



Huolta, ärsyntyä, pelkoa ja ahdistusta

Ikääntyvien kielteiset tunteet digitalisaatiossa

KRISTIINA KORJONEN-KUUSIPURO & EVELIINA SAARI

Artikkelissa tarkastellaan etnografisella otteella, millaisia ovat digitalisaatioon liittyvät kielteiset tunteet ikääntyvien arjessa. Tunteet vaihtelevat lievästä ärsyntyästä vahvempiin: ahdistukseen ja pelkoon joutua digitalisaation myötä yhteiskunnan ulkopuolelle. Tutkimuksen mukaan osallistuva suunnittelu ja käytettävyyden parantaminen eivät ole riittäviä keinoja ikäihmisten osallisuuden tunteen turvaamiseen digitalisaatiokehityksen kiihtyessä.

.....
English summary at the end of the article

Johdanto

Suomalaiset ovat digitalisaation edelläkävijöitä. Tilastokeskuksen mukaan 79 prosenttia kansalaisista käyttää internetiä päivittäin (SVT 2019), ja 76 prosentilla suomalaisista on vähintään perustason digitaidot (DESI Report 2019). Vaikka suomalaiset ovat yleisesti ottaen taitavia digilaitteiden käyttäjiä, esille on julkisten palveluiden digitalisoituessa noussut huoli erityisesti ikääntyvien digitaidoista (Digitaitokartoitus 2020). Yli 65-vuotiaat ovat digitaalisten palveluiden osalta heterogeeninen ryhmä. Toiset ikäihmiset ovat taitavia ja innostuneita digitaalisten laitteiden ja palveluiden

käyttäjiä. Osa taas ei käytä, osaa tai halua käyttää niitä lainkaan, ja luottamus omiin kykyihin ja omaan oppimiseen voi olla koetuksella (Hänninen ym. 2020). Digitaalitoja pidetään uusina kansalaistaitoina ja paikoin yhteiskunnallisen osallisuuden edellytyksenä (Ilomäki ym. 2011). Koronavirusepidemia on tehnyt näkyväksi digitaalitojen ja -osaamisen tärkeyden suomalaisessa yhteiskunnassa. Joidenkin ikäihmisten kohdalla vaara jäädä palveluiden ulkopuolelle on epidemian aikana käynyt toteen.

Tarkastelemme tässä artikkelissa digitalisaation ja digitaalisten laitteiden käytön ikääntyvissä aiheuttamia kielteisiä tunteita, joita ei aiemmissä tutkimuksissa ole toistaiseksi analysoitu. Tutkimuksemme tavoitteena on lisätä ymmärrystä digitalisaation aiheuttamista tunnereaktioista ja niiden syistä ikäihmisten (yli 65-vuotiaiden) arjessa. Tutkimuskysymyksemme ovat seuraavat:

- 1) Millaisia kielteisiä tunteita digitalisaatioon liittyen nousee esiin ikääntyneiden keskuudessa?
- 2) Millaisissa konteksteissa ja tilanteissa nämä tunteet syntyvät?
- 3) Mistä kielteiset tunteet kertovat?

Kirjoittajat kiittävät valtiovarainministeriön Digi arkeen-neuvottelukuntaa keskusteluista ja mahdollisuudesta osallistua "Nettiä ikä kaikki" -kiertueelle sekä Digi- ja väestötietovirastoa digituen arviointiaineiston antamisesta tutkimuskäyttöön. Kristiina Korjonen-Kuusipuro työskenteli artikkeleita kirjoittaessa Itä-Suomen yliopistossa kansainvälisessä ACCESS-hankkeessa (SA 15036), jota rahoitti EU:n JPI - More Years, Better Lives -ohjelma. Eveliina Saaren kirjoitustyötä on rahoittanut Työsuojelelurahaston Digitalisaatio kaikkien kaveriksi hanke (190394). Molemmat kirjoittajat osallistuivat Digiärkeen neuvottelukuntaan tutkijajäseninä vuosina 2017–2019.

Vaikka digitalisaatio ja digitaalisten laitteiden käyttö herättää ikääntyvissä monenlaisia tunteita, haluamme keskittää huomiomme kielteisiin tunteisiin kolmesta syystä. Ensiksi kielteiset tunteet voivat muodostaa esteen oppimiselle, palveluiden käyttämiselle ja sitä kautta ihmisten toimijuudelle. Toiseksi katsomme, että kielteisillä tunteilla on merkitystä ikääntyvien hyvinvoinnin ja osallisuuden kokemuksen kannalta. Negatiiviset tunteet voivat olla signaaleja luottamuspulasta sekä siitä, että ikääntyvät kansalaiset kokevat jäävänsä digitalisaatiokehityksen marginaaliin tai kokonaan yhteiskunnan ulkopuolelle. Kolmanneksi yhteiskunnassamme on paljon ”digihypeä”, lupauksia sujuvuudesta ja nopeista palveluista, eikä kielteisille tunteille tunnu olevan riittävästi tilaa julkisessa keskustelussa.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on tuoda tunteet osaksi digitalisaation tutkimusta. Tunteiden parempi ymmärrys auttaa kehittämään palveluita ja pysähtymään sen äärelle, kenen ehdoilla digitalisaatiokehitys etenee. Hankalia tai kulttuurisesti tai sosiaalisesti ”epäsopivia” tunteita on usein vaikea kohdata, ja siksi niiden käsittelyyn tarvitaan uudenlaisia valmiuksia.

Eriarvoistavasta digitalisaatiosta kohti digiosallisuutta

Ymmärrämme digitalisaation laaja-alaisena, nopeasti useilla eri elämäntilanteilla etenevänä yhteiskunnallisena muutosprosessina, joka vaikuttaa ihmisten elämään monin eri tavoin. Digitalisaatio on luonut uudenlaisen sosiomateriaalisen todellisuuden, jossa ihmisten ja teknologian välinen vuorovaikutus on ubiikkia: kaikkialla läsnä olevaa, tiiviimpää ja merkittävämpää kuin aikaisemmin. Vaikka digitalisaatio on tuonut mukanaan paljon hyvää ja helpottanut myös ikäihmisten arkea (esim. Chopik 2016), on digitalisaatiokehitys nähty mahdollisena eriarvoistavana tekijänä haavoittuvassa asemassa oleville ihmisille (Suopajarvi 2017; Reneland-Forsman 2018).

Digitalisaation on nähty uhkaavan ikääntyvien kuulumisen ja osallisuuden tunnetta. Tuuli Lähdesmäki ym. (2016, 241) määrittelevät kuulumisen monisäikeisten materiaalistien, affektiivisten, tilallisten ja sosiopoliittisten suhteiden yhteenkieltoiseksi, mutta kuulumisen merkitys voi vaihdella laajemmasta yhteiskunnallisesta kuulumisesta yksilölliseen ”kotona olemisen” tunteeseen

(Yuval-Davis 2006). Digitaalinen osallisuus viittaa digiyhteiskuntaa kohtaan syntyneeseen kuulumisen tunteeseen, jonka negatiivisena puolena pidetään eritasoisia digikuiluja. Ensimmäisen asteen digikuilu koski mahdollisuuksia päästä käsiksi tietokoneisiin tai internetiin. Toisen tason digikuilu tarkasteli digitalisaation vaatimia taitoja ja kykyjä, ja kolmannen tason digikuilu keskittyy digikäytön hyötyihin ja vaikutuksiin (Warschauer 2003; Tsatsou 2011; van Dijk 2017). Jaottelua on myös arvosteltu ilmiön liiallisesta yksinkertaistamisesta (Warschauer 2003).

Tutkijat ovat korostaneet, että digitaalista osallisuutta tarkasteltaessa on kiinnitettävä huomiota siihen, millaista toimijuutta digitaalisten laitteiden käyttö lisää (Tsatsou 2011; van Dijk 2017). Jyrki Jyrkämän (2008, 195) mukaan ikääntyneiden toimijuus rakentuu kuuden ulottuvuuden – kykenemisen, osaamisen, haluamisen, täytyminen, voimisen ja tuntemisen – kokonaisdynamiikasta. Erilaiset tilanteet ja toimijuuden ulottuvuudet muodostavat kulttuurisen, aikaan ja paikkaan sidotun modaliteettiavaruuden. Toimijuus on dynaaminen prosessi, joka rakentuu eri tilanteissa aina uudelleen ja vaihtelee tilanteittain. Jyrkämä (2008, 196) kuvaa toimijuuden rakentumista ”suhteessa ja suhteena toisiin ihmisiin”. Uusmaterialistisen lähestymistavan mukaan toimijuuden voidaan katsoa rakentuvan dynaamisena prosessina sosiomateriaalisessa vuorovaikutuksessa, eikä se siten yksiselitteisesti kuulu vain ihmistoimijoille (Barad 2007).

