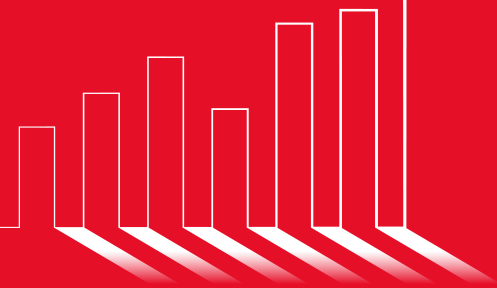


VM-ETÄPALVELUHANKE VERKKOKESKUSTELU KVALITATIIVINEN TUTKIMUSRAPORTTI

Kati Myrén, Sakari Sandqvist

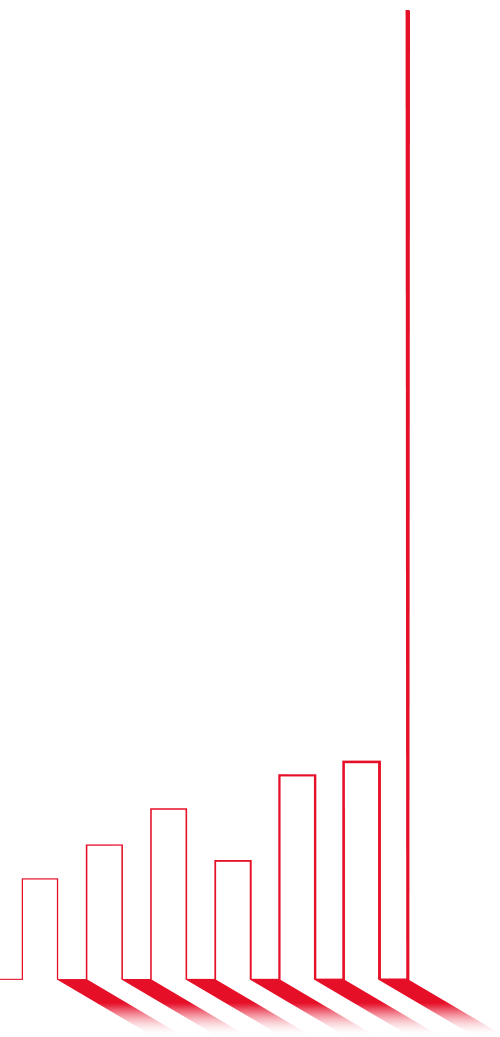
25.6.2015



SISÄLLYS

■ Johdanto	3
■ Kelan ja TE-palveluiden käyttö	7
■ Etäpalvelut	10
■ Esimerkkitapaukset	18
■ Etäpalvelujen käyttö ja tulevaisuus	27
■ Johtopäätökset	32

Liitteet



JOHDANTO



Johdanto

- Tämä tutkimus on toteutettu Taloustutkimus Oy:ssä Valtiovarainministeriön toimeksiannosta.
- Tutkimus on osa kokonaisuutta, johon tämän kvalitatiivisen tutkimuksen lisäksi kuuluu kvantitatiivinen tutkimus. Tutkimuskokonaisuuden tavoitteena on tukea julkisen hallinnon etäpalveluhanketta.
- Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on saada syvempää tietoa siitä, miten kansalaiset mieltävät etäpalvelut, mitkä ovat etäpalveluiden vahvuudet ja heikkoudet, mitä etäpalvelut ihmisille merkitsevät ja millä edellytyksillä etäpalveluja voitaisiin/haluttaisiin käyttää. Edelleen tutkimuksessa kartoitetaan mitä etäpalveluiden pitäisi sisältää, mitkä asiat lisäisivät ja mitkä taas vaikeuttaisivat niiden käyttöä. Kvalitatiivinen tutkimus tuo esille asioita, perusteluja ja pohdintoja, joiden avulla etäpalveluja voidaan kehittää edelleen.
- Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena verkkokeskusteluna (Online Yhteisö). Yhteisö oli avoinna osallistujille tiistaista 26.5. torstaihin 28.5.2015. Kysymyksiä esitettiin kahtena perättäisenä päivänä (tiistai ja keskiviikko).
- Tutkimukseen osallistui 28 vastaajaa ympäri Suomea. Mukana oli lapsiperheitä, jotka ovat käyttäneet Kelan ja/tai TE-toimiston palveluja sekä ns. suuriin ikäluokkiin kuuluvia – eläkkeelle jääviä tai jo eläkkeellä olevia – jotka ovat käyttäneet Kelan palveluja.
- Tutkimukseen osallistuneet henkilöt värvättiin tutkimukseen mukaan Taloustutkimuksen Internetpaneelistä. Lopullisille osallistujille vielä soitettiin, ja varmistettiin heidän osallistumisensa ja kuulumisensa oikeaan kohderyhmään.
- Tutkimuksen koko sisältö on tallennettu ja toimitetaan sellaisenaan asiakkaalle.
- Online Yhteisön moderaattorina toimi Kati Myrén Taloustutkimus Oy:stä. Tulosten analysoinnista ja raportoinnista vastaavat Kati Myrén ja Sakari Sandqvist.
- Tutkimuksen kvalitatiivisen luonteen vuoksi tulokset eivät ole yleistettävissä koko väestöä koskeviksi.

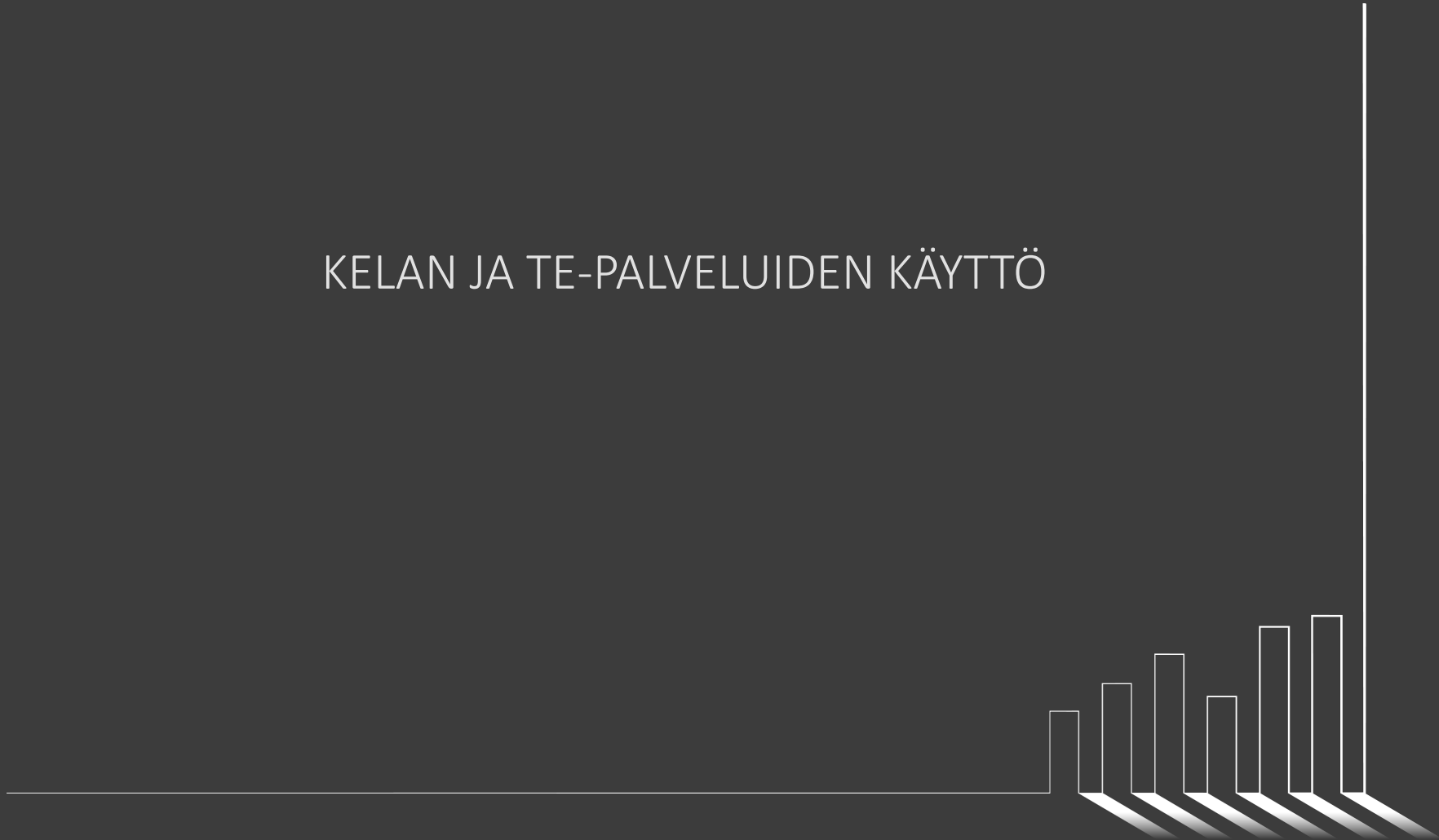
Osallistujat

Nimi	Ikä	Ammatti	Talous
Jorma	71	Eläkeläinen	Yksinäistalous
Raija	59	Toimitusjohtaja	Aikuistalous
Teuvo	69	Eläkeläinen	Aikuistalous
Sauli	65	Eläkeläinen	Aikuistalous
Teemu	44	Myyntipäällikkö	Lapsitalous
Seija	63	Työtön	Yksinäistalous
Ossi	52	Eläkeläinen	Lapsitalous
Jouni	61	Eläkeläinen (Opettaja)	Aikuistalous
Reeta	42	Suomen kielen asiantuntija	Lapsitalous
Riitta-Leena	62	Eläkeläinen	Yksinäistalous
Anna-Maija	64	Eläkeläinen (Kirjastonhoitaja)	Aikuistalous
Kati	42	Terveydenhoitaja	Lapsitalous
Kristina	66	Eläkeläinen	Yksinäistalous
Sami	40	Työtön	Lapsitalous

Osallistujat

Nimi	Ikä	Ammatti	Talous
Markku	42	Sotilaspoliisi	Lapsitalous
Laura	31	Kotisivuyrittäjä & vuokranvälittäjä	Lapsitalous
Osmo	66	Eläkeläinen	Aikuistalous
Jouni	67	Yrittäjä	Aikuistalous
Simo	49	Työtön	Lapsitalous
Jarkko	40	Työtön	Lapsitalous
Janne	31	Teollisuustyöntekijä	Lapsitalous
Saila	29	Opiskelija	Lapsitalous
Rauni	39	Opiskelija	Lapsitalous
Hannu	63	Eläkeläinen	Aikuistalous
Päivi	51	Toimistotyöntekijä	Lapsitalous
Kirsi-Maria	62	Eläkeläinen	Yksinäistalous
Mervi	63	Osastosihteeri	Aikuistalous
Sari	39	Erikoistutkija	Lapsitalous

KELAN JA TE-PALVELUIDEN KÄYTTÖ



Viimeksi käytetyt KELA:n ja TE-toimiston palvelut

Osallistujat ovat viimeksi asioineet Kelan tai TE-keskuksen kanssa seuraavissa asioissa:

KELA

- Uusi Kela-kortti (2)
- Matkakorvaus (2)
- Kuntoutushakemus (2)
- Asumistukihakemus (5)
- Hoitotuki (2)
- Joustava hoitoraha (1)
- Sairauspäiväraha (4)
- Edunvalvonta-asiat (1)
- Työmarkkinatuki (1)
- Korvaushakemus lääkärilaskusta (2)
- Elatustuki (1)
- Lääkekorvaukset (1)

TE-Keskus

- Työvoimakoulutus (1)
- Lomautusasiat (1)
- Työtilanteen kartoitus (1)

Yleisimmät asiointitavat

Osallistujat olivat asioineet virastojen kanssa usealla eri tavalla. Yleisimmin he olivat vierailleet viraston internetsivuilla ja hoitaneet asian sitä kautta. Toiseksi yleisin tapa on sähköpostin lähettäminen. Monet olivat hoitaneet viimeisintä asiaansa usealla eri tavalla:

Kävin toimistossa	Kävin internetsivuilla ja hoidin asiani sitä kautta	Soitin palvelunumeroon	Olin videoyhteydessä	Lähetin kirjeen	Lähetin sähköpostia	Jokin muu tapa
10	19	8	0	4	11	2

ETÄPALVELUT



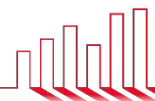
Etäpalveluiden määrittely (1/2)

Mitä etäpalvelut ovat osallistujien mielestä?

