



Tuki, ohjaus ja koulutus – ikääntyneet digitalisoituvassa mediayhteiskunnassa

Päivi Rasi¹ & Sakari Taipale^{2,3}

¹*Kasvatustieteiden tiedekunta, Media Education Hub, Lapin yliopisto*

²*Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos, Jyväskylän yliopisto*

³*Faculty of Social Sciences, University of Ljubljana*

Palveluiden, viestinnän ja tiedonvälityksen digitalisaatio haastaa niin palveluiden kehittäjät ja tarjoajat kuin niitä käyttävät ikäihmiset. Media- ja teknologiatutkimuksen kontekstissa ikäihmiset määritellään tyypillisimmin yli 65-vuotiaiksi. Digitalisaation myötä he tarvitsevat entistä enemmän *digiosaamista* ja *medialukutaitoa*. Ikäihmisiltä edellytetään myös halukkuutta käyttää tarjottuja digitaalisia palveluita ja sisältöjä. Mitään näistä ei voida pitää itsestäänselvyytenä. Digitalisaatiota edistävilto toimijoilta puolestaan edellytetään osaamista kehittämistä ja tarjota ikäihmisille hyvin soveltuvia palveluja. Lisäksi vaaditaan tukea, ohjausta ja koulutusta palveluiden käyttöön. Toisin kuin nuoremmat ikäryhmät, ikäihmiset ovat formaalin koulutusjärjestelmän ja työpaikoilla tapahtuvan koulutuksen ulkopuolella. Näin ollen julkisella ja kolmannella sektorilla, yrityksillä sekä ikäihmisten lähipiirillä on keskeinen vastuu tuen tarjoamisessa. Ilman riittävää tukea osa ikäihmisistä on vaarassa jäädä digitaalisten palveluiden, viestinnän ja tiedonvälityksen ulkopuolelle.

Digiosaaminen ja medialukutaito nähdään sekä julkisessa keskustelussa että tutkimuksessa uusina kansalais- ja perustaitoina (Digi arkeen -neuvottelukunta 2019). Ne osaltaan mahdollistavat jatkuvaa oppimista, hyvinvoin-

tia, arjen sujumista ja yhteiskunnallista osallistumista. *Medialukutaito* on nostettu ensimmäistä kertaa EU:n direktiivitasolle vuonna 2018 (2018/1808 EU), ja jäsenvaltioilla on nyt velvoite kansalaistensa medialukutaidon edistämiseen (OKM 2019). Medialukutaidolla tarkoitetaan kykyä hakea ja löytää tietoa eri medioista, arvioida tietoa sekä myös itse tuottaa erilaisia mediasisältöjä. *Digiosaamista* koskevassa keskustelussa ja tutkimuksessa on hyödynnetty EU:n *Joint Research Centre* -yksikössä laadittua digitaalisen osaamisen mallia (DigComp, ks. Carretero, Vuorikari & Punie 2017), jonka mukaan kansalaisilta edellytettävä digiosaaminen sisältää seuraavat osa-alueet: 1) informaatiolukutaito 2) viestintä ja yhteistyö 3) digitaalinen sisällöntuotanto 4) turvallisuus ja 5) ongelmanratkaisu.

EU:n digitaalisen osaamisen malli havainnollistaa sen, että digiosaaminen ymmärretään laaja-alaisesti ja siihen voidaan sisällyttää myös informaatio- ja medialukutaito. Vaikka käsitteet digiosaaminen ja medialukutaito ovat suurlta osin päällekkäisiä, medialukutaidon käsitettä käytetään tyypillisesti silloin, kun halutaan korostaa taitoja arvioida kriittisesti digitaalisten medioiden välittämän informaation luotettavuutta ja oikeellisuutta sekä tunnistaa informaation taustalla olevia arvoja, näkökul-

mia ja tarkoituksellista. Sekä digiosaamisen että medialukutaidon näkökulmasta on tärkeää tiedostaa, että digilaitteiden käyttötaidot ovat vain yksi, joskin keskeinen, osaamisen ulottuvuus.

