

JULKAISUJA 2 • 2004

# Yli 50-vuotiaat Internet-palvelujen käyttäjinä

Helena Tuorila



# Sisällys

TIIVISTELMÄ.....	3
ESIPUHE .....	6
1 JOHDANTO .....	7
2 TUTKIMUKSEN TAVOITE JA MENETELMÄT .....	11
2.1 Tutkimuksen tavoite .....	11
2.2 Tutkimusmenetelmät.....	11
2.3 Aineistojen analysoiminen .....	13
3 YLI 50-VUOTIAIDEN HENKILÖIDEN INTERNET-PALVELUJEN KÄYTTÖ .....	15
3.1 Tietokoneen ja Internetin käyttö .....	15
3.2 Internetin käyttöpaikka ja määrä .....	18
3.3 Internetin käyttötarkoitus.....	21
3.4 Verkkopalvelujen käytön osaaminen .....	24
3.5 Halukkuus käyttää verkkopalveluja.....	27
3.6 Tarpeisiin vastaavien palvelujen tarjonta .....	28
3.7 MIKSI INTERNETIÄ EI KÄYTETÄ? .....	32
4 INTERNETIÄ KOSKEVIA MIELIPITEITÄ JA ASEENTEITA .....	35
4.1 Internetin myönteinen vaikutus asiointiin .....	35
4.2 Internetin vaikutus käyttäjiin .....	37
4.3 Henkilökohtaisen palvelun suosiminen .....	37
4.4 Internetin käytöstä aiheutuvat kustannukset.....	38
4.5 Internetin tietoturva .....	39
4.6 Internet ja kansalaisten tasa-arvoisuus.....	40
5 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	42
LÄHTEET.....	45
LIITTEET	
LIITE 1 .....	47
LIITE 2.....	53

ISSN 0788-5415

ISBN 951-698-111-9 (PDF/www.kuluttajatutkimuskeskus.fi)

KULUTTAJATUTKIMUSKESKUS

PL 5 (Kaikukatu 3), 00531 HELSINKI, puh. (09) 77 261, faksi (09) 7726 7715  
www.kuluttajatutkimuskeskus.fi

Helmikuu 2004

# TIIVISTELMÄ

Helena Tuorila

Yli 50-vuotiaat Internet-palvelujen käyttäjinä

Tutkimuksessa tutkitaan, minkälaisia myönteisiä ja kielteisiä näkemyksiä ja kokemuksia verkkopalvelujen käyttämiseen liittyy. Tutkimuksen aineistoina ovat Kuluttajatutkimuskeskuksen kuluttajapaneelin jäsenille tehty kysely, kuluttajapaneelin jäsenten haastattelut sekä oululaisten ikääntyvien henkilöiden haastattelut.

Tutkimuksen tulosten perusteella yli 50-vuotiaiden henkilöiden Internetin käyttöä voidaan kuvata aktiiviseksi, mutta lyhytkestoiseksi. Internetin ja verkkoyhteyksien käyttö painottuu erilaisiin hyötytarkoituksiin. Eniten niitä käytetään sähköpostiyhteydenpitoon perheen, ystävien tai työkavereiden kanssa, yleiseen tiedonhakemiseen, pankkiyhteyksiin ja raha-asioiden hoitamiseen sekä Internetissä surffailuun. Internetin käyttäjät katsovat hallitsevansa hyvin useimmiten käyttämänsä ohjelmat ja toiminnot. Ikääntyvien henkilöiden erityistarpeet huomioon ottaen tietotekniikkakoulutukselle on kuitenkin runsaasti kysyntää.

Yli 50-vuotiaat henkilöt katsovat Internetin helpottavan ja nopeuttavan asiointia, minkä lisäksi sen avulla voi säästää asiointikustannuksissa. Kaikkea viranomaisten kanssa tapahtuvaa asiointia ei haluta siirtää Internetiin. Henkilökohtainen palvelu koetaan edelleen tärkeäksi. Internetin katsotaan avartavan sen käyttäjien maailmankuvaa ja tuovan uutta sisältöä elämään. Internet ei vieraannuta ihmisiä lähiympäristöstään. Mahdollisen vieraantumisen syy löytyy muista tekijöistä.

Internetin käyttämistä pidetään kalliina. Internet-yhteydestä johtuvien kustannusten vuoksi ei kuitenkaan ole jouduttu luopumaan itselle tärkeistä asioista. Julkisia maksuttomia Internet-päätteitä tulisi olla enemmän. Yhteiskunnan ei tarvitse kustantaa kansalaisille ilmaista Internet-yhteyttä, vaan sen hankinnan katsotaan kuuluvan kansalaisille itselleen. Toisaalta mitä enemmän palveluja siirretään Internetiin, tulee yhteiskunnan huolehtia, että kansalaisilla on tasa-arvoiset mahdollisuudet palvelujen käyttöön.

Internetin hyvä tietoturva koetaan tärkeäksi. Henkilöt, jotka eivät käytä Internetiä, eivät ole tasa-arvoisia Internetin käyttäjien kanssa esimerkiksi tiedonsaannin näkökulmasta. Internetiä käyttämättömät henkilöt ovat vaarassa syrjäytyä tietoyhteiskunnasta. Tutkitut ikääntyvät henkilöt eivät erityisesti tunne jääneensä uuden tietotekniikan etenemisen jalkoihin.

**Asiasanat:** tietoyhteiskunta, Internet, sähköinen asiointi, ikääntyneet

# REFERAT

Helena Tuorila

Personer över 50 år som användare av Internettjänster

I undersökningen studeras hurdana positiva och negativa synpunkter och erfarenheter som hör ihop med användandet av nättjänster. Materialet i undersökningen består av en enkät riktad till medlemmarna i Konsumentforskningscentralens konsumentpanel, intervjuer med konsumentpanelens medlemmar samt intervjuer med äldre personer i Uleåborg.

På basis av undersökningens resultat kan de över 50-åriga personernas användning av Internet beskrivas som aktiv men kortvarig. Användningen av Internet och nätförbindelser domineras av olika nyttoändamål. Mest används de för e-postkontakt med familjen, vännerna eller arbetskamraterna, allmän informationssökning, bankförbindelser och finanser samt surfning på Internet. Internetanvändarna ansåg sig behärska bra det program och de funktioner som de använder. Det finns emellertid en stor efterfrågan på informationsteknisk utbildning som beaktar äldre personers speciella behov.

Personer över 50 år anser att det inte bara är lättare och snabbare utan också billigare att uträtta ärenden via Internet. Man vill inte flytta all kommunikation med myndigheterna över till Internet. Personlig service upplevs fortfarande som viktig. Internet anses vidga sina användares världsbild och ge livet ett nytt innehåll. Internet alierar inte människor från deras närmiljö. Orsaken till en eventuell aliering går att finna i andra faktorer.

Internetanvändningen anses vara dyr, men en Internetförbindelses kostnader har inte tvingat människorna att avstå från de saker som är viktiga för dem. Det borde finnas mera offentliga avgiftsfria Internetterminaler. Samhället behöver inte bekosta en gratis Internetförbindelse för medborgarna, utan det här anses vara någonting som medborgarna skall anskaffa själva. Å andra sidan: ju mera tjänster som överflyttas till Internet, desto bättre måste samhället se till att medborgarna har jämlika möjligheter till att använda tjänsterna.

En bra datasekretess på Internet upplevs som viktig. De som inte använder Internet är inte jämlika med Internetanvändarna till exempel när det gäller tillgången till information. De som inte använder Internet riskerar att bli utslagna från informationssamhället. De äldre personerna som deltog i undersökningen kände sig inte speciellt överkörda av den nya informationstekniken.

**Nyckelord:** informationssamhälle, Internet, elektroniskt uträttande av ärenden, de äldre

# ABSTRACT

Helena Tuorila

People over 50 as users of the Internet

The study examines what kinds of positive and negative attitudes and experiences are associated with the use of online services. Study data include an inquiry addressed to the members of the National Consumer Centre's consumer panel as well as their interviews, and interviews of ageing consumers from the town of Oulu in northern Finland.

According to the results of the study, people aged over 50 years use the Internet actively but not long at a time. The Internet and network connections are used mainly for various utility purposes. They are mostly used for e-mail correspondence with family, friends or fellow workers, for searching information in general, for bank connections and money matters, and for surfing. Internet users feel they have a good command of the programs and functions they generally use. Yet, there is considerable demand for information technology training that would take into account the specific needs of ageing persons.

People over 50 find that the Internet makes it easier and faster to take care of shopping and bank matters, and that it helps to save related costs. Nevertheless, they would not want to transfer all matters with the authorities to the Internet. They continue to regard personal service as important. Moreover, they see the Internet as broadening their worldview and bringing new content into life. In their opinion, the Internet does not alienate people from their immediate surroundings; whatever alienation there is, is due to other factors.

Consumers consider the use of the Internet to be expensive. Still, they had not needed to give up anything important because of the costs of the Internet connection. Consumers feel there should be more public, free-of-charge Internet terminals. On the other hand, society is not expected to finance free Internet connections for its citizens; paying for the connection is the citizens' own responsibility. However, as more and more services are transferred to the Internet, they think that society should see to it that its citizens have equal access to the use of these services.

Good data security on the Internet is an aspect that is regarded important. Moreover, people who do not use the Internet are not in an equal position with Internet users – for example, with respect to their chances of obtaining information. Internet non-users are, in fact, at a risk of becoming excluded from the information society. Yet, the ageing participants in the study did not particularly feel that they had been left behind in the progress of information technology.

**Keywords:** information society, Internet, electronic shopping, elderly people

# ESIPUHE

Hyvinvointiyhteiskunnan kehitystä leimaa tietoyhteiskuntakehityksen rinnalla palvelujärjestelmän uudelleen muotoutuminen. Maassamme on käynnissä useita kehittämishankkeita ja kokeiluja sekä jo hyväksytyjä käytäntöjä, joissa tietotekniikkaa, tietoverkkoja ja näihin liittyvää uutta osaamista sovelletaan julkisten ja yksityisten palvelujen tarjontaan. Prosessiin sisältyy tekijöitä, jotka muuttavat palvelutarjontaa siten, että alueelliset erot maan eri osien, yksittäisten kuntien ja palvelujen käyttäjäryhmien välillä ovat vaarassa kasvaa edelleen. Toisaalta sähköisten palvelujen tarkoituksenmukainen hyödyntäminen voi laskea palvelujen tuotantokustannuksia ja lisätä asukkaiden viihtyvyyttä ja toimintamahdollisuuksia etenkin sellaisilla alueilla, joilla perinteisiä palveluja ei voida ylläpitää. Sähköisten palvelujen tarjonnan lisääntymiseen liittyykin monien hyötyjen lisäksi elementtejä, jotka saattavat lisätä etenkin kansalaisten eriarvoisuuden kokemuksia.

Kuluttajatutkimuskeskuksessa on menossa hanke, jossa selvitetään verkkopalvelujen hyvinvointivaikutuksia ja kuntien roolia verkkopalvelujen edistäjänä. Asikkalassa, Hollolassa ja Kärkölässä 50 vuotta täyttäneille kuntalaisille tehtävä kyselytutkimus tulee rakentumaan käsillä olevasta esitutkimuksesta saatujen tulosten varaan.

Esitutkimuksessa selvitetään, minkälaisia myönteisiä ja kielteisiä näkemyksiä ja kokemuksia verkkopalvelujen käyttämiseen liittyy. Tutkimuksen aineistoina ovat Kuluttajatutkimuskeskuksen kuluttajapaneelin jäsenille tehty kysely, kuluttajapaneelin jäsenten haastattelut sekä oululaisten ikääntyvien henkilöiden haastattelut.

Esitutkimuksen on Kuluttajatutkimuskeskuksessa tehnyt erikoistutkija, YTT Helena Tuorila. Kuluttajatutkimuskeskus esittää Helena Tuorilalle lämpimät kiitokset ansiokkaasta esitutkimuksesta, jonka pohjalta on hyvä jatkaa varsinaista tutkimusta. Kiitokset myös tutkijakollegoille Leena Aatolalle ja Hannu Kydölle arvokkaista kommentteista käsikirjoitukseen. Liikenne- ja viestintäministeriön taloudellinen tuki mahdollisti esitutkimuksen tekemisen, mistä Kuluttajatutkimuskeskus lausuu parhaat kiitokset.

Helsingissä helmikuussa 2004

Tutkimusjohtaja Johanna Leskinen

# 1 JOHDANTO

Suomalainen yhteiskunta on käymässä läpi rajua muutokautta, jonka eräs piirre on hyvinvointiyhteiskuntaan oleellisesti liittyvän palvelujärjestelmän uudelleenmuotoutuminen. Verkkopalvelujen, joilla tässä tutkimuksessa tarkoitetaan Internetin välityksellä tarjottavia palveluja, tarjonta lisääntyy. Maassamme on käynnissä monia kehittämishankkeita ja kokeiluja sekä jo hyväksytyjä käytäntöjä, jotka koskevat tietotekniikan, tietoverkkojen ja näihin liittyvän uuden osaamisen soveltamista yksityisten ja julkisten palvelujen tarjontaan. Tulevaisuudessa entistä suurempi osa palveluista siirtyy Internetiin ja perinteinen asiointi kasvokkain vähenee. Mäensivun (2002) mukaan kehityksen taustalla ovat kasvaneet taloudelliset tehokkuusvaatimukset – henkilöstökuluista pyritään säästämään. Toisaalta väestön ikääntymisestä johtuva työvoiman väheneminen on merkittävä perustelu palvelujen sähköistämiseksi. Tähän prosessiin sisältyy tekijöitä, jotka muuttavat palvelutarjontaa siten, että alueelliset erot maan eri osien, yksittäisten kuntien ja palvelujen käyttäjäryhmien välillä ovat vaarassa kasvaa edelleen. Verkkopalvelujen tarjonnan lisääntymiseen liittyykin monien hyötyjen lisäksi elementtejä, jotka saattavat lisätä etenkin yksilöiden eriarvoisuutta.

Pääministeri Matti Vanhasen hallitus panostaa vahvasti tietoyhteiskuntakehityksen edistämiseen (Pääministeri Matti Vanhasen hallituksen ohjelma 24.6.2003). Hallitus harjoittaa aktiivista tietoyhteiskuntapolitiikkaa, jonka tavoitteena on lisätä tuottavuutta ja kilpailukykyä sekä sosiaalista ja alueellista tasa-arvoa hyödyntämällä tieto- ja viestintäteknologiaa kaikilla yhteiskunnan osa-alueilla. Julkisen hallinnon virastojen ja laitosten siirtymistä sähköiseen asiointiin vauhditetaan voimakkaasti. Hallitus edistää erityisesti tietoverkkoperusteisten hyvinvointipalvelujen tuottamista ja tarjontaa järjestämällä yleisiä verkkopalveluiden asiointipaikkoja. Tietoyhteiskunnan kehittäminen ja sen tarjoamat teknologiaan ja osaamiseen perustuvat mahdollisuudet on nähtävä hyvinvointiyhteiskunnan rakenteiden uudistamisen välineinä, säästöjä tuovina investointeina ja palvelujen turvaajina. Kansalaisten ja yritysten luottamusta tietoyhteiskunnan palveluihin edistetään tietoturvaa ja viestinnän yksityisyyden suojaamalla. Sähköistä asiointia, verkkopalveluja ja tietohallintoa kehitetään palvelemaan paremmin kuluttajien tarpeita ja omaehtoista toimintaa.

Hallituksen tietoyhteiskuntaohjelmalla pyritään tehostamaan tietoyhteiskuntapalveluiden käyttöä elinkeinoelämässä, koulutuksessa, terveydenhuollossa sekä hallinnossa ja kansalaisten arjessa. Teknologisesti neutraalein viestintäpoliittisin keinoin pyritään siihen, että nopeat, alueellisesti kattavat ja käyttäjilleen kohtuuhintaiset tietoliikenneyhteydet ovat kaikkien kansalaisten saatavilla vuoden 2005 loppuun mennessä. Ohjelmalla edistetään tietoyhteiskuntakehityksen vaatimaa osaamista kaikissa väestöryhmissä, elinkeinoelämässä ja julkisella sektorilla sekä huolehditaan tieto- ja viestintäteknologian ammattilaisten ja huippuosaajien saatavuudesta.

Verkkopalveluihin panostaminen tulee selvästi esiin eri ministeriöiden toiminnassa, jotka omilla toimialoillaan pyrkivät edistämään verkkopalvelujen lisääntymistä. Esimerkiksi sisäasiainministeriön tavoitteena on saada merkittävä osa ministeriön hallinnonalan palveluista verkon kautta kansalaisten ulottuville vuoteen 2005 mennessä (Sisäasiainministeriön hallinnonalan verkkoasioinnin kehittämisohjelma 2002–2005).

Sähköistä asiointia ja kaupankäyntiä kehittämällä voidaan luoda uusia, aiempaa joustavampia toimintatapoja ja parantaa palvelujen saatavuutta sekä paikan että ajan suhteen. Verkkopalvelujen myötä toimipisteen sijainnilla tai aukioloajoilla ei ole enää merkitystä palvelujen käyttämisen kannalta, mikä osaltaan parantaa kansalaisten tasa-arvoisuutta. Ajan ja paikan rajat poistava viestintäteknologia tuo esimerkiksi liikuntarajoitteisille ihmisille uusia selviytymiskeinoja.

Kansalaisten tasa-arvoisuus verkkopalvelujen käyttäjinä edellyttää, että verkon palvelut ovat yleisesti kuluttajien ulottuvilla, ja että heillä on valmiudet, kuten riittävä tietotaito, taloudelliset resurssit tai muut mahdollisuudet verkkopalvelujen käyttämiseen. Nämä tekijät vaihtelevat suuresti henkilöstä toiseen, kuten myös Internetissä tarjolla olevien palvelujen määrä ja laatu, minkä seurauksena palvelukulttuurin digitalisoituminen voi muodostaa uhkan kansalaisten tasa-arvoisuudelle ja aiheuttaa eriarvoisuutta monista hyvistä päämääristään huolimatta. Yhteiskunnan tietokoneistuminen ja Internet uhkaavat jakaa väestön kahtia. Tämä on ollut keskeinen teema kaikissa tietoyhteiskuntavisioiden jo pitkään, eikä sen torjumiseksi ole löydetty toimivia ratkaisuja. Yhteiskunnallisessa mielessä käsite ”digitaalinen kuilu” tarkoittaa syvällistä eriarvoistumiskehitystä, jossa jotkin yksilöt, ryhmät, alueet tai kokonaiset kansakunnat ja maanosat jäävät tietoyhteiskunnan palvelujen ja mahdollisuuksien ulkopuolelle (Heinonen ym. 2003). Verkkopalvelujen yleistyessä sellaiset henkilöt, joilla on huonot valmiudet tietotekniikassa tai joiden on muista syistä vaikea käyttää laitteita (esimerkiksi sorminäppäryys on huonontunut tai näkökyky heikentynyt), ovat vaarassa syrjäytyä tietoyhteiskunnasta. Tietoyhteiskunta Suomesta on vaarassa tulla kahtiajakautunut Suomi.

Sähköiseen asiointiin ja kaupankäyntiin panostaminen voi pahimmillaan johtaa palvelutason heikkenemiseen niissä kuluttajaryhmissä, joiden valmiudet sähköiseen itsepalveluun ovat vähäiset. Samalla kun sähköinen kaupankäynti laajentaa erityisesti taajamien ja kaupunkien kuluttajien kaupankäyntimahdollisuuksia, se saattaa vaikeuttaa haja-asutusalueiden kuluttajien jo ennestäänkin rajoitettujen palvelujen saantia.

Verkkopalvelujen perimmäinen tarkoitus on palvella kuluttajia entistä paremmin tarjoamalla vaihtoehtoinen tapa hoitaa asioita perinteisten kanavien rinnalla. Vaihtoehtoisten verkkopalvelujen käyttötottumukset vaihtelevat kansalaisten keskuudessa. Monissa tutkimuksissa (esimerkiksi Mikkonen 2003; Mäensivu 2002; Nurmela ym. 2002; SeniorWatch 2002; sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalan toiminta- ja taloussuunnitelma vuosiksi 2002–2005) tulee esiin kansalaisten jakaantuminen kahteen ryhmään verkkopalvelujen käyttäjinä. Nuoret ja lapsiperheet käyttävät verkkopalveluja jokapäiväisten asioiden hoitamisessa. Eniten palveluja tarvitsevat ikääntyvät henkilöt eivät ole omaksuneet nuorempien ikäryhmien tavoin uusia tietoteknisiä toimintatapoja, vaan he hoitavat asiansa edelleen postitse, puhelimitse tai fyysisesti toimipaikassa asioiden. Puutteelliset viestintävalmiudet muodostavat uhkatekijän, joka voi johtaa ikääntyvien syrjäytymiseen uudesta digitaalisesta palvelukulttuurista. Verkkopalvelujen käyttöön kykenevillä henkilöillä on enemmän asiointimahdollisuuksia kuin niillä, jotka eivät kykene käyttämään sähköisiä palveluja. Erilaiset asiointimahdollisuudet vaikuttavat kansalaisten tasa-arvoon palvelujen käyttäjinä.

### **Ikääntyvät verkkopalvelujen käyttäjät tutkimuksen kohteena**

Vaikka verkkopalveluja tutkitaan paljon erilaisista näkökulmista, eivät ikääntyvät verkkopalvelujen käyttäjät ole juurikaan olleet erityisen huomion kohteena. Sikäli kun heidän verkkopalvelujen käytöstään on tietoja, perustuvat tiedot tutkimuksiin, joissa on yleisellä tasolla tarkasteltu kansalaisten verkkopalvelujen käyttöä sisällöllisesti sekä heidän käyttökokemuksiaan. Erilaisten käyttäjäprofiilien muodostaminen niin ikään on ollut suosittua. Kuten Mäensivu (2002) toteaa, ollaan vasta havahtumassa ikääntyvien erityisongelmien tutkimiseen ja huomioon ottamiseen digitaalisessa viestinnässä.

Ikääntyvät henkilöt eivät täysin ole jääneet tutkimukselliseen paitsioon. EU-maissa tehty SeniorWatch (2002) -tutkimus kartoitti tieto- ja viestintäteknologian käyttöä ja kysyntää 50-vuotiaiden ja tätä vanhempien keskuudessa. Tutkimuksessa oli mukana kaikkiaan 9 661 EU-kansalaista, joista 500 suomalaisia. Tutkimuksen tulosten mukaan suomalaissenioreista 58 % on

joskus käyttänyt tietokonetta (EU 40 %) ja internetiä on joskus käyttänyt 35 % (EU 22 %). Internetiä käytetään sähköpostiviestintään, tuote- ja palvelutiedon etsimiseen sekä opiskeluun. Terveystieto ja verkosta saatavat terveyspalvelut kiinnostavat, mutta niiden käyttö on vielä vähäistä. Suomalaiset hyödyntävät muita enemmän Internetin pankkipalveluja. Tutkimuksen mukaan 39 % suomalaisista (EU 27 %) on "kokeneita käyttäjiä", jotka käyttävät tietokonetta vähintään kerran viikossa ja joilla on hyvät atk-taidot. 19 % suomalaisista (EU 13 %) on "ikäntyneitä aloittelijoita", jotka käyttävät tietokonetta harvemmin kuin kerran viikossa ja joilla on perustaidot tietotekniikan hyödyntämiseen. "Avoimesti teknologiaan suhtautuvat" (Suomi 23 %, EU 29 %) eivät käytä tietotekniikkaa, mutta suhtautuvat siihen avoimesti ja ovat kiinnostuneita parantamaan tietotekniikan taitojaan. Suomessa 19 % ja koko EU:n alueella 31 % senioreista ei käytä tietotekniikkaa eikä myöskään ole kiinnostunut oppimaan sen käyttöön tarvittavia taitoja. Tämä ryhmä on vaarassa syrjäytyä tietoyhteiskunnasta. Tulokset osoittavat, että iän myötä aktiivisuus käyttää tietotekniikkaa laskee. Korkea koulutus- ja tulotaso sekä aktiivinen elämäntyyli edistävät merkittävästi tietotekniikan käyttöä. Alimpiin sosiaali- ja tuloryhmiin kuuluvat ovat vaarassa jäädä muita huonompaan asemaan. Noin puolet tutkimukseen osallistuneista koki, ettei heidän tarpeitaan oteta huomioon tietoteknisten laitteiden suunnittelussa. Noin viidesosan oli hyvin vaikea käyttää laitteita, koska heidän näkönsä, kuulonsa tai kykynsä käyttää käsiään oli heikentynyt.

