



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Digitaitokartoitus – Puhelinhaastattelut ja digitaitotasot

Valtiovarainministeriö & Digi- ja väestötietovirasto
31.8.2020

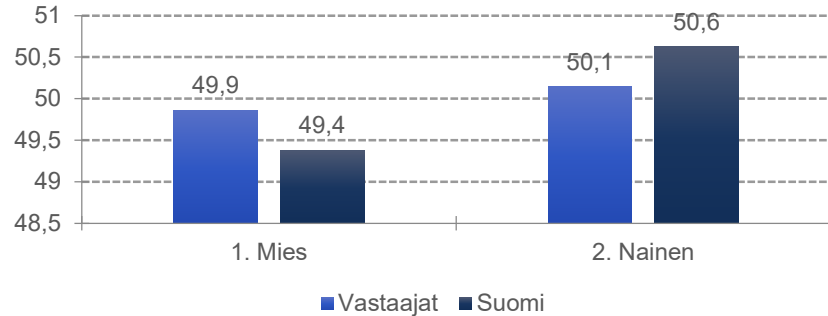
Kooste vastauksista: taustatiedot

Taustatiedot

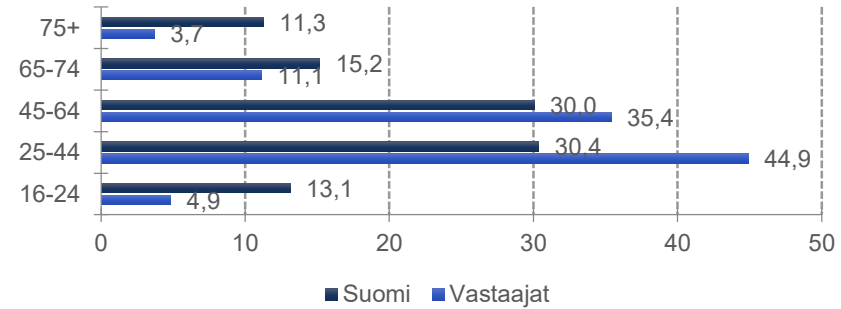
- Puhelinhaastattelut toteutettiin osana digitaitokartoitusta. Haastattelut toteutti Kantar TNS Oy. Puhelinhaastattelujen ja digitaitotasojen tulosten ja aineiston koonnin, analysoinnin ja visualisoinnin toteutti KPMG Oy.
- Puhelinhaastatteluilla kerättiin yhteensä 1051 vastausta.
- Puhelinhaastatteluihin vastanneiden sukupuolijakauma oli tasainen (50,1% naisia) ja vastasi hyvin naisten ja miesten osuuksia Suomen kokonaisväestössä (noin 51% naisia ja 49% miehiä). Haastatelluista ikäryhmä 25–44-vuotiaat oli yliedustettuna. Heitä on vastanneista miltei 45%, mikä ylittää selvästi ikäluokan osuuden kaikista suomalaisista (noin 30%). 45–64-vuotiaita oli haastatelluista 35,4%, joka on lähellä ikäryhmän osuutta kaikista suomalaisista (30%). Kolmanneksi suurin ikäryhmä kaikista vastanneista oli 65–74-vuotiaat (11,1%).
- Haastateltujen joukossa sekä 16–24-vuotiaat että yli 75-vuotiaat olivat vähemmistössä (nuoria 4,9% ja yli 75-vuotiaita 3,7%). Näiden ikäryhmien vastaavat osuudet koko maan väestöstä ovat 13,1% ja 11,3%.
- Miltei puolet haastatelluista oli korkeasti koulutettuja (alempi tai ylempi korkeakoulututkinto n. 47%:lla vastaajista). Suurimman yksittäisen ryhmän muodostivat ammatillisen perustutkinnon suorittaneet (26,1%).
- Haastateltujen suurin yksittäinen ammattiryhmä oli työntekijät (33,9% kaikista haastatelluista). Toiseksi suurimpana ryhmänä olivat eläkeläiset (17,4%), ja kolmantena ylemmät toimihenkilöt (15,1%).

