



valli.fi

"Olisipa joku jolle voisi soittaa"

Ikäihmisten kokemuksia digitaalisista palveluista

Marraskuu 2021

Ikäihmisten kokemuksia digitaalisista palveluista 2021 © VALLI ry, Ikäteknologiakeskus

Raportin tekijät: Sari Vapaavuori, Elina Ekholm ja Kati Tuokkola

Taitto: Pirta Mikkola, Atripnum tmi • Kannen kuva: Riitta Weijola, Vastavalo.net

Lukijalle

Seuraamme VALLIn Ikäteknologiakeskuksessa säännöllisesti ikäihmisten digitalisaatioon ja teknologian käyttöön liittyviä kokemuksia, tarpeita ja motivaatiota. Tällä kertaa halusimme syventyä ikääntyneiden kokemuksiin digiosallisuudesta. Haastattelimme yli 65-vuotiaita eri puolilla Suomea.

Digitalisaatio on keskeinen osa arkeamme. Se vaikuttaa meihin ja myös eri tavoin, ja samalla se kiinnittyy tiivistii hyvinvointiimme. Osalle digitalisaatio voi tuoda tukea arkeen ja ehkä myös siitä selviytymiseen. Osalle digitalisaatio voi tuoda mukanaan myös uusia arkea ilahduttavia asioita. Ja joillekin se ei tuo mitään – heillä ei ole lainkaan mahdollisuutta eri olla mukana. Taustalla voivat vaikuttaa monet eri syyt. Sen vuoksi myös kasvokkain tapahtuvaa palvelua tarvitaan jatkossakin.

Digipalvelulaki edellyttää, että verkkosivustojen ja mobiilipalveluiden tulee olla saavutettavia. Hyvässä saavutettavuudessa on kysymys aina myös helppokäyttöisyydestä, sisällön ymmärrettävyydestä ja visuaalisesta selkeydestä. Muita tärkeitä näkökulmia on enemmän, niitä ovat esimerkiksi löydettävyys, turvallisuus.

Osallisuudessa on kyse siitä, että on osa jotain joukkoa, osa jotain yhteisöä. Digiosallisuudessa on kyse osallistumisesta ja myös osallistamisesta. Siitä miten kansalaiset pystyvät osallistumaan yhteiskunnan toimintaan mukaan.

Digiosallisuudessa on kyse hyvästä digiarjesta. Ja siitä, että kansalaisilla on riittävät digitaidot ja niitä taitoja voidaan ylläpitää tasavertaisesti muiden kanssa. Uusia taitoja pitää hankkia ja vanhoja taitoja ylläpitää. Tulevaisuudessa tarvitaan esimerkiksi parempaa turvallisuuteen ja digilukutaitoon liittyvää osaamista.

Tässä selvityksessä näkyy hyvin se, että ikääntyneet käyttävät tietotekniikkaa monipuolisesti. Haastatte- luissa nousi esille vahvasti ikäihmisten pelko erilaisia väärinkäytöksiä kohtaan. Myös verkkorikollisuuden lisääntyminen huolestutti. Tärkeä viesti oli tarve yksilölliseen, rauhallisesti etenevään koulutukseen ja digitukeen. Selvitys toi esille myös sen, miten hyödyntämätön voimavara vertaistuki vielä on digitaitojen opettelussa.

Tärkeimpänä asiana esille nousi vaade siitä, että kasvava ikäihmisten ryhmä huomioitaisiin aikaisempaa paremmin verkkosivustojen ja mobiilisovellusten suunnittelussa.

Kiitämme lämpimästi kaikkia selvitykseen osallistuneita.



Tieto kerättiin ikäihmisiä haastattelemalla

Tässä selvityksessä tarkastellaan, mitä sähköisiä palveluja ikäihmiset käyttävät, mitkä ovat heidän kokemuksensa niiden käytettävyydestä, saavutettavuudesta ja turvallisuudesta sekä millaisia tuen tarpeita heillä on. Selvityksen tavoitteena on löytää keinoja digiosallisuuden vahvistamiseksi.

Selvityksen aineisto koostuu kuudesta ryhmähaastattelusta, joihin osallistui yhteensä 56 henkilöä. Haastateltavat tavoitettiin VALLI ry:n jäsenjärjestöjen ja verkostojen kautta.

Haastateltavien ikäjakauma vaihteli 54 ja 94 vuoden välillä, joukossa oli muutama alle 65-vuotias eläkkeellä oleva henkilö. Haastateltavien keski-ikä oli 74 vuotta. Valtaosa oli naisia, miehiä oli mukana 11.

Haastattelut aloitettiin esittelykierroksella, jossa jokaista osallistujaa pyydettiin arvioimaan kouluvosanalla omaa digiosallisuuden kokemusta. Tässä yhteydessä haastateltavat myös yleensä kertoivat, mitä laitteita ja sovelluksia he käyttävät. Haastateltavat saattoivat myös palata siihen, millaista tietotekniikkaa he olivat käyttäneet työelämässä ollessaan. Tämän jälkeen siirryttiin keskustelemaan tarkemmin sähköisten palvelujen käyttäjäkokemuksista, sekä hyvistä että huonoista. Seuraavaksi pohdittiin sitä, millaista tukea ikäihmiset tarvitsisivat pysyäksään mukana digitalisoituvassa yhteiskunnassa palvelujen käyttäjinä. Ja millainen olisi hyvä verkkosivusto tai mobiilisovellus. Näiden teemojen ohella kysyttiin myös osallistujien näkemyksiä ikäihmisiin ja teknologian käyttöön kohdistuvista asenteista. Haastattelut lopetettiin

kierroksella, jossa kukin kertoi tilaisuuden herättämistä ajatuksista ja erityisesti siitä, vaikuttiko yhteinen pohdinta omiin asenteisiin digitalisaatiota kohtaan.