Aula-Mattilan (1999) pro gradu -työn empiirisenä aineistona oli seitsemän ikäihmisten tietokonekurssilla olleen 62–83-vuotiaan henkilön teemahaastattelut. Aula-Mattilan työssä ikäihmiset nähdään aktiivisina toimijoina sen sijaan, että heidät nähtäisiin syrjäytymisvaarassa olevaksi väestöksi. Haastattelujen perusteella tietotekniikka liittyi pääasiallisesti hyödyn kokemuksen kontekstiin. Ikäihmiset käyttivät tietokonetta moniin eri tarkoituksiin. Tietokonetta ei kuitenkaan koettu arkielämän sujumisen kannalta välttämättömäksi.

Johanssonin (2001) pro gradu -työn aineistona oli eläkeläisille tarkoitettu Internet-kurssi Espoossa vuonna 2000. Kurssin 29 henkilöstä 22 vastasi kyselyyn ja näistä yhdeksää haastateltiin henkilökohtaisesti. Tutkimuksen perusteella todettiin eläkeläisten tajunneen Internetin idean nopeasti iästään huolimatta. Internet ei myöskään osoittautunut liian nopeaksi välineeksi ikääntyneille henkilöille. Tämän päivän eläkeläiset eivät todennäköisesti muuta toimintatapojaan. Koska Internetin käyttö rajautuu siitä kaikkein kiinnostuneimpiin henkilöihin, ei Johanssonin mukaan voida taata tasa-arvoista palvelutarjontaa kaikille, jos palvelut siirretään ainoastaan Internetiin.

Mäensivun (2002) tutkimuksessa tutkittiin ikääntyvän väestönosan tämänhetkisiä viestintävalmiuksia uuden, muotoutumassa olevan digitaalisen palvelukulttuurin taustaa vasten. Tutkimuksessa ikääntyneiden viestintävalmiudet osoittautuivat nuorempia ikäryhmiä heikommiksi kaikilla viestintävalmiuksien osa-alueilla. Viestintävalmiuksien heikkouteen vaikuttavana digitaalisen kahtiajakautumisen riskitekijänä oli ikääntymisen ohella alhainen koulutustaso. Myös pääasiallinen toiminta ja asuinpaikka vaikuttivat viestintävalmiuksiin. Sukupuolella sen sijaan ei ollut merkitsevää yhteyttä viestintävalmiuksiin kokonaisuutena. Ikäihmisille tehdyt teemahaastattelut ja käytettävyydestit osoittivat, että heillä oli valmiuksia oppia uusien viestimien käyttöä. Sekä ikäihmiset itse että digitaalisten palveluiden suunnittelun asiantuntijat toivat esiin tarkeyden säilyttää perinteiset asiointimahdollisuudet uusien rinnalla. Ikääntyneistä lähes kaksi kolmasosaa ilmaisi selkeästi asioivansa mieluummin perinteisesti sähköisen asiointin sijasta, nuoremmista noin kolmasosa. Tutkimuksessa ei paneuduta siihen, minkälaisia konkreettisia seuraamuksia ikääntyvien henkilöiden heikommilla viestintävalmiuksilla on heidän asioimistapoihinsa.

Jokinen (2003) on tutkinut Internetin käytön opastuksia aikuisväestölle. Tutkimus tarkastelee Huittisten, Punkalaitumen ja Vampulan kirjastoissa järjestettyjä Internetin hyötykäytön opastuksia ja niiden vaikutuksia osallistujien Internetin käyttöön. Tarkastelussa keskitytään

opastuksiin osallistuvien henkilöiden asenteisiin Internetiä ja opastuksia kohtaan. Puolet opastuksiin osallistuneista henkilöistä oli eläkeläisiä. Tutkimuksen empiirinen aineisto kerättiin Huittisten, Punkalaitumen ja Vampulan kirjastoissa tammi-maaliskuussa vuonna 2003. Tutkimusmenetelmänä käytettiin lomakekyselyä ja havainnointia. Tutkimuksessa tarkasteltiin seuraavien Internet-palvelujen käytön muutosta ammattiryhmittäin: pankkipalvelut, sähköposti, kirjastopalvelu, hakupalvelut ja lomaketulostus. Internetin käyttö oli lisääntynyt opastusten päätyttyä, mutta merkittävää muutosta asenteissa Internetiä kohtaan ei kyselyvastausten perusteella tapahtunut. Suurimmalla osalla osallistujista oli kiinnostusta jo opastusten alkaessa Internetiä kohtaan. Yhteenvedona voi sanoa, että osanottajien suhtautuminen Internetiin muuttui opastusten aikana entistä realistisemmaksi: Internet on käyttökelpoinen ja hyödyllinen muttei mitenkään välttämätön media. Opastuksien järjestämisestä saatiin paljon positiivista palautetta. Monet kertoivat saaneensa rohkeutta Internetin käyttöön ja uskoivat tulevaisuudessa käyttävänsä sitä enemmän.

Koivumäen ja Sorosen (2003) tutkimuksessa tarkasteltiin verkkoviestintään liittyviä viestintä- ja käyttövalmiuksia niissä väestöryhmissä, jotka eivät ole aktiivisia Internetin käyttäjiä. Tutkimusongelmia on kaksi: 1. Mitä hyötyä Internetin ja erityisesti laajakaistayhteyden käytöstä voi olla Internetin kotikäyttöä vieroksuviin väestöryhmiin kuuluville henkilöille heidän omasta näkökulmastaan? 2. Miten erilaiset elämäntilanteet vaikuttavat itse koettuun laajakaistatarpeeseen? Tutkimuksen kohderyhmänä ovat keskituloiset ja alemmat tuloluokat, työelämän ulkopuolella olevat sekä maaseudulla ja haja-asutusalueilla asuvat. Tutkimus osoittaa, ettei haastatellulla kohderyhmällä ole kovin suurta kiinnostusta Internetin kotikäyttöä kohtaan. Suurelle osalle haastatelluista tuntui riittävän työpaikan ja julkisten päätteiden tarjoama mahdollisuus nykyisen Internetin käytön ylläpitämiseksi. Internetin kotikäyttöä vieroksuviin Internetin käyttöä voi kuvailla pääasiassa epäsäännölliseksi ja hyötykäyttöön tähtääväksi tarkasti ”suunniteltuihin” tarkoituksiin, kuten laskujen maksamiseen, tiedon hakemiseen ja sähköpostin lähettämiseen. Taloudellisista seikoista (mm. laitteiden hankinta, käyttökustannukset) muodostuu tutkimuksen kohderyhmässä keskeinen Internetin kotikäyttöä estävä tekijä.

Esimerkiksi mainituissa aikaisemmissa tutkimuksissa on tarkasteltu ikääntyvistä henkilöistä tehdyille tutkimuksille tyypilliseen tapaan henkilöiden taitoja ja mahdollisuuksia käyttää hyväkseen uutta tietotekniikkaa, kuten myös sähköisiin palveluihin asennoitumista. Se, minkälaisia konkreettisia seuraamuksia verkkopalvelujen käyttäminen tai käyttämättömyys aiheuttaa yksilötasolla, ei ole ollut aikaisempien tutkimusten kohteena. Kuluttajatutkimuskeskuksessa käynnistyneessä Ikääntyvien tasa-arvoisuus verkkopalvelujen käyttäjinä - tutkimuksessa paneudutaan juuri tähän problematiikkaan. Tarkoituksena on etsiä tasa-arvoisuuden ilmenemismuotoja arkielämän tasolla ja tuoda esiin asioita, joita ihmiset itse pitävät merkityksellisinä tasa-arvonsa kannalta. Tutkimuksen ”punaisena lankana” on tutkia, minkälaisessa asemassa henkilöt, jotka eivät käytä verkkopalveluja, ovat verrattuna henkilöihin, jotka käyttävät verkkopalveluja. Tutkimuksen taustalla on päättynyt Palvelut tietoyhteiskunnassa -tutkimuskokonaisuus, jossa tutkittiin muun muassa, miten kotitaloudet suhtautuvat palvelujen sähköistämiseen ja mitkä palvelut hyväksytään verkkopalveluiksi sekä missä määrin alueen väestörakenteella ja tietotekniikan toteuttamisen asteella on merkitystä sähköisten palvelujen käyttöönottoon ja hyväksyntään (Kytö ym. 2003; Tuorila 2001).

## 2 TUTKIMUKSEN TAVOITE JA MENETELMÄT

### 2.1 Tutkimuksen tavoite

Tutkimuksessa tutkitaan, **minkälaisia myönteisiä ja kielteisiä näkemyksiä ja kokemuksia verkkopalvelujen käyttämiseen liittyy?** Näkemyksiä ja kokemuksia tutkittaessa huomioidaan ikääntyvien verkkopalvelujen käyttäjien osaaminen, halukkuus käyttää verkkopalveluja, tekniset mahdollisuudet käyttää verkkopalveluja sekä ikääntyvien tarpeisiin vastaavien palvelujen tarjonta.

Tutkimuksen kohteena ovat **yli 50 -vuotiaat kansalaiset**. Ikääntyvien valitseminen tutkimuksen kohderyhmäksi on perusteltua siksi, että ikääntyvien kansalaisten määrä lisääntyy Suomessa muita ikäryhmiä nopeammin. Tämän seurauksena ikääntyvät ovat tulevaisuudessa merkittävä kuluttajaryhmä, jonka toiveiden ja tarpeiden huomioiminen palvelujen tarjonnassa korostuu. EU-maissa tehdyn SeniorWatch-tutkimuksen (2002) mukaan tietokoneen ja Internetin käyttö on suomalaisten ikääntyvien keskuudessa selvästi yleisempää kuin EU-maissa keskimäärin. Iän myötä aktiivisuus laskee. Tämän tutkimuksen tarkoituksena on tutkia, miten ikääntyvät henkilöt kokevat verkkopalvelujen käyttämisen vaikuttavan heidän tasa-arvoonsa palvelujen käyttäjinä. Vaikka tutkimuksen kohderyhmänä ovatkin yli 50-vuotiaat henkilöt, niin myös muunikäisten kansalaisten keskuudessa on henkilöitä, jotka eivät halua käyttää sähköisiä palveluja tai eivät kykene siihen. Näin tutkimustulokset pätevät laajempaan kansalaisjoukkoon, kuin vain ikääntyviin.

Tutkimuksessa tarkastellaan julkisen sektorin tarjoamia Internet-palveluja. Valtionhallinnon verkkopalveluista tarkastelun kohteena ovat Kansaneläkelaitoksen sekä vero- ja työhallinnon palvelut. Kuntien tarjoamista verkkopalveluista tarkastelun kohteena ovat terveyskeskusten tarjoamat palvelut.

### 2.2 Tutkimusmenetelmät

Internet-palveluihin liittyviä myönteisiä ja kielteisiä näkemyksiä ja kokemuksia tutkitaan usealla erilaisella ja toisiaan sisällöllisesti tukevalla aineistolla. Tutkimuksen ensisijaisena aineistona on Kuluttajatutkimuskeskuksen kuluttajapaneelin jäsenille tehty kysely. Toissijaisina aineistoina ovat Kuluttajatutkimuskeskuksen kuluttajapaneelin jäsenten haastattelut sekä oululaisten ikääntyvien henkilöiden haastattelut.

#### **Kuluttajatutkimuskeskuksen kuluttajapaneelin<sup>1</sup> yli 50-vuotiaille jäsenille tehty kysely**

Kysely (Liite 1.) lähetettiin sähköpostitse niille kuluttajapaneelin yli 50-vuotiaille jäsenille, joilla on sähköposti (n=196). Kyselyyn vastasi 169 panelistia. Kyselyn vastausprosentiksi muodostui näin 86 prosenttia, jota voidaan pitää hyvänä. Kyselyn kohderyhmänä olleet

<sup>1</sup> Kuluttajatutkimuskeskus on koonnut tutkimusaineistojen keruuta varten henkilörekisterin, jota kutsutaan Kuluttajapaneeliksi. Paneeliin kuuluu tällä hetkellä noin tuhat yli 18-vuotiasta jäsentä, joista naisia noin 70 % ja miehiä 30 %. Paneelijäsenistä tallennetaan henkilörekisteriin yhteystietojen lisäksi taustatietoja, joiden perusteella rekisteristä voidaan poimia tutkimukseen haluttu joukko. Kuluttajapaneeli rakentuu kuudesta aluepaneelistä, joita ovat Helsingin, Joensuun, Jyväskylän, Oulun, Tampereen ja Turun aluepaneelit. Aluepaneeliin voi kuulua paneelijäseniä 5–11 kunnan alueelta. Aluepaneelit on nimetty kunkin alueen väestömäärältään suurimman kunnan mukaan. Kuluttajapaneelin kokoonpanoa uudistetaan aika-ajoin. Paneelijäsenet voivat olla mukana Kuluttajapaneelissa joitakin vuosia. Uusia jäseniä otetaan määrävälein. Paneelia on uudistettu viimeksi vuoden 2003 aikana.

panelistit asuvat Haukipudas–Raisio–Helsinki–Joensuu-akselin sisäpuolella. Yli puolet (56 %) vastanneista panelisteista on naisia. Nuorin kyselyyn vastannut henkilö on 51-vuotias ja vanhin 73-vuotias. Kyselyyn vastaajat ovat keskimäärin 58-vuotiaita. Yli kolmannes (35 %) vastanneista panelisteista on lapsettomia avio-/avopareja ja yli neljännes (28 %) vastaajista asuu yksin. Vastanneet panelistit ovat hyvin koulutettuja, sillä yli 40 prosentilla on korkeakoulututkinto. Kolmannes (33 %) vastaajista on eläkeläisiä. Yksityiskohtaisemmat tiedot kyselyyn vastanneiden kuluttajapaneelin jäsenten taustatiedoista selviävät taulukosta 1, josta käy ilmi myös muiden käytettyjen aineistojen sisällölliset ominaisuudet. Vertailukohtana taulukossa on koko Suomen väestö.

TAULUKKO 1. Tutkimusaineistot ja Suomen väestö (%).

		Kysely	Panelistien haastattelut	Oululaisten ikääntyvien haastattelut	Suomen väestö
<b>Sukupuoli</b>	Mies	44	50	40	49
	Nainen	56	50	60	51
<b>Kotitaloustyyppi</b>	Vastaaja asuu yksin	28	40	73	25
	Avio-/avopari, ei lapsia	35	5		20
	Yksinhuoltaja	5	5		4
	Avio-/avopari ja lapsia	16	50		22
	Aikuistalous	14		27	20
	Muu	1			9
	<b>Korkein koulutus</b>	Kansa-/keski-/peruskoulu	11	15	53
	Ylioppilastutkinto	6		7	
	Opisto-/koulutason tutkinto	34	70	27	36 <sup>2</sup>
	Ammattikorkeakoulututkinto	6			
	Korkeakoulututkinto	43	15	13	24 <sup>3</sup>
<b>Ammattiryhmä</b>	Yrittäjä (ei maatalous)	8	5		6
	Ylempi toimihenkilö	32	10		12
	Alempi toimihenkilö	17	20		19
	Työntekijä	5	10		22
	Eläkeläinen	33	55	15	22
	Työtön	4			9
	Opiskelija	2			7

### Kuluttajatutkimuskeskuksen kuluttajapaneelin yli 50-vuotiaiden jäsenten haastattelut

Kyselyllä saatujen tietojen syventämiseksi ja ymmärryksen parantamiseksi haastateltiin kahtakymmentä sellaista kuluttajapaneelin yli 50-vuotiaista jäsentä, jolla ei paneelitietojen mukaan ole sähköpostiosoitetta ja jotka eivät näin olleet kyselyn kohderyhmänä. Haastattelujen perustana käytettiin kyselyn kysymyksiä soveltuvin osin. Haastatellut panelistit asuvat Oulu–Naantali–Helsinki–Joensuu-akselin sisäpuolella. Puolet heistä on miehiä ja puolet naisia. Iältään he ovat 51–73-vuotiaita. Kahdeksan haastatelluista panelisteista asuu yksin. Yksi henkilö asuu puolisonsa kanssa ja heillä ei ole lapsia, yksi on yksinhuoltaja ja kymmenen asuu puolisonsa kanssa ja heillä on lapsia. Lapset tosin ovat suurimmassa osassa tapauksista muuttaneet pois kotoa. Kolmen haastatellun panelistin korkein koulutus on kansa-/keski-/peruskoulutasoinen. Neljällätoista haastatellulla panelistilla on opisto-/koulutason tutkinto ja kolmella korkeakoulu-

<sup>2</sup> Luku sisältää myös ylioppilastutkinnon suorittaneet henkilöt.

<sup>3</sup> Luku sisältää myös ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneet henkilöt.

tutkinto. Yksitoista haastatelluista panelisteista on eläkeläisiä, kaksi työntekijöitä, neljä alempia toimihenkilöitä, kaksi ylempiä toimihenkilöitä ja yksi yrittäjä.

### **Oululaisten ikääntyvien henkilöiden haastattelut**

Kuluttajatutkimuskeskuksessa toteutetussa Palvelut tietoyhteiskunnassa -tutkimushankkeessa tarkasteltiin muun muassa sähköisten palvelujen käyttöä. Tutkimushankkeen monista aineistoista tässä tutkimuksessa käytetään toissijaisena aineistona Lapsiperheet ja ikääntyvät palvelujen käyttäjinä -tutkimuksen ikääntyvien henkilöiden haastatteluaineistoa. Haastattelu-runko on liitteenä 2. Aineisto muodostuu viidentoista oululaisen ikääntyvän henkilön haastatelluista. Ikääntyväksi henkilöksi tutkimuksessa määriteltiin yli 65-vuotias henkilö. Kuusi haastatelluista henkilöistä on miehiä ja yhdeksän naisia. Yksitoista heistä asuu yksin ja neljä joko puolisonsa tai lapsensa kanssa. Haastatellut henkilöt olivat iältään 65–91-vuotiaita. Seitsemän heistä on käynyt kansakoulun, yksi keskikoulun, yhdellä on ylioppilastutkinto, kahdella ammatti/kauppakoulututkinto, kahdella opistotutkinto ja kahdella korkeakoulututkinto. Työelämässä toimiessaan seitsemän haastatelluista henkilöistä on toiminut työntekijöinä, kolme alempana toimihenkilönä, kaksi ylempänä toimihenkilönä, yksi yrittäjänä ja kaksi maatalousyrittäjänä.

Vaikka oululaisten ikääntyvien henkilöiden haastattelut tehtiin jo vuonna 2001 ja aineiston keruutapa poikkeaa jonkin verran panelistien haastatteluista, eivät aineistojen väliset eroavaisuudet ole niin suuret, ettei oululaisten ikääntyvien henkilöiden haastatteluaineistoa olisi voitu käyttää tässä tutkimuksessa hyväksi. Sisältönsä puolesta se sisältää tärkeää tietoa ikääntyvien henkilöiden Internetin käytöstä tai käyttämättömyydestä.

## **2.3 Aineistojen analysoiminen**

### **Haastatteluaineistojen analysoiminen**

Vaikka tutkimuksessa käytettiin erilaisia haastatteluaineistoja, analysoitiin ne samalla tavalla. Aineistot analysoitiin peräkkäin siten, että kummastakin aineistosta etsittiin tutkimuksen pääteemoihin liittyviä asioita. Näitä pääteemoja olivat:

- myönteiset näkemykset ja kokemukset: ikääntyvien verkkopalvelujen käyttäjien osaaminen, halukkuus käyttää verkkopalveluja, tekniset mahdollisuudet käyttää verkkopalveluja ja ikääntyvien tarpeisiin vastaavien palvelujen tarjonta
- kielteiset näkemykset ja kokemukset: ikääntyvien verkkopalvelujen käyttäjien osaaminen, halukkuus käyttää verkkopalveluja, tekniset mahdollisuudet käyttää verkkopalveluja ja ikääntyvien tarpeisiin vastaavien palvelujen tarjonta.

Konkreettisesti tämä tarkoitti esimerkiksi sitä, että analysoitavasta aineistosta etsittiin osaamiseen liittyviä myönteisiä ja kielteisiä näkemyksiä ja kokemuksia. Oululaisten ikääntyvien henkilöiden haastattelut analysoitiin ennen Kuluttajatutkimuskeskuksen kuluttajaneelin yli 50-vuotiaille jäsenille tehtyjä haastatteluja. Laadullisille aineistoille tyypilliseen tapaan tulosten tuottaminen ei tapahtunut suoraviivaisesti. Haastatteluaineistojen analyysissä edetessä jokin yksittäinen havainto saattoi johtaa toisen aineiston uudelleen analysointiin tästä tekijästä. Haastatteluaineistot vahvistivat esiin tulleita asioita tai nostivat esiin kokonaan uusia asioita. Myös kyselyn analysoinnissa esiin tulleet havainnot saattoivat palauttaa takaisin haastatteluaineistojen analysointiin. Myönteisten ja kielteisten näkemysten ja kokemusten analysointi muodosti paremminkin spiraalimaisen analysointiketjun. Kokonaisuuden ymmärtäminen tapahtui osien kautta ja osien ymmärtäminen kokonaisuuden kautta.

## Kyselyn analysoiminen

Kysely toteutettiin sähköisesti. Potentiaaliset vastaajat saivat sähköpostin, jossa kerrottiin tutkimuksesta ja siitä, miten kyselyyn pääsee vastaamaan. (Ks. liite 1.) Kyselyaineisto analysoitiin SPSS-ohjelmalla. Sähköisen toteutustavan ansiosta kysely tallentui valmiiksi datamatriisiksi niin, että perinteinen tietojen syöttövaihe ”jäi väliin”. Muuttujien nimet ja selitteet tosin kaipaivat muokkaamista käyttäjäystävällisempään muotoon.

Analyysissä rajoituttiin kuvailevien menetelmien, lähinnä frekvenssianalyysien ja ristiintaulukointien käyttöön. Monimuuttujamenetelmien käyttöä rajoitti aineiston suhteellisen pieni koko, vinous tiettyjen keskeisten muuttujien suhteen sekä muuttujien luonne. Kyselyaineistossa ei esimerkiksi ollut väittämien faktoroinnin mahdollisuutta, jonka avulla olisi voitu luoda uusia luokitteluja siitä, miten yli 50-vuotiaat henkilöt asennoituvat Internetin käyttämiseen. Kuvailevilla menetelmillä pystyttiin kuitenkin tuottamaan uutta tietoa tutkimusalueesta sekä vastaamaan tutkimuksen kysymyksenasetteluun ja tiedontarpeeseen.

Tutkimuksen tuloksia esitettäessä huomioidaan kaikkien vastaajien lisäksi tarvittaessa jako työikäisiin ja eläkeläisiin sekä miehiin ja naisiin sen mukaan, missä määrin eri ryhmien tulosten välillä esiintyy poikkeavuuksia. Eläkeikäisten ikärajana tutkimuksessa käytetään 65-vuotta.

## 3 YLI 50-VUOTIAIDEN HENKILÖIDEN INTERNET-PALVELUJEN KÄYTTÖ

### 3.1 Tietokoneen ja Internetin käyttö

Tietokoneiden ja Internetin käyttämisestä on tullut oleellinen osa arkipäivää. Monet sellaiset asiat, jotka ennen hoidettiin henkilökohtaisesti paikan päällä, puhelimitse tai kirjeitse, voi nykyisin hoitaa ajasta ja paikasta riippumatta Internetin välityksellä.

Kuluttajatutkimuskeskuksen kuluttajapaneelin jäsenille tehty kysely kuvaa lähes yksinomaan tietokonetta ja Internetiä käyttävien näkemyksiä ja kokemuksia, sillä vastanneista panelisteista ainoastaan yksi henkilö ei varsinaisesti käytä kumpaakaan. Kyselyyn vastanneet panelistit ovat hyvin koulutettuja, mikä vaikuttaa Internetin käyttöön. Mitä korkeampi koulutus, sitä todennäköisemmin käytetään Internetiä. Myös työssäolo vaikuttaa Internetin käyttöön, sillä työpaikalla tapahtuvalla Internetin käytöllä näyttää olevan positiivinen vaikutus Internetin kotikäyttökiinnostukseen. Vastaavasti voidaan todeta, että elämäntilanne, jossa henkilö on pitkään tai pysyvästi työelämän ulkopuolella, voi johtaa Internetin kotikäyttökiinnostuksen vähenemiseen tai siihen, ettei tällaista kiinnostusta synny lainkaan. (Koivumäki – Soronen 2003.)

