

Nina Ahola & Jukka Hirvonen

16.4.2021

Digitalisaation huipulla – ja reunalla Verkkopalvelujen käyttö ja digi- syrjäytyminen Helsingissä ja Suomessa

Tutkimuksen tarkoitus

Helsingin kaupunkistrategiassa 2017–2021 digitaalisten palvelujen kehittäminen on nostettu yhdeksi keskeiseksi teemaksi. Vuonna 2019 kaupunki aloitti digitalisaatio-ohjelman, jonka tavoitteena on parantaa palveluja, datan käyttöä ja samalla ennakoida kuntalaisten moninaisia tarpeita.

Parhaimmillaan digitalisaatio sujuvoittaa arkea ja edistää yhteisöllisyyttä. Kääntöpuolena on kuitenkin eriarvoisuuden lisääntyminen, jos osa väestöstä jää kehityksen ulkopuolelle.

Tutkimuksessa on selvitetty helsinkiläisten internetin käyttöä ja digitaalisen syrjäytymisen riskiä eri väestöryhmissä. Vertailukohtana on esitetty vastaavia tietoja koko Suomesta sekä muista maista ja kaupungeista.

Aineisto:

Tutkimuksen pääaineistona oli Tilastokeskuksen Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö 2019-aineisto. Siinä oli 673 helsinkiläistä vastaajaa. Lisäksi hyödynnettiin Pohjoismaiden vastaavia aineistoja sekä Eurostatin tilastoja.

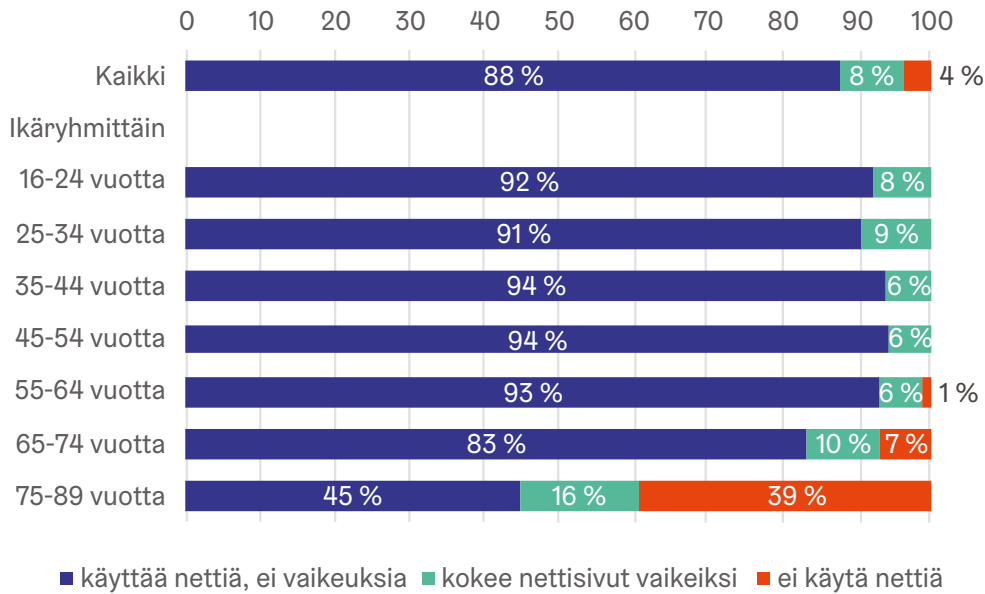
Tutkimuksessa hyödynnettiin myös muita Helsingin asukkaita kerättyjä aineistoja, jotka sisälsivät digitaalisten palvelujen ja niistä syrjäytymisen teemoja.

Päätulokset

- Helsingissä käytetään internetiä ja digitaalisia palveluja enemmän kuin koko Suomessa.
- Helsingissä asuvista 16–89-vuotiaista noin neljä prosenttia ei käytä internetiä lainkaan ja kahdeksan prosenttia kokee julkisten palvelujen verkkosivut vaikeiksi käyttää.
- Ikä selittää vahvimmin internetin käyttöä. Nuoremmista ikäluokista internetiä käyttivät lähes kaikki, mutta 75–89-vuotiaista helsinkiläisistä 40 prosenttia ei käytä internetiä lainkaan. Toinen vahva selittäjä on koulutustaso: internetin käyttö kasvaa koulutustason kohoamisen myötä.
- Vaikka Suomi on digitalisaation kärkimaita kansainvälisissä vertailuisissa, muissa Pohjoismaissa ikääntyneet käyttävät internetiä enemmän kuin Suomessa.

Internetin käyttö ja kokemus julkisten palvelujen nettisivujen vaikeakäyttöisyydestä ikäryhmittäin Helsingissä 2019, %

Kuviosta nähdään, kuinka ikä selittää vahvasti riskiä digitaaliseen syrjäytymiseen.



Lähde: Tilastokeskus 2019.

Tarkempia tuloksia

Yleisimmin internetiä käytettiin vuonna 2019 edelleen pankkiasioiden hoitoon, sähköpostien lähettämiseen, tavaroita ja palveluita koskevaan tiedonetsintään sekä verkkolehtien ja uutissivujen lukemiseen.

Sekä internetin käytön monipuolisuutta että digisyrjäytymisen riskiä selittivät iän ja koulutuksen ohella asuinkunnan urbaanisuus ja kotitaloustyyppi. Maaseudulla ja yhden hengen talouksissa käyttö oli vähäisempää kuin kaupungeissa ja usean hengen talouksissa. Nämä riippuvuudet olivat kuitenkin varsin heikkoja, kun ikä ja koulutustaso vakoitiin.

Tanskassa 75–89-vuotiaista oli käyttänyt internetiä viimeisen kolmen kuukauden sisällä 66 prosenttia mutta Suomessa vain 41 prosenttia.

Helsingiläisistä 87 prosenttia ja koko maan asukkaista 77 prosenttia oli vuoden aikana hakenut tietoa julkisen palvelujen nettisivuilta. 77 prosenttia helsinkiläistä ja 68 prosenttia koko maan asukkaista oli lähettänyt täytetyn virallisen lomakkeen sähköisesti. Julkisia verkkopalveluja käyttivät eniten 25–44-vuotiaat.

Digitalisaatio jatkuu – digisyrjäytymistä torjuttava

Sekä julkisen että yksityisen sektorin palvelujen digitalisaatio tulee jatkumaan Helsingissä ja koko Suomessa, mistä on yhteiskunnalle selviä hyötyjä. On kuitenkin tärkeää huomioida myös ne, joilla on vaikeuksia sopeutua tähän kehitykseen. Tarvitaan riittävää opastusta ja palvelujen kehittämistä helppokäyttöisemmiksi. Lisäksi tulee olla tarjolla vaihtoehtoisia asiointitapoja, koska aivan kaikki eivät pysty tulevaisuudessakaan käyttämään digitaalisia palveluja.

Helsinki

Lue koko julkaisu [täältä](#):

Lisätietoja: Jukka Hirvonen, p. 040 3344782

Sähköposti: [jukka.s.hirvonen\(at\)hel.fi](mailto:jukka.s.hirvonen(at)hel.fi)

Helsingin kaupunki, kaupunginkanslia

www.hel.fi/kaupunkitieto