Termi digitalisoituminen herätti jo sinänsä keskustelua. Esittelykierroksella moni osallistuja kysyi, mitä tarkoitamme digipalveluilla ja digitalisoitumisella; käytämmekö digilaitteita kun katsomme älytelevisiota tai ajamme autolla, jossa on paljon tietotekniikkaa. Haastateltavat pohtivat myös sitä, mikä merkitys digitaalilla palveluilla on elämässä. Vaikka niiden tarkoitus on tuoda helpotusta asiointiin, tunnelma etenkin keskustelun alussa oli usein se, että selviytyäkseen yhteiskunnassa, jokaisen tulee opetella käyttämään sähköisiä palveluja ja niiden opettelu koettiin jonkinasteisena pakkona. Digitaalisen asioinnin negatiiviset puolet painottuivatkin haastattelujen alussa, mutta keskustelun kuluessa myös hyviä, arkea helpottavia asioita nousi esiin.

Taustatietoja haastateltavista

Kaupunki	Haastatellut	Ikä	Keski-ikä
Hamina	5	62–82 v.	74 v.
Hattula	10	56–74 v.	70 v.
Helsinki	10	68–87 v.	77 v.
Pori	14	54–80 v.	71 v.
Salo	8	68–94 v.	79 v.
Tampere	9	65–83 v.	72 v.
Yhteensä	56	54–94 v.	74 v.

Digitaalisia palveluja käytetään asioidenhoitoon, tiedonhakuun ja yhteydenpitoon

Haastateltavien mukaan digitaalisten palvelujen kiistan hyöty oli se, että asioita voi hoitaa ajasta ja paikasta riippumatta omalta koneeltaan tai älypuhelimeltaan. Palvelut ovat ”aina auki”, kuten yksi haastateltava asian ilmaisi.

Haastateltavilta kysyttiin, millaisia sähköisiä palveluita he olivat käyttäneet ja miten palvelujen käyttäminen oli sujunut. Alla oleva listaan on kirjattu kaikki haastateluissa esiin tulleet sähköiset palvelut. Lähes jokainen oli käyttänyt jotakin näistä palveluista. Karkeasti arvioiden kaksikolmasosaa haastateltavista oli melko tottunut käyttämään sähköisiä palveluja, loput käyttivät vain joitakin välttämättömiä palveluja.

Haastateluissa mainitut sähköiset palvelut

- raha-asioiden hoito
- terveysasiat
- verotus
- kirjasto ja muut kulttuuripalvelut
- asuminen
- liikkuminen, aikataulut ja matkojen tilaus
- yhteydenpito sukulaisiin ja ystäviin
- henkilöasiakirjojen tilaaminen
- lupa-asiat
- harrastukset
- sähköposti ja kalenteri sekä sähköinen postilaatikko
- elokuvien katselu ja lehtien lukeminen
- verkkokauppa.

Asioidenhoito

Eniten haastateltavat olivat käyttäneet erilaisia asiointiin liittyviä palveluja. Näistä ensimmäisenä haastateltavat yleensä mainitsivat pankkipalvelut. Valtaosa haastateltavista käytti verkkopankkia.

”Kun muistaa, millaista se oli kun jonotettiin pankin tiskin takana tai pankin eteisessä laskunmaksuautomaatilla ja kauhea jono takan, niin onhan nyt tavattomasti helpompaa.”

”Mobiilipankki on hyvä, voi vaikka kaupan kassalla tarkistaa tilin saldon.”

Tosin muutamat sanoivat, että joko puoliso tai oma lapsi auttoi tai hoiti kokonaan verkkopankin kautta tapahtuvan laskujen maksun. Vain viisi haastateltavaa ei käyttänyt verkkopankkia lainkaan. He käyttivät maksukuoria ja yleensä toimittivat itse maksupalvelukuoret pankkiin tai esimerkiksi R-kioskin maksupalvelun kautta hoidettaviksi.

Toinen arjen kannalta tärkeä palvelu oli Omakanta.fi. Yleisesti ottaen Omakannan palveluihin kuten reseptien uusimiseen, laboratorioaikojen tilaamiseen tai puhelimitse tapahtuvaan lääkärin konsultaatioon oltiin tyytyväisiä. Aikaa tilatessa ei tarvitse jonottaa puhelimesta, vaan voi katsoa vapaana olevat ajat ja valita sieltä itselleen parhaiten sopivan, kuten yksi haastateltava huomautti. Pääkaupunkiseudulla käytössä olevan Maisa-sovelluksen muutama oli kokenut vaikeaksi käyttää.

Omaveron käytöstä oli hyviä kokemuksia siten, että henkilöllä oli kone auki ja hän sai samanaikaisesti neuvoja puhelimitse verohallinnon viranomaiselta. Jotkut haastateltavat taasen kokivat Omaveron vaikeaksi ja halusivat joko käydä paikan päällä verotoimistossa tai pyysivät jonkun läheisen auttamaan, jos esimerkiksi pitää tehdä kotitalousvähennys Omaveron kautta. Tyytyväisiä oltiin myös siitä, miten helppoa passin tilaaminen on sähköisesti.

