

**"NIIN KAUAN ON HYVIN ASIAT, KUN ITSE PYSTYY  
HOITAMAAN" -  
YLI 65-VUOTIAAT DIGITAALISTEN PANKKIPALVELUIDEN  
KÄYTTÄJINÄ**

Miika Lähdeniemi  
Maisterintutkielma  
Yhteiskuntapolitiikka  
Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos  
Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta  
Jyväskylän yliopisto  
Syksy 2021

Tiedekunta Humanistis-yhteiskuntatieteellinen	Laitos Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos
Tekijä Miika Lähdeniemi	
Työn nimi "Niin kauan on hyvin asiat kun itse pystyy hoitamaan" – yli 65-vuotiaat digitaalisten pankkipalveluiden käyttäjinä	
Oppiaine Yhteiskuntapolitiikka	Työn tyyppi Maisterintutkielma
Aika Syksy 2021	Sivumäärä 60
Ohjaaja Sakari Taipale	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Väestö ikääntyy ja digitalisaatio jatkuu vauhdilla. Näitä megatrendejä tarkastellaan tässä tutkielmassa, jossa selvitetään yli 65-vuotiaiden kokemuksia digitalisoituneista pankkipalveluista. Aineistona käytetään Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto Valli ry:n vuonna 2020 keräämää kyselyaineistoa, johon vastasi 2040 ikäihmistä. Tutkimustehtävänä on selvittää, millaisia resursseja pankkipalveluiden käyttö ikäihmisiltä edellyttää sekä millaisina asenteet, taidot ja saatavuus näyttäytyvät kyselyyn vastanneille. Vapaamuotoisia kommentteja käydään läpi teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä, jossa käytetään Ellen Johanna Helsperin mallia digitaalisen ja sosiaalisen inklusion yhteyksistä.</p> <p>Resursseista keskeisimmät ovat pankkipalveluiden hinnoittelu, ikäihmisten erityistarpeet, läheisten merkitys avustajina sekä rutiineihin perustuva asiointi. Saatavuudessa korostuvat konttoriverkoston harveneminen ja aukioloaikojen supistuminen sekä verkko- ja mobiiliasioinnin yksinkertaisuus. Valtaosalla vastaajista on mielestään riittävät perustaidot asiointiin, mutta iän tuomat toimintakyvyn muutokset arveluttavat. Asenteissa keskeisintä on ikäihmisten huomioiminen erityisryhmänä ja suhtautuminen oppimiseen, jota teknologiset muutokset edellyttävät.</p> <p>Analyysin perusteella valtaosalla pankkiasiointi sujuu ongelmitta. Monella on kuitenkin kokemus siitä, että tällä hetkellä ei ole ongelmia, mutta tulevaisuus saattaa aiheuttaa huolta. Lisäksi yleinen huomio on se, että ikäihmisten erityistarpeet tulisi ottaa paremmin huomioon pankkipalveluita ja muutenkin teknologiaa kehitettäessä. Monen vastaajan mielestä tarvitaan ikääntyneiden omat pankkipalvelut.</p>	
Asiasanat pankkipalvelut, digitalisaatio, ikääntyvät, teknologia, digiosallisuus, inklusio, eksklusio	
Säilytyspaikka Jyväskylän yliopisto	

## KUVIOT

KUVIO 1 Tutkielman teorettinen viitekehys: A corresponding fields model for the links between social and digital exclusion (Helsper, 2012)

KUVIO 2 Pankkiasiointiin liittyvät kysymys ja vaihtoehdot

KUVIO 3 Vastausjakauma kysymykseen ”miten mielestänne pankkiasiointinne sujuu nykyisin?”

# SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO .....	1
2 DIGITALISAATIO YHTEISKUNTAPOLIITTISENA ILMIÖNÄ.....	4
2.1 Digitaaliset kuilut.....	6
2.2 Digitaalinen inkluusio ja ekskluusio .....	8
2.3 Resurssit ja sosiaalinen pääoma .....	10
3 TEKNOLOGIA JA IKÄÄNTYVÄ YHTEISKUNTA .....	13
3.1 Ikääntyvä yhteiskunta .....	13
3.2 Ikääntyvät tutkimuskohteena .....	14
3.3 Ikäihmiset teknologian käyttäjinä .....	17
4 TUTKIELMAN LÄHTÖKOHDAT .....	19
4.1 Teoreettinen analyysikehys .....	19
4.1.1 Resurssit.....	21
4.1.2 Välittävät tekijät .....	22
4.2 Digitalisoituneet pankkipalvelut.....	23
4.3 Tutkimuskysymykset.....	25
5 SISÄLLÖNANALYYSI SEKUNDAARIAINEISTOSTA .....	27
5.1 Tutkimuksen aineisto .....	27
5.2 Sekundaariaineiston käyttö.....	29
5.3 Teoriaohjaava sisällönanalyysi .....	30
5.4 Analyysin eteneminen.....	31
6 RESURSSIEIHIN LIITTYVÄT TULOKSET .....	34
6.1 Taloudelliset resurssit.....	34
6.2 Kulttuuriset resurssit.....	36
6.3 Sosiaaliset resurssit .....	38
6.4 Henkilökohtaiset resurssit .....	41
7 SAATAVUUTEEN, TAITOIHIN JA ASENTEISIIN LIITTYVÄT TULOKSET .....	45
7.1 Saatavuus.....	45
7.2 Taidot .....	47
7.3 Asenteet .....	49
8 YHTEENVETO JA POHDINTA .....	53
LÄHTEET .....	56

# 1 JOHDANTO

Tämän tutkielman aihe nivoutuu kahteen maailmanlaajuiseen megatrendiin: digitalisaatioon ja väestön ikääntymiseen. Digitalisaatio näyttäytyy arjessa yksinkertaisimmillaan mm. älylaitteiden, sosiaalisen median ja erilaisten pikaviestisovellusten käyttönä. Tieto- ja viestintäteknologia tavoittaa Suomessa valtaosan väestöstä, sillä Tilastokeskuksen (2020, 10–11) mukaan 92 prosenttia suomalaisista oli käyttänyt internetiä viimeisen kolmen kuukauden aikana ja 87 prosentilla suomalaisista oli omassa käytössään älypuhelin. Suomea pidettiin jo vuosituhannen taitteessa teknologian edelläkävijämaana edullisen internetyhteyden, informaatioteknologian tuottavuuden, väestön englannin kielen taidon ja kansallisen informaatioyhteiskuntastrategian ansiosta (Warschauer, 2003, 53). Digitaalista kuilua käsittelevässä tutkimuksessa yksi mittari on yksinkertaisuudessaan se, onko henkilöllä pääsy internetiin (van Dijk, 2006, 224). Tästä näkökulmasta digikuilut eivät ole Suomessa iso ongelma, sillä internetiä käytetään mm. Tilastokeskuksen tietojen valossa laajasti.

Tieto- ja viestintäteknologian käyttömotiivit ja -tarkoitukset ovat kuitenkin ikäryhmittäin hyvin erilaisia. Esimerkiksi älypuhelinien pikaviestisovellusten ja sähköpostin käyttö on merkittävästi yleisempää 16–24-vuotiaiden ja 25–34-vuotiaiden ikäryhmissä verrattuna 65–74-vuotiaiden ja 75–89-vuotiaiden ikäryhmiin (Tilastokeskus, 2020, 16).

Tilastokeskuksen aineistossa erot kaikkein nuorimpien ja kaikkein vanhimpien ikäryhmien välillä ovat pienimmät sen suhteen, kuinka moni on lukenut verkkolehtiä tai televisioyhtiöiden uutissivuja.

Sukupolvien ja ikäryhmien väliset erot digitaalisten palveluiden käyttäjinä ovat yhteiskuntapoliittisesti huomionarvoisia. Etenkin väestön ikääntymisen myötä on tärkeää, että myös ikääntyvien ihmisten näkökulmat tulevat huomioiduksi mm. julkisia palveluita kehitettäessä. Julkishallinnon digitalisointi on ollut kantava teema Suomessa ja esimerkiksi Sipilän hallitus asetti yhdeksi kärkihankkeekseen julkisten palveluiden digitalisoinnin, missä julkinen sektori pyrittiin sitouttamaan automatisoimaan ja digitalisoimaan toimintatapojaan (Valtioneuvosto, 2018, 40–41).

Väestöennusteen mukaan työikäisten määrä vähenee tulevaisuudessa. Yli 65-vuotiaiden osuus väestöstä kasvaa ja samaan aikaan kokonaissyntyvyys laskee (Tilastokeskus, 2019,

2–3). Ikärakenteen muutosta voi lähestyä yhteiskuntapoliittisesti monesta näkökulmasta, mutta tässä tutkielmassa motiivina on analysoida väestön ikääntymisen ja digitalisaation yhteisvaikutusta. Miten iäkkäämpi väestönosa pysyy mukana digikehityksen vauhdissa?

Tutkielmassa tarkastellaan ikäihmisten kokemuksia verkkoon painottuvista pankkipalveluista. Käytettävässä aineistossa ääneen pääsevät ikäihmiset itse, sillä kyselytutkimusaineisto koostuu yli 65-vuotiaiden pankkipalvelukokemuksista. Kyseessä on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, jonka aineistona käytetään Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto VALLI ry:n vuonna 2020 tekemään pankkipalveluselvitystä. Syksyllä 2020 toteutettuun kyselytutkimukseen vastasi 2040 yli 65-vuotiasta henkilöä, ja mukana oli noin 7000 vapaamuotoista kommenttia. Tutkielmassa syvennyttään ikäihmisten antamiin avovastauksiin, joita analysoidaan teoriaohjaavan sisällönanalyysin kautta.

Tutkielma pyrkii vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

- 1. Millaisia resursseja pankkipalveluiden käyttö nykyään edellyttää?*
- 2. Millaisina saataavuuteen, taitoihin ja asenteisiin liittyvät tekijät näyttäytyvät ikääntyneille pankkipalveluita käytettäessä?*

Teoriaohjaavan sisällönanalyysin työkaluna on Ellen Johanna Helsperin malli digitaalisten ja offline-resurssien yhteyksistä. Teoriassa (Helsper 2012) eritellään osallisuuteen ja toisaalta syrjäytymiseen vaikuttavia resursseja. Ne jakautuvat taloudellisiin, kulttuurisiin, sosiaalisiin ja henkilökohtaisiin resurssiin. Näiden pohjalta on muodostettu ensimmäinen tutkimuskysymys. Jälkimmäisessä tutkimuskysymyksessä tutkitaan sosiaalisia välittäviä tekijöitä, joita ovat saatavuus, taidot ja asenteet. Tavoitteena on soveltaa teoriaa ikääntyvien pankkipalvelukokemuksiin ja tutkia, miten erilaiset resurssit ja sosiaaliset välittävät tekijät näyttäytyvät ikääntyneiden vapaamuotoisissa vastauksissa.

Tutkielma jakautuu kahdeksaan päälukuun. Luvussa 2 pureudutaan digitalisaation yhteiskuntapoliittiseen relevanssiin, digitaalisiin kuiluihin, digitaaliseen inklusioon ja eksklusioon sekä taustoitetaan resurssien ja sosiaalisen pääoman käsitteitä. Luvussa 3 käydään läpi ikääntyvään yhteiskuntaan sekä ikääntyvien teknologian käyttöön liittyviä aiheita. Luvussa 4 kiteytetään tutkimuksen lähtökohdat, esitellään analyysissä käytettävä

teoria ja taustoitetaan pankkipalveluiden digitalisaatiota. Aineistoluvussa 5 esitellään käytettävä aineisto ja teoriaohjaava sisällönanalyysi menetelmänä sekä kuvataan analyysiprosessin vaiheet. Tulokset esitellään luvuissa 6 ja 7, joiden jälkeen yhteenvetoluvussa käsitellään tutkielman antia kokonaisuudessaan.

## 2 DIGITALISAATIO YHTEISKUNTAPOLIITTISENA ILMIÖNÄ

Ensin tulivat höyrykoneet, sitten polttomoottorit ja lopulta älypuhelimet. Teknologian kiivastahtinen kehitys viime vuosikymmeninä on saanut osan tutkijoista nimeämään murroksen kolmanneksi teolliseksi vallankumoukseksi. 2000-luvun taitteessa alkanut henkilökohtaisten tietokoneiden yleistymisen, internetin räjähdysmäinen kasvu ja sosiaalisen elämän verkostomaisuus ilmentävät tätä vallankumousta (Warschauer, 2003, 13).

Tässä luvussa käydään läpi sitä, miksi kaikki elämänalueet läpäisevä digitalisaatio on tärkeä tutkimusaihe myös yhteiskuntapoliittisesti. Ilmiössä ei ole kyse pelkästä teknologiasta itsessään, vaan sen vaikutuksista yhteiskunnan ja sosiaalisen elämän eri osa-alueisiin. Tutkielman päämotiivina on jäsentää teknologian vaikutuksia iäkkäimpiin ihmisiin erityisesti yhdenvertaisuuden ja henkilökohtaisten resurssien näkökulmasta.

Tutkimuskirjallisuudessa teknologista murrosta kuvaamaan on vakiintunut *digitalisaation* termi. Kaikenkattavaa yleismääritelmää digitalisaatiolle on kuitenkin vaikea löytää, sillä näkökulmasta riippuen se määritellään eri tavoin ja usein digitalisaatiota lähestytään ensisijaisesti pragmaattisin esimerkein eikä niinkään käsitettä määritellen. Suppeasti ajatellen digitalisaatiolla voi viitata vaikkapa juuri internetin yleistymiseen ja sen eri muotoihin kuten verkkokauppaan, mutta yhteiskuntapoliittisesti ilmiötä tulee tarkastella laajemmin. Kyseessä on laaja-alainen ja nopeasti useilla eri elämänalueilla etenevä yhteiskunnallinen muutosprosessi, jolla on moninaisia vaikutuksia ihmisten elämään (Korjonen-Kuusipuro & Saari, 2021, 372). Jannick Schou ja Morten Hjelholt (2018, 10) ovat puolestaan korostaneet digitalisaatiota poliittisena strategiana ja hegemonisena projektina, jolla uudelleenrakennetaan ja kehitetään valtioita.

Myös teknologian tasa-arvovaikutuksia ja digitaalisia kuiluja tutkinut Jan van Dijk on korostanut, että digitalisaatio on ennen kaikkea sosiaalinen ja poliittinen ilmiö eikä pelkästään teknologinen kysymys. Digitalisaatiokehityksen hän näkee sekä synnyttävän uusia eriarvoisuuden muotoja että kiihdyttävän jo olemassa olevia tasa-arvo-ongelmia, ellei niihin kiinnitetä huomiota (van Dijk, 2005, 4).



Digitalisaatiota on tutkittu laajasti monilla tieteenaloilla. Muun muassa kauppatieteilijät Vesa Ilmarinen ja Kai Koskela perustavat analyysinsä oman tieteenalansa lähtökohtiin, mutta hekin pohtivat koko digitalisaation käsitteen määrittelyä. Heidän tulkinnassaan on ensin digitalisoitumista (kuten siirtymät äänilevyistä suoratoistopalveluihin tai tavarataloista verkkokauppaan), mutta pelkästään digitalisoituminen ei riitä: digitalisaatiota on vasta, kun ihmisten käyttäytyminen, markkinoiden dynamiikka ja yritysten toiminta muokkautuu digitalisoitumisen pohjalta (Ilmarinen & Koskela, 2015). Tässä määritelmässä korostuu teknologian rooli ennen kaikkea muutoksen mahdollistajana.

Sosiologi Manuel Castells korostaa laajempaa muutosta, jonka keskeisinä tekijöinä ovat globalisaatio ja informatisaatio. Nopeasti kehittyneen internetin valtaistuminen haastaa yhteiskuntien ja valtioiden instituutioita, jotka ovat rakentuneet kulttuurille, historialle ja maantieteelle (Castells, 2010, 72). Castellsin ajattelussa teknologian tasa-arvoa horjuttavat vaikutukset rakentuvat mm. *informaatioeliitin* käsitteen kautta: vain tiettyä eliittiä lukuun ottamatta muiden ihmisten turvaverkot ja mahdollisuudet vaikuttaa työhönsä ja laajemmin elämäänsä ovat heikentyneet. van Dijkin mukaan uusien teknologioiden integroitua kaikkiin sosiaalisiin ympäristöihin ennennäkemättömällä tavalla, sosiaalisten ja mediaverkoston yhdistelmästä on tullut "levoton systeemi" moderneissa yhteiskunnissa. van Dijkin mukaan ei olla kaukana siitä, että osallistuminen yhteiskuntaan käytännössä edellyttää teknologian hallitsemista. Silloin ulkopuolelle jäävät syrjäytyvät entisestään, mikä on käytännössä rakenteellista eriarvoisuutta (van Dijk, 2005, 187). van Dijkin ennusteet ovat jo kuudentoista vuoden takaa, mutta tuoreemmankin tutkimuksen valossa voidaan todeta huolen olevan edelleen ajankohtainen.

Yhteiskuntatieteissä digitalisaatiotutkimus onkin painottunut eriarvoisuusnäkökulmaan, mutta myös muun muassa työelämäntutkimukseen ja hoivan digitalisaatioon. Kriittisenä tieteenalana yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa on tullut vahvasti esiin se, millaisia sosiaalisia riskejä digitalisaatioon ilmiönä liittyy. Ikääntyvien digitalisaatioon liittyviä tunteita tutkineet Kristiina Korjonen-Kuusipuro ja Eveliina Saari perustelivat tutkimusasetelmaansa osin sillä, että yhteiskunnassamme on paljon "digi-hypeä"

myönteisine lupauksineen, eikä kielteiselle tunteille tunnu olevan tilaa julkisessa keskustelussa (Korjonen-Kuusipuro & Saari, 2021, 372).

## 2.1 Digitaaliset kuilut

Digitaalisen kuilun tai digitaalisen kahtiajaon (englanniksi *digital divide*) käsite yleistyi 1990-luvun lopulla samalla, kun tietokoneet ja internet laajenivat nopeaan tahtiin ympäri maailmaa. Alkuun käsite viittasi lähinnä siihen, keillä on fyysinen pääsy tietokoneen tai internet-yhteyden ääreen ja keillä ei (van Dijk, 2005, 2). Tietokoneiden hintojen halvetessa yhä useammalla oli mahdollisuus päästä käyttämään tietokonetta ja etenkin kehittyneissä maissa saatavuus parani roimasti. van Dijk on tämän jälkeekin argumentoinut, että digitaalinen kuilu (tai digitaalinen jako) on kaikkea muuta kuin ohi ja erityisesti kuilu korkean teknologian maiden ja kehittyvien maiden välillä kasvaa.

Suomenkielisillä käsitteillä digitaalinen kuilu tai digitaalinen jako viitataan selvästi eroon kahden ryhmän välillä. On kuitenkin tärkeää huomioida, että kyseessä on paljon monisäikeisempi ilmiö. Alaa koskevassa kirjallisuudessa viitattiin varsinkin vielä 2000-luvun alussa juuri tällaiseen dikotomiaan ("have/have-not" tai "want/want-not"), mutta digitaalisessa kuilussa ei ole kyse vain siitä, onko jollain tietokonetta tai halua käyttää sitä. Sinikka Sassi on analysoinut käsitettä heikon ja vahvan oletuksen kautta: heikon mukaan sillä viitataan tilapäiseen kuiluun, joka perustuu lähinnä ihmisten erilaisiin kykyihin hyödyntää verkkoa. Vahva oletus on Sassin mukaan se, että informaatioyhteiskunnan kehitys synnyttää uusia sosiaalisten ryhmien välisiä eroja syventäen samalla vanhoja (Sassi, 2003, 42). Jälkimmäiseen tulkintaan nojaa myös van Dijk, jonka mukaan ilmiössä on kyse etenkin suhteellisesta (epä)tasa-arvosta ja erilaisista kuilun tasoista. Hänen pääargumenttinsa on se, että nykyajan digitaaliset kuilut ovat lähinnä uusia muotoja vanhoista epätasa-arvoisuuksista (van Dijk, 2005, 4).

