

**SeniorSurf**

# Seniorit digipalveluiden käyttäjinä

1.11.2024 klo 10-11.30

**SurfAreena**  
Digiopastajien kohtaamispaikka  
verkossa



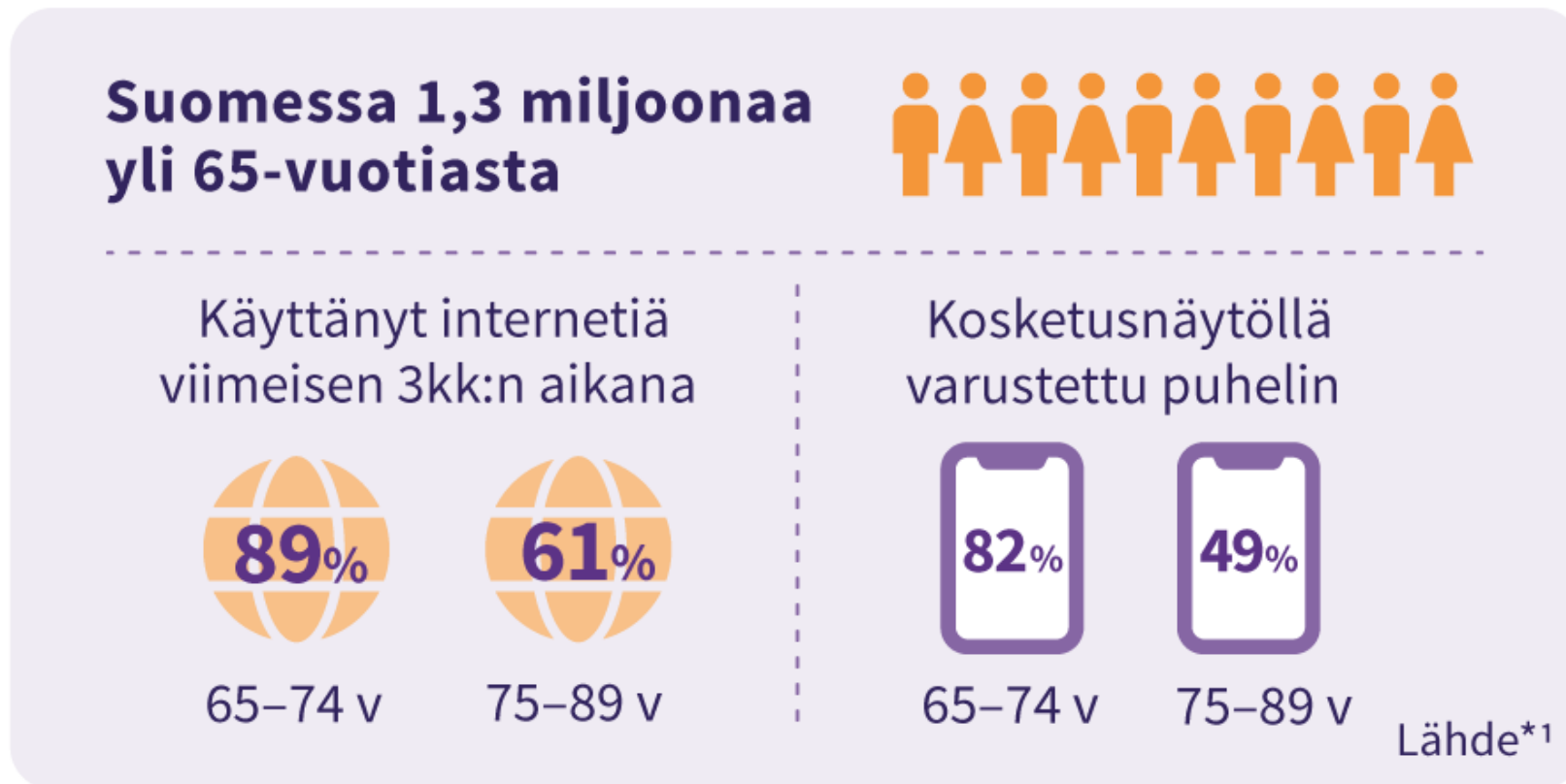
# Päivän ohjelma

---

- 10.00 Tervetuloa
- 10.05 Seniorit digipalveluiden käyttäjinä  
Digituen merkitys palveluiden käytössä  
Seniorit testaamassa digipalveluita
- 10.45 Kysymyksiä ja keskustelua päivän teemoista
- 11.30 Lopetus



# Seniorit digin käyttäjinä



# Seniorit digin käyttäjinä

---

**62%** yli 65 vuotiaista tarvitsee usein tai aina apua uusien digiasioden opetteluun

Vähintään digiosaamisen perustaidot



**50%**  
65–74 v



**22%**  
75–89 v



Lähde\*2

**Kokemus digitaalisesta  
yhdenvertaisuudesta  
on laskussa**

**69%** v. 2022  **47%** v. 2023

**26%** käyttää itsenäisesti digilaitteita ja -palveluita ja voi opastaa muita

**Käytetyimmät sovellukset**



Pankkien  
mobiili-  
sovellukset  
**80 %**



Kartta- ja  
reittipalvelut  
**77 %**



Sosiaalisen  
median  
sovellukset  
**66 %**



Yhteydenpito-  
sovellukset  
**69 %**

**30%** haluaisi hoitaa nykyistä enemmän digisti

Lähde\*<sup>3</sup>

# Digipalveluiden rakentaminen senioreille

---

- Käyttäjärühmän ymmärtäminen
- Digituen järjestäminen
- Vaihtoehtoiset asiointikanavat
- Yhteiskehittäminen seniorien kanssa
- Miten voimme parantaa seniorien asemaa digipalveluissa?
- Mitä näkökulmia olisi tärkeä tuoda esille?
- Kenelle ja missä teemasta pitäisi viestiä?
- <https://seniorsurf.fi/organisaatiot/seniorit-digipalveluiden-kayttajina/>