Ikäihmisten digitaalisten palveluiden ja medioiden käyttäjinä

Digitaalisten palveluiden ja medioiden käyttö on lisääntynyt viime vuosina erityisesti yli 75-vuotiaiden keskuudessa. Tilastokeskuksen mukaan 65–74-vuotiaista kaksi kolmesta (66 %) ja 75–89-vuotiaista vajaa kolmannes (28 %) käytti päivittäin tai ainakin lähes päivittäin internetiä vuonna 2019. Käytön lisääntymisestä huolimatta yhä suuri enemmistö yli 75-vuotiaista on internetin ja samalla sähköisen palvelujärjestelmän, kuten digitaalisten sosiaali- ja terveyspalveluiden, ulkopuolella (Hyppönen & Aalto 2019). Lisäksi yli 65-vuotiaat käyttävät internetiä ja sosiaalista mediaa kapea-alaisemmin ja harvemmin kuin nuoremmat ikäryhmät. He eivät myöskään käytä internetiä ensisijaisesti älypuhelimella. Suosituimpia internetin käyttötarkoituksia 65–89-vuotiailla ovat pankkiasioiden hoitaminen, sähköpostiviestintä sekä muun muassa palveluita, uutisia, sairauksia ja terveyttä koskevan tiedon etsintä. Yli 90-vuotiaiden digiaktiivisuudesta ei ole juurikaan tutkittua tietoa.

Ikäihmisten lokeroidaan helposti käyttäjiin ja ei-käyttäjiin. Viimeisin tutkimus on kuitenkin purkanut tätä tiukkaa ja usein perusteetonta kahtiajakoa. *Aktiivisen itsenäisen käytön* ohella käyttäjiä ovat ikäihmiset, jotka osallistuvat digitalisoituvaan palvelujärjestelmäämme erilaisen *yhteiskäytön, avustetun käytön ja puolesta käytön* kautta (Hänninen, Taipale & Luostari 2020). *Ei-käyttäjissä* voidaan puolestaan erottaa toisistaan *ex-käyttäjät*, jotka ovat luopuneet käytöstä esimerkiksi terveydellisistä syistä tai palvelun muututtua iän myötä tarpeettomaksi ja he, jotka eivät ole koskaan aloittaneet digipalveluiden ja -laitteiden käyttöä. Tämän lisäksi *ei-käyttäjät* eroavat sen suhteen, selittävätkö

he ei-käyttöä omana valintanaan tai vaikkapa terveydellisillä syillä. Voidaan siis puhua myös *kieltäytyjistä* eli ikäihmisistä, jotka eivät syystä tai toisesta halua käyttää internetiä ja digipalveluita (Rasi 2018).

Ikäihmisten digipalveluiden ja medioiden käyttämättömyyttä selittävät sekä yksilölliset tekijät (esimerkiksi digiosaaminen) että demografiset tekijät, kuten ikä, koulutus, tulotaso, terveydentila ja asuinpaikka. Suomalaistutkimuksen mukaan selkeästi merkittävien digitaalisten sosiaali- ja terveyspalveluiden käytön ennustaja oli käyttäjän digiosaaminen (Hyppönen & Aalto 2019).

Millainen on ikäihmisten digiosaamisen nykytila?

Käytännössä edellä kuvatut *käytön* ja *ei-käytön* monet muodot yhdistyvät yksilötasolla: yhden laitteen tai palvelun käyttäminen voi sujua vaivatta, mutta toisen kanssa tarvitaan jatkuvaa tai ajoittaista tukea. (Fernández-Ardévol, Sawchuk & Grenier 2018; Hänninen, Taipale & Luostari 2020). Ikäihmisten digitaalisten palveluiden ja medioiden käyttöä koskevista tilastoista voidaan tehdä joitakin päätelmiä myös heidän digiosaamisestaan, vaikka saatavilla on varsin niukasti tutkimustietoa.

Tutkimus antaa viitteitä siitä, että osalla ikäihmisistä ei ole riittäviä medialukutaitoja, jotta he osaisivat esimerkiksi tunnistaa verkkomainontaa, sosiaalisen median valeuutisia tai arvioida medioissa esitetyn terveysriskejä koskevan tiedon luotettavuutta (ks. Rasi, Vuojärvi & Rivinen 2020). Digitaalisten sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttöä koskevassa valtakunnallisessa tutkimuksessa noin 79 prosenttia vastaajista arvioi omaavansa riittävät taidot käyttää digipalveluja itsenäisesti. Erot eri alueiden välillä olivat kuitenkin suuret ja korkeampi ikä liittyi heikompiin itse arvioituihin digitaalisiin (Hyppönen & Aalto 2019).

Ikäihmisten digiosaamista ja medialukutaitoja koskevat tutkimukset osoittavat, että yli

65-vuotiaiden digiosaaminen voi vaihdella voimakkaasti kaikilla digiosaamisen ja medialukutaidon ulottuvuuksilla. Digitaalisen osallisuuden kannalta kriittinen kysymys ei kuitenkaan ole se, saavuttavatko kaikki ikäihmiset tietyn yleisen osaamistason, vaan se, onko ikäihmisillä riittävästi digiosaamista ja medialukutaitoa oman elämänsä lähtökohdista ja tarpeista käsin.

