

SOLITA

SUOMI OY AB – SÄHKÖISTEN PALVELUIDEN KÄYTTÖ

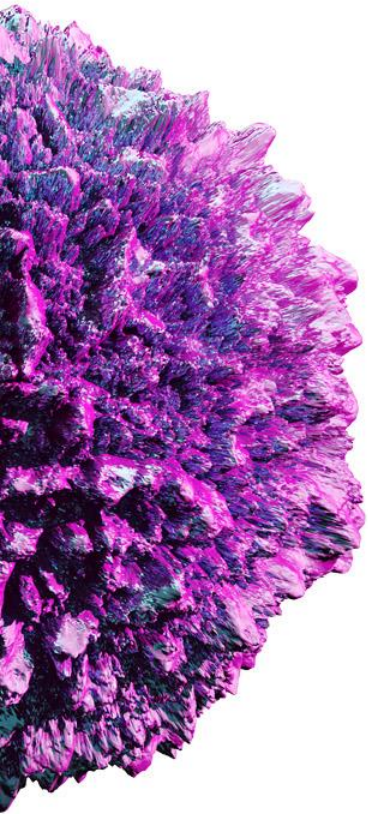
Tutkimus julkishallinnon
verkkopalveluiden käytöstä

Solita Oy

9.4.2014

Sisältö

| | Sivu |
|--|------|
| Yhteenveto | 3 |
| Tutkimuksen tavoitteet ja toteutus | 6 |
| Verkkopalvelujen käyttö ja tunnettuus Suomessa | 11 |
| Seniorikansalaisten asiointi verkossa | 20 |
| Asioiminen toisen puolesta | 22 |
| Suomen hyödyllisin julkishallinnon verkkopalvelu | 24 |
| Suomalaisten asiointihalukkuus verkossa | 26 |
| Johtopäätökset | 28 |



SOLITA

Yhteenveto

Yhteenveto 1/2

Julkishallinnon verkkopalveluja käytetään Suomessa harvakseltaan. Käyttötason mataluutta selittää osittain se, etteivät suomalaiset tunne kuin kourallisen julkishallinnon tarjoamista palveluista, ja toisaalta se, ettei julkishallinnon suosikkiverkkopalveluiden tarve ei ole päivittäistä.

Tässä tutkimuksessa tunnetuimmiksi julkishallinnon tarjoamiksi verkkopalveluiksi nousevat verottajan sähköiset asiointipalvelut (Vero.fi), Kelan sähköinen asiointipalvelu sekä osoitteen muutoksen tekeminen verkossa. Vero.fi ja Kelan asiointipalvelu ovat myös vastaajien mielestä selkeästi hyödyllisimmät julkishallinnon sähköiset palvelut.

Monet muut viranomaisten tarjoamat palvelut jäävät suurelle massalle tuntemattomiksi. Esimerkiksi yli kolme vuotta sitten lanseeratun kansalaisten ja viranomaisten väliseen viestintään tarkoitettun Kansalaisen asiointitilin tunnistaa 17 % vastaajista ja vain 4 % vastaajista on joskus käyttänyt tätä palvelua.

Vaikka moni julkishallinnon palvelu jää tuntemattomaksi vastaajille, ei vastaajilla ole omasta mielestään ongelmia saada tietoa olemassa olevista sähköisistä palveluista. Vain 5 % vastaajista kertoo, ettei saa mielestään tarpeeksi tietoa olemassa olevista sähköisistä palveluista. Tämä on selvässä ristiriidassa jo olemassa olevien palvelujen heikon tunnettuuden kanssa. Mitä luultavammin kansalaiset ovat tällä hetkellä tyytyväisiä muutamiin tuntemiinsa palveluihin, mutta eivät toisaalta osaa hahmottaa sitä, mitä kaikkia palveluja voisimme jatkossa hyödyntää verkossa. Koska suomalaiset itse eivät osaa vielä vaatia lisäpalveluja verkkoon, tulee julkisen tahon itse ohjata palvelukehitystä oikeaan suuntaan. Lisäksi asiointipalvelujen huono tunnettuus antaa julkishallinnolle selvän viestin palveluiden markkinoinnin tehostamisen tarpeesta.

Yhteenveto 2/2

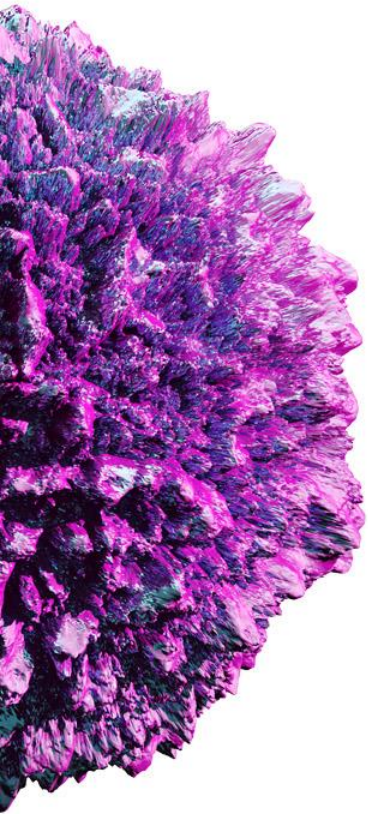
Verkkopalvelujen kehittämistä puoltaa se, että suomalaiset myös haluavat asioida digitaalisesti. Lähes kolme neljäsosaa (73 %) tämän tutkimuksen vastaajista haluaisi jatkossa asioida viranomaisten kanssa verkossa, sähköpostitse tai älypuhelimella.