“Passi meni vanhaksi, ei tarvinnut minnekään lähteä, kun vaan uskaltaa eikä pelkää.”

“Passin saaminen sujui hämmästyttävän hyvin ja jouhevasti.”

Digitalisointi on helpottanut sukuselvitysten saamista, mutta kahdessa ryhmäkeskustelussa ihmeteltiin Digi- ja väestötietoviraston sukuselvitysjojoja, jotka vaikeuttavat perunkirjoituksen laatimista säädettyssä ajassa.

Liikkumiseen liittyvistä sähköisistä palveluista syntyi myös keskustelua. Joku huomautti, että oman paikkakunnan sähköinen aikataulu on niin monimutkainen, että bussi ehtii jo mennä nenän edestä ennen kuin sitä oppii käyttämään. Toisaalta samassa kaupungissa useat kehuivat pysäkeillä olevia sähköisiä aikatauluja kulkemista helpottavina ratkaisuina.

Verkkokauppa oli se asiainnin muoto, josta tuntui olevan vähiten kokemusta ja siihen tuntui kohdistuvan eniten pelkoja.

Tiedonhaku

Haastatellut käyttivät runsaasti internetin tiedonhakupalveluita esimerkiksi tarkistaessaan joukkoliikenteen aikatauluja, etsiessään ruokareseptejä tai jotakin sanaristikossa tarvittavaa henkilön nimeä.

“Kyllä nämä ikäihmiset on aika kovia surffaamaan.”

“Se on se tieto tässä näin mukana koko ajan (näyttää puhelinta) eikä se ole siellä kotona.”

Yhteydenpito

Suurin osa haastatelluista käytti sähköpostia. Pikaviestipalvelu Whatsapp ja muut videopuheluita tarjoavat sovellukset olivat myös hyvin yleinen tapa pitää yhteyttä lapsiin, lapsenlapsiin, muihin sukulaisiin ja ystäviin. Palvelun maksuttomuutta kiiteltiin. Jopa lähes kaikkein kielteisimmin sähköisiin palveluihin suhtautunut haastateltava käytti Facebookia.

Sijainninseurantapalvelua pidettiin mahdollisen eksymisen varalta hyvänä.

Virkistys

Moni mainitsi älylaitteiden pelimahdollisuudet. Pasi-anssi oli suosituin peli.

“Pelaan pasianssia, kortit pysyvät puhtaina.”

Kirjaston kirjojen lainojen uusiminen ja eri harrastuspiireihin ilmoittautuminen sähköisesti ja korona-aikana myös osallistuminen koettiin sähköisten palvelujen hyvinä puolina.

Verkkorikollisuus ja oma epävarmuus pelottavat

Haastattelujen esittelykierröksellä esiintyivät ilmaisut ”pelkään”, ”vihaan”, ”teen sen verran kuin on pakko”. Keskustelun myötä kuitenkin monen osallistujan mieliteet muuttuivat selkeästi positiivisempaan suuntaan sähköisiä palveluja kohtaan.

”Olen mielissäni, että lähdin tänne.”

Yleinen pelko ja vastustus tietotekniikkaa kohtaan

Useilla haastateltavilla oli pelkoa jo itse älylaitteita kohtaan. Työelämässä tietotekniikkaa käyttäneet haastateltavat suhtautuivat selvästi positiivisemmin digitaalisiin laitteisiin ja käyttivät niitä monipuolisesti. Tosin osa heistäkin muisteli kuinka tietokoneen käyttö aikoinaan pelotti, mutta totesivat, että ”pakko sitä oli käyttää”.

Yleistä vastahakoisuutta tietotekniikkaa kohtaan kuvastaa erään haastateltavan ehkä humoristinen toteamus, että ”miksi en elänyt sulkakynäajassa (naurua)”.

Yhdenvertaisuuden koettiin olevan koetuksella jatkuvan digitalisoitumisen myötä. Keskusteluissa painotettiin sitä, että ne jotka eivät omista tai osaa käyttää älylaitteita, tulevat joka päivä enemmän ja enemmän eriarvoisiksi.

Tietoturvatomuus ja väärinkäytösten pelko

Isoimpana pelon aiheuttajana koettiin digitaaliseen asiointiin liittyvä tietoturvan puute ja verkkorikollisuus. Haastateltavat kertoivat kuulemistaan tapauksista, joissa jonkin virheen tai huijauksen takia seurauksena oli menetetty rahaa. Tällaiset esimerkit lietsoivat pelkoa verkossa tapahtuvaa asiointia kohtaan.

”Mitkä rahan kanssa on tekemisissä, ne on hyvin pelottavia.”

”Ikinä en uskaltaisi netin kautta ostaa mitään, en ole koskaan tilannut verkosta mitään kun olen ajatellut etten anna kenellekään mun pankkitilin numeroita enkä mitään.”

Huijausviestit muuttuvat myös koko ajan ammattimaisimmiksi, verkossa on taitavasti tehtyjä valesivustoja ja siksi haastateltavien mukaan on hyvin vaikea erottaa, mikä viesti on oikea ja mikä huijausta.

