

# Sähköinen asiointi tulee - pääsevätkö kaikki mukaan?

Sanna Kaijanen  
Vanhus- ja lähimmäispalvelun  
liitto Valli ry  
Ikäteknologiakeskus  
15.6.2017



# Vallin Ikäteknologiakeskus ikäihmisen hyvän arjen tukena

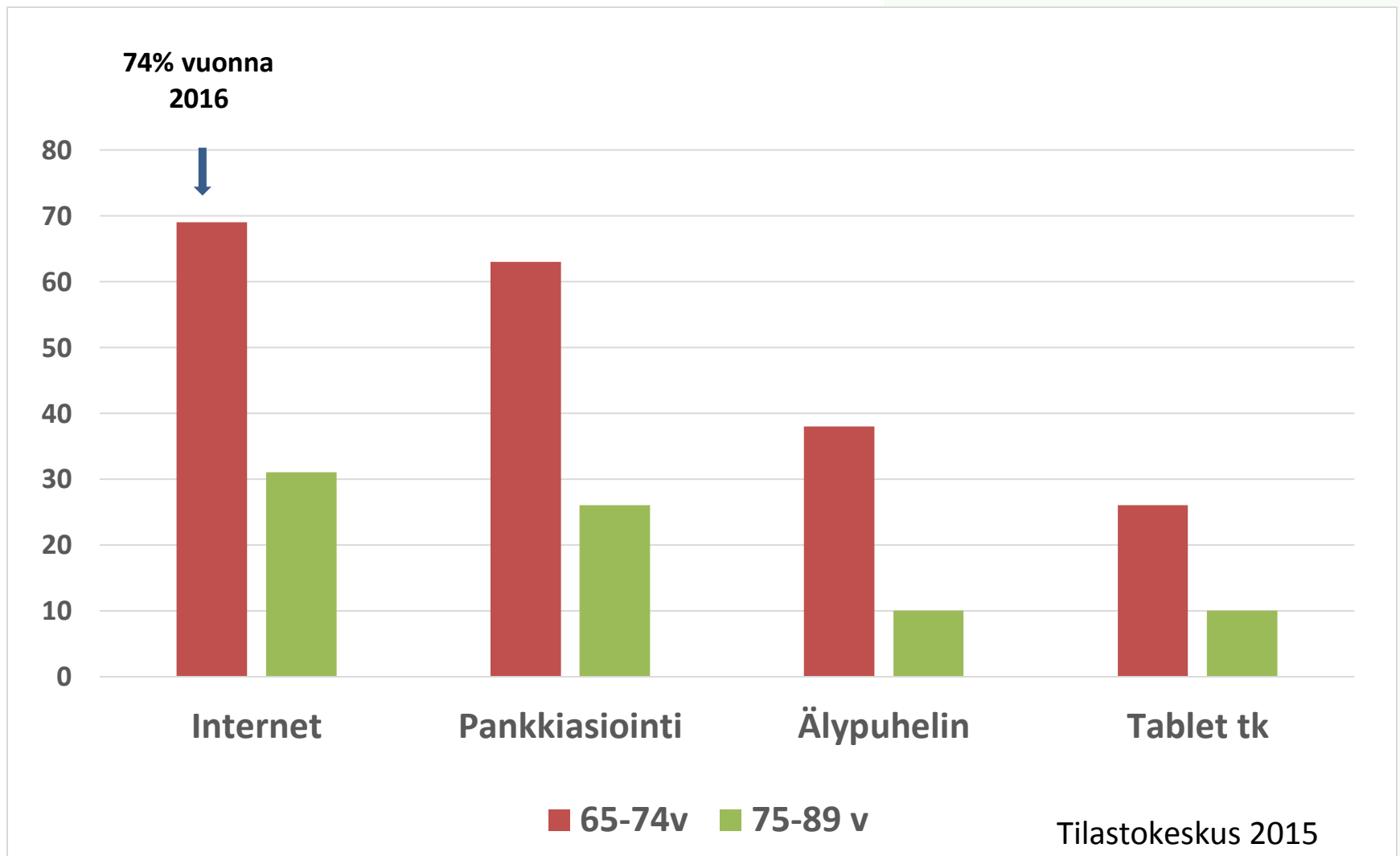
- Edistämme ikäihmisten osallisuutta digitalisaatiossa.
- Tuomme käyttäjien äänen kuuluviin teknologisoituvassa yhteiskunnassa.
- Kokoamme ja välitämme ikäteknologiaan ja digitalisaatioon liittyvää tietoa, kokemuksia sekä hyviä käytäntöjä.
- Lisäämme yhteistyötä ja verkotamme järjestöjä, asiantuntijoita ja kehittäjiä.
- Toteutamme seminaareja, koulutuksia ja opintokäyntejä.
- Osa Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto Valli ry:n toimintaa.
- Sosiaali- ja terveysministeriö tukee Veikkauksen tuotoilla