Millaisia palveluja, tukea ja ohjausta tarvitaan?

Tarvitaan *aidosti tarvelähtöisiä* palveluja sekä tukea ja ohjausta jatkuvasti kehittyvien laitteiden ja sovellusten käyttöön. Digitaalisen osallisuuden edistämiseksi on tärkeä tunnistaa ikääntyneiden henkilökohtaiset toiveet ja tavoitteet digitaalista mediaa ja palvelujen käyttöä kohtaan. Mahdollisuus huolehtia tärkeiksi koetuista sosiaalista suhteista on yksi keskeisimmistä motivaattoreista uusien medialaitteiden ja -sovelluksien käyttöönotolle myöhemmällä iällä. Kun ihmiset ikääntyvät ja heidän sosiaaliset verkostonsa pienenevät, sosiaalisten suhteiden merkitys tai niiden puute arjessa korostuu. Samalla halu opetella uusia vähemmän välttämättömiksi tai tarpeettomaksi koettuja teknisiä taitoja tyypillisesti laskee.

Tarvitaan *laaja-alaista* tukea ja ohjausta – ei vain digitaalisten laitteiden, medioiden ja tarjottujen palveluiden käyttökoulutusta, johon suurin osa ikäihmisten ohjauksesta tällä hetkellä kohdistuu. Huomattavasti harvemmin ohjauksessa keskitytään digiosaamisen ja medialukutaidon muihin ulottuvuuksiin, kuten taitoihin arvioida kriittisesti digitaalisten medioiden välittämää informaatiota tai taitoihin osallistua digitaaliseen viestintään sisällöntuottajana (Rasi, Vuojärvi & Rivinen 2020).

Tutkimusten mukaan yhteisöllinen *pienryhmäohjaus*, *vertaisohjaus* ja *yksilöllinen ohjaus* ovat ikäihmisille hyvin soveltuvia digiohjauksen muotoja (Rasi, Vuojärvi & Rivinen 2020). Ohjauksen onnistumisen näkökulmasta myötuntoiset ja kokeneet ohjaajat ovat avainteki-

jä, olivatpa he sitten ammattilaisia tai vertaisohjaajia. Lisäksi ystävällinen ja kunnioittava ilmapiiri on tärkeää, samoin kuin osallistujien digitaalisten laitteiden ja medioiden käyttöön liittyvän *minäpystyvyyden* tukeminen. Ikäihmisten minäpystyvyys eli heidän omat arvionsa kyvystään käyttää digitaalisia laitteita ja medioita saattaa toisinaan olla koetuksella: yhtäältä heiltä odotetaan digitaalista loikkaa, mutta samanaikaisesti heitä kuvataan medioissa digitaalisesti taitamattomina digiyhteiskunnan hylkiöinä (Rasi 2020).

Palveluissa, tuessa ja ohjauksessa on varmistettava koko ohjausprosessin aikainen *sosiaalinen tuki*. Tutkimusten mukaan sosiaalisten verkostojen koko ei kuitenkaan ole suoraan yhteydessä saadun digiavun määrään. Keskeisempää ovat toimivat ja luottamukselliset suhteet niin sanottuihin *läheisasiantuntijoihin* (*warm expert*, Bakardjieva 2005), joita ikäihmisillä on tyypillisestä vain yksi tai kaksi. Läheisasiantuntijat ovat yleensä omia lapsia tai muita nuorempia läheisiä, joskus myös oma puoliso, jotka tuntevat ikäihmistä tavat oppia ja puhua teknologiasta. Tämä auttaa läheisasiantuntijaa opastamaan ja perehdyttämään apua tarvitsevan uuden laitteen tai palvelun saloihin. Varsinaista käyttötukea tarjoaviin ammattilaisiin (*cold experts*) verrattuna läheisasiantuntijat ovat myös verrattain helposti saatavilla ja lähestyttävissä. Läheisasiantuntijoiden keskeisen roolin vuoksi perheettömät tai muuten yksinäiset ikäihmiset ovatkin muita suuremmassa riskissä jäädä ilman tukea.

Digituen systemaattisemmaksi kehittämiseksi on Suomessa luotu myös kansallisen digituen toimintamalli, jonka toimeenpano käynnistettiin keväällä 2018. Kansalaisten digituen kehittämistä koordinoi Digi- ja väestötietovirasto. Digituen toimintamalli antaa raamit alueille ja kunnille organisoida digitukea sitä tarvitseville. Digitukea tuotetaan etänä (esimerkiksi *chat-* ja puhelinpalvelut), lähitukena (asiointipisteet, vertaistuki, kotiin vietävä tuki) ja koulutuspalveluiden (esimerkiksi kansalaisopistot) avulla. Tarve organisoidulle ja syste-

maattiselle digituelle kasvoi merkittävästi, kun laki digitaalisen palvelun tarjoamisesta astui voimaan 2019. Laki ohjeistaa julkisen sektorin tuottamaan palvelunsa ensisijaisesti, mutta ei pelkästään, digitaalisesti ja esteettömästi. Tarvitaan siis myös digitaalisille palveluille vaihtoehtoisia palvelumuotoja.

