluista koki, etteivät he saaneet riittävästi tukea silloin, kun he olisivat olleet valmiita opettelemaan sähköpostin käyttöä.

Osa haastatelluista ajatteli myös vanhuuteen liittyvän hankaluuksia luetunymmärtämisessä ja asioiden muistamisessa, mitkä heidän mielestään hankaloittavat sähköpostin käyttöön siirtymisessä. Sekä korkeaan ikään että kokemattomuuteen käyttää digitaalisia palveluita liitettiin myös arkuus kokeilla uusia asioita. Joissain tapauksissa tähän liittyi virheiden tekemisen pelkoa eli ei luotettu enää omaan tekemiseen ja osaamiseen, ja joissain tapauksissa arkuuteen liittyi myös ulkopuolisen uhan aiheuttamia turvattomuuden tunteita eli pelättiin, että joku pahantahtoinen ihminen yrittää hyötyä seniori-ikäisen ihmisen osaamattomuudesta. Koska seniorit eivät ole oppineet käyttämään digitaalisia palveluita, he tuntuvat kaipaavan henkilökohtaista kanssakäymistä oikean ihmisen kanssa joko puhelimitse tai mielellään ihan kasvotusten.

Monella haastatellulla tietotekniikkaan liittyi negatiivisia ajatuksia. Osa niistä liittyi jo mainittuun turvattomuuteen eli ajatukseen ulkopuolisesta uhasta, joka voisi käyttää hyödyksi seniori-ikäisen ihmisen kokemattomuutta ja osaamattomuutta. Osa niistä liittyi siihen, että sähköpostiin voi tulla liikaa viestejä, joista suurin osa voi olla roskapostia. Osa oli sitä mieltä, että digitaalisten lait-

teiden ja palveluiden opettelu tuntuu monimutkaiselta tai vaikealta. Eräs haastateltu oli myös sitä mieltä, etteivät digitaaliset tiedot tunnu yhtä luotettavilta kuin samat tiedot paperilla eli "mustaa valkoisella". Negatiiviseksi asiaksi koettiin myös yhteinen sähköpostiosoite tai yhteiset laitteet puolison kanssa, jolloin sähköpostia tai laitteita ei voinut käyttää siten kuin olisi itse halunnut, minkä vuoksi oma sähköpostin ja muiden digitaalisten palveluiden käyttö on jäänyt lähes kokonaan. Muita estäviä tekijöitä olivat muun muassa sähköpostin "lukkiutuminen" tuntemattomasta syystä, salasanan unohtuminen, lukihäiriö ja elämää haittaavat jatkuvat fyysiset kivut. Myös joidenkin haastateltujen elämäntilanteet aiheuttivat sen, että sähköpostin tai jonkin digitaalisen laitteen käyttö loppui, vaikka niiden käyttöä oli jo opetellut, eli sähköpostin tai jonkin digitaalisen laitteen käytöstä joutui luopumaan olosuhteiden pakosta. Tällaisia elämäntilanteita olivat esimerkiksi hankala taloudellinen tilanne, sairastuminen sekä puolison omaishoitajana toimiminen yhdistettynä siihen, ettei puoliso pitänyt siitä, että haastateltava oli koneella. Huonojen taloudellisten tilanteiden tapauksissa tulee esille luvussa 2.2 esitelty digitaalinen kuilu, sillä kyseisillä haastateltavilla ei ollut tarvittavia laitteita ja/tai yhteyksiä, jotta he olisivat voineet vain ottaa sähköpostin tai muita digitaalisia palveluita käyttöönsä.

Haastatteluiden kautta tehdyt löydökset senioreiden sähköpostin käyttöönottoa ja käyttöä estävistä tekijöistä vastaavat hyvin pitkälle luvussa 3 läpikäydystä kirjallisuudesta löydettyjä seniori-ikäisten ihmisten uusien teknologioiden omaksumista estäviä tekijöitä. Venkateshin ja muiden (2012) kehittämässä UTAUT2-mallissa esitelty tavat-tekijä näyttäytyy monessa haastattelujen kautta löydetyssä syyssä: haastatellut ovat tottuneet, että puoliso hoitaa asioita, tai he ovat tottuneet asioimaan vaihtoehtoisia eli yleensä perinteisiä tapoja hyödyntäen, ja lisäksi uuden opetteluun liittyy helposti arkuutta kokeilla asioita itsenäisesti tai ilman vahvaa tukea ja uusien asioiden opettelu vaatii todella paljon keskittymistä, joten on helpompi toimia vanhojen tapojen mukaisesti kuin opetella uusia tapoja.

