



Ikäihmiset ja sähköinen asiointi

– Miten saadaan kaikki mukaan?

Liitetaulukot selvitykseen
23.5.2017

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton Ikäteknologiakeskus 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.

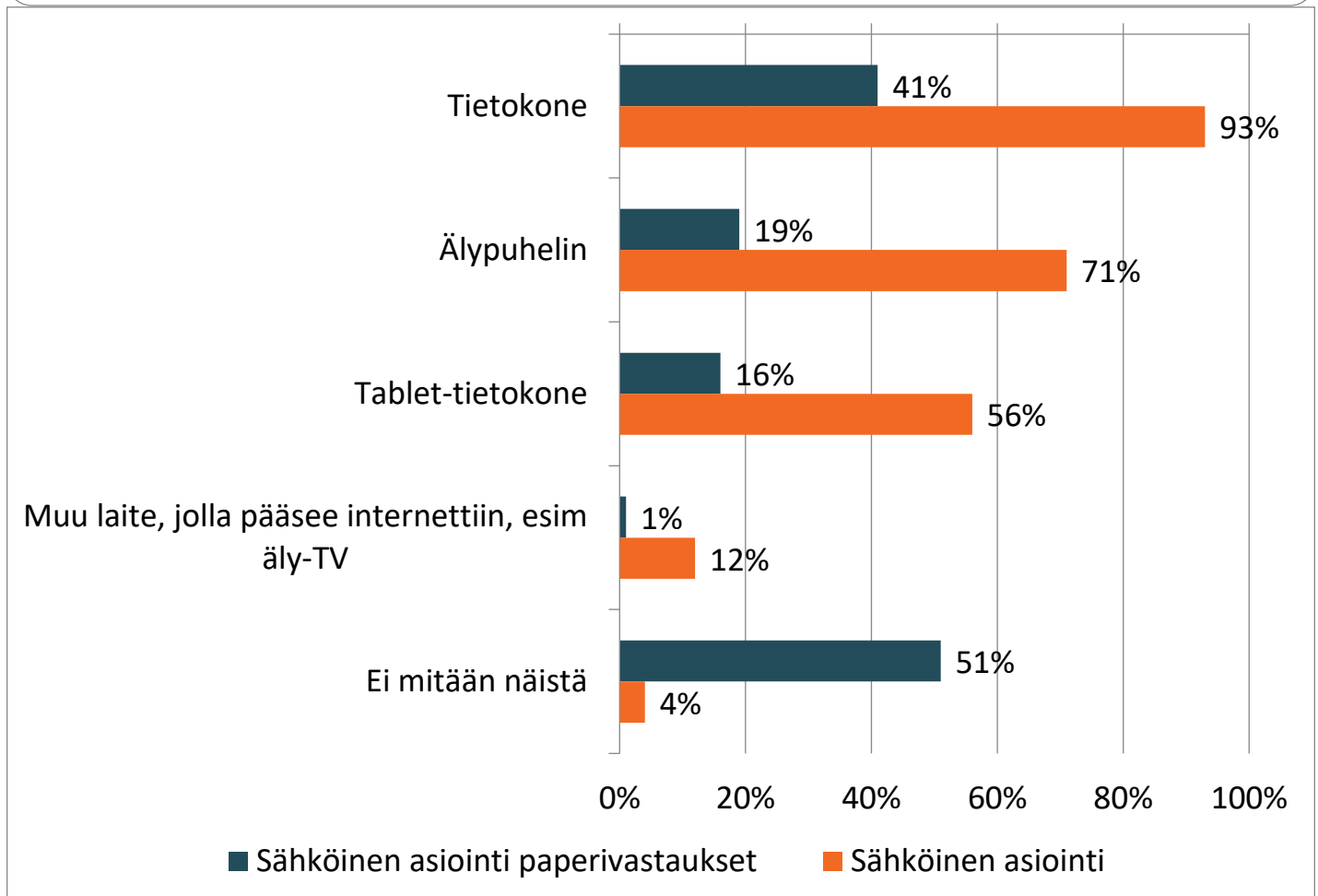
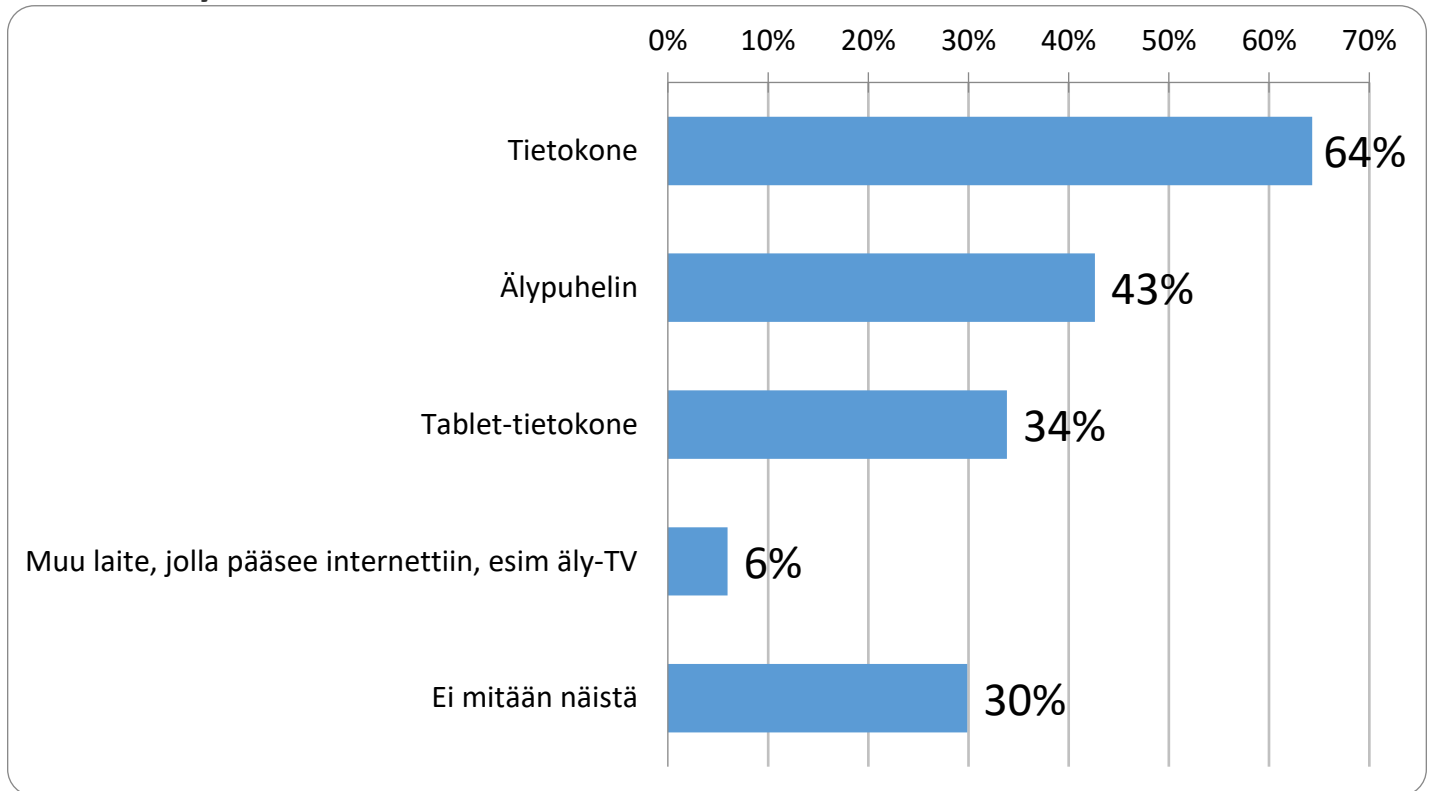
Kyselyn toteutus

- Yhteensä 870 vastausta
- 391 verkkolomakkeella
- 479 paperisella lomakkeella mm. Vallin jäsenjärjestöistä ja pääkaupunkiseudun vanhusten palvelukeskuksista
- Vastaukset kerättiin tammi–maaliskuussa 2017.
- 10 sisällöllistä kysymystä (aiheina sähköinen asiointi, tunnistautuminen ja asiointiavun saaminen) ja kolme taustaa kartoittavaa kysymystä.
- Lisäksi vastaajat antoivat 279 vapaamuotoista kommenttia aiheesta.
- Vastaajissa painottuivat naiset sekä kaupungissa tai taajamassa asuvat.

Kysymysten kohdalla esitetään ensimmäisessä kuviossa koko aineiston yhteiset prosentit (siniset palkit).