Verkkoasioinnin nähdään tehostavan elämää. Verkkoasioinnin hyväksi puoliksi vastaajat nostivat asioinnin ajasta ja paikasta riippumatta sekä ajan säästön. Myös tarve asioida viranomaisten kanssa vähenee verkkopalveluja käyttämällä. Verkkopalvelun käyttö on vastaajien mielestä helppoa ja palvelun laatuakin kohtalaista. Vuorovaikutteista ja yksilöllistä palvelua verkkopalveluilla ei tosin saada.

Palvelujen käytön esteitä ja puutteita listattaessa ei noussut esiin yhtäkään suurta ja periaatteellista verkkopalvelujen käytön estäjää. Henkilökohtaisten tietojen antaminen verkossa huolettaa osaa vastaajista ja osa vastaajista haluaa säilyttää mahdollisuuden henkilökohtaiseen palveluun.

Kaiken kaikkiaan internetiä käyttävien suomalaisten halu ja valmius käyttää verkkopalveluja ovat tämän tutkimuksen perusteella hyvät.

Tämä tutkimusraportti esittelee tutkimuksen pääkohdat. Lisätietoja tutkimuksesta antaa Timo Honko, johtaja, sähköinen liiketominta, Solita Oy, puh. 040-5454 878, [timo.honko\(at\)solita.fi](mailto:timo.honko@solita.fi)



SOLITA

Tutkimuksen tavoitteet ja toteutus

Tutkimuksen tavoitteet

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, mitä julkisia palveluita suomalaiset haluavat verkkoon ja minkälaisiin tarpeisiin näiden palveluiden tulee vastata.

- › Tuntevatko kansalaiset käytettävissä olevat palvelut?
- › Kuinka usein palveluita käytetään?
- › Miksi palveluita käytetään/haluttaisiin käyttää?

Kyselyn suunnittelusta vastasivat Solita, Marketvisio ja viestintätoimisto Manifesto.

Tutkimuksen toteutus

- › Web-paneeli (Norstat Finland Oy)
- › Kohderyhmä 15-74 –vuotiaat internetiä käyttävät suomalaiset
- › Tutkimusajankohta viikot 11-12/2014.
- › Vastaajia 1018 kpl

Vastaajien jakaumat

Sukupuolijakauma:



49,7 % miehiä

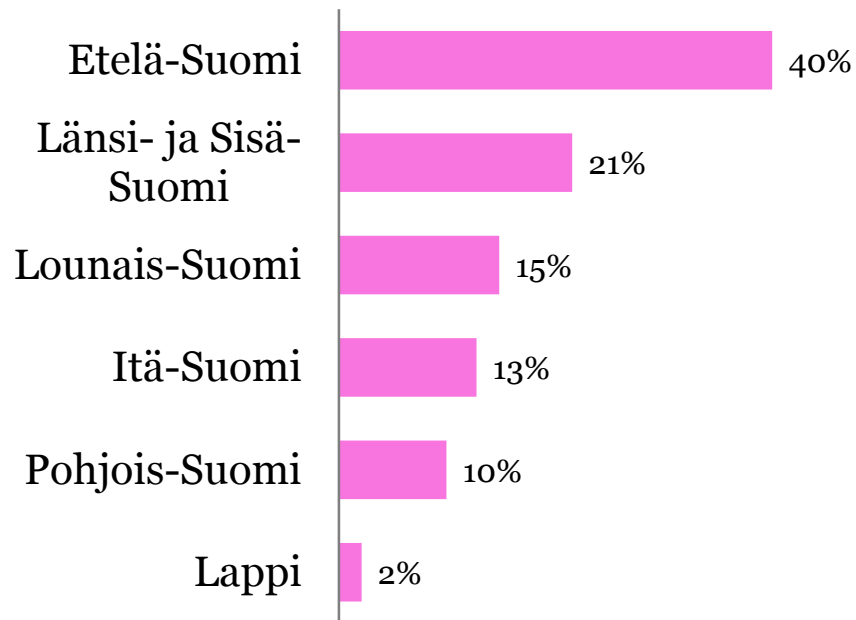


50,3 % naisia

Ikäjakauma:



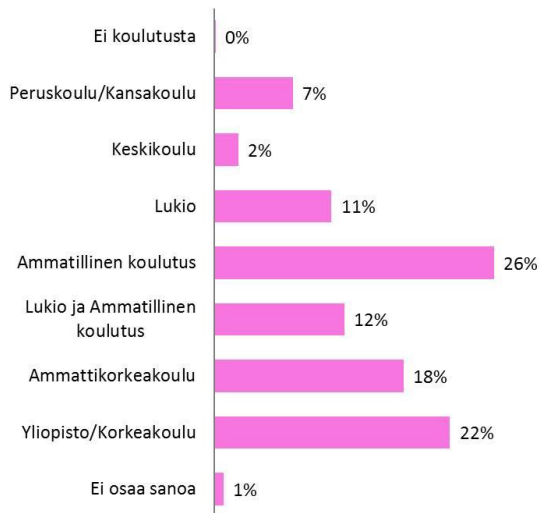
Asuinpaikkajakauma^{*)}:



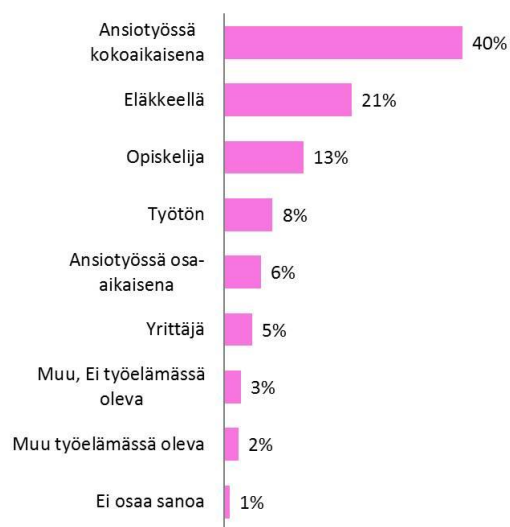
^{*)} Asuinpaikkajaottelu noudattaa Manner-Suomen aluehallintovirastojakoa

