SOSIAALIPALVELUIDEN KÄYTTÄJIEN DIGITAALISEN TEKNOLOGIAN OMAKSUMINEN JA KÄYTTÖ DIGITAALISEN KUILUN NÄKÖKULMASTA

Anna Zhidkikh

Maisterintutkielma

Sosiaalityö

Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos

Jyväskylän yliopisto

Syksy 2020

Tiedekunta	Laitos
Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta	Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos

Tekijä
Anna Zhidkikh

Työn nimi
Sosiaalipalveluiden käyttäjien digitaalisen teknologian omaksuminen ja käyttö digitaalisen kuilun näkökulmasta

Oppiaine	Työn tyyppi
Sosiaalityö	Maisterintutkielma
Aika	Sivumäärä
12/2020	96 sivua + 3 liitettä (5 sivua)

Ohjaaja
Marjo Kuronen

Tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia sosiaalipalveluiden käyttäjien arjessa ilmenevää digitaalista kuilua. Tavoitteena oli tuoda esiin, missä määrin ja missä tilanteissa asiakkaat olisivat valmiita hoitamaan sosiaalipalveluihin liittyviä asioitaan digitaalisesti. Tavoitteena oli myös jäsentää, miten sosiaalipalveluissa tulisi huomioida asiakkaiden valmiuksia käyttää digipalveluita, niihin suhtautumista ja niille asetettuja toiveita. Ainestoa kerättiin haastattelemalla kuutta PAKU-hankkeen kehittäjäasiakasta ja analysoitiin sisällönanalyysin avulla. Tutkimuksen metodologinen viitekehys nojaa kriittiseen realismiin.

Tutkimuksen perusteella digipalveluiden käyttö perustuu *laitteiden taloudelliseen saatavuuteen ja toimivuuteen*, *digipalveluihin suhtautumiseen, digiosaamiseen ja nettipalveluiden ominaisuuksiin* sekä *ympäristön kannustukseen ja tukeen*. Kaikilla haastateltavilla oli käytössään digilaitteet ja internet-yhteys. Sen sijaan ongelmia laitteiden hankinnassa on eniten työ- ja opiskeluelämän ulkopuolella olevilla henkilöillä, jotka joutuvat tyytymään halpoihin ja vanhoihin laitteisiin. Haastateltavat yleisesti suhtautuivat positiivisesti digipalveluihin ja näkivät digitalisaation väistämättömänä muutoksena. Kuitenkin he toivat esiin eniten palveluiden laatuun, asiakassuhteen rakentamiseen ja vuorovaikutukseen liittyviä haasteita. Haastateltavat kokivat olevansa suhteellisen osaavia laitteiden käyttäjiä. Toisaalta erilaiset fyysiset ja kognitiiviset esteet sekä digipalveluiden savuttamattomuus hidastavat tai kokonaan estävät digipalveluiden käyttöä. Aineiston mukaan suurin osa haastateltavista koki selviävänsä yksin digiteknologian käytössä. Tuen ja koulutuksen puute koettiin enemmän näkövammaisten piirissä. Tutkimuksen perusteella kiinnittämällä huomiota digipalveluiden kehittämistyöhön, nettipalveluiden ominaisuuksiin, koulutuksen ja tuen saatavuuteen sekä yhtäaikaisesti digitaalisten ja kasvokkaisten palveluiden olemassaoloon voidaan lieventää digitaalista kuilua.

Tutkimus osoittaa, että digitaalinen kuilu esiintyy varsinkin taloudellisesti ja terveydellisesti huonossa asemassa olevien ihmisten keskuudessa. Tutkimus kannustaa sosiaalialan ammattilaisia ottamaan huomioon asiakaskuntaansa erilaisine tarpeine ja mahdollisuuksine käyttää digiteknologiaa, jotta palveluita voidaan digitalisoida.

Asiasanat
digitaalinen kuilu, digitaalinen teknologia, sosiaalipalvelut, sosiaalityö, kriittinen realismi

SISÄLLYS

1 JOHDANTO 1

2 DIGITALISOITUVAT SOSIAALIPALVELUT 4

2.1 Digitaalisen teknologian monet muodot 4

2.2 Digitalisoitumisen hyödyt sosiaalityölle 7

2.3 Digivastaisuudesta sulautuvaan sosiaalityöhön 10

3 DIGITAALINEN KUILU KÄSITTEENÄ JA ILMIÖNÄ 14

3.1 Digitaalinen kuilu -käsitteen historiallinen kehitys 14

3.2 Digitaalisen teknologian käyttöön liittyvät tekijät 17

3.2.1 Yksilötason tekijät 17

3.2.2 Yhteisölliset ja yhteiskunnalliset tekijät 21

4. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA SUUNNITTELU 23

4.1 Tutkimustehtävä ja -kysymykset 23

4.2 Tieteenfilosofiset perusoletukset: kriittisen realismin viitekehystä hyödyntävä laadullinen tutkimus 24

4.3 Aineistonkeruun vaiheet ja menetelmät 27

4.3.1 Tutkittavat ja heidän tavoittaminen 27

4.3.2 Puolistrukturoitu haastattelu aineistonkeruumenetelmänä 28

4.4 Sisällönanalyysi laadullisen tutkimuksen työkaluna 32

4.5 Hyvä tieteellinen käytäntö: tutkimuksen eettiset periaatteet 35

5 DIGITAALINEN KUILU SOSIAALIPALVELUIDEN KÄYTTÄJISSÄ 37

5.1 Laitteiden taloudellinen saatavuus ja toimivuus 37

5.2 Suhtautuminen digipalveluihin 42

5.2.1 Digitalisaatioon positiivinen suhtautuminen 42

5.2.2 Digiteknologiaan liittyvät haasteet 47

5.3 Digiosaaminen ja digipalveluiden ominaisuudet 54

5.4 Ympäristö kannustajana ja tukena 62

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA 68
6.1 Asiakas digitalisoituvissa sosiaalipalveluissa: keskeiset tulokset 68
6.2 Tulosten merkityksellisyys 72
6.3 Tutkimus- ja oppimisprosessin kriittinen tarkastelu 74
LÄHTEET 78
LIITTEET 97
LIITE 1: Haastattelurunko 97
LIITE 2: Tutkimusesite 99
LIITE 3: Tietosuojailmoitus 100

TAULUKOT

TAULUKKO 1: Esimerkki analyysiprosessista 34

1 JOHDANTO

Digitalisaatio on merkittävästi muuttanut sitä, miten työskentelemme, vietämme vapaa-aikaa, kommunikoimme, ajattelemme ja elämme. Wilska ja Kuoppamäki (2017, 81, 84) toteavat sen luomista mahdollisuuksista, että ilman ajantasaisia digitaalisia välineitä ja verkkoyhteyksiä kansalaisten ”*normaalielämä*” ei enää mahdollistu. Digitalisaatio onkin yksi oleellisimmista prioriteeteista niin kansallisesti kuin kansainvälisesti. Muun muassa nykyisen hallituksen ohjelman tavoitteena on laajentaa julkisten palveluiden digitaalista tarjontaa sekä edistää Suomen digitaalista infrastruktuuria (Valtioneuvosto 2019, 107, 117, 151). Samoin digitalisaatiosta vastaavien EU- ja EFTA-maiden ministerit korostivat julkilausumassaan vuonna 2017 digitalisaatio oletusarvona -periaatetta, jonka mukaan kaikkien palveluiden tulisi olla saatavilla digitaalisesti, kun siihen on mahdollisuus (Valtiovarainministeriö 2017).

Sosiaalityössä on Kurosen ja Isomäen (2010) mukaan aiemmin suhtauduttu kriittisesti digitaaliseen teknologiaan. Samoin sen käyttöönotto ja tutkiminen ovat olleet terveydenhuoltoon verrattuna suhteellisen vähäisiä (Tikkala 2017, 43; Kairala 2017, 8; Kauppila, Kiiski & Lehtonen 2018, 34). Toisaalta sosiaalityössä on havahduttu digitalisaation positiivisiin vaikutuksiin ja ryhdytty käyttämään enemmän erilaisia digitaalisia ratkaisuja. Erityisesti vuoden 2020 keväällä vallitseva koronaepidemia sai aikaiseksi melkoisen digiloikan, kun sosiaalipalveluita on pyritty tarjoamaan etäyhteyksillä. Digitalisaatio tuleekin näkymään entistä enemmän sosiaalipalveluissa sote-uudistuksen myötä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 5).

Samaan aikaan niin sosiaalityössä kuin muilla tieteenaloilla on oltu huolissaan digitaalisesta kuilusta eli ihmisten välisen eriarvoisuuden kasvamisesta digitaalisten välineiden ja palveluiden käytössä. Siinä mielessä Horowitzin ja kumppaneiden (2019, 158−160) mukaan Suomella on kansainvälisen vertailun perusteella hyvä tilanne viestinnällisten oikeuksien eli teknologiaan pääsyn, verkkopalveluiden saatavuuden, yksityisyyden ja dialogisuuden kannalta. Oliveiran, Bacaon ja Cruz-Jesuksen (2012, 288) tuloksien mukaan Suomella on EU:n tasolla korkealaatuinen infrastruktuuri. Vuonna 2019 neljä viidestä 18–89-vuotiaasta suomalaisesta käytti internetiä usean kerran päivässä (Tilastokeskus 2019), ja vuonna 2017 reilu kaksi kolmasosaa on käyttänyt joitain sote-palveluita sähköisesti (Hyppönen, Pentala-Nikulainen & Aalto 2018, 30).

Siitä huolimatta joidenkin asiantuntijoiden mukaan noin miljoona suomalaista ei käytä digitaalisia laitteita tai tarvitsee apua digipalveluiden käytössä (esim. Palmolahti 2018). Jyväskylän yliopiston akatemiatutkija Sakari Taipale toteaa Ketju-lehden haastattelussa, että digisyrjäytyminen ei liity pelkästään ikään: muun muassa kuulo-, puhe- tai näkövammasta kärsivät sekä kielimuurin taakse jäävät maahanmuuttajat eivät välttämättä selviä digipalveluiden käytöstä ilman apua. Myöskään kaikki nuoret eivät pysty esimerkiksi navigoimaan julkisten palveluiden verkkosivuilla. (Juusola 2018; Horowitz ym. 2019, 66–67.) Sosiaalityön asiakkaat ovat todennäköisemmin elämäntilanteen vuoksi haavoittuvaisessa asemassa, jolloin heidän energiansa suuntautuu arjessa selviämiseen eikä uuden digitaalisen teknologian opetteluun (Parrot & Madoc-Jones 2008, 183; Kilpeläinen & Sälevä 2017, 139). Tällöin De Rosan (2017, 429) mukaan juuri ne ihmiset, jotka tarvitsevat eniten sosiaalityön apua, saattavat jättää digitaalista teknologiaa käyttämättä ja pahimmillaan putoavat pois palveluiden piiristä.

Näin ristiriitaiset ajatukset asiakkaiden teknologian käytöstä sekä aiheen ajankohtaisuus kohdistivat mielenkiintoni siihen, miten sosiaalipalveluissa tulisi huomioida asiakkaiden valmiudet käyttää digipalveluita, niihin suhtautuminen ja niille asetetut toiveet. Nyt kun digitaalisten palveluiden käyttäjäystävällisyyteen on ruvettu kiinnittämään enemmän huomiota muun muassa EU:n saavutettavuus- ja esteettömyysdirektiivissä sekä erilaissa hankkeissa ja työryhmissä, esimerkiksi DigiIN- ja AUTA-hankkeessa sekä Digi arkeen -neuvottelukunnassa, on entistä enemmän tarvetta tutkia ja teoreettisesti tarkastella digitaalista kuilua sosiaalityön näkökulmasta (Watling 2012, 126; Tikkala 2017, 43). Jotta digivälineitä voisi hyödyntää, on selvitettävä, mitä asiakkaat tekevät digivälineillä ja mitä he ajattelevat niistä.

Tutkimustehtäväni on tutkia digitaalista kuilua eli erilaisia mahdollisuuksia ja valmiuksia käyttää digitaalista teknologiaa sosiaalipalveluiden käyttäjien näkökulmasta. Hyödynnän Jyväskylän ammattikorkeakoulun (Jamk) hallinnoimaa Palvelupolut kuntoon (PAKU) -hanketta, jonka tarkoituksena on kehittää Keski-Suomeen palveluohjauksen toimintamallia paljon tukea tarvitseville työikäisille henkilöille. Hankkeen kautta haastattelin kuutta kehittäjäasiakasta.

Toisessa ja kolmannessa luvussa määrittelen tutkimukseni keskeiset käsitteet ja avaan aiempaa kirjallisuutta sosiaalipalveluiden digitalisaatiosta ja digitaalisesta kuilusta. Neljännessä luvussa kuvaan tutkimukseni suunnittelua ja toteuttamista. Viides luku sisältää aineiston analyysin, ja

viimeisessä luvussa kokoan yhteen tutkimukseni keskeiset tulokset ja pohdin tutkimukseni merkityksellisyyttä ja onnistumista.

2 DIGITALISOITUVAT SOSIAALIPALVELUT

2.1 Digitaalisen teknologian monet muodot

”Digitaalinen” on monimutkainen käsite, sillä sen rinnalla esiintyy monta rinnakkaista termiä. Kirjallisuudessa puhutaan muun muassa teknologiasta, virtuaalisuudesta, tietoyhteiskunnasta, sosiaalisesta mediasta tai verkostoista, tieto- ja viestintäteknologiasta tai sen lyhenteestä TVT (engl. ICT), kybernetiikasta ja internetistä. On digitaalisia, sähköisiä, verkko- ja etäpalveluita. (esim. Chan & Holosko 2016, 89; Kivistö & Päykkönen 2017; Laitinen 2018.) Digitointi on Alasoinin (2015, 26) mukaan prosessi, jossa analogista informaatiota, kuten visuaalisia ja auditiivisia signaaleja ja symboleja, muutetaan digitaaliseen muotoon. Digitalisaatio on taas digivälineiden hyödyntämistä yhteiskunnassamme ja jokapäiväisessä elämässämme. (mts. 26.) Omassa tutkielmassani käytän *”digitaalinen teknologia*”- tai lyhyemmin *”digiteknologia”*-käsitettä. Kirjallisuudessa se usein näyttäytyy synonyyminä tieto- ja viestintäteknologia -käsitteelle ja toimii muiden termien yläkäsitteenä. Näillä molemmilla tarkoitetaan teknologiaa, jolla digitaalista informaatiota voidaan luoda, käsitellä, säilyttää ja lähettää eteenpäin. Siihen kuuluvat muun muassa tietokoneet, mobiililaitteet ja muut tarvittavat välineet laitteiden käyttöön, ohjelmistot ja sovellukset, nettipalvelut, verkkoympäristöt ja sosiaalinen media. (Hill & Shaw 2011, 29; West & Heath 2011, 211.) Näin siis puhelinverkon kautta toimivat puhelut jättäytyvät tarkasteluni ulkopuolelle, kun taas painopisteenä on internetin kautta toimiva teknologia.

Mitä digitaalinen teknologiaa voi olla sosiaalipalveluissa? ”*Digitalisoituvien palveluiden tarjoamat mahdollisuudet ovat toimijoiden luovuudesta riippuvaisia*”, kuten Kilpeläinen ja Sälevä (2017, 139) toteavat. Lyhyesti sanottuna se on tiedon jakamista ja kommunikointia tekstin, kuvien ja äänien avulla (Reamer 2013, 4–6; Bryant, Garnham, Tedmanson & Diamandi 2018, 146). Digitaalista teknologiaa on mahdollista hyödyntää kaikissa sosiaalityöhön liittyvissä prosesseissa, olipa kyse vuorovaikutuksesta, työntekijän ja organisaation toiminnan kehittämisestä, dokumentaatiosta, asiakkaan ohjaamisesta ja auttamisesta tai ammattilaisten kouluttamisesta ja konsultoinnista (Ley & Seelmever 2008; Hill & Shaw 2011, 35–44). Makrotason näkökulmasta digitaalisella teknologialla toteutetaan sosiaalityön tehtävää yhteiskunnallisena vaikuttajana muun muassa tekemällä sosiaalityöstä näkyvämpää ja osallistamalla ihmisiä poliittiseen päätöksentekoon (Karjalainen & Kivipelto 2014, 236). Digitalisaation seurauksena koko hyvinvointipalvelujärjestelmä uusiutuu: sote-

uudistuksessa on tavoiteltu tiedonhallinnan ja innovaatiotoiminnan tehostumista (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 5).

Omassa työssäni keskityn digiteknologiaan asiakkaiden näkökulmasta eli erilaisiin digitaalisiin interventioihin, viestintään sekä palveluiden joustavuuteen, saavutettavuuteen ja tehokkuuteen tähtääviin digipalveluihin (Kairala 2018, 215). Rahikka (2013, 27) jakaa verkkopalvelut tieto- ja vuorovaikutteisiin palveluihin. Tietopalveluista löytää esimerkiksi asiantuntijatietoa hyvinvoinnista, tietoa palveluista ja kokemustietoa muilta ihmisiltä. Omahoitoa tukevat nettisivut tarjoavat luotettavaa tietoa, itsearviointitestejä ja interventioita harjoituksina ja materiaaleina. (mts. 27–29; Elswick 2017, 14–15; Mishna, Fantus & Mcinroy 2017, 50.) Rahikan (2013, 27) mukaan näillä palveluilla halutaan tukea asiakkaan itsenäistä selviytymistä ja aktiivista avun hakemista.

Digitaalista asiakaspalvelua voi myös rakentaa asiakasportaaliksi, johon kirjautuessaan asiakas pääsee katsomaan omaan asiakkuuteensa liittyviä dokumentteja ja suunnitelmia. Portaalien kautta voi esimerkiksi varata ajan ammattilaiselle, hakea etuuksia ja palveluita sekä seurata asiansa käsittelyprosessia. Terveydenhuollossa on puhuttu terveyskertomuksista, joihin asiakas tallentaa omat terveystietonsa ammattilaisten tai perheen nähtäväksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 12; Hyppönen ym. 2018, 16–17.)

Vuorovaikutteiset palvelut taas pohjautuvat Rahikan (2013, 29–30) mukaan kahdenkeskiseen tai ryhmämuotoiseen keskusteluun. Hill ja Shaw (2011, 31) puhuvat Web 2.0 -teknologiasta, jonka avulla mahdollistuu avoin kommunikaatio ja tiedon jakaminen laajallekin yleisölle. Sosiaalialan ammattilaiset voivat olla yhteydessä asiakkaaseen sähköpostin, chatin, tekstiviestien tai videopuhelun välityksellä (Mishna ym. 2017, 50). Etäyhteydellä asiakkaalle voi tarjota tukea ja informaatiota ilman kasvokkaista tapaamista (Moody ym. 2015, 193; Elswick 2017, 10–11). Sosiaalisessa mediassa, kuten Facebookissa, Twitterissä ja Instagramissa, ammattilaiset voivat myös luoda uusia kontakteja, rakentaa yhteisöllisyyttä ja levittää omaan toimintaansa liittyvää tietoa (Johnston-Goodstar, Richards-Schuster & Sethi 2014, 339; Elswick 2017, 16). Verkkoympäristöä voi Hillin ja Shawin (2011, 44–45) mukaan hyödyntää kehittämällä vertaistukiryhmiä tai poliittiseen vaikuttamiseen kannustavaa toimintaa.

Jos katsoo pidemmälle tulevaisuuteen, sosiaalipalvelut voisivat hyödyntää laajemmin tekoälyä, tietokone- ja mobiilipelejä ja virtuaalista todellisuutta. Palveluista tulee personalisoidumpia, kun erilaiset digitaaliset välineet mahdollistavat datan keräämisen esimerkiksi asiakkaan psyykkisestä ja fyysisestä tilasta, jolloin asiakas voidaan ohjata hänelle sopivaan palveluun. (Berzin, Singer & Chan 2015, 8–12; Stenberg ym. 2016, 2110–2111; Elswick 2017, 19.)

Miltä nykyajan suomalaisten sosiaalipalveluiden digitalisaatio näyttää? Kauppilan ja kumppaneiden (2018, 9) mukaan sosiaalihuollon digitaaliset ratkaisut ovat vielä kaukana sote-uudistuksessa luodusta visiosta. Tällä hetkellä sähköisiä terveyspalveluita on käytössä paljon enemmän kuin sosiaalipalveluita, ja sähköisten sosiaalipalveluiden sisältö ja kattavuus vaihtelevat kunnittain (mts. 12–13, 22, 34). Sosiaalipalveluiden asiakastietojärjestelmiä ja työhallintaan tarkoitettua digiteknologiaa on kehitetty pitkään ja ahkerammin verrattuna käyttäjälähtöisiin, asiakkaan kohtaamista ja palveluprosessia tukeviin digipalveluihin (Tikkala 2017, 43; Kairala 2018, 214–217). Erityisesti julkiset sosiaalipalvelut ovat olleet hitaita digitaalisen teknologian käyttöönotossa verrattuna kolmannen sektorin palveluihin (Granholm 2016, 32). Toimintaympäristön muutoksista huolimatta Kairala (2017, 8) ja Tikkala (2017, 43) toteavat, että tutkimusta sosiaalityön digitalisaatiosta on saatavilla vähän.

Toisaalta sosiaalipalvelut eivät ole kokonaan irrallaan digitalisaatiosta (Kauppila ym. 2018, 9). Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmäpalveluiden seuranta ja arviointi -tutkimushankkeessa (STePS 2.0) Terveyden ja hyvinvoinnin laitos selvitti vuonna 2017 sosiaalipalveluiden tiedonhallinnan tilaa. Tuloksien mukaan julkisen sektorin sosiaalipalveluista noin puolet tarjosivat etäpalveluita videoneuvotteluna sekä tietoa palveluistaan ja hyvinvoinnista. Kolmanneksella oli käytössä avuntarpeen itsearviointipalvelu, anonyymi verkkoneuvonta, vertailutieto palveluista ja hakemuspalvelu. Harvemmin olivat käytössä tunnisteellinen verkkoneuvonta, sähköinen palvelusuunnitelma, ajanvaraus ja mobiilipalvelut. (Kuusisto-Niemi, Ryhänen & Hyppönen 2018, 4.)

Kairalan (2017, 7) mukaan 2010-luvulla digiteknologiaa on käytetty entistä enemmän sosiaalityössä, ja Suomessa on meneillään useita sosiaalityön teknologiaa kehittäviä hankkeita. Ajankohtainen esimerkki on Pohjois-Suomessa laajasti käytetty virtuaalinen sosiaali- ja terveyspalvelukeskus eli Virtu-palvelut, jossa ovat muun muassa kuvapuhelin- ja chat-palvelut, neuvonta ja ohjaus, ajanvaraus, lomakkeiden siirto sähköisesti, laskurit ja hyvinvointimittarit (Pirttijärvi 2019).

Terveyskylä-nettisivuilla taas on pulmanavigaattori, joka tarjoaa tietoa ja neuvoa erilaisiin sosiaalisiin ongelmiin. Siellä on myös tarjolla itsehoito-oppaita, kuten Taloudellisen ahdingon omahoito -ohjelma (Kohonen & Arajärvi 2017, 154–156). Erityisesti kevään 2020 koronaepidemia sai aikaiseksi melkoisen digiloikan, kun julkisissakin palveluissa siirryttiin entistä enemmän etätöihin ja asiakkaiden palvelemiseen digitaalisesti videopuheluiden välityksellä. Maailmanlaajuisesti katsottuna esimerkiksi kansainväliset ammatilliset sosiaalityön organisaatiot ovat yhdessä luoneet standardit digiteknologian käytölle sosiaalityössä (NASW 2017).

2.2 Digitalisoitumisen hyödyt sosiaalityölle

Sosiaalityön tutkimuksessa on tunnistettu monta erilaista digitaalisen teknologian tarjoamaa hyötyä sosiaalipalveluiden asiakkaille. Tutkijoiden (esim. Granholm 2010, 171–177; Fantus & Mishna 2013, 470; Mishna, Bogo & Sawyer 2015, 173; Ritvanen 2017, 84) mukaan palvelun saaminen ajasta ja paikasta riippumatta on tärkeää erityisesti niille, joilla on fyysisiä rajoituksia päästä tapaamiseen, esimerkiksi asuminen kaukana palvelusta, kiireinen aikataulu, liikkumista rajoittavat sairaudet tai psyykkinen vaikeus lähteä pois kotoa. Internetin välityksellä on yksinkertaisempaa järjestää palveluita virka-ajan ulkopuolella. Suomalaiset arvioivat, että sähköiset palvelut säästävät aikaa ja vähentävät tarvetta olla perinteisesti yhteydessä ammattilaisiin, jos informaatio löytyy internetin välityksellä (Hyppönen ym. 2018, 39). Aikaa säästää sekin, ettei palveluihin tarvitsee jonottaa (Hetling, Watson & Horgan 2014, 533).

Digitaalisen teknologian avulla palveluiden on nähty muuttuvan joustavammiksi, kun asiakas voi päättää hänelle sopivasta tavasta kommunikoida ammattilaisen kanssa (Tregeagle & Darcy 2008, 1486–1487; Mishna, Bogo, Root & Fantus 2014, 181). Tutkijoiden mukaan erityisesti nuoret ihmiset ovat tottuneet hakemaan tietoa (Best, Manktelow & Taylor 2016, 270) ja kommunikoimaan digitaalisen teknologian avulla (Stenberg ym. 2016, 2111; Byrne & Kiwan 2019, 224). Joillekin asiakkaille on tärkeää, että ammattilaiselle voi kirjoittaa heti eikä odottaa ajatusten vaihtoa seuraavaan tapaamiseen (Mishna ym. 2014, 183; Elswick 2017, 12–13). Ammattilainen on ikään kuin aina läsnä ja mukana internetin välityksellä (Lopez 2015, 196; Mishna ym. 2015, 175).

Kairala (2017, 7–8) sekä Wolf ja Goldkind (2016, 104) kommentoivat, että digiteknologia mahdollistaa tuen tarjoamisen sellaisille ihmisille, joita nykyinen palvelujärjestelmä ei pysty tavoittamaan. Anonymiteetti on tärkeää niille, jotka kokevat heihin kohdistuvaa stigmaa ja joille on

vaikeaa häpeän vuoksi puhua kasvotusten vaikeista asioistaan (Lopez 2014, 821; Best ym. 2016, 270–271). Joiltakin asiakkailla puuttuu uskallusta hakeutua palveluihin (Rahikka 2013, 77), joten matalalla kynnyksellä toimivat digipalvelut voisivat kannustaa ihmisiä hakeutumaan avun piiriin mahdollisimman varhaisessa vaiheessa (Strömberg-Jakka 2010, 151). Ennalta ehkäisevän työotteen näkökulmasta ammattilainen voi auttaa yksilöä tekemään korjaavia askeleita, kun tällä on vielä voimavaroja tehdä sen itse (Rahikka 2013, 78). Digitaalisen teknologian tarjoama etäisyys luo Ylösen (2018, 114–115) ja Rahikan (2013, 79–80) mielestä asiakkaalle turvallisuuden tunteen, edistää luottamuksen muodostumista työntekijään, tekee suhteesta tasa-arvoisemman ja antaa asiakkaalle enemmän valtaa ohjata keskustelua haluttuun suuntaan.

Digitaalisia palveluita kehutaankin siitä, että parhaimmillaan ne lisäävät asiakkaan toimijuutta ja osallisuutta. Muun muassa Wolf ja Goldkind (2016, 104–105), Ylönen (2018, 115) ja Silvennoinen (2020, 7) korostivat, miten ammattilaisen ja asiakkaan valta-asema muuttuu, kun asiakkaalla on enemmän mahdollisuuksia hoitaa ja päättää omista asioistaan, etsiä itselleen sopivia palveluita ja huolehtia hyvinvoinnistaan itsenäisesti. Näin palveluiden päätöksenteko muuttuu läpinäkyvämmäksi Kilpeläisen ja Salo-Laakan (2012, 315) mielestä. Esimerkiksi Moodyn ja kumppaneiden (2015, 194) tutkimuksessa asiakkaista tuntui voimaannuttavalta päästä näkemään itseään koskevaa terveystietoa. Myös Hyppösen ja kumppaneiden (2018, 40) tutkimuksessa suurin osa suomalaisista oli sitä mieltä, että vastaanottoaikoja on helppo tarkistaa ja että itselle sopivien palveluiden etsiminen helpottuu.

Osallisuuden ja toimijuuden näkökulmasta digitaalinen teknologia on poliittinen väline: sen kautta voi ottaa kantaa ja osallistua ajankohtaiseen poliittiseen keskusteluun ja tehdä sosiaalityöstä näkyvämmän (Karjalainen & Kivipelto 2014, 236; Elswick 2017, 16; Kivistö 2017, 36). Johnston-Goodstar ja kumppanit (2014, 342–343) sekä Kilpeläinen ja Salo-Laaka (2012, 309, 311) uskovat, että digitalisaation myötä marginaalisiin ryhmiin kuuluvien ihmisten ääni tulee helpommin kuulluksi laajalle yleisölle ja yhteisöön voi vaikuttaa purkamalla valtasuhteita ja ennakkoluuloja. Internet on parhaimmillaan itsensä ilmaisun ja mielipiteiden jakamisen kanava (Granholm 2016, 66–67).

Digitaalisen teknologian kautta on saatavilla erilaisia vertaistukiryhmiä, joissa voi saada sosiaalista tukea sellaisilta ihmisiltä, joilla on samoja kokemuksia (Moody ym. 2015, 193; Granholm 2016, 69). Erilaiset digitaaliset yhteisöt tarjoavatkin asiakkaille yhteenkuuluvuuden tunnetta, kokemusten

jakamista (Good & Fang 2015, 180; Hardiker & Grant 2011, 7) sekä uusien ihmissuhteiden ja verkostojen muodostumista (De Rosa 2017, 429).

Tekstimuodossa tapahtuvan yhteydenoton on kehuttu sopivan sellaisille asiakkaille, joille on helpompaa näyttää tunteitaan, jäsentää ajatuksiaan ja reflektoida sanomansa kirjoittamisen avulla. Tekstuaalista vuorovaikutusta voi olla helpompaa seurata, asiakas voi miettiä rauhassa vastaustaan, ja kun keskustelu tallentuu, asiaan voi palata myöhemmin uudestaan. (Tregeagle & Darcy 2008, 1487; Fantus & Mishna 2013, 470; Ylönen 2018, 115–117.) Digitalisaation myötä on olemassa erilaisia digitaalisia apuvälineitä ja tapoja esittää informaatiota muun muassa selkokielisen tekstin, kuvien, videoiden ja äänien avulla. Ne ovat välttämättömiä niiden ihmisten kannalta, joiden toimijuus, itsenäisyys ja osallisuus ovat vaarantuneet fyysisten ja kognitiivisten esteiden vuoksi (Watling & Rogers 2012, 55, 63), esimerkkinä kehitysvammaiset henkilöt (Byrne & Kiwan 2019, 225) tai ikäihmiset (Baker Warburton, Hodgkin & Pascal 2018, 1800).

Digitaalisella teknologialla ei ole pelkästään positiivisia vaikutuksia asiakassuhteen rakentamisessa ja ylläpitämisessä, mutta sillä voi olla yksinkertaisempaa hoitaa hallinnollisia tehtäviä (Mishna ym. 2014, 181). Esimerkiksi Bakerin ja kumppaneiden (2018, 1798, 1800–1801) tutkimuksessa sosiaalialan ammattilaisten työ muuttui helpommaksi: kotikäynnille otetussa tabletissa kulkee mukana kaikki tarvittavat yhteystiedot, lomakkeet ja dokumentit. Silloin on pienempi riski, että jotain jää tapaamisessa käsittelemättä. Kotikäynnillä voi myös saman tien ottaa yhteyttä tarvittaviin viranomaisiin. (mts. 1798, 1800–1801.) Wolf ja Goldkind (2016, 103) sekä Craig ja Lorenzo (2014, 848–850) toteavat artikkeleissaan, että ammattilaisten välinen tehokas viestintä ja se, että asiakastiedot löytyvät samasta paikasta, tekevät asiakkaan auttamisesta kokonaisvaltaisempaa, päätöksenteosta laadukkaampaa ja palveluiden piiriin pääsystä nopeampaa. Sosiaalipalvelut muuttuvat tehokkaammaksi myös kustannusten näkökulmasta, kun otetaan huomioon matkakulut ja aika (Stenberg ym. 2016).

Asiakkaan oikeusturvan ja tasapuolisen kohtelun (Heikkonen ja Ylönen 2010, 117–123) kannalta on tärkeää, että ammattilaisilla on käytettävissään ajankohtaista ja luotettavaa tietoa. Verkon kautta on saatavilla ammattitietoa, koulutusmateriaalia ja ammatillista tukea (Ritvanen 2017, 85–88) myös sellaisiakin vaikeita asiakastapauksia varten, joihin omaa osaaminen ei riitä (Heikkonen & Ylönen

2010, 117–123). Digitaalinen teknologia mahdollistaakin hyvien menetelmien ja tapojen jakamisen ammattilaisten kesken (Wolf & Goldkind 2016, 103).

2.3 Digivastaisuudesta sulautuvaan sosiaalityöhön

Digitaalinen teknologia lupaa siis paljon hyvää sosiaalipalveluille. Siitä huolimatta, kuten edellä tuli todettua, erityisesti sosiaalityössä digitalisoituminen on ollut hidasta (Granholm 2016, 33–35) ja digitaalisen teknologian käyttö vielä liian kapea-alaista (Wolf & Goldkind 2016, 101). Kuronen ja Isomäki (2010, 188) mainitsevat, että sosiaalityössä on oltu osin kriittisiä uutta teknologiaa kohtaan.

Yksi syy kriittisyydelle liittyy tutkijoiden (esim. Baker, Warburton, Hodgkin & Pascal 2014, 471; Wolf & Goldkind 2016, 101; Best ym. 2016, 259) mukaan siihen, ettei sosiaalityöntekijöille ole tarjolla tarpeeksi koulutusta ja laadukasta tietoa digiteknologian hyödyntämisestä. Sosiaalialan ammattilaisten työ tapahtuu vieläkin paljolti kasvotusten, joten heillä ei ole välttämättä tietoa siitä, miten digimaailmassa tulisi menetellä (Silvennoinen 2020, 6). Suhtautuminen digitaaliseen teknologiaan riippuu Granholmin mukaan (2016, 34) myös sen tarkoituksesta. Teknologiaan suhtaudutaan negatiivisemmin, jos sitä on lähdetty kehittämään organisaation tavoitteiden ehdoilla eli tehokkuuden lisäämistä ja kustannusten vähentämistä varten, kun taas ne, jotka näkevät digipalvelut mahdollisuutena, kehittävät välineitä sosiaalityön tavoitteiden ja asiakkaan tarpeiden ehdoilla (Kuronen & Isomäki 2010, 186; Bryant ym. 2018, 147; Baker ym. 2018, 1793).

Suurin osa tutkijoista (esim. Moody ym. 2015, 197; De Rosa 2017, 429–430; Kairala 2018, 214–217; Salpakoski 2018, 11, 13) painottaa, että työntekijöillä on isompi kynnys ottaa digipalveluita käyttöön, jos uusi digiteknologia ei tunnu ammattilaisen ja asiakkaiden mielestä olevan hyödyllinen eikä sopivan palvelun kontekstiin, työntekijöillä ei ole tarpeeksi osaamista ja organisaatio ei ole panostanut hyvin digiteknologian kehittämiseen ja opettamiseen. Laitteiston ja ohjelmien säännöllinen päivittäminen oli myös tärkeää: jos työntekijät ja asiakkaat kohtasivat erilaisia teknisiä ongelmia, molempien voimavarat menivät ongelman ratkaisemiseen eivätkä itse asiakkaan tilanteeseen (Baker ym. 2018). Yksi ammattilaisten isoimmista kuormittavista tekijöistä onkin se, että käytössä ovat huonosti toimivat, aikaa kuluttavat ja puutteelliset järjestelmät, joiden omaksumiseen ei ole jätetty tarpeeksi aikaa (Heponiemi ym. 2018; Kujala, Ammenwerth, Kolanen & Ervast 2020, 8).

Hillin ja Shawin (2011, 8) mukaan sosiaalialan ammattilaisten kielteiset asenteet digipalveluita kohtaan voivat näiden lisäksi liittyä siihen, että sosiaalityö ja teknologia asetetaan vastakkaisiksi: tästä näkökulmasta katsottuna tietokoneiden tehtävänä on standardoidusti, nopeasti ja tehokkaasti prosessoida määrällistä tietoa ja tehdä siitä tilastollisia johtopäätöksiä. Sen sijaan sosiaalityössä johtopäätöksien tekemistä ohjaa moniulotteinen ja kontekstisidonnainen tieto (mts. 8), jolloin asiakkaiden ainutlaatuinen tilanne ei välttämättä istu tietokoneen algoritmeihin (Hansen, Lundberg & Syltevik 2018, 84). Sosiaalityöntekijöitä ja asiakkaita huolestuttaakin työn mekanisoituminen (Baker ym. 2014, 469–470), kasvottomuus ja liukuhihnamaisuus (Kilpeläinen 2016, 91–92). Pelkona on esimerkiksi se, että sosiaalityön päätöksenteon hoitavat pelkästään tietokoneet tai että suurin osa ammattilaisten ajasta menee dokumentointiin (Craig & Lorenzo 2014, 854–855).