- Etäpalvelu on muuta kuin paikan päällä annettavaa palvelua. Joidenkin mielestä lähes kaikki asiointi, joka ei tapahdu kasvokkain on etäpalvelua.
- Etäpalvelua saadaan yleensä tietokoneen, tabletin, puhelimen tai jonkinlaisen automaatin välityksellä. Monille etäpalvelu samaistuu käytännössä kaikkeen sähköiseen asiointiin.
- www-sivut, sähköposti, videoyhteys, chat-palvelu, palvelu somen kautta ja puhelinpalvelu ovat yleisimpiä etäpalvelun kanavia.
- Osallistujien mielestä esimerkiksi kaikki valtion ja kuntien virastojen kanssa asiointi sähköisesti on etäpalvelua (esimerkiksi passin uusiminen tai korvausten hakeminen).
- Lisäksi verkkopankkipalvelut, sähköiset vakuutusasiat, sähköisen lähtöselvityksen tekeminen lennolle ja sähköinen resepti mainitaan etäpalveluiksi. Joidenkin mielestä myös verkko-ostosten tekeminen on etäpalvelua.

Mihin etäpalvelut sopivat

- Tilanteet joissa asiakaspalvelijan tapaaminen kasvokkain ei ole välttämätöntä.
- Rutiiniasioden hoitaminen. Esimerkiksi erilaisten hakemusten tekeminen (korvaukset, etuudet, luvat yms.), ilmoittautumiset.
- Myös neuvonta- ja tukipalvelut hoituvat hyvin etäpalveluna (sähköposti, chat-palvelu).
- Asioissa, joissa näkemykset eroavat ja vaaditaan neuvottelua, halutaan yleensä asioida paikan päällä. Osa vierastaa ylipäätään etäpalveluita sosiaali- ja terveysasioissa.
- Monet osallistujat ovat kuitenkin valmiita hoitamaan neuvottelutkin videoyhteyden välityksellä, ja joidenkin on vaikea kuvitella yhtään mitään Kelan tai te-toimiston asiaa, jota ei voisi hoitaa etäpalveluna.



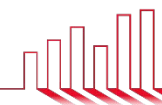
Etäpalveluiden määrittely (2/2)

Reaktiot etäpalvelun määritelmään

- Monet olivat yllättyneitä etäpalvelun määritelmästä, koska he ymmärtävät etäpalvelun intuitiivisesti laajemmin: etäpalveluissa ei ole välttämätöntä, että asiakasta palvelee aina ihminen ainakaan reaaliaikaisesti. Myöskään videoyhteyttä ei oleteta välttämättömäksi etäpalvelun osaksi.
- *Monella etäpalvelu ilmeisesti sotkeentuu sähköiseen asiointiin.*
- Etäpalveluksi näet lasketaan muun muassa myös verkkopankin käyttö, verkko-ostosten teko, veroilmoituksen täyttö, passin uusiminen ja erilaisten hakemusten tekeminen ja lomakkeiden täyttäminen internetin välityksellä.

Kokemukset etäpalvelusta

- Etäpalvelusta on monilla kokemuksia, mutta kovin laajalti niitä ei ole vielä käytetty. Kokemuksia on muun muassa pankin ja verkkojen asiakaspalveluista. Kokemukset ovat pääsääntöisesti myönteisiä, mutta erityisesti yhteyksien toiminta on aiheuttanut joskus ongelmia.
- Etäasiointia pidetään spontaanisti luontevana erityisesti työhaastatteluissa, pankkipalveluissa ja erilaisissa neuvonta-asioissa. Myös erilaisten hakemusten tekeminen asiakaspalvelijan avustuksella videon välityksellä on tervetullutta.
- Lääkärissä käyntiä suurin osa ei haluaisi korvata etäpalveluna, mutta joillekin ajatus kuulostaa luontevalta. Esimerkiksi labratulosten, röntgenkuvien yms. läpikäynti onnistuisi hyvin.
- Myöskään poliisiasioita ei haluttaisi hoitaa etäpalveluna.



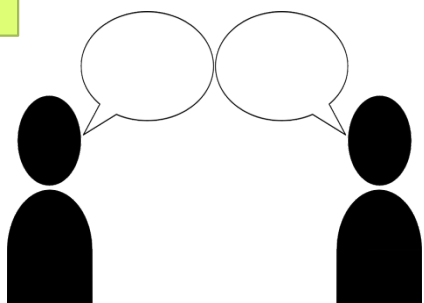
Etäpalvelujen määrittely

Määrittelen etäpalvelun lähinnä verkon kautta toimivana palveluna. Esim. nettipankki, verkkohakemukset (mm. Kela) tai nettikaupoissa etäpalveluna ajattelen myyjän chat-palvelua, jossa voi kysyä tuotteesta esim. tarkempia tietoja.

Koen etäpalveluna mm. Kelan palvelut, VR-junaliput, pankkipalvelut sekä lehden luvun näyttöpäätteellä. Itse ostan netin kautta vaatteita, elektroniikkaa, huonekaluja yms. Eikö nämä kaikki ole etäpalveluja?

Käsitin etäpalvelut hieman laajemmin. Laskin etäpalveluiksi myös ne, joissa ei ole toisessa päässä sitä palveluneuvojaa.

Oma mielikuvani etäpalvelu-sanan merkityksestä oli varsin samanlainen. Tosin olin ajatellut, ettei etäpalveluun tarvita kuvayhteyttä, mutta ihan looginenhan tämä määritelmä on.



Heräsi kysymys, että tarkoittaako etäpalvelu yhtä aikaa paikalla olemista? Silloin ei esimerkiksi hakemuksen teko olisi etäpalvelua, vaikka hakemuksen vastaanottaja ottaisi yhteyttä verkon tai sähköpostin kautta.

VM:n etäpalveluesittelyt

Etäpalveluiden molempia muotoja pidetään hyvinä palveluina, mutta osallistujat odottavat etäpalvelun olevan ensisijaisesti kotikäyttöä. Monelle palvelupisteelle erikseen lähteminen jo nostaa kynnystä käyttää palvelua. Kotoa sen sijaan kynnys on hyvin pieni varsinkin, jos palveluista syntyy kokemusten perusteella positiivinen mielikuva.

Palvelu asiakaspisteillä

Positiivista:

- Myös nettiä/tietokonetta omistamattomat voivat käyttää palvelua.
- Palveluneuvojan apu.
- Palveluiden laajuus.
- Asiantuntijoiden saavutettavuus kaikkialta Suomesta.

Negatiivista

- Palvelupisteelle täytyy mennä erikseen.
- Palvelupisteitä on harvassa.
- Käyttökynnys joillekin korkea neuvonnasta huolimatta. Joillakin ihmisillä epäillään olevan ylipäättään negatiivinen asenne kaikkea muuta kuin henkilökohtaista palvelua kohtaan.
- Tietoturva yhteiskäyttökoneilla.
- Suurin osa haluaisi saada yhteyden kotoaan.

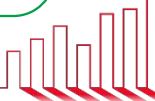
Kotikäyttö

Positiivista

- Palvelujen saatavuus (etäpalveluiden tavoite pitäisi olla niiden käytettävyydestä tahansa).
- Kansalaisten tasa-arvoisuus lisääntyy.
- Helppous.
- Liikkumisen tarve vähenee (ajan säästö).
- Asiointikynnys madaltuu. Yhteydenotto kotoa on paljon helpompaa kuin paikan päälle meneminen.

Negatiivista

- Joillekin käyttökynnys on liian korkea (kone- ja nettitaidot olemattomia).
- Tekniikan ja yhteyksien toimivuus epäilyttää.
- Kustannukset – jokaisella pitäisi olla varaa hankkia riittävän hyvät laitteet.



Etäpalvelu kokonaisuutena

Kokonaisuutena etäpalvelujen lisääntymistä pidetään positiivisena kehityssuuntana, mutta osallistujilla oli myös monia huolenaiheita erityisesti tekniikan toimivuudesta ja tietosuojasta.

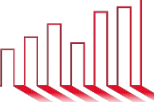


Positiivista

- Saatavuus ympäri Suomen.
- Joustavuus.
- Matkustamisen väheneminen.
- Jonottaminen/odottaminen poistuu.
- Kansalaisten eriarvoisuus vähenee, kun palvelut ovat kaikkialla saatavilla.
- Erilaisten palveluiden käyttökynnyksen madaltuminen.
- Palveluiden kattavuus lisääntyy.

Negatiivista

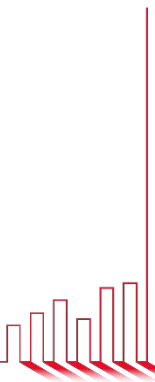
- Tietosuoja huolettaa.
- Heikot yhteydet voivat rajoittaa palveluiden toimivuutta. Huonot kokemukset tästä voivat heikentää halukkuutta käyttää etäpalveluita.
- Käyttökynnys (vanhukset & asenteet).
- Laitteiden ja yhteyksien hankkiminen.
- Henkilökohtaisten tapaamisten mahdollinen väheneminen.



Mahdolliset esteet etäpalveluiden käytölle

Esteet etäpalveluiden käytölle

- Nettyhteyksien puutteet erityisesti syrjäseudulla. Muutamien osallistujien näkemyksen mukaan erityisesti syrjäseuduilla voi olla ongelmia saada kunnan nettiyhteyksiä toimimaan. Lisäksi kaikilla ei ole riittävän hyviä tietokoneita tai mobiililaitteita, joilla palveluita voisi käyttää. Palvelupisteiden ollessa vielä harvassa voi lähtökynnys olla näille ihmisille suhteellisen korkea, jos palvelupisteelle on pitkä matka.
- Vanhempien ihmisten tietotekniikan tuntemuksen rajallisuus. Toisaalta osallistujista nimenomaan vanhemmat pitivät hyvänä asiana, että palvelut saataisiin kotiin eikä tarvitsisi lähteä erikseen hoitamaan asioita kauemmaksi, koska vanhuksille se on hankalinta.
- Arkaluonteisia asioita ei haluta välttämättä käsitellä nettiyhteyden välityksellä, koska monilla on niin isoja pelkoja tietoturvasta. Tämä koskee erityisesti oikeusapupalveluita, mutta myös terveystietopalveluita.
- Erityisesti yhteiskäyttökoneilla tuntuu monien mielestä hankalalta hoitaa henkilökohtaisia asioita. Halutaan olla varmoja, ettei omia tietoja tallennu koneille ja ettei niihin pääse kukaan toinen käyttäjä käsiksi.
- Joidenkin ihmisten negatiiviset asenteet uuden oppimista kohtaan (erityisesti tietoteknisissä asioissa).