”Mua kiinnostaa eniten häiriötilanteiden selvittäminen tietokoneella plus sitten se, että miten voi tunnistaa näitä tällaisia kaappausryityksiä. Mulle on tullut esimerkiksi robottipuheluita, just sellaisia kun tänä päivänä puhutaan että robottipuhelu on, eli näiden tällasten tunnistaminen.”

Yksittäisenä huolenaiheena oli se, että jos koneeseen tulee poikkeava tilanne, käyttäjän on vaikea tietää, onko kyse huonoista yhteyksistä, laitteesta vai mahdollisesta koneen kaappausryityksestä.

Sovellusten monimutkaisuus ja jatkuvat muutokset

Yleinen harmistuksen aihe oli monimutkaisiksi koettujen sovellusten käyttäminen ja sivustoilla tapahtuvat muutokset. Mainittiin esimerkiksi että "VR:n sivut ovat aina erilaiset".

Jatkuvat päivitykset myös hermostuttivat.

"En käytä konetta päivittäin ja päivitykset jäävät jumiin."

Ikäihmiset toivoivat, että suunnittelijat kuulisivat aidosti heidän tarpeitaan ohjelmistoja suunnitellaan. Epäilyä heräsi siitä, että suunnittelijat eivät tiedä, eivätkä aina välitäkään tietää ikääntyneiden tarpeista. Haastateltavat olivat tyytyväisiä siitä, että tämän kaltainen keskustelu- kuulemistilaisuus järjestettiin ja ikääntyneiden digitoiveita viedään eteenpäin.

Yksittäisenä teknistä osaamista vaativana asiana mainittiin kuvien käsittely ja niiden lisääminen tekstiin.

"Toiset on valmiita maistereita koneiden kanssa, näyttävät valokuvia, hienoja katsoa, mutta inhottavaa kun ei itse osaa."

Työläänä asiana mainittiin se, että käyttäjällä pitää olla lukuisia eri salasanoja eri sivustoihin. Moni harmitteli sitä, että ei voi millään muistaa aina tarvittavia salasanoja.

Epävarmuus omasta osaamisesta

Paljon pelkoa aiheutti se, että jos painaa yhdenkin väärän komennon, niin voi tapahtua iso ja peruuttamaton virhe.

"Vanhoilla ihmisillä on pelko, että tyrii jotenkin."

Hyvä esimerkki oli yhden haastateltavan kertomus siitä, että maksaessaan 35 euron laskua älypuhelimella, hän oli vahingossa näppäillyt 35000 euroa ja kun lasku piti vahvistaa, hän ei hätäntyessään heti osannut perua summaa. Tilanne selvisi lopulta siten, että hän perui tabletistaan summan.

Osa haastateltavista kaipasi varmuutta laitteiden käyttöön ja toivoi rauhallista opastusta toistojen avulla.

Teknistä osaamista vaaditaan etenkin silloin, kun otetaan uusi laite käyttöön. Eräs haastateltava muotoili digiasioinnin haasteet niin, että mikäli laitteet on laitettu kuntoon, niin kyllä niitä osaa käyttää, mutta mahdollisissa poikkeustilanteissa tulee vaikeuksia.

"Tähän digimaailmaan mennessä vielä, niin pitäisi olla niin että sinne on jo syötetty määrätty ohjelmat, nimittäin en minä osaa ainakaan laittaa, no mulla on tietysti se hyvä puoli että on apu kaikkiin näihin. Niin miksi niitä ei ole, että myydessä kysyttäisiin saako tänne laittaa tämmösen tai tämmösen, mutta kun se on tyhjä kone eikä siitä mitään tiedä ennen kun saa jonkun laittamaan semmoseen kuntoon että tykkää käyttää sitä."

"Mulla on yks tuttu, jolle oli sanottu että osta tällanen puhelin, sillä saa hyvin valokuvia. No nyt se ei osakaan käyttää sitä. Me on nyt tyttären kanssa just oltu siellä joka toinen päivä että näytetään, mutta se ei muista, ikä on 85, niin se ei vaan pelaa vanhuksilla."

Vaihtoehtojen puuttuminen

Haastateltavat harmittelivat sitä, että nykyään puhelinnumeroita on vaikea löytää palveluntarjoajien nettisivuilta. Yleensäkin sähköisille palveluille pitäisi olla myös vaihtoehto, koska kaikilla ei ole käytössään älylaitteita. Yhdessä ryhmäkeskustelussa keskusteltiin

siitä, miten haavoittuvaiseksi yhteiskunta on tullut, erityisesti maaseudulla, sähkökatkosten vuoksi. Kun puhelinluetteloita ei enää ole ja jos verkkoyhteydet eivät toimi, niin tilanne on hyvin hankalaa.



Mukana digiyhteiskunnassa joko omasta halusta tai pakon sanelemana

Haastateltaville esitetty pyyntö arvioida omaa digi-osallisuuttaan tuotti mielenkiintoista keskustelua sekä tietotekniikan yleisestä kehitymisestä että kunkin henkilön omasta suhtautumisesta tietotekniikkaan.

Ryhmäkeskusteluihin osallistuneiden omat arviot digiosallisuudestaan olivat kouluarvosanoin ilmaistuna hyvää keskitasoa.