Tutkimusalalla vaikuttaa olevan yleinen konsensus siitä, että perinteinen dikotomia internetiä käyttävien ja käyttämättömien välillä ei ole paras tapa tutkia pohjimmiltaan monimutkaisempaa ilmiötä ja analysoida sitä, mitkä tekijät ovat teknologian käytön taustalla (van Deursen & Helsper, 2015, 3). Mark Warschauerin mukaan asiaa pitäisi lähestyä tutkimalla sosiaalisia rakenteita, ongelmia, organisaatioita ja suhteita eikä vain laskelmoida tietokoneiden ja internet-yhteyksien määriä (Warschauer, 2003, 211).

Warschaeur jatkaa, että näiden sosiaalisten ongelmien ja tavoitteiden määrittelyn jälkeen tulee tehdä systeemistä tutkimusta ja tuotekehitystä, jotta uusia epätasa-arvoisuuksia ei synny.

Myös van Dijk on kritisoinut sitä, että digitaalisten kuilujen tutkimus jää yleensä vain selittävälle tasolle ja tutkimuksessa pitäisi olla mukana suhteellinen näkökulma. van Dijkin mukaan koulutustaso, ikä ja sukupuoli ovat tärkeimmät kategoriset eriarvoisuuteen liittyvät tekijät, mutta on tärkeää huomata niiden muodostavan yhteisvaikutuksena monimutkaisella tavalla digitaalisia kuiluja (van Dijk, 2005, 9). Hän teoretisoi asiaa niin, että pääsy tai yhteys (access) digitaaliseen teknologiaan voidaan jakaa neljään kategoriaan: motivaatioon liittyvät yhteydet, materiaaliset tai fyysiset yhteydet, taitoyhteydet ja käyttöyhteydet. Terminologia ei taivu suomenkieliseksi kovin sujuvasti, joten mainittakoon kategoriat myös englanniksi: motivational access, material or physical access, skills access & usage access. Motivaatioon liittyvät mm. henkilön oma mielenkiinto, mutta myös rahan tai ajan puute. Materiaalisiin tai fyysisiin yhteyksiin vaikuttavat mm. julkiset ja yksityiset tilat. Taitoyhteys liittyy yksilöiden resursseihin ja eri taitoihin, jotka van Dijk jakaa informaatiotaitoihin ja strategisiin taitoihin (van Dijk, 2005, 53, 56).

Tärkeimmäksi van Dijk nostaa kuitenkin käyttöyhteyden (usage access). Se korostaa saavutettavuuden ja käytettävyyden kysymyksiä sekä informaatiotulvaa digitaalisten kuilujen muodostajina. Tämä kategoria huomioi myös sen, miten teknologialla uusinnetaan eriarvoisuutta (van Dijk, 2005, 85). Voimakkaasti kehittynyt informaatioteknologia läpäisee kaiken yhteiskunnassa ja sosiaalisessa elämässä. Siksi on tärkeää tutkia paitsi ihmisten henkilökohtaisia resursseja, myös muun muassa teknologian tuottajien ja politiikan tekijöiden roolia. Tämän tutkielman aineistossa tulevat esille sekä yksilöiden resurssit että teknologian kehittäjien, tässä tapauksessa pankkien, rooli ja vastuu.

Samalla kun digitaalisen kuilun käsitettä on kritisoitu liiallisesta yksinkertaistamisesta ja dikotomiasta, on yleistynyt enemmän sosiaaliseen ja/tai digitaaliseen osallisuuteen (inclusion) ja poissulkemiseen (exclusion) liittyvät teoretisoinnit. Myös resurssien ja sosiaalisen pääoman käsitteillä on tutkittu digitaalisen ajan tasa-arvoisuutta. Näihin käsitteisiin palataan tarkemmin omissa alaluvuissaan.

## 2.2 Digitaalinen inklusio ja eksklusio

Tässä alaluvussa käsitellään digitaalisten kuulujen lähikäsitteisiin kuuluvia digitaalista inklusiota ja eksklusiota. Tavoitteena on pohjustaa tutkimustehtävää tarkastelemalla aiempaa tutkimusta siitä, millaisista tekijöistä digiajan osallisuus koostuu.

Pääkäsitteinä ovat englanninkieliset termit *inclusion* ja *exclusion*, jotka voidaan kääntää *mukaan ottamiseksi* ja *poisjättämiseksi*. Suomenkielisinä termeinä on esiintynyt myös suoraan englanninkielisistä versiosta taivutetut inklusio ja eksklusio, joiden lisäksi on käytetty myös *sosiaalisen osallisuuden* ja *digiosallisuuden* käsitettä. Sosiaalista osallisuutta on määritelty sekä arvotavoitteeksi että yhteiskuntapoliittiseksi keinoksi köyhyyden torjumiseen, syrjäytymisen ehkäisyyn sekä oikeudenmukaisuuden ja yhdenvertaisen yhteiskunnan edistämiseen (Leemann, Kuusio & Hämäläinen, 2015, 2).

Inklusiota ja eksklusiota esiintyy tutkimuskirjallisuudessa etuliitteiden ”sosiaalinen” ja ”digitaalinen” kera. Kiteytetysti kyse on siitä, millaisia tekijöitä on yhteiskuntaan ja sosiaaliseen elämään osallistumisen tai ulosjäämisen taustalla. Inklusiota ja eksklusiota on ollut jo ennen digitalisaatiota, mutta teknologian murroksen myötä ne ovat saaneet uusia muotoja (van Dijk, 2005, 181).

Digiosallisuus Suomessa -hankkeen tuoreessa väliraportissa on tehty laajan kirjallisuuskatsauksen pohjalta käsiteanalyysiä digitaalisesta osallisuudesta. Raportin mukaan digitaalisen osallisuuden tärkeimpiä osa-alueita ovat mm. infrastruktuuri ja teknologiset välineet, saavutettavuus, turvallisuus ja luotettavuus, taidot, osaaminen ja digituki (Hänninen ym, 2021, 29). Tutkimusraportissa korostuvat paitsi osallisuuden kokemukset, myös *osallistaminen*. Sitä tekevät esimerkiksi yritykset ja kolmas sektori tavoitteenaan mm. palvelujen tehokkuus, poliittinen ja yhteiskunnallinen osallistuminen ja näiden mahdollistaminen (Hänninen ym, 2021, 42).

Peter Biniok, Iris Menke ja Stefan Selke puolestaan määrittelevät sosiaalisen inklusion yksilöllisten resurssien ja yhteiskunnallisen kehyksen yhdistelmänä. Laajassa käsityksessä se on yhteiskunnallista osallistumista yhdessä muiden yksilöiden kanssa. Logiikka on se, että mitä enemmän yksilöillä on resursseja, sitä laajempaa toimintaa on ja sitä korkeampaa on kansalaisten sosiaalinen inklusio (Biniok, Menke & Selke, 2016, 95–96). Kun tähän

yhdistetään teknologia, viitataan useimmiten digitaaliseen inklusioon. Esimerkiksi van Dijk korostaa yhteyden teknologiaan ja osallistumisen yhteiskuntaan olevan yhteisvaikutukseltaan tärkeää ennen muuta siksi, että mahdollisimman laaja teknologian hyödyntäminen ylläpitää taloutta ja ennen kaikkea mahdollisuuksien tasa-arvoa (van Dijk, 2005, 105–106).

Digitaalinen inklusio on hyvä mieltää jälleen laajemmassa merkityksessä kuin pelkästään teknologiaosaamisena tai internetyhteyden saatavuutena. Inklusioon kuuluvat myös tarvittavien taitojen ja tietojen hallitseminen, kielen osaaminen ja sosiaalinen tuki (Warschauer, 2003, 216). Digitaalinen osallisuus vaatii siis monenlaisia resursseja ja verkostojen hallintaa. Yhteiskunnalliset tavoitteet – ja samalla haasteet – mahdollisimman laajassa digitaalisessa ja sosiaalisessa inklusiossa ovat marginalisaation, köyhyyden ja eriarvoisuuden vähentäminen sekä taloudellisen ja sosiaalisen inklusion mahdollistaminen kaikille (Warschauer, 2003, 216).

Eksklusio on van Dijkin mukaan rakenteellista epätasa-arvoa, jota esiintyy useilla yhteiskunnan alueilla. Pahimmillaan tämä eksklusio tuottaa niin sanottuja toisen tai kolmannen luokan kansalaisia, kuluttajia, työntekijöitä ja yhteisön jäseniä (van Dijk, 2005, 186). Eksklusion taustatekijöinä ovat van Dijkin mukaan rakenteelliset tekijät, talousjärjestelmä, koulutus, sosiokulttuurin muutos ja etenkin teknologian tukema individualismi sekä poliittiset tekijät. Näillä seikoilla on helppo perustella sitä, miksi digitaalinen eksklusio on ennen kaikkea sosiaalinen ongelma.

Mark Warschauer on argumentoinut, että tutkimuksellinen fokus pitäisi siirtää digitaalisista kuiluista sosiaaliseen inklusioon kolmesta syystä: uusi informaatiotalous ja verkostoyhteiskunta on sulautunut, teknologia on kriittisessä roolissa kaikista näkökulmista taloudessa ja yhteiskunnassa sekä siksi, että teknologian saatavuudella voidaan vähentää marginalisaation ja inklusion välistä eroa (Warschauer, 2003, 12). Warschauer ei ole ainoa, joka pohjaa tutkimuksessaan verkostojen ja verkostoyhteiskunnan käsitteisiin. van Dijkin mukaan yhä enemmän asema sosiaalisissa ja mediaverkostoissa määrittää ihmisen asemaa yhteiskunnassa. Jos ei ole yhteyttä näihin verkostoihin, se johtaa absoluuttiseen eksklusioon (van Dijk, 2005, 160). Samalla van Dijk on kantanut huolta kuilun kasvamisesta eksklusioon ajautuneiden ja niin sanotun

informaatioeliitin välillä. Eroja löytyy sekä yhteiskuntien ja sosiaalisten ryhmien sisällä, mutta myös globaalisti erityisesti kehittyneiden ja kehittyvien maiden välillä.

Vaikka sosiaalisen inklusion ja eksklusion määritelmiä on monia, nykyään niitä ei voi tutkia ottamatta huomioon digitaalisia näkökulmia ja teknologian vaikutusta. Sosiaalisella inklusiolla tai eksklusiolla on poikkeuksetta myös digitaalisia ulottuvuuksia – ja toisinpäin. Osallisuuden tai osattomuuden kokemuksia voi tuntea sekä verkossa että ”offline-elämässä”. Hänninen ym (2021, 42) kiteyttävät, että digiosallisuus on ”aina vähintään kaksipaikkainen, osallistumisen ja osallistamisen kautta jäsenytyvä tavoitetila.”

## 2.3 Resurssit ja sosiaalinen pääoma

Tämän tutkielman sisällönanalyysiä ohjaavassa teoriassa ja laajemminkin sosiaalitieteellisessä digitalisaatiotutkimuksessa esiintyvät tiiviisti eri *resurssien* käsitteet. Tässä alaluvussa käydään läpi resursseihin liittyvää teoriakeskustelua vertaillen Pierre Bourdieun ja Robert D. Putnamin erilaisia teoretisointeja resursseista ja *sosiaalisesta pääomasta*. Tarkoitus ei ole upottaa erityisen syvälliseen teoria-analyysiin, vaan käydä käsitteiden taustat läpi pääpiirteissään. Resursseja on nimittäin hyödynnetty käsitteenä monissa yhteyksissä, ja ne ovat tämänkin tutkielman kannalta avainroolissa tutkimuskysymyksestä lähtien. Oleellista on tutkia, miten resurssit ja niiden jakautuminen näyttävät digitalisaation myllerryksessä. Analyysin teoreettisena viitekehyksenä käytettävä resurssimalli esitellään tarkemmin omassa alaluvussaan.

Ranskalais sosiologi Pierre Bourdieun on kuulu teoriastaan, jonka keskiössä ovat *kentät*, *pääomat* ja *habitus*. J.P. Roos on tiivistänyt Bourdieun teorian niin, että yhteiskunta eri alamuotoineen koostuu erilaisista kentistä, joilla toimivat ihmiset kilpailevat arvokkaista pääomista välineenä elämänsä aikana muodostamansa habitus (Roos, 2013, 135).

Bourdieun yleisteoria on sovellettavissa moneen kontekstiin, sillä kenttänä voi toimia yhteiskunnan sijasta esimerkiksi sosiaalinen tila, kulttuuri tai talous. Useammassa sosiologisissa tutkimuksissa on Bourdieun teorian rinnalle nostettu Robert Putnamin teoria, joka sekin rakentuu sosiaalisen pääoman käsitteen ympärille. Roosin (2013, 144) mukaan Putnam korostaa ennen kaikkea yhteisöllisiä resursseja ja erilaisia vapaan

yhteistyön muotoja, kun taas Bourdieulle keskiössä ovat yksilölliset resurssit ja niistä käytävät kamppailut. Teoreetikkoja myöskin vertaillut Richard M. Carpiano tiivistää eron niin, että Putnam nojaa enemmän verkostojen sosiaaliseen koheesioon ja Bourdieu puolestaan verkostoissa oleviin resursseihin (Carpiano, 2006, 168).

Martti Siisiäinen (2000, 6) kiteyttää Putnamin näkemyksen sosiaalisesta pääomasta kolmeen elementtiin: moraaliset normit, sosiaaliset arvot kuten luottamus sekä sosiaaliset verkostot (erityisesti vapaaehtoisjärjestöt). Siisiäisen mukaan Putnamin ajattelussa sosiaalinen pääoma tuottaa parhaimmillaan hyvin toimivan taloudellisen järjestelmän ja korkeatasoisen poliittisen integraation. Bourdieu taas korostaa taloudellista, kulttuurista ja sosiaalista pääomaa ja taustalla on sekä valta että luokkataistelu. Luokkien tai intressien taistelu ei nouse Putnamin teoriassa esille ja itse asiassa hän pitäytyy teoriassaan pitkälti poliittisten aspektien ulkopuolella (Siisiäinen, 2000, 2,6-7). Tutkimusaiheesta riippuu, kumpi teoria on paremmin sovellettavissa. Tiivistetysti Putnam keskittyy integraation kysymyksiin, Bourdieu taas intressiristiriitoihin (Siisiäinen, 2000, 23). Empiirisen tutkimuksen kautta saadaan parhaiten ymmärrystä siitä, mistä sosiaalinen pääoma muodostuu ja miten se toimii (Carpiano, 2006, 175).

Molemmat teorit on muodostettu aikana ennen teknologian nopeaa kasvua ja digitaalisia yhteiskuntia. Niinpä etenkin Bourdieun teoriasta on johdettu uusia mallinnuksia, joista tämän tutkielman teoreettinen viitekehys on yksi esimerkki. Alempana käsiteltävät digitaaliset resurssit ovat usein bourdieulaista teoriasukua, mutta onpa käsitteenä käytetty myös *digitaalista pääomaa*. Massimo Ragneddan määritelmässä digitaalinen pääoma on digitaalisten teknologien ja kykyjen kasautumista. Nämä digitaaliset kyvyt liittyvät Ragneddan mukaan mm. informaatioon, viestintään, turvallisuuteen ja ongelmien ratkaisuun. Digitaalinen pääoma on näin silta online- ja offline-mahdollisuuksien välillä. Vanhoja pääomia (kuten Bourdieun määrittelemiä) käytetään hyväksi digitaalisissa ympäristöissä ja vastaavasti digitaaliset pääomat tuottavat hyötyjä reaali maailmaan (Ragnedda, 2018, 2367).

Digitaalisia resursseja on tutkimuksissaan korostanut esimerkiksi Mark Warschauer (2003, 47), joka jakaa digitaaliset resurssit neljään kategoriaan: fyysisiin, digitaalisiin, inhimillisiin ja sosiaalisiin resursseihin. Fyysisiä resursseja ovat pääsy tietokoneelle ja internet-yhteys,

digitaaliset mm. verkossa saatavilla olevia sisältöjä, inhimillisiä etenkin lukutaito ja koulutus ja sosiaalisia resursseja yhteiskunnalliset ja institutionaaliset rakenteet, jotka tukevat teknologian käyttöä (Warschauer, 2003, 48). Nämä resurssit ovat sekä syy että seuraus teknologian käytöstä. Warschauerin mukaan teknologian onnistunut hyödyntäminen tukee näitä resursseja ja aiheuttaa positiivisen kierteen, joka edesauttaa sosiaalista kehitystä ja osallisuutta. Vastaavasti teknologian huono käyttö aiheuttaa eksklusiota.

Jan van Dijkin tutkimuksissa resurssit ovat myös keskiössä, sillä osallistuminen yhteiskuntaan ja inklusio muodostuvat hänen mukaansa nimenomaan resurssien jakautumisesta. Eri resurssit linkittyvät aiemmin esiteltyyn van Dijkin mallinnukseen saavutettavuudesta. van Dijk jaottelee resurssit materiaalsiin, henkisiin, sosiaalsiin, kulttuurisiin, mutta myös hetkellisiin/väliaikaisiin resursseihin. Viimeksi mainitulla viitataan kulloinkin käytettävissä olevaan aikaan (van Dijk, 2005, 20). van Dijk kuvailee negatiivista kehää: resurssien epätasainen jakautuminen aiheuttaa teknologian epätasa-arvoista saavutettavuutta, mikä taas aiheuttaa epätasa-arvoista osallistumista yhteiskuntaan ja se puolestaan uusintaa kategorisia epätasa-arvoisuuksia ja resurssien epätasaista jakautumista (van Dijk, 2005, 6). van Dijkin tutkimukset ovat olleet pohjana myös tutkielman analyysissä käytettävälle teorialle.

Määritteliä ilmiön resurssien tai pääomien käsitteiden kautta, kyse on lopulta ennen kaikkea näiden *jakautumisesta*. Se on myös tämän tutkielman tutkimustehtävän keskiössä: millaisia resursseja digitalisoituneet pankkipalvelut edellyttävät ja miten ne jakautuvat.



## 3 TEKNOLOGIA JA IKÄÄNTYVÄ YHTEISKUNTA

Tässä pääluvussa käsitellään väestön ikääntymistä yhteiskuntapoliittisena ilmiönä, ikäryhmiin ja sukupolviin liittyvää teoretisointia sekä ikäihmisiä teknologian käyttäjinä. Nämä on valittu tarkasteluun, koska tutkielma nivoo yhteen väestön ikääntymisen ja kaiken läpäisevän teknologian laajentumisen megatrendeinä. Teorioista käsitellään Ulrich Beckin ajatuksia toisesta modernismista sekä kohortti- ja sukupolvianalyysiä. Viimeisessä alaluvussa käsitellään aiempaa tutkimuskirjallisuutta ikäihmisistä teknologian käyttäjinä. Teemat ovat tutkielman kannalta oleellisia, sillä tutkimuskohteena ovat yli 65-vuotiaat sosiaalisena ryhmänä ja heidän kokemuksensa nimenomaan teknologian käytöstä muodostavat analyysin ytimen.

### 3.1 Ikääntyvä yhteiskunta

Väestön ikääntymisellä on sekä taloudellisia että sosiaalisia vaikutuksia, jotka koskevat valtioita kautta maailman. Syntyvyyden laskun, lisääntyneen väestön pitkäikäisyyden ja parantuneen terveydenhuollon johdosta väestön ikääntyminen ilmiönä koskee yhä suurempaa osaa maista (Guihen, 2016, 142). Euroopan Unionin jäsenmaissa yli 65-vuotiaiden määrän on arvioitu nousevan 86 miljoonasta peräti 141 miljoonaan vuoteen 2050 mennessä (Mantovani & Turnheim, 2016, 228).

