



Ikätekniikka
keskus.

Yli 75-vuotiaiden digiosallisuus

– kokemukset, tarpeet ja motivaatio

LUKIJALLE

Vallin Ikäteknologiakeskus on asiantuntijakeskus, joka edistää ikäihmisten osallisuutta digitalisoituvassa ja teknologisoituvassa yhteiskunnassa tuomalla ikäihmisten äänen, kokemuksen ja tarpeet esille.

Ikäteknologiakeskus tuottaa, kokoaa ja välittää tietoa ikäteknologiasta ja digitalisaatiosta, edistää alan yhteistyötä ja verkottaa toimijoita yli sektori-rajojen.

Tämä kooste on tiivistelmä Ikäteknologiakeskuksen selvityksestä +75-vuotiaiden digiosallisuuteen – kokemuksiin, tarpeisiin ja motivaatioon liittyen. Varsinainen raportti selvityksestä ilmestyy syksyllä 2019.

Selvityksen toteutti SosPed säätiö kevään 2019 aikana.

Helsingissä 6.6.2019

LISÄTIETOJA

suunnittelija Sanni Naukkarinen, SosPed säätiö, sanni.naukkarinen@sosped.fi
puhelin 040 549 5079

kehittämispäällikkö Sari Vapaavuori, Ikäteknologiakeskus, sari.vapaavuori@valli.fi
puhelin 0400 678858

Yli 75-vuotiaiden suhtautuminen ja kokemukset digitalisaatiosta ovat moninaiset – miten pidämme kaikki mukana?

Digitalisaatio vaikuttaa jokaisella yhteiskunnan alueella ja muuttaa yhteiskuntaamme monin tavoin. Muutos koskettaa meitä kaikkia, ja meiltä kaikilta edellytetään sähköisten palveluiden käyttöä ja sen myötä digitaitojen hallitsemista. Digitaalisessa yhteiskunnassa osallisuus on yhteydessä digitaaliseen osallisuuteen. Internetiä käyttäneiden osuus on kasvanut 2010-luvulla nimenomaan eläkeläisten parissa, mutta osuus on yhä selvästi pienempi kuin muussa väestössä.¹

Tämän selvityksen tarkoituksena on nostaa esille vanhimman väestön kokemuksia, tarpeita ja asenteita digitalisaatioon ja teknologiaan liittyen. Halusimme saada tietoa erityisesti siitä, miten ikäihmisten arki sujuu digitaalisessa yhteiskunnassa. Rajasimme tarkastelun kaikista vanhimpaan väestöön eli yli 75-vuotiaisiin. Syvennyimme heidän näkemyksiinsä ja kokemuksiinsa haastatteluilla. Määrällisen tiedon sijaan halusimme tuottaa laadullista tietoa ja tuoda yli 75-vuotiaiden ääni kuuluviin keskustelussa ikäihmisten digiosallisuudesta. Ikäihmiset nähdään helposti yhtenäisenä ryhmänä ja usein ongelmallisena ryhmänä suhteessa digitalisaatioon. Tämä selvitys tuo esille yli 75-vuotiaiden digitalisaatioon suhtautumisen moninaisuuden, mikä syventää tietoa kyseisestä ikäryhmästä. Aineistosta hahmoteltiin neljä erilaista ikäihmisten suhtautumistapaa digitalisaatioon.

Selvityksen perusteella voidaan arvioida, että elämme siirtymäaikaa – osa yli 75-vuotiaista kokee vielä pärjäävänsä ilman digilaitteita ja katse on suunnattu vanhoihin palveluihin. Ja silloin kun esimerkiksi pankki muuttaa toiselle paikkakunnalle, osa vain vaihtaa pankkia. Viiden vuoden päästä tilanne on todennäköisesti erilainen ja samanlaisiin asioihin ei voi enää tukeutua. Suurin osa kuitenkin haluaa kyetä hoitamaan asiansa itse. Kaikille digilaitteiden käyttö ei kuitenkaan ole mahdollista eri syistä johtuen. Kyse on valinnoista ja arvoista – on tärkeää pitää kaikki mukana yhteiskunnassa. Teknologia kuuluu kaikille.