Joidenkin haastateltujen ajatus opetteluun vaikeudesta voidaan nähdä liittyvän sekä UTAUT2-mallin vaivattomuusodotuksiin että Renaudin ja Van Biljonin (2008) STAM-mallissa esiintyvään oppimisen ja käytön helppous -tekijään. Kiinnostuksen ja tarpeellisuuden puute voidaan puolestaan nähdä liittyvän UTAUT2-mallin suorituskykyodotuksiin tai STAM-mallien koettuun hyödyllisyyteen, sillä haastatteluista oli nähtävissä se, ettei teknologian käytön tuoma hyöty ollut riittävän suuri verrattuna jo käytössä oleviin perinteisiin tapoihin hoitaa asioita. Koska sähköpostin käyttöä ei siis ole koettu riittävän hyödylliseksi, myös sähköpostin käyttöön liittyvä käyttöaikomus on jäänyt negatiivisen puolelle, eli kuten haastatteluista oli nähtävissä, monet haastatellut totesivat, ettei heitä kiinnosta käyttää sähköpostia eivätkä he aio käyttää sähköpostia niin kauan kuin sähköpostin käyttöä ei ole pakko opetella eli niin kauan kuin perinteisiä tapoja pystyy hyödyntämään.

UTAUT2-mallin hintatekijä oli nähtävissä myös haastatteluissa, kun jotkut haastatellut kertoivat, ettei heillä ole varaa hankkia kalliita laitteita. Sekä UTAUT2-mallin että molempien STAM-mallien käyttöä tukevat olosuhteet -

tekijän vastakohta, jota voitaisiin kutsua esimerkiksi käyttöä lannistaviksi olosuhteiksi, näytti olevan yhtenä estävänä tekijänä joidenkin haastateltujen kohdalla, koska osa heistä olisi saattanut jatkaa sähköpostin käyttöä, mikäli he olisivat saaneet enemmän tukea sähköpostin käytön opettelussa silloin, kun he ottivat sähköpostin käyttöönsä. UTAUT2-mallin kokemusmuuttuja näytti vaikuttavan myös haastateltavien sähköpostin käytön omaksumiseen, sillä kokemuksen vähäisyydellä näytti olevan negatiivinen vaikutus sähköpostin käyttöön ja käyttöönottoon. Kuten Barnardin ja muiden (2013) tutkimuksessa todettiin, myös tässä tutkimuksessa kokemuksen vähäisyys näyttäytyi haastateltujen elämässä siten, ettei heidän lapsuudessaan, nuoruudessaan tai välttämättä edes työuransa aikana tarvinnut opetella minkäänlaisten digitaalisten laitteiden käyttöä. Vähäiseksi jääneiden kokemusten vuoksi myös haastateltujen kyvyt käyttää sähköpostia ovat jääneet vähäisiksi. Haastateltujen sähköpostin käyttöön liittyvien kykyjen vähäisyyden voidaan nähdä Chenin ja Chanin (2014) STAM-mallin mukaisesti vaikuttavan negatiivisesti koettuun hyödyllisyyteen, koettuun helppokäyttöisyyteen ja myös suoraan sähköpostin käyttöön. Voi siis olla, että haastateltujen vähäisten kykyjen vuoksi he eivät käytä sähköpostia eivätkä he koe sähköpostia riittävän hyödyllisenä ja helppokäyttöisenä vaihtakseen asiointitapaansa perinteisistä tavoista sähköpostiin.

Sähköpostin käytön kokemusten vähäisyyden takia myös Renaudin ja Van Biljonin (2008) STAM-mallissa esitelty kokeilemis- ja tutkimusvaihe on jäänyt haastatelluilta hyvin suppeaksi, mikä luultavasti on vahvistanut ajatusta siitä, ettei sähköpostin käyttö ole riittävän hyödyllistä verrattuna perinteisiin tapoihin. Lisäksi suppea kokeilemis- ja tutkimusvaihe on voinut vaikuttaa negatiivisesti sähköpostin oppimisen ja käytön helppous -tekijään ja sitä kautta myös sähköpostin käytön hylkäämiseen tai sähköpostin vähäiseen tai olemattomaan käyttöön. Näiden lisäksi haastattelujen löydökset vastasivat Chenin ja Chanin (2014) STAM-mallissa esiteltyä teknologian käyttöön liittyvää ahdistusta, sillä haastatteluissa ilmeni, että sähköpostin käytön estävänä tekijänä voi olla sähköpostiin liittyvät negatiiviset tunteet, kuten huolestuneisuus, epäonnistumisen pelko ja turvattomuuden tunne.