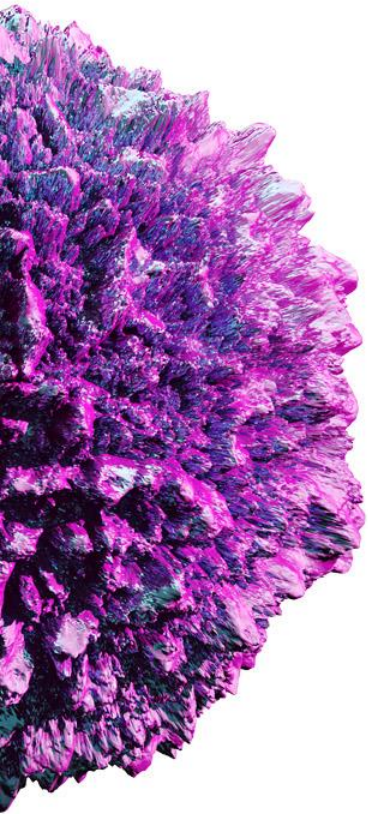
Vastaajien koulutustausta ja asema

Koulutustausta:



Asema työelämässä:





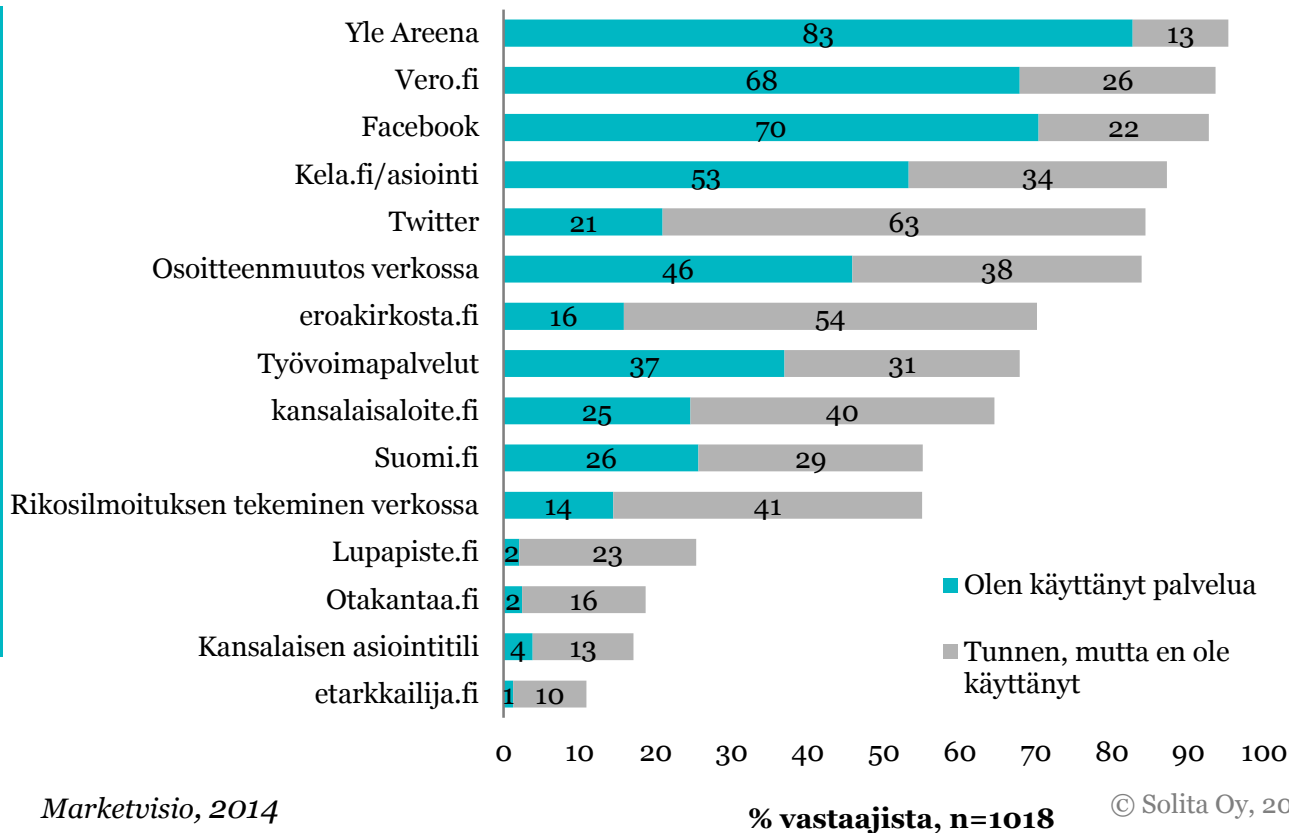
SOLITA

Verkkopalvelujen käyttö ja
tunnettuus Suomessa

Suomalaiset tuntevat Yle Areenan ja Vero.fi -palvelun

Useiden julkishallinnon palvelujen tunnettuus huolestuttavan matala

- › 96 % suomalaisista Internet-käyttäjistä tuntee Yle Areenan
- › Vero.fi ja Kelan asiointipalvelut tunnetaan laajalti
- › Esimerkiksi kansalaisen asiointitili tunnetaan hyvin huonosti



