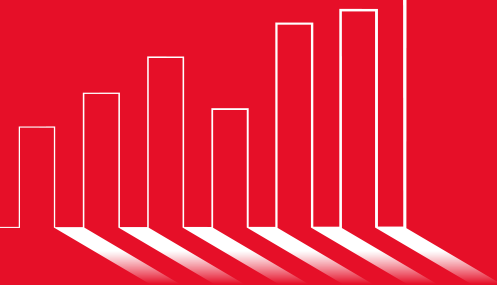


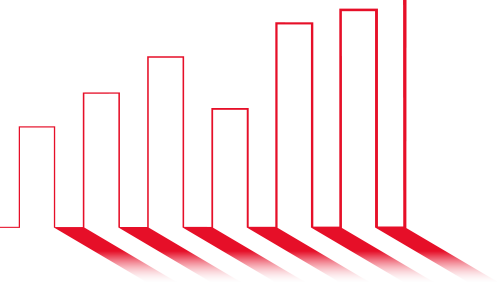
TUTKIMUSRAPORTTI: VALTIOVARAINMINISTERIÖN ETÄPALVELUHANKE - VÄESTÖKYSELY-

Toimeksiantaja: Valtiovarainministeriö
Toteuttaja: Taloustutkimus Oy, Markus Mervola
Heinäkuu 2015



SISÄLLYS

- Tekninen johdanto
- Tiivistelmä tuloksista
- Väestön kokemukset etäpalveluiden käytöstä
- Etäpalveluiden käyttökokemukset
- Tilannekuvaukset
- Näkemykset etäpalveluiden hyvistä ja huonoista puolista
- Mielenpitoet etäpalveluiden saatavuudesta eri ajankohtina
- Tutkimustulosten julkistaminen (ad hoc -tutkimukset)



JOHDANTO



Tekninen johdanto 1(2)

Tämän tutkimuksen on toteuttanut Taloustutkimus Oy valtiovarainministeriön toimeksiannosta. Tutkimus on osa kokonaisuutta, johon tämän kvantitatiivisen tutkimuksen lisäksi kuuluu kvalitatiivinen tutkimus. Tutkimuskokonaisuuden tavoitteena on tukea julkisen hallinnon etäpalveluhanketta. Kvantitatiivisesta osiosta ja tämän raportin kirjoittamisesta on vastannut markkinatutkija Markus Mervola. Tutkimusprojektin missään vaiheessa ei käytetty alihankkijoita.

Tutkimuksen tarkoitus

Kyselyn pääasiallisena tarkoituksena oli selvittää suomalaisten mielipiteitä etäpalveluista. Erityisesti haluttiin selvittää, missä määrin suomalaiset ovat kiinnostuneita käyttämään etäpalveluita käyntiasioinnin sijaan sekä mitä hyvää/huonoa ihmiset näkevät etäpalveluissa. Kyselyssä selvitettiin myös, miten suurella osalla väestöstä on kokemuksia joko julkisen tai yksityisen puolen etäpalveluista ja millaisia kokemukset ovat olleet.

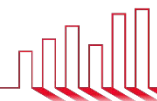
Tutkimuksen kohderyhmä ja otos

Tutkimuksen kohderyhmän muodostivat 18-79-vuotiaat suomalaiset Ahvenanmaata lukuun ottamatta. Tutkimuksen lähtönäyte muodostettiin suomalaisia edustavaksi iän, sukupuolen ja asuinalueen mukaan. Lopullinen vastaajajoukko painotettiin myös niin ikään valtakunnallisesti edustavaksi iän, sukupuolen ja asuinpaikan mukaan. Lopullisen vastaajajoukon koko on 2304 henkilöä.

Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksen tiedonkeruu toteutettiin Taloustutkimuksen Internet-paneelissa, jossa on 40.000 suomalaista. Internet-paneelin jäsenten rekrytointi tapahtuu Taloustutkimuksen valtakunnallisesti edustavien tutkimusten yhteydessä tai perustuu muihin satunnaisotoksiin väestöstä, mikä takaa tutkimusten edustavuuden, luotettavuuden ja korkean vastausprosentin. Tutkimuksen kenttäaika oli 30.1.-6.2.2015.

Aineiston keräämisestä, tallennuksesta, atk-käsittelystä ja raportoinnista vastasi Taloustutkimus Oy.

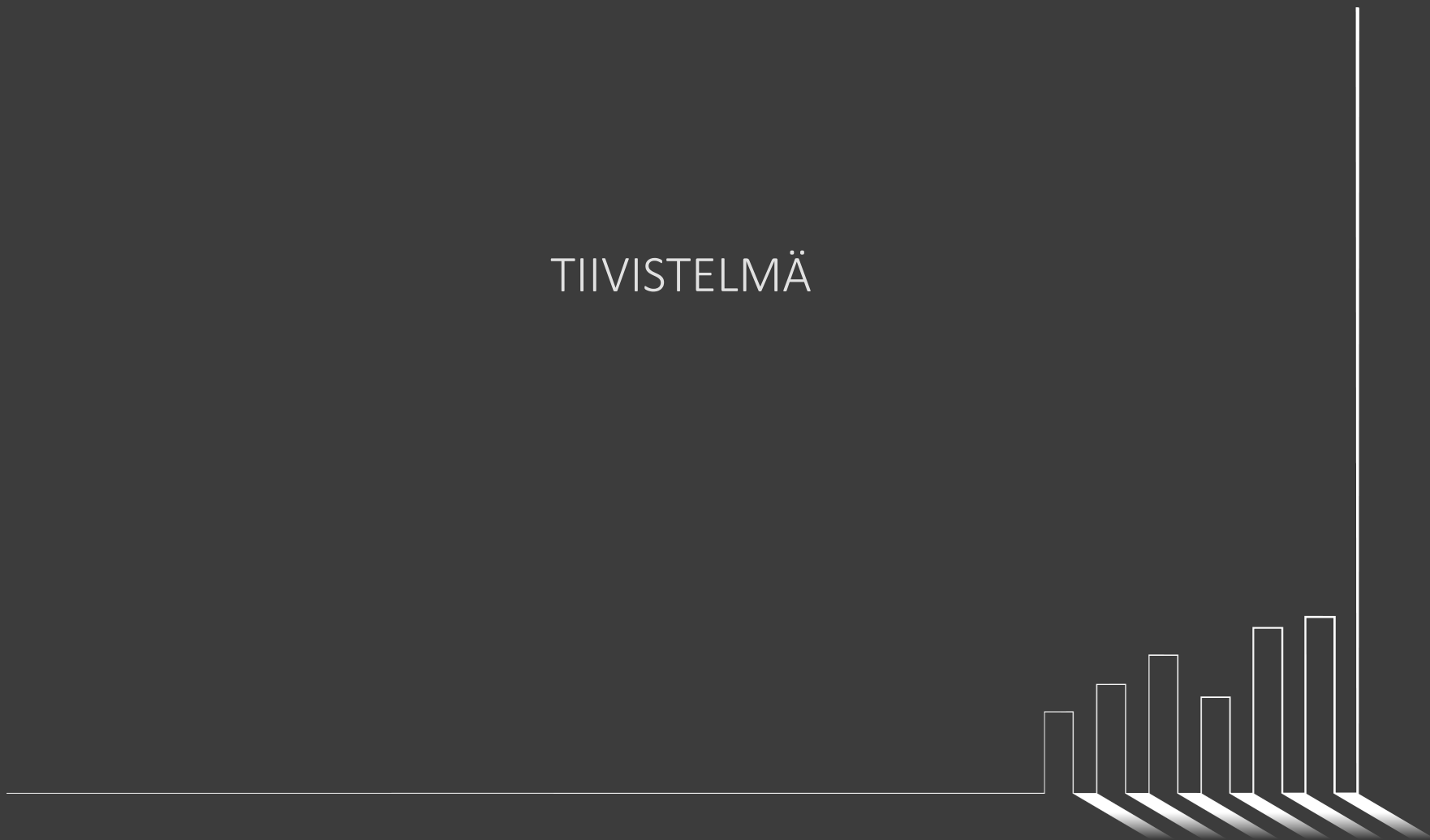


Tekninen johdanto 2(2)

- Tulostuksessa on käytetty T-testiä, joka testaa kunkin taulukoidun taustamuuttujan kohdalla poikkeako tulos muista vastaajista enemmän kuin mitä satunnaisvaihtelun osuus on 95 %:n luotettavuustasolla. Raportin ohessa toimitetuissa Excel-taulukoissa punaiseksi/siniseksi maalattu solu luvun alla osoittaa, että ero on merkitsevä. Kokonaistuloksen ("Kaikki"-sarake) keskimääräinen virhemarginaali on 95 %:n luotettavuustasolla on suurimmallaan noin $\pm 2,2$ prosenttiyksikköä.
- Koska kysely on toteutettu Internet-paneelissa, vastaajajoukossa ei tällöin ole henkilöitä, jotka eivät lainkaan käytä Internetiä. Tutkimusjoukko edustaa Suomen väestön Internetin viikkokäyttäjiä, joita on noin 90 prosenttia Suomen väestöstä. Niitä, jotka eivät käytä Internetiä lainkaan, on keskimääräistä merkittävästi enemmän yli 60-vuotiaissa. Tutkimustulosten edustavuuteen on syytä suhtautua pienellä varauksella erityisesti silloin, kun tarkastelun alla on vanhemman väestöosan antamat vastaukset.

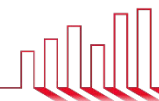


TIIVISTELMÄ



Tiivistelmä tuloksista

- Reilu neljännes suomalaisista on käyttänyt sähköisiä etäpalveluja kotitaloutensa asioiden (ml. verkkokauppaostokset) hoitamiseen. Selvästi yleisimmin käytetty kanava on chat-palvelu. Videoyhteydellä varustettuja etäpalveluja on kotitaloutensa asioiden hoitamiseen käyttänyt kuitenkin vain kaksi prosenttia suomalaisista. Etäpalveluja käyttäneet ovat pääosin olleet tyytyväisiä palveluun.
- Vastaajille kuvailtiin viisi tilannetta, joissa ihmiset joutuvat asioimaan julkisen hallinnon kanssa. Tilannekuvauksilla selvitettiin, missä määrin suomalaiset pitävät etäpalveluita käyntiasiointia mieluisampana tapana hoitaa asioitaan. Kaksi tilanteista, Kelan neuvonta ja poliisin lupa-asioiden neuvonta, olivat sellaisia, jossa vähintään puolet vastaajista valitsi kotoa käsin tapahtuvan etäpalvelun mieluisammaksi tavaksi. Terveystieteiden vastuuosaston vastaanotto, TE-palveluiden urapsykologin konsultaatio ja oikeusapu taas olivat asioita, joita suurin osa hoitaisi mieluiten käymällä paikan päällä.
- Kun kaikilta vastaajilta kysyttiin, mitkä heidän käsityksensä mukaan ovat etäpalveluiden keskeisimmät edut, useimmin esille nousevat asiat olivat oman ajan säästäminen ja se, että palvelun saaminen ei ole yhteen paikkaan sidottu. Muita suhteellisen usein mainittuja asioita oli kansalaiselle itselleen koituneet säästöt (esim. matkakulut), hyödyt liikuntarajoitteisille sekä palveluiden tuleminen ihmisten luokse. Huonoina puolina pidettiin useimmin esimerkiksi verkkoihin liittyviä teknisiä ongelmia, riittämättömiä IT-taitoja, tietoturvallisuutta, fyysisten toimipaikkojen karsintaa ja välttämättömyyttä sopivien laitteiden hankkimiseen.
- Tutkimuksen perusteella suomalaisia voi pitää vastaanottavaisina etäpalveluilla. Selvä enemmistö on myös sitä meiltä, että jos matkaa lähimmän viranomaisen luokse olisi vähintään 40 km, asia hoidetaan mieluummin kotoa käsin etäyhteydellä. Suurin osa suomalaisesta tosin myös toivoo, että etäpalveluja olisi saatavana myös virka-ajan ulkopuolella, erityisesti arkisin klo 16 jälkeen.



TULOKSET



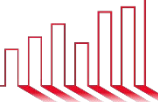
Väestön kokemukset etäpalveluiden käytöstä

Internetin käyttö asioiden hoitoon

- Tutkimukseen osallistuneista 4 prosenttia sanoi, että ei ole koskaan hoitanut mitään kotitaloutensa liittyvää asiaa Internet-sivujen, mobiilisovelluksen tai sähköpostin välityksellä.
 - Yli 55-vuotiaissa on hieman muita suurempi osuus heitä, jotka eivät ole hoitaneet kotitaloutensa juoksevia asioita sähköisesti
 - Matalan koulutustason omaavissa sekä pienimmillä tuloilla elävissä on muita hieman enemmän niitä, jotka eivät ole koskaan hoitaneet asioitaan sähköisesti Internetin välityksellä.

Etäpalveluiden käyttö

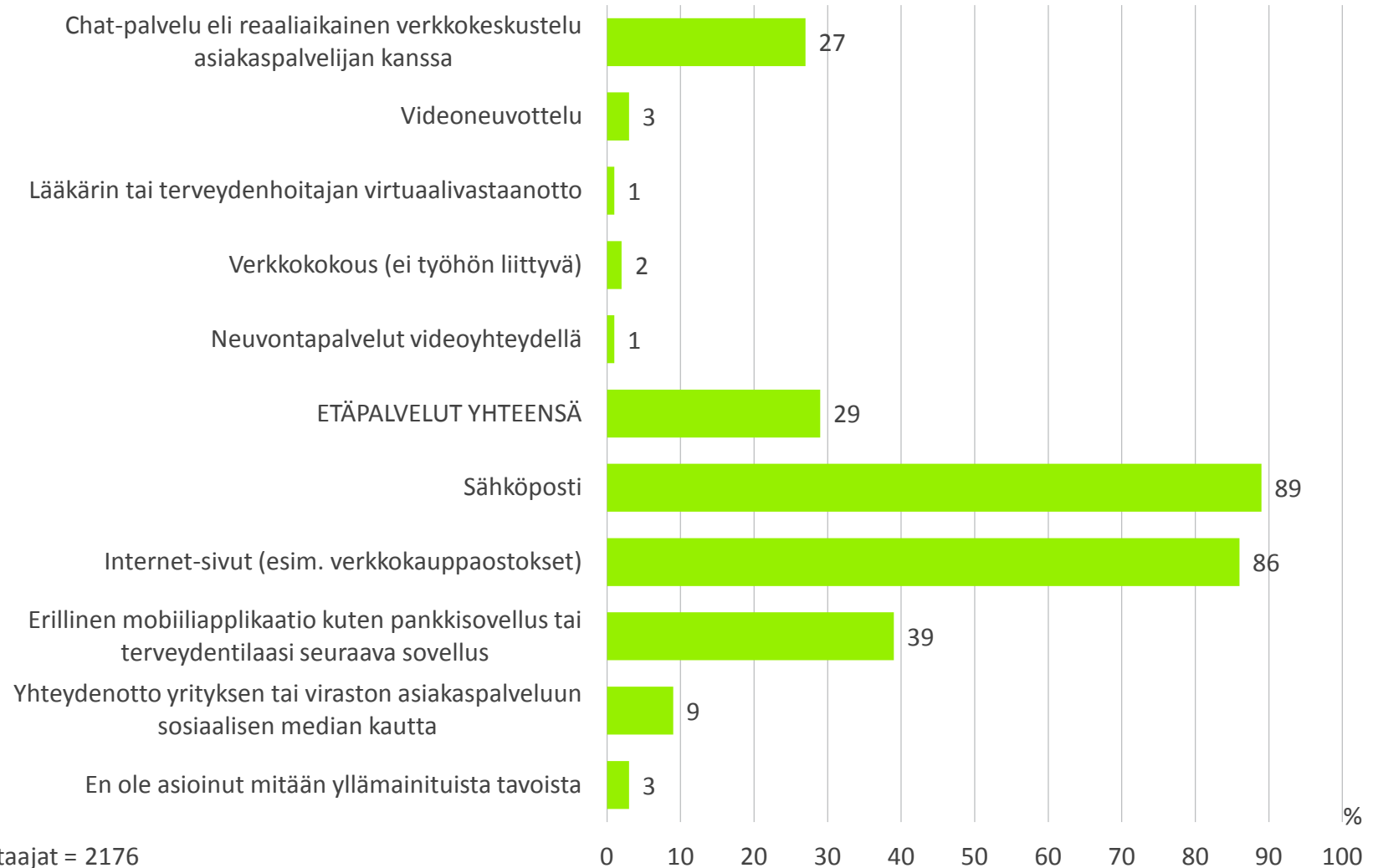
- Kun kaikki etäpalvelutyypit kanavat lasketaan yhteen, nähdään, että 29 prosenttia vastaajista on käyttänyt ainakin joskus jotain etäpalvelua (chat-palvelu, videoneuvottelu, lääkärin tai terveydenhoitajan virtuaalivastaanotto, verkkokokous, neuvontapalvelut videoyhteydellä)
- Selvästi yleisimmin käytetty etäpalvelumuoto asioiden hoitamiseen on chat-palvelu. Vastaajajoukosta sitä, oli käyttänyt useampi kuin joka neljäs (27 %) Yli 55-vuotiaat ovat käyttäneet chat-palvelua muita selvästi harvemmin. Silti yli 65-vuotiaistakin Useampi kuin joka kymmenes on käyttänyt chattiä asioidensa hoitamiseen ainakin kerran elämässään.
- Videoneuvottelua on kotitaloutensa tai henkilökohtaisten asioiden hoitamiseen käyttänyt 3 prosenttia, verkkokokousta (muissa kuin työasioissa) 2 prosenttia, lääkärin/terveydenhoitajan virtuaalivastaanottoa yksi prosentti ja neuvontapalveluita videoyhteyksillä niin ikään yksi prosentti. Taustaryhmäkohtaisten erojen tarkasteleminen ei ole tässä kohtaa tarkoituksenmukaista, koska käyttäjämäärät muiden etäpalveluiden kuin chattien osalta ovat sen verran pieniä.



Onko koskaan käyttänyt verkkopalveluja kotitaloutesi asioiden hoitamiseen?



Onko koskaan asiointi millään seuraavista tavoista hoitaessa henkilökohtaisia/kotitalouden asioita?

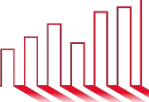


Vastaajat = 2176

%

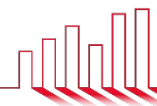
Etäpalveluiden käyttökokemukset

- Etäpalveluita (chat, videoneuvottelu, verkkokokous, neuvontapalvelut videoyhteydellä, terveydenhoidon virtuaalivastaanotto) käyttäneiltä tiedusteltiin, mihin tarkoitukseen kutakin etäpalvelua on hyödynnetty ja kuinka tyytyväisiä henkilöt olivat viimeiseen palvelutapahtumaan. Lisäksi kysyttiin vielä, miksi henkilö oli/ei ollut ollut tyytyväinen viimeiseen palvelutapahtumaansa. Kysymyksillä saatiin siten tietoa siitä, missä määrin etäpalveluiden odotetut hyödyt ja haitat ovat toteutuneet todellisissa käyttötilanteissa.
- Seuraavilla dioilla on tarkasteltu annettuja vastauksia kunkin etäpalvelun osalta erikseen.

