

Digitaitokartoitus 2020

Yhteenveto tuloksista

Digitaitokartoitus

Valtionvarainministeriö selvitti keväällä 2020 suomalaisten digilaitteiden ja -palveluiden käyttöä sekä digitaitoja yhteistyössä Digi- ja väestötietoviraston kanssa.

Kartoituksessa haluttiin saada lisätietoa

- suomalaisten digitaidoista
- digituen tarpeen määräästä
- erityistä tukea tarvitsevista kohderyhmistä
- mihin tilanteisiin ja millaista digitukea tarvitaan

Vastaukset

- Digikysely (9.3.–3.4.2020) ja puhelinhaastattelut (6/2020)
- Vastauksia digikyselyyn 12 849 kappaletta
- Puhelimitse 1 051 kappaleen haastattelututkimus
- Kartoitus toteutettiin yhdessä KPMG:n kanssa



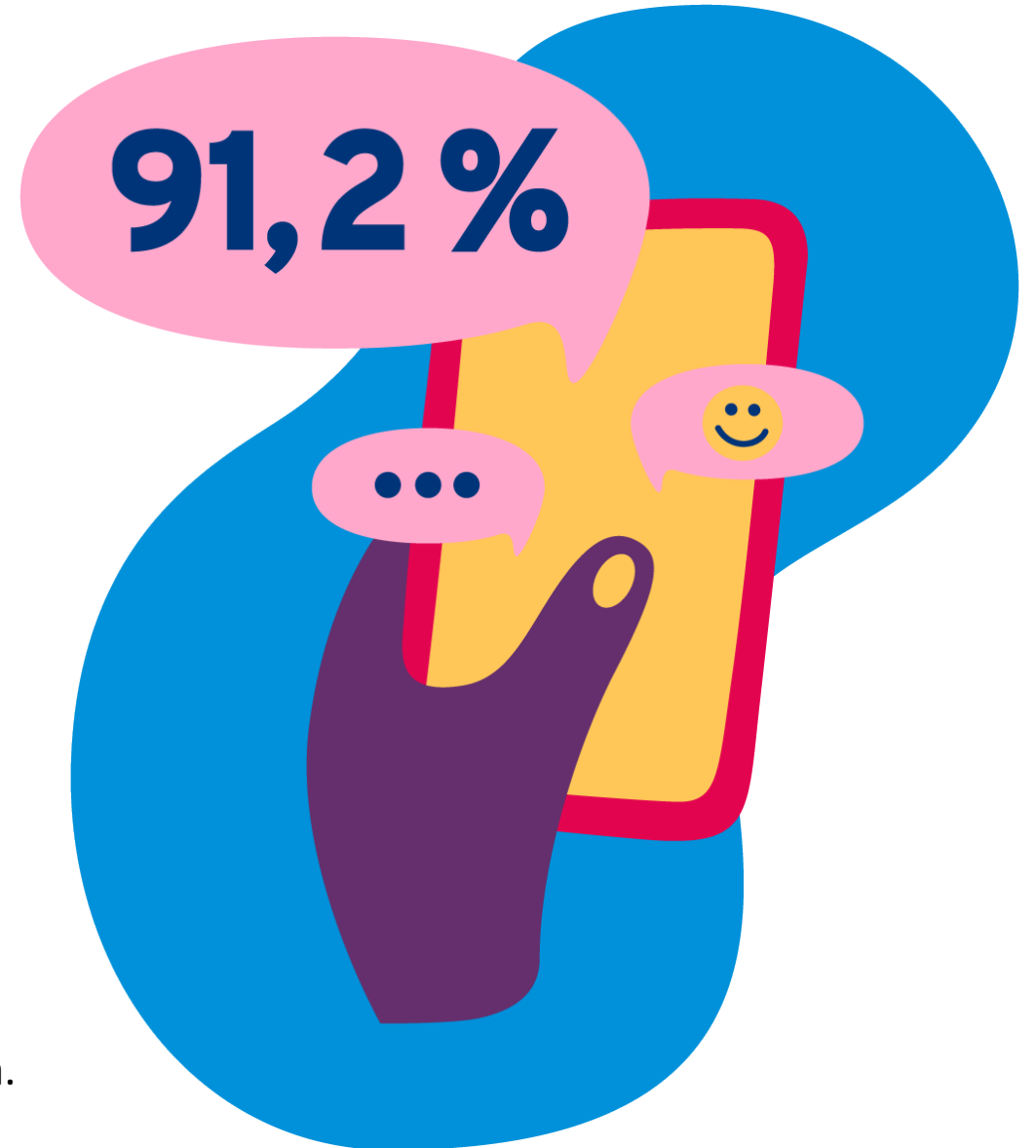
Digitaitokartoituskin sen vahvistaa: me suomalaiset olemme digitaitavaa kansaa.