Hill ja Shaw (2011, 8) kuitenkin tunnistavat, ettei tällaista kahtiajakoa ole perustelua tehdä, sillä teknologian ja sosiaalityön suhde on paljon kompleksisempi. Kivistö (2017, 24) korostaa, että digitaalista teknologiaa ei voi leimata pelkästään hyväksi tai pahaksi, vaan huomion tulisi kohdistua siihen, miten digiteknologia sopii tiettyyn toimintaympäristöön, ja digiteknologian suunnittelutapaan. Kirjallisuudessa onkin tutkittu digitaalisen teknologian vaikutusta sosiaalityön työskentelyyn ja eritelty erilaisia siihen liittyviä eettisiä kysymyksiä.

Yksi yleisimmistä kysymyksistä oli se, miten sellaiset vuorovaikutukselle tärkeät piirteet kuin lämminhenkisyys, myötätunto ja kunnioitus ilmaistaan tekstin tai äänen kautta tapahtuvassa keskustelussa, kun visuaaliset ja verbaaliset vihjeet, esimerkiksi äänensävy, kehonkieli ja katsekontakti puuttuvat (Haberstroh, Bradley, Morgan-Fleming & Gee 2008, 464–465; Kuronen & Isomäki 2010, 189–190; Lopez 2015, 189–190). Nonverbaalisten vihjeiden puuttuminen voi altistaa Ylösen (2018, 115–117) mukaan väärinymmärryksille ja sille, ettei asiakkaan oireita tunnisteta. Ammattilaisten on osattava ilmaista itseään kirjallisesti (Rahikka 2013, 88–91). Tämän vuoksi ammattilaiset ilmaisivat, että erittäin syvällisiä ja arkoja aiheita ei ole hyvä käsitellä pelkästään verkon välityksellä, erityisesti jos ammattilaisella ei ole tarpeeksi tietoa asiakkaan tilanteesta (Moody ym. 2015, 194; Byrne & Kiwan 2019, 224–226). Esimerkiksi terapeutit epäilevät, voiko kriisitapauksia, vakavista psyykkisistä oireista kärsiviä sekä koko perheeseen liittyviä ongelmia hoitaa pelkästään verkkovälitteisesti (Haberstroh ym. 2008, 465–466). Ammattilaisten mielestä ei myöskään ole oikein, että ahdistuksesta ja yksinäisyydestä kärsivä ihminen jää yksin ilman kasvokkaista vuorovaikutusta (Moody ym. 2015, 194).

Ylönen (2018) ja Lopez (2015, 189) kehuivat digiteknologian mahdollisuuksia lisätä asiakkaiden luottamusta ammattilaisiin. Sen sijaan Silvennoisen (2020, 6–7) tutkimuksessa sosiaalialan ammattilaiset olivat huolissaan, että luottamuksen saavuttaminen ja ylläpitäminen netin välityksellä voi olla vaikeampaa verrattuna kasvokkaiseen tapaamiseen. Hetlingin ja kumppaneiden (2014, 534–535) tutkimuksessa jotkut sosiaalipalveluiden asiakkaista ilmaisivat tarpeen tutustua työntekijään ja muodostaa tähän suhteen kasvokkain. Asiakkaat epäilivät, että tietokoneen kautta kohtaaminen ei samalla tavalla motivoi työntekijää auttamaan asiakasta saamaan tämän tarvitsemaa apua. On tarve henkilökohtaisesti kertoa omasta erikoisesta tilanteesta työntekijälle, jotta tämä ymmärtäisi. (mts. 534–536.)

Myös työntekijä voi kasvokkaisessa tapaamisessa heti korjata asiakkaan hakemuksissa tekemiä virheitä. Asiakkaiden mielestä joissakin sähköisissä hakemuksissa on liian paljon kysymyksiä, joita on vaikeaa ymmärtää yksin (mts. 534–536.) Palveluiden kasvottomuus ikään kuin johtaa siihen, että asiakkaalla on enemmän vastuuta siitä, että hän osaa hakea tarvitsemiaan palveluita ja huolehtia hyvinvoinnistaan. Muun muassa Hyppösen ja kumppaneiden (2018, 40) kyselyn mukaan suomalaiset olivat vähemmän sitä mieltä, että digipalvelut auttavat kansalaisia arvioimaan itse omaan hyvinvointiinsa liittyviä riskejä. Tämän vuoksi useat tutkijat (esim. Moody ym. 2015; Mishna ym. 2015; Best ym. 2016) korostavat, ettei digitaalinen teknologia voi täysin korvata kasvokkaista ohjausta, vaan niitä pitäisi käyttää rinnakkain.

Digitaalinen teknologia muokkaa perinteisiä sosiaalityön professionaalisuuden rajoja. Yhtenä kysymyksenä on ammattilaisten vapaa-ajan ja työn sekoittuminen: jos selviä sääntöjä ei ole määritelty, asiakas voi ottaa ammattilaiseen yhteyttä virka-ajan ulkopuolellakin (Fantus & Mishna 2013, 473; Silvennoinen 2020, 5). Toinen dilemma liittyy siihen, voiko ammattilainen olla asiakkaan kaveri sosiaalisessa mediassa tai voiko ammattilainen hakea tietoa asiakkaastaan internetistä (Reamer 2013, 12–14; Lopez 2014, 829). Sosiaalityössä joudutaankin miettimään uudelleen, milloin työntekijä voi vastata asiakkaan viestiin, mitä asioita voidaan käsitellä internetin välityksellä ja missä kulkevat työskentelyn rajat (Mishna ym. 2014, 183; Kivistö 2019, 217).

Digitalisaatio synnyttää monia uusia sosiaalisia ongelmia, joita sosiaalityöntekijät voivat kohdata työssään. Digitaalinen teknologia mahdollistaa erilaista rikollisuutta ja väkivaltaa, altistaa ihmisiä seksuaaliselle ja vastenmieliselle sisällölle sekä synnyttää netti- tai peliaddiktiota (Watling & Rogers

2012; Good & Fang 2015, 181). Verkosta ei välttämättä saa luotettavaa tietoa, ja valvomattomien verkkoryhmien keskustelu on villiä ja vapaata (Rahikka 2013, 80; Best ym. 2016, 270). Digiteknologian anonyymius mahdollistaa Vanhasen (2011, 48) mukaan suorasukaisen ja aggressiivisen puhesävyn netissä.

Oleellista on myös se, miten sosiaalityön eettisiin periaatteisiin kuuluvat luottamuksellisuus, yksityisyys ja tietoon perustuva suostumus toteutuvat digitaalisessa ympäristössä. Kysymys on ammattilaisten mukaan muun muassa siitä, miten asiakkaasta saatavaa tietoa kerätään, säilytetään, lähetetään eteenpäin ja käytetään, miten asiakkaan identiteetistä varmistutaan (Silvennoinen 2020, 5) ja miten hyvin asiakas todellisuudessa ymmärtää tietosuojaa ja digiteknologian käyttöön liittyviä riskejä (Reamer 2013, 12; Lopez 2014, 825). Ensinnäkin sosiaalinen media itsessään ei ole koskaan yksityinen (Boddy & Dominelli 2017, 179–181), ja verkkosivuja tai sovelluksia käytettäessä pitää olla perillä niiden tietosuojasta (Fantus & Mishna 2013, 471–472). Yksityisyyttä on myös se, että arkaluontoinen tieto on näkyvillä vain tarkoituksenmukaisille ihmisille (Mishna ym. 2014, 180; Baker ym. 2018, 1804–1805).

Kysymyksistä, haasteista ja kriittisyydessä huolimatta sosiaalityötä ei ole enää mahdollista tehdä ilman digitaalista teknologiaa (Mishna ym. 2014, 184; Baker ym. 2018, 1791), joten sosiaalityössä joudutaan kaikesta huolimatta keskustelemaan sosiaalipalveluiden digitalisoitumisesta. Jotta sosiaalityö voi toteuttaa velvollisuuttaan ”*tarjota käyttökelpoisia ja ammatillisesti tuotettuja palveluja*” (Heino ja Kärkkäinen 2018, 50) ja saavuttaa itselleen tärkeitä arvoja, kuten asiakkaiden hyvinvoinnin ja voimaantumisen edistämistä sekä asiakkaiden tarpeiden huomioimista (Craig & Lorenzo 2014, 847), sen on osattava muokkautua yhteiskunnan muutoksiin. Digitaalisesta teknologiasta on tullut valtavan iso voimavara ihmisille: se muuttaa maailmaamme, ja siitä tulee uudenlainen elämisympäristö (Mishna ym. 2014, 185; Tikkala 2017, 44). Jotta sosiaalialan ammattilaiset osaisivat tavoittaa ihmisten kokemusmaailmaa, sosiaalityön pitää Lauhan mukaan (2019, 15–16) ”*olla utelias, sopeutuva, joustava, ennakkoluuloton, rohkea ja kokeilunhaluinen uuden teknologian suhteen*”. Granholm (2016, 60–63) puhuukin ”*sulautuvasta sosiaalityöstä*”, joka liikkuu niin verkko- kuin reaaliulottuvuudessa. Sosiaalityöntekijöillä pitäisi olla tukena alan ohjeistukset ja lainsäädäntö sekä oma eettinen harkinta (Kivistö 2017), jotta he voivat arvioida, millä tavalla kasvokkainen tai digitaalinen työskentely sopii asiakkaan tavoitteisiin ja tarpeisiin (Heino & Kärkkäinen 2018, 50–51).

3 DIGITAALINEN KUILU KÄSITTEENÄ JA ILMIÖNÄ

Sosiaalityön kirjallisuudessa on myös pohdittu, ettei kaikilla asiakkailla ole mahdollisuutta käyttää digitaalista teknologiaa. Syyt teknologian käyttämättömyydelle liittyvät sosiaalityön tutkijoiden mukaan muun muassa motivaation tai voimavarojen puutteeseen vaikean elämäntilanteen vuoksi (Parrot & Madoc-Jones 2008, 183; Kilpeläinen & Sälevä 2017, 139), oppimis- ja muistiongelmiin sekä muihin sairauksiin ja vammoihin (Moody ym. 2015, 197) ja asiakkaiden taloudellisiin vaikeuksiin hankkia digilaitteet ja internetyhteys (Craig & Lorenzo 2014, 854–855). Yksilöiden teknologian käyttö on palautettavissa yhteiskunnassa vallitsevaan epätasa-arvoiseen resurssien ja vallan jakoon, joka estää erityisesti huonommassa asemassa olevia ihmisiä hyödyntämästä teknologiaa (Mariën & Prodnik 2014, 35–36). Näin siis taloudellisesti, terveydellisesti ja sosiaalisesti muita heikommassa asemassa olevat, jotka juuri tarvitsevat eniten apua, kokevat hyötyvänsä vähiten digipalveluista (De Rosa 2017, 429; Heponiemi ym. 2020).

Sosiaalityö ammattina kohtaa jatkuvasti työkentällä sosiaaliseen oikeudenmukaisuuteen ja resurssien epätasaiseen jakautumiseen liittyviä kysymyksiä (Watling 2012, 125), joten ”*digitaalinen kuilu*” ilmiönä koskettaa myös sosiaalityötä. Digitaalinen kuilu tarkoittaa teknologiaan pääsyyn ja käyttöön liittyvää eriarvoisuutta (Mubarak 2018, 115). Se on jako niiden ihmisten välillä, jotka pääsevät tehokkaasti käyttämään ja hyödyntämään digiteknologiaa, ja niiden, jotka taas eivät kykene tai pysty siihen (Mubarak 2015, 82, 90). Siihen vaikuttavat laajasti muun muassa ekonomiset, sosiaaliset, psykologiset, kognitiiviset, fyysiset, kulttuuriset, poliittiset ja demografiset tekijät.

3.1 Digitaalinen kuilu -käsitteen historiallinen kehitys

”*Digital divide*” tai ”*digital gap*” eli suomeksi ”*digitaalinen kuilu*” tai ”*digitaalinen kahtiajako*” (Sassi 2003, 41) on jo melkein 30 vuotta vanha käsite. Ilmiö on vanhempi kuin itse käsite: 1960-luvulla uusia tiedotusvälineitä pidettiin tärkeänä kehityssuuntana kohti demokraattista yhteiskuntaa, jolloin lankapuhelinten, radioiden ja televisioiden epätasa-arvoinen jakautuminen kansalaisten kesken nousi huolenaiheeksi (Sassi 2003, 41; Mubarak 2018, 79–80).

Alussa eli 1990-luvulla digitaalinen kuilu tarkoitti sitä, että kaikki eivät fyysisesti pääse käyttämään digitaalista teknologiaa (Oliveira ym. 2012, 279; Mubarak 2015, 81), jolloin kirjallisuudessa jaettiin

ihmisiä käyttäjiin ja ei-käyttäjiin (Sassi 2003, 43). Siihen aikaan ainoastaan nuorilla tietotekniikan ammattilaisilla ja akateemisilla oli käytössä digilaitteet. Kun tietokoneet ja verkkoyhteys alkoivat levitä muiden kansalaisten käyttöön, huoli digitaalisesta kuilusta hetkellisesti katosi. Uskottiin, että kun teknologia leviää kaikille saavutettavaksi, myös digitaalinen kuilu lakkaa olemasta. (Van Dijk 2005, 2–3; Lupac 2018, 51–56.) Nykyään fyysinen pääsy teknologiaan tarkoittaa vasta ensimmäisen tason kuilua: toinen taso perustuu siihen, että ihmisillä on erilaisia taitoja ja päämääriä käyttää digitaalista teknologiaa, ja kolmas taso viittaa käytön seurauksiin ja vaikutuksiin yksilöön (Ragnedda & Ruiu 2018, 32). Toisin sanoen Ragneddan (2018, 2368) mukaan ne, jotka eivät fyysisesti pääse käyttämään digitaalista teknologiaa eivätkä pysty käyttämään sitä itselleen merkityksellisellä tavalla, menettävät mahdollisuutensa soveltaa siitä saatuja resursseja vaikuttaakseen omaan elämänlaatuunsa, esimerkiksi työllistymismahdollisuuksiinsa tai terveyteensä.

Enää ei ole kyse kuilun erottamasta kahdesta käyttäjien ja ei-käyttäjien ryhmästä, vaan digiteknologian käyttöä tulisi ajatella janana, johon mahtuvat erilaiset käyttäjät. Käytön tiheys riippuu erilaisista syistä (Van Dijk 2005, 4, 32; Neves & Mead 2018, 66). Digitaalista teknologiaa voi käyttää eri tavoilla, esimerkiksi sosiaalistumiseen, hyvinvointiin ja vapaa-aikaan, työllistymiseen tai tiedonhakuun (Scheerder, Van Deursen & Van Dijk 2017, 1611). Digitaalinen kuilu voi ilmetä eri tavalla eri laitteiden, kuten tietokoneiden, älypuhelimien ja tablettien käytössä. Erilaisia digitaalisia innovaatioita on jatkuvasti tulossa lisää (Lupac 2018, 85), ja laitteet ja ohjelmat jatkuvasti päivittyvät, jolloin digitaalinen kuilu ikään kuin ei ikinä katoa (Mubarak 2015, 91). Kirjallisuudessa puhutaan usein monikossa ”*digitaalisista kuiluista*” (mts. 82), mikä kuvastaa monen erilaisen kuilun yhtäaikaista olemassaoloa.

Digitaalisen kuilun tutkimus on kattavasti selvittänyt erilaisia yksilöön ja hänen ympäristöönsä liittyviä tekijöitä, jotka ennustavat digiteknologian käyttöä. Kirjallisuudessa on tutkittu ahkerasti erilaisia sosioekonomisia ja demografisia tekijöitä, kuten tulo- tai koulutustasoa, sukupuolta, ikää, ammattiasemaa, etnisyyttä ja kotitaloustyyppiä (Steyaert & Gould 2009, 743). Palaan tarkastelemaan näitä tekijöitä tarkemmin seuraavassa alaluvussa. Nykyisin tutkijat huomauttavat, ettei tiettyyn ryhmään kuuluminen itsessään tee ihmisestä tietynlaista digitaalisen teknologian käyttäjää (Ferro, Helbig & Gil-Garcia 2010, 4). Näin siis ei esimerkiksi ole perusteltua nimetä digitaaliseen maailmaan syntynyttä sukupolvea ”*diginatiiveiksi*” ja vanhempaa sukupolvea ”*digitaalisiksi maahanmuuttajiksi*”, sillä tiettyyn ikäkohorttiin kuuluminen ei vielä määrää käyttäytymistä. Nykyään painotetaan kontekstisidonnaisuutta, jossa yksilön elämänkaaren vaiheet, sosioekonominen asema

sekä yhteiskunnassa vallitsevat sosiaaliset, taloudelliset ja kulttuuriset olosuhteet muokkaavat teknologian merkitystä. (Wilska & Kuoppamäki 2017, 82–83.) Karkean ihmisryhmien luokittelemisen sijaan (Neves & Mead 2018, 64) on huomioitava laajasti erilaisia psykologisia, kulttuurisia, kognitiivisia (Mubarak 2018, 68–69), sosiaalisia, ekonomisia ja poliittisia tekijöitä (Mariën & Prodnik 2014, 35–36).

Digitaalinen kuilu ilmeneekin myös alueellisesti, sillä teknologian käyttö vaihtelee niin valtioiden välillä kuin niiden sisällä asuinpaikkojen, instituutioiden ja yhteisöjen kesken (Steyaert & Gould 2009, 743; Mubarak 2015, 80–83). Digitaalinen kuilu ymmärretään laajemmin rakenteellisena ilmiönä: Bachin, Wolfsonin ja Crowellin (2018, 35) mukaan se todellisuudessa heijastaa sosiaalista ja ekonomista syrjäytymistä. Yhteiskunnassa valmiiksi oleva epätasainen resurssien ja vallan jakautuminen vaikuttaa digiteknologian saatavuuteen (Mariën & Prodnik 2014, 35–36), jolloin siis digitaalinen teknologia synnyttää uutta ja syventää vanhaa jakoa ihmisryhmien välillä (Sassi 2003, 42; Mubarak 2018, 8). Van Dijk (2005, 125–126) puhuu Matteus-vaikutuksesta, jonka mukaan ne ihmiset, jotka jo ovat edullisessa asemassa, hyötyvät teknologian käytöstä eniten verrattuna huonossa asemassa oleviin. Tämän näkemyksen mukaan niin sanottu ylä- ja keskiluokka vahvistaa asemaansa teknologian avulla, kun taas marginaalissa elävät ryhmät menettävät äänensä tietoyhteiskunnassa (Sassi 2003, 46–47; Mariën & Prodnik 2014, 42–43). Näin ymmärrettynä digitaalinen kuilu jatkuu ja jopa syvenee myös Suomen kaltaisissa teollisuusmaissa, jos digitaalista kuilua ratkotaan pelkästään laitteiden ja internetyhteyksien turvaamisella eikä kiinnitetä huomiota rakenteissa vallitseviin epäkohtiin (Mubarak 2015, 73, 87–89; Bach ym. 2018, 3).

Digitaalisen kuilun määritelmän muuttuessa kirjallisuudessa on alettu käyttää uusia käsitteitä, esimerkiksi ”*digitaalinen eriarvoisuus*” tai ”*digitaalinen syrjäytyminen*” (engl. digital inequality) (Mubarak 2015, 82). Näillä termeillä halutaan korostaa käytön erilaisuutta pelkästään fyysisen pääsyn sijaan ja liittää digitaalinen kuilu lähemmäs sosiaalista syrjäytymistä (mts. 82). ”*Digitaalinen inkluusio”*- tai ”*e-inkluusio*”-käsitteitä (Aleixo, Nunes & Isaias 2012, 2; Mubarak 2018, 90–91) käyttämällä on taas haluttu korostaa enemmän ratkaisujen etsimistä kuin erojen etsimistä ihmisten välillä. Omassa tutkimuksessani puhun selkeyden vuoksi digitaalisesta kuilusta, kuitenkin ymmärtäen ilmiön kompleksisen luonteen.

Digitaalinen kuilu on nykyään liukuva käsite, sillä erilaiset tieteenalat määrittelevät digitaalisen kuilun eri lailla ja ehdottavat erilaisia keinoja siihen puuttumiseen (Mubarak 2018, 25–26; Yu, Ndumu, Mon & Fan 2018, 552). Helsper (2016, 229) huomauttaa, että digitaalista kuilua ei tulisi nähdä pelkästään objektiivisena ylhäältä päin määritettynä käsitteenä, vaan myös kysyä itse kansalaisilta, minkä merkityksen he antavat digitaaliselle teknologialle ja kokevatko he olevansa digitaalisesti syrjäytyneitä. Relativistisesti ajateltuna ihminen vertailee itseään muihin ympärillä olevin ihmisiin ja sen mukaan luokittelee itsensä joko syrjäytyneeksi tai ei-syrjäytyneeksi. (mts. 229–230.) Näin sanottuna digitaalinen eriarvoisuus syntyy suhteessa muihin ihmisiin. Klecun (2008, 267, 272) myös väittää, että puhe digitaalisesti syrjäytyneistä saattaa leimata teknologiaa vähän tai ei ollenkaan käyttävät ihmiset poikkeaviksi. He saattavat sisäistää tämän ajatuksen eivätkä sen takia usko omiin mahdollisuuksiinsa oppia käyttämään teknologiaa. (mts. 267, 272.) Ferro ja kumppanit (2010, 10) sekä Lupac (2018, 165) ehdottavatkin, että digitalisoitumisen ei tulisi olla itseisarvo, vaan digitaalista kuilua tulisi kaventaa käyttäjien tarpeiden ja intressien ehdoilla. Tätä varten tarvitaan Helsperin (2016, 234–246) mukaan ymmärrystä ympäristöstä ja sen vaikutuksesta ihmisten arvioihin ja näkemyksiin teknologiasta. Tähän liittyy myös vaatimus siitä, että ihmisille jätetään mahdollisuus valita käyttää palveluita myös kasvokkain, jos se sopii paremmin yksilön tarpeisiin (Klecun 2008, 272).

3.2 Digitaalisen teknologian käyttöön liittyvät tekijät

3.2.1 Yksilötason tekijät

Digitaalisen kuilun kirjallisuudessa on painotettu erilaisten sosioekonomisten ja demografisten tekijöiden vaikutusta teknologian käyttöön. Terveydenhuollon digipalveluiden käyttö on aiempien tutkimuksien perusteella (esim. Hardiker & Grant 2011, 1–4; Reiners, Sturm, Bouw & Wouters 2019) riippunut muun muassa iästä, sukupuolesta, tulotasosta, ammattiasemasta, koulutuksesta, etnisyydestä, asuinpaikasta ja perheen kokoonpanosta. Kuitenkin näiden tekijöiden vaikutus vaihtelee tutkimuksesta toiseen. Heponiemen ja kumppaneiden tuoreessa tutkimuksessa (2020) ne, jotka olivat taloudellisesti, terveydellisesti ja sosiaalisesti muita heikommassa asemassa, kokivat hyötyvänsä vähiten sähköisistä palveluista. Taipaleen (2013, 418–420) tutkimuksessa taas julkisten digipalveluiden käyttö ei liittynyt ikään, työmarkkina-asemaan eikä tulotasoon. Myöskään Hyppösen ja kumppaneiden (2018, 33, 38) selvityksen mukaan ikä ei vaikuttanut merkittävästi sote-palveluiden käyttöön, mutta vanhimmat ikäryhmät kokivat enemmän esteitä käytölle. Perusterveet ihmiset

käyttivät vähemmän sote-palveluita, ja heillä oli vähiten esteitä käytölle verrattuna pitkäaikaissairaisiin. (mts. 33, 38.) Wilska ja Kuoppamäki (2017, 90–94) taas saivat tulokseksi, että digiteknologian kokivat välttämättömäksi todennäköisemmin ne, jotka ovat nuoria ja miessukupuolisia, joiden kotitaloudessa asui lapsia, joilla on keskiasteen tai korkeakoulutus, joilla on korkea tulotaso ja jotka ovat johtavassa tai asiantuntija-asemassa.

Yksi syy tulosten vaihtelulle on se, ettei digitaalisella kuilulla ole virallista määritelmää ja että aihetta on käsitelty monilla tieteenaloilla ja poliittisten linjausten yhteydessä (Mubarak 2015, 80). Näin siis ilmiön mittaamistapa, siihen vaikuttavien tekijöiden painoarvo ja ilmiön vakavuus vaihtelevat kontekstin mukaan. Tuloksien ristiriitaisuus myös viestii ilmiön paikallisuudesta: alueen infrastruktuuri, kulttuuriset uskomukset sekä valtion ekonominen, koulutuksellinen ja poliittinen taso heijastuvat eri ihmisryhmien välisiin eroihin (Lupac 2018, 75). Samoin tulokset riippuvat siitä, mitä digipalvelua tarkastellaan. Esimerkiksi Taipale (2013, 420) ja Kilpeläinen (2016, 61–62) huomauttavat, että palveluiden sähköistyminen pakottaa myös digitaaliseen teknologiaan tottumattomat, esimerkiksi ikäihmiset, siirtymään sähköiseen asiointiin. Suomessa myös tarjotaan aika kattavasti sosiaaliturvaa, joten pienituloiset ovat monesti tottuneet sähköisten hakemuksien täyttämiseen (Taipale 2013, 420). Hyppösen (ym. 2018, 43) tutkimuksessa taas iän merkitys katosi, kun huomioitiin vastaajien digitaalinen osaaminen. Digitaalinen kuilu on siis paljon enemmän kuin erot sosioekonomisten ja demografisten ryhmien välillä. Digitaalisen kuilun tutkimus siirtyikin tarkastelemaan enemmän psykologisia ja kognitiivisia, mutta myös yhteisöllisiä ja yhteiskunnallisia syitä teknologian käytölle.

Ytimekkäästi sanottuna digitaalinen kuilu perustuu yksilötasolla *motivaatioon ja suhtautumiseen, fyysiseen pääsyyn, digitaalisiin taitoihin, digipalveluiden ominaisuuksiin ja sosiaaliseen tukeen.* Ensinnäkin ihmisen pitää olla kiinnostunut ja halukas omistamaan, oppimaan ja käyttämään digitaalista teknologiaa. Ihmisten kiinnostuksen kohteet ja arvot vaihtelevat (Yu ym. 2018, 558). Motivaatio voi liittyä teknologian yksilölle tuomiin hyötyihin ja nautintoihin, liittyvätpä ne omien taitojen ja tietojen lisäämiseen, hyvinvointiin ja terveyteen, poliittiseen vaikuttamiseen, sosiaalisten suhteiden ylläpitämiseen, kuluttamiseen tai viihteeseen (O'Connor ym. 2016, 6; Fang ym. 2019, 7).

Syyt motivaation puutteelle ovat sekä emotionaalisia että rationaalisia. Joku ei näe tarvetta digitaaliselle teknologialle tai hyötyä sen käytöstä, ja joltakin puuttuu aikaa arkisen elämän

velvollisuuksien vuoksi. Esimerkiksi osa ihmisistä voi suhtautua kielteisesti internetistä saatavaan tietoon tai uskoa, ettei kasvokkaista vuorovaikutusta voi korvata digitaalisesti. Kirjallisuudessa puhutaan myös teknofobiasta ja teknologiaan liittyvästä ahdistuksesta. (Van Dijk 2005, 28, 41–43; Harambam, Aupers & Houtman 2013, 1107–1108; O'Connor ym. 2016, 6, 8; Fang ym. 2019, 8.) Internet voi tuntua turvattomalta ympäristöltä, jossa vallitsee rikollisuus ja jossa on sopimatonta sisältöä ja jossa omalla tietämättömyydellään voi saada jotain haitallista aikaiseksi. Kielteisiä tunteita aiheutuu siitäkin, että ihmisten tarkkaavaisuus jatkuvasti häiriintyy piipittävien laitteiden vuoksi. (Mubarak 2018, 71–72, 76.)

Joitakuita epäilyttää oman osaamisen puutteellisuus: kognitiivis-sosiaalisen teorian mukaan ihmisten on tärkeää kokea minäpystyvyyttä eli uskoa omaan kykyyn selviytyä teknologian asettamista haasteista (Van Dijk 2005, 41; Wei, Teo, Chan & Tan 2011, 172). Minäpystyvyys liittyy aiempiin kokemuksiin teknologian käytöstä: Van Dijkin, Petersin ja Ebbersin (2008, 396) tutkimuksen mukaan digipalveluiden olemassaolo ei välttämättä vielä kannusta niiden käyttöön, vaan ihmiset saattavat pysytellä vahoissa asiointitavoissa omien tottumusten, vanhojen välineiden toimivuuden ja tuttuuden vuoksi.

Van Dijk (2005, 43) kuitenkin painottaa, ettei syy ole välttämättä yksilöiden motivaation puutteessa, jos nettipalvelun käyttäjäystävällisyyteen ja toimivuuteen ei ole kiinnitetty huomiota. Useiden teknologian hyväksyttävyyttä käsittelevien teorioiden mukaan yksilöiden pitää nähdä uusi digipalvelu hyödyllisempänä kuin perinteinen asiointitapa, helppona ottaa haltuun ja nautinnollisena käyttää. Tyytyväisyys perustuu kokemuksen siitä, että teknologia sopii omiin arvioihin ja tarpeisiin. (DeLone & McLean 2003, 24–26; Venkatesh, Morris, Davis & Davis 2003; Thong, Hong & Tam 2006.) Parhaimmillaan digipalvelu on kustannuksiltaan reilu, helppokäyttöinen, monipuolinen ja turvallinen, tarjoaa ajankohtaista, luotettavaa, ymmärrettävää ja monikielistä tietoa ja toimii ilman häiriöitä (Van Dijk 2005, 102–106; Verdegem & Verleeye 2009, 492–493; Van Dijk ym. 2008, 396). Keskeistä on se, että palveluita kehitetään erilaisten käyttäjien näkökulmasta eikä pelkästään terveiden ja digitaalisesti osaavien tarpeita ajatellen. Kirjallisuudessa käytetään muun muassa "*esteettömyys*"-, "*saavutettavuus*"- ja "*design for all*" -käsitteitä (Tamminen & Alinikula 2017, 7–8), kun puhutaan sellaisen teknologian kehittämisestä, joka huomioi erilaisia käyttäjien tarpeita ja valmiuksia.

Kun käytölle on motivaatiota, käyttäjän on fyysisesti ja taloudellisesti päästävä käyttämään teknologiaa. Fyysinen pääsy liittyy laitteiston ja verkkoyhteyden saatavuuteen, kohtuulliseen hintaan ja tehokkuuteen (Cullen 2003, 249–250). Esimerkiksi laadukkaiden videopuheluiden prosessoiminen vaatii tehokkaampia laitteita ja nopeampaa internetyhteyttä. Jotkin ohjelmat tai nettisivut saattavat vaatia kirjautumista, lisämaksua tai jäsenyyttä. Käyttäjä joutuu myös joissain tapauksissa ostamaan lisävarusteita tai apuvälineitä. (Van Dijk 2005, 48, 99; Yu ym. 2018, 555.) Laitteistoa ja ohjelmistoa tulee myös päivittää. Wilskan ja Kuoppamäen (2017, 84) mukaan teknisille tuotteille on tyypillistä, että niiden elinkaari on lyhyt. Rajoituksena on sekin, missä yksilö pääsee käyttämään digitaalista teknologiaa (Scheerder ym. 2017, 1620). Voiko tietokonetta ja tulostinta käyttää vain työpaikalla tai kirjastossa, vai onko käytössä omat henkilökohtaiset ja mukana kulkevat laitteet?

Fyysisiä esteitä ovat tämän lisäksi erilaiset fyysiset ja kognitiiviset vammat tai sairaudet (Cullen 2003, 250). Esimerkiksi Tuikan, Vesalan ja Teittisen (2018, 171) tutkimuksen mukaan vammaiset ihmiset käyttävät internetiä vähemmän verrattuna ei-vammaisiin ihmisiin. Näkö-, kuulo-, puhe-, kehitys- ja liikuntavammaisuus, psyykkiset häiriöt, muistisairaudet ja oppimisvaikeudet (Vesanen-Nikitin & Åkermarck 2017, 12–13) vaikuttavat esimerkiksi siihen, miten näppäimistöä, hiirtä tai kosketusnäyttöä pystyy käyttämään, miten helppoa on ymmärtää nettisivujen informaatiota ja miten selviää digipalveluiden monimutkaisista toiminnoista (Seton & Mason 2016; Leppänen ym. 2017; Mubarak 2018, 86).

Kun fyysisesti pääsee käyttämään teknologiaa, on osattava käyttää sitä. Van Deursenin ja Van Dijkin (2009, 334) mukaan digitaaliset taidot eivät ole pelkästään painikeosaamista. On myös muodollisia taitoja, joiden avulla ihminen esimerkiksi ymmärtää hyperlinkkien rakennetta ja osaa navigoida nettisivuilla, tiedollisia taitoja, jotka auttavat tiedon etsinnässä, valikoimisessa ja analysoimisessa, ja strategisia taitoja, joilla ihminen soveltaa löytämäänsä informaatiota omassa arjessaan (mts. 334–335; Hardiker & Grant 2011, 4; Scheerder ym. 2017, 1611). Internet on erilainen tekstiympäristöltään: joka päivä laajenevan ja muuttuvan tietomassan keskellä on osattava valita oikeita käsitteitä tiedonetsintää varten, erottaa olennainen tieto epäolennaisesta, arvioida tiedon laadukkuutta sekä yhdistää pirstaleista tietoa yhdeksi selkeäksi kokonaisuudeksi (Leppänen ym. 2017). Van Deursenin ja Van Dijkin (2009, 338) tutkimuksen mukaan edes taitavimmat teknologian käyttäjät eivät välttämättä osanneet löytää ja kriittisesti arvioida löytämäänsä tietoa digipalveluissa. Muuttuvan digiympäristön vuoksi ihmisillä pitää olla kiireestä huolimatta aikaa päivittää digitaalisia taitojaan (Mubarak 2018, 76; Yu ym. 2018, 555).

3.2.2 Yhteisölliset ja yhteiskunnalliset tekijät

Digitaalinen kuilu heijastaa yhteisöllisiä, alueellisia ja yhteiskunnallisia mekanismeja (Mubarak 2015, 82–83). Yksilö ei ajattele ja toimi tyhjiössä, vaan ajallisesti ja paikallisesti tuotettujen ideologioiden keskellä: sosiaalisen ja kulttuurisen ympäristön normit määrittävät, missä määrin digiteknologiaa arvostetaan ja pidetään tärkeänä (Harambam ym. 2013, 1099; Lupac 2018, 75). Esimerkiksi Mubarakin (2018, 77–78) mukaan Pakistanissa tietokoneen äärellä istumista ei nähdä kehittävänä ja turvallisena, mutta taas Suomessa lapsille hankitaan digilaitteet jo hyvin varhain.

Ihmisen sosiaalinen pääoma, johon kuuluvat perhe, työpaikka tai koulu ja ystävät, tarjoaa yksilölle resursseja digiteknologian käyttöön (Yu ym. 2018, 556–557; Talaee & Noroozi 2019, 31–32). Laajemmin katsottuna olemassa oleva lainsäädäntö ja sitä toteuttavat viranomaiset, kaupalliset toimijat sekä muut yhteiskunnalliset toimijat heijastavat kansalaisten digitaalisen teknologian käyttöä (Horowitz ym. 2019, 21). Tärkeimpiä yhteiskunnallisia vaikuttajia ovat muun muassa kunnat, tutkimuskeskukset ja yliopistot, kirjastot, järjestöt ja yritykset. Ne vaikuttavat siihen, missä määrin digitalisaatiota pidetään tärkeänä yhteiskunnassa, minkälaista koulutuksellista tukea tarjotaan kansalaisille, minkä verran digitaalista infrastruktuuria ulotetaan kaikkien käytettäviksi ja miten paljon digitaalisia ratkaisuja kehitetään eteenpäin. (Lupac 2018, 75; Yu ym. 2018, 556–558.)

Tämän vuoksi sosiaalisilla suhteilla on tärkeä merkitys: ensinnäkin ympäristö voi painostaa yksilöä käyttämään teknologiaa (Venkatesh ym. 2003), ja toiseksi yksilö selviää digiteknologian käytöstä muiden ihmisten tuella ja kannustuksella (Fang ym. 2019, 6–7). Tutkimusten mukaan sellaiset tekijät kuin sosiaalisten verkostojen laajuus ja kotitaloudessa asuvien ihmisten ja varsinkin lapsien määrä vaikuttavat käyttöön (Van Dijk 2012, 72; Scheerder ym. 2017, 1620). Sosiaalipalveluiden näkökulmasta asiakkaat ottivat digipalveluita todennäköisemmin käyttöön, jos ammattilaiset kannustivat ja neuvoivat niiden käytössä ja perustelivat niiden hyötyjä asiakkaalle (O'Connor ym. 2016, 8). Sosiaalistuminen digitaaliseen teknologiaan ilmenee myös siten, että monet yksityiset ja julkiset palvelut ovat siirtyneet verkkoon. Koska digipalveluita on nykyään monipuolisesti saatavilla ja niiden käyttö saattaa maksaa vähemmän verrattuna perinteisiin asiointitapoihin, niin monet ihmiset niin sanotusti pakon edessä siirtyvät asioimaan internetin puolelle. (Steyaert & Gould 2009, 744–745; Wilska & Kuoppamäki 2017, 84.)