Haastatteluaineistoissa korostuvat ne henkilöt, jotka eivät käytä tietokonetta tai Internetiä. Haastatelluista oululaisista ikääntyvistä henkilöistä ainoastaan viidellä henkilöllä viidestätoista on kokemuksia tietokoneista ja Internetistä. Niinkään haastatelluista kahdestakymmenestä panelistista ainoastaan viisi henkilöä kertoo käyttävänsä Internetiä. Heidän tietokoneen käyttönsä liittyy pääsääntöisesti juuri Internetin käyttämiseen. Osa heistä käyttää tietokonetta erilaiseen tekstinkäsittelyyn, mutta enimmäkseen kotitietokone tuntuu olevan haastateltujen henkilöiden kertomusten mukaan suurelta osin yhteneväinen asia Internetin kanssa.

Kyselyssä ei edellä mainitusta syystä voida tarkastella, miten tietokonetta ja Internetiä käyttävät henkilöt poikkeavat taustatiedoiltaan tietokonetta ja Internetiä käyttämättömistä henkilöistä. Haastatteluaineistoista sen sijaan voidaan tällainen vertailu tehdä. Taulukosta 2. selviää, minkälaisia Internetiä käyttävät haastatellut panelistit ja oululaiset ikääntyvät henkilöt ovat verrattuna niihin haastateltuihin panelisteihin ja oululaisiin ikääntyviin henkilöihin, jotka eivät käytä Internetiä. Taulukkoa tarkasteltaessa on pidettävä mielessä, että se kuvaa ainoastaan tämän tutkimuksen aineistoja yhdestä näkökulmasta. Laadullisille aineistoille ominaiseen tapaan lukujen laajemmalle yleistämiselle ei ole perusteita.

Taustatietotaulukkoa tarkasteltaessa nousee esiin, että Internetiä käyttävät haastatellut panelistit ja oululaiset ikääntyvät henkilöt muodostavat heterogeenisen ryhmän. Haastatellut henkilöt poikkeavat hyvinkin paljon toisistaan yksilötasolla. Toki Internetiä käyttäville henkilöille yhteisten ominaisuuksien löytymättömyyteen vaikuttaa näiden henkilöiden pieni määrä. Taulukko ja siihen sisältyvien Internetiä käyttävien ja käyttämättömien henkilöiden taustatiedot osoittavat, etteivät ikääntyvät henkilöt muodosta yhtenäistä ryhmää sen enempää Internetin käyttäjinä kuin sitä käyttämättöminä henkilöinä. Ikääntyvät henkilöt muodostavat entistä heterogeenisempia alaryhmiä niin, että kaikenlaisessa luokittelussa tulee olla varovainen.

TAULUKKO 2. Haastateltujen panelistien ja oululaisten ikääntyvien henkilöiden taustatiedot Internetiä käyttävien ja käyttämättömien mukaan jaoteltuna (n).

		Internetiä käyttävät		Internetiä käyttämättömät	
		Panelistit	Oululaiset	Panelistit	Oululaiset
<b>Sukupuoli</b>	Mies	3	3	7	3
	Nainen	2	2	8	7
<b>Ikä</b>		55–73	66–82	51–69	65–91
<b>Kotitaloustyyppi</b>	Vastaaaja asuu yksin	1	3	7	8
	Avio-/avopari, ei lapsia	1	1		1
	Yksinhuoltaja			1	
	Aikuistalous				1
<b>Koulutus</b>	Avio-/avopari ja lapsia	3	1	7	
	Kansa-/keski-/peruskoulu	1	3	2	5
	Ylioppilastutkinto		1		
	Opisto-/koulutason tutkinto	4		10	4
<b>Ammattiryhmä</b>	Korkeakoulututkinto		1	3	1
	Yrittäjä			1	
	Ylempi toimihenkilö			2	
	Alempi toimihenkilö	1		3	
	Työntekijä			2	
	Eläkeläinen	4	5	5	10

Kansalaisten tietokoneiden ja Internet-liittymien omistus lisääntyy koko ajan, mutta iän lisääntyminen vaikuttaa niiden omistukseen vähentävästi. Esimerkiksi Nurmelan ja Ylitalon (2003) tutkimuksen perusteella Internetin käyttö laskee jyrkästi 60-vuotiaissa ja sitä vanhemmissa ikäluokissa (taulukko 3.). Kun 50–54-vuotiaista Internetiä käyttää lähes puolet ikäryhmästä, niin 60–64-vuotiaista enää vajaa neljännes käyttää Internetiä. Yli 70-vuotiaista enää ainoastaan muutama prosentti käyttää Internetiä.

TAULUKKO 3. Tietokoneen ja Internetin käyttömahdollisuus kotona viisivuotiskäryhmittäin vuoden 2002 lopulla koko ikäryhmästä (Nurmela – Ylitalo 2003) ja kyselyaineistosta (%).

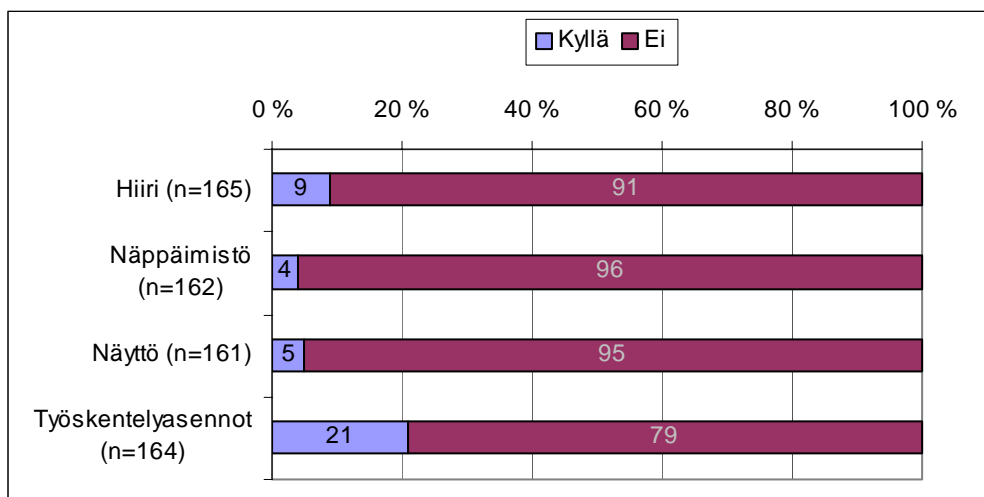
Ikäryhmä	Nurmela ja Ylitalo		Kyselyaineisto	
	Tietokone	Internet	Tietokone	Internet
50-54 v.	65	49	72	54
55-59 v.	60	47	83	75
60-64 v.	34	24	91	83
65-69 v.	25	19	94	94
70-74 v.	15	7	80	80
75-80 v.	9	5		
81-93 v.	3	1		

Suomalaisten yli 50-vuotiaiden henkilöiden tietokoneen ja Internetin käyttö on suhteellisen korkea muiden EU-maiden kansalasiin verrattuna. SeniorWatch-tutkimuksen (2002) tulosten mukaan 58 prosenttia yli 50-vuotiaista suomalaisista on joskus käyttänyt tietokonetta, kun tutkimuksessa tarkasteltujen EU-maiden keskiarvo on 40 prosenttia. Ruotsalaiset (66 %) ja tanskalaiset (68 %) ovat käyttäneet tietokonetta enemmän. Yli 50-vuotiaista suomalaisista 35 prosenttia on joskus käyttänyt Internetiä. Tässä tapauksessa EU-maiden keskiarvo on 22 prosenttia. Hollantilaiset (42 %), tanskalaiset (46 %) ja ruotsalaiset (47 %) ovat käyttäneet Internetiä suomalaisia enemmän. Ikääntyvät ovat Internetin merkittävä käyttäjäryhmä tulevaisuudessa. Tämän vuoksi on perusteltua hankkia tietoja heidän Internetin käytöstään, jotta näitä palveluja kyetään tarjoamaan heille parhaalla mahdollisella tavalla.

Oululaisten ikääntyvien henkilöiden Internetin käyttöä vaikeuttavat niin laitteiden tekniset ominaisuudet kuin Internetin sisältöön liittyvät tekijät. Haastatetuille oululaisille ikääntyville henkilöille teknisistä tekijöistä hankaluuksia aiheuttaa eniten hiiri ja sen käytön hallinta. Hiiren käyttö voikin pahimmillaan muodostua kynnykseksi, joka estää Internetin käytön ja sen opettelu. Hiiren lisäksi oululaiset haastatellut henkilöt kritisoivat sitä, ettei Internet-sivustojen suunnittelussa ole otettu huomioon ikäihmisten tarpeita, vaan ne on suunniteltu hyvin näkeville ihmisille. Tietokoneen ja Internetin käyttö edellyttäisi kalliiden erikoisvälineiden hankintaa.

Haastateltujen panelistien kokemukset ovat positiivisempia. Hiiri, näppäimistö tai näyttö eivät ole pääsääntöisesti vaikeuttaneet heidän Internetin käyttöään. Haastatteluissa tulee esiin, miten hiiren käyttäminen on aluksi ollut vaikeaa, mutta kun sen on oppinut, ei se tuota enää ongelmia. Haastatteluissa nousee esiin myös julkisiin päätteisiin kohdistuva kritiikki. Tästä esimerkkinä eräs haastateltu panelisti kritisoi pankin asiakaspäätteen työskentelyasentoja. Päätteen yhteydessä on ainoastaan seisomapaikka, minkä lisäksi näkösuoja on haastatellun mielestä puutteellinen. Kuka hyvänsä ohikulkija voi helposti katsella näytöllä olevia asioita. Haastatellun mukaan siinä pankissa, missä hänen vaimonsa asioi, voi päätteellä asioidessa istua. Ikääntyville henkilöille laskujen maksu seisaaltaan voi muodostua raskaaksi tehtäväksi. Julkisissa Internetin käyttöpaikoissa tulisi huomioida eri ikäiset käyttäjät paremmin.

Hiiri, näppäimistö ja näyttö eivät juurikaan ole vaikeuttaneet kyselyyn vastanneiden panelistien Internetin käyttöä (kuva 1). Yllättävää sen sijaan on, että viidesosa vastaajista (21 %) kokee työskentelyasentojen vaikeuttaneen tietokoneen ja Internetin käyttöä. Näyttää siltä, ettei tietokoneiden ja Internetin käytössä ole kyse ainoastaan siitä, miten välineiden teknisten ominaisuuksien kehittälyssä otetaan huomioon ikääntyvien henkilöiden erityistarpeet, vaan myös siitä, miten näiden laitteiden käyttäjät osaavat käyttää niitä parhaalla mahdollisella tavalla. Ergonomiset seikat näyttävät jääneen laitteiden teknisten ominaisuuksien kehittälyssä paitsioon. Kun vastuu laitteiden teknisten ominaisuuksien kehittälystä kuuluu laitteiden valmistajille, kuuluu osavastuu ergonomisten työskentelyasentojen järjestämisestä palvelujen käyttäjälle itselleen. Työikäisten ja eläkeläisten väliltä ei löydy merkittäviä eroja, mikä on osoitus ongelman laajemmasta esiintymisestä ikääntyvillä. Lisäksi on huomattava, että kyselyyn vastanneiden henkilöiden hiireen, näppäimistöön, näyttöön sekä työskentelyasentoihin liittyvät vähäiset ongelmat viittaavat tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden ”hyvään toimintakykyyn”. Jos viidesosa ”hyväkuntoisista henkilöistä” katsoo työskentelyasentojen vaikeuttaneen tietokoneen ja Internetin käyttöään, niin miten paljon ”huonokuntoisimmilla” henkilöillä on ongelmia työskentelyasentoissa.



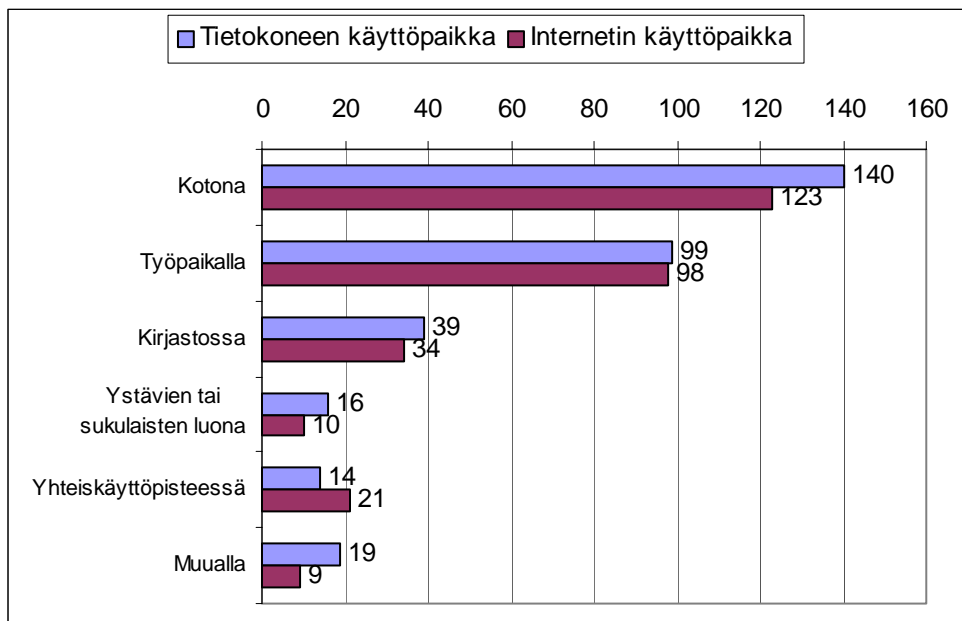
KUVA 1. Hiiren, näppäimistön, näytön ja työskentelyasentojen vaikutus Internetin käyttöön (%).

Myös Aula-Mattilan (1999) haastattelemat ikääntyvät henkilöt ovat olleet ”hyväkuntoisia” henkilöitä, sillä hänenkään tutkimuksessa näppäimistön tai hiiren käyttö eivät aiheuttaneet erityisiä ongelmia. Työskentelyasentojen vaikutusta hänen tutkimuksessaan ei huomioitu. Nämä myös Aula-Mattilan tutkimuksessa esiin tulleet tulokset nostavat esiin ajatuksen siitä, että tietokoneiden ja Internetin käyttöä vaikeuttavat tekijät ovat mahdollisesti muuttamassa muotoaan. Laitteiden teknisten ominaisuuksien sijaan niiden moninaiset käyttötavat aiheuttavat ongelmia.

### 3.2 Internetin käyttöpaikka ja määrä

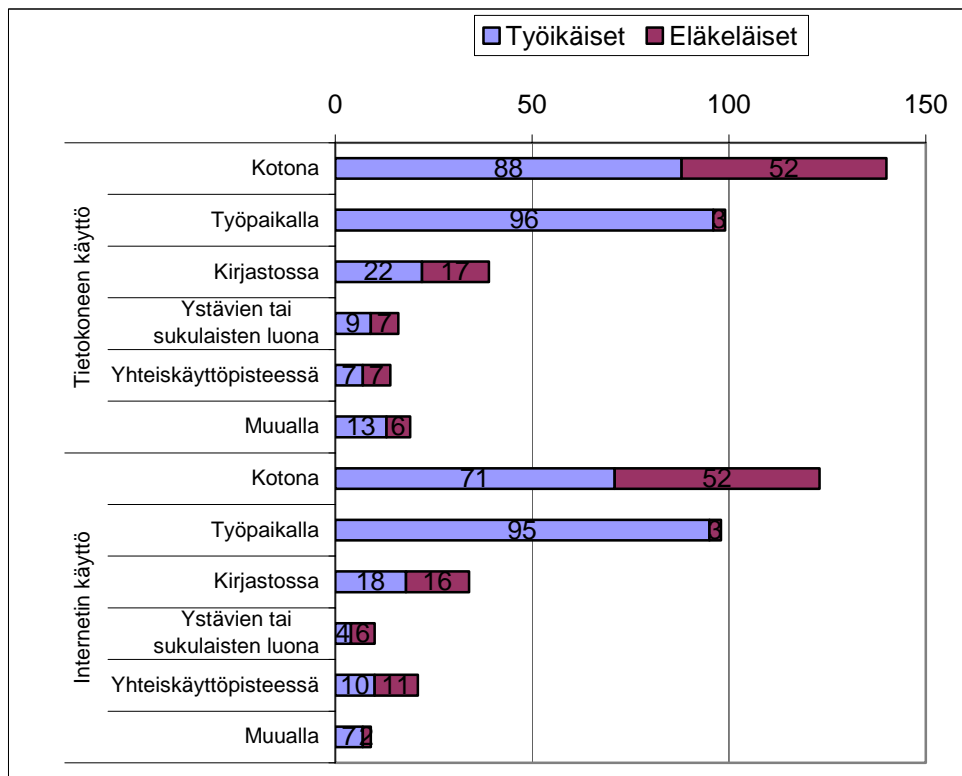
#### Tietokoneen ja Internetin käyttöpaikka

Kyselyssä panelistit saivat valita annetuista vaihtoehdoista enintään kolme paikkaa, missä he ovat käyttäneet tietokonetta ja Internetiä vuoden 2003 aikana. Kummassakin tapauksessa koti ja työpaikka saivat eniten mainintoja (kuva 2). Kolmanneksi suosituimmassa käyttöpaikassa, kirjastossa, tietokonetta ja Internetiä käytetään suhteellisen vähän. Myös ystävien tai sukulaisten ja yhteiskäyttöpisteiden merkitys tietokoneen ja Internetin käyttöpaikkoina jää vähäiseksi. Muualla vaihtoehtoon annettujen avoimien vastausten analysointi osoittaa, että tietokonetta ja Internetiä käytetään tarvittaessa siellä, missä kulloinkin ollaan. Tietokonetta ja Internetiä käytetään kesämökillä, hotelleissa niin kotimaassa kuin ulkomailla, nettikahviloissa ym. missä vain on laitteiden käyttömahdollisuus. Internetin käyttöön tottuneet henkilöt osaavat etsiä vieraallakin paikkakunnalla Internetin käyttöpaikat.



KUVA 2. Tietokoneen ja Internetin käyttöpajat (n).

Työikäiset käyttävät tietokonetta ja Internetiä pääasiassa työpaikalla ja kotona, kun eläkeläiset nimeävät tietokoneen ja Internetin käyttöpajikoiksi useimmiten kodin ja kirjaston (kuva 3).



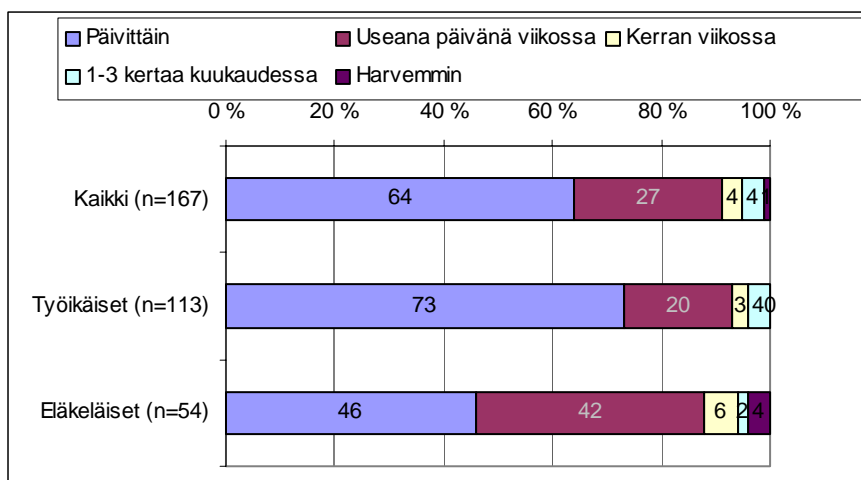
KUVA 3. Työikäisten ja eläkeläisten tietokoneen ja Internetin käyttöpajat (n).

Haastateltujen panelistien tietokoneen ja Internetin käyttöpaikat vaihtelevat, mutta eivät poikkea kyselyyn vastanneiden panelistien tietokoneen ja Internetin käyttöpaikoista. Ne, joilla on kotona tietokone ja Internet-yhteys, käyttävät sitä luonnollisestikin siellä. Ainoa vielä työelämässä mukana oleva henkilö käyttää Internetiä myös työpaikallaan. Muut kaksi, joilla ei ole itsellään Internet-yhteyttä, käyttävät sitä joko jossain yhteiskäyttöpisteessä, kirjastossa tai ystävien tai sukulaisten luona tilanteesta riippuen. Kenelläkään haastatellulla oululaisella ikääntyvällä henkilöllä ei ollut itsellä Internet-yhteyttä. Internetiä käyttävistä oululaisista ikääntyvistä henkilöistä yksi käyttää sitä sukulaisten koneelta ja yksi käyttää palvelukeskuksen koneita, vaikka niissä onkin runsaasti estoja siinä, mille sivuille pääsee. Kolme Internetiä kokeillutta henkilöä on kokeillut sitä joko palvelutalon tai sukulaisten koneilta.

Tiedot siitä, missä paikoissa ikääntyvillä henkilöillä on mahdollisuus käyttää tietokonetta ja Internetiä, vaihtelevat suuresti tutkimuksesta toiseen. Tämän tutkimuksen tulosten perusteella 83 prosenttia kyselyyn vastaajista voi käyttää tietokonetta kotonaan ja 73 prosenttia Internetiä kotonaan. Nurmelan ja Ylitalon (2003) tutkimuksen mukaan 50–59-vuotiaista noin kaksi kolmesta voi käyttää tietokonetta kotona ja liki joka toinen pääsee kotoa myös Internetiin. Yli 60-vuotiaista kotikäyttömahdollisuudet on pienellä vähemmistöllä. He joutuvat käyttämään sähköisiä palveluja joko yleisissä palvelupisteissä tai sukulaisten ja ystävien luona. Seutuverkkojen käyttäjätutkimuksessa (Seutuverkkojen käyttäjätutkimus 2003) tyypillisin Internetin www-sivujen käyttöpaikka on koti 52 prosentille vastaajista. Toiseksi tyypillisin käyttöpaikka on työpaikka, 27 prosentille vastaajista. Tutkimuksen ikäjakauma oli alle 15-vuotiaista yli 55-vuotiaisiin. Kydön ym. (2003) tutkimuksessa vain joka neljäs kyselyyn vastannut ikääntyvä henkilö ilmoittaa Internetin käyttömahdollisuudesta kotonaan ja ainoastaan seitsemän prosenttia kyselyyn vastanneista ikääntyvistä henkilöistä voi käyttää Internetiä kotonaan.

## Internetin käyttötiheys ja määrä

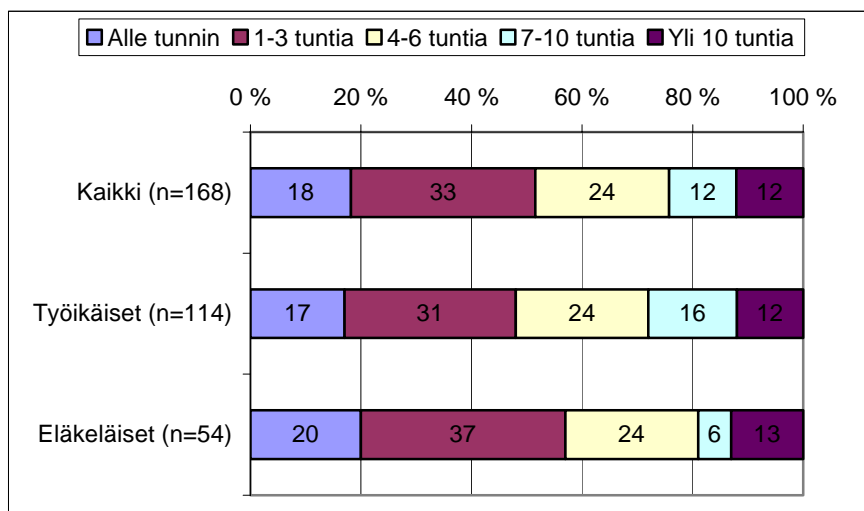
Kyselyn tulosten perusteella yli 50-vuotiaiden henkilöiden Internetin käyttö on aktiivista, mutta lyhytkestoista. Kaikista vastaajista lähes kaksi kolmasosaa (64 %) kertoo käyttävänsä sitä päivittäin (kuva 4). Kun mukaan lasketaan useana päivänä viikossa Internetiä käyttävät henkilöt, nousee Internetiä aktiivisesti käyttävien henkilöiden osuus 91 prosenttiin. Työikäisistä lähes kolme neljäsosaa (73 %) käyttää Internetiä päivittäin. Eläkeläisistäkin Internetiä käyttää päivittäin 46 prosenttia.