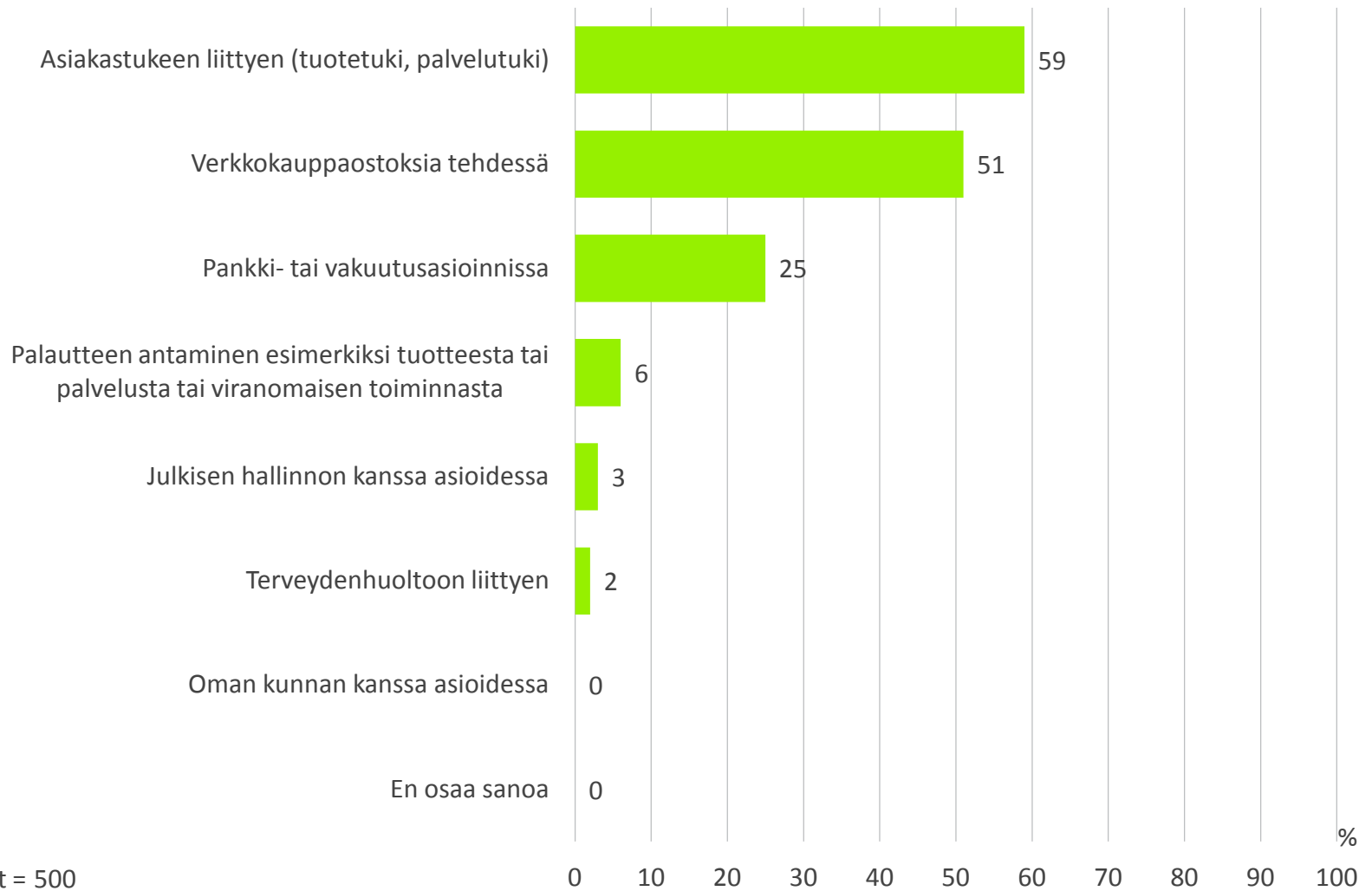


Chat-palvelu - käyttökokemukset

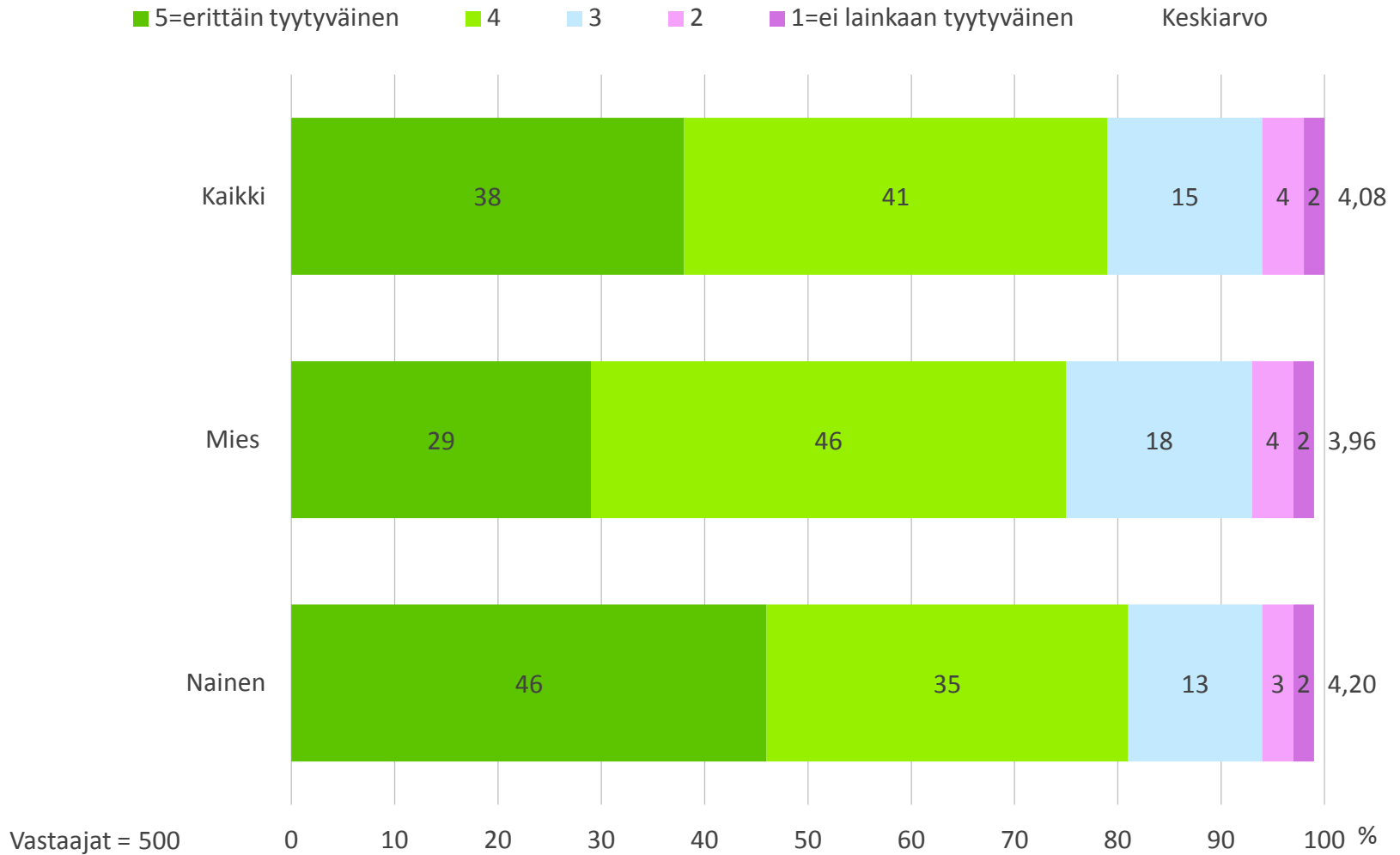
- Chattia oli yleisemmin käytetty asiakastukeen liittyen tai esimerkiksi myynnin kanssa kommunikointiin verkkokauppaostoksia tehtäessä. 500 vastaajan joukosta yli puolet oli käyttänyt chattia jompaankumpaan edellä mainittuun asiaan liittyen. Pankki- ja vakuutusasiointia chatin kautta oli hoitanut joka neljäs chat-palvelua joskus käyttänyt. Muut käyttötavat olivat huomattavasti harvinaisempia.
- Chat-palvelun edelliseen käyttökertaan oli vähintään jokseenkin tyytyväisiä hieman useampi kuin kolme neljästä chat-palvelua käyttäneestä. Vain kuusi prosenttia oli tyytymättömiä, 15 prosentin kanta oli neutraali. Naiset ovat miehiä useammin tyytyväisiä palvelutapahtumaan. Muita mainittavia taustaryhmäkohtaisia eroja arvioissa ei ole.
- Edelliseen Chat-palvelukäyttökertaan tyytyväisiltä olleilta pyydettiin valitsemaan annetuista vaihtoehtoista 1-3 tärkeintä asiaa, jotka tekivät palvelusta hyvän. Lähes kaksi kolmesta (61 %) piti hyvänä palvelun nopeutta, useampi kuin kaksi viidestä (43 %) piti hyvänä sitä, että asian sai hoidettua kerralla ja lähes kaksi viidestä (39 %) piti siitä, että palvelua sai ihmiseltä. Jälkimmäinen asia oli muita selvästi useammin tärkeää vanhimmalle ikäluokalle, ja muita selvästi harvemmin nuorimmille.
- Useimmat niistä 30:stä vastaajasta, jotka eivät olleet tyytyväisiä viimeiseen Chat-palveluasiointiinsa, olivat sitä mieltä, tyytymättömyys johtuu palveluntarjoajan huonosta asiantuntemuksesta. Puolet sanoo, että asia jäi kokonaan hoitamatta. Kaksi viidestä koki, että palvelun laatu oli merkittävä syy omaan tyytymättömyyteen viimeisimmässä chat-asioinnissa.



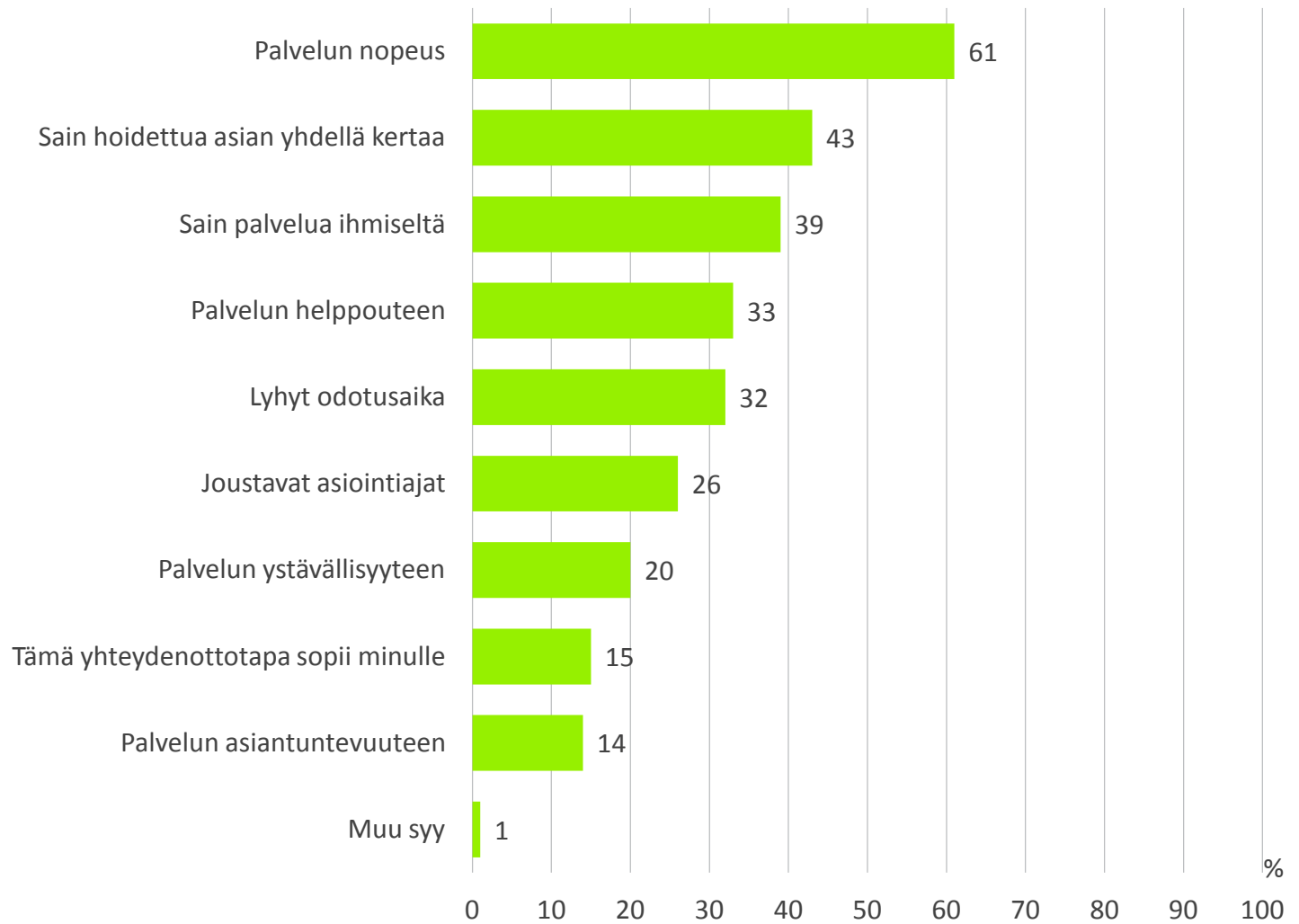
Missä yhteydessä on käyttänyt chat-palvelua?



Kuinka tyytyväinen oli edelliseen chat-palvelun käyttökertaan kaiken kaikkiaan?



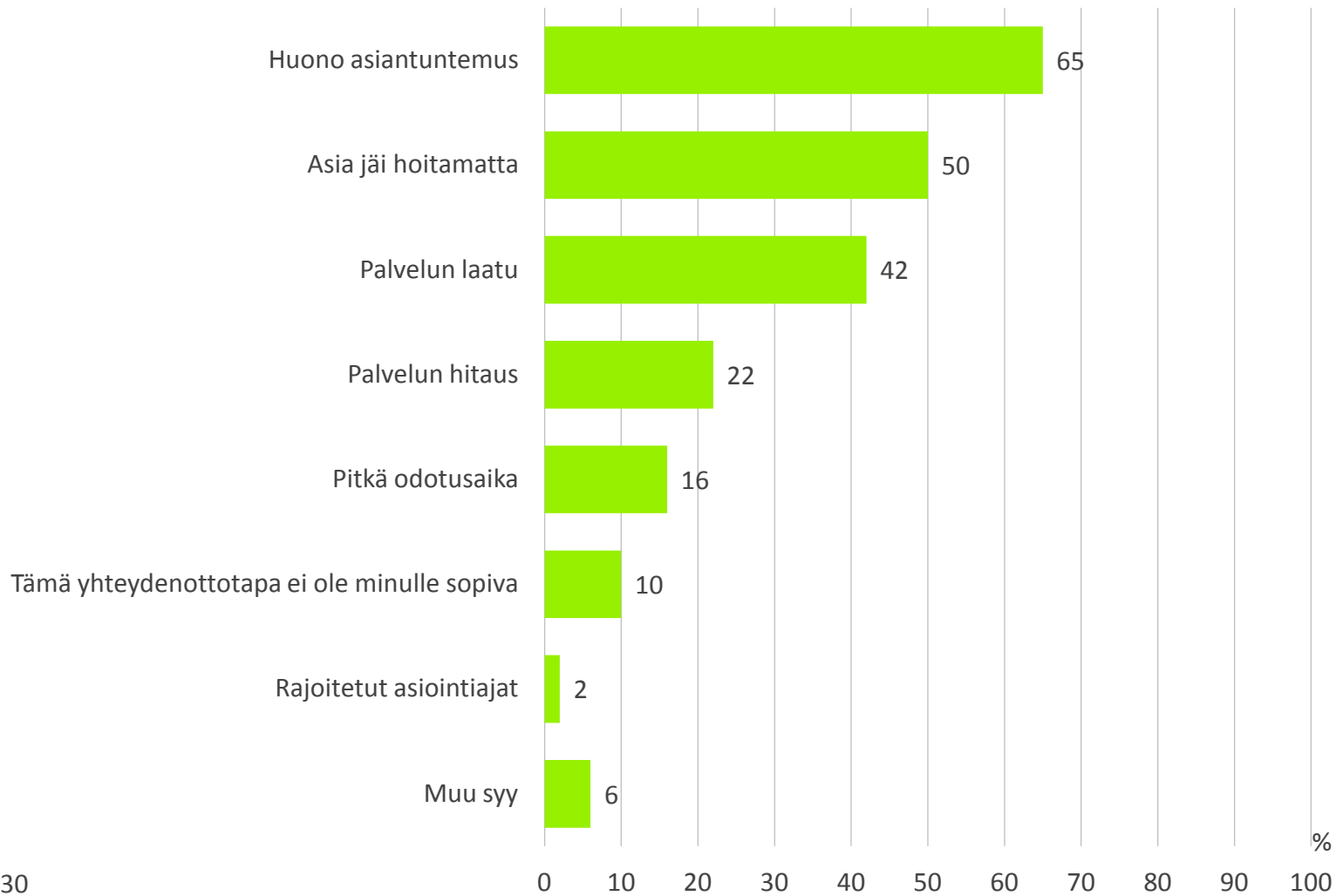
Mikä tai mitkä asiat tekivät palvelutapahtumasta (chat) hyvän? Valittu 1-3 tärkeintä



Vastaajat = 390

%

Mitkä asiat tekevät palvelutapahtumasta (chat) huonon? Valittu 1-3 tärkeintä.