# Ikäihmiset ja sähköinen asiointi

- Yhä useampi palvelu ensisijaisesti verkossa
- Mutta miten ikäihmiset asioivat netissä? Mitä palveluja käyttävät? Millaisia haasteita kohtaavat?
- Kuinka moni on tunnistautunut sähköisesti?
- Keneltä saavat apua – ja keneltä sitä toivoisivat?
- Vastauksia kerättiin tammi-maaliskuussa 2017
- Vastaajia 870

# Internetin käyttö ja asiointi



# Onko ns. poistuva ongelma?

- Uudet teknologiat!

## Netittömiä:

- 10% 55-64 v. -> 75 000
- 26% 65-74 v. ->161 000
- 69% 75-89 v. ->342 000

Tilastokeskus 2016

# Miten ikäihmiset asioivat netissä?

- Verkossa vastanneista n. 90% oli hoitanut omia asioitaan netissä
- Paperilla vastanneista yli 40% (lähes 200 henkilöä) ilmoitti, ettei ollut koskaan hoitanut asioitaan netissä
- Reilu kolmannes (lähes 150 henkilöä) kertoi omaisen asioineen hänen puolestaan
- 24% kaikista vastanneista eli yli 200 henkilöä ei ollut koskaan tunnistautunut sähköisesti, paperilomakkeella vastanneista vain reilu puolet oli tunnistautunut sähköisesti
  - Välineiden puute
  - Ei ole käyttänyt palvelua joka vaatisi tunnistautumista
  - Osaamisen heikkous
  - Huono luottamus tietoturva-asioihin

# Mitä netissä tehdään?



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



# Avun saanti

- Paperilla vastanneista 67% ilmoitti saaneensa apua asiointiin
- Verkossa vastanneista 53% oli saanut apua
- Apua on saatu eniten lapsilta, ystäviltä, vertaisopastajilta, työväenopistoilta ja kirjastoista
- Apua toivottiin saatavan omassa kodissa, vertaisopastajien opastuspisteessä, kirjastossa ja yhteispalvelupisteessä