Haastattelussa nousi esille samansuuntaisia tuloksia kuin Compeaun ja Higginsin (1995) IT-alalle soveltamassa SCT-teoriassa, Ajzenin (1991) TPB-teoriassa sekä Venkateshin ja Balan (2008) TAM3-mallissa, joiden mukaan yksilön omat uskomukset omasta kyvykkyydestään käyttää tietokoneita (engl. computer self-efficacy) vaikuttavat hänen tietokoneen käyttöönsä, eli yksilö, joka uskoo voivansa tehdä jonkin asian, todennäköisemmin pystyy sen tekemään kuin yksilö, joka epäilee omaa kyvykkyyttään. Haastatteluissa nimittäin kävi ilmi, että joidenkin haastateltujen mielestä sähköpostin opettelu tuntui vaikealta, koska he ajattelivat tai pelkäsivät, että he ovat jo liian vanhoja oppimaan. He eivät siis uskoneet omiin kykyihinsä. Tässä voidaan nähdä Mitznerin ja muiden (2010) tutkimuksessakin esille noussut estävä tekijä: iän tuoma itsetuottamuksen puute oppia uusia asioita. Haastatteluissa kävi ilmi itsetuottamuksen puutteen lisäksi muita iän tuomia haasteita, kuten oppimisvaikeuksia, huolta muistin huononemisesta, fyysisen toiminnallisuuden heikkenemistä ja

muuta terveydellisiä haasteita. Chen ja Chan (2014) ottivat omassa STAM-mallissaan esille teknologian käyttöön vaikuttavana tekijänä yksilön terveydentilan ja fyysisen toiminnallisuuden. Nämä tekijät voidaan tämänkin tutkimuksen haastatteluissa huomata. Osa haastatelluista nimittäin nosti esille omaan terveyteen liittyvät haasteet ja iän tuomiin fyysisiin toiminnallisuuksiin liittyvät haasteet, jotka vaikuttivat negatiivisesti sähköpostin käyttöön ja/tai käyttöönottoon. Terveydellisistä ongelmista kärsivillä haastatelluilla vaikutti olevan negatiivisempi asenne ja tyytyväisyys elämää kohtaan, mikä osaltaan saattaa vaikuttaa estävästi sähköpostin käyttöön. Tämä voidaan liittää Chenin ja Chanin (2014) STAM-mallissa esiintyvään asenne ja tyytyväisyys elämään -tekijään.

Haastatteluissa ei kuitenkaan tullut ilmi, että UTAUT2-mallin ja STAM-mallien sosiaalinen vaikutus -tekijä näkyisi haastateltujen asenteissa, eli haastatteluissa ei tullut ilmi, että haastateltujen lähipiirillä olisi vaikutusta heidän asenteisiinsa uusia teknologioita kohtaan. Toisin kuin Barnardin ja muiden (2013), Renaudin ja Van Biljonin (2008) sekä Mitznerin ja muiden (2010) tutkimuksissa, tämän tutkimuksen haastatteluissa ei tullut esille, että sähköpostin käyttöliittymät olisivat monimutkaisia, epäselkeitä tai vaikeakäyttöisiä, tai että käyttöliittymäsuunnittelu vaikuttaisi negatiivisesti haastateltavien sähköpostin käyttöön. Haastatellut eivät myöskään tuoneet esille, että he eivät saisi sähköpostin käytöstä mielihyvää, eli UTAUT2-mallin hedoninen motivaatio -tekijä tai sen puute ei vaikuta olevan estävänä tekijänä sähköpostin käytölle. Nämä voivat kuitenkin selittyä sillä, etteivät haastatellut juurikaan olleet käyttäneet sähköpostia, joten he eivät luultavasti osaisi ottaa kantaa käyttöliittymien vaikea- tai helppokäyttöisyyteen tai sähköpostin käytöstä saatavaan mielihyvään tai mielipahaan, vaikka heiltä niitä suoraan kysyttäisiinkin.