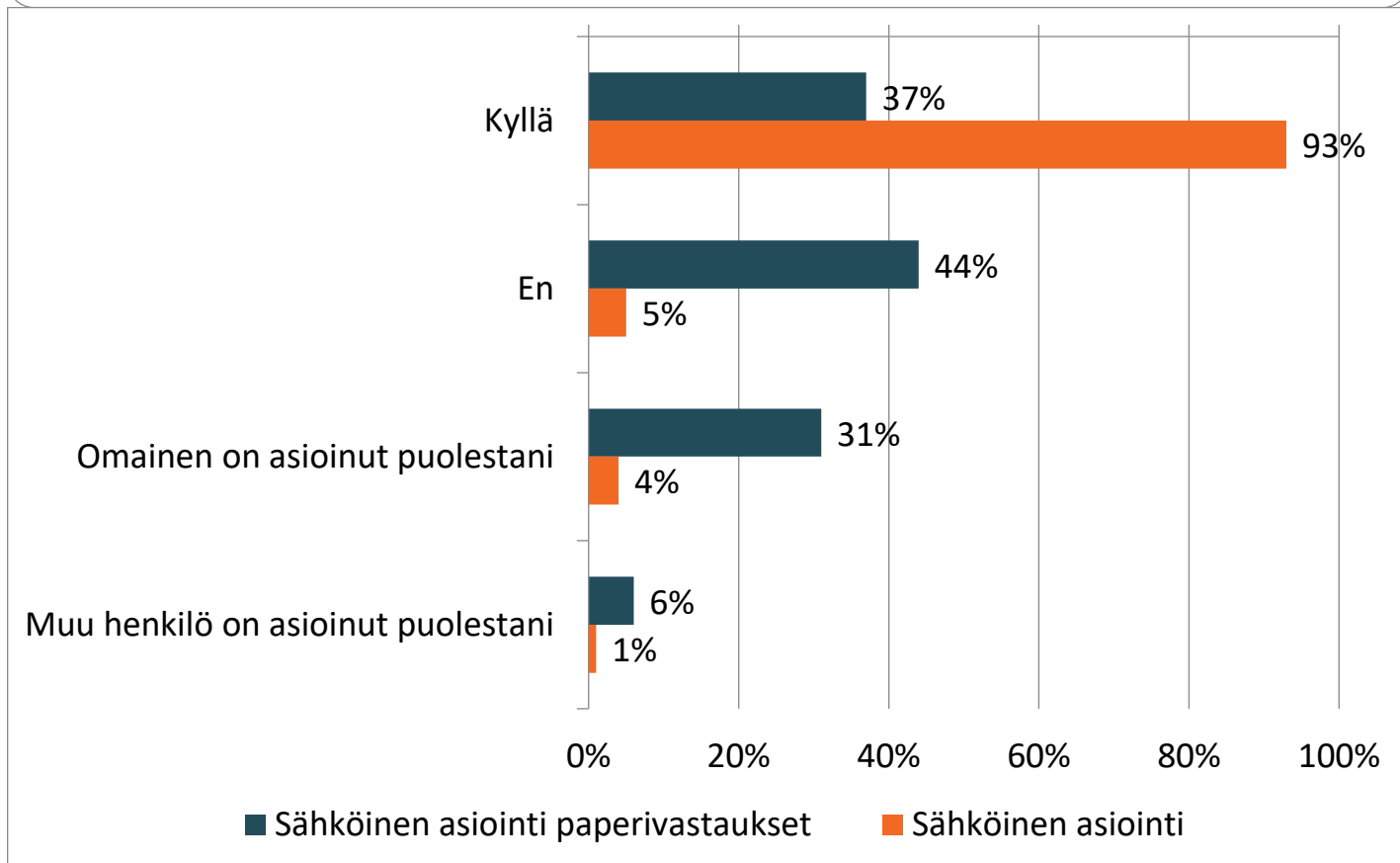
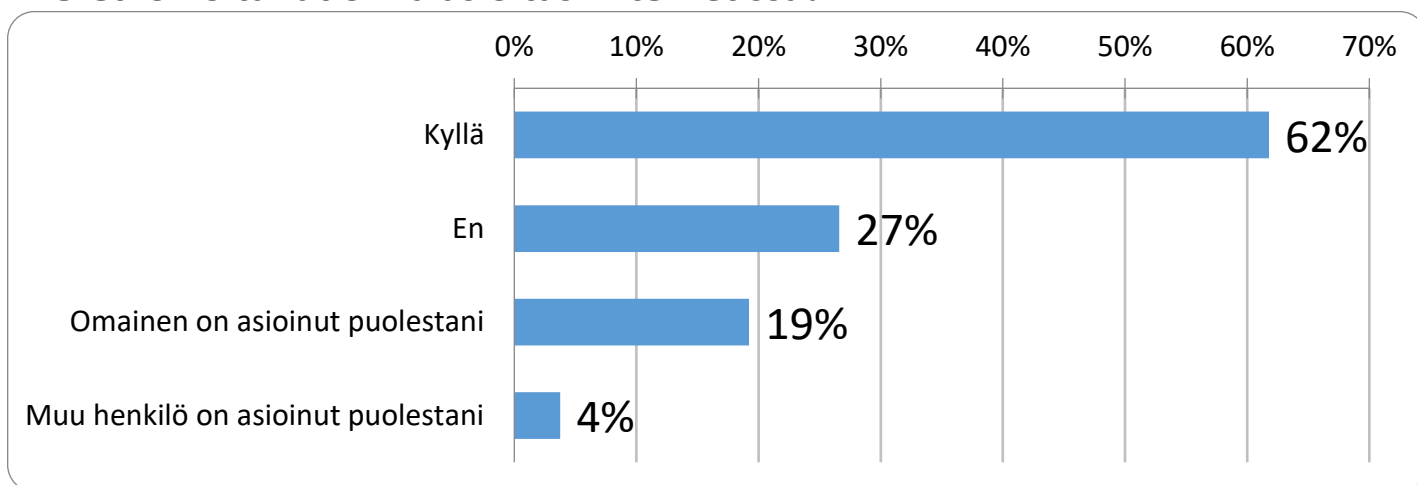
Toisessa kuviossa on aineisto eriteltyä vastaustavan mukaan:
tummansiniset palkit = paperilomakkeella vastanneet, n= 479,
punaiset palkit = verkkolomakkeella vastanneet, n=391.

1. Onko käytössäsi



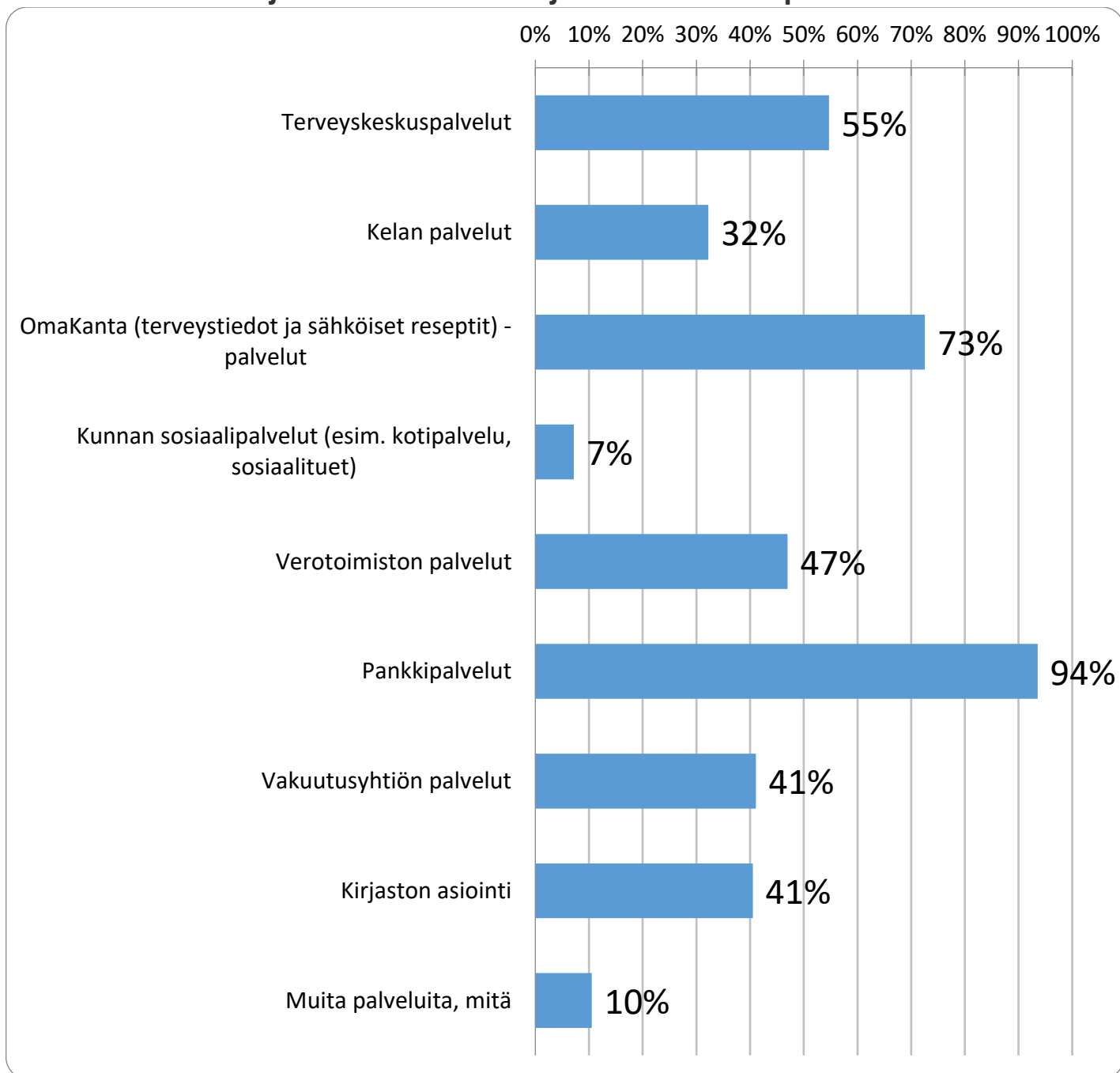
	Paperilomakkeella vastanneet		Netissä vastanneet	
	N	Prosentti	N	Prosentti
Tietokone	192	40,94%	360	92,78%
Älypuhelin	89	18,98%	276	71,13%
Tablet-tietokone	74	15,78%	216	55,67%
Muu laite, jolla pääsee internettiin, esim äly-TV	5	1,07%	46	11,86%
Ei mitään näistä	239	50,96%	16	4,12%

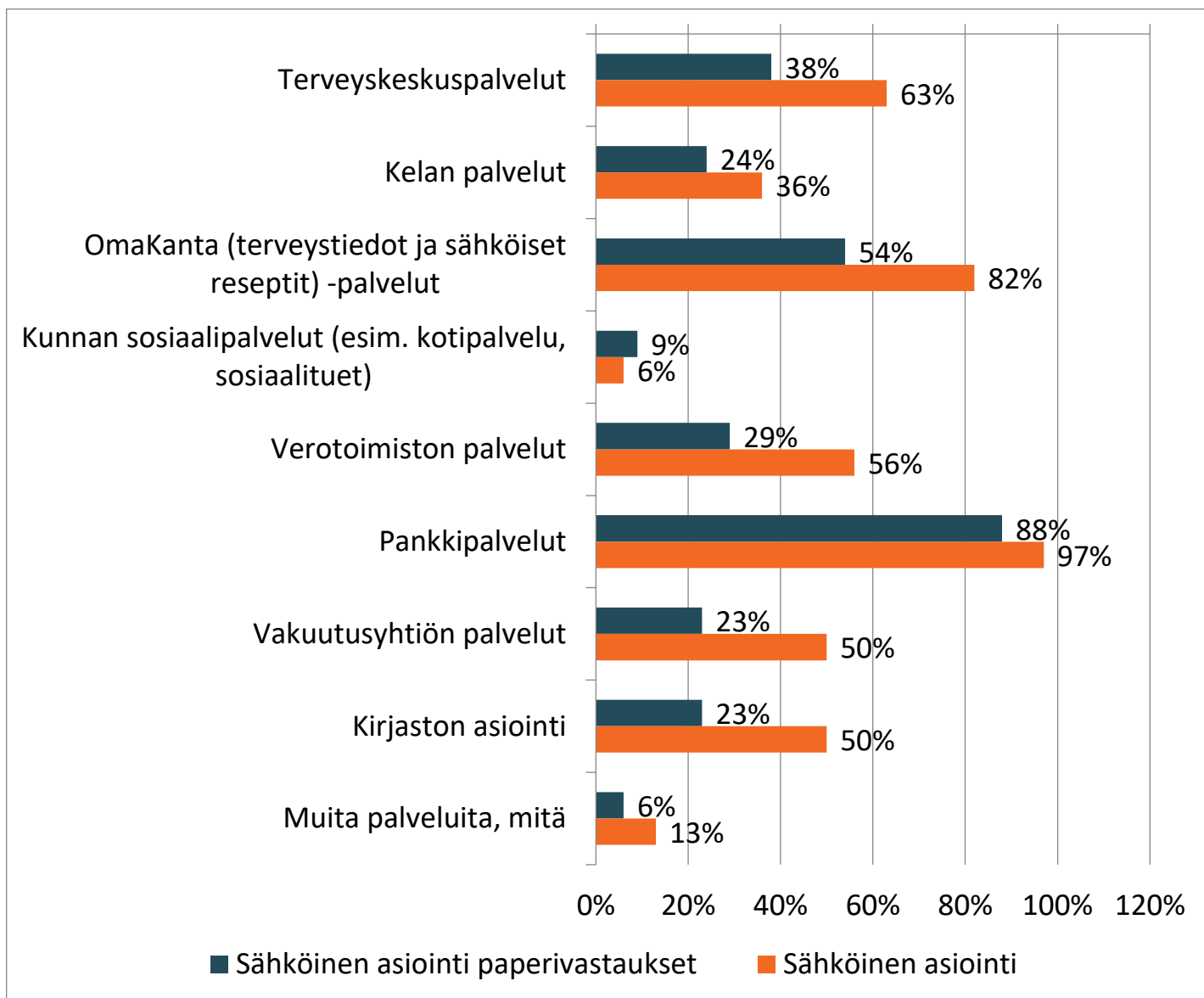
2. Oletko hoitanut omia asioitasi internetissä?