Tunteiden yhteiskunnallinen, kulttuurinen ja materiaallinen konteksti

Tarkastelemme ikääntyvien kansalaisten kokemuksia digitalisaatiosta ja digitalisaation luomasta eriarvoisuudesta tunteiden kautta. Ymmärrämme tunteet sosiomateriaalisessa vuorovaikutuksessa muodostuvina, samaan aikaan sekä yksilöllisinä kokemuksina että vahvasti kontekstuaalisina, yhteisöllisinä ja kulttuurisesti välittyneinä ja jaettuina (Abu-Lughod & Lutz 2009). Käytämme käsitettä tunne, joka tässä yhteydessä viittaa kokijan tiedostamaan ja tulkitsemaan tunnetilaan (Beatty 2010b; Rinne ym. 2020). Tunteiden tarkasteluun liittyy affektin käsite, jonka tulkinta vaihtelee tutkijan ja koulukuntien mukaan. Osa tutkijoista tulkitsee affektien liittyvän esitietoiseen, ruumiilliseen kokemukseen (Hansen

2010), kun osa taas ymmärtää affektit ja tunteet kognitiivisten prosessien osana (Rinne ym. 2020; Wetherell 2015). Tunteet voidaan nähdä ihmisiä toisiinsa sitovana liimana, joka samalla kiinnittää heitä laajempiin sosiaalisiin ja kulttuurisiin rakenteisiin (Stets & Turner 2005). Erilaiset tunnekokemukset näyttäytyvät monitahoisina prosesseina, joiden kautta ihminen asennoituu ympäristöönsä, sekä käytänteinä, joiden kautta ihminen elää ja kokee arkeaan. Sosiaalisesta ja kulttuurisesta näkökulmasta tarkasteltuna tunteet voidaan nähdä eräänlaisina hankauskohtina tai kuumina pisteinä (*hotspots*, MacLure 2013), jotka ilmaisevat yhteiskunnallisia kipupisteitä. Tunteet voivat siis olla ratkaisevan tärkeitä, kun haluamme selvittää, miksi muutokset koetaan niin vaikeina. Tunteiden tarkastelu auttaa meitä ymmärtämään niitä prosesseja, joiden kautta muutokset mahdollistuvat (Ahmed 2018) ja tunteilla on yhteys oppimiseen (Gieser 2008; Pekrun 2014).

Nykytulkinnan mukaan tunteet eivät sijaitse yksinomaan subjekteissa tai objekteissa, vaan ne rakentuvat erilaisissa sosiomateriaalisissa tilanteissa ja vuorovaikutuksessa (Suopajarvi ym. 2019; Weatherell 2015). Rakentumisen sijaan voidaan puhua ”tunteiden tuottumisesta kiertoliikkeen myötä” (Ahmed 2018, 19), jolloin materiaalisuus ”voi pitää sisällään voimia, jotka vaikuttavat ihmisten tunteisiin” (Ahmediin viitaten Rinne ym. 2020, 11). Tämä tarkoittaa sitä, tunteet syntyvät liikkeessä ja saavat aikaan liikettä eli tuottuvat erilaisissa ihmis- ja ei-ihmistoimijoiden vyyhtimäisissä kietoumissa, eikä mikään yksittäinen toimija synnytä niitä (Ahmed 2018; ks. myös Suopajarvi ym. 2019). Tunteita tarkasteltaessa on olennaista havainnoida niitä monitahoisesti: Miten tunteita ilmaistaan sekä kielen että kehon avulla? Millaisiin asioihin ja kokemuksiin tunteet liittyvät? Millaisissa konteksteissa ja sosiaalisissa tilanteissa tunteet nousevat esiin? Miten tunteista neuvotellaan ja miten niihin reagoidaan? Kulttuurimme vaikuttaa siihen, millaisia tunteita on sopiva tuntee ja näyttää missäkin paikoissa ja tilanteissa (Timm Knudsen & Stage 2015).

Tarkastelumme kohdentuu nimettyihin, tiedostettuihin tunteisiin. Nykytutkijoista esimerkiksi Margaret Wetherell (2015) ja Sara Ahmed (2018) ovat painottaneet, etteivät esitiedolliset affektit ja tiedostetut tunteet ole täysin selkeästi eroteltavissa, vaan kokemuksen tasolla affektiiviset tunnereaktiot ovat osa laajempaa tunnestruktuuria ja tunteilla on sekä affektiivinen että ruumiillinen puoli (Rinne

ym. 2020). Antropologi Elspeth Probyn (2010) on painottanut, että kieli on olennainen osa tunteiden ilmaisua, sillä tunteiden voima avautuu niiden nimeämisen kautta. Suomalaisten tunnesanojen semantiikkaa tutkineen Seija Tuovilan (2005) mukaan suomalaisilla on tunnesanastossa enemmän negatiivisia (53 prosenttia) kuin positiivisia (43 prosenttia) sanoja.

Tutkimuksen kulku: aineisto, menetelmät ja analyysi

Artikkelin aineisto koostuu kahdesta laadullisesta aineistokokonaisuudesta. Ensimmäinen, *tutkimusilmiötä jäsentävä aineisto* koostuu vuonna 2018 marras-joulukuussa ja vuonna 2019 toukokuussa tehdyn digituen arviointikyselyn avovastauksista. Kysely oli Väestörekisterikeskuksen ja Työterveyslaitoksen yhdessä kehittämä digituen arviointikysely, jonka tavoitteena oli saada tietoa koordinoitujen digituen vaikutuksista viidellä alueella (Uusimaa, Pohjanmaa, Pohjois-Pohjanmaa, Lappi ja Pohjois-Karjala). Digituen palvelutarjoajat keräsivät vastaukset palvelutapahutumien yhteydessä. Kohderyhmä koostuu kansalaisista, jotka ovat hakeutuneet kirjastojen, järjestöjen tai muun palvelun organisoimaan laitteiden tai digipalveluiden opastusmahdollisuuteen. Kyselyihin vastasi vuonna 2018 yhteensä 122 ja vuonna 2019 yhteensä 61 digitukea saanutta ikääntynyttä henkilöä. Vuonna 2018 kaikkien alueiden digitukea saaneiden vastaajien keski-ikä oli 70,3 vuotta, ja vuonna 2019 keski-ikä oli 67,7 vuotta. Vastaajista oli naisia 70,3 prosenttia vuonna 2018 ja 73,8 prosenttia vuonna 2019. Tätä artikkelia varten analysoitiin kyselyyn vastanneiden avovastaukset, joita saatiin yhteensä 123 kappaletta. Taulukko 1 osoittaa, että kielteisiä tunteita esiintyi yh-

Taulukko 1. Mitä muuta haluat kertoa verkkopalveluihin ja niiden yleistymiseen liittyen? -avovastausten tunnesävyt digituen arviointikyselyssä viidellä alueella

| | Kielteisiä | Myönteisiä | Neutraaleja tai parannusehdotuksia |
|----------|------------|------------|------------------------------------|
| 2018 | 36 | 23 | 26 |
| 2019 | 17 | 11 | 10 |
| Yhteensä | 53 | 34 | 36 |

teensä 53 avovastauksessa, jotka valittiin tarkempaan analyysiin.