Kuvaajat: taustatiedot

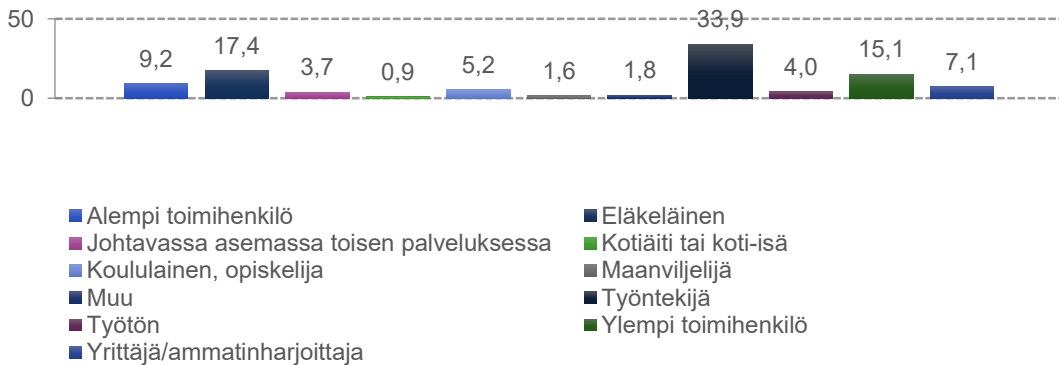
Sukupuoli, Suomi %



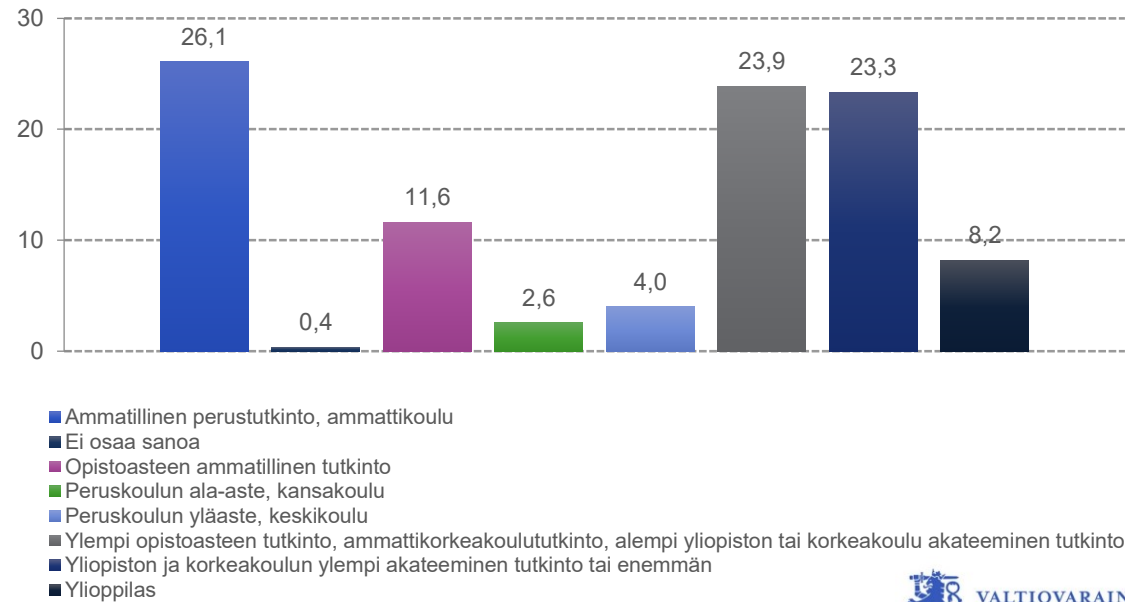
Ikäryhmä, Suomi %



Ammatti, Suomi %



Koulutustaso, Suomi %



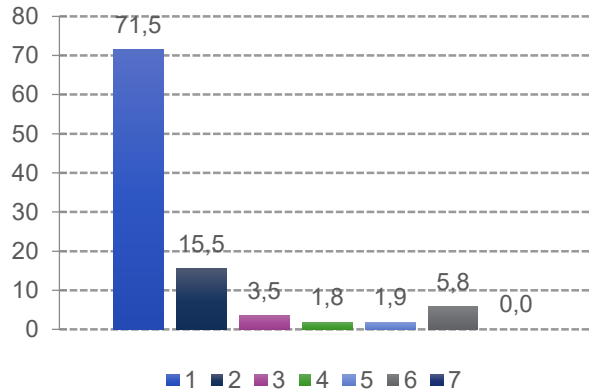
Kooste vastauksista: digilaitteiden käyttö

Digilaitteiden käyttö

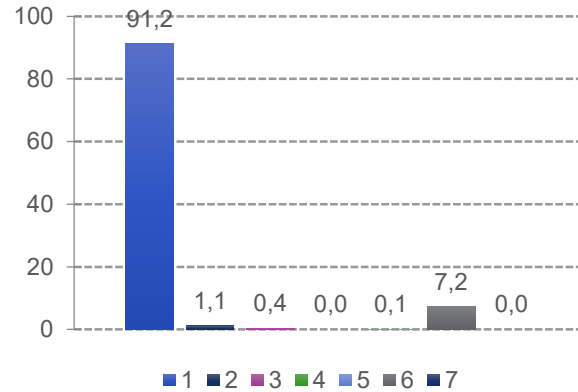
- Saatujen tulosten perusteella suomalaiset ovat ahkeria älylaitteiden käyttäjiä. Erityisen yleistä on älypuhelimien käyttö. Puhelinhaastatteluissa 91,2% vastaajista kertoi käyttävänsä kyseistä laitetta päivittäin. Puhelinhaastatteluiden tulosten mukaan 7,2% ei käytä älypuhelimia lainkaan.
- Puhelinhaastatteluiden tulosten mukaan tietokoneen päivittäinen käyttö on yleistä vastaajien keskuudessa (71,5%). Pieni osa puhelinhaastatteluun vastanneista ei käytä tietokonetta lainkaan (5,8%).
- Puhelinhaastattelut osoittavat, että tabletin ja älytelevision käyttö on vähäisempää kuin älypuhelimien tai tietokoneen. Vastaajista 40,8% ei käytä tablettia lainkaan, ja lähes puolet (46,3%) ei käytä muita älylaitteita, kuten esimerkkinä mainittua älyteleviisiota, lainkaan.

