

Julkishallinnon verkkopalvelut 2010

Seurantatutkimusraportti

Lokakuu 2010

Valtiovarainministeriö

Net Effect Oy
Innolink Research Oy

SISÄLLYSLUETTELO

1. Tutkimuksen tavoitteet ja toteutus.....	2
2. Yhteenveto tuloksista	3
3. Tutkimusaineiston kuvaus.....	4
4. Internetin käyttö.....	5
5. Julkishallinnon WWW -sivujen käyttö	8
6. Julkishallinnon verkkopalveluiden kehittyminen	12
7. Tieto- ja viestintäteknologian vaikuttavuus.....	16
Liite 1. Vuosivertailuja	17
Liite 2. Vastaajien jakautuminen suuralueittain	24

1. Tutkimuksen tavoitteet ja toteutus

Julkishallinnon verkkopalvelut 2010 - tutkimuksen ovat toteuttaneet Valtiovarainministeriön toimeksiannosta Net Effect Oy pääkonsulttina ja Innolink Research Oy alikonsulttina. Tutkimus toteutettiin samassa yhteydessä Julkishallinnon laatubarometrin 2010 kanssa kuitenkin siten, että vastaajakohderyhmä ja lomakkeet olivat erilliset. Tutkimus tehtiin yhdennentoista kerran. Aiemmin tutkimus on tehty henkilökohtaisena haastatteluna nk. Omnibus -menetelmänä. Vuoden 2010 tutkimus toteutettiin erillistutkimuksena puhelinhaastatteluin aikavälillä 29.6.2010 - 19.8.2010 (aiempi vuoden 2008 tutkimuksen ajankohta marraskuussa 2008). Tutkimukseen vastasi yhteensä 1000 henkilöä. Puhelinhaastattelut toteutettiin sekä suomeksi että ruotsiksi. Äidinkielekseen ruotsin ilmoitti 7,8 % vastaajista.

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää suomalaisten mielipiteitä, toiveita ja näkemyksiä sähköisestä asioinnista julkishallinnon suuntaan sekä kartoittaa suomalaisten käyntejä julkishallinnon www-palveluissa. Aiempina vuosina käytettyä lomaketta ajantasaistettiin vastaamaan paremmin verkkopalveluiden nykyistä luonnetta ja sisältöjä.

Tutkimuksen toteutuksen osalta otosmenetelmä oli poikkeava aiempiin vuosiin nähden. Aiemmin otos on muodostettu kiintiöpöiminnalla niiden 96 paikkakuntien osalta, jossa tutkimuslaitos on Omnibus -tutkimusta toteuttanut. Tämänkertainen näyte koostettiin asuinalueen (suuralueet pl. Ahvenanmaa), iän ja sukupuolen mukaan Suomea tilastollisesti vastaavaksi. Tulokset ovat pääasiassa vertailukelpoisia aikaisempien vuosien tulosten kanssa. Täysin yksiselitteiseen vertailuun on syytä kuitenkin suhtautua kriittisesti, sillä tiedonkeruumenetelmää on vaihdettu vastaamaan paremmin tutkimuksen luonnetta ja tavoitteita sekä tutkimuksen ajankohta eroaa aiemmasta tutkimuksesta.

Suosituksena esitämme, että tässä tutkimuksessa käytettyä puhelinhaastattelumenetelmää toistetaan myös tulevaisuudessa. Niin ikään minisuumi-kiintiöintiperustetta kannattaa jatkaa myös, sillä se antaa tasaisemman kuvan Suomesta pienoiskoossa. Tiedonkeruun aikataulun osalta tulisi kuitenkin jatkossa pyrkiä välttämään kesäloma-aikaa. Viimeistään seuraavalla toteutuskierröksellä kannattaa myös arvioida tulisiko verkkopalvelut integroida kokonaan tai tiiviimmäksi osaksi julkisten palveluiden barometria. Verkkopalvelut ovat jo tätä nykyä kiinteä osa palvelukokonaisuutta kansalaisille ja tehtävä kehitystyö (mm. Suomi.fi -portaali) tiivistää tätä entisestään.

Tutkimus on raportoitu sekä kirjallisesti että tietojärjestelmämuodossa (InnolinkWeb®-portaalissa), jonne Valtionvarainministeriölle on annettu käyttötunnukset. Julkishallinnon verkkopalvelut 2010 - tutkimuksen kanssa toteutettiin samanaikaisesti Julkisten palveluiden laatubarometri 2010 - tutkimus, jonka yhteydessä haastateltiin 5013 henkilöä.

2. Yhteenveto tuloksista

Julkishallinnon verkkopalvelut 2010 -kyselyn perusteella voidaan sanoa, että Internetin käyttö on erittäin yleistä suomalaisten keskuudessa. 100 % 15 – 24 -vuotiaista vastaajista käyttää verkkoa vähintään viikoittain. 65 - 79 -vuotiaat käyttävät verkkoa vähiten ja suhtautuvat sen mahdollisuuksiin kaikkein negatiivisimmin. Suhtautuminen verkkopalveluihin ja niiden käyttö on yleensäkin riippuvainen vastaajan iästä. Vastaajan sukupuolella tai asuinalueella ei ole suurtakaan merkitystä.

Julkishallinnon verkkopalveluiden käyttö keskittyy vahvasti muutamalla sivulla. Selvimpiä suosikkeja ovat mol.fi, kela.fi ja vero.fi. Julkishallinnon www -sivuja käytettiin pääasiallisesti informaation etsimiseen, mutta noin 30 % vastaajista oli myös hoitanut asioitaan onnistuneesti verkossa. Verkkoon tunnistaudutaan pääasiallisesti verkkopankkitunnuksin.

Vastaajat haluavat hoitaa Internetin kautta pankkiasioitaan, uusia lääkereseptejä, tehdä ajanvarauksia terveystietopalveluihin ja asioida verottajan kanssa. Vastaajien mukaan julkisten verkkopalveluiden käyttöä helpottaisi erityisesti palveluiden selkiyttäminen ja monipuolistuminen. Tekniikan toimivuuteen, saatavuuteen tai sen kustannuksiin liittyviä seikkoja ei pidetä palveluiden leviämisen esteenä. Tärkeämpinä esteinä nähtiin vähäinen tietoisuus palveluntarjonnasta ja ihmisten halu saada henkilökohtaisia palvelukontakteja.

Vaikka nuorin ikäluokka, 15 – 24 -vuotiaat, suhtautuvat Internetin käyttöön ja julkisten verkkopalveluiden kehittämiseen hyvin positiivisesti, edustavat he oman yksityisyytensä ja verkon vaarojen suhteen varsin kriittistä ääntä. Nuorimmalle ikäluokalle henkilökohtaisten tietojen käsittely Internetissä on vakava asia. Suhteessa muihin ikäluokkiin huomattavan iso osa 15 – 24 -vuotiaista ei ole esimerkiksi valmis kommentoimaan asioita Internetissä omalla nimellään.

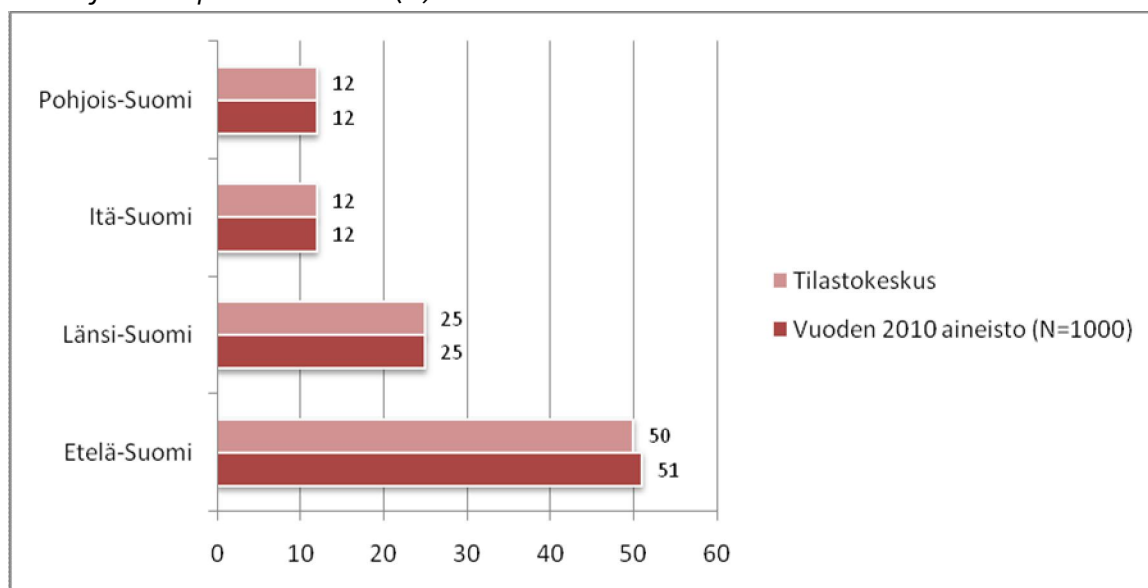
Tulevaisuuden julkisilta palveluilta odotetaan läsnäoloa Internetissä, mutta samalla niiden tulee toimia tavalla, joka on sekä yksityisyyden että tietoturvan suhteen kestävä. Verkkopalveluiden käyttö on vuosi vuodelta luontevampaa yhä isommalle joukolle kansalaisia.

3. Tutkimusaineiston kuvaus

Julkishallinnon verkkopalvelut 2010 -tutkimusta varten haastateltiin yhteensä 1000 henkilöä. Heidän näkemystensä perusteella haluttiin selvittää, millä tavalla julkishallinnon verkkopalveluita hyödynnetään ja kuinka ihmiset haluaisivat saada palveluita tulevaisuudessa. Kyselyn avulla kartoitettiin suomalaisten suhtautumista verkkopalveluiden tulevaisuuteen sekä tieto- ja viestintäteknologian mahdollisuuksiin.

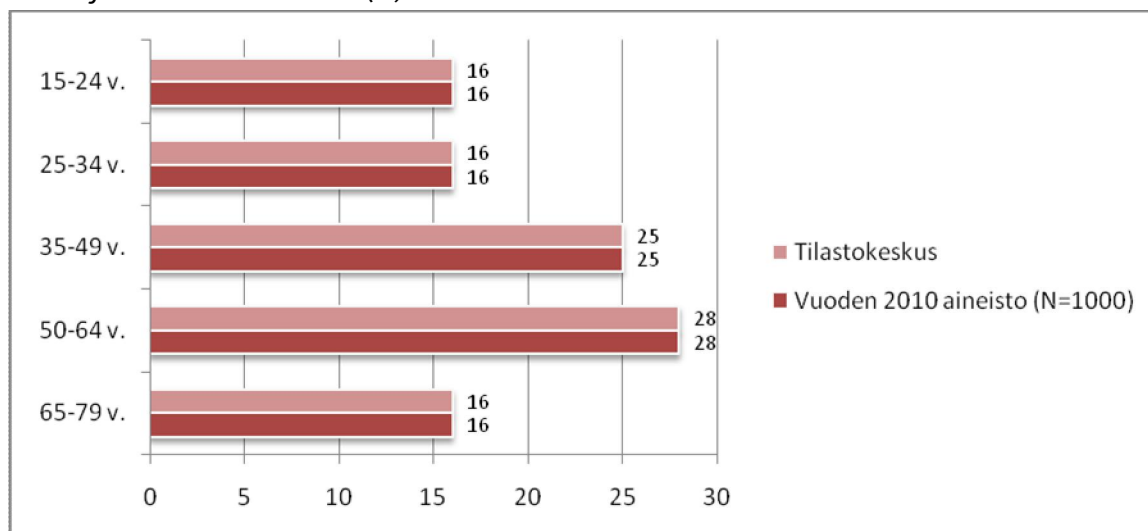
1000 vastaajasta 92 % oli suomenkielisiä ja loput puhuivat ruotsia. Miehiä ja naisia on aineistossa käytännössä yhtä paljon. Vastaajista 51 % asui Etelä-Suomessa ja 25 % Länsi-Suomessa. Suuralueet on kuvattu raportin liitteessä 2.