Toinen, *tutkittavaa ilmiötä syventävä* aineisto kerättiin neljällä eri paikkakunnalla eri puolilla Suomea digitaalitojen opastustilanteissa vuonna 2018. Opastustilanteet olivat osa Ylen järjestämää ”Nettiä ikä kaikki” -kiertuetta, jossa eri järjestöjen vapaaehtoiset opastajat opettivat digitaalisuuden osallistujille. Tämä tutkimusaineisto pitää sisällään 13 henkilön haastattelut, neljä kahden tutkijan kirjoittamaa havaintopäiväkirjaa, joihin sisältyy kuuden opastustilanteen tarkempi havainnointi sekä muistiinpanoja digitaalisuuteen liittyvistä keskusteluista kansalaisten kanssa. Kaikkiin havainnointiin sekä haastatteluihin pyydettiin tutkittavilta etukäteen kirjallinen suostumus. Haastatteluista osa nauhoitettiin ja osasta on olemassa tutkijan kirjoittamat muistiinpanot (ks. taulukko 2). Lisäksi aineistoon kuuluu yksi haastattelu, joka tehtiin puhelimitse. Haastatteluihin ja opastuksiin osallistui yhtä paljon naisia ja miehiä. Haastatteluissa kysyimme, millaisia ajatuksia digitaalisuus herättää, millaisiin digiongelmiin osallistujia oli hakenut apua ja millaiset asiat hän koki hyödyllisinä tai hankalina. Jos haastateltava oli tilaisuudessa opastajana, kysyimme lisäksi opastamiseen liittyviä kysymyksiä: mikä opastamisessa on antoisaa tai hankalaa. Haastateltavilta ei suoraan kysytty tunteisiin liittyviä kysymyksiä, mutta jos haastateltava itse nosti esille ärsyyntymisen tunteen, tutkija saattoi jatkaa aiheesta ja kysyä esimerkkejä ärsyttävistä asioista.

Tutkijoiden havaintopäiväkirjat ovat keskeinen osa tutkimusaineistoa. Havainnoinnissa hyödynnettiin etnografista otetta, joka mahdollistaa ihmisten arjen ja rutiininomaisten tapojen tarkastelun nostamalla esille moniäänisyyttä ja merkityksiä (esim. Hämeenaho & Koskinen-Koivisto 2014). Opastustilanteita havainnoimalla ja osallistujien kanssa keskustelemalla tutkijoiden oli mahdollista tarkastella usein hankalasti sanallistettavia teknologiaan ja laitteisiin liittyviä käytänteitä ja tunteita. Käytimme laatimaamme havainnointirunkoa, jossa yhtenä kohtana oli digitaalisuuteen liittyvien tunteiden havainnointi. Tunteiden havainnoinnissa hyödynsimme niin kutsuttua *aistietnografista* lähestymistapaa (Pink 2009), joka korostaa kokemusten moniäänisyyttä ja erilaisia tietämisen tapoja. Havainnoituissa opastustilanteissa oli pääsääntöisesti läsnä vapaaehtoinen opastaja ja opastettava henkilö.

Taulukko 2. Havaintoaineisto 2018. Haastatteluissa, joita oli yhteensä 12 on eritelty nauhoitetut haastattelut ja kirjalliset muistiinpanot. Yhdessä haastattelussa (*) oli mukana kaksi henkilöä. Haastateltavien henkilöiden määrä on siis 13 henkilöä

| Paikkakunta | Havaintopäiväkirja | Haastattelut | Opastustenhavainnointi |
|-----------------|--------------------|---------------------|------------------------|
| Espoo | 1 | 2/0 | 1 |
| Tampere | 1 | 2/1 | 3 |
| Joensuu | 1 | 1*/2 | 1 |
| Oulu | 1 | 1/3 | 1 |
| Yhteensä | 4 kpl | 6/6 = 12 kpl | 6 kpl |

Tutkimusaineiston analyysi on aineistolähtöinen ja noudattaa laadullista sisällönanalyysiä (Tuomi & Sarajärvi 2011). Analyysi nojaa teoreettiseen ymmärrykseemme tunteista ja affekteista. Analyysimme eteni seuraavasti: Tutkijat lukivat kyselyjen avovastaukset ja haastattelut ensin erikseen temaattisesti koodaten. Erittelimme aineistosta emotionaalisesti tiheät ”kuumat pisteet” eli tunteita sisältävät aineistokohdat (MacLure 2013, 173–174). Sen jälkeen koodasimme tunteiden sanallistukset (avovastaukset, haastattelut), eleet tai äänet, kuten pöydän naputtelu sormilla, äänenpainot, huokailu tai nauru (haastattelu, havainnointipäiväkirjat). Lisäksi tunnistimme tunteiden intensiteettiä ja sävyä. Vertasimme koodattuja aineistoja toisiinsa ja luimme aineistoja ristiin. Tämän jälkeen ryhmittelimme aineistoa sen mukaan, mihin tunteet kohdistuvat ja millaisista konteksteista ja tilanteista ne kumpuavat. Tunnistimme kolme kontekstia, jotka olivat 1) ihminen itse ja ikääntymiseen liittyvä kyvykyys, 2) digitaaliset laitteet (hankinta ja käyttö) ja digitaaliset palvelut ja 3) yhteiskuntaan kuulumisen kansalaisena.

Tunteiden tarkastelu laadullisen aineiston perusteella sisältää muutamia rajoitteita. Olemme nojanneet osallistujien itsensä sanoittamiin tunteisiin sekä tutkijoiden tunteista ja niiden esiintymisen konteksteista ja intensiteeteistä tekemiin tulkituksiin, mikä on haasteellista. Tutkijoiden on oltava tulkinnoissaan varovaisia (Beatty 2010a), sillä tunteisiin ja kokemuksiin vaikuttavat monet muutkin tekijät, kuten henkilön menneisyydestä kumpuavat muistot (Rinne ym. 2020), joita ei tässä tutkimuksessa pystytty tavoittamaan.

Tulokset: Digitalisaation ikääntyvissä herättämät kielteiset tunteet

Tässä luvussa kuvaamme, millaisia kielteisiä tunteita eri sosiomateriaalisissa konteksteissa ilmeni. On huomattava, että tunteet eivät todellisuudessa esiinny yksiselitteisinä ja tarkkarajaisina, vain tiettyyn asiaan kohdistuvina ja mitattavissa olevina, vaan fragmentaarisisina ja toisiinsa limittyvinä. Tunteita nousee vuorovaikutuksesta eri asioihin ja yksi tunne voi johtaa toiseen, liittyä täysin eri asiaan. Tästä syystä emme mekanistisesti pyri todentamaan tietynlaisten tunteiden olemassaoloa, vaan nojaamme tutkimukseen osallistuvien kokemuksiin, niiden kuvaamiseen ja tulkintaan.

Ikääntymiseen ja omaan kyvykkyyteen liittyvät huolet

Tutkimukseemme osallistuneilla henkilöillä ilmeni monenlaisia huolia ikääntymisen aiheuttamista fysiologisista ja motorisista muutoksista sekä näiden vaikutuksesta digitaalisten laitteiden ja palveluiden käyttöön. Moni vastaaja pohti esimerkiksi käsien vapinaa tai näön heikkenemistä ja kyseleli opastustilanteissa ratkaisuja näihin ongelmiin. Haastatteluissa ja avovastauksissa kävi ilmi, että ikääntyvät olivat huolissaan muistin mahdollisesta heikkenemisestä ja sen vaikutuksista laitteiden ja palveluiden käyttöön. Unohtaminen näyttäytyi sosiaalisesti hankalana tilanteena, sillä muistamiseen liittyvät ongelmat saattavat kertoa kanssaihmisille muistihäiriöistä, joka puolestaan voi olla merkki muistisairaudesta. Ikääntyvät kokivat, että heidän muistamisiaan tarkkaillaan jatkuvasti (ks. myös Koskiaho & Saarinen 2019). Samalla he tunsivat ärsyntyneitä siitä, että heiltä vaaditaan muistamista, kuten seuraavan vastauksen tulkitsemme:

Uskokaa se, että yli 80-vuotiaat unohtavat asiat samassa tahdissa vähintään kuin nuoremmat oppivat uutta (Avovastaukset).

Esille nousi huolta uuden oppimiseen ja erityisesti iäkkään henkilön oppimiseen liittyen: osa koki jatkuvan oppimisen vaateen hankalana, kohutuuttomanakin. Jyrkämän (2008) toimijuuden modaaliteettien mukaan kyse on ”kyetä”-ulottuvuudesta, joka tarkoittaa fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä, johon ikääntyminen aiheuttaa muutoksia. Tähän yhdistyy ”osata”-ulottuvuus, joka viittaa ihmisen elämänsä aikana hankkimiin taitoihin ja taitoihin.

[Digitalisaatio] tuntuu hankalalta, koska siinä on paljon opettelemista. Ihan niissä perustaidoissa jopa. Siinä ei ole henkilökohtaista kontaktia ja lisätiedon saaminen voi olla hankalaa. Mä itse oon yllätynyt tämmöisenä ikäihmisenä, että näinkin paljon sen varaan pistetään, että kaikki ei ihan pystykään siihen (Haastattelu 3).