# Tunnistautuminen

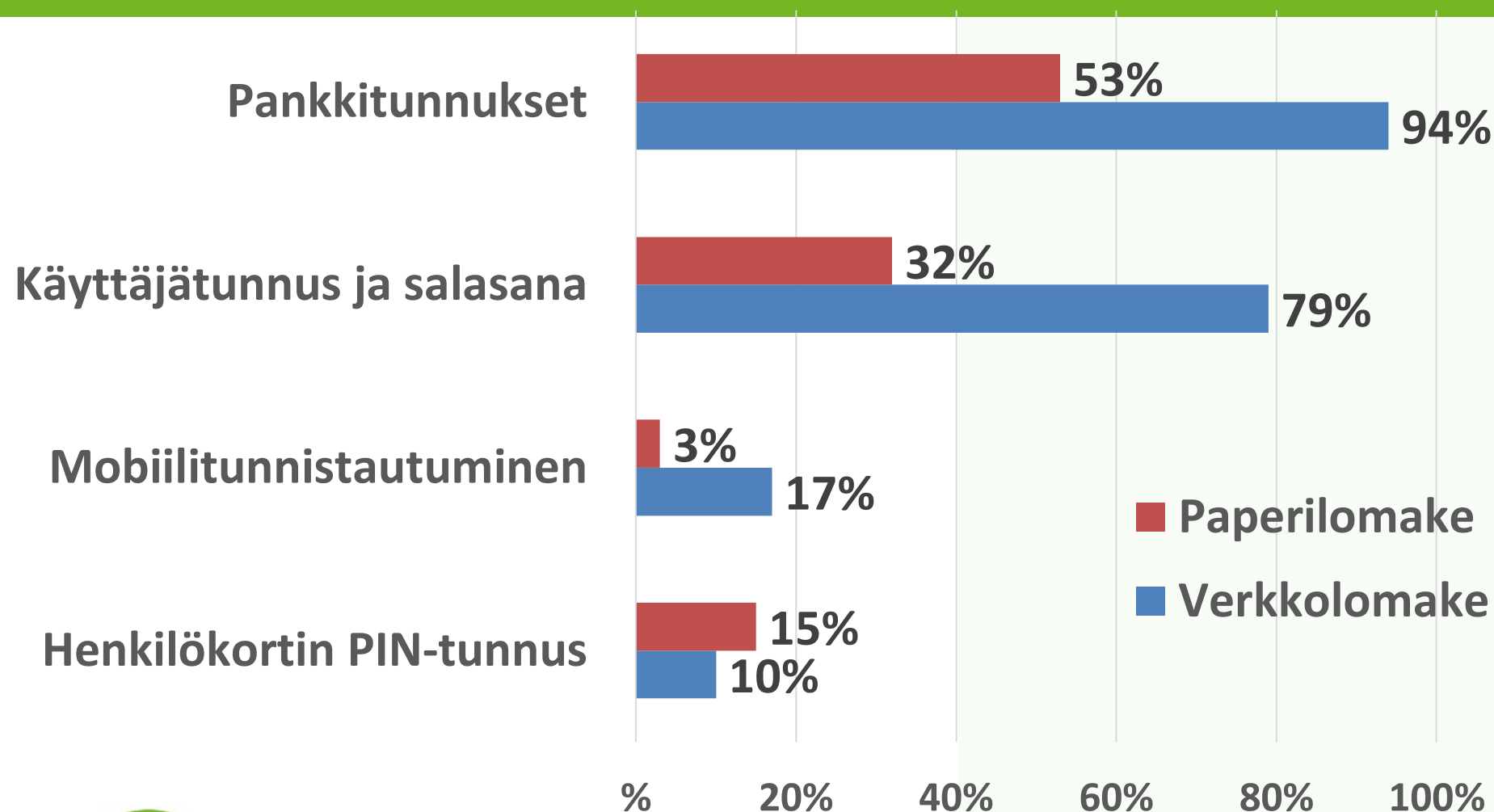




## MIKSI IKÄIHMISET EIVÄT OLE TUNNISTAUTUNEET?

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

# Miten olet tunnistautunut



■ Paperilomake  
■ Verkkolomake

# Ikäteknologiakeskuksen suositukset

- Ikäihmisiä on kuultava palvelujen kehittämisessä
- Tarvitaan helppokäyttöisiä ja toimintavarmoja palveluja
- Ikäihmisille on tarjottava riittävä tuki ja neuvonta
- Mahdollisuus kasvokkain tehtävään asiointiin on turvattava
- Maksuttomat tai kohtuuhintaiset palvelut on taattava kaikille

# Digitalisaatio kuuluu kaikille!

Ikäihmisten äänen kuuluminen vaatii tiivistä yhteistyötä ja yhteistä kehittämistä eri toimijoiden kesken.

Sanna Kaijanen

040 508 1716

[Sanna.kaijanen@valli.fi](mailto:Sanna.kaijanen@valli.fi)

[www.ikateknologiakeskus.fi](http://www.ikateknologiakeskus.fi)

Twitter @ikateknologiaK