Miten ikääntyvä tai ikääntynyt itse asiassa määritellään? Ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemista ja iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluita säätelevässä laissa *ikääntyneellä väestöllä* viitataan vanhuuseläkkeeseen oikeuttavassa iässä olevaan väestöön. Iäkkääksi henkilöksi taas on laissa määritelty henkilö, jonka ”fyysinen, kognitiivinen, psyykkinen tai sosiaalinen toimintakyky on heikentynyt korkean iän myötä alkaneiden, lisääntyneiden tai pahentuneiden sairauksien tai vammojen vuoksi taikka korkeaan ikään liittyvän rappeutumisen johdosta” (FinLex, 2012, 3§). Vanhuuseläke on kansaneläkkeen eläkelaji, joka on tarkoitettu 65 vuotta täyttäneille (Kansaneläkelaitos 2020). Iän tutkimuksellista problematiikkaa käsitellään seuraavassa alaluvussa.

Väestörakenteen muutoksella on kansallisia vaikutuksia hyvinvointivaltioihin mm. huoltosuhteen sekä sosiaali- ja terveystalouden kautta. Ikääntymiseen liittyvät teemat ovat nousseet laajasti myös Euroopan Unionin agendalle. EU:n ikääntymiseen ja teknologiaan keskittyvissä politiikkaohjelmissa on esiintynyt hyvän ikääntymisen, aktiivisen ikääntymisen sekä aktiivisen ja terveellisen ikääntymisen käsitteitä. Ilmiötä on kehytetty myös menestyvän ja luovan ikääntymisen termien kautta (Mantovani & Turnheim, 2016, 235, 240). Eri ikääntymistä käsittelevissä malleissa on normatiivisena tausta-ajatuksena se, että ikääntymiseen liittyy myös riskejä. Teknologian rooli on pienentää tai torjua näitä riskejä, mutta ne eivät voi jäädä pelkiksi kauniiksi lupauksiksi – tarvitaan mm. eri toimijoiden yhteistyötä ja onnistuneita poliittisia linjauksia (Mantovani & Turnheim, 2016, 249). Teknologian mahdollisuuksia ikääntyvien kannalta tarkasteltaessa Mantovani ja Turnheim (2016, 242) nostavat esiin portinvartijoiden merkityksen: ikääntyvien odotukset ja huolenaiheet tulee ottaa huomioon teknologiaratkaisuita suunniteltaessa. Tämä teema nousee esiin myös tämän tutkielman analyysissä: osa ikäihmisistä on huolissaan siitä, ettei heidän tarpeensa tule kuulluksi digitaalisia pankkipalveluita kehitettäessä.

### **3.2 Ikääntyvät tutkimuskohteena**

Ikääntyvää yhteiskuntaa voi lähestyä myös laajemmin Ulrich Beckin *toisen modernismin* käsitteen kautta. Chris Gilleard on analysoinut Beckin teoriaa toisesta modernismista, jonka keskiössä on erityisesti teknologia ja sen vaikutukset ihmiselämään kaikissa ikäryhmissä. Gilleardin mukaan toisen modernin keskeisiä tekijöitä Beckille ovat olleet individualismin yleistymisen, sukupuolierojen muuttuminen ja työvoiman produktiivisuus sekä markkinoiden laajentuminen myös yksityiselämään (Gilleard, 2018, 12). Teknologia ei ole aiemmissa Beckin analyyseissä korostunut, mutta teknologia symbolisoi massakulutuksen yleistymistä. Toisen modernismin aikana teknologia on läpäissyt kaiken elämän työstä vapaa-aikaan ja perhesuhteisiin. Myös muuttunut työelämä ja perheiden välinen työnjako ilmentää toista modernismia. Beckin teoria koskee laajempaa muutoskehystä eikä sinänsä kohdistu erityisesti ikääntyviin, mutta yksityiselämän markkinoistuminen ja teknologian vaikutus perhesuhteisiin liittyvät tähän

tutkielmaan. Pankkipalveluiden siirtyminen kivijalkakonttoreista verkko- ja mobiilipankkeihin käytännössä ilmentää markkinoistumista ja individualismia, jossa asioiden hoito jää yksilöiden omalle vastuulle. Toisaalta teknologinen kehitys on vaikuttanut ikäihmisillä siihen, että yhä useampi joutuu turvautumaan perheen sisäiseen apuun pankkipalveluita hoidettaessa.

Sukupolviin, elämäkulkuun ja ikäryhmiin liittyvää jäsentelyä on tehty mm. *sosiaalisten sukupolvien* sekä *kolmannen* ja *neljännen iän* käsitteiden kautta. Miten eri sukupolvet sitten määritellään? Sosiologi Karl Mannheimin teorioita tutkinut Leslie Haddon tiivistää manheimilaisen ajattelun sillä, että sukupolvet muodostuvat yhteisten jaettujen poliittisten tapahtumien kautta. Mannheimin teoretisointi on kuitenkin tehty aikana ennen globalisaation vaikutuksia ja Haddon suosiikin enemmän kohortin eli tietyn ikäryhmän käyttämistä. (Haddon, 2018, 38). Samojen kohorttien edustajat jakavat samat poliittiset merkkitapahtumat, mutta ovat myös ikäryhmänsä sisällä lähellä toisiaan esimerkiksi elämäntilanteiden, koulutustason ja työllisyyden kautta. Mannheimiläistä tulokulmaa voi kritisoida juuri siitä, että pelkästään samojen tapahtumien kuten sota- tai lama-aika jakaminen ei muodosta ryhmästä vielä homogeenistä sukupolvea. Eri ikäiset henkilöt kokevat asiat kuitenkin eri tavalla, vaikka eläisivätkin samaa aikakautta. Ihmiset eivät myöskään synny tiettyyn sukupolveen, vaan muodostavat sukupolvi-identiteettinsä ajan myötä (Bolin, 2018, 35).

Kohorttianalyysissa on kuitenkin haasteensa. Haddon huomauttaa, että kohorttien määrittelyssä haastavaa on ryhmien heterogeenisyys mm. luokan, rodun ja sukupuolen suhteen sekä tietty ylisukupolvisuus. Aina ei ole selvää, mistä tietyn aikakauden tai ikäryhmän kannattaisi alkaa ja mihin päättyä, jotta se olisi tutkimuksellisesti hedelmällistä. Jos nuoruus määritellään päättyväksi 30-vuotiaana, onko 31-vuotias kuitenkin jo selkeästi keski-ikäinen? Lisäksi pelkästään ikään keskittyessä erot ryhmien välillä eivät aina ole kovinkaan isoja, vaan erot muodostuvat enemmän esimerkiksi tulojen tai sukupuolen kautta (Haddon, 2018, 40).

Kolmas ja neljäs ikä ovat niin ikään sukupolvitutkimuksessa käytettyjä määritelmiä. Kolmannen iän voi mieltää sukupolveksi, jossa identiteetti, elämäntyyli ja erottaminen (distinction) muodostuvat kohonneen elintason ja kulutuksen kautta. Kolmannelle iälle tyypillistä on myös yksilöllinen ja poliittinen liberalismi (Gilleard, 2018, 14). Lisäksi Gilleard määrittelee uuden jaon kolmannen ja neljännen iän välillä. Siinä missä kolmannessa iässä tyypillisesti käytetään Skypeä ja ostetaan verkkokaupasta, neljännessä iässä se on jo harvinaisempaa ja teknologisen avun tarve on suurempaa. Gilleard tekee karkean, mutta perustellun jaottelun: kolmannessa iässä teknologia on vielä ensisijaisesti viihdekäyttöä varten, mutta neljännessä iässä teknologia tarjoaa avustusta ja tukea arjen tarpeisiin. Tämä on tärkeä havainto myös tämän tutkielman kannalta, sillä aineistossa vanhimmat vastaajat ovat yli 85-vuotiaita.

Mitä tulee sosiaaliseen sukupolveen, siinä korostetaan jaettujen elämäkokemusten ja - tapahtumien merkitystä (Haddon, 2018, 38). Haddon huomioi myös teknologian ja median kasvaneen merkityksen kansainvälisessä sukupolvessa: teknologia on mahdollistanut matkailun ohella eri medioiden kautta tapahtuvan kansainvälisen verkostoitumisen.

Ikääntyneitä sosiaalisena ryhmänä voi siis lähestyä monista näkökulmista. Olipa lähestymiskulma mikä tahansa, taustaoletuksena ei voi pitää kaikkien ikääntyneiden, esimerkiksi yli 65-vuotiaiden samankaltaisuutta sosiaalisena ryhmänä. Esimerkiksi Paula Vasara on korostanut väitöskirjassaan, etteivät kronologiseen ikään perustuvat jaottelut onnistu tavoittamaan vanhenemisen yksilöllisyyttä ja subjektiivisuutta. Vasaran mukaan on kummallista, että eläkeiän saavuttaneet kategorisoidaan usein yhteen, vaikka todellisuudessa elinvuosia ja toimintakykyä voi hyvin olla erilainen määrä jäljellä (Vasara, 2020, 18).

### 3.3 Ikääntyvät teknologian käyttäjinä

Tässä alaluvussa tehdään katsaus aiempaan tutkimukseen, jossa on analysoitu ikääntyvien teknologian omaksumiseen ja käyttöön vaikuttavia tekijöitä. Ikääntyviä saatetaan liiankin helposti pitää homogeenisenä ryhmänä suhteessa teknologian käyttöön (mm. van Deursen & Helsper, 2015, 172), mutta tässä luvussa esiteltävät tutkimukset piirtävät erilaista kuvaa. Tutkielman analyysi antaa myös osaltaan osviittaa siitä, millaisia eroja ja yhteneväisyyksiä yli 65-vuotiaiden teknologian käyttäjien keskuudessa on.

Ikääntyvien teknologiamotiiveja tutkinut Helga Pelizäus-Hoffmeister on hyödyntänyt Karl Hörningin mallinnusta teknologiaan sopeutumisesta. Hörning jakaa teknologian käytön motiivit ja sopeutumisen neljään yleiskategoriaan: ympäristön kontrolloimista korostava *kontrolliorientaatio*, iloa ja mielihyvää ilmentävä *esteettis-ekspressiivinen orientaatio*, voimaantumista korostava *kognitiivinen orientaatio* sekä integraatiota parantava ja marginalisoitumista estävä *kommunikatiivinen orientaatio* (Pelizäus-Hoffmeister, 2016, 28–29). Nämä neljä mallia ovat toki lähellä toisiaan ja erottelut perustuvat pitkälti kulloiseenkin yksilöön ja teknologiseen alustaan. Pelizäus-Hoffmeister on orientaatioiden avulla tutkinut ikääntyvien teknologiakäsityksiä. Hänen tutkimuksessaan mainitut orientaatiot limittyvät toisiinsa, joskin esimerkiksi estetiikkaa ja mielihyvää ikääntyvät harvemmin kokevat teknologiayhteydessä. Taidokkaimmat ikääntyneet käyttäjät saavat teknologian käytöstä vahvaa itseluottamuksen tunnetta, kun taas heikommin teknologiaa omaksuneet kokevat jäävänsä ulkopuolelle eivätkä pysty vaikuttamaan (teknologia ”näkyttömänä kätenä”). Pelizäus-Hoffmeisterin mukaan on tärkeä tunnistaa ikääntyneiden erilaiset tarpeet ja toiveet teknologian omaksumisessa, ja niiden tulisi vaikuttaa teknologian kehittämiseen (Pelizäus-Hoffmeister, 2016, 43).

Ikääntyneiden ryhmän heterogeenisyyteen teknologian käyttäjinä ovat kiinnittäneet huomiota muutkin tutkijat. Harmaan kuilun (grey divide) käsitteellä on viitattu juuri ikääntyneiden teknologian käyttäjien heterogeenisyyteen, mitä tulee käyttöön, taitoihin ja asenteisiin (mm. Quan-Haase, Williams, Kicevski, Elueze & Wellman, 2018, 1).

Ikääntymis- ja teknologiapuheissa ikääntyneet ”harmaana ryhmänä” näkyy myös siinä, että heitä pidetään erilaisena ryhmänä nuorempiin verrattuna ja ryhmänä, joka ei näyttäydy edukseen (Taipale, 2017). Tutkimuksen kannalta onkin siis oleellista tunnistaa

ikäntyneiden moninaisuus teknologian käyttäjinä ja välttää ennakko-oletusta, jossa kaikki tietyn iän saavuttaneet olisivat taidoiltaan ja muilta lähtökohdiltaan samankaltaisia. Moninaisuus näkyy myös tämän tutkielman aineistossa.

## 4 TUTKIELMAN LÄHTÖKOHDAT

Tässä luvussa pureudutaan tutkielman motiiviin ja lähtökohtiin eli siihen, miten tutkimustehtävään on päädytty. Ensimmäisessä alaluvussa esitellään tutkielmassa teoriaohjaavan sisällönanalyysin työkaluna oleva teoria, joka on Ellen Johanna Helsperin erittely osallistumisen ja toisaalta syrjäytymisen digitaalisista sekä offline-ulottuvuuksista. Erillisinä alalukuina ovat Helsperin käyttämät määritelmät resursseista ja välittävistä tekijöistä. Toisessa alaluvussa tehdään katsaus pankkipalveluiden digitalisaatioon ja nykytilaan. Viimeisessä alaluvussa kiteytetään ja pohjustetaan tutkimuskysymykset.

### 4.1 Teorettinen viitekehys

Teoriaohjaavan sisällönanalyysin pohjana toimii Ellen Johanna Helsperin mallinnus sosiaalisen ja digitaalisen eriytymisen yhteyksistä. Helsper on argumentoinut sen puolesta, että digitaalisen ja sosiaalisen osallistumisen mekanismeja tulee tutkia ottamalla huomioon makrotason taloudelliset tekijät, meso-sosiaaliset tekijät sekä yksilölliset psykologiset tekijät. Helsperin (2012, 3) mukaan vain ottamalla nämä kaikki elementit huomioon voi tehdä mielekäästä analyysiä siitä, millaisia vaikutuksia sosiaalisella osallistumisella tai syrjäytymisellä on digitaaliseen osallistumiseen. Koska digitaalinen eriarvoistuminen ei johdu pelkästään rahan tai motivaation puutteesta, mallissa on nostettu keskiöön kulttuuriset, sosiaaliset, psykologiset ja taloudelliset resurssit. Nämä kaikki voidaan jakaa digitaalisiin ja ”offline” -resursseihin. Teorian kimmokkeina ovat olleet Helsperin mukaan jo aiemmin läpi käydyt Bourdieun teoretisointi eriarvoisuudesta sekä van Djikin resurssiajattelu (Helsper, 2012, 5).

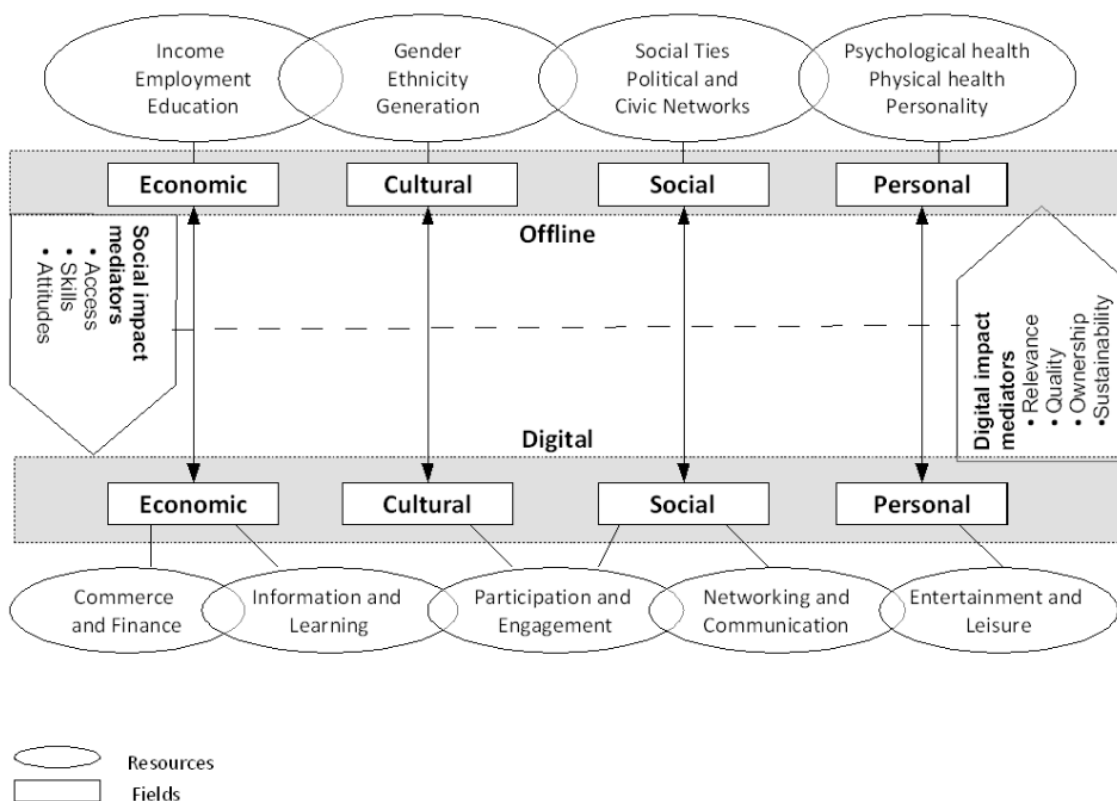
Mallin mielekäs suomennos on osittain haastavaa, mutta teorian ytimessä on se, että eri digitaaliset kentät ja ”offline”-kentät ovat tiiviisti yhteydessä toisiinsa ja vaikuttavat yksilöiden osallistumiseen tai syrjäytymiseen. Offline -sanana kömpelönä suomennoksena voisi käyttää yhteydetöntä, mutta tekstissä viitataan jatkossakin offline -resursseihin ja -kenttiin. Mallissa on lisäksi tärkeää huomata, että siinä puhutaan sekä mukaan ottamisesta (inclusion) ja poisjättämisestä tai -sulkemisesta (exclusion). Helsperin mukaan neljällä eri resurssilla – taloudellisella, kulttuurisella, sosiaalisella ja henkilökohtaisella – on sekä

digitaaliset että offline -ulottuvuudet. Nämä ovat korrespondenttejä eli vastaavia ja yhtäläisiä. Niinpä tarkastelussa ovat kaikki resurssit ja niiden molemmat ulottuvuudet.

Helsperin teorian pääargumentti on se, että digitaalinen ja sosiaalinen eriarvoisuus riippuu useista eri tekijöistä ja vain niitä yhdessä tutkimalla voi pureutua eriarvoisuuden digitaalisiin ulottuvuuksiin (Helsper, 2012, 3). Mallin keskiössä ovat kentät (fields), jotka ovat luonteeltaan taloudellisia, kulttuurisia, sosiaalisia ja henkilökohtaisia. Kaikissa näissä kentissä on sekä digitaalisia että offline -ulottuvuuksia. Vaikka Helsper jaottelee eri ilmiöitä eri kategorioihin, käytännössä nämä kentät linkittyvät toisiinsa. Erottelu kuitenkin auttaa jäsentämään sitä, millaisista elementeistä digitaalinen eksklusio muodostuu.

Kuvio 1 esittelee mallin kokonaisuudessaan. Erillisissä alaluvuissa käsitellään sitä, miten Helsper perustelee resurssien ja välittävien tekijöiden erottelut.

*Theoretical model of the links between offline and digital fields of inclusion*



Kuvio 1. A corresponding fields model for the links between social and digital exclusion (Helsper, 2012).



#### 4.1.1 Resurssit

*Taloudellisilla resursseilla* digitaalisen osallisuuden tai syrjäytymisen kontekstissa Helsper viittaa ennen muuta köyhyyteen, työttömyyteen ja käytettävissä olevaan pääomaan. Muuttujina ovat useimmiten tulot, koulutustaso, työllisyys ja pääsy taloudellisiin palveluihin. Helsper (2012, 8) painottaa jälleen kerran, että näiden kaikkien yhteisvaikutus muodostaa mittarin, jolla voi tarkastella taloudellista eksklusiota.