Kansainvälisesti vertaillen Suomi on edelläkävijä digitalisaatiossa. Ideologisesta näkökulmasta katsoen (Yu ym. 2018, 557) Suomi painottaa vahvasti nykyisessä hallitusohjelmassa teknologista innovatiivisuutta (Valtioneuvosto 2019). Muihin maihin verrattuna Suomessa julkiset ja yksityiset organisaatiot sekä itse kansalaiset hyödyntävät ahkerasti digitaalista teknologiaa (Oliveira ym. 2012, 288; Mattila ym. 2020). Digitalisaation kehittämistä, suunnittelemista ja valvomista tuetaan erilaisilla laeilla ja kansainvälisillä asetuksilla sekä julkisin varoin toteutettuina hankkeina ja toimintana (Horowitz ym. 2019). Esimerkiksi Ylen Nettiä ikä kaikki -kampanja tarjosi ikäihmisille digitukea, ja Kaikille Kone -kampanja tarjosi digilaitteita vähävaraisissa perheissä asuville lapsille ja nuorille. Valtiovarainministeriön Digi arkeen -neuvottelukunnassa on taas pohdittu digipalveluiden saavutettavuuteen liittyviä kysymyksiä. Saavutettavuuteen velvoitetaankin laissa digitaalisten palveluiden tarjoamisesta (306/2019).

Oliveiran ja kumppaneiden (2012, 288) tutkimuksesta näkee, että Suomessa internetyhteydet ovat kohtuuhintaisia ja ulottuvat kattavasti ympäri Suomen. Suomalaisilla onkin Horowitzin ja kumppaneiden (2019, 158−160) mukaan melko tasavertaiset mahdollisuudet päästä käyttämään digilaitteita ja -palveluita. Vuonna 2018 suurimmalla osalla suomalaisista oli kotitaloudessa internetyhteys (90,9 %), tietokone (86,2 %) ja älypuhelin (85,9 %) (Tilastokeskus 2018), ja vuonna 2019 neljä viidestä 18–89-vuotiaasta suomalaisesta käytti internetiä usean kerran päivässä (Tilastokeskus 2019). Verkossa on saatavilla monipuolisesti ja pääasiassa laadukasta tietoa. Suomalaiset arvioivat yleisesti olevansa digitaalisesti osaavia. Yksityisyys on useimmiten tärkeä periaate digipalveluita kehitettäessä, ja verkon kautta on mahdollista harjoittaa erilaista kansalaisaktiivisuutta. (Horowitz ym. 2019, 158−160; Mattila ym. 2020.)

Toisaalta Horowitz ja kumppanit (2019, 162−164) ovat sitä mieltä, että muihin pohjoismaihin verrattuna Suomi on 30 vuoden aikana siirtänyt huomionsa viestinnällisten oikeuksien sijaan taloudellisiin kysymyksiin ja markkinavetoiseen ajatteluun. Tämän vuoksi heidän mielestään viestinnällisiä oikeuksia pystytään tukemaan julkisesti vain vähin resurssein ja hankkein. Esimerkiksi ongelmana Suomessa on usein internetyhteyksien saatavuus ja nopeus syrjäseuduilla, mihin operaattoriyritysten mielestä ei ole kustannustehokasta ulottaa parempia verkkoyhteyksiä (Kilpeläinen 2016, 62). Samanaikaisesti muun muassa näkö- ja kuulovammaisille on saatavilla vähän tukea ja erityispalveluita, jotka liittyvät digitaaliseen teknologiaan (Horowitz ym. 2019, 66−67).

4. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA SUUNNITTELU

4.1 Tutkimustehtävä ja -kysymykset

Tutkimukseni keskeisenä teemana on digitaalinen kuilu. Tutkin niitä ihmisiä, jotka todennäköisimmin jäävät pois digitalisaation kehityksestä. Aiemman kirjallisuuden perusteella monissa palveluissa otetaan käyttöön digitaalisia ratkaisuja, jotka eri tavalla helpottavat ja nopeuttavat asiakkaiden asiointia ja ammattilaisten työtä. Samaan aikaan aiemmassa tutkimuksessa on tuotu esiin niitä tekijöitä, jotka osaltaan estävät asiakkaiden siirtymistä digipalveluihin. Digitaalisen kuilun ajatuksia on monesti mainittu sosiaalityön digitalisoitumisesta keskusteltaessa, mutta sen tutkimuksen antia on vähemmän sovellettu sosiaalityössä. Keskustelu olisi kuitenkin tärkeää etenkin sosiaalityölle, jonka arvoperiaatteisiin kuuluvat syrjinnän vastainen toiminta ja oikeudenmukaisuus.

Koska digitaalisesta teknologiasta käydään niin monenlaista keskustelua, koen tärkeäksi tutkia digitalisaatiota sosiaalipalveluiden kontekstissa, erityisesti sen asiakkaiden ja mahdollisten käyttäjien näkökulmasta. Tutkimustehtäväni on näin tutkia sosiaalipalveluiden asiakkaiden ja käyttäjien arjessa ilmenevää digitaalista kuilua eli digitaalisen teknologian omaksumista ja käyttöä sosiaalipalveluiden kontekstissa. Teen kriittisen realismin viitekehystä hyödyntävää laadullista tutkimusta ja käytän haastattelua aineistonkeruumenetelmänä ja sisällönanalyysiä analyysimenetelmänä. Tutkimukseni tavoitteena on tuoda esiin, missä määrin ja missä tilanteissa asiakkaat olisivat valmiita hoitamaan sosiaalipalveluihin liittyviä asioitaan digitaalisesti. Tutkimukseni tavoitteena on myös auttaa jäsentämään, miten sosiaalipalveluissa tulisi huomioida asiakkaiden valmiuksia käyttää digipalveluita, niihin suhtautumista ja niille asetettuja toiveita. Digitaalinen kuilu ja sen ympärillä pyörivä keskustelu teknologian omaksumisesta ja käytöstä sekä sosiaalipalveluiden yhteydessä käyty keskustelu digitalisaatiosta toimivat tutkimukseni viitekehyksenä. Määrittelin tutkimukselleni kaksi tutkimuskysymystä:

1. Näkyykö digitaalinen kuilu sosiaalipalveluiden asiakkaissa ja käyttäjissä ja millä tavalla?

2. Miten sosiaalipalveluiden asiakkaiden ja käyttäjien mielestä palveluita tulisi kehittää digitaalinen kuilu huomioon ottaen?

4.2 Tieteenfilosofiset perusoletukset: kriittisen realismin viitekehystä hyödyntävä laadullinen tutkimus

Vaikka tutkimus olisi kuinka empiirinen ja käytännönläheiseen tietoon tähtäävä, tutkija väistämättä ottaa kantaa filosofisiin perusolettamuksiin. Ne kertovat tutkijan ymmärryksestä todellisuuden ja tiedon luonteesta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 129–130.) Toteutan tutkimukseni laadullisena haastattelututkimuksena. Tutkimukseni kannalta korostuu laadullisen tutkimuksen pyrkimys tarkastella ilmiötä kokonaisvaltaisesti ja tutkittavien tuottamien merkityksien kautta. Numeerisesti laajojen ja yleistettävissä olevien syy-seuraussuhteiden sijaan laadullisessa tutkimuksessa pyritään siis ymmärtämään ilmiötä syvällisemmin ja sen eletyssä ympäristössä. Kokonaisvaltaisuus on myös sitä, että laadullinen tutkimus huomioi tiedon kontekstisidonnaisuuden ja paikallisuuden. Huomioimalla tutkittavien ympäristö sekä sen historiallinen, ajallinen ja yhteiskunnallinen konteksti voidaan paremmin käsittää heidän käyttäytymistään ja arvojaan. (Carey 2012, 5–6, 32.) Tarkoituksena on saada tutkittavien ääni kuulumaan, jolloin tutkittavien näkökulma ja osallisuus tiedon tuottamisessa korostuvat (Eskola & Suoranta 1998, 13–15). Tällöin myös tutkimus on luonteeltaan osin tulkinnallinen, sillä tutkittava ja tutkija rakentavat oman ymmärryksensä varassa kuvan ilmiöstä (Metsämuuronen 2011, 214; Carey 2012, 218; Kiviniemi 2018, 66–67).

Sosiaalipalveluiden digitalisaatio on omanlaisensa konteksti, joten sitä on hedelmällistä tarkastella laadullisen tutkimuksen avulla kokonaisvaltaisesti ja luonnollisissa olosuhteissa, tutkittavien merkitysten ja kokemusten kautta. Omassa tutkimuksessani painottuvat tutkittavien ainutlaatuiset kertomukset ja käsitykset, jolloin ei ole oleellista testata teorioita tai hypoteesia, vaan antaa tutkittavien tuoda aiheesta esille heille merkityksellisiä seikkoja ja siten paljastaa kenties jotain odottamatonta. Samoin tavoitteeni tuoda haastateltavien ääni kuuluviin kumpuaa Helsperin (2016, 229–230) ehdotuksesta määrittää digitaalinen kuilu myös itse tutkittavien ymmärryksen mukaisesti eli mitä digitaalinen kuilu tarkoittaa heille. Varsinkin kun puhutaan ihmisiä eriarvostavista tekijöistä, on tärkeää, että itse eriarvoisuutta kokevat voivat omin sanoin puhua ilmiöstä juuri sellaisena kuin se heidän arjessaan näyttäytyy.

Laadulliseen tutkimukseen viittaaminen on kuitenkin liian yleistävää, sillä laadullinen tutkimus on sateenvarjokäsite, jonka alle mahtuu monta erilaista paradigmaa (Tuomi & Sarajärvi 2018, 11–12). Näyttäisi siltä, että etenkin sosiaalityössä on viime aikoina nojauduttu konstruktivismiin, joka painottaa todellisuuden ja totuuden sosiaalista ja kulttuurista rakentumista (Carey 2012, 34).

Konstruktivismia on kritisoitu epävarmuuden ilmapiiristä, sillä kenenkään tietoa ei nähdä sen parempana kuin toisen (Pekkarinen & Tapola-Haapala 2009). Halusin kuitenkin tutkimuksessani nojata sellaiseen tieteenfilosofiseen suuntaukseen, joka positivismin tavoin tavoittelisi yhtä yhteistä ymmärrystä ilmiöstä (Carey 2012, 34), mutta huomioisi myös tiedon kontekstuaalisen luonteen (Shaw & Holland 2014). Kuten Pekkarinen (2010, 28) toteaa, toisaalta sosiaalisia ilmiöitä ei voi täysin tavoittaa kokonaisvaltaisesti objektiivisilla mittareilla, mutta toisaalta niistä koituu konkreettisia ja mitattavissa olevia seurauksia.

Hyödynsin tutkimuksessani Roy Bhaskarin kriittistä realismia. Se nojaa ontologiseen realismiin, jonka mukaan on olemassa ihmismielestä riippumaton yksi todellisuus. Bhaskarin mukaan maailma jakautuu kolmen tasoon: Reaalitasolla on mekanismeja, jotka ovat olemassa riippumatta ihmismielestä ja joita ei pysty suoraan havaitsemaan. Aktuaalitasolla on tapahtumia, joita reaalitaso laukaisee. Niitä joko havaitaan tai ei. Empiiritasolla ihmiset voivat havaita ja kokea ilmiöitä. (Danermark, Ekström, Jakobsen & Karlsson 2002, 20–21; Pekkarinen & Tapola-Haapala 2009, 186–187; Kjørstad & Solem 2018, 14–15.)

Koska reaalitasoa ei voi täysin havaita, empiiriset havainnot ja teoriat eivät vastaa täysin todellisuutta. Kriittinen realismi nojaa siis epistemologiseen relativismiin: todellisuudesta voidaan tehdä erilaisia tulkintoja, joista osa vastaa todellisuutta paremmin ja osa on virheellisiä. Parhaimmatkin teoriat ovat epätäydellisiä. Tämän vuoksi kaksi eri tutkijaa voi nähdä ilmiön eri tavalla riippuen heidän esioletuksistaan ja teoreettisesta ymmärryksestään. Vaikka täydellistä totuutta sosiaalisesta todellisuudesta on mahdotonta tavoittaa, niin silti tieteessä pyritään pääsemään lähemmäksi sitä kehittämällä parhaimpia selitysmalleja. (Danermark ym. 2002, 22–23, 95; Pekkarinen & Tapola-Haapala 2009, 188–189; Houston & Montgomery 2018, 62.)

Sosiaalista todellisuutta on vaikeaa tavoittaa, koska se on luonteeltaan muuttuva, kerrostunut ja avoin systeemi (Kjørstad & Solem 2018, 15, 17). Tämä tarkoittaa ensinnäkin sitä, että on olemassa erilaisia meille havaitsemattomia mekanismeja, jotka ovat vuorovaikutuksessa keskenään ja riippuen kontekstista (ajasta, paikasta, historiasta) saavat aikaan jopa ennustamattomia tapahtumia. (Ekström 1992, 115–116; Pekkarinen 2010, 30). Toiseksi todellisuuden kerrostuneisuus viittaa emergenssiin, jossa muun muassa fyysiset, biologiset ja psyykkiset osatekijät synnyttävät laajempia sosiaalisia ja kulttuurisia ilmiöitä, jotka eivät ole palautettavissa osatekijöihin (Danermark ym. 2002, 60;

Pekkarinen & Tapola-Haapala 2009, 188; Kjørstad & Solem 2018, 19). Kriittisessä realismissa ei siis uskota pystyttävän tavoittelemaan tarkkoja ennusteita ja syy-seuraussuhteita: sen sijaan puhutaan erilaisten mekanismien tendensseistä tai riskeistä ilmiöön vaikuttamisessa (Ekström 1992, 116; Kjørstad & Solem 2018, 16) ja näiden tendenssien selitysvoimasta (Pekkarinen & Tapola-Haapala 2009, 189).

Todellisuutta ei voi myöskään tavoittaa täysin yksilöiden kautta, vaan se yhtä lailla lepää yhteiskunnassa vallitsevissa rakenteissa. Sosiaalisessa ympäristössä olevat mekanismit saavat aikaan, rajoittavat ja muokkaavat yksilöiden toimintaa. Toisaalta yksilöt eivät passiivisesti vastaanota valmiita rooleja ja rakenteita, vaan voivat aktiivisesti ja tietoisesti muuttaa todellisuuttaan. (Ekström 1992, 115; Houston & Montgomery 2018, 61.) Kriittinen realismi siis tutkii, miten yksilöiden tuottamat merkitykset, perustelut ja aikomukset ovat vuorovaikutuksessa sosiaalisten rakenteiden, kuten sosiaalisten sääntöjen, normien ja lainsäädännön, kanssa. Tarkoituksena on löytää ilmiön taustalla olevia lukuisia ja samaan aikaan vaikuttavia mekanismeja ja pohtia niiden selitysvoimaa tietyssä kontekstissa. (Kjørstad & Solem 2018, 16–17.)

Kriittinen realismi tarjoaa tutkimukselleni tavan tarkastella digitaalista kuilua todellisena ilmiönä, jota on kuitenkin taustalla vaikuttavien lukuisten tekijöiden vuoksi vaikeaa täydellisesti hahmottaa. Pyrin tutkimuksessani tavoittamaan konkreettista ja osin objektiivista tietoa siitä, millä tavalla digitaalinen kuilu ilmenee. Kuitenkin ymmärrän, että ensinnäkin tutkija ja tutkittavat tekevät omia tulkintojaan ilmiöstä, ja toiseksi erilaiset tekijät ja kontekstit ovat keskenään vuorovaikutuksessa ja vaikuttavat digitaalisen kuilun ilmenemiseen. Analyysivaiheelle kriittinen realismi tarjoaa keinon sukeltaa syvemmälle ilmiön taustalla vaikuttaviin sosiaalisiin rakenteisiin kuin pelkästään jäädä havaittavissa olevalle empiiriselle tasolle. Se muistuttaa minua tutkijana havaitsemaan johtopäätösteni takana olevia esioletuksiani digitaalisesta kuilusta ja rationaalisesti perustelemaan tulkintojani.

4.3 Aineistonkeruun vaiheet ja menetelmät

4.3.1 Tutkittavat ja heidän tavoittaminen

Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin, vaan ilmiön ymmärtämiseen ja mielekkään tulkinnan löytämiseen. Näin siis tutkittavien määrällä ei ole samalla tavalla merkittävää asemaa kuin määrällisessä tutkimuksessa, vaan heidän valintansa perustuu tutkimuksen tarkoituksen sopivuuteen. Yleensä pyritään löytämään sellaisia ihmisiä, joilla on tarpeeksi paljon tietoa aiheesta. (Eskola & Suoranta 1998, 50; Shaw & Holland 2014; Tuomi ja Sarajärvi 2018, 76.) PAKU-hankkeen tavoitteiden mukaisesti tavoitin täysi-ikäisiä aikuisia, joilla on kokemuksia sosiaalipalveluissa asioimisesta.

Haastateltavien hankinta osoittautui mutkikkaaksi tieksi. Kevään 2020 koronaepidemia ja sen vuoksi alkaneet liikkumisen rajoitustoimet pysäyttivät joksikin aikaa haastateltavien löytämisen. PAKU-hankkeesta vastaavat työntekijät pääsivät vasta huhtikuussa lähettämään tutkimusesitteeni kehittäjäasiakkailleen. Sen kautta löytyi vain neljä vapaaehtoista, joten pyrin löytämään lisähaastateltavia aikuissosiaalityöstä ja kahdesta järjestöstä. Niiden kautta ei kuitenkaan löytynyt ketään osallistujaa. Elokuussa sain vielä kaksi osallistujaa PAKU-hankkeen kautta. Korona-tilanteen lisäksi kyseisen ihmisryhmän tavoittaminen ei mahdollisesti ole muutenkaan helppoa.

Osallistujien hankinta tapahtui niin, että organisaatioiden työntekijät välittivät tutkimusesitteen potentiaalisille haastateltaville, jolloin haastateltavat joko itse ottivat minuun yhteyttä tai työntekijät välittivät minulle yhteystiedot. Tämä on merkittävää myös yksityisyyden suojan näkökulmasta, koska näin minuun tietooni eivät päätyneet sellaiset ihmiset, jotka kieltäytyivät osallistumasta.

Yhteensä haastattelin kuusi PAKU-hankkeen kehittäjäasiakasta, kolme naista ja kolme miestä. Haastateltavien ikähaarukka oli 35–66 vuotta. Kahdella haastateltavasta oli näkövamma, joka merkittävästi vaikutti digilaitteiden ja -palveluiden käyttöön. Haastateltavilla oli kokemusta muun muassa Kansaneläkelaitoksessa, työ- ja elinkeinotoimistossa, sosiaalitoimessa ja vammaispalveluissa asioimisesta. Näissä palveluissa on myös asioitu sähköisesti, ja erityisen paljon mainintoja tuli Kansaneläkelaitoksen sähköisestä etuuksien hakemisesta.

4.3.2 Puolistrukturoitu haastattelu aineistonkeruumenetelmänä

Käytän tutkimushaastattelua aineistonkeruumenetelmänä. Tutkimustehtäväni kannalta on tärkeää, että haastateltavat voivat puhua kokemuksistaan ja ilmaista käsityksiään mahdollisimman vapaasti omilla käsitteillään, jolloin aihetta voidaan tarkastella syvällisesti ja monipuolisesti. Samoin se jättää varaa yllättäville ajatuksille, joita tutkija ei välttämättä osannut ennakoida. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 34–35, 104.) Haastattelu on joustava sen suhteen, että kysymyksiä voi toistaa ja väärinkäsityksiä oikaista (Tuomi & Sarajärvi 2018, 65). Erilaisilla lisäkysymyksillä voidaan syventyä tutkittavien kertomiin teemoihin (Robson & McCartan 2016, 286). Kysymyksiä voidaan esittää eri järjestyksessä ja muodossa haastateltavan tarpeiden mukaan (Hirsjärvi ym. 2009, 205; Tuomi & Sarajärvi 2018, 65).

Haastattelussakin on omat heikkoutensa. Haastatteluprosessi, johon kuuluu tutkittavien etsiminen ja haastatteleminen sekä aineiston litterointi ja analysointi, on ajallisesti vaikeita. Haastattelun joustavuus ja tilannetaju vaativat haastattelijalta osaamista ja huolellista suunnittelua. Haastattelu myös sisältää monta virhelähdettä, jotka haittaavat haastattelun luotettavuutta. Esimerkiksi haastattelutilanne voi olla molemmille jännittävä tilanne, tai haastateltava voi antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 35.) Oma kokemattomuuteni haastattelijana välittyi viimeistään litterointia tehdessäni. Silloin tuli huomattua, että haastattelutilanteessa en aina osannut tarttua haastateltavan puheeseen ja poiketa haastattelulomakkeesta kysyäkseni oleellisia lisäkysymyksiä. Osaan kysymyksistä en antanut tarpeeksi aikaa pohdittavaksi. Erityisesti oma kokemattomuuteni välittyi siten, että paikoin en pystynyt keskittymään haastateltavaan, vaan omaan suoriutumiseeni ja haastattelurungon orjalliseen noudattamiseen, ainakin ensimmäisissä haastatteluissa.

Koronatilanteen vuoksi tarjosin tutkittaville mahdollisuuden osallistua puhelinhaastatteluun. Jätin myös vaihtoehdoiksi verkon kautta tapaamisen ja kasvokkaisen haastattelun, jotta osallistujilla oli valinnanvaraa päättää itselleen mieluisa tapa kommunikoida (Herzog 2012). Yhteensä tein neljä haastattelua puhelimen välityksellä ja kaksi kasvokkain. Puhelinhaastattelussa oli omia etujaan. Puhelimella tavoitin kaukanakin asuvia tutkittavia kustannustehokkaasti. Jotkut ihmisistä saattavat kokea, että tutkija arvioi heidän elämäntyyliään, jolloin on vaikeaa kutsua tutkijaa kotiin tai olla kasvokkain vuorovaikutuksessa. Puhelinhaastattelun etäisyys ja kasvottomuus voi olla etuna, koska tutkittavan ei tarvitse tarkkailla omia eleitään tai pelätä tutkijan arvioivaa katsetta, jolloin on

helpompaa keskittyä haastatteluun. (Ikonen 2017, 271, 273.) Toisaalta joillekin ihmisille fyysinen kontakti keskustelussa on tärkeää, kuten yksi haastateltavista mainitsi.

Herzogin (2012) mukaan tutkimuksissa päädytään valitsemaan haastattelupaikka usein käytännöllisistä syistä, kuten missä määrin paikka on rauhallinen, ilman turhia äänihäiriöitä ja ylimääräisiä ihmisiä sekä tuttu haastateltavalle. Herzog (2012) lisää tähän, että paikan valinnalla on myös sosiaalinen merkitys, joka heijastaa vallanjakoa haastattelijan ja haastateltavan kesken. Pyrin antamaan haastateltaville mahdollisuuden päättää itselleen sopivan haastattelupaikan. Puhelinhaastattelujen yhteydessä useat haastateltavat päättivät olla kotona, kasvokkaiset haastattelut taas tapahtuivat haastateltavien kotona ja työpisteessä. Koin, että haastattelupaikat olivat rauhallisia ja ilman suuria häiriötekijöitä, mikä on myös tietosuojan kannalta parasta. On edullista, että haastateltava voi valita itselleen miellyttävän paikan haastattelulle, kuten oman kodin, joka nähdään kirjallisuudessa usein ihmisen omana ”*valtakuntana*”. (Eskola, Lätti & Vastamäki 2018, 29–30). Tässä mielessä tutkijan vahva asema purkautuu. Oma koti voi toimia myös muistin virkistäjänä. Esimerkiksi yksi haastateltava lähti haastattelun aikana hakemaan ovesta pudonnutta postia, ja hänelle muistui mieleen yksi tärkeä huomautus aiheesta.

Vaikka omassa tutkimuksessani sanaton viestintä ei ole analyysin kohteena, puhelinhaastattelun ei-sanallisten vihjeiden puuttuminen voi jossain määrin hankaloittaa verbaalisen viestin ymmärtämistä (Robson & McCartan 2016, 286). Tutkijan pitää myös ilmaista esimerkiksi omaa kiinnostustaan tutkittavista eri tavalla. Huomasinkin, että ilmaisin kuuntelevani erilaisilla minipalautteilla, yhteenvedoilla ja aiempaan viittaamisella. Toisaalta sanattomien ilmauksien puuttuminen kannustaa haastateltavia ilmaisemaan ajatteluaan enemmän sanallisesti, jolloin aineistokin on jossain määrin rikkaampi. (Ikonen 2017, 278.) Huomasin, että kasvokkaisessa haastattelussa tutkittava viittasi digilaitteisiin osoittamalla tai katsomalla niitä, kun taas puhelinhaastattelussa haastateltavat käyttivät enemmän sanoja.

Robson ja McCartan (2016, 296) mainitsevat, että puhelimitse tehtävän haastattelun pitää pysyä lyhyenä. En kuitenkaan huomannut, että haastatteluiden pituus – kaikista lyhin kesti puoli tuntia ja kaikista pisin kaksi tuntia – olisi vaikuttanut merkittävästi haastattelun kulkuun. Enintään pitkä haastattelu puhelimen välityksellä sai jotkut haastateltavat tekemään samanaikaisesti muita

kotiaskareitaan, kuten ruoanlaittoa. Toisaalta samanaikainen puuhastelu ei varsinaisesti häirinnyt itse haastattelua, kuten Hirsjärvi ja Hurme (2008, 92) toteavat.

Puhelinhaastattelussa joutuu varautumaan teknisiin ongelmiin (Eskola ym. 2018, 31–32). Esimerkiksi omissa puhelinhaastatteluissani tutkittavien puhe ei aina kuulunut hyvin. Monesti viestin sai kuunneltua haastattelua litteroidessa, mutta huono kuuluvuus esti haastattelutilanteessa lisäkysymysten esittämisen.

Haastattelut eroavat siinä, miten tiukasti haastattelukysymyksiä muotoillaan ja esitetään haastattelussa. Ymmärrän oman haastatteluni puolistrukturoituna, eli haastattelurungossani oli valmiita avoimia kysymyksiä, jotta tutkittavat voisivat kertoa ilmiöstä omin sanoin, mutta niiden muotoilu ja järjestys vaihtelivat tilanteen mukaan. (Eskola & Suoranta 1998, 64; Hirsjärvi & Hurme 2008, 47–48.) Näin pystyin haastattelussa pysymään aihepiirin sisällä ja antamaan kaikille mahdollisuuden vastata samoihin kysymyksiin, mutta jättämään tilaa vapaasti tuotetulle puheelle.

Koska tarkoituksenani oli nostaa digitaaliseen kuiluun liittyviä teemoja suoraan haastateltavien elämismaailmasta, yritin tehdä haastattelukysymyksistä käytännöllisiä ja sellaisia, että ne olisivat lähellä ihmisten arkea. Kysymysten muotoilussa olivat apuna sekä oma intuitio että aiempi kirjallisuus. (Eskola ym. 2018, 37–38; Tuomi ja Sarajärvi 2018, 67.) Tutkimuksessani painottui enemmän tutkittavien avointen käsitysten ja kokemusten tuominen esiin kuin pelkän teorian mukaan jäsennettyjen kysymysten läpikäyminen. Parhaimmillaan näin saadaan esiin niitä seikkoja, jotka ovat merkityksellisiä itse haastateltaville. Pahimmillaan tämä rajoittaa joidenkin teemojen käsittelyä, koska ne eivät nouse haastattelussa esiin. Haastattelurunkoni on liitteenä (LIITE 1).

Ensimmäiset neljä haastattelua toteutuivat huhti-toukokuussa 2020 ja viimeiset kaksi elokuussa 2020. Ensimmäiset kolme haastattelua tein melkein saman viikon aikana, mikä mielestäni oli parempi tapa kuin pitkän välin pitäminen haastattelujen välissä. Kevään haastatteluissa minulla oli tutkimustehtävä mielessäni ja jonkinlainen ”haastatteluvire” yllä. Sen sijaan kesän jälkeen haastatteluihin palaaminen on vaatinut jonkinlaista tutkimuksen tavoitteisiin ja kysymyksiin uudelleen perehtymistä sekä haastattelukysymysten kertaamista. Toisaalta merkittävä väli haastatteluiden välillä mahdollisti kiireettömyyden haastatteluiden litteroimisessa, haastatteluprosessin huolellisemman reflektoimisen ja etäisyyden ottamisen tutkimusprosessiin.

Ennen varsinaista haastattelua kävin pientä vapaamuotoista keskustelua tutkittavien kanssa ja kertasin tutkimuksen tarkoitusta ja aineiston käsittelyyn liittyviä periaatteita. Alkupuolen vapaa jutustelu auttoi saamaan kontaktin toiseen ja purkamaan jännitystä (Eskola ym. 2018, 33). Haastattelun avauskysymykset pidin helppoina, jotta haastateltava kokisi osaavansa vastata kysymykseen. Muutenkin yritin pitää kysymykset elämänläheisinä ja ihmisille arkipäiväisten asioiden tasolla. Aina ei ollut helppoa esittää selvästi ymmärrettäviä kysymyksiä, mutta haastattelutilanteessa kysymystä oli mahdollista tarkentaa. Haastattelun jälkeen pyrin lopettamaan puhelun vapaamuotoisella keskustelulla. Haastattelu voi olla sen verran henkilökohtainen kokemus, että sitä on sopimatonta lopettaa ”*kylmästi ja äkkinäisesti*”, kuten Hurme ja Hirsjärvi (2008, 75) toteavat.

Haastattelu on päämäärähakuista toimintaa, jossa tutkija yrittää saada systemaattisesti luotettavaa tietoa vastatakseen tutkimusongelmaan. Sekä haastattelijalla että haastateltavalla on tietyt roolit ja vastuut haastattelutilanteessa. Haastattelijan pitää esimerkiksi kysyä oleellisia kysymyksiä, kuunnella haastateltavaa ja välttää tutkittavien johdattelemista. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 43; Hirsjärvi ym. 2009, 207; Shaw & Holland 2014.) Se on myös vuorovaikutustilanne, jossa ilmenevät monet arkielämän dialogisuuden periaatteet. Keskustelu on luonnollisempi ja miellyttävämpi, kun esimerkiksi tutkija reagoi haastateltavan puheeseen, osoittaa kuuntelevansa ja jossain määrin eläytyy tilanteeseen. (Eskola ym. 2018, 25.)

Oma roolini haastattelijana oli paikoin hukassa: toisaalta olin aktiivinen osallistuja ja läheinen keskustelija, toisaalta passiivinen tiedon vastaanottaja ja puolueeton hahmo (Hirsjärvi & Hurme 2008, 97). Monesti kallistuin haastattelussa siihen, etten voi johdatella haastateltavaa liian paljon, joten sen vuoksi haastattelutkin jäivät paikoin pinnallisiksi. Joskus taas kommentoin liikaa haastattelijoiden puhetta. Haastattelun onnistuminen on monesti kiinni siitä, saavuttaako haastattelija haastateltavan luottamuksen, eli toisaalta haastattelija on väistämättä osa vuorovaikutusprosessia, mutta samaan aikaan liian läheinen suhde on eettisesti arveluttava, koska tutkittava voi katua myöhemmin avoimuuttaan. (Eskola & Suoranta 1998, 69.) Oma roolini oli monesti myös tilanteesta kiinni (Eskola ym. 2018, 25): Oli niitä haastatteluja, joissa haastateltavan vastaukset jäivät lyhyiksi, jolloin tutkijana minulla oli aktiivisempi rooli kysyjänä ja keskustelun jatkajana. Joskus taas haastattelija oli runsassanainen, jolloin tehtävänäni oli ohjata keskustelua oikeaan suuntaan.

Monesti tutkijan aiemmat kokemukset sosiaalipalveluiden työntekijänä voivat jossain määrin muokata haastattelijan tai haastateltavan suhdetta, joko etäännyttäen tai lisäten yhteisyyttä. Omassa tilanteessani minulla on suhteellisen vähän kokemusta sosiaalityöntekijänä toimimisesta ja esittelin itseni sosiaalityön opiskelijana. En kokenut, että jonkinlaista rooliristiriitaa olisi ollut syntymässä, koska haastateltavat kertoivat suhteellisen avoimesti mielipiteitään. Toisaalta on syytä huomata, että tutkija–tutkittava-asetelmaan aina sisältyy jonkinlaista vallanjakoa (Shaw & Holland 2014). Pyrin kuitenkin pitämään haastattelut keskustelunomaisina. Yleisesti koinkin, että haastateltavat ovat avoimia ja rehellisiä, ja haastattelussa puhuttiin ilmiöstä elämänläheisesti ja yksilöllisesti. Tutkijana kehotin tutkittavia miettimään vastauksia omassa rauhassa ja panostin omaan hiljaisuuden sietooni ja kuuntelemiseen. Osoitin omaa kiinnostustani ja tietämättömyyttäni sekä kunnioitustani. (Hyvärinen 2017, 30–31.)

4.4 Sisällönanalyysi laadullisen tutkimuksen työkaluna

Haastatteluiden analyysissä hyödynnän sisällönanalyysiä. Se on kaikenlaiseen kirjallisessa muodossa olevaan aineistoon sekä teoreettisiin ja filosofisiin lähtökohtiin soveltuva analyysin työkalu. Se tarjoaa helpon tavan pilkkoa ja jäsentää aineistoa uudella tavalla loogiseksi kokonaisuudeksi. (Shaw & Holland 2014; Robson & McCartan 2016, 470; Tuomi ja Sarajärvi 2018, 80, 93.)

Analyysi alkaa haastattelun litteroimisesta eli nauhoitetun haastattelun saattamisesta kirjoitettuun muotoon. Tein litteroinnin noin viikon sisällä haastattelusta, kun vielä muistin itse haastattelutilanteen. Tarkoituksenani ei ole keskusteluanalyysin tavoin keskittyä itse vuorovaikutukseen, mutta pysyttelin sanatarkassa litteroinnissa, jotta puheenvuoroista välittyisi viestin merkitys ja puheen ilmaisu (Ruusuvuori & Nikander 2017, 367). Litteroin haastattelut lähes sana sanalta, eli litteraattiin sisältyi puhekielen ilmaisuja, yleisiä litteraatiomerkkejä, täytesanoja, toistoja, kesken jääneitä tavuja, yksittäisiä äännähdyksiä ja naurua. Merkitsin myös ne kohdat, joissa puhe oli epäselvää. Vaikka joissakin kohdin sana jäi kuulematta, niin silti ajatuksen merkitys välittyi. Joissakin haastatteluissa oli eksytty kokonaan aiheesta, joten päätin olla litteroimatta kyseisiä kohtia. Haastattelijat koodasin numeroin, H1, H2 ja niin edelleen. Litteroitua aineistoa kertyi yhteensä 146 sivua, Times New Roman -fontilla, fonttikoolla 12 ja rivivälillä 1,5.

Osa aineistostani jäi pitkäksi aikaa hautumaan ennen kuin aloitin analyysin. Tämä jakaa ajatuksia: toisaalta on hyvä aloittaa aineiston käsittely mahdollisimman varhain, kun aineisto on vielä tuoreessa

muistissa. Toisaalta etäisyyden ottaminen aineistoon on paikallaan, jotta asioita voi katsoa laajemmasta perspektiivistä. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 135.) Ensimmäisenä kävin aineistoa huolellisesti läpi monta kertaa kokonaiskuvan saamiseksi (Silvasti 2014, 38; Robson & McCartan 2016, 469). Tutustuin aineistoon interaktiivisesti kirjoittaen ensiksi omia ajatuksiani ja kysymyksiäni muistiin. Lukemisessa painottui aineistolähtöisyys eli tutkittavien näkökulman huomioiminen, jotta ymmärtäisin totuudenmukaisesti haastateltavien esiin tuomia asioita. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 143, 146.)

Tämän jälkeen pelkistin aineistoa eli etsin tutkimustehtävän kannalta tärkeitä koodeja, kuten sanoja, lauseita tai ajatuskokonaisuuksia. Epäolennainen sisältö taas karsiutui pois. Samaa tarkoittavat ilmaisut ryhmittelin yhteen koodiin (Robson & McCartan 2016, 469; Tuomi & Sarajärvi 2018, 94), minun tapauksessani yhden otsikon alle. Tein koodeja avoimin mielin ja aineiston ehdolla, jotta tutkittavien näkökulma välittyy (Tuomi & Sarajärvi 2018, 97).