Kuvaajat: digilaitteiden käyttö

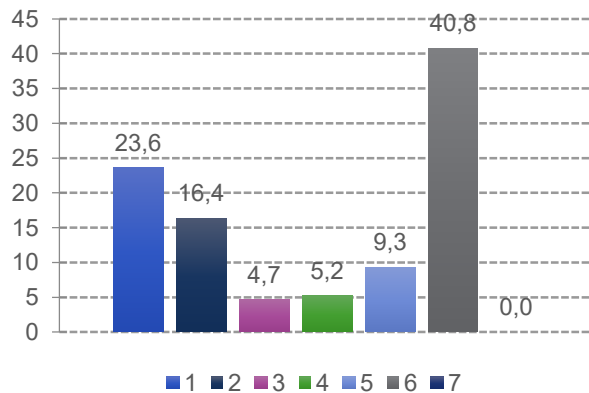
Käytän tietokonetta,
Suomi %



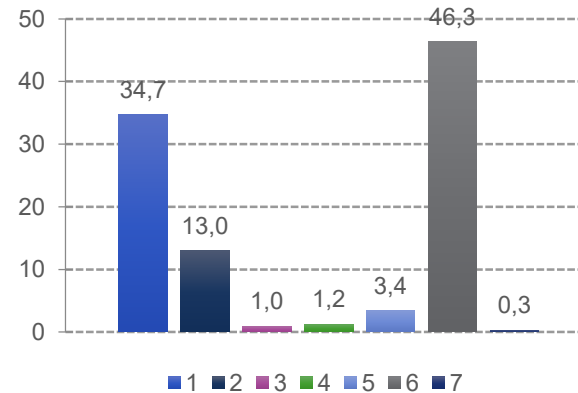
Käytän älypuhelinta,
Suomi %



Käytän tablettia,
Suomi %



Muu (esim. älytelevisio),
Suomi %



- 1 = Päivittäin
- 2 = Viikoittain
- 3 = Kaksi kertaa kuussa
- 4 = Kerran kuussa
- 5 = Harvemmin
- 6 = En käytä
- 7 = Tyhjä

Kooste vastauksista: digipalvelujen käyttö

Digipalvelujen käyttö

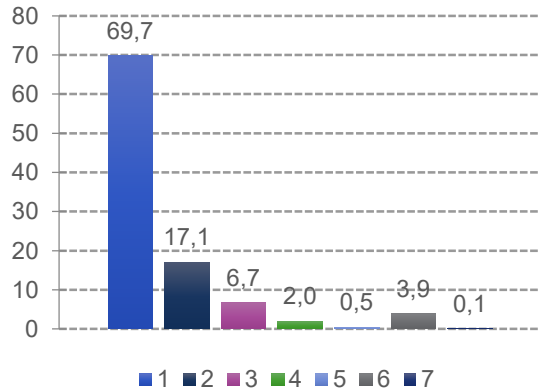
- Merkittävä osa vastanneista käyttää useita palveluita itse ja voi myös opastaa muita tai pystyy ainakin käyttämään palveluita täysin itsenäisesti:
 - Sähköpostin vastaanottaminen ja lähettäminen (91,2%)
 - Lehtien ja muiden medioiden lukeminen (86,5%)
 - Tiedonhaku ja internetin selaaminen (86,8%)
 - Pankki- ja vakuutuspalveluiden käyttäminen verkossa (88,8%)
 - Elokuvien ja ohjelmien katsominen digitaalisten alustojen kautta (83,2%)
 - Salasanan vaihtaminen tai uuden salasanan pyytäminen (85,3%)
 - Viranomaisten digipalvelujen käyttö (76,7%)

Digipalvelujen käyttö

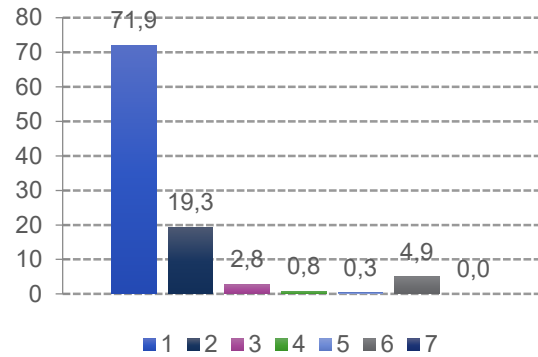
- Osaa palveluista kyselyyn vastanneet eivät käytä lainkaan tai tarvitsevat aina henkilökohtaista apua palvelun hyödyntämiseen. Tällaisia ovat:
 - Ohjelmointityökalujen käyttö (49% ei käytä lainkaan, 7,5% tarvitsee henkilökohtaista apua);
 - Sisällön tuottaminen internetiin (39,8% ei käytä lainkaan, 1,5% tarvitsee henkilökohtaista apua);
 - Kirjaston digipalvelut (38% ei käytä lainkaan, 0,2% tarvitsee henkilökohtaista apua);
 - Oppimisen ja opiskelun digitaaliset palvelut (30,5% ei käytä lainkaan, 0,7% tarvitsee henkilökohtaista apua);
 - Sosiaalisen median palvelut (19,5% ei käytä lainkaan, 0,6% tarvitsee henkilökohtaista apua);
 - Videopuheluiden soittaminen (14,1% ei käytä lainkaan, 1,1% tarvitsee henkilökohtaista apua)

Kuvaajat: digipalvelujen käyttö 1/2

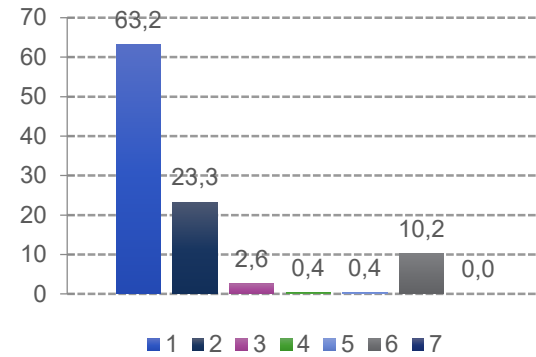
Tiedonhaku ja internetin selaaminen, Suomi %