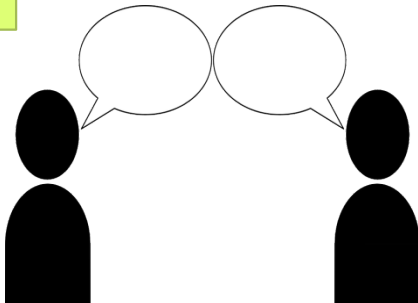
Etäpalvelut kokonaisuutena

Etäpalvelun ydin on siis se, ettei tarvitse mennä minnekään. Ei edes yhteispalvelupisteeseen. Toki tällainen palvelupiste+neuvoja voi olla vaihtoehtona niille, joilla ei ole omaa konetta tai kynnyks etäasiointiin on korkea.

Hyvää on se, että palveluja saadaan myös niille, joilla on pitkä matka paikan päälle tai jotka eivät voi helposti liikkua kotoaan.

Tietosuoja on vakava asia. Ihmisillä on viruksia koneissa – jos ne leviävät verkkoa myöden, tulee kalliiksi yksityiselle. Yksityisyyden säilyttäminen pitää varmistaa, jos on kyse oikeus- tms. tapauksista.

Etäpalvelujen etu on saavutettavuus ja joustavuus. Ne avaavat mahdollisuuksia kaikenpuoliseen ajan ja vaivan säästöön. Palvelu helpottaa elämää.



Tietoliikenneyhteydet eivät ole samanlaiset joka puolella, joten jos ne tökkii niin asioita voi hävitä. Tietoturva huolettaa myös. Etäpalvelulla hoidetaan hyvin henkilökohtaisia asioita ja jos ne päätyvät väärin käsiin voi seurata ikäviä asioita.

ESIMERKKITAPAUKSET



Esimerkkitapaukset

CASE 1: OIKEUSAPU

- Tilanne: Tarvitset oikeudellista apua vaikkapa testamentin laatimisessa tai avioeron suhteen
- Otat yhteyttä oikeusaputoimistoon. Oikeusapusihteri ehdottaa, että oikeusaputoimistoon matkustamisen sijaan varaisitte ajan verkkotapaamiseen oikeusavustajan (lakimies) kanssa. Varaatte ajan. Sovittuna ajankohtana otat kotikoneeltasi videoyhteyden verkkotapaamiseen ja keskustele tilanteestasi oikeusavustajan kanssa kahden. Tarvittaessa sovitte oikeusavustajan kanssa ajan seuraavalle verkkotapaamiselle.

CASE 2: TERVEYDENHOITAJA

- Tilanne: Olet sairastunut flunssaan etkä tiedä, kuinka vakavasta sairastumisesta on kyse
- Varaat terveystakeskuksesta (tai työterveydestä) ajan terveydenhoitajan virtuaalivastaanotolle. Sovittuna aikana otat kotoa omalta koneeltasi videoyhteyden terveydenhoitajaan. Terveydenhoitaja näkee sinut näytöllään, ja pyynnöstään näyttät hänelle myös kipeää kurkkuasi. Terveydenhoitaja tekee hoidontarpeenarvioinnin. Tällä kertaa saat hoito-ohjeet ja kehotuksen pysyä kotona. Tarvitsemasi sairaustodistus lähetetään sinulle / työnantajallesi.

CASE 3: TYÖNHAKIJAKSI ILMOITTAUTUMINEN

- Tilanne: Olet irtisanottu tai irtisanomisuhan alainen ja haluat ilmoittautua työnhakijaksi
- Käyt TE-palveluiden nettisivuilla täyttämässä ilmoittautumiseen tarvittavat lomakkeet sähköisesti. Jotta ilmoittautumisesi tulisi voimaan, on sinun keskusteltava työvoimaneuvojan kanssa. Vaihtoehtosi on joko odottaa jonkun neuvojista soittavan sinulle

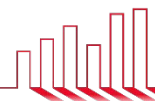
seuraavan kahden viikon kuluessa tai ottaa itse saman tien videoyhteys neuvojaan. Päätät ottaa videoyhteyden. Parin minuutin jonotuksen jälkeen pääset keskustelemaan neuvojan kanssa kasvokkain. Neuvoja haastattelee sinut, tarkistaa antamasi tiedot ja laittaa ilmoittautumisesi voimaan heti.

CASE 4: KELA

- Tilanne: Haluat kysyä Kelalta laajemmasta osa-alueesta kuten lapsiperheen tuet tai eläkkeelle jääminen
- Sen sijaan, että lähtisit käymään jossakin Kelan konttorissa, istut kotona oman koneesi ääreen ja kela.fi-sivuilta otat videoyhteyden suoraan Kelan asiakaspalveluun. Pari minuutin jonottamisen jälkeen pääset keskustelemaan osa-alueen etuihin erikoistuneen palveluneuvojan kanssa. Voitte molemmat jakaa, mitä näytöllänne näette, joten neuvoja voi auttaa sinua myös esim. lomakkeiden täyttämässä.

CASE 5: KANSALAISNEUVONTA

- Tilanne: Tarvitsisit tietoa, muttet tiedä, keneltä kysyä (esim. metsäpalstan osittamisesta tai eri lupa-asioista)
- Otat videoyhteyden Kansalaisneuvontaan omalla koneellasi suoraan kansalaisneuvonta.fi-sivulta. Parin minuutin jonottamisen jälkeen pääset keskustelemaan palveluneuvojan kanssa. Neuvoja opastaa sinut oikean tiedon äärelle ja oikeaan julkisen hallinnon palveluun. Voitte myös molemmat jakaa, mitä näytöllänne näette, joten neuvoja voi näyttää, mistä tarvitsemasi löytyy ja auttaa sinua myös esim. lomakkeiden täyttämässä.



Esimerkkitapaukset

Case 1: Oikeusapu

- Oikeusavun katsotaan toimivan etäpalveluna tässä tilanteessa todennäköisesti hyvin, mutta vain rajatuissa asioissa. Asiakirjojen näyttäminen ja läpikäyminen videoyhteyden välityksellä arveluttaa osallistujia. Suurimmat huolet liittyvät tietoturvaan: oikeusapuasiat voivat olla arkaluonteisia, eikä niitä välttämättä haluta käsitellä etäyhteyden välityksellä.

Case 2: Terveystenhoitaja

- Terveystenhoitajan vastaanotto jakoi mielipiteet. Suurimman osan mielestä olisi kätevää, jos sairauslomatodistuksen saisi käymättä terveyskeskuksessa, mutta samalla monia mietityttää, kuinka diagnoosin tekeminen videon välityksellä oikeasti onnistuu.

Case 3: Työnhakijaksi ilmoittautuminen

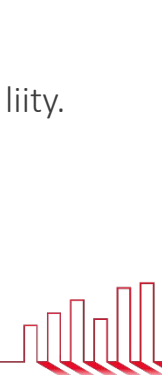
- Työnhakijaksi ilmoittautuminen toimisi lähes kaikkien mielestä hyvin etäpalveluna. Ainoastaan liitteiden toimittaminen hieman askarruttaa muutamaa osallistujaa.

Case 4: KELA

- Kelan palvelujen katsotaan sopivan erinomaisesti etäpalveluiksi. Ainoa epäilystä herättävä asia kuvauksessa on parin minuutin odotusaika. Sen ei uskota toteutuvan vaan odotusajat ovat todennäköisesti pitempiä.

Case 5: Kansalaisneuvonta

- Kansalaisneuvonta sopisi erinomaisesti etäpalveluiksi. Mitään suuria ongelmia ei yhteyksien toimimisen lisäksi tähän palveluun liity.



Case 1: Oikeusapu

Spontaanit ajatukset

- Yleisesti tämänkaltaista oikeusapupalvelua pidetään malliesimerkkinä tilanteesta, jossa etäpalvelu voi toimia hyvin.
- Osa oli hoitanut jo oikeusapuasioita puhelimitse ja sähköpostilla käymättä paikan päällä.

Vahvuudet

- Asiakkaan ei tarvitse mennä paikan päälle. Asiat hoituvat todennäköisesti paljon nopeammin.
- Paremmat mahdollisuudet saada yhteys erityisasiantuntijoihin.

Heikkoudet ja ongelmat

- Miten kirjalliset dokumentit toimitetaan perille?
- Tietoturva-asiat huolettavat monia: kuinka voi olla varma, että henkilökohtaiset asiat eivät leviä asiattomiin käsiin.
- Kaikkia tarvittavia materiaaleja ei välttämättä saa kopioida/skannata asiakkaan nähtäväksi tekijänoikeuksien vuoksi. Esim. oikeusoppaat yms..

Niiden näyttäminen videon välityksellä voi olla hankalaa.

- Useamman henkilön neuvottelu.

Luontevin asiointikanava

- Huolimatta osallistujien hyvin positiivisesta suhtautumisesta oikeusapupalveluun etäpalveluna, suhteellisen moni haluaisi kuitenkin hoitaa oikeusapuasiat henkilökohtaisesti paikan päällä.
- Etäpalvelua pidetään luontevimpana kanavana tilanteen kartoittamiseen.

Ajanvaraus

- Aika halutaan varata etukäteen.
- Netissä oleva varauskalenteri olisi kätevin tapa.
- Monet toivovat, että aikoja voisi varata myös illoiksi (17:00-20:00) ja mahdollisesti myös viikonlopuksi.



Case 2: Terveystenhoitaja

Spontaanit ajatukset

- Terveyspalvelut etäpalveluna herättävät epäilyksiä monissa osallistujissa.
- Kuitenkin useiden mielestä ”selvissä” tapauksissa etäpalvelu voi toimia hyvin. Esimerkiksi tapaukset, joissa lääkäri/terveydenhoitaja muutoinkin tukeutuu lähinnä potilaan kertomukseen eikä tutkimukset ole tarpeen (flunssa, vatsatauti yms.).

Vahvuudet

- Sairauslomatodistuksen vaivaton saanti. Ei tarvitse lähteä sairaana hakemaan todistusta ja toimittamaan sitä työnantajalle.
- Säästää matkakustannuksissa ja -ajassa erityisesti, jos terveyskeskukseen on pitkä matka.
- Terveyskeskuksessa joutuu usein odottamaan kohtuuttoman kauan. On parempi odottaa palvelua kotona.
- Kotona pysyessä ei tule tartuttaneeksi ketään muita.

Heikkoudet ja ongelmat

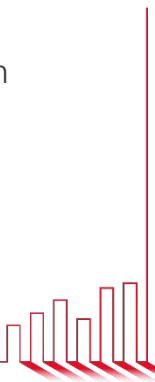
- Voiko diagnoosin tehdä vakuuttavasti videon välityksellä? Kuvan laatu voi olla ongelma.
- Sairauden vakavuuden arvioiminen voi olla vaikeaa.
- Huijaamisen mahdollisuus on suurempi kuin vastaanotolle mennessä.
- Potilas ei välttämättä osaa/pysty suuntaamaan kameraa oikein esim. suuhun/korvaan.
- Miten yhteys saadaan, jos on jonoa? Onko takaisinsoittoa?