KUVA 4. Internetin käyttötiheys (%).

Seutuverkkojen käyttäjätutkimuksen (Seutuverkkojen käyttäjätutkimus 2003) tulokset Internetin käyttötiheydestä ovat samansuuntaisia. Yli 55-vuotiaista vastaajista 36 prosenttia käyttää Internetiä useita kertoja päivässä ja 19 prosenttia kerran päivässä. Muutaman kerran viikossa Internetiä käyttää vastaajista 27 prosenttia ja muutaman kerran kuukaudessa Internetiä käyttää 11 prosenttia vastaajista.

Vaikka Internetiä käytetään aktiivisesti jopa päivittäin, on sen käyttö pääasiassa lyhytkestoista ja pikaista asioiden hoitamista (kuva 5). Kaikista vastaajista vajaa viidennes (18 %) on vastausajankohtaa edeltäneen viimeisen viikon aikana käyttänyt Internetiä alle tunnin ja kolmanneskin (33 %) ainoastaan yhdestä kolmeen tuntiin. Kolme neljäsosaa (75 %) kaikista vastaajista on viimeisen viikon aikana käyttänyt Internetiä alle kuusi tuntia. Työikäisten ja eläkeläisten käyttömäärät eivät juurikaan poikkea kaikkien vastaajien käyttömääristä.



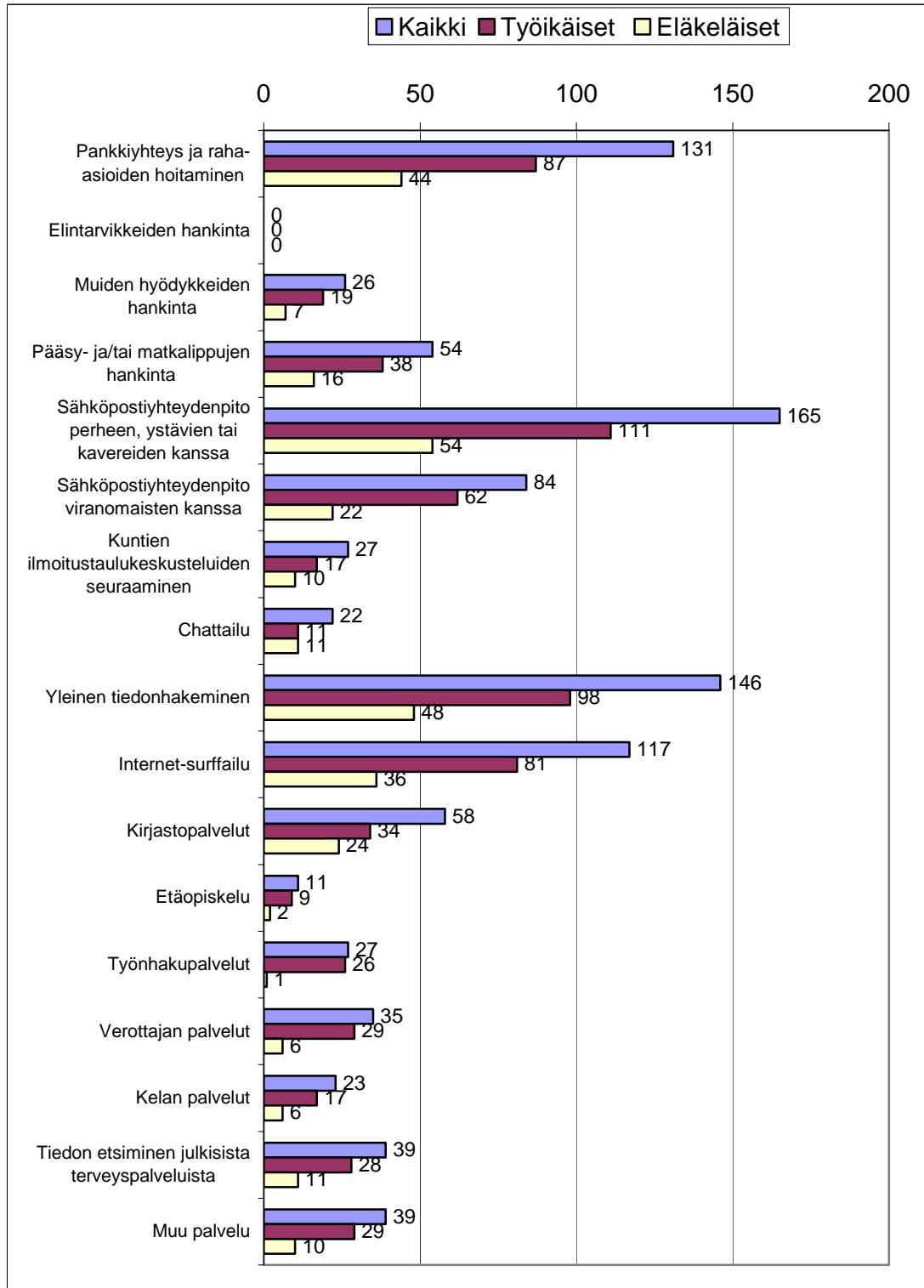
KUVA 5. Internetin käyttömäärä (%).

Kaikki Internetiä käyttävät haastatellut panelistit kertovat käyttävänsä Internetiä säännöllisesti. Ainoastaan käyttötiheys vaihtelee. Pari henkilöä käyttää Internetiä ainoastaan 1–3 kertaa kuukaudessa, kun aktiivisimmillaan Internetiä käytetään useana päivänä viikossa. Haastateltujen ainoa työelämässä mukana oleva henkilö kertoo käyttävänsä työpaikallaan Internetiä päivittäin ja kotona pari kertaa viikossa. Viimeisen viikon aikana pari haastateltua on käyttänyt Internetiä alle tunnin ja kolme muuta 4–6 tuntia. Haastateltujen oululaisten ikääntyvien henkilöiden Internetin käyttö on vähäisintä. Molemmat Internetiä ”säännöllisesti” käyttävät henkilöt kertovat käyttävänsä Internetiä satunnaisesti noin kerran pari viikossa. Muiden Internetin käyttö on hyvin epäsäännöllistä.

### 3.3 Internetin käyttötarkoitus

Kyselyssä panelistit saivat valita annetuista vaihtoehdoista kaikki ne tarkoitukset, joihin he ovat kuluvan vuoden aikana käyttäneet Internetiä tai verkkoyhteyksiä. Tarkasteltaessa kaikkien vastaajien vastauksia (kuva 6) eniten mainintoja saa sähköpostiyhteydenpito perheen, ystävien tai työkavereiden kanssa. Tämän jälkeen Internetiä on käytetty yleiseen tiedonhakemiseen, pankkiyhteyksiin ja raha-asioiden hoitamiseen sekä Internetissä surffailuun. Työikäiset ovat käyttäneet eniten Internetiä ja verkkoyhteyksiä sähköpostiyhteydenpitoon perheen, ystävien tai työkavereiden kanssa, yleiseen tiedonhakemiseen, pankkiyhteyksiin ja raha-asioiden

hoitamiseen sekä Internetissä surffailuun. Myös eläkeläiset ovat käyttäneet Internetiä ja verkko-yhteyksiä eniten sähköpostiyhteydenpitoon perheen, ystävien tai työkavereiden kanssa, yleiseen tiedonhakemiseen, pankkiyhteyksiin ja raha-asioiden hoitamiseen sekä Internetissä surffailuun. Kaikki siis samoihin tarkoituksiin, mutta eri määrin.



KUVA 6. Internetin käyttötarkoitus (n).

Puolet kyselyyn vastanneista panelisteista on käyttänyt verkkoyhteyksiä sähköpostiyhteydenpitoon viranomaisten kanssa: työikäiset eläkeläisiä huomattavasti enemmän. Kirjastopalveluja Internetin välityksellä on käytetty suhteellisen vähän. Pieni osa vastaajista on etsinyt Internetistä tietoa julkisista terveystalouksista tai verottajan palveluista, työnhakupalveluista tai Kelan palveluista. Kuntien ilmoitustalouksien seuraaminen kuuluu myös vähiten mainintoja saaneiden Internetin käyttötarkoitusten joukkoon. Kaikkein vähiten kyselyyn vastaajat ovat käyttäneet Internetiä chattailuun ja etäopiskeluun.

Kukaan kyselyyn vastannut henkilö ei ole ostanut elintarvikkeita Internetin välityksellä (vrt. Nurmela ym. 2002). Myös muiden hyödykkeiden hankinta on suhteellisen vähäistä, mutta pääsy- ja/tai matkalippuja Internetin kautta on uskallettu hankkia. Se, ettei kukaan ole ostanut elintarvikkeita Internetin välityksellä, ei ole mikään yllätys, sillä Internet-ruokakaupat eivät ole juurikaan osoittautuneet menestyväksi palvelukonseptiksi. Ruokatavarat halutaan valita omien mieltymysten mukaan (ks. esim. Tuorila 2001). Myös moniin muihin hyödykkeisiin halutaan tutustua ennen ostopäätöksen tekemistä ja varmistua siitä, että saadaan halutunlainen tuote, minkä vuoksi tuotteita ei hankita Internetin välityksellä. Pääsy- ja/tai matkaliput poikkeavat edellä käsitellyistä elintarvikkeista ja muista hyödykkeistä siinä, että tällöin Internetistä ei varsinaisesti hankita haluttua ”hyödykettä”, vaan ”väline”, joka oikeuttaa sen saamiseen. Välineen muoto, näkö, koko ym. seikoilla ei ole merkitystä kunhan vain hyödyke on ”saataessa” halutunlainen.

Muu palvelu -vaihtoehtoon annettujen avoimien vastausten analysointi osoittaa, että Internetin käyttötarkoituksia on yhtä monta kuin on käyttäjiäkin. Internetin käyttäjien tarpeet ja kiinnostuksen kohteet määrittävät sen, mihin tarkoituksiin Internetiä kulloinkin käytetään, sillä Internetissä tarjolla olevien palvelujen ja asioiden määrä on lähes rajaton. Annettujen vaihtoehtojen lisäksi kyselyyn vastanneet panelistit ovat käyttäneet muun muassa treffi- ja pörssi-palveluja, harrastaneet sukututkimusta, pelanneet rahapelejä, suunnitelleet matkareittejä nettiohjelmien avulla, osallistuneet kotimaiseen ja kansainväliseen järjestötoimintaan sekä tehneet etätöitä.

Haastateltujen panelistien Internetin käyttö painottuu erilaisiin hyötytarkoituksiin, kuten pankkiyhteyksiin ja raha-asioiden hoitamiseen, sähköpostiyhteydenpitoon perheen, ystävien ja työkaluavereiden kanssa ja yleiseen tiedonhakemiseen, kuten esimerkiksi aikataulut, uutiset, sää, viranomaisten palvelut, ruokareseptit jne. Myös oululaisten ikääntyvien henkilöiden Internetin käyttö on asiapitoista. He ovat muun muassa katselleet sanomalehtien Internet-sivuja, Oulun kaupungin palvelusivuja ja erilaisia kartoja. Yhdellä haastatelluista on sukulaisia Yhdysvalloissa, joihin hän on satunnaisesti sähköpostin välityksellä yhteydessä. Kukaan ei ole ostanut Internetin välityksellä mitään tai käyttänyt sitä hyväksi asiointipalveluissa.

Yhteistä niin kyselyyn vastanneiden kuin haastateltujen panelistien sekä haastateltujen oululaisten ikääntyvien henkilöiden Internetin käyttötarkoituksille on hyötykäytön korostuminen. Internetin käytössä ei nouse esiin puhdas ajan kuluttaminen tai päämäärätön surffailu vain huvin vuoksi. Nurmelan ja Ylitalon (2003) tutkimuksessa 55+-vuotiaiden Internetin käyttötarkoituksiin sisältyy myös puhdasta huvikäyttöä, sillä Internetin käyttötarkoitukset jakaantuvat seuraavasti: tiedon hakeminen ja ilmaiset palvelut (78 %), henkilökohtaiset sähköpostiyhteydet (71 %), www-sivujen selailu ja surffailu (63 %), pankkiyhteydet ja muut raha-asiat (62 %), verkkopelien pelaaminen (15 %), sähköisten lomakkeiden käyttö (11 %); ostosten teko (9 %), etäopiskelu (9 %), omien verkkosivujen teko (6 %), ilmoitustalouksien seuranta (5 %), tutustunut ystävään Internetin kautta (3%), chattailu (2 %) ja musiikin tallentaminen/imurointi (1 %).

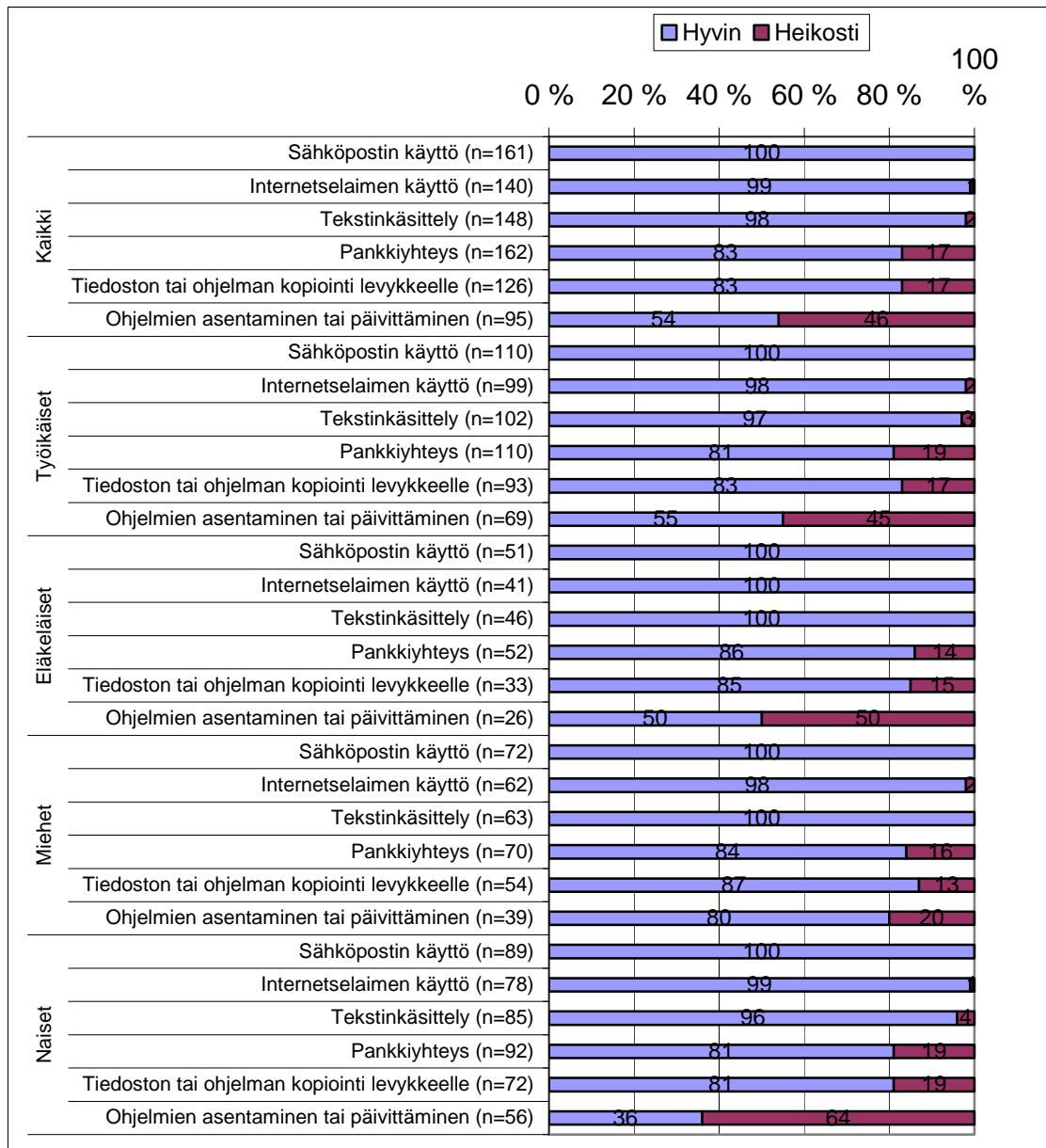
### 3.4 Verkkopalvelujen käytön osaaminen

Tietoyhteiskunnassa hyvä kansalaisuus edellyttää muun muassa tietoteknistä osaamista. Tietoyhteiskunnan kansalaistaitojen perusvalmiuksiin katsotaan kuuluvan kyky käyttää itsepalvelutyöasemia, sähköinen asiointi, tietokoneen käyttöliittymän hallinta ja peruskäsitteet, sähköpostin ja selaimen käyttö, auttava tekstinkäsittelytaito, auttava kuvankäsittelytaito, kyky käyttää langattomia viestimiä, tiedon etsiminen tiedonhakujärjestelmien avulla (Internet, matkapuhelin) ja etätöiden tekemiseen tarvittava osaaminen. (Koulutuksen ja tutkimuksen tietostrategian 2000-2004 toimeenpanosuunnitelma 2000.)

Tietotekninen osaamattomuus merkitsee tietoverkkojen ulkopuolelle jäämistä ja voimistaa vähitellen sosiaaliryhmien ja maantieteellisten alueiden polarisaatiota. Tietoteknisen osaamisen merkitystä voidaan verrata lukutaitoon. Samalla tavoin kuin lukutaidottomuus estää toimimisen modernin yhteiskunnan jäsenenä, tietotekninen osaamattomuus jättää kansalaisen tietoyhteiskunnan ulkopuolelle. Tietoyhteiskunnan ilmeisin uhka on uusi yhteiskunnallinen syrjäytyminen; yhteiskunnan jakaantuminen toisaalta tietäviin ja osaaviin ja toisaalta tietämättömiin ja osaamattomiin.

#### **Tietokoneen ja Internetin käyttöön liittyvien ohjelmien ja toimintojen hallitseminen**

Kyselyssä panelisteilta kysyttiin keskeisimpien tietokoneen ja Internetin käyttöön liittyvien ohjelmien ja toimintojen hallitsemista. Kysymyksellä haluttiin saada tietoa näiden ohjelmien ja toimintojen peruskäytön hallitsemisesta. Saatujen vastausten perusteella sähköpostin käyttö tuntuu olevan hyvin hallussa kaikilla sen käyttäjillä, kuten myös Internet-selaimen käyttö ja tekstinkäsittely (kuva 7). Pankkiyhteyden käytössä ja tiedoston tai ohjelman kopioinnissa levykkeelle alkaa olla ongelmia, sillä kummassakin kohdassa 17 prosenttia kaikista vastaajista pitää omaa osaamistaan heikkona. Ohjelmien asentamisessa tai päivittämisessä kaikkien vastaajien näkemykset omasta osaamisesta jakaantuvat lähes kahtia. Mielenkiintoista työkäisten ja eläkeläisten lukuja tarkasteltaessa on, että työkäiset katsovat hallitsevansa pankkiyhteyden käyttämisen sekä tiedoston tai ohjelman kopioinnin levykkeelle vähän heikommin kuin eläkeläiset. Miesten ja naisten lukuja tarkasteltaessa saa perinteinen näkemys miesten teknisten taitojen paremmuudesta tukea ohjelmien asentaminen ja päivittäminen -kohdassa. Miehistä 80 prosenttia katsoo hallitsevansa tämän toiminnon hyvin, kun naisista vastaavaan arvioon päätyy ainoastaan 36 prosenttia. Muutoin tämä väite ei tukea juurikaan saa toisin kuin esimerkiksi Nurmelan ym. (2002) tutkimuksessa, missä useimmat atk-taidot ovat vastaajan oman arvion mukaan paremmin hallinnassa miehillä kuin naisilla.



KUVA 7. Tietokoneen ja Internetin käyttöön liittyvien ohjelmien ja toimintojen hallitseminen (%).

Haastatellut panelistit katsovat pääsääntöisesti hallitsevansa hyvin ne ohjelmat ja toiminnot, joita he tietokonetta ja Internetiä käyttäessään tarvitsevat, oli kyse sitten sähköpostin tai Internetselaimen käytöstä tai tekstinkäsittelystä tai pankkiyhteydestä. Tiedostojen tai ohjelmien kopiointia levykkeelle tai ohjelmien asentamista tai päivittämistä haastatellut eivät ole itse tehneet koskaan, joten näitä toimenpiteitä he eivät myöskään katso hallitsevansa.

Oululaisten ikääntyvien henkilöiden haastatteluissa ei suoranaisesti kysytty, miten haastateltavat hallitsevat Internetin ja tietokoneen käyttöön liittyvät ohjelmat ja toiminnot. Haastatteluissa nousi esiin Internetin sisällön hahmottamisvaikeudet. Internetin palvelut, kuten tiedonhaku- ja pankkipalvelut, koetaan hankalina, monimutkaisina ja sekavina. Internetin tarjoamia kaikkia palvelumahdollisuuksia ei tunneta. Internet-sivujen sekavuus estää Internetin käyttämisen, jos näytöltä ei pystytä löytämään tarvittavia komponentteja.

Edellä esiin tulleet eroavaisuudet erilaisten ohjelmien ja toimintojen hallitsemisesta selittyvät niiden käyttöiheydellä. Yksinkertainen johtopäätös on, että mitä enemmän jotain ohjelmaa tai toimintoa käyttää, sitä tutummaksi se tulee. Ja päinvastoin mitä harvemmin jotain ohjelmaa tai toimintoa tarvitsee, sitä heikompaa sen osaaminen on.

Panelistien arviot omasta osaamisesta ovat hyvin positiivisia verrattuna esimerkiksi Seutuverkkojen käyttäjätutkimuksen (Seutuverkkojen käyttäjätutkimus 2003) tuloksiin Internet-palvelujen käyttäjien atk-taidoista. Yli 55-vuotiaat vastaajat katsoivat hallitsevansa parhaiten Internet-pankkipalvelujen käytön (51 % vastaajista katsoi hallitsevansa sen hyvin). Toiseksi parhaiten he katsoivat hallitsevansa sähköpostin käytön (41 % vastaajista katsoi hallitsevansa sen hyvin). Kolmanneksi parhaiten he katsoivat hallitsevansa tekstinkäsittelyn (32 % vastaajista katsoi hallitsevansa sen hyvin). Internetin käytön katsoi hallitsevansa hyvin 28 % vastaajista.

Panelistien (niin kyselyyn vastanneiden kuin haastateltujen) arviot omasta tietoteknisestä osaamisesta perustuvat käytännön kokemusten pohjalta muodostuneisiin näkemyksiin, eivät ulkopuolisen tahon tekemään selvitykseen heidän todellisista taidoistaan. Myönteinen näkemys omasta osaamisesta rohkaisee käyttämään Internetiä. Tuntemus omien taitojen puutteellisuudesta jarruttaa Internetin käyttöä.

### **Henkilökohtaisen opastuksen ja vertaiskoulutuksen tarve**

Molemmissa haastatteluaineistoissa nousee esiin henkilökohtaisen opastuksen ja vertaiskoulutuksen tarve. Monien haastateltujen henkilöiden puutteellinen osaaminen on vaikeuttanut Internetin käyttämistä. Esimerkiksi epävarmuus ja osaamattomuus siinä, miten Internetistä haetaan tietoa tai miten Internetissä tarjolla olevia palveluja käytetään, johtaa helposti siihen, että asiat hoidetaan mieluummin perinteisin menetelmin puhelimitse tai paikan päällä asioimalla kuin Internetin välityksellä. Tällöin ei tarvitse pelätä omasta osaamattomuudesta johtuvia virheitä. Yhdistettynä tietotekniikkapelkoihin riittämättömät taidot vähentävät Internetiä kohtaan tunnettua kiinnostusta, mikä muodostaa helposti itseään ruokkivan noidankehän. Riittämättömien taitojen vuoksi ei uskalleta kokeilla Internetiä. Ilman Internetin käytön kokeilemista ei voi syntyä positiivisia kokemuksia, jotka edelleen rohkaisevat Internetin käyttöön.

