



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Digitaitokartoitus – Digitaalinen kysely

Valtiovarainministeriö & Digi- ja väestötietovirasto
31.8.2020

Digitaitokartoitus: tausta, tavoite ja toteutus

Kartoituksen tausta, tavoite ja toteutus 1/2

- Digitaitokartoituksen avulla haluttiin saada tietoa suomalaisten digitaidoista, digituen tarpeen määrästä sekä erityistä tukea tarvitsevista kohderyhmistä.
- Kartoituksella haluttiin selvittää muun muassa, mihin tilanteisiin digitukea tarvitaan ja minkälaista sen tarjonnan tulisi olla. Yhtenä kartoituksen tavoitteista oli tunnistaa niitä tekijöitä, jotka estävät tai hankaloittavat digilaitteiden ja -palveluiden käyttöä.
- Kartoitusta laadittaessa hyödynnettiin olemassa olevia ja aiemmissa hankkeissa tehtyjä taitotasojen määrittelyjä (hankkeita mm. AUTA, DIKATA ja Dig. Comp. 2.1)
- Kyselyyn oli mahdollista vastata 9.3.–3.4.2020 ja se julkaistiin seuraavilla kielillä: suomi, ruotsi, englanti, inarinsaame, koltansaame ja pohjoissaame. Kyselyn paperilomakkeita jaettiin muun muassa kirjastoihin, yhteispalvelupisteisiin sekä Digi- ja väestötietoviraston palvelupaikkoihin. Kaikista kieliversioista laadittiin myös paperiversiot.

Kartoituksen tausta, tavoite ja toteutus 2/2

- Kevään 2020 koronakriisin kärjistymisen johdosta kirjastot ja muut palvelupisteet suljettiin viruksen leviämisen hidastamiseksi. Tästä johtuen myös paperivastausten levittäminen lakkautettiin. Paperiversio oli kuitenkin ehtinyt tavoittaa vastaajia eri puolilla Suomea. Nämä vastaukset käsiteltiin osana laajempaa aineistoa.
- Aineiston analyysiin sisältyy yhteensä 12 748 vastausta, sisältäen paperivastaukset ja digikyselyllä saadut vastaukset.
- Saatujen tulosten tueksi hankittiin satunnaisotannalla puhelimitse toteutettu, 1 051:n kappaleen haastattelututkimus, jonka kysymyksenasettelu vastasi digitaitokartoituksen sisältöä.
- Digitaitokartoituksen toteutti KPMG Oy, sisältäen aineiston ja tulosten koonnin, analysoinnin ja visualisoinnin. Puhelinhaastattelun toteutti Kantar TNS Oy.

Keskeiset johtopäätökset

Keskeiset johtopäätökset 1/3

- Digitaalisen kyselyn perusteella suomalaisten digitaidot ja osaaminen älylaitteiden sekä digitaalisten palvelujen käytön osalta on hyvällä tasolla. Digikyselyn tulokset noudattelevat kansainvälisiä selvityksiä, kuten DESI ja Digibarometri 2020, joissa suomalaiset sijoittuvat kärkisijoille digiosaamisellaan.
- Digikyselyn vastausten perusteella suomalaiset käyttävät älylaitteita runsaasti. Kaikista digikyselyyn vastaajista älypuhelinta käytti 90,5% vastaajista. Älypuhelinta käyttämättömien osuus oli digikyselyn vastaajissa 6%.
- Digikyselyssä tietokoneen päivittäinen käyttö oli myös yleistä: lähes 80% vastaajista ilmoitti käyttävänsä tietokonetta päivittäin. Alle 2% vastaajista ei käytä tietokonetta lainkaan.

Keskeiset johtopäätökset 2/3

- Avovastauksissa korostui erityisesti huoli ikääntyvän väestön digitaidoista ja nopeassa muutoksessa mukana pysymisestä. Ikääntyvää väestöä peilattiin erityisesti omien vanhempien ja muiden lähisukulaisten kautta.
- Ikääntyvät vastaajat nostivat itse esiin tarpeen voida tulevaisuudessakin asioida myös fyysisesti paikan päällä tarvitsemissaan palveluissa.
- Lisäksi digikyselyn avovastauksissa mainittiin myös nuorten digitaidot erityisesti julkisten palvelujen käytön osalta. Vaikka nuoret osaavat käyttää laitteita sujuvasti, viranomaiskieli aiheuttaa haasteita.
- Syinä digilaitteiden käyttämättömyyteen mainittiin mm., ettei vastaaja omista laitteita tai osaa käyttää niitä, ja ettei laitteiden ostamiseen ole varaa. Lisäksi vastauksissa nousivat esiin terveydelliset syyt. Useassa vastauksessa em. syyt myös linkittyivät toisiinsa, eli yhtä selkeää syytä ei ollut.

Keskeiset johtopäätökset 3/3

- Laajan vastaajaryhmän muodostivat osaltaan ne vastaajat, jotka ilmoittivat etteivät ole kiinnostuneita opettelemaan digitaitoja ja pärjäävät myös hyvin ilman. Nämä vastaajat kokivat digimaailman haastavana monestakin syystä. Palvelut saatettiin kokea liian vaikeina käyttää, tietoturvan ei koettu olevan kunnossa, laitteiden käyttäminen koettiin haastavana ja usea mainitsi vielä olevansa niin iäkäs, ettei usko enää pääsevänsä kehitykseen mukaan.
- Vastaajien näkemysten mukaisesti digitukea kaipaavat erityisesti iäkkäät, mutta myös muut väestöryhmät ja erilaisissa elämäntilanteissa olevat kuten työttömät, maahanmuuttajat, nuoret ja työssäkäyvät. Lisäksi mainittiin myös terveydellisistä haasteista kärsivät ryhmät, jotka tarvitsevat apua ja tukea digilaitteiden ja -palvelujen käytössä. Avovastausten mukaisesti tuen tarve kattaa lähes kaikki väestöryhmät.
- Kun kysyttiin, miksi vastaajan puolesta asioidaan, esiin nousivat samat syyt kuin digilaitteiden käyttämättömyydessä.