Toisin kuin Vromanin ja muiden (2015) tutkimuksessa todetaan, tämän tutkimuksen haastattelujen kautta ei voida todeta, että seniorit hyödyntäisivät teknologioita eli tässä tapauksessa sähköpostia ollakseen yhteydessä perheeseensä ja tuttaviiinsa. Czaja ja muut (2006), Melenhorst ja muut (2006) sekä Vroman ja muut (2015) saivat tutkimuksissaan selville, että kokemuksen puute ei niinkään aiheuttanut negatiivisia ajatuksia vaan toisinpäin: negatiiviset ajatukset aiheuttivat kokemuksen puutetta. Tämän tutkielman haastatteluiden perusteella voitaisiin kuitenkin todeta, että seniori-ikäisillä kokemuksen puute on usein suurin syy teknologian eli tässä tapauksessa sähköpostin käyttämättömyyteen, ja kokemuksen puute aiheuttaa muita haasteita kuten kykyjen puutetta ja negatiivisia ajatuksia sähköpostin käytöstä.

6 YHTEENVETO

Digitalisaatio toimii vahvana muutostekijänä yhteiskunnassamme, sillä se on vaikuttanut niin yritysten kuin kuluttajienkin toimintaan. Koska digitalisaatio on yltänyt myös asumisoikeusasuntojen hakuprosessiin, tämän tutkielman kirjallisuuskatsauksessa pyrittiin kartoittamaan sitä, miten digitalisaatio näyttäytyy asumisoikeusasunnon hakuprosessin aikana käytävässä viestinnässä. Kirjallisuuden perusteella saatiin selville, että asumisoikeusasuntojen hakuprosessissa käytettävään viestintään on tullut puheluiden ja kirjepostin rinnalle digitaalisia palveluita, kuten sähköposti, skannaus ja kännykkävalokuvat. Tämä saattaa asettaa asiakkaat eriarvoiseen asemaan, kun osa asiakkaista pystyy käyttämään digitaalisia palveluita ja saa sen myötä nopeampaa palvelua, kun samaan aikaan osa asiakkaista, jotka joko tahallisesti tai tahtomattaan eivät käytä digitaalisia palveluita, saavat hitaampaa palvelua.

Digitalisaation takia yritykset joutuvat mukautumaan asiakkaiden yhä vaativammaksi muuttuviin tarpeisiin, mikä osaltaan pakottaa yritykset hyödyntämään yhä enenevässä määrin digitalisaation tarjoamia hyötyjä. Tämä aiheuttaa toisaalta myös haasteita yrityksille, sillä digitalisaation laajeneminen vaikeuttaa joidenkin asiakasryhmien asiointia yrityksissä. Tällaisia asiakasryhmiä voivat olla tietoisien päätöksen tehneet asiakkaat, jotka ovat päättäneet, etteivät he halua käyttää digitaalisia palveluita, tai asiakkaat, jotka ovat tahtomattaan syrjäytyneet digitaalisesti. Kummankin ryhmän taustalla on syitä, jotka aiheuttavat sen, etteivät he ota käyttöönsä uusia teknologioita. Näiden syiden selvittämiseksi tutkielman kirjallisuuskatsausosiossa pyrittiin kartoittamaan myös sitä, mitkä tekijät estävät senioreita omaksumasta uusia teknologioita.

Vaikka tutkimukset osoittavat, että seniorit pyrkivät keskittymään digitalisaatioon liittyvissä asioissa enemmän positiivisiin kuin negatiivisiin puoliin, löytyi tutkimuksista myös selkeästi syitä siihen, miksi seniorit eivät omaksu uusia teknologioita käyttöönsä yhtä helposti kuin nuorempi väestö tai miksi he eivät omaksu uusia teknologioita lainkaan. Kirjallisuuskatsauksessa selvinneitä pääällimmäisiä syitä voivat olla esimerkiksi puute kiinnostuksessa tietoteknisiä asioita kohtaan tai puute rahamäärässä, jota saattaa tarvita uuden teknologian käyttämiseen vaadittavien laitteiden hankkimiseen. Aiempien tutkimusten mu-