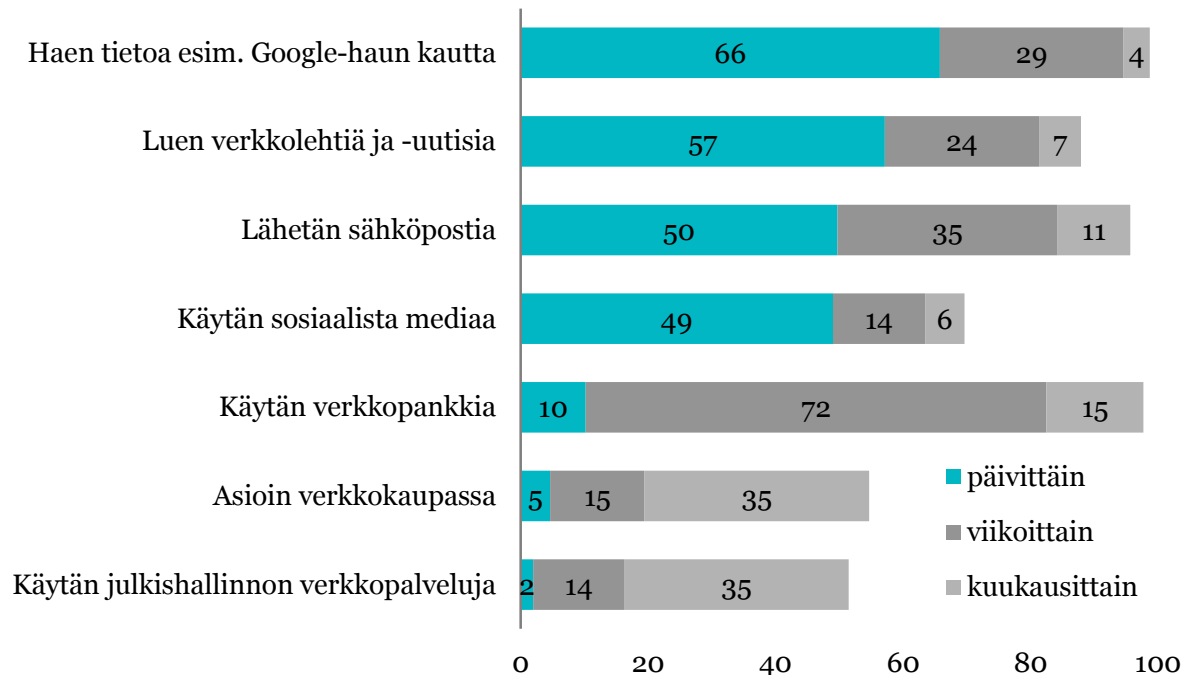
Käytön tiheys

Sähköisen asioinnin verkkopalveluita käytetään tyypillisesti kuukausittain tai harvemmin.

Verrattavissa verkkokaupassa asiointiin - verkkokaupan käyttäjämäärät Suomessa ovat alhaiset verrattuna muihin Pohjoismaihin.

Mitä verkkopalveluja suomalaiset käyttävät?

- › 66 % ”googlettaa” päivittäin
- › 50 % lähettää sähköpostia päivittäin
- › 49 % käyttää sosiaalista mediaa päivittäin
- › 2 % käyttää julkishallinnon sähköisiä palveluja päivittäin