Edellä oleva haastattelusitaatti osoittaa tunteiden ja toimijuuden kietoutumista yhteen. Haastateltava nimeää hankaluuden, luontevuuden tunteen puuttumisen ja kokemuksen tilanteesta, jossa henkilö ei pysty, ei osaa. Hän mainitsee myös kasvokkaisen kohtaamisen puuttumisen. Tällaiset taitoihin ja oppimisen vaateeseen liittyvät negatiiviset tunteet voivat tulkintamme mukaan johdattaa siihen, että ihminen ryhtyy välttelemään erilaisten laitteiden ja palveluiden käyttöä sekä tilanteita, jotka edellyttävät uusien taitojen opettelua.

Intensiteetiltään voimakkain ikääntymiseen ja erityisesti ikääntyneen oppimiseen liittyvä tunne oli ahdistus, jonka jatkuvan oppimisen vaade aiheutti. Oppimiseen liittyvällä epämielekkyydellä voi olla pitkät juuret, sillä tunne voi liittyä esimerkiksi aiemmin oppimistilanteissa koettuun epäonnistumiseen ja siihen liittyvään häpeään (Peckrun 2014). Häpeä voi liittyä myös avuntarpeeseen ja siihen, kuinka ikääntyvä henkilö ei pystykään täyttämään niin kutsutun aktiivisen kansalaisen vaatetta (häpeästä, ks. myös Ahmed 2018).

Ärsyttävät palvelut, pelottavat laitteet ja näiden jatkuva muutos

Digitalisaatioketkeytykseen liittyvä laitekirjo synnyttää myös negatiivisia tunteita. Vaikka ikääntyvä ihminen osaisi käyttää omaa laitettaan, voi sen rikkoontuminen ja laitteen vaihtaminen suistaa jälleen osaamattomuuteen:

Omat ongelmani ovat laitteiden käyttämisessä. Tämänhetkinen riesa on Android-puhelimen käyttöön siirtyminen (Avovastaukset).

Vastaaja käyttää sanaa ”riesa”, jonka tässä yhteydessä tulkitsemme ärsyntyneen kaltaiseksi negatiiviseksi tunteeksi.

Vaihtuvat laitteet lisäävät opastusten tarvetta, joka saattaa johtaa kiertäeseen, jossa itsenäisenkin ikäihmisen arki kuluu opastusta etsiessä ja opastuksissa kulkiessa. Tämä synnyttää huolta digitaalisesta selviämisestä, eikä digitalisaatio enää näyttäydykään arkea helpottavana ja tukevana tekijänä, vaan arkea hankaloittavana. Aina hankaluuksissa ei edes ole kyse käyttäjän omista kyvyistä, vaan laitteiden suunnittelusta (ks. esim. Suopajarvi 2017). Monien tutkimukseen osallistujien

näkemyksenä onkin, ettei ikääntymistä tai ikään-
tyneiden kokemuksia oteta tarpeeksi huomioon
laitteita suunniteltaessa, kuten seuraavassa sitaa-
tissa pankin tunnuslukulaitetta ihmettelevä hen-
kilö antaa ymmärtää:

Opastettava näyttää käsillään miten pieni [pankki x:n]
tunnuslukulaite on. ”Minulla on tällaiset pienet kädet,
mutta entäpä joku mies, jolla on isot kädet. Tai jos kä-
det vielä vapisevat. Ei onnistu” (Havaintopäiväkirja 4).

Kun digitaalinen palvelu tai laite ei toimi halu-
tulla, toivotulla tai kuvitellulla tavalla, se herättää
käyttäjässä ärsyntyä, jonka intensiteetti vaihtelee
lievästä harmituksesta kiukkuun. Ärsyntyminen
liittyy samalla pelkoa siitä, että tarvittavan pal-
velun käyttö, esimerkiksi veroilmoituksen tekemi-
nen, ei onnistu (suvasti tai ollenkaan). Käyttäjäl-
le hankalat laitteet tai palvelut aiheuttavat tilanteita,
jossa periaatteessa yksinkertaisenkin asian hoitami-
nen viivästyy. Tämä lisää ärsyntyneisyyden tunnet-
ta. Aineistossamme kansalaisten ärsytys kohdentui
erityisesti pankkipalveluihin. Niiden aiheuttamaan
ärsytykseen kytkeytyi kysymys turvallisuudesta se-
kä pelko omien rahojen menettämisestä, kuten seu-
raava katkelma havaintomuistiinpanoista kuvaa:

Kyllä pelottaa, erityisesti raha-asioiden kanssa, jos ra-
hat menevät vahingossa väärään osoitteeseen ja katoa-
vat. Nytkin on ikkunaremontti talonyhtiössä ja mak-
san isoja laskuja. Entä jos joku menee pieleen? Pankin
huonot palvelut myös ärsyttävät (Havaintopäiväkirja 3).

Ärsyntyneisyyteen liittyy usein turhautuneisuus.
Ihmiset saattavat olla sitä mieltä, että

laitteet joutavat järveen ja maailma on mennyt
ihan hulluksi. Tämän jälkeen voidaan kyllä nauraa
(Havaintopäiväkirja 2).

Sitaatissa mainitulla naurulla voi olla monen-
laisia merkityksiä. Nauru osoittaa tunteiden kuu-
maa pistettä ja ilmentää osaltaan liioittelua: har-
va todellisuudessa heittää laitteensa järveen. Lisäk-
si nauru saattaa olla ilmaus voimakkaiden ärsynty-
neisyyden tunteiden epäsovinnaisuudesta suomalaisessa
kulttuurissa. Naurulla kertoja viestii tutkijalle, et-
tä lausahdusta ei pidä ottaa täysin kirjaimellisesti
(ks. myös Carty & Musharbash 2008).

Ikääntyvillä henkilöillä ilmenee myös suoranai-
sia pelkoja digitaalisia laitteita kohtaan. Opastajat
kertovat, kuinka opastustilaisuuksiin saattaa tulla
henkilöitä, joilla ostettu tai lahjaksi saatu laite on
yhä avaamattomassa paketissa. Laite on voinut ol-
la kaapissa vaikkapa vuoden, mutta sitä ei ole otet-
tu käyttöön. Opastajien tulkinta tästä tilanteesta

on, että pelko liittyy laitteen mahdolliseen rikkou-
tumiseen, jos sitä ei osaa heti käyttää.

Palvelujen vaatimien salasanojen tarve ja niiden
paljous koetaan työläänä ja hankalana. Tähän liit-
tyy jo aiemmin ikääntymisen yhteydessä esiin nos-
tetut muistamisen ongelmat. Salasanojen unoh-
tamiset aiheuttavat ongelmallisia tilanteita, jois-
sa palvelua ei pystykään käyttämään, joka puoles-
taan ärsyttää. Lisäksi palvelujen salasanaja varten
tarvittavat tiedot arveluttavat, kuten seuraavassa
otteessa kuvataan.

Jossain määrin on ärsyttävää, että niin moniin verkko-
palveluihin pitää luoda omat tunnukset. Se on ymmär-
rettävää, jos palvelussa käsitellään henkilökohtaisia tie-
toja, mutta kaupallisten yritysten suhteen asia voi olla
toinen. (...) Lisäksi en ymmärrä, miksi verkkotunnuksia
luotaessa kysytään sellaisia henkilökohtaisia asioita,
jotka eivät mielestäni yhtään kuulu palveluntarjoajalle
(Avovastaukset).

Kaikki muuttuu, termit, grafiikka, toimintojen pai-
kat, toimintalogiikka. Vaikka yhteen asiaan on saan-
nut neuvontaa, seuraavalla kerralla se ei enää pädekään
(Avovastaukset).

Sitaateista jälkimmäinen kuvaa ärsyntyneisyy-
ttä palvelujen jatkuvaan muutokseen. Sitaatti liit-
tyy toimijuuteen ja kuvaa, kuinka aktiivisesti op-
pia ja neuvoa hakeva henkilö ei aktiivisuudestaan
huolimatta koe selviävänsä jatkuvassa muutokses-
sa: kerran opittu asia onkin seuraavalla kerralla jäl-
leen muuttunut. Tilanne kuvastaa myös sitä, kuin-
ka sosiomateriaalinen vuorovaikutus muokkaa toi-
mijuutta (ks. Barad 2007). Toimijuus ei enää ole-
kaan kiinni yksistään ihmisestä itsestään, vaan esi-
neiden maailma on osa toimijuutta. Myös jatku-
va muutos voi johtaa avunetsimiskiarteeseen. Tä-
mä lisää turhautumisen tunnetta ja ehkä jopa pal-
veluiden käytöstä luopumista:

Me vanhat emme voi koko energiaamme panna tähän.
Mieluummin on lastenlasten kanssa kuin miettii tällai-
sia digiasioita (Avovastaukset).

