



Ikätekniologia
keskus.

Ikäihmiset ja sähköinen asiointi

Miten saadaan kaikki mukaan?

Digitalisaatio muuttaa yhteiskuntaa ja palveluja: Voivatko kaikki osallistua?

Digitalisaatio on muuttanut palvelut sähköiseksi ja osittain murtanut perinteiset tavat hoitaa omia asioitaan. **Yhä useampia palveluja tarjotaan ensisijaisesti verkossa:** sekä julkisia kuten verohallinnon ja Kelan palveluja että erilaisia vapaa-ajan asiointipalveluja. Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton Ikäteknologia-keskus selvitti, miten ikäihmiset asioivat internetissä, mitä sähköisiä palveluita he käyttävät sekä millaisia haasteita he kohtaavat. Kyselyn valmistelussa on ollut mukana Valtiovarainministeriön AUTA-hanke, jossa kehitetään asiakaspalvelun uutta toimintamallia kokeilujen avulla ja autetaan asiakkaita digitaalisten palvelujen käytössä.

Jotta ikäihmisten sähköisen asioinnin käytöstä ja siihen liittyvistä haasteista saadaan mahdollisimman kattava kuva, on tärkeää kerätä vastauksia muutenkin kuin internetin kautta. **Internetin käyttö yleistyy vanhimmissa ikäryhmissä kaikkein hitaimmin.** Tutkimuksissa ja mediassa näkyvimmän huomion saavat yleensä aktiiviset ja toimeliaat seniorit.

Tähän kyselyyn kerättiin vastauksia kahdella tavalla, ja vastaajaryhmissä on selviä eroja. Verkkolomakkeella vastanneista suurin osa on alle 74-vuotiaita ja lähes kaikilla on sähköisen asioinnin mahdollistavia välineitä, useimmilla ainakin tietokone. Paperilomakkeella vastanneista taas lähes puolet on yli 80-vuotiaita ja joka toisella ei ole käytössä mitään laitetta, jolla pääsisi internetiin: ei tietokonetta, ei älypuhelinia eikä tablettia.

KYSELYN TOTEUTUS

- 866 vastausta
- 391 verkkolomakkeella
- 479 paperisella lomakkeella mm. Vallin jäsenjärjestöistä ja pääkaupunkiseudun vanhusten palvelukeskuksista
- Vastaukset kerättiin tammi–maaliskuussa 2017
- 10 kysymystä: sähköinen asiointi, tunnistautuminen, asiointiavun saaminen
- 279 vapaamuotoista kommenttia aiheesta
- Vastaajissa painottuivat naiset sekä kaupungissa tai taajamassa asuvat

Asiointi on aika hankalaa ilman tietokonetta, eikä ole varaa hankkia sitä.

Palveluille tulee asettaa erittäin korkeat laatu- ja käytettävyysvaatimukset, kun ne osittainkin suunnataan senioreille.

Kaikilta ikäihmisiltä ei voi edellyttää tietoteknisten taitojen osaamista. Kaikilla ei ole myöskään sukulaisia tai tuttavuuksia, jotka voivat auttaa.

Onkohan pakko ostaa älypuhelin?

Jättäkää mahdollisuus elää ilman tietokonetta. Kiitos.

Olen ärtynyt siitä että meidät pakotetaan mainittuihin "palveluihin".

Kaikki eivät voi käyttää tietotekniikkaa, vaikka haluaisivatkin. **Ei ole realistista ajatella, että itsenäinen sähköinen asiointi onnistuisi parin vuosikymmenen kuluttua kaikilta.** Vaikka tekniikka kehittyy, ikääntymisen mukanaan tuomat muutokset koskettavat kaikkia: näkö voi heikentyä, sormet eivät aina osu näppäimistöle ja muisti saattaa takkuilla. Kaikilla ei ole varaa omiin, ajantasaisiin ja turvallisiin laitteisiin. Kirjastoon tai yhteispalvelupisteeseen voi olla pitkä matka, ja kulkeminen niiden äärelle vaikeaa.