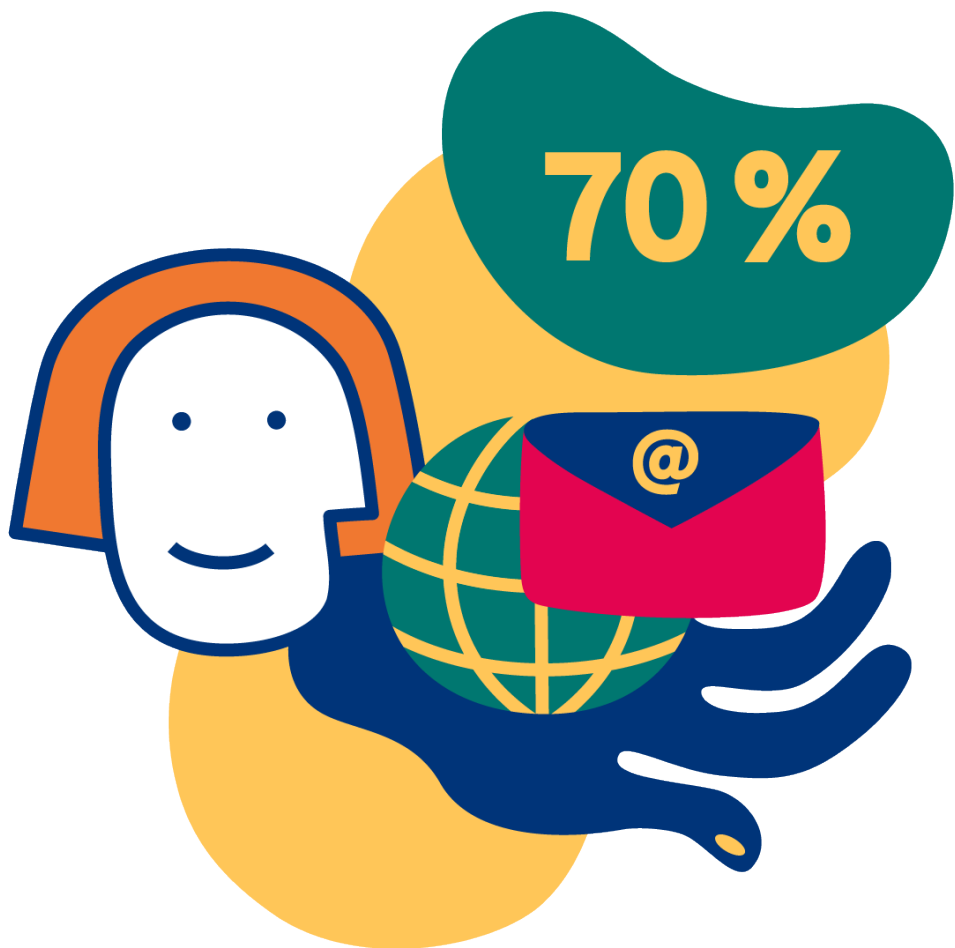
*Havainto Digitaitokartoituksen puhelinhaastattelujen tuloksista.

Kartoituksen perusteella suomalaiset käyttävät älylaitteita runsaasti.

- Lähes 9/10 käyttää älypuhelinta päivittäin, tietokonetta 8/10.
- Tablettia ja älytelevisiota käyttää päivittäin reilu kolmasosa vastaajista.

*Havainto Digitaitokartoituksen puhelinhaastattelujen tuloksista.





Suomalaiset käyttävät itsenäisesti digiä arjessa, emmekä karta muiden auttamista.

Selvä enemmistö pystyy itsenäisesti käyttämään ja opastamaan muita esim.

- Sähköpostin vastaanottamisessa ja lähettämisessä
- Lehtien ja muiden medioiden lukemisessa
- Tiedonhaussa ja internetin selaamisessa
- Pankki- ja vakuutuspalveluiden käyttämisessä
- Viihteen katsomisessa digialustoilla

*Havainto Digitaitokartoituksen puhelinhaastattelujen tuloksista.

Suomalaisilla on samoja haasteita digissä kaikissa ikäryhmissä.

Yleisin syy digilaitteiden käyttämättömyyteen on motivaatioon puute: laitteiden käyttäminen ei kiinnosta tai niitä ei haluta käyttää.