	Paperilomakkeella vastanneet		Netissä vastanneet	
	N	Prosentti	N	Prosentti
Kyllä	171	36,54%	359	92,53%
En	208	44,44%	19	4,9%
Omainen on asioinut puolestani	147	31,41%	17	4,38%
Muu henkilö on asioinut puolestani	29	6,2%	3	0,77%

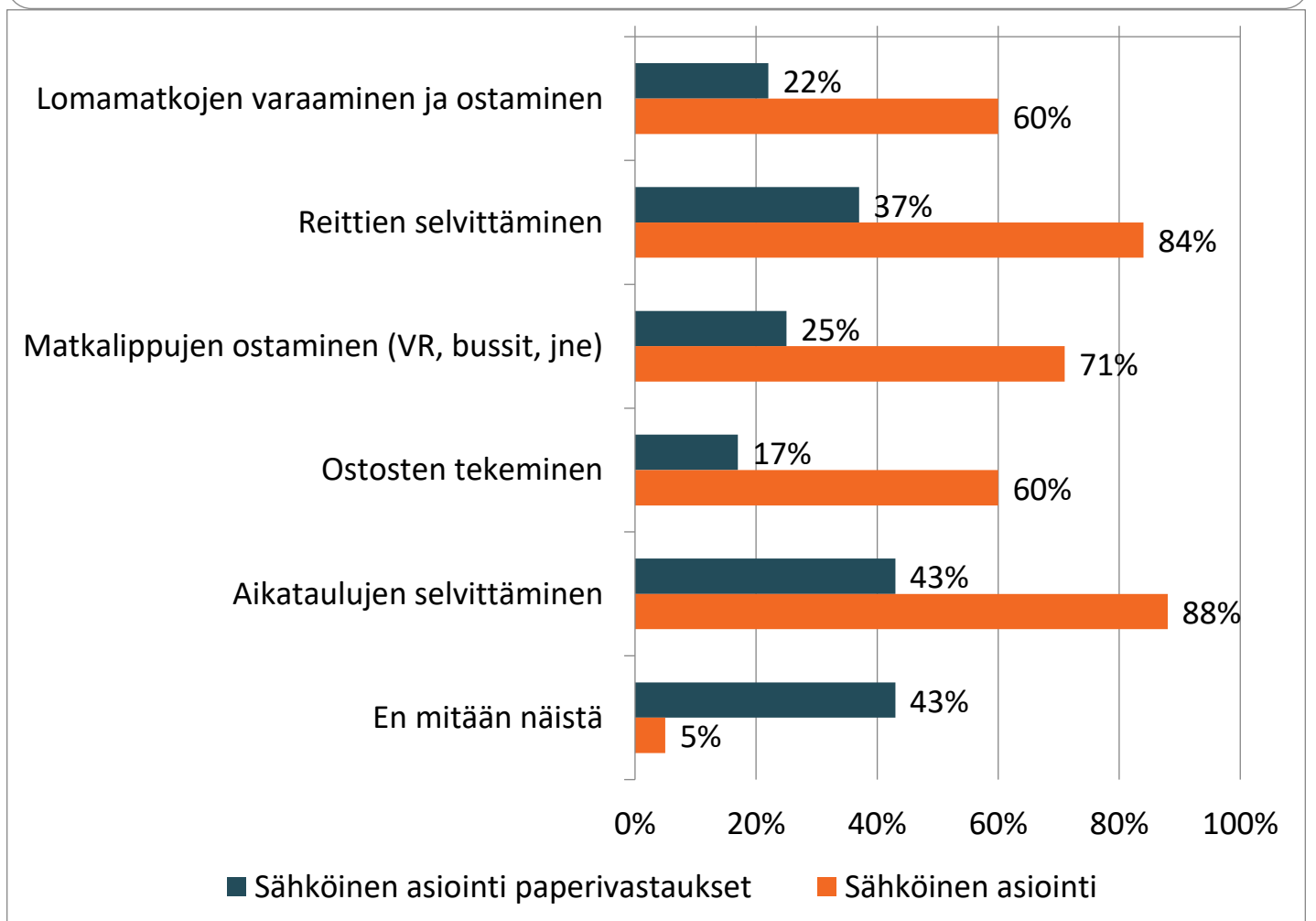
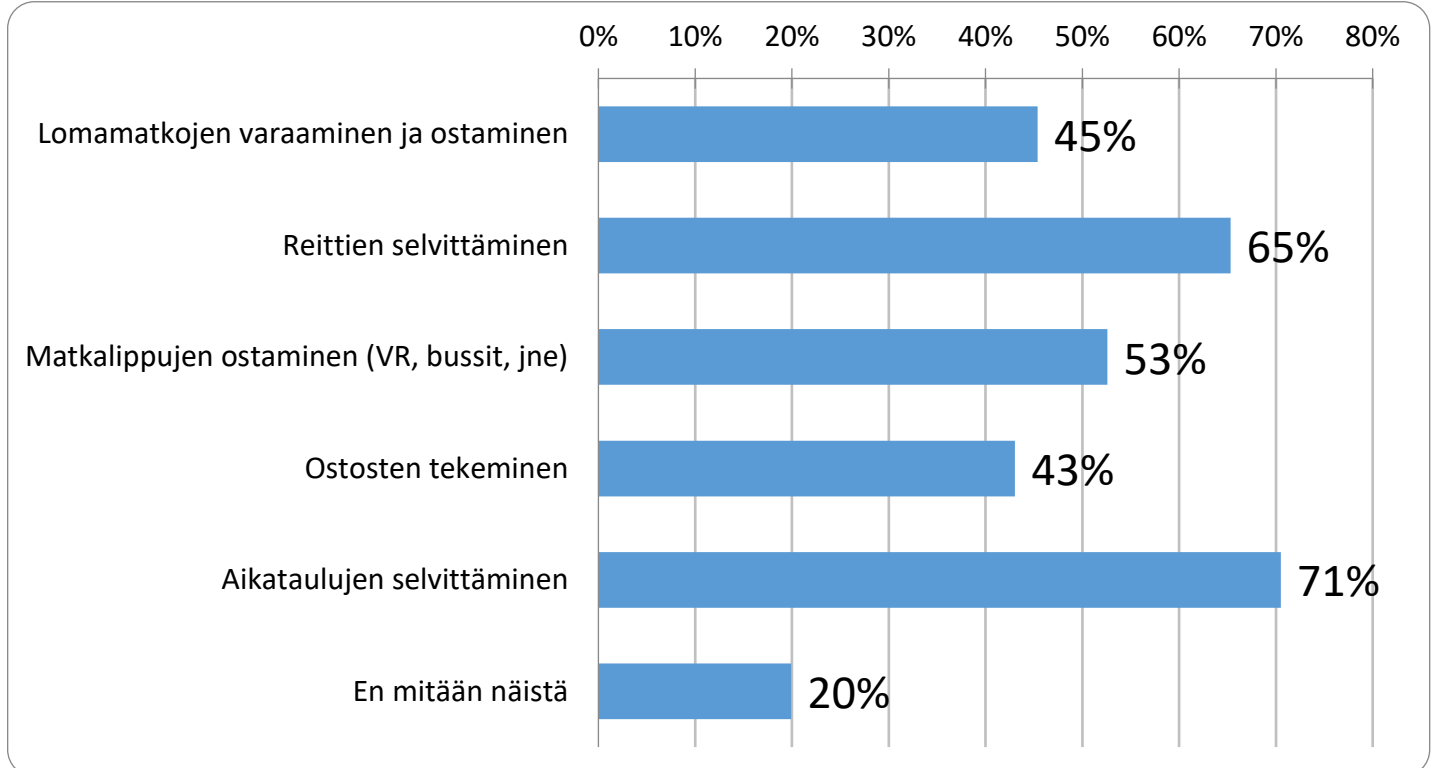
3. Oletko hoitanut joitakin seuraavista julkisista asiointipalveluista internetissä?