IKÄIHMISET TEKNOLOGIAN KÄYTTÄJINÄ

Yli 65-vuotiaita yli 1 000 000



yli 20 % koko väestöstä

Internetiä käyttäneet ikäihmiset

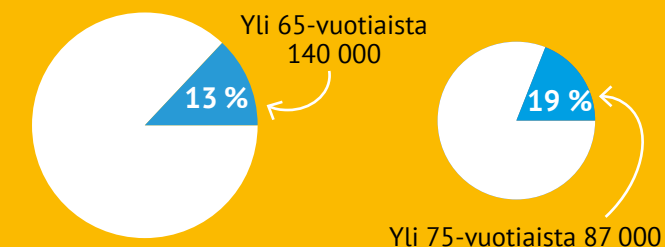
65–74 v.



75–89 v.



€ Pienituloiset ikäihmiset



Moni ikäihminen ei asioi verkossa

Ikäihmisistä on moneksi: toiset ovat ottaneet uudet välineet ja nettimaailman omakseen, toiset syystä tai toisesta eivät. Suurin osa vastanneista oli hoitanut asioitaan internetissä. Kuitenkin paperilomakkeella vastanneista vain 37 % on hoitanut omia asioitaan internetissä, ja kolmannes kertoi omaisen asioineen hänen puolestaan. **Melkein puolet ei ollut koskaan hoitanut asioitaan verkossa.**

Eniten ikäihmiset ovat käyttäneet verkossa pankki- ja terveyspalveluja. Varsinkin pankki-

palveluissa vaikuttaa se, että perinteisiä konttoreita ja laskunmaksuautomaatteja on vähennetty merkittävästi. Jos verkkopankkia ei pysty käyttämään, on päivittäisasiointi kallista.

Julkisten palvelujen lisäksi moni arjessa ja vapaa-ajalla tärkeä palvelu on siirtynyt verkossa hoidettavaksi. Julkisen liikenteen aikataulut ja reitit on kätevästi selvittää internetissä; lomamatkat ovat todennäköisesti halvempia verkossa. Sama pätee moniin muihinkin tuotteisiin. Verkossa vastanneista lähes kaikki olivat

hoitaneet vapaa-ajan asiointia internetissä, kun paperilomakkeella vastanneista **noin puolet ei ollut ostanut netin kautta mitään** eikä edes tutkinut aikatauluja tai reittejä.

Omien asioiden hoitaminen itsenäisesti ja yhteiskunnan eri toimintoihin osallistuminen ovat ikääntyvälle monella tavalla tärkeitä. Ne tukevat mielekästä arkea ja toimintakykyä. **Jos ihmisellä ei ole mahdollisuutta toimia itsenäisesti, asettaa tämä hänet eriarvoiseen asemaan sekä taloudellisesti että yhteiskunnallisesti.**

Nykyisin taloyhtiön pyykkitupaankin täytyy tehdä varaus netin kautta. Jos tyttäreni ei tätä tekisi, en sinne pääsisi koska minulla ei ole tietokonetta eikä älypuhelin. Miten ihmeessä asiat on päästetty tähän tilaan? Meistä on tehty ulkopuolisia moneen asiaan.

Ikävää kun on pakko opetella, nivelrikkokädet!

Toivoisin ohjelmien ja järjestelmien olevan käyttäjäystävällisiä ja toimivia ennenkuin ne laitetaan käyttöön.

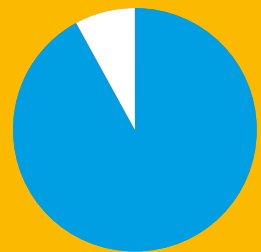
Liian paljon erilaisia toimintatapoja jotka unohtuvat.

Muistin huonontuminen, mitä tänään kuulee huomenna ei enää muista.

Tavallista palvelua haluaisin, jos vain sitä jostain saisi.

MITEN IKÄIHMISET ASIOIVAT VERKOSSA?

Verkossa vastanneista



92 % oli hoitanut omia asioitaan internetissä

Paperilomakkeella vastanneista



44 % ei ollut koskaan hoitanut asioitaan verkossa



37 % oli hoitanut omia asioitaan internetissä



31 % kertoi omaisen asioineen hänen puolestaan

MITÄ PALVELUJA SÄHKÖISESTI ASIOINEET IKÄIHMISET OVAT KÄYTTÄNEET?