Vastaajat asuinpaikan mukaan (%)



Keskeinen haastateltavien taustatekijä oli ikä. Haastateltavista 28 % kuului ikäryhmään 50 – 64 - vuotiaat. Tämä on suurin ikäryhmistä. Vanhimmissa ikäryhmässä on hieman enemmän naisia kuin miehiä, mutta naisten ja miesten jakautuminen eri ikäryhmiin on varsin tasaista.

Vastaajat ikäluokan mukaan (%)

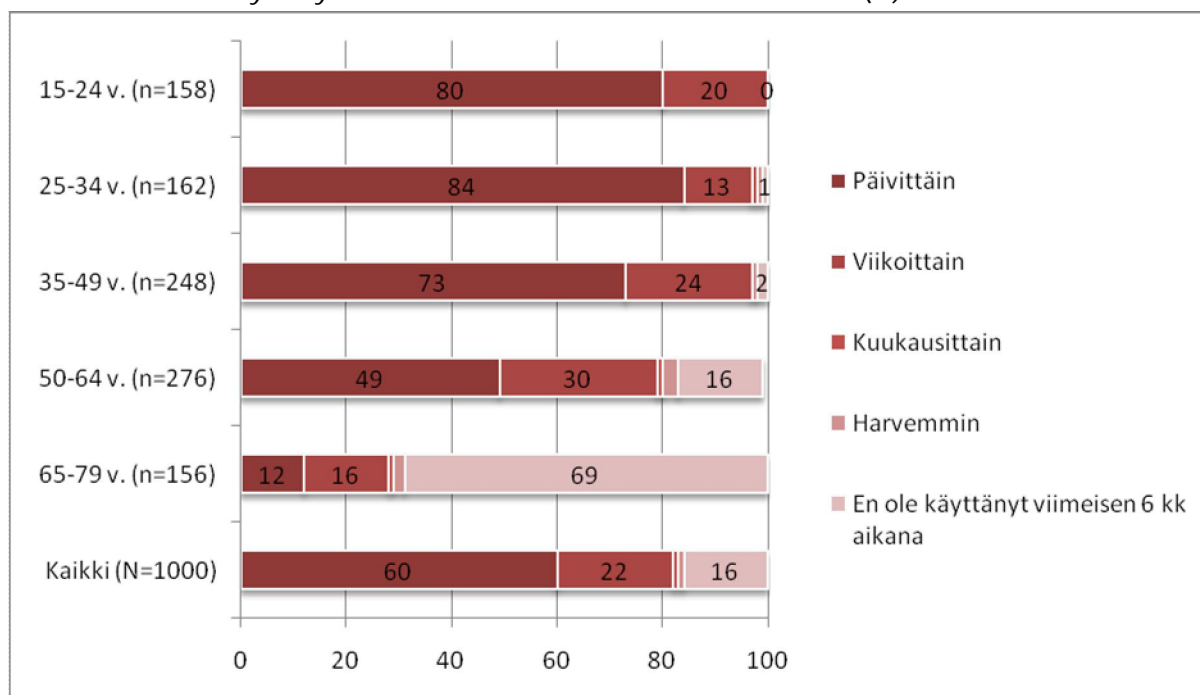


4. Internetin käyttö

Vastaajilta kysyttiin kysymyksiä heidän Internetin käyttönsä yleisyydestä ja tyylistä. 60 % vastaajista oli käyttänyt Internetiä viimeisten kuuden kuukauden aikana päivittäin tai lähes päivittäin. Viikoittain verkkoa oli käyttänyt 22 % vastaajista. Kuukausittain tai harvemmin nettiä käytti hyvin harva vastaajista. Sen sijaan 16 % vastaajista ei ollut käyttänyt Internetiä lainkaan viimeisten kuuden kuukauden aikana. Jos Internetiä käytetään, sitä käytetään vähintään viikoittain.

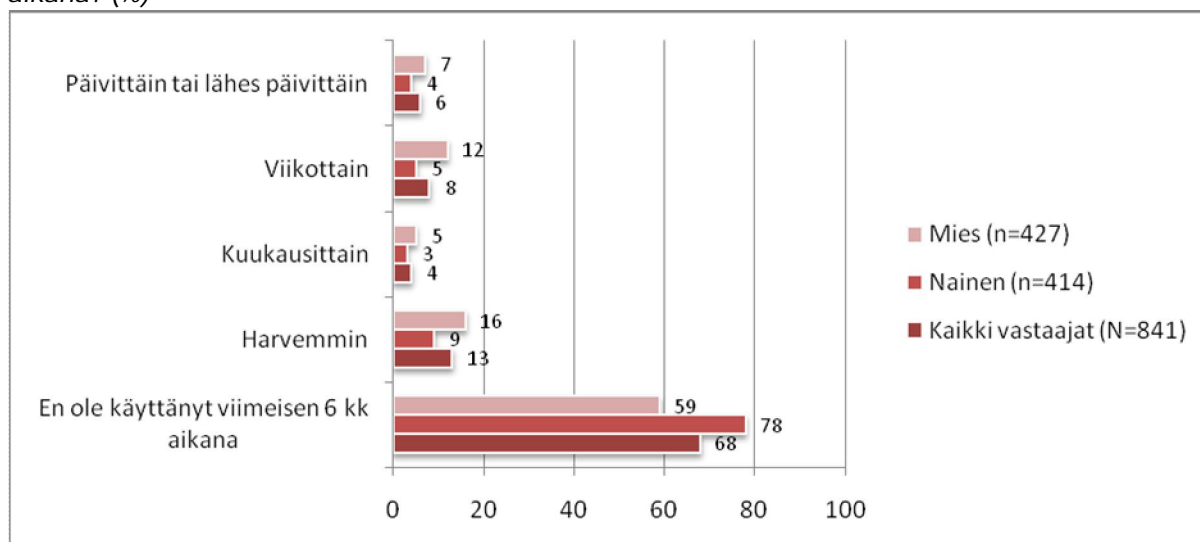
Ikäryhmittäiset erot ovat suuria. 15 – 24 -vuotiaista 100 % käyttää Internetiä vähintään viikoittain, 80 % päivittäin tai lähes päivittäin. Sen sijaan 65 – 79 -vuotiaista melkein 70 % ei ole käyttänyt Internetiä lainkaan viimeisen 6 kuukauden aikana. Aineiston perusteella Pohjois-Suomessa asuvat vastaajat tuntuisivat olevan kaikkein ahkerimpia Internetin käyttäjiä. Tulosta selittää osaltaan se, että Pohjois-Suomessa asuvien vastaajien joukossa on muita alueita enemmän 15 – 24 -vuotiaita henkilöitä. Siinä missä koko maassa 15 – 24 -vuotiaita on aineistossa 16 %, on heitä pohjoissuomalaisen haastateltujen keskuudessa 18 %. Miehet käyttävät Internetiä päivittäin tai lähes päivittäin useammin kuin naiset. Naisten joukossa on taas enemmän niitä henkilöitä, jotka eivät käytä Internetiä lainkaan (18 % verrattuna miesten 14 %:iin). Tätäkin selittää osaltaan se, että naisten joukossa on enemmän 65 – 79 -vuotiaita vastaajia kuin miesten joukossa.

Kuinka usein olet käyttänyt Internetiä viimeisen 6 kuukauden aikana? (%)



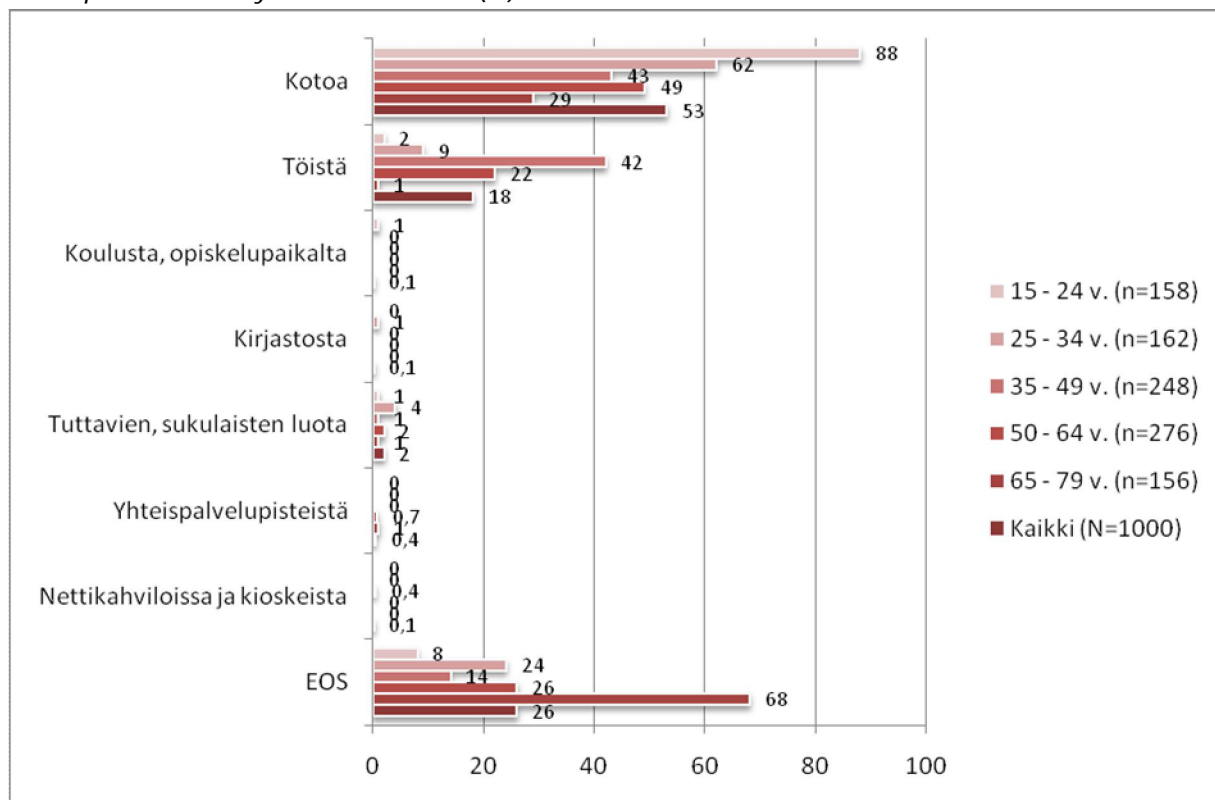
68 % Internetiä viimeisen 6 kuukauden aikana käyttäneistä vastaajista, ei ollut käyttänyt Internetiä tai sähköpostia kännykän avulla. Päivittäin tai lähes päivittäin verkkoa matkapuhelimen avulla käytti 6 % Internetiä käyttävistä vastaajista. Internetin ja sähköpostin käyttö kännykällä noudattelee ikäluokittain tarkasteltuna samanlaista jakaumaa kuin netin käyttö yleensäkin. 15 – 24 -vuotiaat käyttävät eri ikäluokista Internetiä eniten kännykällä, mutta 25 – 34 -vuotiaat ovat heitä aktiivisimpia päivittäisessä käytössä. Viisi 65 – 79 -vuotiaasta vastaajaa 48:sta ilmoitti käyttävänsä verkkoa matkapuhelimella. Miehet ovat ottaneet Internetin käyttöön kännykän avulla selkeästi naisia aktiivisemmin.