Luontevin asiointitapa

- ”Pikkuvaivoissa” etäyhteys voi toimia hyvin, mutta muutamien mielestä perinteinen lääkärikäynti on silti paras vaihtoehto.
- Isommissa vaivoissa etäyhteys ei ole kenenkään mielestä luonteva asiointitapa.

Ajanvaraus

- Terveystenhoitajaan on saatava yhteys heti. Yleensä tarve tällaiselle palvelulle on heti aamusta.



Case 3: Työnhakijaksi ilmoittautuminen

Spontaanit ajatukset

- Etäyhteyttä TE-palveluissa pidetään hyvin luontevana ja spontaanisti jopa parhaana yhteydenpitoväylänä.
- Epäilyksiä herätti, voiko näin hyvä palvelu todellisuudessa toimia.
- Etäyhteyden ei tosin katsota olevan välttämättömyys, koska lomakkeiden ollessa etukäteen täytettyjä, asia hoituu helposti myös puhelimitse.

Vahvuudet

- Ei tarvitse lähteä TE-toimistoon pelkkien ilmoitusasioiden vuoksi.
- Ajan säästö. Ei tarvitse odotella viikkoja.
- Joidenkin mielestä etäpalvelu voi tehdä tilanteesta etäisen positiivisella tavalla, mikä voi vaikuttaa siihen, että TE-toimiston päätökset tehdään enemmän tiedon kuin henkilön arvioinnin perusteella.

Heikkoudet ja ongelmat

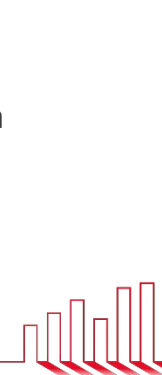
- Yhteyksien toimiminen.
- Asiakirjojen näyttäminen videoyhteyden kautta voi olla vaikeaa.

Luontevin asiointitapa

- Pari osallistujaa toivoo yhä edelleen voivansa käydä toimistolla tapaamassa henkilökohtaisesti palveluneuvojaa, mutta loput toivovat tämänkaltaisten asioiden hoituvan etäpalveluna.
- Puhelinyhteyden uskotaan toimivan aivan yhtä hyvin kuin videoyhteydenkin.

Ajanvaraus

- Etukäteen tehtävää ajanvarausta suosii suurin osa, jotta ei tarvitse jonotella.
- Toisaalta työttömäksi työnhakijaksi on ilmoitauduttava jo ensimmäisenä työttömyyspäivänä, ja siksi yhteys olisi saatava myös ilman ajanvarausta.
- Normaalit virka-ajat ovat riittäviä.



Case 4: Kela

Spontaanit ajatukset

- Spontaanisti etäpalvelun nähdään sopivan erittäin hyvin osaksi Kelan palveluita.
- Moni osallistuja sanoi, että olisi jo käyttänyt tällaista palvelua, jos se olisi ollut olemassa aiemmin.

Vahvuudet

- Ei tarvitse matkustaa Kelan konttoriin. Usein sinne täytyy ottaa myös lapset mukaan, joten asioiden hoito on paljon helpompaa kotoa käsin.
- Aikaa säästyy, koska Kelan konttoreissa on usein hyvin pitkät jonotusajat.
- Hakemusta voisi täyttää palveluneuvojan ohjauksessa etäyhteyden välityksellä, mikä nähdään isona etuna.

Heikkoudet ja ongelmat

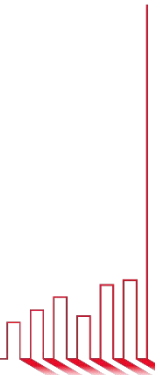
- Tekniset ongelmat. Yhteyksien toimivuus.
- Suurimman osan mielestä tällaisessa palvelussa ei ole mitään isoja ongelmia.

Luontevin asiointitapa

- Etäpalvelun nähdään olevan hyvin luonteva tapa Kelan kanssa asioimiseen.
- Joissakin isommissa asioissa voi olla kuitenkin luontevampaa käydä Kelan toimistolla.

Ajanvaraus

- Jo nykyisin voi varata ajan netin kautta Kelalle. Saman tyyppinen ajanvaraussysteemi voisi toimia myös etäpalvelussa.
- Normaalit virka-ajat riittävät enimmäkseen, mutta joinakin viikonpäivinä voisi olla myöhempään (esim. klo 20:00 asti).



Case 5: Kansalaisneuvonta

Spontaanit ajatukset

- Etäpalvelu sopii kansalaisneuvontaan osallistujien mielestä erittäin hyvin.
- Joidenkin mielestä kansalaisneuvonta sopii esimerkkitapauksista etäpalveluksi kaikkein parhaiten.

Vahvuudet

- Ongelmiin saa apua kotoa käsin, eikä tarvitse lähteä selvittämään asioita jonnekin kauemmaksi.
- Palveluneuvojan nopea tavoitettavuus.
- Palvelun kautta saa tiedon oikeasta viranomaisesta. Kansalaisen ei tarvitse itse arvailla, keneen on otettava yhteyttä kussakin asiassa.
- Itse internetistä etsitty tieto voi olla epäluotettavaa, mutta tällaisen palvelun kautta saa todennäköisemmin luotettavampaa tietoa.

Heikkoudet ja ongelmat

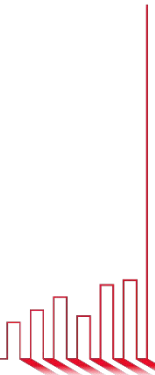
- Yhteyksien toimivuus.
- Palveluneuvojien asiantuntemus epäilyttää joitakin osallistujia, mutta muuten tällaisessa palvelussa on vaikea nähdä heikkouksia.

Luontevin asiointitapa

- Netissä oleva videoetäpalvelu katsotaan parhaimmaksi asiointitavaksi.
- Puhelinpalvelu toimisi myös todennäköisesti lähes yhtä hyvin.
- Myös chat-palvelu voisi toimia hyvin.

Ajanvaraus

- Kansalaisneuvontaan halutaan saada yhteys mieluiten ilman ajanvarausta heti, kun neuvoa tarvitaan.



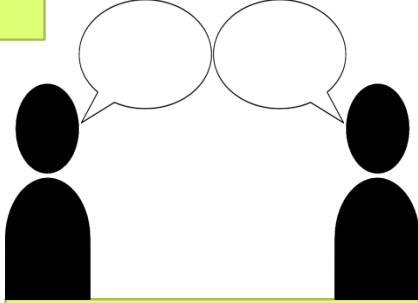
Esimerkkitapaukset

Minusta tapaukset 1, 4 ja 5 sopivat etäpalveluun. Varmaan myös 3 on useimmille hyvä ratkaisu, mutta ehkä osalle työttömäksi jääneistä on tärkeää tavata kasvotusten. Tapaus 2 eli flunssadiagnoosi tuntuu muuten ihan toimivalta, mutta tuskin kipeän kurkun tutkiminen oikeasti onnistuu videoyhteyden yli.

Caset 1, 3 ja 4 toimivat mielestäni hyvin etäpalveluina. Sen sijaan casessa 2 en luottaisi videon takaiseen kurkistukseen kurkkuuni. Case 5 hoituisi sen sijaan ennemmin puhelimitse.

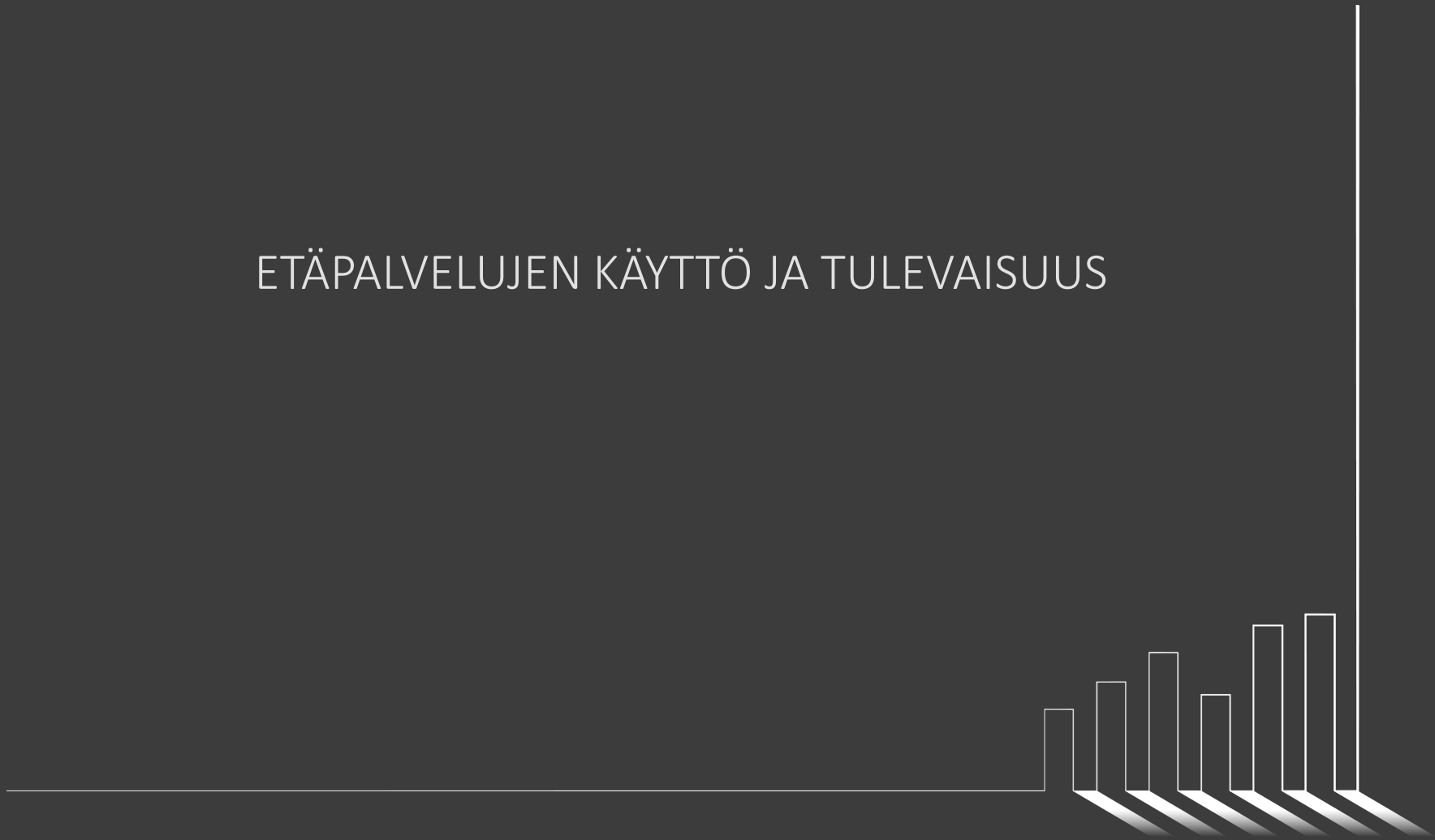
Erinomainen palvelu tämä kansalaisneuvonta ja olisi etäpalveluna varmasti hyvin käytetty. Vahvuuksia on vaivattomuus, helppous, nopeus, ei matkaamista.