Lyhyesti tiivistettynä toimimattomat ja hanka-
lasti käytettävät, liian monimutkaisiksi koetut pal-
velut sekä käytön opetteluun vaikeus ja riesa saa-
vat aikaan ärsytyksen ja harmituksen tunteita, jot-
ka limittyvät kokemuksiin asiakaslähtöisyyden
puutteesta. Palvelujen käytön turvallisuus aiheut-
taa huolta ja kysymyksiä. Erityisesti silloin kun on
kyse palveluista, joihin liittyy raha, huijatuksi tu-
lemisen pelko on suuri.

Tunne pakotetuksi joutumisesta ja pelko yhteiskunnasta syrjäytymisestä palveluiden digitalisaation kiihtyessä

Digitalisaation nopea eteneminen ja kasvokkaisen palvelujen muuttuminen nopealla tahdilla digitaaliseksi synnyttää ikääntyvässä kansalaisissa kielteisiä tunteita, joista aineistossamme voimakkaimmin esille nousee pakotetuksi tulemisen tunne ja pelko syrjäytymisestä. Nämä voimakkaat tunteet eivät aina ilmene ihmisten itsensä sanoittamina, vaan toisten, läheisten henkilöiden kertomina:

Ihmettelen miten vanhuksat pystyvät tänä päivänä hoitamaan asioitaan? Esim. äitini 87-v. ei pysty hoitamaan päivittäisiä asioitaan. Olemme hankkineet älypuhelimien, tabletin. Vähän aikaa käyttö onnistuu mutta asiat unohtuvat eikä hän pysty selviämään itseksensä (Avovastaukset).

Vanhoin ei saa pakottaa käyttämään verkkoa. Niin luovastiinkin, mutta tyyli kovenee! Äitini lähenee 96 vuotta. Ei osaa, ei opi, ei näe, on huijauksille helppo uhri, kun luotettava virkailija/ihminen ei auta. Vanhuksilla ei paljonkaan arvoa ole. (Avovastaukset).

Jälkimmäisessä sitaatissa vastaaja painottaa, ettei ikääntyneitä ihmisiä saisi pakottaa verkon käyttäjiksi. Hän kokee, että ikääntyville tehty lupaus palveluista ollaan pettämässä, kun ”tyyli kovenee!”. Hän tarkastelee tätä laajemmin yhteiskunnan arvojen näkökulmasta todetessaan, että ”vanhuksilla ei paljonkaan arvoa ole”. Tällaiset sosiaaliset ja normatiiviset ”pakot” ilmentävät Jyrkämän (2008) jaottelussa ”täytyä”-ulottuvuutta.

Laitteiden hinta on yhteydessä pelkoon digitalisaation syrjäyttävästä vaikutuksesta, sillä digilaitteet ovat monille liian kalliita hankkia. Tietokoneita on mahdollista käyttää julkisissakin tiloissa, kuten kirjastoissa, mutta kaikilla ei ole pääsyä näidenkään laitteiden ääreen. Esimerkiksi kevään 2020 koronatilanteen aikana pääsyä julkisissa tiloissa oleville laitteille on rajoitettu. Seuraava sitaatti kuvaa tilannetta, jossa tunteet kumpuavat taloudellisesta niukkuudesta. Julkisten koneiden käytössä on omat rajoituksensa.

Nyt olen kirjaston asiakastietokoneella. En pystynyt lukemaan tämän kyselyn alussa olevia lisätietoja digi-esta, koska tietojärjestelmä ei hyväksynyt niitä sivuja turvallisiksi. Täällä on takana kaupungin ATK-osasto tai [paikkakunnan] kirjastojen -tietojärjestelmän ATK-systeemit. Suunnattoman suuri tietoturvaluus estää monien palvelujen sivustoille pääsemisen. Siitä on jo haittaa. On monia köyhiä ihmisiä, joilla ei ole kotona tietokoneita. Minulla ei ole edes älypuhelin. Ei sitä ole kaikilla muillakaan. Olemme aivan näitten yleisessä käytössä olevien tietokoneiden varassa (Avovastaukset).

Kun yhä useampi palvelu on saatavilla ainoastaan verkossa, ihmisille syntyy pelkoja osallisuuteen liittyen. Mitä tehdä, kun

[k]oko ajan pelottaa milloin tippuu kärryiltä kokonaan eikä pysty enää omia asioita hoitamaan” (Avovastaukset).

Ihmiset kokevat, että heidät on jätetty muutoksessa yksin:

Itse pitää pitää puoliaan määrättyissä asioissa, jos ei pidä, niin jää ulkopuolelle, nukkumapuolueeseen (Haastattelu 4).

Yhteiskunnallinen osallistuminen muuttaa muotoaan, ja se näyttäytyy aineistossamme osin pakkona. On pakko osallistua, jotta ei jää kehityksestä syrjään, mutta osallistumisen tavat ovat muuttuneet – nyt on oltava aktiivinen verkossa.

Olen sen ikäinen, että kaipaen henk.koht. asiakaspalvelua, mutta pakosta olen opetellut asioimaan netissä. Se on kyllä nopeaa ja yleensä sujuvaa, mutta se henkilökohtainen ”kosketus” puuttuu (Avovastaukset).

Osallisuuteen liittyvä huoli ihmisten ”aitojen” kohtaamisten vähenemisestä. Moni osallistujista korostaa, että he haluaisivat säilyttää mahdollisuuden kasvokkaiseen asiointiin. Tämä korostaa sosiaalisen kanssakäymisen merkitystä erityisesti vanhimille ikääntyville. He toivovat saavansa palveluja ”tutuilta, luotettavilta virkailijoilta”, ja asiointi esimerkiksi pankissa voi palvella päivän sosiaalisena tapahtumana, mikäli muunlaisia kontakteja ei ole. Toive luotettavista asiakaspalvelijoista kietoutuu turvallisuuden tunteeseen ja sen menettämisen pelkoon.

Digitalisaatio ilmiönä aiheuttaa ihmisissä huolta, mutta myös voimakasta ahdistuksen tunnetta, jotka tulkintamme mukaan kytkeytyy yhteiskunnalliseen osallisuuteen ja kuulumisen tunteeseen. Jyrkämän (2008) toimijuuden modaleeteista tähän liittyy sekä ”voida”-ulottuvuus, joka viittaa mahdollisuuksiin, joita digitalisaatio luo, että ”täytyä”-ulottuvuuteen, joka puolestaan liittyy pakon tunteeseen. Huoli on ahdistusta lievempi tunne, ja huolta kantava henkilö kokee itse olevansa vielä jollain tavoin mukana muutoksessa. Ahdistus on hyvin voimakas tunne, joka saattaa lähes lamauttaa henkilön toimintakyvyn ja saada tätä epäilemään omaa terveyttään, kuten eräs haastateltavamme kuva:

Digitalisaatio aiheuttaa ahdistusta, ihan semmoista fyysistä sairautta, että tulee ahdistus. Kun radiostakin kuuntelee niitä juttuja, niin aamusta jo aloitetaan, et-

tä nyt taas digitalisoidaan sitä ja tätä ja loppuu semmoiset ja semmoiset tavalliset palvelut ja muuta. Niin mulla ihan sydän alkaa hakata ja sit mä panen radion kiinni (Haastattelu 5).

Mulla on pakokauhu sen suhteen, kun puhelinyhtiöt muuttuu kännykäksi ja pankit muuttuu, ei oo rahaaakaan enää, käteistä rahaa enää missään (...). Kaikki muutetaan, kaikki yhtä aikaa. Tuntuu, että joka päivä tulee jostain laitokselta joku ilmoitus, että nyt palvelut muutetaan digitaalisiksi. Kaikki on, kaikki menee kerralla tämmöiseksi, ettei kerkee sopeutua siihen, että kerkeis yhden asian miettiä, että jaahah, tää on tällanen. Ehkä ottaiskin käyttöön sitten. (Haastattelu 5).