*Kulttuuriset resurssit* Helsper määrittelee kuulumiseksi sosio-kulttuurisiin ryhmiin, jotka jakavat tietyn sosialisointin ja akkulturaation. Näin Helsper määrittelee kulttuuriset resurssit hieman eri tavalla kuin moni muu, sillä yksinkertaisimmillaan kulttuuriset resurssit voi mieltää identiteettien (sukupuoli, etnisyys, uskonto) kautta. Helsper (2012, 9) kuitenkin korostaa tietyn tyyppistä jaettua sosiaalista ympäristöä ja käyttäytymistä.

*Sosiaalisten resurssien* ytimessä ovat Helsperin mallissa verkostot, joissa voi olla heikkoja tai vahvoja sidoksia (englanniksi *tie*). Mitä enemmän ja mitä vanhempia sidoksia on, sitä korkeampaa on osallisuus. Kulttuurisista resursseista tämä kenttä eroaa etenkin siinä, että sosiaaliset resurssit voivat muuttua paljonkin elämän aikana. Vastaavasti kulttuuristen resurssien alle kuuluvat asiat kuten sukupuoli eivät useimmiten muutu. Helsper ottaa tähän resurssikategoriaan myös poliittisen elementin, eikä jaottele erikseen poliittisia resursseja. Niissäkin vaikuttimina ovat verkostot, joiden kautta saa äänensä kuuluviin (Helsper, 2012, 11).

*Henkilökohtaiset resurssit* ovat mallissa voimakkaimmin mikrotason tekijöitä. Helsper (2012, 11) määrittelee ne mahdollisuuksiksi hyödyntää itsenäisesti uusia mahdollisuuksia riippumatta kunkin taloudellisesta, kulttuurisesta tai sosiaalisesta taustasta. Niihin kuuluvat myös fyysinen ja henkinen hyvinvointi sekä älykkyys.

Resurssien määrittelyn jälkeen on aiheellista syventyä siihen, miten niitä tutkitaan. Entä jos yksilö kokee eksklusiota yksien resurssien perusteella, mutta inklusiota toisten resurssien suhteen? Helsper (2012, 12) evästääkin tutkimuksen tekemistä sillä, että vaikka kaikista kentistä tulee kerätä informaatiota, vain kulloiseen tutkimusaiheeseen relevantit kentät kannattaa ottaa lähempään tarkasteluun. Lisäksi hän huomauttaa kulttuuristen resurssien olevan luonteeltaan sellaisia, että täsmällisesti tulkiten kukaan ei voi olla täysin

syrjäytynyt niiden resurssien perusteella. Jokaisella kun on jonkinlainen sosiaalinen ympäristö ja identiteetti.

Mainitun neljän resurssin yhteisvaikutusta korostava Helsper tähdentää lisäksi normatiivisena perusteena, että yhtäkään digitaalista resurssia ei tässä mallinnuksessa rankata korkeammalle kuin toista. Toisin sanoen malli ei ota kantaa siihen, onko esimerkiksi taloudellinen inkluusio arvokkaampaa kuin kulttuurinen.

Helsperin mallin pohjalta on muodostettu ensimmäinen tutkimuskysymys ”millaisia resursseja pankkipalveluiden käyttö nykyään vaatii”. Kysymyksenasettelu on puhtaasti teorialähtöinen, eikä kysymystä muodostettaessa oleteta kyselyaineistoon vastanneiden käyttävän resurssi-termiä välttämättä laisinkaan. Avovastausten jaottelu ja tulkinta on nimenomaan teoriapohjaista tutkimuksen tekijän analyysiä.

#### **4.1.2 Välittävät tekijät**

Tärkeä osa Helsperin teoretisointia ovat myös välittävät tekijät (mediators). Digitaalisia välittäviä tekijöitä ovat relevanssi, omistajuus, laatu ja kestävyys. Sosiaalisia välittäviä tekijöitä ovat puolestaan saatavuus, taidot ja asenteet. Näitä tarkastellaan tutkielman jälkimmäisessä tutkimuskysymyksessä. Helsperin argumentin mukaan välittävät tekijät nähdään useimmiten vain digitaalisen inkluusion indikaattoreina ja teoria on siinä mielessä erilainen, että se käsittelee asenteita, taitoja ja saatavuutta ennemmin taustasyinä kuin seurauksina (Helsper 2012, 14).

*Saatavuuden* (access) suhteen mallissa korostetaan erityyppisiä ja -tasoisia saatavuuden muotoja: ei pelkästään internet-yhteyttä, vaan esimerkiksi kodin tai kirjaston mahdollisuuksia. Nykyään on helppo todeta kaikkialla olevan yhteyden yleisyyttä, sillä hyviä verkkoyhteyksiä, tietokoneita ja älypuhelimia on lähes kaikkialla. Saatavuus tulee kuitenkin myös huomioida tutkimuksissa, sillä yksilöiden välillä on eroja sen suhteen, miten kukin omaksuu teknologiaa käyttöönsä.

*Taidot* eroavat yksilöiden välillä, mutta ovat keskeinen osa teknologian käyttöä. Helsperin mallissa taidot tulee ymmärtää paitsi yksinkertaisella teknisellä tasolla, myös kriittisellä ja sosiaalisella tasolla mitä tulee erityisesti viestintäteknologiaan. Helsper (2012, 16) korostaakin itseluottamuksen merkitystä: sitä kautta muodostuu teknologian

käyttörutiinit, mutta mitä parempi on itseluottamus, sitä todennäköisimmin pystyy käyttämään ja hyödyntämään teknologiaa laajemmin.

*Asenteiden* kategoriaan kuuluu mm. ”tietokoneahdistus”, joka on yksi tutkielman aineistossa esiin tulevista tuntemuksista. Helsperin mukaan on kuitenkin tärkeää lisätä asenteisiin henkilöiden mielipiteet mahdollisuuksista, tarkoituksenmukaisuudesta ja sisältöjen regulaatiosta. Lisäksi asenteisiin luokitellaan tässä mallissa mielipiteet ongelmallisesta sisällöstä, kuten väkivaltaisesta tai heikkoja ryhmiä koskevasta kyseenalaisesta markkinoinnista.

Helsper nostaa edellä mainittujen tekijöiden rinnalle myös resurssien digitaaliset ulottuvuudet, koska vain saatavuudesta, taidoista ja asenteista ei hänen mukaansa muodostu riittävät edellytykset teknologian tuottavalle käytölle. Mallissa ei niinkään korosteta yksilöiden omia kokemuksia siitä, kokevatko he osallisuutta vai syrjäytyneisyyttä, vaan pyritään objektiivisempaan tarkasteluun (Helsper 2012, 18). Tavoitteena on tutkia kaikkia digitaalisen inklusion kenttiä sekä asenteita, taitoja ja saatavuutta. Helsperin mukaan malli ei ole alustasidonnainen, vaan sitä voidaan soveltaa mihin tahansa teknologiaan. Siksi teoria on valittu tämän tutkielman pankkipalvelukontekstiin. Teorian vahvuus piilee siinä, että vaikka sitä sovelletaan tiettyyn erityiseen kontekstiin, tavoitteena on kuitenkin laajempi yhteiskunnallinen ymmärrys eikä vain selittävä tutkimus (Helsper 2012, 23–24). Helsperin mukaan mallia ei ole empiirisesti vielä testattu kovin laajasti. Keskeisenä argumenttina on kuitenkin se, että tulee tutkia offline-resurssien ja digitaalisten resurssien yhteisvaikutuksia.

## **4.2 Digitalisoituneet pankkipalvelut**

Tämän alaluvun tarkoituksena on luoda yleiskatsaus nykyaikaisiin pankkipalveluihin, sillä ne ovat tutkielman aineistossa keskeisessä roolissa. Finanssisektoriin voi luokitella perinteisten talletuspankkien lisäksi vakuutusyhtiöt ja erilaiset sijoitusyhtiöt, mutta tässä yhteydessä rajauksena on perinteiset talletuspankit.

Suomi on ollut edelläkävijämaa pankkipalveluiden digitalisaatiossa, sillä maailman ensimmäinen internetin perustuva pankkipalvelujärjestelmä perustettiin Suomessa jo

vuonna 1996 ennen varsinaista internetin läpimurtoa (Suoranta 2003, 16). Sittemmin pankkiasiointi on siirtynyt kivijalkakonttoreista verkko- ja mobiilipankkipalveluihin. Pankkien kannalta kehitys on ollut tehokasta, sillä verkkopalveluiden kautta pystyy palvelemaan tuhansia asiakkaita enemmän kerralla verrattuna vanhaan konttori-aikaan. Verkkopalveluiden kehittämisessä on ollut pontimena väestön maantieteellinen jakautuminen (Suoranta 2003, 17). Mobiilipankkien yleistyessä varsinkin haja-asutusalueilta on vähennetty perinteisiä pankkikonttoreita.

Megatrendit kuten digitalisaatio ja väestön demografiset muutokset ovat muokanneet voimakkaasti myös pankkialan toimintaa. Fungáčová, Toivanen & Tölö (2015, 3) ovat todenneet väestön ikääntymisen ja kasvavan kaupungistumisen näyttäytyvän pankeille ristipaineena: palveluverkoston tulisi ylläpitää, mutta samalla tulisi kehittää enenevässä määrin liikkuvia ratkaisuja. Osa asiakkaista haluaa henkilökohtaisempia pankki- ja neuvontapalveluita, mutta valtaosa asioi mieluummin itsekseen verkkopankin kautta. Verkkopalveluiden yleistyessä mm. luottamuksen, turvallisuuden ja tehokkuuden vaatimukset pankkipalveluja kohtaan ovat lisääntyneet. Iso muutostrendi on ollut myös pankkikonttoreiden väheneminen ja konttoriasioinnin hintatason nousu. Henkilökohtaisten palveluiden hintatason nousu todennäköisesti jatkuu (Fungáčová ym, 2015, 4). Tämä teema nousee vahvasti esille myös tutkielman aineistossa.

Verkko- ja mobiilipankkipalvelut ovat valtaosalle suomalaisista arkipäivää, sillä vuonna 2020 internetiä käytti pankkiasioiden hoitamiseen esimerkiksi 25–44-vuotiaiden ikäryhmästä peräti 98 prosenttia (Tilastokeskus 2020, 17). Sen sijaan 75–89-vuotiaiden ikäryhmässä vain 45 prosenttia oli käyttänyt internetiä pankkiasioiden hoitamiseen viimeisen kolmen kuukauden aikana. Ero nuorempiin ikäryhmiin on merkittävä ja alleviivaa myös tämän tutkielman motiivia: ikääntynyt väestöryhmä on sisäisesti heterogeeninen, mutta eroaa huomattavasti nuoremmista ikäryhmistä ja vaatii siksi erityistä tarkastelua.

Ikääntyvien ja muiden keskivertoa vähemmän mobiilipankkipalveluita käyttävien ryhmien tilanteeseen on kiinnitetty huomiota pankkisektorilla, mutta myös valtakunnan tasolla. Taustalla on laajemminkin sähköisen asioinnin yleistyminen muuallakin kuin pankkipalveluissa. Digi- ja väestötietovirasto on laatinut digituen eettisen ohjeistuksen,

jolla tavoitellaan turvallista ja laadukasta digitukea. Eettinen ohjeistus määrittelee digituen sähköisen asioinnin, palveluiden ja laitteiden käytön tukena, jonka tarkoituksena on ”auttaa asiakasta itsenäiseen ja turvalliseen laitteen käyttöön ja sähköiseen asiointiin” (Digi- ja väestövirasto 2019). Myös pankkeja edustava Finanssiala ry on julkaissut turvalliset digipalvelut arjen apuna -oppaan, jossa korostetaan mm. turvallisen sähköisen asioinnin ja luottamuksellisuuden merkitystä (Finanssiala ry, 2021). Huomionarvoista on toki se, että digituki koskee kaikenikäisiä eikä pelkästään ikääntyviä. Finanssisektorin lisäksi asia koskettaa laajemmin julkishallintoa, sillä sähköisen asioinnin muodot ovat yleistyneet.

### 4.3 Tutkimuskysymykset

Lähtökohtana on tutkia yhtä sosiaalista ryhmää, yli 65-vuotiaita, ja tähän ryhmään kuuluvien henkilöiden omakohtaisia kokemuksia digitalisoituneista pankkipalveluista. Ikääntyneet ovat heterogeeninen ryhmä (ks. luku 3.2), mutta laajan aineiston ansiosta on mahdollista tehdä melko kattavakin katsaus ikäihmisten kokemuksiin.

Tutkimuskysymysten asettelu on tehty sekä aineisto- että teorialähtöisesti. Tarjolla ollut mahdollisuus valmiin kyselyaineiston jatkotutkimiseen antoi kimmokkeen tutkielmalle. Aineistosta olisi voinut tehdä myös kvantitatiivista tutkimusta, mutta mielekkäämmäksi osoittautui kvalitatiivinen tutkimusote pitkälti avovastausten runsaan määrän ansiosta. Ikäihmiset ovat omin vapain sanoin päässeet muotoilemaan kokemuksiaan pankkipalveluiden nykytilasta. Pankkipalvelut on siinä mielessä hyvä rajaus tutkimuskohteeksi, että niiden hoitaminen kautta ihmisen aikuiselämän on arkeen kuuluvia perusasioita. Laajemminkin tasa-arvoisuuden näkökulmasta on tärkeää tutkia, miten tällainen peruspalveluksi – vaikka yksityinen palvelu onkin – mielletävä asia toimii.

Teorialähtöisyys tutkimuskysymysten asettelussa näkyy puolestaan siinä, että teorialähtöisyyden keskeiset käsitteet eli resurssit ja välittävät tekijät ovat osana tutkimuskysymyksiä. Teoreettinen viitekehys valitaan tyypillisesti aiempaan tutkimuskirjallisuuteen perehtymisen pohjalta ja teoria on tärkeä työkalu, kun analyysin tuloksia heijastellaan aiempaan teoretiseen tietoon (Puusa & Juuti, 2020, 84). Tämän logiikan pohjalta on toimittu myös tässä tutkielmassa.

Valittu teoreettinen viitekehys osoittautui mielekkääksi valinnaksi riittävän konkreettisuutensa sekä ilmiön laaja-alaisen tarkastelun ansiosta. Esimerkiksi aiemmin läpikäytyt Bourdieun ja Putnamin teoriat tuskin olisivat tarjonneet riittävän hyvää tartuntapintaa aineiston analyysiin.

Tutkimuskysymyksiksi on näistä lähtökohdista muodostettu seuraavat:

- 1. Millaisia resursseja pankkipalveluiden käyttö nykyään edellyttää?*
- 2. Millaisina saatavuuteen, taitoihin ja asenteisiin liittyvät tekijät näyttäytyvät ikääntyneille pankkipalveluita käytettäessä?*

# 5 SISÄLLÖNANALYYSI SEKUNDÄÄRIAINIESTOSTA

## 5.1 Tutkimuksen aineisto

Tutkielman aineistona käytetään Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto Valli ry:n syksyllä 2020 keräämää pankkipalvelukyselyä, johon vastasi kaikkiaan 2040 henkilöä.

Kyselytutkimus toteutettiin 1.8.-15.10.2020 siten, että vastaaminen oli mahdollista sekä verkkolomakkeella että paperilomakkeella. Kyselylomaketta olivat Vallin lisäksi suunnittelemassa mm. pankkien ja Finanssivalvonnan edustajat. Lomakkeessa oli yhteensä 28 kysymystä. Vastaajien iän, sukupuolen ja asuinalueen ohella selvitettiin asiointitapoja pankkipalveluissa, henkilökohtaisten pankkipalveluiden saatavuutta, digitaalisia pankkipalveluita ja neuvontaa, pankkiasioinnin sujuvuutta ja kehittämistarpeita. Lisäksi kysyttiin kokemuksia koronaviruksen vaikutuksista arkeen ja pankkiasiointiin. Tietoa pankkipalveluselvityksestä levitettiin mm. Vallin jäsenjärjestöjen kautta sekä uutiskirjeitä ja sosiaalista mediaa hyödyntämällä. Lomakkeita oli jaossa myös muun muassa kirjastoissa. Jalkautumista ikäihmisten pariin ei voitu vallitsevan koronavirustilanteen takia toteuttaa suunnitellusti.

Pankkipalveluselvitys jatkaa Vallin Ikäteknologiakeskuksen tutkimustyötä. Valli ry on vuonna 1953 perustettu valtakunnallinen vanhustyötä tekevä asiantuntijajärjestö.

Edunvalvonnan ohella keskeisenä työmuotona on juuri tutkimustyö.

Ikäteknologiakeskuksen kautta Valli on tuottanut selvityksiä, kyselyitä ja tutkimuksia tavoitteenaan edistää ikäihmisten osallisuutta teknologisoituvassa ja digitalisoituvassa yhteiskunnassa. Järjestö on toteuttanut muun muassa KÄKÄTE-hankkeen (Käyttäjälle kätevä teknologia), jossa selvitettiin, miten teknologia voisi toimia entistä paremmin ikäihmisten tukena. Lisäksi Valli on tutkinut yli 75-vuotiaiden digiosallisuutta (Valli, 2021).

Valli ry on julkaissut tämänkin tutkielman aineistona käytettävästä kyselytutkimuksesta 24-sivuisen raportin, jossa esitellään tulokset tilastojen, tekstiotteiden ja tulkintojen muodossa sekä annetaan Vallin Ikäteknologiakeskuksen suosituksia selvityksen tulosten pohjalta. Raportissa on politiikkasuosituksen eli policy briefin piirteitä, sillä se antaa tutkimustuloksiin nojautuen selkeitä suosituksia mm. pankeille ja digitaalisia julkisia

palveluita kehittäville tahoille. Tyypilliset politiikkasuositukset ovat kuitenkin yleensä lyhyempiä artikkeleita. Toisaalta Vallin tekemä pankkipalveluselvytys tuo uutta, tutkimukseen perustuvaa tietoa päätöksenteon tueksi ja on sikäli luonteeltaan politiikkasuosituksen omainen (Strategisen tutkimuksen neuvosto).

Valli ry:n kanssa on sovittu kyselyaineiston käytöstä tässä tutkielmassa. Aineiston kerännyt Valli on antanut käyttöoikeuden aineiston tutkimiseen itsenäistä tutkimustyötä varten, eikä se ole muutoin millään tavoin osallistunut tai ohjannut tätä tutkielmaa. Kaikkien kyselyyn osallistuneiden henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä sekä anonymiteetistä on vastannut Valli.

Tavoitteena on tarkastella olemassa olevaa aineistoa uusista näkökulmista, mikä on yksi tapa edetä tutkimusprosessissa (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006). Vallin keräämän kyselyaineiston laajuus antaa hyvät edellytykset tehdä aineiston pohjalta lisätutkimusta.

Laadullisessa tutkimuksessa edustavuudella viitataan siihen, että tutkitut tapaukset voidaan nähdä esimerkkinä yleisestä ja että tutkittavat – tässä tapauksessa kyselylomakkeeseen vastanneet – tietävät ilmiöstä ja heillä on siitä omakohtaista kokemusta (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006). Kyselytutkimukseen vastanneet henkilöt ovat kokemusasiantuntijoita, mitä tulee ikäihmisiin teknologian ja digitaalisten palveluiden käyttäjinä. Aineistoa huolellisesti tutkimalla voi tuottaa hyödyllistä ja syvennettyä tietoa aiheesta.

Kyselytutkimus menetelmänä on usein tehokas tapa kerätä laaja tutkimusaineisto ja se soveltuu kartoittamaan ihmisten tekemisiä yksityiselämässään sekä heidän ajatuksiaan, tuntemuksiaan ja uskomuksiaan (Hirsjärvi ym., 2005, 174). Kyselyihin liittyy toki myös heikkouksia kuten se, ovatko vastausvaihtoehdot onnistuneita vastaajien näkökulmasta (Hirsjärvi ym., 2005, 184). Kyselytutkimus on tunnettu survey-tutkimuksen keskeisenä menetelmänä, jossa kerätään standardoidusti tietoja kohdehenkilöiden muodostamasta perusjoukosta (Hirsjärvi ym., 2005, 182). Standardoituus viittaa siihen, että asiaa tulee kysyä kaikilta tutkimukseen osallistuvilta tismalleen samalla tavalla. Vallin tutkimuksessa kaikki osallistuneet vastasivat samoihin kysymyksiin, minkä lisäksi oli mahdollisuus vapaamuotoiseen kommentointiin.