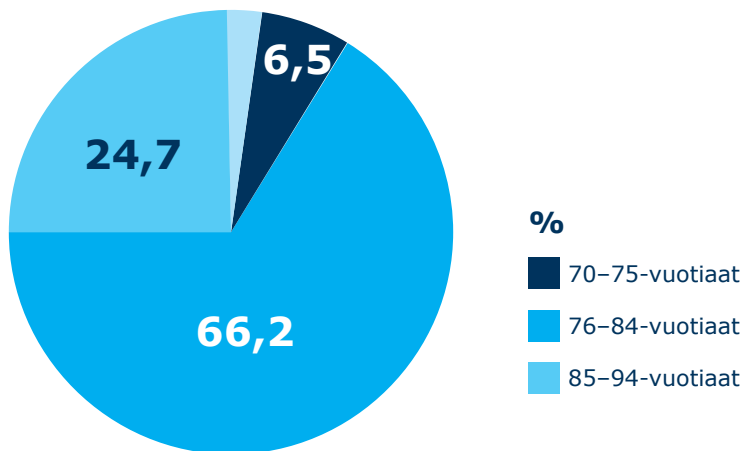
Selvitys on toteutettu Ikäteknologiakeskuksen ja Sosped säätiön tiiviissä yhteistyössä. Ja se on jatkoa Ikäteknologiakeskuksen aiemmille selvityksille (esim. Sähköiset palvelut, Pankki-palvelut kuuluvat kaikille). Varsinainen raportti selvityksestä julkaistaan syksyllä 2019.

AINEISTO JA MENETELMÄ

Selvityksen aineisto kerättiin ryhmähaastatteluilla, joista ensimmäiset toteutettiin maaliskuussa 2019 ja seuraavat huhtikuussa 2019. Haastateltavat tavoitettiin Valli ry:n jäsenjärjestöjen kautta palvelutaloista ja päivätoimintakeskuksista. Haastatteluja tehtiin Helsingissä, Lohjalla, Espoossa, Vantaalla, Riihimäellä ja Järvenpäässä.

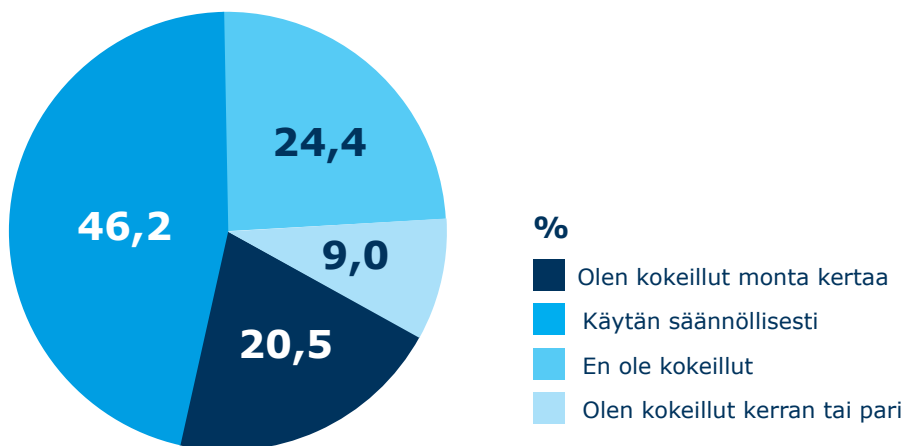
¹ Tilastokeskus. Ei ole koskaan käyttänyt internetiä %. 2010–2018.

IKÄJAKAUMA



Haastatelluista kolme neljästä on naisia, yksi neljästä mies. Suurin ikäryhmä on 76–84-vuotiaat, joita on 66 % joukosta. Vajaalla puolella (44 %) käytettävissä olevat tulot ovat vuodessa 10 000 – 19 000 euroa, kolmanneksella 20 000 – 39 000 euroa vuodessa. Enemmistöllä on ammatillinen koulutus tai ammatti on opittu työssä. Korkea-asteen koulutus on 13 %:lla vastaajista, mikä on jonkin verran pienempi osuus kuin koko ikäryhmässä Suomessa (19 %).²