Kela olisi hyvä palvelu. Olisin käyttänyt, jos se olisi ollut olemassa. Nyt Kelan sivuilla on paljon tietoa, mutta on melkoinen työ kaivaa sitä. Helpommin asiat sujuisivat, jos olisi joku, jolta kysyä.



Etävastaanotto voi toimia erinomaisesti lievissä sairastapauksissa, joissa lääkäri tai terveydenhoitaja ei perinteiselläkään käynnillä tekisi mitään tutkimuksia vaan lähinnä kuuntelisi potilaan kertomusta voinnistaan. Myös tartuntavaara vähenisi.

ETÄPALVELUJEN KÄYTTÖ JA TULEVAISUUS



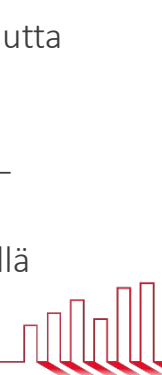
Etäpalveluiden käyttö

Etäpalveluiden käyttö yleensä

- Suurin osa osallistujista näkee itsensä hyvin todennäköisinä etäpalveluiden käyttäjinä. Nekin jotka suhtautuivat hieman epäilevästi etäpalveluihin, uskovat vähintäänkin tutustuvansa etäpalveluihin tulevaisuudessa.
- Kotikäyttö on etäpalvelupisteitä tärkeämpi palvelu osallistujille. Etäpalvelupisteet nähdään mahdollisina ikäihmisille ja niille, joilla ei ole internetiä kotona käytössään. Tämä ei ole kuitenkaan yhdenkään osallistujan tilanne.
- Olennaisia asioita etäpalveluiden käytössä ovat yhteyksien toimivuus ja palvelun turvallisuus. Jos nämä asiat ovat yleisesti kunnossa, ei etäpalveluiden laajentumiselle nähdä juuri esteitä.
- Joillakin on jo ennestään kokemuksia pankkien ja vakuutusyhtiöiden etäpalveluista. Pääsääntöisesti kokemukset ovat olleet positiivisia, minkä vuoksi myös julkisiin palveluihin odotetaan etäpalvelumahdollisuutta.

Eri palveluiden etäkäyttö

- Käytännössä kaikki osallistajat käyttäisivät KELAN, TE-toimiston ja kansalaisneuvonnan etäpalveluita. Luontevimmin etäpalveluita käytettäisiin neuvontapalveluissa, mutta myös ilmoittautumis- ja hakemusasioissa.
- Myös oikeusapupalvelua olisivat monet valmiita käyttämään, mutta vain rajatuissa asioissa. Erityisen henkilökohtaisissa ja arkaluontoisissa asioissa halutaan mieluummin tavata oikeusavustajan kanssa kasvotusten. Monet pelkäävät, ettei etäpalvelun käyttö ole koskaan täysin aukotonta ja luotettavaa.
- Terveyspalvelut etäpalveluna herättävät kaikkein eniten torjuntaa. Muutamat osallistajat ovat valmiita etäpalveluihin vähemmän vakavissa taudeissa kuten flunssassa ja vatsataudissa, mutta useimpia osallistujista epäilyttää myös näiden diagnosointi videon välityksellä. Myös väärinkäytösten epäillään olevan mahdollisia – työntekijän voi olla paljon helpompi saada sairaslomaa videoyhteyden avulla kuin käymällä itse vastaanotolla.



Etäpalvelujen tulevaisuus

Etäpalvelujen tulevaisuus

- Etäpalvelut nähdään väistämättöminä tulevaisuuden palveluina, joiden pitäisi monien mielestä olla jo nyt laajemmin tarjolla. Suurin osa toivoo, että voisi yhä laajemmin hoitaa asioita verkon välityksellä.
- Monet osallistujat kuitenkin haluavat etäpalvelun henkilökohtaisten tapaamisten rinnalle ja niitä täydentäväksi palveluksi. Etäpalvelun ei pitäisi heikentää mahdollisuuksia päästä tapaamaan virkamiestä henkilökohtaisesti.
- Parhaimmin etäpalveluna toimisi videoyhteys suoraan asiantuntijaan, mutta monien asioiden hoitoon riittää chat-palvelu. Muutamat osallistujat myös suosisivat chat-yhteyttä videon sijaan. Heidän mielestään chatin etu on se, että keskustelun voi kopioida ja siitä jää kirjalliset muistiinpanot säilytettäväksi.

Haasteet ja ongelmat

- Suurin osallistujia huolestuttava asia on tietoturva. Etäpalveluiden tulevaisuudelle on olennaista, että tietoturva-asiat ovat varmasti kunnossa. Kansalaisten on pystyttävä luottamaan siihen, että heidän tietonsa eivät leviä eikä tietoja tallennu asiattomiin paikkoihin kuten esimerkiksi yhteiskäyttökoneille palvelupisteillä.
- Monien huolena on, mikä on henkilökohtaisen paikan päällä annettavan palvelun tulevaisuus. Kuinka paljon se vähenee ja kuinka hankalaa tulevaisuudessa on päästä henkilökohtaisiin tapaamisiin.
- Myös tekniikan toimimiseen liittyy huolia ja epäilyksiä. Palvelun olisi toimittava sujuvasti ja katkeilematta, mutta monilla negatiivisimmat kokemukset nykyisistä etäpalveluista liittyivät nimenomaan katkeileviin yhteyksiin ja huonolaatuihin kuvaan.
- Yhteyden saaminen on myös mahdollinen ongelma: toimiiko ajanvaraus luotettavasti ja saako yhteyden välittömästi?



Etäpalvelu vs. Etäasiointi

Etäpalvelu

- Etäpalvelu ja etäasiointi tarkoittavat monille suurin piirtein samoja asioita, eikä heille sinällään ole väliä kumpaa termiä käytetään.
- Toisaalta suurin piirtein yhtä monet osallistujat pitävät etäpalvelua parempana nimityksenä.
- Etäpalvelua pidetään vetoavampana sanana, koska siinä viitataan julkisen vallan kansalaisille kohdistamaan palveluun.
- Palvelusta tulee useille mieleen, että kansalaista aiotaan nimenomaan palvelulla henkilökohtaisesti ja asiat hoidetaan loppuun asti.

Etäasiointi

- Etäasiointi sen sijaan tuo monilla mieleen itsepalvelun. Selvästi he ajattelevat, että *asiointi* on jotakin, mitä tehdään itsekseen eikä siihen juuri liity palvelua.
- Asiointi assosioitui negatiivisesti nimenomaan palvelun puutteeseen ja palveluiden katoamiseen. Ajatus on, että silloin kun annetaan kansalaisen

asioida, hänet laitetaan tekemään virkamiehen töitä. Joidenkin mielestä ”asiointi” voi tarkoittaa jopa hyvin epämiellyttäviä kokemuksia palvelun puutteen vuoksi.

- Parille osallistujalle etäasiointi kuitenkin kuulostaa osuvammalta termiltä. Heidän mielestään asiointi kuvaa paremmin asian luonnetta.

Etäpalvelu vs. Etäasiointi

- Etäpalvelu on parempi nimitys, koska niin monilla asiointi assosioituu negatiivisiin asioihin ja nimenomaan ei-palveluun.



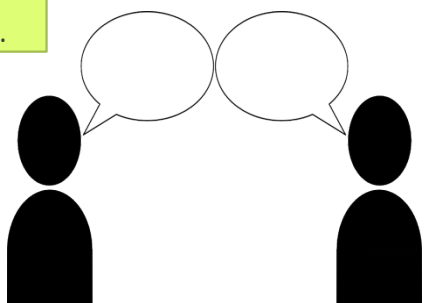
Etäpalvelujen käyttö

Näen etäpalvelujen olevan tulevaisuuden asiointitapa ja hyvä sellainen. Toivon, että etäpalveluja kehitettäisiin ja niitä saataisiin joka puolelle, ettei kukaan olisi eriarvoisessa asemassa. Toivoisin terveyden- ja sosiaalihuollon palvelua. Paras kanava on videoyhteys. Luotettavuus ja turvallisuus ovat tärkeitä ja ne pitää huomioida kehityksessä.

Chat-palvelut ovat minun juttu! Kirjallisessa muodossa asiat jäävät hyvin muistiin, eikä tarvitse kirjoitella lippulappusia. Asiaan voisi palata myöhemminkin, jos lähettää keskustelusta kopion sähköpostiin.

Olisin todella kiinnostunut käyttämään, jos näitä palveluita olisi saatavana Kelalle, te-keskukseen, pankkeihin ja vaikka ATK-tukeen. Olisi valmis kaikkiin paitsi terveydenhoitajaan, koska se ei ole luotettava netin välityksellä.

Etäasiointi voi minusta tarkoittaa yhtä hyvin **itsepalveluasiointia** kuin sellaista, missä asiakaspalvelija on mukana. Etäpalveluun liittyy selkeämmin mielikuva, että palvelija on mukana.



Etäpalveluilla on suuri tulevaisuus, kunhan päämäärästä ei tehdä tärkeämpää kuin itse ihmisestä. Pahinta olisi jokin puolivillainen, kankea kompromissi, joka saa ihmiset raivon partaalle.

JOHTOPÄÄTÖKSET

Johtopäätökset

1. Etäpalveluihin suhtautuminen

- Etäpalveluihin suhtaudutaan pääasiassa hyvin positiivisesti. Niiden uskotaan olevan tulevaisuuden todellisuutta ja lähes kaikki osallistujat uskovat mielellään käyttävänsä niitä, mikäli ne ovat toimivia ja helposti saavutettavissa.
- Ainoastaan terveyspalveluihin etäpalveluna suhtaudutaan enimmäkseen torjuvasti. Monilla osallistujilla on ajatus, että lääkäri tai terveydenhoitaja ei pysty tekemään diagnoosia luotettavasti pelkän videokuvan välityksellä.

2. Etäpalveluiden vahvuudet ja mahdolliset ongelmat

- Etäpalveluiden vahvuuksia ovat matkustamisen väheneminen ja palveluiden saavutettavuuden paraneminen sekä kansalaisten tasa-arvoistuminen.
- Mahdollisia ongelmia ovat henkilökohtaisten palvelujen väheneminen, tekniikan toimimattomuus, asiakirjojen toimittaminen ja yhteyden saamisen hankaluus. Lisäksi vanhempien ihmisten käyttökynnyksen arvellaan olevan korkea, mutta toisaalta nimenomaan vanhemmat osallistujat pitävät asioiden hoitoa kotoa käsin hyvänä asiana.

3. Parhaiten etäpalveluiksi soveltuvat palvelut

- Parhaiten etäpalveluun soveltuvat TE-keskuksen, Kelan ja kansalaisneuvonnan palvelut. Ilmoittautumiset, hakemukset ja neuvontapalvelut soveltuvat erittäin hyvin etäpalveluiksi. Heikoiden etäpalveluun sopivat terveyspalvelut.
- Oikeusapua voidaan käyttää myös, mutta vain rajatumminkin neuvonta-asioissa ja yleisemmissä asioissa. Kovin henkilökohtaisissa asioissa halutaan mieluummin mennä paikan päälle tapaamaan oikeusavustajaa.

