



SeniorSurf-verkoston ehdotukset digitalisaatioon liittyvistä aiheista vuoden 2027 hallitusohjelmaan

Ehdotus 1.

Julkiset asiointipalvelut on turvattava yhdenvertaisesti kaikille säilyttämällä vaihtoehtoiset asiointikanavat ja varmistamalla riittävä asiointituki.

Miksi – mitä yhteiskunnallisia hyötyjä?

Julkisten palvelujen saavutettavuus on keskeinen osa perusoikeuksien toteutumista. Yhdenvertaisuus ei toteudu, jos palvelujen käyttö edellyttää digitaitoja tai laitteita, joita kaikilla ei ole. Yhdenvertaiset asiointimahdollisuudet varmistavat, että jokainen voi käyttää palveluja omista lähtökohdistaan riippumatta ja saa tarvitsemansa palvelut oikea-aikaisesti.

Suomessa on tällä hetkellä yli 1,3 miljoonaa yli 65-vuotiasta ja yli miljoona yli 70-vuotiasta. Väestö ikääntyy nopeasti, eikä mahdollisesti työelämässä hankitut digitaidot kannu elämän loppuun asti, sillä digitaalinen kehitys on nopeaa ja ihmisen fyysinen ja kognitiivinen toimintakyky heikkenevät ikäänntyessä. Digitaitoisten osuus vähenee merkittävästi korkeammissa ikäryhmissä: 65–74-vuotiaista puolella ja 75–89-vuotiaista enää 22 prosentilla on digitaaliset perustaidot (DVV 2023).

Mahdollisuus valita itselle sopiva asiointitapa tukee ihmisen itsemääräämisoikeutta ja hallinnan tunnetta omista asioista. Käytännössä palveluiden toteutuminen ensisijaisesti digitaalisesti ajaa monet käyttämään digipalveluita vähäisillä digitaidoilla tai tilanteeseen, jossa riippuvuus ulkopuolisesta avusta kasvaa. 62 % yli 65-vuotiaista tarvitsee usein tai aina apua uusien digiasioden opetteluun (DVV 2023). Kolmasosa yli 75-vuotiaista ei käytä lainkaan viranomaisten digitaalisia palveluita (DVV 2025). Vaihtoehtoiset asiointitavat ottavat huomioon erilaiset elämäntilanteet ja varmistavat, että asiointi onnistuu myös silloin, kun digin käyttö on vaikeaa tai tilapäisesti mahdotonta.

Viranomaisilla on lakiin perustuva velvollisuus neuvoa asiakkaitaan palveluidensa käytössä, mutta käytännössä asioinnin esteet liittyvät usein laajemmin digitaitoihin. Ongelmia voivat aiheuttaa laitteen käsittely, sovelluksen lataaminen, tunnistautuminen tai liikkuminen verkkosivulta toiselle. Siksi julkisten digipalveluiden rinnalla tarvitaan helposti saatavilla olevaa yleistä digitukea, joka auttaa kansalaisia käyttämään palveluita itsenäisesti.



Digitaalinen kehitys hyödyttää usein eniten niitä, joilla menee muutenkin hyvin, kun taas haitat kasaantuvat jo valmiiksi heikommassa asemassa oleville osana laajempaa sosiaalista eriarvoisuutta. Näin ollen digitaalinen syrjäytyminen heijastaa usein laajempaa yhteiskunnallista syrjäytymistä (Korpela, 2025; Helsper, 2012).

Sujuva ja saavutettava asiointi vahvistaa luottamusta viranomaisiin ja koko yhteiskuntaan sekä tukee aktiivista osallistumista yhteisiin asioihin. Kun palvelut ovat aidosti saavutettavia ja huomioivat eri käyttäjäryhmien tarpeet, ne lisäävät kokemusta oikeudenmukaisuudesta ja siitä, että yhteiskunta toimii kaikkia varten. Tällä hetkellä vain 42 % 65–74-vuotiaista kokee olevansa digitaalisesti yhdenvertaisessa asemassa muiden kanssa (DNA 2025), mikä osoittaa selkeän tarpeen kehittää palveluita inklusiivisemmiksi.

Nykyisen hallitusohjelman mukaan ensisijaisesti digitaalisen viranomaisviestinnän kehittämisen rinnalla samalla huolehditaan, että vaihtoehtoisia asiointi- ja viestintäkanavia on tarjolla heille, jotka eivät pysty käyttämään digipalveluita (Valtioneuvosto 2023).