Kuinka usein olet käyttänyt Internetiä tai sähköpostia matkapuhelimella viimeisen 6 kuukauden aikana? (%)



Vastaajia pyydettiin myös tunnistamaan se paikka, missä he pääsääntöisesti käyttävät nettiä. Naiset käyttävät jonkin verran miehiä enemmän Internetiä töissä. Ikäluokittainen tarkastelu sen sijaan paljastaa Internetin käytöstä mielenkiintoisia piirteitä. 15 – 24 -vuotiaat käyttävät nettiä pääsääntöisesti kotona, sillä he eivät ole vielä työelämässä siinä mittakaavassa kuin vanhemmat ikäpolvet. Erittäin harva 15 – 24 -vuotias kertoo käyttävänsä Internetiä pääasiassa koulussa tai opiskelupaikassa. 50 – 64 -vuotiaat ja erityisesti 35 – 49 -vuotiaat käyttävät Internetiä töissä. Muualla kuin töissä tai kotona Internetiä ei juuri käytetä.

Missä pääasiassa käytätte Internetiä? (%)



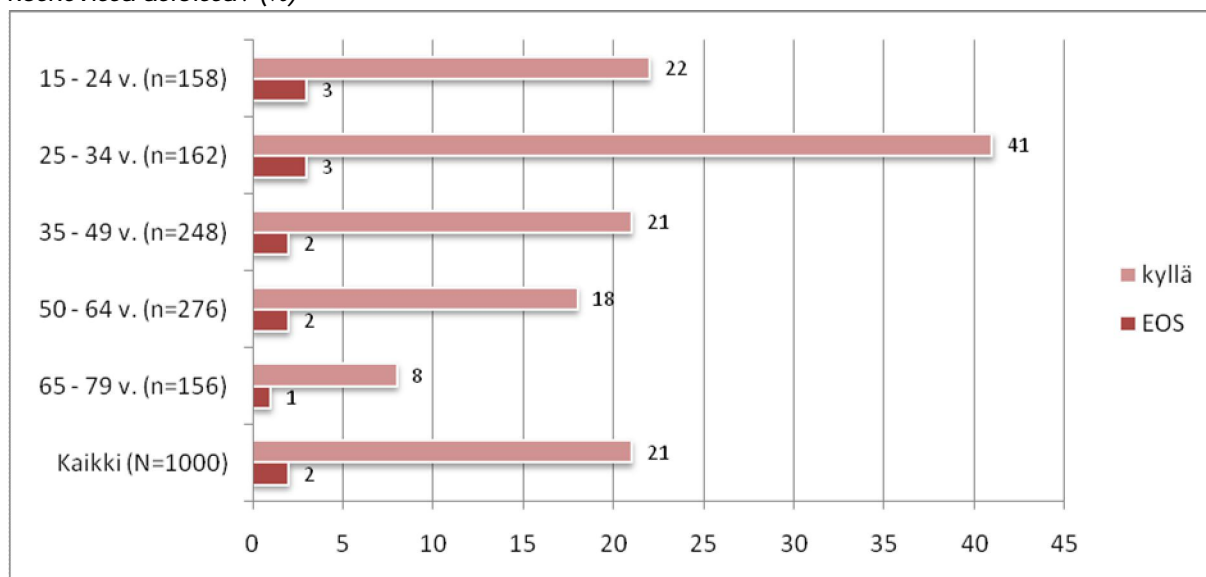
57 % vastaajista kertoo käyttävänsä Internetiä alle 10 tuntia viikossa. Vain kaksi henkilöä kertoo käyttävänsä verkkoa yli 40 tuntia viikossa. Kaksi nuorinta ikäluokkaa käyttävät verkkoa

tuntimääräisesti enemmän kuin vanhemmat ikäluokat. Miehet käyttävät Internetiä jonkin verran enemmän kuin naiset.

71 % vastaajista kertoi, ettei ole käyttänyt sosiaalisen median palveluita ollenkaan. Oman arvionsa mukaan *paljon* sosiaalista mediaa oli käyttänyt 14 % vastaajista ja *hieman* 15 % vastaajista. Kyselyn perusteella suurin sosiaalisen median käyttäjäryhmä olisivat 35 – 49 -vuotiaat henkilöt. 29 % heistä arvelee käyttävänsä sosiaalista mediaa *hieman* ja 28 % *paljon*. Luvut ovat suuremmat kuin 15 – 24 -vuotiailla, joista vain 23 % arvelee käyttävänsä sosiaalista mediaa *paljon*. Se, miten *paljon* ja *hieman* on määritelty, on riippunut vastaajan omasta näkemyksestä. Yksikään 65 – 79 -vuotiaista vastaajista ei kerro käyttävänsä sosiaalisen median palveluita. Erot sukupuolten välillä eivät ole suuret. Miehet tuntuvat olevan hieman naisia aktiivisempia sosiaalisen median käyttäjiä.

Vastaajia pyydettiin myös kertomaan, olisivatko he valmiita käyttämään verkkoa arkaluontoisten asioiden hoidossa. Arkaluontoisiksi asioiksi mainitaan esimerkiksi terveydentilaa ja taloudellista tilannetta kuvaavat seikat. 22 % kaikista vastaajista olisi valmis asioimaan verkossa arkaluontoisissakin asioissa. Ikäjakauman tarkastelu on mielenkiintoista. Vanhimmat ikäluokat ovat kaikkein vähiten valmiita hoitamaan arkaluontoisia asioita verkossa ja kaikkein eniten valmiita ovat 25 – 34 -vuotiaat, joista peräti 41 % haluaisi ulottaa verkkopalvelut myös arkaluontoisiksi kokemiinsa asioihin. Sen sijaan 15 – 24 -vuotiaiden näkemykset ovat maltillisempia ja ovat varsin lähellä 35 – 49 -vuotiaiden ja 50 – 64 -vuotiaiden näkemyksiä. On hyvä pohtia, suhtautuvatko kaikkein nuorimmat vastaajat kriittisesti Internetin turvallisuuteen siitä huolimatta, että he käyttävät verkkoa erittäin aktiivisesti. On myös mahdollista, että nuorimmalta ikäluokalta puuttuu selkeä näkemys *asioiden hoitamiseen* liittyvistä kysymyksistä. Samoin naiset, vaikka käyttävätkin verkkoa miehiä vähemmän, olisivat useammin valmiita käyttämään Internetiä arkaluontoisten asioiden hoitamiseen (naiset/kyllä: 24%; miehet/kyllä: 19 %)

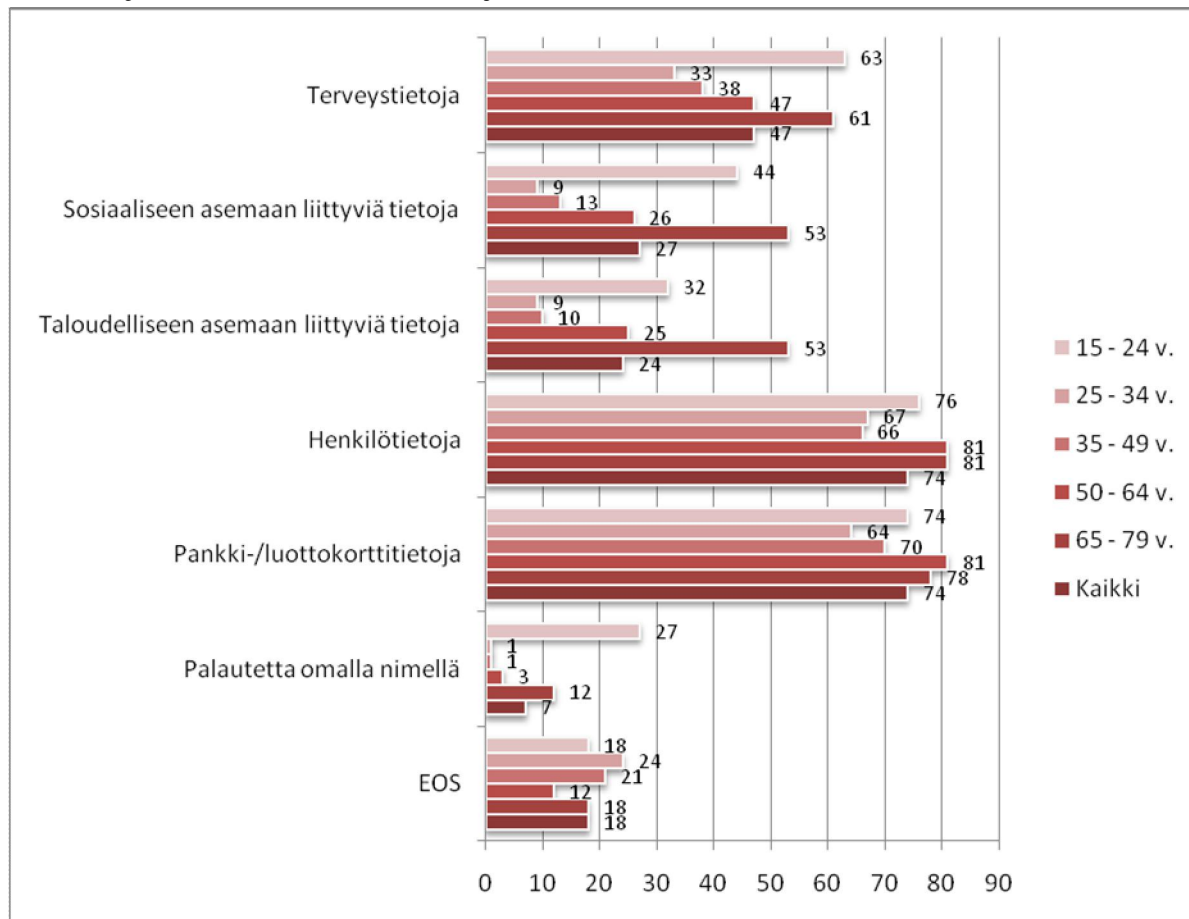
Sopisiko teille asiointi Internetin välityksellä myös arkaluonteisissa, henkilökohtaisia tietojanne koskevissa asioissa? (%)



Samaan teemaan liittyen vastaajia pyydettiin kertomaan, mitä tietoja he eivät Internetin välityksellä antaisi. Naisten ja miesten välillä ei ole eroja juuri lainkaan, mutta ikäluokittain tarkasteltuna 15 – 24

-vuotiaiden skeptisyys tulee entistä vahvemmin esiin. Heidän voidaan katsoa suhtautuvan erilaisten tietojen luovuttamiseen toiseksi negatiivisimmin heti 65 – 79 -vuotiaiden jälkeen. 15 – 24 -vuotiaista 27 % ei olisi valmis kirjoittamaan Internetissä palautetta omalla nimellään. Luku on kaikista ikäryhmistä selkeästi suurin. Onko mahdollista ajatella, että se sukupolvi, joka on kasvanut Internetin ympäröimänä ja tuntee sen maailmaa parhaiten, kokee oman henkilönsä verkossa enemmän uhatuksi kuin ne ikäryhmät, jotka ovat oppineet toimimaan Internetissä aikuisiällä?