4. Etäpalvelun muoto

- Videoyhteys on suurimmassa osassa tapauksia paras vaihtoehto, mutta monien asioiden hoitamiseen riittää myös chat-yhteys.
- Etäpalvelun odotetaan olevan operoitavissa ensisijaisesti kotoa käsin, mutta myös palvelupisteitä pidetään hyvänä ideana, koska kaikilla ei ole mahdollisuutta/taitoa käyttää palveluita kotoa käsin.
- Muutamat osallistujat suosivat chattia videon sijaan, koska keskustelun voi tallentaa muistiinpanoiksi.

5. Etäpalvelu vs. Etäasiointi

- Etäpalvelu on nimityksenä parempi kuin etäasiointi, koska etäasiointi assosioituu monella itsepalveluun. Etäasiointi on laajempi käsite, jonka alle osallistujat niputtavat lähes kaiken sähköisen asioinnin.

LIITTEET



Värväyslomake

VM:Etäpalveluhanke – Online-yhteisö

**Etäpalveluhanke – Online-yhteisö- tiistai 26.5.- keskiviikko 27.5.2015 (foorumi auki perjantai-aamuun)
t-14175**

TIEDOKSI PUHELINVÄRVÄYKSEEN & OHJELMOIJALLE:

Etsitään osallistujia verkkokeskusteluna toteutettavaan tutkimukseen, jossa aiheena Etäpalveluhanke. Keskustelu järjestetään netissä 26.-27.5. Osallistuminen vie noin 2 tuntia aikaa.

Ei kerrota rekrytointivaiheessa, että Valtiovarainministeriö on tilaaja

Palkkio: Lahjakortti 40 € / osallistuja **Osallistujille voi alkuspiikkinä kertoa, että tutkimuksen avulla halutaan mielipiteitä ja kehitysehdotuksia liittyen jo olemassa oleviin ja myös suunnitteilla oleviin etäpalveluihin. HUOM! EI KERROTA, MINÄ TYYPPISTÄ ETÄPALVELUISTA ON KYSYMYSE, EIKÄ KERROTA, ETTÄ KYSE JULKISEN HALLINNON ETÄPALVELUISTA!** Foorumi on auki 3 vrk – kysymyksiä kahtena päivänä!

Lukumäärä	1 ryhmä, 30 henkeä		
Ryhmat	Viikko 22 / 26.-27.5.		
Paikkakunnat	Kattavasti ympäri Suomen (Lappi, Pohjois-Suomi, Itä-Suomi, Länsi-Suomi, Lounais-Suomi, Sisa-Suomi, Etelä-Suomi)		
Ikä/sukupuoli	15 kpl → LAPSIPERHEET, JOTKA KÄYTTÄNEET KELAN JA/TAI TE-KESKUKSEN PALVELUJA 15 kpl → ELÄKKEELLE JÄÄVÄT (noin 60 v) JA ELÄKELAISET (60+), JOTKA KÄYTTÄNEET KELAN PALVELUJA		
	Tasainen ikäjakuma ryhmien sisällä Tasainen sukupuolijakuma ryhmien sisällä		
Ei väestöosuutta enempää	Opiskelijota		
Ei iainkaan	Media-, viestintä-, markkinointi- tai mainosalalla työskenteleviä.		
Filterikysymykset	Oletko käyttänyt viimeisen puolen vuoden aikana Kelan palveluja? Oletko käyttänyt viimeisen puolen vuoden aikana TE-toimiston palveluja?		
Vastausvaihtoehdot	Kyllä	En	En osaa sanoa
Jatko	Miten olet käyttänyt Kelan jätai TE-toimiston palveluja?		Lapsiperheet: Kaikkien tulee olla käyttänyt jotain Kelan jätai TE-toimiston palvelua
	1. Tapa		Eläkeläiset&eläköit yvät: Kaikkien tulee olla käyttänyt jotain Kelan palvelua
	2. Tapa		
	3. Tapa		
	4. Jne.		
Osallistujalistaan	HUOM! Osanottajien listaan kirjataan nimi, ikä, ammatti, asuinpaikka ja filterikysymysten vastaus		
Laskutus	?		
Muuta huomioitavaa	Suorat jakaumat filterikysymyksestä.		
Yhteyshenkilö VM:llä	Nora London, nora.london@vm.fi		

t-14175 / Taloustutkimus, Kati Myrén

VM:Etäpalveluhanke – Online-yhteisö

VÄRVÄYSLOMAKE ALKAA

Alkusanat KAIKILLE:

Etsimme tällä kyseelyllä osallistujia kvalitatiiviseen verkkokeskustelututkimukseen, jossa osallistujat pääsevät kertomaan mielipiteensä erilaisista etäpalveluista. Jos olet kiinnostunut osallistumisesta, vastaa muutamaan taustakysymykseen. Kysely varmistaa, oletko tähän tutkimukseen etsimämme henkilö. Klikkaa eteenpäin, jos olet kiinnostunut osallistumisesta.

Teemme parhaillaan tutkimusta liittyen etäpalveluihin. Kysymyksiä on vain muutama, joten vastaaminen ei kestä kauan.

Vastaa kysymyksiin klikkaamalla hiirellä Sinulle sopivaa vastausvaihtoehtoa ja noudattamalla muita mahdollisia kysymyskohtaisia ohjeita. Painamalla "Jatka"-painiketta pääset tutkimuksessa eteenpäin seuraavaan kysymykseen. Sivun alareunassa näet palkin, joka kertoo, kuinka monta prosenttia kysymyslomakkeesta olet jo täyttänyt.

Q1. Sukupuoli?

- 1. Nainen → JATKA
- 2. Mies → JATKA

Q2. Ikä?

- 1. alle 20 v → LOPETA
- 2. 20-40 v → JATKA
- 3. 41-59 v → JATKA
- 4. 60-75 v → JATKA
- 5. yli 75 v → LOPETA

Q3. Mikä on taloutesi tämänhetkinen elämäntilanne?

- 1) Yksinäistalous
- 2) Lapseton pari
- 3) Muu aikuistalous (vain yli 18-v)
- 4) Talous, jossa lapsia
- 5) Muu

Ohje: Jos vastaa Q2 vaihtoehdon 2 tai 3 (20-59 v), täytyy vastata Q3 kohta 4 (talous, jossa lapsia)

KYSYTÄÄN, JOS Q3=4

Q4. Minkä ikäisiä kotona asuvat lapset ovat?

- 1) 0-6 v
- 2) 7-12 v
- 3) 13-17 v
- 4) Ei alle 18 v. lapsia kotona

Ohje: Jos vastaa Q2 vaihtoehdon 2 tai 3 (20-59 v), täytyy vastata Q4 kohta 1-3 (talous, jossa alle 18 v lapsia)

t-14175 / Taloustutkimus, Kati Myrén

Värväyslomake

VM:Etäpalveluhanke – Online-yhteisö

Q5. Mikä seuraavista ammattialoista sopii kuvaamaan parhaiten alaa, jolla työskentelet?

- 1) asennus / huolto
- 2) hotelli- ja ravintola-ala
- 3) IT/tietoliikenne
- 4) julkishallinto / järjestöt
- 5) Kauppa
- 6) kauneudenhoito / hyvinvointi
- 7) kiinteistöala
- 8) koulutus / opetus /tiede
- 9) kulttuuri
- 10) lainopillinen ala
- 11) liikenne / kuljetus / logistiikka
- 12) lääketieteellinen teollisuus/farmasia
- 13) maa- ja metsätalous
- 14) markkinointi / mainonta
- 15) matkailuala
- 16) media / viestintä
- 17) pankki / rahoitus / vakuutus
- 18) rakennusala
- 19) teollisuus / tuotanto
- 20) terveydenhuolto / sosiaali-ala
- 21) opiskelija
- 22) työtön
- 23) eläkeläinen
- 24) Muu

PUNAISELLA KIRJOITETUT LOPETTA KYSELYN

Q6. Oletko käyttänyt viimeisen puolen vuoden (6kk) aikana Kelan palveluja?

- 1) Kyllä
- 2) En
- 3) En osaa sanoa

Ohje: Jos vastaa Q2 vaihtoehdon 4 (60-75 v), täytyy vastata Q6=1 (kyllä)

Q7. Oletko käyttänyt viimeisen puolen vuoden (6kk) aikana TE-toimiston palveluja?

- 1) Kyllä
- 2) En
- 3) En osaa sanoa

Ohje: Jos vastaa Q2 vaihtoehdon 2 tai 3 (20-59 v) JA Q6 vaihtoehdon 2 (ei Kelan palveluja), täytyy vastata Q7=1 (kyllä)

t-14175 / Taloustutkimus, Kati Myrén

VM:Etäpalveluhanke – Online-yhteisö

Q8. Miten olet käyttänyt Kelan ja/tai TE-toimiston palveluja? Valitse kaikki sopivat.

- 1) Kävin Kelan toimistossa ja/tai TE-toimistossa
- 2) Kävin Kelan ja/tai TE-toimiston internetsivuilla ja hoidin asiani sitä kautta
- 3) Soitin Kelan ja/tai TE-toimiston palvelunumeroon
- 4) Olin videoyhteydessä Kelan ja/tai TE-toimiston kanssa
- 5) Lähetin Kelalle ja/tai TE-toimistolle kirjeen
- 6) Lähetin Kelalle ja/tai TE-toimistolle sähköpostia
- 7) Jokin muu tapa, mikä? _____
- 8) En osaa sanoa

Ohje puhelinvärväykseen: vaihtoehdot ovat siis KÄYNTIASIOINTI, SÄHKÖINEN ASIOINTI, PUHELIN, ETÄASIOINTI, POSTI, SÄHKÖPOSTI JA JOKIN MUU. Olemme eniten kiinnostuneita niistä, jotka käyttäneet useampia kanavia, mutta ei oleteta että kukaan olisi käyttänyt etäasiointia – se on kuitenkin myös mahdollista.

Q9. Olisitko kiinnostunut osallistumaan Taloustutkimus Oy:n järjestämään OnLine Yhteisöön (nettikeskustelutilaisuuteen), jossa aiheena on etäpalvelut. Tutkimuksessa pääset kertomaan mielipiteesi jo olemassa olevista ja myös kehittäillä olevista etäpalveluista. **Huom! Sinulla ei tarvitse olla omakohtaista kokemusta etäpalveluista eikä sinun tarvitse edes tietää, mitä etäpalvelut ovat – tämä kerrotaan sinulle tutkimusyhteisön aikana.** Olemme nimenomaan kiinnostuneita siitä, mitä ajatuksia etäpalvelut sinussa herättävät ja miten haluaisit, että niitä kehitetään.

Yhteisö (keskustelufoorumi) on avoinna kolme vuorokautta, jona aikana voit käydä foorumilla itsellesi sopivimpina ajankohtina vastaamassa esitettyihin kysymyksiin. Sinulla on myös mahdollisuus kommentoida muiden osallistujien vastauksia ja käydä heidän kanssaan keskustelua tutkimusaiheesta. Osallistuminen ei vaadi mitään erityistaitoja tietokoneen käytössä, ainoastaan tietokoneen laajakaistayhteyksineen sekä jonkinmoisen taidon/tottumuksen kirjoittaa tietokoneella. Soitamme sinulle vielä varmistaaksemme osallistumisesi ja samalla kerromme sinulle hieman lisää tutkimuksesta ja keskustelufoorumista.