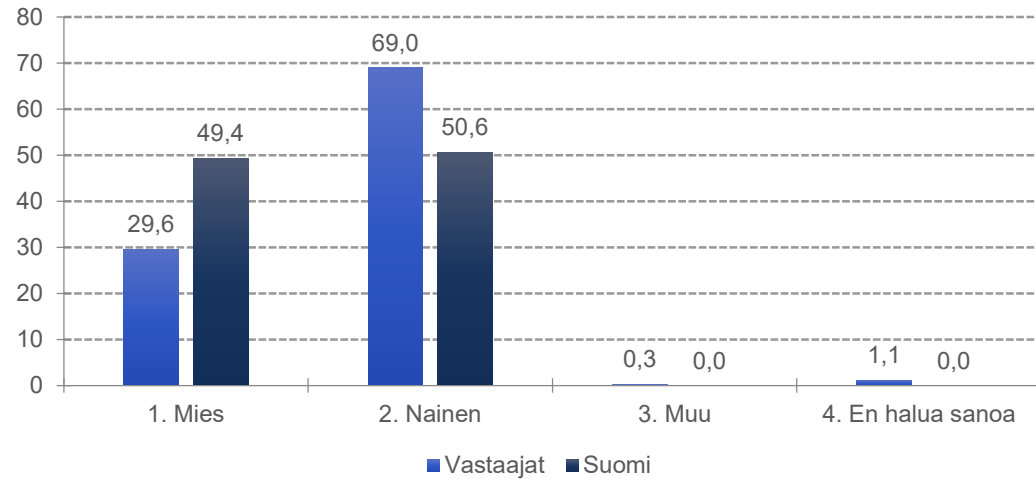
Kooste vastauksista: taustatiedot

Taustatiedot

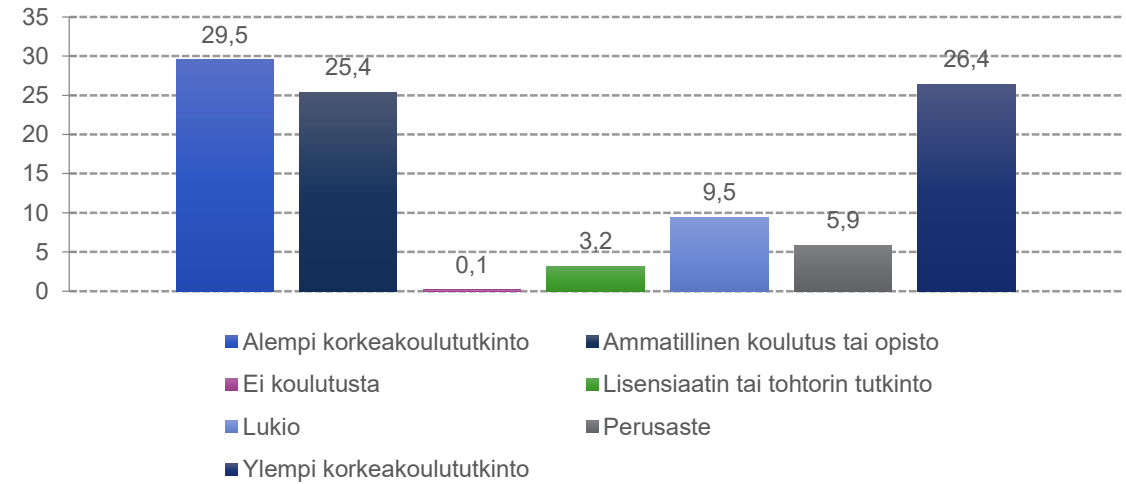
- Kysely tavoitti hyvin etenkin naiset (69% vastaajista) sekä korkeasti koulutetut (yli puolella vastaajista vähintään alempi korkeakoulututkinto).
- Kyselyyn vastanneet olivat pääsääntöisesti joko eläkkeellä (38,3% vastaajista) tai palkkatyössä (47,4% vastaajista). Työttömiä (4,6% vastaajista) ja yrittäjiä (3,6% vastaajista) oli yhteensä vajaa kymmenesosa vastaajista.
- Vastauksia saatiin kaikista ikäryhmistä. Ikäryhmä 65–74 oli hyvin edustettuna, heitä oli vastanneista noin 27% ylittäen ikäluokan osuuden kaikista suomalaisista (15,2%). Yli 75-vuotiaiden osuus kyselyyn vastanneista (9,5%) oli hieman alhaisempi kuin heidän osuutensa kaikista suomalaisista (11,3%). Nuoret olivat vastaajien joukossa vähemmistössä (16–24-vuotiaita 2,4%). Aikuisväestön osuus kyselyyn vastanneista (25–64-vuotiaita 61,5%) korreloi valtakunnan tason (60,4%) kanssa.