Mitä tietoja ette antaisi Internetin välityksellä (%)



5. Julkishallinnon WWW -sivujen käyttö

Vastaajille lueteltiin iso joukko julkishallinnon verkkosivuja ja heitä pyydettiin kertomaan, olivatko he vierailleet kyseisillä sivuilla viimeisen kolmen kuukauden aikana. "Osumat" kertyivät käytännössä

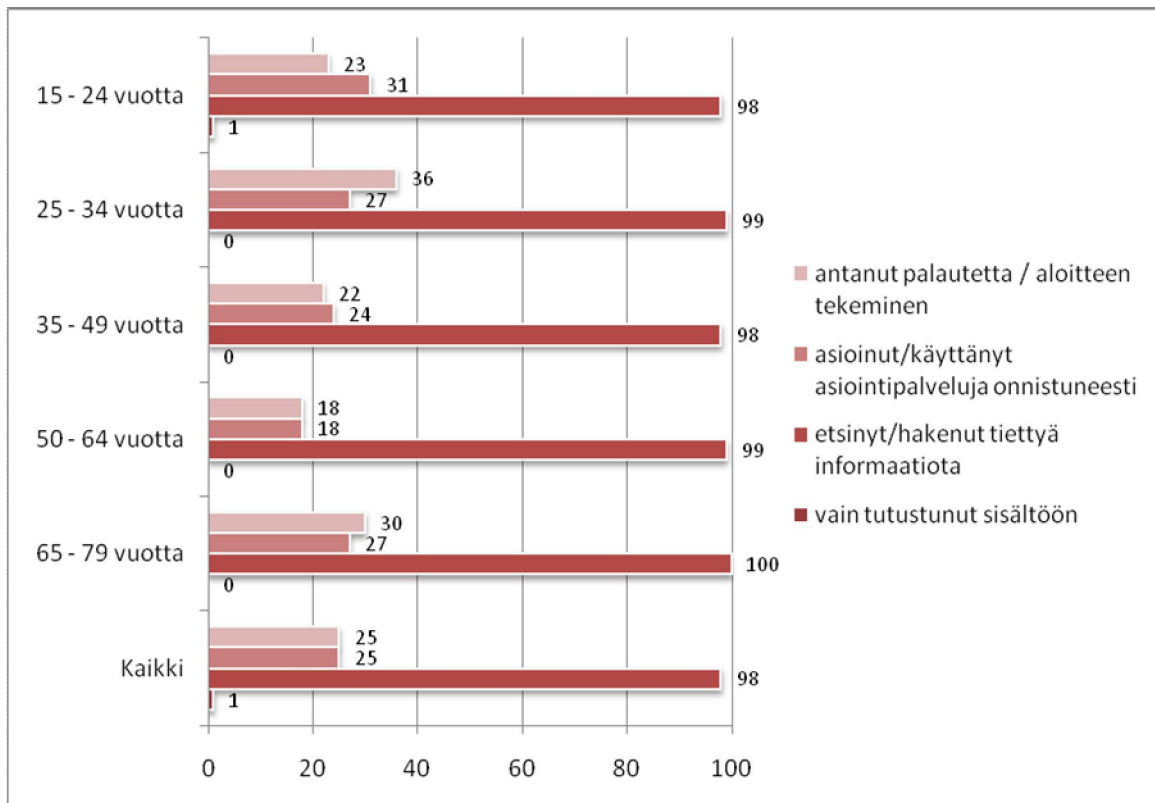
viidelle sivustolle. Nämä viisi sivustoa ovat kela.fi, vero.fi, karttapaikka.fi, mol.fi ja kirjastot.fi. Pohjois-Suomessa asuvat vastaajat olivat käyneet jonkin verran enemmän kyseisillä sivustoilla kuin muualla Suomessa asuvat vastaajat. Noin 32 % vastaajista kertoi, ettei ollut vierailut millään mainituilla sivuilla.

Oletko viimeisen 3 kuukauden aikana käynyt jollain seuraavista julkishallinnon www -sivuista? (%)

	Koko maa	Etelä-Suomi	Länsi-Suomi	Itä-Suomi	Pohjois-Suomi
kela.fi	26	28	23	20	33
vero.fi	25	25	24	25	30
karttapaikka.fi (maanmittauslaitoksen karttapalvelu)	21	16	24	26	31
mol.fi	21	23	19	20	21
kirjastot.fi	8	10	7	7	4
poliisi.fi	3	2	5	2	6
suomi.fi	3	3	4	2	3
tyoelake.fi	3	2	5	1	3
palkka.fi	3	4	3	0	0
fmi.fi (ilmatieteenlaitos)	3	3	3	1	0
Oman asuinkuntanne www-sivut	1	1	2	0	2
oikeus.fi	1	1	1	1	0
kuluttajavirasto.fi	1	1	1	2	0
yrittäjäsuomi.fi	1	1	1	1	0
haenyt.fi	1	1	1	0	0
avi.fi	1	1	0	0	0
finlex.fi	1	1	0	0	1
ymparisto.fi	1	1	0	0	1
opintoluotsi.fi	1	0	0	0	1
otakantaa.fi	1	0	1	0	0
Alueenne seutukuntien sivut/seutuportaalit	1	1	0	0	0
ely-keskus.fi	1	0	0	0	1
Ei mitään näistä	32	32	35	36	20

Kun vastaajat olivat käyttäneet julkishallinnon verkkopalveluita, 98 % oli etsinyt informaatiota, 25 % antanut palautetta tai tehnyt aloitteen ja 25 % käyttänyt asiointipalveluita onnistuneesti. Ikäryhmittäin tarkasteltuna, näyttää siltä, että mahdollisuutta verkkoasiointiin käyttävät ahkerimmin 15 – 24 -vuotiaat. Naisten ja miesten välillä ei ole muuta eroa, paitsi naiset ovat antaneet useammin palautetta tai tehneet aloitteita (naiset: 27 %; miehet: 22 %).

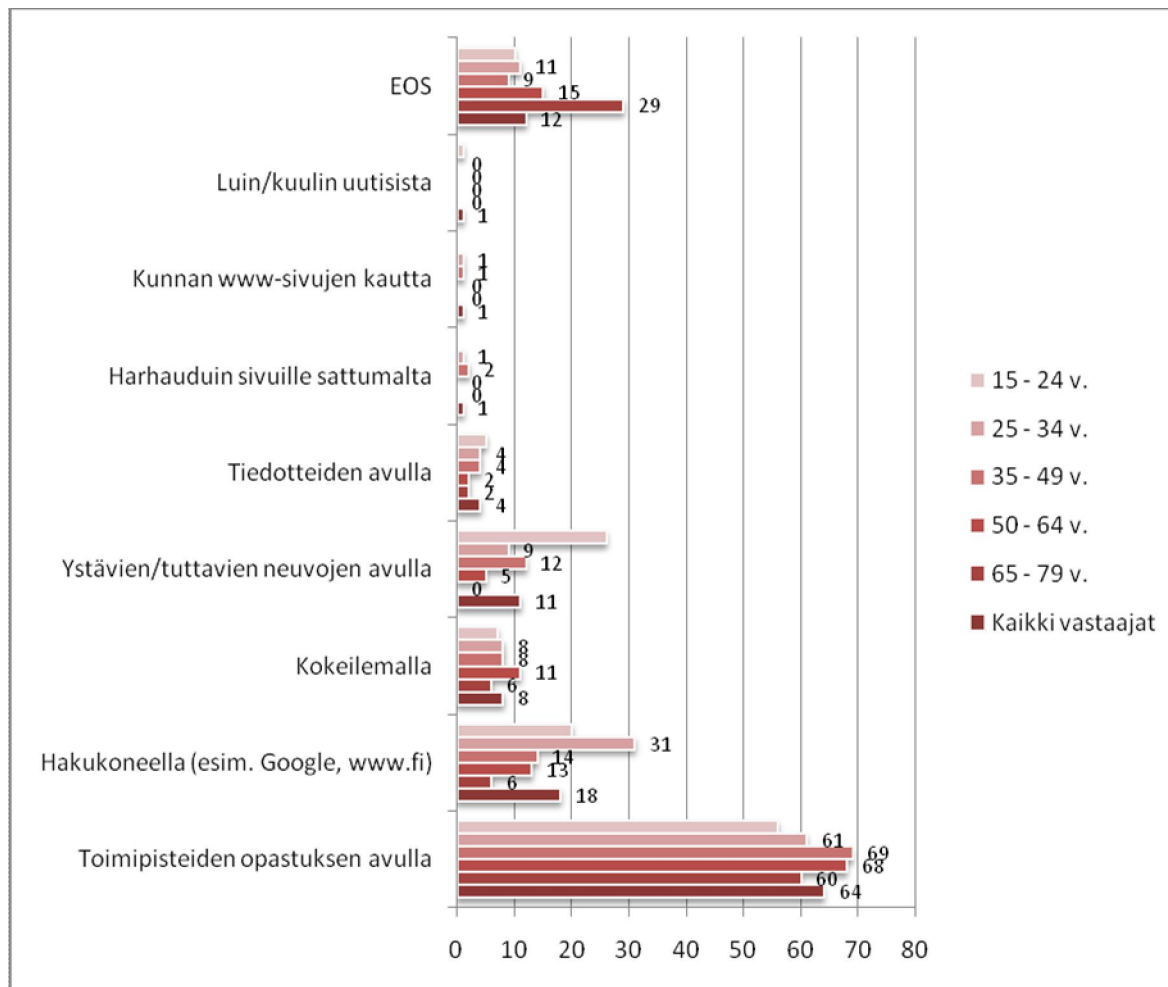
Kun olette käynyt julkishallinnon www-sivuilla, missä tarkoituksessa olette niitä käyttäneet? (%)



Vastaajia pyydettiin kertomaan, millä tavalla he ovat tunnistautuneet sellaisiin julkishallinnon verkkopalveluihin, jotka edellyttävät tunnistautumista. Vain 10 vastaajaa oli käyttänyt sähköistä henkilökorttia. 66 prosentilla vastaajista oli käytössä pankkitunnisteet ja 37 % kertoi käyttäneensä salasanaa/käyttäjätunnusta. Kaikista vastaajista 25 % kertoi, ettei ollut käyttänyt tunnistautumista vaativia julkishallinnon verkkopalveluita. 65 – 79 -vuotiaiden joukossa vastaava prosenttiosuus oli 78. 25 – 34 -vuotiaista 85 % käyttää tunnistautumiseen pankkitunnuksia.