Tutkimukseen osallistuu sinun lisäksi noin 30 muuta henkilöä. Palkkioksi osallistumisestasi saat 40 euron arvoisen lahjakortin valintasi mukaan joko Stockmannille tai S-ryhmän liikkeisiin. Keskustelufoorumi on auki 3 vuorokautta viikolla 22 (tiistai-aamusta 26.5. perjantai-aamuun 29.5.). Osallistujien tulee vastata kaikkiin esitettyihin kysymyksiin.

Olen kiinnostunut osallistumisesta → JATKA
En tällä kertaa ole kiinnostunut osallistumisesta → LOPETA

Kirjaa tähän nimesi, ikäsi, osoitteesi ja puhelinnumerosi – tutkimushaastattelijamme soittaa Sinulle lähiaikoina vahvistaa osallistumisesi ja sopiaikseen tarkemmin ajankohdasta. Huomioithan, että puhelunne tulee tuntemattomasta numerosta.

LOPPUTEKSTI, JOKA ILMESTYY VASTA, KUN KAIKKI KOHDAT ON TÄYTETTY

Kiitämme lämpimästi mielenkiinnostasi tätä tutkimusta kohtaan! Todennäköisesti ja valitettavasti emme voi kuitenkaan ottaa keskusteluun mukaan kaikkia halukkaita. Mikäli emme ota Sinuun yhteyttä lähiaikoina, keskusteluryhmämme on jo tämän tutkimuksen osalta täynnä.

t-14175 / Taloustutkimus, Kati Myrén

Keskustelurunko

Verkkokeskustelu / t-14175 / Kysymykset

VM, Etäpalvelut, nettikvali

Aikataulu:

- Nettyhteisö on auki 3 vuorokautta viikolla 22 (ti 26.5. – to 28.5.2015)
- Taloustutkimuksen alusta ja toteutus
- Mukana 30 osallistujaa kriteereiden mukaan
- Palkkio 40 €, veloitetaan erikseen toteutuneen mukaan

Ensimmäinen päivä; alkaen tiistai 26.5. klo 9:00

Tervetuloa!

Hienoa, että olet mukana!

Tervetuloa mukaan tutkimuksemme! Seuraavien kahden päivän aikana haluamme kuulla ajatuksistasi, mielipiteistäsi ja mahdollisia käyttökokemuksiasi liittyen etäpalveluihin. Haluamme myös, että keskustele muiden osallistujien kanssa esitetyistä kysymyksistä.

Tämä yhteisö on siis auki 26.-28.5.2015. Toivomme, että käyt tällä päivittäin vastailemassa esitettyihin kysymyksiin ja kommentoimassa muiden osallistujien vastauksia. Muistathan, että sinun ei tarvitse vastata kaikkiin päivän aikana esitettyihin kysymyksiin yhdeltä istumalta, vaan voit kirjautua pois ja palata niin monta kertaa kuin haluat. Yhteisöön tulee uusia kysymyksiä tiistaina ja keskiviikkona. Torstai on varattu kysymysten loppuun saakka vastaamiseen ja muiden osallistujien kommentoimiseen. Vastaamalla kaikkiin esittämiimme kysymyksiin, varmistat, että saat luvattun 40 euron palkkion.

Toivomme sinulta monipuolisia, monelta eri kantilta pohdittuja vastauksia sekä vilkasta ja vuolasta keskustelua. Kysymyksiin ei ole oikeita tai vääriä vastauksia, vaan nyt kysytään sinun omia mielipiteitäsi.

Vielä kerran, tervetuloa mukaan!

Verkkokeskustelu / t-14175 / Kysymykset

1. PÄIVÄ

Aloitetaan henkilökohtaisilla kysymyksillä. Toisin sanoen x ensimmäistä kysymystä ovat sellaisia, että ainoastaan keskustelun valvoja näkee vastauksesi.

1.

Kertoisitko aluksi hieman itsestäsi? Minkä ikäinen olet, millainen perhe sinulla on, missä asut, millaisia asioista harrasta jne.

2.

Kerro meille edellisestä kerrasta, kun käytit Kelan tai TE-toimiston palveluja. Vastaa ainakin seuraaviin kysymyksiin mahdollisimman tarkasti:

Mitä/millaista asiaa hoidit?

Miten tätä asiaa hoidit (esim. menit paikan päälle, soitit, tai jotain muuta)?

Miten asiointi sujui?

Millaista palvelua mielestäsi sait?

Mitä hyvää ja/tai huonoa tässä (palvelu)kokemuksessa oli?

Millainen olo sinulla oli asian hoitamisen jälkeen?

Miten kokonaisuutena koit asian hoitamisen Kelan tai TE-toimiston kanssa?

Muistathan vastata huolellisesti kysymyksen jokaiseen kohtaan ennen kuin menet eteenpäin. Ja muistutuksena; muut osallistajat eivät näe vastaustasi tähän kysymykseen.

Nyt siirrymme kaikille näkyvään keskusteluun. Sinun tulee ensin vastata esitettyyn kysymykseen. Vastauksesi jälkeen näet muiden silhen mennessä vastanneiden vastaukset ja voit kommentoida.

3.

Kuten tiedät, keskitymme tässä etäpalveluihin. Ihan aluksi haluaisimme tietää, miten sinä määrittelet etäpalvelut? Mitkä palvelut ovat etäpalveluja? Mihin etäpalvelut sopivat? Mihin ne taas eivät mielestäsi sovi?

Muistathan, että tässä ei ole oikeita tai vääriä vastauksia. Haluamme tässä vaiheessa tietää, millainen ajatus/kokemus ja/tai mielikuva sinulla on etäpalveluista.

4.

Tässä hieman määritelmää etäpalveluille. Luethan määritelmän huolellisesti.

Etäpalveluilla on monta eri nimeä: kuvayhteys, videoyhteys, etäasiointi, verkkokokous, virtuaalivastaanotto jne. Nimike riippuu siitä, mihin etäpalvelua käytetään, vaikka aina toimitaan käyttäen verkkoyhteyttä. Esimerkiksi lääkäri voi ottaa vastaan virtuaalivastaanotolla, tai voit tavata useamman asiaasi hoitavan

Keskustelurunko

Verkkokeskustelu / t-14175 / Kysymykset

viranomaisen yhtä aikaa verkkokokouksessa. Etäpalveluissa asiakasta palvelee aina ihminen – palveluneuvoja tai erityisasiantuntija.

Mitä ajatuksia sinulla tästä herää? Entä onko sinulla omakohtaisia kokemuksia etäpalveluista? Jos on, kerro siitä/niistä hieman tarkemmin.

5.

Mene seuraavaksi tutustumaan Valtiovarainministeriön internetsivuille, joilla kerrotaan etäpalveluista. Tutustu etäpalveluiden etusivulla olevaan kuvaukseen etäpalveluista ja palaa sitten takaisin vastaamaan kysymykseen. Pääset sivuille klikkaamalla oheista linkkiä: <http://vm.fi/etapalvelut>

Mitä ajatuksia etäpalvelut Valtiovarainministeriön sivujen perusteella herätti? Mitä hyviä puolia näet etäpalveluissa? Entä mitä heikkouksia?

6.

Mene seuraavaksi tutustumaan tarkemmin etäpalveluihin. Tutustu niihin kaikessa rauhassa. Voit klikkailla eri linkkejä, katsoa videon jne. Palaa tutustumisen jälkeen vastaamaan seuraaviin kysymyksiin. Oheisa linkkejä, joita klikkaamalla löydät lisätietoa etäpalveluista. Voit myös vapaasti itse navigoida VM:n sivuilla. <http://vm.fi/mita-etapalvelu-on->
<http://vm.fi/kotikayttokokeilut>

Mitä mieltä olet etäpalveluista kokonaisuutena nyt kun olet tutustunut niihin hieman tarkemmin?

7..

Kävit tutustumassa myös kotikäyttökokeiluihin. Halutessasi voit käydä tällä sivulla uudelleen: <http://vm.fi/kotikayttokokeilut>
Mitä mieltä tästä olet? Mitä hyvää tässä on? Entä mitä heikkouksia löydät?

8.

Kerro vielä mahdollisimman tarkasti, mitä hyvää/positiivista näet etäpalveluissa kokonaisuutena, mitkä ovat etäpalvelujen mahdollisuudet?

9.

Entä mitä heikkouksia ja mahdollisesti jopa uhkia näet etäpalveluissa?

10.

Tuleeko sinulle tutustumisen kautta mieleen jotain pelkoja ja/tai esteitä etäpalvelujen käytölle? Kerro näistä hieman tarkemmin.
Ja vielä: miten näitä mahdollisia pelkoja ja/tai käytön esteitä voitaisiin ehkäistä?

Verkkokeskustelu / t-14175 / Kysymykset

1. päivän päätteeksi

Kiitos ensimmäisen tutkimuspäivän vastauksista! Toivottavasti ehdit piipahtaa vielä muutaman kerran kommentoimassa muiden keskustelijoiden ajatuksia ja vastaamassa sinulle mahdollisesti esitettyihin lisäkysymyksiin.

Huomenna jatketaan uusilla kysymyksillä ja keskitytään erityisesti esimerkitapauksiin etäpalveluista.

2. PÄIVÄ

Tervetuloa takaisin. Kiitos aktiivisesta osallistumisesta tähän asti! Tänään keskitymme lähinnä muutamiin esimerkitapauksiin ja haluamme mielipiteesi niihin. Toivomme jälleen, että vastaat kysymyksiin mahdollisimman seikkaperäisesti ja kommentoit myös muiden vastauksia.

Seuraavaksi sinulle esitellään yhteensä 5 esimerkitapausta. Lue kaikki esimerkit huolellisesti läpi ja vastaa kaikkia esimerkkejä koskevaan yhteiseen kysymykseen. Tämän jälkeen voit valita tapauksista kolme (3), joita kommentoit tarkemmin.

Tähän kohtaan ei tarvitse kommentoida.

11.

KAIKKI ESIMERKIT ILMOITUSTAUULLA YHDESSÄ NÄKYMÄSSÄ

Tässä siis kaikki 5 esimerkkiä. Lue ne huolellisesti läpi.

Mitä mieltä olet näistä esimerkitapauksista? Mitkä mielestäsi toimivat erityisen hyvin etäpalveluina? Entä onko joku esimerkki sellainen, joka ei mielestäsi toimi etäpalveluna, miksi?

Ohjeistusta: tämän kysymyksen jälkeen kukin esimerkki esitellään sinulle uudelleen yksitellen. Valitse 3 esimerkkiä, joiden kysymyksiin vastaat.

12.

CASE 1 (NÄKYVÄ ILMOITUSTAUULLA)

Vastaa seuraaviin kysymyksiin. Toivon myös, että vastauksen selkeyden vuoksi numeroit vastauksesi kysymysnumeroiden mukaan.

1. Mitä ajatuksia tämä esimerkki herättää?
2. Mitkä ovat tämän etäpalvelun vahvuudet ja heikkoudet?
3. Mitä mahdollisia ongelmia/haasteita näet tällaisen tilanteen hoitamisessa etäpalveluna?
4. Mikä olisi mielestäsi luontevin/paras asiointikanava tällaisen tapauksen hoitamisessa? Miksi?
5. Miten haluaisit toimia ajanvarauksen suhteen? (varata ajan etukäteen, vai asioida juuri silloin kun asia tulee mieleen)? Miksi?