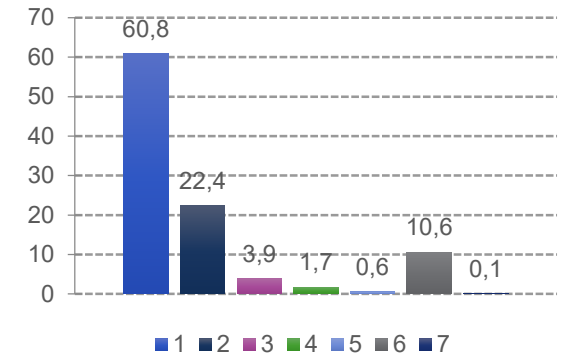
Sähköpostin vastaanottaminen ja lähettäminen, Suomi %



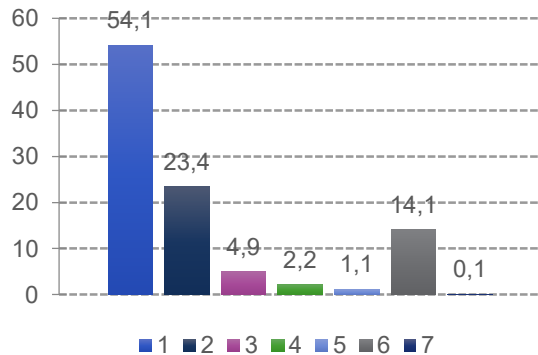
Sanomalehtien ja muiden medioiden lukeminen, Suomi %



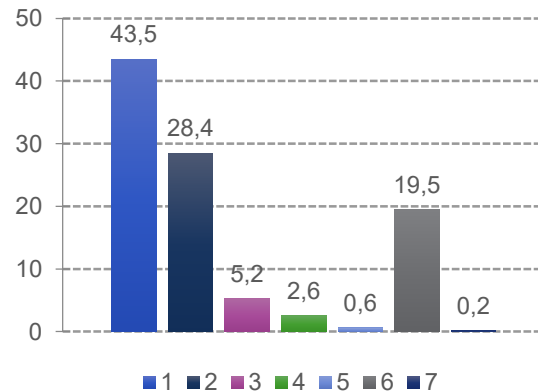
Elokuvien tai ohjelmien katseleminen digitaalisten alustojen kautta, Suomi %



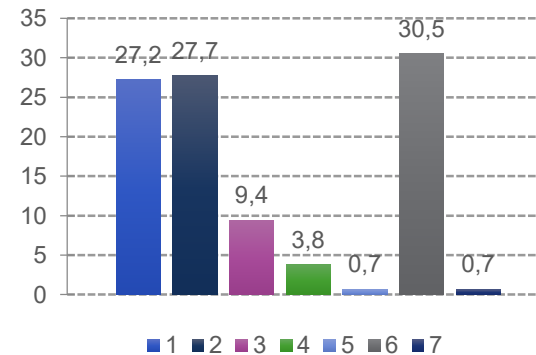
Videopuheluiden soittaminen ystävien ja läheisten kanssa, Suomi %



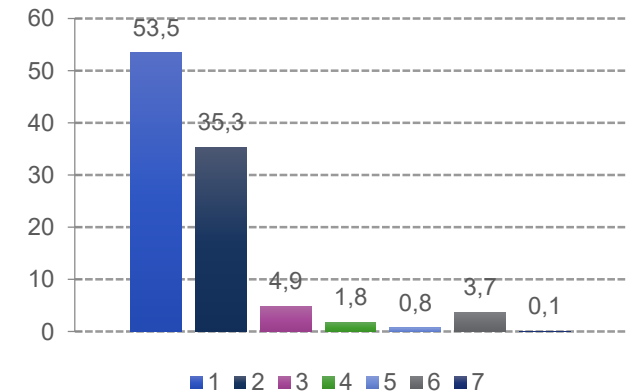
Sosiaalisen median palvelujen käyttö, Suomi %



Oppimisen ja opiskelun digitaalisten palvelujen käyttö, Suomi %



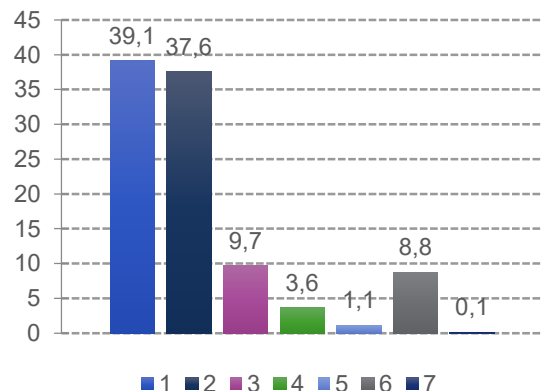
Pankki- ja vakuutuspalvelujen käyttö verkossa, Suomi %