Kuvaajat: taustatiedot

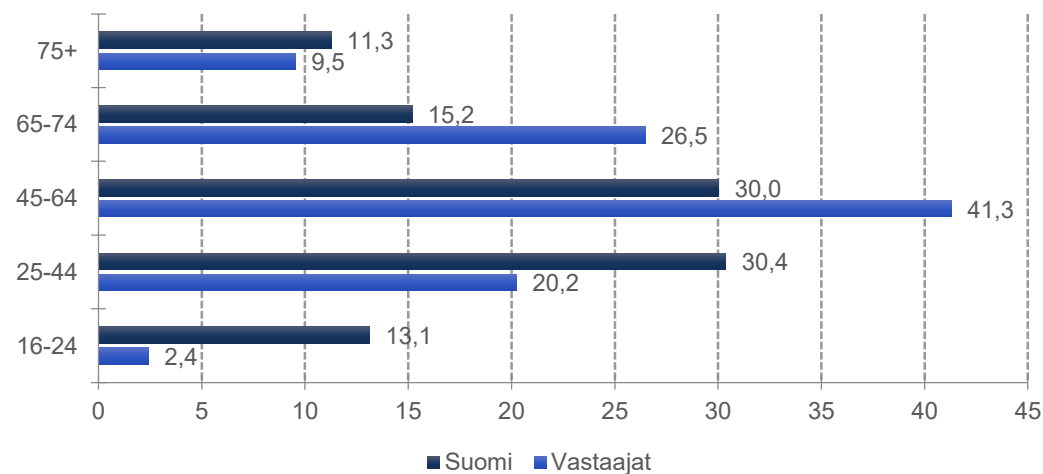
Sukupuoli, Suomi %



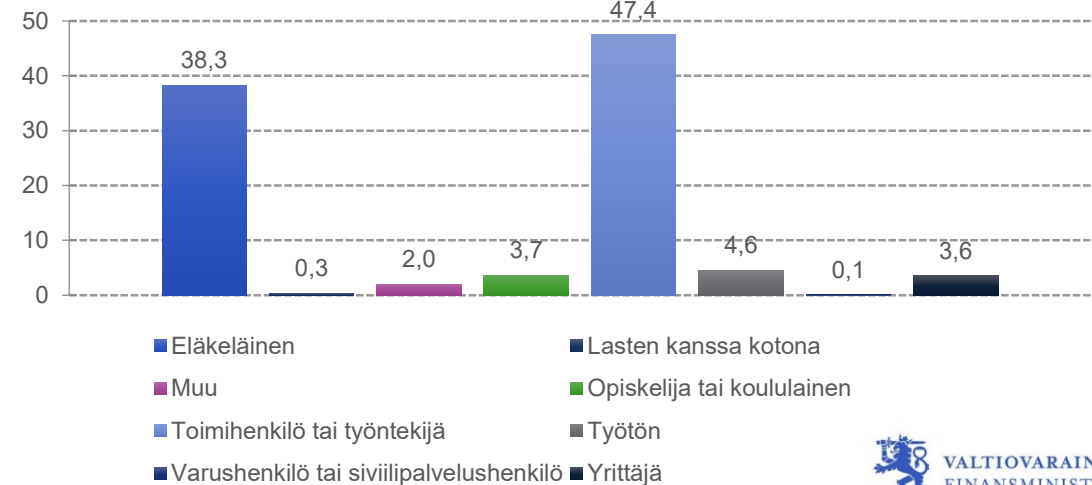
Koulutustaso, Suomi %



Ikäryhmä, Suomi %



Ammatti, Suomi %



Kooste vastauksista: digilaitteiden käyttö

Digilaitteiden käyttö 1/2

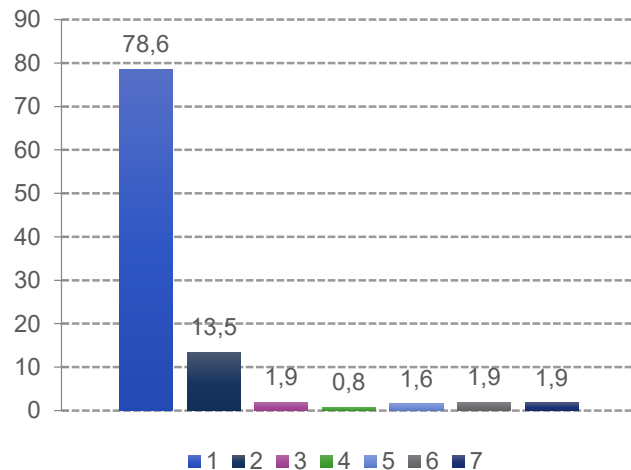
- Vastaajat olivat lähes poikkeuksetta päivittäisiä tietokoneen ja älypuhelimien käyttäjiä. Etenkin älypuhelimia käytetään iästä riippumatta päivittäin. Yli 75-vuotiaista kyselyyn vastanneista 73% kertoi käyttävänsä älypuhelimia päivittäin. Älypuhelimien käytön %-osuus nousee sitä korkeammaksi, mitä nuoremmasta ikäryhmästä on kyse. 16–24-vuotiaista ja 25–44-vuotiaista älypuhelimia vastasi käyttävänsä päivittäin peräti 97% vastaajista.
- Vastausten perusteella 45–64-vuotiaat ovat ahkerimpia tietokoneen käyttäjiä (85% käyttää päivittäin). Vain kahdeksan prosenttia yli 75-vuotiaista vastaajista ei käytä tietokonetta lainkaan. Kaikista vastaajista vain vajaat kaksi prosenttia ei käytä tietokonetta lainkaan.
- Laitteiden käyttö näyttää vastausten perusteella olevan yhteydessä koulutustaustaan. Niistä henkilöistä, joilla ei ole koulutusta tai jotka ovat suorittaneet perusasteen jokseenkin suuri osuus ei käytä tietokonetta (ei koulutusta 16%, perusasteen suorittaneista 11%), älypuhelimia (ei koulutusta 21%, perusasteen suorittaneista 18%), tablettia (ei koulutusta 42 %, perusasteen suorittaneista 35 %) tai muuta älylaitetta (ei koulutusta 47%, perusasteen suorittaneista 40%).
- Työttömistä vastaajista noin 2% ei käytä tietokonetta lainkaan. Laitteiden käyttämättömyys oli yleisempää työttömien vastaajien keskuudessa älypuhelimien (10%), tabletin (38%) sekä muun älylaitteen osalta (44%).
- Vajaa kuusi prosenttia kaikista vastaajista ei käytä älypuhelimia lainkaan. Tablettia tai muuta älylaitetta käyttämättömien %-osuudet ovat selkeästi korkeammat (tablettia käyttämättömät 25,5% vastanneista, muita älylaitteita käyttämättömät 34,6% vastanneista).

Digilaitteiden käyttö 2/2

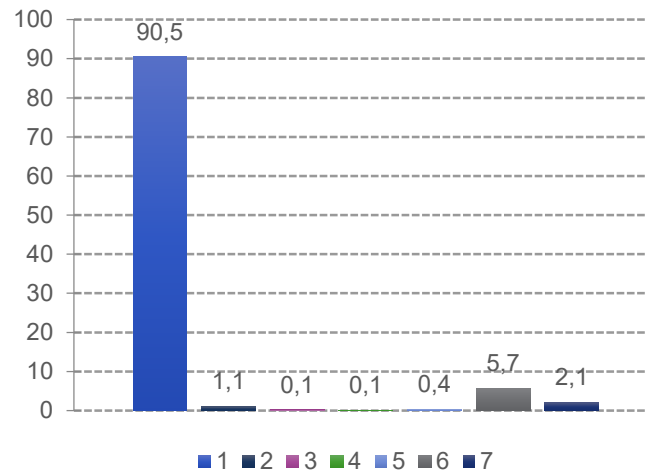
- Kyselyvastausten perusteella sukupuolella ei ole laitteiden käytön kannalta merkitystä.
- Digilaitteiden käyttöhalukkuutta lisäisi erityisesti nuorilla vastaajilla (16–24-vuotiaat) se, että heillä olisi varaa hankkia digilaite (45% vastaajista). Myös 25–44-vuotiailla varallisuus oli merkittävin tekijä (18% vastaajista). Toinen erottuva tekijä oli luottamus palveluiden turvallisuuteen ja tietosuojaan (14% ikäryhmän vastaajista). Tarve luottaa palveluiden turvallisuuteen ja tietosuojaan näkyi kaikissa muissa ikäryhmissä paitsi 16–24-vuotiaissa.
- Nuorimmat vastaajat eivät myöskään kokeneet tarvitsevansa apua digilaitteiden käyttämiseen. Muissa ikäryhmissä tätä kaivattiin. Korkein %-osuus havaittiin 64–74-vuotiaissa (16% ikäryhmän vastaajista). Myös yli 75-vuotiaissa %-osuus oli suhteellisen korkea (13%).
- Riippumatta henkilön koulutustaustasta tuen saaminen erottui vastauksissa yhtenä merkittävimmistä tekijöistä, joka voisi lisätä digilaitteiden käyttöä. Muita digilaitteiden käyttöä mahdollisesti lisääviä tekijöitä olivat, että osaisi käyttää laitteita, voisi luottaa niiden turvallisuuteen ja tietoturvaan, voisi luottaa palveluiden toimivuuteen sekä se, että olisi varaa hankkia laitteita.
- Ammattiryhmän mukaan tarkasteltuna varallisuuden puute on merkittävä tekijä laitteiden käyttämättömyyteen opiskelijoilla, työttömillä, lasten kanssa kotona olevilla ja myös toimihenkilöillä. Toinen erottuva tekijä on tuen saaminen digilaitteiden käyttöön.