Keskustelurunko

Verkkokeskustelu / t-14175 / Kysymykset

6. Milloin olisi luontevin aika (viikonpäivä, kellonaika) hoitaa tällaista asiaa?
7. Mitä kysymyksiä ja/tai epäilyjä tämä esimerkki herättää?
8. Muut mahdolliset kommentit

HUOMI JOS ET VASTAA TÄHÄN ESIMERKKIIN, KIRJOITA TÄHÄN 'SEURAAVA' JA MENE ETEENPÄIN. Muista, että haluamme vastauksesi kolmeen eri esimerkkiin.

13.

CASE 2

Vastaa seuraaviin kysymyksiin. Toivon myös, että vastauksen selkeyden vuoksi numeroit vastauksesi kysymysnumeroiden mukaan.

1. Mitä ajatuksia tämä esimerkki herättää?
2. Mitkä ovat tämän etäpalvelun vahvuudet ja heikkoudet?
3. Mitä mahdollisia ongelmia/haasteita näet tällaisen tilanteen hoitamisessa etäpalveluna?
4. Mikä olisi mielestäsi luontevin/paras asiointikanava tällaisen tapauksen hoitamisessa? Miksi?
5. Miten haluaisit toimia ajanvarauksen suhteen? (varata ajan etukäteen, vai asioida juuri silloin kun asia tulee mieleen)? Miksi?
6. Milloin olisi luontevin aika (viikonpäivä, kellonaika) hoitaa tällaista asiaa?
7. Mitä kysymyksiä ja/tai epäilyjä tämä esimerkki herättää?
8. Muut mahdolliset kommentit

HUOMI JOS ET VASTAA TÄHÄN ESIMERKKIIN, KIRJOITA TÄHÄN 'SEURAAVA' JA MENE ETEENPÄIN. Muista, että haluamme vastauksesi kolmeen eri esimerkkiin.

14.

CASE 3

Vastaa seuraaviin kysymyksiin. Toivon myös, että vastauksen selkeyden vuoksi numeroit vastauksesi kysymysnumeroiden mukaan.

1. Mitä ajatuksia tämä esimerkki herättää?
2. Mitkä ovat tämän etäpalvelun vahvuudet ja heikkoudet?
3. Mitä mahdollisia ongelmia/haasteita näet tällaisen tilanteen hoitamisessa etäpalveluna?
4. Mikä olisi mielestäsi luontevin/paras asiointikanava tällaisen tapauksen hoitamisessa? Miksi?
5. Miten haluaisit toimia ajanvarauksen suhteen? (varata ajan etukäteen, vai asioida juuri silloin kun asia tulee mieleen)? Miksi?
6. Milloin olisi luontevin aika (viikonpäivä, kellonaika) hoitaa tällaista asiaa?
7. Mitä kysymyksiä ja/tai epäilyjä tämä esimerkki herättää?
8. Muut mahdolliset kommentit

Verkkokeskustelu / t-14175 / Kysymykset

HUOMI JOS ET VASTAA TÄHÄN ESIMERKKIIN, KIRJOITA TÄHÄN 'SEURAAVA' JA MENE ETEENPÄIN. Muista, että haluamme vastauksesi kolmeen eri esimerkkiin.

15.

CASE 4

Vastaa seuraaviin kysymyksiin. Toivon myös, että vastauksen selkeyden vuoksi numeroit vastauksesi kysymysnumeroiden mukaan.

1. Mitä ajatuksia tämä esimerkki herättää?
2. Mitkä ovat tämän etäpalvelun vahvuudet ja heikkoudet?
3. Mitä mahdollisia ongelmia/haasteita näet tällaisen tilanteen hoitamisessa etäpalveluna?
4. Mikä olisi mielestäsi luontevin/paras asiointikanava tällaisen tapauksen hoitamisessa? Miksi?
5. Miten haluaisit toimia ajanvarauksen suhteen? (varata ajan etukäteen, vai asioida juuri silloin kun asia tulee mieleen)? Miksi?
6. Milloin olisi luontevin aika (viikonpäivä, kellonaika) hoitaa tällaista asiaa?
7. Mitä kysymyksiä ja/tai epäilyjä tämä esimerkki herättää?
8. Muut mahdolliset kommentit

HUOMI JOS ET VASTAA TÄHÄN ESIMERKKIIN, KIRJOITA TÄHÄN 'SEURAAVA' JA MENE ETEENPÄIN. Muista, että haluamme vastauksesi kolmeen eri esimerkkiin.

16.

CASE 5

Vastaa seuraaviin kysymyksiin. Toivon myös, että vastauksen selkeyden vuoksi numeroit vastauksesi kysymysnumeroiden mukaan.

1. Mitä ajatuksia tämä esimerkki herättää?
2. Mitkä ovat tämän etäpalvelun vahvuudet ja heikkoudet?
3. Mitä mahdollisia ongelmia/haasteita näet tällaisen tilanteen hoitamisessa etäpalveluna?
4. Mikä olisi mielestäsi luontevin/paras asiointikanava tällaisen tapauksen hoitamisessa? Miksi?
5. Miten haluaisit toimia ajanvarauksen suhteen? (varata ajan etukäteen, vai asioida juuri silloin kun asia tulee mieleen)? Miksi?
6. Milloin olisi luontevin aika (viikonpäivä, kellonaika) hoitaa tällaista asiaa?
7. Mitä kysymyksiä ja/tai epäilyjä tämä esimerkki herättää?
8. Muut mahdolliset kommentit

HUOMI JOS ET VASTAA TÄHÄN ESIMERKKIIN, KIRJOITA TÄHÄN 'SEURAAVA' JA MENE ETEENPÄIN. Muista, että haluamme vastauksesi kolmeen eri esimerkkiin.

Keskustelurunko

Verkkokeskustelu / t-14175 / Kysymykset

LOPUKSI

17.

Olemme nyt kahden päivän ajan keskustelleet etäpalveluista ja tutustuneet joihinkin esimerkkeihin. Jos ajattelet nyt itseäsi asiakkaana, kuinka kiinnostunut olisit käyttämään etäpalveluita ja mitkä palvelut olisivat kiinnostavimpia? Mihin etäpalveluihin olisit itse valmis ja miksi? Mitä palveluja taas et haluaisi ns. etänä ja miksi?

18.

Kuten sanottu, olemme puhuneet etäpalveluista. Mutta mitä jos puhuttaisiinkin etäasioinnista; mitä ajatuksia tämä herättää? Miltä etäasiointi kuulostaa verrattuna etäpalveluihin? Millainen fiilis palvelusta tulee, jos sitä kutsuttaisiin etäasiointiksi?

19.

Miten näet etäpalvelujen/etäasioinnin tulevaisuuden ja erityisesti mitä toivot etäpalveluilta tulevaisuudessa? Voit miettiä vastauksesi

- eri palvelujen kautta – mitä palveluja toivoisit?
- kanavien kautta – eli millä tavalla tulevaisuudessa etäpalvelut tulisi järjestää (chat, videoyhteys jne.)?
- omien odotustesi kautta – mitä odotuksia sinulla on?
- tämän hetkisten epäilyjen kautta – mitä pitäisi muuttaa/korjata/tehdä toisin jne.?
- luotettavuuden ja turvallisuuden kautta? – Mitä luotettavuus ja turvallisuus sinulle merkitsevät ja miten näitä seikkoja arvioit?
- Tiedon kautta – Millaista tietoa haluat ja mistä?
- Jne.

Nyt anna palaa – kaikki kommentit ja ehdotuksesi otetaan huomioon, kun etäpalveluja kehitetään edelleen!

Aivan lopuksi toivoisin, että kerrot, mitä olet oppinut näiden kahden päivän aikana? Mikä sinulle on jäänyt päällimmäisenä mieleen?

2. päivän päätteeksi

Kiitos jälleen vastauksista! Muistutuksena vielä, että voit edelleen palata aiempiin kysymyksiin. Haluat ehkä täydentää omia vastauksiasi ja kommentoida muita.

Verkkokeskustelu / t-14175 / Kysymykset

Huomenna on bonuspäivä! Voit huomista klo 6:00 alkaen käydä tutustumassa etäpalveluihin. Voit esimerkiksi kysyä neuvoa. Voit testata yhtä tai useampaa etäpalvelua ja antaa niistä palautetta. Kaikki palaute – risut ja ruusut – otetaan varmasti huomioon, kun etäpalveluja kehitetään edelleen. Tulethan siis vielä huomenna mukaan testailemaan 😊

Kiitos!

Suuret kiitokset osallistumisestasi tähän verkkokeskusteluun! Panoksesi on tärkeä, kun etäpalveluja kehitetään ja suunnitellaan. 😊

Muistathan, että yhteisö on auki perjantaihin klo 9:00 (aamu) asti! Käy siis lukemassa muiden vastauksia ja kommentoimassa, täydennä myös omia vastauksiasi. Luvattu palkkio lähetetään kaikille osallistujille mahdollisimman pian.

Terveisin,

Kati

Keskustelurunko

Verkkokeskustelu / t-14175 / Kysymykset

3. päivä – BONUS

Tänään voit siis halutessasi käydä testaamassa etäpalveluita. Testauksen jälkeen palaa tänne ja anna palautetta.

Alla linkkejä, joista pääset etäpalveluihin. Kun olet testannut yhtä tai useampaa, palaa foorumille antamaan palautetta. Tähän kohtaan ei tarvitse kommentoida.

Vantaa-info (chat ja kuvayhteys)

<http://www.vantaa.fi/fi/vantaa-info>

Vantaan Työterveyden video siitä, miten virtuaalivastaanotolla käydään

<https://dreambroker.com/channel/x8zeng4r/1fsvrt5h>

(VM:n verkkouutinen asiasta: http://vm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/videoyhteys-tuoterveyshoitajan-kotiin)

Kansalaisneuvonnan kuvayhteys

http://kansalaisneuvonta.fi/kansalaisneuvonta/fi/tietoa_etayhteysta/index.html

Turun varhaiskasvatus

<http://www.turku.fi/varhaiskasvatus>

(varsinainen yhteys otetaan sivulla: <http://www.turku.fi/public/default.aspx?contentid=568971>)

Kela

<http://www.kela.fi/etapalvelu>

etäpalvelua kuvayhteydellä kotoa käsin työttömyysturva-asioissa: <http://www.kela.fi/asiointipalvelun-uki-tyottomyysajan-ilmoitus>

Työlinjan uraohjaus

http://www.te-palvelut.fi/te/fi/nain_asiot_kanssamme/te_palvelut/puhelinpalvelut/tyolinja_uraohjaus/uraohjaus_vid_eoyhteys/index.html

Verkkokeskustelu / t-14175 / Kysymykset

Palaute

Kerro mitä etäpalvelua testasit?

Miten palvelu toimi, mitä hyvää palvelussa oli, entä mitä huonoa/kehitettävää?

Voisitko ajatella käyttäväsi vastaavaa palvelua myös jatkossa?

Muut kommentit?

HUOM. Jos testaat useampaa palvelua, anna palautetta kaikista erikseen. Muista aina mainita, mihin etäpalveluun palautteesi liittyy.

Kiitos vielä kerran upeasta osallistumisesta ja kaikesta palautteesta, mitä olemme saaneet.

T. Kati

100 %

Tee tiedosta täsmäase.
Valjasta Taloustutkimus palvelukseesi.