Vastaajat = 30

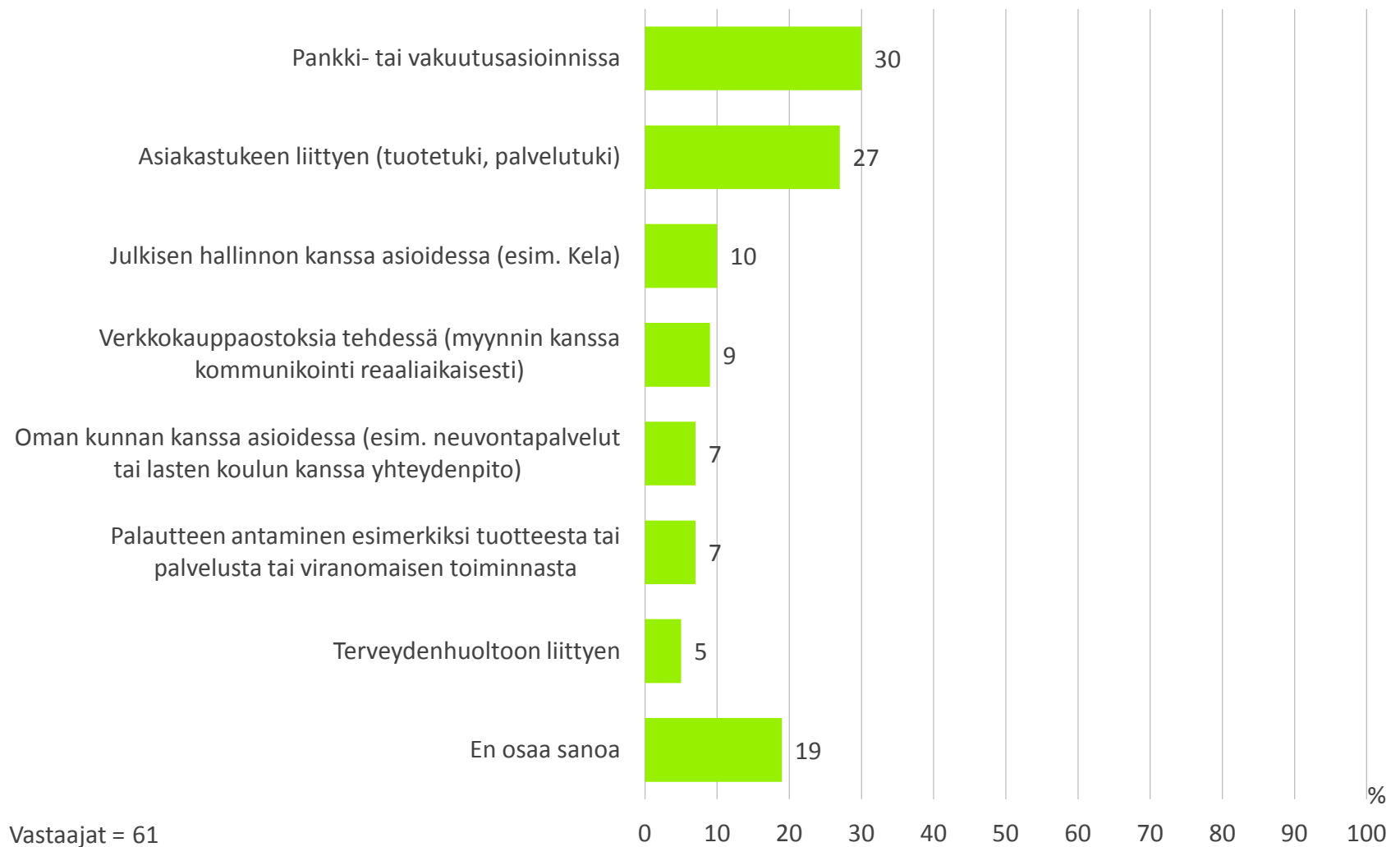
%

Videoneuvottelu - käyttökokemukset

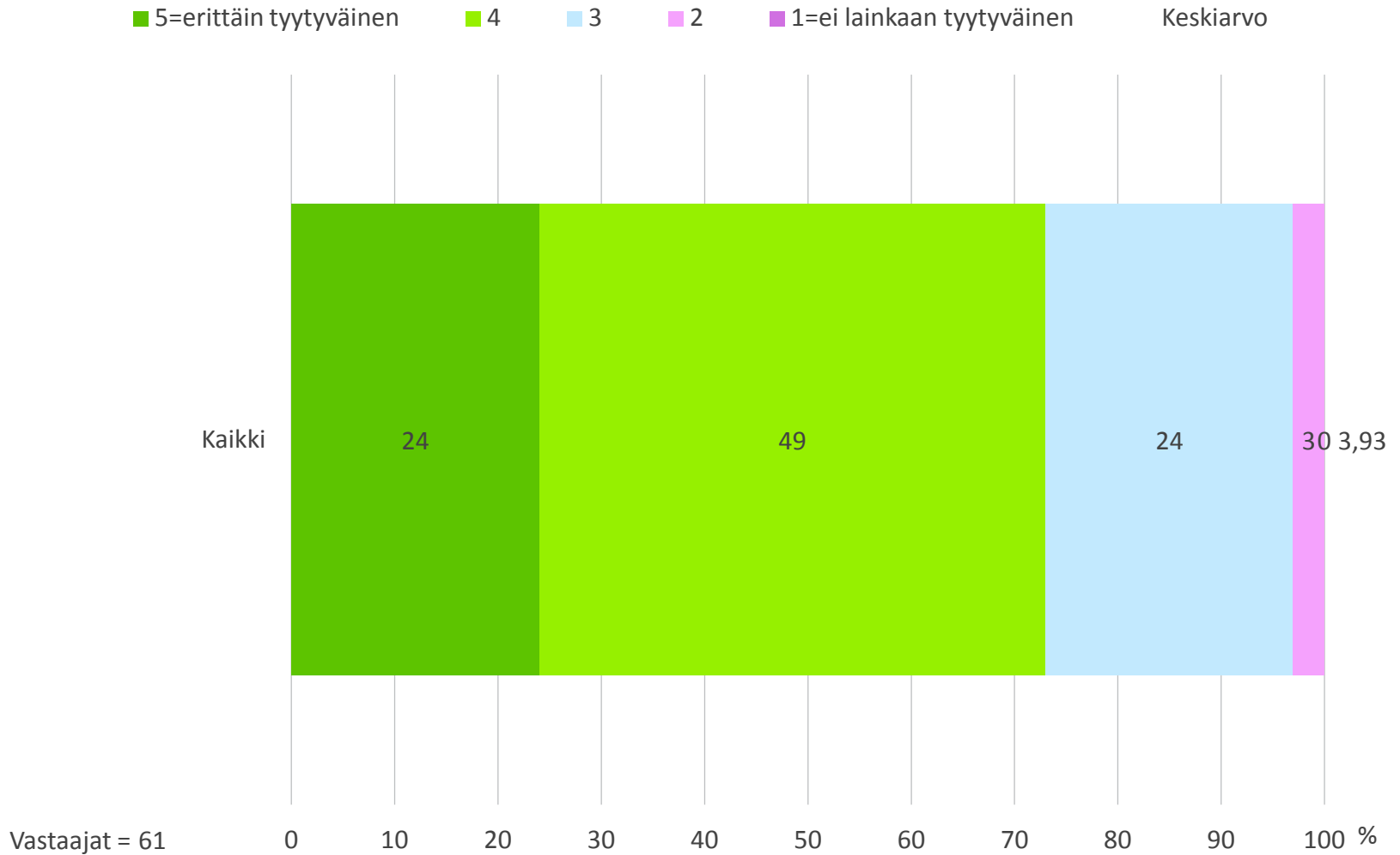
- Videoneuvottelua oli käyttänyt koko aineistosta yhteensä 3 prosenttia (61 henkilöä). Videoneuvottelua oli yleisemmin käytetty pankki- tai vakuutusasioinnissa (30 %) ja asiakastukeen liittyen (27 %). Joka kymmenes oli käyttänyt videoneuvottelua julkisen hallinnon kanssa asioimisessa. Muut käyttötavat olivat harvinaisempia.
- Videoneuvottelun edelliseen käyttökertaan oli vähintään jokseenkin tyytyväisiä kolme neljästä palvelua käyttäneistä. Vain kolme prosenttia oli tyytymättömiä ja joka neljäs (24 %) kanta oli neutraali.
- Edelliseen videoneuvotteluun tyytyväisiltä olleilta pyydettiin valitsemaan annetuista vaihtoehdoista 1-3 tärkeintä asiaa, jotka tekivät palvelusta hyvän. Useimmin vastaajat sanoivat tyytyväisyyden johtuvan siitä, että sai palvelua ihmiseltä ja että sai hoidettua asian kerralla. Muita yleisiä syitä tyytyväisyyteen oli palvelun helppous, joustavat asiointiajat, palvelun nopeus sekä se, että yhteydenottotapa on juuri itselle sopiva.
- Palveluun tyytymättömiä oli vain kaksi. Kumpikin näistä sanoi syyn tyytymättömyyteen olleen palvelutapahtuman hitaus.



Missä yhteydessä on käyttänyt videoneuvottelua?

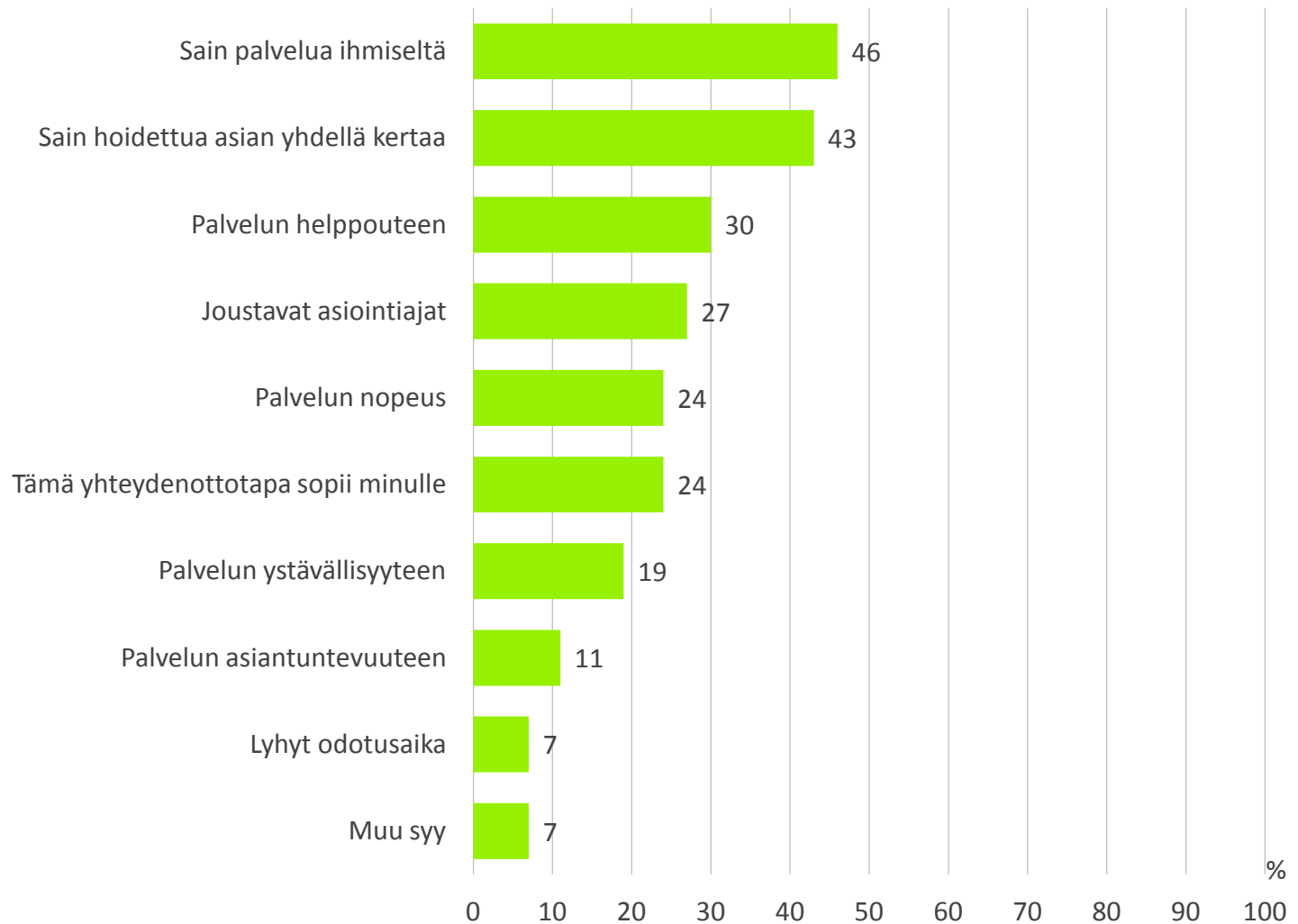


Kuinka tyytyväinen oli edelliseen videoneuvottelun käyttökertaan kaiken kaikkiaan?



Mikä tai mitkä asiat tekivät palvelutapahtumasta (videoneuvottelu) hyvän?

Valittu 1-3 tärkeintä



Vastaajat = 43

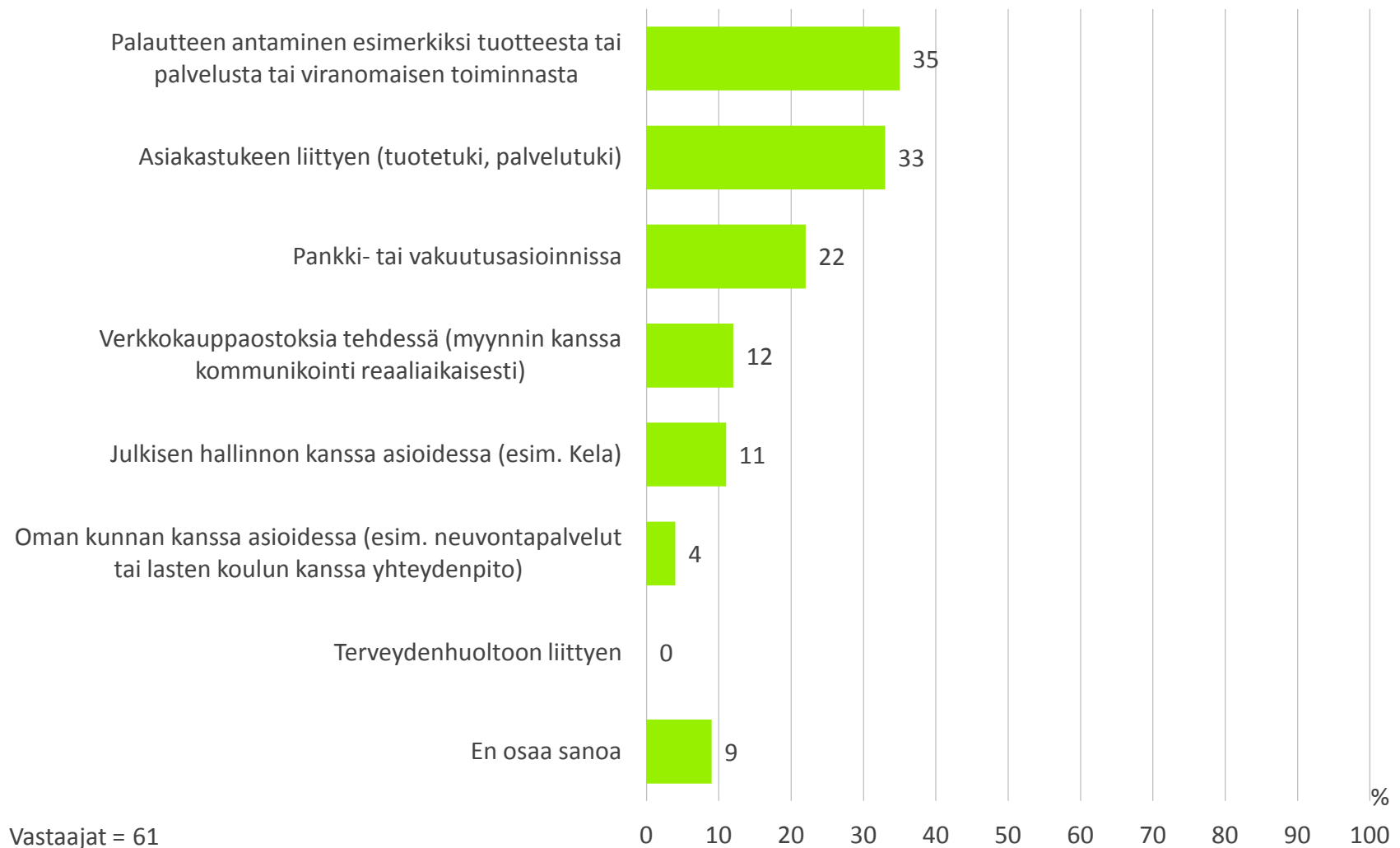
%

Verkkokokous - käyttökokemukset

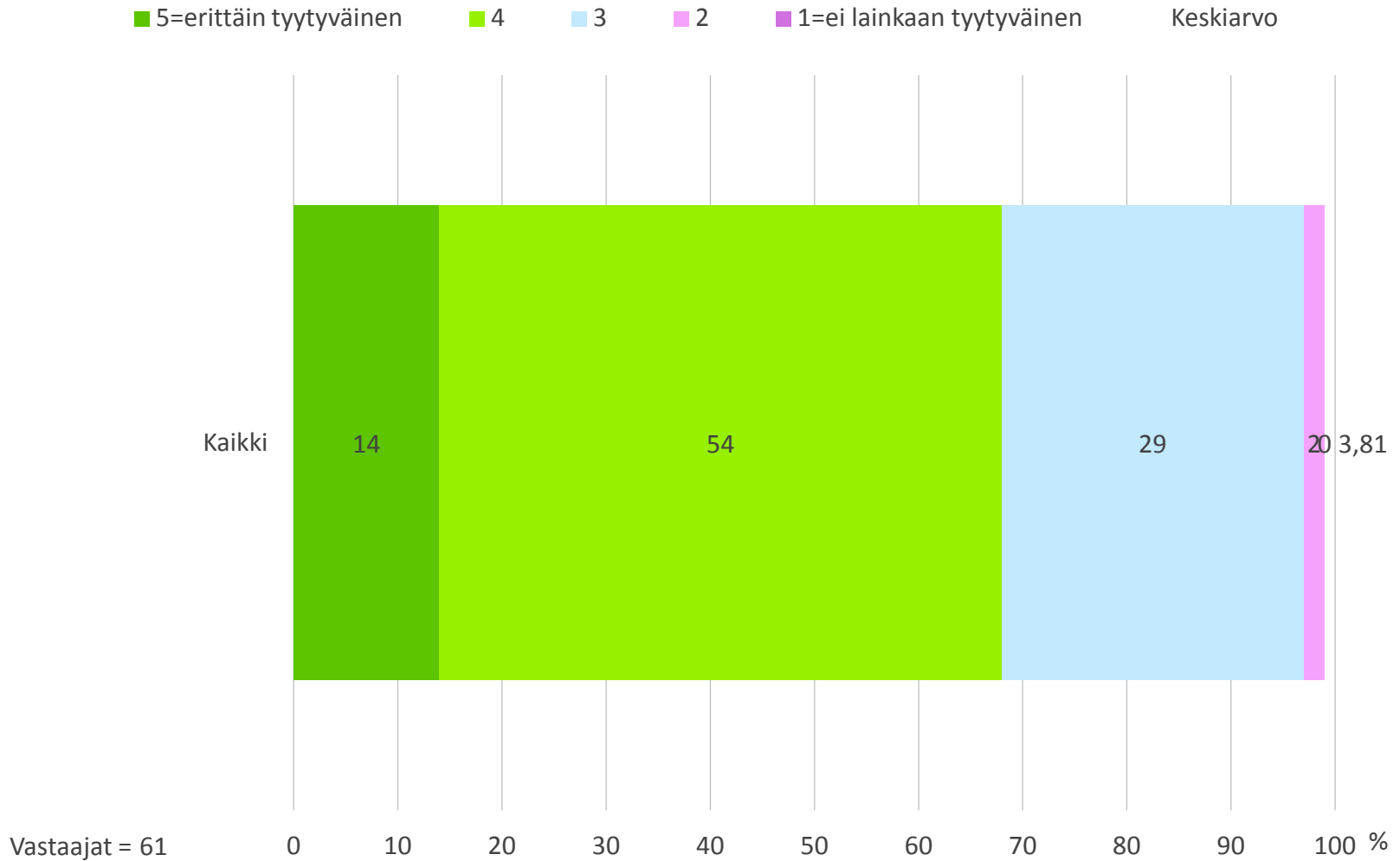
- Kaksi prosenttia (30 henkilöä) vastaajista sanoi käyttäneensä verkkokokousta. Joka kolmas, sanoo käyttäneensä verkkokokousta asiakastukeen.* Tästä syystä on mahdollista, että osa vastaajista on sekoittanut verkkokokouskäsitteen johonkin chat-tyyppisen palveluun. Kolmannes vastaajista myös sanoo käyttäneensä verkkokokousta palautteen antamiseen esimerkiksi tuotteesta tai palvelusta tai viranomaisen toiminnasta.
- Kaksi kolmesta niistä, jotka sanoivat käyttäneensä verkkokokousta, oli vähintään jokseenkin tyytyväisiä edelliseen käyttökertaan. Vain kaksi prosenttia oli tyytymättömiä, kun taas useamman kuin joka neljännen (29 %) kanta oli neutraali.
- Edelliseen videoneuvotteluun tyytyväisiltä olleilta pyydettiin valitsemaan annetuista vaihtoehdoista 1-3 tärkeintä asiaa, jotka tekivät palvelusta hyvän. Useimmin vastaajat sanoivat tyytyväisyyden johtuvan siitä, että asiointiajat ovat joustavat ja että sai palvelua ihmiseltä ja että sai hoidettua asian kerralla. Moni myös sanoo olleensa tyytyväinen siksi, koska ko. palvelutapa sopii juuri itselle. Tyytymättömiä oli ainoastaan yksi henkilö.



