

# Ikäihmiset ja sähköinen asiointi

## Miten saadaan kaikki mukaan?

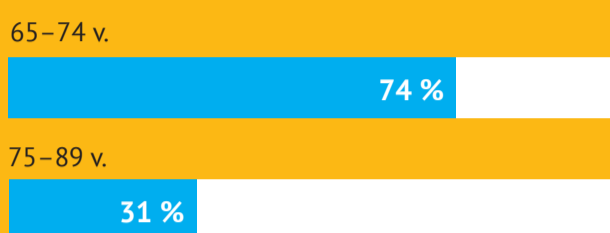
### IKÄIHMISET TEKNOLOGIAN KÄYTTÄJINÄ

Yli 65-vuotiaita yli 1 000 000



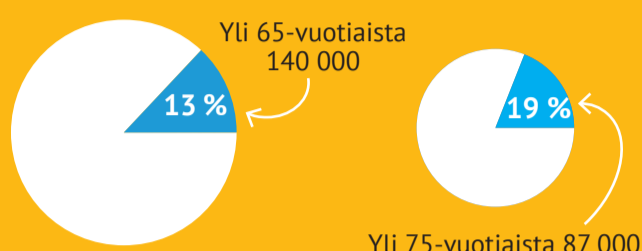
yli 20 % koko väestöstä

#### Internetiä käyttäneet ikäihmiset



TILASTOKESKUS 2016

#### Pienituloiset ikäihmiset



TILASTOKESKUS 2015

### MITEN IKÄIHMISET ASIOIVAT VERKOSSA?

#### Verkossa vastanneista



**92 % oli hoitanut** omia asioitaan internetissä

#### Paperilomakkeella vastanneista



**44 % ei ollut koskaan hoitanut** asioitaan verkossa



**37 % oli hoitanut** omia asioitaan internetissä



**31 % kertoi omaisen asioineen** hänen puolestaan

### MITÄ PALVELUJA SÄHKÖISESTI ASIOINEET IKÄIHMISET OVAT KÄYTTÄNEET?

(verkossa vastanneista / paperilomakkeella vastanneista)



1. Pankkipalvelut  
(97 % / 88 %)



2. OmaKanta  
(82 % / 54 %)



3. Terveyskeskuksen palvelut  
(63 % / 38 %)



4. Verotoimiston palvelut  
(56 % / 29 %)



1. Aikataulujen ja reittien selvittäminen  
(86 % / 40 %)



2. Matkalippujen ja lomamatkojen ostaminen  
(65 % / 24 %)



3. Ostosten tekeminen  
(60 % / 17 %)



**43 %** paperilomakkeella vastanneista ei ole ostanut verkosta mitään eikä edes tutkinut aikatauluja tai reittejä

### KENELTÄ IKÄIHMISET OVAT SAANEET APUA VERKKOASIOINTIIN?



**80 %** on saanut apua lapsilta tai sukulaisilta



**28 %** saanut apua ystäviltä, tuttavilta ja naapureilta



**12 %** saanut apua kirjastosta

### MISSÄ IKÄIHMISET HALUAISIVAT OPASTUSTA VERKKOASIOINTIIN?



**83 %** omassa kodissa



**36 %** vertaisopastajien opastuspisteessä



**22 %** kirjastossa  
Verkossa vastanneista 30 %, paperilomakkeella 13 %

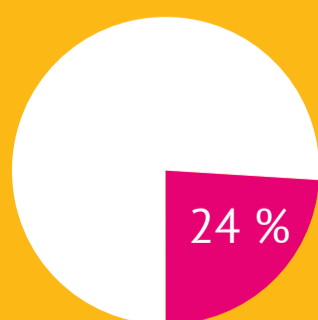


**14 %** yhteispalvelupisteessä  
Verkossa vastanneista 21 %, paperilomakkeella 8 %

### MITEN IKÄIHMISET TUNNISTAUTUVAT?



pankkitunnuksilla 72 %  
käyttäjätunnuksella ja salasananalla 54 %  
mobiilitunnistautumisella 10 %



**24 %** ei mitenkään

paperilomakkeella vastanneista 41 % ei ollut koskaan tunnistautunut sähköisesti



**MIKSI IKÄIHMISET EIVÄT OLE TUNNISTAUTUNEET?**

54 % ei ole tunnistautumisvälineitä  
44 % ei ole käyttänyt palveluja, joissa olisi tarvinnut tunnistautua  
37 % ei osaa  
14 % ei luota palvelun tietoturvaan