kaan kiinnostuksen puutteen taustalla saattaa kuitenkin piillä syvällisimpiä syitä, kuten pelkoja tai muita negatiivisia ajatuksia, jotka puolestaan kumpuavat usein taitojen, kokemuksen ja itseluottamuksen puutteesta sekä turvattomuuden tunteesta. Läheisten negatiiviset asenteet uusia teknologioita kohtaan saattavat myös vaikuttaa seniori-ikäisten ihmisten omiin asenteisiin. Kirjallisuudesta nousi esille, että myös iän tuomat terveydelliset haasteet vaikeuttavat osaltaan uusien asioiden eli myös uusien teknologioiden oppimista, mikä ei vaikuta positiivisesti senioreiden itseluottamukseen oppia ja kokeilla uusia asioita. Näiden lisäksi aiempien tutkimusten mukaan oppimishalukkuuteen vaikuttaa negatiivisesti saatavilla olevan tuen puute, vaikeasti käytettävät käyttöliittymät ja suorituskykyodotukset eli teknologian käytön tuoma hyöty verrattuna käytössä oleviin perinteisiin tapoihin hoitaa asioita. Senioreiden teknologiaan suhtautumisen taustalla piilee siis useita erilaisia syitä, ja nämä syyt on tärkeä tunnistaa, jotta erilaisia palveluita kehitettäessä senioreiden tarpeisiin osataan vastata paremmin.

Tutkielman empiirisessä osuudessa toteutettiin puhelimitse yksitoista teemahaastattelua, jossa haastateltiin 63-83-vuotiaita puolen vuoden sisällä asumisoikeusasunnon hakuprosessin läpikäyneitä senioreita. Haastatteluissa pyrittiin kartoittamaan syitä sille, miksi kyseiset haastateltavat eivät käytä sähköpostia kohdeyrityksen eli TA-Yhtiöiden kanssa viestimiseen. Haastattelun tulokset olivat hyvin pitkälle samanlaisia kuin mitä tutkielman kirjallisuuskatsausosiossa saatiin selville. Haastatteluissa kävi ilmi, että päälimmäinen syy sähköpostin käyttämättömyyteen oli vaihtoehtoiset tavat, sillä haastateltavat kokivat aivan riittävinä nykyiset perinteiset tavat hoitaa asumisoikeusasunnon hakuprosessia eivätkä siksi kokeneet tarvetta käyttää sähköpostia hakuprosessissa, vaikka jotkut haastatellut tiedostivat sen, että sähköpostin käyttö saattaa nopeuttaa viestintää verrattuna kirjepostiin. Lisäksi haastatteluissa kävi ilmi, että kiinnostuksen, rahan ja saatavilla olevan tuen puutteet estivät sähköpostin käyttöä ja käyttöönottoa. Taitojen, kokemuksen ja itseluottamuksen puutteet ja niistä kumpuavat negatiiviset ajatukset, kuten huolestuneisuus, epäonnistumisen pelko ja turvattomuuden tunne, nousivat esille estävinä tekijöinä sähköpostin käyttöönotossa ja käytössä. Näiden lisäksi haastatteluista nousi esille iän tuomat terveydelliset haasteet, kuten muistin huononeminen, fyysiset kivut ja muut sairaudet, jotka vaikuttavat negatiivisesti senioreiden innokkuuteen opetella sähköpostin käyttöä. Käyttöliittymien vaikeakäyttöisyyttä tai negatiivisia sosiaalisia vaikutuksia ei noussut estävänä tekijänä esille haastatteluissa.

Seniori-ikäisten ihmisten sähköpostin käyttämättömyyteen asumisoikeusasunnon hakuprosessissakin vaikuttaa siis todella monet tekijät, joita ei pysty tämän tutkielman perusteella ryhmittelemään laajempiin kokonaisuuksiin, koska monet näistä syistä linkittyvät vahvasti toisiinsa eri tavoilla aina tapauksesta riippuen. Haastatteluissa löydetyt estävät tekijät muodostavat ennemminkin yhtenäisen kokonaisuuden, josta pystytään erottelemaan vain yksittäisiä syitä ilman, että niitä pystyisi kategorisoimaan. Tutkielman tulosten avulla voidaan kuitenkin todeta, että jotta asumisoikeusasuntojen hakeminen ja sen aikana saatava palvelu olisi jatkossakin tasavertaista kaikille asiakkaille, asumisoikeus-

asuntoja tarjoavien yritysten kannattaa edelleen pitää yllä perinteisiä asiointitapoja, kuten kirjeitse viestimistä ja fyysisiä toimistoja, tai mikäli asiointi haluttaisiin siirtää kokonaan digitaaliseksi, niin kuten Millwardkin (2003) toteaa omassa tutkimuksessaan, senioreille tulisi tarjota riittävästi tukea digitaalisten palveluiden käytössä. Lisäksi, kuten Mitzner ja muut (2010) toteavat tutkimuksessaan, tuen tulisi olla sellaista, jossa korostetaan teknologiasta saatavia hyötyjä ja tietokoneiden antamaa tehokkuutta sekä pyritään vähentämään tietokoneisiin liittyvää ahdistusta.