(verkossa vastanneista / paperilomakkeella vastanneista)



1. Pankkipalvelut (97 % / 88 %)



2. OmaKanta (82 % / 54 %)



3. Terveyskeskuksen palvelut (63 % / 38 %)



4. Verotoimiston palvelut (56 % / 29 %)



1. Aikataulujen ja reittien selvittäminen (86 % / 40 %)



2. Matkalippujen ja lomamatkojen ostaminen (65 % / 24 %)



3. Ostosten tekeminen (60 % / 17 %)



43 % paperilomakkeella vastanneista ei ole ostanut verkosta mitään eikä edes tutkinut aikatauluja tai reittejä

Sähköiseen asiointiin tarvitaan opastusta

Moni ikääntyvä on käyttänyt teknologisia laitteita jo työelämässään, mutta se ei poista opastuksen tarvetta myöhemmässä vaiheessa. Enemmistö sekä verkossa että paperilla vastanneista oli saanut apua sähköiseen asiointiin.

Ikäihmisiä avustavat useimmiten omat lapset tai sukulaiset. Usein apua saatiin myös ystäviltä, tuttavilta ja naapureilta. Vain 12 % oli saanut apua kirjastosta. Verkossa vastanneista melkein puolet oli saanut apua vertaisopastuksesta.

Paperilomakkeella vastanneista useimmat toivoivat jatkossakin apua pääosin lapsiltaan (76 %), muut vaihtoehdot ovat selvästi vähemmän suosittuja. Verkossa vastanneistakin yli puolet toivoi apua lapsiltaan, mutta yhtä moni **toivoi saavansa opastusta vertaiselta.** Koska tätä kyselyä levitettiin aktiivisesti tietotekniikan vertaistukiyhdistysten kautta, voidaan olettaa, että vertaisopastajilta saatu apu ja hyvät kokemukset näkyvät vastauksissa. Melkein

viidennes verkossa vastanneista ottaisi mielellään apua vastaan myös työväenopistosta ja kirjaston henkilökunnalta. Paperilomakkeella vastanneet taas eivät kokeneet näitä tapoja yhtä mielisiksi, sen sijaan osa heistä (8 %) haluaisi opastusta kotipalvelun henkilöstöltä.

Vaikka osaisi jo käyttää nettiä, omat taidot mietityttävät. **Ikäihmiset ovat huolissaan yhteiskunnan mukana pysymisestä ja oman osaamisen riittämisestä.** Jos asioinnissa tarvitsee apua, ei ole yhdentekevää, kuka ikäihmistä auttaa. Kaikilla ei ole läheisiä tai he eivät halua syystä tai toisesta turvautua näiden apuun verkkoasioinnissa. Vertaisopastajat tekevät arvokasta vapaaehtoistyötä, mutta **kun julkisia palveluja muutetaan yhä enemmän sähköiseen muotoon, ei ikäihmisten perehdyttäminen**

Luotettavaa opastusta henkilökohtaisesti ja maksutta (myös pankkiasiat).

Moni eläkeläinen tarvitsisi opastusta netin käytössä. Täällä maalla ei sellaista ole.

Palvelupuhelimien pitäisi olla myös maksuttomia!

digitaaliseen yhteiskuntaan voi jäädä vain yhdistysten ja vapaaehtoisten harteille. Kirjastoille on viime vuosina tarjottu monenlaisia uusia rooleja ja monissa kirjastoissa järjestetäänkin opastusta netin käyttöön. Opastuksessa on otettava huomioon myös eettiset kysymykset. Etenkin pankki- ja terveysasioissa avustajan täytyy olla luotettava ja osattava ottaa huomioon salassapitovelvoitteet.

KENELTÄ IKÄIHMISET OVAT SAANEET APUA VERKKOASIOINTIIN?



80 %
on saanut apua
lapsilta tai
sukulaisilta



28 %
saanut apua
ystäviltä, tuttavilta
ja naapureilta



12 %
saanut apua
kirjastosta

MISSÄ IKÄIHMISET HALUAISIVAT OPASTUSTA VERKKOASIOINTIIN?