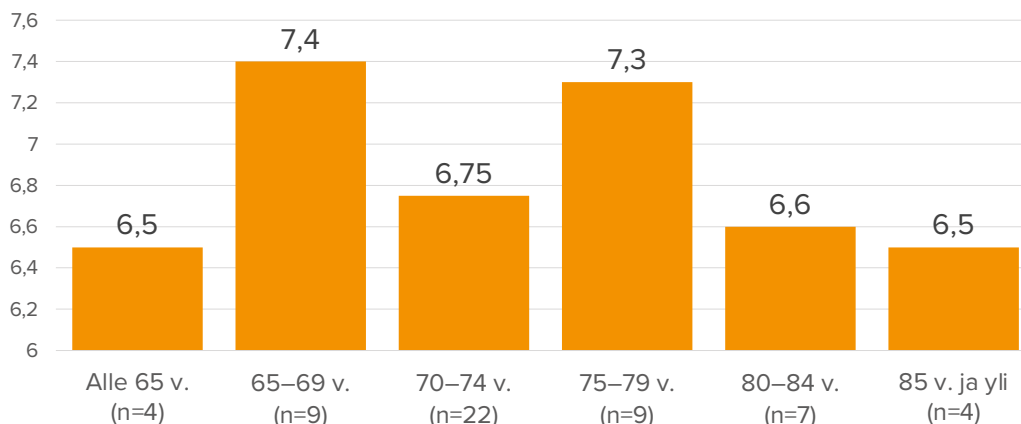
Kovin pitkälle vedettyjä johtopäätöksiä arvioiden yleistettävyydestä ei haastateltavien pienen määrän

vuoksi voi vetää. Mielenkiintoinen huomio oli se, että haastateltavat kussakin ryhmässä tuntuivat peilaavan omia arvosanojaan toisten ryhmäläisten antamiin.

”Jos sinä olet kahdeksan, niin minä olen seiska.”

Näytti siltä, että osallistujat hieman aliarvioivat omia taitojaan. Monipuolisesti eri sovelluksia käyttävät henkilöt saattoivat sanoa, että olisikohan arvosana ”kutonen”.

Haastateltavien arvio omasta digiosallisuudesta



Käyttäjäprofiilit

Haastatteluista nousi esiin neljä erilaista tapaa suhtautua digiyhteiskuntaan. Nämä käyttäjä- tai osallisuusprofiilit eivät kuvaa suoraan ketään yksittäistä haastateltua, vaan niissä on yhdistelty monia eri käyttäjäkuvauksia. Karkeasti arvioiden haastateltavat jakautuivat melko tasaisesti näiden ryhmien suhteen kuitenkin siten, että ryhmä nelonen oli kaikkein pienin.

1. Tyytyväiset käyttäjät

Nämä henkilöt olivat jo työelämässä tottuneet tietotekniikkaan ja jatkoivat luontevasti sen käyttämistä myös eläkkeelle jäädessään. Heillä on myös uskallusta opetella uusia sovelluksia.

“Ollut pakko opetella, ei pelota digi-sana, antaa haastetta, en ole niin vanha, etten oppisi.”

“Ei digihommat pelota olen tottunut kokeilemaan kaikkea.”

Tähän ryhmään kuuluvat kertoivat toimineensa esimerkiksi mentoreina muille ikäihmisille.

Tyytyväiset ja aktiiviset käyttäjät kaipasivat kuitenkin tukea uusien sovellusten tai jatkuvien päivitysten suhteen.

2. Käyttävät, kun on pakko

Tähän ryhmään kuuluvat olivat pakon sanelemina opetelleet hoitamaan esimerkiksi pankkiasiat sähköisesti, mutta eivät kokeneet sitä mieluisaksi.

“En tykkää koko koneesta, en viihdy siellä, mutta asiat hoidan.”

“Olen vastarannan kiiski, teen ne, mitä on pakko.”

“Pelottavaa on kun kaikki menee tänne digiin. Just nämä lääkärijutut ja kaikki, en tykkää kyllä. Jotenkin hallitsen.”

Pakon vuoksi sähköisiä palveluja käyttävät tarvitsisivat kokemuksia selkeistä, arkea helpottavista mobiilisovelluksista, jotka kannustaisivat heitä laajentamaan osaamistaan, sillä perustaidot heillä jo on.

3. Epävarmat, mutta haluavat oppia

Tähän ryhmään kuuluvilla oli uteliaisuutta ja halu käyttää digitaalisia laitteita ja palveluja. Heistä valtaosa oli työelämässä käyttänyt tietotekniikkaa, mutta epävarmuus oli kasvanut eläkkeelle jäämisen jälkeen. He tarvitsisivat rohkaisua ja kannustusta hakeutuakseen digikoulutukseen, sillä koulutus tuntuu pelottavalta, jos muut osaavatkin enemmän.

“Laitteet ovat menneet niin nopeasti eteenpäin.”

“Ei vastenmielistä, haluaisin oppia enemmän, yksin en uskalla, tarvitsisin enemmän kurssitusta.”

Tähän ryhmään kuuluvat hyötyisivät rauhallisesta, henkilökohtaisesta ohjauksesta.

Vastahakoisesti digimaailmaan suhtautuvat kaipaisivat kannustavaa motivointia ja aivan perusteista lähtevää opastusta.

4. Digiyhteiskunnan laidoilla olevat

Tähän ryhmään kuuluvat kaipasivat vanhoja hyviä aikoja, jolloin asiointi tapahtui henkilökohtaisesti palvelupisteissä.

“En halua oppiakaan. Minulla oli kerran älykännykkä, poika osti, mutten oppinut käyttämään, poika vei takaisin.”