Kolmas vaiheeni oli ryhmittely, jossa etsin koodeista samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia ja kokosin niitä erinäisiksi luokiksi. Luokitteluni noudatti teemoittelun periaatetta, jossa kootaan samoista aihepiireistä kertovia koodeja yhteen (mts. 81–82, 95). Analyysini on luonteeltaan teoriaohjaava, sillä siinä yhdistyivät sekä aineistolähtöisyys että aikaisemman kirjallisuuden tapa luokitella ja käsittää ilmiötä. Aluksi annetaan aineiston puhua vapaasti, sen jälkeen käytetään aiempia tutkimuksia ilmiön käsitteellistämiseksi. (Silvasti 2014, 39–40, 43–44.) Lopulta sekä aineisto että aiempi kirjallisuus tukevat toisiaan siten, että analyysissani hyödynnän haastateltavien sitaatteja ja heijastan niitä muiden tutkijoiden tuloksiin. Seuraavassa taulukossa on esimerkki analyysiprosessistani:

TAULUKKO 1: Esimerkki analyysiprosessista

Haastattelusitaatti	Koodi	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
H: No ainakin (digiteknologia) tuo sen, että pystyy toimii itsenäisesti. Mä pystyn hoitaa asioita ilman näkevän silmää ja teen ne itse.	Itsenäisyys ja oma toimijuus	Digitalisaation hyödyt	Digiteknologiaan suhtautuminen	Digitaalinen kuilu sosiaalipalveluiden käyttäjissä
H: Joo, kyl se musta on ollut ollut sillä tavalla niinkun lä- niinkun tosi käytännöllistä ja niinkun nopeeta ja, aa, ja ehkä semmoista turhaa niinkun sitten liikkumista paikasta toiseen, ei oo tarvinnut käydä monessa monessa (-) tai tai vie jos jotain asiaa hoitaa että sitten käydä, et pystyy sit koneen välityksellä tekemään kaikki hakemukset tai mikäli tarvii tietoa välittää eteenpäin.	Ajattomat ja paikattomat palvelut	Digitalisaation hyödyt	Digiteknologiaan suhtautuminen	Digitaalinen kuilu sosiaalipalveluiden käyttäjissä
H: … Mutta eihän se (jumppavideot) sama asia oo ku et ite menis johonkin ryhmään nii jumppailemaan. … Se että pääsee kotoo pois, et jos sä oot pitkäaikaistyötön esimerkiks nii sulla on hirveesti sitä aikaa olla himassa että, et joittenkin niinkun täysin työttömien kohalla, nii se voi olla niinkun päivän piristys et sä pääset johonkin ryhmään käymään.	Tarve poistua kotoa	Digiteknologiaan liittyvät haasteet	Digiteknologiaan suhtautuminen	Digitaalinen kuilu sosiaalipalveluiden käyttäjissä

Analyysini perusteella muodostui neljä teemaa: *laitteiden taloudellinen saatavuus ja toimivuus, suhtautuminen digipalveluihin, digiosaaminen ja digipalveluiden ominaisuudet sekä ympäristö kannustajana ja tukena.* Päädyin esittämään tulokset näiden teemojen mukaisesti siten, että jokaiselle teemalle on varattuna oma alaluku. Lopussa analyysini lähestyi synteesin vaihetta, jossa ilmiöstä luodaan kokonaiskuva ja annetaan vastaus tutkimusongelmiin. Tutkija tekee omat johtopäätöksensä ja arvioi samalla, mitkä tekijät ovat niihin vaikuttaneet. (Hirsjärvi ym. 2009, 229–230.) Tätä on tärkeää pohtia koko analyysin ajan, sillä väistämättä tutkijan ennakko-oletukset ja arvomaailma vaikuttavat haastatteluaineiston tulkintaan (Eskola & Suoranta 1998, 113). Tämän vuoksi pyrin lähestymään aineistoa tutkittavien näkökulmasta, olemaan avoin erilaisille tulkinnoille ja kertomaan johtopäätöksieni syntymismekanismeista. Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 151) mukaan onnistuneessa tulkinnassa lukija pystyy tutkijan näkökulman omaksuneena löytämään samoja asioita aineistosta kuin tutkija. Tämän vuoksi minun oli perusteltua käyttää kirjoittaessani haastateltavien sitaatteja, jotta heidän ajatuksensa välittyvät paremmin lukijalle. Helppolukuisuuden vuoksi poistin sitaateista ylimääräiset täytesanat kuitenkin pyrkien säilyttämään puheenvuorojen puhekielisyyden ja merkityksen.

4.5 Hyvä tieteellinen käytäntö: tutkimuksen eettiset periaatteet

Eettisyyden eli vastuullisten ja perusteltujen ratkaisujen tulisi ohjata kaikkia tutkimuksen vaiheita (Hirsjärvi & Hurme 2008, 20). Kun tutkimusta on suunniteltu ja toteutettu hyvien tieteellisten käytäntöjen mukaan, tutkimus on eettisesti hyväksyttävää, luotettavaa ja tuloksiltaan uskottavaa (TENK 2013, 4–5). Tutkijan tulisi toimia avoimesti, huolellisesti, tarkkuutta noudattaen sekä vastuuta kantaen. Hän kunnioittaa muiden tutkijoiden työtä viittaamalla siihen asianmukaisella tavalla ja selvittää jokaiselle tutkimuksen osapuolelle kuuluvat oikeudet ja velvollisuudet. Ihmistieteissä tutkijaa sitovat henkilöiden ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, monimuotoisuuden huomioiminen, yksityisyyden turvaaminen sekä vahingon välttämisen ja oikeudenmukaisuuden periaate. (TENK 2013, 6–7; Kuula 2015, 18, 44–47; TENK 2019, 7.) Tutkimukseni luonne ei ollut sellainen, joka olisi vaatinut eettisen ennakkoarvioinnin. Siitä huolimatta olen tutkijana vastuussa siitä, että teen tutkimustani ”*hienotunteisesti*” (Shaw & Holland 2014) muun muassa kuvaamalla tarkasti tutkimukseni prosessia, huolehtimalla haastateltavien turvallisuudesta sekä varautumalla mahdollisesti sensitiivisten kokemusten ja vaikeiden tunteiden nousemiseen esiin haastattelussa.

Ensinnäkin kirjoitin tutkittaville tutkimusesitteen (LIITE 2), jossa pyrin kertomaan totuudenmukaisesti ja ymmärrettävällä kielellä tutkimukseni luonteesta. Tiedotteessa luki muun muassa tutkimuksen tavoitteista ja siitä, mitä kautta tutkittava löytyi ja miksi juuri tämän ihmisen osallistuminen on tärkeää. Lisäksi siinä kerrottiin käytännön seikkoja, kuten aineiston hankintatapa, nauhoittaminen, haastattelun kesto ja se, mitä tutkimus ylipäätänsä vaatii osallistujilta. Painotin, että osallistuminen tutkimukseen on vapaaehtoista ja että kieltäytyminen osallistumasta tai osallistumisen keskeyttämien on mahdollista milloin ja missä vaiheessa tahansa, ilman pelkoa kielteisistä seurauksista. Jätin omat yhteystietoni tutkimusesitteeseen, jotta osallistujat pystyivät tarvittaessa esittämään lisäkysymyksiä. Myös ennen haastattelua kävin läpi lyhyesti tutkimukseen liittyvän seikat ja annoin tutkittaville mahdollisuuden esittää lisäkysymyksiä. (Kuula 2015, 44–45; Eskola ym. 2018, 31; TENK 2019, 8–9; Tietoarkisto 2020.) Halusin saada haastattelusta mahdollisimman paljon tietoa tutkittavasta aiheesta, joten koin tarpeellisesti kirjoittaa tutkimusesitteeseen muistiin haastattelun teemoja (Tuomi & Sarajärvi 2018, 64).

Tutkittavien anonymiteetti näkyi tutkimuksessani yksityisyyden suojana, vaitiolovelvollisuutena sekä henkilötietojen huolellisena ja harkittuna käyttönä. Yksityisyyden suoja on sitä, että ihmiset itse päättävät, mitä tietoa ne antavat tutkimuskäyttöön. Toiseksi se on tutkimustekstien kirjoittamista niin, että yksittäiset henkilöt eivät ole niistä tunnistettavissa ja että tutkittavissa kirjoitetaan kunnioittavasti. (Kuula 2015, 45–47.) Koska henkilötiedoista voi suoraan tai epäsuoraan tunnistaa yksittäisen henkilön, niiden käytön pitää olla suunniteltua. Tutkimuksessa tulisi kerätä vain välttämättömiä henkilötietoja, ja niiden keräämiselle pitää olla lainmukainen ja spesifinen käyttötarkoitus. Tutkittavilla on myös oikeus tietää henkilötietojensa käsittelystä. Tieto säilytetään vain käyttötarkoitukseen edellyttämän ajan ja se suojataan, jotta se ei päädy ulkopuolisten henkilöiden käsiin. (Kuula 2015, 65; JYU 2018; TENK 2019, 11–12.)

Suunnittelin henkilötietojen elinkaaren tietosuojailmoituksena (LIITE 3) ja lähetin sen tutkittaville. Pääperiaatteeni olivat, että kerään haastateltavilta vain ikään ja sukupuoleen liittyvää taustatietoa, ainoastaan minä tutkijana käsittelen aineistoa ja ainoastaan tutkimustani varten, aineistoa säilytetään salasanasuojatulla ja henkilökohtaisella yliopiston verkkolevyllä ja se hävitetään heti tutkimuksen ollessa valmis ja analyysissä poistetaan tunnisteellista tietoa sisältäviä kohtia. Ennen haastattelua kävin vielä lyhyesti läpi tutkimuksen tarkoituksen ja tietosuojalomakkeen, ja jos tutkittavalla ei ollut lisäkysymyksiä, niin pyysin suullisen suostumuksen osallistua tutkimukseen.

5 DIGITAALINEN KUILU SOSIAALIPALVELUIDEN KÄYTTÄJISSÄ

Tässä tulososiossa käsittelen haastateltavien eli sosiaalipalveluiden käyttäjien puheessa esiintyviä teemoja digitaalisesta kuilusta ja sen ilmenemisestä. Teemoittelussa hyödynsin aiempien tutkimuksien tapaa jäsennellä digitaalista kuilua taloudelliseen tilanteeseen, motivaatioon, osaamiseen ja nettipalveluiden ominaisuuksiin sekä ympäristöön liittyvänä ilmiönä. Aineistoni teemoiksi muodostuivat *laitteiden taloudellinen saatavuus ja toimivuus, suhtautuminen digipalveluihin, digiosaaminen ja digipalveluiden ominaisuudet* sekä *ympäristö kannustajana ja tukena.*

5.1 Laitteiden taloudellinen saatavuus ja toimivuus

Digipalveluiden käyttöönoton ensimmäisiä askeleita on riittävän laadukkaan ja kustannukseltaan reilun infrastruktuurin, kuten laitteiden, apuvälineiden ja internetyhteyden olemassaolo (Scheerder ym. 2017, 1620; Yu ym. 2018, 554–556). Horowitzin ja kumppaneiden (2019) mukaan suomalaisilla on melko hyvät mahdollisuudet päästä fyysisesti hyödyntämään digilaitteita. Tilastokeskuksen (2018) mukaan suurimmalla osalla suomalaisista on kotitaloudessa tietokone ja älypuhelin, mikä osaltaan viestii Streyartin ja Gouldin (2009, 750) mukaan siitä, että ajan saatossa laitteet yleistyivät ja halpenivat kaikkien käytettäviksi. Kaikilla haastateltavilla olikin henkilökohtaisessa käytössään joko pöytä- tai kannettava tietokone ja älypuhelin. Kahdella näkövammaisella haastelevalla oli apuvälineet, muun muassa puhesyntetisaattori ja erilaiset älypuhelimen sovellukset, jotka auttoivat tekstin ja kuvien sanoittamisessa.

Haastateltavat käyttivät laitteita useammin kotona ja työpaikoilla, kun taas kirjaston tietokoneita ei ollenkaan tai satunnaisesti, sillä heillä on olemassa omat ja helposti matkassa kulkevat laitteet:

> *H3: No, ulkopuolella mä nyt esimerkiksi otan mukaan läppäri ja sit mä lähen jonnekki pois päiväkausiks tästä. Nii sen kautta, kun jos mä tiiän varsinki, että mun pitäis jotain asioita hoitaa, tää on helppoo ottaa tää.*

> *H5: Tuo tietokone on 2012 vuodelta, nii sitä enne mulla ei ollu (tietokonetta), eikä mulla puhelinkaan ollu ... Sitä ennen tietokonetta käytin kirjastossa. ... Mutta nyt käytän*

satunnaisesti. ... Mulla on sen verran hyvä tuo älypuhelin, ... se on niinku tietokone, et mä en tarttis (kirjaston laitteita) paljo mihinkään, mutta joskus iha ohimennen voin kirjastosta kattoo nykyään. ... Ja jos ... siinä (puhelimessa) ei oo virtaa jäljellä ettii, et on latauksessa.

Digitaalisen kehityksen myötä laitteet pienenivät helposti kuljetettaviksi. Niiden ominaisuudet monipuolistuivat, sillä haastateltavien mukaan kannettavilla tietokoneilla ja älypuhelimilla voi hoitaa suurimman osan asioinnista. Osaltaan omien laitteiden käyttö voi tuntua tutummalta ja turvallisemmalta verrattuna yleisten tilojen laitteisiin, jotka Kilpeläisen (2016, 62) mukaan koetaan varsinkin maaseudulla epämukaviksi ja saavuttamattomiksi.

Jos puhutaan internetyhteyden hinnasta ja laadusta (Scheerder ym. 2017), haastateltavat kokivat sitä riittävän nopeaksi ja toimivaksi omia tarpeitaan ajatellen. Esimerkiksi yhden haastateltavan mukaan omat yhteydet eivät välttämättä riitä videopelien pelaamiseen, mutta ”*taviskäyttöön*” ne sopivat. Katkoja ja hidastumisia koettiin lähinnä junalla matkustettaessa tai operaattoreiden laiterikkojen aikana, mutta muuten ne koettiin vähäisiksi. Myös Hyppösen ja kumppaneiden (2018, 34) mukaan noin neljä viidesosa suomalaisista koki, että heidän alueellaan tietoliikenneyhteydet ovat tarpeeksi hyvät. Yhteyksien yleisyys kotitalouksissa kertoo osittain sitä, että ne ovat kustannuksiltaan kohtuullisia: esimerkiksi Kansainvälisen televiestintäliiton (ITU 2020) mukaan Suomi on kaikista halvimpien kiinteän laajakaistan ja mobiilidatan maiden joukossa.

Suomessa huolenaiheena on ollut enemmänkin se, miten vältytään tietoverkkojen katvealueiden syntymiseltä (Digi arkeen -neuvottelukunta 2019, 26), sillä operaattorit eivät näe voittoisana ulottaa tehokkaampia internetyhteyksiä syrjäseuduille asti (Kilpeläinen 2016, 62; Reiners ym. 2019). Tämä ajatus ja kokemus välittyi yhden haastateltavan haastattelusta; hänen mukaansa verkkoyhteyksien laatu vaihtelee operaattorin ja oleskelupaikan mukaan:

H4: Se on nyt operaattorista kiinni, että on monet operaattorit kokeillu ja, jotkut toimii paremmin ja jotkut huonommin, et sit se on vähä siitäkin kii, et missä päin Suomessa sä satut olee. ... Tai missä sä liikut puhelimen kanssa, jos haluut etäyhteyksiä, tai langattomia (käyttää) tuolla Lapissa tai Pohjois-Itärajalla.

Kuten aiemmissa tutkimuksissa (esim. Hardiker & Grant 2011; Mubarak 2015; Wilska & Kuoppamäki 2017) on todettu, haastateltavat nostivat esiin, että taloudellinen tila heijastuu laitteiden

hankintaan. Haastateltavien kesken vähemmän mainittuja ja käytettyjä laitteita olivat tabletit ja moderni digiteknologia, kuten älytelevisiot ja suoratoistopalvelut:

H1: No varmaan olis ehkä mielenkiintoakin (käyttää moderneja telkkareita ja suoratoistopalveluita), mut sitten mä toisaalta katon {nauraa} muutenkin ihan liikaa telkkaria. ... Ehkä se on vähän taloudellinenkin asia, et yrittää karsia jotain turhaa pois.

"H2: No tabletit on mulle vähän sillein mysteeri, ja sitten nää modernit televisiot. ... Onhan se taloudellinenkin juttu, et jos hommais telkkari erikseen nii siihen menis erikseen rahaa. Että mä en pidä sitä oikein mielekkäänä, varsinkin ku se mun tv kattominen nyt on aika vähäistä, ajankohtaisohjelmia ja sarjoja silloin tällöin nii.

T: Aivan. Ku ne löytyy verkosta jo valmiina?

H2: Kyllä, suurin osa, mitä mä tykkään seurata. Enkä oo kiinnostunut netflixeistä enkä tv-paketeista muutenkaan."

Edellä esitetyissä sitaateissa haastateltavat puhuvat siitä, miten nämä laitteet ja palvelut nähdään osaltaan ylimääräisenä viihteenä, johon ei ole tarpeen taloudellisesti panostaa. Toisaalta ylimääräisistä viihdelaitteista kieltäytyminen liittyi tarpeeseen rajoittaa laitteiden parissa vietettyä aikaa. Tietokone ja älypuhelin näyttäytyvät tutkimuksessani kaikista välttämättömimpinä laitteina muihin verrattuna.

Myös lisävarusteiden, kuten apuvälineiden, hankinta voi koitua taloudelliseksi vaikeudeksi, kuten Tuikka ja kumppanit (2018, 164) sekä Talaee ja Noroozi (2019, 31) kirjoittavat. Seuraavassa sitaatissa yksi näkövammaisista haastateltavista puhuu omasta kokemuksestaan pistenäytön hankkimisesta:

H4: Kun ne (Kela) katsoi, et mä oon työeläkkeellä, se on mun pääasiallinen ansiotulo, nii mulle ei myönnetty pistenäyttöö. ... Emmä pystyis hankkii viide- kymppitonnin pistenäyttöö. ... Jos sä opiskelet, koululainen tai opiskelija tai työelämässä, niin kela voi tulla vastaan ja monesti tuleekin, mut sitte kaikki muut, ... jotka ei oo työelämässä tai ovat eläkkeellä tai näin päin, sit on yli 65 vuotiaat, nii sit on vanhukset, ei ookka enää vammainen. ... Nää tietokonelaitteet on, ne on kohtuullisen hinnakkaita tommoselle, jos ei ole työelämässä, niinku vammaisella on monesti, ei ole sitä eläkettä kertyny työelämässä, koska ne ei koskaan töissä olleet, eivät oo päässeet. Suomessaha ei työmarkkinoilla vammaisia kovinkaan paljo oteta. ... Jotkut keskussairaalat niitä jotenki myöntää, nii kauan ku raamit sitten on jakaa.

Sitaatti kuvastaa, miten kaikilla näkövammaisilla ei ole välttämättä mahdollisuutta hankkia kallista pistenäyttöä, sillä sitä ei julkisesti korvata varsinkaan opiskelu- ja työelämän ulkopuolella oleville. Myös Asikaisen, Suomisen ja Upolan (2018) selvityksen sekä Tammisen ja Alinikulan (2017) mukaan harkinnanvarainen toimeentulotuki ja Kelan korvaus kohdistuvat suurimmaksi osaksi niihin, jotka tarvitsevat laitteita työtä ja opiskelua varten. Haastateltavan mukaan myöskään osa näkövammaisista ei pystynyt omien fyysisten rajoitteidensa vuoksi olemaan työelämässä mukana ja kerryttämään eläkettä kalliita hankintoja varten. Näin sanottuna etenkin jo huonommassa asemassa olevat, kuten pienituloiset vammaiset ja ikäihmiset sekä työ- ja opiskeluelämän ulkopuolella olevat, joutuvat tyytymään halpoihin ja ilmaisiin versioihin ruudunlukuohjelmista. Niitä on tietysti nykyaikana runsaasti saatavilla, mutta niiden laatua ja sopivuutta käyttäjien tarpeisiin voi osin kyseenalaistaa, erityisesti kun ottaa huomioon saman haastateltavan huomautuksen siitä, miten nettisivujen ja ohjelmien kirjo on valtava, jolloin apuvälineiden on osattava muokkautua niiden mukaan. Se herättää kysymyksen, missä määrin halpa puhetuki kykenee muokkautumaan käyttäjän erilaisten tarpeiden ja käytettävissä olevien digipalveluiden mukaan.

Aiemmissa tutkimuksissa (esim. Wilska & Kuoppamäki 2017, 84; Baker ym. 2018, 1801, 1803; Mubarak 2018, 9, 84) on huomautettu, että koska laitteiden elinkaari on lyhyt, niin toimivaa ja tarpeeksi nopeaa käyttöä varten on syytä ajoittain hankkia päivitettyjä laitteita, mikä on hankalaa taloudellisesti vaikeassa tilanteessa oleville. Tähän haastateltavilla oli osittain ristiriitaisia näkökulmia. Laitteiden ikä ei merkittävästi vaikuttanut haastateltavien kokemukseen laitteiden käytöstä. Ainostaan yhden haastateltavan mukaan vanhan Windows 7 -käyttöjärjestelmällä toimivan tietokoneen vaihtaminen uuteen vaikutti positiivisesti käyttäjäkokemukseen. Toisella haastateltavalla oli taas käytössä monen tuhannen euron kannettava tietokone, joka on 8 vuoden käyttöiästään huolimassa silti ”*hirveen laadukas*” ja ”*kestävä*”. Kolmas haastateltava taas oli sitä mieltä, että vanhemmat laitteet ”*toimivat varmemmin”*, sillä uuden laitteen ostaessaan joutuu uudelleen opettelemaan sen käytön.

Toisaalta haastateltavien kesken on herännyt huoli siitä, että ”*vähissä varoissa olevalle*” ja ”*ruoka-avun varassa elävälle*” ihmiselle ei ole samalla tavalla mahdollisuutta panostaa laitteiden ylläpitoon. Tutkimuksessani digitaalinen kuilu liittyikin siihen kysymykseen, miten helposti myös matalan tulotason kansalaiset voivat hankkia omaan käyttötarkoitukseensa tarpeeksi toimivia välineitä. Vaikka yhden haastateltavien sanojen mukaan ”*eihän kukaan tarvii tonni kaks maksavaa puhelinta*”,

tarpeeksi uudet ja käyttötarkoitukseensa sopivat laitteet helpottavat Mubarakin (2018, 9) mukaan asiointia.

Laitteiden ja nettisivujen päivittyminen on ongelmallista myös sen vuoksi, että apuvälineet eivät ehdi kehittyä muutoksen mukana:

> *H4: Silloin kun sivuja uudistetaan ja näin tulee aina uusia ominaisuuksii, nii sitte se vaatii myös sitä, että apuvälineitä pitäisi uudistaa koko aika. ... Nyt alkaa mennä niin, että joku vuoden pari parhaillaan laitekokoonpano ei toimi niillä, joku vanha selain ei enää toimi sillä. ... Apuvälinemarkkinathan on semmosia, että ne tulee aina vähä perässä ne ominaisuudet, mitä verkkosivuil tulee, ne apuvälineet valmistajat tekee ne vähä perässä. ... Ei kukaan yksittäinen ihminen pystyy ostaa vaan jatkuvasti uusia ruudunlukuohjelmia tai suurennusohjelmia. ... Tää on tämmönen karuselli, -- suuri pyörä, että saavutettavuus tulee aina jälkijunassa.*

Tässä sitaatissa haasteltava kuvaa laitteiden ja digipalveluiden päivittymistä ”*karusellina*”, jossa apuvälineet ja siten palveluiden saavutettavuus ovat aina myöhässä nettisivujen muutoksista. Digitaalinen kuilu näyttäytyykin apuvälineiden käyttäjien kannalta loputtomana tilana, joka pahimmillaan vaatii näkövammaiselta jatkuvaa rahallista panostusta ajan tasalla olevien apuvälineiden hankintaan.

Tämän alaluvun perusteella Suomessa on yleisesti ottaen kohtalaisen hyvä ja monille saatavilla oleva infrastruktuuri, kun puhutaan välttämättömistä laitteista, kuten tietokoneista ja älypuhelimista. Toisaalta alueellisesta näkökulmasta katsoen osalla saattaa olla hankaluuksia internetyhteyksien huonon toimivuuden kanssa. Eniten ongelmia laitteiden hankinnassa ja päivittämisessä näyttäisi osuvan jo valmiiksi sosiaalisesti ja terveydellisesti huonossa asemassa oleville ihmisille, jotka ovat työ- ja opiskeluelämän ulkopuolella ja jotka työmarkkinoiden asettamien rajoituksien vuoksi eivät onnistuneet kerryttämään varallisuutta kalliita apuvälineitä varten. Jossain määrin se kuvastaa digitaalisen kuilun syvenemistä, sillä vähissä varoissa olevilla ei ole samalla tavalla valinnanvaraa panostaa laitteiden laatuun ja toimivuuteen, vaan he joutuvat tyytymään halpoihin laitteisiin. Haastateltavien puheessa korostuikin myös aiemmasta kirjallisuudesta (esim. Digi arkeen -neuvottelukunta 2019, 30–31; Mubarak 2018, 117; Yu ym. 2018, 554–556) tuttu ajatus siitä, miten julkisen vallan pitäisi päämäärähakuisemmin mahdollistaa tarvittavien laitteiden hankintaa huonossa taloudellisessa asemassa oleville.

5.2 Suhtautuminen digipalveluihin

Tässä alaluvussa tarkastelen sitä, mitä haastateltavat kertoivat omasta suhtautumisestaan digipalveluihin. Tutkijoiden (esim. Venkatesh ym. 2003; O'Connor ym. 2016, 6; Scheerder ym. 2017, 1620; Hyppönen ym. 2018, 33; Fang ym. 2019, 8) mukaan suhtautuminen digiteknologiaan eli se, minkä verran näkee sen tarpeellisena ja hyödyllisenä omien tavoitteiden ja arvojen kannalta sekä mitä odotuksia liittää digiteknologiaan, heijastuu sen käyttöön. Etsin etenkin sosiaalipalveluille oleellisia ilmauksia digiteknologian hyödyistä ja haasteista käyttäjien kannalta. Haastateltavat kuitenkin puhuivat tästä teemasta myös muiden kuin sosiaalipalveluiden näkökulmasta: sosiaalitoimiston, Kelan, työvoimatoimiston, verotuksen ja terveydenhuollon lisäksi haastateltavat puhuivat muun muassa pankki- ja matkapalveluista, verkkokaupoista, yliopiston ja kirjaston palveluista, sosiaalisesta mediasta, uutis- ja suoratoistopalveluista sekä sähköpostin käytöstä. Ensiksi kerron, mitä positiivista asioita haastateltavat näkivät palveluiden digitalisoitumisessa, sen jälkeen tuon esiin, mitkä olivat haastateltavien mielestä digitalisoitumisen haasteet.

5.2.1 Digitalisaatioon positiivinen suhtautuminen

Yleisesti ottaen suomalaiset ovat kiinnostuneita digipalveluista, näkevät ne hyödyllisinä ja käyttävät niitä ahkerasti (Hyppönen ym. 2018, 34; Mubarak 2018, 78; Mattila ym. 2020). Kaikki haastateltavat käyttivät digiteknologiaa päivittäin ja monipuolisesti erilaisiin tarkoituksiin, kuten työhön ja opiskeluun, tiedon etsintään, yhteisöllisiin ja sosiaalisiin toimintoihin, harrastuksiin, hyvinvointiin ja terveyteen, asioiden hoitamiseen ja medioiden seuraamiseen. Haastateltavien mukaan digiteknologian hyödyt liittyivät *monipuolisesti erilaisten palveluiden mahtumiseen pieneen tilaan, oman toimijuuteen, ajattomuuteen ja paikattomuuteen, matalaan kynnykseen, yhteydenpidon helpottumiseen* sekä *pienten ja tuttujen asioiden hoitamiseen*.

Ensinnäkin haastateltavien mukaan digiteknologian ansiosta kaikki palvelut ovat käden ulottuvilla:

> *H5: Jos mentäis ajassa taaksepäin, nii jos olis jotai mielenkiintoista, nii kaikki pitäis juosta kirjastosta kattoo tai tietosanakirjoja, ois vanha ensyklopedia tämmönen määrä (näyttää käsillään ison pinon) niitä. ... Kaikki näkee tosta. ... Siinä on kaikki lähellä. ... Siitä (tapaamisesta) aina jää se dokumentti, jos sen kirjoittaa sinne.*

H1: Kyl se musta on ollut sillä tavalla tosi käytännöllistä ja niinkun nopeeta. ... Et pystyy sit koneen välityksellä tekemään kaikki hakemukset tai mikäli tarvii tietoa välittää eteenpäin.

Edellä olevista sitaateista välittyy kuva digilaitteista, joiden avulla on saatavilla monipuolisesti ja vaivattomasti erilaisia palveluita ja tietoa. Pienissä laitteissa säilyy tarvittaessa suurikin määrä dokumentteja ja informaatiota. Rahikka (2014, 79) kutsuukin digilaitteita eräänlaisiksi ”*työkalupakeiksi*”, joissa pienessä tilassa kulkee mukana monta tarpeellista välinettä.

Dobranskyn ja Hargittain (2016, 20) sekä Tammisen ja Alinikulan (2017, 9) mukaan digiteknologia on näkövammaiselle välttämätön ensinnäkin oman itsenäisen asioimisen ja selviytymisen, mutta myös laajemmin sosiaalisen ja poliittisen osallisuuden kannalta. Näkövammaiset haastateltavat kertoivatkin digiteknologian lisäävän heidän riippumattomuuttaan muista ihmisistä:

H3: Näkövammasen on ihan ehottomasti hallittava tietokoneen käyttöä niin paljon ku suinkin. ... Vaikkei nää yhtäänkään, nii pääsee vaikka konsertteihin ja kirjastoon ja saa ostettua lahjoja, jos ei pääse kauppaan tai, ja ruokaa, jos ei pääse kauppaan. Ja oma verkoston ylläpitäminen niinku harrastemielessä ja muukin. Kyllä ne on iha loistavia, ei vois ajatella elämää ilman näitä koneita. ... Se mahdollistaa myös työn tekemisen. ... Pystyy kirjottamaan ja ettimään omat muistiinpanot ja siirtämään siis tietoo omalla tavalla. ... Ja sit mä hoidan (järjestössä) markkinointia ja kirjanpitoa ja kokousasioita. Mä saan mielekkyyttä ja toimeentulookin vähän itelleni.

H4: Pystyy toimii itsenäisesti. Mä pystyn hoitaa asioita ilman näkevän silmää ja teen ne itse. ... Kaikki hakemukset ja kaikki työhakemukset tai kaiken näköiset tilaamiset, asiapaperit mä voin hoitaa itse, mä voin kirjoittaa ne itse, mä voin lähettää ne itse, mä voin kattoo verkosta asioita, mä voin koittaa monta muuta palvelua verkon kautta. ... (Ilman laitteita) mä oisin ihan ulkopuolisen avun varassa täysin. ... Sehän olis ihan toivotonta.

Digiteknologia mahdollistaa tiedon välittämisen ja vastaanottamisen erilaisissa formaateissa, kuten tekstinä, äänenä, kuvina ja videoina (Baker ym. 2018, 1799), mikä välittyi näkövammaisten haastateltavien itsenäisyyteen työnteossa, harrastuksissa ja omien asioiden hoitamisessa. Digiteknologialla voi olla voimaannuttava vaikutus, kun näkövammaisen ei tarvitse rajoittautua ja odottaa muiden ihmisten auttavan häntä arkipäiväisissä asioissa. Tämän lisäksi digiteknologia auttaa näkövammaisia nauttimaan erilaisesta kulttuurisesta tuotannosta: esimerkiksi yksi haastateltavaa toi esiin kuvailutulkkauksen eli kuvien sisällön muuttamisen tekstiksi ja korosti sen mahdollisuutta tutustuttaa näkövammaisia elokuviin ja muuhun visuaaliseen taiteeseen.

Oma toimijuus lisääntyy myös siten, että asiakas voi osallistua omien tarpeidensa määrittelyyn. Seuraavassa sitaatissa haastateltavaa puhuu siitä, miten toimeentulotuen kohdalla olisi syytä luetteloida, mihin kyseistä tukea myönnetään, ja luottaa asiakkaan arvioon oman tuen tarpeeseen:

> *H6: Jos on olemassa jo selkeet raamit joillekin tukimuodoille, niin sillon vois ajatella niin, että se käyttäjä osaa itte ajatella, mitä hän tarvitsee. Ja perusluottamusyhteiskuntaan kuuluu se, että pystytään myös luottamaan avuntarvitsijaan.*

Ymmärrän haastateltavan niin, että tietämättömyys olemassa olevien tukien mahdollisuuksista estää niiden hakemista ja vaatimista. Silvennoisen (2020) artikkelissa ammattilaiset puhuvatkin siitä, miten digitalisaation myötä asiakkaat saavat enemmän tietoa palveluiden ja tukien mahdollisuuksista ja siten mahdollisesti osaavat enemmän vaatia oikeuksiaan.

Ehdottomasti eniten digiteknologian hyödyt liittyivät haastateltavien mukaan palveluiden riippumattomuuteen ajasta ja paikasta:

> *H1: Ehkä semmoista turhaa liikkumista paikasta toiseen, ei oo tarvinnut käydä monessa paikassa. ... Ihminen, jolla on haasteellista liikkua tai on esimerkiks sosiaalisen tilanteen pelkoa, pystyy kotoa käsin tekemään asioita.*

> *H5: Mä pystyn kätevämmin 24 tuntia niitä (käyttämään), millo haluan. Joskus on ollu tässä semmosia jaksamisen kanssa vaikeuksia. ... Jos virastossa pitäis olla ja olis oikei väsyny, nii se ois mulle ehkä hankalampi, jos sieltä ei onnistuis millään se, et siellä olis jotai ongelmia.*

> *H4: Sitä pitäis kehittää ... palaveerata näitten etäyhteyksien kanssa. ... Musta on semmone hyvä palvelu, että se asiakas vois olla kotona, ei sen tarvis lähtee mihinkään, varata aikaa. Sen asian vois selvittää samassa pöydässä vaikka ollaankin etänä, ilman mitään, että mennään jotai lomakkeita täyttelee ja sit odotellaan.*

Näiden sitaattien perusteella digipalvelut vähentävät tarvetta lähteä asioimaan paikan päälle, jolloin voi mahdollisesti joutua jonottamaan palveluihin. Ajan säästämisen lisäksi haastateltavat mainitsivat, miten liikunnallisten esteiden ja sosiaalisten pelkojen vuoksi asioiminen kotoa käsin on helpompaa ja turvallisempaa. Samoin oma psyykkinen jaksamattomuus voi vaikuttaa omaan kykyyn selviytyä kasvokkaisesta asiointitilanteesta. Haastateltavien vastauksissa korostuikin digipalveluiden joustavuus asiakkaiden toiveiden ja elämäntilanteen mukaan (Tregeagle & Darcy 2008, 1486;

Silvennoinen 2020, 4) sekä ajan säästyminen (Hetling ym. 2014, 533–534; Hyppönen ym. 2018, 40–41). Erityisesti pienet, selkeät ja rutiiniluontoiset asiat, kuten yksinkertaisten etuuksien hakeminen ja tietojen muuttaminen, ajanvaraus, liitteiden lähettäminen ja vastaanottaminen ja selkeiden kysymysten esittäminen olivat haastateltavien mukaan helpommin hoidettavissa verkossa. Sitä mieltä on oltu myös esimerkiksi Hansenin ym. (2018, 84) sekä Byrnen ja Kiwanin (2019, 225) tutkimuksissa.

Haastateltavat kertoivat, miten digiteknologia on sujuvoittanut ja nopeuttanut yhteydenpitoa niin ammattilaisiin kuin läheisiin ja ystäviin. Haastateltavat käyttivätkin muun muassa sähköpostia, sosiaalista mediaa ja videopuheluita verkostojen ylläpitämiseen, työasioihin sekä isolle ihmisjoukolle ja ammattilaisten kanssa viestimiseen. Varsinkin koronan ja sen aiheuttamien liikkumisrajoitusten takia digiteknologian rooliksi osoittautui etenkin sosiaalisen verkostojen ylläpitäminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen:

> *H2: Nyt korona-oloissa se on alkanut tuntua enemmän kuin ennen, että jos niitä eristysjaksoja tulee lisää, nii pakkohan sitä on ruveta miettimään (digipalveluita sosiaalihuoltoon). Yksinkertaisesti jo sen takia, että pidetään jotenkin syrjäytyneet ihmiset yhteiskunnan menossa mukana ja pystytään niitä auttamaan. Et kyllähän sitä jo tutkittu, että sosiaaliset ongelmat on käristymässä tän kriisin takia. Kun ihmiset on enemmän omassa varassa, eivät pääse kuntouttavaan työtoimintaan, joka esimerkiks pitää erossa alkoholista tai muista päihteistä. Ja tietynlaista mökkihöperyyttä huomaan itessänkin, kun kontakteja on niin rajallisesti. Että ei esimerkiks päivittäin juttele kenenkään kanssa, nii täähän jo yksistään voi olla katastrofi. Et sen takia näkisin kyllä tässä ajassa ois tärkee miettiä nimenomaan sähköistä kommunikointia. … Ettei kenenkään tarvis jäädä täysin yksin näissäkään oloissa.*

> *H3: Ainakin tämmösille erityisryhmille mun mielest ne (digiteknologia) pitäs olla meiän yhistyksissä (vammaispalveluissa) semmosena huolenaiheena. … Et tarjottas ainakin tieto siitä, et miten tässä vois esimerkiks, jos osais niin pistää pystyyn tämmösiä lasten kanssa äitienpäiviä taikka syntymäpäiviä ihan täällä verkossa … Ja esimerkiks mitä mullakin on kirjallisuuspiiriä, niitä vois ihan hyvin jatkaa tämmösenä etäneuvottelutyyppisenä, eikä niinku että, ku ei voida kerran livetä kokoontua … Mut nyt kaikki on ihan itekseen.*

> *H1: Tällaisena aikana sitä yhteydenpitoa muihin ihmisiin, että sä kuulet muut tai näät kasvotkin. Et ei oo välttämättä pelkästään puhelimen välityksellä. … Et tässä kuitenkin keskustelet jonkun elävän ihmisen kanssa skypen välityksellä.*

Näistä sitaateista välittyi haastateltavien huoli siitä, miten kevään 2020 rajut rajoitustoimet eristivät ihmisiä omiin oloihinsa ja pahimmillaan saivat aikaiseksi yksinäisyyden ja psyykkisen pahoinvoinnin

kokemuksia. Huolenaiheena oli sekin, että esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan tilapäisesti suljettua ovensa osalla päihderiippuvuudesta kärsivistä asiakkaista on vaikeuksia hallita päihteiden käyttöään. Sähköinen kommunikointi ja etätapaamiset olivat haastateltavien mukaan jossain määrin ratkaisu yksin jäämiseen. Etenkin videon välityksellä ihmisten näkeminen ja heidän kanssaan puhuminen voivat lisätä yhteisöllisyyden kokemusta. Aiemmassa kirjallisuudessa esimerkiksi Moody ym. (2015, 193) sekä Good ja Fang (2015, 180) puhuivat digiteknologiasta sosiaalisen tuen mahdollistajana sekä sosiaalisen eristäytymisen vähentäjänä.