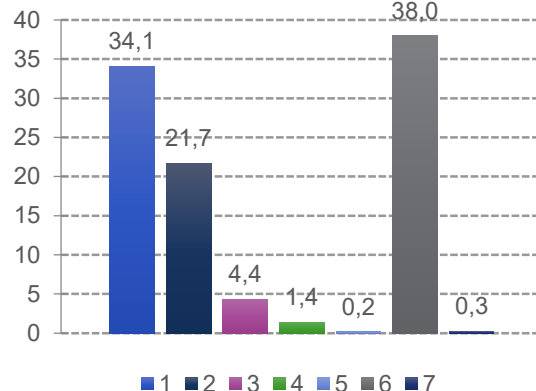
1 = Käytän itsenäisesti, voin opastaa ja auttaa muita, 2 = Pystyn käyttämään palveluita ja laitteita täysin itsenäisesti, 3 = Pystyn käyttämään palveluita ja laitteita melko itsenäisesti, 4 = Tarvitsen toisinaan apua, 5 = Tarvitsen aina henkilökohtaista apua, 6 = En käytä digipalvelua, 7 = Tyhjä

Kuvaajat: digipalvelujen käyttö 2/2

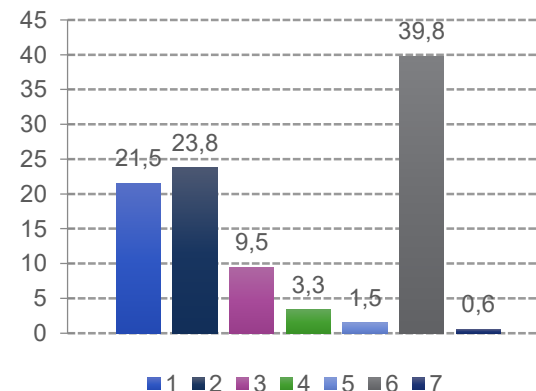
Viranomaisten digipalvelujen käyttö, Suomi %



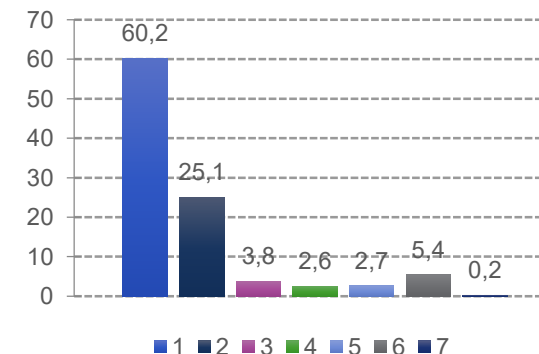
Kirjaston digipalvelujen käyttö, Suomi %



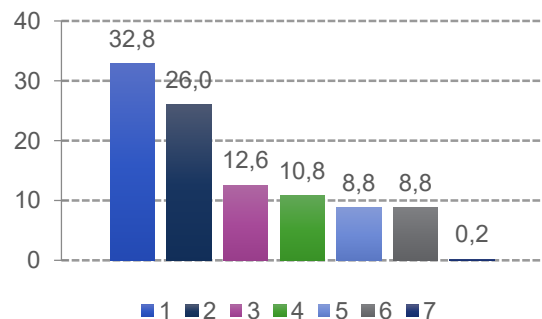
Sisällön tuottaminen internetiin, Suomi %



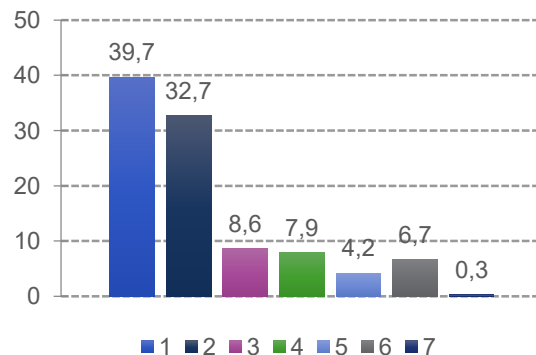
Salasanan vaihtaminen tai uuden salasanan pyytäminen, Suomi %



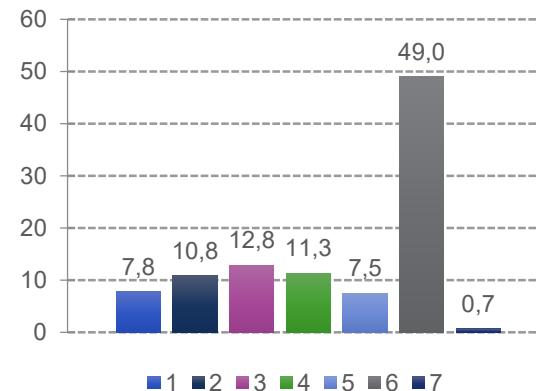
Uusien järjestelmien, ohjelmien ja sovellusten asentaminen ja käyttöönotto, Suomi %