“Sana yksistään digi, vihaan, kun tähän asti olen saanut elää, niin ajattelen että kai täällä saan elää, oli digi tai ei.” (nauraa)

Digiosattomuutta kuvattiin myös huumorin avulla “en käytä mitään ketsuppia”, “en halua itselleni sitä taikalaatikkoa”. Osa myös koki, ettei osaa juuri mitään, mutta keskustelussa tuli kuitenkin esiin, että he maksavat laskut verkkopankissa, katsovat Areenaa tai käyttävät Facebookia.

Digiosallisuutta lisätään ikäystävällisillä sovelluksilla ja riittävällä tuella

Keskustelujen yhteinen johtopäätös oli se, että kaikki tarvitsevat joissakin asioissa tukea selviytyäkseen yhä digitalisoituvammassa yhteiskunnassa. Eniten haastateltavat saivat tukea lapsiltaan ja lapsenlapsiltaan. Lisäksi monilla oli hyviä kokemuksia koulutuksista ja vertaistuesta. Tässä luvussa käsitellään haastateltavien näkemyksiä siitä, miten digiosallisuutta voidaan lisätä sekä riittävän tuen että ikäystävällisten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten avulla.

Lähipiiriin antama tuki

”Ne rakkaat lapsenlapset, sanomaton apu, osaavat neuvoa.”

Lasten ja lastenlasten antama apu oli kiistaton ja tuli esiin jokaisessa keskustelussa. Osa haastateltavista kuitenkin huomautti, että olisi mukavampi tehdä lasten ja lastenlasten kanssa jotakin muutakin kuin hoitaa ”mummon tietokoneasioita”, koska yhteisiä hetkiä ei ole kovin usein. Muutama myös kyseenalaisti lasten tai lastenlasten roolin opetuksen antajina. Omat lapset eivät useinkaan ole parhaita opettajia, koska he tekevät asiat nopeasti ja ikäihmisen puolesta.

”Niistä ei oo mitään apua, vaikka tietoa onkin, ihmettelee etkö sää nyt osaa, kun mää näytin jo.”

”Ei voida ajatella, että siskonlikka tulee neuvomaan, pitää tulla yhteiskunnan taholta.”

Kuitenkin siinä tilanteessa, että ei enää itse pystyisi hoitamaan asioitaan, niin yleisimmin toivottiin että lapset tai joku läheinen auttaa niissä. Osa myös korosti edunvalvontasopimuksen tekemistä ajoissa, jotta asiat on sovittuna, jos tällainen tilanne tulee eteen.

Joissakin haastatteluissa mainittiin kirjastot hyvinä opastusta antavina paikkoina. Hyvänä käytäntönä mainittiin kirjaston tarjoama mahdollisuusdigineuvontaan. Kovin yleisesti tätä palvelua ei kuitenkaan ollut käytetty.

Apua saattaisi löytyä vähän yllättävältäkin taholta:

*”Ei tarvi kuin mennä tuonne ala-asteen pihaan.”
(nauru).*

Koulutus ja yksilöllinen ohjaus

”Meillä on ollut neljä viikkoa tällaista digikoulutusta. Se on ollut tosi hyvä. Todella oppii uutta sieltä. Kun joku sanoo kädestä pitäen, mitä tehdään, niin kyllä se menee vanhaan päähän. Jos se nyt siellä pysyy, niin se on eri asia.”

”Koulutus pitäisi lähteä siitä, että opetetaan pankkipalvelut ja miten haetaan labrat ja lääkärit, nämä peruspalvelut. Ja sitten kun ne hallitsisi, niin sitten etenisi laajemmalle.”

Suurimmalla osalla oli hyviä kokemuksia joko oman järjestön tai jonkin oppilaitoksen tarjoamista kusseista. Hyvänä esimerkkinä kerrottiin kansalaisopistossa

toteutetusta kurssista, jota haastateltavat nimittivät Tietotekniikkaa tumpeloille -kurssiksi. Tällä kurssilla aloitettiin koneen käyttö ihan perusteista lähtien ja asioissa edettiin tarpeeksi rauhallisesti.

Kursseista saatava palaute oli jonkin verran ristiriitainen, osa koki hyötyvänsä, osa ei. Ne kurssit, joissa osallistujat olivat kokeneet saaneensa henkilökohtaista opastusta omalla koneellaan, olivat osallistujien mukaan hyviä. Laitteet ovat sen verran erilaisia, että rauhallinen ja juuri omaan pulmatilanteeseen omalla laitteella keskittyvä neuvonta koettiin hyväksi.

Haastatteluissa esitettiin mielenkiintoinen ehdotus siitä, että voisiko älytelevisioita kautta tulevaisuudessa hoitaa myös digitaalista asiointia. Perusteluna oli se, että televisio on ikäihmisille puhelinta ja tietokonetta tutumpi laite ja iso näyttö helpottaa asioiden hoitamista.