# Kysymyksiä pohdittavaksi

---

- Millä tavoin opastajat voivat tukea senioreita?
  - Käytännön opastusvinkkejä
  - Miten näkyy opastusaiheissa ja -tarpeissa
- Digiopastajien testaajaryhmän rakenteellistaminen
  - Ryhmälle joku nimi
  - Huom! Tehdään yhteistyötä Vallin Digiraati-toiminnan kanssa (testaajina loppukäyttäjiä)

# Poimintoja keskusteluista

---

- Mikä digipalveluissa on vaikeaa?
  - Asioiden hakeminen älypuhelimien pienellä näytöllä on monelle seniorille hankalaa
  - Asioiden hakeminen on erittäin vaikeaa usein hakutoimintojen kautta. Pitäisi aina tietää esim. oikeat viralliset hakutermit
  - pelätään huijatuksi tulemista, jolloin asia ei kiinnosta ollenkaan
  - millä saisi kiinnostumaan ja hälvennettäisiin pelkoja?
- Kokemuksia digipalveluista
  - Varhan (Hyvinvointialueen) sovellus otettu käyttöön, mutta tuntuu hyvin keskeneräiseltä
  - Päijät-Hämeen appissa ärsyttää, kun kirjautuminen ei muista asetettua koodia ja täytyy todella usein kirjautua vahvan tunnistautumisen kautta
  - Maisa toimii sormenjäljellä, Löytyy eri toimintoja – toimii yllättävän hyvin



# Poimintoja keskusteluista

---

- Minkälainen olisi hyvä digipalvelu?
  - Tärkeintä että sovellus olisi helppo ja mukava käyttää
  - Personointi on aika olematonta vielä tänä päivänä eri sovelluksissa, sitä kannattaisi hyödyntää esim hakupoluissa entistä paremmin (tekoäly ja algoritmit)
  - Oleellista, että sovellus tunnistaa käyttäjän (minkälaiset rutiinit eli personointi) – veisi suoraan sinne mitä yleensä käyttää
- Onko palautteen antaminen tehty helpoksi? Löytyykö, kysytäänkö oikeita asioita
  - Monesti kysytään vain asteikolla 1-5
  - Pitäisi olla avoimia kysymyksiä, mikä meni pieleen, mikä onnistui
  - Helposti ollaan kyllästytty pakollisiin palautekyselyihin
  - Olisi tärkeä arvioida sovellusten toimintaa sovelluskaupassa – näin palaute menee suoraan koodareille

# Poimintoja keskusteluista

---

- Miten tiedotetaan uusista digipalveluista:
  - Viestintä uusista digipalveluista tai käyttöliittymistä tapahtuu usein lähinnä median kautta
  - Ilmaislehdet voisivat olla hyvä kanava
  - Tiedotteet kotiin voisi olla hyvä
  - Selkeää tiedottamista kaivataan
  - Voisiko erilaisissa terveystieteissä olla esim painettuja lehdyköitä erilaisista teemaan liittyvistä digipalveluista
  - Pitäisi tehdä enemmän yhteistyötä digitukijoiden, yhdistysten tms. kanssa
  - Digipalveluja lanseerattaessa pitäisi aina tiedottaa selkeästi tietoturvanäkökulmista, minkälaisia viestejä lähetetään, mitkä tunnistaa huijauksiksi
  - Tietoturva ja erilaiset huijaukset ovat erittäin tärkeitä kokonaisuuksia
  - entä kurssi tai tietoisku käytöstä?
- Tarvitaan selkeät ohjeet: miten otat käyttöön; mitä sovelluksella voi tehdä; mistä tukea käyttöön

# Poimintoja keskusteluista

---

- Digipalveluiden testaamisesta
  - Voisi olla ydinryhmä, joka ilmoittautuu surffille, mutta ei suljeta mitään pois
  - Senioritestaajat
  - Seniorikoekaniinit
  - Määriteltävä tärkeämpi, mitä testataan, millä tavalla
  - Ei niin väliä onko palvelu yksityinen, julkinen
- Muita toiveita ja infoa
  - Ylälle viestintää: ohjelma, jossa aloitetaan digin käyttö ihan alusta – pari kertaa viikossa ohjelma tähän
  - Lahdessa Linkkitiimi (Markku Torppola), Lahden kaupunki tukee, 2 alkeisryhmää digiin, [www.linkkitiimi.fi](http://www.linkkitiimi.fi)
- Ideoita toiveita tuleviin SurfAreena-tilaisuuksiin:
  - Uusi julkinen tuleva tunnistautumistapa (suomi.fi / hightrust.io )
  - Joku julkisen sektorin palvelumuotoilija?

# Seuraava SurfAreena

---

Ma 25.11.2024 klo 14

Hyvän kohtaamisen resepti – kokemuksia Ystäväpiiri-toiminnasta

Ilmoittaudu: [www.seniorsurf.fi/surfareena](http://www.seniorsurf.fi/surfareena)

Muista myös: [Digiopastajien uutiskirje](#)

# SeniorSurf



Kiitos!

[seniorsurf@vtkl.fi](mailto:seniorsurf@vtkl.fi)

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



[@SeniorSurf Suomi](#)



[www.seniorsurf.fi/uutiskirje](http://www.seniorsurf.fi/uutiskirje)