Järjestelmien, sovellusten ja ohjelmien päivittäminen, Suomi %



Ohjelmointityökalujen käyttö, Suomi %



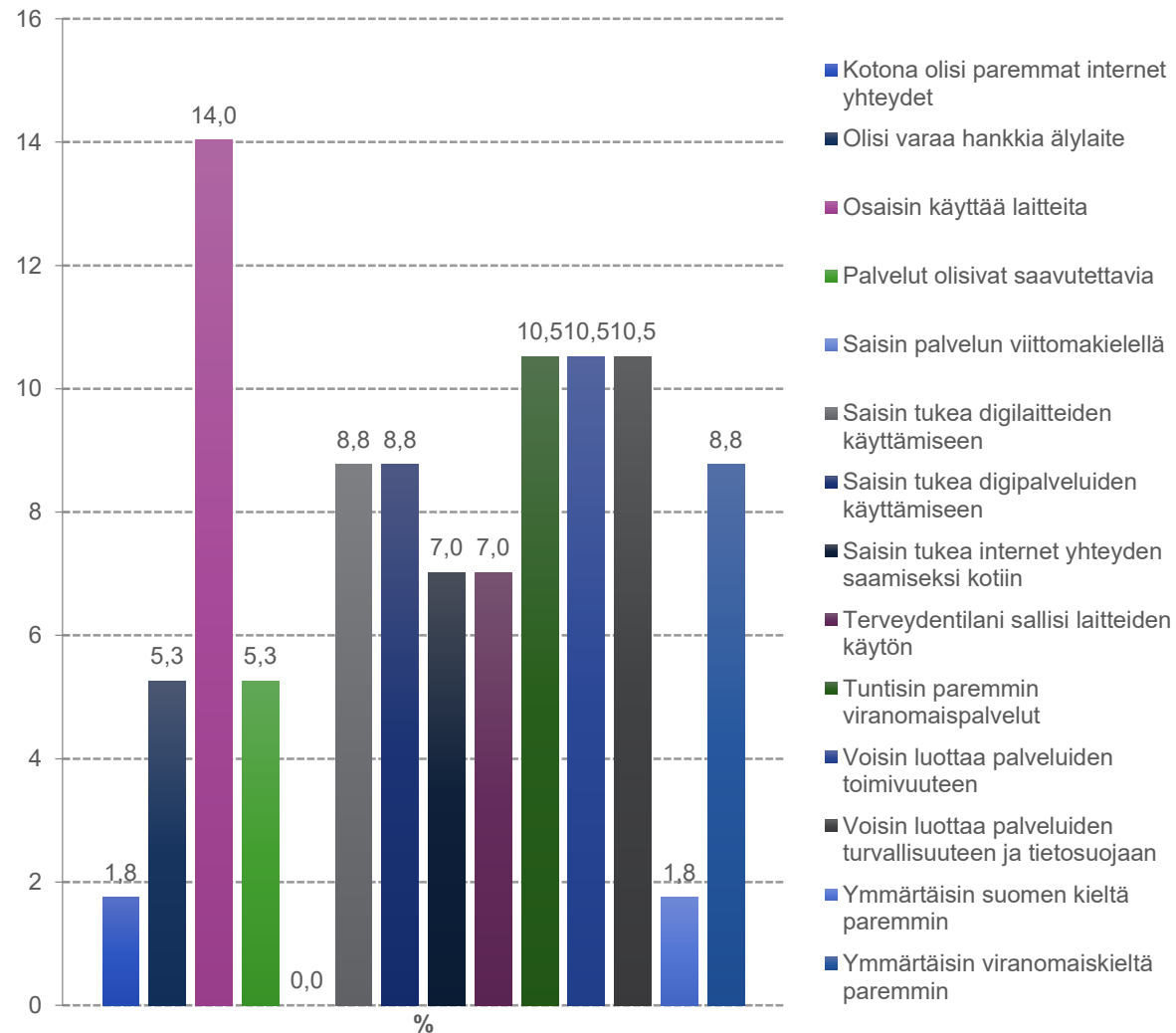
1 = Käytän itsenäisesti, voin opastaa ja auttaa muita, 2 = Pystyn käyttämään palveluita ja laitteita täysin itsenäisesti, 3 = Pystyn käyttämään palveluita ja laitteita melko itsenäisesti, 4 = Tarvitsen toisinaan apua, 5 = Tarvitsen aina henkilökohtaista apua, 6 = En käytä digipalvelua, 7 = Tyhjä

Kooste vastauksista: syitä digilaitteiden ja -palvelujen käyttämättömyydelle

Syitä digilaitteiden ja -palvelujen käyttämättömyydelle

- Merkittävin muutostekijä (14% vastauksista) annettujen vastausten valossa on osaaminen eli jos henkilö osaisi käyttää laitteita. Tämän jälkeen tulevat seuraavat kolme, samalla prosenttiosuudella (10,5%):
 - Jos tuntisi paremmin viranomaispalvelut
 - Jos voisi luottaa palveluiden toimivuuteen
 - Jos voisi luottaa palveluiden turvallisuuteen ja tietoturvaan
- Tämän jälkeen järjestyksessään seuraavat tekijät olivat tuen tarve digipalveluiden käytössä (8,8% vastauksista), tuen tarve digilaitteiden käytössä (8,8% vastauksista) sekä, että ymmärtäisi viranomaiskieltä paremmin (8,8% vastauksista).
- Merkittävin ero puhelinhaastattelujen ja digikyselyn tulosten välillä on, että haastatteluissa varallisuudella on pienempi merkitys digilaitteiden ja -palvelujen käyttöhalukkuuteen (haastattelut 5,3% vs. kysely 10,4%)