Kuvaajat: digilaitteiden käyttö

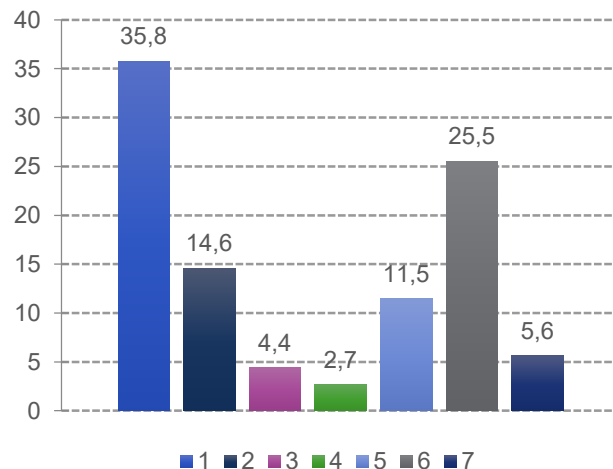
Käytän tietokonetta, Suomi %



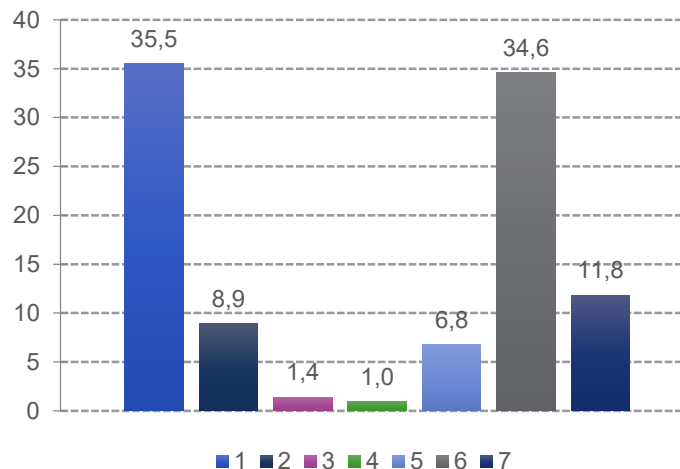
Käytän älypuhelinta, Suomi %



Käytän tablettia, Suomi %



Muu (esim. älytelevisio), Suomi %



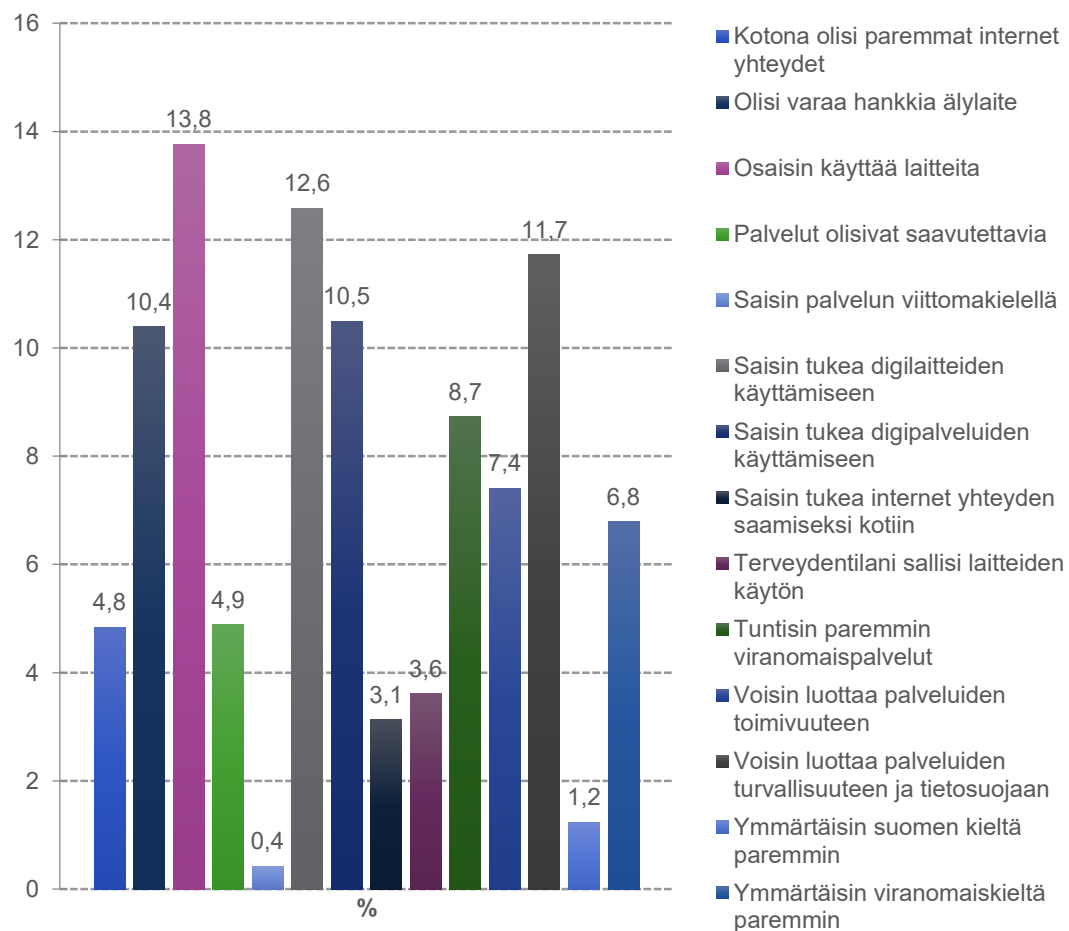
- 1 = Päivittäin
- 2 = Viikoittain
- 3 = Kaksi kertaa kuussa
- 4 = Kerran kuussa
- 5 = Harvemmin
- 6 = En käytä
- 7 = Tyhjä

Syitä digilaitteiden käyttämättömyydelle

- Vastaajia pyydettiin kyselyssä ottamaan kantaa siihen, mitkä olisivat niitä tekijöitä, joiden mahdollistamana digilaitteiden- ja palvelujen käyttö tulevaisuudessa nostaisi käyttöhalukkuutta.
- Merkittävin muutostekijä (13,8% vastauksista) oli osaamisen parantaminen. Osaamiseen linkittyy tuen tarve digilaitteiden käyttämiseen (12,6% vastauksista), joka on vastausten joukossa toiseksi merkittävin digitaalisten laitteiden ja -palvelujen käyttöä rajoittava tekijä.
- Kolmantena tekijänä nousee esiin parempi luottamus palveluiden turvallisuuteen ja tietosuojaan (11,7% vastauksista).
- Järjestyksessä seuraavat esiin nousseet tekijät olivat tuen tarve digipalveluiden käytössä (10,5% vastauksista) sekä varallisuus älylaitteiden hankintaan (10,4% vastauksista).
- Vastaajien oli myös mahdollista kertoa omin sanoin mikä voisi saada heidät käyttämään digilaitteita ja -palveluja. Yleisin avovastaus oli motivaation puute digilaitteiden ja -palvelujen käyttöön. Vastauksissa nostettiin esiin myös tarve henkilökohtaiseen opastukseen kotona sekä tuotiin esiin terveydentilaan liittyvät tekijät, toive kasvotusten annettavasta palvelusta sekä laitteiden ja palvelujen parempi tietoturva.

Kuvaaja: syitä digilaitteiden käyttämättömyydelle

Mikäli et tällä hetkellä käytä digilaitteita, olisitko halukas käyttämään digilaitteita ja -palveluita, jos ...



Kooste vastauksista: digipalvelujen käyttö

Digipalvelujen käyttö 1/4

- Koko aineiston tasolla tarkasteltuna enemmistö vastaajista pystyy käyttämään digipalveluja itsenäisesti. Ikäryhmistä yli 75-vuotiailla digipalvelujen käyttö on vähäisintä. Esimerkiksi tiedonhakua ja internetin selaamista heistä tekee päivittäin 38%. 16–44-vuotiaista vastaavaa tekee päivittäin yli 90%.
- Yli 75-vuotiaista suurehko osa ei käytä ollenkaan seuraavia palveluita: ohjelmointityökalut (44%), sisällön tuottaminen internettiin (42%), oppimisen ja opiskelun digitaaliset palvelut (39%), videopuheluiden soittaminen (36%), sosiaalisen median palvelut (33%) sekä kirjaston digipalvelut (29%).
- Koulutuksen puuttuminen hankaloittaa digipalvelujen käyttöä. Sen lisäksi, että moni ei koulutetuista ei käytä palveluita lainkaan, useat vastasivat myös tarvitsevansa aina henkilökohtaista apua. Näitä palveluita ovat muun muassa sähköpostin lähettäminen ja vastaanottaminen, viranomaisten digipalvelujen käyttö sekä pankki- ja vakuutuspalvelujen käyttö (21% tarvitsee aina henkilökohtaista apua).
- Ammatista, koulutuksesta, iästä tai sukupuolesta riippumatta vastaajat käyttävät selvästi vähemmän ohjelmointityökaluja, päivittävät järjestelmiä ja ohjelmia, asentavat ja ottavat käyttöön uusia järjestelmiä sekä tuottavat sisältöä internettiin.