Valli jakoi paperisia kyselylomakkeita niin, että postimaksu oli valmiiksi suoritettu. Tämän menetelmän etuna on Hirsjärven ym. (2005, 185) mukaan nopeus ja aineiston saannin vaivattomuus. Ongelmaksi koituu yleensä kato eli vastaamattomuus. Vallin mukaan paperilomakkeita jaettiin valtakunnallisesti noin 4000 ja paperivastauksia saatiin 929 kappaletta. Paperilomakkeiden vastausprosentiksi muodostui näin 23,2 prosenttia. Valikoimattomalle joukolle lähetetyistä lomakkeista saadaan yleensä parhaimmillaan 30–40 prosentin vastausprosenttia (Hirsjärvi ym., 2005, 185). Tässä tapauksessa joukko oli selkeästi rajattu yli 65-vuotiaisiin, joten vastausprosenttia ei sinänsä voi pitää erityisen korkeana. Suuri määrä verkkolomakevastauksia paikkaa kuitenkin tätä aukkoa.

Paperilomakkeilla saatuja vastauksia on melko matalasta vastausprosentista huolimatta määrällisesti riittävästi (929 kappaletta). Kun tutkimustavoitteena on selvittää digitalisaation mahdollisia uhkia ja haasteita ikäihmisten näkökulmasta, pelkkä verkkovastausmahdollisuus voisi rajata tutkimusjoukon ulkopuolelle väliinputoajia – juuri heitä, joiden näkemyksiä tässä tutkielmassa halutaan tutkia. Vahvuudeksi voi laskea myös sen, että kyselyyn oli mahdollista vastata verkossa ja paperilla molemmilla kotimaisilla kielillä eli sekä suomeksi että ruotsiksi.

Tässä tutkielmassa perehdytään erityisesti yhden kysymyksen avoimiin vastauksiin. Avointen kysymysten etuna on pidettävä ainakin sitä, että vastaaja saa ilmaista itseään omin sanoin. Monivalintatyyppeiden kysymysten katsotaan joskus kahlitsevan suotta valmiiksi pureskeltuihin vaihtoehtoihin (Hirsjärvi ym., 2005, 190). Haasteena avoimissa vastauksissa on vastausten kirjavuus ja rönsyily, mutta silläkin kolikolla on kaksi puolta: jokaisen omalla henkilökohtaisilla vastaustyyyleillä saadaan aitoja ja kenties aihetta laajemmin pohdiskelleita vastauksia.

## **5.2 Sekundaariaineiston käyttö**

Tässä alaluvussa käsitellään sekundaariaineiston käyttöä ja siihen liittyviä näkökulmia. Lisäksi sivutaan tieteen etiikan kysymyksiä sekä Valli ry:n kanssa sovittuja asioita aineiston käyttöön liittyen.

Yksittäistä tutkimusta varta vasten hankittua aineistoa kutsutaan primaariaineistoksi, kun taas muiden keräämää valmista aineistoa nimitetään sekundaariaineistoksi (Hirsjärvi ym.,

2005, 175). Kuten Hirsjärvi ym. toteavat, varsinkin suurissa tutkimusprojekteissa on usein analysoimatonta materiaalia ja on vain eduksi, jos löytyy tutkijoita sitä aineistoa työstämään. Se on keskeinen motiivi myös tässä tutkielmassa, joka ammentaa näkökulmia laajasta ja varsin tuoreesta aineistosta.

Aineiston kerännyt Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto Valli ry on ikäihmisten elämää laajasti tunteva ja tutkiva asiantuntijaorganisaatio. Heillä on myös aiempaa kokemusta tämänkaltaisten tutkimusaineistojen keräämistä ja näin hyvät edellytykset tutkimustyölle. Vallin tekemää kyselytutkimusta voi pitää onnistuneena, sillä vastaajien määrä nousi yli kahteentuhanteen. Se soveltuu sekundaariaineistoksi tähän tutkimukseen, jossa on tavoitteena tutkia ikäihmisten suoria omia digikokemuksia ja -näkömymiä.

Muiden keräämää aineistoa käytettäessä on tärkeää sopia tietyistä ehdoista kuten siitä, miten kauan aineisto on käytössä ja mihin sen elinkaari päättyy. Valli ry on kyselytutkimuksen tekijänä ja aineiston kerääjänä myös aineiston omistaja, jonka vastuulla on ollut henkilötietojen asianmukainen käsittely ja anonymiteetistä huolehtiminen. On sovittu, että Vallin keräämä tutkimusdata on käytössä tämän tutkielman valmistumiseen saakka siten, että tutkimuksen jälkeen vain välttämättömät tiedot ja liitteet säilytetään. Yhteisesti on todettu myös se, että sekundaariaineistosta tehdään omaa tieteellistä tutkimusta, eikä Valli ry millään tavoin osallistu tai pyri vaikuttamaan tämän tutkimuksen tekemiseen.

### **5.3 Teoriaohjaava sisällönanalyysi**

Tämän tutkielman analyysi kohdistuu aineiston avovastauksiin, joiden systemaattiseen läpikäyntiin sopii sisällönanalyysi. Menetelmävalinta on tehty alustavan aineistoon tutustumisen vaiheessa. Kyselytutkimuksen avovastauksista osa on sisällöltään niukkoja ja lyhytsanaisia, kun taas osassa on monipuolisempaa ja rikkaampaa ilmaisua. Sisällönanalyysi antaa hyvät edellytykset analysoida tämäntyyppistä monipuolista aineistoa.

Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa tarkastellaan useimmiten ihmisten subjektiivisia kokemuksia ja näkömymiä (Puusa & Juuti, 2020, 59). Kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä on jaoteltu mm. ymmärtämiseen ja selittämiseen perustuviin lähestymistapoihin, mutta kaiken kaikkiaan suuntauksia ja lähestymistapoja on lukuisia

(Puusa & Juuti, 2020, 77). Kaikkia menetelmätyyppejä yhdistää tieteellinen perustavoite, jossa pyritään kuvaamaan, tulkitsemaan tai ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä (Puusa & Juuti, 2020, 26). Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään ennen kaikkea tutkittavien kokemuksiin, joiden pohjalta pyritään muodostamaan mielekäs tulkinta.

Tutkielman metodin valintaa ohjaa ensisijaisesti tutkimusongelma. Tässä tutkielmassa on tavoitteena selvittää ikäihmisten omia kokemuksia digitalisoituneista pankkipalveluista. Aineistoksi valikoitui valmiiksi kerätty laaja kyselytutkimus, jonka vapaamuotoisiin vastauksiin soveltuu parhaiten laadullinen tutkimus. Metodin valinta on tehty alustavan aineistoon perehtymisen jälkeen ja toisaalta aiemman tutkimuskirjallisuuden sekä valitun teoreettisen viitekehyksen pohjalta. Laajaan aineistoon voisi soveltaa myös kvantitatiivista tutkimusotetta, mutta vastaajien vapaamuotoiset sanalliset näkemykset tulevat paremmin esille kvalitatiivisen tutkimuksen kautta.

Aineistoa analysoidaan teoriaohjaavan eli abduktiivisen sisällönanalyysin keinoin. Teoriavetoisesti sisällönanalyysiä tehdessä näkemys on deduktiivinen ja teoriasta johdetaan koodisto, jonka kautta aineistoa analysoidaan (Silvasti, 2019). Menetelmänä sisällönanalyysi on laajasti hyödynnettävissä oleva yleismenetelmä laadullisessa tutkimuksessa. Se soveltuu käytännössä kaikkien kirjallisessa muodossa olevien dokumenttien systemaattiseen tarkasteluun (Tuomi & Sarajärvi 2018). Sisällönanalyysiä voi tehdä myös aineistolähtöisesti, mutta tässä tutkielmassa on otettu teoriaohjaava ote. Valinta perustuu aineiston laajuuteen ja luonteeseen. Aineistossa on yhteensä tuhansia vapaamuotoisia vastauksia ja vaikka tarkastelun rajaakin vain yhtä kysymystä koskeviin vastauksiin, kirjo on laaja. Teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä aineisto on saatu käytyä läpi ennalta määriteltä koodistoa noudattaen. Toisaalta on tärkeää, ettei analyysiä tehdä sokeasti ennakko-olettamiin nojautuen. Selvää kuitenkin on, että tietyt ennakkokäsitykset aina vaikuttavat tehtäviin havaintoihin (Eskola & Suoranta, 2014). Menetelmässä on kuitenkin oleellista tarkastella aineistoa objektiivisesti valitun teorian lähtökohdista.

## **5.4 Analyysin eteneminen**

Tässä alaluvussa kuvataan, miten tutkielman analyysivaihe on edennyt. Prosessin kuluessa tutkimuskysymykset ovat hioutuneet ja aineistosta on valittu tutkimuskysymyksiin parhaiten sopivat osat. Prosessi on tyypillistä laadulliselle

tutkimukselle, jossa analyysi ei suinkaan aina etene suoraviivaisesti tai mekaanisesti (Puusa & Juuti, 2020, 146).

Valli ry:n keräämä tutkimusdata kokonaisuudessaan on ollut käytössä tätä tutkielmaa varten. Ensimmäinen vaihe oli aineistoon tutustumista ja tiettyjen, lähinnä kvantitatiiviseen tutkimusotteeseen paremmin sopivien osien poisrajaamista. Laajasta tutkimusdatasta piti rajata sopivan kokoinen osa tarkasteltavaksi. Aineistosta valittiin lopulta kuviossa 2 esiteltävät kaksi kysymystä, joiden vastausten perkaaminen muodostaa tämän tutkielman analyysin. Kysymykset olivat riittävän yleisesti muotoiltuja, jotta niiden avulla voi muodostaa yleiskatsauksen pankkiasiointiin teoriaa käyttäen.

#### PANKKIASIOINNIN SUJUUVUUS NYKYISIN

22. Miten mielestänne pankkiasiointinne hoituu nykyisin?

- erittäin hyvin
- melko hyvin
- keskinkertaisesti
- melko huonosti
- erittäin huonosti

23. Perustelkaa halutessanne edellinen arvionne:

---

---

Kuvio 2. Pankkiasiointiin liittyvä kysymys ja vaihtoehdot

Ensimmäinen kysymys antaa lähinnä taustatietoa ja pohjaa siitä, millaista vastaajien mielestä pankkiasiointi nykyään on. Kaikkiaan 1990 henkilöä vastasi tähän kysymykseen ja vastausten jakauma oli seuraavanlainen:

	n	Prosentti
erittäin hyvin	739	37,14%
melko hyvin	725	36,43%
keskinkertaisesti	324	16,28%
melko huonosti	124	6,23%
erittäin huonosti	78	3,92%

Kuvio 3. Vastausjakauma kysymykseen "miten mielestänne pankkiasiointinne sujuu nykyisin?"

Varsinainen teoriaohjaava sisällönanalyysi tehdään kysymyksen 23 vapaamuotoisista vastauksista, joita oli yhteensä 801 kappaletta. Vapaamuotoiset sanalliset vastaukset ovat monenkirjavia: osa on lyhempiä ja toteavia, mutta osassa vastauksista otetaan

laajemminkin kantaa sekä yksilön näkökulmasta että laajemmin. Huomionarvoista on, että analyysin kohteena ovat kaikki vapaamuotoiset kommentit riippumatta siitä, minkä vastausvaihtoehdon (väliltä erittäin hyvin – erittäin huonosti) oli valinnut edelliseen kysymykseen. Analyysiin tulee tarvittavaa diversiteettiä, kun huomioon otetaan näkemykset niin heiltä, joilla pankkiasiointi sujuu erittäin hyvin kuin heiltäkin, joilla se sujuu erittäin huonosti.

Analyysin edetessä aineistoa on käyty läpi alustavia muistiinpanoja tehden. Ensivaiheessa tavoite on ollut lähinnä varmistaa, että vastauksista saa riittävän laajan analyysin ja että ne ovat tutkimuskysymysten kannalta relevantteja. Samalla muodostui alustava kuva siitä, mihin resursseihin liittyviä vastauksia oli eniten. Tärkeä havainto oli kuitenkin se, että kaikkiin Helsperin käyttämiin kategorioihin viittaavia vastauksia löytyi aineistosta.

Varsinaisessa analyysivaiheessa aineisto käytiin läpi käytännössä seitsemän kertaa eri näkökulmista käsin: ensin poimittiin neljään eri resurssiin liittyviä vastauksia yksi kerrallaan ja lopulta analysoitiin asenteisiin, taitoihin ja saatavuuteen viittaavia kommentteja. Apuna olivat omat muistiinpanot, joissa oli listattu Helsperin mallin eri kategorioihin kuuluvia asioita. Kommentit on jaoteltu eri kategorioiden alle teorian mukaan, mutta myös tutkijan omaa tulkintaa on käytetty. Osa kommenteista olisi voinut sopia useammankin resurssin ”alle”, mutta tulkintatapauksissa on käytetty apuna Helsperin tekstejä. Koodausten pohjalta tehtiin ensin muistiinpanot ja lopulta kokonais kuvan muodostavat tulosluvut, jotka on eritelty alalukuihin eri resurssien sekä asenteiden, taitojen ja saavuttavuuden mukaan.

## 6 RESURSSEIHIN LIITTYVÄT TULOKSET

Tässä pääluvussa esitellään tulokset ensimmäisestä tutkimuskysymyksestä, jossa on tarkasteltu pankkiasiointiin liittyviä taloudellisia, kulttuurisia, sosiaalisia ja henkilökohtaisia resursseja. Jokaiseen resurssiin liittyvät tulokset ovat omana alalukunaan ja kaikkien kohdalla tehdään lopuksi lyhyt pohdinta digitaalisten ja sosiaalisten elementtien yhteyksistä mukaillen Helsperin teoriaa. Aineistopöiminnöistä on korjattu joitakin selviä kirjoitusvirheitä, joiden korjaaminen ei ole muuttanut kommentin varsinaista sisältöä.

### 6.1 Taloudelliset resurssit

Taloudellisilla offline-resursseilla viitataan etenkin köyhyyteen, työttömyyteen ja taloudelliseen pääomaan. Muuttujina ovat useimmiten tulot, koulutus, työllisyys ja taloudellisten palveluiden saatavuus (Helsper, 2012, 8). Koulutus- ja työllisyysaste sekä nettotulot ovat mittareina paremmin kvantitatiiviseen tutkimukseen soveltuvia. Nämä ovat toisaalta myös enemmän sosiaaliseen kuin digitaaliseen inklusioon liittyviä seikkoja, ja tutkielman aineistossa korostuvat enemmän digitaaliset tekijät.

Tutkielman kannalta tärkeimmiksi taloudellisiksi resursseiksi nousevatkin taloudellisten palveluiden saatavuuteen liittyvät kysymykset. Helsperin mallissa saatavuus (access) on omana elementtinään, joten saavutettavuuskysymyksiin kuten verkkoyhteyksiin ja kivijalkakonttoreiden vähentymiseen palataan tarkemmin luvussa 7.1.

Taloudellisiin resursseihin otetaan useissa vastauksissa kantaa siten, että vastaaja viittaa pankkiasioimisen hintoihin. Yksi vastaaja pitää myös digipalveluiden hintoja kalliina, mutta pääosin hintatasoon liittyvällä kritiikillä viitataan puhelimitse tapahtuvaan asiointiin ja maksupalveluihin. Lisäksi pari mainintaa löytyy paperilaskujen kallistumisesta. Kommentoinneista välittyy lähinnä yleinen tuskastuminen hinnoitteluun, mutta vain yksi vastaaja on eritellyt tarkan hinnan, jota hän pitää kovana:

*"Pankkiasiani ovat vain ns perusasioita, ne hoituvat ok. 7,5 euron kk-maksu oman tilin käyttöoikeudesta kyllä nyppii, kun palvelun taso on mitä on. Ei ikäihmisiä voida pakottaa*

*puhelinsovelluksen käyttäjiksi. Itse koen että sovelluksella virheiden riski olisi isompi huonosti näkevästä isompi, ja laite voi myös helposti joutua väärin käsiin."*

*"Palvelua saa vain ajanvarauksella. Puhelut ovat kalliita. Pankkipalvelu on ikäihmisille aliarvoista. Vain nuoret selviävät maksamatta kohtuuttomia maksuja."*

Monesta kommentista välittyy turhautuminen siihen, että pankkipalvelut ovat maksullisia etenkin konttoriasioinnissa. Pääosin näissä kommentteissa viitataan hintatasoon negatiivisena asiana, mutta eräs vastaaja nostaa myös esille ikäihmisten potentiaalisen maksukykyyn:

*"Minulla hoituu, jotka joutuvat pankissa jonottamaan, jossa ei ole edes aina istuimia vaan pitää tiskin takana seistä. Ei se ole vanhusten palvelua. Heillä on usein rahaa, joten palvelu pitäisi olla parempaa."*

Kun puhutaan työllisyydestä taloudellisena resurssina, on tässä tapauksessa hyvä muistaa, että aineistossa kaikki vastaajat ovat yli 65-vuotiaita. Niinpä on syytä olettaa valtaosan olevan jo eläkkeellä tai vähintäänkin työuran loppusuoralla.

Työllisyysnäkökulmaan muutamat vastaajat viittaavat kahta kautta: osa kertoo omasta aiemmasta työurasta, jonka perustelee helpottavan pankkiasioiden hoitamista. Lisäksi osa ottaa kantaa pankkihenkilöstön määrän vähentymiseen:

*"Olen entinen yrittäjä, tottunut hoitamaan asiani netissä. Opiskelinkin ATK -60-luvun lopussa ja työhön ATK tuli -80-luvulla."*

*"Neuvontapalvelu puhelimitse liian mutkikasta eikä pankki halu tavata asiakkaitaan konttoreissa, joita niitäkään ei juuri enää ole. Pankkitoimihenkilöt on irtisanottu ja konttorit lopetettu.*

*Ajanvaraustakaan ei voi tehdä ilman tunnistautumista (ainakin Nordea)."*

Koulutukseen viittaavia vastauksia on vain muutamia ja ne liittyvät lähinnä pankkipalveluihin liittyvään opastukseen ja koulutukseen, ei niinkään henkilön itsensä koulutustasoon. Näissä kommentteissa toivottiin nimenomaan ikäihmisille suunnattua

tukea ja koulutusta digitaaliseen asiointiin. Yleisesti koulutus voi olla asia, jota vastaajat eivät pidä tässä yhteydessä erityisen relevanttina asiana.

Taloudellisiin resurssiin luokitelluissa vastauksissa ei juurikaan viitattu laajempaan sosiaaliseen yhteyteen, josta voisi vetää johtopäätöksiä mahdolliseen offline-inkluisioon tai -ekskluisioon. Toisaalta työllisyydellä ja tulotasolla voi olla hyvinkin yhteyksiä, jotka selviäisivät paremmin toisenlaisella tutkimusotteella.

## **6.2 Kulttuuriset resurssit**

Helsperin (2012, 9) mallissa kulttuurisilla resursseilla korostetaan kuulumista sosiokulttuuriseen ryhmään, joka jakaa tietyn sosialisointin ja akkulturaation. Monissa muissa kulttuurisia resursseja käsittelevissä teorioissa muuttujina ovat sukupuoli, etnisuus ja uskonto, mutta Helsperillä lähestymiskulma on erilainen. Yksilön ominaisuuksien sijaan erityistä huomiota kiinnitetään kulttuuriseen identiteettiin ja käyttäytymiseen digitaalisen osallistumisen muodossa.