Marketvisio, 2014

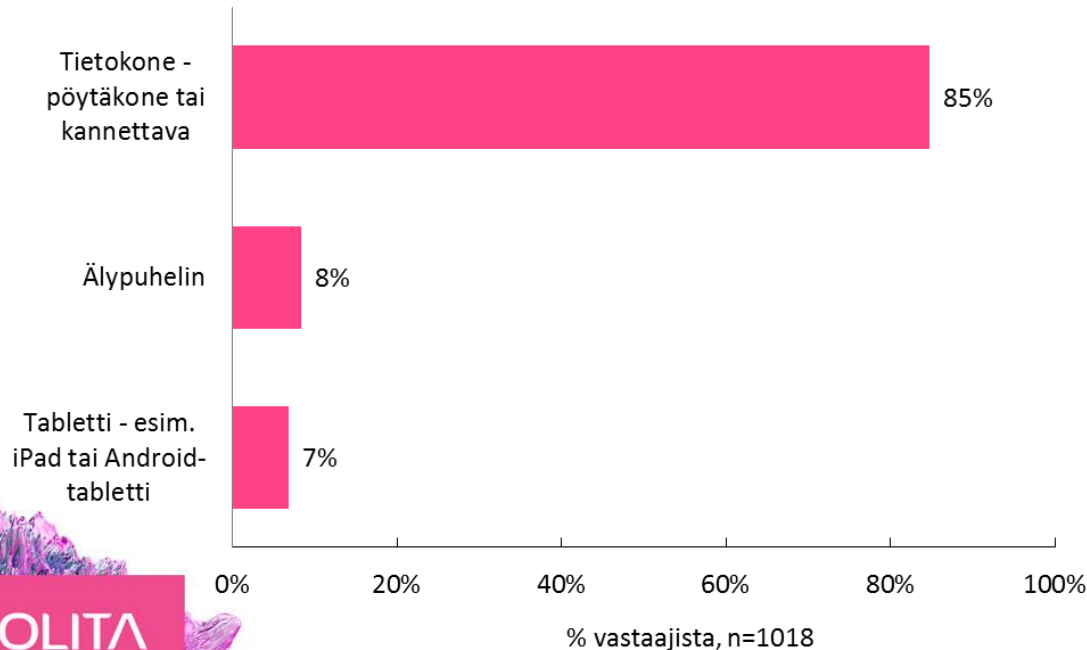
% vastaajista, n=1018

© Solita Oy, 2014

Verkkopalveluja käytetään edelleen ensisijaisesti tietokoneella

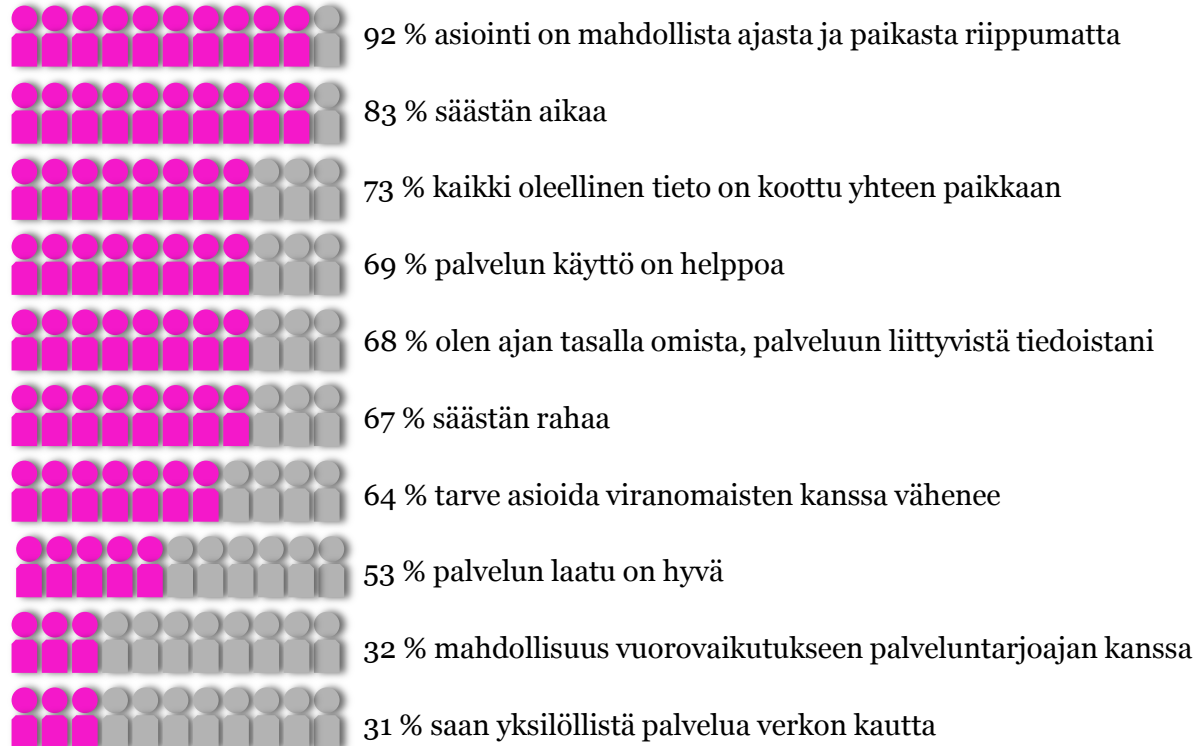
15 % vastaajista suosii ensisijaisesti mobiilikäyttöä

Millä laitteella useimmiten käytät verkossa olevia palveluja?



- › Tietokone on yleisin verkkopalvelujen käyttöväline kaikissa ikäluokissa
- › Älypuhelimien käyttö on yleisintä nuorimpien vastaajien eli ikäluokan 15-24 -vuotiaat keskuudessa
- › Tablettia ensisijaisena päätelaitteena käyttävät eniten 25-44 -vuotiaat

Miksi yli 60% suomalaisista haluaa käyttää juuri sähköisiä palveluita?



Julkishallinnon palveluista haetaan tietoa useimmiten internetin hakukoneiden avulla

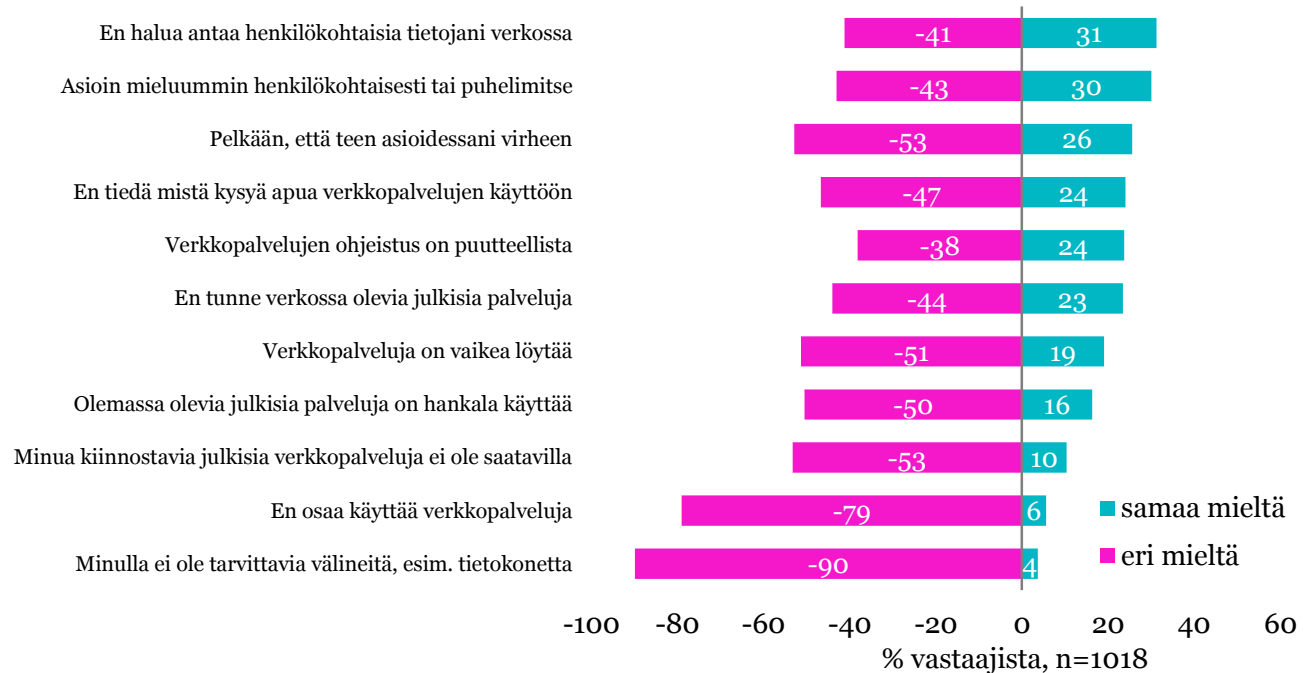
Miten saat tietoa verkossa olevista julkishallinnon palveluista?