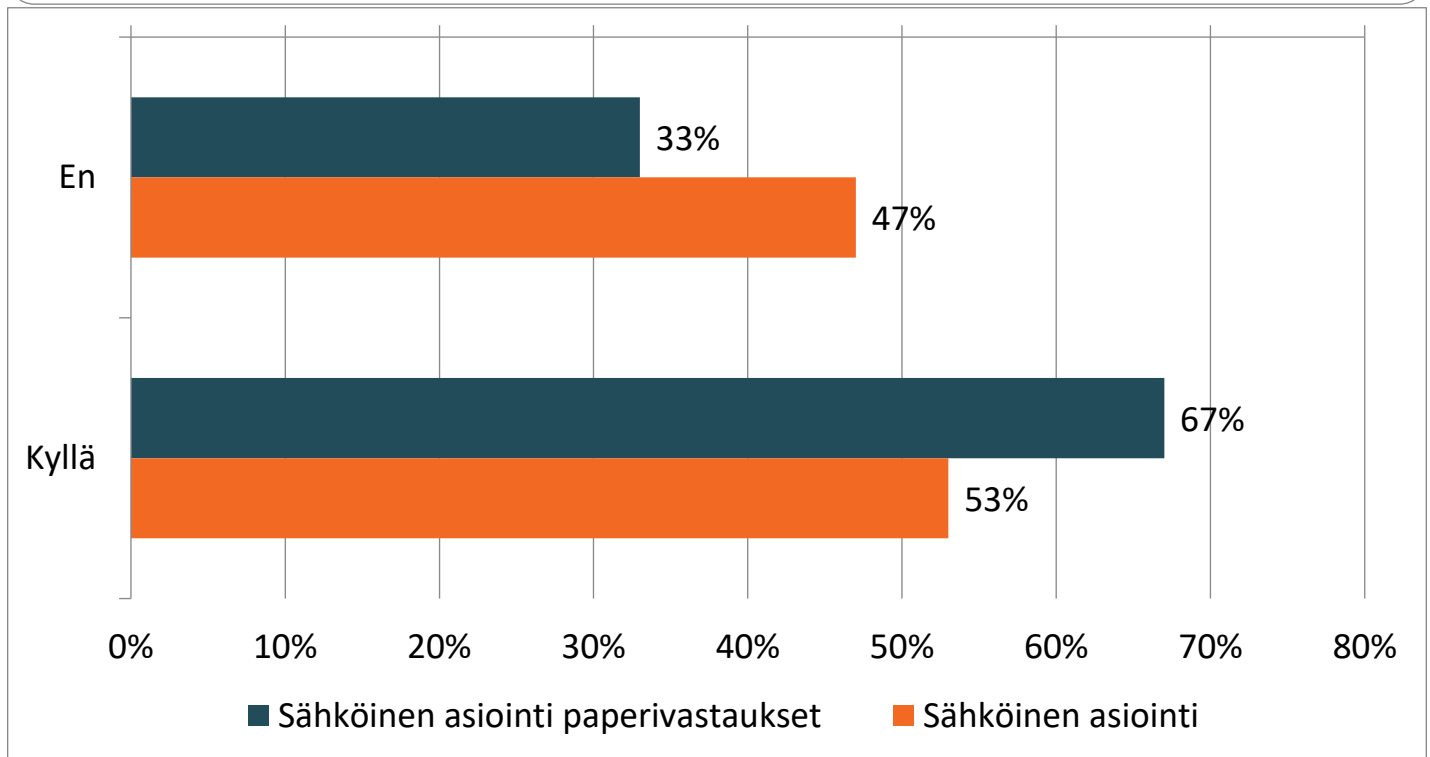
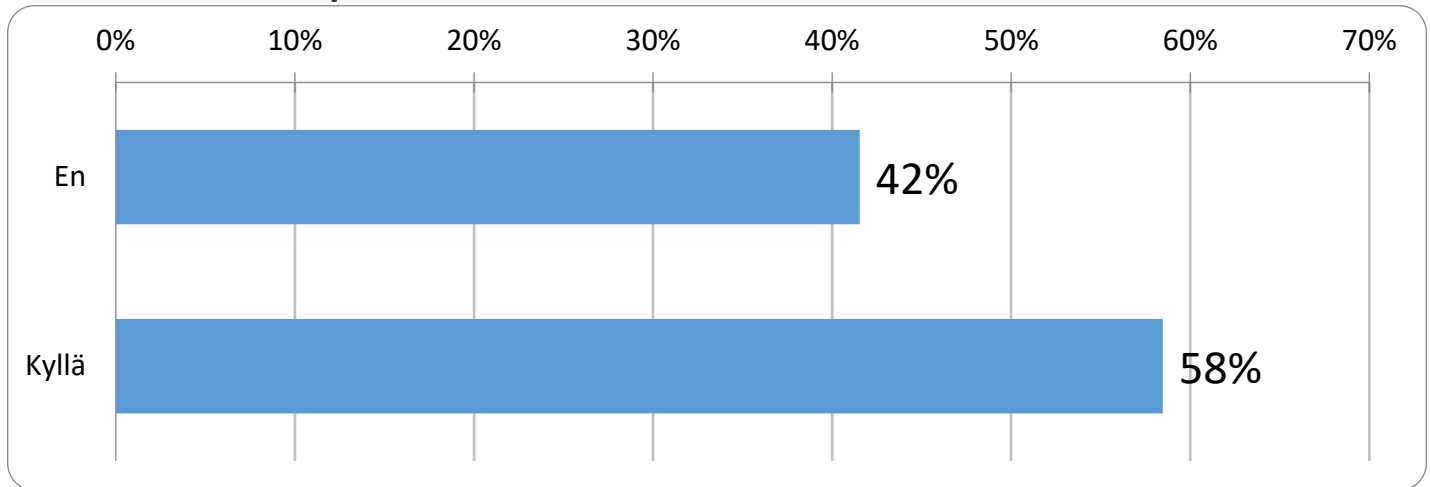
	Paperilomakkeella vastanneet		Netissä vastanneet	
	N	Prosentti	N	Prosentti
Terveyskeskuspalvelut	71	38,38%	228	63,16%
Kelan palvelut	45	24,32%	131	36,29%
OmaKanta (terveystiedot ja sähköiset reseptit) -palvelut	99	53,51%	297	82,27%
Kunnan sosiaalipalvelut (esim. kotipalvelu, sosiaalituot)	16	8,65%	23	6,37%
Verotoimiston palvelut	53	28,65%	203	56,23%
Pankkipalvelut	162	87,57%	349	96,68%
Vakuutusyhtiön palvelut	43	23,24%	181	50,14%
Kirjaston asiointi	43	23,24%	179	49,58%
Muita palveluita, mitä	11	5,95%	47	13,02%

4. Mitä seuraavista asioista olet tehnyt internetissä?



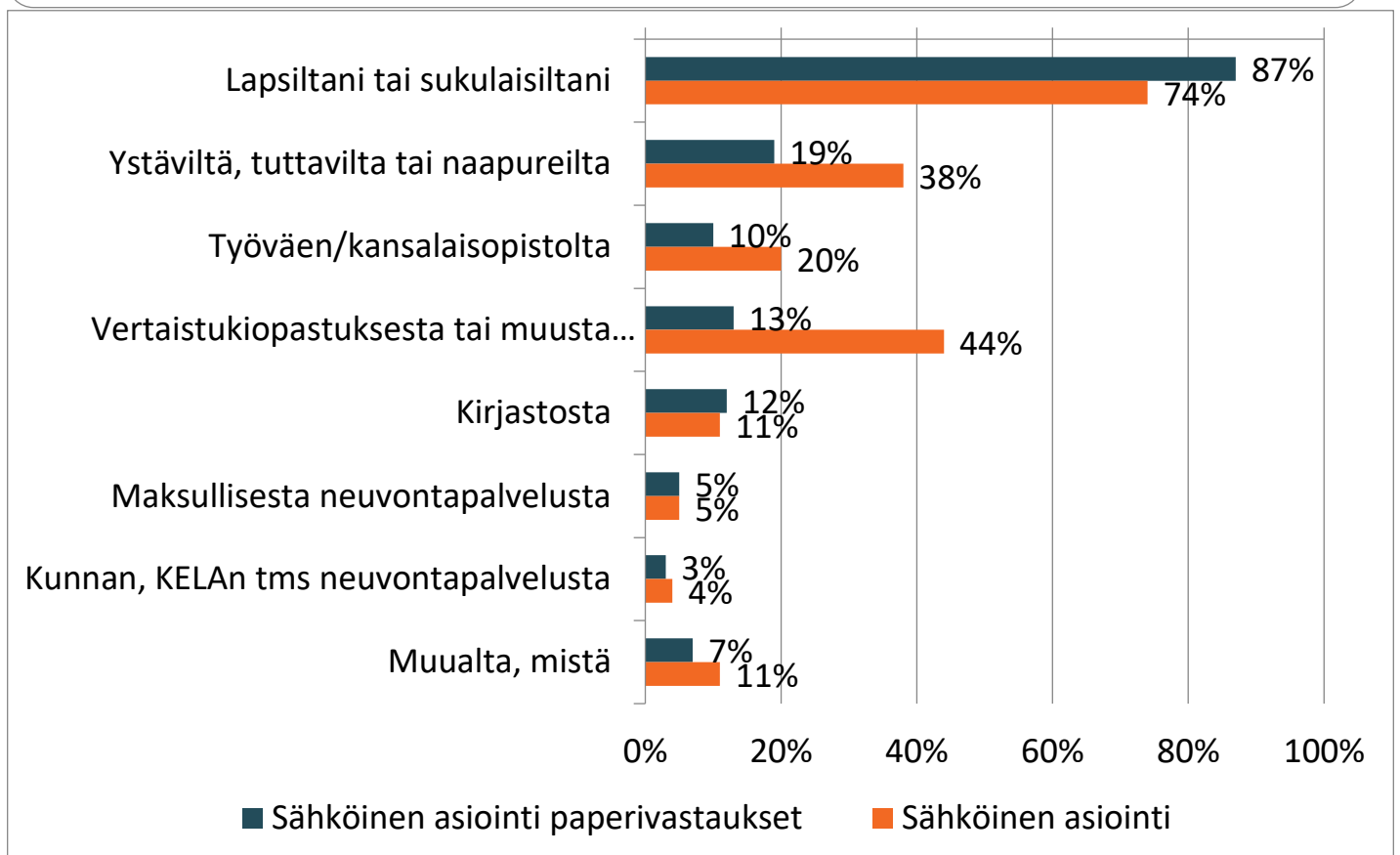
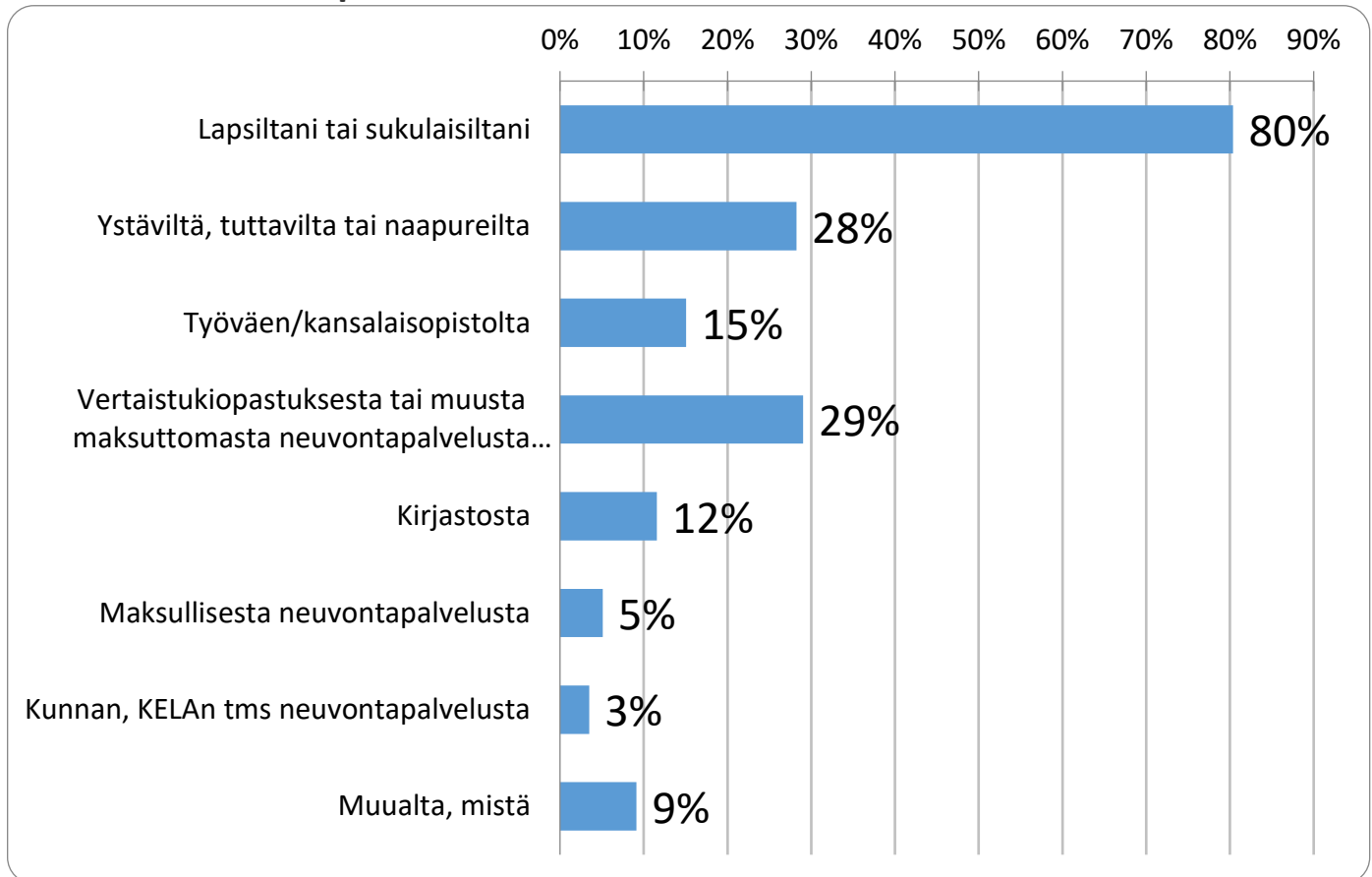
	Paperilomakkeella vastanneet		Netissä vastanneet	
	N	Prosentti	N	Prosentti
Lomamatkojen varaaminen ja ostaminen	52	22,13%	220	60,27%
Reittien selvittäminen	86	36,6%	307	84,11%
Matkalippujen ostaminen (VR, bussit, jne)	59	25,11%	258	70,68%
Ostosten tekeminen	41	17,45%	218	59,73%
Aikataulujen selvittäminen	101	42,98%	323	88,49%
En mitään näistä	100	42,55%	19	5,21%