Myös julkishallinnon verkkosivujen löytämisestä kysyttiin. 64 % vastaajista kertoi löytäneensä sivuille toimipisteissä tapahtuneen opastamisen avulla. Hakukone oli toiminut löytämisen kanavana 18 %:lla vastaajista. Kokeileminen sekä ystävien ja tuttavien neuvot olivat myös varteenotettavia vaihtoehtoja.

Kun olette käynyt julkishallinnon www-sivuilla, niin miten löysitte ko. www-sivut? (%)



Vastaajia pyydettiin kertomaan, olivatko he käyttäneet hyväkseen julkisen puolen tietopalveluita tms. ohjauspistettä tai help-desk -tyyppistä palvelua. Kaikista vastaajista 33 % oli käyttänyt kyseisiä palveluita. Ikäryhmittäin tarkasteltuna tällaisten mahdollisuuksien hyödyntäminen oli yleisintä 65 – 79 -vuotiaiden joukossa. Heistä 50 % vastasi kysymykseen kyllä.

29 % vastaajista kertoi tilanneensa Internetin välityksellä julkisia palveluita. Kysymyksen yhteydessä esimerkkeinä tarjottiin kirjoja, äänitteitä, kotiapua tai ruokapalvelua. Palveluiden tilaaminen verkon avulla oli selkeästi yleisintä 15 – 24 ja 25 – 34 -vuotiaiden keskuudessa.

6. Julkishallinnon verkkopalveluiden kehittyminen

Vastaajia pyydettiin arvioimaan 15 palvelun kohdalla, millä eri tavoille he haluaisivat sitä saada. Internetiä vastaajat haluaisivat hyödyntää etenkin laskujen maksamisessa. Internetissä tapahtuvaa äänestämistä toivoo 26 % vastaajista. 69 % vastaajista haluaisi äänestää vaaleissa perinteisellä tavalla. Vastaajat eivät halua siirtää koulun ja päiväkodin kanssa tapahtuvaa yhteistyötä verkkoon, vaan suosivat asiointia puhelimitse tai kasvotusten. 66 % vastaajista toivoisi voivansa uusia lääkeresepit verkossa. Kaksi nuorinta ikäluokkaa suhtautuvat positiivisemmin erilaisiin verkkopalveluihin kuin vanhimmat ikäluokat. 34 prosenttia 25 – 34 -vuotiaista olisi valmis hoitamaan vaalit verkossa.

Miten haluaisitte saada seuraavat palvelut? (%)

	Inter- netillä	Puheli- mella	Kasvo- tusten	Muulla tavalla (äänestyspaikalla, sanomalehdestä, suoraveloituksena)	Ei koske vastaajaa
Terveyspalvelujen ajanvaraus	51	48	-	-	-
Asiointi lääkärin kanssa	7	52	40	-	-
Sairauden diagnoositietojen saaminen	5	29	65	-	-
Läakeresepin uusiminen	61	34	-	-	-
Asiointi lasten koululaitoksen ja vanhempien välillä	-	14	8	-	75
Asiointi päiväkodin ja vanhempien välillä	-	13	11	-	74
Kotiin tilattava palvelu	5	13	-	-	76
Julkisen tilan käytön varaaminen	19	54	-	-	24
Korvaussumman hakeminen	45	52	-	-	-
Asioiminen verottajan kanssa	40	50	9	-	-
Asioiden vireillepano jh:n päätöksenteossa	34	47	14	-	4
Äänestäminen valtiollisissa- ja kunnallisvaaleissa	26	-	-	69	-
Laskujen maksaminen	88	-	-	4	-
Tapahtumakalenteri	19	17	57	-	-
Tietoa kuntien päätöksistä	11	10	9	66	-

Vastaajia pyydettiin myös arvioimaan niitä tekijöitä, jotka helpottaisivat palveluiden käyttöä. 65 % vastaajista koki, että julkisten verkkopalveluiden käyttöä lisäisi palveluiden yleinen selkiyttäminen. 35 % vastaajista koki, että verkkopalveluiden käyttöä edistäisi palveluiden monipuolistuminen. Myös palveluiden saatavuuden parantuminen kellonajasta ja viikonpäivästä riippumatta sekä tietoteknisten taitojen parantuminen lisäävät vastaajien mielestä julkisten verkkopalveluiden käyttöä.

14 % vastaajista koki, että julkisten verkkopalveluiden käyttöä helpottaisi tietotekniikan ja tietoliikenneyhteyksien julkisen saatavuuden parantaminen. Palveluiden luotettavuus ja tietoturvallisuus koettiin myös tärkeäksi. Ikäluokittaiset erot ovat tällä kertaa hyvin pieniä. Eri-ikäiset

ihmiset näkevät palveluiden leviämisen olevan kiinni samoista asioista: selkeimmistä ja monipuolisimmista palveluista. Nuoremmat ikäluokat haluavat kuitenkin vanhempia ikäluokkia enemmän monipuolisia palveluita.

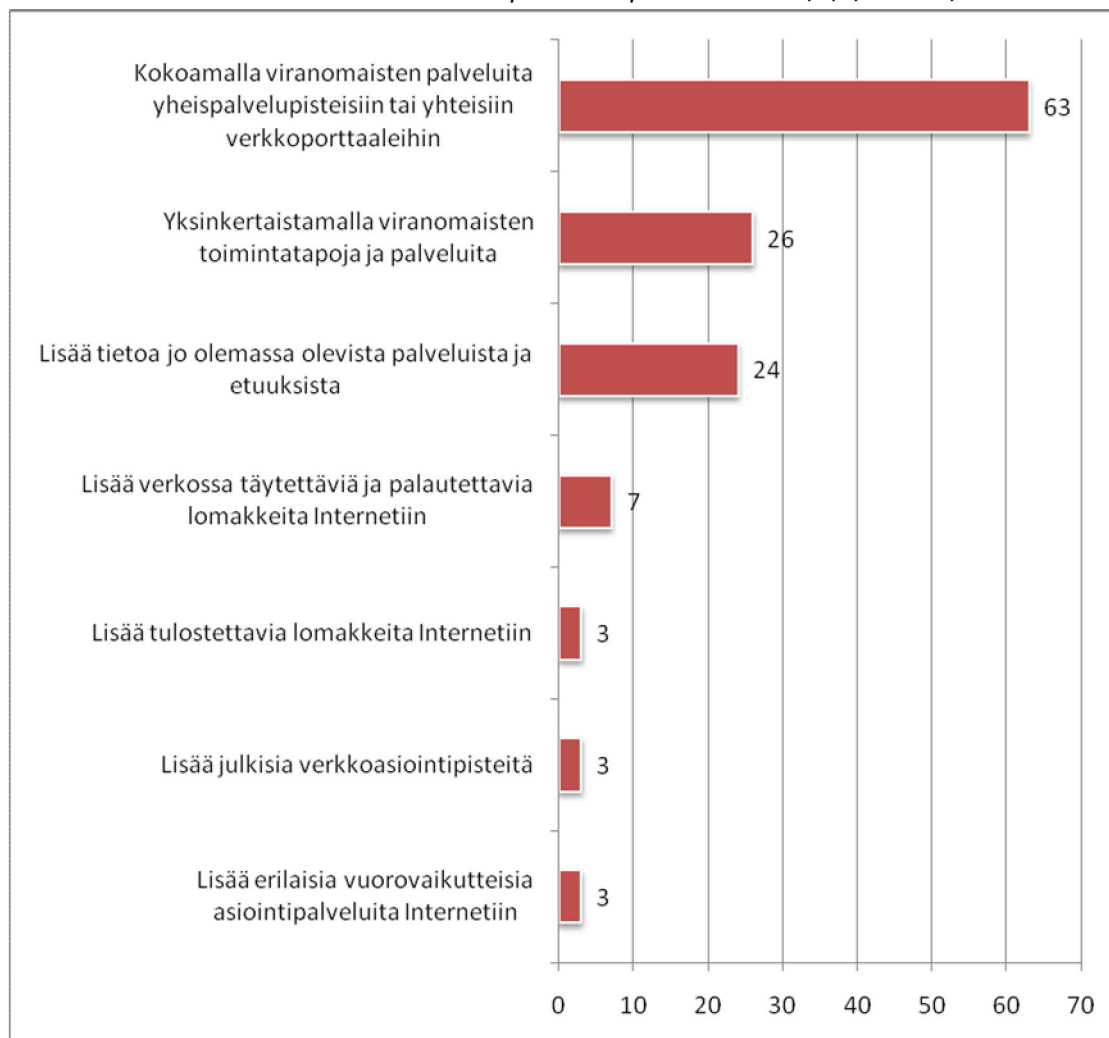
Vastaajia pyydettiin myös arvioimaan niitä tekijöitä, joiden he uskovat voivan vaikuttaa negatiivisesti julkisten verkkopalveluiden käyttöön tulevaisuudessa. Haastateltuja ohjeistettiin valitsemaan kymmenestä vaihtoehdosta enintään viisi. Kaikkein suosituimmaksi valinnaksi osoittautui vähäinen tietoisuus palvelutarjonnasta. Tämän vaihtoehdon valitsi 44 % vastaajista. Toiseksi tärkeimmäksi verkkopalveluiden leviämistä vaikeuttavaksi tekijäksi nähtiin luottamuksen puute verkkoasiointia kohtaan. Nämä ovat tekijöitä, joihin on mahdollista vaikuttaa. Sen sijaan kolmanneksi merkittävimmäksi esteeksi koettiin ihmisten halu henkilökohtaiseen palvelukontaktiin. 26 % vastaajista koki myös, ettei palveluita ole helppo löytää verkosta. Sen sijaan kustannuksiin ja tekniikkaan liittyviä ongelmia ei pidetä keskeisinä. Halu henkilökohtaiseen kontaktiin on selvästi yleisempi vastaus 65 – 79 -vuotiaiden joukossa kuin muilla ikäryhmillä. Muuten ikäryhmittäiset erot eivät ole kovin selkeät.