Internetin käyttäminen ja ylipäänsä tietokoneiden käyttäminen ei ole ikääntyville henkilöille samanlainen itsestäänselvyys kuin lapsiperheille. Mitä vanhemmasta henkilöstä on kyse, sitä heikommalla hänen Internetin käyttötaitonsa pääsääntöisesti ovat. Oululaisten ikääntyvien henkilöiden haastatteluissa nousee vahvasti esiin Internetin käytön vaikeaksi kokeminen (ks. myös Tuorila 2001). Monilla ikääntyvillä henkilöillä esiintyy ennakkoluuloja tietokoneita ja Internetiä kohtaan. Olisikin tärkeää saada ikääntyvät henkilöt ymmärtämään, että he oppivat käyttämään tietokoneita ja Internetiä siinä missä muutkin kansalaiset. Oppiminen saattaa sujua hitaammin kuin nuoremmilla, sillä ikääntymisen myötä muistitoiminnot heikkenevät ja uuden oppiminen vaikeutuu. Ikääntyvät henkilöt oppivat käyttämään Internetiä, jos he saavat tarvitsemaansa opetusta. Opetuksen tulisi tapahtua ikääntyvien ehdoilla. Ikääntyvien omissa opetusryhmissä kaikki osallistujat lähtevät ”samalta tieto- ja taitotasolta”. Opetuksen tulee olla riittävän hidasta ja selkeää, ikääntyvien kielellä tapahtuvaa. Sikäli kun haastatelluilla henkilöillä on kokemuksia tietokoneiden tai Internetin käyttökoulutuksista, kritisoidaan niitä liian vaikeaselkoisiksi. Koulutustilaisuuksissa edetään liian nopeasti, minkä lisäksi kouluttaja ei ole välttämättä ottanut riittävästi huomioon, ettei tietoteknisen alan sanasto ole ikääntyneille henkilöille tuttua. Mitkään tietokoneiden ja Internetin käyttöä opettavat kurssit eivät kuitenkaan hyödytä ikääntyviä henkilöitä, jos he eivät pääse hyödyntämään kursseilla oppimiaan asioita

käytännössä. Kursseilla hankitut taidot jäävät heikolle pohjalle ja unohtuvat nopeasti, jos taitoja ei pääse harjoittelemaan.

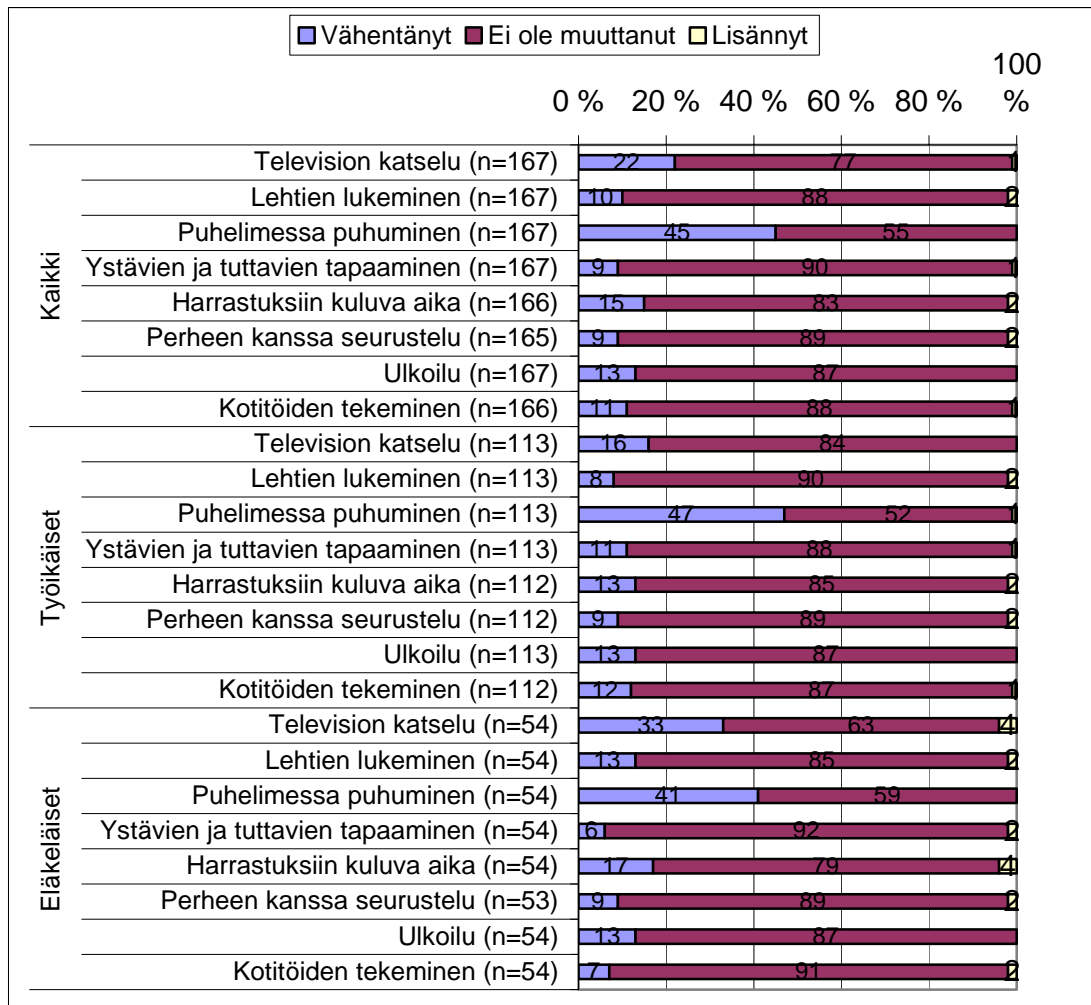
Voidaan perustellusti sanoa, että tulevaisuudessa Internetin hyödyntämistaitojen opettaminen kohdistuu ennen kaikkea vanhimpiin ikäryhmiin, joille Internet on uutta. Hei eivät ole joutuneet opiskelemaan sitä koulussa, eivätkä he välttämättä ole olleet sen kanssa tekemisissä työpaikallakaan. Riittävän pitkälle tulevaisuuteen mentäessä huomattavan suurella osalla ikääntyvistä henkilöistä on tietokone ja Internet kotonaan, sillä ikääntyessään harvat luopuvat työiässään omaksumistaan tavoista.

### 3.5 Halukkuus käyttää verkkopalveluja

Ikääntyviin henkilöihin yhdistetään helposti haluttomuus käyttää Internetiä varsinkin mitä vanhemmista ikäryhmistä on kysymys. Monilla ikääntyvillä henkilöillä on edelleen epäluuloinen, pelokas tai muuten kielteinen suhtautuminen sähköisten palvelujen käyttöön, vaikka uuteen tietotekniikkaan positiivisesti suhtautuvien määrä kasvaa jatkuvasti. Oululaisten ikääntyvien henkilöiden ja kuluttajaneelin jäsenten haastattelut osoittavat, että ikääntyvillä henkilöillä on tietynlaista uteliaisuutta verkkopalveluja kohtaan, vaikka niitä ei olisi koskaan käytetty tai oma tietotekninen osaaminen olisi heikkoa. Internetin käytön opettelu nähdään esimerkiksi yhdeksi keinoksi, jolla voitaisiin mahdollisesti estää dementoitumista (vrt. Aula-Mattila 1999). Internetiin kohdistuva uteliaisuus ei selity sillä, että ikääntyvät kokisivat ”velvollisuudekseen” pysytellä tietoyhteiskunnan kehityksessä mukana nuorempien kansalaisten tavoin, vaan sillä että ikääntyvät henkilöt etsivät Internetin käytön opettelusta jotain sellaista, mikä ylläpitäisi heidän jokapäiväistä toimintakykyään. Vaikka suhtautuminen Internet-palvelujen käyttöön olisikin nyt kielteinen, eikä niitä pidettäisi itselle tarpeellisina, voidaan niihin suhtautua pidemmällä aikavälillä myönteisesti. Esimerkiksi tilanteessa, jossa oma toimintakyky on heikentynyt, sähköinen asiointi nähdään itselle hyödyllisenä. Niin kauan kuin liikuntakyky toimii, haluavat ikääntyvät asioida paikan päällä. Liikuntakyvyn heikennyttyä arvellaan, että Internetistä olisi hyötyä, kun voisi hoitaa asiat kotoa. Internet tukisi tällöin ikääntyvien henkilöiden omatoimisuutta.

Kyselyn perusteella yli 50-vuotiaiden henkilöiden Internetin käyttö ei juurikaan ole vaikuttanut muuhun ajankäyttöön puhelimesta puhumista lukuun ottamatta, jota se on vähentänyt 45 prosenttia (kuva 8). Puhelimesta puhumisen vähenemistä voitaneen selittää sähköpostiyhteydenpidolla ja sellaisella tiedonhankinnalla Internetistä, mikä muutoin hoidettaisiin puhelimitse. Television katselu on vähentynyt runsaalla viidenneksellä (22 %) ja harrastuksiin kuluva aika viisitoista prosenttia. Lehtien lukemista, harrastuksiin kuluva aika ja perheen kanssa seurustelua Internetin käyttö on lisännyt erittäin vähän, ainoastaan kaksi prosenttia kutakin. Työikäisten luvut mukailevat kaikkien vastaajien lukuja, mutta eläkeläisten tulokset ovat yllättäviä. Heidän Internetin käyttönsä on vähentänyt puhelimesta puhumista 41 prosenttia, television katselua 33 prosenttia ja harrastuksiin kuluva aika 17 prosenttia. Toisaalta se on lisännyt television katselua ja harrastuksiin kuluva aika neljä prosenttia.

Haastateltujen panelistien Internetin käyttö ei ole vaikuttanut heidän muuhun ajankäyttöönsä. Internetin käyttö on kontrolloitua ja monella haastatellulla panelistilla on elämässään muita paljon tärkeämpiä asioita, jotka menevät Internetin parissa puuhastelun edelle. Ainoastaan yksi henkilö katsoo Internetin käytön vähentäneen jonkin verran television katselua, mutta tämäkin johtuu siitä, että kyseinen henkilö käyttää Internetiä iltaisin ”televisionkatseluaikaan”. Sikäli kun Internet on vaikuttanut muuhun ajankäyttöön, on se satunnaisesti voinut aiheutua Internetin käyttöön liittyvistä teknisistä ongelmista. Yksi haastateltu kertoo, miten tilapäisesti Internet vähensi kotitöiden tekemiseen kuluva aika siten, että ”kone meni sekaisin”.



KUVA 8. Internetin käytön vaikutus muuhun ajankäyttöön (%).

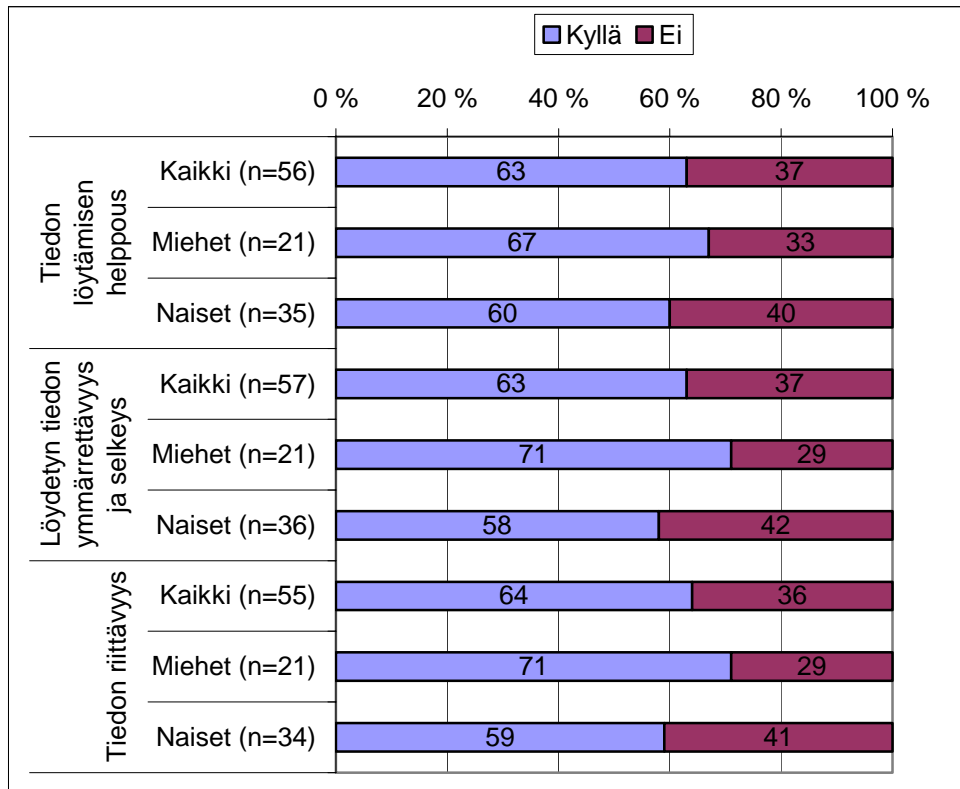
### 3.6 Tarpeisiin vastaavien palvelujen tarjonta

Hyvin usein verkkopalveluista puhuttaessa törmää siihen ikääntyvien esittämään toteamukseen, että sähköisten palvelujen tarjonta ja kehittäminen tapahtuu pitkälti nuorempien käyttäjäryhmien ehdoilla. Aula-Mattilankin (1999) tutkimuksessa tulee esiin ikääntyvien henkilöiden tarpeiden jääminen toissijaiseen asemaan Internetin välityksellä tarjottavissa palveluissa. Kyselyssä panelisteilta tiedusteltiin, huomioidaanko työhallinnon, Kelan, verohallinnon ja kunkin panelistin ”oman terveyskeskuksen” Internet-palveluissa riittävästi yli 50-vuotiaiden henkilöiden palvelutarpeet. Internetin käyttötarkoituskysymykseen annettujen vastausten perusteella paljastui, ettei näitä palveluja ole paljoa käytetty. Työikäisten ja eläkeläisten välillä tuloksissa ei esiinny merkittäviä eroja. Sukupuolten näkemykset sen sijaan eivät ole yli 50-vuotiaiden henkilöiden tarpeisiin vastaamisesta yhteneväisiä.

Kyselyyn vastanneista henkilöistä 56 panelistia on käyttänyt työhallinnon palveluja. Heistä 63 prosenttia katsoo, että työhallinnon tarjoamissa Internet-palveluissa yli 50-vuotiaiden henkilöiden tarpeet on huomioitu hyvin tiedon löytämisen helppoudessa (kuva 9). Miehet ovat tiedon löytämisen helppouteen naispuolisia vastaajia tyytyväisempiä. Niin ikään 63 prosenttia

pitää löydetyn tiedon ymmärrettävyyttä ja selkeyttä hyvänä. Miehet ovat huomattavasti tyytyväisempiä kuin naiset. Tiedon riittävyttä pitää 64 prosenttia kyselyyn vastaajista hyvänä. Edellisten kohtien tapaan miehet ovat naisia tyytyväisempiä.

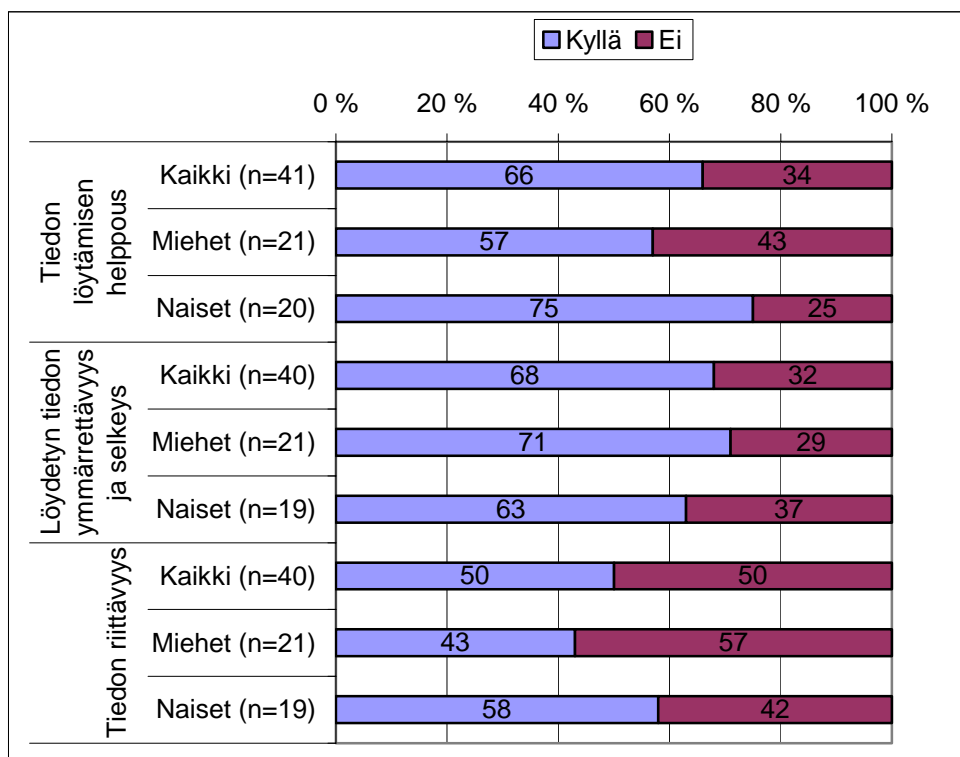
Ainoastaan yksi haastateltu panelisti kertoo käyttäneensä työhallinnon Internet-palveluita. Hänen mielestään tiedon löytämisen helppous, löydetyn tiedon ymmärrettävyys ja selkeys ja tiedon riittävyys on toteutettu hyvin yli 50-vuotiaiden henkilöiden palvelutarpeita ajatellen.



KUVA 9. Yli 50-vuotiaiden henkilöiden palvelutarpeiden huomioiminen työhallinnon palveluissa (%).

Kyselyyn vastanneista panelisteista 40 on käyttänyt Kelan palveluja. Heistä 66 prosenttia katsoo, että Kela on huomionnut yli 50-vuotiaiden henkilöiden tarpeet hyvin tiedon löytämisen helppoudessa (kuva 10). Naiset ovat selvästi tyytyväisempiä kuin miehet tiedot löytämisen helppouteen. Löydetyn tiedon ymmärrettävyyttä ja selkeyttä pitää hyvänä yli kaksi kolmasosaa vastaajista (68 %). Miehet pitävä löytämäänsä tietoa ymmärrettävämpänä ja selkeämpänä kuin naiset. Puolet vastaajista pitää tiedon riittävyttä hyvänä. Naiset ovat huomattavasti tyytyväisempiä tiedon riittävyteen kuin miehet.

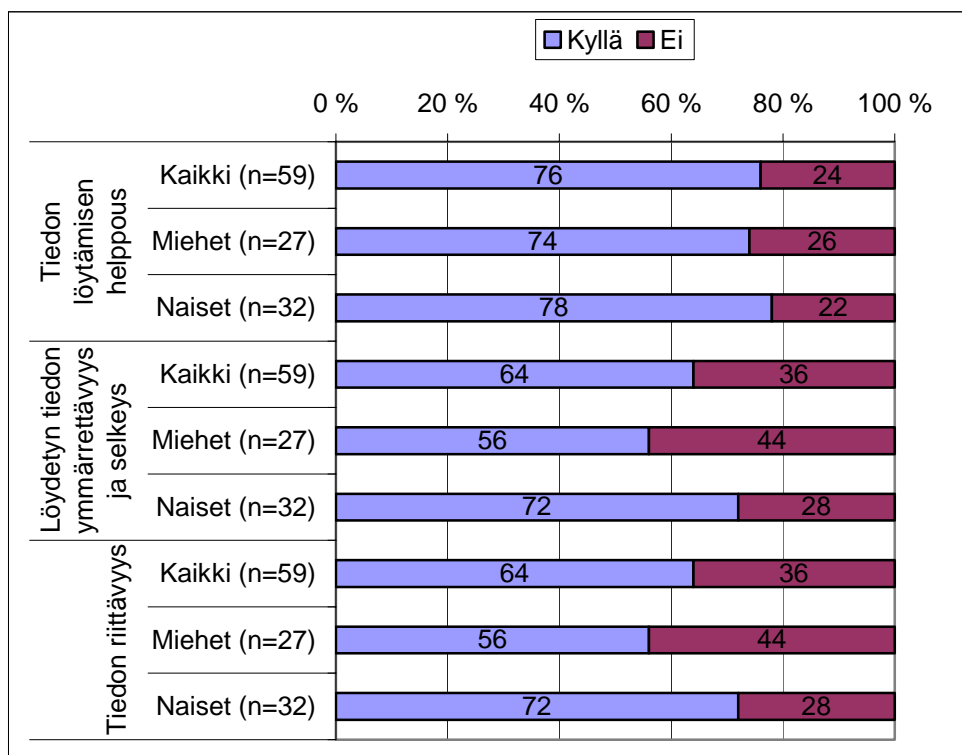
Ainoastaan kaksi haastateltua panelistia kertoo käyttäneensä Kelan Internet-palveluita. Heidän mielestään tiedon löytämisen helppous, löydetyn tiedon ymmärrettävyys ja selkeys ja tiedon riittävyys on toteutettu hyvin yli 50-vuotiaiden henkilöiden palvelutarpeita ajatellen. Toinen heistä tosin kritisoi Kelan sivuja siitä, että tiettyä asiaa etsiessään sivuilla törmää niin moneen muuhun asiaan, että oikean tiedon löytäminen saattaa olla joskus vaikeaa. Hän nostaa esiin myös sen, että sivuilla voi olla vanhentunutta tietoa, jos tietojen päivittämiseen ei panosteta riittävästi.



KUVA 10. Yli 50-vuotiaiden henkilöiden palvelutarpeiden huomioiminen Kelan palveluissa (%).

Yli kolme neljäsosaa (76 %) vastaajista (n=59) pitää tiedon löytämisen helppoutta hyvänä verohallinnon Internet-palveluissa (kuva 11). Naiset ovat kaikkein tyytyväisempiä tiedon löytämisen helppouteen. Löydetyn tiedon ymmärrettävyyteen ja selkeyteen ei enää ollakaan yhtä tyytyväisiä. Vastaajista 64 prosenttia pitää löydetyn tiedon ymmärrettävyyttä ja selkeyttä hyvänä. Naiset ovat kaikkein tyytyväisimpiä myös tässä kohdassa. He ovat huomattavasti miehiä tyytyväisempiä. Tiedon riittävydessä tulokset ovat samanlaiset.

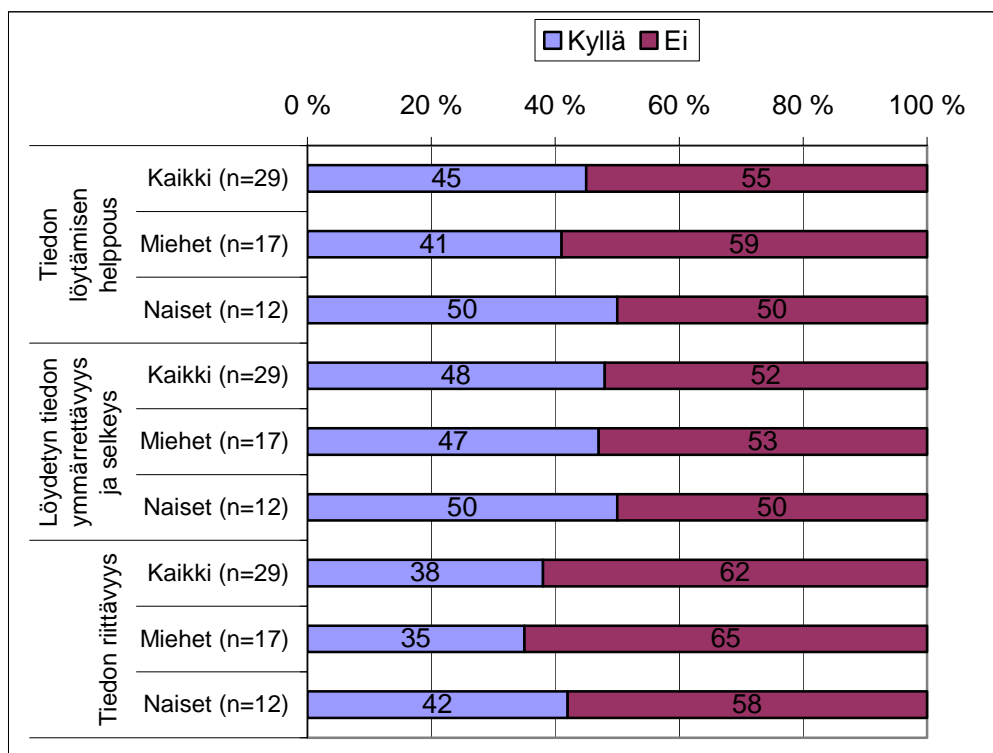
Ainoastaan yksi haastateltu panelisti kertoo käyttäneensä verohallinnon Internet-palveluita. Hänen mielestään tiedon löytämisen helppous, löydetyn tiedon ymmärrettävyys ja selkeys ja tiedon riittävyys on toteutettu hyvin yli 50-vuotiaiden henkilöiden palvelutarpeita ajatellen. Hänen mielestään tosin Veronmaksajien keskusliiton palvelut ovat parempia.