5. Oletko saanut apua omien asioiden hoitamiseen netissä?



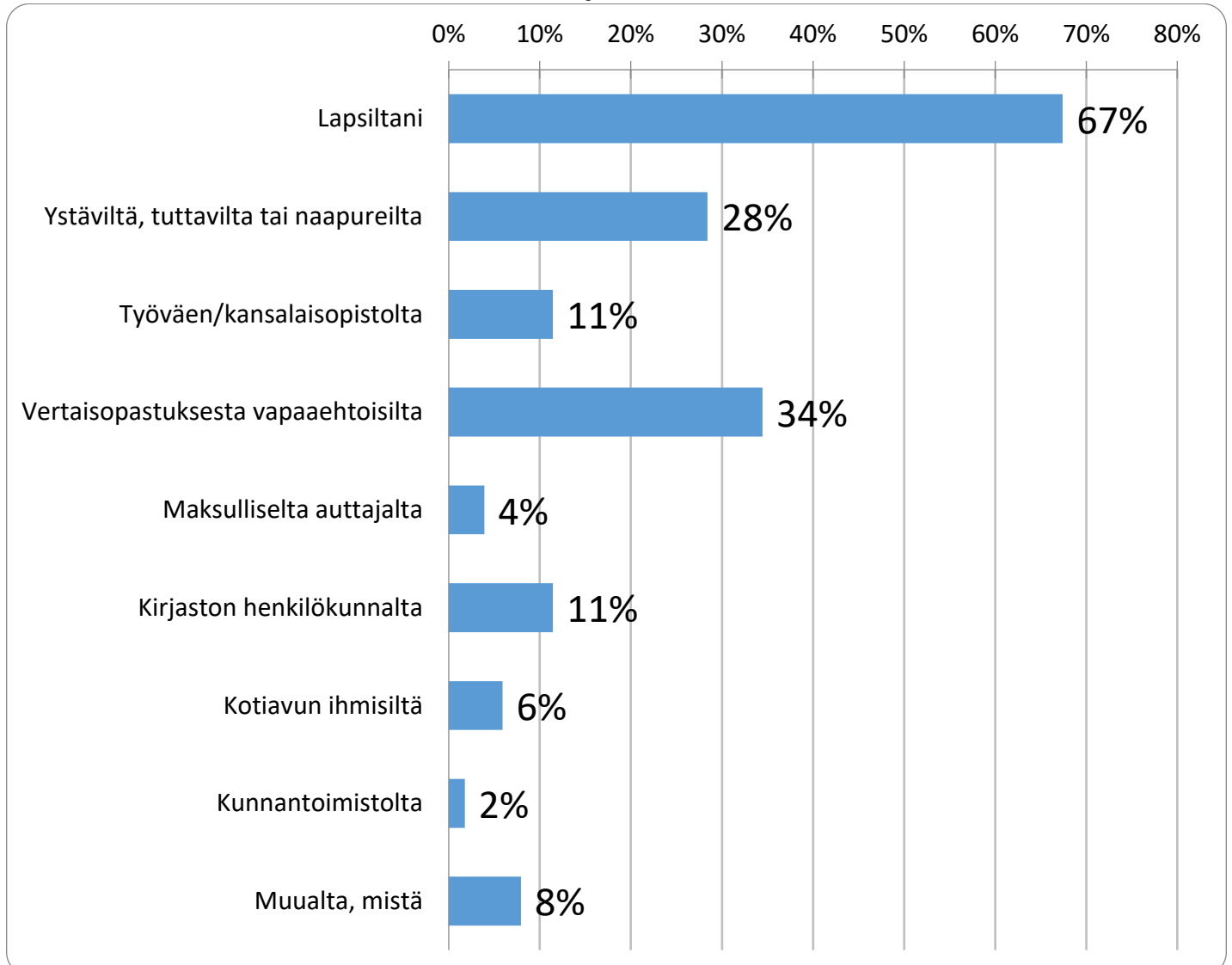
	Paperilomakkeella vastanneet		Netissä vastanneet	
	N	Prosentti	N	Prosentti
En	77	32,77%	173	47,4%
Kyllä	158	67,23%	192	52,6%

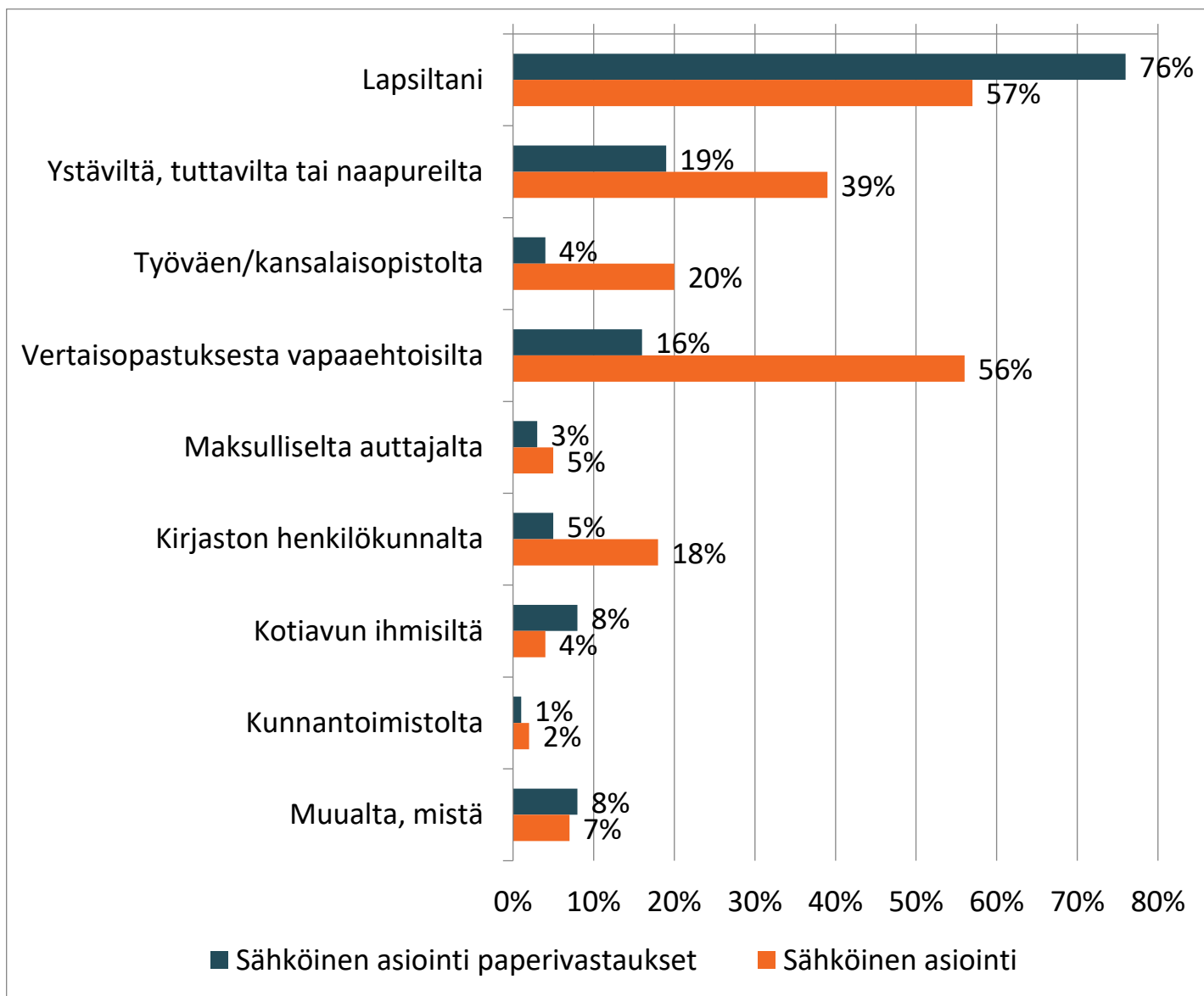
6. Jos olet saanut apua asioiden hoitamiseen, niin keneltä?



	Paperilomakkeella vastanneet		Netissä vastanneet	
	N	Prosentti	N	Prosentti
Lapsiltani tai sukulaisiltani	158	87,29%	142	73,96%
Ystäviltä, tuttavilta tai naapureilta	34	18,78%	72	37,5%
Työväen/kansalaisopistolta	18	9,94%	39	20,31%
Vertaistukiopastuksesta tai muusta maksuttomasta neuvontapalvelusta (vapaaehtoisilta, yhdistyksiltä tai järjestöiltä)	24	13,26%	84	43,75%
Kirjastosta	21	11,6%	22	11,46%
Maksullisesta neuvontapalvelusta	9	4,97%	10	5,21%
Kunnan, KELAn tms neuvontapalvelusta	5	2,76%	8	4,17%
Muualta, mistä	12	6,63%	22	11,46%