Vanhusasiavaltuutettu on kertonut ikääntyneiden yhteydenotoista, jotka koskevat haasteita hoitaa asioitaan vaihtoehtoisten asiointikanavien kautta. Saman huomion ovat tehneet SeniorSurf-verkoston jäsenet. Kasvokkaisten palveluiden verkostoa kavennetaan jatkuvasti, yhteystiedot asiakaspalveluun on vaikeasti saatavilla, esimerkiksi pankkipalveluissa ei-digitaalisista asiointitavoista joutuu maksamaan ylimääräistä tai se voi viivästyttää viranomaisasioiden hoitamista. (mm. Vanhusasiavaltuutettu 2025.)

Lähteet:

DNA 2025. Digitaalinen elämä 2025 –kyselytutkimus.

DVV 2025. Suomalaisten valmiudet ja suhtautuminen viranomaisten digipalvelujen ja digipostin käyttöön. Digi- ja väestötietoviraston toteuttama kansalaistutkimus.

DVV 2023. Digitaitoraportti 2023. Digi ensin mutta ei yksin.

Helsper 2012. A corresponding fields model for the links between social and digital exclusion. *Communication theory*, 22(4), 403–426. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2885.2012.01416.x>

Korpela 2025. Signing in to society: reflections on digital skills, support, and inclusion in later life. University of Jyväskylä. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-86-1070-0>

Valtioneuvosto 2023. Vahva ja välittävä Suomi. Pääministeri Petteri Orpon hallituksen ohjelma 20.6.2023. Valtioneuvoston julkaisuja 2023:58.

Vanhusasiavaltuutettu 2025. Kohti ikäsyrjimätöntä yhteiskuntaa. Vanhusasiavaltuutetun kertomus valtioneuvostolle 2024. Helsinki. vanhusasia.fi/julkaisut



Miten – mitä konkreettisesti tulisi tehdä?

1. Turvataan maksuttomat vaihtoehtoiset asiointikanavat

Puhelin-, asiointipiste- ja muut ei-digitaaliset palvelut tulee säilyttää kaikissa keskeisissä julkisissa palveluissa. Vaihtoehtoisten asiointitapojen käytöstä ei saa aiheutua kansalaiselle lisäkustannuksia.

2. Varmistetaan asiointituki ja tiedon löydettävyys

Palveluiden yhteystiedot, vaihtoehtoiset asiointitavat ja neuvontapalvelut esitetään selkeästi myös ei-digitaalisessa muodossa. Viranomaisten neuvontavelvoitteen toteutumisesta huolehditaan siten, että kansalainen saa apua palvelun käyttöön valitsemastaan asiointikanavasta riippumatta.

3. Vahvistetaan yleistä digitukea

Kehitetään matalan kynnyksen digituen palveluita, kuten paikallisia digipisteitä, henkilökohtaista digiopastusta tai liikkuvaa digitukea. Digituen tulee mahdollistaa perusdigitaalitojen oppiminen ja ylläpito koko elämän ajan. Digituen koordinoinnille tulee määritellä selkeät vastuutahot, jotta tuki on yhdenvertaisesti saatavilla koko maassa.

4. Parannetaan saavutettavuutta palveluiden suunnittelussa

Eri käyttäjäryhmien tarpeet (esim. näkövammaiset, motoriset rajoitteet, kognitiiviset haasteet) huomioidaan jo palveluiden kehitysvaiheessa.

5. Varmistetaan kattava tietopohja

Tutkimuksissa ja palveluiden kehittämisessä huomioidaan myös kaikkein vanhimmat ikäryhmät sekä henkilöt, jotka eivät käytä digipalveluita tai joilla on heikot digitaidot. Näin päätöksenteko perustuu kattavaan tietoon koko väestöstä.

6. Kehitetään tunnistautumistapoja

Digitaalinen tunnistautuminen tulee olla saavutettavaa kaikille ja erillään maksuvälineistä, jotta käyttö on turvallista ja mahdollista kaikille.



Ehdotus 2.

Kansalaisten digi- ja medialukutaidot on tunnistettava osaksi kansallista turvallisuutta, ja niiden vahvistaminen tulee turvata riittävällä resursoinnilla sekä julkisen sektorin ja järjestöjen yhteistyöllä.