Minkä seuraavista tekijöistä uskotte vaikeuttavan lähitulevaisuudessa julkisten verkkopalvelujen käyttöä? (%)

	Kaikki (N=1000)	15 - 24 v. (n=158)	25 - 34 v. (n=162)	35 - 49 v. (n=248)	50 - 64 v. (n=276)	65 - 79 v. (n=156)
Vähäinen tietoisuus palvelutarjonnasta	45	39	51	50	42	40
Luottamuksen puute (tietoturva, tietosuoja, luotettavuus) verkkoasiointia kohtaan	29	23	20	27	31	42
Halu henkilökohtaiseen palvelukontaktiin	26	23	20	23	24	44
Palveluiden löytämisen vaikeus verkosta	26	31	31	28	25	14
Omaan elämäntilanteeseen sopivien palveluiden puute	21	22	24	21	22	15
Arkuus/tottumattomuus hyödyntää tietotekniikkaa	6	7	4	7	7	5
Verkkopalveluihin liittyvän opastuksen ja koulutuksen puute	3	6	6	2	3	1
Atk-laitteistojen korkea hinta	2	2	4	2	2	0
Internet-yhteyksistä syntyvät kustannukset	1	1	4	1	1	0
Hitaat Internet-yhteydet	1	1	3	2	1	0

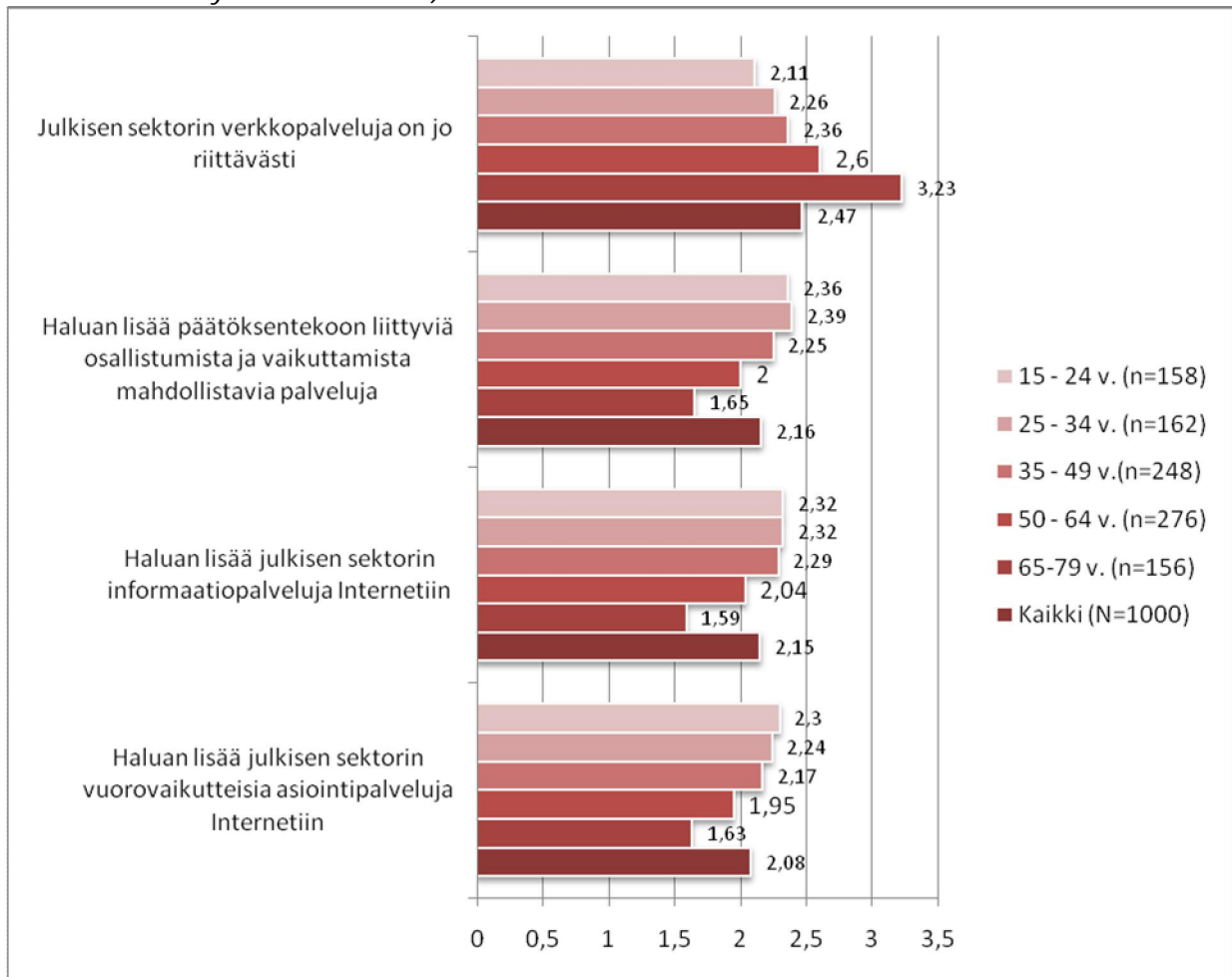
Vastaajia pyydettiin kertomaan, kuinka viranomaiset voisivat parantaa palveluitaan. Seitsemästä vaihtoehdosta haastateltavia pyydettiin valitsemaan enintään kolme. Noin neljännes vastaajista katsoi, että palveluita voidaan parantaa yksinkertaistamalla viranomaisten toimintatapoja ja myös neljännes oli sitä mieltä, että palvelu paranisi, jos olisi lisää tietoa jo olemassa olevista palveluista ja etuisuuksista.

Miten viranomaiset voisivat mielestänne parantaa palveluitaan? (%) (N=1000)



Vastaajia pyydettiin ottamaan kantaa palveluiden kehittämiseen asteikolla 1 – 4 (täysin eri mieltä – täysin samaa mieltä). 65 – 79 -vuotiaat vastaajat olivat vahvasti sitä mieltä, että julkisen sektorin verkkopalveluja on jo riittävästi. Nuorimmat ikäluokat toivovat eniten julkisten verkkopalveluiden kehittämistä. Tulevaisuuden palvelumuotojen suunnittelussa tämä tieto on tärkeää ottaa huomioon. Erot sukupuolen tai asuinpaikan mukaan tarkasteltuina ovat hyvin vähäisiä. Ikä määrittää suhtautumista julkisten verkkopalveluiden kehittämiseen.

Oletteko samaa vai eri mieltä seuraavien väittämien kanssa; keskiarvo asteikolla 1 - 4 (1= täysin eri mieltä - 4 = täysin samaa mieltä)



7. Tieto- ja viestintäteknologian vaikuttavuus

Vastaajia pyydettiin ottamaan asteikolla 1 – 5 kantaa 11 väittämään, jossa heitä haastettiin pohtimaan tieto- ja viestintäteknikan yhteiskunnallisen tason vaikutuksia pitkällä tähtäimellä. Vastaajat uskoivat, että tieto- ja viestintäteknikka tulee nopeuttamaan asiointia viranomaisten kanssa ja vähentämään viranomaisten tarvetta asioida asiakkaiden kanssa. Tieto- ja viestintäteknikka myös säästää asiakkaiden kustannuksia. Moni uskoi myös kansalaisten vaikutusmahdollisuuksien parantumiseen viestintäteknikan avulla.

Sen sijaan uusien työpaikkojen syntymiseen tai syrjäseutujen autioitumisen ehkäisyyn ei uskottu kovinkaan vahvasti. 15 – 25 -vuotiaat ja 25 – 34 -vuotiaat uskovat vahvemmin tieto- ja viestintäteknologian mahdollisuuksiin kuin vanhemmat ikäluokat. 65 – 79 -vuotiaat ovat kaikkein skeptisimpiä.

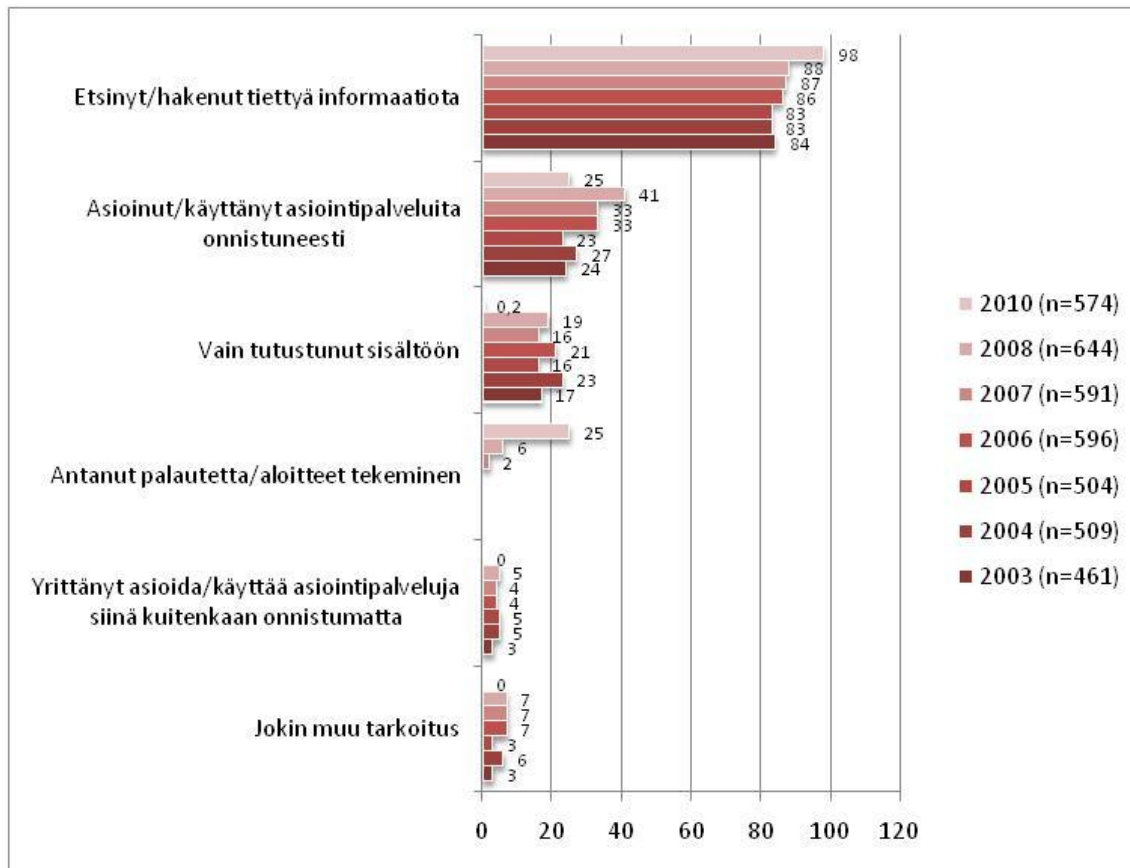
Miten arvioitte pitkällä aikavälillä uuden tieto- ja viestintäteknologian vaikuttavan yhteiskunnan tasolla? Keskiarvo asteikolla 1 – 5 (1 = täysin eri mieltä - 5 = täysin samaa mieltä).

