



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. Tämä on erityisen tärkeää tilanteessa, jossa merkittävä osa ikääntyneistä tarvitsee tukea digiasioinnissa tai ei käytä digipalveluja lainkaan.

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 kanna elämän loppuun asti, sillä digitaalinen kehitys on nopeaa ja myös fyysinen ja kognitiivinen toimintakyky heikkenee ikääntyessä. 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 ihmisten itsenäisyyttä ja hallinnan tunnetta omista asioista. Käytännössä palveluiden toteutuminen ensisijaisesti digitaalisesti ajaa monet kuitenkin käyttämään digipalveluita vähäisillä digitaidoilla tai lisää riippuvuutta läheisistä tai ulkopuolisesta avusta. 62 % yli 65-vuotiaista tarvitsee usein tai aina apua uusien digiasioiden 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.

Asiointituen tulee turvata yksittäisen asioinnin lisäksi myös mahdollisuus perusdigitaitojen oppimiseen ja ylläpitoon koko elämän ajan. Digituen koordinoinnille tulee määritellä selkeä vastuutaho, jotta tuki on yhdenvertaisesti saatavilla koko maassa.



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.)

Miten – mitä konkreettisesti tulisi tehdä?

Säilytetään vaihtoehtoiset asiointikanavat

Puhelin-, asiointipiste- ja muut ei-digitaaliset palvelut turvataan kaikissa keskeisissä julkisissa palveluissa.

Varmistetaan tiedon löydettävyys

Palveluiden yhteystiedot ja vaihtoehtoiset asiointitavat esitetään selkeästi ja näkyvästi, myös ei-digitaalisessa muodossa.

Ei-digitaalinen asiointi ei voi synnyttää epätasa-arvoa

Vaihtoehtoisten asiointitapojen järjestäminen tulee kustantaa yhteiskunnan varoista.

Vahvistetaan asiointitukea

Kehitetään matalan kynnyksen digituen palveluita, kuten paikallisia digipisteitä ja liikkuvaa digiopastusta. Päätetään alueellisen digituen koordinaativastuusta.



Parannetaan saavutettavuutta palveluiden suunnittelussa

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

Kuullaan myös digiä käyttämättömiä

Tutkimuksissa ja palveluiden kehittämisessä huomioidaan ja otetaan mukaan myös ne, jotka eivät käytä digipalveluita, jotta päätöksenteko ei perustu vinoutuneeseen tietoon.

Kehitetään tunnistautumistapoja

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

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. Digitaalitoraportti 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 ikäsyrijimätöntä yhteiskuntaa. Vanhusasiavaltuutetun kertomus valtioneuvostolle 2024. Helsinki. vanhusasia.fi/julkaisut



Ehdotus 2.

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

Miksi – mitä yhteiskunnallisia hyötyjä?

Digi- ja medialukutaidot ovat keskeinen osa Suomen kokonaisturvallisuutta. Ne vahvistavat yhteiskunnan kriisinsietokykyä ja tukevat kansalaisten valmiuksia toimia oikein niin henkilökohtaisessa arjessa kuin yhteiskunnallisissa häiriötilanteissa. Digitaalinen turvallisuus ei synny pelkästään teknisistä ratkaisuista, vaan myös kansalaisten osaamisesta tunnistaa riskejä ja toimia vastuullisesti.

Digi- ja medialukutaidot ovat välttämättömiä kansalaistaitoja, joita tarvitaan arjessa, työelämässä ja yhä laajemmin erilaisten palveluiden käytössä. Yhteiskunnan digitalisoituminen edellyttää kansalaisilta jatkuvasti enemmän digitaalista osaamista.

Taitojen puute tekee yhteiskunnasta haavoittuvamman kyberuhille ja informaatiovaikuttamiselle. 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 uskoo pysyvänsä digitaalisessa kehityksessä mukana seuraavan viiden vuoden aikana (DVV 2023).

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.



Miten – mitä konkreettisesti tulisi tehdä?