DIGILAITTEIDEN KÄYTTÖ

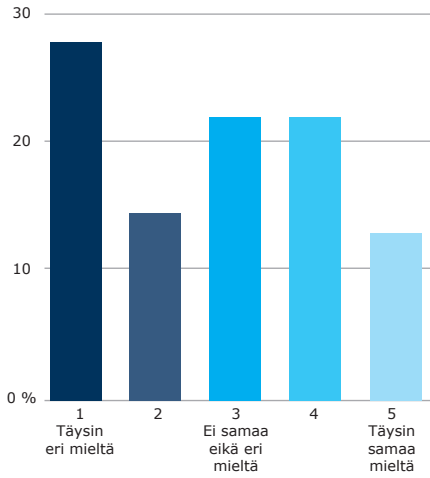


Lähes puolet vastaajista hoitaa asioitaan digilaitteilla säännöllisesti, viidesosa on kokeillut monta kertaa, mutta neljäsosa ei ole koskaan kokeillutkaan digilaitteita. Suomessa 75–89-vuotiaista puolet eivät ole koskaan käyttäneet internetiä, joten digilaitteita säännöllisesti käyttävien voidaan olettaa olevan tämän selvityksen aineistossa yliedustettuja.

² Tilastokeskus

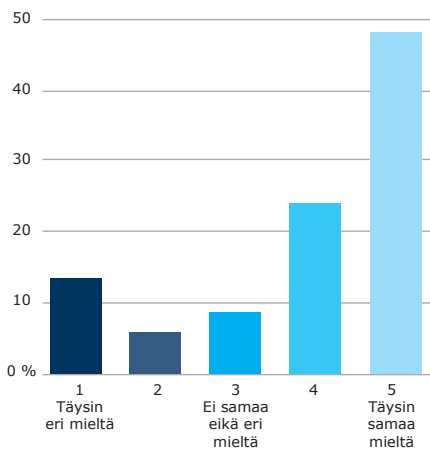
³ Tilastokeskus 2018.

Ikäihmisten kokemus digilaitteiden hallinnasta vaihtelee, halua oppia lisää löytyy



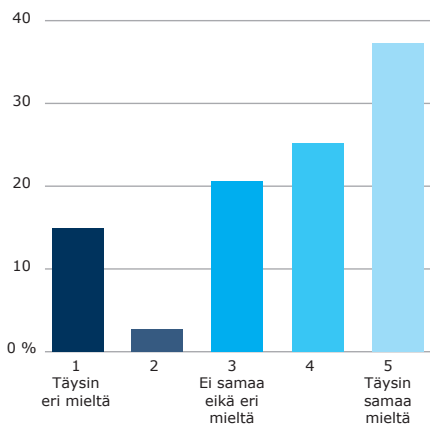
”Pystyn sujuvasti hoitamaan arjen asioitani digilaitteilla”

Taustatietolomakkeeseen vastanneet arvioivat erilaisia väitteitä Likertin asteikolla 1–5, jossa 1 = täysin eri mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä. 53 % vastaajista arvioi ymmärtävänsä, mitä digitalisaatio tarkoittaa ja 60 % haluaa pysyä kartalla digitalisaation ja teknologian kehityksestä. Kokemus digilaitteiden hallitsemisesta on hyvin jakautunutta – toisilla sujuu mukavasti ja toisilla on enemmän haasteita. 43 % on melkein tai täysin eri mieltä väitteen ”pystyn sujuvasti hoitamaan arjen asioitani digilaitteilla” kanssa, 35 % melkein tai täysin samaa mieltä.



”Haluan oppia käyttämään digilaitteita paremmin”

Kolme neljästä (72 %) vastaajasta haluaa oppia käyttämään digilaitteita paremmin ja 63 % uskoo oppivansa käyttämään niitä paremmin. Enemmistö eli 62 % vastaajista pitää digilaitteita itselleen hyödyllisinä.



”Digilaitteet ovat minulle hyödyllisiä”

Lomakkeessa kysyttiin myös yleistä suhtautumista digitalisaatioon Likertin asteikolla 1–10, jossa 1 = kielteinen ja 10 = myönteinen. Kaikkien vastaajien keskiarvo on seitsemän. Sukupuolen, ikäryhmän tai tulojen mukaan suhtautumisessa ei ollut selvää eroa, mutta korkeakoulutetuilla yleinen suhtautuminen digitalisaatioon on keskimäärin hieman muita myönteisempi (korkeakoulutettujen vastaajien keskiarvo on 7, muiden vastaajien 6).