LÄHTEET

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, 50(2), 179-211.
- Alasoini, T. (2015). Digitalisaatio muuttaa työtä-millaista työelämää uudistavaa innovaatiopolitiikkaa tarvitaan. *Työpoliittinen aikakauskirja*, 2(2015), 26-37.
- Alomary, A., & Woollard, J. (2015). How is technology accepted by users? A review of technology acceptance models and theories.
- Asumisoikeuslaki 16.7.1990/650. Finlex. (20.11.2019). Haettu osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19900650>
- Bandura, A. (1986). Social foundations of thought and action. *Englewood Cliffs, NJ*, 1986.
- Barnard, Y., Bradley, M. D., Hodgson, F., & Lloyd, A. D. (2013). Learning to use new technologies by older adults: Perceived difficulties, experimentation behaviour and usability. *Computers in Human Behavior*, 29(4), 1715-1724.
- Bharadwaj, A., El Sawy, O. A., Pavlou, P. A., & Venkatraman, N. (2013). Digital business strategy: toward a next generation of insights. *MIS quarterly*, 471-482.
- Cenfetelli, R. T., & Schwarz, A. (2011). Identifying and testing the inhibitors of technology usage intentions. *Information systems research*, 22(4), 808-823.
- Chen, K., & Chan, A. H. S. (2014). Gerontechnology acceptance by elderly Hong Kong Chinese: a senior technology acceptance model (STAM). *Ergonomics*, 57(5), 635-652.
- Chung, J. E., Park, N., Wang, H., Fulk, J., & McLaughlin, M. (2010). Age differences in perceptions of online community participation among non-users: An extension of the Technology Acceptance Model. *Computers in Human Behavior*, 26(6), 1674-1684.
- Compeau, D. R., & Higgins, C. A. (1995). Computer self-efficacy: Development of a measure and initial test. *MIS quarterly*, 189-211.
- Czaja, S. J., Charness, N., Fisk, A. D., Hertzog, C., Nair, S. N., Rogers, W. A., & Sharit, J. (2006). Factors predicting the use of technology: findings from the Center for Research and Education on Aging and Technology Enhancement (CREATE). *Psychology and aging*, 21(2), 333.

- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models. *Management science*, 35(8), 982-1003.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1992). Extrinsic and intrinsic motivation to use computers in the workplace 1. *Journal of applied social psychology*, 22(14), 1111-1132.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 319-340.
- Fichman, R. G., Dos Santos, B. L., & Zheng, Z. E. (2014). Digital innovation as a fundamental and powerful concept in the information systems curriculum. *MIS quarterly*, 38(2).
- Fishbein, M. & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention and Behaviour: An Introduction to theory and Research Reading*. MA: Addison-Wesley.
- Gartner IT Glossary. (20.11.2019). Haettu osoitteesta <https://www.gartner.com/it-glossary/digitalization>
- Henriette, E., Feki, M., & Boughzala, I. (2016, September). Digital Transformation Challenges. In *MCIS* (p. 33).
- Ilmarinen, V., & Koskela, K. (2015). *Digitalisaatio: yritysjohdon käsikirja*. Helsinki: Talentum.
- Kielitoimiston sanakirja. (20.11.2019). Haettu osoitteesta <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi>
- Kuisma, T., Laukkanen, T., & Hiltunen, M. (2007). Mapping the reasons for resistance to Internet banking: A means-end approach. *International Journal of Information Management*, 27(2), 75-85.
- Laukkanen, T. (2012). *Asumisoikeuden hakumenettely*.
- Legner, C., Eymann, T., Hess, T., Matt, C., Böhmman, T., Drews, P., ... & Ahlemann, F. (2017). Digitalization: opportunity and challenge for the business and information systems engineering community. *Business & information systems engineering*, 59(4), 301-308.
- Melenhorst, A. S., Rogers, W. A., & Bouwhuis, D. G. (2006). Older adults' motivated choice for technological innovation: Evidence for benefit-driven selectivity. *Psychology and aging*, 21(1), 190.
- Millward, P. (2003). The 'grey digital divide': Perception, exclusion and barriers of access to the Internet for older people. *First Monday*, 8(7).

