



Ikääntyneet digilaitteiden käyttäjinä

Kokemukset hankinnasta, käyttöönotosta ja käyttämisestä

valli.fi

elisa

Ikääntyneet digilaitteiden käyttäjinä - Kokemukset hankinnasta, käyttöönotosta ja käyttämisestä, helmikuu 2026

© VALLI ry, Ikäteknologiakeskus ja Elisa Oyj

Toimitus: Suvi Hiltunen, VALLI ry sekä Tiina Riikonen & Minttu Tirkkonen, Elisa

Graafinen suunnittelu ja taitto: Pirta Mikkola, Atripnum tmi

Kannen kuva: Shutterstock

Muut kuvat: , sivut 4 ja 18 AdobeStock, sivut 7, 11, 13 ja 16 Shutterstock

Johdanto

Vaikka Suomi on sijoittunut digitaalisuudessa maailman kärkeen jo vuosia¹, vain puolella 65–74-vuotiaista ja vain viidenneksellä 75–89-vuotiaista suomalaisista on vähintään digitaaliset perustaidot.² Myös luottamus digitaaliseen turvallisuuteen on heikentynyt 75–99-vuotiaiden keskuudessa.³ Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto VALLI ry on työskennellyt ikääntyneiden digiosallisuuden edistämiseksi yli vuosikymmenen ajan. Elisa Oyj, joka on suomalainen tietoliikenne- ja digitaalisten palveluiden markkinajohtaja, on sitoutunut edistämään suomalaisten senioreiden digitaalista hyvinvointia osana kestäväen kehityksen työtään. Tätä selvitystä varten kerätty kyselyaineisto antoi ajankohtaista ja täsmällistä tietoa yli 65-vuotiaiden digilaitteiden ja -palvelujen hankintaan, käyttöönottoon ja käyttämiseen liittyvistä haasteista ja ratkaisuksista. Tulokset hyödyttävät paitsi teleoperaattoreiden asiakaspalvelun ja palveluntarjonnan kehittämistä, myös esimerkiksi julkisia digitaalisia palveluja kehittäviä sekä ikääntyneiden digituen tarjoajia yli sektorirajojen.

Lähteet:

- 1) Digibarometri 2023 (ETLA)
- 2) Digitaitoraportti 2023 (DVV)
- 3) Digiturvabarometri 2025 (DVV)

Yli 65-vuotiaat digilaitteiden ja -palvelujen käyttäjinä

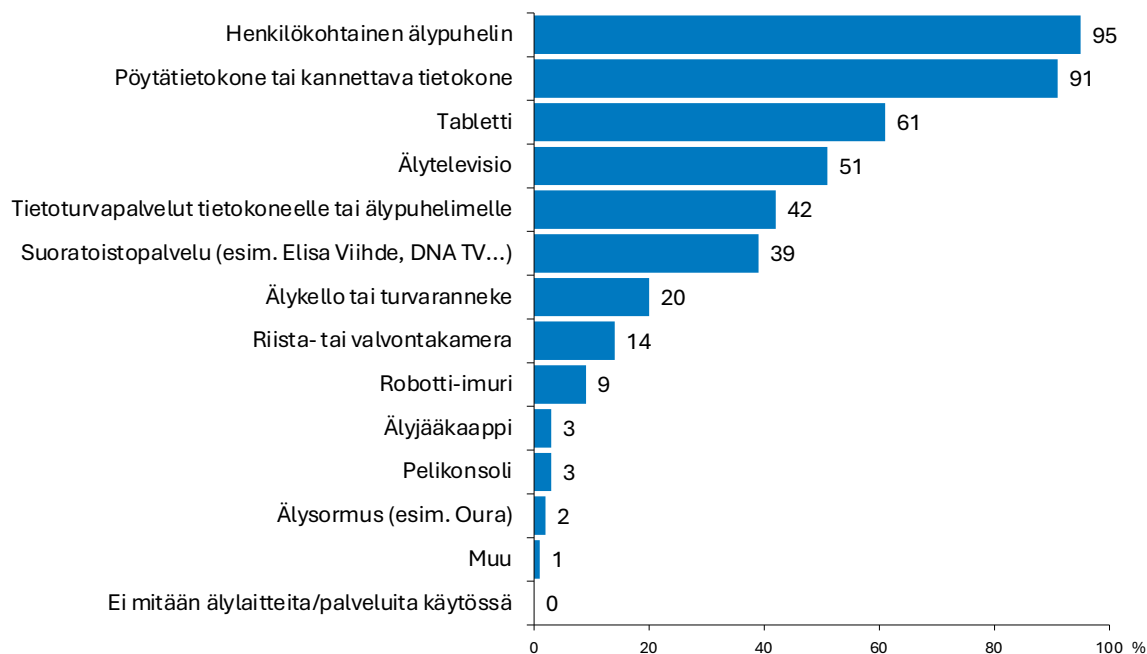
Tutkimuksen kohderyhmänä olivat yli 65-vuotiaat suomenkieliset henkilöt, joilla on vähintään hieman kokemusta digilaitteiden ja -palvelujen käytöstä. Otanta tehtiin Iro Researchin valtakunnallisesta kuluttajapaneelista kesäkuussa 2025.

Tutkimukseen vastasi 500 henkilöä. Heistä 65–74-vuotiaita oli 51 % ja 75 vuotta täyttäneitä 49 %. Suurin osa (34 %) vastaajista asuu Uudellamaalla. 56 % vastaajista oli naisia ja 44 % miehiä.