KUVA 11. Yli 50-vuotiaiden henkilöiden palvelutarpeiden huomioiminen verohallinnon palveluissa (%).

Kokonaiskuvaa tarkasteltaessa oman terveyskeskuksen tarjoamiin Internet-palveluihin ollaan tyytymättömiä (kuva 12). Kaikista kyselyyn vastanneista 29 panelistia on käyttänyt oman terveyskeskuksensa Internet-palveluja. Heistä ainoastaan 45 prosenttia pitää tiedon löytämisen helppoutta hyvänä. 48 prosenttia pitää löydetyn tiedon ymmärrettävyyttä ja selkeyttä hyvänä. Ainoastaan 38 prosenttia vastaajista pitää tiedon riittävyttä hyvänä. Kaikissa kohdissa naiset ovat miehiä tyytyväisempiä.

Ainoastaan yksi haastateltu panelisti kertoo käyttäneensä oman terveyskeskuksensa Internet-palveluita. Hänen mielestään tiedon löytämisen helppous, löydetyn tiedon ymmärrettävyys ja selkeys ja tiedon riittävyys on toteutettu hyvin yli 50-vuotiaiden henkilöiden palvelutarpeita ajatellen. Palveluita tosin voisi aina parantaa.



KUVA 12. Yli 50-vuotiaiden henkilöiden palvelutarpeiden huomioiminen oman terveyskeskuksen palveluissa (%).

Yhteenvetona tarkastelluista palveluista voidaan todeta, että tiedon löytäminen huomioidaan parhaiten verohallinnon palveluissa. Löydetyn tiedon ymmärrettävyys ja selkeys huomioidaan parhaiten Kelan palveluissa ja tiedon riittävyys työhallinnon ja verohallinnon palveluissa. Huonoiten kaikki tarkastellut osatekijät huomioidaan oman terveyskeskuksen Internet-palveluissa.

### 3.7 Miksi Internetiä ei käytetä?

Kyselyaineistossa painottuvat Internetin käyttäjät, sillä kyselyyn vastanneista henkilöistä ainoastaan yksi ei käytä Internetiä. Kyselyn rakenteellisten tekijöiden vuoksi Internetiä käyttävät henkilöt vastasivat myös Internetin käyttämättömyyttä koskeviin kysymyksiin. Haastatteluaineistoissa Internetin käyttäjät muodostavat vähemmistön. Viisitoista haastatelluista kahdestakymmenestä panelistista ei käytä Internetiä. Kymmenen haastatelluista viidestätoista oululaisesta ikääntyvästä henkilöstä ei käytä Internetiä. Yksityiskohtaisemmat haastateltujen Internetiä käyttämättömien henkilöiden taustatiedot selviävät taulukosta 2.

Internetin käyttämättömyyden taustalta löytyy monia syitä. Yhteistä kaikille syyille on, että Internetin käyttämättömyyttä pyritään selittämään rationaalisilla tekijöillä tunnetekijöiden sijaan. Internetin käyttöön liittyvät taloudelliset tekijät edesauttavat rationaalisten tekijöiden korostumista. Koska samoja syitä tuli esiin kaikissa kolmessa aineistossa, esitetään kaikkien aineistojen tulokset seuraavassa yhdessä.

Yksi yleisimpiä Internetin käyttämättömyyden perusteluja on, ettei kotona ole tarvittavaa Internet-yhteyttä. Tämä perustelu ei ole varsinainen syy Internetin käyttämättömyydelle, vaan paremminkin eräänlainen veruke, jonka taustalta löytyy jokin ”todellinen” syy. Internet-

palvelujen käyttö ei riipu tänä päivänä enää oman koneen ja yhteyden omistamisesta, sillä julkisia päätteitä on monissa paikoissa käytettävissä. Toisaalta siihen, miksi itselle ei ole hankittu tietokonetta ja Internet-yhteyttä, on jokin syy. Seuraavassa tarkastellaan näitä syitä lähemmin.

- Vaikka kansalaisten koulutustaso on parantanut vuosikymmenien kuluessa, koetaan tietokoneen ja Internetin käyttö usein liian vaikeaksi. Tietokoneen ja Internetin käytössä tarvittavia tietoja ei kaikilla kansalaisilla ole riittävästi. Varsinkin jos kyseessä on henkilö, joka ei ole ollut missään tekemisissä tietokoneiden kanssa, voi Internetin käyttö tuntua ylivoimaiselta. Opeteltavia asioita on paljon ja nopean tietoteknisen kehityksen seurauksena uutta opeteltavaa riittää koko ajan. Tietokoneiden ja Internetin suhteen ei voi tuudittautua siihen, että kun kerran on opetellut jonkin asian, niin sillä pärjää loppuelämän. Monet tietokoneita aikaisemmin käyttämättömät henkilöt pelkäävät virheiden tekemistä ja laitteiden rikkoontumista, jos niitä ei osaa käyttää oikein. (Vrt. Tuorila 2001.)
- Internet-yhteyksiä ja tietokoneita pidetään kalliina, vaikka niiden hinnat ovat laskeneet ja laskevat koko ajan. Yksinasuvan henkilön näkökulmasta tietokoneen ja Internetin hankintaa ei pidetä realistisena ajatuksena, ellei laitteille löydy todellista käyttötarvetta. Satunnaista Internetin käyttöä ei tällaiseksi katsota. Monissa oululaisten ikääntyvien henkilöiden haastatteluissa tuli esiin, ettei pienituloisten eläkkeensaajien ole helppoa selviytyä Internetin tuomista lisämenoista.
- Internetin käyttö ei kiinnosta, sillä itsepalvelun sijaan suositaan henkilökohtaista palvelua. Ikääntyvät henkilöt ovat tottuneet asioimaan henkilökohtaisesti ja käyttämään asioinnissa paperiasiakirjoja. Internetin aikakaudella paperiasiakirjat nähdään edelleen luotettavampina, sillä Internet-palveluissa voi tapahtua virheitä. Muutos uuteen palvelukulttuuriin ei ole helppoa.
- Motivaatiota uusien palvelujen käyttöön ei ole, kun perinteiset asioimismenetelmät koetaan riittäviksi. Moni ikääntyvä henkilö ei ole kiinnostunut Internetistä siksi, että he kokevat, että perinteisin menetelmien voi hoitaa kaikki asiat. Tietoja voi etsiä kirjoista, laskut maksetaan pankissa, keskustelut hoidetaan puhelimitse ja sanomalehdet luetaan paperimuodossa. Internet nähdään perinteisiin tiedonhankintakanaviin nähden rinnakkaiseksi tiedonhankintakanavaksi.
- Vähäinen kiinnostus Internetin käyttöön voi johtua myös siitä, etteivät potentiaaliset käyttäjät tiedä, minkälaisia palveluja Internetissä on tarjolla ja miten he voisivat niistä itse hyötyä. Internetin ei katsota tarjoavan mitään sellaista, mitä ei saisi muualta (vrt. Tuorila 2001). Ajattelun taustalla voi vaikuttaa se, ettei Internetin mahdollisuuksia tunneta riittävän hyvin. Toisaalta tietokoneiden parissa työskentely saattaa johtaa siihen, että vapaa-aika halutaan rauhoittaa Internetiltä täysin. Tällaiset henkilöt käyttävät toisissa kyllä Internetiä, mutta vapaa-aikana sitä ei käytetä. Tietokoneita kohtaan saatetaan tuntea myös niin suurta vastenmielisyyttä, ettei niitä haluta käyttää.
- Yksi perustelu Internetin käyttämättömyydelle on, ettei palveluja ole saatavissa Internetissä. Internetin sisällössä on paljon kehitettävää. Kuten Koivumäki (2002) toteaa, voidaan olettaa, että osalla nykyisistä Internetiä käyttämättömistä henkilöistä olisi tarve käyttää erilaisia hyötypalveluja Internetin välityksellä, jos niitä olisi nykyistä enemmän ja monipuolisemmin tarjolla. Hyötypalveluiden kehityksen eteen tehtävällä työllä voi olla yhteys myös Internetin käytön lisääntymiseen tietyissä kuluttajaryhmissä. Varsinkin yksityisellä puolella palvelujen tarjontaan pätee se, että sen tulee olla taloudellisesti kannattavaa. Jos palvelujen tarjontaa on kokeiltu Internetissä ja se on osoittautunut kannattamattomaksi, ei toimintaa kannata jatkaa, vaan etsiä muita tarjontakanavia.

- Kaikki asiat eivät hoidu ilman henkilökohtaista kontaktia. Internetin välityksellä ei kyetä huolehtimaan sellaisista palveluista, jotka edellyttävät fyysistä kontaktia henkilöön (esimerkiksi terveyden- ja sairaanhoito) tai hänen lähiympäristöönsä (kodin siivous). Huolimatta uuden tietoteknologian mahdollisuuksista on pidettävä mielessä, että esimerkiksi sosiaali- ja terveyspalveluissa ihmisten fyysisellä läheisyydellä on suuri merkitys. Tietokoneen näyttö ei korvaa inhimillistä käden kosketusta.
- Internetin tietoturvallisuutta pidetään epäluotettavana. Uutiset viruksista, madoista ja erilaisista väärinkäytöksistä lisäävät erilaisia tietotekniikkapelkoja.
- Internetin käytöstä saadut huonot kokemukset saattavat johtaa Internetin käyttämättömyyteen. Esimerkiksi se, etteivät Internet-palvelut toimi, vaan koneet ovat ruuhkautuneet tai on yhteyskatkoksia, johtaa helposti turhautuneisuuteen ja siihen, että asiat hoidetaan perinteisin tavoin.
- Tekniikan kehityksestä huolimatta laitteet saattavat olla edelleen käyttäjien tarpeisiin sopimattomia. Eniten tällainen sopimattomuus tulee esiin erilaisissa näköongelmissa.

Panelisteilta kysyttiin, mikä saisi heidät käyttämään Internetin tarjoamia palveluja. Yleisin vastaus on Internetin käyttökustannusten laskeminen. Julkisia maksutta käytettäviä päätteitä toivotaan lisää, kuten myös Internetin käyttöön saatavaa opastusta ja Internetin tietoturvallisuuden paranemista. Osa panelisteista on sitä mieltä, ettei sellaista asiaa olekaan, mikä saisi heidät käyttämään Internetiä. Tarvittaessa Internet-asiat voi hoidattaa ystävillä ja sukulaisilla. Internetin hankinta edellyttäisi ensin tietokoneen hankintaa ja siihen ei ole riittävän suurta kiinnostusta sen kalleuden ja vähäisen käyttötarpeen vuoksi. Osa haastatelluista panelisteista katsoo, ettei heidän omilla haluillaan ja asiointimieltymyksillään ole merkitystä, vaan palvelujen tarjonnan muuttuminen pakottaa heidätkin Internetin käyttämiseen. Pankkipalvelujen kallistuminen entisestään johtaisi Internetin käyttöön taloudellisista syistä, vaikka siitäkin aiheutuu kustannuksia (vrt. Aula-Mattila 1999). Myös henkilökohtaisen palvelun väheneminen saattaa johtaa vastaavanlaiseen käyttäytymiseen. Niin ikään opastuksen saaminen Internetin käyttöön nimetään sellaiseksi tekijäksi, mikä saisi käyttämään näitä palveluja. Kaikkiin Internetin käytön esteenä oleviin tekijöihin ei välttämättä pystytä vaikuttamaan edes teknisin ratkaisuin. Tällaisia tekijöitä ovat terveydelliset syyt, kuten näköongelmat.

Sekä kyselyyn vastanneet että haastatellut panelistit katsovat Internetin käyttämättömyydestä olevan konkreettista haittaa. Useimmiten tämä ilmenee siten, että menetetään tiedollisesti jotain. Haastatellut panelistit katsovat jääneensä tiedonsaannin näkökulmasta monesta asiasta paitsi siitä syystä, etteivät ole käyttäneet Internetiä. Monissa mainoksissa, televisio-ohjelmissa jne. ilmoitetaan nykyisin Internet-osoite, josta voi hankkia lisätietoja. Siitä, miten muulla tavalla asiasta saa tietoja ei enää puhuta. Internetistä saisi myös nopeammin tietoa kuin kirjoista ja lehdistä etsittäessä. Yksi kyselyyn vastannut panelisti kertoo, miten hän olisi osallistunut eräälle kurssille, mutta ilmoittautuminen oli mahdollista vain sähköpostilla tai Internetin kautta. Internetin käyttämättömyys johtaa myös taloudellisiin menetyksiin esimerkiksi pankkiasioissa, sillä laskujen maksaminen muulla tavoin kuin Internetissä on kalliimpaa. Myös monet matkatoimistot ja esimerkiksi vakuutusyhtiöt myöntävät Internetin käyttäjälle alennuksia. Perinteinen tiskillä asioija ei näitä alennuksia saa.

Lähes puolet (seitsemän henkilöä) haastatelluista panelisteista ja moni kyselyyn vastaaja kokee, että ilman Internetiä pärjää ihan hyvin. Tietoa saa muualtakin ja palveluja voi edelleen käyttää perinteisin menetelmin. Internetin tärkeyttä ja välttämättömyyttä monesti liioitellaan. Vastaavanlainen ”ilman tietotekniikkaa pärjää -asenne” tulee esiin myös Aula-Mattilan tutkimuksessa. Hänen haastattelemansa 62–83-vuotiaat henkilöt eivät pidä tietokoneita vanhemmalle ikäpolvelle minään pakkona, koska ilman niitä tulee hyvin toimeen.

## 4 INTERNETIÄ KOSKEVIA MIELIPITEITÄ JA ASEENTEITA

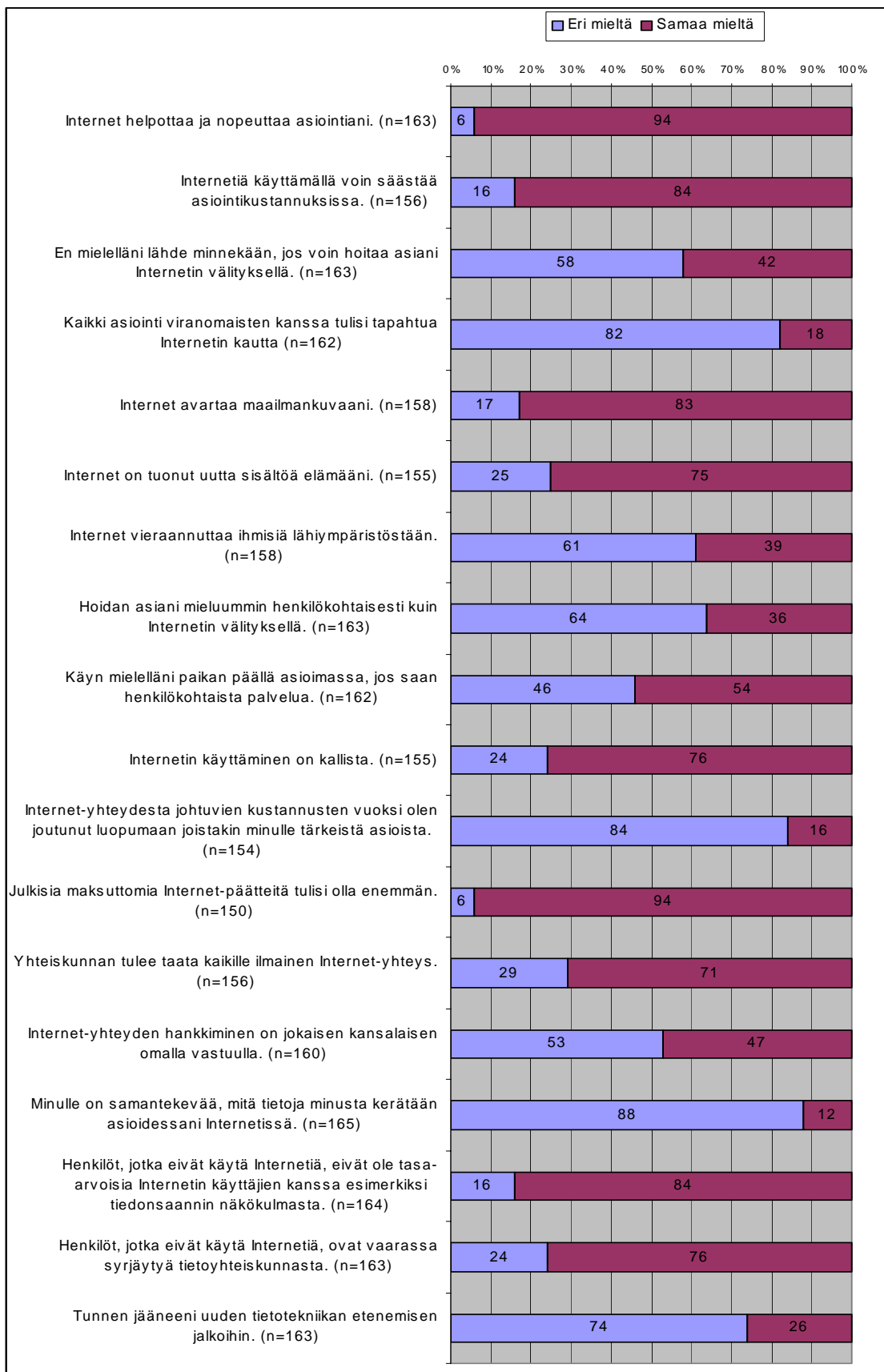
Jokaisella kansalaisella, käytti hän Internetiä tai ei, on siitä oma mielipiteensä ja tapansa asennoitua siihen. Kuluttajatutkimuskeskuksen kuluttajapaneelin yli 50-vuotiailta jäseniltä kysyttiin niin kyselyssä (ks. kuva 13) kuin haastatteluissa heidän näkemyksiään ja asenteitaan 18 väittämään, joilla selvitettiin heidän suhtautumistaan Internetiin. Väittämät voidaan jakaa kuuteen teemaan: Internetin myönteinen vaikutus asiointiin, Internetin vaikutus käyttäjiin, henkilökohtaisen palvelun suosiminen, Internetin käytöstä aiheutuvat kustannukset, Internetin tietoturva sekä Internet ja kansalaisten tasa-arvoisuus.

### 4.1 Internetin myönteinen vaikutus asiointiin

Internet helpottaa ja nopeuttaa asiointiani -väittämään vastanneista panelisteista 94 prosenttia on samaa mieltä väittämän kanssa. Ainoastaan ”julkisia maksuttomia Internet-päätteitä tulisi olla enemmän” -väittämän kanssa vastaajat ovat yhtä paljon samaa mieltä. Kansa-/keski-/peruskoulun käyneistä ja ylioppilastutkinnon suorittaneista kukaan ei ole väittämän kanssa eri mieltä. Kriittisimmin väittämään suhtautuvat opisto-/koulutason tutkinnon suorittaneet henkilöt, joista neljä prosenttia on täysin eri mieltä väittämän kanssa. Haastateltujen panelistien kertomusten nojalla Internet helpottaa ja nopeuttaa asiointia siten, ettei tarvitse esimerkiksi jonottaa pankissa, vaan laskut voi maksaa silloin, kun se itselle parhaiten sopii. Internetin välityksellä saa myös tietoa paljon nopeammin ja helpommin kuin, jos pitäisi lähteä etsimään samaa tietoa esimerkiksi kirjastosta. Toisaalta haastatteluissa kyseenalaistetaan se, pitääkö kaiken aina tapahtua nopeasti.

Internetiä käyttämällä voin säästää asiointikustannuksissa -väittämään vastanneista panelisteista 84 prosenttia yhtyy väittämään. Internetin ansiosta asiat voi hoitaa kotoa käsin sen sijaan, että pitäisi lähteä paikan päälle asioimaan. Eniten säästämiskokemuksia on kansa-/keski-/peruskoulun käyneillä vastaajilla, sillä kaikki he ovat samaa mieltä väittämän kanssa. Vähiten säästämiskokemuksia on ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneilla henkilöillä, joista 40 prosenttia on eri mieltä väittämän kanssa. Vaikka Internet auttaakin säästämään asioimiskustannuksissa, tulee panelistien haastatteluissa selvästi esiin, että Internetistä itsestään aiheutuu kustannuksia. Internetiä käytettäessä voidaan puhua kustannuksissa säästämisestä vasta silloin, kun Internetistä aiheutuvat kustannukset jäävät asioimiskustannuksia pienemmiksi.

Vaikka kyselyyn vastanneet panelistit suhtautuvatkin myönteisesti Internetin käyttöön, eivät he halua jäädä täysin sen varaan asioidensa hoitamisessa. En mielelläni lähde kotoa minnekään, jos voin hoitaa asiani Internetin välityksellä -väittämään vastanneista panelisteista 58 prosenttia on eri mieltä väittämän kanssa. Eniten eri mieltä ovat ylioppilastutkinnon suorittaneet henkilöt (77 %). Opisto-/koulutason tutkinnon suorittaneet henkilöt ovat eniten samaa mieltä väittämän kanssa (49 %). Kuten haastellut panelistit kertovat, on Internetissä asioiminen yksinäistä puuhaa. Kotiin ei voi jäädä, vaan on liikuttava kodin ulkopuolella, jotta tapaa muita ihmisiä.



KUVA 13. Kyselyyn vastanneiden panelistien suhtautuminen esitettyihin väittämiin (%).

Kaikki asiointi viranomaisten kanssa tulisi tapahtua Internetin kautta -väittämään vastanneista panelisteista selvä enemmistö ei halua siirtää kaikkea viranomaisten kanssa tapahtuvaa asiointia Internetiin (82 %). Eniten tätä mieltä ovat kansa-/keski-/peruskoulun käyneet vastaajat. Eniten samaa mieltä väittämän kanssa ovat työkäiset, joista 22 prosenttia olisi valmis hoitamaan kaiken viranomaisten kanssa tapahtuvan asioinnin Internetin välityksellä. Työkäisten kanta on helposti perusteltavissa, sillä heidän näkökulmastaan asioiden hoitaminen onnistuu helpommin Internetin välityksellä työpäivien aikana kun paikan päälle menemisellä. Yleisin haastatteluissa esiin tullut perustelu sille, miksi kaikkea asiointia ei saa siirtää Internetiin on, etteivät kaikki kansalaiset koskaan kykene käyttämään Internetiä. Aina tarvitaan syystä tai toisesta henkilökohtaista palvelua. Toisaalta Internetiäkin pääsääntöisesti käyttävät henkilöt saattavat olla estyneitä Internetin käyttöön.

## 4.2 Internetin vaikutus käyttäjiin

Internet avartaa maailmankuvaani -väittämään vastanneista panelisteista 83 prosenttia on samaa mieltä. Eniten Internet on avartanut ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneiden maailmankuvaa (89 %) ja vähiten kansa-/keski-/peruskoulun käyneiden, joista 28 prosenttia on väittämän kanssa eri mieltä. Näiden tulosten perusteella kyselyyn vastanneet henkilöt suhtautuvat haastateltuja panelisteja myönteisemmin Internetiin. Osa haastatelluista panelisteista katsoo Internetin käyttönsä niin vähäiseksi, ettei Internet ole varsinaisesti avartanut heidän maailmankuvaansa, vaan paremminkin perinteiset tiedonvälityskäytännöt, kuten lehdet, radio ja televisio.

Kaksi kolmasosaa (75 %) Internet on tuonut uutta sisältöä elämäni -väittämään vastanneista panelisteista on samaa mieltä väittämän kanssa, mitä se sitten tarkoittaakaan, sillä mahdollisesta elämään tulleesta uudesta sisällöstä ei kysytty tarkemmin. Haastattelujen perusteella kyse on erilaisen tietämyksen lisääntymisestä. Eniten uutta sisältöä elämänsä ovat Internetistä saaneet opisto-/koulutason tutkinnon suorittaneet henkilöt ja vähiten ylioppilastutkinnon suorittaneet vastaajat (50 %). Vaikka Internet tarjoaakin paljon hyödyllistä tietoa, on enemmistö haastatelluista sitä mieltä, että perinteiset tiedonvälitysmenetelmät ovat edelleen tiedon välittäjinä tärkeämpiä. Televisio, radio ja lehdistö tavoittavat koko kansan toisin kuin Internet.