- Mitzner, T. L., Boron, J. B., Fausset, C. B., Adams, A. E., Charness, N., Czaja, S. J., ... & Sharit, J. (2010). Older adults talk technology: Technology usage and attitudes. *Computers in human behavior*, 26(6), 1710-1721.
- Moore, G. C., & Benbasat, I. (1991). Development of an instrument to measure the perceptions of adopting an information technology innovation. *Information systems research*, 2(3), 192-222.
- Parthasarathy, M., & Bhattacharjee, A. (1998). Understanding post-adoption behavior in the context of online services. *Information systems research*, 9(4), 362-379.
- Renaud, K., & Van Biljon, J. (2008, October). Predicting technology acceptance and adoption by the elderly: a qualitative study. In *Proceedings of the 2008 annual research conference of the South African Institute of Computer Scientists and Information Technologists on IT research in developing countries: riding the wave of technology* (pp. 210-219). ACM.
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of Innovations, 3rd Edition*. New York: Free Press.
- Rogers, E. (1995). *The Diffusion of Innovation*. NY: The Free Press.
- SAY, Suomen Asumisoikeusyhdistys ry. (20.11.2019). Haettu osoitteesta <http://www.asumisoikeus.fi/fi/etusivu>
- Setia, P., Venkatesh, V., & Joglekar, S. (2013). Leveraging digital technologies: How information quality leads to localized capabilities and customer service performance. *Mis Quarterly*, 565-590.
- Thompson, R. L., Higgins, C. A., & Howell, J. M. (1991). Personal computing: toward a conceptual model of utilization. *MIS quarterly*, 125-143.
- Tilastokeskus. (20.11.2019). Puolet suomalaisista ostanut verkkokaupasta viimeisen kolmen kuukauden aikana. Haettu osoitteesta https://www.tilastokeskus.fi/til/sutivi/2019/sutivi_2019_2019-11-07_tie_001_fi.html
- Tilson, D., Lyytinen, K., & Sørensen, C. (2010). Research commentary – Digital infrastructures: The missing IS research agenda. *Information systems research*, 21(4), 748-759.
- Valtiovarainministeriö. (25.11.2019). Saavutettavuus. Haettu osoitteesta <https://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi>
- Van Dijk, J. A. (2006). Digital divide research, achievements and shortcomings. *Poetics*, 34(4-5), 221-235.

- Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Technology acceptance model 3 and a research agenda on interventions. *Decision sciences*, 39(2), 273-315.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management science*, 46(2), 186-204.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS quarterly*, 425-478.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS quarterly*, 36(1), 157-178.
- Vroman, K. G., Arthanat, S., & Lysack, C. (2015). "Who over 65 is online?" Older adults' dispositions toward information communication technology. *Computers in Human Behavior*, 43, 156-166.
- Walker, R. H., Craig-Lees, M., Hecker, R., & Francis, H. (2002). Technology-enabled service delivery: An investigation of reasons affecting customer adoption and rejection. *International Journal of service Industry management*, 13(1), 91-106.
- White Baker, E., Al-Gahtani, S. S., & Hubona, G. S. (2007). The effects of gender and age on new technology implementation in a developing country: Testing the theory of planned behavior (TPB). *Information Technology & People*, 20(4), 352-375.

LIITE 1 HAASTATTELURUNKO

Taustatiedot

- Ikä & sukupuoli?
- Elämäntilanne? (esim. töissä, eläkkeellä)
- Entinen ammatti/ammattit ja niihin saatu koulutus?

Tietotekniset taidot ja osaaminen

- Omistatko jotain digitaalista laitetta (tietokone/kännykkä /älypuhelin/tabletti)?
 - Kuinka kauan aikaa laitteet ovat olleet käytössäsi?
 - Oletko opetellut käyttämään niitä vapaa-ajalla vai töissä?
- Oletko käyttänyt Internetiä joskus (esim. verkkopankki/Kelan verkkopalvelu/Google/uutiset/tv-ohjelmat)?
 - Kuinka usein vieraillet kussakin palvelussa?
- Koetko, että sinun on helppo opetella erilaisten digitaalisten laitteiden ja palveluiden käyttöä, vai onko se vaikeaa?