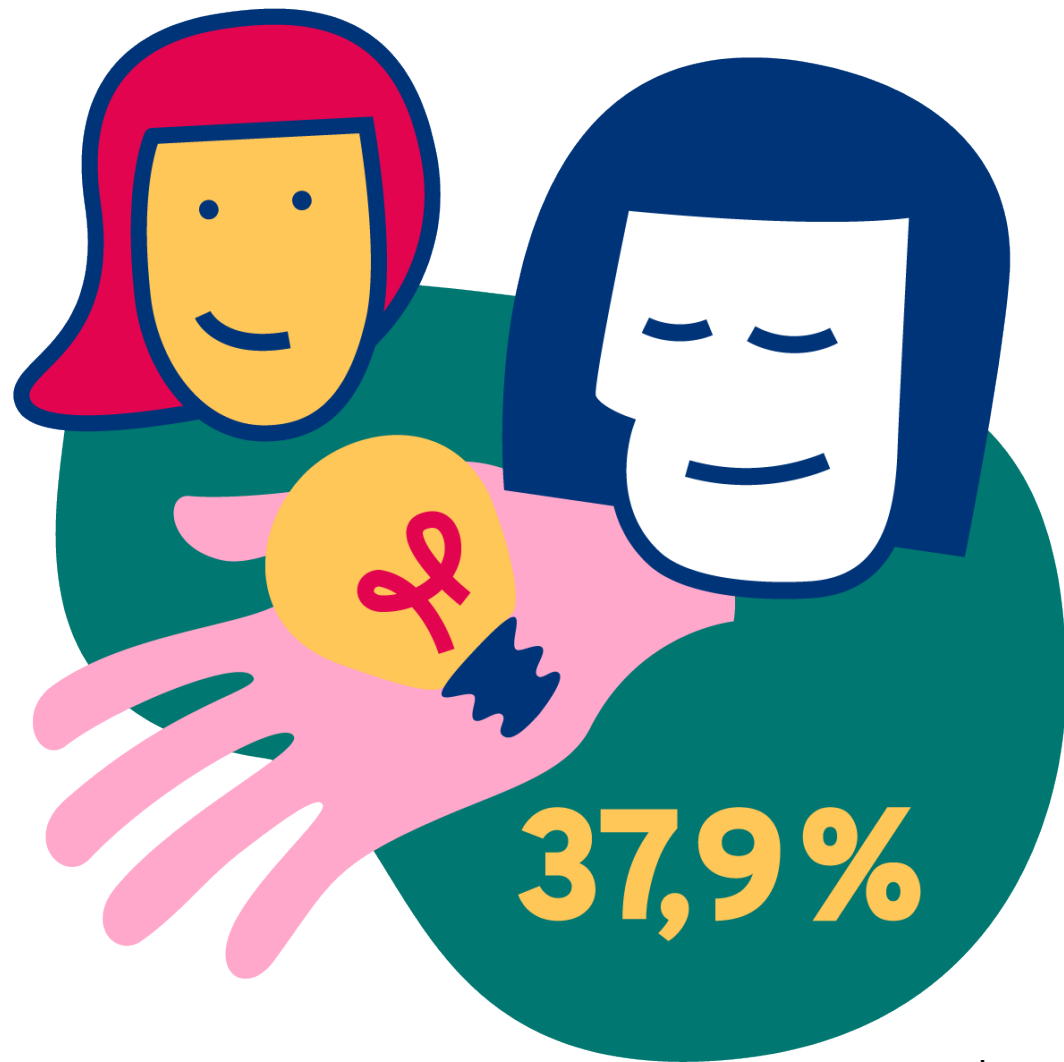
- Muita syitä olivat mm. terveydentilaan liittyvät tekijät ja varallisuus
- Digilaitteita käyttämättömistä 1/10 voisi aloittaa käytön, jos luottaisi palveluiden turvallisuuteen, tietoturvaan tai palveluihin enemmän, tai tuntisi viranomaispalvelut paremmin.
- Ammatista, koulutuksesta, iästä tai sukupuolesta riippumatta vastaajat käyttävät vähän ohjelmointityökaluja, päivittävät järjestelmiä ja ohjelmia, asentavat ja ottavat käyttöön uusia järjestelmiä sekä tuottavat sisältöä internettiin.



*Havainto Digitaitokartoituksen puhelinhaastattelujen tuloksista.