Internet vieraannuttaa ihmisiä lähiympäristöstään -väittämään vastanneista panelisteista 61 prosenttia on eri mieltä. Vähiten samaa mieltä väittämän kanssa ovat ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneet (20 %). Eniten samaa mieltä väittämän kanssa ovat kansa-/keski-/peruskoulun käyneet ja ylioppilastutkinnon suorittaneet henkilöt. Haastateltujen panelistien mielestä Internetin käyttö voi viedä mukanaan, mutta lähiympäristöstä vieraantumisen syy ei ole ensisijaisesti Internetissä, vaan käyttäjässä itsessään ja aivan muissa tekijöissä. ”Urbaanit peräkamarin pojat” eli perinteiset nörtit tosin nähdään sellaisiksi henkilöiksi, jotka voivat vieraantua normaalista elämästä intensiivisen Internetin ja tietokoneen käytön vuoksi. Tavallisten Internetin käyttäjien ei katsota olevan tällaisessa vaarassa.

## 4.3 Henkilökohtaisen palvelun suosiminen

Hoidan asiani mieluummin henkilökohtaisesti kuin Internetin välityksellä -väittämään vastanneista panelisteista runsas kolmannes (36 %) toimii juuri näin. Eniten samaa mieltä väittämän kanssa ovat ylioppilas- ja ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneet henkilöt. Vähiten samaa mieltä ovat eläkeläiset, joista ainoastaan runsas neljännes (26 %) on samaa mieltä väittämän kanssa. Tämä on yllättävää, sillä eläkeläisten asioimistottumuksiin ja -tapoihin liitetään perinteisesti halu asioida mieluummin henkilökohtaisesti kuin Internetin tai

automaattien välityksellä. Toisaalta eläkeläisten näkemys on osoitus tämän väestönosan heterogeenisuudesta ja siitä, etteivät perinteiset ennakkokäsitykset päde kaikkiin.

Haastatellut panelistit pitävät henkilökohtaista asiointia inhimillisempänä asiointitapana kuin koneiden kanssa asiointia. Koneiden ja Internetin avulla voidaan hoitaa rutiiniluontoiset asiat ja henkilökohtaisessa palvelussa keskittyä nimenomaan asioihin, joissa tarvitaan henkilökohtaista neuvontaa ja opastusta. Kaikkia asioita ei voi hoitaa Internetissä. Henkilökohtaista asiointia pidetään myös Internetissä asiointia turvallisempänä. Mahdolliset virheet voidaan tällöin korjata heti. Henkilökohtaista palvelua ei nykyisin osata enää arvostaa riittävästi. Panelistien haastatte- luissa nousee toisaalta esiin se, ettei kyse ole välttämättä siitä, että kansalaiset nimenomaan haluaisivat henkilökohtaista palvelua. Kyvyttömyys Internetin käyttöön johtaa siihen, että on pakko käyttää henkilökohtaista palvelua, vaikkei sitä erityisesti haluaisikaan.

Yli puolet (54 %) Käyn mielelläni paikan päällä asioimassa, jos saan henkilökohtaista palvelua -väittämään vastanneista panelisteista yhtyy väittämään. Mieluiten paikan päällä asioivat tällaisissa tapauksissa ylioppilastutkinnon suorittaneet henkilöt (70 %) ja ammatti- korkeakoulututkinnon suorittaneet (70 %) henkilöt. Myös tässä väittämässä eläkeläiset yllättävät, sillä heistä ainoastaan 44 prosenttia on väittämän kanssa samaa mieltä.

Haastateltujen panelistien halukkuus asioida paikan päällä henkilökohtaista palvelua tarjoavassa paikassa riippuu palvelusta. Yksinkertaiset rutiiniasiat voi hoitaa itekin, mutta henkilökohtaista neuvontaa ja opastusta vaativissa asioissa henkilökohtaisen palvelun saaminen on varmempaa. Mahdolliset virheet saa tällöin heti korjattua. Haastatellut henkilöt kritisoivat henkilökohtaisen palvelun vähentämistä niin, että sitä tarjoavissa paikoissa joutuu nykyisin jonottamaan.

#### 4.4 Internetin käytöstä aiheutuvat kustannukset

Kyselyyn vastanneet panelistit pitävät Internetin käyttämistä kalliina. Yli kolme neljäsosaa (76 %) Internetin käyttäminen on kallista -väittämään vastanneista panelisteista on väittämän kanssa samaa mieltä. Eniten samaa mieltä ovat ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneet henkilöt (88 %). Eniten eri mieltä väittämän kanssa ovat korkeakoulututkinnon suorittaneet henkilöt (27 %). Enemmistö haastatelluista panelisteista pitää Internetin käyttämistä kalliina. Monella kalliit käyttökustannukset ovat esteenä Internet-yhteyden kotiin hankinnalle. Suuri osa haastatelluista panelisteista haluaisi puolittaa Internetin käyttökustannukset, jotta niiden katsottaisiin olevan sopivalla tasolla. Internetin käytön kalliiksi kokemista selittää myös se, että Internetin käytöstä aiheutuviin kustannuksiin mielletään mahdolliset tietokoneen hankinnasta aiheutuvat kustannukset. Tietokoneiden kalliiksi mieltämistä edesauttaa, että tietokone nähdään pitkälti vain Internetin käyttövälineeksi. Harva käyttää sitä mihinkään muuhun tarkoitukseen, vaikka mahdollisuudet olisivat moninaiset.

Vaikka niin kyselyyn vastanneet kuin haastatellut panelistit pitävät Internetin käyttämistä kalliina, eivät he ole näiden kustannusten vuoksi joutuneet juurikaan luopumaan heille tärkeistä asioista, sillä Internetin käyttö on lyhytkestoista. Ainoastaan 16 prosenttia väittämään vastanneista katsoo joutuneensa luopumaan joistain tärkeistä asioista Internet-yhteydestä johtuvien kustannusten vuoksi. Eniten samaa mieltä ovat ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneet henkilöt (25 %) ja vähiten korkeakoulututkinnon suorittaneet henkilöt (6 %).

Kyselyyn vastanneet panelistit ovat eniten samaa mieltä ”julkisia maksuttomia Internet-päätteitä tulisi olla enemmän” -väittämän kanssa. Ainoastaan kuusi prosenttia on eri mieltä. Kansa-/keski-/peruskoulun käyneet, ylioppilas- ja ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneet henkilöt ovat 100 prosenttisesti samaa mieltä väittämän kanssa. Korkeakoulututkinnon suoritta-

neista vastaajista 91 prosenttia on samaa mieltä väittämän kanssa. Enemmistö haastatelluista panelisteista yhtyy ”julkisia maksuttomia Internet-päätteitä tulisi olla enemmän” -väittämään. Nyt esimerkiksi kirjastoissa ja muissa paikoissa, missä näitä koneita on, joutuu odottamaan ”pitkään” omaa vuoroaan. Haastatteluissa myös kyseenalaistetaan julkisten maksuttomien päätteiden maksuttomuus. Vaikka Internetin käyttö ei välittömästi maksakaan koneen käyttäjälle mitään, katetaan koneen hankinnasta ja ylläpidosta aiheutuvat kustannukset joltain kautta. Viime kädessä kansalaiset maksavat verojen muodossa nämäkin ilmaiset koneet. Yhden yksittäisen tutkimuksen vaikutusvalta ei ole suuri, mutta laajemmin tällaiset tutkimustulokset ovat selvä signaali julkisen sektorin päättäjille lisätä julkisia maksuttomia päätteitä enemmän kansalaisten ulottuville.

”Yhteiskunnan tulee taata kaikille ilmainen Internet-yhteys” -väittämään vastanneista panelisteista 71 prosenttia yhtyy väittämään. Kriittisimmin väittämään suhtautuvat miehet, joista ainoastaan 39 prosenttia on samaa mieltä väittämän kanssa. Myönteisimmin siihen suhtautuvat kansa-/keski-/peruskoulun käyneet, joista 89 prosenttia on samaa mieltä väittämän kanssa. Haastatellut panelistit jakaantuvat kahteen ryhmään siinä, miten he suhtautuvat väittämään. Osa on sitä mieltä, ettei yhteiskunnan tule kustantaa kansalaisille ilmaista Internet-yhteyttä, vaan sen hankinta kuuluu jokaisen kansalaisen omalle vastuulle. Yhteiskunnalla on tärkeämpiäkin rahankäyttötarkoituksia (esimerkiksi terveydenhuolto) kuin Internet. Toisaalta jos yhteiskunta takaisi kaikille kansalaisille ilmaisen Internet-yhteyden, mentäisiin silloin helposti holhous-yhteiskuntaan. Tällöin olisi olemassa riski, että yhteiskunta rupeaisi valvomaan antamansa yhteyden käyttöä. Toinen ryhmä on sitä mieltä, että yhteiskunta voisi osallistua Internetin hankintakustannuksiin jollain tavalla. Mitä enemmän palvelujen tarjonta siirtyy Internetiin ja kansalaiset ”pakotetaan” käyttämään Internetiä, tulee yhteiskunnan huolehtia siitä, että kansalaisilla on tasa-arvoiset mahdollisuudet näiden palvelujen käyttöön.

”Internet-yhteyden hankkiminen on jokaisen kansalaisen omalla vastuulla” -väittämään vastanneista 47 prosenttia on sitä mieltä, että Internet-yhteyden hankkiminen on jokaisen kansalaisen omalla vastuulla. Kansa-/keski-/ peruskoulun käyneistä 61 prosenttia on väittämän kanssa samaa mieltä. Korkeakoulututkinnon suorittaneista ainoastaan 40 prosenttia on samaa mieltä väittämän kanssa. Edellisen väittämän tavoin haastateltujen henkilöiden mielipiteet jakaantuvat kahtia. Osa haastatelluista katsoo, että niiden, jotka haluavat itselleen Internet-yhteyden, tulee vastata myös siitä aiheutuvista kustannuksista. Julkisten maksuttomien kaikkien kansalaisten käytettävissä olevien päätteiden ansiosta Internetin tarjoamia palveluja pystyy käyttämään, vaikka omassa kodissa ei Internet-yhteyttä olisikaan. Internet-yhteys ei ole mikään välttämättömyshyödyke. Osa haastatelluista henkilöistä yhtyy edellisessä väittämässä esiin tulleeseen näkemykseen, että mitä enemmän palvelujen tarjonta siirtyy Internetiin ja kansalaiset ”pakotetaan” käyttämään Internetiä, tulee yhteiskunnan huolehtia siitä, että kansalaisilla on tasa-arvoiset mahdollisuudet näiden palvelujen käyttöön.

## 4.5 Internetin tietoturva

Kaikista panelisteille esitetyistä väittämistä he ovat eniten eri mieltä Internetin tietoturvaa selvittävän väittämän kanssa. Internetin hyvä tietoturva on tärkeää kyselyyn vastanneille panelisteille. Ainoastaan 12 prosenttia vastaajista on sitä mieltä, että heille on samantekevää, mitä tietoja heistä kerätään Internetissä asioitaessa. Välinpitämättömmimmän asiaan suhtautuvat ylioppilas- ja ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneet henkilöt. Kummassakin ryhmässä kymmenen prosenttia vastaajista on väittämän kanssa samaa mieltä. Tärkeintä Internetin hyvä tietoturva on opisto-/koulutason tutkinnon suorittaneille henkilöille, sillä heistä ainoastaan seitsemän prosenttia on väittämän kanssa samaa mieltä. Haastatellut panelistit ovat eri mieltä

väittämän kanssa. Heidän mielestään Internetin tietoturva on epäilyttävää. Omien tietojen luovuttamista ”pelätään” Internetissä. Hakkerit voivat saada tärkeitä tietoja käsiinsä ja aiheuttaa suuria vahinkoja. Internetistä ei esimerkiksi ole ostettu mitään, koska tietoturva epäilyttää.

Vastaavanlainen tietoturvan tärkeäksi kokeminen tulee esiin Nurmelan ym. (2003) tutkimuksessa. Siinä 30-vuotta täyttäneistä henkilöistä 20 prosenttia ei ole kiinnostunut siitä, mitä tietoja heistä kerätään asioitaessa Internetissä. 58 prosenttia on kiinnostunut heistä kerättävistä tiedoista. Yllättävää on se, että 23 prosenttia vastaajista ei osaa sanoa, ovatko he kiinnostuneista heistä kerättävistä tiedoista vai ei.

## 4.6 Internet ja kansalaisten tasa-arvoisuus

”Henkilöt, jotka eivät käytä Internetiä, eivät ole tasa-arvoisia Internetin käyttäjien kanssa esimerkiksi tiedonsaannin näkökulmasta” -väittämään vastanneista panelisteista 84 prosenttia on sitä mieltä, että henkilöt, jotka eivät käytä Internetiä, eivät ole tasa-arvoisia Internetin käyttäjien kanssa esimerkiksi tiedonsaannin näkökulmasta. Eniten tätä mieltä ovat miehet, joista ainoastaan viisi prosenttia on eri mieltä väittämän kanssa. Eniten eri mieltä ovat naiset (24 %). Osa haastatelluista panelisteista on samaa mieltä väittämän kanssa siitä, etteivät Internetiä käyttämättömät henkilöt ole tasa-arvoisia Internetin käyttäjien kanssa. Näkemystään he perustelevat sillä, että esimerkiksi mainoksissa on nykyään jatkuvasti Internet-osoitteita lisätietojen hankkimiseksi. Internetistä saa muutenkin nopeammin ja helpommin tietoa kuin perinteisistä tiedonvälityskanavista. Osa haastatelluista panelisteista kokee, että Internetin käyttäjiä pidetään parempina asiakkaina kuin niitä, jotka eivät käytä Internetiä. Internetiä käyttämättömät henkilöt luokitellaan toisen luokan kansalaisiksi.

Osa haastatelluista katsoo, ettei Internetillä ole suurtakaan merkitystä kansalaisten tasa-arvolle esimerkiksi tiedonsaannin näkökulmasta. Internetistä saa tietoa kyllä nopeammin ja helpommin, mutta samat tiedot saa muualtakin. Internet on vain tiedonhankinnan väline. Vastaavanlainen näkemys tulee esiin Jokisen (2003) tutkimuksessa, missä tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden näkemyksistä voidaan vetää johtopäätös, että Internet on käyttökelpoinen ja hyödyllinen, muttei mitenkään välttämätön media.

Nurmelan ja Ylitalon (2003) mukaan tietoyhteiskunnasta syrjäytymisestä ja digitaalisesta kahtiajakautumisesta puhutaan paljon, mutta yleisellä tasolla. Varsinainen analyttinen kysymys – syrjäytyminen mistä – jätetään esittämättä. Samoin se, keiden ongelma syrjäytyminen on; kansalaisen vai verkkopalvelujen tarjoajan. Mitä yleisempää tieto- ja viestintätekniiikan sekä Internetin käyttäminen on, sen suurempi on vaara, että erilaisten yhteiskunnallisten palvelujen tuottajatkin alkavat pitää Internetin ja sähköpostin käyttämistä oletusarvona. Tällöin puhelimessa tai tiskin ääressä tapahtuvat palvelut voivat jäädä toissijaiseen asemaan, jos ei pidetä mielessä kaikkia käyttäjiä ja koko asiakaskuntaa. Tällaisissa tilanteissa on olemassa esimerkiksi riski, että uusista asioista tiedottaminen painottuu verkkoon ja perinteisin tavoin asiansa hoitavat saavat tiedot myöhemmin.

Henkilöt, jotka eivät käytä Internetiä, ovat vaarassa syrjäytyä tietoyhteiskunnasta -väittämään vastanneista panelisteista yli kolme neljäsosaa (76 %) on samaa mieltä. Eniten tätä mieltä ovat eläkeläiset, joista 83 prosenttia yhtyy väittämään. Eniten eri mieltä olevia henkilöitä löytyy ylioppilastutkimuksen suorittaneista henkilöistä. Tässäkin väittämässä haastatellut jakaantuvat kahteen ryhmään. Toisen ryhmän mielestä Internetin käyttämättömyys ei ole syynä siihen, jos joku syrjäytyy tietoyhteiskunnasta, sillä tietoa saa muutenkin. He kysyvätkin, miten syrjäytymistä on esiintynyt jo ennen Internetiä. Internet on nostettu liian tärkeään asemaan. Haastatteluissa nousee esiin näkemys, jonka mukaan valtion taholta uskotellaan, että jos ei

käytä Internetiä syrjäytyy yhteiskunnasta. Toisen ryhmän mielestä ihmiset pakotetaan käyttämään Internetiä, ja jos se ei onnistu, tulee Internetiä käyttämättömistä henkilöistä toisen luokan kansalaisia.

Ikääntyviin henkilöihin liitetään helposti näkemys, että he ovat jääneet uuden tietotekniikan etenemisen jalkoihin. Tunnen jääneeni uuden tietotekniikan etenemisen jalkoihin -väittämään vastanneet panelistit eivät erityisesti yhdy tähän väittämään. Lähes kolme neljäsosaa heistä on eri mieltä väittämän kanssa ja ainoastaan noin neljännes yhtyy väittämään. Yllättävää vastauksissa on, että 30 prosenttia miespuolisista vastaajista on väittämän kanssa samaa mieltä, kun naispuolisista vastaajista samaa mieltä on ”ainoastaan” 22 prosenttia. Yllättäviä luvut ovat siksi, että miehiä pidetään perinteisesti naisia enemmän teknisesti suuntautuneina. Toisaalta teknisestä kehityksestä naisia paremmin perillä olevina miespuoliset vastaajat ovat voineet suhtautua naispuolisia vastaajia kriittisemmin kysymykseen vastaamiseen. Eniten samaa mieltä väittämän kanssa ovat ylioppilastutkinnon suorittaneet henkilöt ja vähiten kansa-/keski-/ peruskoulun käyneet henkilöt.

Haastatellut panelistit jakaantuvat kahteen ryhmään siinä, kokevatko he jääneensä uuden tietotekniikan etenemisen jalkoihin vai ei. Suurin osa Internetiä käyttämättömistä henkilöistä katsoo jääneensä uuden tietotekniikan etenemisen jalkoihin. Pieni osa niistä, jotka kokevat jääneensä tietotekniikan etenemisen jalkoihin pitää sitä ongelmana. Suurin osa ”tietotekniikan etenemisen jalkoihin jääneistä henkilöistä” ei koe asiaa erityisen ongelmallisena. Näiden henkilöiden mukaan on paljon sellaisia asioita, joiden kehityksessä ei pysy mukana. Haastatteluissa tulee esiin se, miten eläkkeellä oltaessa on asennoiduttu siten, ettei tietotekniiksessä kehityksessä tarvitse pysyä mukana, vaan voi tipahtaa huolelta kehityksestä ilman turhia paineita. Mahdollinen tietämyksen vajavaisuus ei tunnu haittaavan myöskään haastateltuja oululaisia ikääntyviä henkilöitä. Internetistä saatavan tiedon sijaan tärkeämmäksi koetaan elämäkokemuksen tuottama tieto (ks. myös Tuorila 2001).

Nurmelan ym. (2003) tutkimuksessa tuntemus uuden tietotekniikan jalkoihin jäämisestä tulee vahvemmin esiin. Yli 30-vuotiaista henkilöistä 44 prosenttia kokee jääneensä uuden tietotekniikan etenemisen jalkoihin, kun 51 prosenttia on eri mieltä. Tällaisia lukuja yli 30-vuotiaiden ikäryhmässä selittävät toisaalta työelämästä ja koulutuksesta nousevat paineet pysytellä jatkuvassa tietoteknisessä kehityksessä mukana. Toisaalta tähän ikäryhmään kuuluvien henkilöiden tietotekninen osaaminen paranee koko ajan niin, että yli puolet tähän ikäryhmään kuuluvista vastaajista kokee pysyvänsä tietoteknisessä kehityksessä mukana.

## 5 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksessa luodaan yksi mahdollinen kuvaus siitä, minkälaisia myönteisiä ja kielteisiä näkemyksiä ja kokemuksia verkkopalvelujen käyttämiseen liittyy, kun tutkimuskohteena ovat yli 50-vuotiaat henkilöt. Kuvaus perustuu Kuluttajatutkimuskeskuksen kuluttajapaneelin jäsenille tehtyyn kyselyyn, kuluttajapaneelin jäsenten haastatteluihin sekä oululaisten ikääntyvien henkilöiden haastatteluihin. Myös tutkimusajankohta vaikuttaa tuloksiin. Tämän päivän yli 50-vuotiaiden henkilöiden Internetin käyttökokemukset ovat varmasti toisenlaisia kuin, jos tilannetta tarkasteltaisiin esimerkiksi kymmenen tai kahdenkymmenen vuoden kuluttua. Tämän päivän yli 50-vuotiaat kansalaiset eivät ole sisäistäneet Internetiä samalla tavalla kuin tulevaisuuden ikääntyvät, joille Internet on enemmän tai vähemmän luonnollinen tapa hoitaa asioita.

Tutkimus on luonteeltaan eksploratiivinen pilottitutkimus, sillä johtopäätöksiä siitä, miten yleisiä tutkimuksessa esiin tulleet yli 50-vuotiaiden henkilöiden Internetin käyttöön liittyvät myönteiset ja kielteiset näkemykset ja kokemukset ovat, tehdään seuraavassa tutkimuksessa. Toisaalta kuten Jääskeläinen (2000) toteaa, ovat kaikki Internetiin liittyvät asiat jatkuvassa muutostilassa niin, ettei yleistämiskelpoisillakaan tutkimustuloksilla ole pysyvyyttä.

Tutkimuksen tulosten perusteella yli 50-vuotiaiden henkilöiden Internetin käyttöä voidaan kuvata aktiiviseksi, mutta lyhytkestoiseksi. Internetin ja verkkoyhteyksien käyttö painottuu erilaisiin hyötytarkoituksiin. Eniten niitä käytetään sähköpostiyhteydenpitoon perheen, ystävien tai työkavereiden kanssa, yleiseen tiedonhakemiseen, pankkiyhteyksiin ja raha-asioiden hoitamiseen sekä Internetissä surffailuun.

Tietoyhteiskunnassa osaaminen on rahaakin tärkeämpää. Internetin käyttäjät katsovat hallitsevansa hyvin useimmiten käyttämänsä ohjelmat ja toiminnot. Kun kyse tulee harvemmin tarvittavista ohjelmista tai toiminnoista, ei osaamista enää pidetäkään hyvänä. Ikääntyvien henkilöiden erityistarpeet huomioivalle tietotekniikkakoulutukselle on runsaasti kysyntää.

Yli 50-vuotiaat henkilöt katsovat Internetin helpottavan ja nopeuttavan asiointia, minkä lisäksi sen avulla voi säästää asiointikustannuksissa. Kaikkea viranomaisten kanssa tapahtuvaa asiointia ei haluta siirtää Internetiin. Henkilökohtainen palvelu koetaan edelleen tärkeäksi, sillä ikääntyville henkilöille juuri kasvatusten asioiminen on tärkeää. Henkilökohtaisesti virkailijan kanssa asioitaessa voidaan asian hoitamisesta varmistua, kun taas sähköisessä asiointissa ei välttämättä tule samanlaista varmuuden tunnetta. Ikääntyville henkilöille juuri tämä kasvatusten asioiminen on tärkeää. Mahdollisuus henkilökohtaisen palvelun saamiseen koetaan tärkeäksi siksi, että henkilökohtainen asiointi antaa tilaisuuden muiden ihmisten tapaamiseen (on lähdeittävä asiointipaikkaan, jossa on muitakin ihmisiä ja joita kohtaa myös matkalla sinne). Internetin välityksellä asioidessa muiden ihmisten ”tapaaminen” tapahtuu virtuaalisella tasolla, mikä ei välttämättä riitä etenkin ikääntyville henkilöille. Henkilökohtaista palvelua suosiville ikääntyville henkilöille asioiden hoitaminen Internetin välityksellä merkitsisi uudenlaisten sosiaalisuuden toteuttamistapojen etsimistä.

Tutkimukseen osallistuneet henkilöt näkevät Internetin myönteisenä tietoliikennejärjestelmänä. Internetin katsotaan avartavan sen käyttäjien maailmankuvaa ja tuovan uutta sisältöä elämään. Sen ei katsota vieraannuttavan ihmisiä lähiympäristöstään. Mikäli näin tapahtuu löytyvät vieraantumisen syyt muista tekijöistä.