Digipalvelut helpottavat haastateltavien mukaan matalalla kynnyksellä toimivien palveluiden tarjoamista, mikä kannustaa hakemaan apua mahdollisimman varhain:

> *H2: Se vois rohkaista arkoja ja ujoja ihmisiä puhumaan tilanteesta. Ku se ei välttämättä vaatis sosiaaliasemalle lähtemistä. Et se vois sopia jollekin vähän tämmöiselle nörtille, ahdistuneelle tyypille. ... Että kyllä se nuorempia ihmisryhmiä vois palvellakki. Että se ois hyväkin, että jos ois vaikka nimetönkin keskusteluapu. ... Se vois toimia niin, että sitä tyyppiä kuka sinne osallistuu, nii rohkastais hakemaan apua ja tulemaan sosiaaliasemalle esimerkiks."*

> *H6: Kun kyse yhdestä kahdesta tarpeesta, nii meil on tän kynnyksen vuoks osa väestöstä sitä mieltä hyvin nopeesti, että äh, et ei se yhden asian takia tarvii, et jääköön. Ja siinä kohta ku ne jättää sen yhdenkin palvelun käyttämättä, nii se on aina heti pois heidän menestyksen tieltä. ... Jos se menestyksen ponnahduslauta, et se yksittäinen tuki johonkin asiaan, sen yhden ainoan kuukauden aikana jätetään pois sen korkean kynnyksen vuoks, nii silloi päädytään siihe, että se ei lähe edes alkuunsa yritteliäisyys. Mut sitte taas jos siinä on tarpeeks matala sekä luottamusyhteiskunta toimii, nii sillo päästään siihe, että se henkilö tai perhe tai mikä mikä on nyt taho, nii pääsee sit niinku mahdollisesti sijoittamaan sitä omaa tietosta kapitaansa, ... jollon päästään voittavaan asemaan yhteiskunnassa sikäli, että se todellinen toimeentulotuen tarve vähenee huomattavasti. ... Ja varsinki meidän teknisesti osaavia nuoria, mitä meillä on ympäri palvelukunnan, nii kyllä heitä kiinnostais varmasti se, että se olis se kynnys matalampi.*

Näissä sitaateissa puhutaan "*ujoista*", "*aroista*" ja "*ahdistuneista*" ihmisistä, joilla voi olla korkea kynnys lähteä fyysisesti käymään palveluissa ja puhua ongelmistaan. Ymmärrän sen niin, että vaikeus liittyy asiakkaan vaikeuksien sensitiiviseen luonteeseen, mistä esimerkiksi Granholm (2010, 171–177) puhuu, tai ylipäätänsä vaikeuteen olla kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa. Tällöin anonyymi keskusteluapu voi rohkaista puhumaan omista ongelmistaan ja hakemaan apua. Samoin sitaateissa puhutaan nuorista ihmisistä, jotka eniten hyötyisivät digipalveluista. Ymmärrän sen Silvennoisen (2020, 6) tavoin tapana kommentoida, että varsinkin nuorille digiteknologia on luonnollinen tapa olla vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Toinen sitaateista pureutuu syvemmin digiteknologian

ennaltaehkäisevään vaikutukseen, mistä esimerkiksi Rahikka (2013, 73, 75) myös kirjoitti. Haastateltavan mukaan jos avun hakemiseen on liian korkea kynnys, niin pienten ongelmien vuoksi ei vaivauduta pyytämään tukea. Kuitenkin pienelläkin tuella on merkityksensä: se voi toimia ”*menestyksen ponnahduslautana*” ja vähentää tarvetta pidempiaikaiseen tukeen ongelmien kasaantumisen vuoksi.

5.2.2 Digiteknologiaan liittyvät haasteet

Kuten Hyppösen ja kumppaneiden (2018, 34) kyselyssä, myös omassa tutkimuksessani haastateltavat mainitsivat haasteeksi sen, miten palveluiden laatu ja luottamuksellisuus säilyy digitalisaation myötä. Haastateltavia samalla tavalla kuin sosiaalityön kirjallisuudessa (esim. Heino & Kärkkäinen 2018, 51) mietityttivät asiakassuhteen rakentamiseen ja vuorovaikutukseen liittyvät kysymykset, etenkin *nonverbaalisten vihjeiden puuttuminen, etäisyys* ja *epäsynkronisen vuorovaikutuksen pulmat.*

Haastateltavat kertoivat, että heidän digiteknologian käyttönsä on ollut sen verran runsasta, että paikoin ongelmaksi muodostui liiallinen teknologian käyttö. Osittain tämän ”*kännykkäriippuvuuden*” vuoksi kasvokkaisista tapaamisista ja palveluista ei haluttu täysin luopua, jottei suurin osa ajasta menee laitteiden äärellä istumiseen:

> *H2: Eihän se (etäryhmä) sama asia oo, ku et ite menis johonkin ryhmään jumppailemaan. ... Se, että pääsee kotoo pois. Et jos sä oot pitkäaikaistyötön, nii sulla on hirveesti sitä aikaa olla himassa. Et joittenkin täysin työttömien kohalla se voi olla päivän piristys, et sä pääset johonkin ryhmään käymään. ... Ku tätäkin aikaa mietin, olis mahollisuus tilata ostoksia ruokakaupasta verkosta, nii emmä haluu siihen ruveta, koska tuntuu, että tarvii kuitenkin sen kontaktin edes että voi mennä sinne kauppaan, ku ei oo oikein mitään muutakaan oo. ... Kaupassa käynti tässä (korona)tilanteessa myös ylläpitää sosiaalisuutta, että on ees yks paikka, missä näkee ihmisiä enemmälti kerran tai pari viikossa. ... Et siitä on nyt vaikee luopu tiiätkö.*

> *H5: Tähä haastattelunkin mä aatelin, että mielummin tällainen (kasvokkainen) haastattelu ku tietokoneella, ... ku kaikki on kotona, meillä on opettaja jossakin ja tulee teamsilla se kurssi, nii vähä liikaa sit jo tulee. Ettei kaikki ois tietokoneella. ... Jos tietokone menis äärimmäisyyksiin, nii ei olis muuta ku kotona.*

Näiden sitaattien mukaan esimerkiksi kaupassa ja jumppatunneilla käyminen sekä haastattelun pitäminen kasvokkaisena olivat keinoja irrottautua varsinkin koronatilanteen aiheuttamasta jatkuvasta laitteiden parissa istuskelusta ja kotona olemisesta. Haastateltava kertoo esimerkkinä, että

joillakin pitkäaikaistyöttömillä ei ole paljon aktiviteettia päivän aikana, joten lähteminen esimerkiksi kauppaan tai harrastusryhmään voi ylläpitää sosiaalisia kontakteja ihmisiin ja piristää arkea. Haastateltavat ikään kuin etsivät tasapainon digilaitteiden käytön ja kotoa poistumisen välille: ”*äärimmillään*” digitalisaation kaikki työnteko, vapaa-aika ja asioiden hoitaminen voi tapahtua pelkästään kotioloissa. Toinen ääripää on taas se, että jokainen asiointi tai yhteydenpito vaatii ajan kuluttamista matkustamiseen ja jonottamiseen.

Toisaalta kasvokkaisia tai vähintäänkin videopuhelulla toteutettuja tapaamisia arvostettiin, sillä kasvottomasta vuorovaikutuksesta saattaa ”*puuttua ihmiskontakti*” ja samanlaista sosiaalisuutta ei tule tavoiteltua:

> *H5: Vaikka sanotaan sosiaalinen media, nii ei se aina hirvee sosiaalinen. Meet ja sit siel on vaikka 200 kaveria, sitte peukutetaan, et hyvä hei, nii ei se oo yhtään sama {nauraa}, ku et jos ne ihmiset tapais jossai. Ku että vaa laitetaan peukku sinne. Oon ehkä vanhempi, nii mä en sitä ehkä ymmärrä iha täysin, mutta kyllä mun mielestä se ei oo ihan niin sosiaalista, ku ihan tuommonen tavataan ihmiset. ... Et tos on {nauraa} kylmä kone vaa, et siinä ei oo ketään, et se on vaan langan välillä. ... Sillä tavalla se ei oo niin sosiaalinen ku tavallinen sosiaalinen kanssakäyminen.*

Tässä sitaatissa haastateltava kuvaa sitä, miten sosiaalisen median vuorovaikutus voi jossain määrin jäädä pinnalliseksi. Vastassa ovat ”*kylmään koneen*” kautta lähetetyt symbolit ilman varsinaista keskustelua. Myös aiemmassa luvussa yksi haastateltavista mainitsi, miten etäpuheluiden etu on se, että pystyy keskustelemaan ”*elävän ihmisen kanssa*”. Ymmärrän tämän liittyvän läheisesti tutkijoiden keskuudessa puhuttuun teemaan *nonverbaalisista vihjeistä*, kuten äänensävystä, kehonkielestä, ilmeistä ja katsekontaktista, joita käytetään kontaktin luomiseen, luottamuksen rakentamiseen sekä empatian ja lämminhenkisyyden osoittamiseen (Lopez 2015, 190–191; Byrne & Kiwan 2019, 225–226; Silvennoinen 2020, 7). Joillekin ihmisille toisen ihmisen näkeminen sekä kehon ja ilmeiden kautta reagoiminen ja vuorovaikuttaminen ovat osa sosiaalisuutta, kuten esimerkiksi Harambam ym. (2013, 1099, 1106–1107) ja Hetling ym. (2014, 535, 537–538) kommentoivat.

Fyysisen läsnäolon ja nonverbaalisen kommunikoinnin merkitys korostui etenkin kriisitilanteissa:

> *H2: Jos se on kriisitilanne. Et on voimakas ahistus päällä tai joku tämmöinen, siinä ehkä ihminen eniten kaipaa semmosta fyysistä kontaktia ja toisen läsnäoloa. ... Ja jos sitten*

palvelutilanteessa, netissä tulee ongelma, nii sitten se yksinäisyyden fiilis vielä jotenkin korostuu.

H3: Jos mulla olis semmonen paha olo tai henkinen paha olo, niin ehkä sekin on mielummi ihan läsnä paikalla olen, haluu kertoo ku puhelimen välityksellä.

Ymmärrän nämä sitaatit niin, että asiakkaan psyykkinen pahoinvointi ja vaikeat tunteet kaipaavat toisinaan muiden ihmisten lohduttavia, rauhoittavia ja kannustavia eleitä, ikään kuin viestiä siitä, ettei asiakas ole yksin tilanteensa kanssa. Esimerkiksi Moodyn ja kumppaneiden tutkimuksessa (2015, 193) asiakkaiden mielestä samanlaista emotionaalista tukea ei välttämättä saa verkon välityksellä, jolloin voi jäädä yksin vaikeiden tunteiden kanssa.

Vaikka tekstuaalisen vuorovaikutuksen on kehuttu kirjallisuudessa helpottavan joidenkin asiakkaiden tunteiden ja ajatusten ilmaisemista ja sensitiivisistä aiheista puhumista (esim. Mishna ym. 2014, 183; Byrne & Kiwan 2019, 225), niin joissakin tapauksissa asiakkailla ei riitä voimia kirjoittaa auki tilannettaan:

H2: Jos esimerkiks voimakkaasti itkunen, nii eihän siitä taas puhumisesta tuu oikei mitään. Ei monikaan kykene siinä tilanteessa semmoiseen tolkulliseen pohdintaan, et kirjoittaminenkin on yllättävän vaativa toiminta, jos sä oot jotenkin hirveen väsynyt. Mulla on tästä kokemus, et kun mulla oli (vakava) sairaus, niin ei ajatus pysynyt yhtään kasassa. Ei vaan jaksanut, että ne lääkkeet vei siinä määrin henkiset voimat, että puhe oli ehkä se, mikä vielä jotenkin kulki. Mutta että jos se olisi pitänyt kirjallisesti ittensä ilmaista ja kertoa tilanteesta, nii ei se ei ois toiminut.

Tässä sitaatissa haastateltava kertoo omasta kokemuksestaan, miten sairastumisen ja lääkkeiden mukana tullut väsymys vei voimat ilmaista itseään kirjallisesti, vaikka normaalisti hänelle kirjoittaminen on hyvin luontevaa. Samoin hän mainitsee, miten voimakkaat tunteet voivat vaikeuttaa puhumista ja ajattelua. Rahikka (2013, 86, 91) on samaa mieltä, että kirjoittaminen itsessään vaatii ajattelu- ja keskittymiskykyä sekä kirjallisia taitoja.

Yhdelle näkövammaisista haastateltavista henkilökohtaisen avustajan fyysinen läsnäolo taas tarkoitti ensinnäkin konkreettista tukea arkipäivän askareiden kanssa ja toiseksi ympäristön kuvaamista ja siten myös näkövammaisen vuorovaikutuksen edistämistä:

H5: Noissa missä sitä (digilaitteita) jo käyttää, nii se on luontevaa, mut tietyssä tapauksissa enempää informaatiota ei saa, ku ihan live-kontaktilla. ... Avustajaha on kaikkee semmosta varten, mitä mä en niinku ite vois tehä tästä näön puuttumisesta johtuen ... vaikka asiointi kaupoissa, kampaamossa, terveyskeskuksessa, tai kulttuuripalveluissa ei löydä paikkaa isos teatterissa eikä uskalla yksin mennä sinne. Ei tämmösissähän voi korvata digitaalisella mun mielestä. ... Jos kuunnellaan konserttia, niin sit on kauheen kivaa kuunnella, että minkälainen oli esiintyjä ulkonäöltään, vaatteiltaan, mitä siellä esityslavalla tapahtuu. Tai jos siellä on tuttuja ihmisii, nii siellähän tavallaan vuorovaikutusmahollisuus. Jos sinne menee vaan sitä varten, et niinku paketti tuoliin ja lähtee mykkänä ja kuurona pois, nii onhan se niinku enempi nolla, ku se et sinne menee elävän ihmisen kans, joka kommentoi sitä ympäristöö mulle koko ajan.

Avustaja oli tukipilarina ja ”*peilinä*” monien palveluiden ja arkisten asioimisen kanssa, joten haastateltava ei kokenut mahdolliseksi korvata näitä tapaamisia kokonaan digitaalisilla. Avustajan roolina on myös kertoa näkövammaiselle ympärillä tapahtuvista asioista ja tutuista ihmisistä. Ilman sitä tietoa haastateltava kokee itsensä ”*mykäksi ja kuuroksi*”, ilman mahdollisuutta olla kokonaisvaltaisesti vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa.

Digipalveluiden kasvottomuuden teema herätti haastateltavissa luottamuksen saavuttamiseen liittyviä pohdintoja, mitä on pohdittu aiemmassakin kirjallisuudessa (esim. Silvennoinen 2020, 6). Vaikka luottamuksen kannalta on hyvä, että digipalveluita tarjotaan joustavasti asiakkaan tarpeita ajatellen ja matalalla kynnyksellä, haastateltavat puhuivat myös luottamuksen ”*murtumisesta*” tai vähintäänkin sen ansaitsemisen vaikeudesta:

H2: Se (digiteknologia) myös jotenkin eristää. Jos sä oot vaikka työelämän ulkopuolella ja kaikki päivät itekseen kotona, ja sitten tää sähköinen maailma on se sun kommunikointikanava, nii siinä voi tulla tietyllä lailla vainoharhaiseksi. ... Luottamus toisiin sillein ohenee ja murentuu, jos sä et fyysisesti niinkun näe ketään.

H6: Meidän luottamus toimii vaan niin, että tarvitaan jonkunnäköinen vakuus siinä, että tää henkilö joka multa nyt kyselee tällaisia asioita, ja haluaa et mä uskallan kertoa vaikka mun päihdeongelmasta, ... että se pitää ansaita. Ja sen ansaitsemismekanismi kuitenkin menee sen inhimillisen lähestymisen kautta. ... Ja siinä mielessä siirtyminen digipuolelle pitää olla hyvin hellävaraista, hienotunteista ja huomioonottava. ... Niin sitä (luottamuksen saamista) ei pystyy toteuttaa digipohjalla ihan tosta noin, se vaatii siis tosi paljon.

Molemmat haastateltavat välittävät ajatuksen, että luottamuksen syntyminen ihmisiin ja siten uskallus kertoa itselleen vaikeista asioista, kuten päihteidenkäytöstä, edellyttää läsnäoloa ja ”*inhimillisiä*

lähestymistä". Ymmärrän tämän jälleen kerran nonverbaaliseen viestintään liittyvänä ilmiönä: millä keinoin voidaan kasvottomissa kommunikointitavoissa viestiä inhimillisyyttä, kuten toisesta välittämistä ja halusta ymmärtää kokonaisvaltaisesti asiakkaan tilannetta? Sama haastateltava jatkaa siitä, miten tekstuaalisen vuorovaikutuksen luoma etäisyys muihin ihmisiin sekä eleiden ja ilmeiden puuttuminen voivat altistaa viestin väärinymmärryksille:

> *H2: Ilmeet ja eleet puuttuu. Jotenkin sitten ihmiset takertuu hirveesti johonkin sanoihin, johonkin sanamuotoihin, kirjoitustyyliin, ehkä semmoiset aiemmat kaunat nousee enemmän pintaan, ku toinen ei oo fyysisesti siinä läsnä. Että helposti se kommunikaatio menee jotenkin vikaraiteille.*

Haastateltavan kokemuksen mukaan ilmeet ja eleet toimivat viestin kontekstina, jota ilman on helppoa alkaa ylianalysoimaan kirjoitettua vastausta ja mahdollisesti tulkita sitä negatiivisesti riippuen aiemmista kokemuksista ihmisestä. Rahikan (2013) sekä Byrnen ja Kiwanin mukaan (2019, 225–226) tekstivälitteisen kommunikoinnin riskinä ovatkin väärinymmärrykset, vaikka toisaalta kasvokkainen vuorovaikutus ei ole sekään täysin vapaa vääristä tulkinnoista.

Osittain näiden vuorovaikutuksen kompastuskivien ja osittain myös asiakkaan monimutkaisen tilanteen takia haastateltavat toivoivat, että kasvokkainen tapaaminen jäisi sosiaalipalveluissa vaihtoehdoksi:

> *H1: Jos sulla on epämääräisiä oireita tai sun mielentilassa on jotain, mitä sun on vaikee selittää, niin aina jotenkin toivois, että toinen ihminen sitten konsultois ja tutkis sinut, tai siitä vois keskustella kasvotusten.*

> *H6: Ne, jotka heti (ensimmäistä kertaa) tulevat sosiaalipalveluitten piiriin, nii silloihan on hyvä ehkä tavata virkailija ja hahmotella sitä tilannetta. ... Jotai monimutkaisia tapauksia. Jos on asiat oikei vaikeissa tolalla ja sit jos monen paikkaan (pitäisi) opastaa."*

> *H5: Voishan se ihminen osata paremmin neuvoo jossai tilanteissa ku kone. ... Eihän ne (robottichatit) osaa yhtään mitään. Et se on aina siirretään virkailijalle. Melkei aina ku mä jotai kysyin, niin aina lopulta tulee se asiakaspalveluosoite, et ota sinne yhteyttä tai et seuraava koht ku tulee oikee virkailija.*

Haastateltavat kertoivat sitaateissaan, miten vaikeasti hahmotettavat ja monta erilaista palvelun tarvetta vaativat tilanteet todennäköisesti vaativat työntekijän henkilökohtaista tapaamista. Robottichatit eivät ole vielä kehittyneet sellaiseen suuntaan, että niiden kautta tulisi otetuksi huomioon asiakkaan ainutlaatuinen tilanne. Aiemmassa kirjallisuudessa (esim. Ritvanen 2017, 80; Hyppönen ym. 2018, 34) onkin nostettu esiin, että asiakkaan oireita ja tilannetta ei ole välttämättä helppoa tunnistaa pelkästään verkon välityksellä etenkään ei-lääketieteellisissä ongelmissa.

Luottamusta palveluihin näyttäisi heikentävän sekin, että sosiaalipalveluiden sähköistyessä vastuu etuuksien ja palveluiden tuntemisesta ja hakemisesta jää asiakkaille:

> *H2: Joskus 2000-luvun, siinä varmaan alkuvuosina, kun toimeentulotukee saattoo saada pelkällä kirjallisella hakemuksella, et ennen se vaatii aina käynnin sosiaaliasemalla. Siinä vaiheessa musta tuntui, että monet asiakkaat karkotettiin oman onnensa nojaan. Mulla ainakin semmoinen vahva kokemus, ja must tuntuu et se mun sukupolvella noin viiskymppisillä ihmisillä on yleisemminkin.*

> *H4: Sinne (vapaamuotoisiin hakemuksiin) pitäis asiakkaan huomata kaivaa ne lainkohdat ja pykälät, mihin sä vetoat hakemuksessa. Et jos sul niistä puuttuu, nii se tulee bumerangina takasin ja taas tehdään uudestaan.*

Ymmärrän nämä sitaatit niin, että asiakkaan on tunnettava erilaiset palvelut ja niiden hakemisen periaatteet, kuten toimivat tavat perustella omaa tuen tarvettaan viittaamalla lakipykäliin. Samoin koska monet tukimuodot on kirjallisesti haettavissa, niin sosiaalialan ammattilaiset eivät voi samalla tavalla opastaa asiakkaita tarvittaessa muiden palveluiden piiriin. Haastateltavat puhuvatkin ”*itsepalvelukulttuurista*”, jossa digipalveluiden käyttö on suurimmaksi osaksi käyttäjän omalla vastuulla. Aiemmassa kirjallisuudessa esimerkiksi Kilpeläinen (2016, 92) ja Hetling ym. (2014, 539) pohtivat sitä, jääkö asiakas digitalisoitumisen myötä yksin palvelujärjestelmän keskellä.

Vaikka digipalvelut helpottivat haastateltavien mukaan yhteydenpitoa, kiireellisissä asioissa toivottiin kasvokkaisten palveluiden olemassaoloa:

> *H1: Jotkut semmoiset kiireelliset asiat, mihin haluaa vastauksen heti. Et muistelen, kun on ollut kelan tuilla, et jos mulla ois tullut joku muutos toimeentuloon tai joku, nii silloin mielellään veis paperin paikan päälle, et onks tää täytetty oikein, et siihen saa heti vastauksen. Joku sellainen, mikä vaikuttaa ratkaisevasti talouteen tai johonkin mun henkilökohtaiseen asiaan.*

H4: Mä mielummin keskustelen (paikan päällä), ku annan vaihtaa viestejä netissä ja odottaa, et vastataanko mulle joksus siihe. Puhelinpalveluja mä karttaan, koska kauheet jonot, ne on maksullisia.

Sitaattien mukaan etenkin merkittävästi omaan taloudelliseen tilanteeseen vaikuttavat asiat mielellään hoidettaisiin mahdollisimman pian eikä esimerkiksi sähköisten viestien tai pitkien puhelinjonojen kautta. Jos asiakas tulee paikan päälle, ammattilainen voi Hetlingin ja kumppaneiden mukaan (2014, 535–356) tarvittaessa heti vastata asiakkaan kysymykseen.

Haastateltavat myös suhtautuivat palveluiden digitalisoitumiseen negatiivisemmin, jos se ei huomioi niitä asiakkaita, jotka syystä tai toisesta jäävät digipalveluiden ulkopuolelle. Suurin osa haastateltavista koki digipalvelut ”*hyvänä lisäpalveluna*” ja ”*vaihtoehtona*” perinteisille palveluille, mutta vaihtoehtoisuus tarkoitti myös sitä, että kasvokkaisia palveluita tulisi olla saatavilla:

H1: Musta pitää olla vaihtoehtoja, että on kauhee semmoinen ajatus, että ei olis mitään muuta ku digitaalisia palveluita, koska tiedän, että kaikki ihmiset ei pysty niitä käyttämään. Itekki tuntuu välillä, että kaipaa jonkun toisen ihmisen apua niissä asioissa, et jos olis vaan ainoastaan se vaihtoehto, sähköisesti asioit jossakin, nii se tuntuis tosi kurjalta.

H5: Sosiaalipalvelut on just semmonen ehkä yhteiskunnan {nauraa} se ala, missä pitäis säilyttää myös se ihmispuoli siellä. Että on mahollisuus mennä sinne, hoitaa kaikki asiat myös siellä. ... Et ei siinä ois mitää järkee, et sosiaalipalvelut ois, koska sieltä alueelta justnii voi olla semmosta, joka ois tavallaan tietotekniikan ulkopuolella. ... Se (sosiaalipalvelut) on kuitenki yhteiskunnan vaikeemmassa olevien, asemassa olevien palvelu, että siel olis aina joku luukku, mistä vois käydä tiedustelemassa.

Sitaateissa haastateltavat tiedostavat, että erityisesti sosiaalipalveluiden asiakaskuntaan saattavat kuulua sellaiset ihmiset, joilla ei laitteita tai osaamista hyödyntää digipalveluita, mitä mieltä ovat esimerkiksi Steyaert ja Gould (2009, 741). Taitavatkin digiteknologian käyttäjät joskus tarvitsevat kasvokkaista tukea. Varsinkin tässä alaluvussa on tuotu esiin niitä lukuisia tilanteita, jotka haastateltavien mukaan osittain vaativat henkilökohtaista tapaamista. Useissa tutkimuksissa (esim. Hetling ym. 2014, 539; Moody ym. 2015, 197; Hansen ym. 2018, 84; Silvennoinen 2020, 1) onkin korostettu sitä, että sosiaalipalvelut eivät kokonaan siirry verkkoon, vaan kasvokkaisia ja digitaalisia palveluita tulisi pyrkiä käyttämään rinnakkain. Haastateltavien kommentit heijastavat osin Granholmin (2016, 60–61) ajatusta sulautuvasta sosiaalityöstä, missä digi- ja reaalimaailma ovat yhtä

tärkeitä konteksteja, joita on osattavaa hyödyntää työprosessien, tavoitteiden ja asiakkaan etujen mukaan.

Kaiken kaikkiaan tämän alaluvun perusteella haastateltavat suhtautuivat suurimmaksi osaksi positiivisesti digiteknologiaan. Digipalveluita on kehuttu niiden joustavuudesta, palveluiden ja tiedon monipuolisuudesta, näkövammaisten itsenäisyyden vaalimisesta, palveluiden pääsyn kynnyksen madaltumisesta ja yhteydenoton helpottumisesta. Sen sijaan haasteet liittyivät ammattilaisten ja asiakkaiden väliseen vuorovaikutuksen ja luottamukseen liittyviin pulmiin. Haastateltavat kuvailivat useita tilanteita, joissa fyysisen läsnäolon ja nonverbaalisen viestinnän merkitys korostuu. Samoin henkilökohtaisesta opastuksesta oli hyötyä kiireellisissä ja monimutkaisissa tilanteissa, joihin esimerkiksi robottichatin tietämys ei yltänyt. Haastateltavat myös tiedostivat, että äärimmilleen vietynä digitalisaatio heikentää merkittävästi joidenkin asiakkaiden palveluihin pääsyä. Kokonaisuudessaan haastateltavien puheenvuorot heijastavat sitä, miten digiteknologia ei ole pelkästään hyvä tai paha asia. Tietyissä tilanteissa ja asiakkaiden kanssa siitä on paljon hyötyä ja tietyissä taas on tarpeen perinteinen eli kasvokkainen asiointitapa.

5.3 Digiosaaminen ja digipalveluiden ominaisuudet

Tässä alaluvussa tarkastelen haastateltavien digitaaliseen osaamiseen ja digipalveluiden ominaisuuksiin liittyviä teemoja. Digitaalisen kuilun kirjallisuudessa laitteiston, ohjelmiston ja nettipalveluiden hallintaan liittyvät taidot heijastuvat vahvasti digiteknologian käyttöön (esim. Scheerder ym. 2017, 1611; Hyppönen ym. 2018, 33, 38–39).

Digibarometrin (Mattila ym. 2020, 52) mukaan suomalaiset kokevat itsensä yleisesti ottaen digiosaaviksi. Suurin osa haastateltavista kokikin, ettei heillä ollut merkittäviä ongelmia laitteiden ja nettisivujen käytössä. Yksi haastateltava sanoi olevansa ”*tietokoneorientoitunut*” ihminen ja toinen käytti ”*hyperkäyttäjä*”-käsitettä kuvaillessaan sitä, miten hän pyrkii tehostamaan laitteiden akkukapasiteettia ja muistitilaa poistamalla turhia sovelluksia. Ymmärrän tämän osaamisen erityisesti välineisiin liittyvänä: Van Deursenin ja Van Djikin tutkimuksessa (2009) nykyaikana yhä useampi on käyttänyt ja ymmärtää esimerkiksi laitteiden, internetselaimien ja hakukoneiden perustoimintoja ja -logiikkaa. Haastateltavat kertoivat, miten erilainen digiteknologia tulee säännöllisellä käytöllä ja totuttelulla itselle tutuksi:

H4: Jos sä menet jonkun yrityksen uudelle sivulle tai julkiseen palveluun. ... Nii siellä esimerkiks jo ensimmäisellä sivulla on niin paljo kamaa. Ja jos sä et oo käynyt siellä sivulla kertaakaan apuvälineillä. Et sun pitäis siis joka helvetin, sanotaan et tuol ruudun vasemmasta työlaidasta rivi riviltä tutkia kaikki, mitä sielt sivulta löytyy. ... Et sitten toinen asia, sä käytät tota sivua ahkerasti, eli sä käyt esim jollai oman pankkis sivuilla jatkuvasti, et sä opit et okei, nyt kun teen näin. Nii oppii se apuväline näppäinkomento ja sit tietää, missä se sivun on se asia, mitä mun pitää tehdä, et voit ohittaa nää turhat ja tämmöset. ... Kaikki muuten menee hyvin, kun on semmonen perustaidot, ei ihan kömpelö käyttää. Sanotaan, että hallitsee apuvälineiden, tietokoneen jotenkuten, nii saat kaikki asiat hoidettuu.

H2: Koska ei oo itellä käyttökokemusta (älytelevisioista ja tableteista), ei oo tarvinnut opetella, et ne pitäis opetella ihan alusta lähtien. Mut samahan se oli älypuhelimen kanssa, ku hommasin tän. Tuntuu, et alussa pelottikin hirveesti, kun tuntui että tää on niin kosketukselle herkkä. Ennen kun löysi jotenkin sen tavan, et millä yleensä kosket puhelinta, niin se tuntui vaikeelta.

Näissä sitaateissa haastateltavat kuvaavat omaa oppimisprosessiaan. Aluksi älypuhelimen kosketusnäyttö tuntui haastateltavan mielestä vieraalta ja vaikealta, mutta kun tavan oppi, uuteen laitteeseen tottui. Toinen haastateltavista taas kertoo, miten uuden nettisivun käyttö tuntuu aluksi vaikealta apuvälineellä, kun nettisivun rakennetta ei vielä tunne, joten jokaista sivun kohdetta joutuu tutkimaan erikseen. Kuitenkin ”*ahkeran*” käytön jälkeen nettisivu tulee itselle tutuksi. Haastateltavien ajatukset heijastavat aiemmassa kirjallisuudessa (esim. Van Dijk ym. 2008, 388–389; Ferro ym. 2010, 8; Hardiker & Grant 2011, 5) esiin noussutta teemaa säännöllisen käytön ja totuttelun merkityksestä.

Sen sijaan näkövammaiset haastateltavat toivat esiin sekä omia että muiden näkövammaisten kokemuksia käyttötaitojen puutteesta:

H3: Mun toi perus käyttötaito on puutteellinen. ... Tässä puhutaan digiloikasta koko maan tai kansan osalta, niin kyllä näkövammasten kohalla nii, koulutuksestahan se on kiinni. Kai me opitaan, ku meitä koulutetaan.

H4: Perinteinen sähköposti ... on kaikkien yksinkertaisin näkövammaisporukalle, joka on hyvin iäkästä tässä Suomen maassa ja naisvaltainenkin vielä ja keski-ikä reippaasti yli 80 ja enemmän. ... Ei niitä kaikilla kaikilla ees laitteita, ja älypuhelimenkin jo monelle niin ylivoimaista, että hyvä, et ne pystyy makselee tai kavereille soittelemaan.

Ensimmäisen sitaatin kertoja korosti tässä sekä koko haastattelun ajan oman osaamisensa ja uskalluksen puutetta erilaisen digiteknologian käytössä. Toisen sitaatin kertoja kuvaili itseään ”*poikkeustapaukseksi*” muihin näkövammaisten verrattuna, sillä hän käytti monenlaista

digiteknologiaa itsenäisesti. Hän puhui oman näkövammaisjärjestönsä kokemuksien kautta, miten kyseiseen ihmisryhmään kuuluu paljon ikääntyneitä ja naisia, joilla ei välttämättä ole tarvittavia laitteita ja osaamista. Myös Dobransky ja Hargittai (2016, 26) ovat samaa mieltä, että näkövammaisista moni on ikääntynyt ja sosioekonomisesti huonossa asemassa. Molemmat haastateltavat korostivat näkövammaisten tarvetta koulutukselle ja ”*erityisosaamiselle*”. Ymmärrän tämän ilmaisun Tuikan ym. (2018, 164, 171) tapaan niin, että apuvälineiden käyttö vaatii erikseen omaa opettelemista ja koulutusta.

Toisaalta näkövammaisten digiteknologian opettelussa on erityistä se, että oman näön puute hankaloittaa ja hidastaa merkittävästi laitteiden ja digipalveluiden opettelua:

> *H3: Ku ei nää mistä pitäis vaikka leikata tai liimata joku osoite, tai et pääsee johonkin oikeeseen kohtaan siellä sivulla, niin ne ei aina vaan onnistu, et joutuu tekee vähä turhaa työtä, et jos näkis sitten minkä tekee.*

> *H4: Jos sullon valittavana kymmenestä asiasta, tai sullon siellä (nettisivulla) viissataa asiaa, josta (joudut) navigoimaan ja etsimään, nii kyllähän se on jopa ajallisesti (vaikeaa). Mullahan menee aikaa siihen huomata, ku näkevä vaan kattoo ruutua ja klikkaa hiirellä, niin näkövammanenhan joutuu kattoo (apuvälineellä) periaatteessa koko ruudun, niinku hyvin sisältö kattoo, et missä mikä on.*

Haastateltavat kertovat näissä sitaateissa, miten monesti he joutuvat tekemään liian paljon työtä ja käyttämään liian paljon aikaa, jotta he pääsisivät digipalvelun käytössä eteenpäin. Muun muassa Van Dijkin ym. (2008, 387) ja Venkateshin ym. (2003) mukaan digiteknologian käytön esteenä on usein se, että sen haltuunotto vaatii liian paljon paneutumista ja aikaa. Näin ymmärtäisin sen niin, että varsinkin näkövammaisilla on korkeampi kynnys edistää digiosaamistaan.

Kuitenkin on mielenkiintoista, että näkövammaiset puhuivat osaamisen puutteesta ja koulutuksen merkityksestä, vaikka osaltaan ongelma näyttäisi liittyvän digipalveluiden saavutettavuuteen eli siihen, miten palvelut huomioivat apuvälineiden käyttäjät ja erilaisia fyysisiä esteitä kokevat käyttäjät (Watling 2012, 5; Seton & Mason 2016, 53–54). Näkövammaisen haastateltavan mukaan saavutettavien palveluiden kehittäminen on ensinnäkin ”*asennekysymys*”: hänen kokemuksensa mukaan digipalveluiden kehittäjät saattavat ajatella, että saavutettavista digipalveluista hyötyy vain pieni erityisryhmä sen sijaan, että niiden nähdään olevan hyödyllisiä muillekin käyttäjille:

H4: Ku törmään verkossa saavutettamattomaan sivuun, nii mä (annan) sitä palautetta. ... Sitte mulle vastataan, et te ootte niin pieni joukko. ... Teitä on niin vähän, et ei heidän kannata ryhtyä siihen laittaa. Mä väitän niin, että Suomessa on tommonen noin miljoona iäkästä ihmistä, joiden maksukyky ja ostovoima kasvoi. Nii sielläkin ... alkaa olla sen ikäisiä, et niillä jo luonnostaan näkövamma. ... Ku meillä on ollu semmosii yleisönäytöksii kuvailutulkkauksesta, siel on ollu näkeviäkin ihmisiä paikalla. ... Nii kaikki näkevät sanoneet, että tässä tulee lisäarvoo tälle, et ei oo koskaan hokannu, et elokuvasta tulee viel uusia piirteitä. ... Et se ei ole vaan jonnekki ylimääräisesti räätälöity, vaan siitä saattaa muutkin saada jotai. ... (Tai) pyörätuolin käyttäjiä. ... kyllähän se sähkönen itseavautuva ovi auttaa suakin, et ei siihe tarviis tampata jäisiä portaita eikä repiä kylmää ovenkahvaa talvella auki. Raskasta hommaa, nii kaikkihan siitä hyötyy tai saa siitä lisäarvoa.