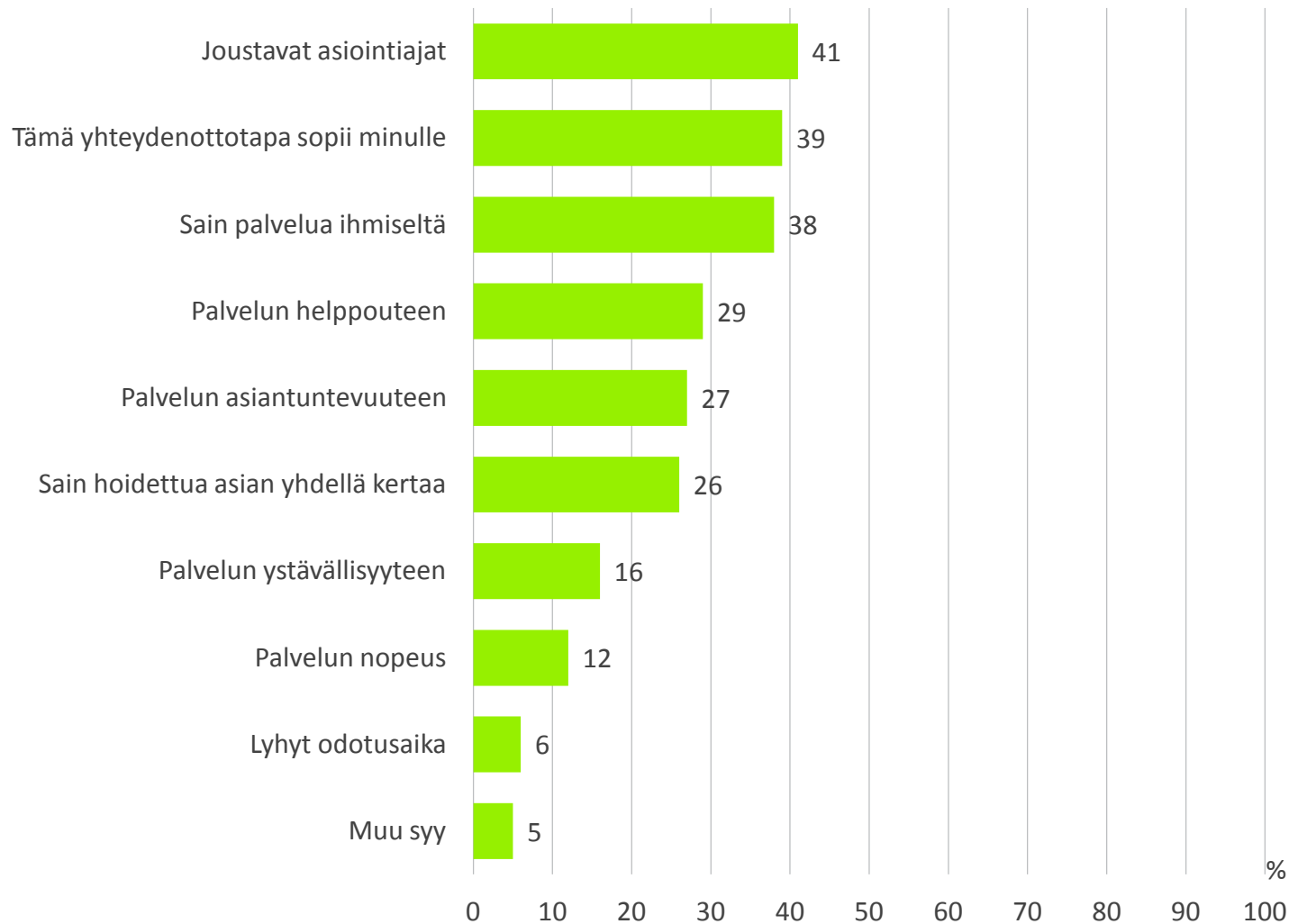
Missä yhteydessä on käyttänyt verkkokokousta?



Kuinka tyytyväinen oli edelliseen verkkokokouksen käyttökertaan kaiken kaikkiaan?



Mikä tai mitkä asiat tekivät palvelutapahtumasta (verkkokokous) hyvän? Valittu 1-3 tärkeintä

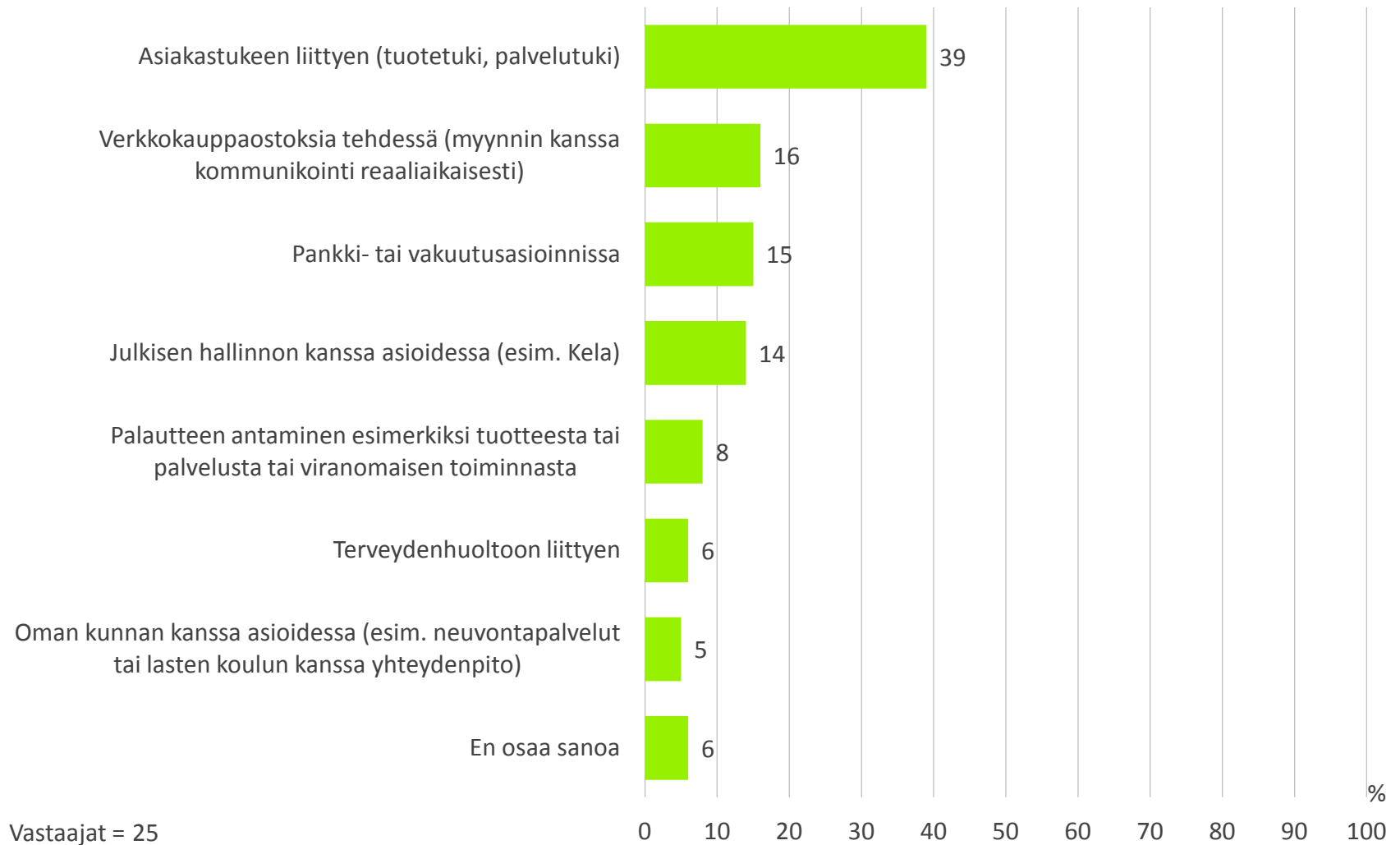


Neuvontapalvelut videoyhteydellä - käyttökokemukset

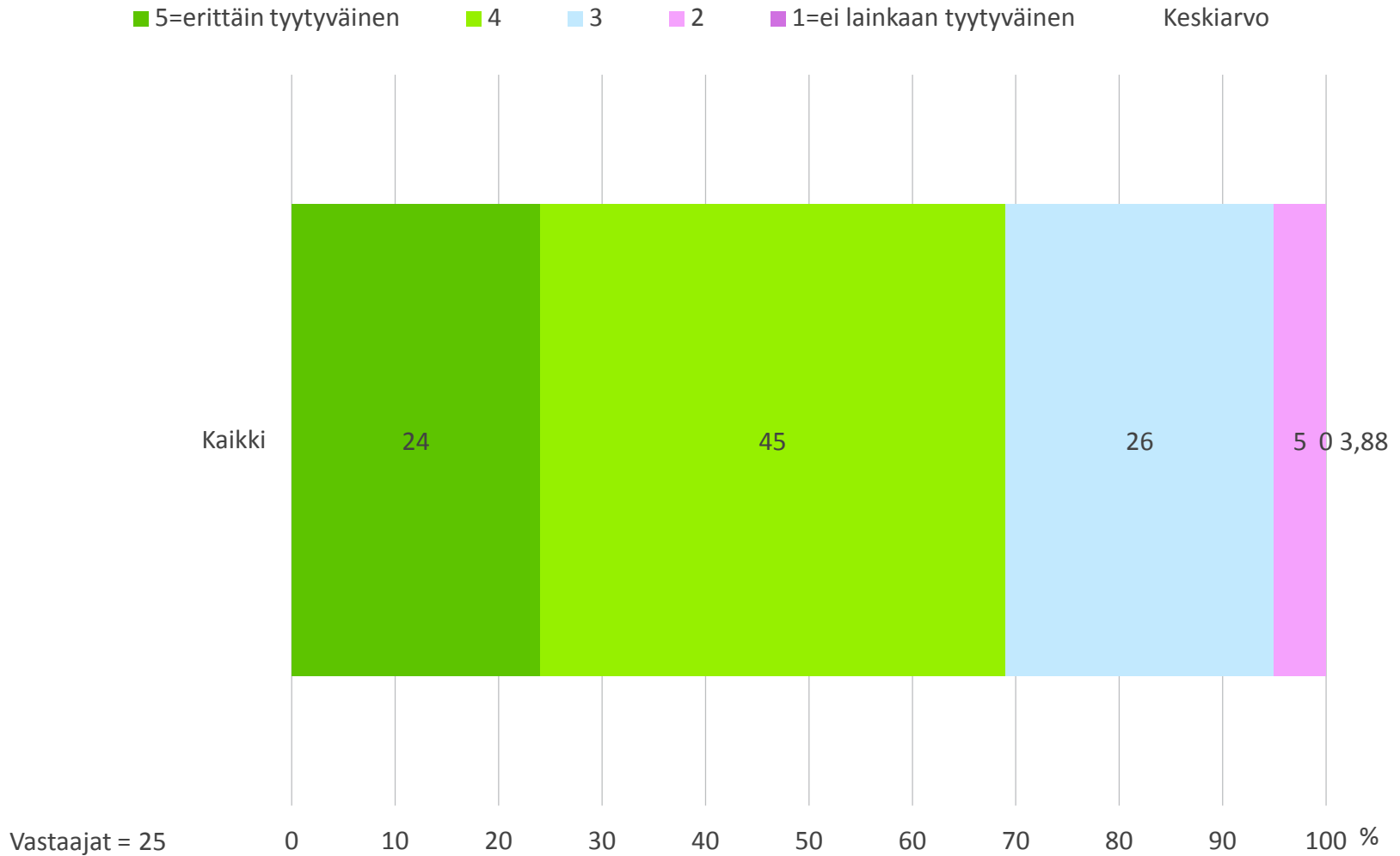
- Neuvontapalveluita videoyhteydellä oli käyttänyt koko aineistosta yhteensä 1 prosentti (25 henkilöä). Tätä palvelumuotoa oli käytetty yleisemmin asiakastukeen liittyen (39 %). Palvelua on käytetty jonkin verran myös verkkokauppaostosten yhteydessä pankki- ja vakuutusasioiden hoitamisessa sekä asioinnissa julkisen hallinnon kanssa. Muiden asioiden yhteydessä neuvontapalveluja videoyhteyksillä on käytetty harvemmin.
- Edelliseen käyttökertaan (neuvontapalvelut videoyhteyksillä) oli vähintään jokseenkin tyytyväisiä hieman useampi kuin kaksi kolmesta palvelua käyttäneestä. Viisi prosenttia oli tyytymättömiä, joka neljännes (26 %) kanta oli neutraali.
- Palveluun tyytyväisinä olleilta pyydettiin valitsemaan annetuista vaihtoehdoista 1-3 tärkeintä asiaa, jotka tekivät palvelutapahtumasta hyvän. Useimmin vastaajat sanoivat tyytyväisyyden johtuvan siitä, että sai palvelua ihmiseltä ja että sai hoidettua asian kerralla. Myös joustavat asiointiajat mainittiin usein.
- Palveluun tyytymättömiä oli vain yksi. Hän sanoi tyytymättömyytensä syyksi palvelutapahtuman hitauden.



Missä yhteydessä on käyttänyt neuvontapalveluita videoyhteydellä?

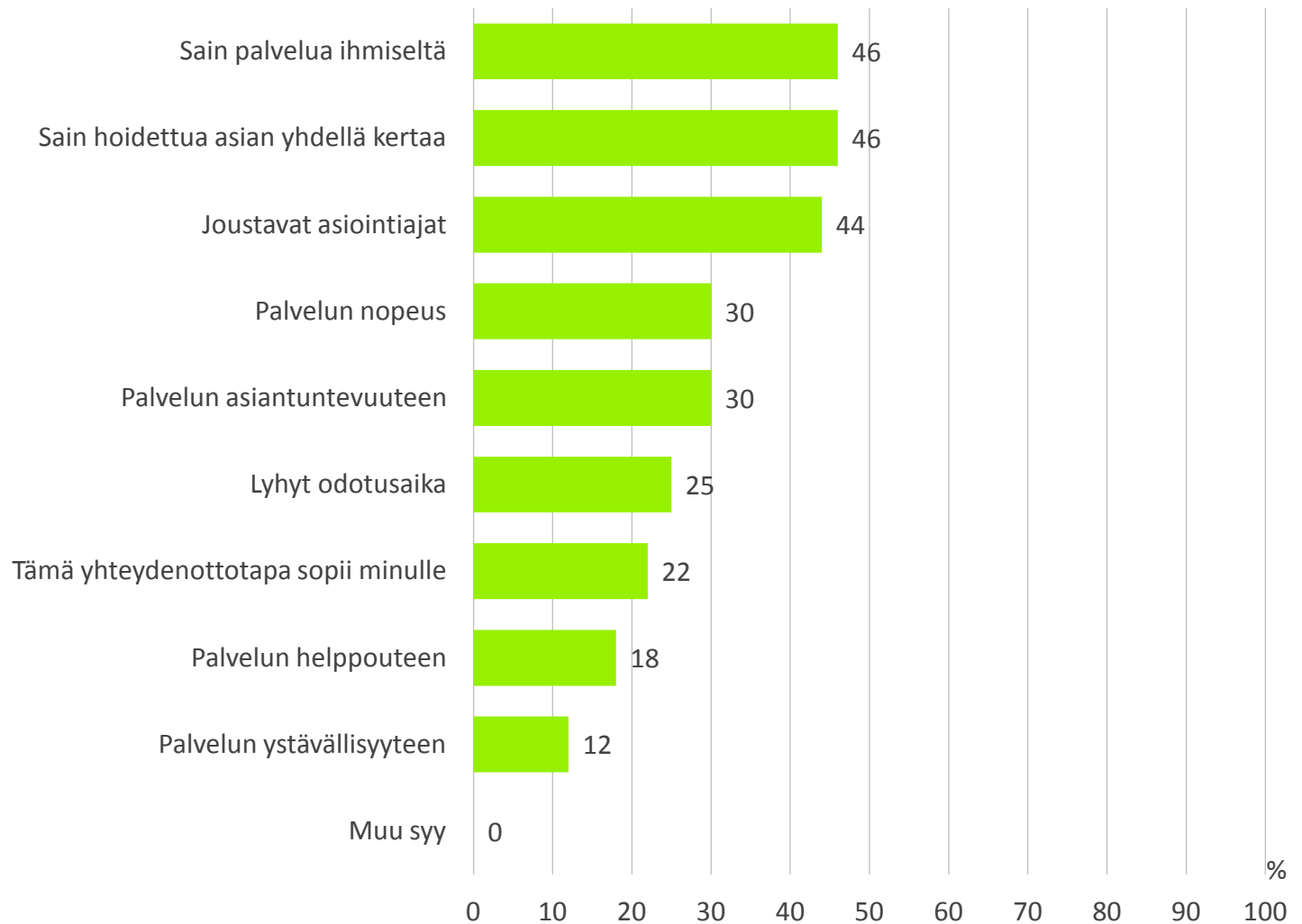


Kuinka tyytyväinen oli edelliseen neuvontapalvelujen käyttökertaan kaiken kaikkiaan?



Mikä tai mitkä asiat tekivät palvelutapahtumasta (neuvontapalvelut) hyvän?

Valittu 1-3 tärkeintä



Vastaajat = 16

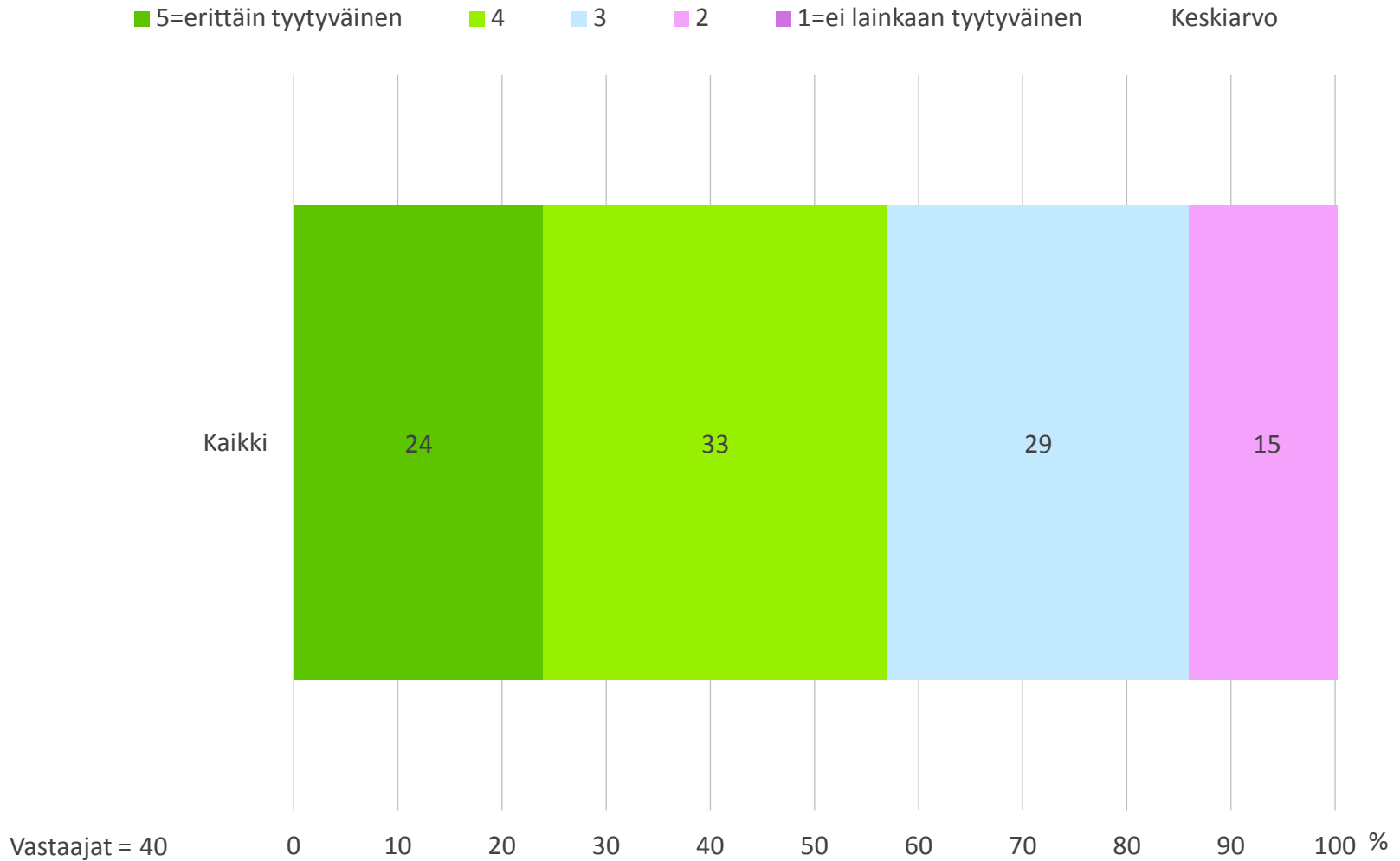
%

Virtuaalivastaanotto - käyttökokemukset

- Kaiken kaikkiaan yksi prosentti vastaajista (40 henkilöä) oli käyttänyt lääkärin/terveydenhoitajan virtuaalivastaanottoa. Hieman yli puolet oli vähintään jokseenkin tyytyväisiä palveluun. Kolme vastaajaa (eli painotetusta aineistosta 15 %) oli tyytymättömiä palveluun.
- Palveluun tyytyväisinä olleilta pyydettiin valitsemaan annetuista vaihtoehtoista 1-3 tärkeintä asiaa, jotka tekivät palvelutapahtumasta hyvän. Palvelua käyttäneet sanoo tyytyväisyyden useimmin johtuvan siitä, että asia tuli hoidetuksi kerralla (47 prosenttia sanoo tämän syyksi). Suhteellisen moni, noin kolmannes, oli tyytyväisiä palveluun, koska se oli nopeaa ja helppoa.
- Palveluun tyytymättömät (3 henkilöä) ilmoittavat syyksi tyytymättömyyteensä palvelun laadun, palvelun hitauden, rajoitetut asiointiajat ja sen että kyseinen asiointitapa ei vain sovi itselle.