Kaikki haastateltavat olivat mukana yhdistystoiminnassa, ja osa yhdistyksistä järjesti myös digitukea. Eräs heistä kuvasikin tilannetta siten, että ”olemme etuoi-keutettuja”. Korona-aika oli tuonut sen hyödyn erityisesti yhdistysaktiiveille, että videosovellukset kuten Teams ja Zoom olivat tulleet tutuiksi. Haastateltavat kantoivat kuitenkin huolta niistä ikätovereistaan, jotka jäävät neljän seinän sisälle. Lisäksi muistutettiin siitä, että koulutusmahdollisuuksia ei kaikilla paikkakunnilla ole tai etäisyys kodin ja koulutuspaikan välillä on liian pitkä. Haastateltavat pohtivat myös sitä, voisiko kunnan palkata kiertävä digitukihenkilö, joka ”kulkisi kuin jäätelöauto tiettyä reittiä pitkin”. Tosin tämän käytännön varjopuolena olisi se, että uskaltaako esimerkiksi pankkiasioita käydä tällaisen oppaan kanssa läpi.

Usein toistuva sanonta oli ”Että olisipa joku jolle voisi soittaa”. Koulutuksissa saa perustietoa, mutta usein pulmatilanteissa pitäisi pystyä toimimaan nopeasti.

Hyvä tuki

- on oikea-aikaista
- ohjaa yksilöllisesti
- tapahtuu omalla koneella

Vertaistuki

Yhdessä ryhmäkeskustelussa kaksi osallistujaa kertoi toimivansa toisillensa vertaistuen antajina ja vakituisina ”digikumppaneina”. He korostivat sitä, että vaikka kumpikaan ei ole varsinainen digitaitaja, niin jo pelkkä yhdessä pohtiminen tuo paljon helpotusta ja yhdessä usein löydetään ratkaisu vaikeisiin tilanteisiin.

Haastattelun loppukierroksella ilmeni, että lähes kaikkien haastateltavien suhtautuminen digitaalisiin palveluihin muuttui myönteisemmäksi keskustelun aikana. Moni totesikin, että tällainen keskustelu toisten kanssa jo itsessään tuo digitaalisten palveluiden käyttöä tutummaksi ja toisilta saa vertaistukea omille ajatuksilensa. Useat huomasivat, että muillakin on samanlaisia vaikeuksia kuin itsellä. Monet myös sanoivat keskustelun herättäneen kiinnostusta erilaisiin palveluihin.

”Rohkeutta tuli enemmän, että uskaltaa enemmän opetella niillä koneilla”

Ei se mitään vastenmielistä toi digi ole, mä tykkäisin oppia paljon enemmän, yksinään vaan en uskalla sil-lain sählätä, enemmän kurssitusta ja koulutusta, sanoi eräs haastateltava keskustelun lopussa.

Teknistä saavutettavuutta auttaa

- fontin suurentaminen
- puheohjauksen käyttöönotto
- hiiren nopeuden säätäminen

Sovelluksen tarjoajan antama neuvonta

Ohjeistusta yleensä kaivataan reaaliajassa, juuri silloin kun on jotakin tekemässä. Niissä tilanteissa apua voi saada chat-palvelusta, mutta sen tulisi olla tarpeeksi selkeää. Chat-palvelu jakoi mielipiteitä. Osa painotti, ettei halua missään tilanteissa asioida robotin kanssa, mutta osa sanoi, että tarpeen tullen myös se voi toimia ainakin yhtenä askeleena eteenpäin antamalla neuvoa, mihin soittaa seuraavaksi. Ensisijaisena toivomuksena oli kuitenkin henkilökohtainen opastus, jolloin kysyjä voi tarkentaa vastausta kysymällä lisäkysymyksiä.

*”Minusta pitäisi vielä tällä vuosikymmenellä saada semmonen että joka kunnalla olisi velvollisuus järjestää semmonen paikka, ei vaan konetta, vaan ihminenkin siihen, joka neuvoa sellasii, oli nyt sitten vammainen henkilö tai kuka vaan, joka kaatuu vaikka käden poikki, niin saa ne palvelut, että minusta olisi hirveen tärkeä meille kaikille. Se on tavoite ja sitä ainakin yritän täällä meidän kunnassa viedä eteenpäin. Että sitten voi poistaa, kun kaikki osaa. – Ei sitä koskaan opi kaikki.”
(toinen vastaa ja nauraa)*

”Mä olen tietokoneen kanssa ollut tekemisissä vuosikausia ja osaan maksaa ja hoidan ne. Teamsin osaan kyllä ja siitä olen mielissäni, että kaikki toimii sen kautta, vaikka tietysti näin nenäkkäin onkin mukavampaa. Mutta sen Teamsin kautta kaikki hoituu ja senkin opettelin näin vanhoilla päivillä pari vuotta sitten. Mutta se tästä puuttuu, että jos joku on jotain vailla, niin mihin kohtaan sä kääntnyt ja ketä sä pyydät, joka opettaa.”

Hyvän sovelluksen ja nettisivuston kriteerit

Monet kaipasivat selkokielistä ohjeita, joissa yksinkertaisesti kerrotaan ”paina tästä, mene sinne”. Ohjeiden pitäisi olla suomenkielisiä.

”Kun tietää itse mitä on tekemässä, niin varmuus kasvaa.”

Tarvetta olisi myös digi-suomi-sanakirjalle, josta voisi tarkistaa it-alan erityissanaston merkitys yleiskielellä.

”Meikäläisen ikäluokka, joka ei ole englantia luenut, niin pitää apua etsiä, sanakirjakaan ei aina auta.”

Millainen on hyvä sovellus?