Huoli omista ja muiden digitaitojen puutteista nousee erityisesti ikääntyessä

- **Esiin nousi huoli ikääntyneemmän väestön digitaitojen puutteesta**
 - Moni arveli ikääntyneiden myös pelkäävän digilaitteita ja -palveluita.
- Toisten puolesta asiointiin koettiin liittyvän useita haasteita, kuten verkkopankkitunnusten puuttuminen tai vaikeus ymmärtää palveluissa käytettyjä käsitteitä.
- Osa oli huolissaan *kaikkien* kansalaisen digitaidoista – ei vain iäkkäiden, työttömien tai maahanmuuttajatausten kansalaisten
 - Osa epäili, että nuoret hallitsevat hyvin vain sosiaalisen median, eivät muita palveluita
- **Myös omista digitaidoista ollaan huolissaan: taitojen pelätään loppuvan kesken digitalisaation vauhdin lisääntyessä.**
 - Haasteena nähtiin myös siirtymä työelämästä eläkkeelle, jolloin omien digitaitojen ylläpitäminen on vain omalla vastuulla.



Kansalaiset saavat digitukea läheisiltään.

Lähes puolet saavat apua digitaalisten palveluiden käyttöön perheenjäseniltä tai lähipiiriltään (puoliso, lapset, sukulaiset, ystävät).

*Havainto Digitaitokartoituksen puhelinhaastattelujen tuloksista.

Toinen merkittävä avunlähde on työyhteisö, jolta noin viidennes vastaajista saa tukea.

- Yleinen avunsaantikanava on myös palveluntarjoajien maksuton etäneuvonta.
 - Maksutonta etäneuvontaa vastasi hyödyntävänsä noin 1/10 kyselyyn vastanneista.
- Kasvotusten annettava, maksuton neuvonta on annettujen vastausten perusteella huomattavasti vähäisempää. Kansalaisia auttavia digitukipalveluita kaikki eivät vielä tunne.
- Pieni osa kaikista vastanneista ilmoitti, että ei saa tällä hetkellä tukea ollenkaan eikä tiedä, mistä sitä voisi saada.

Maksutonta digitukea ei tunneta, mutta sitä kaivataan.

- Yleisen digituen rinnalla tarpeellisena pidettiin henkilökohtaisesti tarjottavaa, maksutonta, matalan kynnyksen opastusta laitteiden ja palveluiden käyttöön.
 - Digitukeen liittyy myös pelkoa väärinkäytöksistä, erityisesti tuen antajan vilpittömistä aikeista.
- Kansalaisia auttavia digitukipalveluita ja niiden toimintaperiaatteita eivät kaikki tunne.

*Havainto Digitaitokartoituksen puhelinhaastattelujen tuloksista.



Suomalaisten digitaitotasot

Kyselyvastaajat jakavat suomalaiset kolmeen digitaitotasoon, joiden väliset erot tässä kyselyssä ovat matalat:

- **Aloitteleva käyttäjä**, tarvitsee aina henkilökohtaista apua eri digipalveluiden käytössä
- **Peruskäyttäjä**, suoriutuu hyvin lähes kaikista kyselyssä olleiden palveluiden käytöstä.
- **Hyötykäyttäjä**, pystyy käyttämään palveluita ja laitteita täysin itsenäisesti

Suurin ryhmä on hyötykäyttäjät, eli käyttäjät jotka pystyvät käyttämään laitteita ja palveluita täysin itsenäisesti ja voivat mahdollisesti opastaa ja auttaa muitakin.

Osa aloittelevista käyttäjistä käyttää vain välttämättömäksi kokemiaan palveluja, kuten vahvaa sähköistä tunnistautumista.

- Tämä käyttäjäryhmä nouseekin esiin aitona tarvekäyttäjänä, jolloin digipalveluiden käyttöä määrittää tarveperusta, ei osaaminen.