Tässä sitaatissa haastateltava kertoo kokemuksestaan, että digipalveluiden kehittäjien mukaan on vaivalloista räätälöidä palveluita pientä erityisryhmää varten, vaikka haastateltavan mukaan yhä suureneva määrä ikäihmisiä sekä monet muut digipalveluiden käyttäjät hyötyvät helposti saavutettavasta digiteknologiasta. Esimerkiksi Tammisen ja Alinikulan (2017, 9–10) mukaan Suomessa on merkittävä määrä ihmisiä, joilla on erilaisia fyysisiä ja kognitiivisia digipalveluiden käytössä. Haastateltava käyttää esimerkkinä kuvailutulkkausta ja itseavautuvia ovia, joista on suuri apu näkövammaisille mutta joilla on ”*lisäarvoa*” myös näkevillekin.

Näkövammaiset haastateltavat toivatkin esiin erilaisia nettisivujen ongelmia. Edellisissä sitaateissa on puhuttu siitä, miten nettisivut ovat ”*turhan laajat*” ja ”*täynnä kamaa*” sellaisille käyttäjille, jotka joutuvat apuvälinettä käyttäen käymään läpi jokaisen nettisivun kohteen rivi riviltä. Sama haastateltava tuo esiin lukuisia muita esimerkkejä digipalveluiden sopimattomuudesta apuvälineiden käyttäjien näkökulmasta:

H4: Julkisella puolella verottaja, kela, vr, monen kunnan sivut, nii ovat osittain saavuttamattomia. Ne on hyvin hankalia käyttää. ... Siel kauheesti nykyään käytetään grafiikkaa ja kuva, et okei, et me on tehty tämmönen kaava. ... Ei niitä kuule, ei niitä selitetä eikä kuvailutulkata millään tavalla. Sitten voi olla näitä linkkei, monella sivulla, sanotaan nyt että vaikka elisa tai joku operaattori sivulla, missä nykyään on muotia, et linkit ei enää näytä linkkeiltä. Apuvälineistä ei ymmärrä tai ruudunlukuohjelmat mitään. ... Ja sit ku mennään tonne älypuhelin puolelle, niin sovellukset edelleen, vaikka niitä on tehty saavutettavaksi, siellä on edelleen näitä, voi olla et siellä on tusina valintana nappi, joista pari on nimetty. ... Mut sitte siel on vähintäänkin puolet semmost, mitä ei oo nimetty mikskään, että vaan sun pitää tietää, mitä tapahtuu, ennen ku sä oot kokeillu. ... Tai sit sieltä (nettisivusta) tulee siis tämmönen, että valitse näistä kuvista, ... että katotaan että siinä on oikea ihminen, joka siellä lähettää. ... Ja sama ku meet chättäilyyn, nii niissä ei käytännössä apuvälineen kanssa (pärjää), sä et ehdi siihen mukaan. Jos sä luet sen vastauksen, sit sun pitää viel kirjoittaa siihen, nii sä oot aina vääjämättä myöhässä. Ne on tehty näkevien käyttöön. Ja sit on kyllä semmosia sivujakin, jossa joku aikaraja, että nyt jos et oo tehny äkkiä jotai.

Sitaatin perusteella ensinnäkin näkövammaiselle ei kuvailutulkata nettisivujen kaavioita ja kuvia tai nettipalveluihin asetetaan kuvallisia ”en ole robotti” -testejä. Toiseksi linkkejä ja valintapainikkeita ei merkitä näkyviksi niin, että apuvälineet tunnistavat ne. Nettisivujen käytölle saatetaan asettaa erilaisia aikarajoja, jotka eivät riitä apuvälineiden käyttäjille. Samoin chattipalvelussa apuvälineiden käyttäjä ei ehdi lukea ja kirjoittaa viestejä. Digipalveluiden saavutettavuus näyttääkin perustuvan siihen, että niiden käyttö on ”*helppoa erilaisilla koneilla, tableteilla ja puhelimilla*”, kuten yksi haastateltavista toteaa. Tammisen ja Alinikulan (2017, 8, 14) sekä Watlingin (2012, 5) mukaan käyttäjäystävälliset digipalvelut huomioivat erilaiset tavat liikkua verkossa, olipa kyse hiirestä, kosketusnäytöstä, näppäimistöstä tai ruudunlukijasta, toimivat eri laitteilla ja käyttöliittymillä sekä käyttävät erilaisia tapoja esittää sisältöä, kuten erikielistä tekstiä, ääntä, videoita, kuvia ja symboleita. Esimerkiksi näkövammaisten lisäksi haastateltavat nostivat esiin, että ikäihmiset saattaisivat hyötyä ”*visuaalisista käyttöliittymistä ja pikakomennoista*”, jos heillä on vaikeuksia tiedon hahmottamisen ja muistin kanssa.

Haastateltavien keskuudessa pohdittiin myös iän merkityksen laitteiden osaamisen ja tottumusten kannalta:

> *H2: Ja noista vanhuksille suunnatuista puhelimista, niin mä ihan järkytyin, ku mun äidillä oli se semmoinen doro-puhelin, että miten helkkarin vaikee se on. Että siinä pitää kauheen monia valintoja ymmärtää ite tehä ennen kun pääsee ees soittamaan kenellekkään. Et se on ihan mahoton hahmottaa tämmöselle, jolla on näköongelmaa, kuulo-ongelmaa, vähän jo päässä heittää.*

> *H1: Hän (isä) on käyttänyt tosi vähän tietokonetta, et hänellä on sellainen vanha älypuhelin, jonka kans hänellä on jo haasteita. ... Ku tulee tämmösiä hipasujuttuja ja {nauraa} näitä, missä pitäis käyttää sormenpäillä, nii on tosi haasteellista, ja hermo menee {nauraa} heti, kun ei se toimii niinkun hän haluaa.*

> *H4: Mä on sen verran konservatiivinen, et mä tykkään puhelimesta, jolla voi soittaa ja mihin voi vastata ja ehkä tekstata. Et mä en oo kauheen innokas, mä käytän nimittäin siis ihan perinteistä tietokonetta mielummin ku älypuhelinta verkossa ja muualla puuhasteluun. ... Mutta se ei ole missään tehokäytössä (verkkopalveluiden ja sovellusten suhteen) niinku näillä nuoremmilla näkövammaisilla. Se on melkei ainoa laite, jolla ne käyttää.*

Näissä sitaateissa kaksi haastateltava kertovat omista iäkkäistä vanhemmistaan ja heihin liittyvistä vaikeuksista selvitä puhelimen monivaiheisesta valikosta ja kosketusnäytöstä. Sitaateista välittyy

osaltaan iäkkäiden ihmisten kokemuksen puute laitteiden käytössä, mutta toisaalta vahvasti myös ikään liittyvien fyysisten esteiden, esimerkiksi kuulon, näön ja hienomotoriikan, vaikutus digiteknologian käytön ongelmiin. Kolmas sitaatti taas heijastaa sukupolveen liittyvää eroa siinä, mitä laitteita ja digipalveluita nuoret ja vanhemmat ovat tottuneita käyttämään. Tässä sitaatissa haastateltava osittain myöntää, että älypuhelin ei ole hänelle oleellinen laite verrattuna nuorempiin ihmisiin, joille älypuhelin on ”*melkein ainoa laite*”. Samoja tuloksia näyttää Tilastokeskus (2019), jonka mukaan nuoret hyödyntävät enemmän älypuhelinta digipalveluiden käytössä verrattuna vanhempiin ihmisiin.

Toisaalta väite ikäihmisten osaamisen puutteesta asettui kyseenalaiseksi, kun haastattelussa oli mukana useita 50–70-vuotiaita, jotka käyttivät laitteita päivittäin. Samoin haastateltavat toivat esiin, miten iäkkäämmätkin työntekijät ovat tutustuneet työurallaan laitteisiin ja miten digiteknologiaa käyttävien eläkeläisten määrä lisääntyy jatkuvasti. Taipaleen mukaan raja kulkeekin nykyään noin 75 vuoden kohdalla (Juusola 2018), ja sen jälkeen on selvästi vähemmän digilaitteiden käyttäjiä. Vanhempien ihmisten esteet liittyivät haastateltavien mukaan laajalti iän mukana tuleviin fyysisiin ja psyykkisiin esteisiin sekä kokemuksen puutteeseen, kuten Seton ja Mason (2016, 53–54) korostavat.

Apuvälineiden toimimattomuuden lisäksi haastateltavien haasteet digipalveluiden käytössä liittyivät suurimmaksi osaksi julkisten kunnan, Kelan ja verohallinnon nettisivujen ”*epäloogisuuksiin*”:

> *H1: Musta kelan lomakkeet, nii sinne tulee ihan valtavasti tietoja. Sun pitää täyttää joka ikinen kohta oikein, että sä pääset eteenpäin sivuilla. Ja sitten niitten kaikkien liitteiden ja tiliotteiden liittäminen ja semmoinen. Et se on tosi raskas urakka. ... Et ihminen, jolla ei oo taitoja tehä sitä, nii on varmaan iha {nauraa} sormi suussa sen kanssa.*

> *H5: Kaupungin sivuiltakin on joskus vaikee, ku siinä on nii älyttömästi asiaa, nii sit joutuu turvautuu, et googlaa sen asian, nii se saattaa löytyy sieltä sitten.*

> *H2: Verokortin muutos on semmoinen asia, mitä minä en osaa tehä ja mihin mä tarviin toisen ihmisen apua. Mulla on kovin epäsäännölliset tulot. ... Et muistan, kun viime syksynä muutosta tein, että miten jotenkin monivaiheinen se oli ja hankalaa ja, miten huonosti siihen oli ohjeistusta. ... Ja kelan ja työkkärin sivuillakin on omanlaisia epäloogisuuksia. Esimerkiks silloin, kun ilmottaudutaan ekaa kertaa työttömäks työnhakijaks, nii kelan sivuilla tais olla päivärahaa varten tarvittava esikyselyjuttu, et se on niin ihmeellisii ne kysymykset osa. Et niihin ei oikein tavallisella logiikalla välttämättä keksi vastausta, jos ei tiiä sitä systeemi et miten*

niihin vastataan. Et siellä udeltiin jotain työttömyyttä edeltävästä toiminnasta, ja mulle oli ainakin vaikee päätellä sitä, että mihin aikaan sinne viitattiin.

Ymmärrän näiden epäloogisuuksien liittyvän Tammisen ja Alinikulan (2017) sekä Verdegemin ja Verleejen (2009, 492–493) tavoin digipalveluiden rakenteen epäjohdonmukaisuuteen ja sisällön eli informaation runsauteen ja epäselkeyteen. Nettisivustolla oli niin paljon huonosti järjestettyä tietoa, että tiedonhaku ei tuottanut tuloksia. Sen sijaan tietoa etsiessä piti turvautua ulkopuolisiin hakukoneisiin. Kelan ja verohallinnon lomakkeiden täyttäminen koettiin ”*raskaaksi*”, koska ne olivat monivaiheisia, täynnä erilaisia kysymyksiä ja vaativat monenlaisten liitteiden toimittamista. Myös haastateltavien mukaan osaan kysymyksistä ei voinut vastata maalaisjärjellä, koska ne on muotoiltu liian vaikeasti ymmärrettäviksi. Muun muassa Van Deursen ja Van Dijk (2009, 339) sekä Hetling ym. (2014, 532) puhuivat samoista nettisivujen rakenteeseen ja sisältöön liittyvistä ongelmakohdista.

Sen sijaan haastateltavat kuvasivat digipalveluita ”*selkeiksi*”, ”*yksinkertaisiksi*” ja ”*helppolukuisiksi*”, kun ensinnäkin rakenteen kannalta etusivulla ei ole liian paljon asiaa ja nettisivulla on helppoa navigoida, ja toiseksi tieto on helposti ymmärrettävää ja jäsennettyä. Yksi haastateltavaa käyttää ilmaisua ”*että lapsikin osaa käyttää*” tarkoittaen sitä, miten digipalvelusta tietämätön voi helposti hahmottaa nettisivun ja kohtalaisen vaivattomasti oppia sen toiminnot yrityksen ja erehdyksen kautta.

Haastateltavat myös toivat esiin, että palveluiden käyttöön ja osaamiseen liittyvät ongelmat koskettavat myös nuoria asiakkaita:

H6: Tää meidän nuoriso, ... siel (digiympäristössä) osataan kyllä käyttää instagrammia, mutta aika harva meidän nuorista tietä esimerkiks, mikä on hyvis. Ja se olis hyvää tietää, että jo 16, 17, et ei vasta 22.

Tässä sitaatissa osin puretaan nuorten diginatiivien ja ikäihmisten digitaalisten maahanmuuttajien välistä jakoa. Nuoret ehkä hallitsevat hyvin viihteen ja sosiaalisen median käytön, mutta he eivät välttämättä tunne viranomaispalveluita, mikä on Taipaleen (Juusola 2018) sekä Van Deursen ja Van Dijkin mukaan (2009, 337–339) yksi digitaalisen kuilun ilmenemistapa.

Myös ”*ohjelmiston turvallisuuteen*”, ”*tietoturvaan*” ja ”*yksityisyyssuojaan*” liittyvät teemat tulivat vaivihkaa mainituiksi, mutta niitä ei käsitelty yhtä laajasti kuin sosiaalityön kirjallisuudessa. Tämä

on kuitenkin merkittävä aihe erityisesti sosiaalipalveluiden näkökulmasta (esim. Silvennoinen 2020, 5). Digibarometrin mukaan toisaalta tietoturvahuolet eivät merkittävästi estäneet kansalaisten viranomaisasiointia, mutta melkein kolme viidesosaa suomalaisista jätti digitaalisen tuotteen tai palvelun käyttämättä kyberturvaan liittyvien huolien takia (Mattila ym. 2020, 15, 58). Esimerkiksi eräs haastateltava koki, ettei tunnistautumiseen liittyviä asioita ole turvallista hoitaa älypuhelimen välityksellä.

Yhteenvetona haastateltavat ilmaisivat digipalveluiden käyttöön liittyvien haasteiden heijastavan nettisivujen saavuttamattomuutta ja vaikeakäyttöisyyttä. Näkövammaisten saavutettavuusongelmien lisäksi haastateltavat puhuivat iän tai sairauksien mukana tulevista tarkkaavaisuus- ja muistiongelmista sekä maahanmuuttajien huonosta kielen hallinnasta, joista esimerkiksi Seton ja Mason (2016, 54) sekä Mubarak (2018, 69) puhuivat. Merkittäväksi teemaksi nousikin digipalveluiden kehittäminen asiakkaiden tarpeiden ehdoilla. Haastateltavien ajatukset lähestyivät design for all -suunnitteluprosessin periaatteita (Tamminen & Alinikula 2017, 7) suunnitella palveluiden saavutettavuus kaikkien käyttäjien näkökulmasta. Tämä tarkoitti haastateltaville sitä, että on ensinnäkin tarve tuntea palveluiden käyttäjät ja heidän valmiutensa ja toiveensa digipalveluiden ominaisuuksien suhteen, jotta mahdollisimman moni pääsee digipalveluiden käyttäjäksi. Toiseksi se tarkoitti vaatimusta ”*ihmisyyttä edistävästä*” teknologiasta, jonka ymmärrän Bryantin ym. (2018, 147) ja Bakerin ym. (2018, 1793) tavoin niin, että vältetään liiallista teknologialähtöisyyttä sekä organisaation säästämis- ja tehokkuustavoitteiden ajamista. Konkreettisesti tämä näkyy haastateltavien mukaan siinä, että käyttäjät, joilla on erilaisia ominaisuuksia ja osaamista, ovat mukana suunnittelemassa digipalveluita, mistä esimerkiksi Hill ja Shaw (2011, 25) sekä Tamminen ja Alinikula (2017, 8) puhuivat, ja että organisaatiolla on rahallisesti ja ajallisesti resursseja päivittää digiteknologiaa käyttäjien palautteen perusteella.

Toisaalta näkisin haastateltavien vaikeuksien heijastavan nykyajan tarvetta omata tiedollisia ja strategisia digitaitoja eli taitoa navigoida nettisivuilla eksymättä, taitoa valita sopivia hakutermejä ja arvioida löytämäänsä tietoa (Van Deursen & Van Djik 2009; Talaee & Noroozi 2019, 29), taitoa hallita informaatiotulvaa ja digiympäristön monimutkaisuutta (Salo, Pirkkalainen & Koskelainen 2018, 411–414) sekä taitoa olla valmis jatkuvasti päivittämään osaamistaan (Mubarak 2018, 76). Omassa tutkimuksessani ei osittain kysymyksenasetteluni vuoksi ole niin yksinkertaista hahmottaa, perustuvatko ongelmat digipalveluiden käytössä itse haastateltavien osaamiseen vai digipalveluiden ominaisuuksiin. Sen vuoksi näkisin niiden kietoutuvan toisiinsa. Toisaalta nykyaikana käyttäjillä

tulisi olla taitoja tuntea digiympäristön ilmiöitä ja osata käsitellä sen pirstoutunutta informaatiota, mutta yhtäaikaisesti vika ei ole itsessään käyttäjässä, jos digipalveluissa ei ole huomioitu sisällön saavutettavuuteen liittyviä tekijöitä.

Tässä alaluvussa tulivat esiin digipalveluiden ominaisuuksiin ja digiosaamiseen liittyvät teemat. Monet haastateltavista kokivat olevansa digitaalisesti osaavia. Sen sijaan näkövammaiset haastateltavat toivat herkemmin esiin ryhmäänsä kuuluvien vaikeuksia apuvälineiden, laitteiden ja nettisivujen käytössä. Toisaalta kyse ei ole osaamisesta, jos digipalveluita ja laitteita suunniteltaessa ei ole huomioitu apuvälineitä eikä käyttäjiä, joilla on erilaisia fyysisiä, kognitiivisia ja kielellisiä esteitä. Näiden lisäksi joidenkin digipalveluiden sisältö ja rakenne vaikeuttivat niiden käyttöä. Nämä ongelmakohdat herättävät kysymyksen siitä, missä määrin kyse on käyttäjien tiedollisten ja strategisten taitojen puutteista ja missä määrin digipalveluiden on panostettava saavutettavuuteen ja helppokäyttöisyyteen.

5.4 Ympäristö kannustajana ja tukena

Tässä alaluvussa tuon tarkemmin esiin digitaalisen kuilun yhteisöllisenä ja yhteiskunnallisena ilmiönä. Halusin tällä alaluvulla selkeämmin ilmaista, miten yhteiskunnan digiloikka heijastuu yksilöiden digiteknologian käyttöön ja missä määrin yhteiskunnan tuki on oleellinen digipalveluiden käyttäjien kannalta. Aiemman kirjallisuuden perusteella ympärillä olevat läheiset ihmiset (Venkatesh ym. 2003), ja erilaiset yhteiskunnalliset toimijat (Yu ym. 2018, 556–558; Horowitz ym. 2019, 21) tarjoavat resursseja digiteknologiaan ja määrittelevät sen tärkeyttä osana nyky-Suomea (Harambam ym. 2013, 1099). Toki tämä teema tulee jossain määrin näkyviin aiemmissa alaluvuissa: etenkin työelämän ulkopuolella olevat kokevat jäävänsä vaille julkista taloudellista tukea laitteisiin ja apuvälineisiin. Myös digipalveluiden käytön osalta käyttäjät, joilla on erilaisia fyysisiä, kognitiivisia tai kielellisiä esteitä, voivat pudota pois digipalveluiden käyttämisestä niiden saavutettavuuden tai tuen puutteen takia.

Haastateltavien yleisesti positiivinen suhtautuminen digitalisaatioon kumpuaa osittain siitä, että se nähdään väistämättömänä muutoksena:

H4: Tää yhteiskunta on niin digitaalinen nykyään, et mennään siihen suuntaan, että täällä ei pysty toimimaan kohta ilman digivälineitä. ... Yhteiskunta menee väistämättä, että ne (digitaaliset palvelut) lisääntyy, totta kai ne lisääntyy. Totta kai (pitää edistää) enemmissä määrin. ... Koska silloinhan me säästetään jopa ilmastoo, ku ihmiset ei liiku, ... sit se on ajankäyttökysymys, se on rahankäyttökysymys. Silloin ku se on soveltuvin osin ja saavutettavasti toteutuessaan, se kyllä toimii ja sitä kannattaa edistää. – Se vaan kuuluu tähän meijän historiaan, että nyt käydään semmosta digiaikaa. Ja sehän on hyvä asia, siis tietyllä tavalla, ... sitä pitää osata hallita ja käyttää oikei.

H3: No vaikka älypuhelimeen, nii siihen on pakko siirtyä eikä sitä enää ajattelekkaan sillälailla. ... Ei siit takasipäin viel mennä.

Sitaateissa haastateltavat ilmaisevat, miten digitalisaatio on jo hyväksytty osana nykyaikaa, joten sitä harvemmin kokonaan vastustetaan tai edes tietoisesti havaitaan. Digitalisaatio selvästi säästää niin aikaa, rahaa kuin ilmastoa, joten se näyttäytyy haastateltavien mukaan luonnollisena ja välttämättömänä kehityksenä. Myös esimerkiksi digibarometrin mukaan (Mattila ym. 2020) Suomesta välittyy digitaalinen orientoituneisuus, sillä sekä kansalaiset että erilaiset organisaatiot ovat ottaneet periaatteeksi ajaa digitalisaatiota eteenpäin. Toisaalta ensimmäisen sitaatin mukaan digiteknologiaa voi käyttää väärin, joten sitä on ”*osattava hallita ja käyttää oikein*”. Vaikuttaa siltä, että digiteknologia ei ole itseisarvo, vaan riippuen käyttötarkoituksesta joko hyötyjä tai haittoja tuottava väline.

Suomen digitaalinen orientoituneisuus tuli näkyville erityisesti, kun haastateltavat osin epäilivät, onko Suomessa edes enää olemassa sellaisia ihmisiä, joilla ei ole yhtään digilaitetta ja jotka eivät ollenkaan osaa käyttää niitä:

H5: En tiedä {nauraa} osaako jo Suomessa kaikki (käyttää laitteita). Suomessa on aika kova koulutustaso.

H6: Toisaalta meil on jossain kohta hyvin vähä semmost väestöö jäljellä, joka ei jollai tavalla tunne teknisiä käyttöjärjestelmä, järjestelmäpohjaisia toimintoja, mitä on sitte kaikissa laiteissa, mobiililla, applikaatiolla, niin edespäin.

Samanaikaisesti digiteknologiaan omaksumiseen ”pakottaa” sekin, että monet palvelut ovat siirtyneet verkkoon. Useat haastateltavat puhuivat siitä, miten muun muassa pankki, Kela, verohallinto, ostos- ja matkapalvelut sekä kansalaisopiston ja yliopiston palvelut ovat enimmäkseen saatavilla verkosta:

H2: Sen on huomannut tässä ajan saatossa, että koko ajan ite on tullut suopemmaks näille digipalveluille. Et siihen ehkä jotenkin vaikuttanut paitsi ympäristö, nii myös se että tietyt palvelut on tosiaan halvempia siellä netissä ja tietyt asiat siellä on helpompia hoitaa ku monessa muussa palvelussa. ... Monesti verkosta ostamalla saa vähän halvemmalla sen matkan, niin se minuakin nyt on ajanut sitten sinne verkko-ostoksille. Ja sitten toisaalta joku Onnibussihan on firmana semmoinen, että niillä maksukäytäntöjä on vähän, että niille ei käteismaksut kelpaa ja asemilta ei voi ostaa lippuja niitten busseihin.

H3: Kansalaisopistoihin tai yliopisto ilmottauttumine on hirveen sähköstä, siellä tiedonetsintä, et mitä kursseja missä alkaa ja milloi pitäis ilmottautua. ... Et nykyäänhän ei oikeestaan pysty ilmottautumaan muuten ku netissä jonnekki kurssille.

Haastateltavat kommentoivat näissä sitaateissa, että joitakin palveluita ei edes voi hyödyntää ilman digilaitteita. Joidenkin palveluiden kohdalla on taas liian iso kynnys hoitaa niitä perinteisesti paikan päällä käymällä. Digipalvelut ovat monelle asiakkaalle paljon halvempia ja yksinkertaisempia verrattuna perinteisiin asiointitapoihin, mistä esimerkiksi Steyaert ja Gould (2009, 745) puhuvat.

Tämän voi myös ajatella koronatilanteen näkökulmasta, sillä haastateltavat kuvasivat, miten heidän arkensa muuttui merkittävästi, kun on pitänyt siirtyä etätöihin ja etäkokouksiin. Yleisestikin työelämä ja vapaa-aika ovat merkittävästi siirtyneet digiympäristöön Ferron ja kumppaneiden (2010, 8) sekä Wilskan ja Kuoppamäen (2017, 82) mukaan, jolloin ihmisiin kohdistuu enemmän vaatimuksia käyttää digilaitteita. Haastateltavat puhuivatkin siitä, miten heidän työnsä ydin liittyy digiteknologiaan, tai vähintäänkin siitä, miten tietokone on yksi oleellisimmista työvälineistä.

Tuen näkökulmasta suurin osa haastateltavista koki pääasiassa selviävänsä yksin digiteknologian käytöstä: joitain yksittäisiä tuen tarpeita tuli, ja niitä varten pyydettiin apua viranomaisilta tai läheisiltä, jos digipalvelu ei ollut itselle tuttu tai jos ruudunlukuohjelma ei toiminut nettisivustolla. Tuen tarve tarkoittikin haastateltavien mukaan enimmäkseen riittävää tiedotusta digipalveluiden olemassaolosta ja digipalveluiden ohjeistuksen kehittämistä:

H3: Tieto ensinnäkin, mitä siellä (sosiaalipalveluissa) tapahtuu, mikä muuttuu sähköiseksi ja minkälaiseksi sähköiseksi. Ettei se ois, et sattumalta kuulee jostakin, vaan et mikä siirtyy sellaseks muunlaiseks kuin tähä asti on ollu, nii et se ilmoitetaan, sillai et sen pystyy ymmärtämään.

H5: Promo esittelytilaisuus. -- esim näyttävät sitten siellä sen (digipalvelun). Vaikka osaiski, nii sitte ainaki tiedonkulun takia. Että {nauraa} voihan olla, ettei tiedä, että on jotaki palvelua, vaikka ei käy kaikkia noita valikkoja läpi, mitä siellä aina on.

H2: Monimutkaisempien juttujen kohal vois toimia jotkut opasvideot jonkun verran. Ehkä jonkinlainen visuaalinen ohjeistus. ... Voishan sitä olla semmosiakin palveluja, ja onkin jonkun verran, jotka neuvoo käyttäjää siinä samalla eteenpäin, ku se käyttö etenee. ... Että se vois olla toimiva varsinkin vähän vanhempien ihmisten kohalla, jos jotain muistisairautta. Tai sitten, että jos on hirvee epävarma muuten sen palvelun käytössä.

Kahden ensimmäisen sitaatin perusteella kaikilla ihmisillä ei ole välttämättä tiedossa, minkälaisia sosiaalipalveluita on tarjolla verkossa ja mitä toimintoja siellä on. Esimerkiksi O'Connorin ym. (2016, 8) tutkimuksessa jotkut asiakkaista eivät tienneet digipalveluiden olemassaolosta, tai he eivät ymmärtäneet, millä tavalla kyseinen digipalvelu voisi palvella heitä ja miten se toimii. Tämän takia he ja useat muut tutkijat (esim. Van Dijk ym. 2008, 396; Verdegem & Verleeye 2009, 495; Taipale ym. 2013, 421) painottivat sitä, että digitaalisista palveluista, niiden tarkoituksesta, toiminnasta ja hyödyistä tulisi tiedottaa erilaisia kanavia pitkin ja siten samalla houkutella erilaisia ihmisiä niiden käyttäjiksi. Kolmannen sitaatin mukaan ohjeistus, joka neuvoo askel askeleelta ja käyttää vaihtoehtoisia tapoja, kuten visuaalisia keinoja, vaikuttaa haastateltavien mukaan helpottavan digipalvelun omaksumista. Näin on haastateltavan mukaan varsinkin niillä ihmisillä, joiden on heikentyneen muistin takia vaikeaa seurata pitkiä ohjeita tai jotka tuntevat itsensä epävarmoiksi käyttäjiksi.

Sen sijaan yksi näkövammainen haastateltava turvautui selvästi enemmän kavereiden, puolison, henkilökohtaisen avustajan ja näkövammaisyhdistyksen työntekijän tukeen. Toisaalta hän ja toinenkin näkövammainen haastateltava kokivat, että sosiaalipalveluista ja Kelasta tarvittaessa saa apua palveluiden käyttöön. Osin epäselväksi jäi, tarkoittivatko haastateltavat sitä, että virkailijat auttavat itsenäisessä digipalveluiden käytössä, vai onko kyse siitä, että digitalisoitumisesta huolimatta asiakas voi päästä palveluiden piiriin myös perinteisten asiointikanavien kautta. Esimerkiksi Hyppösen ja kumppaneiden (2018, 34, 36, 38) tutkimuksessa noin puolet suomalaisista olivat sitä mieltä, että sote-verkkopalveluiden käyttöön on saatavilla tukea.

Näkövammaisten näkökulmasta osaamisen puutteet näyttävät liittyvän siihen, että laitteiden ja apuvälineiden asentaminen ja kouluttaminen jäävät pitkälti vapaaehtoisten varaan:

H4: Ja sitte jos ihminen saa apuvälineet tänne kotia, kuka ei niitä laita sinne, kukaan ei opeta niitä käytössä. ... Eli tässäkään ei oo muita ku sit jotkut esimerkiks mun edustamani iso näkövammaisyhdistys, nii meillä on niit omat henkilöt. Mut ku se on kolmannen sektorin homma, se kuuluis musta enemmänkin yhteiskunnan palveluihin, ei pelkkä vapaaehtoisporukkaan. ... Vaikka laitteisto saa, nii se koulutus jää sitte. Tai sitte se on muutaman tunnin, ettei se riitä siihen oikei, et se jää kuitenki kesken se homma. Se on niin sanottua tämmöstä näennäispalvelua. ... Ja sitte näiltä järjestöiltä ... avustukset putoo vuosi vuodelta, ettei oo kohta porukkaa jatkaa kolmannen sektoria, koska ei jaksa enää tehdä.

Tämän ja aiempien sitaattien perusteella näkövammaisten digiosaaminen on suurimmaksi osaksi kolmannen sektorin ja läheisten vastuulla. Vapaaehtoistoiminnan jatkuminen on resurssikysymys: haastateltavan mukaan järjestöissä tarjotaan entistä vähemmän digitukea. Samaa mieltä ovat myös Taipale (Juusola 2018), Dobransky ja Hargittai (2016, 19) sekä Digi arkeen -neuvottelukunnan (2019, 30) jäsenet, joiden mukaan julkisen hallinnon digitukea laitteiden ja apuvälineiden käyttöön on vähän saatavilla. Toisaalta saman sitaatin puhuja mainitsee, että hän elää isommalla paikkakunnalla, jossa on saatavilla hyvin vammaisyhdistyksen tukipalveluita ja kouluttajia. Esimeriksi Hyppösen ja kumppaneiden (2018, 36, 38) kyselyssä muun muassa Keski-Pohjanmaalla, Kymenlaaksossa ja Ahvenmaalla koettiin enemmän ongelmia digituen saamisen kanssa.

Samassa sitaatissa haastateltava jatkaa, että vaikka näkövammaiselle on saatavilla digitukea, niin se silti jää ”*muutaman tunnin näennäispalveluksi*”, sillä näkövammaisia ei ehditä perehdyttää tarpeeksi intensiivisesti digilaitteiden käyttöön. Näyttäisi siltä, että tuen merkitys ei rajoitu pelkästään sen määrään, vaan myös laatuun. Sama haastateltavaa jatkaa kertomalla, miten ohjaajilla ei välttämättä ole tarpeeksi osaamista erilaisista apuvälineistä ja miten heillä ei ole aikaa opastaa näkövammaisia näiden omien laitteiden ja digipalveluiden käytössä:

H4: Onhan näitä kirjastossa sun muita, missä ihmiset käy opettelemassa digitaitoja. Mutta nekään ei sovellu näkövammasille taas. Ohjaaja(lla) ei oo aavistustakaan ruudunlukuohjelmissa. ... Silloin ku mä olin viel työelämässä, nii eihän (niillä) mitään aavistustakaan, että tietokonetta voi käyttää ihan vain muuta ku pelkästään näkevänä.

H4: Et tiedän ite, ku on seitkyt luvun lopulta tietokonetta pelannut, ... nii ne on ollu vanhoi systeemeitä, jossa ei ollu mitään grafiikkaa. Silloi oli niin yksinkertaisia esim opetuksessa, pystyi sanomaan puhelimessa tai antaa yhden neuvon, se toimii kaikilla. Mut nytten ei semmosta enää ole, koska windowsissa asia ku mikä voi tehdä vähintään viis vai kymmenen eri tavalla. Ja sit ihmisillä on erilaisia järjestelmiä puhumattakaan linuksista ja muista, ja apuvälineet on erilaisii, nii ei voi antaa samat yleisohjeet, et tee näin, vaan jokainen khyl kattoo yksilöllisesti, et mite sulla toimii kone. ... Tietokoneella se opetus on sillei hankalaa, että pitäis

ihan henkohtaista opetusta antaa ainakin näkövammaselle. ... Minäkin silloin tällöin pian vieläkin semmosia kursseja, missä on kymmenen oppilasta, nii se on vaan siinä mielessä hankalaa, että sielläkin on sitten kymmenen eri henkilöä, jokaisella omat (laitteet), se on aika raskas homma.

Ensimmäisen sitaatin perusteella kirjaston ohjaajilla ei ole välttämättä riittävää erityisosaamista tai ylipäätänsä ymmärrystä apuvälineiden toiminnasta ja siten niiden käytön opettamisesta. Toisessa sitaatissa välittyy kuva digiteknologiasta, jonka toiminta on ajan saatossa monipuolistunut ja monimutkaistunut. On eri logiikalla toimivia laitteita, apuvälineitä, ohjelmistoja ja nettipalveluita, joihin ei voi antaa ”*yleisohjeita*”, vaan ne vaativat ”*yksilöllistä*” ohjausta. Henkilökohtaista apua on kuitenkin vaikeaa antaa, jos yhdellä kurssilla on kymmeniä ihmisiä, joilla on omat laitteet. Näyttäisi siltä, että ohjaajilla pitäisi olla tarpeeksi tietämystä huomioida erilaisia käyttäjien fyysisiä rajoitteita ja siten heidän apuvälineiden käyttöään (Fang ym. 2019, 12) ja toisaalta aikaa etsiä näkövammaisen kannalta hyviä menetelmiä hyödyntää digiteknologiaa.

Tämä alaluku on yksityiskohtaisempi osoitus yhteiskunnallisten arvojen ja toimijoiden merkityksestä digiteknologian haltuunotolle. Digitalisaatio nähdään väistämättömänä kehityksenä ja luonnollisena osana nykyaikaa. Siihen siirtymistä osittain pakottaa sekin, että suurin osa palveluista siirtyy digiympäristöön, missä asiointi on helpompaa ja halvempaa. Toisaalta vaikuttaa siltä, että julkisen hallinnon pääperiaatteeksi jäi yksilön vastuuttaminen oman digiosaamisensa kehittämisestä. Tämä ilmenee siinä, että varsinkin näkövammaiset joutuvat turvautumaan läheisten ja vapaaehtoisten digitukeen, joka jää liian vähäiseksi ja pinnalliseksi.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tässä osiossa kerään yhteen tutkimukseni keskeiset tulokset ja vastaan tutkimuskysymyksiin. Pohdin tuloksia niiden merkittävyyden kannalta, eli mitä tärkeää tietoa ne tuottivat ilmiöstä, miten tuloksia voisi hyödyntää ja minkälaista jatkotutkimusta olisi syytä toteuttaa tulevaisuudessa. Tarkastelen lopuksi kriittisesti omaa tutkimusprosessiani ja oppimistani tutkijana.

6.1 Asiakas digitalisoituvissa sosiaalipalveluissa: keskeiset tulokset

Tutkimukseni tarkoituksena oli tutkia sosiaalipalveluiden käyttäjien ja asiakkaiden valmiuksia käyttää digiteknologiaa, siihen suhtautumista ja sille asetettuja toiveita digitaalisen kuilun viitekehystä käyttäen. Näin tutkimuksessani tuli tarkasteltua, missä määrin sosiaalipalveluiden käyttäjät pystyvät omaksumaan ja haluavat käyttää digipalveluita. Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen olen vastannut tarkastelemalla digitaalisen kuilun ilmenemistä sosiaalipalveluiden käyttäjissä. Kuten aiemmassakin kirjallisuudessa, digipalveluiden käyttö laajalti perustuu *laitteiden taloudelliseen saatavuuteen ja toimivuuteen*, *digipalveluihin suhtautumiseen, digiosaamiseen ja nettipalveluiden ominaisuuksiin* sekä *ympäristön kannustukseen ja tukeen*.