83 %
omassa
kodissa



36 % vertaisopastajien opastuspisteessä



22 % kirjastossa
Verkossa vastanneista 30 %, paperilomakkeella 13 %



14 % yhteispalvelupisteessä
Verkossa vastanneista 21 %, paperilomakkeella 8 %

Moni ikäihminen ei ole koskaan tunnistautunut sähköisesti

Sähköinen tunnistautuminen on edellytys monien digitaalisten palvelujen käyttämiselle. Yleisin tunnistautumismuoto on ikäihmisillä pankkitunnukset, toiseksi yleisin eri sovellusten käyttäjätunnukset ja salasanat. Hämmästyttävänä moni on kuitenkin kokonaan sähköisen tunnistautumisen ulottumattomissa.

Lopettakaa hössötykset sähköisistä palveluista, ne on epäluotettavia eikä ole edes varaa ostaa tarvittavia vempaimia. On paljon mukavampaa hoitaa asiat kasvokkain kuin painella jonkun koneen nappeja.

Tekniikka etenee nopeammin kuin ihmiset ennättävät sopeutua – valitettavasti.

Neljännes kaikista kyselyyn vastanneista ei ole koskaan tunnistautunut sähköisesti; paperilomakkeella vastanneista jopa 41 %. Syyksi yli puolet ilmoitti tunnistautumismuotojen puutteen. Lähes puolet kertoi, ettei ole käyttänyt sellaisia palveluja, joissa olisi tarvinnut tunnistautua sähköisesti.

Ikäihmiset, jotka eivät voi asioida sähköisesti, ovat vaarassa jäädä digitaalisten palvelujen ulkopuolelle. He joutuvat usein turvautumaan kalliimpiin ja vaikeampiin saavutettaviin palveluihin. Kilpailu- ja kuluttajavirasto on vuonna 2015 arvioinut, että Suomessa on 400 000 henkilöä, jolla ei ole pankkitunnuksia. Miten turvataan heidän osallisuutensa yhteiskunnassa ja palvelujen saatavuus?

Monella ikäihmisellä läheinen auttaa sähköisessä asiointissa ja tunnistaumisessa. Henkilökohtaisia pankkitunnuksia ei saa luottaa muiden käyttöön, mutta jos tunnusten haltija ei syystä tai toisesta pysty niitä itse

Ei ole varaa sähköviestintään.

Asiointitahoissa ei ole ilmaista neuvontanumeroa, josta saisi etätukea jne. Tietoturva ja henkilötunneista pitäisi yksinkertaistaa.

Kunhan oppisi käyttämään. Nolottaa, kun en ymmärrä tietokoneista mitään. Vaimo hoiti kaikki asiat, nyt häntä ei enää ole.

Tunnistautuminen saisi olla helpompaa, sormenjäljellä tai äänellä!

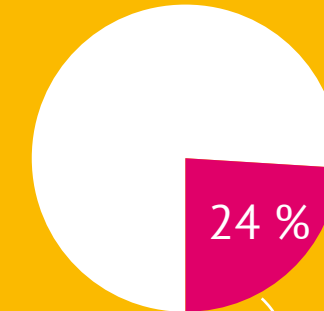
käyttämään, **yleistynee myös toisen puolesta asiointi**. Sähköisen valtakirjan käyttö tarjoaa tähän mahdollisen ratkaisun, jos siihen liittyviä käytäntöjä kehitetään sujuviksi ja huolehditaan riittävästä tietoturvasta. Lisäksi pitää varmistaa, että valtakirjaa käytettäessä ikäihmisen itsemääräämisoikeus toteutuu.

Kaikilla ei ole luotettavaa läheistä, joka voisi auttaa sähköisessä asiointissa. **Ikäihmisiä myös huolestaa laitteiden ja palvelujen tietoturva**. Jotkin sovellukset saattavat toimia vain uudemmissa laitteissa, joihin pienituloisilla eläkeläisillä ei ole varaa.

MITEN IKÄIHMISET TUNNISTAUTUVAT?



pankkitunnuksilla 72 %
käyttäjätunnuksella ja salasanalla 54 %
mobiilitunnistautumisella 10 %



24 % ei mitenkään

paperilomakkeella vastanneista 41 % ei ollut koskaan tunnistautunut sähköisesti



MIKSI IKÄIHMISET EIVÄT OLE TUNNISTAUTUNEET?