Monia asiointipalveluja ei tunneta, silti vain 5 % vastaajista ei saa omasta mielestään riittävästi tietoa olemassa olevista sähköisistä palveluista.

Mikä estää käyttämästä verkkopalveluja?

- › Ei suuria käytön esteitä!
- › Omien tietojen antaminen verkossa mietityttää
- › Osa suosii henkilökohtaista palvelua
- › Osaaminen ei ole ongelma jo verkossa oleville suomalaisille



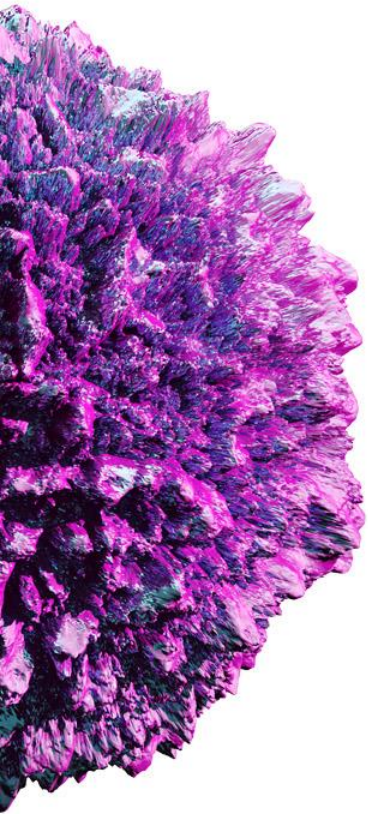
Miten julkishallinnon verkkopalveluihin tunnistaudutaan?

Suurin osa vastaajista (91 %) on käyttänyt jotain tunnistautumista vaativaa julkishallinnon verkkopalvelua.

Eniten käytetyt tunnistautumismenetelmät ovat pankkitunnistus (89 %) ja palvelukohtainen käyttäjätunnus ja salasana (37 %)

Mobiilivarmenne eli sähköinen henkilöllisyystodistus ei ole vielä tavoittanut vastaajia

Marketvisio, 2014



SOLITA

Seniorikansalaisten asiointi verkossa

65 vuotta tai vanhempien vastaajien asiointi verkossa



Ikääntyneimmät vastaajat (65 vuotta tai vanhemmat) käyttävät nuorempia vastaajia enemmän verkkopalveluja pääsääntöisesti tietokoneella. 94 % ikääntyneistä vastaajista käyttää verkkopalveluja pääsääntöisesti tietokoneella.



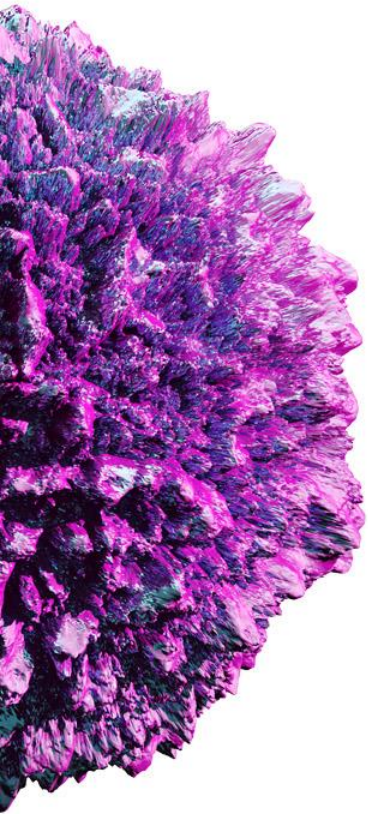
Ikääntyneet vastaajat käyttävät nuorempia vastaajia keskimääräistä harvemmin verkkopalveluja. Esimerkiksi verkkokauppa-asiointihalukkuus laskee selvästi ikääntyneimmissä vastaajaryhmissä.



94 % ikääntyneistä (65 vuotta tai vanhemmat) vastaajista on kuitenkin käyttänyt jotain julkishallinnon verkkopalvelua



Ikääntyneet vastaajat googlettavat tietoa julkishallinnon palveluista lähes yhtä ahkerasti kuin nuoremmat vastaajat. Ikääntyneet vastaajat saavat kuitenkin muita ikäryhmiä enemmän tietoa julkishallinnon palveluista myös lehdistä, televisiosta tai radiosta. Myös kirjeet ja tiedotteet ikääntyneille tärkeämpiä tiedonlähteitä kuin muille ikäryhmille.