Miksi – mitä yhteiskunnallisia hyötyjä?

Digi- ja medialukutaidot ovat välttämättömiä kansalaistaitoja, joiden merkitys kasvaa yhteiskunnan digitalisoituessa. Ne tukevat arjessa, työelämässä ja arjen palveluiden käytössä pärjäämistä. Vahvat digi- ja medialukutaidot tukevat myös Suomen kokonaisturvallisuutta vahvistamalla kansalaisten kykyä tunnistaa riskejä, toimia vastuullisesti ja selviytyä myös häiriötilanteissa.

Erityisesti ikääntyneet altistuvat mis- ja disinformaatiolle ja jakavat virheellistä tietoa muita useammin (Guess ym., 2019; Brashier & Schacter, 2020). Tekoälyn kehittyessä yhä useammat toimijat pystyvät tuottamaan uskottavaa harhaanjohtavaa sisältöä, mikä korostaa kriittisen medialukutaidon merkitystä entisestään.

Kansalliset tutkimukset osoittavat, että vanhimmat ikäryhmät kokevat enemmän turvattomuutta digitaalisissa ympäristöissä ja että heillä on nuorempia vähemmän tietoa tietoturvauhista sekä heikommat valmiudet tunnistaa verkossa esiintyvää harhaanjohtavaa tietoa (mm. DVV 2025, DNA 2025, KAVI 2021). Alle 60 % 65–79-vuotiaista suomalaisista usko pysyvänsä digitaalisessa kehityksessä mukana seuraavan viiden vuoden aikana (DVV 2023).

Digi- ja medialukutaitojen edistämistä Suomessa ohjaavat useat viranomaiset ja valtakunnalliset toimintamallit. Digituen edistäminen kuuluu Digi- ja väestötietoviraston tehtäviin, ja valtakunnallista digituen toimintamallia on kehitetty määrätietoisesti vuodesta 2016 lähtien. Yleistä digitukea eli digilaitteiden käyttöön ja digitaitojen vahvistamiseen liittyvää neuvontaa ja opastusta tarjoavat kunnat, kirjastot, kansalais- ja työväenopistot sekä järjestöt, mutta digituen saatavuudessa on isoja alueellisia eroja. Digituen valtakunnallisen koordinaation resurssit ovat vuosi vuodelta vähentyneet.

Mediakasvatuksen edistämisestä vastaa Taide- ja kulttuurivirasto, ja vuonna 2026 päivitetty kansalliset medialukutaitoa ja mediakasvatusta koskevat linjaukset korostavat muun muassa elinikäistä oppimista, luottamuksen vahvistamista sekä alueellisen ja paikallisen mediakasvatuksen kehittämistä.

Vaikka digi- ja medialukutaitoja seurataan Suomessa monin tavoin, kokonaiskuva jää hajanaiseksi. Opetus- ja kulttuuriministeriön Medialukutaito Suomessa -selvitykset kuvaavat



mediakasvatustoimintaa toteuttavien organisaatioiden toimintaa, ja Digi- ja väestötietoviraston Digitaitoraportit seuraavat kansalaisten digiosaamisen tilaa ja digituen tarpeita. Sen sijaan valtakunnallista tietoa digituen toteutuksesta, toimijoista, kohderyhmistä ja vaikutuksista kerätään vain rajallisesti. Käytännössä merkittävä osa tiedosta perustuu järjestöjen ja muiden toimijoiden omiin selvityksiin. Tämä vaikeuttaa toiminnan vaikuttavuuden arviointia sekä resurssien kohdentamista sinne, missä tarve on suurin.

Vanhusasiavaltuutettu (2025) on selvityksessään todennut, että järjestöjen ja vertaistuen rooli digituen järjestämisessä erityisesti ikääntyneiden kohdalla on merkittävä. Digituki edellyttää kuitenkin laajempaa yhteiskunnallista panostusta ja rakenteellista tukea. Vanhustyön keskusliiton (2026) selvityksen mukaan järjestöt ja vapaaehtoistoimijat toteuttivat vuonna 2025 yli 27 000 yksilöopastusta ja yli 26 000 ryhmäkohtaamista. Järjestöt raportoivat toimintansa vaikuttavuudesta rahoittajilleen, mm. STEAlle.