Sähköpostin käyttö

- Onko sinulla lainkaan sähköpostiosoitetta?
 - Jos on, kuinka usein käytät sähköpostia?
 - Jos et, oletko joskus kokeillut käyttää sähköpostia?
 - Onko/oliko sen käyttäminen mielestäsi helppoa?
 - Mikä siinä on/oli helppoa? Entä vaikeaa?
- Oletko tarvittaessa valmis opettelemaan sähköpostin käyttöä?
- Oletko mielestäsi saanut riittävästi tietoa sähköpostista ja sen käytöstä?
- Oletko saanut jotakin kautta (läheiset/kurssit) tukea sähköpostin käytössä?
 - Olisitko kaivannut enemmän tukea sähköpostin käytössä?
 - Jos olisit kaivannut tukea, kysytkö apua ja keneltä?
- Uskotko, että sähköpostia käyttävät läheisesi toivoisivat, että käyttäisit sähköpostia?
- Pidätkö sähköpostia luotettavana? (verrattuna kirjepostiin)
- Onko sähköpostin käyttö mielestäsi turvallista?
- Ovatko erilaiset mediassa esillä olleet huijaus- ja kalasteluyritykset vaikuttaneet mielikuvaasi sähköpostin turvallisuudesta?

Asunnon hakeminen

- Onko asumisoikeushakuprosessi aiemmin tuttu?
- Haitko asuntoa yksin vai jonkun kanssa?
 - Jos jonkun kanssa, kumpi hoiti asunnonhakua enemmän vai hoititteko tasapuolisesti?

- Miten olet mieluiten yhteydessä asuntoja tarjoavaan yritykseen (toimisto/puhelu/kirje/sähköposti)? Osaatko sanoa, miksi se on mieluisin tapasi?
- Miten toimitit hakulomakkeen? (paperisessa vai sähköisessä muodossa; jos paperisessa muodossa, niin kirjeitse vai suoraan toimistolle)
- Miten vastaanotit tarjouksen? Haitko vain uudiskohteisiin? (kirjeitse vai sähköpostitse)
- Miten toimitit vastauksen tarjoukseen? (paperisessa vai sähköisessä muodossa; jos paperisessa muodossa, niin kirjeitse vai suoraan toimistolle)
- Miten vastaanotit varauskirjeen? (kirjeitse vai sähköpostitse)
- Miten toimitit varausvaiheessa pyydetyn varallisuusselvityslomakkeen? (paperisessa vai sähköisessä muodossa; jos paperisessa muodossa, niin kirjeitse vai suoraan toimistolle)
- Allekirjoititko asumisoikeussopimuksen toimistolla vai kirjatun kirjeen välityksellä?
- Koitko saavasi riittävän nopeaa palvelua hakuprosessin aikana? (Esim. saitko riittävän nopeasti vastaukset kysymyksiisi?)
- Ehdotettiin sinulle sähköpostin käyttöä hakuprosessin aikana?
 - Tai kysyttiin sinulta, onko sinulla sähköpostia käytössä?
- Osaatko sanoa, vaikuttivatko aiemmin oppimasi tavat ja tottumukset hoitaa asioita (esim. asiointi toimistolla tai kirjeitse tai puolison kautta asioiminen) myös asunnonhakuun?

Suhtautuminen digitalisaatioon asumisoikeusasunnon hakuprosessissa

- Oletko huomannut, että entistä vähemmän tietoa olisi saatavilla paperimuodossa ja yhä enemmän suositeltaisiin käyttämään digitaalisia palveluita myös asumisoikeusasuntoa hakiessa? Jos olet huomannut, miten suhtaudut siihen?
- Koetko, että olet silti tasavertaisessa asemassa muihin hakijoihin verrattuna, vaikka et käyttäisi digitaalisia palveluita?
- Tulisiko asumisoikeusasuntoja tarjoavien yritysten säilyttää fyysiset toimistonsa? Miksi?
- Kuvitellaan täysin hypoteettinen tilanne: perinteinen asiointi kirjeitse ei olisi enää asumisoikeusasunnon hakemisessa ollenkaan mahdollista vaan asiointi onnistuisi ainoastaan sähköpostia hyödyntäen. Millaisia ajatuksia ja tuntemuksia tällainen hypoteettinen tilannekuvaus herättää?