Digipalvelujen käyttö 2/4

- Enemmistö digikyselyyn vastanneista käyttää seuraavia palveluita itse ja voi myös opastaa muita tai pystyy käyttämään palveluita täysin itsenäisesti:
 - Sähköpostin vastaanottaminen ja lähettäminen (91,5%)
 - Lehtien ja muiden medioiden lukeminen (88,7%)
 - Tiedonhaku ja internetin selaaminen (87,8%)
 - Pankki- ja vakuutuspalveluiden käyttäminen verkossa (86,5%)
 - Elokuvien ja ohjelmien katsominen digitaalisten alustojen kautta (83,4%)
 - Salasanan vaihtaminen tai uuden salasanan pyytäminen (82,8%)
 - Viranomaisten digipalvelujen käyttö (81,5%)
- Vain pieni osa kaikista vastaajista ei tee tietohakuja tai selaa internettiä (1% vastanneista), hoida pankki- ja vakuutuspalveluita verkossa (1,5% vastanneista), vaihda salasanaa (1,9% vastanneista) tai käytä viranomaisten digipalveluja (2,9% vastanneista).

Digipalvelujen käyttö 3/4

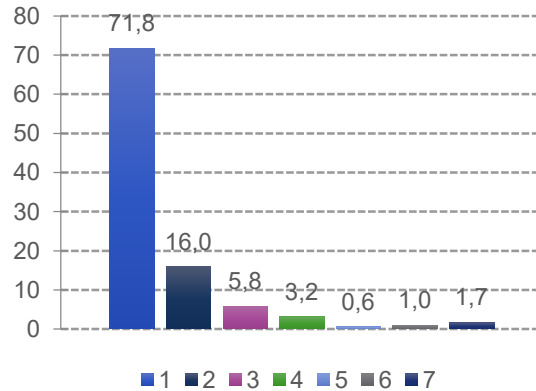
- Seuraavia digipalveluja vastanneet eivät käytä lainkaan tai tarvitsevat aina henkilökohtaista apua palvelun hyödyntämiseen. Tällaisia ovat:
 - Ohjelmointityökalujen käyttö (33,8% ei käytä lainkaan, 13,6% tarvitsee henkilökohtaista apua)
 - Sisällön tuottaminen internettiin (24,8% ei käytä lainkaan, 1,5% tarvitsee henkilökohtaista apua)
 - Oppimisen ja opiskelun digitaaliset palvelut (19,2% ei käytä lainkaan, 1,1% tarvitsee henkilökohtaista apua)
 - Videopuheluiden soittaminen (18% ei käytä lainkaan, 1,3% tarvitsee henkilökohtaista apua)
 - Kirjaston digipalvelut (16,9% ei käytä lainkaan, 0,8% tarvitsee henkilökohtaista apua)
 - Sosiaalisen median palvelut (15,9% ei käytä lainkaan, 0,7% tarvitsee henkilökohtaista apua)

Digipalvelujen käyttö 4/4

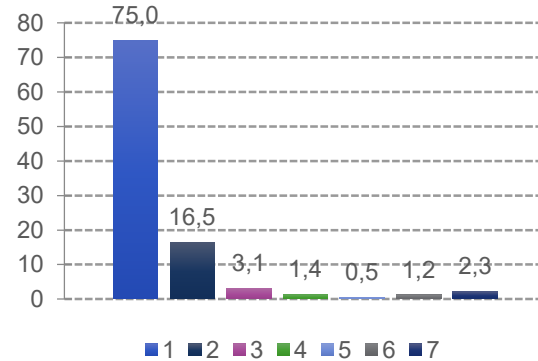
- Moni vastanneista tarvitsee joko toisinaan tai aina apua uusien järjestelmien, ohjelmien ja sovellusten asentamisessa ja käyttöönotossa (21,8% vastaajista) sekä järjestelmien, ohjelmien ja sovellusten päivittämisessä (17% vastaajista).
- Ohjelmointityökalujen käyttö koetaan vastaajien keskuudessa kaikkein haastavimpana luetelluista palveluista. Sen lisäksi, että 33,8% vastaajista ei käytä ohjelmointityökaluja ollenkaan, yli neljännes vastanneista (27,3%) tarvitsee toisinaan tai aina henkilökohtaista apua ohjelmointityökalujen käyttöön.
- Toinen selkeästi haastavana palveluna erottuva käyttökohde on sisällön tuottaminen internetiin. Noin neljäsosa vastaajista (24,8%) ei tuota sisältöä lainkaan ja noin 5% tarvitsee joko toisinaan tai aina tähän henkilökohtaista tukea.

Kuvaajat: digipalvelujen käyttö 1/2

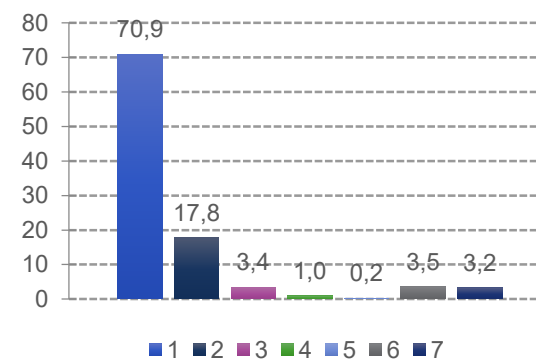
Tiedonhaku ja internetin selaaminen, Suomi %



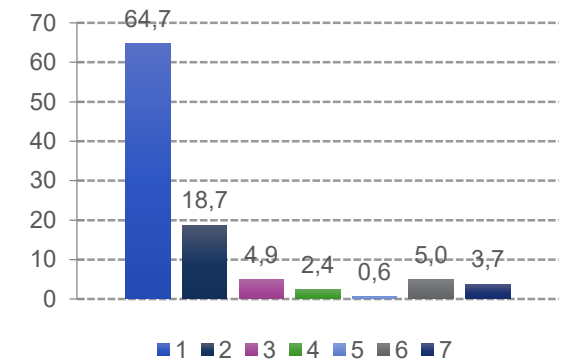
Sähköpostin vastaanottaminen ja lähettäminen, Suomi %



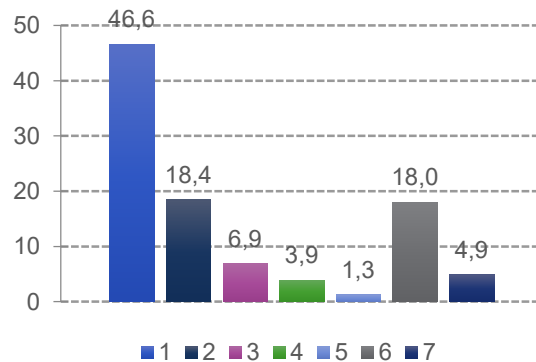
Sanomalehtien ja muiden medioiden lukeminen, Suomi %