Neljä erilaista digisuhdetta

Haastatellut jaettiin neljään ryhmään sen mukaan, käyttävätkö he digilaitteita ja miten he suhtautuvat digitalisaatioon.



Kaavio 6. Digitalisaatioon suhtautumisen neljä ryhmää.

Eturintaman aktiivi

Railille tietokone on tuttu työelämästä, vaikka ”ne oli ihan erilaisia, eihän siel ollu ku omat ohjelmat, ei siel surffattu.” Eläkepäivillään Raili hoitaa harrastusyhdistyksensä tiedotusta ja on ostanut sitä varten itselleen tietokoneen.

Railin lapsenlapsi opiskelee ulkomailla ja on houkutellut hänet käyttämään Skypea. Netti ja tietokone ovatkin tulleet nopeasti tutuiksi ja ne tuovat iloa elämään. Raili on alkanut kokeilla omin päin, mitä kaikkea laitteella voikaan tehdä.

”Mä itse tutkin aina, että miten tämä menee. Haen jonkun ohjelman, asennan ja katson kuinka se toimii, yrityksen ja erehdyksen kautta.” Raili opettelee uusia asioita sinnikkäästi ja on huomannut, että ”mitä enemmän sen vieressä on ja touhuu, ni sitte oppii.”

Railin puolisoikin on innokas netin käyttäjä, joka on mielestään aina ollut ihan hyvä oppimaan ja vetoaa luonteeseensa: ”mä lähden siis tulta päin, en pelkää mitään uutta.” Puolison esimerkki on rohkaissut Railiakin. Sitä paitsi läheisiltä saa tarvittaessa apua.

Viranomaispalveluiden siirryttyä nettiin Raili ei ole arkaillut niiden käyttöä, onhan netissä kaikki muutkin elämäalueet ja hän haluaa ehdottomasti hoitaa omat asiansa itse. Sähköiset palvelut ovat helpottaneet elämää selvästi, kun aktiivisena ihmisenä Raililla on paljon hoidettavia asioita. Raili käyttää nettiä ja digilaitteita monipuolisesti ja paljon, minkä myötä käyttö on hyvin rutinoitunutta.

Eturintaman aktiivit

- Yli puolet on käyttänyt työelämässä tietotekniikkaa
- Joka viidennellä on korkeakoulutausta
- 87 % saa apua digilaitteiden käyttöön tarvittaessa

*Se on mun elämää
tämä (älypuhelin).*

*Että jos tämä menee
rikki, silloin minä
menen rikki myöskin!*

Mukaan vedetty

Keijo käytti toimistotyössään tietokonetta, mutta *”lähinnä sitä oppi hiiren käytön.”* Keijo on huomannut asioiden hoidon vaikeutuneen, kun pankki ohjasi palvelut verkkoon ja supisti kivijalkapalveluja.

Laitteita vaan on niin monenlaisia, Keijo ei tiedä niistä mitään. Lapset ostivatkin Keijolle lahjaksi tabletin ja Keijo alkoi opetella laitteen käyttöä. Hän oppi lähettämään sähköpostia, mutta laskujen maksu arveluttaa. Eivätkö tiedot voida varastaa ja mitä jos *”sormet osuvat vääriin numeroihin...”*? Keijo olisi halunnut, että joku olisi ollut katsomassa.

Sitten sähköposti alkoi täyttyä roskapostista ja tablettiin kertyi monta päivitysehdotusta, joihin Keijo vastasi aina *”myöhemmin”*. Tabletti hidastui, mutta onneksi lapset tulivat käymään. Lapsenlapsi neuvoi Keijolle asioita niin vikkellä, ettei Keijo pysynyt perässä.

Poika esitteli Keijolle Facebookia, mutta Keijo ihmetteli, että *”miksi kukaan haluaa levitellä asioitaan koko maailmalle?”* Sinne pitäisi perustaa joku tili, *”tarkoittaako se, että siitä pitäisi maksaa?”*. Verkossa pitää olla varuillaan.

Myöhemmin Keijo olisi halunnut katsoa reseptitietojaan Omakanta-palvelusta. Sinnekin olisi pitänyt tunnistautua, jolloin Keijo hermostui neuvottomuudestaan ja painoi äkkiä sammuta-nappulaa. Keijo olisi tarvinnut apua, mutta oli soitellut viime aikoina niin monesti neuvoa pyytääkseen. Niinpä Kanta sai jäädä. Digilaitteet ärsyttävät, *”tekee mieli heittää se pellolle!”*.