Etelä-Karjalan tuloksia

- Etelä-Karjalan vastaajista suurin osa oli naisia (73,4 %)
- Vastaajista suurin osa oli 45–64-vuotiaita (37,2 %) ja seuraavaksi suurin vastaajaryhmä oli 65-74 vuotiaat (31,3 %). 25–44-vuotiaita oli 17,5 % vastaajista. Yli 75-vuotiaita vastaajia oli vain hieman vähemmän (11,3 %) kuin maakunnan väestössä yleensä (11,3 %). Nuorimpia, ikäryhmään 16–24-kuuuluvia vastaajia oli puolestaan selkeästi vähemmän (3,2 %) kuin maakunnan väestössä (12,3 %).
- Eteläkarjalalaisista kyselyyn vastanneista käyttää päivittäin tietokonetta 76,1 %, ja viikoittain 13 %. 2 prosenttia vastanneista ei käytä tietokonetta ollenkaan, mikä vastaa koko maan vastaajien %-osuutta. Etelä-Karjalan vastaajista ilmoitti käyttävänsä älypuhelimia päivittäin noin 90 % kun taas älypuhelimia ei lainkaan käytä vastaajista noin 6 %. Luvut ovat hyvin samansuuruiset kuin koko maan vastaavat osuudet.
- Tablettia päivittäin käyttäviä on vastausten perusteella 33 % ja viikoittain käyttäviä noin 13 %. Kokonaan tablettia käyttämättömiä oli vastaajien joukossa noin 25 %. Muita älylaitteita, kuten esimerkiksi älytelevisiota, ilmoitti käyttävänsä päivittäin noin 36 % vastaajista ja viikoittain noin 7 %. Kokonaan muita älylaitteita käyttämättömiä oli vastaajien joukossa noin kolmasosa (31 %). Prosenttiluvut ovat samansuuntaisia kuin koko Suomen vastaajilla.

Etelä-Karjalan tuloksia

- Merkittävin tekijä älylaitteiden käytön halukkuuteen Etelä-Karjalan vastaajien keskuudessa oli tuki digilaitteiden käyttöön (19,7 %) sekä laitteiden käytön osaaminen (16,4 %). Seuraavat digilaitteiden ja -palveluiden käytön halukkuutta nostavat tekijät olivat luottamus palveluiden turvallisuuteen ja tietosuojaan (14,8 %) ja varakkuus hankkia älylaite (13,1 %). Seuraavina tekijöinä nousivat esiin viranomaispalveluiden parempi tunteminen (9,8 %) ja tuki digipalveluiden käyttämiseen (6,6 %)
- Etelä-Karjalassa asuvat saavat apua digitaalisten palveluiden käyttöön pääasiassa perheenjäseniltä tai lähipiiriltä (50 % vastauksista [Suomi 45,8 %]).
- Toiseksi tärkein avunlähde on työyhteisö, jolta noin neljännes (19,2 % [Suomi 22,6 %]) vastaajista kertoi saavansa tukea digitaalisten palveluiden käyttöön.
- Kolmantena kanavana eteläkarjalalaiset hyödyntävät eri palveluntarjoajien ilmaista etäneuvontaa, jota vastasi hyödyntävänsä 9,8 % (Suomi 12 %) kyselyyn vastanneista. Eteläkarjalalaiset ilmoittivat hyödyntävänsä myös ilmaisia neuvontapalveluita esim. kirjastossa, yhdistyksessä tai muissa vapaa-ajan toiminnoissa (6,6 %).
- 2,8 % ilmoitti, että ei saa tällä hetkellä tukea ollenkaan eikä tiedä, mistä sitä voisi saada. Luku samansuuruinen kuin koko maan arvo (2,6 % vastanneista).

Digitaitokartoitus 2020

- Valtionvarainministeriö selvitti keväällä ja kesällä 2020 suomalaisten digilaitteiden ja -palveluiden käyttöä sekä digitaitoja yhteistyössä Digi- ja väestötietoviraston kanssa. Kartoitus toteutettiin yhdessä KPMG:n kanssa.
- Kysely toteutettiin verkkokyselynä (N=12 849) ja puhelinhaastattelulla (N=1051).
- **Digitaitokartoituskin sen vahvistaa: me suomalaiset olemme digitaitavaa kansaa. Monella meistä on erinomaiset digitaaliset taidot ja moni auttaa niissä myös omia läheisiään.**
- **Lähes 9/10 käyttää älypuhelinta päivittäin ja tietokonetta 8/10.**
 - Sekä tablettia että älytelevisiota kertoo päivittäin käyttävänsä reilu kolmasosa vastaajista.
- **Suomalaiset käyttävät itsenäisesti digiä arjessa, emmekä karta muiden auttamista.** Kartoitus kertoo, että suuri osa meistä kokee voivamme opastaa muita erityisesti tiedonhaussa, sähköpostin käytössä ja median lukemisessa.
- **Samoja haasteita digissä on kaikissa ikäryhmissä**
 - Järjestelmien päivittäminen on haastavaa ympäri Suomen.
- **Lähes puolet saavat apua digitaalisten palveluiden käyttöön perheenjäseniltä tai lähipiiriltään.**
 - Kansalaisia auttavia digitukipalveluita eivät kaikki vielä tunne.
- Kyselyvastaajat jakautuvat kolmeen taitotasoon, joiden väliset erot tässä kyselyssä ovat matalat. Vastaajat ovat pääosin hyvin osaavia digitaalisten laitteiden ja palveluiden käyttäjiä.