

## YLI 50-VUOTIAAT INTERNET-PALVELUJEN KÄYTTÄJINÄ

Suomalaisessa yhteiskunnassa on käynnissä palvelujärjestelmän uudelleenmuotoutuminen. Internetin välityksellä tarjottavien palvelujen tarjonta lisääntyy. Yli 50-vuotiaat käyttävät Internetiä pääasiassa hyötytarkoituksiin. Kaikkea viranomaisten kanssa tapahtuvaa asiointia ei haluta siirtää Internetiin. Vaikka Internetin avulla asiointikustannuksissa voidaan säästää, pidetään Internetin käyttämistä kalliina. Asiat käyvät ilmi Kuluttajatutkimuskeskuksessa valmistuneesta tutkimuksesta.

Kuluttajatutkimuskeskuksessa on menossa hanke, jossa selvitetään verkkopalvelujen hyvinvointivaikutuksia ja kuntien roolia verkkopalvelujen edistäjänä. Valmistuneessa esitutkimuksessa on selvitetty, minkälaisia myönteisiä ja kielteisiä näkemyksiä ja kokemuksia verkkopalvelujen käyttämiseen liittyy. Tutkimuksen aineistona ovat Kuluttajatutkimuskeskuksen kuluttajaneelin jäsenille tehty kysely, kuluttajaneelin jäsenten haastattelut sekä oululaisten ikääntyvien henkilöiden haastattelut. Esitutkimuksesta saatujen tulosten pohjalta tullaan tekemään varsinainen laajempi kyselytutkimus.

### Internetiä käytetään hyötytarkoituksiin

Yli 50-vuotiaiden henkilöiden Internetin käyttöä voidaan kuvata aktiiviseksi, mutta lyhytkestoiseksi. Internetiä ja verkkoyhteyksiä käytetään pääasiassa erilaisiin hyötytarkoituksiin. Eniten niitä käytetään sähköposti-yhteydenpitoon perheen, ystävien tai työtovereiden kanssa, yleiseen tiedonhakemiseen, pankkiyhteyksiin ja raha-asioiden hoitamiseen sekä Internetissä surffailuun. Käyttäjät katsovat hallitsevansa hyvin useimmiten käyttämänsä ohjelmat ja toiminnot. Ikääntyvien henkilöiden erityistarpeet huomioon ottaville tietotekniikka-koulutukselle on paljon kysyntää.

### Henkilökohtainen palvelu koetaan edelleen tärkeäksi

Yli 50-vuotiaiden henkilöiden mielestä Internet helpottaa ja nopeuttaa asiointia ja sen avulla voi säästää asiointikustannuksissa. Kaikkea viranomaisten kanssa tapahtuvaa asiointia ei haluta siirtää Internetiin. Ikääntyville henkilöille kasvoitusten asiointi on tärkeää. Heidän mielestään Internet avartaa käyttäjien maailmankuvaa ja tuo uutta elämänsisältöä. Internetin he eivät katso vieraannuttavan ihmisiä lähiympäristöstään.

### Internetin käyttö on kallista

Vaikka Internetin avulla voidaan säästää asiointikustannuksissa, pidetään sen käyttämistä kalliina. Laitekokonaisuudelle pitäisi löytyä muutakin motivoivaa käyttöä kuin vain muutaman laskun maksaminen, satunnaiset Internetsurffailut tai sähköpostiyhteydet ennen kuin hankinta alkaisi tuntua perustellulta suhteessa käytettyyn rahaan. Internetiä käyttävät eivät kuitenkaan omasta mielestään ole joutuneet luopumaan Internet-yhteydestä aiheutuvien kustannusten vuoksi mistään tärkeiksi kokemista asioista. Yhteiskunnan ei tarvitse kustantaa kansalaisille ilmaista Internet-yhteyttä, vaan sen hankinnan katsotaan kuuluvan kansalaisille itselleen. Toisaalta mitä enemmän palveluja siirretään Internetiin, on yhteiskunnan huolehdittava Internetin tietoturva-asioista hyvin ja katsottava, että kansalaisilla on tasa-arvoiset mahdollisuudet palvelujen käyttöön. Julkisia maksuttomia Internet-päätteitä tulisi olla enemmän.

### Ratkaiseeko palvelujen käyttötapansa kansalaisen arvon tulevaisuudessa?

Internetiä käyttämättömiä henkilöitä ei koeta tasa-arvoisiksi Internetin käyttäjien kanssa esimerkiksi tiedon-saannin näkökulmasta. Internetiä käyttämättömät ovat myös vaarassa syrjäytyä tietoyhteiskunnasta. Toistaiseksi kaikkein tärkeimmät tavalliseen arkipäivään kuuluvat asiat voi hoitaa perinteisin keinoin puhelimen välityksellä tai käymällä paikan päällä. Internetin käyttämättömyys on jo kuitenkin muodostunut ongelmaksi esimerkiksi pankkipalveluissa. Meneillään oleva kehitys kuitenkin viittaa siihen, että Internetiä käyttämättömät henkilöt kohtaavat tulevaisuudessa nykyistä suurempia ongelmia, kun entistä suurempi osa palveluista pyritään siirtämään verkkoon.

### LISÄTIETOJA

Erikoistutkija Helena Tuorila, Kuluttajatutkimuskeskus puh. (09) 7726 7733,  
helena.tuorila@kuluttajatutkimuskeskus.fi.

### JULKAISU

Julkaisu on luettavissa osoitteessa [www.kuluttajatutkimuskeskus.fi/ajankohtaista](http://www.kuluttajatutkimuskeskus.fi/ajankohtaista).