Tutkimukseni tulokset myötäilevät aiemman kirjallisuuden havaintoja digitaalisesta kuilusta, mutta painottavat osin erilaisia siihen liittyviä tekijöitä. Muun muassa fyysiseen laitteiden saatavuuteen ja taloudellisiin mahdollisuuksiin liittyvät pulmat eivät samalla tavalla korostuneet kuin kansainvälisessä kirjallisuudessa. Kaikilla haastateltavilla oli käytössään henkilökohtaiset laitteet ja oman arvionsa mukaan tarpeeksi toimiva internetyhteys. Suomessa onkin muihin maihin verrattuna kohtalaisen hyvä infrastruktuuri ja mahdollisuus tietyin kriteerein saada rahallista apua välttämättömien laitteiden hankintaan. Sen sijaan ongelmia laitteiden hankinnassa näyttäisi olevan eniten työ- ja opiskeluelämän ulkopuolella olevilla henkilöillä. Tämä on vaikeaa etenkin niille näkövammaisille, jotka lyhyen työuran vuoksi eivät itsenäisesti voi investoida kalliisiin apuvälineisiin. Digitaalinen kuilu siis esiintyy etenkin taloudellisesti ja terveydellisesti huonossa asemassa olevien keskuudessa.

Fyysisen pääsyn ongelmat liittyvät haastateltavien keskuudessa enemmänkin laitteiden ja yhteyksien hinta-laatusuhteeseen. Tästä haastateltavilla oli osittain ristiriitaiset ajatukset. Toisaalta haastateltavat

kokivat, ettei laitteiden ikä merkittävästi vaikuttanut laitteiden toimintaan, ja vanhojen laitteiden käyttöä jopa suosittiin niiden tuttuuden vuoksi. Toisaalta on tuotu esiin, että vähissä varoissa olevat joutuvat tyytymään ilmaisiin tai halpoihin laitteisiin ja apuvälineisiin. Se herättää kysymyksen siitä, jäävätkö he vaille tarpeeksi toimivia ja tehokkaita laitteita. Laitteita ja apuvälineitä on ajoittain tarpeen päivittää, mikä ei ole helppoa taloudellisesti huonossa asemassa oleville. Alueellisesta näkökulmasta katsoen taas syrjäseuduilla olevat eivät välttämättä saa nauttia tarpeeksi tehokkaasta internetyhteydestä.

Kuten aiemmassakin kirjallisuudessa, haastateltavat yleisesti suhtautuivat positiivisesti digilaitteisiin, mikä ilmeni siinä, että laitteita käytettiin päivittäin monipuolisesti erilaisiin tarkoituksiin, ja mainintoina digitalisaation välttämättömyydestä. Haastateltavien mukaan digiteknologian hyödyt liittyivät palveluiden monipuoliseen tarjontaan, matalaan kynnykseen saada tarvittavaa apua sekä palveluiden joustavuuteen ajasta ja paikasta riippumatta. Näkövammaisille digiteknologia on välttämätön väline oman itsenäisyyden ja yhteiskunnassa toimimisen kannalta. Osittain aineistosta välittyy ammattilaisten ja tutkijoiden ajatus siitä, miten asiakkaasta tulee aktiivisempi toimija, kun hän pääsee erilaiseen tietoon käsiksi ja siten osaa itse päättää omasta tuen tarpeestaan.

Vaikka koronaoloissa digilaitteet mahdollistivat sosiaalisten verkostojen ylläpitämisen ja monenlaisen asioinnin palveluissa ilman lähikontaktia ihmisiin, silti osa haastateltavista korosti tarvetta lähteä kotiympäristöstä ja olla fyysisesti läsnä muiden ihmisten seurassa. Haastateltavat toivatkin esiin eniten palveluiden laatuun, asiakassuhteen rakentamiseen ja vuorovaikutukseen liittyviä haasteita sosiaalipalveluiden digitalisoituessa. Nonverbaalisten vihjeiden puuttuminen, palveluiden etäisyys ja kasvottomuus voivat haastateltavien mukaan johtaa yksinolon kokemuksiin, emotionaalisen tuen puutteeseen, väärinymmärryksiin ja asiakkaan tilanteen tunnistamattomuuteen sekä luottamuksen ja inhimillisyyden puutteeseen. Tämän vuoksi muun muassa yksinkertaisten, itselle tuttujen ja rutiiniluontoisten asioiden hoitamisen ymmärrettiin toteutuvan helpommin digitaalisesti, kun taas luonteeltaan monimutkaiset, epämääräiset ja emotionaalista tukea ja läsnäoloa kaipaavat tilanteet saattavat vaatia enemmän kasvokkaista vuorovaikutusta.

Haastateltavat kokivat olevansa suhteellisen osaavia laitteiden ja nettisivujen käyttäjiä. Ymmärrän tämän välineisiin liittyvänä osaamisena: moni ymmärtää laitteiden peruslogiikan, koska ne ovat nykyaikana yleistyneet ja niitä käytetään säännöllisesti. Sen sijaan näkövammaiset haastateltavat

puhuivat sekä itsensä että muiden näkövammaisten kannalta käyttötaitojen puutteista ja epävarmuudesta laitteiden käytössä. Heille laitteiden opettelun kynnys näytti olevan korkeampi kuin näkeville, sillä apuvälineiden käyttö vaatii erikseen opettelua ja näön puute hidastaa digipalveluiden hahmottamista. Osa haastateltavista puhui myös omista vanhemmistaan, joilla on iän vuoksi erilaisia fyysisiä ja kognitiivisia esteitä digiteknologian omaksumiselle. Toisaalta syy ei ole pelkästään osaamisessa, jos nettisivut on rakennettu saavuttamattomiksi. Haastateltavat huomauttivat nettisivujen epäloogisuuksista, kuten navigoinnin hankaluudesta, tiedonkeruun pulmista ja tiedon vaikealukuisuudesta. Tämä voi toisaalta osoittaa digipalveluiden rakenteeseen ja sisältöön liittyviä kehitystarpeita, toisaalta tiedollisen ja strategisen digiosaamisen puutetta, joka haastateltavien mukaan koskettaa niin nuoria kuin ikääntyneitä käyttäjiä, kognitiivisista esteistä kärsiviä ja huonon kielitaidon omaavia.

Ympäristön kannalta Suomen digiorientoituneisuus välittyi haastateltavien maininnoissa digitalisaation väistämättömyydestä ja sen luonnollisesta muutoksesta. Jotkut haastateltavat se sai jopa epäilemään, onko edes enää olemassa digipalveluita käyttämättömiä ihmisiä. Työ- ja opiskeluelämässä, harrastuksien ja sosiaalisten verkostojen yhteydessä sekä palveluissa asioimisen kannalta digiteknologialla on niin suuri rooli, että monet ovat siirtyneet niiden käyttöön. Esimerkiksi joissakin palveluissa on halvempaa ja yksinkertaisempaa asioida digitaalisesti, tai se voi olla ainoa mahdollisuus.

Aineiston mukaan suurin osa haastateltavista koki selviävänsä yksin digiteknologian käytöstä ajoittain turvautuen läheisten, järjestöjen ja sosiaalipalveluiden työntekijöiden apuun. Tuen ja koulutuksen puutetta koettiin enemmän näkövammaisten piirissä: näkövammaisten haastateltavien mukaan digitukea ja apua oman osaamisen kehittämiseen saa lähinnä kolmannelta sektorilta, jolla ei ole tarpeeksi resursseja auttaa säännöllisesti ja määrätietoisesti näkövammaisia. Laitteiden ja nettipalvelujen kirjo on nykyään valtava, joten lyhyillä koulutuksilla ei pärjää nykyajan alati muuttuvan digiteknologian kanssa.

Toisessa tutkimuskysymyksessä tarkastelin, miten haastateltavien mukaan sosiaalipalveluissa tulisi ottaa huomioon digitaalinen kuilu. Digitaalisen kuilun ilmenemisen tapoja kuvatessaan haastateltavat samalla epäsuoraan heijastivat omaa ymmärrystään siitä, miten siihen voi puuttua. Toisaalta haastateltavat toivat suoraan erilaisia kehittämisehdotuksia digitaalisen kuilun kannalta. Heidän

ymmärryksensä mukaan kiinnittämällä huomiota digipalveluiden kehittämistyöhön, nettipalveluiden ominaisuuksiin, koulutuksen ja tuen saatavuuteen sekä yhtäaikaiseen digitaalisten ja kasvokkaisten palveluiden olemassaoloon voidaan pienentää digitaalista kuilua.

Haastateltavat ensinnäkin kuvasivat kehittämistyön mentaliteettia. Sellaiset käsitteet kuin inhimillisyys, osallistaminen ja lisäarvon tuottaminen kaikille korostuvat aineistosta. Tämä tarkoitti haastateltavien mukaan sitä, että palveluita ei tulisi kehittää vain pieniä erityisryhmiä, vaan kaikenlaisia käyttäjiä varten. Digipalveluita suunniteltaessa ja päivitettäessä tuleekin organisaation tehostamistavoitteiden ja digitaalisesti osaavien suunnittelijoiden näkemyksien sijaan keskittyä erilaisten asiakkaiden ja käyttäjien tarpeisiin ja mahdollisuuksiin käyttää digiteknologiaa. Digipalveluiden ominaisuuksista korostettiin aineiston perusteella nettisivun rakenteen johdonmukaisuutta, sisällön ymmärrettävyyttä, toimivuutta erilaisilla laitteilla, tiedon monipuolista esittämistapaa sekä turvallisuutta ja tietosuojaa. Jossain määrin nämä tavoitteet ovat ristiriidassa keskenään: esimerkiksi toive päivittää digipalveluita käyttäjien palautteen perusteella ei sovi yhteen sen kommentin kanssa, että päivittäminen lähinnä sekoittaa apuvälineitä ja tuo vähän lisäarvoa. Samoin digipalveluiden mahdollisimman yksinkertaisena pitäminen ja tiedon esittämistavan monipuolistaminen ovat ristiriidassa keskenään. Miten loppujen lopuksi onnistutaan palveluiden saavutettavuuden edistämisessä nämä seikat huomioon ottaen?

Suurin osa haastateltavista koki pärjäävänsä itsenäisesti digiteknologian käytössä. Heille tuki tarkoitti lähinnä sitä, että digipalveluista tiedotetaan tarpeeksi ja että niiden ominaisuuksista ja käyttämisestä on saatavilla tarpeeksi ohjeita. Etenkin näkövammaisten, mutta myös muiden taloudellisesti huonossa asemassa olevien tapauksessa tuli puheeksi pitää yllä mahdollisuutta saada rahallista tukea välttämättömiin laitteisiin. Aineiston mukaan etenkin näkövammaisilla on isompi kynnys ottaa digiteknologiaa käyttöön, joten he korostivat yhteiskunnan tukea digiosaamisen edistämisessä. Se vaatii, että heille tarjotaan tukea useammin, henkilökohtaisesti ja heidän välineistönsä huomioiden. Aineistossa tuotiin myös erikseen esiin läheisten, kuten lasten ja lastenlasten digiosaamisen hyödyntäminen ikäihmisten digiteknologiaan ”osallistamisessa”. Tämä ajatus ei kuitenkaan ollut samalla tavalla keskeinen kuin aiemmassa kirjallisuudessa. Osaltaan se heijastaa sitä, että monesti ikäihmiset jo käyttävät läheisten apua digiteknologian opettelussa. Osaltaan se taas viestii sitä, että digiteknologian osaaminen nähdään sen verran keskeisenä osana yhteiskunnassa toimijuutta, että se halutaan kohdistaa enemmän julkisten toimijoiden vastuuksi kuin jättää pelkästään läheisten avun varaan. Siinä yhteydessä haastateltavat muistuttivat Fangin ja kumppaneiden (2019, 7) tavoin, että

ikäihmisten opettamisen sijaan pitäisi puhua enemmänkin kannustamisesta ja ikäihmisten toiveiden kunnioittamisesta siinä, miten he haluavat hyödyntää digiteknologiaa.

Haastateltavat tiedostivat, että asiakkailla voi syystä tai toisesta olla ongelmia digipalveluiden käytössä. Samoin etenkin sosiaalipalveluiden kysymykset ja asiakastarpeet voivat olla luonteeltaan sellaisia, että niihin tarvitaan myös kasvokkaista tapaamista. Sen vuoksi haastateltavat korostivat tarvetta jättää vaihtoehtoja erilaiselle asioinnille. Sosiaalityön luonteen vuoksi kasvokkaiset palvelut eivät tule täysin katoamaan, mutta toisaalta itse digitalisaatiosta on tullut valtava voimavara, jota ei voi jättää hyödyntämättä.

6.2 Tulosten merkityksellisyys

Tutkimukseni tulokset auttoivat hahmottamaan Suomessa esiintyvää digitaalista kuilua sosiaalipalveluiden käyttäjien näkökulmasta. Aineistoni perusteella digitaalinen kuilu näyttäytyy alati muuttuvana ja paikallisena ilmiönä, missä sen taustalla vaikuttavien tekijöiden painoarvo vaihtelee kontekstin mukaan. Tämän vuoksi digitaalinen kuilu oli haastateltavien puheessa osittain ristiriitainenkin ilmiö: Toisaalta fyysisen pääsyn, motivaation ja osaamisen ongelmat eivät samalla tavalla koskettaneet suurinta osaa suomalaisista verrattuna sellaisiin maihin, joissa digi-infrastruktuuri on vasta kehitteillä. Sen sijaan Suomessa digitaalinen kuilu saa omia sävyjään ja näyttäytyy etenkin erityisryhmien, kuten näkövammaisten, korkeana kynnyksenä hankkia tarpeellisia apuvälineitä ja saada siihen tarvittavaa koulutusta ja tukea. Suomalaisten huolena on yhä enemmän oman digiosaamisen jatkuva ylläpitäminen digiympäristön loputtomien muutoksien keskellä ja sosiaalipalveluiden laadun ja luottamuksellisuuden säilyminen, kun monet palvelut siirtyvät verkkoon.

Koska digitaalinen kuilu on yhteisöllisesti ja yhteiskunnallisesti muotoutuva ilmiö ja koska sosiaalipalvelujärjestelmän digitalisaatio on etenkin sote-uudistuksen myötä tullut yhä tärkeämmäksi aiheeksi, koen tutkimukseni olevan ajankohtainen ja tarpeellinen etenkin sosiaalityön kontekstissa. Aineistoni mukaan digiteknologiassa nähdään paljon potentiaalia palveluiden saavutettavuuden ja tehokkuuden kannalta. Samoin digiteknologia on entistä enemmän läsnä ihmisten arjessa niin työ- ja opiskeluelämän muutoksien kuin koronatilanteen vuoksi, joten varsinkin sosiaalityössä on osattava hyödyntää sitä. Toisaalta palveluiden laatuun, kuten etäisyyteen, yksin jäämiseen, kasvottomuuteen, turvattomuuteen ja väärinymmärryksiin, liittyviä kokemuksia ja haasteita on osattava ottaa esiin

digipalveluita suunniteltaessa. Ymmärränkin tutkimukseni jossain määrin niin, että se on yleiskatsaus nyky-yhteiskunnan digitaalisen kuilun tilanteeseen sosiaalityön näkökulmasta. Tutkimukseni tulokset voisivatkin toimia hyvänä alkuna erilaisissa sosiaalipalveluissa hahmottaessaan niitä teemoja, jotka heijastavat asiakkaiden digiteknologian omaksumista ja käyttöä. Haastateltavien sanoin on syytä tuntea asiakaskuntansa erilaisine tarpeineen ja mahdollisuuksineen käyttää digiteknologiaa, jotta palveluita voidaan ylipäätänsä digitalisoida.

Aineistossa tuli esiin myös sellaisia palveluiden käyttäjien konkreettisia ehdotuksia digitaalisen kuilun lieventämiseksi, joita voi hyödyntää sosiaalityön kontekstissa. Tulokset avaavat mielenkiintoisen kysymyksen siitä, millä tavalla sosiaalityön pitää olla mukana vaikuttamassa digitaaliseen kuiluun. Voimaan tullut saavutettavuusdirektiivi jo itsessään velvoittaa julkiset palvelut kiinnittämään huomiota digipalveluiden helppokäyttöisyyteen erilaisia käyttäjiä ajatellen. Tämän lisäksi käytettävistä digipalveluista tulisi olla saatavilla tarpeeksi erilaisia ohjeita ja tukea niiden käyttöön. Toisaalta voi kysyä, missä määrin sosiaalipalvelut ja sosiaalityö voivat niukkuuden aikakaudella sitoutua opettamaan digipalveluita ja laitteiden käyttöä asiakkailleen. Väitän kuitenkin, että asiakkailla tulisi olla edes jokin paikka, jonka puoleen voi kääntyä pyytämään ohjeita ja neuvoja, etteivät asiakkaat kohtaisi aineistossa mainittua yksin jäämisen kokemusta. Tätä varten myös sosiaalityön tulisi osallistua rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta enemmän yhteiskunnalliseen keskusteluun digipalveluiden ja -laitteiden saavutettavuudesta. Sosiaalialan ammattilaisilla on paljon tietoa asiakaskunnastaan, joita digitaalinen kuilu saattaa koskettaa.

Tutkimukseni jäi pintaraapaisuksi aiheesta, jota on oleellista tutkia lisää. Tutkimukseni ei tavoittanut kovin laajasti niin sanottuja digiteknologian ”ei-käyttäjiä” eli niitä, joiden digiteknologian käyttö on jäänyt syystä tai toisesta vähemmälle. On tarpeen myös kuulla laajemmin heidän ymmärrystään sosiaalipalveluiden digitalisaatiosta. Samoin tutkimuksessani painottuivat etenkin näkövammaisten erityiset kysymykset digiteknologian käytöstä. Jatkotutkimuksissa olisi syytä syventyä tarkastelemaan digitaalista kuilua heidän tai muiden fyysisiä, psyykkisiä tai kognitiivisia esteitä kokevien näkökulmasta, sillä he voivat nostaa esiin erityisiä digiteknologian käyttöön liittyviä seikkoja. Ylipäätänsä näkisin tärkeänä tutkia digipalveluiden omaksumista ja käyttöä vaikuttavuustutkimuksen tavoin tiettyjen palveluiden osalta. Tutkimuksessani en erityisesti syventynyt tiettyyn digipalvelun muotoon, minkä vuoksi myös käsitykset digiteknologiasta olivat hajanaisia. Jatkossa tiettyjen digipalveluiden tarkastelu antaisi tietoa niiden asiakaskunnasta ja digipalveluiden vaikuttavuudesta.

Tutkimukseni perusteella en onnistunut syventymään tarkemmin digiosaamiseen liittyviin kysymyksiin, vaan jouduin tyytymään sen yhteenkietoutuneisuuteen nettisivujen ominaisuuksien kanssa. Tulokset pakottavat kysymään, mitä ylipäätänsä nykyajan digiosaaminen on ja miten sitä voisi tutkia ja arvioida objektiivisesti eikä pelkästään nojaten haastateltavien arvioihin. Aineistossa tuli myös vahvasti esiin huoli siitä, miten ihmissuhteet rakentuvat verkossa ja miten se taas vaikuttaa sosiaalipalveluiden prosesseihin. Toisaalta aineistossa näkyi etäisyyden suoma turvallisuuden tunteen ja joustavien palveluaikojen vaikutus positiiviseen palvelukokemukseen. Toisaalta kasvottomissa palveluissa eivät samalla tavalla välittyneet emotionaalinen tuki ja inhimillisyys, mikä taas vaikeuttaa haastateltavien mukaan luottamuksen syntymistä. Mielestäni tähän kysymykseen pitää paneutua tarkemmin. Vuorovaikutuksen onnistuminen on oleellinen osa sosiaalityötä, joten sen onnistumisen tukipilarien pitäisi olla paremmin ammattilaisten tiedossa.

6.3 Tutkimus- ja oppimisprosessin kriittinen tarkastelu

Hyvä tieteellinen käytäntö perustuu eettisen harkinnan lisäksi tutkimuksen luotettavuuden arviointiin. Etenkin määrällisessä tutkimuksessa luotettavuuden kriteereiksi usein asetetaan reliaabelius eli tulosten johdonmukaisuus ja toistettavuus sekä validius eli tuloksien pätevyys. Kuitenkaan laadullisessa tutkimuksessa ei voi samalla tavalla nojata näihin käsitteisiin. Jos tieto ja todellisuus ovat kontekstisidonnaisia, täysin objektiivisen ymmärryksen rakentaminen aineistosta on mahdotonta. Samoin tutkija on omaa persoonansa, joka rakentaa merkityksiä ilmiöstä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa sekä analysoi ja tulkitsee aineistoa omista lähtökohdistaan. (Hirsjärvi & Hurme 2008; Shaw & Holland 2014; Kiviniemi 2018, 84.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuus perustuu enemmänkin reflektoivaan työotteeseen sekä tarkkaan ja totuudenmukaiseen kuvaukseen tutkimusprosessista (Hirsjärvi ym. 2009, 232; Carey 2012, 41–42). Näin lukija ymmärtää, miksi tiettyihin ratkaisuihin ja tuloksiin on päädytty (Kiviniemi 2018, 85–86). Luotettavuus on myös omien ennakkokäsitysten tunnistamista, sillä omat lähtökohdat määrittävät esimerkiksi aineiston luokittelua, tulkintaa ja tuloksia (Eskola & Suoranta 1998, 14–15; Hirsjärvi & Hurme 2008). Luotettavuuden kannalta on tärkeää, että tutkija onnistuu välittämään tutkittavien ajatusmaailman, huomioi erilaisten tekijöiden vaikutuksen tuloksiin sekä pystyy jossain määrin yleistämään tuloksia ja vertailemaan omia tulkintojaan aikaisempiin tutkimuksiin (Eskola & Suoranta 1998, 153).

Tutkimukseni laadukkuuden pääperiaatteina ovat omien arvolähtökohtien tunnistaminen ja läpinäkyvyys. Kuten kriittisessä realismissa ajatellaan, itse tutkija tekee omia tulkintojaan omiin arvolähtökohtiinsa nojautuen. Tämän vuoksi kaksi tutkijaa voi samasta aineistosta löytää erilaisia näkökulmia. Huomasin omassa tutkimuksessani kiinnostuvani erityisesti eroista digitaalisiin ja kasvokkaisiin palveluihin suhtautumisessa, kun taas joku toinen tutkija keskittyisi muihin teemoihin ja löytäisi sieltä mielenkiintoisia tulkintoja. Näin sanottuna tulokseni ovat osin muotoutuneet ainutlaatuisesti omista ennakko-oletuksistani ja ymmärryksestäni käsin ja osittain yhteistyössä aiemman kirjallisuuden kanssa.

Samalla kuitenkin yritin pitää huolen, että itse tutkittavien ajatusmaailmaa välittyy totuudenmukaisesti aineistosta jäämättä minun ja muiden tutkijoiden ajatuksien alle. Tulokseni ovat osin muotoutuneet liiankin teorialähtöisesti ja vailla sitä luovuutta, jota pidetään tärkeänä laadullisen tutkimuksen tekemisen taitona (esim. Carey 2012). Siitä huolimatta pyrin analyysin alkuvaiheessa lähestymään aineistoa puhtaalta pöydältä ja käyttämään tuloksia esitellessäni otteita haastatteluista välittääkseni tutkittavien näkökulman ja sen perusteella havainnollistaakseni omia johtopäätöksiäni. Tämä on osa tutkimuksen läpinäkyvyyttä, johon sisällytin myös pyrkimykseni olla avoin tutkimusprosessistani. Pyrin kertomaan mahdollisimman kuvaavasti tutkimuksen toteuttamisesta ja tulkintojeni alkuperästä.

Aloittavana tutkijana tutkielman tekemisen matka tuntui olevan täynnä erilaisia ja erikokoisia kompastuskiviä. Koin haasteelliseksi tutkimuskysymyksen tarkan rajaamisen ja tarkoituksenmukaisen kohderyhmän päättämisen. Koska nojauduin enimmäkseen PAKU-hankkeen toiveisiin hankkia haastateltavia täysi-ikäisten joukosta enkä tarkemmin suuntautunut hankkimaan haastateltavia tietystä palvelumuodosta, niin mielestäni tulokseni jäivät osittain pinnallisiksi. Osalla haastateltavista ei edes ollut sillä hetkellä merkittäviä asiakkuuksia sosiaalipalveluissa, vaan he puhuivat lähinnä omien oletuksiensa pohjalta, mitä sosiaalipalveluiden digitalisaatio voisi tarkoittaa. Toisaalta kuten metodiosiossa totesin, haastateltavia oli todella hankalaa löytää niin julkisten kuin kolmannen sektorin palveluiden kautta, joten jouduin tyytymään hankkeen asiakaskehittäjiin. Siinä mielessä tutkimuksessani on haastateltavien valinnan ja määrän perusteella hyvin rajallinen näkökulma digitaaliseen kuiluun, vaikkakin laadullinen tutkimus ei itsessään tähtää yleistettävyyteen, vaan ilmiön kokonaisvaltaiseen ymmärtämiseen. (Shaw & Holland 2014.)

Käyttämieni metodien osalta koin, että kriittinen realismi tarjosi tutkimukselleni miellyttävän tavan asettua positivismin ja konstruktivismin välimaastoon. Toisin sanoen digitaalinen kuilu näyttäytyi tutkimuksessani todellisena ja monimuotoisena ilmiönä, jota selittävät useat taustalla vaikuttavat mekanismit ja kontekstuaaliset tekijät. Kriittinen realismi kannusti ottamaan tarkasteluun omia esioletuksiani ja useita digitaalista kuilua selittäviä teorioita ja perustelemaan niiden selitysvoimaa omassa tutkimuksessani. Toisaalta mielestäni kriittisen realismin hyödyntäminen on osittain jäänyt tutkimuksessani pinnalliseksi. Esimerkiksi kriittisen realismin kehittäjä Bhaskar kuvaa teoreettisen selittämisen tapaa DREI-mallina, johon sisältyvät ilmiön kokonaisvaltainen ja yksityiskohtainen taustoittaminen, ilmiön takana vaikuttavien rakenteellisten mekanismien tunnistaminen, selitysmallien arviointi ja karsiminen sekä lopuksi näiden mekanismien olemassaolon testaaminen empiirisesti (Pekkarinen & Tapola-Haapala 2009). Vaikka tunnistan tämän mallin olevan läsnä tutkimukseni vaiheissa, mielestäni se olisi voinut olla paljon tietoisemmin mukana tutkimustani tehdessäni. Siinä mielessä en kokenut, että pystyin samalla tavalla sukeltamaan syvälle ilmiöön sen enempää aiempaa tutkimusta lukiessani kuin omaa aineistoa hankkiessani ja analysoidessani. Toisaalta ymmärrän sen niin, että opinnäytteeni ja aineistoni rajoissa onnistuin tekemään mahdollisimman hyviä johtopäätöksiä. Nyt jatkoa ajatellen tiedän, että seuraavissa tutkimustöissäni minun pitäisi enemmän panostaa metodologiaan perehtymiseen ja sen varsinaisen soveltamiseen.

Itse haastattelun suunnitteleminen ja toteuttaminen mielestäni sisälsi monia virhelähteitä, kuten metodiosiossa tuli kuvattua. Oman haastattelijan roolin hahmottaminen vei aikansa haastattelutilanteessa, samoin kuin haastattelukysymyksien pohtiminen ja laatiminen aiheutti epävarmuuden tunteita. Vaikka jossain määrin luotin siihen, että laadullisessa tutkimuksessa on mahdollista jatkuvasti pohtia tutkimuksen suuntaa ja tarvittaessa muokata uudelleen tutkimuskysymyksiään, silti muodostettu haastattelulomake tuntui lopulliselta päätökseltä siitä, mihin vastauksiin tutkimukseni vastaa. Haastattelulomake itsessään olisi mielestäni vaatinut enemmän työtä.

Joka tapauksessa uskon siihen, että haasteistakin voi oppia ja vahvistaa itseään. Koen, että saavutin tavoitteeni oppia tutkimuksen tekemisen alkeet sen vaiheineen ja pulmineen. Vaikka pro gradu -tutkielma on vasta alku tutkimuksen maailmaan, silti koen nyt ymmärtäväni paljon enemmän siitä, mitä tutkimuksen tekoon sisältyy. Samalla opin, minkälainen minä itse olen tutkijana, mitkä ovat vahvuuteni ja missä voisin taas kehittää itseäni jatkossa. Kieltämättä omien tuskastelujeni ja huolieni kautta myös opin arvostamaan enemmän sosiaalityön tutkijoita ja heidän osaamistaan,

luovuuttaan ja rivakkaa toimintaansa tutkimusten teossa. Luonnollisesti lähdekirjallisuutta lukiessani opin paljon sosiaalityön digitalisaatiosta ja digitaalisesta kuilusta, mistä on mahdollisesti hyötyä tulevaisuuden urallani.

LÄHTEET

Alasoini, T. (2015): Digitalisaatio muuttaa työtä – millaista työelämää uudistavaa innovaatiopolitiikkaa tarvitaan?. Työpoliittinen Aikakauskirja, 2, 26–37.

Aleixo, C., Nunes, M. & Isaias, P. (2012): Usability and digital inclusion: Standards and guidelines. International Journal of Public Administration, 35:3, 221–239. https://doi.org/10.1080/01900692.2011.646568.

Asikainen, H., Suominen, H. & Upola, T. (15.5.2018): Susanna Koski kehotti työtöntä hakemaan tietokoneen toimeentulotuella – Selvitimme, missä tilanteessa sen voi saada. Yle. https://yle.fi/uutiset/3-10205569, luettu 01.10.2020.

Bach, A. J., Wolfson, T. & Crowell, J. K. (2018): Poverty, literacy, and social transformation: An interdisciplinary exploration of the digital divide. Journal of Media Literacy Education, 10:1, 22–41. https://doi.org/10.23860/JMLE-2018-10-1-2.

Baker, S., Warburton, J., Hodgkin, S. & Pascal, J. (2014): Reimagining the Relationship between Social Work and Information Communication Technology in the Network Society. Australian Social Work, 67:4, 467–478. https://doi.org/10.1080/0312407X.2014.928336.

Baker, S., Warburton, J., Hodgkin, S. & Pascal, J. (2018): The New Informational Paradigm: Developing Practice-Led Approaches to the Use of Mobile ICT in Social Work. British Journal of Social Work, 48:6, 1791–1809. https://doi.org/10.1093/bjsw/bcx124.

Berzin, S. C., Singer, J. & Chan, C. (2015): Practice Innovation through Technology in the Digital Age: A Grand Challenge for Social Work. Cleveland, OH: American Academy of Social Work and Social Welfare, Grand Challenges for Social Work Initiative Working Paper No. 12. http://www.socialserviceworkforce.org/resources/practice-innovation-through-technology-digital-age-grand-challenge-social-work.

Best, P., Manktelow, R. & Taylor, B. J. (2016): Social work and social media: Online help-seeking and the mental well-being of adolescent males. British Journal of Social Work, 46:1, 257–276. https://doi.org/10.1093/bjsw/bcu130.

Boddy, J. & Dominelli, L. (2017): Social Media and Social Work: The Challenges of a New Ethical Space, Australian Social Work, 70:2, 172–184. https://doi.org/10.1080/0312407X.2016.1224907.

Bryant, L., Garnham, B., Tedmanson, D. & Diamandi, S. (2018): Tele-social work and mental health in rural and remote communities in Australia. International Social Work, 61:1, 143–155. https://doi.org/10.1177/0020872815606794.

Byrne, J. & Kirwan, G. (2019): Relationship-based social work and electronic communication technologies: Anticipation, adaptation and achievement. Journal of Social Work Practice, 33:2, 217–232. https://doi.org/10.1080/02650533.2019.1604499.

Carey, M. (2012): Qualitative Research Skills for Social Work: Theory and Practice. Farnham: Ashgate Publishing Ltd.

Chan, C. & Holosko, M. J. (2016): A Review of Information and Communication Technology Enhanced Social Work Interventions. Research on Social Work Practice, 26:1, 88–100. https://doi.org/10.1177/1049731515578884.

Craig, S. & Lorenzo, M. (2014): Can information and communication technologies support patient engagement? A review of opportunities and challenges in health social work. Social Work in Health Care, 53:9, 845–864. https://doi.org/10.1080/00981389.2014.936991.

Cullen, R. (2003): The digital divide: a global and national call to action. The Electronic Library, 21:3, 247–257. https://doi.org/10.1108/02640470310480506.

Danermark, B., Ekström, M., Jakobsen, L. & Karlsson, J. C. (2002): Explaining society: Critical realism in the social sciences. London and New York: Routledge.

De Rosa, E. (2017): Social innovation and ICT in social services: European experiences compared. Innovation: The European Journal of Social Science Research, 30:4, 421–432. https://doi.org/10.1080/13511610.2017.1348936.

DeLone, W. H. & McLean E. R. (2003): The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. Journal of Management Information Systems, 19:4, 9–30. https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748.

Digi arkeen –neuvottelukunta (2019): Digitaalinen Suomi – Yhdenvertainen kaikille. Digi arkeen -neuvottelukunnan toimintakertomus. Helsinki: Valtiovarainministeriön julkaisuja, 23. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161486.

Dobransky, K. & Hargittai, E. (2016): Unrealized potential: Exploring the digital disability divide. Poetics, 58, 18–28. https://doi.org/10.1016/j.poetic.2016.08.003.

Ekström M. (1992): Causal Explanation of Social Action: The Contribution of Max Weber and of Critical Realism to a Generative View of Causal Explanation in Social Science. Acta Sociologica, 35:2, 107–122. https://doi.org/10.1177/000169939203500203.

Elswick, S. (2017): Informatics in social work practice: Technology within the field. New York: Nova Science Publishers Inc.

Eskola, J., Lätti, J. & Vastamäki, J. (2018): Teemahaastattelu: lyhyt selviytymisopas. Teoksessa Valli, R. (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1: Metodin valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 27–51.

Eskola, J. & Suoranta, J. (1998): Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Fang, M. L., Canham, S. L., Battersby, L., Sixsmith, J., Wada, M. & Sixsmith, A. (2019): Exploring Privilege in the Digital Divide: Implications for Theory, Policy, and Practice. The Gerontologist, 59:1, 1–15. https://doi.org/10.1093/geront/gny037.

Fantus, S. & Mishna, F. (2013): The Ethical and Clinical Implications of Utilizing Cybercommunication in Face-to-Face Therapy. Smith College Studies in Social Work, 83:4, 466–480. https://doi.org/10.1080/00377317.2013.833049.

Ferro, E., Helbig, N. C. & Gil-Garcia, J. R. (2010): The role of IT literacy in defining digital divide policy needs. Government Information Quaterly, 28:1, 3–10. https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.05.007.

Good, B. & Fang, L. (2015): Promoting smart and safe internet use among children with neurodevelopmental disorders and their parents. Clinical Social Work Journal, 43:2, 179–188. https://doi.org/10.1007/s10615-015-0519-4.

Granholm, C. (2010): Virtuaalinen auttamisympäristö voimaannuttavan vuorovaikutuksen ja sosiaalisen tuen tarjoajana. Teoksessa Pohjola, A., Kääriäinen, A. & Kuusisto-Niemi, S. (toim.): Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-kustannus, 157–181.

Granholm, C. (2016): Social work in digital transfer: Blending services for the next generation. University of Helsinki, Faculty of Social Science, Department of Social Research. Mathilda Wrede-institutets forskningsserie, 1. Väitöskirja. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-7078-11-2.

Haberstroh, S., Parr, G., Bradley, L., Morgan-Fleming, B. & Gee, R. (2008): Facilitating Online Counseling: Perspectives From Counselors in Training. Journal of Counseling & Development, 86:4, 460–470. https://doi.org/10.1002/j.1556-6678.2008.tb00534.x.

Hansen, H-T., Lundberg, K. & Syltevik, L. J. (2018): Digitalization, street-Level bureaucracy and welfare users´ experiences. Social Policy & Administration, 52:1, 67–90. https://doi.org/10.1111/spol.12283.

Harambam, J., Aupers, S. & Houtman, D. (2013): The contentious gap: From digital divide to cultural beliefs about online interactions. Information, Communication & Society, 16:7, 1093–1114. https://doi.org/10.1080/1369118X.2012.687006.

Hardiker, N. R. & Grant, M. J. (2011): Factors that influence public engagement with eHealth: A literature review. International Journal of Medical Informatics 80:1, 1–12. https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2010.10.017.

Heikkonen, H. & Ylönen, K. (2010): Verkkopalveluiden hyödyntäminen sosiaalialan työssä. Teoksessa Pohjola, A., Kääriäinen, A. & Kuusisto-Niemi, S. (toim.): Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-kustannus, 113−130.

Heino, T. & Kärkkäinen, P. (2018): Kurkistuksia mahdollisuuksien ikkunoihin – sosiaalialan digitalisaatiota etsimässä. Teoksessa Laitinen, M.-L. (toim.): ”Digi vie, sote vikisee”: Kokemuksia sote-alan digitalisaatiosta DigiSote-hankkeessa Etelä-Savossa. Mikkeli: Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu, 45−52. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-344-090-6.

Helsper, E. J. (2016): The social relativity of digital exclusion: applying relative deprivation theory to digital inequalities. Communication Theory, 27:3, 223–242. https://doi.org/10.1111/comt.12110.

Heponiemi, T., Hyppönen, H., Kujala, S., Aalto, A-M., Vehko, T., Vänskä, J. & Elovainio, M. (2018): Predictors of physicians' stress related to information systems: a nine-year follow-up survey study. BMC Health Services Research, 18:284, 1–9. https://doi.org/10.1186/s12913-018-3094-x.

Heponiemi, T., Jormanainen, V., Leemann, L., Manderbacka, K., Aalto, A-M. & Hyppönen, H. (2020): Digital divide in perceived benefits of online health care and social welfare services: a national cross-sectional survey study. Journal of Medical Internet Research, 22:7, 1–12. https://doi.org/10.2196/17616.