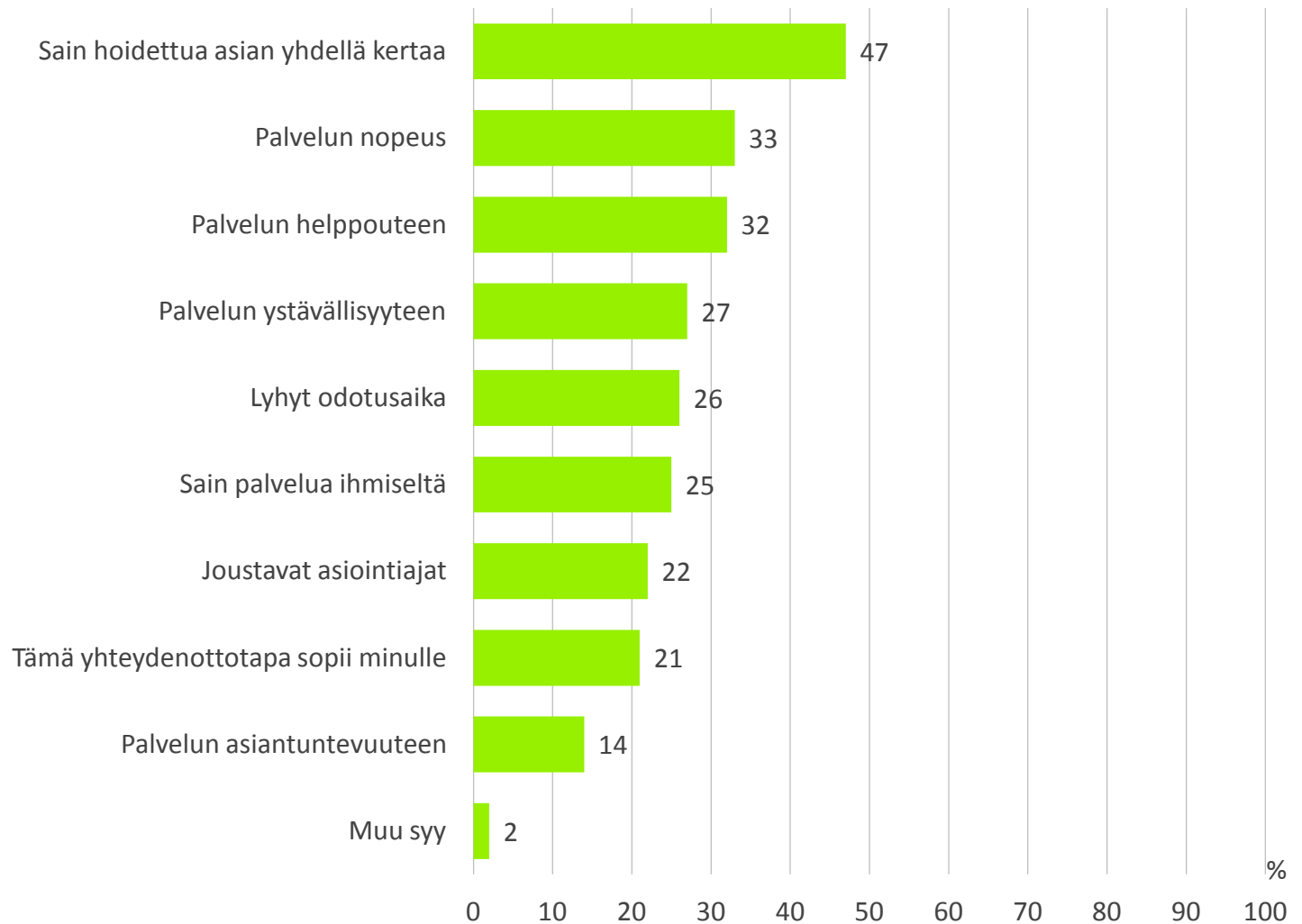


Kuinka tyytyväinen oli edelliseen virtuaalivastaanottoon kaiken kaikkiaan?



Mikä tai mitkä asiat tekivät palvelutapahtumasta (virtuaalivastaanotto) hyvän?

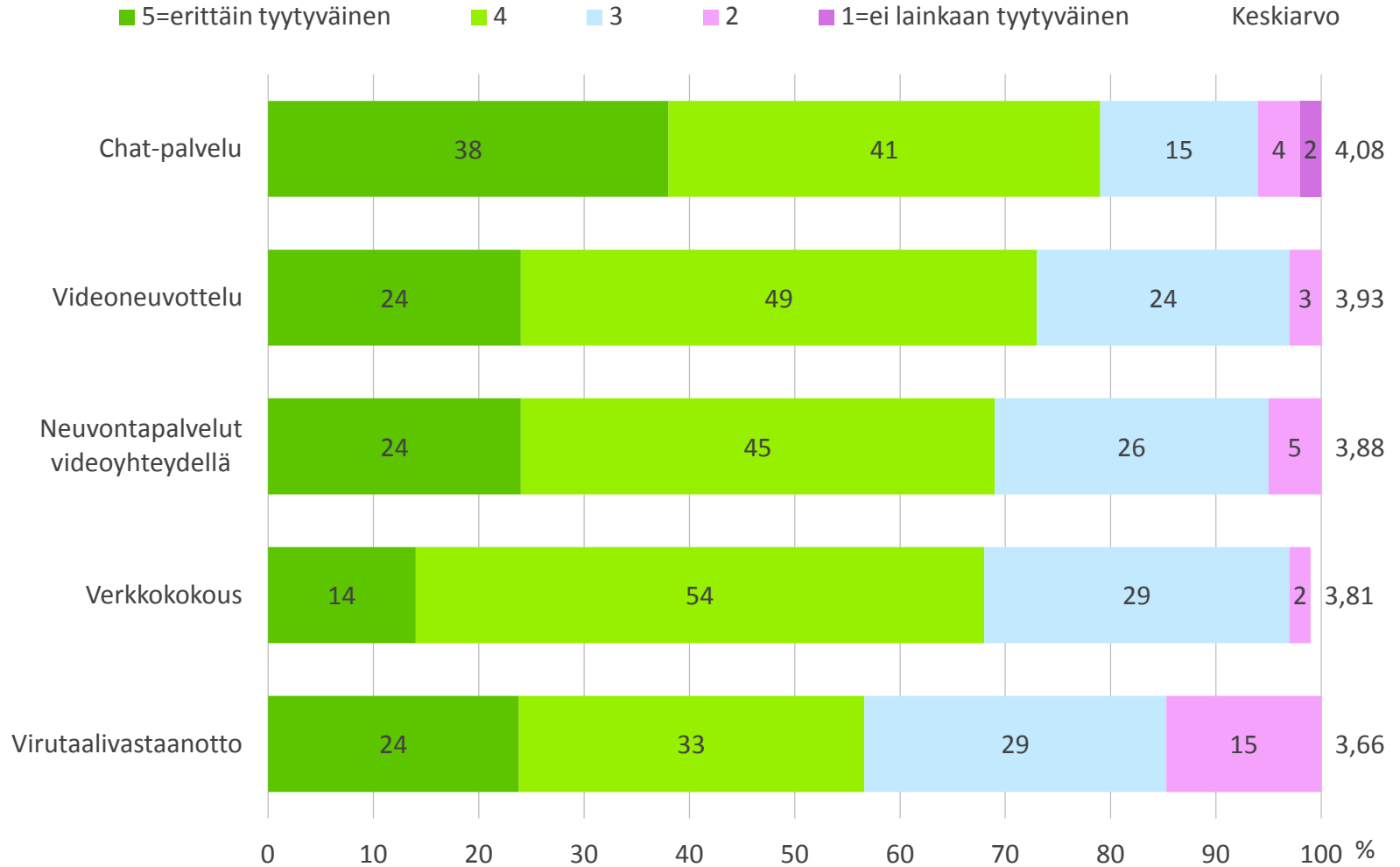
Valittu 1-3 tärkeintä



Vastaajat = 27

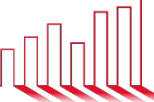
%

Kuinka tyytyväinen oli edelliseen käyttökertaan kaiken kaikkiaan?



Tilannekuvaukset

- Vastaajille kuvailtiin erilaisia tilanteita, joissa ihmiset joutuvat asioimaan julkisen hallinnon kanssa. Kuvattuja tilanteita oli yhteensä viisi ja ne liittyivät asiointiin oikeusavun, terveydenhoitajan, Kelan, TE-palveluiden ja Poliisin lupapalveluiden kanssa.
- Jokaisen tilannekuvauksen jälkeen vastaajia pyydettiin sanomaan, hoitaisivatko he asiansa mieluummin 1) asioimalla viranomaisen luona paikan päällä vai 2) etäyhteydellä (videoyhteys) kotoa käsin. Kolmantena vaihtoehtona oli asioiminen yhteispalvelupisteessä, josta käsin otettaisiin etäyhteys asiaa hoitavaan viranomaiseen.
- Näiden tilannekuvausten ja niihin liittyvien kysymysten tarkoitus oli selvittää missä määrin suomalaiset pitävät etäpalveluita käyntiasiointia mieltäisämpänä tapana hoitaa henkilökohtaisia asioitaan.
- Seuraavilla dioilla käsitellään kukin tilanne omana kokonaisuutenaan.
- On syytä vielä mainita, että tutkimus tehtiin Internet-paneelissa. Internet-paneelin edustavuus jonkin verran heikkenee yli 60-vuotiaiden kohdalla, koska sen ikäisissä on Internetiä käyttämättömiä ihmisiä. Näin ollen etäpalveluiden suosio saattaa ainakin vanhemmassa ikäluokassa olla hieman pienempi kuin mitä tämä kysely kertoo.
- Lisäksi on syytä muistaa, että ihminen joutuu arvioimaan tässä kuvitteellista tilannetta ja tilannetta joka saattaa olla vastaajalla vieras. Tästä syystä tuloksia kannattaa pitää suuntaa antavina.



Tilannekuvaus 1: Oikeusapu

■ Tilanne:

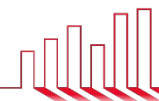
Tarvitset oikeudellista apua vaikkapa testamentin laatimisessa tai avioerotapauksessa. Otat yhteyttä oikeusaputoimistoon. Oikeusapusihteri ehdottaa, että 1) voit käydä henkilökohtaisesti paikan päällä oikeusaputoimistossa tai 2) varata ajan verkkotapaamiseen oikeusavustajan (lakimies) kanssa. Verkkotapaamisessa ottaisit omalta tietokoneelta, tabletilta tai omasta älypuhelimesta videoyhteyden verkkotapaamiseen ja keskustele tilanteestasi oikeusavustajan kanssa kahden. Verkkotapaamisen voi hoitaa myös eri viranomaisten yhteispalvelupisteessä kotikunnassasi, jos sinulla ei ole tietokonetta, tablettia tai älypuhelinä. Yhteispalvelupisteen työntekijä auttaa yhteyden muodostamisessa oikeusapusihteriin.

Miten toimisit mieluiten:

1. menemällä hoitamaan asia viranomaisen luokse paikan päälle
2. menemällä kotikunnan yhteispalvelupisteeseen ottamaan etäyhteyden viranomaiseen yhteispalvelupisteen työntekijän avustamana
3. kotoa käsin ottamalla itse etäyhteyden viranomaiseen

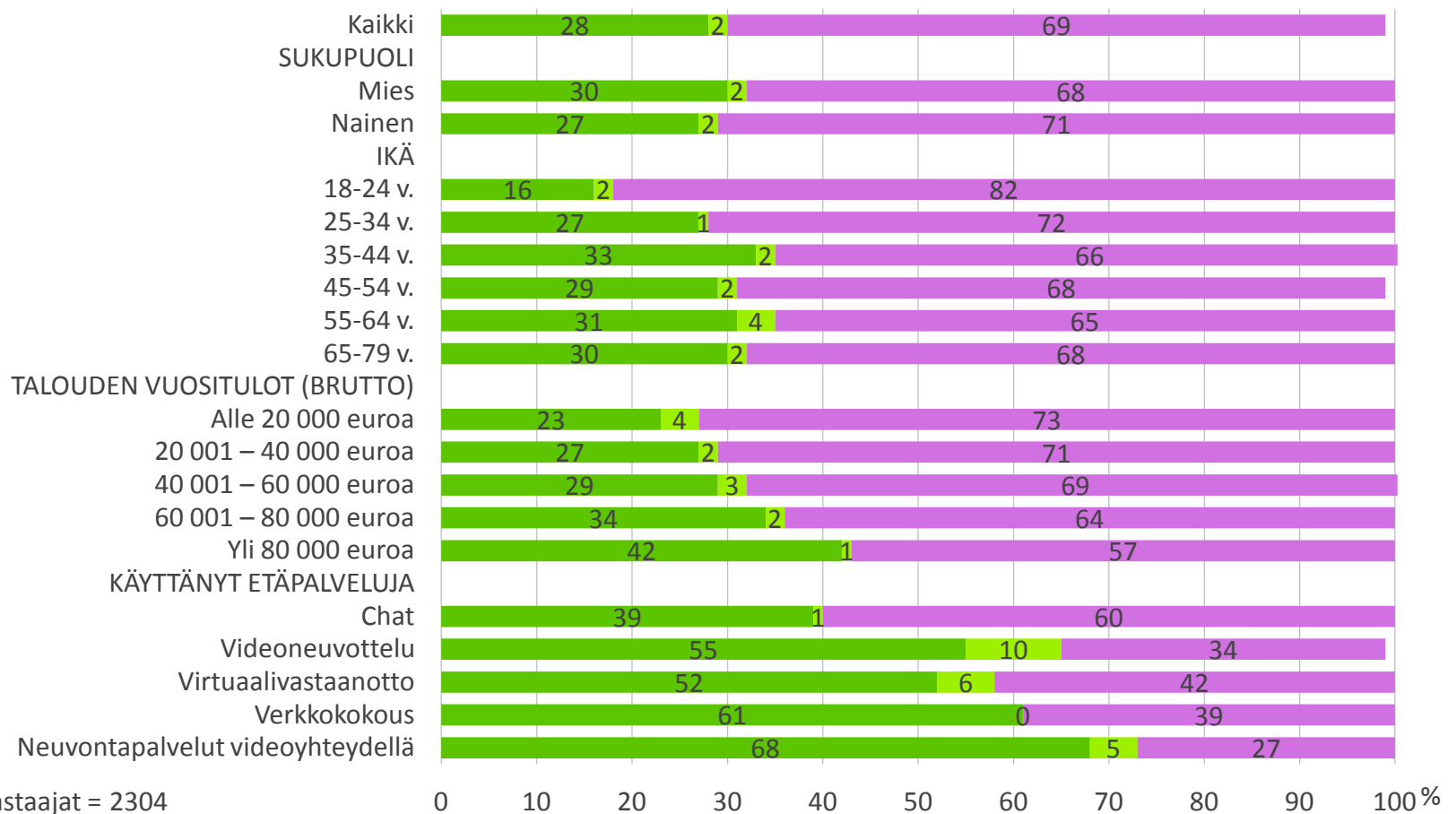
■ Useampi kuin kaksi kolmesta (69 %) hoitaisi asian menemällä viranomaisen luokse paikan päälle. Kun tuloksia tarkastellaan niin kutsuissa perusdemografisten taustaryhmien mukaan (sukupuoli, ikä, asuinpaikka), eroja vastauksissa ilmenee vain vähän:

- Merkittävin, ja ehkä odottamaton, havainto perusdemografisissa tarkastelussa on se, että 18-24-vuotiaat sanovat asioivansa muita merkittävästi useammin viranomaisen luona paikan päällä.
- Kun vastaajat jaetaan niin kutsuttuihin suuralueisiin asuinpaikan mukaan (Helsinki-Uusimaa, Etelä-Suomi, Länsi-Suomi, Pohjois-/Itä-Suomi), annetuissa vastauksissa ei ole kovin suuria eroja. Etäyhteyttä käyttäisivät useimmin Helsingissä asuvat ja harvimminkin muualla Etelä-Suomessa asuvat.
- Mitä korkeammat tulot ja korkeampi koulutus sitä todennäköisemmin vastaaja asioisi mieluummin etäpalvelun välityksellä.
- Tärkeä havainto on se, että ne, joilla on kokemusta videoyhteyden kautta tapahtuvan etäpalvelun käytöstä (videoneuvottelu, lääkärin tai terveydenhoitajan virtuaalivastaanotto, verkkokokous, neuvontapalvelut videoyhteydellä), asioisivat muita huomattavasti useammin mieluiten etäpalvelun kautta.



Tilanne 1: Oikeusapu Miten hoitaisi mieluiten?

■ Kotoa käsin etäyhteydellä ■ Yhteis palvelupisteestä etäyhteydellä ■ Menemällä viranomaisen luokse paikan päälle



Vastaajat = 2304

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100%

Tilannekuvaus 2: Terveydenhoitaja

■ Tilanne:

Olet sairastunut flunssaan etkä tiedä, kuinka vakavasta sairastumisesta on kyse. Flunssa ei ole kuitenkaan vienyt sinua täysin sängyn pohjalle vaan pystyt liikkumaan paikasta toiseen. Soitat terveydenhoitajalle (terveyskeskus tai työterveys), joka sanoo, että voit 1) tulla hänen vastaanotolle tai vaihtoehtoisesti 2) varata ajan terveydenhoitajan virtuaalivastaanotolle. Virtuaalivastaanotolla otat kotoa omalta tietokoneeltasi/laitteeltasi videoyhteyden terveydenhoitajaan. Näytät videoyhteyden kautta terveydenhoitajalla myös kipeän kurkkusi. Virtuaalivastaanoton perusteella terveydenhoitaja tekee hoidontarpeenarvioinnin.