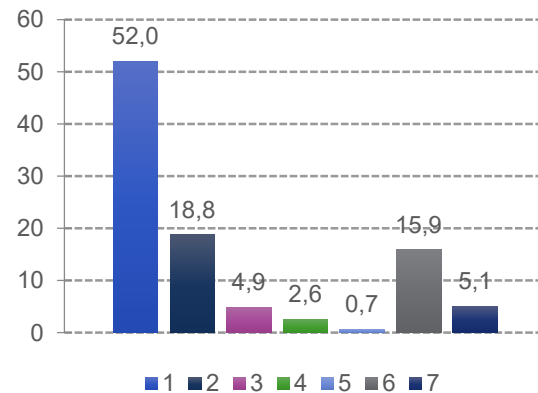
Elokuvien tai ohjelmien katselu digitaalisten alustojen kautta, Suomi %



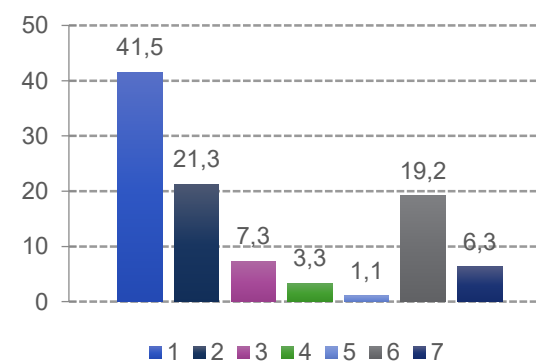
Videopuheluiden soittaminen ystävien ja läheisten kanssa, Suomi %



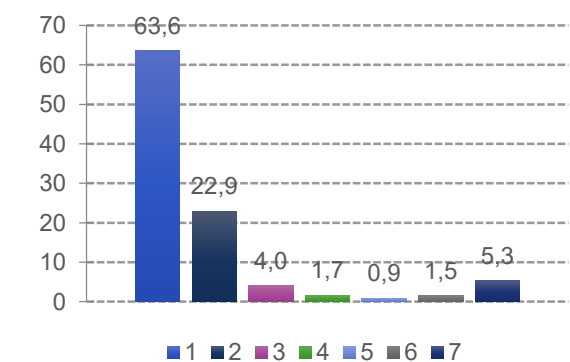
Sosiaalisen median palvelujen käyttö, Suomi %



Oppimisen ja opiskelun digitaalisten palvelujen käyttö, Suomi %



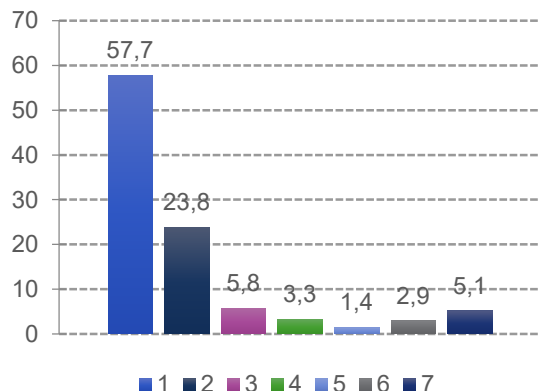
Pankki- ja vakuutuspalvelujen käyttö verkossa, Suomi %



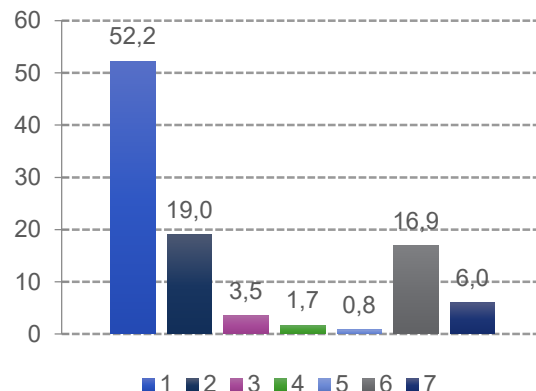
1 = Käytän itsenäisesti, voin opastaa ja auttaa muita, 2 = Pystyn käyttämään palveluita ja laitteita täysin itsenäisesti, 3 = Pystyn käyttämään palveluita ja laitteita melko itsenäisesti, 4 = Tarvitsen toisinaan apua, 5 = Tarvitsen aina henkilökohtaista apua, 6 = En käytä digipalvelua, 7 = Tyhjä

Kuvaajat: digipalvelujen käyttö 2/2

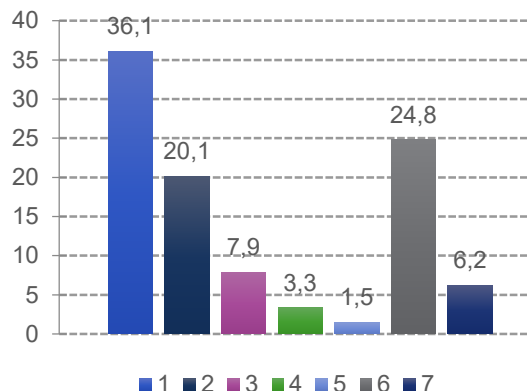
Viranomaisten digipalvelujen käyttö, Suomi %



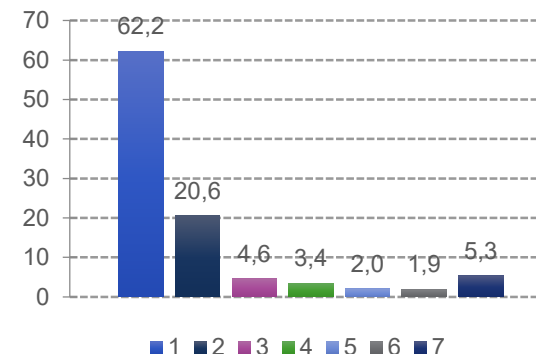
Kirjaston digipalvelujen käyttö, Suomi %



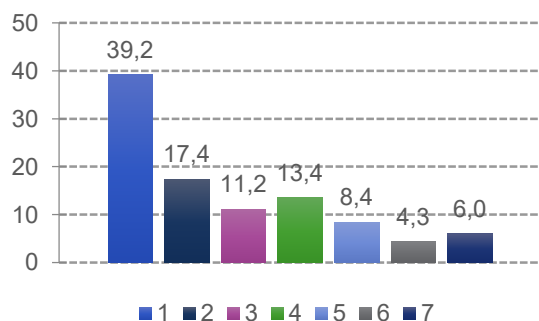
Sisällön tuottaminen internetiin, Suomi %



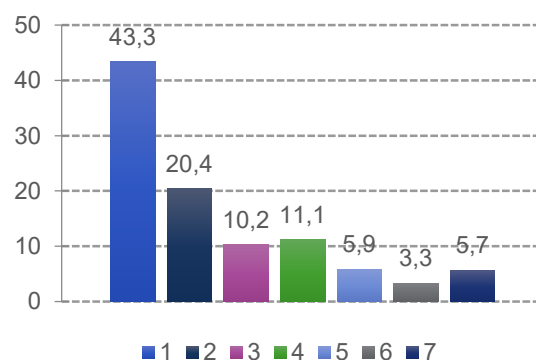
Salasanan vaihtaminen tai uuden salasanan pyytäminen, Suomi %