Pankkipalveluselvityksessä kulttuuriset resurssit ilmenevät ennen muuta viittauksina ikäihmisiin erityisenä ryhmänä ja suhteessa nykyaikaisiin pankkipalveluihin. Osa vastauksista koskee enemmän pankkipalveluiden yleistä kehitystä ja saatavuutta, ja ne käsitellään tarkemmin luvussa 7.1. Ennen kaikkea asenteita heijastelevat vastaukset taas on luokiteltu asenteita käsittelevän alaluvun 7.3 alle. Tähän alalukuun on poimittu kuitenkin sellaisia kulttuurisiin resursseihin viittaavia vastauksia, joissa korostuu ikäihmiset sosiokulttuurisena ryhmänä.

Keskeinen havainto tässä kategoriassa on se, että moni vastaaja mieltää ikäihmiset erityisenä ja jossain määrin yhteneväisenä ryhmänä. Tämä näkyy muun muassa ”*me seniorit*” tai ”*meille ikäihmisille*” -tyyppisissä viittauksissa. Monessa vastauksessa jonkinlaisena tausta-ajatuksena paistaa se, että digiajan palvelut eivät ole ikäihmisille ongelmaton asia omaksuttavaksi. Toisaalta tässäkin kohtaa pitää huomioida, että monessa vastauksessa esiintyy ”ei ole mitään ongelmia” tai ”asiointi sujuu” -tyyppisiä kommentteja. Yhteistä monelle vastaukselle on kuitenkin se, että ikäihmiset nähdään erityisryhmänä, jota kuuluisi huomioida tietyllä tavalla:



*"No korona-aikaa lukuun ottamatta olen yleensä päässyt tapaamaan virkailijaa joka on halunnut hoitaa asian ja perehtyä ongelmaani. Minun ikäisilleni pitäisi olla oma palvelulinjansa."*

Vastauksissa korostuu muutenkin se, että ikäihmisten tarpeet ja toiveet pitäisi tulla (paremmin) kuulluksi pankkipalveluita kehitettäessä. Perusteluina on käytetty mm. iän tuoman toimintakyvyn heikentymistä. Kärkkäimmissä kommentteissa ilmennetään jonkinlaista kuilua sosiaalisten ryhmien välillä:

*"Pankkijärjestelmän ovat luoneet henkilöt, joilla ei ole ollut käsitystä tai kokemusta minkälaisia asioita ikäihmisillä on ja mitä mahdollisuuksia heillä on hoitaa asioitaan. Esim. näkö ja käsien motoriikka aiheuttavat ongelmia ikäihmisille. Kovin monimutkaisien rutiinien ja salasanojen muistaminen on vaikeaa. Tunnistusjärjestelmät pitäisi kehittää ikäihmisille sopiviksi. Itseltäni ei saa sormenjälkeä. Tässä vain muutamia niistä."*

*"Ikääntyneitä ei ole huomioitu pankkipalveluissa riittävästi, liikkuminen, näkökyky rajoittavat osaltaan, nettipohjaiset palvelut ovat ulottumattomissa vanhalla ihmisellä, jopa puhelinpalvelu kuulon vuoksi on ongelma – tarvitaan ikääntyneiden omat palvelut."*

Huomattavan monessa kommentissa otetaan kantaa pankkikonttorien aukioloaikoihin. Näistä kommentteista valtaosa ilmentää yleisiä asenteita ja saavutettavuutta, joita käsitellään erikseen. Joistakin vastauksista on kuitenkin havaittavissa myös yleistä kulttuuriseen liittyvää kaipuuta vanhoihin aikoihin, jolloin ikäihmiset tapasivat toisiaan konttoreissa samalla kun saivat henkilökohtaista palvelua:

*"Kyllähän se sujuu, mutta sellainen vuosia sitten pankissa ollut hyvä tunnelma on pois. Puhelin varaus ja lyhyet aukioloajat. Ennen oli ihana mennä tuttujen virkailijoiden luo, kiireettä. Siinä tuli hoidettua samalla mielenterveyttäkin. Mutta se oli silloin."*

Erityisenä sosiokulttuurisena ryhmänä mainitaan myös ne ikäihmiset, joilla asiointi on vaikeutunut esimerkiksi näön tai muun toimintakyvyn heikentymisen takia. Tällaisissa kommentteissa on viittauksia, joissa vastaajalla itsellä asiointi saattaa sujua

moitteettomasti, mutta on huolta ikätovereiden pärjäämisestä. Osa vastaajista kertoo itse omaan toimintakykyyn liittyvistä rajoitteista:

*"en hallitse tietokoneella kaikkia toimintoja, olen kuulonäkövammainen – tarvitsisin enemmän pankkipalveluja pankissa, ja mielestäni niitä tulisikin järjestää niille, jotka niitä tarvitsevat; esim. jotkut vammaisryhmät – jo tasavertaisuuden nimissä."*

Yhteys digitaalisten ja sosiaalisten kulttuurien resurssien välillä on todennäköistä ainakin niissä tapauksissa, joissa kaivataan pankkikonttoreissa käymisen sosiaalista aspektia. Siirtymä konttoriasioinnista verkko- ja mobiilipankkeihin on saattanut muuttaa myös offline-kenttien resursseja. Voi olla, että arjessa olevat käytännöt ja kanssaihminen tapaaminen on vähentynyt, kun aiemmin niitä tuli huomaamatta pankkikonttorissa käymisen yhteydessä.

### **6.3 Sosiaaliset resurssit**

Sosiaalisilla resursseilla viitataan osallisuuteen ja erityisesti yksilön verkostoihin ja siteisiin. Vahvat siteet ilmentävät inklusiota ja heikot siteet vastaavasti eksklusiota, tarkastelipa asiaa sitten offline- tai digitaalisten resurssien kautta. Siinä missä kulttuurisista resursseista esimerkiksi sukupuoli ja rotu ovat pysyviä, sosiaaliset resurssit voivat muuttua elämän aikana (Helsper, 2012, 10). Koska aineistossa vastaajina ovat ikäihmiset, hypotesina voidaan pitää sitä, että vanhemmalla iällä sosiaaliset resurssit usein muuttuvat. Esimerkiksi ikätovereiden vähentyminen tai lasten ja lastenlasten asuminen etäällä saattaa heikentää siteitä. Toisaalta digitaaliset yhteydet voivat ylläpitää ja jopa vahvistaa verkostoja.

Sosiaalisista resursseista aineistossa korostuu erityisesti läheisten merkitys joko niin, että läheinen toimii tukena tai hoitaa pankkiasiat kokonaisuudessaan henkilön puolesta. Vastaajista 14 mainitsi kommentteissaan puolison, joka hoitaa kaikki pankkiasiat. Kaikkiaan 23 kommentissa kerrottiin lasten hoitavan tai vähintäänkin auttavan asioiden hoitamisessa, yhdeksän vastaajaa taas mainitsi nojaavansa joko muiden läheisten, sukulaisten tai ystävien apuun. Kahdella vastaajalla asioiden hoitajana oli edunvalvoja.

Puolison asioiden hoitajana maininneista osa täsmensi, että voi tarvittaessa itsekin hoitaa pankkiasioinnin. Muutamista kommentteista kävi kuitenkin ilmi, että raha-asioiden hoitaminen on kokonaisuudessaan puolison vastuulla eikä henkilöllä ollut oikeastaan itsellä juurikaan niistä tietoa:

*"Vaimo hoitaa. En tiedä tarkemmin. Mutta minulle tämä sopii."*

*"Mies on avannut minulle uusia tilejä, joita en ole nähnyt."*

Vielä puolisoakin useammin tärkeäksi tukihenkilöksi mainittiin lapsi. Osa käytti tarkempaa sukupuoleen viittaavaa termiä tytär tai poika, mutta moni pelkästään lasta. Pääosassa näistä kommentteista oli toteava sävy eli niissä ei varsinaisesti otettu kantaa, onko se henkilön mielestä myönteinen vai kielteinen asia, että tarvitsee lapsen apua. Sen sijaan useammin nousi esiin se ajatus, että ilman lapsen apua asioiden hoitaminen voisi olla vaikeaa:

*"Melko hyvin siksi, että tytär onneksi hoitaa laskut verkkopankissa. Muuten en tiedä mitä tekisin."*

*En halua koronan vuoksi mennä konttoriin, enkä muutenkaan jonottamaan. Enkä tiedä, voiko maksukuoria enää käyttää."*

Sosiaalisiin resursseihin viittaavista vastauksista on tulkittavissa myös riski riippuvuussuhteisiin tilanteissa, joissa henkilö ei kykene hoitamaan pankkiasioitaan ilman toisen henkilön apua. Käytännössä lähimainen tai muu apuhenkilö – joissakin tapauksissa edunvalvoja – on välttämättömyys:

*"Oma asiointi sujuu hyvin. Mieheni ei käytä digiä, joten hän joutuu luottamaan minun apuuni."*

*Mieheni ei pärjäisi yksin. Toivottavasti hän pääsee pois ennen minua. Muuten hän joutuu turvautumaan lapsiinsa ja se tulee olemaan hänelle vaikeaa."*

*"Jollei mulla olisi lapsia olisi asiat tosi retuperällä ja kalliit."*

Valli ry:n toteuttamassa kyselyssä yksi kysymyksistä oli "kuinka tärkeää mielestänne on se, että pankkipalvelut voisi hoitaa itsenäisesti, ilman toisen henkilön apua?" Vastanneista 1981 henkilöstä 75 prosenttia piti sitä erittäin tärkeänä, 18 prosenttia melko tärkeänä ja

noin kolme prosenttia ei niin tärkeänä. Vastanneista viisi prosenttia vastasi pitävänsä parempana sitä, että toinen henkilö hoitaa pankkiasiat puolestaan. Näiden tulosten valossa on mielenkiintoista, että analysoitavassa pankkipalveluiden sujuvuutta yleisesti selvittäneen kysymyksen vastauksissa itsenäisen toimimisen tärkeys ei noussut merkittävästi esille. Varsinkin lasten tai puolison apuun nojanneissa kommentteissa sävy oli neutraali eli monikaan ei pitänyt sitä ongelmana, että tarvitsee läheisen apua. Sen sijaan huolestuneita kommentteja tuli lähinnä heiltä, joilla sosiaalisista verkostoista ei löytynyt apua ja oli epävarmuutta omasta toimintakyvystä tai osaamisesta.

Selvä riski digitaaliseen ja toisaalta myös sosiaaliseen eksklusioon onkin niissä tapauksissa, joissa henkilön sosiaalisista verkostoista ei löydy tukea pankkiasioiden hoitamiseen. Tämän tyyppisiä vastauksia löytyy muutamia ja niistä välittyy huolenaihe paitsi nykytilanteesta, myös tulevaisuudesta:

*"Usein tulee kysymyksiä, mutta ei ole keltä kysyy. Myös tabletissa ongelmia ja pelottaa ettei tee jotain väärin. Onko asiointi tarpeeksi turvallista. Kaikki myös muuttuu koko ajan, pankin sivuja päivitetään, just kun ne on alkanut näyttämään tutulta."*

Kyselyyn vastanneista yksi edunvalvoja otti laajemminkin kantaa aiheeseen ja totesi, että laskutuskäytännöt ovat hänen mielestään hankalia ja kalliita. Edunvalvoja nosti myös esiin sen, että muistisairaahan ihmisen asioita saattaa hoitaa lähiomainen eikä virallinen edunvalvoja. Tämän taustalla hän kokee olevan byrokratian, ja näkee asiassa myös riskejä. Edunvalvojan esittämässä tapauksessa sosiaaliset siteet voivat olla pahimmillaan haitallisia, jos lähiomainen päätyy käyttämään valta-asemaansa väärin:

*"monen vanhan ihmiset lapset tai jotkut muut läheiset käyttävät vanhuksen verkkopankkitunnuksia ja hoitavat laskut, vaikka vanhus on ilmiselvästi muistisairas ja tarvitsisi edunvalvojan. Koska kaikki tietävät miten he\*\*etillisen vaikeaa on hoitaa pankkiasioita ilman verkkopankkia ja antaa vuositili DVV:lle edunvalvojuutta ei haeta. Vaikka vanhus ei olisi edes muistisairas, niin läheisellä on täysi valta käyttää hänen verkkopankkia omiin tarkoituksiinsa."*

Helsperin (2012, 10) mallissa sosiaalsiin resursseihin määritellään myös poliittinen osallistuminen, oman äänen saaminen kuuluviin sekä sellaisiin asioihin vaikuttaminen, jotka ovat oman henkilökohtaisen elämänpiirin ulkopuolella. Tämän tutkielman kontekstissa tällaisten resurssien puute ilmenee lähinnä niissä vastauksissa, joissa koetaan ikäihmisten jääneen syrjään pankkipalveluiden kehittämisessä ja toteuttamisessa. Moni toivoo enemmän erillisiä, ikäihmisille suunniteltuja palvelumuotoja ja osa kokee, ettei tällaisia ole lainkaan:

*"Asiakaspalvelukonttoreita ei enää ole. Pankit ovat jättäneet vanhat asiakkaansa heitteille. Kaikilla vanhuksilla ei ole nuoria sukulaisia tms., jotka auttaisivat heitä hoitamaan pankkiasiansa."*

Sosiaalisten resurssien kohdalla on syytä olettaa, että digitaaliset ja sosiaaliset resurssit limittyvät toisiinsa. Mitä enemmän on sosiaalisia offline-verkostoja, sitä todennäköisemmin hyödyntää myös teknologiaa verkostojen ylläpitämiseen. Vastaavasti eksklusiota voi esiintyä tapauksissa, joissa henkilöllä ei ole lähimaisia sen paremmin offline- kuin online-ympäristössäkään.

## **6.4 Henkilökohtaiset resurssit**

Henkilökohtaisiksi resursseiksi luokitellaan henkilökohtaiset ominaisuudet, jotka ovat riippumattomia henkilön taloudellisesta, kulttuurisesta tai sosiaalisesta taustasta. Psykologian määritelmässä taas henkilökohtainen selviytyminen muodostuu taidoista, persoonallisuudesta ja terveyteen liittyvistä seikoista (Helsper, 2012, 11).

Henkilökohtaisiin resursseihin liittyvät myös älykkyys ja kykeneväisyyden tuntemukset (*self-efficacy*, käytetty myös käännöstä *minäpystyvyyys*). Tässä kategoriassa korostuukin mikrotason tekijät ja ominaisuudet. Tämän tutkielman kontekstissa esimerkiksi ikä itsessään ei ole varsinaisesti henkilökohtainen ominaisuus, mutta iän vaikutusten muovaama toimintakyky taas ilmentää henkilökohtaisia resursseja.

Henkilökohtaisiin resursseihin viittaavat kommentit on jaoteltu analyysin perusteella kolmeen alaluokkaan: rutiineihin perustuvaan toimintakykyyn, väliaikaisuuden diskurssiin sekä asioinnin helppoutta ja sujuvuutta korostaviin kommentteihin. Näihin jaotellut kommentit ovat luonteeltaan yksilön ominaisuuksia ja kyvykkyyttä korostavia

vastauksia, joissa ei viitata esimerkiksi pankkien tai sosiaalisten verkostojen rooliin. Yksityiskohtaisempia teknisiä valmiuksia sisältäneet vastaukset on jaoteltu taitoja korostavaan kategoriaan, joka käsitellään alaluvussa 7.2.

Silmiinpistävän moneen vastaukseen sisältyy viittaus tietynlaiseen väliaikaisuuteen: asiointi sujuu *vielä* tai *toistaiseksi*, mutta... Näissä kommentteissa esiintyy huolta siitä, kuinka kauan oma toimintakyky riittää pankkiasioinnin hoitamiseen ja mitä sen heikentyessä mahdollisesti tapahtuu.

*"Niin kauan on hyvin asiat, kun itse pystyy hoitamaan."*

*"Olen ollut eläkkeellä vasta muutaman vuoden ja toistaiseksi olen pystynyt hoitamaan pankkiasiat."*

*"Iän karttuessa varmaan tulee olemaan ongelmia."*

*"vielä en ole tehnyt kohtalokkaita virheitä."*

Väliaikaisuuden vivahteen voi havaita perustuvan ennen kaikkea omaan ikään ja toimintakykyyn, mutta osalla huoli tulevaisuudesta kohdistuu myös pankkipalveluiden kehittymiseen. Minäpystyvyys riittää tämänhetkisellä palvelutarjonnalla, mutta esiintyy huolta omista kyvyistä siinä vaiheessa, kun pitää omaksua uusia asioita.

*"Vielä voi maksaa, ilman verkkopalveluja, mutta kuinka kauan!"*

*"Toimii siihen saakka, kun/jos muuttavat tietojärjestelmiään nykyistä monimutkaisemmiksi, joihin ei vanhan ihmisen oppimiskyky enää riitä eikä muisti!"*

Valtaosin vielä- ja toistaiseksi -viittaukset ovat luonteeltaan neutraaleja, mutta osa vastaajista on eritellyt tähän väliaikaiseen tilaan liittyviä tunteita. Lisäksi on muutamia kommentteja, joissa yleisesti oma epävarmuus mietityttää:

*"Olen epävarma, arka, pelkään virheiden tekemistä. Laskut on kuitenkin tulleet maksetuiksi."*

*"Pärjään nykyisillä tavoilla, mutta esillä on niin paljon uusia tapoja, että arveluttaa, milloin vanhat tavat poistuvat."*

Rutiineihin viittaavia kommentteja löytyy useampia ja niissä välittyy kuva, jossa on saavutettu riittävä osaamistaso ja koetaan asioiden sujuvan oppimisen pohjalta rutiininomaisesti ilman suurempia ponnisteluita. Tällaisista vastauksista huokuu neutraali tyytyväisyys rutiininomaisuuteen:

*"Tässä vaiheessa elämää pankkiasioiden hoito noudattaa lähes aina samaa kaavaa. Lähinnä laskujen maksua, johon pian saa rutiinin."*

*"Kun homman on oppinut, niin helppoa on käyttää. Ehdottomasti paras muutos omassa elämässä ollut, kun on siirtynyt verkkopankkiin eikä tarvitse käydä pankkisaleissa jonottamassa."*

Henkilökohtaisten resurssien kategoriaan on jaoteltu myös sellaiset vastaukset, joissa kerrotaan pankkiasioiden sujuvan hyvin tai ilman ongelmia. Sana "helppo" tai "yksinkertainen" esiintyi 14 vastauksessa, "ei ongelmia" oli mainittu 17 kommentissa. Saman verran löytyi vastauksia, joissa eri sanamuodoin kuvattiin asioinnin sujuvan hyvin. On syytä myös huomioida, että kaikki vastaajat eivät ole jättäneet sanallisia kommentteja, vaan osa on vain tyytynyt merkitsemään yhden neljästä vastausvaihtoehdosta kysymykseen pankkiasioinnin sujuvuudesta. Oletuksena on, että moni sellainen, jolla asiointi sujuu hyvin, korostaisi sanallisesti vastatessaan juuri ongelmattomuutta tai helppoutta.

Mistä tämäntyyppiset ei mitään ongelmia -kommentit itse asiassa kertovat? Osaltaan ne perustuvat varmasti palveluiden toimivuuteen, mutta heijastelevat myös luottoa Helsperin mainitsemaan minäpystyvyyteen ja omaan toimintakykyyn. Tämäntyyppiset vastaukset tukevat myös sitä kyselyn tulosta, jossa yhteensä noin 74 prosenttia vastaajista kertoi asioinnin sujuvan joko erittäin hyvin tai melko hyvin.

Vastaavasti myös kielteisiä tai vähintäänkin epäileväisiä kommentteja suhteessa omaan toimintakykyyn löytyy. Niissä välittyvät erityisesti vaihtoehdottomuuden ja epävarmuuden tuntemukset:

*"Jos homma ei joskus toimikaan, on erittäin vaikea saada selville, missä vika. Onko linja, pankin serveri, oma kone, oma toiminta vai mikä mättää!"*

*"On selvittävä kun ei ole vaihtoehtoa!!!!!!!!!!"*

Väliaikaisuuteen viittaavaa ajatusmaailmaa saattaa löytyä myös offline-resursseja tutkittaessa. "Toistaiseksi pärjätään" -tyyppinen ajattelu viitanee joissakin tapauksiin laajempiin yhteyksiin kuin pelkästään pankkiasiointiin. Ikäihmisillä on tietous iän mahdollisesti tuomista haasteista, jotka ennemmin tai myöhemmin vaikuttavat kaikkiin elämänaalueisiin.