Vaikka kyselyyn vastanneet ja haastatellut henkilöt katsovat voivansa säästää Internetin avulla asiointikustannuksissa, pitävät he Internetin käyttämistä kalliina, koska siitä itsestään aiheutuu kustannuksia. Internetin käyttäminen merkitsee monelle ikääntyvälle henkilölle tietokoneen hankintaa. Sekä tietokoneita että Internet-liittymiä pidetään kalliina hankintoina. Niitä ei haluta hankkia itselle varsinkaan, jos niiden käyttö ei erityisesti kiinnosta. Tietokoneen ja Internet-yhteyden hankkimiselle yhden tai kahden ikääntyvän henkilön talouteen on vaikea

löytää sen enempää taloudellisia kuin muuhunkaan hyötyyn liittyviä perusteluja. Pienten ikään-tyvien talouksien motiiviksi hankkia kotitietokone ja Internet ei riitä muutaman laskun maksu, satunnaiset Internetsurffailut tai sähköpostiyhteydet. Laitekokonaisuudelle pitäisi löytyä muutakin motivoivaa käyttöä ennen kuin hankinta alkaisi tuntua perustellulta suhteessa käytettyyn rahaan.

Niille tutkimukseen osallistuneille henkilöille, jotka Internetiä käyttävät, ei Internet-yhteys ole aiheuttanut ylivoimaisia menoja. He eivät ole omasta mielestään joutuneet luopumaan Internet-yhteydestä johtuvien 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, tulee yhteiskunnan huolehtia, että kansalaisilla on tasa-arvoiset mahdollisuudet palvelujen käyttöön. Julkisia maksuttomia Internet-päätteitä tulisi olla enemmän.

Tutkimukseen osallistuneet henkilöt kokevat Internetin hyvän tietoturvan tärkeäksi. Esimerkiksi viranomaisten kanssa asioitaessa tulee esiin luottamuksellisia tietoja, joita ei haluta ulkopuolisten tietoon. Erilaisen hakkeritoiminnan lisääntyminen ja monipuolistuminen herättää pelkoa tietojen väärinkäytöksistä, minkä vuoksi Internet-palvelujen tarjoajien tärkeäksi tehtäväksi nähdään Internetin tietoturvaan panostaminen.

Internetistä puhuttaessa korostetaan, miten ne parantavat kansalaisten tasa-arvoisuutta. Esimerkiksi syrjäinen asuinpaikka ei enää vaikuta kielteisesti palvelujen käyttämiseen. Siitä, miten Internet samanaikaisesti tuottaa kansalaisten epätasa-arvoisuutta, puhutaan vähemmän. Kyselyssä ja haastatteluissa tuli esiin, ettei Internetiä käyttämättömiä henkilöitä koeta tasa-arvoisiksi Internetin käyttäjien kanssa esimerkiksi tiedonsaannin näkökulmasta. Internetiä käyttämättömien henkilöiden katsotaan niin ikään olevan vaarassa syrjäytyä tietoyhteiskunnasta. Tässä mielessä perinteiset henkilökohtaiset palvelut ovat tasa-arvoisempia.

Tällä hetkellä Internetiä käyttävät ja käyttämättömät henkilöt eivät vielä ole ajautuneet täysin erilleen toisistaan. Toistaiseksi kaikkein keskeisimmät tavalliseen arkeen kuuluvat asiat voi hoitaa perinteisin keinoin puhelimen välityksellä tai käymällä paikan päällä. ”Arjen sujumisen kannalta” Internetin käyttämättömyys on jo kuitenkin muodostunut ongelmaksi pankki-palveluissa. Internetiä käyttämättömät henkilöt joutuvat maksamaan pankkipalveluistaan enemmän kuin itse Internetillä raha-asiansa hoitavat. Raha-asioiden hoitaminen pankin tiskillä on myös paljon Internetissä asioimista hitaampaa. Meneillään olevat kehitystrendit viittaavat siihen, että Internetiä käyttämättömät henkilöt kohtaavat tulevaisuudessa nykyistä suurempia ongelmia, kun entistä suurempi osa palveluista pyritään siirtämään verkkoon. Kaikkia palveluja ei voida täysin sähköistää, mutta tuleeko perinteisin menetelmin tarjottavista palveluista tällöin eräänlaisia kakkosluokan kansalaisten palveluja. Ratkaiseeko palvelujen käyttötapa kansalaisen arvon tulevaisuudessa, kuten pankkipalveluissa on käynyt?.

Läpi koko tutkimuksen on tullut esiin, miten sähköisten palvelujen käyttöön kykenevillä henkilöillä on enemmän asiointimahdollisuuksia kuin niillä, jotka eivät kykene käyttämään sähköisiä palveluja. Erilaiset asiointimahdollisuudet vaikuttavat kansalaisten tasa-arvoon ja hyvinvointiin palvelujen käyttäjinä. Vaikka sähköisiä palveluja tutkitaan paljon eri näkökulmista, ei juurikaan ole aikaisempaa tutkimustietoa siitä, minkälaisia konkreettisia seuraamuksia tällaisella mahdollisuuksien erilaisuudella on kuluttajien elämään ja miten yleisiä nämä seuraamukset ovat kansalaisilla. Miten puuttuvat mahdollisuudet, taidot tai motivaatio sähköiseen asiointiin vaikuttaa yksilötasolla palvelujen käyttöön? Seuraavassa Verkko-palveluilla hyvinvoinnin edistämiseen – kunnat promoottoreina -tutkimuksessa selvitetään, miten ikääntyvät henkilöt kokevat verkkopalvelujen käyttämisen vaikuttavan heidän hyvinvointiinsa palvelujen käyttäjinä, ja miten he katsovat taloudellisten, sosiaalisten ja terveydellisten etujensa toteutuvan. Tutkimuksessa pyritään määrittelemään ja mittaamaan

esimerkiksi sähköisten palvelujen käytön tuomia ajan ja rahan säästöjä sekä liikkumisen määrää verrattuna perinteisten palvelujen käyttöön.

# LÄHTEET

- Aula-Mattila Arja: "Mitä sinä, vanha ihminen tommosilla teet?" Tietotekniikka ikäihmisen elämäkokonaisuudessa. Tampere. Tampereen yliopisto. 1999.
- Heinonen Sirkka, Hietanen Olli, Kiiskilä Kati, Koskinen Laura: Kestäkö tietoyhteiskunta? Käsiteanalyysiä ja alustavia arvioita. Helsinki. Ympäristöministeriö. 2003.
- Jääskeläinen Pirkko: Tiedolla ja taidolla kansalaisten tietoyhteiskuntaan. Tutkimuksia tiedoista ja taidoista osallistuvan ja autonomisen kansalaisuuden resursseina - esimerkkeinä eläketieto ja tietotekninen osaaminen. Eläketurvakeskuksen tutkimuksia 2000:1. Helsinki. Eläketurvakeskus. 2000.
- Johansson Tove: Pensionärer och Internet - en möjlig kombination? Vilka förutsättningar har dagens pensionärer att hänga med i Internetsamhällets utveckling? Åbo. Åbo Akademi. 2001.
- Jokinen Mervi: Internetin käytön opastukset aikuisväestölle. Tampere. Tampereen yliopisto. 2003.
- Kohti hallittua murrosta - julkiset palvelut uudella vuosituhannella. Julkisen hallinnon sähköisen asiointin toimintaohjelma 2002-2003. Helsinki. Tietoyhteiskunta-asiain neuvottelukunta. 2002.
- Koivumäki Marika: Laajakaistapalvelut käyttäjän näkökulmasta: väestöryhmäkartoitus ja kuluttajien tarpeet. Julkaisuja 54. Helsinki. Liikenne- ja viestintäministeriö. 2002.
- Koivumäki Marika, Soronen Hannu: Laajakaistapalvelujen käyttötarpeet: Internetiä käyttämättömät lähikuvassa. Julkaisuja 41. Helsinki. Liikenne- ja viestintäministeriö. 2003.
- Kytö Hannu, Aatola Leena, Lehtinen Anna-Riitta: Kotitalouksien palvelutarpeet ja palvelujen käyttö: Tutkimus kolmella aluerakenteeltaan erilaisella seudulla. Julkaisuja 4/2003. Helsinki. Kuluttajatutkimuskeskus. 2003.
- Kytö Hannu, Aatola Leena, Tuorila Helena: Palvelut tietoyhteiskunnassa - tutkimuskokonaisuuden loppuraportti. Julkaisuja 13/2003. Helsinki. Kuluttajatutkimuskeskus. 2003.
- Mäensivu Vesa: Ikääntyvien viestintävalmiudet ja digitaalinen epätasa-arvo. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 71. Helsinki. KELA. 2002.
- Mikkonen Kauko: Kuluttajakäyttäytyminen informaatioyhteiskunnassa. Vaasa. Vaasan yliopisto. 2003.
- Nurmela Juha, Öörni Seija, Nyberg Riina, Hokka Päivi: Matkalla kansalaisten tietoyhteiskuntaan? - Raportti asukkaiden suhtautumisesta tieto- ja viestintätieteiden käyttöön OSKU-alueilla syksyllä 2001. Katsauksia 2002/3. Helsinki. Tilastokeskus. 2002.
- Nurmela Juha, Ylitalo Marko: Tietoyhteiskunnan kehkeytyminen. Suomalaisten tietoyhteiskuntavalmiuksien ja -asenteiden muutokset 1996-2002. Katsauksia 2003/3. Helsinki. Tilastokeskus. 2003.
- Opetusministeriö: koulutuksen ja tutkimuksen tietostrategian 2000-2004 toimeenpanosuunnitelma. Helsinki. Opetusministeriö. 2000.
- Pääministeri Matti Vanhasen hallituksen ohjelma 24.6.2003
- SeniorWatch: Cheerful net. A World Wide Web service for seniors in Finland. European SeniorWatch Observatory and Inventory. 2002.
- SeniorWatch: Final Report. European SeniorWatch Observatory and Inventory. 2002.
- SeniorWatch: Older People and Information Society Technology. A Comparative Analysis of the Current Situation in the European Union and of Future Trends. European SeniorWatch Observatory and Inventory. 2002.

- Seutuverkkojen käyttäjätutkimus 2003. Helsinki. Sitra/Oppivat seutukunnat. 2003.
- Sisäasiainministeriön hallinnonalan verkkoasioinnin kehittämisohjelma 2002-2005. Helsinki. Sisäasiainministeriö. 2001.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon tavoite- ja toimintaohjelma 2000-2003. Helsinki. Sosiaali- ja terveysministeriö. 1999.
- Sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalan toiminta- ja taloussuunnitelma vuosille 2002-2005. Helsinki. Sosiaali- ja terveysministeriö. 2002.
- Sosiaali- ja terveysministeriö: Kansallisen ikäohjelman seurantaraportti 2002. Helsinki. Sosiaali- ja terveysministeriö. 2002.
- Tietoyhteiskunta-asiain neuvottelukunnan raportti hallitukselle 20.6.2001.
- Tuorila Helena: Lapsiperheet ja ikääntyvät palvelujen käyttäjinä. Julkaisuja 6/2001. Helsinki. Kuluttajatutkimuskeskus. 2001.

# Saateviesti ja kyselylomake kuluttajapaneelin jäsenille

Hyvä Kuluttajapaneelin jäsen

Kuluttajatutkimuskeskuksessa on käynnistynyt Yli 50-vuotiaiden henkilöiden Internet-palvelujen käyttö -tutkimus. Tutkimuksessa tarkastellaan, minkälaisia myönteisiä ja kielteisiä näkemyksiä ja kokemuksia Internet-palvelujen käyttämiseen liittyy, sekä minkälaisia sosiaalisia, taloudellisia ja oikeudellisia seuraamuksia näiden palvelujen käyttämisellä on. Tutkimuksen "punaisena lankana" on tutkia, minkälaisessa asemassa henkilöt, jotka eivät käytä sähköisiä palveluja, ovat verrattuna henkilöihin, jotka käyttävät sähköisiä palveluja.

Yhtenä osana tätä tutkimusta kerätään tietoa Teidän yli 50-vuotiaiden Kuluttajapaneelin jäsenten Internetin käyttämiseen tai käyttämättömyyteen liittyvistä näkemyksistä ja kokemuksista. Kaikki vastauksenne käsitellään luottamuksellisesti ja ainoastaan tutkimus-tarkoituksiin.

Päaset vastaamaan kyselyyn klikkaamalla hiirellä seuraavaa Internet-osoitetta:  
[http://www.kuluttajatutkimuskeskus.fi/50v\\_kysely.html](http://www.kuluttajatutkimuskeskus.fi/50v_kysely.html)

Lomakkeen alussa on yksityiskohtaiset vastausohjeet.

Pyydän Teitä ystävällisesti vastaamaan kyselyyn viimeistään marraskuun 24. päivään mennessä. Tutkimusta koskeviin tiedusteluihin vastaa erikoistutkija Helena Tuorila, puh. (09) 7726 7733 tai s-posti [helena.tuorila@kuluttajatutkimuskeskus.fi](mailto:helena.tuorila@kuluttajatutkimuskeskus.fi).

## YLI 50-VUOTIAIDEN HENKILÖIDEN INTERNET-PALVELUJEN KÄYTTÖ

### Vastausohjeet

Vastatkaa kysymyksiin valitsemalla mielestänne sopiva vaihtoehto tai kirjoittamalla vastaus kysymyksen jälkeen sille varattuun tilaan. Vastatkaa omien näkemysten ja kokemusten mukaan.

#### 1. Sukupuolenne

- 1 Mies
- 2 Nainen

#### 2. Syntymävuotenne \_\_\_\_\_

#### 3. Mikä seuraavista kotitaloustyypeistä vastaa omaa kotitalouttanne?

- 1 Vastaaja asuu yksin
- 2 Avio-/avopari, ei lapsia
- 3 Yksinhuoltaja
- 4 Avio-/avopari ja lapsia
- 5 Aikuistalous
- 6 Muu

**4. Mikä on korkein koulutuksenne?**

- 1 Kansa-/keski-/peruskoulu
- 2 Ylioppilastutkinto
- 3 Opisto-/koulutason tutkinto
- 4 Ammattikorkeakoulututkinto
- 5 Korkeakoulututkinto
- 6 Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**5. Mihin ammattiryhmään kuulutte tällä hetkellä?**

- 1 Maatalousyrittäjä
- 2 Muu yrittäjä
- 3 Ylempi toimihenkilö
- 4 Alempi toimihenkilö
- 5 Työntekijä
- 6 Eläkeläinen
- 7 Työtön
- 8 Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**6. Missä työpaikkanne sijaitsee?**

- 1 Asuinkunnassa, työskentelen kotona
- 2 Asuinkunnassa, kodin ulkopuolella
- 3 Naapurikunnassa/kaupungissa
- 4 Muualla
- 5 Matkatyö/liikkuva työpaikka
- 6 En ole työssä tällä hetkellä

**7. Missä paikoissa olette pääasiallisesti käyttänyt tietokonetta vuoden 2003 aikana?**

*Rengastakaa korkeintaan kolme vaihtoehtoa.*

- 1 Kotona
- 2 Työpaikalla
- 3 Kirjastossa
- 4 Ystävien tai sukulaisten luona
- 5 Jossain yhteiskäyttöpisteessä
- 6 Muualla, missä? \_\_\_\_\_

**8. Missä paikoissa olette pääasiallisesti käyttänyt Internetiä vuoden 2003 aikana?**

*Rengastakaa korkeintaan kolme vaihtoehtoa.*

- 1 Kotona
- 2 Työpaikalla
- 3 Kirjastossa
- 4 Ystävien tai sukulaisten luona
- 5 Jossain yhteiskäyttöpisteessä, esim. ilmaisessa nettioskissa
- 6 Muualla, missä? \_\_\_\_\_
- 7 En käytä Internetiä (siirry kysymykseen 20)

**9. Kuinka usein käytätte Internetiä?**

- 1 Päivittäin
- 2 Useana päivänä viikossa
- 3 Kerran viikossa
- 4 1-3 kertaa kuukaudessa
- 5 Harvemmin

**10. Miten paljon viimeisen viikon aikana olette käyttänyt Internetiä?**

- 1 Alle tunnin
- 2 1-3 tuntia
- 3 4-6 tuntia
- 4 7-10 tuntia
- 5 Yli 10 tuntia

**11. Mihin tarkoitukseen käytätte tai olette käyttänyt Internetiä/verkkoyhteyksiä vuoden 2003 aikana?**

*Rengastakaa kaikki käyttämänne palvelut.*

- 1 Pankkiyhteyksiin ja raha-asioiden hoitamiseen
- 2 Elintarvikkeiden ja muiden päivittäistavaroiden hankintaan
- 3 Muiden hyödykkeiden (esim. kirjat, vaatteet, levyt) hankintaan
- 4 Pääsy- ja/tai matkalippujen hankintaan
- 5 Sähköpostiyhteydenpitoon perheen, ystävien tai työkavereiden kanssa
- 6 Sähköpostiyhteydenpitoon viranomaisten kanssa
- 7 Kuntien ilmoitustaulukeskusteluiden seuraamiseen
- 8 Keskustelupalstoilla vierailemiseen (chattailuun)
- 9 Yleiseen tiedonhakemiseen (esim. aikataulut, yhteystiedot, uutiset, sää)
- 10 WWW-sivujen selailuun ja muuhun ns. Internet-surffailuun
- 11 Kirjastopalveluihin
- 12 Etäopiskeluun
- 13 Työnhakupalveluihin
- 14 Verottajan palveluihin
- 15 Kelan palveluihin
- 16 Tiedon etsimiseen julkisista terveyspalveluista
- 17 Muu palvelu, mikä? \_\_\_\_\_

**12. Miten mielestänne hallitsette seuraavat ohjelmat ja toiminnot?**

	Hyvin	Heikosti	En ole käyttänyt
1. Sähköpostin käyttö	2	1	0
2. Internetselaimen käyttö	2	1	0
3. Tekstinkäsittely	2	1	0
4. Pankkiyhteys	2	1	0
5. Tiedoston tai ohjelman kopiointi levykkeelle	2	1	0
6. Ohjelmien asentaminen tai päivittäminen	2	1	0

**13. Ovatko seuraavat tekijät vaikeuttaneet Internetin käyttöänne?**

	Kyllä	Ei
1. Hiiri	2	1
2. Näppäimistö	2	1
3. Näyttö	2	1
4. Työskentelyasennot	2	1

**14. Huomioidaanko Työhallinnon Internet-palveluissa mielestänne riittävästi yli 50-vuotiaiden henkilöiden palvelutarpeet?**

	Kyllä	Ei	En ole käyttänyt palveluita
1. Tiedon löytämisen helppous	2	1	0
2. Löydetyt tiedon ymmärrettävyys ja selkeys	2	1	0
3. Tiedon riittävyys	2	1	0

**15. Huomioidaanko Kelan Internet-palveluissa mielestänne riittävästi yli 50-vuotiaiden henkilöiden palvelutarpeet?**

	Kyllä	Ei	En ole käyttänyt palveluita
1. Tiedon löytämisen helppous	2	1	0
2. Löydetyt tiedon ymmärrettävyys ja selkeys	2	1	0
3. Tiedon riittävyys	2	1	0

**16. Huomioidaanko Verohallinnon Internet-palveluissa mielestänne riittävästi yli 50-vuotiaiden henkilöiden palvelutarpeet?**

	Kyllä	Ei	En ole käyttänyt palveluita
1. Tiedon löytämisen helppous	2	1	0
2. Löydetyt tiedon ymmärrettävyys ja selkeys	2	1	0
3. Tiedon riittävyys	2	1	0

**17. Huomioidaanko terveyskeskuksenne Internet-palveluissa mielestänne riittävästi yli 50-vuotiaiden henkilöiden palvelutarpeet?**

	Kyllä	Ei	En ole käyttänyt palveluita
1. Tiedon löytämisen helppous	2	1	0
2. Löydetyt tiedon ymmärrettävyys ja selkeys	2	1	0
3. Tiedon riittävyys	2	1	0

**18. Miten Internet-palvelujen käyttäminen on vaikuttanut muuhun ajankäyttöönne?**

	Vähentänyt	Ei ole muuttanut	Lisännyt
1. Television katselu	3	2	1
2. Lehtien lukeminen	3	2	1
3. Puhelimessa puhuminen	3	2	1
4. Ystävien ja tuttavien tapaaminen	3	2	1
5. Harrastuksiin kuluva aika (ei tietokone)	3	2	1
6. Perheen kanssa seurustelu	3	2	1
7. Ulkoilu	3	2	1
8. Kotitöiden tekeminen	3	2	1

**19. Missä määrin seuraavat väittämät vastaavat omia näkemyksiänne?**

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
1. Internet helpottaa ja nopeuttaa asiointiani.	4	3	2	1	0
2. Julkisia maksuttomia Internet-päätteitä tulisi olla enemmän.	4	3	2	1	0
3. Tunnen jääneeni uuden tietotekniikan etenemisen jalkoihin.	4	3	2	1	0
4. Hoidan asiani mieluummin henkilökohtaisesti kuin Internetin välityksellä.	4	3	2	1	0
5. Yhteiskunnan tulee taata kaikille kansalaisille ilmainen Internet-yhteys.	4	3	2	1	0
6. Internet vieraannuttaa ihmisiä lähiympäristöstään.	4	3	2	1	0
7. Kaikki asiointi viranomaisten kanssa tulisi tapahtua Internetin kautta.	4	3	2	1	0
8. Internet avartaa maailmankuvaani.	4	3	2	1	0
9. Henkilöt, jotka eivät käytä Internetiä, eivät ole tasa-arvoisia Internetin käyttäjien kanssa esimerkiksi tiedonsaannin näkökulmasta.	4	3	2	1	0
10. Internetin käyttäminen on kallista.	4	3	2	1	0
11. Internet on tuonut uutta sisältöä elämäni.	4	3	2	1	0
12. En mielelläni lähde kotoa minnekään, jos voin hoitaa asiani Internetin välityksellä.	4	3	2	1	0
13. Internetiä käyttämällä voin säästää asiointikustannuksissa.	4	3	2	1	0
14. Minulle on samantekevää, mitä tietoja minusta kerätään asioidessani Internetissä.	4	3	2	1	0
15. Henkilöt, jotka eivät käytä Internetiä, ovat vaarassa syrjäytyä tietoyhteiskunnasta.	4	3	2	1	0
16. Internet-yhteydestä johtuvien kustannusten vuoksi olen joutunut luopumaan joistakin minulle tärkeistä asioista.	4	3	2	1	0
17. Internet-yhteyden hankkiminen on jokaisen kansalaisen omalla vastuulla.	4	3	2	1	0
18. Käyn mielelläni paikan päällä asioimassa, jos saan henkilökohtaista palvelua.	4	3	2	1	0

**20. Miksi ette käytä Internetin tarjoamia palveluja?**

*Valitkaa korkeintaan kolme syytä.*

- 1 Kotona ei ole tarvittavaa Internet-yhteyttä
- 2 Julkisia Internet-päätteitä ei ole käytettävissä
- 3 Internetiä on vaikea käyttää
- 4 Internetin käyttö on kallista
- 5 Ei ole aikaa Internetin käyttöön
- 6 Internetin käyttö ei kiinnosta
- 7 Tietokoneen käyttö on liian vaikeaa
- 8 En luota Internetin tietoturvallisuuteen
- 9 Muu syy, mikä? \_\_\_\_\_

**21. Mikä saisi teidät käyttämään Internetin tarjoamia palveluja?**

---

---

---

---

**22. Oletteko kokeneet menettäneenne jotain siitä syystä, että ette käytä Internetiä?**

- 1 En
- 2 Kyllä Kuvailkaa tilannetta/tilanteita.

---

---

---

---

## Oululaisten ikääntyvien henkilöiden haastattelurunko

### **Käytetäänkö Internetiä?**

**Kyllä:** Missä on mahdollisuus käyttää?  
Miten paljon käytetään Internetiä?  
Mihin sitä käytetään?  
Käyttökokemukset?  
Onko riittävästi tietoa siitä, mitä kaikkea verkossa on?  
Mitä mieltä kustannuksista?  
Minkälaisia sähköisiä palveluja haluttaisiin?  
Minkälaiseksi sähköisten palvelujen rooli nähdään tulevaisuudessa?

**Ei:** Miksi ei ole käytetty?  
Oltaisiinko halukkaita käyttämään?  
Mitä palveluja, miten usein, missä?



ISSN 0788-5415

ISBN 951-698-111-9 (PDF/[www.kuluttajatutkimuskeskus.fi](http://www.kuluttajatutkimuskeskus.fi))

**KULUTTAJATUTKIMUSKESKUS**

PL 5 (Kaikukatu 3)

00531 HELSINKI

Puh. (09) 77 261

Faksi (09) 7726 7715

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

Helmikuu 2004