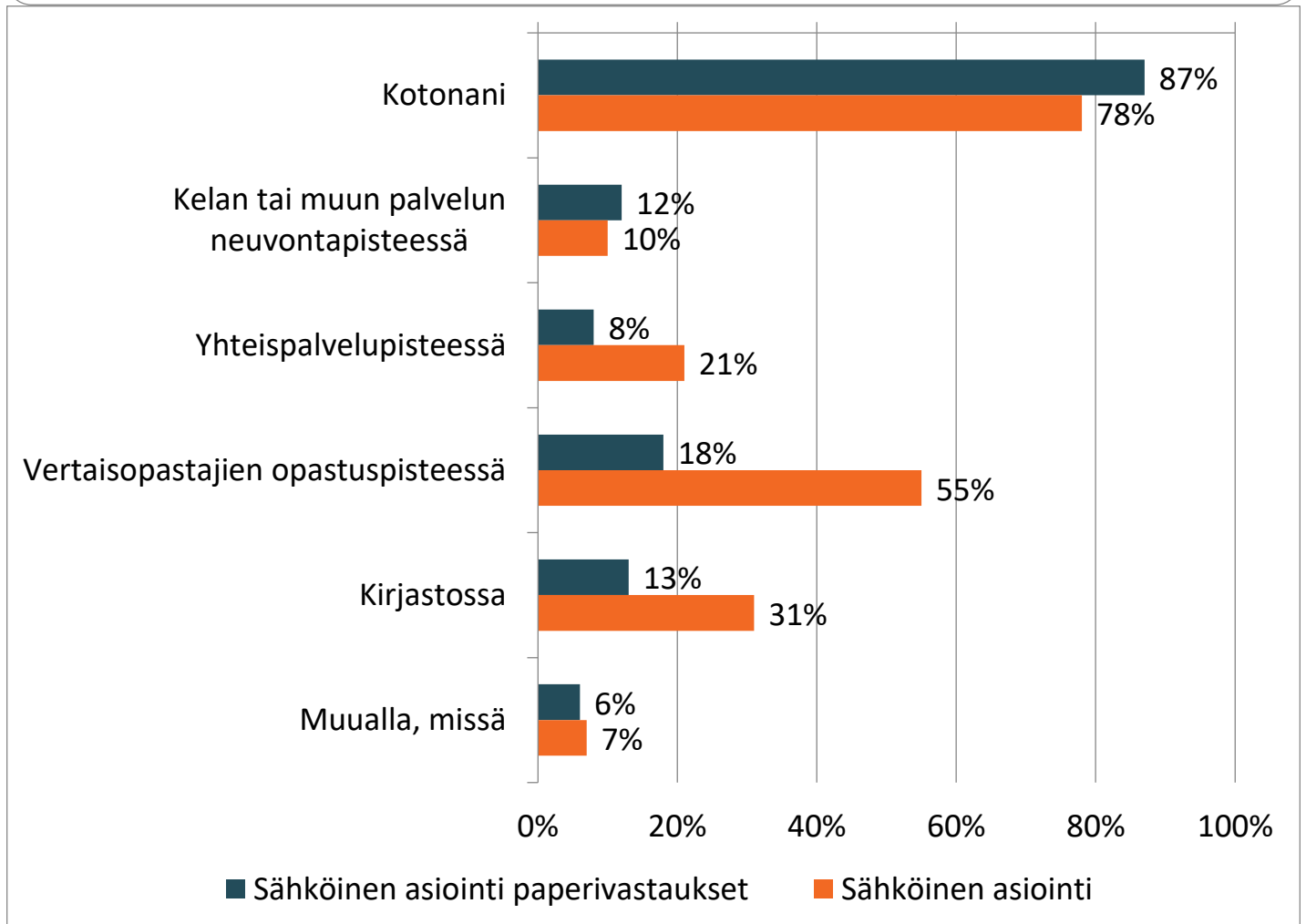
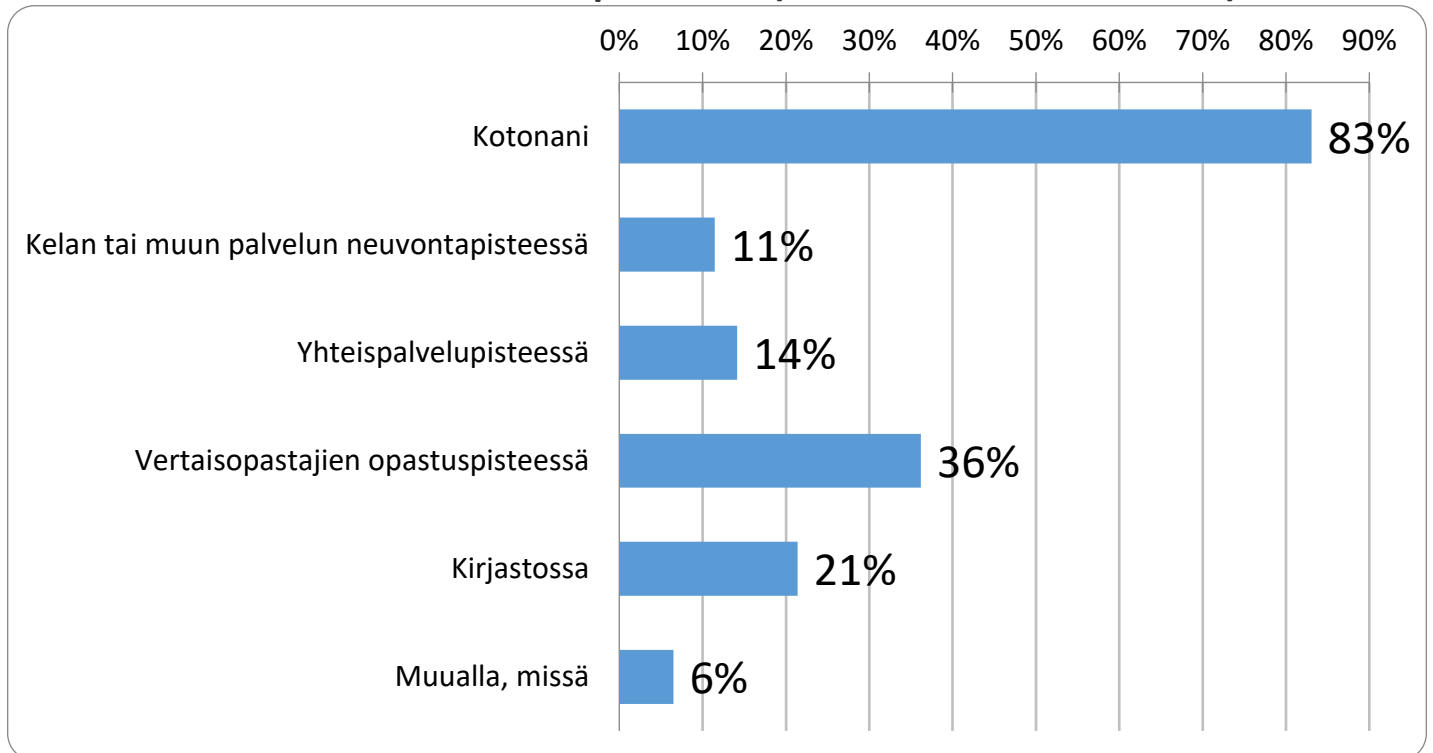
7. Keneltä mieluiten ottaisit vastaan apua verkkoasioinnissa?





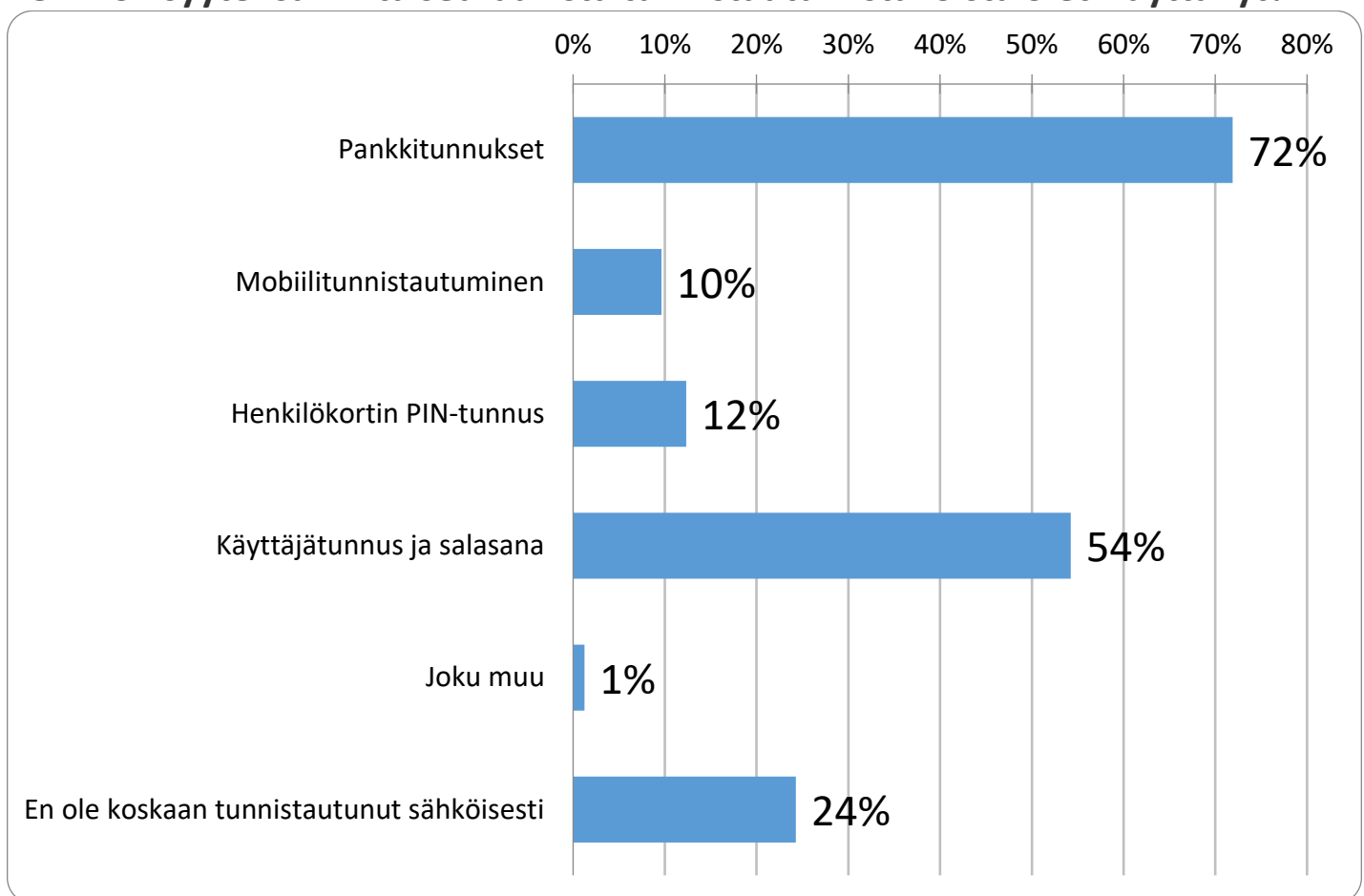
	Paperilomakkeella vastanneet		Netissä vastanneet	
	N	Prosentti	N	Prosentti
Lapsiltani	323	76,18%	214	57,22%
Ystäviltä, tuttavilta tai naapureilta	81	19,1%	146	39,04%
Työväen/kansalaisopistolta	19	4,48%	74	19,79%
Vertaisopastuksesta vapaaehtoisilta	68	16,04%	208	55,61%
Maksulliselta auttajalta	11	2,59%	20	5,35%
Kirjaston henkilökunnalta	23	5,42%	68	18,18%
Kotiavun ihmisiltä	32	7,55%	15	4,01%
Kunnantoimistolta	6	1,42%	8	2,14%
Muualta, mistä	35	8,25%	28	7,49%