## 7 SAATAVUUTEEN, TAITOIHIN JA ASEENTEISIIN LIITTYVÄT TULOKSET

Tässä luvussa käsitellään jälkimmäisen tutkimuskysymyksen pohjalta tehdyn analyysin tuloksia. Helsperin (2012, 13) mallissa sosiaalisia välittäviä tekijöitä ovat saatavuus, taidot ja asenteet. Helsper alleviivaa tässä asiassa teoriansa erilaisuutta moneen muuhun mallinnukseen, jossa asenteet, saatavuus ja taidot on kuitattu mittareina eikä vaikuttavina tekijöinä. Tässä tutkielmassa nämä on otettu vielä erilliseen tarkasteluun resurssien lisäksi, jotta digitaalisesta ja sosiaalisesta inklusiosta pankkipalveluiden kontekstissa saisi mahdollisimman kokonaisvaltaisen kuvan. Saatavuus, taidot ja asenteet eritellään jokainen omassa alaluvussaan.

### 7.1 Saatavuus

Saatavuuteen liittyen on huomioitava jo aiemmin mainitun liian suppean määritelmän välttäminen: teknologian ja tässä kontekstissa laajemmin pankkipalveluiden saatavuus on muutakin kuin internet-yhteys. Helsper (2012, 15) huomauttaakin, että tulee tutkia saatavuuden eri tyyppejä. Analyysin pohjalta saatavuuteen viittaavat kommentit on jaoteltu neljään: pankkipalveluiden saatavuutta koskeviin kannanottoihin, fyysisiä etäisyyksiä ja konttoriverkostoa korostaviin vastauksiin, internet-yhteyden toimivuuteen liittyviin kommentteihin sekä pankin asiakaspalvelua koskeviin vastauksiin. Pankkien saatavuuteen viittaavat kommentit käsitellään erillään pankin asiakaspalveluun liittyvistä haasteista niiden sävyerojen takia: asiakaspalvelua kritisoineet kommentit viittasivat enemmän digitaaliseen asiointiin, kun taas aukioloaikoja korostaneet vastaajat nojasivat kommentissaan enemmän perinteiseen konttoriasointiin.

Pankkien aukioloajat kirvoittivat runsaasti kommentteja. Kaikkiaan 21 vastauksessa otettiin kantaa aukioloaikoihin niin, että pankki palvelee vastaajien mielestä liian harvoin.

*”tilinhoito-oikeudella ei voi hoitaa kaikkia asioita, joita täysivaltaiseen edustamiseen tarvittaisiin.*

*Tytär asuu 500 kilometrin päässä ja asioiden hoitaminen siirtyy hänen käynteihinsä ja silloinkin on sovittava menoja pankin aukioloaikaan. pankkikonttori on avoinna hyvin vähän.”*

*"Pankin pitää olla auki! Ei ole tätä nykyään "palvelupankki!"*

Oheisten kommenttien kaltaisissa vastauksissa ei ole tarkemmin yksilöity, minä ajankohtina pankin pitäisi olla avoinna. Ennemmin kommentit ilmentävät yleistä turhautuneisuutta aukioloaikojen supistamiseen ja pääsoin ne liittyvät nimenomaan konttoriasiointiin. Tyytyväisyyttä nykyisiin aukioloaikoihin ei erikseen tuonut yksikään vastaaja esille. Tässäkin tapauksessa voi olla niin, että ne jotka ovat yleisesti tyytyväisiä asiointiin, eivät ole tarkemmin eritelleet myönteisiä kommentteja.

Fyysisiin etäisyyksiin liittyvät vastaukset taas viittasivat pääosin laajempaan muutostrendiin, jossa pankkikonttoreita on vähennetty. Osa kokee välimatkan lähimpään pankkikonttoriin olevan nykyään liian pitkä. Kahdessa kommentissa puhuttiin paheksuvaan sävyyn keskittämisestä, joka on vastaajien mielestä heikentänyt palvelua erityisesti haja-asutusalueilla:

*"Oli tosi vaikeaa ja hidasta hoitaa kuolinpesän asioita. Keskitetyt konttorinkin palvelut olivat niin hitaita että jouduin hakemaan seuraavana päivänä esim. saldotodistuksen, huom. Matka edestakaisin 110 km. Onko kohtuullista. Keskitätte palveluja vain itseänne varten ei asiakasta."*

*"Jos jokin syy aiheuttaa käynnin pankin konttorissa, on se nykyisin todella vaikeaksi tehty. Ajanvarauksella saatat saada palvelua. Kuinka se on järjestettävissä niiden, joilla ei ole varaa ajella taksilla asioitaan hoitamaan. Me maaseudun ihmiset olemme omasta mielestämme ansainneet myöskin mahdollisuuden asioiden hoitoon."*

Paikoin pätkiviin internetyhteyksiin viittasi muutama vastaaja. Valtaosin yhteysongelmat olivat toteavia, mutta pari vastaajaa mainitsi asuvansa harvaan asutulla seudulla ja arveli laajakaistayhteyden olevan sen takia ongelmallinen. Internet-yhteyden toimivuuteen kantaa ottaneille yhteyksien epävarmuus aiheutti huolta ja ärsytystä:

*"Tekniset ongelmat, verkko lagaa tai palvelin ei vastaa, häiriöitä"*

*"Linjahäiriöt ja palvelun keskeytyminen yhteyden hitauden vuoksi usein ongelmana."*

Yhteyksiin viittasivat myös ne vastaajat, jotka kokivat vaikeiksi saada palvelua ja tukea esimerkiksi puhelimen välityksellä. Näissä kommentteissa esimerkkitilanteiksi oli nostettu erityisesti ne hetket, kun tarvitsisi lisäohjeita johonkin. Huomionarvoista on, ettei monikaan eritellyt syitä takkuavaan kommunikointiin pankin kanssa tai vastuu siirrettiin yksinkertaisuudessaan pankin asiakaspalvelun harteille.

*"Maksut, tilit, seurannat ym sujuu.*

*Jos tarvitsee asiantuntijaa keskusteluun, puhelimella sen saanti on hankalaa."*

*"Puhelinyhteys on vaikea saada. Pitää käyttää tunnuslukua ym. salasanoja puhelimen yhteyden avaamiseksi."*

*"Pankin palvelunumerot eivät vastaa, tai jos vastaavat, niin odotusaika on pitkä."*

Toisaalta "ei ongelmia" -tyyppisiä vastauksia oli tässäkin kategoriassa. Näissä kommentteissa välittyy tyytyväisyys asioinnin yksinkertaisuuteen erityisesti sen ansiosta, että palvelut ovat saatavilla omilla laitteilla eikä edellytä käyntiä konttorissa:

*"Mobiilipankki ja verkkopankki ovat tosi käteviä. Lähimaksukortti verraton maksutapa. Saldoa kunhan vain riittäisi !"*

*"E-laskut, viivakoodit laskuissa ja helppokäyttöiset mobiilisovellukset tekevät asioitten hoidosta vaivatonta."*

## **7.2 Taidot**

Taitojen suhteen Helsper korostaa paitsi niiden teknistä merkitystä, myös kriittistä ja sosiaalista tasoa. Lisäksi taitojen kategoriaan voidaan laskea itseluottamuksen tuntemukset, joilla on tutkitusti tärkeä rooli teknologian omaksumisessa ja käyttämisessä (Helsper, 2012, 16). Aineistossa viittaukset taitoihin ilmenevät ennen muuta oppimiseen liittyvissä kommentteissa, mutta myös digitaalisiin laitteisiin ja palveluihin liittyvissä taidoissa.

Aineistossa moni viittasi uuden oppimiseen, jotta pankkiasiointi sujuisi myös jatkossa. Oppiminen ja digitaitojen ylläpitäminen näyttäytyi osalle myönteisenä, jopa voimaannuttavana kokemuksena:

*"Osaan käyttää verkkopankkia ja mobiilipankkia maksaessani laskuni, elän kehityksessä mukana!"*

*"Olen vielä terve fyysisesti ja psyykkisesti. Kiinnostunut ja ylläpidän digiosaamistani."*

Jatkuva oppiminen näyttäytyi osalle vastaajista myös haastavana tai uuvuttavana asiana, mutta jonkinlaisena välttämättömyytenä. Tämän tyyppiset vastaukset olisi voinut jaotella myös asenteiden kategoriaan, mutta koska niissä korostetaan nimenomaan opettelua ja oppimista, ne on mahdutettu taitoja koskeviin vastauksiin:

*"Olen jaksanut koko ajan opetella uusia juttuja, vaikka se on ollut välillä työlästä ja jatkuvat uudet muutokset hidastavat usein käyttöä ärsyttävästi."*

Taidot pankkipalveluiden kontekstissa liittyvät ennen kaikkea siihen, miten verkko- tai mobiilipankkisovellusten käyttäminen sujuu. Vastaajista osa otti esille iän myötä tulleet muutokset kuten näön heikentymisen, joka tuottaa haasteita taitojen ylläpitämiseen. Kaikkien mielestä laitteet eivät ole käyttäjäystävällisiä ikäihmisten näkökulmasta:

*"Koen tunnuslukulaitteen todella hankalaksi. Laite on tosi rimpula; näppäimistöä saa painaa kovaa ja silti laite ei reagoi. Ja tosi pitkät numerosarjat ovat hankalia nähdä ja poistuvat näytöltä liian nopeasti. En voi ymmärtää tätä muutoin kuin että kaikkien pitäisi nyt käyttää mobiilisovellusta, mutta kun en halua pankkiasioitani sillä hoitaa. Tunuslukukortti oli tosi kätevä, yksinkertainen ja nopea käyttää. Nyt menee aikaa ja hermot. Kun siirrytään uuteen tapaan niin eikö sen pitäisi olla eteenpäin menoa eikä taaksepäin? Surkeaa kehitystä!"*

Sanallisesti kukaan vastaajista ei mainitse digitaalista lukutaitoa, mutta esimerkiksi seuraava kommentti ilmentää digitaalisen lukutaidon tarpeellisuutta ja haastavuutta:

*"Myös yleensä tulostin puuttuu on vaikea saada papereita jos ei tapaa toimihenkilöä ! Kaikki menee jonkun ohjelman autta !! en ymmärrä sitä kieltä jota puhutaan ! tietokonekieli on vaikeaa ! Tallenna siihen kansioon ja lisää web tulostimeen ja tietoihin . Voi helvetti."*

Tiivistetysti tietyt perustaidot näyttäytyvät valtaosalle vastaajista välttämättömyytenä, jotta verkko- tai mobiilipankin käyttö on mahdollista. Vain harvat korostivat omia taitojaan erityisen edistyksellisinä, mutta yleisimmin valtaosa ajatteli osaavansa tarvittavat asiat. Hieman heikoimmilla taidoilla varustetut vastaajat kokivat teknologiaan liittyvän kielen ja osan laitteista haastavina.

### **7.3 Asenteet**

Asenteista ei ole selkeää ja yksiselitteistä määritelmää (Helsper, 2012, 16), mutta tiivistetysti kyse on yleisestä suhtautumisesta ja motivaatiosta teknologiaa kohtaan. Helsper määrittelee asenteiksi myös yksilöiden näkemykset mahdollisuuksista, tarkoituksenmukaisuudesta ja sisältöjen regulaatiosta. Ongelmallisiin sisältöihin kuten väkivaltaiseen materiaaliin liittyviä kommentteja ei tämän tutkielman aineistossa esiintynyt.

Asenteiksi on tässä tutkielmassa luokiteltu sellaisia kommentteja, joista on tulkittavissa yleistä suhtautumista teknologiaan ja pankkipalveluihin. Osan vastauksista olisi voinut luokitella toiseenkin kategoriaan, mutta asenteiksi on tulkittu etenkin yleisen tason kommentit, joissa ei ole esimerkiksi erikseen mainittu saatavuuteen tai eri resursseihin liittyviä asioita. Asenteisiin liittyvät kommentit ovat monenkirjavia, mutta tässä yhteydessä ne on jaoteltu asenteiksi oppimista ja muutoksia kohtaan sekä asenteiksi ikäihmisten kohtelun ja yleisen teknologiakehityksen suhteen. Lopuksi nostetaan esille muutamissa vastauksissa esiintynyt henkilökohtaisen palvelun kaipuu ja asiointiin liittyvät negatiiviset kommentit, joissa esiintyi kielteistä asennetta henkilökohtaisten raha-asioiden kertomiseen.

Oppimiseen liittyvät asenteet ilmenevät niissä kommentteissa, joissa otetaan kantaa tarpeeseen omaksua uusia asioita liittyen pankkiasiointiin ja laajemminkin teknologiaan. Tällaisia oppimiskykyyn ja -halukkuuteen viittaavia vastauksia oli muutamia. Osa koki

oppimisen haastavana, mutta enemmistö näistä vastauksista oli kuitenkin sävyltään myönteisiä. Esimerkiksi tässä kommentissa oppiminen näyttäytyi motivoivana asiana:

*"Haluaisin oppia käyttää puhelinta pankkiasioissa."*

Oppiminen on ennen kaikkea uusien asioiden omaksumista, mutta erikseen nostettakoon esille yleisemmän tason kommentit erilaisiin teknologisiin muutoksiin liittyen.

Vastauksissa korostuvat paitsi muutosten vauhti, myös yleinen suhtautuminen erilaisia pankkipalveluiden uudistuksia kohtaan. Moni muutosvauhtiin kantaa ottava viittaa kyllä pystyvänsä omaksumaan uusia palveluita, mutta kokee niiden muuttuvan liian nopeasti:

*"Hyvin menisi, kun ei ohjelmia muutettaisi niin usein. Juuri kun osaa ohjelman, sitä muutetaan ja taas uusia käsitteitä?"*

*"Kun "digissä" saa yhden asian opittua, se on jo historiaa. Miksi aina kaikki toimiva pitää muuttaa.*

*On hankala pysyä ajan tasalla."*

Vastaavasti myös positiivista suhtautumista esiintyy – joillekin muutos on myös mahdollisuus tai vähintäänkin neutraali asia:

*"Olen eläkkeellä oleva pankin toimihenkilö, joten pankkiasiat sujuvat luonnostaan hyvin. Hoidan myös useamman yhdityksen sekä perheeni pankkiasiat itsenäisesti. Olen myös jotenkin aina ollut erilaista tekniikkaa pelkäämätön ja siksi järjestelmien muutokset eivät ole tuottaneet ongelmia."*

Aineistossa on kysytty pankkipalvelukokemuksia ikäihmisiltä ja vaikka moni vastaa lähinnä omista lähtökohdistaan käsin, on runsaasti myös yleisemmän tason kommentteja liittyen ikäihmisiin ryhmänä. Asenteita heijasteleviin kommentteihin on jaoteltu vastauksia, joissa ikäihmiset nähdään erityisenä huomioon otettavana ryhmänä. Moni vastaaja kokee, ettei ikääntyneiden näkökulma tule riittävästi kuulluksi:

*"Ikääntyneitä ei ole huomioitu pankkipalveluissa riittävästi, liikkuminen, näkökyky rajoittavat osaltaan, nettipohjaiset palvelut ulottumattomissa vanhalla ihmisellä, jopa puhelinpalvelu kuulon vuoksi on ongelma – tarvitaan ikääntyneiden omat palvelut."*

Henkilökohtaisen palvelun tarve korostuu muutenkin useissa vastauksissa. Näissä kommentteissa koetaan, että kaikkea palvelua ei voi siirtää verkko- tai mobiilipankkiin itsenäisesti hoidettavaksi. Henkilökohtainen palvelu nähdään positiivisena, pankkiasioiden hoitamista helpottavana asiana. Osalle itsenäinen verkkoasiointi ei ole lainkaan yhtä mieluinen asia kuin henkilökohtainen palvelu, jossa toinen ihminen eli pankin työntekijä auttaa asioiden hoitamisessa.

*"Välillä kaipaa henkilökohtaista palvelua, ennen oli ihan super, kun kävi pankissa, kaikki asiat hoitui konttorissa samalla kertaa."*

*"Sujuu just niin kauan kuin tulee joku helevetin päivitys, jota en osaa enkä uskalla edes yrittää."*

*ELÄVÄ IHMINEN kehiin taajamiin."*

Edeltävässä vastauksessa kaivataan elävää ihmistä asioinnin tueksi. Henkilökohtaisen palvelun tarpeeseen voi liittyä jonkinlainen epävarmuus omasta osaamisesta, minkä takia rinnalle kaivattaisiin ammatti-ihmistä asiaa hoitamaan. Yksi vastaaja täsmentää myös kaipaavansa vuorovaikutteisuuutta, joka ei itsenäisessä verkkoasiointinissa toteudu:

*"Koneen kanssa ei voi keskustella, kun tulee kysyttävää. Chattiruutu on pelkkää ajanhukkaa, kun sieltä vastaa kone."*

Muutamit myös vihjaavat pankkiyhtiöiden ajattelevan henkilökohtaisista palveluista eri tavalla kuin itse. Joissakin kommentteissa rakennetaan jonkinlaista henkistä tai digitaalista kuilua ikäihmisten ja palvelunkehittäjien välille:

*"Sijoitusneuvojat tuntevat sijoitusmaailman ja ajattelutavan, mutta asiakkaan kuuntelu on heikommalla tasolla. Ajatusmaailmat eivät aina kohtaa."*

Yleisiä teknologia-asenteita löytyy puolestaan niistä vastauksista, joissa kommentoidaan yleisiä kehityskulkuja. Muutamissa kommentteissa välittyy kaipuu aiempiin aikoihin, jolloin teknologia ei ollut niin kaiken läpäisevää. Näissä vastauksissa on yleistä ihmettelyä pankkipalveluiden ja teknologian nykykäytännöistä:

*"Ja miksi nykyään on lähes kuolemansynti käyttää silloin tällöin käteistä? Jos vessa toimii euron kolikoilla, niin onko ruvettava valmistamaan väärää rahaa, kun pankitkaan eivät ainakaan Nordea käteistä käsittele?"*

*"Miksi pankkiasioinnista pitää tulla riippuvainen mobiilipuhelimeen! Miksi rahaa ei voi nostaa konttorista ilman että siitä joutuu selittämään mihin sitä käyttää – ei ole kysymys isoista summista – kaikki on aina tilattava etukäteen."*

Viimeksi mainitussa kommentissa tulee esille myös se, että rahannoston yhteydessä pankissa kysytään niiden käyttötarkoitusta. Tähän viittasi kaksi muutakin vastaajaa ja kaikissa kommenteissa asenne tätä käytäntöä kohtaan oli skeptinen. Niistä välittyi ajatusmalli, jossa oman rahan käyttöä ei vastaajien mielestä tarvitse perustella. Yksi piti sitä jopa jossain määrin loukkaavana.

Pankkiasiointiin liittyvät asenteet ilmentävät hyvin ikäihmisten heterogeenisyyttä teknologian käyttäjinä. Yksille asiointi on helppoa ja itseluottamusta voimistavaa, toisille epävarmuuden tunteita herättävää.



## 8 YHTEENVETO JA POHDINTA

Tässä tutkielmassa käytiin läpi ikääntyneiden pankkipalvelukokemuksia ja tarkasteltiin niihin liittyviä erilaisia resursseja sekä asenteita, taitoja ja saatavuutta. Erityisesti väestön ikääntymistrendin myötä on tärkeää, että ikääntyvät sosiaalisena ryhmänä otetaan huomioon tutkimuksia tehdessä ja digitaalisia palveluita kehitettäessä. Tämän tutkielman reilut kahdeksansataa vapaamuotoista kommenttia pankkiasioinnin sujuvuudesta antavat osviittaa siitä, mitä digitalisoituneet palvelut edellyttävät nimenomaan ikäihmisiltä.