Julkisen sektorin palvelujen käyttäjinä ikääntyneet ovat merkittävä asiakasryhmä. Alueelliset erot näiden senioripalvelujen tarjonnassa ja saatavuudessa ovat kuitenkin suuria, ja tuen piiriin hakeutuvien ikääntyvien joukko on vahvasti valikoitunut. Tarve digituelle on suuri, koska ikäihmiset käyttävät internetiä ja digipalveluita muita vähemmän, ja he myös arvioivat esimerkiksi sote-digipalveluiden hyödyt muita pienemmiksi (Heponiemi ym. 2020). Läheisasiantuntijoiden ohella ikäihmisille tukea, ohjausta ja koulutusta digitaaliseen osamiseen ja medialukutaitoon ovat jo pitkään tarjonneet kunnat, järjestöt ja vapaaehtoiset. Uudessa mediakasvatuksen kansallisessa linjausasiakirjassa (OKM 2019) korostetaan monialaisen ja poikkisektorisen yhteistyön merkitystä eri-ikäisten ihmisten medialukutaitojen kehittämisessä. Parhaan mahdollisen tuen ja ohjauksen tarjoamiseksi tarvitaan ikäihmisten kanssa toimivien eri tahojen yhteistyötä.

Yhteydenotto:

Päivi Rasi, KT, dosentti, apulaisprofessori
Kasvatustieteiden tiedekunta, Media Education Hub
Lapin yliopisto
paivi.rasi@ulapland.fi



Rasi: Tutkimusta rahoittivat Opetus- ja kulttuuriministeriö (OKM/85/592/2018) sekä Suomen Akatemia (318835; Horizon2020/J-Age II/JPI MYBL)

Taipale: Tutkimusta rahoittivat strategisen tutkimuksen neuvosto (327145; 327149) ja Suomen Akatemian huippuyksikköohjelma (312367; 336671)

Kirjallisuus

- Bakardjieva, M (2005) *Internet Society: The Internet in Everyday Life*. London: SAGE.
- Carretero, S., Vuorikari, R. & Punie, Y. (2017). *DigComp 2.1. The digital competence framework for citizens with eight proficiency levels and examples of use*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Saatavilla osoitteessa: [https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC106281/web-digcomp2.1pdf_\(online\).pdf](https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC106281/web-digcomp2.1pdf_(online).pdf).
- Digi arkeen -neuvottelukunta. (2019). *Digitaalinen Suomi – Yhdenvertainen kaikille. Digi arkeen -neuvottelukunnan toimintakertomus*. Valtiovarainministeriön julkaisu 2019:23. Helsinki: Valtiovarainministeriö.
- Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2018/1808.
- Fernández-Ardèvol, M., Sawchuk, K. & Grenier, L. (2017). Maintaining connections. *Nordicom Review*, 38 (s1), 39–51.
doi: <https://doi.org/10.1515/nor-2017-0396>.
- Heponiemi, T., Jormanainen, V., Leemann, L., Manderbacka, K., Aalto, A. M. & Hyppönen, H. (2020). Digital divide in perceived benefits of online health care and social welfare services: National cross-sectional survey study. *Journal of Medical Internet Research*, 22 (7), e17616.
- Hyppönen, H. & Aalto, A.-M. (2019). Citizens experiences of e-health and e-welfare services. Teoksessa Vehko, T., Ruotsalainen, S. & Hyppönen, H. (toim.), *E-health and e-welfare of Finland. Check Point 2018* (s. 148–167). Report 7/2019. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Hänninen, R., Taipale, S. & Luostari, R. (2020). Exploring heterogeneous ICT use among older adults – The warm experts' perspective. *New Media & Society* (hyväksytty julkaistavaksi).
<https://doi.org/10.1177%2F1461444820917353>.
- Opetus- ja kulttuuriministeriö (OKM). (2019). *Medialukutaito Suomessa. Kansalliset medialukutaitolinjaukset*. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisu 2019:37. Saatavilla osoitteessa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161951/OKM_2019_37.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Rasi, P. (2018). Internet nonusers. Teoksessa Warf, B. (toim.), *The SAGE Encyclopedia of the Internet* (vol 2, s. 532–539). Thousand Oaks, CA: Sage Publications Ltd.