Haastateltava käyttää sanaa pakokauhu, joka on hyvin voimakas ilmaus. Hän kuvaa nopean muutoksen aiheuttamaa tunnetta, jonka kertoo aiheutuvan hänelle myös fyysisiä kokemuksia. Hän kuitenkin lisää, ettei vastusta muutosta sinänsä, mutta kokee voimakasta pelkoa omasta selviämisestään digitaalisessa maailmassa:

miten mä selviän tästä elämästä, miten mä jaksaisin opetella enemmän niitä käyttämään ja mua rupeis kiinnostamaan (Haastattelu 5).

Haastateltavan ääni on ahdistunut ja haastattelijalle tulee tunne, ettei itku ole kaukana. Hyvin voimakkaita negatiivisia tunteita näyttää aiheutuvan se, kun kaikki muuttuu, tai ainakin tuntuu muuttuvan (liian) nopeasti, jotta asioita ehtisi opetella rauhassa ja muutos tuntuisi näin helpommalta, ikään kuin omalta päätökseltä, ei ulkoapäin tuodulta pakolta, johon ihmisen on sopeuduttava.

Digitalisaation aiheuttamiin tunteisiin ei aina ole helppo suhtautua. Seuraava esimerkki kuvaa tilannetta, jossa digilaitteisiin turhautuminen on silmin havaittavissa ja korvin kuultavissa. Tunteet liittyvät laitteiden ja hankalien palveluiden sekä avunsaamisen vaikeuden lisäksi myös digitalisaatioon. Esimerkki kuvaa, millaisen reaktion intensiteetiltään hyvin vahvat tunteenpurkaukset saavat aikaan digiopastustilanteessa, joka yleensä perustuu kasvokkaiseen vuorovaikutukseen:

Vihaisenoloinen henkilö istuu opastajien kanssa pyöreässä pöydässä. He puhuvat kovalla äänellä jostain kaavakkeesta mikä opastettavan pitäisi pystyä täyttämään. Opastettava kertoo, ettei hän osaa suomen kieltä kunnolla, koska on asunut pitkään ulkomailla. Hän toivoisi avukseen puheentunnistushjelman, mutta ei ole löytänyt kunnollista. Hän hermostuu ja korottaa ääntään, kun opastajat eivät oikein ymmärrä mihin hän tarvitsee apua: ”Mää oon saanu tästä asiasta niin tarpekseni, että siksi puhun”. Opastajat vaihtuvat useamman kerran, ja opastettava joutuu aloittamaan kertomuksensa alusta. Hänen äänensä kohoaa entisestään, mutta rauhoittuu taas välillä. Hän vaikuttaa kärsimättömältä eikä osaa selittää selkeästi mitä tarvitsee. Opastajat ovat neuvottomia. Kukaan ei näytä ymmärtävän mitä mies tahtoo (Havaintopäiväkirja 2).

Kuten esimerkki osoittaa, tunteet eivät näy katoavan, mikäli niitä ei huomioida, vaan ne näyttäisivät voimistuvan. Tilanteessa apua tarvinnut henkilö jää lopulta yksin, eikä hän saa ongelmaansa selvitettyksi. Esimerkki kuvaa hyvin, kuinka tunteet ja erityisesti hankalaksi koetut tunteet vaikuttavat opastustilanteen vuorovaikutukseen. Voimakas tunnetila heijastuu kykyyn selittää ongelmaa ja sitä kautta henkilön toimijuuteen: selityksestä tulee katkonaista, eivätkä opastajat ymmärrä ongelmaa, vaan poistuvat paikalta. Ikävän tilanteen myötä digilaitteet ja digitalisaatio näyttäytyvät yhä hankalana, mutta sen lisäksi apua tarjoava taho saa osakseen kritiikkiä, sillä opastettavalle jää tunne, ettei kukaan osaa auttaa häntä. Voimakkaita kielteisiä tunteita olisi tärkeää opetella käsittelemään rauhallisesti, jotta asia, johon apua tarvitaan, saadaan selvitettyä.

Keskustelu tuloksista

Tutkimuksemme tuloksena syntyi kuvaus ikääntyvien henkilöiden kokemista digitalisaatioon ja digitaalisiin laitteisiin ja palveluihin liittyvistä negatiivisten tunteiden kirjosta, erityisesti huolista, ärsyyntyneisyydestä, peloista ja ahdistuksesta, jotka olemme tiivistäneet taulukkoon 3 sen mukaan, millaisissa konteksteissa ja tilanteissa ne virisivät.

Olemme hyödyntäneet Jyrkämän (2008) luomia toimijuuden modaliteetteja. Samalla olemme nostaneet esille, ettei toimijuus ole kiinni ainoastaan yksilöstä, vaan se rakentuu sosiomateriaalisessa vuorovaikutuksessa ikäihmisten käyttäessä digiteknologiaa. Ikääntyneiden digikäyttäjien tunnekokemusten intensiivisyys ja sävy vaihtelivat lievästä harmituksesta ja ärsyyntymisen tunteesta vahvaan ahdistukseen. Voimakas ahdistus liittyi erityisesti siihen, miten pysyä mukana jatkuvasti muuttuvassa digiyhteiskunnassa. Analyysimme voi tarjota mallin myös kvantitatiivisille kyselyille ja jäsennyistä digituen tarjoajille siitä, millainen tunteiden kirjo voi tulla esiin erilaisissa digikäyttö- ja oppimistilanteissa.

Tutkimuksemme osoittaa, että kulttuurisesta näkökulmasta tarkasteltuna tunteet ovat aina kontekstisidonnainen merkitysten kokonaisuus (Povranović-Frykman 2020) ja tunteet voi nähdä eritasoisina toimijuuteen ja osallisuuden kokemukseen vaikuttavina hauraina ketjuina (Reneland-Forsman 2018). Esimerkiksi vahva kiel-

Taulukko 3. Ikääntyvien tunnekokemusten kohteet ja suhde toimijuuteen

| Tunnekokemus tutkimusaineistossa (TUNTEA ja HALUTA) | Tunteen ilmenemisen pääasiallinen konteksti ja kohde |
|---|---|
| Pelko ja häpeä ettei opi tai muista oppimaansa, ahdistus jatkuvan oppimisen vaadetta kohtaan ja oppimisen epämielekkyyys, kohtuuttoman nopeilta tuntuvat muutokset, ja turhautuneisuus arjen monimutkaistumiseen. | Ihmisen oma kyvykkyyys (KYETÄ) Oppiminen ja muisti, tuen saaminen, oman arjen muutos, ikääntymiseen liittyvät muutokset |
| Huoli laitteiden ylläpidosta ja pelko turvallisuudesta (tietoturva), taloudelliset vaikeudet hankkia laitteita, pelko vääränlaisten laitteiden hankinnasta, ärsyntyminen ja kiukku toimimattomia laitteita kohtaan. | Laitteiden hallinta (VOIDA) Laitteiden hankinta, taloudellinen niukkuus, tietoturva ja yksityisyyden menetys, hankalasti käytettävät, liian monimutkaiset laitteet |
| Ärsytys ja harmitus, kun palvelu ei toimi tai on hankala käyttää, käytön opetteluun vaikeus, asiakaslähtöisyyden puutteen tunne, huijatuksi tulemisen pelko, ahdistus palvelujen jatkuva muuttoksesta. | Palveluiden käyttö (OSATA) Digitaalisten palveluiden pulmat ja asiakaslähtöisyyden puute, palvelujen turvallisuus |
| Eriarvoisuuden, syrjäytymisen ja turvattomuuden tunteet, yksin jäämisen pelko, tunne ettei saa apua, epätoivo, pakotetuksi tulemisen tunne ja ahdistus. | Yhteiskuntaa kuuluminen (TÄYTYÄ) Palvelujärjestelmän ylhäältä ohjattu muutos, kasvokkaiden palvelujen ja sitä kautta sosiaalisten kontaktien vähentyminen ja ihmisen joutuminen yhteiskunnan ulkopuolelle, ikäihmisiä syrjivät diskurssit |

teinen tunne saattaa lamauttaa toimintakykyä enemmän kuin lievä ärsyntyminen tunne, ja tämä vähentää koettua yhteiskunnallista osallisuutta. Tunteista pelot ja arkuus laitteita kohtaan kytkeytyvät omaan oppimiseen, ikääntymisen mukanaan tuomiin muutoksiin, laitteiden ja palveluiden asettamiin toimintakehyksiin ja osallisuuden kokemukseen yhteiskunnassa. Digitalisaatio ja digitaalisten laitteiden käyttö on tuonut nopealla tahdilla ikääntyvien henkilöiden elämään uusia tapoja toimia ja uudenlaisen rytmin, joista vasta hiljalleen alkaa muotoutua uusia rutiineja (Pink & Leder Macklay 2013). Vahvat kielteiset reaktiot digitalisaatioon voivat kulminoitua juuri näihin ihmisten arjen rytmeissä ja rutiineissa tapahtuviin muutoksiin, joita pidetään liian suurina ja nopeina.