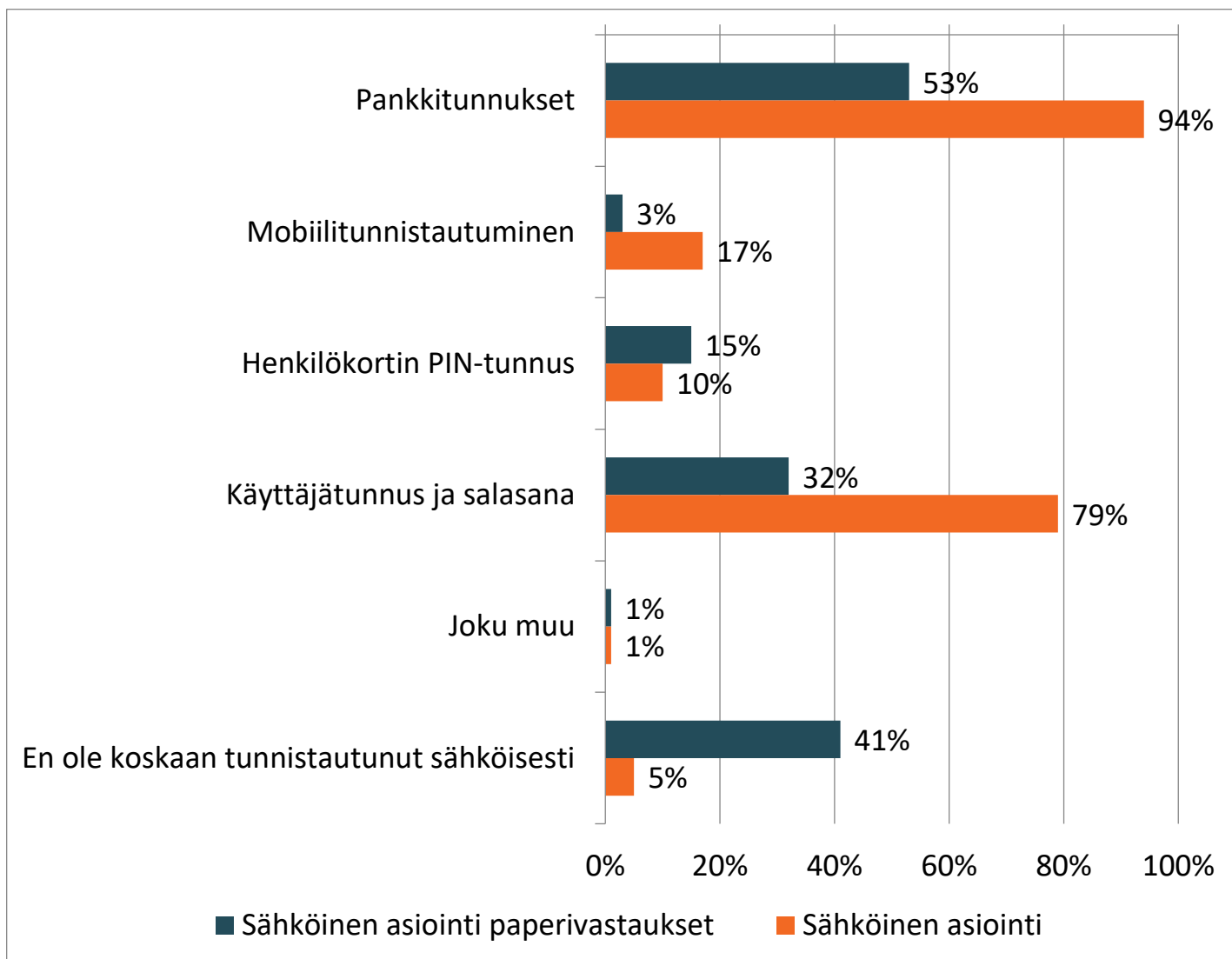
8. Missä haluaisit avustamisen tapahtuvan (valitse kolme mieluisinta)?



	Paperilomakkeella vastanneet		Netissä vastanneet	
	N	Prosentti	N	Prosentti
Kotonani	358	87,1%	295	78,25%
Kelan tai muun palvelun neuvontapisteessä	51	12,41%	39	10,34%
Yhteispalvelupisteessä	34	8,27%	79	20,95%
Vertaisopastajien opastuspisteessä	76	18,49%	209	55,44%
Kirjastossa	54	13,14%	116	30,77%
Muualla, missä	26	6,33%	26	6,9%

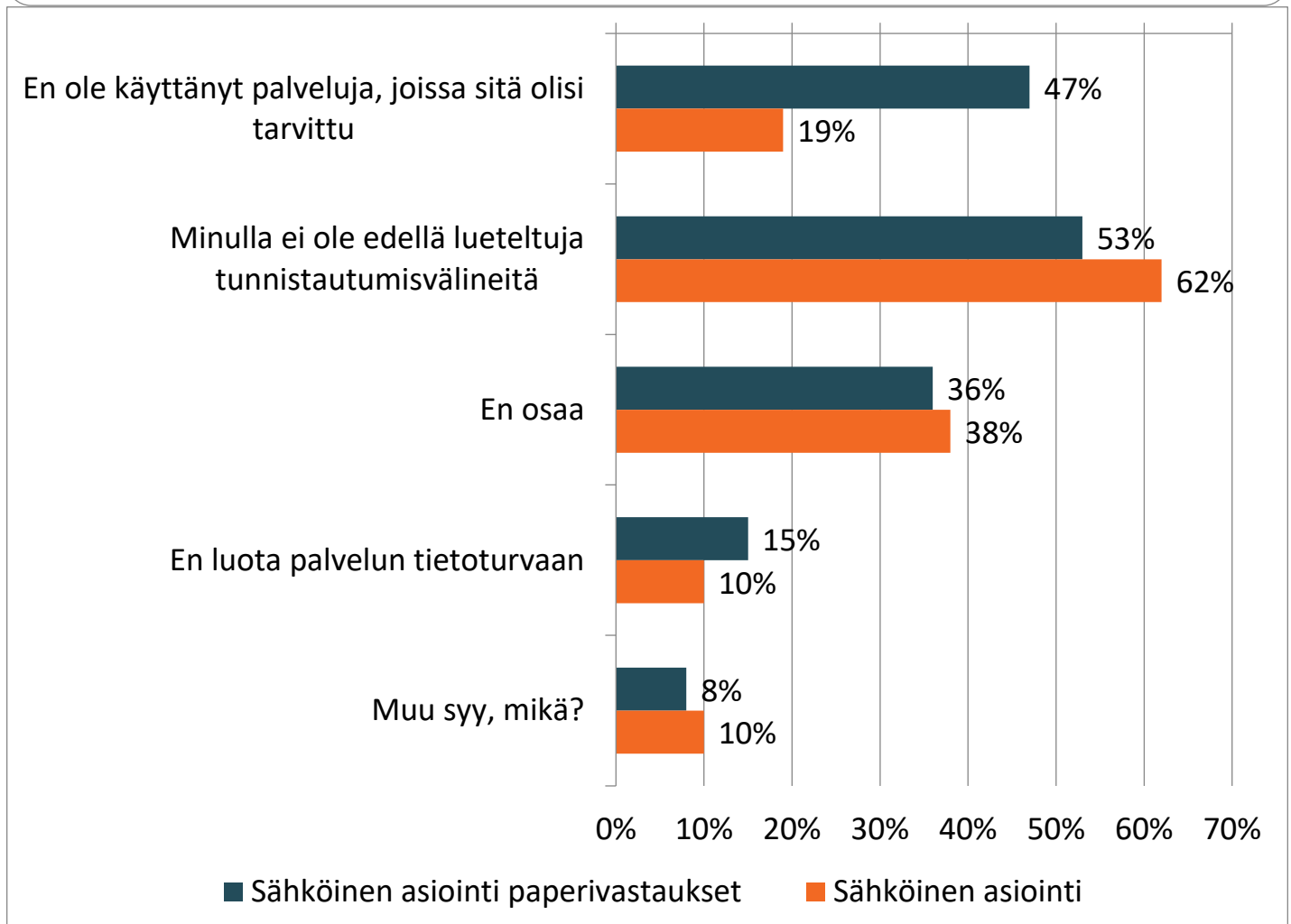
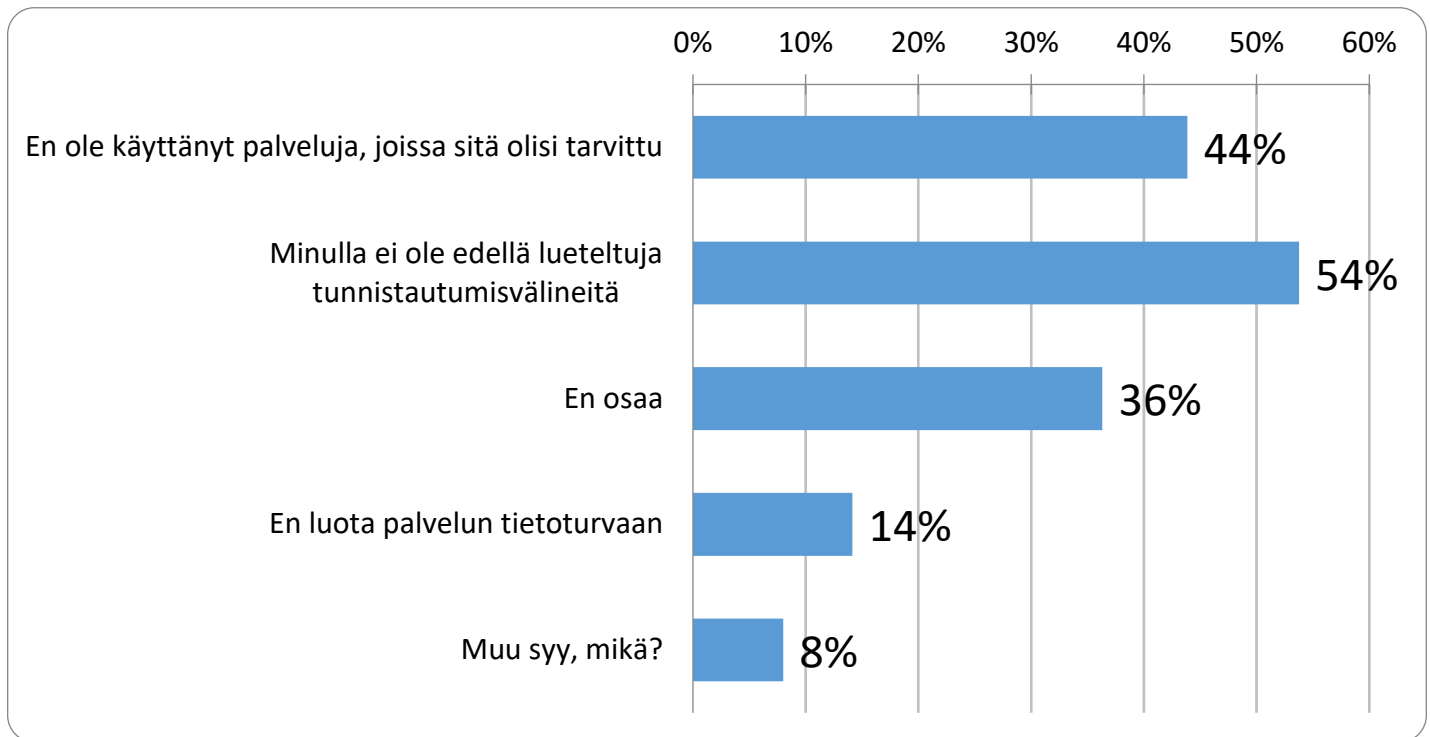
9. Monissa palveluissa käyttäjän tulee tunnistautua eli todistaa henkilöllisyytensä. Mitä seuraavista tunnistautumistavoista olet käyttänyt?