Käytössä olevat älylaitteet tai -palvelut

Kaikki vastaajat, n=500



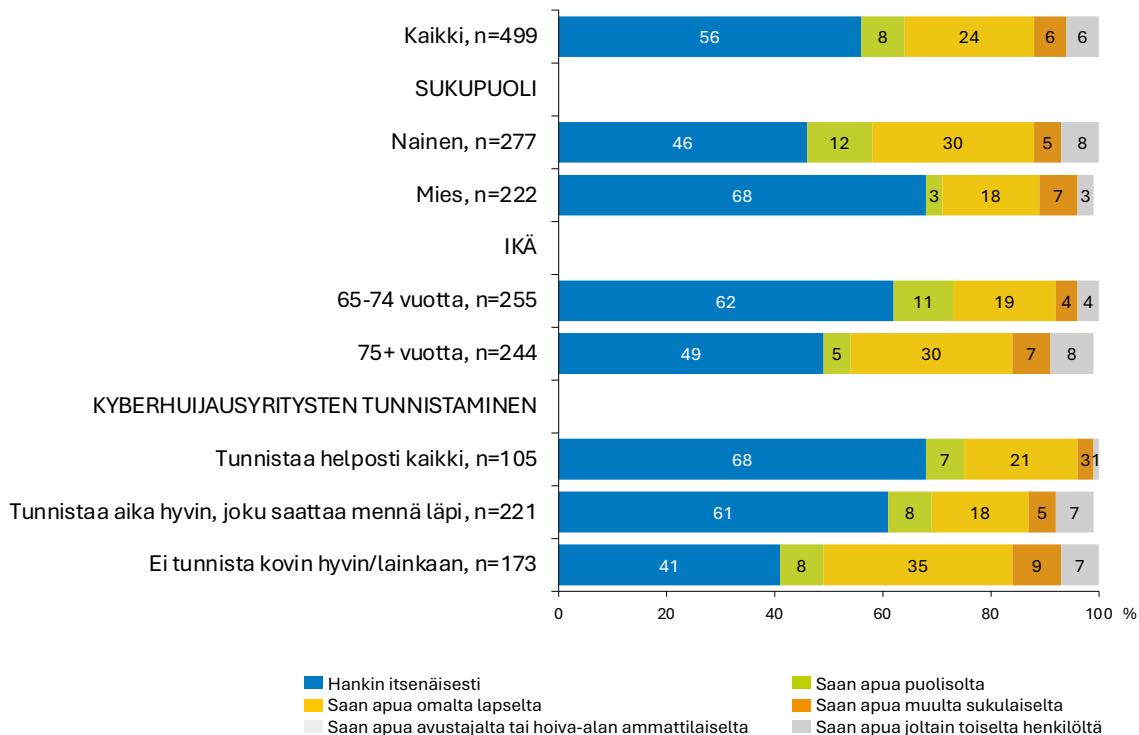
Vastaajien käytössä olevat älylaitteet tai -palvelut eivät juuri eronneet iän mukaan muutoin, kuin suoratoistopalveluiden osalta, joita 65–74-vuotiaat käyttävät enemmän (45 %) kuin 75 vuotta täyttäneet (33 %).

Vastauksissa muutamia eroavaisuuksia tuli kuitenkin sen mukaan, onko vastaaja saanut apua hankintaan vai onko hankkinut laitteet tai palvelut itsenäisesti.

Älytelevisio, tietoturva- ja suoratoistopalveluita on käytössä selkeästi enemmän niillä, jotka ovat pystyneet ne itsenäisesti hankkimaan.

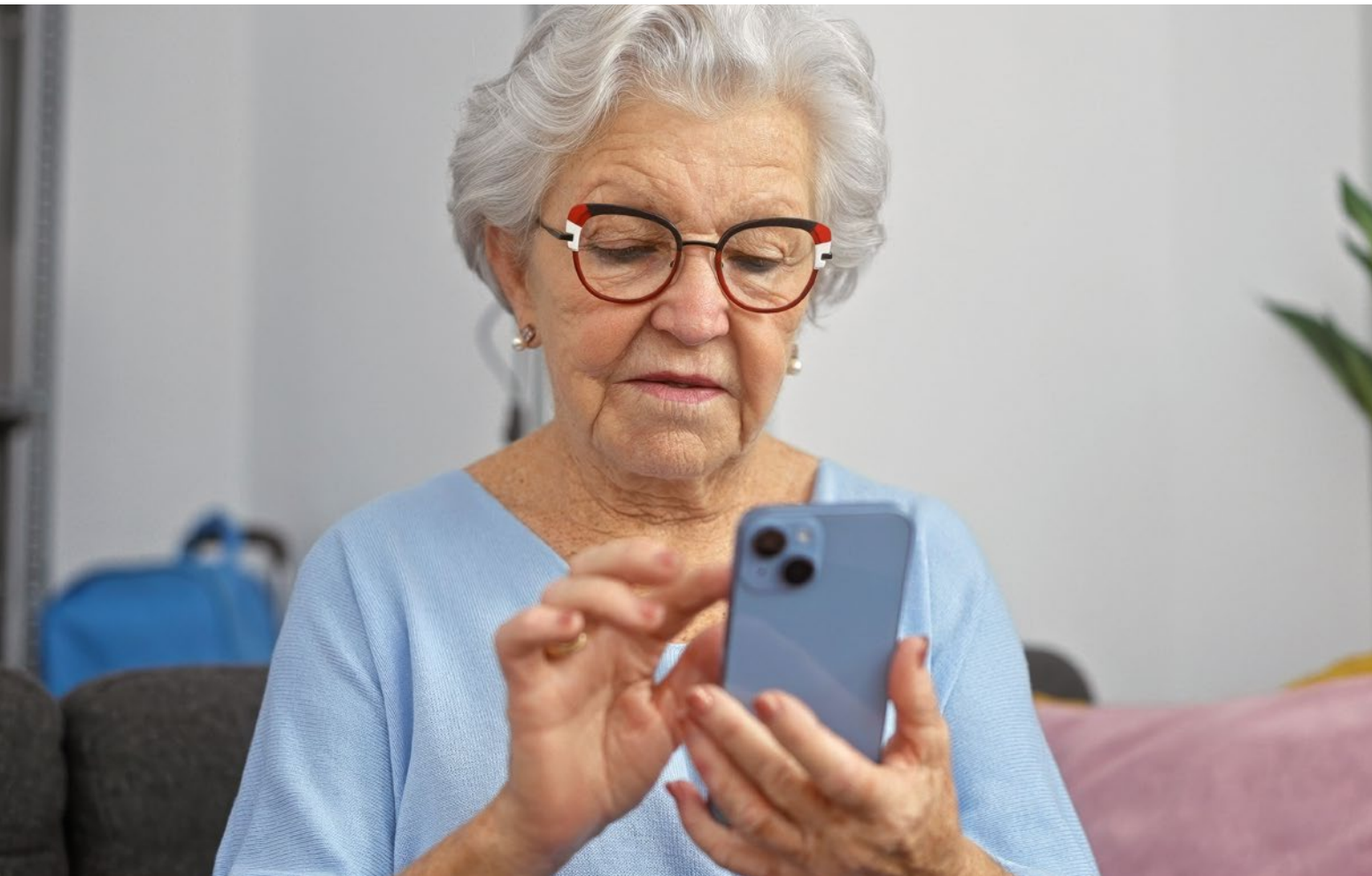
Uuden digilaitteen tai -palvelun hankinta