Mukaan vedetyt

- 96 % saa digilaitteiden käyttöön apua, mutta heistä kolmasosalla on vaikeuksia avun saannissa tai pyytämisessä.

Huolettomasti hämmentynyt

Leena on tehnyt työuransa käytännönläheisissä tehtävissä, eikä työnkuvaan kuulunut tietotekniikan käyttöä. Eläkkeelle siirryttyään hän nauttii rauhallisesta elämästä ulkoillen ja läheisiä tavaten.

Hän on huomannut, että ympäröivä yhteiskunta on muuttunut; nuoremmat sukupolvet ovat kasvattaneet käsiensä jatkeeksi kirkasta valoa hohtavan laitteen. Ne tuijottavat sitä herkeämättä. *”Mitä siellä on niin kiinnostavaa?”*, Leena ihmettelee. Pikkulapsetkin niitä näpräävät, *”ei niillä ole enää oikeaa lapsuutta ollenkaan!”*.

Leenan tytär on sanonut, ettei äidin tarvitse huolehtia, hän hoitaa kyllä kaikki tarvittavat asiat – samalla kun omatkin. Leena on tyytyväinen, että hänellä on niin avulias lapsi. Omassa nuoruudessa puhelimiakaan ei kylässä ollut kuin yksi, mitä hän nyt internetillä ja tietokoneilla tekisi.

Leena on huomannut, että nykyajan laitteet ja internetissä roikkuminen kaventavat ihmisuhteita. Se on surullista. Kun Leenalla tulee asiaa pankkiin, hän haluaa keskustella ihmisen kanssa, siihen hän on tottunut. *”Kyllä tässä pärjätään – ainakin vielä.”*

Iän myötä teknologian merkitys on vain vähentynyt entisestään. Hyvä elämä on Leenan mielestä ihan jotain muuta, kuin tabletin äärellä istumista.

Huolettomasti hämmentyneet

- Lähes 60%:lla läheiset hoitavat kaiken tai suurimman osan asioista.

Onks vaihtoehtoja, ei ole! Se on pakollinen paha, mihkä meiät on työnnetty!

Ei siellä internetissä ole mitään tärkeää.

Turvaton

Tenhon työpaikalla oli tietokoneita, mutta hän ei niitä päässyt käyttämään. Eläkkeelle jäädessä hän ajatteli, ettei enää tarvitsisi opetella uusia asioita. Maailma kuitenkin muuttui arvaamattoman paljon: pankki supisti aukioloaikojaan ja verotoimisto muutti toiselle paikkakunnalle. Asiat pitäisikin hoitaa sähköisesti.

Tenhon terveys on iän myötä alkanut reistailla ja sairaudet vievät niin paljon voimia, että Tenhoa pelkkä ajatus uuden opettelusta kuormittaa. ”Että jotain tietokoneita pitäisi alkaa opetella tässä iässä!”

Tytär yrittää auttaa, hänellä ei vaan ole aikaa niin paljon, mitä isä tarvitsisi. Tenhoakin ahdistaa riippuvuus toisesta ihmisestä, hän on tottunut hoitamaan omat asiansa itse!

Tytär oli hankkinut Tenholle puhelimen, mutta Tenho ei ole oppinut käyttämään sitä ”vaikka piti olla niin yksinkertainen!”. Tenho ajatteleekin olevansa huono oppimaan asioita, ja tietokoneet ne vasta monimutkaisina näyttäytyvätkin. Pitäisi olla ”joku insinööri”, että niitä osaisi käyttää.

Oma osaamattomuus ahdistaa Tenhoa, sillä hänellä on turvaton olo tässä yhteiskunnassa. ”Tietokonevouhutus” herättääkin hänessä vastenmielisyyttä. ”Minä suorastaan inhoan tietokoneita!”. Tenho pelkää, että ihmistä ei tarvita pian mihinkään, ja sitä paitsi netti on kuulemma vaarallinen paikka. Tenho aikoo pysyä erossa digilaitteista loppuikänsä.