Kuvaaja: syitä digilaitteiden ja -palvelujen käyttämättömyydelle

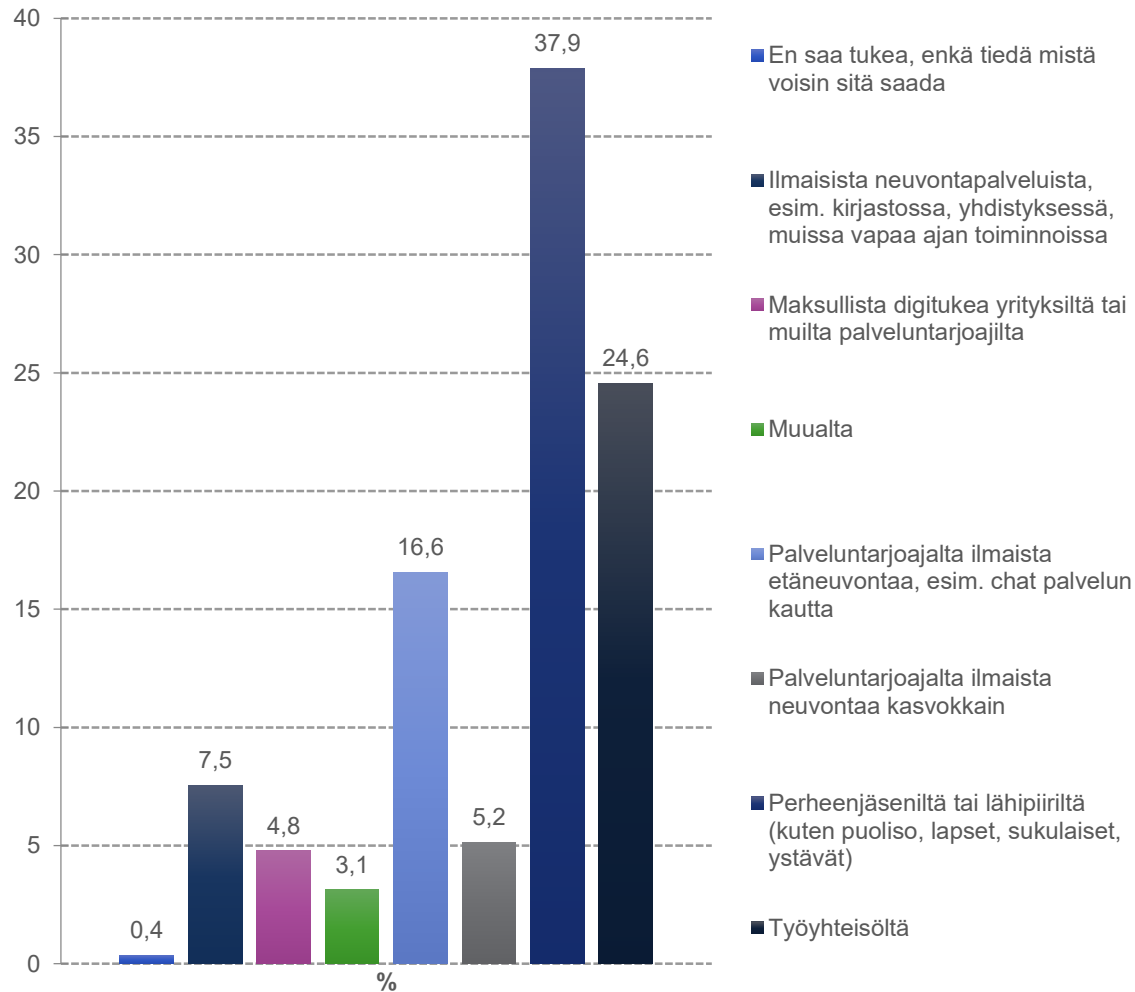


Kooste vastauksista: mistä tukea asiointiin?

Mistä tukea asiointiin?

- Puhelinhaastatteluihin vastanneet saavat apua digitaalisten palveluiden käyttöön etenkin perheenjäseniltä tai lähipiiriltään (37,9%). Lähipiiriin lukeutuvat esimerkiksi puoliso, lapset, sukulaiset ja ystävät.
- Toinen merkittävä avunlähde on työyhteisö, jolta noin neljäsosa (24,6%) haastatelluista kertoi saavansa tukea digitaalisten palveluiden käyttöön.
- Ilmaista etäneuvontaa vastasi hyödyntävänsä 16,6% haastatteluun vastanneista. Suhteellisen yleinen kanava on myös eri palveluntarjoajien ilmainen neuvonta (7,5%). Kasvotusten annettava, ilmainen neuvonta on annettujen vastausten perusteella huomattavasti vähäisempää (5,2%).
- Pieni osa kaikista vastanneista (0,4%) ilmoitti, että ei saa tällä hetkellä tukea ollenkaan eikä tiedä, mistä sitä voisi saada.
- Avovastauksissa suurin osa kertoi löytävänsä vastauksen internetistä googlettamalla tai esimerkiksi youtube-palvelusta. Opiskelijat ja koululaiset kertoivat saavansa tukea koulultaan. Myös kunnan digituesta, kirjastosta tai pankista jokunen vastaaja ilmoitti saavansa apua digipalveluiden käyttöön. Lisäksi vastauksissa mainittiin palveluntuottajien IT-tuki ja laitevalmistajat.

Kuvaaja: mistä tukea asiointiin?



Digitaitotasot



Digitaitotasojen määrittely

- Digitaalisten laitteiden ja palvelujen käytön suhteen on olemassa erilaisia taitotasoja
 - AUTA-hankkeen yhteydessä määriteltiin asiakaspalvelun ja digituen tarjoajien näkökulmasta neljä eri tasoa
 - DIKATA-hankkeessa on määritelty kolme tasoa sen mukaan, millaisia palveluja henkilö osaa käyttää
 - Dig. Comp. 2.1 tarkastelee digitaitoja useamman muuttujan näkökulmasta. Nämä ovat tehtävien monimutkaisuus (yksinkertainen, hyvin määritelty ja rutiininomainen, hyvin määritelty ja ei-rutiininomainen), autonomia (ohjattuna, itse ja ohjattuna tarvittaessa, itsenäisesti ja itselle sopivalla tavalla) sekä kognitiivinen alue (muistaminen ja ymmärtäminen).