	Kaikki (N=1000)	15 - 24 v. (n=158)	25 - 34 v. (n=162)	35 - 49 v. (n=248)	50 - 64 v. (n=276)	65 - 79 v. (n=156)
Nopeuttaa asiointia viranomaisten kanssa	3,57	3,92	3,8	3,58	3,49	3,12
Vähentää asiakkaiden tarvetta asioida viranomaisten kanssa	3,44	3,68	3,69	3,43	3,4	3,01
Säästää asiakkaiden kustannuksia	3,43	3,59	3,49	3,53	3,4	3,08
Parantaa kansalaisten vaikutusmahdollisuuksia asioiden valmisteluun	3,41	3,56	3,57	3,44	3,4	3,08
Helpottaa palveluiden saatavuutta asiakkaille	3,21	3,42	3,43	3,13	3,17	2,96
Vähentää julkisen hallinnon palvelupisteiden määrää	3,14	3,33	3,33	3,18	3,12	2,74
Mahdollistaa kuntein välistä parempaa yhteistyötä	3,1	3,27	3,09	3,04	3,17	2,9
Vähentää syrjäytymistä yhteiskunnassa	3,02	3,22	3,12	3,14	2,89	2,74
Parantaa yritysten kilpailukykyä	2,5	2,54	2,43	2,56	2,52	2,43
Estää syrjäseutujen autioitumista ja maaltapakoa	2,09	1,98	2,03	2,24	2,08	2,01
Synnyttää uusia työpaikkoja	2,07	2,09	1,98	2,17	1,96	2,17
	3,1	3,14	3,09	3,04	2,96	2,75

Liite 1. Vuosivertailuja

Julkishallinnon www sivuilla käynnin tarkoitus vuosina 2003 – 2010

Kun olette käynyt julkishallinnon www-sivuilla, missä tarkoituksessa olette niitä käyttäneet?



Mieluisin palvelumuoto vuosina 2003 – 2010.

Miten haluaisitte saada seuraavat palvelut?

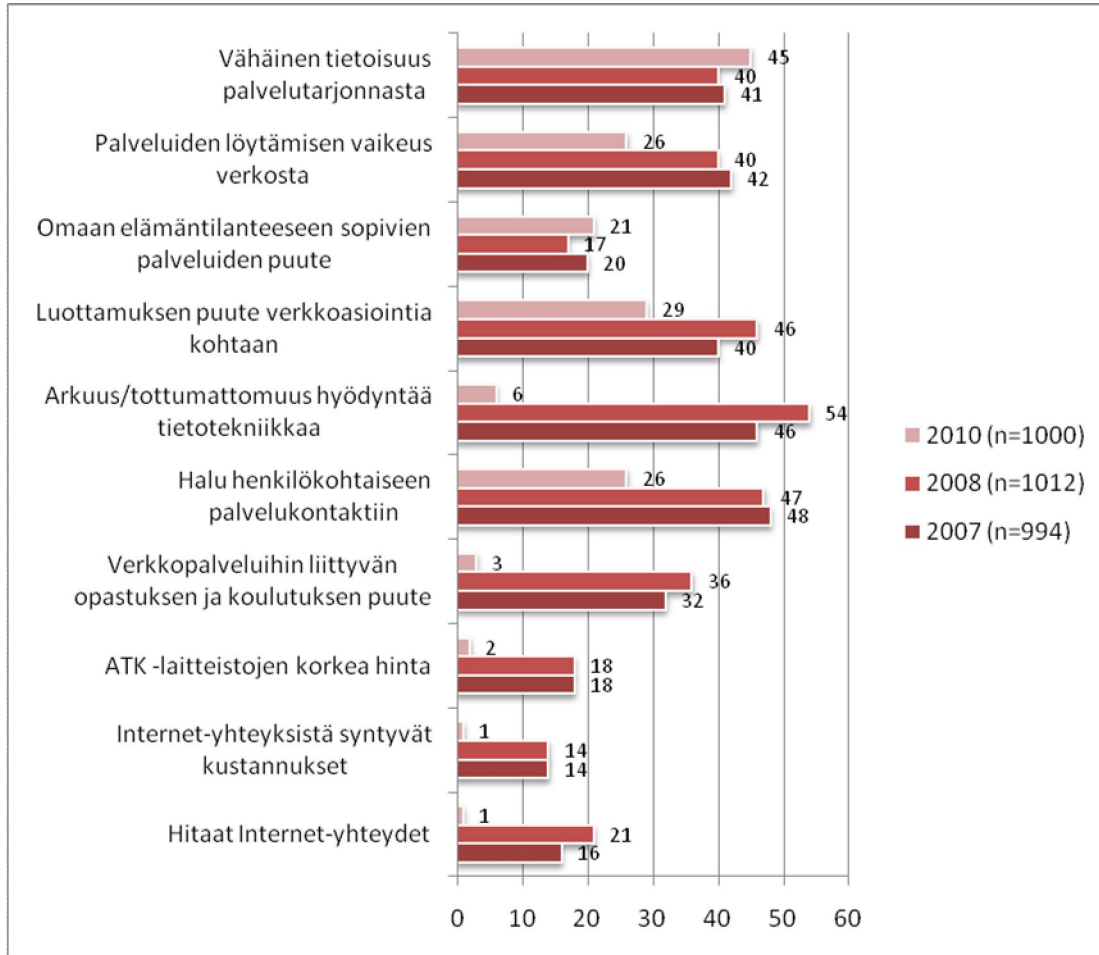
Terveyspalveluiden ajanvaraus				
	Internetillä (%)	Puhelimella (%)	Tekstiviestillä (%)	Kasvotusten (%)
2003	14	78	-	8
2004	17	72	-	11
2005	17	74	-	10
2006	20	73	-	7
2007	24	65	4	6
2008	28	59	6	7
2010	51	48	0	0
Asiointi lääkärin kanssa				
	Internetillä (%)	Puhelimella (%)	Tekstiviestillä (%)	Kasvotusten (%)
2003	3	18	-	79
2004	2	18	-	80
2005	2	16	-	82
2006	3	16	-	81

2007	4	21	1	74
2008	5	21	1	73
2010	7	52	1	40
Sairausten diagnoositietojen saaminen				
	Internetillä (%)	Puhelimella (%)	Tekstiviestillä (%)	Kasvotusten (%)
2003	9	35	-	56
2004	7	36	-	57
2005	7	37	-	56
2006	8	35	-	56
2007	8	31	1	59
2008	12	33	2	54
2010	5	29	0	65
Lääkereseptin uusiminen				
	Internetillä (%)	Puhelimella (%)	Tekstiviestillä (%)	Kasvotusten (%)
2003	19	53	-	28
2004	22	50	-	27
2005	19	53	-	29
2006	25	47	-	28
2007	24	39	7	30
2008	29	41	5	25
2010	61	34	1	4
Korvaussumman hakeminen				
	Internetillä (%)	Puhelimella (%)	Tekstiviestillä (%)	Kasvotusten (%)
2003	34	21	-	45
2004	40	17	-	42
2005	39	19	-	42
2006	40	19	-	42
2007	48	14	0	38
2008	53	13	0	34
2010	45	52	0	2
Asioiminen verottajan kanssa				
	Internetillä (%)	Puhelimella (%)	Tekstiviestillä (%)	Kasvotusten (%)
2003	20	35	-	45
2004	25	32	-	43
2005	24	31	-	45
2006	26	30	-	44
2007	31	31	0	38
2008	38	26	0	36
2010	40	50	0	9
Äänestäminen valtiollisissa ja kunnallisvaaleissa				
	Internetillä (%)	Perinteisesti äänestyspaikalla (%)		
2008		34		66
2010		26		69

Noin 5 % vuoden 2010 vastaajista koki, ettei äänestäminen valtiollisissa tai kunnallisissa vaaleissa koskenut heitä tai he eivät osanneet vastata kysymykseen.

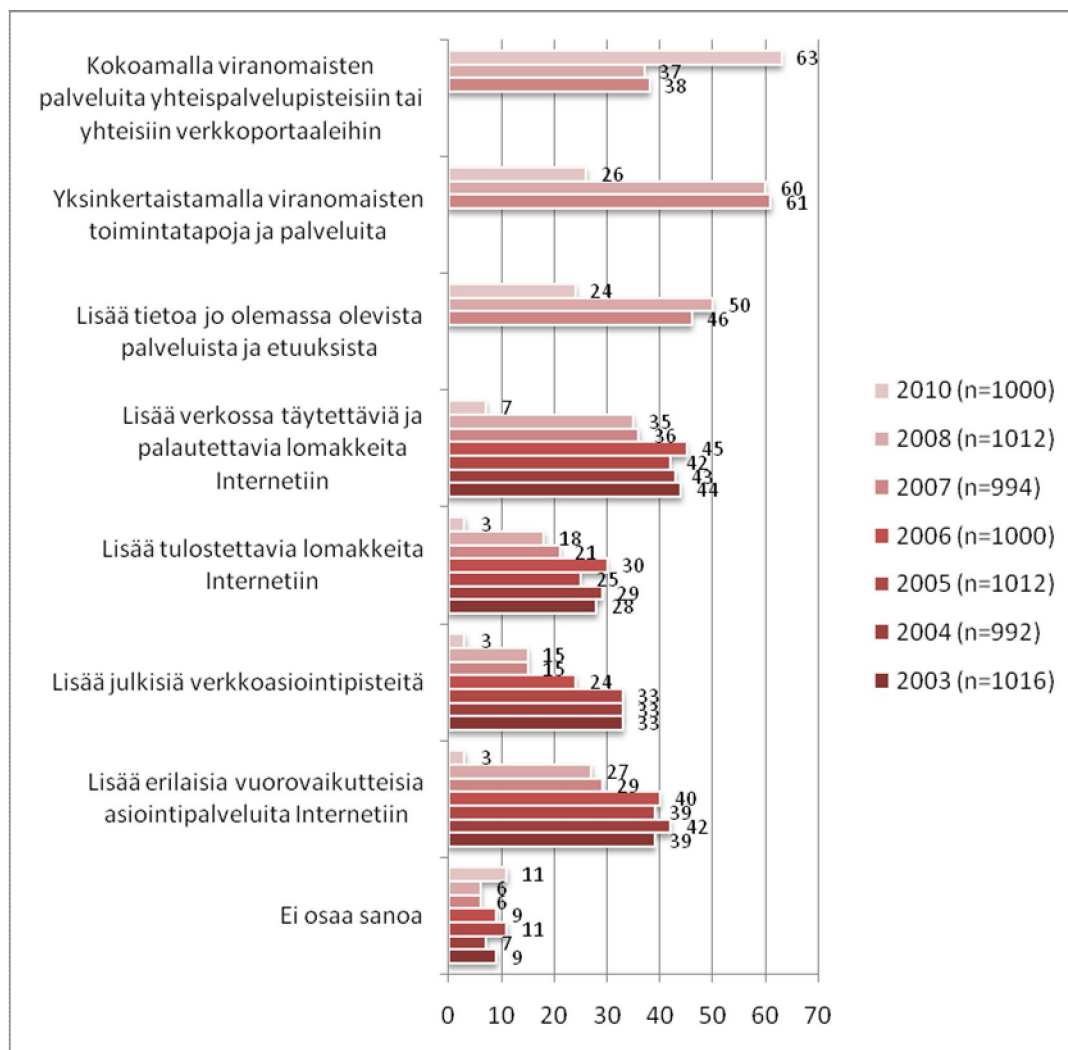
Arvio verkkopalvelun käyttöä eniten vaikeuttavista tekijöistä vuosina 2007 - 2010

Minkä seuraavasti tekijöistä uskotte vaikeuttavan lähitulevaisuudessa julkisten verkkopalveluiden käyttöä? Vastaaja ohjeistettiin valitsemaan enintään viisi keskeisintä vaikuttavaa tekijää.