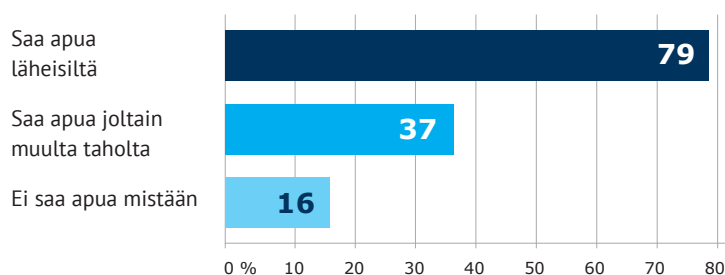
Turvattomat

- Puolet on käyttänyt työelämässä tietotekniikkaa
- 80 %:lla läheiset hoitavat kaiken tai suurimman osan asioista, mutta joka kolmannella on ongelmia avun saamisessa tai pyytämisessä

Minä en hyväksy tällaisia digejä ollenkaan, että nää saa unohtaa!

Kaikilla ei ole läheisiä digitukena

Avun saanti digilaitteiden käyttöön



79 % saa apua digilaitteiden käyttöön läheisiltään, 37 % joltain muulta taholta. Vähintään joka kuudes (16 %) ei saa digilaitteiden käyttöön apua mistään. Läheiset saattavat asua toisella paikkakunnalla tai ovat kiireisiä. Kaikki eivät myöskään tunne esimerkiksi yhdistysten tarjoamaa digitukitoimintaa ja osa tarvitsisi apua omaan kotiinsa.

Myös ne, joilla läheiset auttavat, kertovat monenlaisista vaikeuksista avun pyytämisessä ja saamisessa. Usein tukea tarvitsisi saman tien, mutta työelämässä olevilla lapsilla ei ole mahdollisuutta olla aina saatavilla. Moni ei haluaisi vaivata läheisiään omilla ongelmillaan ja monesta tuntuu, että kysyttävää olisi liian tiuhaan. Heitä harmittaa, jos esimerkiksi perheen yhteiseen tapaamiseen varattu aika kuluu tietoteknisten ongelmien ratkomiseen. He joutuvatkin miettimään tarkoin, milloin viitsivät pyytää apua ja milloin yrittävät pärjätä itse. Tällöin kuitenkin uusien asioiden opettelua ja asioiden hoitoa saatetaan vältellä, ettei tarvitsisi kysyä taas neuvoja. Osa kokee, että avun pyytäminen on jopa nöyryyttävää. He ovat tottuneet hoitamaan asiansa itse ja haluaisivat selvitä edelleen itsenäisesti.

Läheiset saattavat myös vähätellä ikäihmisen kykyä oppia tietotekniikkaa ja eivät esimerkiksi aina kerro, miten ovat korjanneet jonkin ongelmatilanteen. He saattavat ajatella, että asiat hoituvat helpommin, kun he tottuneina digilaitteiden käyttäjinä tekevät asiat vanhemman puolesta.

Läheisiltä saatu apu on monenlaista. Lapsenlapset auttavat mielellään isovanhempiaan, mutta ovat niin nopeita, ettei vanhempi pysy perässä. Läheiset saattavat hermostua vanhemman hitaudesta ja opetuksen toiston tarpeesta. Oppiminen vaatii kuitenkin kertausta ja itse tekemistä. Parasta tukea onkin haastateltavien mukaan vierestä ohjaaminen, niin että saa itse käyttää laitetta. Tarpeiden erilaisuus huomioidava yli 75-vuotiaidenkin kohdalla

Erilaiset tarpeet

Yli 75-vuotiailla on vaihtelevia kokemuksia, tarpeita ja asenteita digitalisaatioon ja teknologiaan liittyen. Erilaiset tarpeet tulisi huomioida palvelujen ja laitteiden kehittämisessä. Digilaitteita käyttävät ja käyttämättömät jakautuvat erilaisiin kohderyhmiin.

Digilaitteita käyttävistä ”mukaan vedetyt” tarvitsevat enemmän tukea tai perehdytystä digilaitteiden ja -palveluiden käyttöön kuin ”eturintaman aktiivit”. Digilaitteita käyttämättömistä ”turvattomien” ja ”huolettomasti hämmentyneiden” käsitykset internetin ja digilaitteiden tarpeellisuudesta poikkeavat toisistaan, joten kohderyhmiä täytyy lähestyä eri tavoin.