- selkeä
- ymmärrettävät ohjeet
- mahdollisuus henkilökohtaiseen tukeen
- ei englanninkielisiä sanoja

Ikäteknologiakeskuksen suositukset: ohjausta, vertaistukea ja medialukutaitoa

Tavoitteena on, että kuka tahansa voi käyttää kansalaisille tarkoitettuja verkkosivustoja ja mobiilisolvelluksia. Tämän selvityksen mukaan ikä ei ole este digitaaliseen asioinnille. Suurin osa selvitykseen osallistuneista käytti useita eri sähköisiä palveluja ja monelle ne tuottivat iloa ja hyötyä. Sähköisistä palveluista yleisemmin käytettiin pankki- ja terveyspalveluita sekä erilaisia yhteydenpitosovelluksia. Korona-ajasta huolimatta juuri kukaan ei käyttänyt verkkokaupan palveluita. Tätä pelkoa pitäisi pystyä hälventämään, mikäli ikäihmisten iso kuluttajaryhmä halutaan saada verkkokaupan asiakkaiksi.

Haastatelluista valtaosa oli aktiivisia yhdistysihmisiä, joiden omat järjestöt tarjosivat digitukea. He kantoi-
vat kuitenkin huolta niistä ikäihmisistä, joilla ei ole älylaitteita ja jotka eivät joko tiedä tai osaa hakeutua tuen piiriin. Nämä ikäihmiset ovat vakavassa vaarassa syrjäytyä digiyhteiskunnasta. Verkkorikollisuus sekä epävarmuus omista taidoista estävät osaa ikäihmisistä käyttämästä kaikkia sähköisten palvelujen tarjoamia mahdollisuuksia. Sekä taitavat että epävarmat käyttäjät tarvitsevat tukea ja sitä ei pitäisi jättää pelkästään ikäihmisten lähipiiriin vastuulle.

Seuraavat teesit nousevat tämän selvityksen perusteella tärkeiksi toimenpiteiksi lisäämään digiyhteiskunnan saavutettavuutta erityisesti ikäihmisten näkökulmasta:

Arvostus lisää ikäihmisten tarpeiden huomioon ottamista

Lähes kaikki haastateltavat kokivat, että yhteiskunnassa vallitsee yleinen arvostuksen puute ikäihmisiä kohtaan. Tämä heijastuu väheksyvänä suhtautumisena ikääntyneiden tarpeisiin, esimerkiksi palveluntuottajat olettavat kaikkien omistavan älylaitteet. Asiointi pitää hoitaa lähtökohtaisesti verkossa eikä mahdollisuutta vaihtoehtoiseen henkilökohtaiseen palveluun ole tai sitä joutuu jonottamaan kohtuuttoman kauan. Palvelujen siirtämisessä verkkoon ei ole myöskään riittävästi ennakoitu muistisairaiden ihmisten tarpeita.

Medialukutaito vähentää verkkorikollisuuden pelkoa

Eniten pelkoa ja epävarmuutta synnytti tietoturvan puute. Tämän vuoksi on tärkeää tukea ikääntyneiden ihmisten kriittistä medialukutaitoa, jonka avulla osataan erottaa esimerkiksi huijausviestit ja valesivustot aidoista.

Vertaistuki kannustaa ja rohkaisee

Moni ikäihminen on epävarma omista digitaidoistaan. Selvitys osoitti, että jo puolentoista tunnin yhteinen keskustelu antoi vertaistukea ja kannusti hakemaan opastusta sähköisten palvelujen käyttämiseen.

“Saa rohkeutta, kun juttelee muiden kanssa” tiivistä yksi haastateltava asian. Ikäihmiset toivoivat pienissä ryhmissä, rauhalliseen tahtiin tapahtuvaa koulutusta ja mahdollisuutta saada digitukea kotiinsa.

Koulutusta ja ohjausta tarvitaan lisää

Vaikka monet järjestöt ja palvelujentarjoajat tarjoavat digikoulutusta ikääntyneille, tarve yksilölliselle ohjaukselle on edelleen suuri. Ikäihmiset toivoivat myös kotiin tuotavaa ohjausta, jolloin voidaan keskittyä kunkin käyttäjän juuri sillä hetkellä ongelmallisiksi kokemuksiin asioihin.

Sähköisten palvelujen tulee olla selkeitä ja selkokielisiä

Nettisivustojen ja sovellusten tulisi olla mahdollisimman selkeitä ja ohjeiden selkokielisiä, jotta kielellinen saavutettavuus toteutuisi. Tämä hyödyttäisi kaikkia käyttäjiä, ei vain ikäihmisiä.





VANHUS- JA LÄHIMMÄISPALVELUN LIITTO VALLI RY

on valtakunnallinen vanhusalan kehittäjä ja asiantuntija. VALLI tekee työtä paremman vanhuuden puolesta yhdessä 67 jäsenyhteisönsä kanssa.

www.valli.fi
Twitter @Valli_ry
#parempivanhuus

VALLIN IKÄTEKNOLOGIAKESKUS

edistää ikäihmisten osallisuutta teknologisoituvassa ja digitalisoituvassa yhteiskunnassa. Ikäteknologiakeskus tuottaa, kokoaa ja välittää tietoa ikäihmisten kokemuksista, tarpeista ja motivaatiosta ja tuo ikäihmisen äänen kuuluviin.

www.valli.fi/tyomuotomme/ikateknologiakeskus/
Twitter @IkateknologiaK
#ikädigi #ikäteknologia #TeknologiaKuuluuKaikille