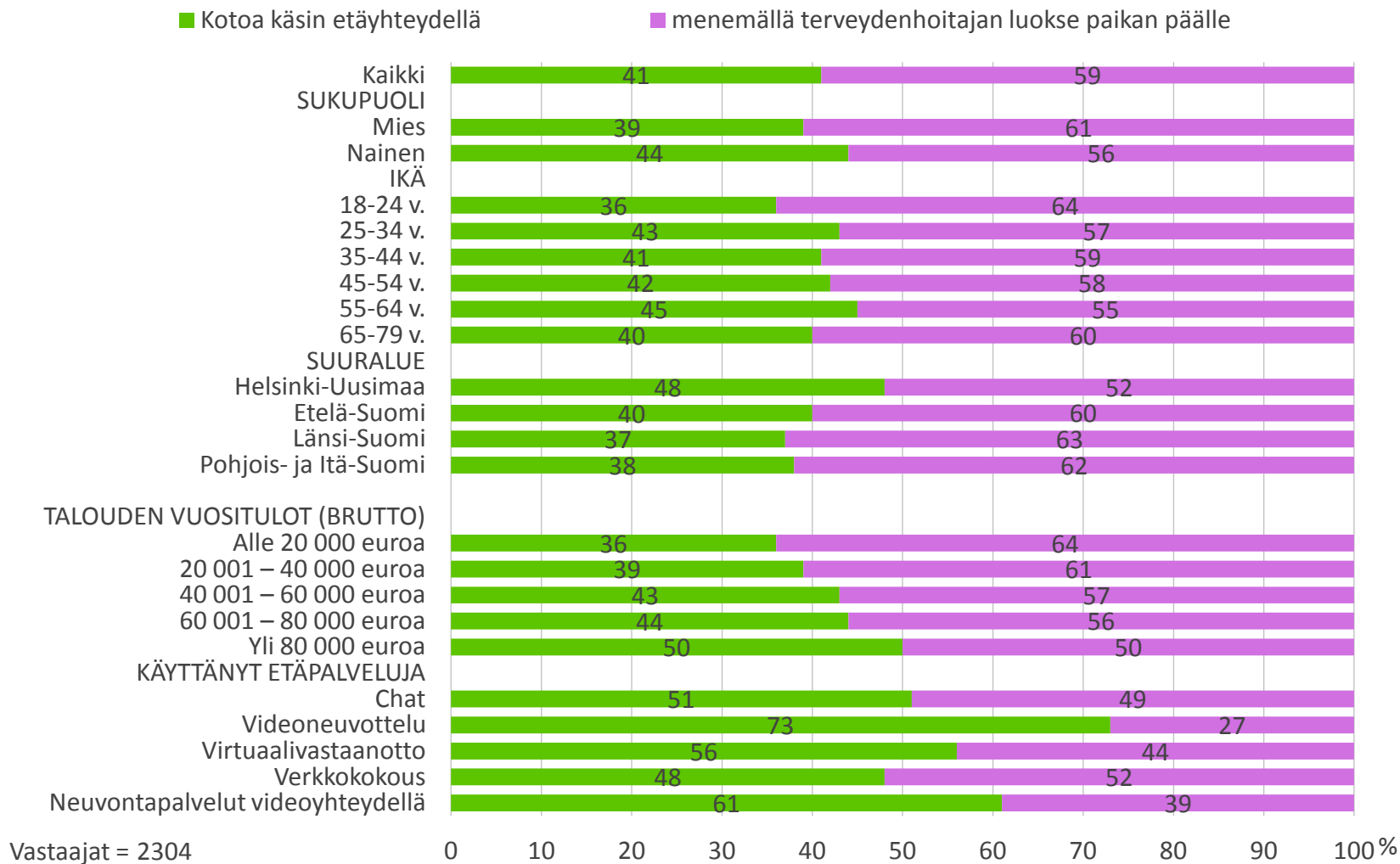
Miten toimisit mieluiten:

1. menemällä hoitamaan asia terveydenhoitajan luokse paikan päälle
2. kotoa käsin ottamalla itse etäyhteyden terveydenhoitajaan

- Jonkin verran yli puolet (59 %) hoitaisi asian mieluummin asioimalla terveydenhoitajan luona paikan päällä.
- Erot sukupuolittain, ikäryhmittäin tai asuinpaikan perusteella eivät ole kovin suuria:
 - Nuorimmat (18-24v) tosin sanovat muita hieman useammin, että asioisivat mieluummin paikan päällä.
 - Uudellamaalla asuvat sen sijaan käyttäisivät muita todennäköisemmin etäpalvelua.
 - Mitä korkeammat tulot ja korkeampi koulutus sitä todennäköisemmin vastaaja asioisi mieluummin etäpalvelun välityksellä.
 - On huomattava, että virtuaalivastaanottoa aiemmin käyttäneistä vain hieman yli (56 %) sanoisivat kuvatuslaisessa tilanteessa käyttävänsä terveydenhoitajan virtuaalivastaanottoa.



Tilanne 2: Terveystenhoitoja Miten hoitaisi mieluiten?



Tilannekuvaus 3: Kela

■ Tilanne:

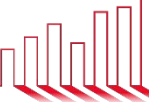
Haluat kysyä Kelalta laajemmasta osa-alueesta kuten lapsiperheen tuista tai eläkkeelle jäämisestä. Voit hoitaa asian 1) käymällä jossakin Kelan konttorissa 2) kotoa käsin omalta tietokoneeltasi/laitteeltasi videoyhteyden avulla Kelan palveluneuvojan kanssa tai 3) kunnan yhteispalvelupisteessä olevan videoyhteyden avulla. Yhteispalvelupisteen työntekijä auttaa etäyhteyden ottamisessa Kelan palveluneuvojaan, jonka kanssa varsinainen asiointi hoidetaan. Etäyhteys kotoa ja yhteispalvelupisteestä mahdollistaa sinun ja palveluneuvojan näyttöjen jakamisen, jolloin palveluneuvoja voi auttaa sinua esim. lomakkeiden täyttämässä.

Miten toimisit mieluiten:

1. menemällä hoitamaan asia viranomaisen luokse paikan päälle
2. menemällä kotikunnan yhteispalvelupisteeseen ottamaan etäyhteyden viranomaiseen yhteispalvelupisteen työntekijän avustamana
3. kotoa käsin ottamalla itse etäyhteyden viranomaiseen

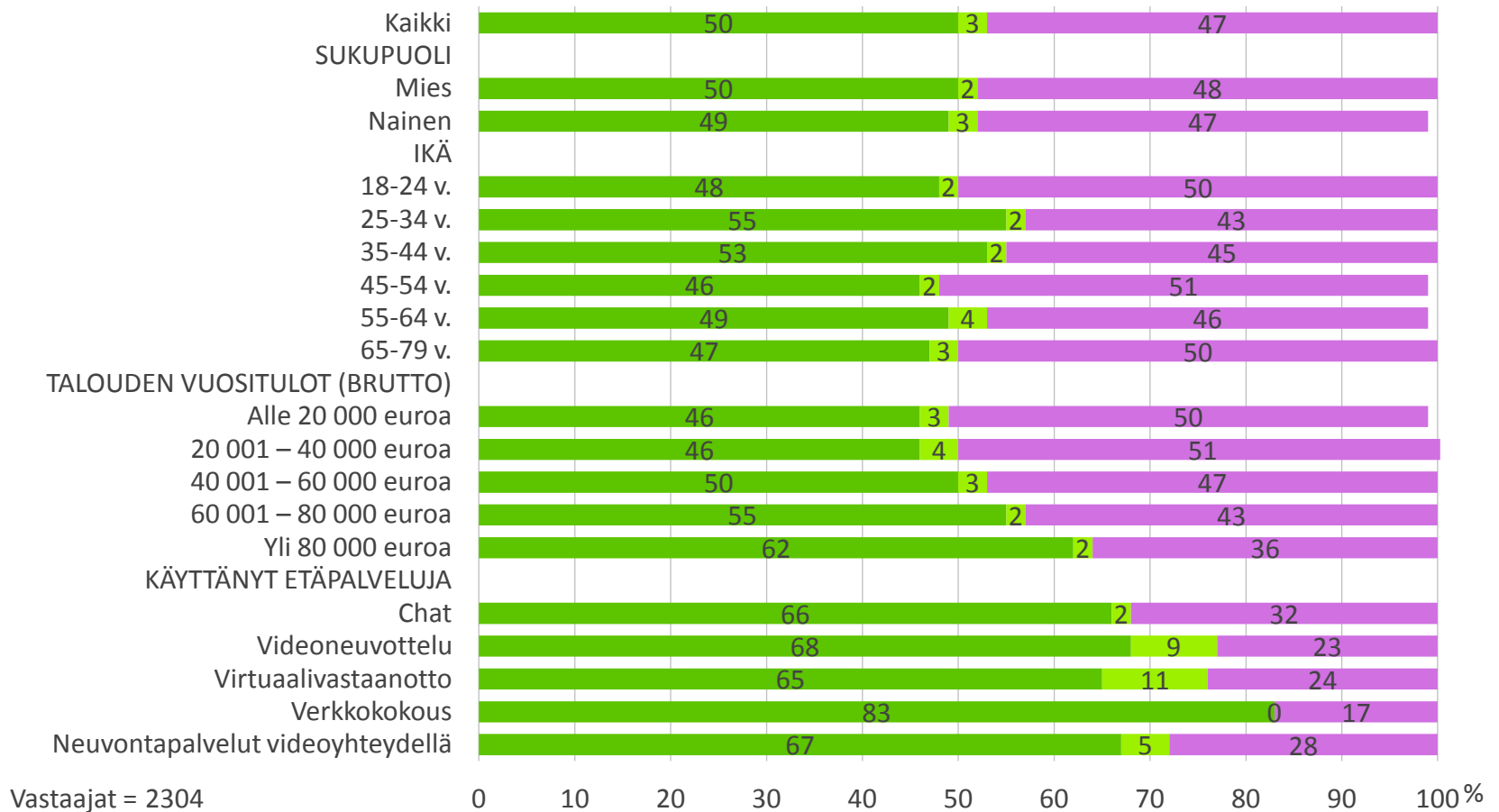
■ Puolet (50 %) vastaajista hoitaisi tämän asian mieluummin ottamalla kotoa käsin etäyhteyden Kelaan. Mitään kovin merkittäviä eroa vastauksissa ei ole havaittavissa, kun tuloksia tarkastellaan perusdemograafisissa taustaryhmissä.

- Koulutus- ja tulotaso selittää vastauksia niin, että korkeammin koulutetut ja parempituloiset sanovat muita useammin hoitavansa asian mieluummin etäpalveluna.
- Myös ne, joilla on kokemusta chat-palvelun käytöstä tai videoyhteyden kautta tapahtuvan etäpalvelun käytöstä (videoneuvottelu, lääkärin tai terveydenhoitajan virtuaalivastaanotto, verkkokokous, neuvontapalvelut videoyhteydellä), asioisivat muita huomattavasti useammin mieluiten etäpalvelun kautta.



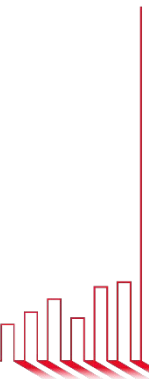
Tilanne 3: Kela Miten hoitaisi mieluiten?

■ Kotoa käsin etäyhteydellä ■ Yhteispalvelupisteestä etäyhteydellä ■ Menemällä viranomaisen luokse paikan päälle



Tilannekuvaus 3: Kela

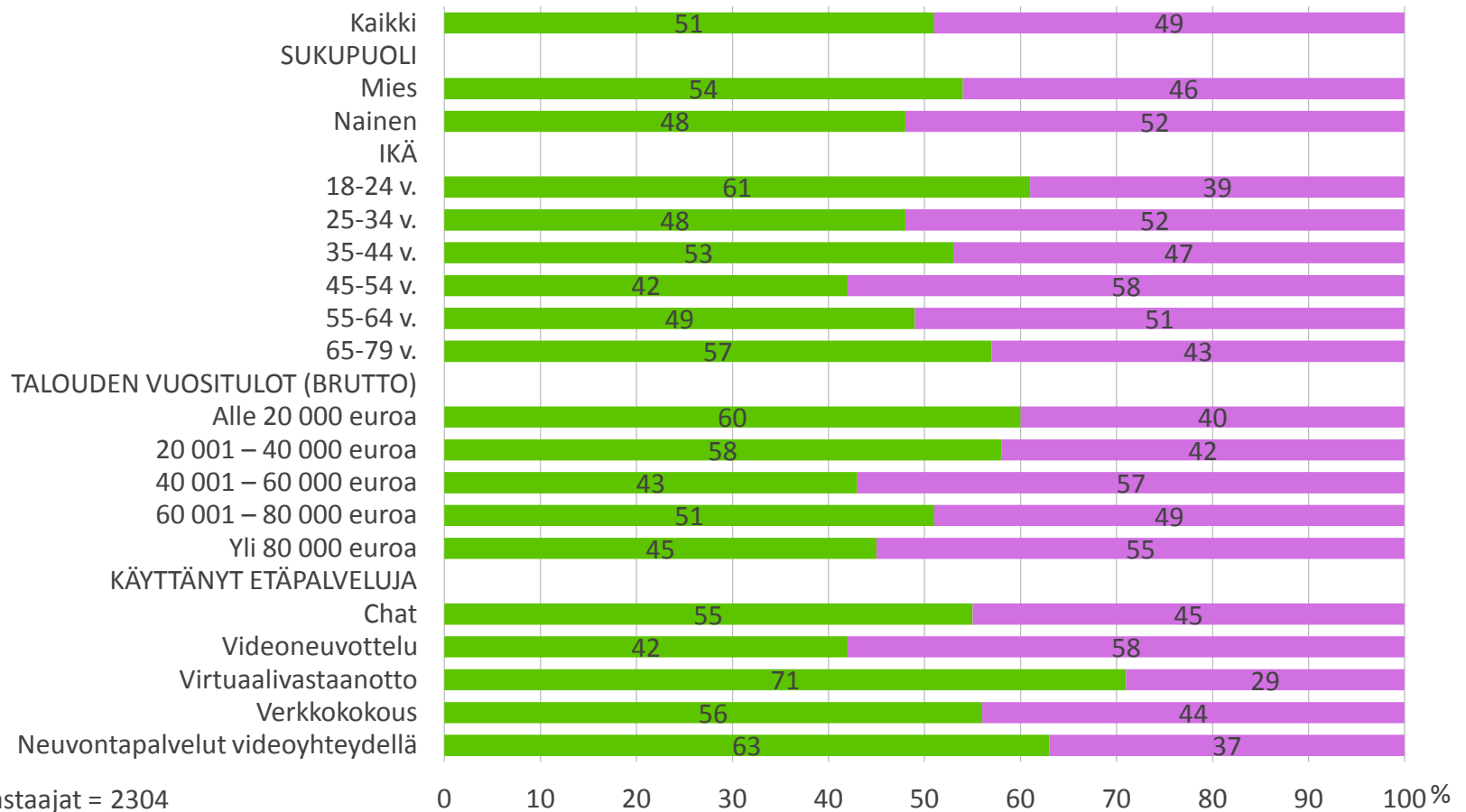
- Tämän tilanteen yhteydessä etäpalvelun valinneilta vastaajilta kysyttiin myös, hoitaisivatko he asiansa mieluummin saman etäyhteyden aikana vai varaisivatko he ajan mieluummin toiseen ajankohtaan. Täsmälliset vaihtoehdot olivat:
 - a) Hoidan asian saman etäyhteysistunnon aikana, vaikka joudun jonkin aikaa odottamaan.
 - b) Varaan etäpalveluajan johonkin toiseen minulle varmasti sopivaan ajankohtaan
- Puolet (51 %) hoitaisi asiansa mieluummin jo saman istunnon aikana. Erityisesti ne, joilla on kokemusta etäpalvelujen käytöstä (ml. Chat-palvelut) sanovat muita jonkin verran useammin, että hoitaisivat asian saman tien ilman ajanvarausta tuonnemmaksi.



Tilanne 3: Kela Kuinka toimisi etäyhteysissä

■ Hoidan asian saman etäyhteysistunnon aikana

■ Varaan etäpalveluajan johonkin toiseen ajankohtaan



Vastaajat = 2304

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100%

Tilannekuvaus 4: TE-palvelu

■ Tilanne:

Tilanne: Elämäntilanteesi on muuttunut ja haluat keskustella uraohjauspsykologin kanssa itsellesi sopivasta koulutuksesta tai ammatinvalintaan ja työuraan liittyvästä ratkaisusta. Voit hoitaa asian 1) varaamalla ajan ja menemällä käymään TE-toimistossa tapaamassa uraohjauspsykologia, 2) kotoa käsin omalta tietokoneeltasi/laitteeltasi etäyhteyden avulla TE-toimiston uraohjauspsykologien vastaanottoaikana, tai 3) etäyhteyden avulla kotikuntasi yhteispalvelupisteessä, jolloin yhteispalvelupisteen työntekijä ottaa etäyhteyden puolestasi psykologiin ja auttaa sinut alkuun. Vaikka et oikeassa elämässäsi tarvitsisi uraohjausta, olisit eläke-ikäinen tai muutoin pysyvästi työmarkkinoiden ulkopuolella, pyytäisimme sinua tässä kuvittelemaan itsesi tilanteeseen, jossa uravalinnat olisivat ajankohtaisia.

Miten toimisit mieluiten:

1. menemällä hoitamaan asian TE-toimistossa paikan päällä
2. kotoa käsin ottamalla itse etäyhteyden TE-toimiston uraohjauspsykologiin
3. menemällä kotikunnan yhteispalvelupisteeseen ottamaan etäyhteyden TE-toimistoon yhteispalvelupisteen työntekijän avustamana

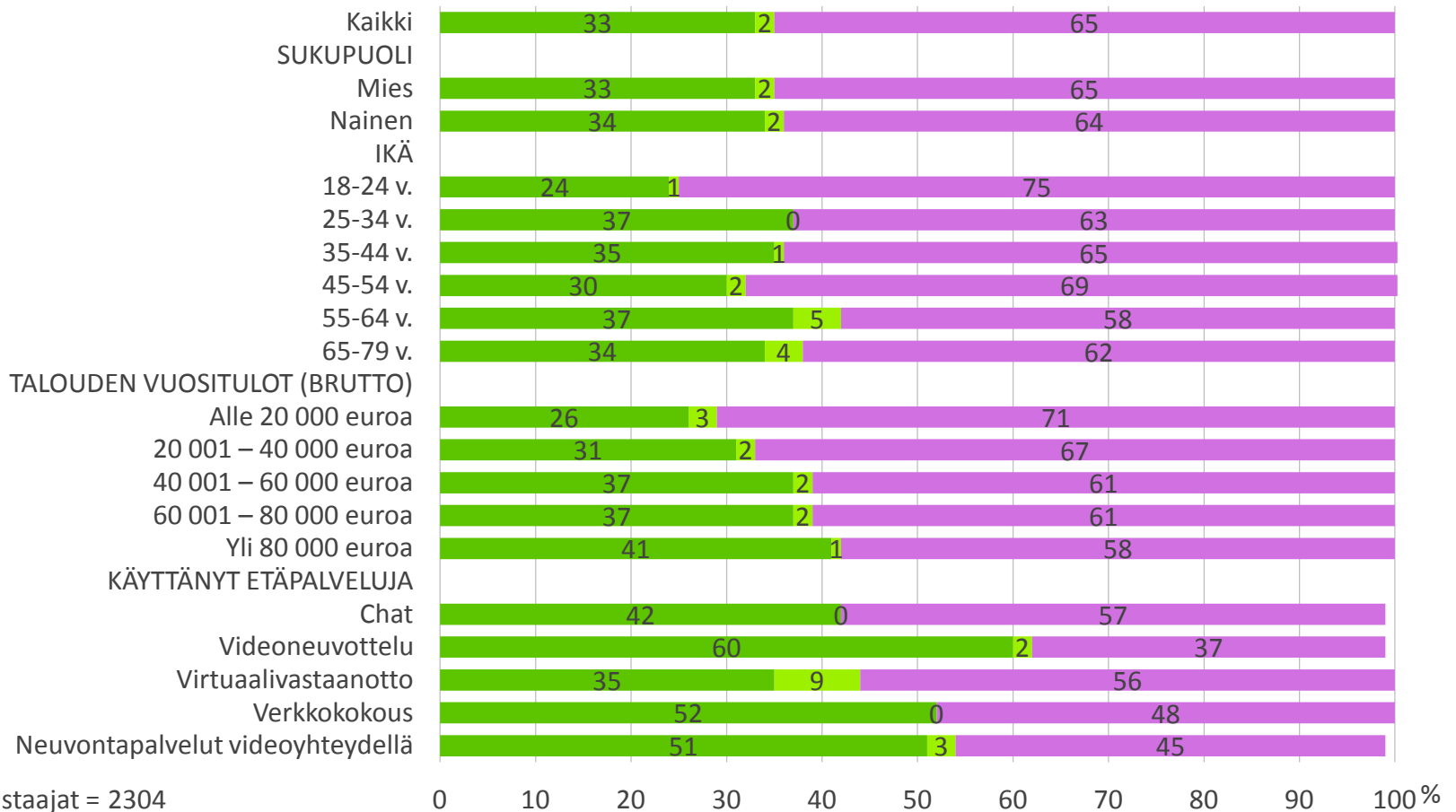
■ Kaksi kolmesta (65 %) hoitaisi asian menemällä käymään TE-toimistossa.