SOLITA

Asioiminen toisen puolesta

Asiointi sairaan tai ikääntyneen läheisen puolesta



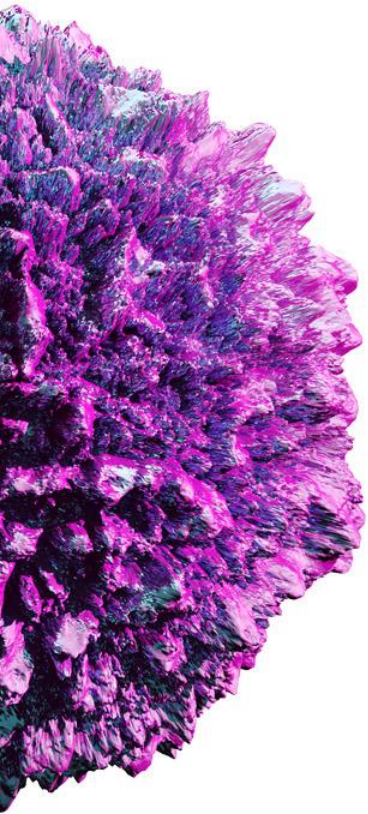
17 % tämän tutkimuksen vastaajista asioi nykyisin esim. sairaan tai ikääntyneen omaisensa puolesta



58 % heistä sanoo, että tietää mitä sähköisiä palveluja voi käyttää läheisensä puolesta asioidessa

Onko tilanne todella näin hyvä?

Avoimissa kommentteissa vastaajat antoivat rajuakin kritiikkiä viranomaisille asioinnin monimutkaisuudesta ja vaikeudesta. Näissä kommentteissa toivottiin mm. asioinnin helpottamista, parempaa tiedonkulkua eri viranomaisten välillä sekä tiedotusta sekä omaisille että myös ikääntyneille kansalaisille siitä, mitä asioita voi hoitaa verkossa. Omaiset toivoivat myös, että viranomaiset osaisivat vakuuttaa ikääntyneet siitä, että verkkoasiointi on tätä päivää ja verkossa voi hoitaa asioita helposti ja luotettavasti.

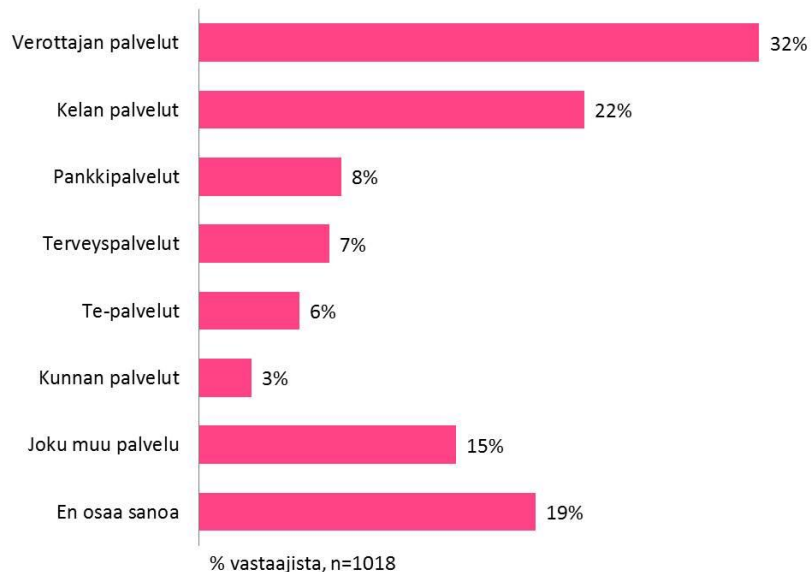


SOLITA

Suomen hyödyllisin julkishallinnon
verkkopalvelu

Vero.fi ja Kelan palvelut hyödyllisimpiä julkishallinnon verkkopalveluja

Mikä on tällä hetkellä itsellesi hyödyllisin julkishallinnon verkkopalvelu? *)



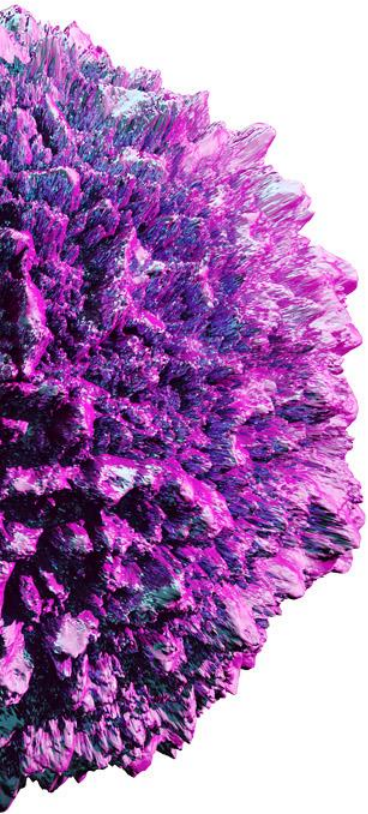
- › 8 % vastaajista mieltää verkkopankin tai pankkipalvelut julkishallinnon palveluksi
- › Myös Facebook, Google ja eBay saavat yksittäisiä mainintoja