Kaikki vastaajat, n=500



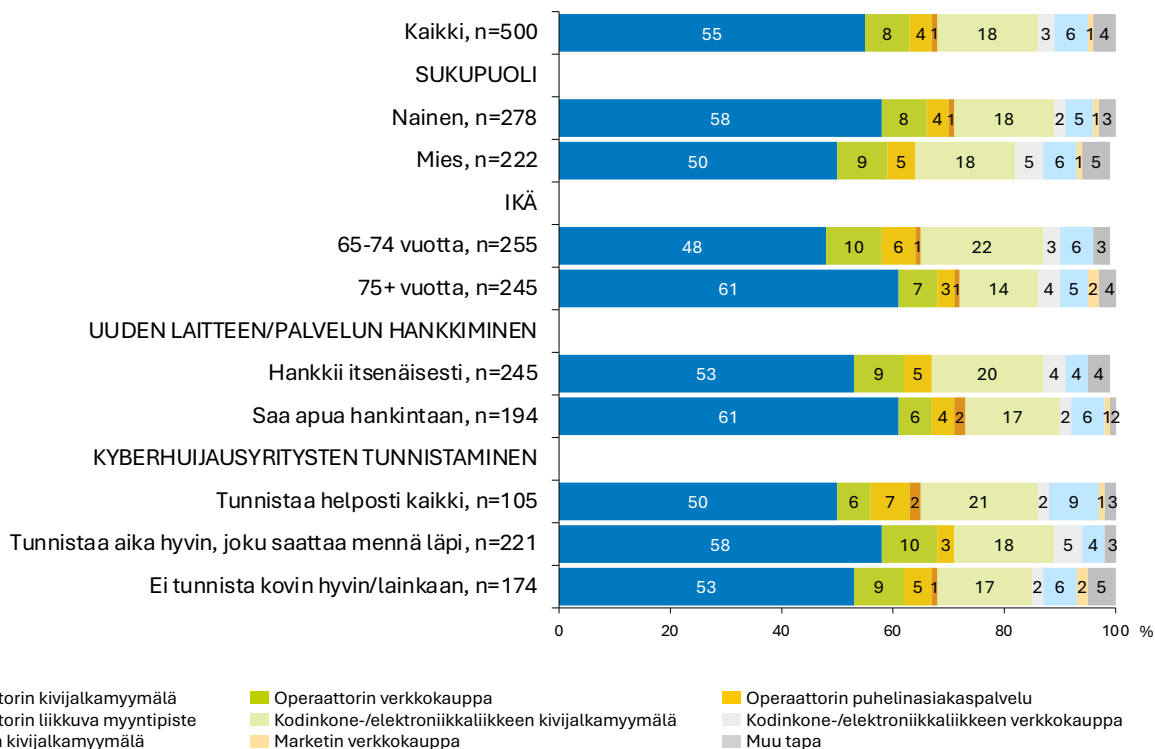
Nuoremmissa ikäluokassa on hieman enemmän itse-
näistä digilaitteiden ja -palvelujen hankintaa. Itsenäi-
sesti hankkivat osaavat myös oman arvionsa mukaan
tunnistaa paremmin kyberhujauksia.

Kokemukset digilaitteiden ja -palvelujen hankinnasta



Mieluisin tapa hankkia älylaite

Kaikki vastaajat, n=500



55 % vastaajista hankkii älypuhelimien tai älylaitteen mieluiten operaattorin kivijalkamyymälästä. Hankintatapa korostuu yli 75-vuotiaissa (61 %). Fyysiset hankintapaikat yleensäkin ovat vastaajille mieluisimpia kuin verkkokaupat tai puhelinmyynti. Tosin kivijalkaliikkeiden ruuhkaisuus, pitkät jonotusajat tai kova taustamelu hankaloitti joidenkin vastaajien asiointikokemuksia.

Itsenäinen digilaitteiden ja -palvelujen hankinta korostui miehillä (68 %) verrattuna naisiin (46 %). Yksi mahdollinen syy sukupuolijakaumaan voi olla se, että yhteisissä kotitalouksissa saattaa olla yleisempää, että mies hoitaa perheen tekniset hankinnat.

Parhaat tavat ostopäätöksen tueksi

Älylaite/-palvelu käytössä, n=499



Senioreiden ostopäätöksiä parhaiten tukevat selkeät tuotekuvaukset ja henkilökohtainen asiointi asiantuntijan kanssa. Selkeät verkkosivut ja siellä olevat kuvaukset, läheisen neuvot sekä erilaiset tuotetestit nousivat vastaajien avovastauksissa.

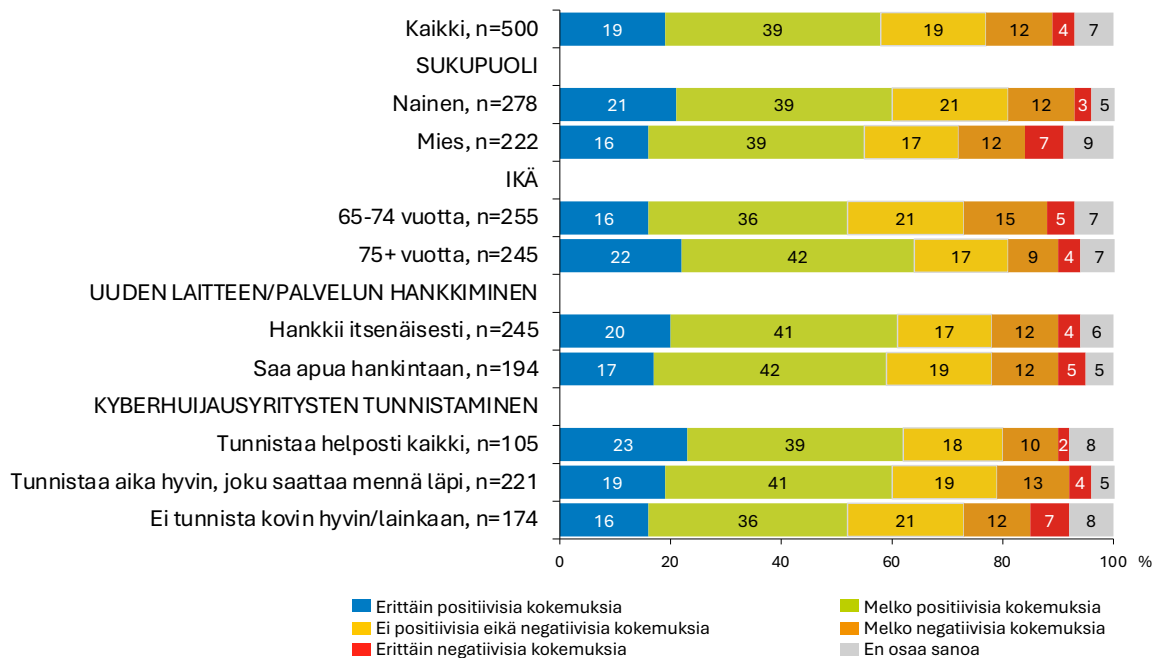
*Jokin muu tapa – Esimerkivastauksia:

- Etsin itse kaipaamani tiedot.
- Henkilökohtainen palvelu
- Henkilökohtainen, asiantunteva ja ostajan tarpeet tunnistava myyjä.
- Hyvät tiedot netissä laitteen tai palvelun kuvauksen yhteydessä
- Kuluttaja-lehden testit
- Käyn etsimässä tietoa laitevalmistajan sivulta tai muualta netistä.

- Laite- ja operaattorien testit mediassa
- Lapsen neuvot
- Palvelu myymälässä
- Selkeät käyttöohjeet
- Verkkosivut
- Ystävät

Kokemukset asioinnista digipalveluita ja -laitteita myyvien teleoperaattoreiden kanssa

Kaikki vastaajat, n=500



Yleisesti vastaajilla (58 %) on positiivisia kokemuksia asioinnista älylaitteita ja -palveluita myyvien teleoperaattoreiden kanssa. Positiiviset kokemukset korostuivat yli 75-vuotiaissa. Taustalla voi olla osin syynä se, että vanhemmilla henkilöillä saattaa olla asiointinsa tukena joku toinen henkilö. Tätä päättelyä tukee se, että yli 75-vuotiaat tutkimukseen vastanneet ilmoittivat tarvitsevansa enemmän apua älylaitteiden ja -palvelujen hankintaan kuin 65–74-vuotiaat. Naisten osuus korostui positiivisissa kokemuksissa, ja tässäkin voi olla yhtenä selityksenä se, että naisilla saattaa olla teleope-

raattorilla asioidessaan mukanaan perheenjäsen.

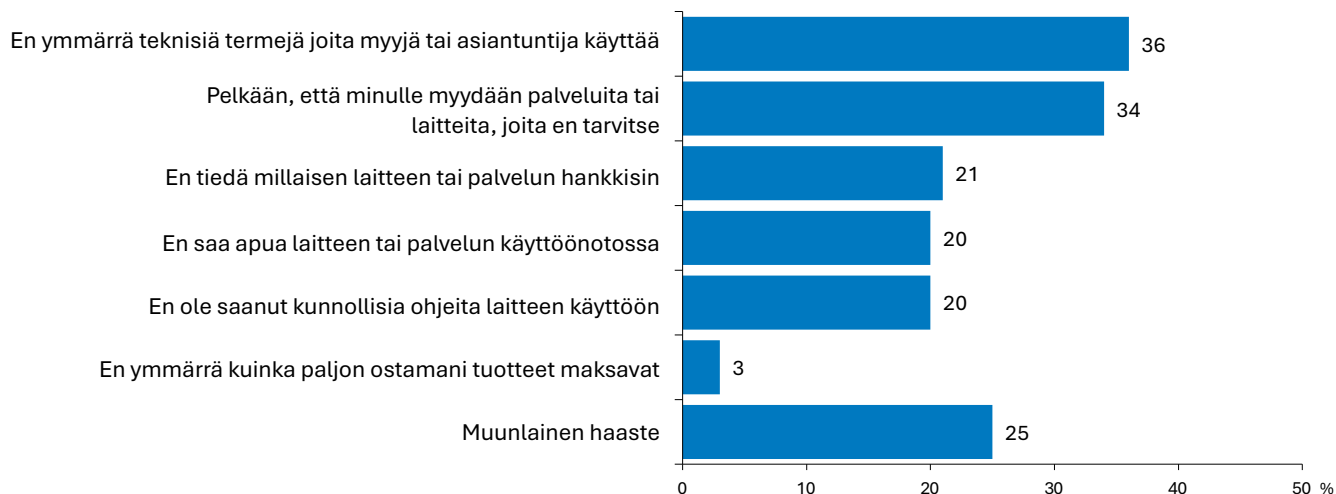
Avovastauksissa vastaajat kertoivat sekä positiivisista että negatiivisista asiointikokemuksistaan. Asiointissa vastaajat arvostavat henkilökohtaista ja asiantuntevaa palvelua. Vastaajat myös kaipaavat kiireetöntä kohtautumista, ilman painostusta tai ylimyyntiä. Ikääntyneiden positiivista asiakaskokemusta vahvistaa se, että asiakaspalvelija osaa tarjota asiakkaan tarpeiden mukaisia tuotteita tai palveluja, sekä selittää niiden ominaisuudet ja käyttötarkoitukset selkeästi ja ymmärrettävästi.