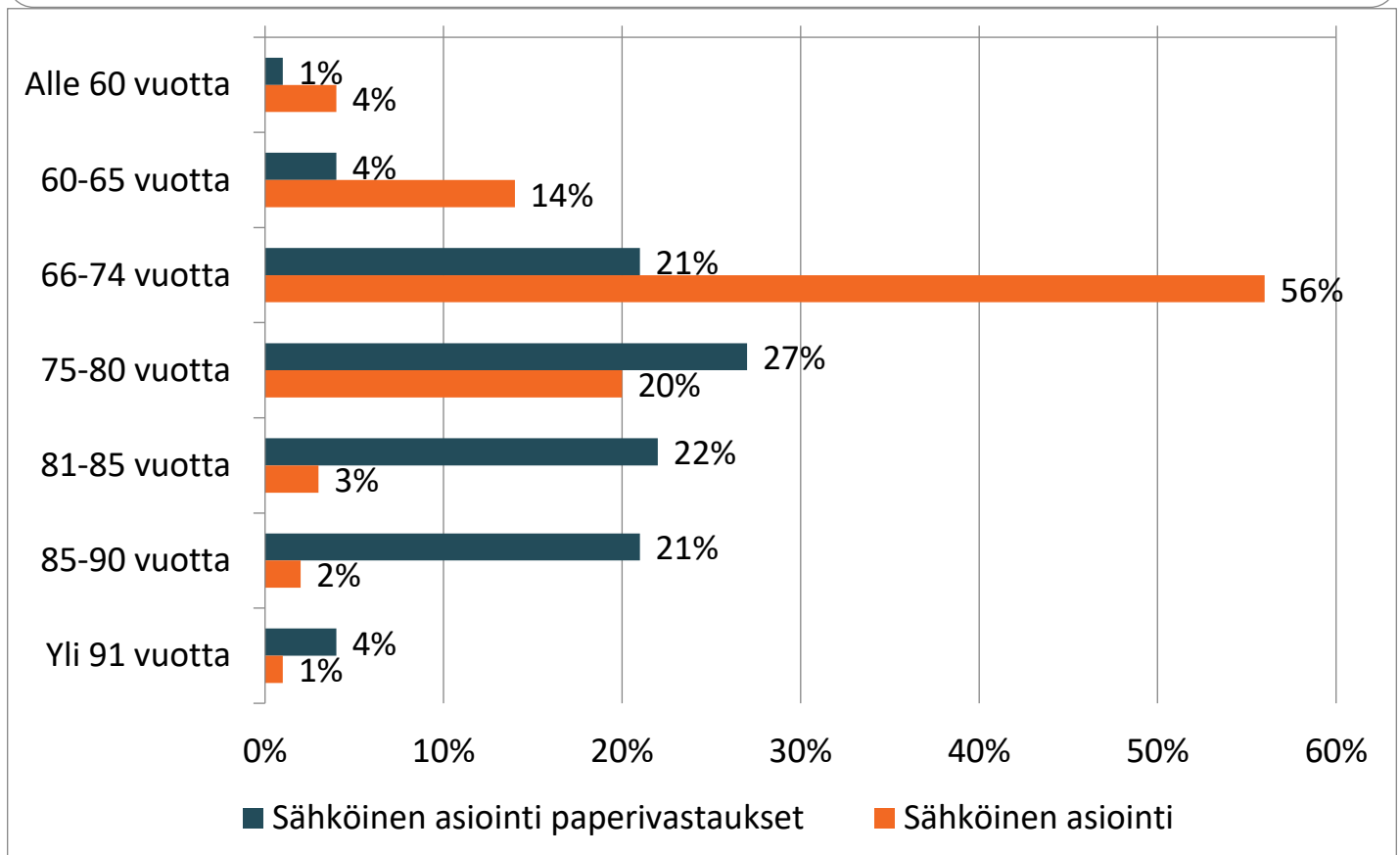
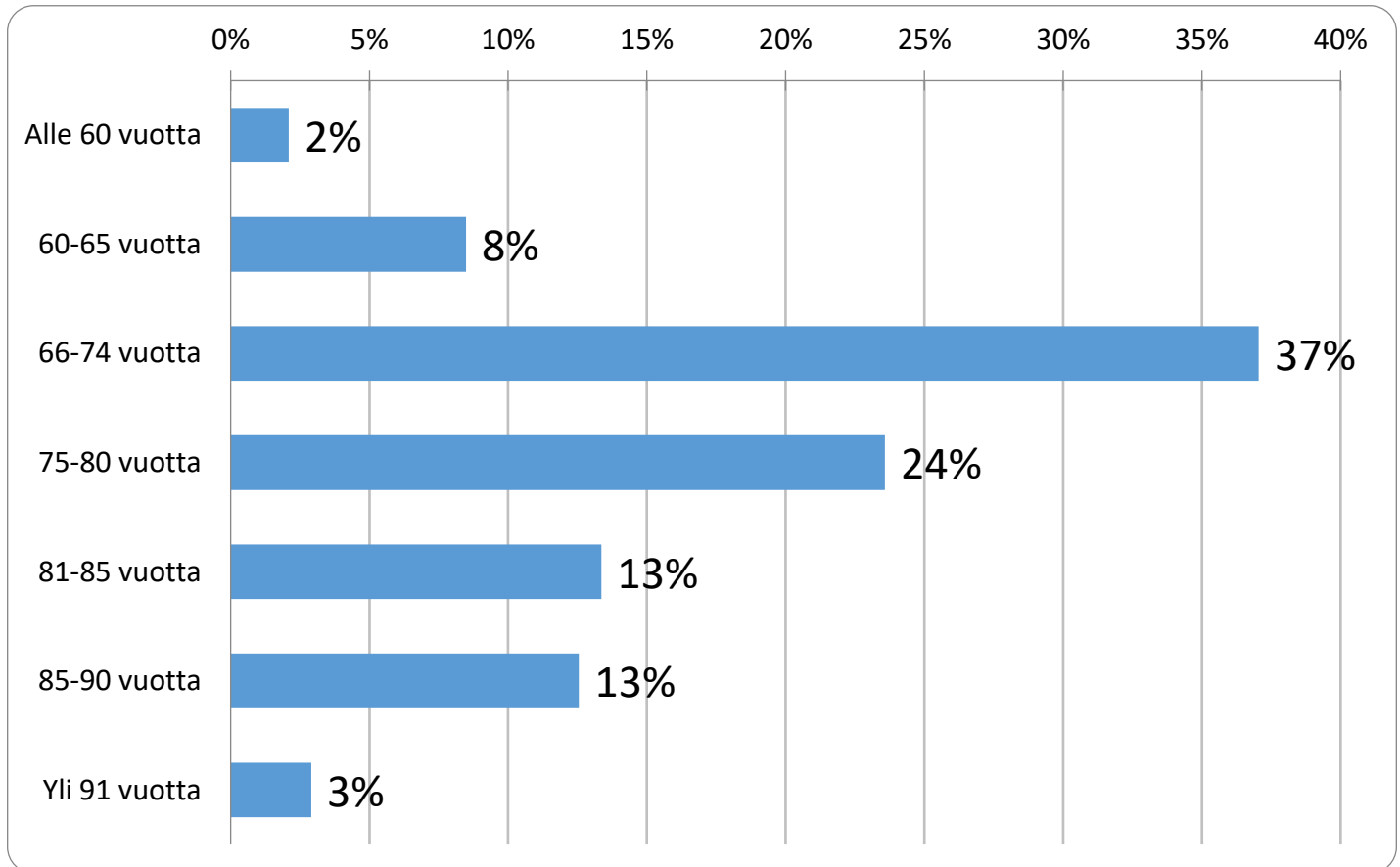
	Paperilomakkeella vastanneet		Netissä vastanneet	
	N	Prosentti	N	Prosentti
Pankkitunnukset	226	52,68%	360	93,51%
Mobiilitunnistautuminen	14	3,26%	64	16,62%
Henkilökortin PIN-tunnus	63	14,69%	37	9,61%
Käyttäjätunnus ja salasana	137	31,93%	305	79,22%
Joku muu	5	1,17%	5	1,3%
En ole koskaan tunnistautunut sähköisesti	176	41,03%	21	5,45%

10. Miksi et ole tunnistautunut sähköisesti?



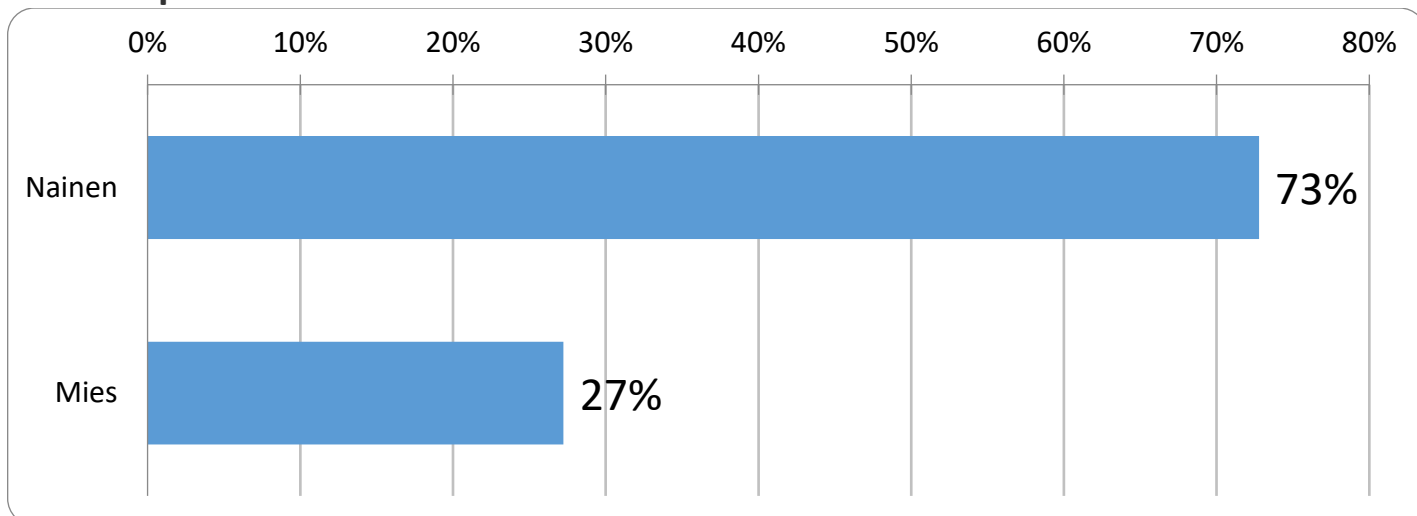
	Paperilomakkeella vastanneet		Netissä vastanneet	
	N	Prosentti	N	Prosentti
En ole käyttänyt palveluja, joissa sitä olisi tarvittu	89	46,6%	4	19,05%
Minulla ei ole edellä lueteltuja tunnistautumisvälineitä	101	52,88%	13	61,9%
En osaa	69	36,13%	8	38,1%
En luota palvelun tietoturvaan	28	14,66%	2	9,52%
Muu syy, mikä?	15	7,85%	2	9,52%

11. Ikä



	Paperilomakkeella vastanneet		Netissä vastanneet	
	N	Prosentti	N	Prosentti
Alle 60 vuotta	3	0,63%	16	4,13%
60-65 vuotta	19	3,98%	54	13,95%
66-74 vuotta	102	21,38%	219	56,59%
75-80 vuotta	127	26,63%	76	19,64%
81-85 vuotta	104	21,8%	11	2,84%
85-90 vuotta	100	20,97%	8	2,07%
Yli 91 vuotta	22	4,61%	3	0,78%

12. Sukupuoli



13. Asuinpaikka