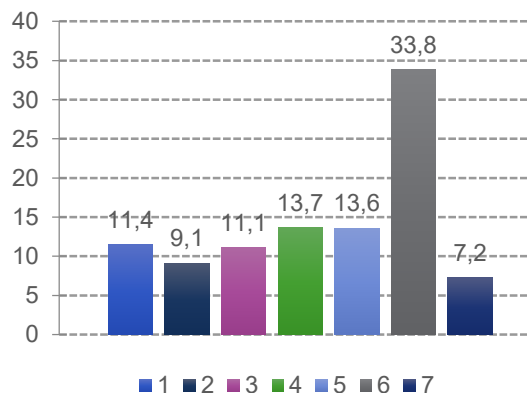
Uusien järjestelmien, ohjelmien ja sovellusten asentaminen ja käyttöönotto, Suomi %



Järjestelmien, ohjelmien ja sovellusten päivittäminen, Suomi %



Ohjelmointityökalujen käyttö, Suomi %



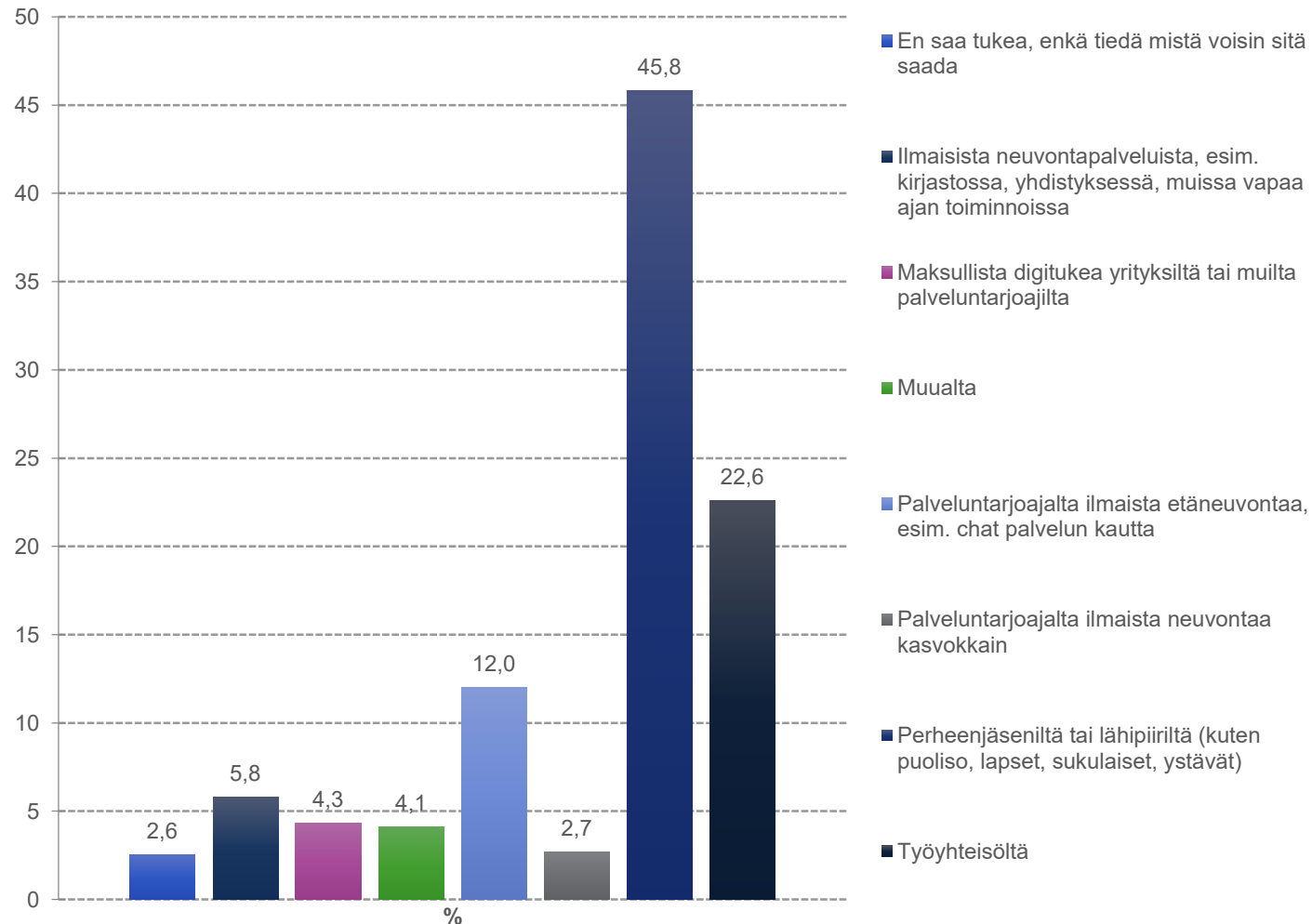
1 = Käytän itsenäisesti, voin opastaa ja auttaa muita, 2 = Pystyn käyttämään palveluita ja laitteita täysin itsenäisesti, 3 = Pystyn käyttämään palveluita ja laitteita melko itsenäisesti, 4 = Tarvitsen toisinaan apua, 5 = Tarvitsen aina henkilökohtaista apua, 6 = En käytä digipalvelua, 7 = Tyhjä

Kooste vastauksista: mistä tukea asiointiin?

Mistä tukea asiointiin?

- Vastaajilta kysyttiin, mistä he saavat tukea digipalvelujen käyttöön.
- Merkittävin tuen lähde vastaajilla oli omat perheenjäsenet. Tämä oli merkittävin tuen lähde kaikissa ikäryhmissä. Prosenttiosuuden vaihtelivat 41–56%:n välillä. Perheen merkitys avun lähteenä pysyy tärkeimpänä myös koulutusta, ammattia ja sukupuolta tarkasteltaessa. Työssä käyvät saavat apua työyhteisöltä. Kolmas yleinen avunlähde on palveluntarjoajan ilmainen etäneuvonta.

Kuvaaja: mistä tukea asiointiin?



Yhteenveto avovastauksista liittyen omiin ja läheisten digitaitoihin

Yhteenveto avovastauksista liittyen omiin ja läheisten digitaitoihin

- Digikyselyn lopussa annettiin mahdollisuus kertoa tarkemmin omista tai läheisten digitaidoista ja digitaitojen tarpeesta. Viestejä saatiin runsaasti.
- Osa viesteistä käsitteli tiettyä aihetta tai teemaa. Useissa viesteissä yhdistyi useampi teema, esimerkiksi digitaidot, ikääntyminen ja varallisuus.
- Mukana oli myös positiivista palautetta ja luottamusta tulevaan, vaikka suurin osa saaduista vastauksista liittyi digitalisaation mukanaan tuomiin haasteisiin ja huoliin.
- Kaikista saaduista vastauksista on tunnistettavissa seuraavat teemat:
 - 1) Huoli väestöryhmästä tai itsestään
 - 2) Motivaatiohaasteet
 - 3) Ei varaa hankkia laitteita
 - 4) Digituen tarve
 - 5) Puutteet infrastruktuurissa
 - 6) Huoli perinteisistä kohtaamisista
 - 7) Palvelujen heikko laatu
 - 8) Terveydelliset esteet
 - 9) Toisen puolesta asiointi
 - 10) Tietoturvan puutteet