Keskeisenä johtopäätöksenä voi vetää ensinnäkin sen, että monella yli 65-vuotiaalla pankkiasiointi sujuu verkko- ja mobiilipankkeja käyttäen ilman suurempia ongelmia. Enemmistölle ikäihmisistä teknologian omaksuminen ja hyödyntäminen ei näyttäydä aineiston perusteella ongelmana, jos kohta ei suurempana intohimon kohteenakaan. Samaan aikaan on joukko niitä ikäihmisiä, jotka kokevat, etteivät heidän resurssinsa tahdo riittää. Näiden vastaajien kohdalla on kohonnut riski digitaaliseen eksklusioon.

Tuloslukuihin poimitut huomiot tältä ryhmältä ovat sitä tutkielman antia, josta voi olla hyötyä digitaalisia palveluita erityisesti ikäihmisille kehitettäessä.

Toinen päähuomio on se, että moni kokee selviävänsä pankkiasioinnista *toistaiseksi* hyvin. Väliaikaisuudella vastaajat viittaavat paitsi omaan tulevaisuuteensa, myös pankkipalveluiden kiivastahtiseen digitalisaatiokehitykseen. Ikäihmiset tiedostavat sen, että iän myötä toimintakyky muuttuu ja tulevaisuudessa voi tulla haasteita eteen. Toisaalta moni kommentoija piti etenkin verkko- ja mobiiliasioinnin uudistusvauhtia kovana. Esiintyi huolta siitä, että vaikka tällä hetkellä asiointi sujuu, poikiiko seuraava uudistus jo enemmän ongelmia.

Tutkielman analyysissä käytettiin hyödyksi mallia eri resursseista ja välittävistä tekijöistä, joita löytyy sekä digitaalisista ympäristöistä sekä offline-ympäristöistä. Teoria osoittautui siinä mielessä onnistuneeksi, että sen kautta pystyttiin tekemään luontevasti eri tekijöihin jaoteltu yleiskatsaus ikäihmisten pankkipalvelukokemuksista. Samalla on hyvä huomioida, että aineistossa vastaajat ottivat kantaa vain ja ainoastaan pankkipalveluihin, mutta eivät suoranaisesti offline-ympäristöjen ja sosiaalisen elämän resursseihin kuten sosiaalisiin verkostoihin. Toki osa pohti vastauksissaan laajemmin elämäntilannettaan ja jonkinlaisia yhteyksiä digitaalisen ja sosiaalisen inklusion yhteydestä on nähtävissä.

Tämän tutkielman avulla ei voi kuitenkaan vetää laajempia johtopäätöksiä näistä yhteyksistä. Sen sijaan digitaalisista resursseista sekä pankkipalveluihin liittyvistä asenteista, taidoista ja saatavuudesta saatiin kattava kuva. Asenteilla, taidoilla ja saatavuudella vaikuttaa aineiston perusteella olevan selviä yhteyksiä eri resursseihin: esimerkiksi saatavuuteen liittyvät kommentit heijastelevat taloudellisia ja sosiaalisia resursseja. Hyväksi valinnaksi osoittautui ottaa tarkasteluun sosiaaliset välittävät tekijät, sillä etenkin yleisiä asenteita ei olisi voinut yhtä hyvin tutkia pelkästään resursseihin keskittymällä.

Kaikkiin neljään resurssiin liittyviä vastauksia löytyi, mutta ne painottuivat erityisesti sosiaaliin ja henkilökohtaisiin. Taloudellisiin resursseihin liittyvistä tuloksista huomionarvoisin on se, että osan mielestä pankkiasioinnin hintataso on liian korkea. Kulttuurisiin resursseihin viittaavissa havainnoissa taas korostuivat ikäihmisten erityispiirteet sosiaalisena ryhmänä. Sosiaalisista resursseista keskeiseksi nousi läheisten ja erityisesti lasten ja puolison merkitys pankkipalveluiden hoitajana tai avustajana. Henkilökohtaisiin resursseihin luokitellut vastaukset viittasivat ennen muuta rutiineihin perustuvaan toimintakykyyn, aiemmin mainittuun väliaikaisuuteen sekä asioinnin helppouteen ja yksinkertaisuuteen.

Saatavuus pankkipalveluiden yhteydessä esiintyy ennen muuta kritiikkinä pankkien aukioloaikoja kohtaan sekä pätkiviin verkkoyhteyksiin. Taitoihin viittanneet vastaajat korostivat yhtäältä minäpystyvyyttä ja asioinnin sujuvuutta ja toisaalta iän tuomia toimintakyvyn haasteita. Pankkipalveluihin liittyvät asenteet näyttäytyivät moninaisina, mutta etenkin asenteet oppimista ja muutoksia sekä ikäihmisten kohtelua ja yleisesti teknologiakehityksestä kohtaan korostuivat.

Tulosten luotettavuutta puoltaa se, että aineistossa käytiin systemaattisesti läpi noin kahdeksansataa vapaamuotoista kommenttia eli otanta oli riittävän laaja. Vaikka aineistossa oli paljon lyhyitä kommentteja, laajemmin kantaa ottavia vastauksia oli riittävän paljon. On kuitenkin todettava se, että analyysi oli teorialähtöistä ja sisältää näin paljon myös tutkijan tulkintoja ja valintoja. Oma paikkansa on jatkossa sellaiselle tutkimukselle, jossa teorian keskeiset elementit eli resurssit ja välittävät tekijät ovat mukana jo kyselytutkimuksen kysymysten asettelussa.

Tässä tutkielmassa tarkastelun ulkopuolelle jätettiin Helsperin määrittelemät digitaaliset välittävät tekijät kuten kestävyys ja laatu, joille on varmasti oma paikkansa muissa tutkimuksissa. Helsper (2012, 23) on itsekin painottanut, että niiden testaamiseksi tarvitaan lisää tutkimusta. Jatkotarkastelulle ja teorian testaamiselle otollista voisi olla vertaileva tutkimus, jossa on huomioitu esimerkiksi asuinpaikka sekä tulo- ja koulutustaso. Aineistossa korostuu jonkin verran pankkikonttoriverkoston ohentuminen ja etäisyydet erityisesti harvempaan asutulla seudulla. Kasvukeskuksissa ja kaupungeissa elävät ikäihmiset saattavat kokea pankkiasioinnin eri tavalla kuin haja-asutusalueilla asuvat. Koulutukseen liittyvät resurssilöydöt jäivät tässä tutkielmassa niukoiksi, mutta niiden tutkimiseen taustatieto vastaajien koulutustaustasta olisi hyödyllinen taustatieto. Lisäksi kvantitatiiviseen tutkimusorientaatioon soveltuu paremmin vertailu eri ikäryhmien välillä. Kuten on useassa kohtaa todettu, ikääntyneet eivät ole heterogeeninen ryhmä teknologian käyttäjinä. Erillisessä tutkimuksessa voisi olla hedelmällistä tutkia esimerkiksi sitä, millainen ryhmä vaikkapa yli 85-vuotiaat on verrattuna 65 – 75-vuotiaisiin. Helsperin teoria on sovellettavissa myös kvantitatiiviseen tutkimukseen siltä osin, kun eri resursseista ja välittävistä tekijöistä on johdettavissa kvantitatiivisia muuttujia.

Tutkielmassa käytetyn aineiston heikkoutena oli se, että avovastauksia antaneiden taustatietoja ei ollut saatavilla. Jos jokaisesta vastaajasta olisi ollut tiedossa esimerkiksi asuinpaikka tai ikä, niihin olisi voinut tarttua analyysissä. Aineiston yleistiedoista selviää, että vastanneista 76 prosenttia asui joko kaupungin keskusta- tai kehysalueella, mutta vapaamuotoiset kommentit oli käsitelty ilman taustatietoja vastaajista. Lisäksi hyödyllinen taustatieto vapaamuotoisista kommentteista olisi ollut se, minkä vastauksen kukin kommentoija oli jättänyt edeltävään, yleisesti pankkiasioinnin sujuvuutta selvittäneeseen kysymykseen. Tällöin olisi ollut dataa siitä, painottuivatko vapaamuotoisissa kommentteissa erityisesti pankkiasiointiin tyytyväiset vai tyytymättömät henkilöt. Analyysin perusteella on oletettavaa, että moni tyytyväinen pankkiasioija ei erikseen korostanut asiaa antamalla vapaamuotoisen kommentin. Siksi aineistossa saattavat olla yliedustettuna nimenomaan skeptiset puheenvuorot. Toisaalta tutkimuskysymyksiin saatiin kattavammin vastauksia, kun aineistossa oli riittävästi myös kriittisiä huomioita pankkiasioinnista.

## LÄHTEET

Biniok, Peter; Menke, Iris & Selke, Stefan (2016): Social Inclusion of Elderly People in Rural Areas. Teoksessa Domínguez-Rué, Emma & Linda Nierling (toim.): Ageing and Technology: Perspectives from the Social Sciences. Transcript Verlag, Bielefeld 2016, 93–118

Bolin, Göran (2018): Generational analysis as a methodological approach to study mediatised social change. Teoksessa Taipale, Sakari; Wilska, Terhi-Anna & Gilleard, Chris (2018): Digital Technologies and Generational Identity: ICT Usage Across the Life Course. London: Routledge, 23–36

Carpiano, Richard M. (2006): Toward a neighborhood resource-based theory of social capital for health: Can Bourdieu and sociology help? Social Science & Medicine 62 (2006) 165 – 175

Castells, Manuel (2010): The Power of Identity: The Information Age – Economy, Society and Culture. John Wiley & Sons, 2009, 14:2

Digi- ja väestötietovirasto (2019): Digituen eettinen ohjeistus. Väestörekisterikeskus, 2019 Saatavilla

[https://dvv.fi/documents/16079645/17171108/VRK\\_Digituki\\_eettinen\\_ohjeisto\\_A4\\_FIN\\_digi.pdf/b258427b-fe3e-3df2-1245-30a879912df7](https://dvv.fi/documents/16079645/17171108/VRK_Digituki_eettinen_ohjeisto_A4_FIN_digi.pdf/b258427b-fe3e-3df2-1245-30a879912df7), luettu 28.11.2021

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (2014): Johdatus laadulliseen tutkimukseen (10.). Tampere: Vastapaino.

Finanssiala ry (2021): Turvalliset digipalvelut arjen apuna. Saatavilla

[https://www.finanssiala.fi/wp-content/uploads/2021/03/Turvalliset\\_digipalvelut\\_arjen\\_apuna\\_2021.pdf](https://www.finanssiala.fi/wp-content/uploads/2021/03/Turvalliset_digipalvelut_arjen_apuna_2021.pdf), luettu 28.11.2021

Finlex – ajantasainen lainsäädäntö (2012): Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalviteista. Saatavilla

<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>, luettu 6.12.2021

Fungáčová, Zuzana, Toivanen, Mervi & Tölö, Eero (2015): Pankkisektori muutoksen kynsissä. 1 – 13 Eurojatalous.fi – Suomen Pankin ajankohtaisia artikkeleita taloudesta. Suomen Pankki, Helsinki 2015

Gilleard, Chris (2018): The place of age in the digital revolution. Teoksessa Taipale, Sakari; Wilska, Terhi-Anna & Gilleard, Chris (2018): Digital Technologies and Generational Identity: ICT Usage Across the Life Course. London: Routledge. 11–22

Guihen, Barry (2016): Making Space for Ageing: Embedding Social and Psychological Needs of Older People into Smart Home Technology. Teoksessa Domínguez-Rué, Emma & Nierling, Linda (2016): Ageing and technology: perspectives from the social sciences, 141–162

Haddon, Leslie (2018): Generational analysis of people's experience of ICTs. Teoksessa Taipale, Sakari; Wilska, Terhi-Anna & Gilleard, Chris (2018): Digital Technologies and Generational Identity: ICT Usage Across the Life Course. London: Routledge. 37–51

Helsper, Ellen (2012): A corresponding fields model for the links between social and digital exclusion. *Communication Theory*, 22 (4), The London School of Economics and Political Science, 403–426.

Hirsjärvi S., Remes P. & Sajavaara P. (2005): Tutki ja kirjoita. Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki. 11. painos

Hänninen, Riitta; Karhinen, Joonas; Korpela, Viivi; Pajula, Laura; Pihlajamaa, Olli; Merisalo, Maria; Kuusisto, Olli; Taipale, Sakari; Kääriäinen, Jukka; Wilska, Terhi-Anna (2021): Digiosallisuus Suomessa -hankkeen väliraportti. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2021: 25. Valtioneuvoston Kanslia. Saatavilla [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163036/VNTEAS\\_2021\\_25.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163036/VNTEAS_2021_25.pdf?sequence=1&isAllowed=y), luettu 29.11.2021

Ilmarinen, Vesa & Koskela, Kai (2015): Digitalisaatio: yritysjohdon käsikirja. Talentum, Helsinki 2015.

Kansaneläkelaitos (2020): Vanhuuseläke Kelasta. Saatavilla <https://www.kela.fi/vanhuuselake>, luettu 6.12.2021

Korjonen-Kuusipuro, Kristiina & Saari, Eveliina (2021): Huolta, ärsyyntymistä, pelkoa ja ahdistusta – ikääntyvien kielteiset tunteet digitalisaatiossa. *Yhteiskuntapolitiikka-lehti* 86 (2021): 4, 371–382

Koskinen, Metsä, Nurmi, Rokka, Saari, Tapiola, Virta: Millainen on hyvä ja vaikuttava politiikkasuositus? Strategisen tutkimuksen neuvosto STN. Saatavilla <https://www.aka.fi/strateginen-tutkimus/strateginen-tutkimus/tutkimusta-tiedon-kayttajalle/politiikkasuositukset/millainen-on-hyva-poliitiikkasuositus/>, luettu 11.2.2021

Leemann, Lars; Kuusio, Hannamaria & Hämäläinen, Riitta-Maija (2015): Sosiaalinen osallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla [www.thl.fi/sokra](http://www.thl.fi/sokra), luettu 12.12.2021

Mantovani, Eugenio & Turnheim, Bruno (2016): Navigating the European Landscape of Ageing and ICT: Policy, Governance, and the Role of Ethics. Teoksessa Domínguez-Rué, Emma & Nierling, Linda (2016): Ageing and technology: perspectives from the social sciences. 2016, 227-256

Pelizäus-Hoffmeister, Helga (2016): Motives of the Elderly for the Use of Technology in their Daily Lives. Teoksessa Domínguez-Rué, Emma & Nierling, Linda (2016): Ageing and technology: perspectives from the social sciences, 27–46

Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.) (2020): Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus, 2020

Quan-Haase, Anabel; Williams, Carly; Kicevski, Maria; Elueze, Isioma & Wellman, Barry (2018): Dividing the Grey Divide: Deconstructing Myths About Older Adults' Online Activities, Skills and Attitudes. *American Behavioral Scientist* 62 (4)

Ragnedda, Massimo (2018): Conceptualizing digital capital. *Telematics and Informatics* 35 (2018) 2366–2375

Roos, J.P. (2013): Taistelusta yhteistoimintaan – Pierre Bourdieu hyvinvointivaltion puolustajana. Teoksessa Saari, Juho, Sakari Taipale & Sakari Kainulainen (toim.) 2013: Hyvinvointivaltion moderneja klassikoita. Diakonia-Ammattikorkeakoulu. Helsinki 2013

- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka Anna (2006). KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto. Saatavilla <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/>, luettu 15.2.2021
- Sassi, Sinikka (2003): Synnyttääkö verkko eriarvoisuutta? Media & Viestintä, 26(3). Saatavilla <https://journal.fi/mediaviestinta/article/view/62490>, luettu 16.11.2021
- Schou, Jannick & Hjelholt, Morten (2018): Digitalization and Public Sector Transformations. Berliini: Springer
- Siisiäinen, Martti (2000): Two Concepts of Social Capital: Bourdieu vs. Putnam.
- Silvasti, Tiina (2019): Laadullinen sisällönanalyysi. Luentomateriaali, Jyväskylän yliopisto.
- Suoranta, Marika (2003): Adoption of Mobile banking in Finland. Väitöskirja, Jyväskylän yliopisto 2003
- Taipale, Sakari (2017): Digitalisaation harmaat sävyt. Tiedeblogi, Jyväskylän yliopisto. Saatavilla <<https://www.jyu.fi/fi/blogit/tiedeblogi/tiedeblogissa-sakari-taipale-digitalisaation-harmaat-savyt>>, luettu 10.12.2021
- Taipale, Sakari (2013): Informaatioaika – Manuel Castells ja verkostoitunut hyvinvointivaltio. Teoksessa Hyvinvointivaltion moderneja klassikoita. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Helsinki 2013
- Tilastokeskus (2020): Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö 2020. Saatavilla [https://www.stat.fi/til/sutivi/2020/sutivi\\_2020\\_2020-11-10\\_fi.pdf](https://www.stat.fi/til/sutivi/2020/sutivi_2020_2020-11-10_fi.pdf), luettu 28.11.2021
- Tilastokeskus (2019): Väestöennuste 2019–2070. Suomen virallinen tilasto. Saatavilla [https://www.stat.fi/til/vaenn/2019/vaenn\\_2019\\_2019-09-30\\_fi.pdf](https://www.stat.fi/til/vaenn/2019/vaenn_2019_2019-09-30_fi.pdf), luettu 11.2.2021
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2018): Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi, Helsinki
- Valtioneuvosto (2018): Digitalisaatio, kokeilut ja normien purkaminen. Raportissa Ratkaisujen Suomi: Hallituksen toimintasuunnitelma 2018–2019. Valtioneuvoston julkaisusarja 27/2018. Saatavilla <[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160963/27\\_Hallituksen%20t](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160963/27_Hallituksen%20t)

[oimintasuunnitelma%202018-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=42>](#), luettu

12.2.2021

Valtiovarainministeriö (2020): Digitalisaation vaikutuksista hyvinvointiin ja osallisuuteen on koottava tilannekuva. Johtopäätökset pyöreän pöydän tilaisuudesta Hyvinvointi ja osallisuus digitaalisessa yhteiskunnassa. Julkaistu muistio Valtiovarainministeriö, Digi arkeen -neuvottelukunta. 29.10.2020. Saatavilla <

[>](https://vm.fi/documents/10623/4878960/Johtop%C3%A4%C3%A4t%C3%B6kset+py%C3%B6re%C3%A4n+p%C3%B6yd%C3%A4n+tilaisuudesta+29.10.2020_26.11.lopp.pdf/c7ab7e9b-2993-1e28-d09c-47d2fcf03bc9/Johtop%C3%A4%C3%A4t%C3%B6kset+py%C3%B6re%C3%A4n+p%C3%B6yd%C3%A4n+tilaisuudesta+29.10.2020_26.11.lopp.pdf?t=1606820238024></a>, luettu 4.3.2021</p></div><div data-bbox=)

van Deursen, Alexander & Helsper, Ellen (2015): A nuanced understanding of Internet use and non-use amongst older adults. *European Journal of Communication*, 30 (2) 171–187

Van Dijk, Jan A.G.M. (2005): *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*. Thousand Oaks, Calif, SAGE Publications, Lontoo

Van Dijk, Jan A.G.M. (2006): *Digital divide research, achievements and shortcomings*. University of Twent. *Poetics* 34 (2006) 221–235

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto VALLI ry (2020): *Ikäystävällisyys mukaan digiyhteiskuntaan*. Pankkipalveluselvitys 2020. Saatavilla < <https://www.valli.fi/wp-content/uploads/2020/11/Pankkipalveluselvitys-2020.pdf>>

Vasara, Paula (2020): *Väistämättömyyksiä ja valintoja. Kertomuksia ikäihmisten asuinpolulta*. Väitöskirja, Jyväskylän yliopisto 2020.

Vehkalahti, Kimmo (2019): *Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät*. Helsinki: Helsingin yliopisto. Saatavilla

<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/305021/Kyselytutkimuksen-mittarit-ja-menetelmat-2019-Vehkalahti.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, luettu 11.2.2021

Warschauer, Mark (2003): *Technology and Social inclusion. Rethinking the Digital Divide*. The MIT Press, Cambridge, Massachusetts