Vahvat digi- ja medialukutaidot suojaavat kansalaisia huijauksilta, identiteettivarkauksilta ja manipuloinnilta sekä tukevat demokratiaa ja vähentävät vastakkainasettelua. Kun kansalaiset osaavat toimia digitaalisissa palveluissa turvallisesti, taloudelliset menetykset vähenevät, asiointi sujuvoituu ja viranomaisten kuormitus kevenee.

Lähteet

Brashier & Schacter 2020. Aging in an era of fake news. *Current Directions in Psychological Science*, 29(3), 316–323.

DNA 2025. Digitaalinen elämä 2025 –kyselytutkimus.

DVV 2025. Digiturvabarometri 2025. Digi- ja väestötietovirasto.

DVV 2023. Digitaitoraportti 2023. Digi ensin mutta ei yksin.

Guess, Nagler & Tucker 2019. Less than you think: prevalence and predictors of fake news dissemination on Facebook. *Science Advances*, 5(1), eaau4586.

KAVI 2021. Suomalaisten mediataidot –kysely. Kansallinen audiovisuaalinen instituutti.

OKM 2026. Ehdotus kansallisiksi mediakasvatuslinjauksiksi.

<https://okm.fi/hanke?tunnus=OKM006:00/2026>

Vanhusasiavaltuutettu 2025. Ikääntyneiden digituki – järjestökyselyn tulokset.

Vanhustyön keskusliitto 2026. Selvitys järjestöjen ja vapaaehtoistoimijoiden tekemistä digiopastuksista vuonna 2025. <https://seniorsurf.fi/yli-53000-kohtaamista-digitaitojen-tukemiseksi/>



Miten – mitä konkreettisesti tulisi tehdä?

1. Luodaan pysyvät rakenteet digi- ja medialukutaitojen kehittämiseen

Kehitetään digi- ja medialukutaitojen valtakunnallista toimintamallia, joka huomioi elinikäisen oppimisen myös aikuis- ja vanhuusiässä. Selkeytetään vastuut mediakasvatuksen, digituen ja niiden koordinoinnin välillä sekä turvataan toiminnan pitkäjänteinen rahoitus.

2. Kehitetään kansalaisten digitukea

Turvataan helposti saavutettava digituki koko maassa ja vahvistetaan matalan kynnyksen palveluita, kuten digipisteitä, henkilökohtaista opastusta ja vertaistukea.

3. Vahvistetaan yhteistyötä eri toimijoiden välillä

Rakennetaan pysyviä yhteistyömalleja julkisen sektorin, järjestöjen, kirjastojen, oppilaitosten ja yritysten välille. Hyödynnetään järjestöjen kykyä tavoittaa paljon tukea tarvitsevia ja syrjäytymisvaarassa olevia kohderyhmiä.

4. Digi- ja medialukutaidot osaksi varautumissuunnitelmaa

Vahvistetaan kansalaisten osaamista digihuijausten, verkkorikollisuuden, harhaanjohtavan tiedon ja informaatiovaikuttamisen tunnistamisessa helposti saavutettavien viestintäkanavien kautta, kuten Yle Areena, radio ja sanomalehdet. Sisällytetään digi- ja medialukutaidot osaksi varautumista, kriisiviestintää ja kokonaisturvallisuuden kehittämistä.

5. Kehitetään tiedonkeruuta ja vaikutusten seuranta

Seurataan kansalaisten digi- ja medialukutaitoja, digituen saatavuutta ja toiminnan vaikuttavuutta, jotta toimenpiteet voidaan kohdentaa tehokkaasti.



Ehdotuksen allekirjoittaneet tahot

SeniorSurf-verkosto*

ATK Seniorit Mukanetti ry

Eläkkeensaajien Keskusliitto EKL ry

Enter ry

Liikehäiriösairauksien liitto ry

Opetusalan Seniorijärjestö OSJ ry

Vanhusten Turva sr

Vanhustyön keskusliitto

Vantaan kuuloyhdistys ry

***SeniorSurf-verkosto** yhteiskehittää, suunnittelee, viestii ja vaikuttaa sekä jakaa osaamista ja käytäntöjä seniorien digitukeen ja digiosallisuuteen liittyen. Verkosto on suunnattu seniorien digituen ja digiosallisuuden parissa toimiville työntekijöille tai vastaaville. Verkostossa on jäseniä tällä hetkellä noin 170. Verkostoa koordinoi Vanhustyön keskusliiton SeniorSurf-toiminta.

www.seniorsurf.fi/seniorsurf-verkosto/