Marketvisio 2014

SOLITA

*) 89 vastaajaa mainitsi useamman kuin yhden palvelun

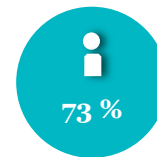
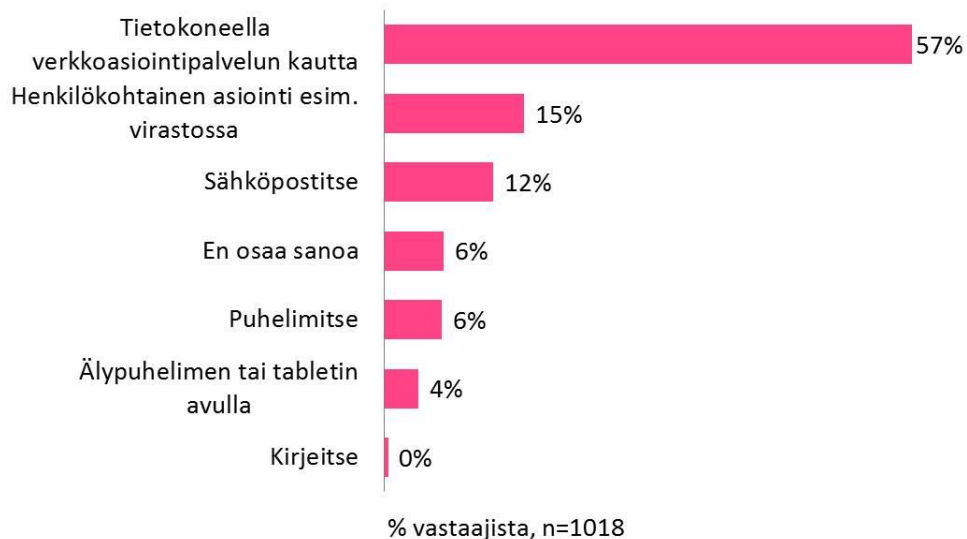
© Solita Oy, 2014



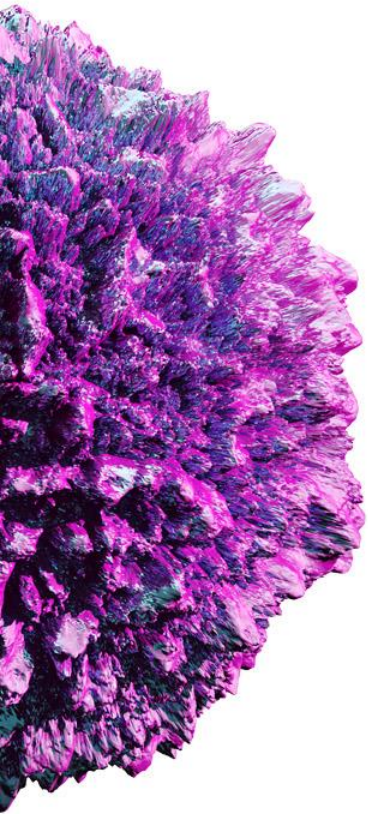
SOLITA

Suomalaisten asiointihalukkuus
verkossa

Miten suomalaiset haluaisivat jatkossa mieluiten hoitaa asiointia viranomaisten kanssa?



Noin kolme neljäsosaa (73 %) vastaajista haluaa asioida jatkossa viranomaisten kanssa digitaalisia kanavia (verkkoasiointi tietokoneella, sähköpostiasiointi, asiointi älypuhelimien tai tabletin avulla) hyödyntäen.



SOLITA

Johtopäätökset

Johtopäätökset 1/2

Tämän tutkimuksen perusteella suomalaiset ovat valmiita sähköisten asiointipalvelujen käyttöön. Näemme verkkopalveluissa useita hyviä puolia, joiden avulla voimme tehostaa asiointiamme sekä säästää aikaa ja rahaa.

Suomalaisilla on muutamia suosikkiasemaan nousseita verkkopalveluja. Osaamme tilata uuden verokortin netistä, täyttää veroilmoituksen muutokset verkkopalvelussa sekä hakea Kelan tukia verkosta.

Monien julkishallinnon tarjoamien verkkopalveluiden tunnettuus on kuitenkin matala, joten sähköiseen asiointiin liittyvään tiedottamiseen sekä palveluiden markkinointiin on panostettava voimakkaasti jatkossa. Elämämme digitalisoituessa vauhdilla, Suomella ei ole varaa perustaa ja ylläpitää palveluja, joiden käyttöaste ja tunnettuus on matala. Olemassa olevien palveluiden käyttöasteen parantaminen tulee priorisoida julkishallinnon palvelukehityksessä, jotta käytetyistä investoinneista saadaan mahdollisimman paljon hyötyä.

Johtopäätökset 2/2

Julkishallinnossa on myös mietittävä sitä miten palvelut saadaan paremmin koko kansan käyttöön. Yksi suurista globaaleista megatrendeistä on väestön ikääntyminen. Myös Suomessa ikääntymisen trendi on selvä ja ennusteiden mukaan yli 65-vuotiaiden osuus Suomen väestöstä tulee nousemaan selvästi seuraavien 15 vuoden aikana. Täten myös järjestelmien ja sähköisen asioinnin on kehityttävä senioreille sopiviksi. Tässä kyselyssä mukana olleet seniorikansalaiset eivät poikenneet dramaattisesti muista vastaajaryhmistä, joten myös ikääntyneemmät jo nyt internetiä käyttävät kansalaiset ovat valmiita verkkopalvelujen käyttöön.

Väestön ikääntyessä myös yhä useampi suomalainen tulee jossain vaiheessa olemaan vastuussa yhdestä tai useammasta ikääntyneestä ja mahdollisesti myös huonokuntoisesta läheisestämme. Miten hoidamme jatkossa heidän asiansa tehokkaasti ja yksinkertaisesti? Jo nyt näiden asioiden kanssa painiskelevat haluavat tämän asioinnin helpottamista ja yksinkertaistamista. Julkishallinnolta toivotaan parempaa tiedonkulkua eri viranomaisten ja eri järjestelmien välillä. Erillisten, saarekemaisten ja päällekkäisten palvelujen sijaan palvelujen käyttöastetta ja tehokkuutta voitaisiin lisätä yksinkertaistamalla, yhdistämällä ja yhtenäistämällä jo olemassa olevia sekä myös kehitteillä olevia palveluja.

Suomen kansa on jo voimakkaasti verkossa. Myös asiointimme tulee olla siellä.