”*Ystävälliset soittajat, mutta puhelimessa ei valitettavasti saa koko asiaa/tuotetta valmiiksi ja käyttöön. Itselle jää sitten niitä käytännön toimenpiteitä tehtäväksi, ja niihin joutuu hakemaan muilta apua, kun ei itse osaa tai kokee epävarmuutta. – NAINEN 65–74 V.*



Haasteet digilaitteiden tai -palvelujen hankkimisessa teleoperaattoreilta

Kaikki vastaajat, n=500



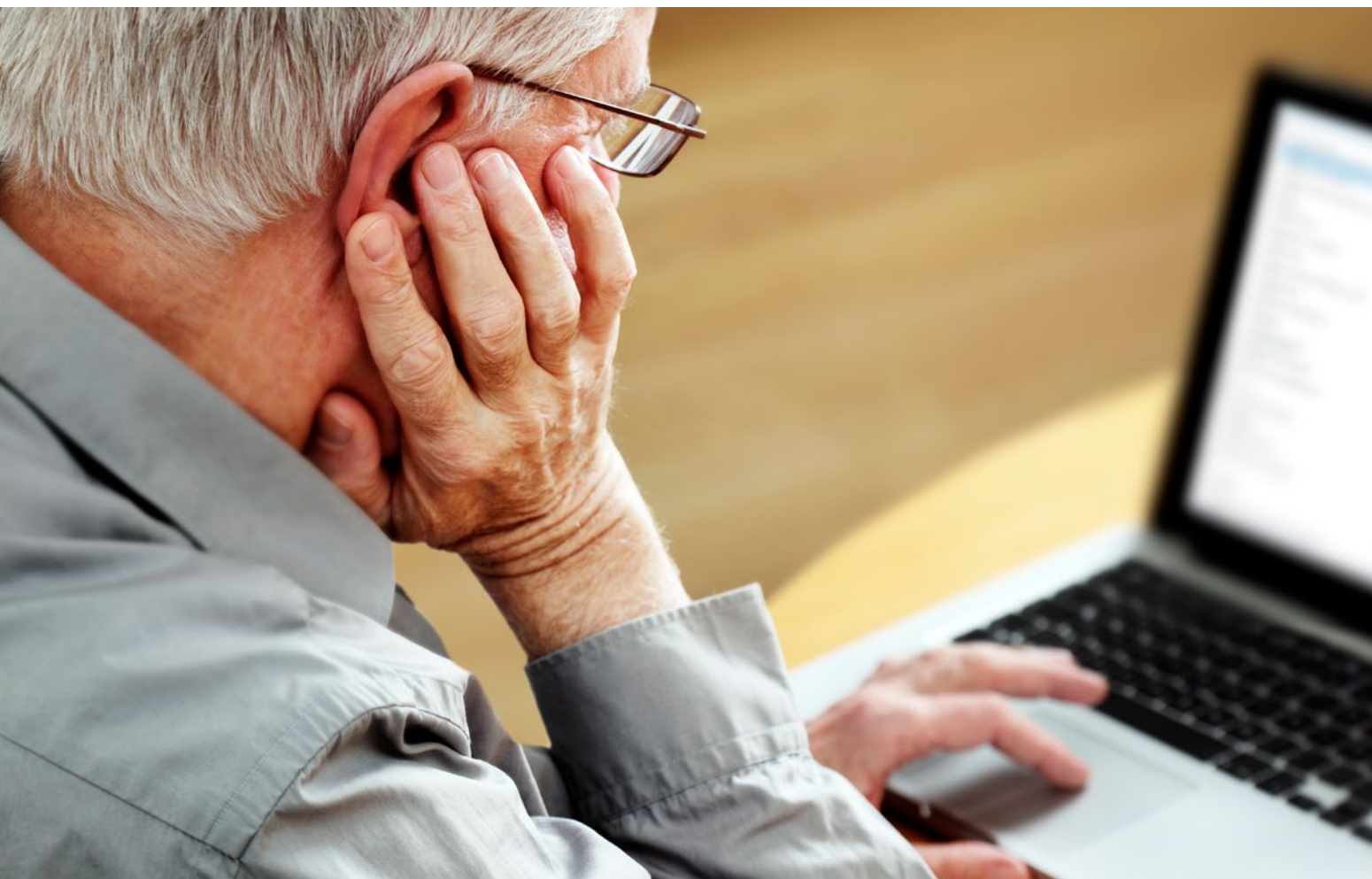
Seniorit, erityisesti naiset, kokevat digilaitteiden ja -palvelujen hankintaprosessissa haastavaksi ymmärtää termejä, joita asiakaspalvelija käyttää. Vastaajat pelkäävät myös, että tulevat ostaneeksi jotain mitä eivät tarvitse. Ikäjakaumaa ei haasteissa juurikaan ole.

40 % haasteista laitteen hankinnassa liittyy itse laitteen käyttöön ja pelkoon siitä, ettei tiedä miten sitä käytetään.

”Aika on jo ajanut ohitseni, eli aina vain vaikeampaa ymmärtää uusia laitteita. Onneksi tähän asti myyjillä on riittänyt mummelin kanssa kärsivällisyys, vaikka emme aina ”samaa kieltä” puhukaan.

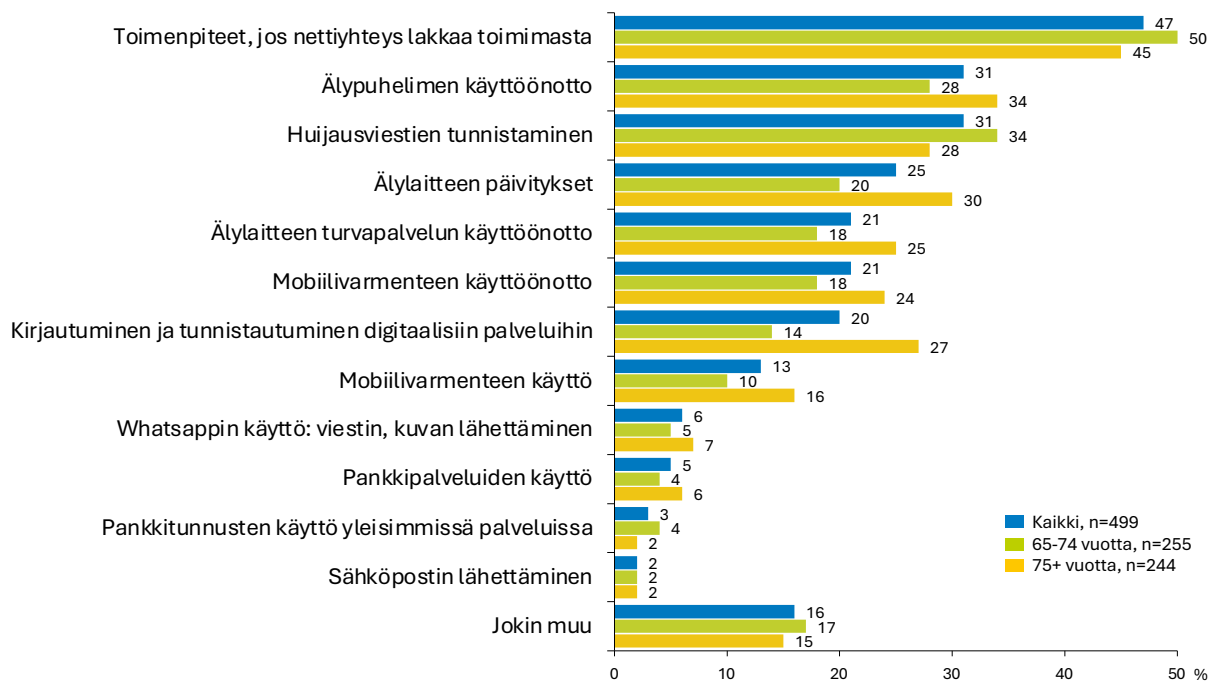
– NAINEN, 75+ V.