Arvio parhaista tavoista, millä viranomaiset voisivat kehittää verkkopalveluitaan vuosina 2003 - 2010

Miten viranomaiset voisivat mielestänne parantaa palveluitaan? Vastaajia ohjeistettiin valitsemaan enintään kolme tärkeintä kehittämiskohdetta.



Arviot uuden viestintäteknologian vaikutuksista yhteiskuntaan vuosina 2002 - 2010

Miten arvioitte pitkällä aikavälillä uuden tieto- ja viestintäteknologian vaikuttuvan yhteiskunnan tasolla? Kuinka samaa tai eri mieltä olette seuraavien väittämien kohdalla? Asteikko: 1 – 5, 1 = täysin eri mieltä, 2 = melko eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = melko samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä. Taulukossa ei ole esitetty niitä vastaajia, jotka eivät osanneet sanoa väittämään vastausta.

Estää syrjäseutujen autoitumisen ja maaltapakoja (%)						
	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä	Keskiarvo
2002	11	37	24	14	10	3,26
2003	12	38	19	18	10	3,24
2004	11	39	19	19	9	3,25

2005	17	28	26	13	10	3,31
2006	17	29	27	11	11	3,32
2007	14	28	25	15	15	3,1
2008	20	24	25	15	13	3,26
2010	3	8	17	39	33	2,09
Synnyttää uusia työpaikkoja (%)						
	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä	Keskiarvo
2002	8	40	24	17	7	3,26
2003	10	34	22	22	9	3,15
2004	10	37	22	19	8	3,22
2005	13	27	29	17	9	3,21
2006	15	32	26	14	7	3,36
2007	16	31	27	14	8	3,35
2008	20	32	25	12	8	3,45
2010	4	10	19	22	45	2,07
Parantaa yritysten kilpailukykyä (%)						
	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä	Keskiarvo
2002	20	52	18	4	2	3,88
2003	22	45	18	8	2	3,81
2004	24	50	15	4	2	3,94
2005	22	41	22	5	3	3,78
2006	26	41	22	4	3	3,88
2007	24	40	21	7	3	3,79
2008	28	39	20	5	3	3,89
2010	5	15	31	24	25	2,5
Vähentää julkisen hallinnon palvelupisteiden määrää (%)						
	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä	Keskiarvo
2002	22	48	16	9	2	3,82
2003	31	39	17	7	3	3,91
2004	29	43	14	6	3	3,92
2005	31	39	17	6	3	3,95
2006	29	37	21	6	3	3,85
2007	27	39	19	7	4	3,81
2008	33	38	15	7	3	3,96
2010	10	24	42	19	6	3,14
Helpottaa palveluiden saatavuutta asiakkaille (%)						
	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä	Keskiarvo
2002	24	45	17	8	4	3,8
2003	27	45	13	8	5	3,83
2004	28	45	13	7	4	3,89
2005	25	39	20	8	4	3,78
2006	29	40	15	7	5	3,87
2007	28	39	18	9	5	3,79

2008	35	35	18	6	3	3,95
2010	9	29	42	15	5	3,21
Vähentää syrjäytymistä yhteiskunnassa (%)						
	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä	Keskiarvo
2002	7	22	27	26	14	2,79
2003	7	24	23	28	16	2,79
2004	9	24	23	27	14	2,86
2005	9	17	24	28	15	2,75
2006	9	20	26	23	17	2,79
2007	8	14	27	26	20	2,63
2008	10	15	25	29	18	2,69
2010	7	23	45	16	10	3,02
Parantaa kansalaisten vaikutusmahdollisuuksia asioiden valmisteluun (%)						
	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä	Keskiarvo
2002	8	40	27	13	7	3,3
2003	11	33	28	16	8	3,25
2004	11	39	25	14	6	3,36
2005	9	26	35	15	10	3,1
2006	12	31	31	13	8	3,27
2007	11	33	31	14	7	3,27
2008	13	37	28	13	5	3,4
2010	14	33	38	10	5	3,41
Vähentää asiakkaiden tarvetta asioida viranomaisten kanssa (%)						
	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä	Keskiarvo
2007	24	39	19	12	4	3,69
2008	24	41	17	10	4	3,73
2010	17	30	38	11	4	3,44
Nopeuttaa asiointia viranomaisten kanssa (%)						
	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä	Keskiarvo
2002	20	49	16	9	3	3,77
2003	25	47	15	7	4	3,83
2004	26	49	12	7	3	3,91
2005	22	43	21	8	3	3,75
2006	24	42	17	8	5	3,75
2007	26	41	18	8	4	3,78
2008	28	42	16	8	2	3,87
2010	18	34	38	7	3	3,57
Säästää asiakkaiden kustannuksia (%)						
	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä	Keskiarvo
2002	15	39	23	12	6	3,47
2003	19	39	22	11	5	3,58

Julkishallinnon verkkopalvelut 2010

2004	20	41	20	10	5	3,64
2005	19	40	22	9	5	3,62
2006	21	39	23	7	5	3,68
2007	23	40	20	9	5	3,7
2008	30	39	19	5	4	3,89
2010	13	29	48	8	2	3,43
Mahdollistaa kuntien välistä parempaa yhteistyötä (%)						
	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä	Keskiarvo
2006	26	38	24	4	2	3,88
2007	22	37	24	7	4	3,71
2008	25	38	23	8	1	3,82
2010	8	22	44	25	1	3,1

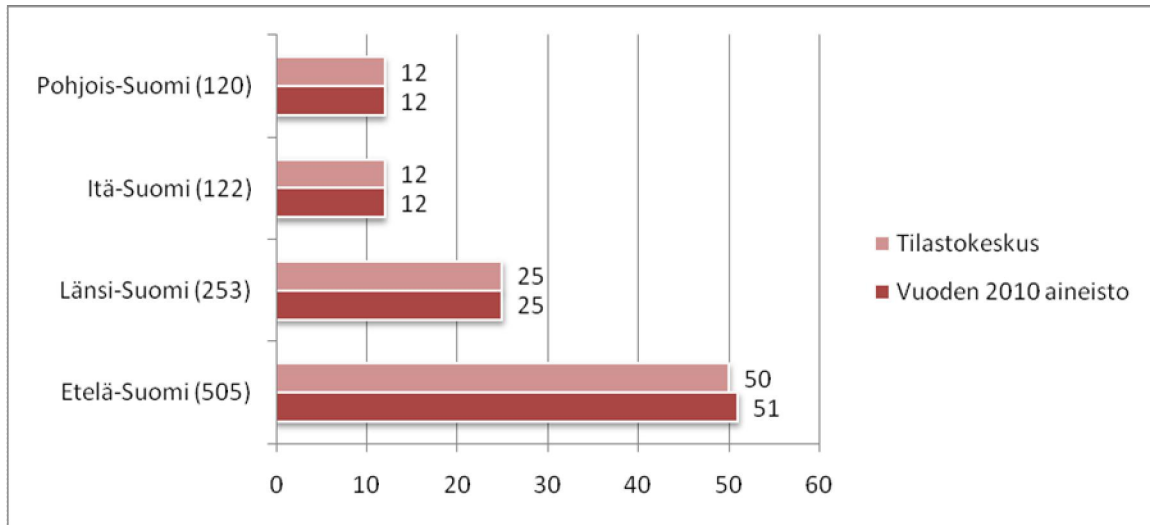
Mielipiteitä julkisen sektorin Internet -palvelujen kehittämisestä vuosina 2006 - 2010

Oletko samaa vai eri mieltä seuraavien väittämien kanssa? Asteikko 1 – 4, 1 = täysin eri mieltä, 2 = melko eri mieltä, 3 = melko samaa mieltä, 4 = täysin samaa mieltä. Taulukoissa ei ole esitetty vastaajia, jotka eivät ole sanoa kysymykseen vastausta.

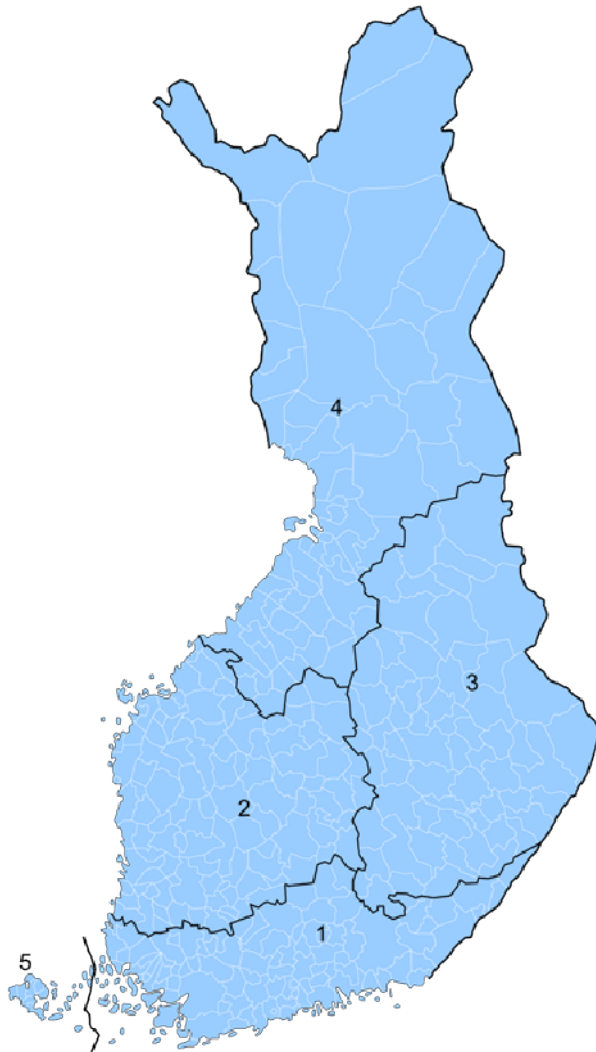
Haluan lisää julkisen sektorin informaatiopalveluja Internetiin (%)					
	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä	Keskiarvo
2006	35	51	10	2	3,21
2007	29	55	11	2	3,15
2008	37	47	9	3	3,22
2010	3	26	56	15	2,15
Haluan lisää julkisen sektorin vuorovaikutteisia asiointipalveluja Internetiin (%)					
	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä	Keskiarvo
2006	25	53	13	5	3,02
2007	24	55	14	4	3,02
2008	32	47	13	5	3,09
2010	3	18	66	13	2,08
Haluan lisää päätöksentekoon liittyviä osallistumista ja vaikuttamista mahdollistavia palveluja					
	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä	Keskiarvo
2008	30	46	17	2	3,09
2010	2	24	61	13	2,16
Julkisen sektorin verkkopalveluja on jo riittävästi (%)					
	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä	Keskiarvo
2006	8	26	49	13	2,3
2007	7	27	50	9	2,34
2008	9	24	48	12	2,31
2010	18	25	44	13	2,47

Liite 2. Vastaajien jakautuminen suuralueittain

Vastaajat asuinpaikan mukaan (%)



Tilastokeskuksen Suuralueet 2010 -luokitus (lähde: <http://www.stat.fi/meta/luokitukset/suuralue/001->



2010/index.html)