- Tässäkin tilanteessa nuoret kannattavat selvästi muita useammin käyntiä viranomaisen luona paikan päällä. Vastauksissa ei ole eroja sukupuolten välillä tai asuinpaikkakunnan (4 suuraluetta) mukaan tarkasteltuna.
- Tulotaso vaikuttaa vastauksiin siten, että mitä suuremmat kotitalouden tulot, sitä todennäköisemmin vastaaja hoitaisi asian etäpalveluna.
- Etäpalvelua aiemmin käyttäneen valitsisivat muita todennäköisemmin etäpalvelun myös tämän tilanteen kohdalla.



Tilanne 4: TE-palvelut Miten hoitaisi mieluiten?

■ Kotoa käsin etäyhteydellä ■ Yhteis palvelupisteestä etäyhteydellä ■ Menemällä viranomaisen luokse paikan päälle



Vastaajat = 2304

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100%

Tilannekuvaus 4: TE-palvelu

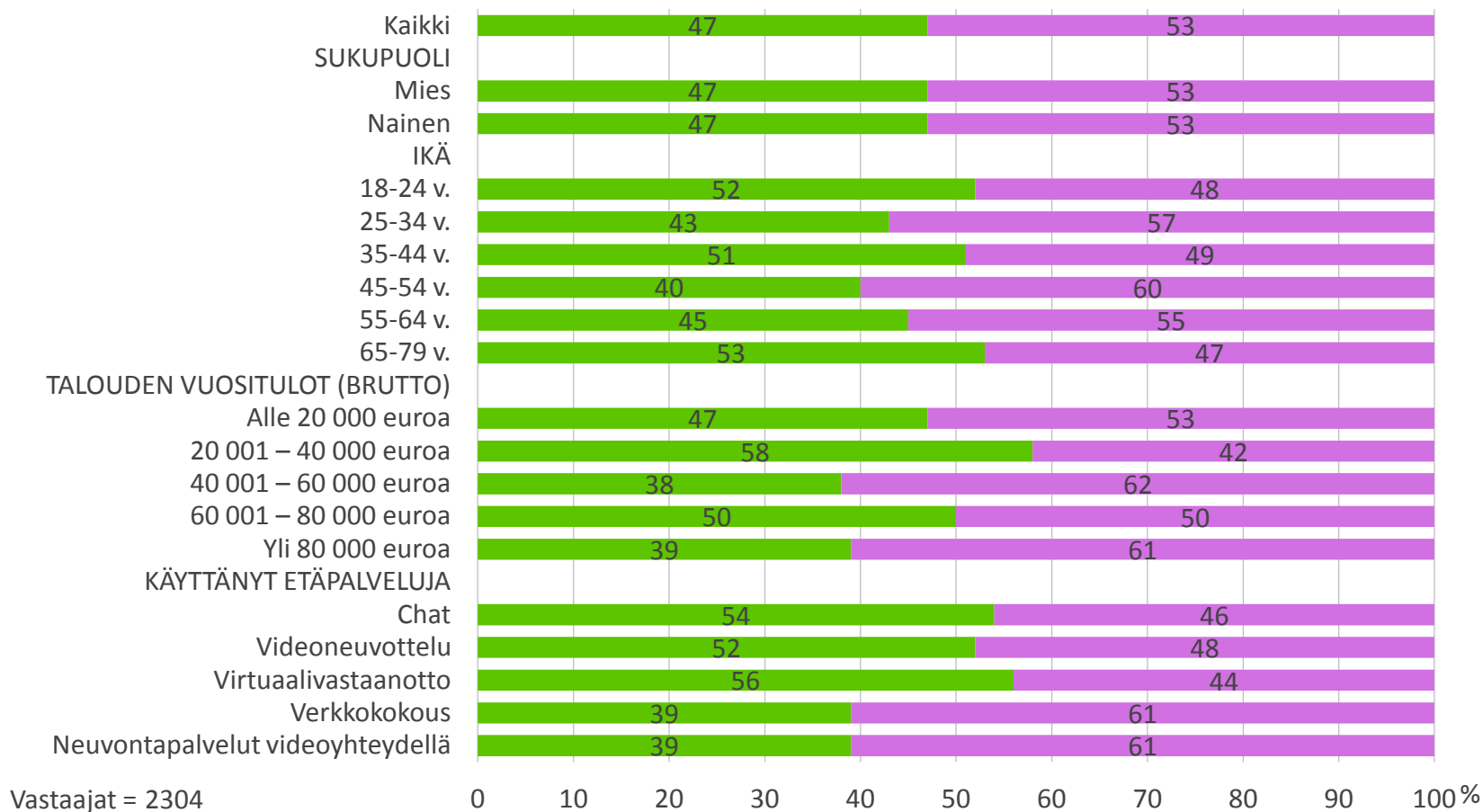
- Tämän tilanteen yhteydessä etäpalvelun valinneilta vastaajilta kysyttiin myös, hoitaisivatko he asiansa mieluummin saman etäyhteyden aikana vai varaisivatko he ajan mieluummin toiseen ajankohtaan. Täsmälliset vaihtoehdot olivat:
 - a) Hoidan asian saman etäyhteysistunnon aikana, vaikka joudun jonkin aikaa odottamaan.
 - b) Varaan etäpalveluajan johonkin toiseen minulle varmasti sopivaan ajankohtaan
- Hieman yli puolet (53 %) varaisi mieluummin ajan johonkin toiseen ajankohtaan.



Tilanne 4: TE-palvelut Kuinka toimisi etäyhteysessä

■ Hoidan asian saman etäyhteysistunnon aikana

■ Varaan etäpalveluajan johonkin toiseen ajankohtaan



Tilannekuvaus 5: Poliisin lupapalvelut

■ Tilanne:

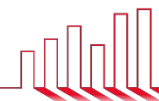
Poliisin sähköisten palveluiden tarjoama passinhakulomake on mielestäsi epäselvä ja kaipaat apua lomakkeen täytössä. Voit hoitaa asian 1) varaamalla ajan ja menemällä käymään poliisin asiakaspalvelupisteessä, 2) kotoa käsin omalta tietokoneeltasi/laitteeltasi ottamalla yhteyden Kansalaisneuvontaan, jossa palveluneuvoja näyttää laitteesi ruudulla, mitä kussakin lomakkeen kohdassa kuuluu tehdä, tai 3) etäyhteyden avulla kotikuntasi yhteis palvelupisteessä, jolloin palveluneuvoja ottaa etäyhteyden Kansalaisneuvontaan puolestasi ja auttaa sinut alkuun.

Miten toimisit mieluiten:

1. menemällä hoitamaan asia poliisin asiakaspalvelupisteessä paikan päällä
2. kotoa käsin ottamalla itse etäyhteyden Kansalaisneuvontaan
3. menemällä kotikunnan yhteis palvelupisteeseen ottamaan etäyhteys Kansalaisneuvontaan yhteis palvelupisteen työntekijän avustamana

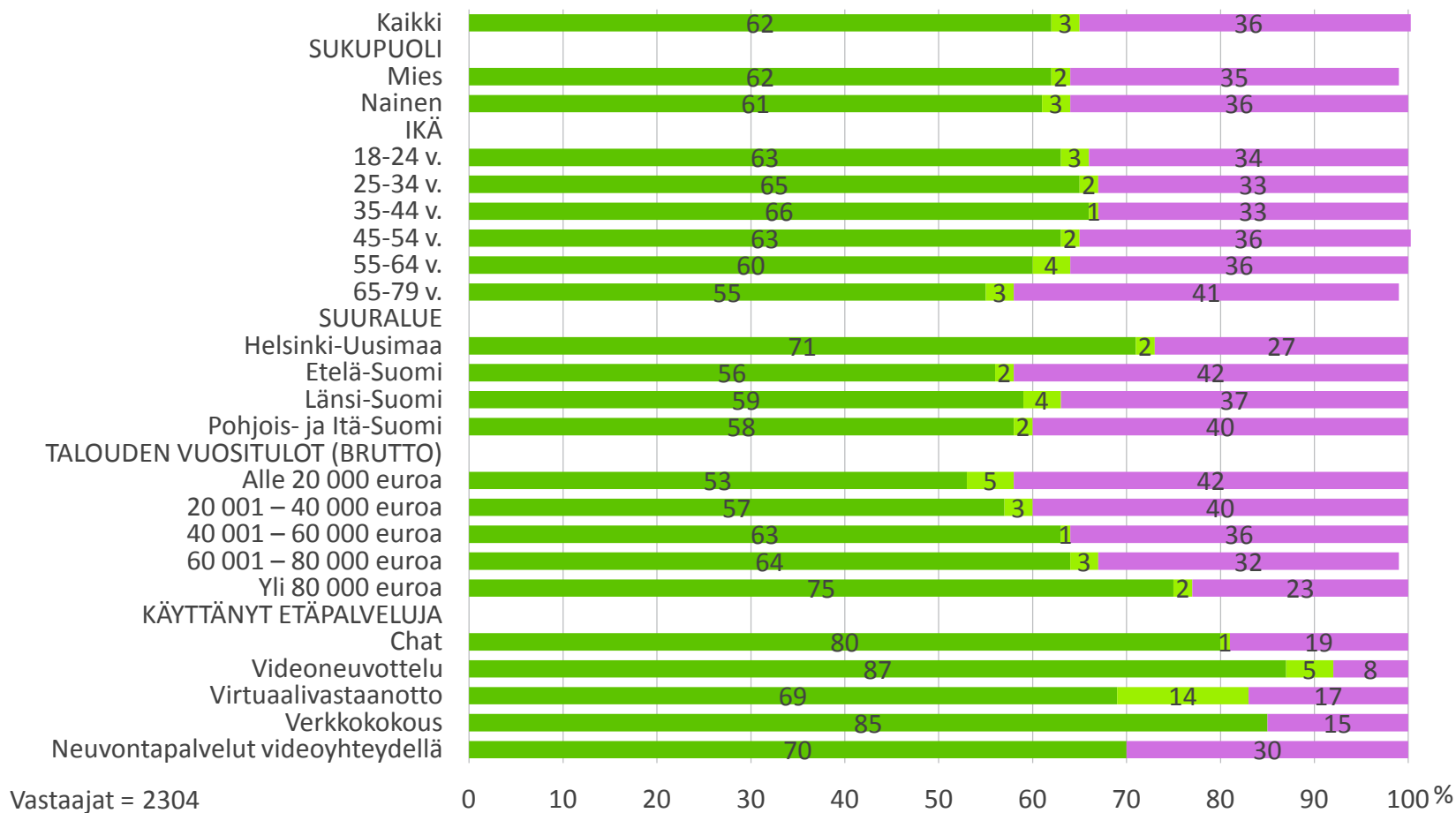
■ Lähes kaksi kolmesta vastaajasta (62 %) vastaajista hoitaisi tämän asian mieluummin ottamalla kotoa käsin etäyhteyden Kansalaisneuvontaan. Kaikista viidestä tilanteesta tämä tilanne on sellainen, jossa etäpalvelun käyttö saa eniten kannatusta. Toiseksi eniten kannatusta sai Kelan neuvontaan liittyvä tilanne. Tulos viittaa siihen, että neuvontapalveluja hankintaan mieluummin etäpalveluina kuin asiantuntijapalveluja.

- Tämä tilanne poikkeaa muista sikäli, että vanhimmat vastaajat hoitaisivat muita useammin asian menemällä poliisin asiakaspalvelupisteeseen.
- Uudellamaalla asuvat hoitaisivat asian muita selvästi useammin ottamalla yhteyden Kansalaisneuvontaan.
- Tulotaso selittää vastauksia jonkin verran: parempituloiset sanovat muita hieman useammin hoitavansa asian mieluummin etäpalveluna.
- Myös ne, joilla on kokemusta chat-palvelun käytöstä tai videoyhteyden kautta tapahtuvan etäpalvelun käytöstä (videoneuvottelu, lääkärin tai terveydenhoitajan virtuaalivastaanotto, verkkokokous, neuvontapalvelut videoyhteydellä), asioisivat muita huomattavasti useammin mieluiten etäpalvelun kautta.



Tilanne 5: Poliisin lupapalvelut Miten hoitaisi mieluiten?

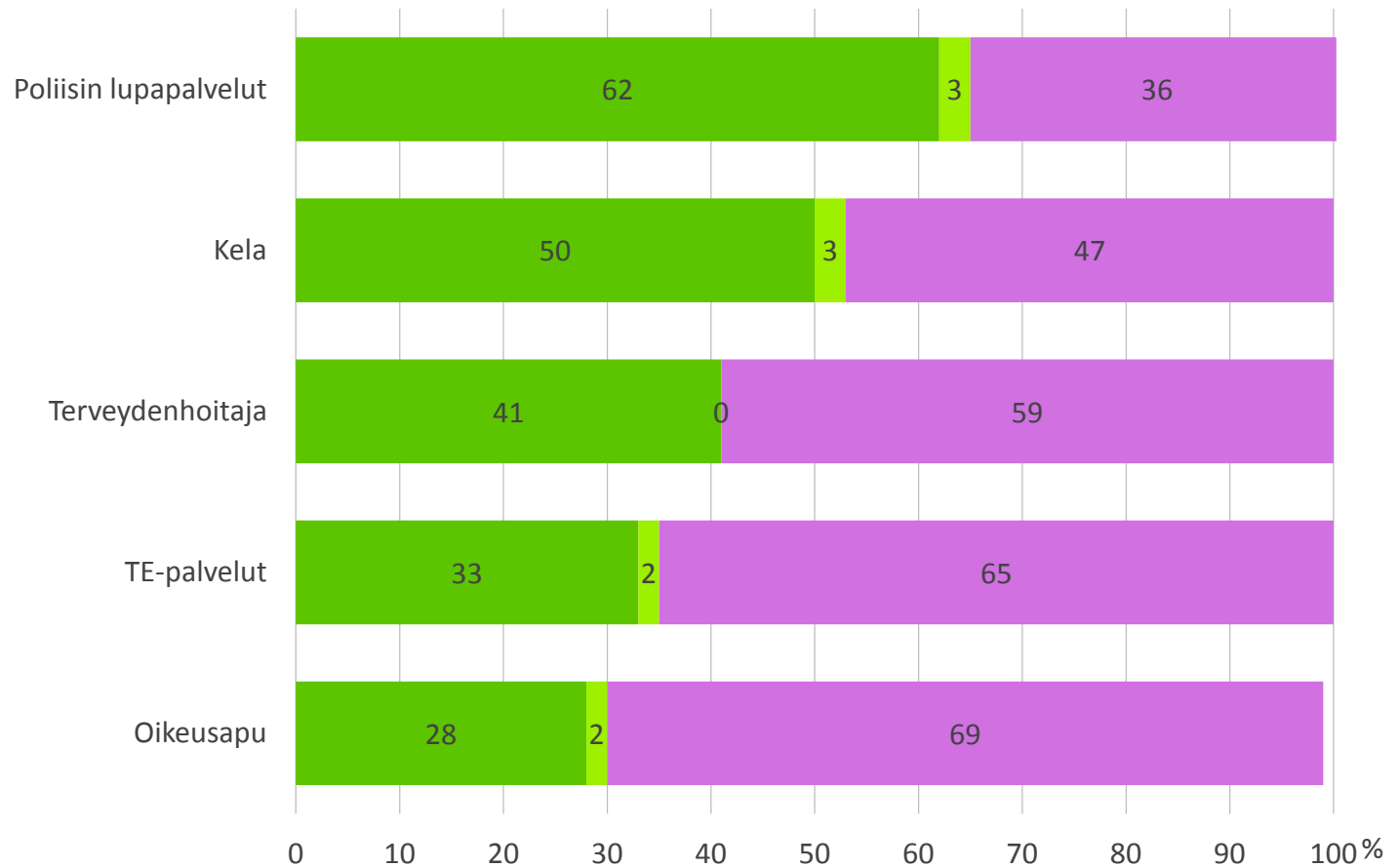
■ Kotoa käsin etäyhteydellä ■ Yhteis palvelupisteestä etäyhteydellä ■ Menemällä viranomaisen luokse paikan päälle



Miten hoitaisi asian mieluiten?

Kaikki tilanteet

■ Kotoa käsin etäyhteydellä ■ Yhteis palvelupisteestä etäyhteydellä ■ Menemällä viranomaisen luokse paikan päälle



Vastaajat = 2304

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100%

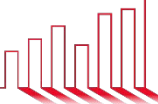
Etäpalvelut vai käyntiasiointi

- Suurimmalla osalla vastaajista valinnat käyntiasiointiin ja etäpalveluiden välillä vaihtelevat huomattavasti:
 - Vastaajista vain 12 prosenttia valitsee etäpalvelun kaikissa viidessä tilanteessa
 - Vain 24 prosenttia valitsee käyntiasiointiin kaikissa viidessä tilanteessa

- Vastaajilta kysyttiin myös yleisesti, miten he arvelisivat toimivan tilanteessa, jossa viranomaisen toimipisteeseen on matkaa vähintään 40 kilometriä ja asian olisi mahdollista hoitaa kotoa käsin etäyhteydellä. Täsmällisesti kysymys kuului seuraavasti:

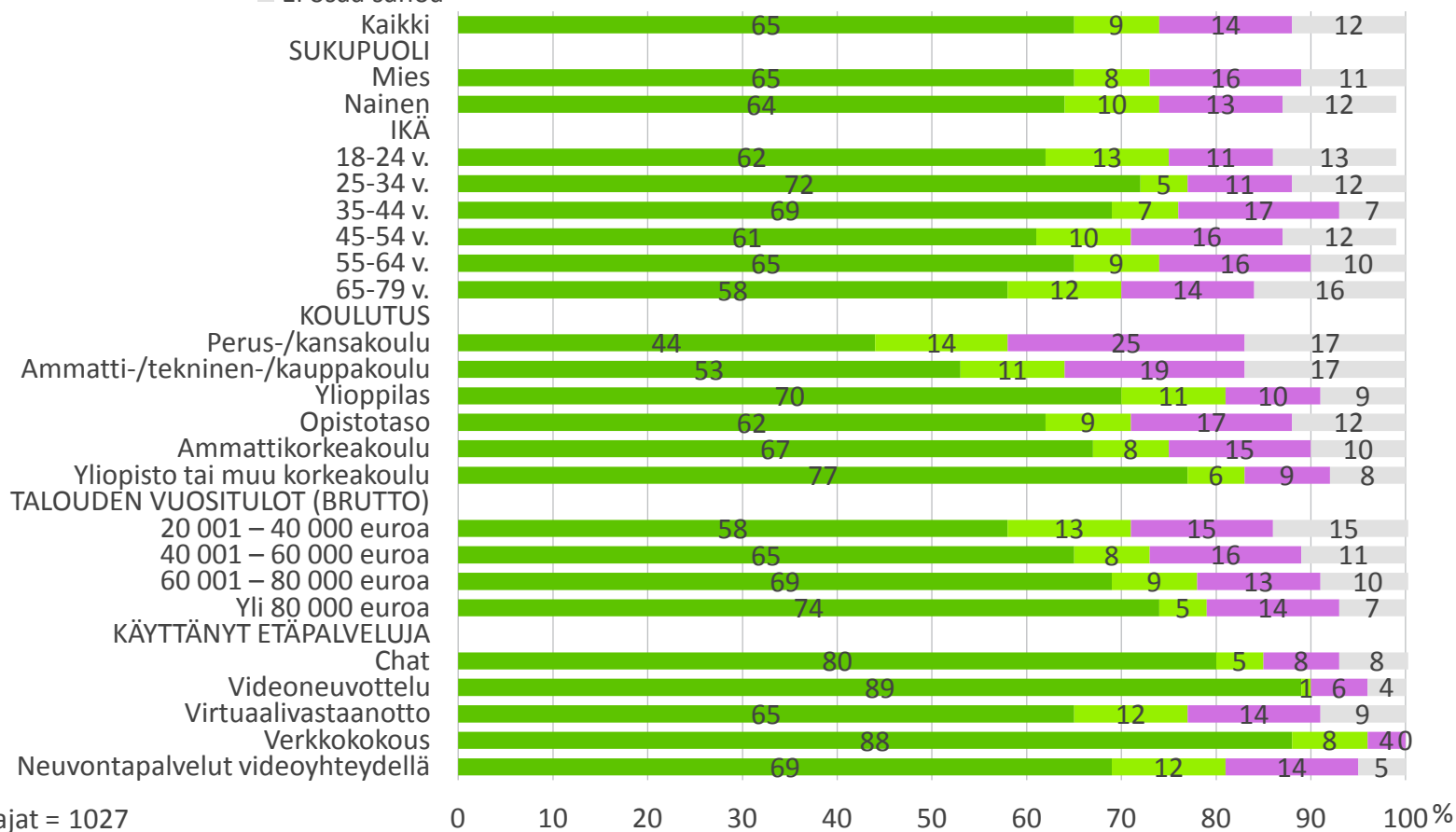
Jos teillä on lähimpään viranomaisen palvelupisteeseen vähintään 40 km matkaa, ja kotipaikkakuntanne yhteispalvelupisteessä on mahdollisuus etäyhteyden käyttöön, miten toimitte?