1. Pysyvät rakenteet, vastuut ja rahoitus

Digi- ja medialukutaitojen kehittämiseksi ja koordinaatiolle tulee luoda pysyvä valtakunnallinen toimintamalli, joka ottaa huomioon elinikäisen oppimisen tarpeet myös aikuis- ja vanhuusiässä ja jossa vastuut ovat selkeästi määriteltynä. Yhteyttä digituen ja mediakasvatuksen välillä on myös syytä tarkastella perusteellisemmin.

Mediakasvatuksen edistäminen kuuluu lain (1434/2007) mukaisesti Taide- ja kulttuurivirastolle. Ehdotus kansallisten mediakasvatuslinjausten päivittämisestä (OKM 2026) kytkee mediakasvatuksen demokratian vahvistamiseen, kokonaisturvallisuuteen ja hyvinvointiin. Lausuntokierroksella mm. Vanhusasiavaltuutettu ja Vanhustyön keskusliitto ovat esittäneet, että inklusiivisen medialukutaitojen kehittäminen tulisi huomioida myös aikuiset ja ikääntyneet. Lisäksi medialukutaitojen ja digitaalisen osaamisen vahvistaminen vaatii näitä tukevien rakenteiden kehittämistä.

Digituen edistäminen on osa Digi- ja väestötietoviraston tehtävää ja valtakunnallista digituen mallia on kehitetty vuosia, mutta tämän hetken resurssit digituen valtakunnalliselle koordinaatiolle ovat riittämättömät. Myös digituen alueellinen koordinaatio tarvitsee selkeän vastuutahon. Tavoitteena tulee olla digituen laadun seuraaminen, olemassa olevan digituen löydettävyyden parantaminen ja eri sektoreiden yhteistyön tiivistäminen.

2. Tiedolla johtaminen ja vaikuttavuuden seuranta

Tiedonkeruuta digi- ja medialukutaitojen kehittämisestä tulee vahvistaa, jotta resurssit ja toimenpiteet voidaan kohdentaa oikein. Samalla tulee varmistaa riittävät resurssit tiedolla johtamiseen sekä valtakunnalliseen ja alueelliseen koordinaatioon.

OKM:n *Medialukutaito Suomessa* -selvitykset tuottavat kokonaiskuvaa Suomessa toteutettavasta mediakasvatustoiminnasta. Tutkimuksen kohderyhmänä ovat mediakasvatusta toteuttaneet organisaatiot. Digi- ja väestötietoviraston *Digitaitoraportit* (2022, 2023 ja 2026 tulossa) kartoittavat puolestaan kansalaisten digiosaamisen tilaa ja digituen tarpeita. Lisäksi tarvitaan tutkittua tietoa digituen toteutuksesta, määristä, kohderyhmistä ja vaikutuksista.

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.

3. Paikallinen saavutettavuus

Jokaisessa kunnassa tulee varmistaa selkeää vastuu digi- ja medialukutaitojen edistämisestä. Kansalaisille tulee tarjota matalan kynnyksen tukea, kuten digipisteitä, henkilökohtaista opastusta ja liikkuvaa digiapua.

Palveluiden tulee olla helposti saavutettavia eri elämäntilanteissa, jotta kaikki kansalaiset voivat kehittää taitojaan ja saada tukea tarvittaessa.

4. Viestintä ja varautuminen

Kansallista viestintää digihuijauksista, informaatiovaikuttamisesta ja turvallisesta digiasioinnista tulee lisätä helposti saavutettavissa kanavissa (esim. Yle Areena, radio, sanomalehdet). Digi- ja medialukutaidot tulee sisällyttää osaksi varautumista ja kriisiviestintää.

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. Digitaalitoraportti 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. Ikäänntyneiden digituki – järjestökyselyn tulokset.

Vanhustyön keskusliitto 2026. Selvitys järjestöjen ja vapaaehtoistoimijoiden tekemistä digiopastuksista vuonna 2025. (Raportti vielä julkaisematta).



Ehdotuksen allekirjoittaneet tahot

Vanhustyön keskusliitto
SeniorSurf-verkosto*
ATK Seniorit Mukanetti ry
Eläkkeensaajien Keskusliitto EKL ry
Enter ry
Liikehäiriösairauksien liitto ry
Vanhusten Turva sr
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/