Tutkimuksemme perusteella väitämme, että digitalisaatioon liittyvien kielteisten tunteiden lieventämiseen eivät riitä tietotekniikan osallistavan suunnittelun ja käytettävyyden parantamisen keinot, vaan tarvitaan panostusta hyvinvointiin, keinoja kansalaisten luottamuksen, toimijuuden ja osallisuuden turvaamiseen. Mielestämme tulevaisuudessa tulisi teknologian käyttötuen tarjoamisen ohella keskittyä toimijuuden ja yhteiskunnallisen osallisuuden turvaamiseen. Yhdeksi ratkaisuksi digitalisoituvassa palvelujärjestel-

mässä navigoimiseen on esitetty avusteista osallisuutta, jossa tukihenkilöt tai palveluohjaajat auttaisivat kansalaisia heidän oikeuksiensa käyttämisessä ja yhteiskunnallisten velvollisuuksien täyttämässä (Koskiahho & Saarinen 2019; Saari ym. 2018). Tällainen empaattinen tuki kasvattaisi osallisuuden ja luottamuksen tunnetta, pitäisi yllä toimijuutta sekä loisi yhteisöllisyyttä ja lievittäisi pelkoa yksin ulkopuolelle jäämisestä.

Tunteet eivät ainoastaan osoita epäoikeudenmukaisuuksia, vaan ne voivat nostaa esille mahdollisuuden korjata, parantaa ja toipua (Ahmed 2018). Osallisuuteen ja digiosaamisen puutteeseen liittyvään huoleen on Suomessa vastattu kehittämällä valtakunnallista digituen verkostoa ja toimintamallia, joka tarjoaa kaikille kansalaisille matalan kynnyksen digitukea (Digituen toimintamalliehdotus). Kehittämisessä tulisi muistaa, että digitalisaatio ainoana asiointitapana saattaa aiheuttaa epäoikeudenmukaisuuden tunteita ja lisätä pelkoa syrjäytymisestä. On syytä pohtia, miten digitalisaatio etenisi empaattisesti niin, etteivät ihmisten kokema tyytymättömyys, pelko, ahdistus tai marginaalisuuden kokemukset lisääntyisi.

Johtopäätökset

Tutkimuksemme digitalisaatioon liittyvistä tunteista osana ikäihmisten arkea todentaa tilannetta, jossa teknologiset laitteet, niiden käyttö ja käytön opettelu sekä lukuisten palvelujen digitalisoituminen ovat tuottaneet ikäihmisten arkeen täysin uudenlaisen sosiomateriaalisen todellisuuden. Tässä todellisuudessa selviytyminen synnyttää tunnetiloja, jotka liittyvät yksilön toimijuuteen ja kyvykkyyksiin, laitteisiin, palveluihin ja yhteiskunnan digitalisaatiokehitykseen. Yhteiskunnan tasolla palvelujärjestelmän ylhäältä ohjattu nopea muutos, kasvokkaisten palvelujen ja sitä kautta koettu sosiaalisten kontaktien vähentyminen sekä ihmisen joutuminen yhteiskunnan ulkopuolelle ja ikäihmisiä syrjivät diskurssit koetaan voimakkaasti digitalisaatioon liittyvinä kielteisinä asioina.

Digitalisaatioon liittyvät tunteet ansaitsevat tulla kuulluksi ja niitä kannattaa tutkia jatkosakin. Artikkelimme painottaa tunteiden merkitystä ja tunteiden tutkimuksen tarvetta, sillä tunteiden – myös kielteisten tunteiden – näkyväksi tekemisellä, kansalaisten huolien kuuntelemisella ja ymmärtämisellä on keskeinen yhteiskunnallinen merkitys. Voimakas ahdistuminen on harvinaista, mutta jos yhä useampi kansalainen ahdistuu, joudutaan tilanteeseen, jossa tyytymättömien

joukko kasvaa ja erilaisia tukipalveluja tarvitaan yhä lisää. Siksi on kysyttävä, miten tunteita voidaan paremmin huomioida laajoissa yhteiskunnallisissa muutoksissa? Miten voimme luoda lisää toivoa, turvallisuutta, huolista ja ahdistuksesta vapaata tilaa, jossa digitalisoituvat palvelut ja laitteet nähtäisiin omaa toimijuutta ja elämää parantavina apuvälineinä?

Aineistomme on kerätty sellaisilta ikääntyneiltä kansalaisilta, jotka ovat jonkinasteisia digitaalisten laitteiden käyttäjiä. Tätä kuvaa tulisi täydentää tarkastelemalla syvemmin sellaisten ihmisten kokemuksia, jotka syystä tai toisesta ovat digitalisaation ulkopuolella. Myös tunnekirjoja tulisi tutkia syvemmin ja laajemmin. Esimerkiksi tässä aineistossa varsin heikosti näkyvät viittaukset yksilön omaan oppimiskykyyn, häpeän tunteisiin tai syyllisyyteen siitä, ettei pysty täyttämään yhteiskunnan mukanaan tuomaa aktiivisen kansalaisen vaadetta, vaativat tarkastelua laajemmilla aineistoilla. Koska aihe on tutkittavien näkökulmasta arkaluontoinen, vaatii tutkimus eettistä sensitiivisyyttä ja uudenlaisia metodologisia ratkaisuja. Tunteiden kuuleminen lisää osallisuutta, ja digitalisaatio voi tuoda mukanaan uudenlaisia sosiaalisia kohtaamisia, uudenlaista arkea ja toimijuutta sekä iloa uusien taitojen oppimisesta, mikäli myös negatiivisille tunteille annetaan tilaa ja ymmärretään mistä ne syntyvät.

Saapunut 10.2.2020
Hyväksytty 7.10.2020

KIRJALLISUUS

- Abu-Lughod, Lila & Lutz, Catherine A. (2009) Emotion, discourse, and the politics of everyday life. In Jennifer Harding & Deidre Pribram (eds.) *Emotions. A cultural studies reader*. New York: Routledge, 100–112.
- Ahmed, Sara (2018) Tunteiden kulttuuripolitiikka. Suomentanut Elina Halttunen-Riikonen. Tampere: Niin & näin.
- Barad, K. (2007) *Meeting the Universe Halfway. Quantum physics and the entanglement of matter and meaning*. Durham and London: Duke University Press.
- Beatty, Andrew (2010a) How Did It Feel for You? Emotion, Narrative, and the Limits of Ethnography. *American Anthropologist* 112 (3), 430–443.
- Beatty, Andrew (2010b) Emotion. In Jonathan Spencer & Allan Barnard (eds.) *The Routledge Encyclopedia of Social and Cultural Anthropology*. New York: Routledge, 223–226.
- Carty, John & Musharbash Yasmine (2008) You've Got to be Joking: Asserting the Analytical Value of Humour and Laughter in Contemporary Anthropology. *Anthropological Forum* 18 (3), 209–217.
- Chopik, William J. (2016) The benefits of social technology use among older adults are mediated by reduced loneliness. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking* 19 (9), 551–556.