- a. matkustatte siitä huolimatta viranomaisen omaan palvelupisteeseen
 - b. hoidatte asianne etäyhteydellä paikkakuntanne yhteispalvelupisteessä
 - c. hoidatte asianne etäyhteydellä kotoa tai muusta itsellenne sopivasta paikasta
 - d. en osaa sanoa
- Kolme neljästä vastaajasta sanoisi hoitavansa asiansa joko etäyhteydellä kotoa/muualta sopivasta paikasta (65 %) tai oman paikkakunnan yhteispalvelupisteestä (9 %).
 - Vastaajan talouden vuositulot sekä koulutustaso ja ammattiasema ovat merkittävimmät selittävät tekijän annetuille vastauksille. Esimerkiksi ikä ei ole merkittävä selittävä tekijä. Mitä korkeammat talouden tulot, mitä korkeampi koulutustaso ja mitä korkeammalla vastaaja on ammattiasemaltaan, sitä todennäköisemmin hän sanoo haluavansa asioida viranomaisen kanssa etäpalvelun välityksellä, jos matkaa viranomaisen luo on vähintään 40 kilometriä.



Jos viranomaisen palvelupisteeseen vähintään 40 km matkaa, miten toimii mieluiten?

- Hoitaa asian etäyhteydellä kotoa tai muusta itselle sopivasta paikasta
- Hoitaa asian etäyhteydellä yhteispalvelupisteessä
- Matkustaa viranomaisen omaan palvelupisteeseen
- Ei osaa sanoa

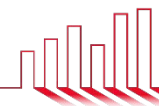


Vastaajat = 1027

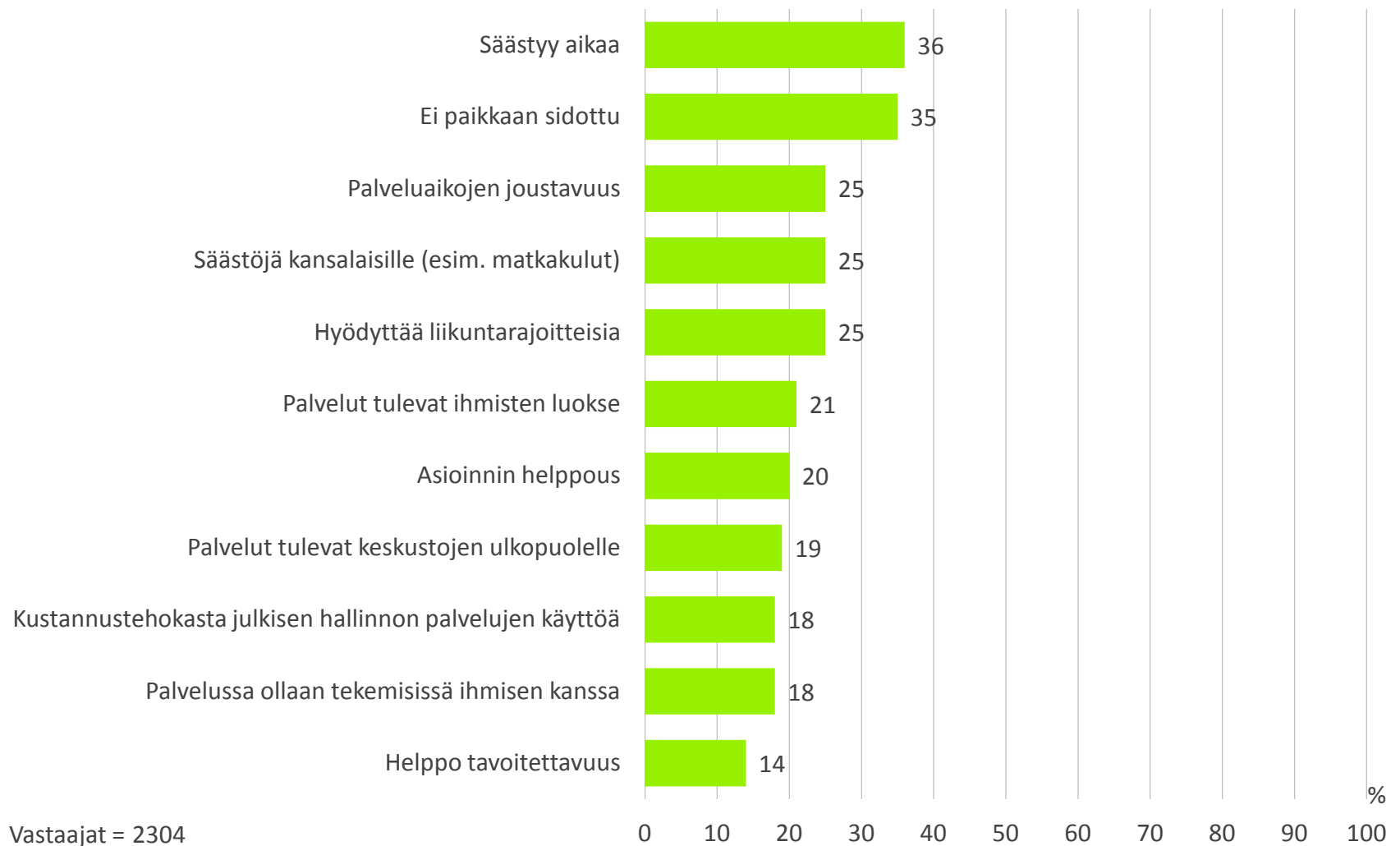
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100%

Näkemykset etäpalveluiden hyvistä ja huonoista puolista

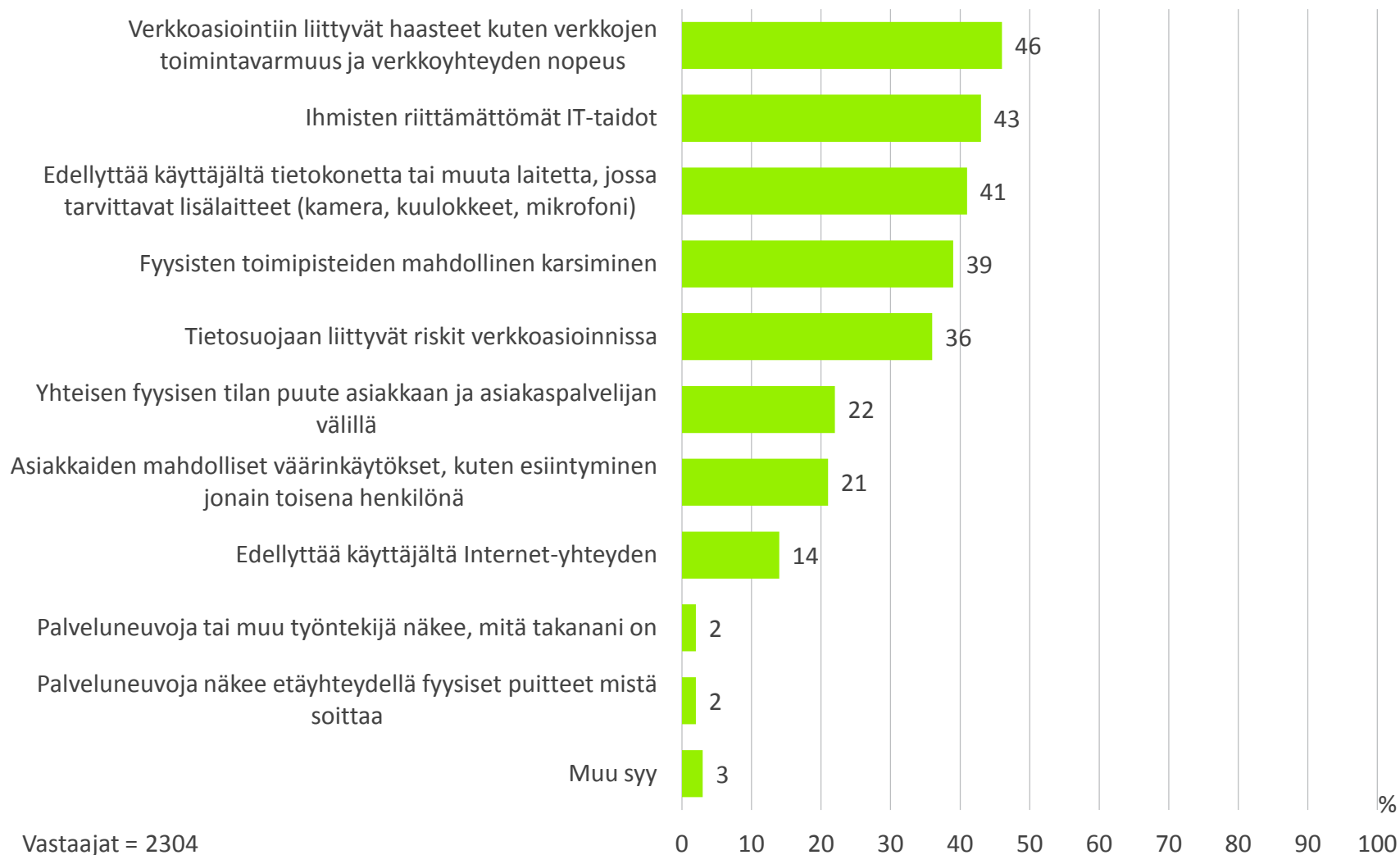
- Vastaajilta tiedusteltiin myös, mitkä asiat he näkisivät etäpalveluiden tärkeimpinä etuina ja toisaalta myös merkittävimpinä huonoina puolina. Vastaajia pyydettiin valitsemaan annetuista vaihtoehdoista 1-3 tärkeintä etua ja 1-3 tärkeintä huonoa puolta.
- Useimmin 1-3 tärkeimmän edun joukkoon valikoitui ajan säästö (36 %) valitsi ja se, että palvelutapahtuma ei ole paikkaan sidottu (35 %). Myös ne, joilla oli kokemusta etäpalveluiden käytöstä, pitivät näitä kahta tekijää tärkeimpinä etuina. Etäpalveluita käyttäneet pitivät asioinnin helppoutta muita useammin tärkeänä etuna. Muita usein mainittuja etuja oli palveluaikojen joustavuus, kansalaisille koituvat säästöt, liikuntarajoitteisia hyödyttävä sekä se, että palvelut tulevat ihmisten luokse. On huomattava, että mikään tekijä ei noussut siis selkeästi esiin muista. Selvästi muita harvemmin mainittuja asioita olivat palvelun nopeus ja palveluiden kattavuus.
- Huonoista puolista 1-3 tärkeimmän joukkoon valikoitui useimmin 1) Verkkoasiointiin liittyvät haasteet kuten verkkojen toimintavarmuus ja verkkoyhteyden nopeus (46 %:a mainitsee), 2) ihmisten riittämättömät IT-aidot (43 %), 3) edellyttää käyttäjältä tietokonetta tai muuta laitetta, jossa tarvittavat lisälaitteet (41 %), 4) fyysisten toimipisteiden mahdollinen karsiminen (39 %) ja 5) tietosuojaan liittyvät riskit verkkoasiointinissa (36 %). He, joilla kokemusta etäpalveluista, mainitsivat myös useimmin juuri näitä asioita. Vain hyvin harva pitää ongelmallisina asioita, jotka liittyvä siihen, että asiakaspalvelija näkee videoyhteyden kautta asiakkaan kotiin tai siihen tilaan, josta käsin etäyhteys otetaan.



Mitkä asiat ovat mielestäsi etäpalvelun parhaat edut? Valitse 1-3 tärkeintä.

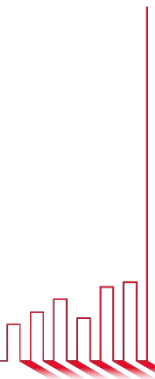


Mitkä asiat ovat mielestäsi etäpalvelun huonot puolet? Valitse 1-3 tärkeintä.



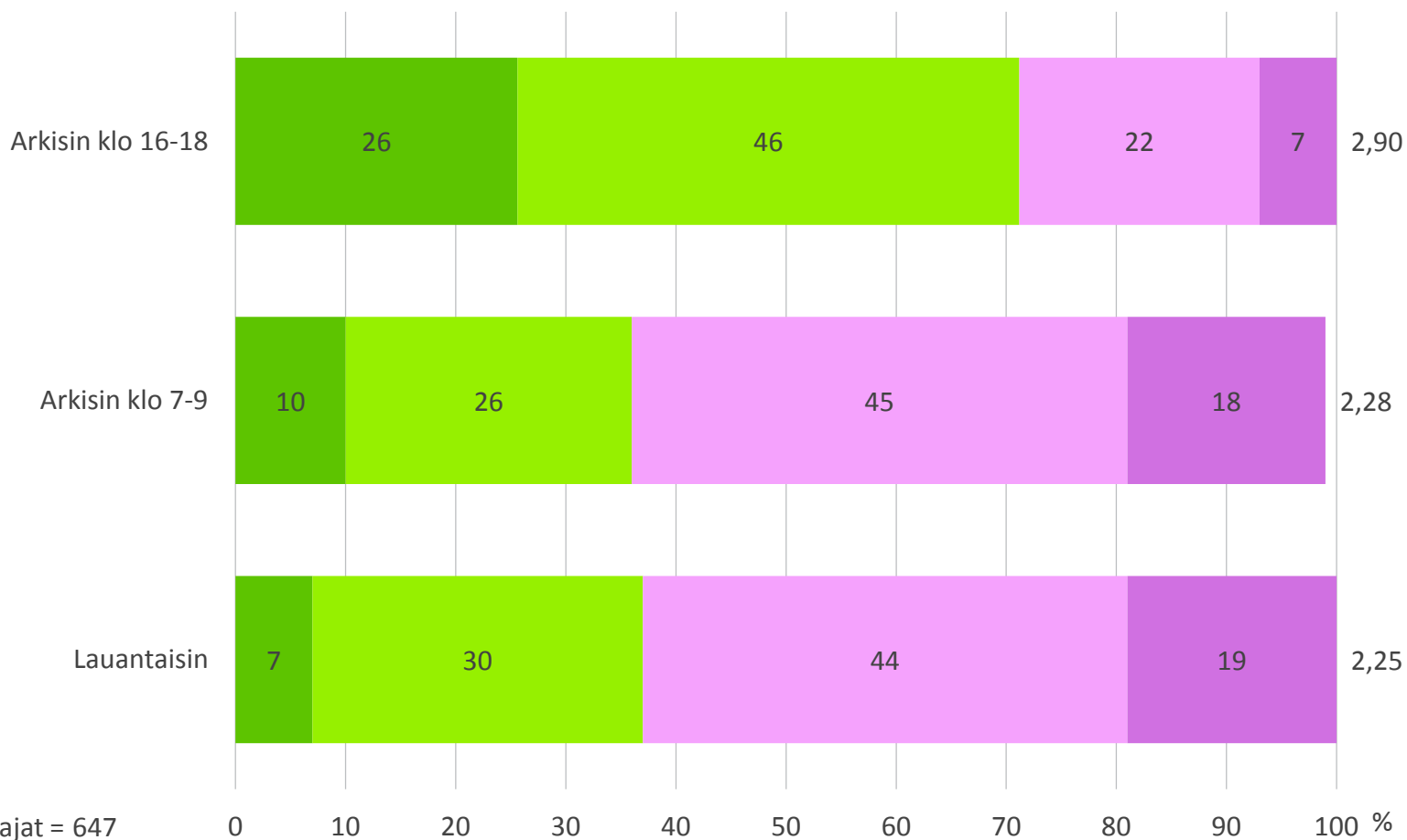
Mielipiteet etäpalveluiden saatavuudesta eri ajankohtina

- Lopuksi vastaajia pyydettiin arvioimaan, kuinka tärkeitä heille itselleen olisi julkisen hallinnon etäpalvelujen saatavuus seuraavina ajankohtina:
 - Arkisin klo 7-9
 - Arkisin klo 16-18
 - Lauantaisin
- Vastaajia pyydettiin antamaan arvio kuhunkin kohtaan asteikolla 4-1, jossa 4=erittäin tärkeää, 3=melko tärkeää, 2=ei kovin tärkeää, 1=ei lainkaan tärkeää
- Useimmin tärkeänä pidettiin kohtaa arkisin klo 16-18. Vastaajista 72 prosenttia piti vähintään melko tärkeänä, että julkisen hallinnon etäpalveluita olisi saatavilla tuohon aikaan. Vain reilu kolmannes piti tärkeänä, että etäpalveluita olisi saatavilla arkisin klo 7-9 tai lauantaisin.
- Sitä, että etäpalveluita saisi myös arki-aamuisin klo 7-9 välillä, ei pidetty kovin tärkeänä missään taustaryhmässä. Alle 35-vuotiaat pitivät kuitenkin muita useammin tärkeänä, että etäpalveluja saataisiin arkisin klo 16-18 välillä. Lisäksi 18-24-vuotiaista jopa yli puolet piti tärkeänä, että etäpalveluja saataisiin myös lauantaisin. Vanhimpaan ikäluokkaan kuuluvat pitävät muita harvemmin tärkeänä, että etäpalveluja olisi saatavina normaalin virka-ajan ulkopuolella.



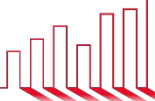
Kuinka tärkeää sinulle on, että julkisen hallinnon etäpalveluja olisi saatavilla myös seuraavina ajankohtina?

■ 4=Erittäin tärkeää ■ 3=Melko tärkeää ■ 2=Ei kovin tärkeää ■ 1=Ei lainkaan tärkeää Keskiarvo



Tutkimustulosten julkistaminen (ad hoc -tutkimukset)

- Tilaajan toimeksiannosta toteutettujen tutkimusten (ad hoc -tutkimukset) tuloksia julkistettaessa on huomioitava seuraavat asiat:
 - Tutkimuksen tilaaja voi julkistaa tilaamansa tutkimuksen tuloksia, kunhan julkaistut tulokset eivät ole harhaanjohtavia.
 - Kun tutkimustuloksia julkaistaan, tulee selvästi erottaa tulokset ja niiden tulkinta. Vastuun tutkimustulosten julkaisemisen oikeellisuudesta ja asianmukaisuudesta kantaa yleensä tekijänoikeuden haltija.
 - Julkistamisen yhteydessä on aina mainittava tutkimuksen nimi, toteutusaika ja tutkimuksen tekijä, Taloustutkimus Oy.
 - Taloustutkimus Oy voi julkaista tutkimustulokset esimerkiksi alan konferensseissa, jos asiasta on sovittu tutkimusprojektin toimeksiantajan kanssa.
 - Toivomme, että lähetätte suunnittelemanne julkaisun (lehtiartikkeli, verkossa julkaistava tiedote tms.) Taloustutkimus Oy:hyn tarkastettavaksi ennen sen julkaisemista. Lisäksi toivomme, että toimitatte meille tiedon siitä, missä ja milloin asia julkaistaan, jotta voimme vastata meille mahdollisesti tuleviin kysymyksiin.



taloustutkimus oy