Digitaitotasojen määrittely digitaitokartoituksessa

- DIKATA:n taitotasojaottelua sovellettiin kyselyyn erityisesti digipalvelujen käytön osaamista tarkastelemalla.
- Vastaajan tuli itse määritellä miten taitavaksi hän kokee osaamisensa lueteltujen palveluiden osalta.
 - Vastausvaihtoehdot kyselyssä olivat 1) käytän itsenäisesti, voin opastaa ja auttaa muita; 2) pystyn käyttämään palveluita ja laitteita täysin itsenäisesti; 3) pystyn käyttämään palveluita ja laitteita melko itsenäisesti; 4) tarvitsen toisinaan apua; 5) tarvitsen aina henkilökohtaista apua sekä 6) en käytä digipalvelua.
- Tuloksista voitiin johtaa suomalaisten taitotasoja digipalvelujen käytön mukaan seuraavasti:
 - eivät käytä ollenkaan (taso 0)
 - tarvitsevat aina henkilökohtaista apua (taso 1)
 - pystyvät käyttämään palveluita ja laitteita melko itsenäisesti tai tarvitsevat toisinaan apua (taso 2)
 - täysin itsenäisesti ja voivat myös opastaa muita (taso 3)

Taitotasot digitaitokartoituksessa

- **Taitotasolla yksi** vastaajan käyttämiä digipalveluita ovat tiedonhaku ja internetin selaaminen, sähköpostin vastaanottaminen ja lähettäminen, elokuvien tai ohjelmien katseleminen digitaalisten alustojen kautta, sosiaalisen median palvelut, salasanan vaihtaminen tai uuden pyytäminen, viranomaisten digipalvelut sekä järjestelmien, ohjelmien ja sovellusten päivittäminen.
- **Taitotasolla kaksi** henkilö hyödyntää kirjaston digilainauspalveluita sekä oppimisen ja opiskelun digitaalisia palveluita, hoitaa pankki- ja vakuutusasioita verkossa, soittaa videopuheluita, lukee sanomalehtiä ja muita medioita.
- **Taitotasolla kolme** eri korkeimmalla tasolla henkilö hallitsee itsenäisesti ohjelmointityökalujen käytön, sisällön tuottamisen internettiin sekä uusien järjestelmien, ohjelmien ja sovellusten asentamisen ja käyttöönoton.

Johtopäätökset digitaitotasoista

Johtopäätökset digitaitotasoista 1/2

Puhelinhaastatteluihin vastanneet ovat pääosin hyvin osaavia digitaalisten laitteiden ja palvelujen käyttäjiä. Vastaajat jakautuvat kolmeen taitotasoon, joiden väliset erot tässä kyselyssä ovat pienet. Tämä johtuu siitä, että käytetyissä taitotasoluokitteluissa aloittelevan käyttäjän määrittely kattaa jo runsaasti digitaalisten laitteiden ja palvelujen käytön osaamista.

1) Aloittelevat käyttäjät eli käyttäjät, jotka tarvitsevat aina henkilökohtaista apua eri digipalveluiden käytössä

Aloittelevia käyttäjiä oli vastaajien joukossa vähemmistö. Nämä käyttäjät ovatkin jo melko taitavia digipalvelujen käyttäjiä, mutta he tarvitsevat henkilökohtaista apua erityisesti ohjelmointityökalujen käytössä, uusien järjestelmien, ohjelmien ja sovellusten asentamisessa ja käyttöönotossa sekä niiden päivittämisessä. Osa aloittelevista käyttäjistä ei käytä näitä palveluita lainkaan.

2) Peruskäyttäjät eli käyttäjät, jotka tarvitsevat toisinaan apua tai pystyvät käyttämään palveluita ja laitteita melko itsenäisesti

Peruskäyttäjiä oli vastaajien joukossa jonkin verran. Nämä käyttäjät suoriutuvat hyvin lähes kaikista kyselyssä olleiden palvelujen käytöstä.

3) Hyötykäyttäjät eli käyttäjät, jotka pystyvät käyttämään palveluita ja laitteita täysin itsenäisesti sekä voivat opastaa ja auttaa muita

Hyötykäyttäjiä oli vastaajien joukossa enemmistö. Nämä käyttäjät suoriutuvat itsenäisesti lähes kaikista kyselyssä olleista palvelujen käytöstä ja pystyvät myös opastamaan muita.

Johtopäätökset digitaitotasosta 2/2

- Käyttäjiä, jotka eivät lainkaan käytä digipalvelua, kuvastaa tarpeeseen perustuva käyttö. Nämä käyttäjät hallitsevat osin digipalvelujen peruskäytön, mutta he eivät käytä, eivätkä halua käyttää, hieman enemmän taitoa vaativia palveluita tai sellaisia palveluita, jotka eivät ole arjen sujumisen kannalta välttämättömiä.
- Tätä havaintoa tukevat myös kyselyn avovastaukset, joissa nousi esiin toive kasvokkain ja fyysisesti paikan päällä tapahtuvasta asioimisesta.
- Digipalveluita käyttämättömien vastaajien osalta voidaan todeta, että osa heistäkin osaa ja pystyy käyttämään arjessa tarvitsemiaan palveluita, kuten vahvaa tunnistautumista vaativia pankki- ja vakuutuspalveluita. Tässä vastaajaryhmässä korostuukin erityisesti tarvelähtöisyys osaamisen sijaan.



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Kiitos!