Herzog, H. (2012): Interview location and its social meaning. Teoksessa Gubrium, J. F., Holstein, J. A., Marvasti, A. B. & McKinney, K. D. (toim): The SAGE handbook of interview research: The

complexity of the craft. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications. https://dx.doi.org/10.4135/9781452218403.

Hetling, A., Watson, S. & Horgan, M. (2014): 'We live in a technological era, whether you like it or not': Client perspectives and online welfare applicants. Administration and Society, 46:5, 519–547. https://doi.org/10.1177/0095399712465596.

Hill, A. & Shaw, I. (2011): Social Work and ICT. Lontoo: Sage.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2008): Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2009): Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Horowitz, M., Nieminen, H., Alén-Savikko, A., Ala-Fossi, M., Hildén, J., Jääsaari, J., Karppinen, K. & Lehtisaari, K. (2019): Viestintä kuuluu kaikille: Kansalaisten viestinnälliset oikeudet ja mahdollisuudet Suomessa. Helsinki: Gaudeamus.

Houston, S. & Montgomery, L. (2018): Learning to absent the absent: Critical realism and social work education. Teoksessa Kjrøstad, M. & Solem, M. (toim.): Critical realism for welfare professions. London: Routledge, 57–73.

Hyppönen, H., Pentala-Nikulainen, O. & Aalto, M. (2018): Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2017. Kansalaisten kokemukset ja tarpeet. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, raportti 3. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-103-4.

Hyvärinen, M. (2017): Haastattelun maailma. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. (toim.): Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 11–45.

Ikonen, H.-M. (2017): Puhelinhaastattelu. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. (toim.): Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 270–284.

International Telecommunication Union ITU (2020): Measuring Digital Development. ICT Price Trends 2019. Geneva: ITUPublications. https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/ICTprices/default.aspx.

Johnston-Goodstar, K., Richards-Schuster, K. & Sethi, J. K. (2014): Exploring critical youth media practice: Connections and contributions for social work. Social Work, 59:4, 339–346. https://doi.org/10.1093/sw/swu041.

Juusola, M. (19.2.2018): Miljoona suomalaista tarvitsee tukea digitalisaatiossa. Ketju-lehti, nro 1. https://ketju-lehti.fi/aiheet/ikaantyminen/miljoona-suomalaista-tarvitsee-tukea-digitalisaatiossa/., luettu 17.4.2020.

Jyväskylän yliopisto JYU (18.6.2018). Jyväskylän yliopiston tietosuojapolitiikka. https://www.jyu.fi/fi/yliopisto/organisaatio-ja-johtaminen/johtosaanto-ja-periaatteet/dokumentit/tietosuojapolitiikka, luettu 12.2.2020.

Kairala, M. (2017): Alkusanat. Teoksessa Kivistö, M. & Päykkönen, K. (toim.): Sosiaalityö digitalisaatiossa. Rovaniemi: Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja, Sarja C, Työpapereita 58, 7−12. https://lauda.ulapland.fi/handle/10024/63035.

Kairala, M. (2018): Sosiaalityön teknologiaosaaminen. Teoksesta: Juvonen, T., Lindh, J., Pohjola, A. & Romakkaniemi, M. (toim.): Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Helsinki: UNIpress, 211−227.

Karjalainen, P. & Kivipelto, M. (2014): Yhdyskuntatyö kansalaisia kohtaamassa. Teoksessa Haverinen, R., Kuronen, M. & Pösö, T. (toim.): Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino. 219−240.

Kauppila, T., Kiiski, K. & Lehtonen, M. (2018): Sähköhelmenkalastus - Sosiaalihuollon sähköisten palvelujen nykytila ja kehittämistarpeet. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita, 14. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3914-1.

Kilpeläinen, A. (2016): Teknologiavälitteisyys kyläläisten arjessa: Tutkimus ikääntyvien sivukylien teknologiavälitteisyydestä ja sen rajapinnoista maaseutusosiaalityöhön. Lapin yliopisto, Yhteiskuntatieteiden tiedekunta, Acta electronica Universitatis Lapponiensis 184. Väitöskirja. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-484-879-4.

Kilpeläinen, A. & Salo-Laaka, M. (2012). Asiakasosallisuus teknologisoituvassa palvelujärjestelmässä. Teoksessa: Pohjola, A., Kemppainen, T. & Väyrynen, S. (toim): Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 303−322.

Kilpeläinen, A. & Sälevä, T. (2017): Etäältä lähelle – Lähipalveluita lappilaisille teknologiavälitteisesti. Teoksessa Kivistö, M. & Päykkönen, K. (toim.): Sosiaalityö digitalisaatiossa. Rovaniemi: Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja, Sarja C, Työpapereita 58, 139−152. https://lauda.ulapland.fi/handle/10024/63035.

Kiviniemi, K. (2018): Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Valli, R. (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 2, Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus, 73−87.

Kivistö, M. (2017): Sosiaalityö digitalisaatiossa ja eettisyyden vaade. Teoksessa Kivistö, M. & Päykkönen, K. (toim.): Sosiaalityö digitalisaatiossa. Rovaniemi: Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja, Sarja C, Työpapereita 58, 21−41. https://lauda.ulapland.fi/handle/10024/63035, luettu 17.4.2020.

Kivistö, M. (2019): Sosiaalityön eettinen toimijuus digitalisaatiossa - esimerkkinä vammaissosiaalityö. Teoksesta Pohjola, A., Kemppainen, T., Niskala, A. & Peronius, N. (toim.): Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Tampere: Vastapaino, 199−223.

Kivistö, M. & Päykkönen, K. (toim.) (2017): Sosiaalityö digitalisaatiossa. Rovaniemi: Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja, Sarja C, Työpapereita 58. https://lauda.ulapland.fi/handle/10024/63035, luettu 17.4.2020.

Kjørstad, M. & Solem, M.-B. (2018): Basic concepts of critical realism. Teoksessa Kjrøstad, M. & Solem, M. (toim.): Critical realism for welfare professions. London: Routledge,13–20.

Klecun, E. (2008): Bringing lost sheep into the fold: Questioning the discourse of the digital divide. Information Technology & People, 21:3, 267–282. https://doi.org/10.1108/09593840810896028.

Kohonen, K. & Arajärvi, M. (2017): Sosiaalityö näkyväksi verkossa – Ideasta valtakunnalliseksi projektiksi. Teoksessa Kivistö, M. & Päykkönen, K. (toim.): Sosiaalityö digitalisaatiossa. Rovaniemi: Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja, Sarja C, Työpapereita 58, 153−160. https://lauda.ulapland.fi/handle/10024/63035, luettu 17.4.2020.

Kujala, S., Ammenwerth E., Kolanen, H. & Ervast, M. (2020): Applying and Extending the FITT Framework to Identify the Challenges and Opportunities of Successful eHealth Services for Patient Self-Management: Qualitative Interview Study. Journal of Medical Internet Research, 22:8, 1–13. https://doi.org/10.2196/17696.

Kuronen, M. & Isomäki, H. (2010): Parempaa sosiaalityötä vai teknologian orjuutta? Ihmisläheisen tietojärjestelmien kehittämisen mahdollisuudet sosiaalityössä. Teoksessa Pohjola, A., Kääriäinen, A. & Kuusisto-Niemi, S. (toim.): Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-kustannus, 185–209.

Kuula, A. (2015): Tutkimusetiikka: Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Kuusisto-Niemi, S., Ryhänen, M. & Hyppönen, H. (2018): Tieto- ja viestintäteknologian käyttö sosiaalihuollossa vuonna 2017. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Raportti 1. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-044-0

Laitinen, M.-L. (toim.) (2018): ”Digi vie, sote vikisee”: Kokemuksia sote-alan digitalisaatiosta DigiSote-hankkeessa Etelä-Savossa. Mikkeli: Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-344-090-6.

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019). Annettu Helsingissä 15.3.2019.

Lauha, H. (2019): Miksi tarvitsemme digitaalista nuorisotyötä? Teoksessa Lauha, H. & Nolvak, K. (toim.): Digitalisaatio ja nuorisotyö. Helsinki: VERKE & ENTK, 15–19. https://www.verke.org/material/digitalisaatio-ja-nuorisotyo/.

Leppänen, P. H. T., Kiili, C., Hautala, J., Kanniainen, L., Aro, M., Loberg, O. & Lohvansuu, K. (2017): Nettilukemisen haasteet. Teoksessa H. Savolainen, R. Vilkko & L. Vähäkylä (toim.): Oppimisen tulevaisuus. Helsinki: Gaudeamus, 80–91.

Ley, T. & Seelmeyer, U. (2008): Professionalism and Information Technology: Positioning and Mediation. Social Work and Society, 6:2, 338–351.

Lopez, A. (2014): Social work, technology, and ethical practices: A review and evaluation of the national association of social workers' technology standards. Social Work in Health Care, 53:9, 815–833. https://doi.org/10.1080/00981389.2014.943454.

Lopez, A. (2015): An Investigation of the Use of Internet Based Resources in Support of the Therapeutic Alliance. Clinical Social Work Journal, 43:2, 189–200. https://doi.org/10.1007/s10615-014-0509-y.

Lupac, P (2018): Beyond the Digital Divide. Contextualizing the Information Society. Binley: Emerald Publishing Limited.

Mariën, I. & Prodnik, J.,A. (2014): Digital inclusion and user (dis)empowerment: A critical perspective. Info: The Journal of Policy, Regulation and Strategy for Telecommunications, Information and Media, 16:6, 35–47. https://doi.org/10.1108/info-07-2014-0030.

Mattila, J., Mäkäräinen, K., Pajarinen, M., Seppälä, T., Ali-Yrkkö, J. & Tervo, E. (2020): Digibarometri 2020: Kyberturvan tilannekuva Suomessa. Helsinki: Taloustieto Oy. https://www.etla.fi/julkaisut/digibarometri-2020-kyberturvan-tilannekuva-suomessa/.

Metsämuuronen, J. (2011): Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. E-kirja opiskelijalaitos. Helsinki: International Methelp.

Mishna, F., Bogo, M., Root, J. & Fantus, S. (2014): Here to Stay: Cyber Communication as a Complement in Social Work Practice. Families in Society, 95:3, 179–186. https://doi.org/10.1606/1044-3894.2014.95.23.

Mishna, F., Bogo, M. & Sawyer, J. (2015): Cyber counseling: Illuminating benefits and challenges. Clinical Social Work Journal, 43:2, 169–178. https://doi.org/10.1007/s10615-013-0470-1.

Mishna, F., Fantus, S. & Mcinroy, L. B. (2017): Informal use of information and communication technology: Adjunct to traditional face-to-face social work practice. Clinical Social Work Journal, 45:1, 49–55. https://doi.org/10.1007/s10615-016-0576-3.

Moody, L., Turner, A., Osmond, J., Hooker, L., Kosmala-anderson, J. & Batehup, L. (2015): Web-based self-management for young cancer survivors: Consideration of user requirements and barriers to implementation. Journal of Cancer Survivorship, 9:2, 188–200. https://doi.org/10.1007/s11764-014-0400-4.

Mubarak, F. (2015): Towards a renewed understanding of the complex nerves of the digital divide. Journal of Social Inclusion, 6:1, 71–102. http://doi.org/10.36251/josi.93.

Mubarak, F. (2018): Rethinking the digital divide: Emerging challenges in the new global economy. University of Turku, Turku School of Economics, Department of Management and Entrepreneurship. Turun yliopiston julkaisuja, E:28. Väitöskirja. http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-29-7230-2.

National Association of Social Workers Nasw (2017): NASW, ASWB, CSWE, & CSWA standards for technology in social work practice. https://www.socialworkers.org/includes/newincludes/homepage/PRA-BRO-33617.TechStandards_FINAL_POSTING.pdf, luettu: 17.4.2020.

Neves, B. B. & Mead, G. (2018): The interpretive and ideal-type approach: Rethinking digital non-use(s) in a Weberian perspective. Teoksessa Ragnedda, M. & Muschert, G. W. (toim.): Theorizing digital divides. Abingdon: Routledge, 57–70.

O'Connor, S., Hanlon, P., O'Donnell, C. A., Garcia, S., Glanville, J. & Mair, F. S. (2016): Understanding factors affecting patient and public engagement and recruitment to digital health interventions: a systematic review of qualitative studies. BMC Medical Informatics Decision Making, 16:120, 1–15. https://doi.org/10.1186/s12911-016-0359-3.

Oliveira, T. Bacao, F. & Cruz-Jesus, F. (2012): Digital divide across the European Union. Information & Management, 49:6, 278–291. https://doi.org/10.1016/j.im.2012.09.003.

Palmolahti, H. (2.1.2018): Kansakunta hyppää digiloikkaa, miljoona suomalaista katsoo syrjästä. Yle. https://yle.fi/uutiset/3-9989190, luettu 17.4.2020.

Parrot, L. & Madoc-Jones, I. (2008): Reclaiming information and communication technologies for empowering social work practice. Journal of Social Work, 8:2, 181–197. https://doi.org/10.1177/1468017307084739.

Pekkarinen, E. (2010): Stadilaispojat, rikokset ja lastensuojelu: Viisi tapaustutkimusta kuudelta vuosikymmeneltä. Helsingin yliopisto, Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura,

verkkojulkaisuja 86. Väitöskirja. https://www.nuorisotutkimusseura.fi/julkaisut/verkkokauppa/kirjat/216-Stadilaispojat.

Pekkarinen, E. & Tapola-Haapala, M. (2009): Kriittinen realismi sosiaalityössä – tiedontuotannosta emansipaatioon. Teoksessa Mäntysaari, M., Pohjola, A. & Pösö, T. (toim.): Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-kustannus, 183–208.

Pirttijärvi, M. (2019): Uusia digipalveluita asiakkaille – uusia työtapoja ammattilaisille. Pohjois-Suomen Virtu-palvelut. Sosiaalihuollon digiseminaari 8.2.2019 diaesitys. https://stm.fi/etusivu, luettu 17.4.2020.

Pohjola, A., Kääriäinen, A. & Kuusisto-Niemi, S. (2010): Sosiaalityön, tiedon ja teknologian kohtaamisia. Teoksessa: Pohjola, A., Kääriäinen, A. & Kuusisto-Niemi, S. (toim.): Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-kustannus, 9−20.

Ragnedda, M. (2018): Conceptualizing digital capital. Telematics and Informatics, 35:8, 2366−2375. https://doi.org/10.1016/j.tele.2018.10.006.

Ragnedda, M. & Ruiu, M. L. (2018): Social capital and the three levels of digital divide. Teoksessa Ragnedda, M., & Muschert, G. W. (toim.): Theorizing digital divides. Abingdon: Routledge, 27−41.

Rahikka, A. (2013). Dialogi auttavissa verkkopalveluissa: Sosiaali- ja terveysjärjestöjen ammattilaisten kertomuksia kommunikaatiosta. Helsingin yliopisto, Sosiaalitieteiden laitoksen julkaisuja 6. Väitöskirja. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-10-9081-3.

Reamer, F. G. (2013): The Digital and Electronic Revolution in Social Work: Rethinking the Meaning of Ethical Practice. Ethics and Social Welfare, 7:1, 2−19. https://doi.org/10.1080/17496535.2012.738694, luettu: 17.4.2020.

Reiners, F. Sturm, J. Bouw, L. J. W. & Wouters E. J. M. (2019): Sociodemographic Factors Influencing the Use of eHealth in People with Chronic Diseases. International Journal of Environmental Research and Public Health. 16:4, 645, 1–12. https://doi.org/10.3390/ijerph16040645.

Ritvanen, J. (2017): Voiko sosiaalityötä tehdä verkossa? – Verkkososiaalityön käsitteen määrittelyä. Teoksesta: Kivistö, M. & Päykkönen, K. (toim.): Sosiaalityö digitalisaatiossa. Rovaniemi: Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja, Sarja C, Työpapereita 58, 73−93. https://lauda.ulapland.fi/handle/10024/63035, luettu 17.4.2020.

Robson, C. & McCartan, K. (2016): Real world research: A resource for users of social research methods in applied settings. Hoboken: Wiley.

Ruusuvuori, J. & Nikander, P. (2017): Haastatteluaineiston litterointi. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. (toim.): Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 427–444.

Salo, M., Pirkkalainen, H. & Koskelainen, T. (2018): Technostress and social networking services: Explaining users' concentration, sleep, identity, and social relation problems. Information Systems Journal, 29:2, 408-435. https://doi.org/10.1111/isj.12213.

Salpakoski, A. (2018): Yhteistyöllä kohti vaikuttavia sosiaali- ja terveyspalveluita. Teoksessa Laitinen, M.-L. (toim.): ”Digi vie, sote vikisee”: Kokemuksia sote-alan digitalisaatiosta DigiSote-hankkeessa Etelä-Savossa. Mikkeli: Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu, 11–15. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-344-090-6.

Sassi, S. (2003): Synnyttääkö verkko eriarvoisuutta? Tiedotustutkimus 26:3, 41–53. https://journal.fi/mediaviestinta/article/view/62490

Scheerder, A., van Deursen, A. & van Dijk, J. (2017): Determinants of internet skills, uses and outcomes. A systematic review of the second- and third-level digital divide. Telematics and Informatics, 34:8, 1607–1624. https://doi.org/10.1016/j.tele.2017.07.007.

Seton, C. & Mason, R. (2016): Decreasing the digital divide: analysing the UI requirements of older Australians. ACSW 16: Proceedings of the Australasian Computer Science Week Multiconference, 53–62. https://doi.org/10.1145/2843043.2843366.

Shaw, I. & Holland, S. (2014): Doing qualitative research in social work. Los Angeles: SAGE.

Silvasti, T. (2014): Sisällönanalyysi. Teoksessa Massa, I. (toim.): Polkuja yhteiskuntatieteelliseen ympäristötutkimukseen. Tampere: Tammerprint, 33–48.

Silvennoinen, P. (2020): Professional Master's Degree Students' Perceptions on the Changes Digitalisation Imposes on Counselling in the Social and Health Care Sector. International Journal of Environmental Research and Public Health, 17:6243, 1–10. https://doi.org/10.3390/ijerph17176243.

Sosiaali- ja terveysministeriö (2014): Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena – Sote-tieto hyötykäyttöön -strategia 2020. Tampere: Juvenes Print. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/70321.

Stenberg, J., Blanco Sequieros, S., Holi, M., Kampman, O., Kieseppä, T., Korkeila, J., Mäki, P., Wahlbeck, K., Joffe, G., Häll, P. & Joutsenniemi, K. (2016): Mielenterveyttä etänä?. Suomen lääkärilehti, 35, 2106–2111. http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2016101024952.

Steyaert, J. & Gould, N. (2009): Social work and the changing face of the digital divide. British Journal of Social Work, 39:4, 740–753. https://doi.org/10.1093/bjsw/bcp022.

Strömberg-Jakka, M. (2010): Sosiaalityötä ja tasa-arvoa sosiaalitoimen verkkoneuvontaan? Teoksessa Pohjola, A., Kääriäinen, A., Kuusisto-Niemi (toim.): Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-kustannus, 131–155.

Taipale, S. (2013): The use of e-government services and the Internet: the role of socio-demographic, economic and geographical predictors. Telecommunications Policy, 37:4–5, 413–422. https://doi.org/10.1016/j.telpol.2012.05.005.

Talaee, E. & Noroozi, O. (2019): Re-conceptualization of "digital divide" among primary school children in an era of saturated access to technology. International Electronic Journal of Elementary Education, 12:1, 27–35. https://doi.org/10.26822/iejee.2019155334.

Tamminen, T. & Alinikula, P. (2017): Saavutettavuusopas. Helsinki: Suomen kuntaliitto. https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2017/1859-saavutettavuusopas-osa-1, luettu 17.4.2020.

Thong, J. Y. L., Hong, S-J. & Tam, K. Y. (2006): The effects of post-adoption beliefs on the expectation-confirmation model for information technology continuance. International Journal of Human-Computer Studies, 64:9, 799–810. https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2006.05.001.

Tietoarkisto (2020): Aineistonhallinnan käsikirja. https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/aineistonhallinta/, luettu 12.2.2020.

Tikkala, L. (2017): Sosiaalityön asiantuntijuus digitalisaatiossa. Teoksessa Kivistö, M. & Päykkönen, K. (toim.): Sosiaalityö digitalisaatiossa. Rovaniemi: Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja, Sarja C, Työpapereita 58, 43–57. https://lauda.ulapland.fi/handle/10024/63035, luettu 17.4.2020.

Tilastokeskus (2018): Laitteiden ja yhteyksien yleisyys kotitalouksissa. Helsinki: Tilastokeskus. http://www.stat.fi/til/kbar/2018/12/kbar_2018_12_2018-12-27_kuv_012_fi.html, luettu 7.9.2020.

Tilastokeskus (2019): Suomalaisten internetin käyttö 2019. Helsinki: Tilastokeskus. http://www.stat.fi/til/sutivi/2019/sutivi_2019_2019-11-07_kat_001_fi.html, luettu 7.9.2020.

Tregeagle, S. & Darcy, M. (2008): Child welfare and information and communication technology: Today's challenge. British Journal of Social Work, 38:8, 1481–1498. https://doi.org/10.1093/bjsw/bcm048.

Tuikka, A. M., Vesala, H. & Teittinen, A. (2018): Digital Disability Divide in Finland. Teoksessa Li, H., Pálsdóttir, Á., Trill, R., Suomi, R. & Amelina, Y. (toim.): Well-Being in the Information Society. Fighting Inequalities. 7th International Conference. Cham: Springer International Publishing, 162–173.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018): Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta TENK (2013): Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Helsinki. https://tenk.fi/fi/ohjeet-ja-aineistot/HTK-ohje-2012, luettu 17.4.2020.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta TENK (2019): Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakkoarviointi Suomessa. Helsinki: Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3. https://tenk.fi/fi/ohjeet-ja-aineistot/ihmistieteiden-eettisen-ennakkoarvioinnin-ohje, luettu 17.4.2020.

Valtioneuvosto (2019): Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta. Helsinki: Valtioneuvoston julkaisuja, 23. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161662, luettu 17.4.2020.

Valtiovarainministeriö (6.10.2017): Euroopan julkisen hallinnon digitalisaatiolle yhteinen suunta – tavoitteena digitaaliset palvelut kaikille. Valtiovarainministeriön tiedote. https://vm.fi/-/euroopan-julkisen-hallinnon-digitalisaatiolle-yhteinen-suunta-tavoitteena-digitaaliset-palvelut-kaikille, luettu 17.4.2020.

Van Deursen, A. & Van Dijk, J. (2009): Improving digital skills for the use of online public information and services. Government Information Quarterly 26:2, 333–340. https://doi.org/10.1016/j.giq.2008.11.002.

Van Dijk, J. A. (2005): The deepening divide, inequality in the information society. California: Sage Publications.

Van Dijk, J. A. (2012): The evolution of the digital divide: The digital divide turns to inequality of skills and usage. Teoksessa Bus, J. Crompton, M., Hildebrandt, M. & Metakides, G. (toim.): Digital enlightenment yearbook 2012. Washington: IOS Press, 57–75.

Van Dijk, J. A., Peters, O. & Ebbers, W. (2008): Explaining the acceptance and use of government Internet services: A multivariate analysis of 2006 survey data in the Netherlands. Government information Quarterly, 25:3, 379–399. https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.09.006.

Vanhanen, E. (2011): Vertaistuki verkkokeskustelussa - neuvottelevaa tukea ja autoritääristä auttamista. Janus, Sosiaalipolitiikan ja Sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti, 19:1, 36–51. https://journal.fi/janus/article/view/50596.

Watling, S. (2012): Digital exclusion: Potential implications for social work education. Social Work Education, 31:1, 125–130. https://doi.org/10.1080/02615479.2010.539605.

Watling, S. & Rogers, J. (2012): Social work in a digital society. Los Angeles: Sage.

Wei, K., Teo, H., Chan, H. & Tan, B. (2011): Conceptualizing and testing a social cognitive model of the digital divide. Information systems research, 22:1, 170–187. https://doi.org/10.1287/isre.1090.0273.

Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G. & Davis, F. (2003): User acceptance of information technology: Toward a unified view. MIS Quarterly, 27:3, 425–478. https://doi.org/10.2307/30036540.

Verdegem, P. & Verley, G. (2009): User-centered E-Government in practice: A comprehensive model for measuring user satisfaction. Government Information Quarterly 26:3, 487–497. https://doi.org/10.1016/j.giq.2009.03.005.

Vesanen-Nikitin, I. & Åkermarck, M. (2017): Liikenteen ja viestinnän digitaaliset palvelut esteettömiksi: Toimenpideohjelma 2017–2021. Helsinki: Liikenne- ja viestintäministeriö, julkaisuja 8. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-243-516-3.

West, D. & Heath, D. (2011): Theoretical Pathways to the Future: Globalization, ICT and Social Work Theory and Practice. Journal of Social Work, 11:2, 209–221. https://doi.org/10.1177/1468017310386835.

Wilska, T. & Kuoppamäki, S.-M. (2017): Sukupolvien digitaalinen kuilu? Uuden teknologian merkitys eri ikäluokkien varttuneille kuluttajille 2000-luvun aikana. Teoksessa Wilska, T. & Kuoppamäki, S.-M. (toim.): Varttuneet kuluttajat, digitalisoituva arki ja kulutusympäristöjen muutos: Digi 50+ -hankkeen loppuraportti. Jyväskylä: Kauppakorkeakoulun julkaisusarja, 209, 81–97. https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/54393.

Wolf, L. & Goldkind, L. (2016): Digital native meet friendly visitor: A flexner-inspired call to digital action. Journal of Social Work Education, 52, 99–109. https://doi.org/10.1080/10437797.2016.1174643.

Ylönen, K. (2018): Nuoren ja työntekijän välinen auttamissuhde verkossa - verkkoympäristön edut ja haasteet. Teoksessa Juvonen, T., Lindh, J., Pohjola, A. & Romakkaniemi, M. (toim): Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Helsinki: UNIpress, 104−133.

Yu, B., Ndumu, A., Mon, L. M. & Fan, Z. (2018): E-inclusion or digital divide: An integrated model of digital inequality. Journal of Documentation, 74:3, 552–574. https://doi.org/10.1108/JD-10-2017-0148.

LIITTEET

LIITE 1: Haastattelurunko

Arjen käyttötottumukset

Digivälineet: laitteet (tietokone, älypuhelin, tabletti, TV), ohjelmistot ja sovellukset, nettisivut ja sosiaalinen media.

Kuvaile viikkoasi digilaitteiden ja netin parissa. (Mitä digilaitteita ja nettisivuja/sovelluksia käytät viikon aikana? Mitä teet laitteilla/ netissä? Kuinka usein?) Entä sinun lähipiiri/tuttavat?

Digin merkitys (informaatio, sosiaalisuus, viihde, oppiminen ja työ, hyvinvointi, vaikuttaminen, turvallisuus, identiteetti, luovuus)

Miten hyödyt digilaitteista/netistä elämässäsi? Mitä taas haittaa laitteet ovat tuoneet elämääsi? Miltä elämäsi näyttäisi ilman digivälineitä?

Digin käyttämättömyyden syyt (sosiaalinen paine, kustannukset, terveys, taidot, motivaatio ja arvot, minäpystyvyys ja tunteet, kokemus ja tottumus, palvelun laatu, asuinpaikka)

Onko jotain nettisivuja/laitteita, joista olet kuullut, mutta joita et käytä/ on ollut vähemmässä käytössä? Minkä takia et käytä?

Minkälaisia asioita hoitaisit mieluummin paperisena/kasvokkain? Mitä taas mieluummin tekisit enemmän koneen/netin välityksellä? Miksi?

Mitä kokemuksia sinulla on laitteista/nettisivuistoista, joita oli vaikeaa käyttää? Mikä teki siitä vaikeata?

Jos joku tekeminen jäi sinulta vähemmälle sähköisesti, niin mitä vaikutuksia näet sillä olevan elämääsi?

Sosiaalihuollon digin merkitys (informaatio, sosiaalisuus, vuorovaikutus, turvallisuus, pääsy palveluihin/tehokkuus, osallisuus ja vaikuttaminen, hyvinvointi)

Sosiaalipalvelut: aikuissosiaalityö, kuntouttava toiminta, palveluasuminen, päihde- ja mielenterveystyö, perhetyö ja -neuvonta, lastensuojelu… (kela/TE-toimisto)

Tausta: mitä sosiaalipalveluita olet käyttänyt?

Oletko ikinä hoitanut sosiaalipalveluihin liittyviä asioita netin välityksellä? Kerro lisää kokemuksistasi.

Digivälineet sosiaalihuollossa: yhteydenotto, kommunikointi, arviointi/suunnittelu/seuranta, palautteen anto, apuväline…

Mitä hyvää itsesi kannalta näet siinä, että sosiaalipalvelut digitalisoituvat? Mitä taas haittoja tai haasteita se tuo?

Digin käyttämättömyyden syyt sosiaalipalveluissa

Mitä sähköisiä palveluita kaipaisit sosiaalipalveluihin? Mitä ei?

Mitä sosiaalipalveluihin liittyviä asioita hoitaisit netin välityksellä? Mitä taas paperisena/kasvokkain? Miksi?

Missä tilanteissa hyötyisit digipalveluista? Milloin taas ei? Miksi?

Digin tulevaisuus sosiaalipalveluissa (ohjaus ja koulutus, digipalveluiden laatu (sisältö/informaatio), perinteiset palvelut)

Mihin suuntaan sosiaalipalveluiden digitalisaatiota tulisi mielestäsi viedä? Enemmän/vähemmän sitä?

Jos/kun sosiaalipalveluihin tulee lisää sähköisiä palveluita, luuletko, että tarvitsisit tukea digipalveluiden omaksumisessa? Minkälaista?

Mitä ”käyttäjäystävällinen” digipalvelu tarkoittaa sinulle?

(Kerroit, että joitakin digipalveluita et halua/ pysty käyttää.) Miten sitä tulisi huomioida sosiaalipalveluiden digipalveluita suunnitellessa?

Taustatiedot: ikä

LIITE 2: Tutkimusesite

Pyyntö osallistua tutkimukseen digitaalisen teknologian käytöstä sosiaalipalveluissa

Hei, olen Anna Zhidkikh ja opiskelen sosiaalityötä Jyväskylän yliopistossa. Teen pro gradu -tutkimusta asiakkaiden mahdollisuuksista, halukkuudesta ja kyvyistä käyttää digitaalista teknologiaa sosiaalipalveluissa. Digitaalisella teknologialla tarkoitan tietokoneita, älypuhelimien ja tabletteja sekä niiden kautta käytettävissä olevia nettisivuja, ohjelmistoja ja sovelluksia sekä sosiaalista mediaa. Sosiaalipalveluiden digitalisoitumisessa nähdään paljon hyvää, mutta toisaalta kaikki ihmiset eivät välttämättä pysty tai halua käyttää digitaalisia palveluita. On pohdittu, kenelle ja milloin digitaalisista palveluista on hyötyä tai haittaa.

Teen tutkimusta Palvelupolut kuntoon -hankkeen kautta. Hanke kehittää palveluohjausta paljon tukea tarvitseville työikäisille. Sinun osallistumisesi tutkimukseen auttaisi jäsentämään, miten sosiaalipalveluissa tulisi huomioida asiakkaiden valmiuksia ja toiveita käyttää digipalveluita.

Kerään aineistoa haastattelemalla joko kasvotusten, puhelimen tai verkon kautta (Zoom-verkkokokousalusta). Haastattelun kesto on 0.5-1.5 tuntia, ja sen aikana nauhoitan keskustelumme. Ennen haastattelua käymme läpi tutkimukseen liittyviä asioita ja pyydän Sinulta suullisen suostumuksen osallistua tutkimukseen.

Haastattelussa käydään läpi seuraavia teemoja:

- Digitaalisen teknologian käyttö ja merkitys arkielämässäsi
- Mitä hyötyä ja haittaa tai haasteita sosiaalipalveluiden digitalisaatio tuo
- Kuka ja missä tilanteessa käyttäisi ja hyötyisi digipalveluista
- Minkälaista tukea asiakkaat mahdollisesti tarvitsisivat, jotta digipalveluiden käyttö olisi helppoa ja mielekästä

Osallistuminen on vapaaehtoista. Sinulla on oikeus kieltäytyä osallistumasta tai keskeyttää osallistumisen, milloin tahansa ja mistä syystä tahansa. Kieltäytyminen osallistumasta ei vaikuta Sinuun mitenkään.

Käsittelen antamasi tiedot luottamuksellisesti ja nimettömästi. En anna tai kerro tietojasi ulkopuolisille. Säilytän tietojasi tietoturvallisesti. Kirjoitan tutkimustani niin, ettei Sinua voida tunnistaa tekstistä. Tietojasi käytetään vain tätä tutkimusta varten, jolloin sen ollessa valmis poistan kaikki henkilötiedot. Valmiin tutkimuksen löydät Jyväskylän yliopiston kirjaston kirjastokannasta.

Jos olet kiinnostunut tulla haastatteluun tai Sinulla on kysyttävää, ota minuun rohkeasti yhteyttä:

Anna Zhidkikh (yhteystiedot).

LIITE 3: Tietosuojailmoitus

Tutkimuksen ”*Asiakas digitalisoituvassa sosiaalihuollossa: digitaalisen teknologian käyttö ja omaksuminen digikuilun näkökulmasta*” tietosuojailmoitus

Kuvaus henkilötietojen käsittelystä tieteellisessä tutkimuksessa (tietosuojailmoitus EU (679/2016) 13, 14, 30 artikla)

Tutkittavilta kerätään äänitallenteita haastattelun yhteydessä. Haastattelussa kysytään myös tietoa sukupuolesta ja iästä. Muualta, esimerkiksi henkilörekistereitä, **ei kerätä** tietoa.

Tutkittaville kerrotaan lyhyesti sekä kirjallisesti että suullisesti haastattelun alussa tutkimuksen prosessista ja henkilötietojen käsittelystä. Tämä tietosuojailmoitus käydään lyhyesti ennen haastattelun alkua. Ennen haastattelua tutkittavaa pyydetään suullinen suostumus osallistua.

Tässä tutkimuksessa henkilötietojen käsittely on tarpeen tieteellistä tutkimusta varten. Henkilötietojen käyttö on tarpeellista yleisen edun mukaisen tutkimustehtävän suorittamiseksi (tietosuojalaki 4.1 § 3-kohta)

Henkilötietojen käsittely perustuu asianmukaiseen tutkimussuunnitelmaan. Tutkija (Anna Zhidkikh) on rekisterinpitäjä eli henkilö, joka määrittelee henkilötietojen käsittelyn tavoitteet ja keinot sekä vastaa henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta. Henkilötietoja käsittelee vain tutkija ja vain tätä tutkimusta varten. PAKU-hankkeen kehittäjäryhmien ohjaajat ainoastaan välittävät tutkijalle tutkittavien yhteystiedot, kuten puhelinnumeron tai sähköpostin, yhteydenottoa varten. Henkilötietoja ei luovuteta ulkopuolisille. Tutkimuksessa tietoja ei siirretä EU/ETA -alueen ulkopuolelle.

Kun haastattelun äänitteet kirjoitetaan kirjoitettuun muotoon, aineistosta poistetaan tunnisteelliset tiedot (esimerkiksi ihmisten tai paikkojen nimet) ja korvataan peitetiedolla. Peitetietoa vastaavat oikeat tunnisteelliset tiedot säilytetään erillään haastatteluista. Tutkimusta kirjoitetaan niin, että ketään yksittäistä ihmistä ei voi tunnistaa tekstistä.

Kirjoitetut haastattelut säilytetään henkilökohtaiseen käyttöön tarkoitetulla, salasanasuojatulla yliopiston verkkolevyllä. Tutkimuksen ollessa valmis ja julkaistu kaikki henkilötiedot poistetaan.

Osallistuminen on vapaaehtoista: tutkittavilla on oikeus kieltäytyä osallistumasta, keskeyttää osallistumisen tai olla vastaamatta joihinkin haastattelukysymyksiin. Tutkimuksen keskeyttäminen ei aiheutu mitään seurauksia tutkittaville. Ennen keskeyttämistä kerättyä tutkimusaineistoa voidaan kuitenkin hyödyntää tutkimuksessa.

Tietosuoja-asetuksen mukaan tutkittavilla on oikeus saada tietoa henkilötietojensa käsittelystä ja saada pääsy tietoihin, oikaista tai täydentää tietoja, rajoittaa tai vastustaa tietojen käsittelyä, olla joutumatta automaattisen päätöksenteon ja profiloinnin (henkilökohtaisen ominaisuuksien arvioinnin) kohteeksi, saada tietoa tietoturvaloukkauksesta ja tehdä valitus tietoturvaloukkauksesta valvontaviranomaiselle. Tieteellisen tutkimuksen yhteydessä edellä mainituista oikeuksista voidaan poiketa lainsäädännön mukaisesti.

Suomessa valvontaviranomainen on tietosuojavaltuutettu, jonne tutkittava voi jättää ilmoituksen tietoturvaloukkauksesta:

Tietosuojavaltuutetun toimisto
Ratapihantie 9, 6. krs, 00520 Helsinki, PL 800, 00521 Helsinki
Puhelinvaihde: 029 566 6700
Sähköposti (kirjaamo): tietosuoja@om.fi

Tutkimuksesta vastaa:
Anna Zhidkikh
(yhteystiedot)