Avuntarve digilaitteiden ja -palvelujen käytössä



Avuntarve äly- ja digilaitteiden käytössä

Älylaite/-palvelu käytössä, n=499



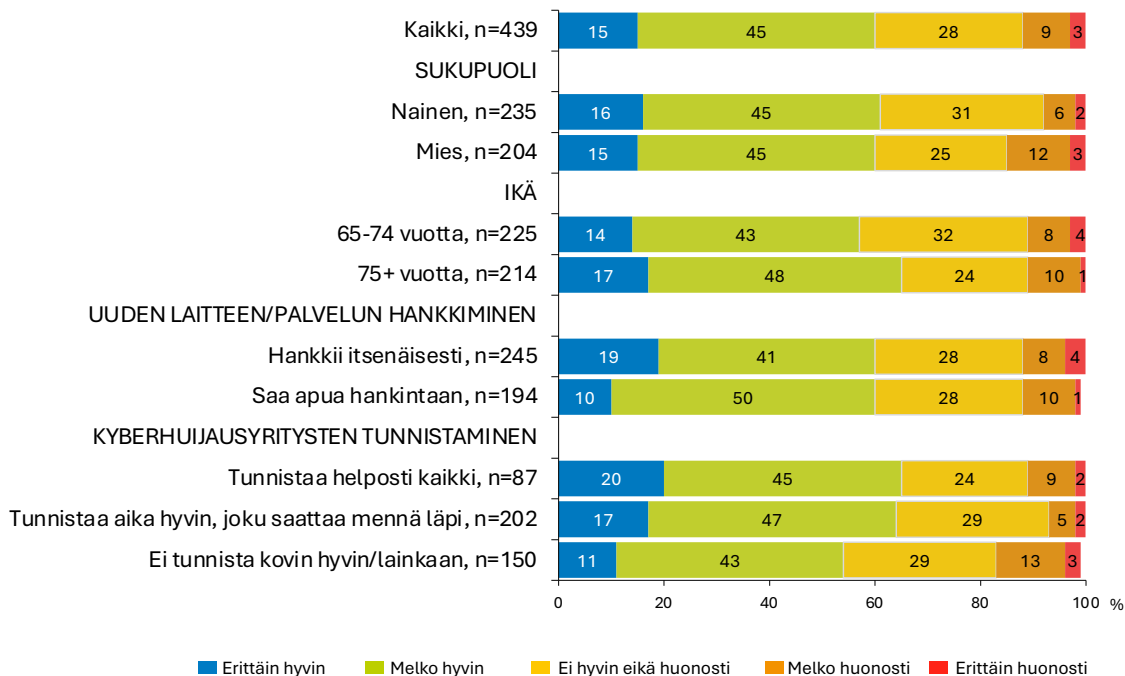
Kun digilaitte tai -palvelu on hankittu ja ostosten kanssa on palattu kotiin, seniorit saattavat tarvita apua paitsi hankinnan tai siihen liittyvien palvelujen käyttöönotossa ja ongelmatilanteissa. Apua kaivataan erityisesti nettiyhteyden korjaamiseen, älypuhelimien käyttöönottoon ja huijausviestien tunnistamiseen. Erityisesti yli 75-vuotiaat kaipaavat tukea myös erilaisiin palveluihin kirjautumisessa.

Vastaajat kaipaava apua kotona erityisesti nettiyhteyden katketessa (47 %), älylaitteen käyttöönotossa (31 %), huijausviestien tunnistamisessa (31 %) sekä älylaitteen päivityksessä (25 %).

”*Liikkeessä kaikki tuntuu selvältä ja yksinkertaiselta. Kotona alkavat sitten vaikeudet.* – MIES, 65-74 V.