54 % ei ole tunnistautumismuotoja
44 % ei ole käyttänyt palveluja, joissa olisi tarvinnut tunnistautua
37 % ei osaa
14 % ei luota palvelun tietoturvaan

Vallin Ikäteknologiakeskuksen suositukset:

Näin ikäihmiset saadaan mukaan digitalisaatioon

1 Ikäihmisiä on kuultava palvelujen kehittämisessä

Kun palveluja suunnitellaan koko kansalle, on ymmärrettävä ihmisten moninaisuus ja erilaiset elämäntilanteet. Edelleen moni ei käytä sähköisiä palveluja. Yleensä vain aktiiviset ja toimintakyvyltään vireät ikäihmiset näkyvät ja kuuluvat yhteiskunnassa. Viranomaisten sekä tuotteita ja palveluja kehittävien yritysten on kuultava ikäihmisiä ja heitä edustavia tahoja sekä pidettävä heidät mukana kehitystyössä. Ikäihmisistä teknologisten laitteiden ja sovellusten käyttäjinä on kerättävä tietoa kehittämisen tueksi.

2 Tarvitaan helppokäyttöisiä ja toimintavarmoja palveluja

Palvelujen tulee olla turvallisia ja niitä tulee testata, ennen kuin ne otetaan käyttöön. Kokeilumahdollisuus helpottaa käyttöönottoa. Käyttäjätestaus on tehtävä huolella ja käyttäjäpalautte vietävä kehitystyöhön. Palvelujen saavutettavuus ja esteettömyys on otettava suunnittelun lähtökohdaksi. Sähköiseen asiointiin tulee kehittää uudenlaisia tunnistautumisen muotoja, jotka mahdollistavat palvelujen käytön erilaisille käyttäjille nykyistä laajemmin. Lisäksi tulee kehittää keinoja, joilla henkilö voi tarvittaessa valtuuttaa toisen ihmisen hoitamaan sähköistä asiointiaan itsemääräämisoikeuden vaarantumatta.

🗨️ **Vierastan kaikkea digiaikaan liittyvää. En kuulu joukkoon!!!**

🗨️ **Minulla oli kaupungin kokeilussa käytössä tabletti. Sillä sain yhteyksiä toisiin henkilöihin. Tällaisia tarvitaan lisää!**

3 Ikäihmisille tarjottava riittävä tuki ja neuvonta

Sähköiseen asiointiin tarvitaan tukea ja apua, ja erilaisten palvelujen käyttöön kohdennettua neuvontaa. Suomeen on kehitettävä julkinen palvelurakenne, jonka avulla ikäihmiset ja muut palvelujen käyttäjät saavat tarvitsemansa tuen. Myös vapaaehtoisuuteen perustuvien vertaisopastajayhdistysten toimintaa tulee edelleen tukea.

🗨️ **Pankit ja muut laitokset opastamaan palvelujensa käyttöä.**

4 Mahdollisuus kasvokkaiseen asiointiin turvattava

Vaikka digitalisaatio helpottaa monen arkea, on erilaisissa palveluissa säilytettävä mahdollisuus kasvokkaiseen asiointiin henkilöille, jotka sitä syystä tai toisesta tarvitsevat. Palvelujen saavutettavuus ja esteettömyys tulee varmistaa. Palveluverkoston riittävästä kattavuudesta on huolehdittava.

🗨️ **Vasta kun ihminenkin on pelkkää sähköä, olkoon palvelutkin!**

5 Maksuttomat tai kohtuuhintaiset palvelut taattava kaikille

Viranomaisten tulee muistaa, että julkisia palveluja digitalisoitaessa kaikilla ei ole mahdollisuutta hankkia tarvittavia laitteita tai muuten käyttää palveluja. Yhteiskunnan tulee turvata käyttäjälle maksuttomien tukipalvelujen ja asiointipisteiden verkosto. Palveluja digitalisoivien yritysten on varmistettava, että erilaisten palvelujen käyttökulut ovat kohtuullisia.

🗨️ **Päättäjät! Jäitä hattuun!**

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry
on vuonna 1953 perustettu valtakunnallinen
vanhustyötä tekevä asiantuntijajärjestö.

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton Ikäteknologiakeskus
on asiantuntijakeskus, joka edistää
ikäihmisten osallisuutta digitalisaatiossa,
lisää alan toimijoiden yhteistyötä ja
välittää tietoa ikäteknologiasta.

www.ikateknologiakeskus.fi

Twitter @IkateknologiaK



Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry



Ikäteknologia
keskus.