Vetäviin tekijöihin ja tukeen panostaminen

Selvityksemme tukee näkemystä siitä, että huomiota tulisi suunnata enemmän digilaitteiden käyttöön vetäviin tekijöihin työntävien tekijöiden sijaan, sillä ne houkuttelevat ihmiset käyttämään aktiivisemmin laitteita. Huomion suuntaaminen vetäviin tekijöihin auttaa tekemään käytöstä sujuvampaa ja se madaltaa myös asioiden sähköisen hoidon kynnyksiä. Vetäviä tekijöitä tämän selvityksen mukaan monella yli 75-vuotiaalla ovat esimerkiksi yhteydenpito läheisiin ja harrastukseen tai mielenkiinnon kohteisiin liittyvät toiminnot.

Niillä, joilla on paljon vaikeuksia digilaitteiden käytössä, laitteiden perusteet ja ymmärrys laitteiden toimintalogiikasta on usein puutteellinen. Heti alkuun tarvittaisiinkin perusteellisempaa perehdytystä. Myös digilaitteiden kielen tulee olla saavutettavaa – käyttäjät eivät pysty hallitsemaan laitteita vaikeasti ymmärrettävän kielen takia. Ja digitalisaation ulkopuolelle jäävillä digikieli nostaa rimaa entisestään, kun heillä on tunne, etteivät ymmärrä edes mistä puhutaan.

Kaikilla ei ole läheisiä auttamassa digilaitteiden käytössä, läheisten suhtautuminen ja heiltä saatu tuki on hyvin monenlaista. Vastuuta riittävien digitaitojen hallitsemisesta pitää laajentaa. Meiltä kaikilta, myös eläkeläisiltä vaaditaan uusien taitojen oppimista palveluiden sähköistymisen ja teknologian jatkuvan kehittymisen myötä. Yhteiskunnassamme puhutaan paljon elinikäisestä oppimisesta, mutta vain työikäisiin liittyen.

Osa yhteiskunnan jäsenistä ei pysty eri syistä käyttämään digilaitteita ja sähköisiä palveluja, joten mahdollisuus omien asioiden hoitoon ei-digitaalisesti täytyy turvata. Teknologiaa ja palveluja kehittäessä tulee myös huomioida, miten erilaisilla ratkaisuilla voitaisiin mahdollistaa toimintakyvyltään erilaisten ihmisten digiteknologian käyttö. Kaikilla ei myöskään ole samanlaisia taloudellisia mahdollisuuksia hankkia digilaitteita, joten yhteiskunnan tulee turvata kattavasti pääsy asiointipisteisiin ja maksuton digiopastus.

Yli 75-vuotiaat tahtovat saada digiopastusta mieluiten vertaisilta, jotta oma lähtötilanne tulee ymmärretyksi. Vertainen osaa käyttää sopivaa kieltä ja selittää asiat yksinkertaisesti. Nuoremmat sukupolvet ja liian taitavat opastajat koetaan liian vauhdikkaina ja epäselvinä.

Muista nämä, kun neuvot läheistäsi digilaitteiden käytössä

- Älä aliarvioi +75-vuotiasta. Uuden oppiminen pitää mielen virkeänä!
- Selitä asiat rauhallisesti, opastettavasi lähtötaso huomioiden. Älä pidä mitään itsestään-selvyytenä.
- Anna läheisesi opetella ja oppia itse, vaikka hän tekisi virheitä. Ole läsnä ja neuvo vierestä tarpeen mukaan. Näin hän oppii itse. Sujuvuus kasvaa kokemuksen kertyessä.
- Ole kärsivällinen. Ole rauhallinen. Oppiminen vaatii toistoa. Meillä kaikilla.
- Herätä läheisesi mielenkiinto digilaitteisiin esimerkiksi näyttämällä internetistä hänen omiin harrastuksiinsa tai kiinnostuksen kohteisiinsa liittyviä asioita.
- Ota iäkkäät läheiset mukaan perheen viestiryhmiin! Yhteydenpito oman elämän tärkeiden ihmisten kanssa innostaa.
- Anna arvostustasi sille, mitä läheiselläsi on vastavuoroisesti antaa sinulle.

Teknologia kuuluu kaikille.