Kokemukset avunsaannista ja ongelmatilanteiden ratkaisusta

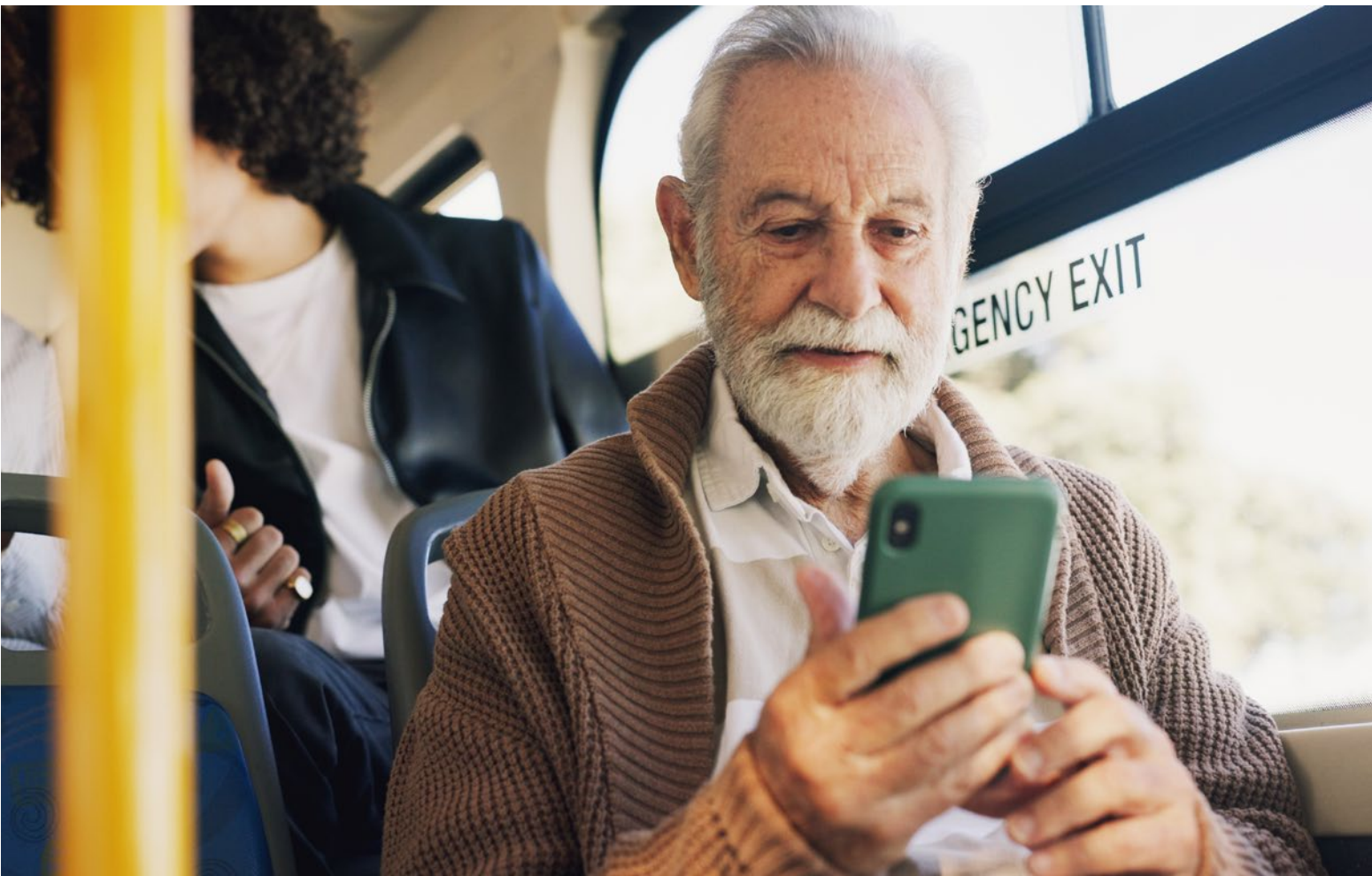
Vastaajat, n=439



Enemmistöllä vastaajista on positiiviset kokemukset avunsaannista ja ongelmatilanteiden ratkaisusta. Jopa 36 % vastaajista kokee haastavaksi ymmärtää asiakaspalvelun edustajien käyttämiä termejä digitaalisia laitteita ja palveluita ostettaessa. 34 % vastaajista pelkää myös ostavansa jotain tarpeetonta, ja 40 % pelkää laitteen ostamista, vaikka ei osaisikaan käyttää

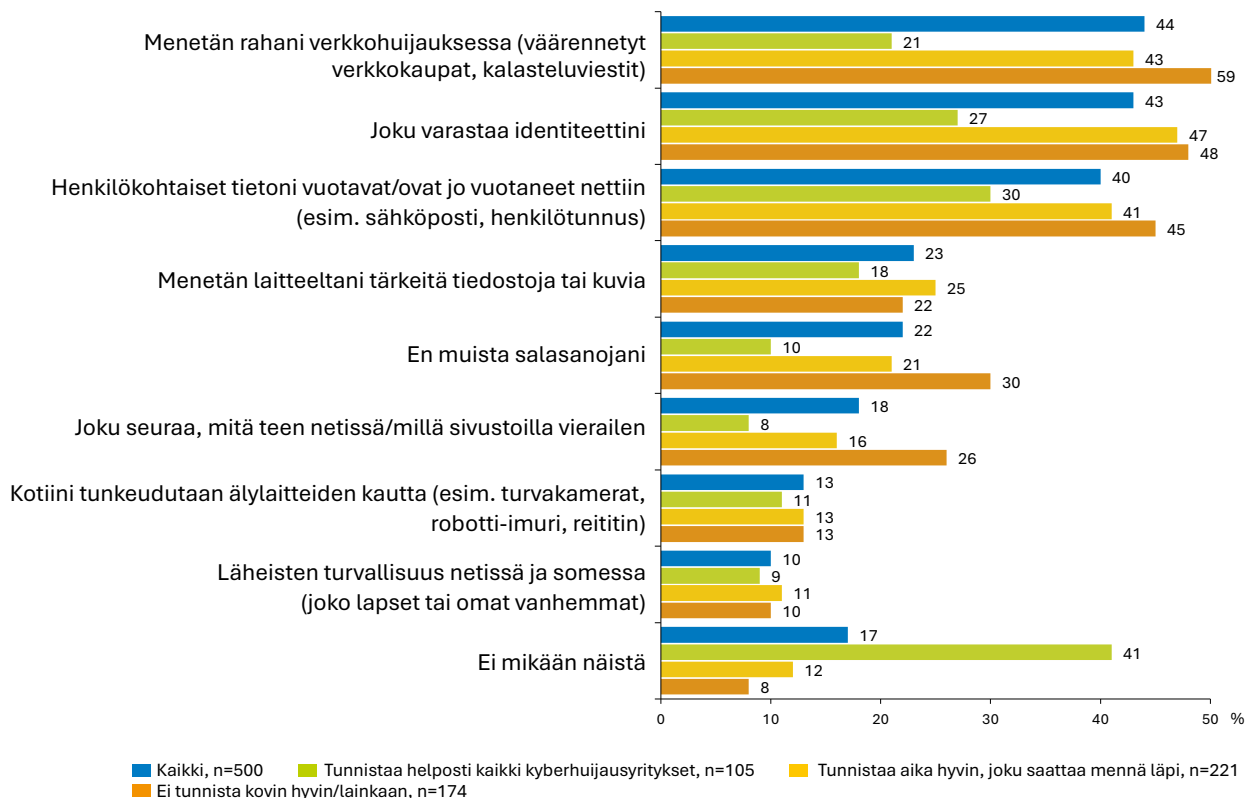
sitä kotiin palattuun. Vastaajat tarvitsevat apua erilaisissa ongelmatilanteissa, erityisesti internet-yhteyden katketessa (47 %), älylaitteen asennuksessa (31 %), huijausviestien tunnistamisessa (31 %) ja älylaitteen päivittämisessä (25 %). 60 %:lla vastaajista (n=439) on myönteisiä kokemuksia ongelmatilanteiden ratkaisemisesta teleoperaattorinsa kanssa.