Yhteenvedo avovastauksista teemoittain 1/3

1) Huoli väestöryhmästä tai itsestään

Huoli ikääntyvän väestön digitaitojen puutteesta on selkeä vastaajien keskuudessa. Useat kyselyyn vastanneet kertoivat asioivansa esim. omien vanhempiensa puolesta tai läheisten, joilla on fyysisiä tai muistiin liittyviä toimintarajoitteita. Toisen puolesta asiointiin koettiin liittyvän useita haasteita (esim. verkkopankkitunnusten puuttuminen sekä vaikeus ymmärtää palveluissa käytettyjä käsitteitä). Moni vastaaja arveli ikääntyneiden myös pelkäävän digilaitteita ja -palveluja (ml. tietoturva). Osa vastanneista oli huolissaan myös omista taidoistaan, joiden he pelkäsivät loppuvan digitalisaation vauhdin lisääntyessä. Toimenpiteeksi ehdotettiin ilmaisen digituen saatavuuden lisäämistä, esimerkiksi digitaitojen opetuksen palauttamista työvoimakoulutuksiin. Haasteena nähtiin myös siirtymä eläkkeelle, jolloin omien digitaitojen ylläpitäminen on vain omalla vastuulla. Ikääntyneiden ja oman itsen lisäksi vastauksissa kannettiin huolta myös nuorista, mielenterveyskuntoutujista sekä maahanmuuttajista viranomaispalvelujen hyödyntämisen näkökulmasta.

2) Motivaatiohaasteet

Moni vastaaja kertoi tuntevansa ihmisiä, jotka eivät halua oppia käyttämään digipalveluita. Lisäksi vastauksissa nousi esiin se, että pariskuntien osalta sähköinen asiointi on täysin toisen osapuolen vastuulla. Vastauksissa korostettiin myös omaa vastuuta oppimisesta, mutta toisaalta tiedostettiin, että ikääntyminen ja nopea teknologian kehitys ovat merkittävä haaste omalle kyvyllä oppia uutta. Lisäksi vastaajien asenteiden taustalla uskottiin olevan pelkoa joko laitteita, tai omaa osaamattomuutta kohtaan (jos ei yritä opetella, ei tule tilannetta, jossa ei enää opikaan).

3) Ei varaa hankkia laitteita

Varallisuuden vaikutus vastauksissa näkyi, kun kysyttiin, mikä saisi vastaajat käyttämään digilaitteita ja -palveluita. Vastauksissa esiintyi laitteiden ja palvelujen korkea hinta esteenä niiden hankkimiselle. Moni vastaaja oli sitä mieltä, että digipalvelujen hyödyntäminen olisi yleisempää, jos kansalaisilla olisi varaa hankkia niiden käyttöä edellyttäviä laitteita. Laitteiden uusiminen nostettiin esiin vastauksissa haastavaksi taloudellisista syistä. Osassa vastauksista vaadittiin valtion kattavan ainakin osan kustannuksista, koska kansalaisia pakotetaan hankkimaan/käyttämään digipalveluita. Vastauksissa nousi esiin sekin, että varallisuudesta johtuen ihmisten koetaan olevan epätasa-arvoisessa asemassa digilaitteiden ja -palveluiden hyödyntäjinä.

Yhteenveto avovastauksista teemoittain 2/3

4) Digituen tarve

Digilaitteiden ja -palvelujen käyttöön liittyen vastauksissa peräänkuulutettiin tukea niiden käyttöön. Yleisen digituen rinnalla tarpeellisena pidettiin henkilökohtaisesti tarjottavaa, maksutonta, matalan kynnyksen opastusta. Digitukeen liittyy myös pelkoa väärinkäytöksistä, erityisesti tuen antajan vilpillisistä aikeista. Osa vastaajista oli myös huolissaan kaikkien kansalaisen – ei vain iäkkäiden, työttömien tai maahanmuuttajataustaisten – digitaidoista, joita verrattiin tärkeydessä lukutaitoon. Osa vastaajista epäili, että nuoret hallitsevat hyvin vain sosiaalisen median, mutta eivät muiden palvelujen käyttöä.

5) Puutteet infrastruktuurissa

Digilaitteiden ja -palvelujen käyttö on tiiviissä yhteydessä sitä ylläpitävään infrastruktuuriin. Etenkin haja-asutusalueilla ja taajamien ulkopuolella infrastruktuuri koettiin monin paikoin puutteelliseksi, mikä nähtiin epätasa-arvoisena. Vastauksissa tuotiin esiin mm. tarve koko maan kattaville laajakaista- ja valokaapeliyhteyksille. Huonosti toimivat tai hitaat yhteydet nostavat vastausten perusteella kynnystä käyttää digipalveluja ja hankaloittavat myös etätöiden tekemistä. Lisäksi infrastruktuuriin liittyvät usein päivittyvät digipalvelut, jotka usean vastaajan mielestä hankaloittavat ko. palvelujen käyttöä. Osa vastaajista näki digipalveluihin siirtymisessä myös uhkia koko yhteiskunnan lamautumisesta sähköverkkojen mahdollisesti kaatuessa.

6) Huoli perinteisistä kohtaamisista

Digikyselyn vastauksissa nousi esiin omana ryhmänään perinteisten kohtaamisten tärkeyttä korostavat vastaajat. Moni vastaaja piti tärkeänä kasvotusten tai vähintään puhelimitse annettavien palvelujen saatavuutta.

7) Palvelujen heikko laatu

Digitaalisten palvelujen laatua kommentoitiin useissa vastauksissa. Vastaajat kokivat, että palveluja suunniteltaessa ei ole otettu huomioon digitaidottomia tai vain vähän digipalveluja hyödyntäviä. Digipalveluilta toivottiin helppokäyttöisyyttä siten, että heikotkin taidot omaava pystyy niitä käyttämään ilman uusimpia digilaitteita. Erikseen vastauksissa peräänkuulutettiin selkokieelisyyttä digipalveluissa.

Yhteenveto avovastauksista teemoittain 3/3

8) Terveydelliset esteet

Osalle vastaajista digilaitteiden ja -palvelujen käyttö on haasteellista terveydellisistä syistä. Vastauksissa toistuivat esimerkiksi heikentynyt näkö, reuma, käsien tai sormien motorikka, muistisairaudet sekä sähköyliherkkyys.

9) Toisen puolesta asiointi

Toisen puolesta asiointi nousi esiin vastauksissa, joissa henkilö ei voi itse asioida sähköisesti. Syinä toisen puolesta asiointiin nostettiin esiin mm. muistisairaana henkilön puolesta asiointi ja siihen liittyvät haasteet (julkisten palveluiden käyttö, ei esim. pääsyä OmaKantaan). Toisen puolesta asiointi on hankalaa myös, jos henkilölle ei ole myönnetty pankkitunnuksia.

10) Tietoturvan puutteet

Tietoturvaan liittyvää epävarmuutta vastaajat kokivat laitteiden ja palvelujen turvallisen käytön suhteen: mitkä sivustot ja applikaatit ovat luotettavia, mitä tietoja käyttäjältä kerätään, miten suojautua hakkereilta ja viruksilta ja miten vaihtaa esim. salasana?



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Kiitos!