- DESI Report, Digital Economy and Society Index Report 2019. Integration of Digital Technology. European Union. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi> (luettu 3.12.2019)
- Digitaitokartoitus – Digitaalinen kysely. Valtiovarainministeriö ja Digi- ja väestötietovirasto. <https://vm.fi/documents/10623/30029448/Digitaitokartoitus+%E2%80%93+Digitaalinen+kysely.pdf/52d-627ca-89a0-605d-5003-a0eff0248898/Digitaitokartoitus+%E2%80%93+Digitaalinen+kysely.pdf?t=159885051599631.8.2020> (luettu 31.8.2020)
- Digituen toimintamalliehdotus. Auta-hankkeen projektiryhmän loppuraportti (2017) Valtiovarainministeriö. <https://vm.fi/documents/10623/6581896/AUTA+raportti.pdf/74d0c25e-fa60-43c6-8856-c418faef9085/AUTA+raportti.pdf.pdf> (luettu 3.12.2019)
- van Dijk, Jan (2017) Afterword. The state of digital divide theory. In Ragnedda, M. & Muschert, GW (eds) *Theorizing Digital Divides*. Milton: Routledge.
- Gieser, Thorsten (2008) Embodiment, emotion and empathy: A phenomenological approach to apprenticeship learning. *Anthropological Theory* 8, 299–318.
- Hansen, Thomas Blom (2010) Affect. In Jonathan Spencer & Allan Barnard (eds.) *The Routledge Encyclopedia of Social and Cultural Anthropology*. New York: Routledge, 9–10.
- Hämeenaho, Pilvi & Koskinen-Koivisto, Eerika (2014) Etnografian ulottuvuudet ja mahdollisuudet. Teoksessa Pilvi Hämeenaho & Eerika Koskinen-Koivisto (toim.) *Moniulotteinen etnografia*. Helsinki: Ethnos ry, 7–28.
- Hänninen, Riitta & Taipale, Sakari & Luostari, Raija (2020) Exploring heterogeneous ICT use among older adults: The warm experts' perspective. *New Media & Society*. <https://doi.org/10.1177/1461444820917353>
- Iilomäki, Liisa & Kantosalo, Anna & Lakkala, Minna (2011) What is digital competence? In *Linked portal*. Brussels: European Schoolnet. <http://linked.eun.org/web/guest/in-depth3>.
- Jyrkämä, Jyrki (2008) Toimijuus, ikääntyminen ja arkielämä – hahmottelua teoreettis-metodologiseksi viitekehukseksi. *Gerontologia* 22 (4), 190–203.
- Koskiahho, Briitta & Saarinen, Erja (toim.) (2019) *Ihan pihalla? Vanhat ihmiset digitaalisen maailman myllerryksessä: neuvonnan, ohjauksen ja asioiden ajamisen järjestäminen*. SOSTEn julkaisuja 2/2019. Helsinki.
- Lähdesmäki, Tuuli & Saresma, Tuija & Hiltunen, Kaisa & Jantti, Saara & Sääskilahti, Nina & Vallius, Antti & Ahvenjärvi, Kaisa (2016) Fluidity and Flexibility of Belonging: Uses of the Concept in Contemporary Research. *Acta Sociologica* 59 (3), 233–247.
- MacLure, Maggie (2013) Classification or Wonder? Coding as an Analytic Practice in Qualitative Research. In Rebecca Coleman & Jessica Ringrose (eds.) *Deleuze and Research Methodologies*. Edinburgh University Press, 164–183.
- Pekrun, Reinhard (2014) Emotions and Learning. *Educational Practice Series* 24. International Academy of Education (IAE). <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.691.9950&rep=rep1&type=pdf> (luettu 30.8.2020)
- Pink, Sarah (2009) *Doing Sensory Ethnography*. London: SAGE.
- Pink, Sarah & Leder Mackley, Kerstin (2013) Saturated and situated: expanding the meaning of media in the routines of everyday life. *Media, Culture & Society* 35 (6), 677–691.
- Povrzanović-Frykman, Maja (2020) Aistimuistot ja affektiivinen jatkuvuus humanitaarisen avun esineissä. Teoksessa Jenni Rinne & Anna Kajander & Riina Haanpää (toim.) *Affektit ja tunteet kulttuurien tutkimuksessa*. Helsinki: Ethnos, 31–66.
- Probyn, Elspeth (2010) Writing shame. In Melissa Gregg & Gregory Seigworth (eds.) *The Affect Theory Reader*. Duke University Press, 71–90.
- Reneland-Forsman, Linda (2018) 'Borrowed access' – the struggle of older persons for digital participation. *International Journal of Lifelong Education* 37 (3), 333–344.
- Rinne, Jenni & Kajander, Anna & Haanpää, Riina (2020) Johdanto. Affektit ja tunteet kulttuurintutkimuksessa. Teoksessa Jenni Rinne & Anna Kajander & Riina Haanpää (toim.) *Affektit ja tunteet kulttuurien tutkimuksessa*. Helsinki: Ethnos, 5–30.
- Saari, Eveliina & Käpykangas, Sari & Hasu, Mervi (2018) Ammatillaiset oman työnsä käsikirjoittajina: palveluohjaajat muuttuvien palveluiden navigaattoreina. *Ammattikasvatuksen aikakauskirja* 1/2018, 62–80.
- Stets, Jan E. & Turner, Jonathan H. (2005) Introduction. In Jan E. Stets & Jonathan H. Turner (eds.) *Handbook of the Sociology of Emotions*, volume II. Dordrecht, Heidelberg, New York, London: Springer, 1–9.
- SVT, Suomen virallinen tilasto (2019) Väestön tieto- ja viestintäteknikan käyttö [verkkojulkaisu]. Helsinki: Tilastokeskus. https://www.tilastokeskus.fi/til/sutivi/2019/sutivi_2019_2019-11-07_tie_001_fi.html (luettu 4.12.2019)
- Suopajarvi, Tiina (2017) Knowledge-making on 'ageing in a smart city' as socio-material power dynamics of participatory action research. *Action Research* 15 (4), 386–401.
- Suopajarvi, Tiina & Koskinen-Koivisto, Eerika & Korjonen-Kuusipuro, Kristiina & Hytönen, Kirsi-Maria & Hämeenaho, Pilvi (2019) Tunteilla on väliä: Tutkijan tunteet ja subjektiivisuus etnografisessa tutkimuksessa. *Elore* 26 (2), 42–67.
- Timm Knudsen, Britta & Stage, Carsten (2015) Introduction: Affective methodologies. In Britta Timm Knudsen & Carsten Stage (eds.) *Affective methodologies – Developing cultural research strategies for the study of affect*. UK: Palgrave Macmillan, 1–22.
- Tsatsou, Panayiota (2011) Digital divides revisited: what is new about divides and their research? *Media, Culture & Society* 33 (2), 317–331.
- Tuomi, Jouni & Sarajarvi, Anneli (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuovila, Seija (2005) *Kun on tunteet. Suomen kielen tunnesanojen semantiikkaa*. Oulu: Oulun yliopisto.
Warschauer, Mark (2003) *Technology and Social Inclusion. Rethinking the Digital Divide*. Cambridge, Massachusetts: MIT Press.

Wetherell, Margaret (2015) Trends in the Turn to Affect: A Social Psychological Critique. *Body & Society* 21 (2), 139–166.

Yuval-Davis, Nira (2006) Belonging and the Politics of Belonging. *Patterns of Prejudice* 40 (3), 197–214.

ENGLISH SUMMARY

Kristiina Korjonen-Kuusipuro & Eveliina Saari: Concerns, irritation, fears and anxiety. Citizens in the margins of the digitalization (Huolta, ärsyttymistä, pelkoa ja ahdistusta. Ikääntyvien kielteiset tunteet digitalisaatiossa)

In this article we explore rarely examined negative emotions connected to digitalisation and practices of using digital devices and services. We ask where these emotions stem from and what should be done in order to help people who experience that they are left outside, and their sense of agency is weakening because of digitalisation. We understand emotions as culturally and socially constructed and shared, and we stress that focusing on emotions helps us to understand the processes through which changes become possible. We draw on empirical material collected during 2018

and 2019 among older adults in Finland. This material consists of written responses for a questionnaire, interviews, participatory observation, and fieldwork diaries, which has been analysed using qualitative content analysis.

We found that digitalisation and digital devices arouse multiple negative feelings such as worry, irritation, fear or even anxiety. As a result of this study we argue, that studying emotions is essential. We propose that to relieve negative feelings, we need concentrate on actions which increase and ensure citizens' trust, agency, and inclusion along the ever-fastening digitalization development.

Keywords: older adults, digitalization, emotions, ethnography, Finland

KIRJOITTAJAT

Korjonen-Kuusipuro, Kristiina, FT, dos., projektitutkija, Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu (XAMK) (kristiina.korjonen-kuusipuro[at]xamk.fi)

Saari, Eveliina, FT, dos., johtava tutkija, Työterveyslaitos (eveliina.saari[at]ttl.fi)