Digitaalinen turvallisuus



Eniten huolettavat digitaaliseen turvallisuuteen liittyvät ilmiöt

Kaikki vastaajat, n=500



Ikääntyneitä huolettavat eniten verkkohuijaukset, identiteettivarkaudet ja henkilökohtaisten tietojen vuotaminen. Myös omien kuvien ja tiedostojen menettäminen huolettaa. 65–74-vuotiaiden ja yli 75-vuotiaiden keskuudessa eniten hajontaa aiheuttaa kyky muistaa

omia salasanojaan. Huoli salasanosta korostuu yli 75-vuotiaissa. Edellä mainitut teemat huolettavat selvästi enemmän heitä, jotka saavat apua laitteiden ja palveluiden hankintaan esimerkiksi sukulaisilta.

Kokonaisuudessaan ikäihmiset kokevat tunnistavansa erilaiset huijaukset suhteellisen hyvin. Vain 35 % vastaajista kertoi, että tunnistaa heikosti tai ei lainkaan verkossa vastaan tulevat huijaukset. Ne ikäihmiset, jotka saavat apua läheisiltään palveluiden hankinnassa, tunnistavat huijauksia suhteessa selkeästi huonommin kuin itsenäisestä digin kanssa toimivat. Heistä jopa 46 % sanoi, että tunnistaminen on vaikeaa tai eivät tunnista lainkaan. Liki kolmannes vastaajista ei tiennyt onko tullut huijatuksi.

Miehistä selkeästi isompi osuus oli epävarma tästä. Naisista myös suurempi osa oli varma, ettei ole tullut huijatuksi. Tulokset osoittavat, että ne, jotka eivät pysty tunnistamaan tietoturvauhkia ja huijauksia, välttävät digitaalisten palveluiden ja laitteiden käyttöä yleisesti.

”*Suojaudun kyberrikoksilta käyttämällä internetiä mahdollisimman vähän – MIES, 75+ v.*



Tietoturvasta huolehditaan eri tavoin

Kaikki vastaajat, n=500



Seniorit suojautuvat kyberrikoksilta ja huolehtivat tietoturvastaan eri tavoin. Vain puolet vastaajista ilmoitti käyttävänsä minkäänlaisia tietoturvapalveluita omistamissaan digilaitteissa. Vastauksista ei tosin voi päätellä, onko tietoturvapalvelut hankittu laitteisiin esimerkiksi läheisten toimesta, jolloin vastaajat eivät ole välttämättä tietoisia laitteidensa suojauksesta. Ne, jotka saavat apua digilaitteiden hankintaan, ilmoittivat yleensäkin käyttävänsä vähemmän erilaisia suojausme-

netelmiä. Vain kolmannes käyttää vahvoja salasanoja ja päivittää niitä säännöllisesti.

Ne, jotka tunnistavat hyvin tai melko hyvin turvallisuusuhkia ja huijauksia, välttelevät digipalveluiden ja -laitteiden käyttöä vähemmän. Digiturvataidot siis korreloivat sen kanssa, kuinka paljon henkilö käyttää digipalveluja ja -laitteita.

Myös ikääntyvillä ja vanhoilla ihmisillä on oikeus digilaitteisiin ja -palveluihin

Elämänmittaisen oppimisen mahdollisuus on tarjottava kaikille ikään katsomatta. Digilaitteiden ja -palvelujen hankintaan, käyttöönottoon ja käyttämiseen liittyviä esteitä yhdessä ratkomalla voimme lisätä iäkkäiden tuettavaa sujuvaa, turvallista ja mielekästä arkea. Etenkin ne iäkkäät, jotka eivät vielä käytä digilaitteita ja -palveluja, mutta olisivat kiinnostuneita, saisivat lisää rohkeutta digilaitteiden ja -palvelujen kokeilemiseen ja sitä kautta omaa arkea hyödyttävään käyttöön.

Selvityksessä nousi muutamia konkreettisia seikkoja digijesteiden ratkomiseen:

- Iäkkäiden laitteiden hankintaprosessia tukevat parhaiten selkeät tuotekuvaukset ja henkilökohtainen asiointi asiantuntijan kanssa.
- Iäkkäät kaipaavat kiireetöntä kohtaamista ja hänen tarpeisiinsa vastaavaa asiantuntevaa palvelua, ilman ostopaineita.
- Selkeä kieli ja vaikeiden digitermien selittäminen iäkkäälle varmistaa onnistuneen vuorovaikutuksen.
- Iäkkäät rohkenisivat hankkia digilaitteita paremmin, kun he saisivat tukea laitteiden käyttöönottoon ja kotona käyttämiseen. Varsinkin mahdolliset ongelmatilanteet jännittävät.

- Digitaidoissa erityisesti digiturvaan liittyvässä osaamisessa on vielä paljon työtä. Selvityksen mukaan ikääntyneiden tietoturvan käyttö on vähäistä, vaikka tietoturvahkat huolettavatkin heitä. Ne ikääntyneet, jotka eivät tunnista tietoturvahkia tai huijauksia, välttelevät digitaalisten välineiden ja -palvelujen käyttöä yleisestikin.

Elisa on hyödyntänyt tämän selvityksen tuloksia ja tarkentaneet ikäystävällisempien asiakaskohtaamisten ohjeistuksiaan. Elisan myymälöistämme voi varata ajan omien liittymien ja digipalveluiden läpikäymiseksi rauhassa ja ajan kanssa.

Tulosten perusteella Elisa ja VALLI ry toteuttivat ikäihmisille suunnatun apuvideosarjan, joka tukee laitteiden turvallista ja itsenäistä käyttöä. Videot käsittelevät esimerkiksi laitteiden käyttöönottoa, perustoimintoja ja digitaalista turvallisuutta ymmärrettävällä ja rauhallisella otteella. VALLI ry:n Ikääntyneiden Digiraati osallistui videoiden kommentointiin valmistusvaiheessa, ja sen esiin tuomat näkökulmat on huomioitu valmiissa videoissa.

Videot ovat vapaasti kaikkien katsottavissa verkkosivuilla www.elisa.fi/asiakaspalvelu ja www.valli.fi.



www.valli.fi

elisa

www.elisa.fi/asiakaspalvelu