

toy

taloustutkimus oy

**Julkishallinnon verkkopalvelut
Syksy 2004**

Sisäasiainministeriö

JULKISHALLINNON VERKKOPALVELUT SYKSY 2004

Sisäasiainministeriö

7.12.2004 Kari Roose

Sisällysluettelo

■ Johdanto	4
■ Internetin käyttö Suomessa	5
■ Julkishallinnon verkkopalvelujen käyttö	6
■ Käyntitarkoitus ja miten löysi julkishallinnon verkkopalvelut	14
■ Toivotut asiointimuodot nimetyissä julkisissa palveluissa	18
■ Käsityksiä julkisista verkkopalveluista ja niiden vaikutuksista julkisiin palveluihin	22
■ Henkilöllisyyden todistaminen Internetissä	28
■ Arkaluonteinen asiointi Internetissä sekä julkisten palveluiden parantaminen verkossa	32
■ Lisätietoja tutkimuksesta	36

Johdanto

- Tämän tutkimuksen on tehnyt Taloustutkimus Oy loka-marraskuussa 2004.
- Tutkimuksen tarkoitus oli selvittää suomalaisten mielipiteitä, toiveita ja näkemyksiä sähköisestä asioinnista julkishallinnon suuntaan (ml. henkilön sähköinen tunnistaminen) sekä kartoittaa suomalaisten käyntejä julkishallinnon www-palveluissa. Tutkimuksella haettiin myös suomalaisten käsityksiä siitä, miten uuden tieto- ja viestintäteknologian hyödyntäminen julkisissa palveluissa tulee jatkossa vaikuttamaan yhteiskunnan tasolla.
- Tutkimus tehtiin nyt kuudennen kerran ja sen kohderyhmänä oli maamme 15-79 -vuotias väestö poislukien Ahvenanmaan maakunta. (Aiemmin tutkimuksen kohderyhmänä ovat olleet 15-74 -vuotiaat.) Tutkimus on tehty Taloustutkimuksen Omnibus-tutkimuksen osana henkilökohtaisina haastatteluina vastaajien kodeissa 63 haastattelijan toimesta. Tiedonkeruu tapahtui kannettavien tietokoneiden avulla 25.10.-10.11.2004.
- Tutkimuksessa haastateltiin yhteensä 992 henkilöä. Otos muodostettiin kiintiöpoiminnalla, jossa kiintiöinä olivat kohderyhmän valtakunnallinen ikä-, sukupuoli-, lääni- ja kuntatyyppijakauma. Haastatteluja tehtiin 90 paikkakunnalla, joista kaupunkeja oli 41 ja muita kuntia 49. Otos on painotettu kohderyhmää vastaavaksi. Ristiintaulukoissa (liitteenä) esiintyvät painotetut N-luvut vastaavat Suomen 15-79 -vuotiasta väestöstä tuhansina (SVT 31.12.2003).
- Tutkimuksen aineisto on käsitelty Taloustutkimuksessa erityisesti markkinatutkimustiedon analysointiin tarkoitetulla atk-ohjelmistolla. Ristiintaulukoinnissa on käytetty T-testiä, joka mittaa kunkin taulukkoelementin kohdalla, poikkeako luku jäännösryhmästä enemmän kuin mitä satunnaisvaihtelun osuus on 95 %:n luotettavuustasolla. Tähti (*) taulukkoluvun vieressä osoittaa, että ero on merkitsevä.

Internetin käyttö Suomessa

Internetin käyttäjiä estimoidaan tällä hetkellä olevan Suomessa n. 3,0 miljoonaa (15-79 v. väestössä), mikä tarkoittaa 72 %:n Internet-penetraatiota (luku on maailman korkeimpia). Internet-penetraatio eri ikäluokissa on seuraava:

- 15-24 -vuotiaat 98 %
- 25-34 -vuotiaat 95 %
- 35-49 -vuotiaat 85 %
- 50-79 -vuotiaat 45 %

Työväestöstä Internetiä käyttää 75 %, kun taas toimihenkilöiden/johtavassa asemassa olevien/yrittäjien keskuudessa Internet-penetraatio on 94 % ja opiskelijoiden keskuudessa peräti 99 %.

Pääkaupunkiseudulla Internetiä käyttää 84 % väestöstä, kun alle 50.000 asukkaan kunnissa osuus on alle 70 %. Niistä, jotka tietävät, mikä Internet on, mutta eivät itse ole käyttäneet sitä, valtaosalla eli 68 prosentilla ei ole mahdollisuutta käyttää Internetiä kotoa tai työ-/opiskelupaikaltaan.

	Huhti- touko 2001	Loka- marras 2001	Huhti- touko 2002	Loka- marras 2002	Tammi- helmi 2003	Syys- loka 2003	Maalis- huhti 2004	Syys- loka 2004
n=	3021	3038	3038	3174	3018	3022	3068	3014
	%	%	%	%	%	%	%	%
Käyttää Internetiä vähintään kerran viikossa	47	50	54	54	56	59	57	59
On käyttänyt Internetiä	64	66	69	70	72	72	70	72

Lähde: taloustutkimus Oy, Internet Tracking - Internetin käyttö Suomessa -seurantatutkimus

Julkishallinnon verkkopalvelujen käyttö

Kysyttäessä millä julkishallinnon www-sivuilla Internetiä käyttäneet vastaajat (67 % kaikista vastaajista) ovat vierailleet viimeisen 3 kk aikana, mainitaan useimmiten oman kunnan www-sivut (vastausvaihtoehdot ennalta määrätty). Myös viime vuonna oman kunnan www-sivut saivat eniten mainintoja, mutta tänä vuonna ero toiseksi tulleeeseen mol.fi:hin on vieläkin selvempi. Valtakunnalliset, sisällöllisesti kaikkia kansalaisia potentiaalisesti koskettavat www-palvelut ovat seuraavaksi käytetyimpiä (esim. kela.fi, kirjastot.fi ja vero.fi). Vain 21 % vastaajista ei ollut käyttänyt mitään kysytyistä julkisista verkkopalveluista (v.2003 27 %).

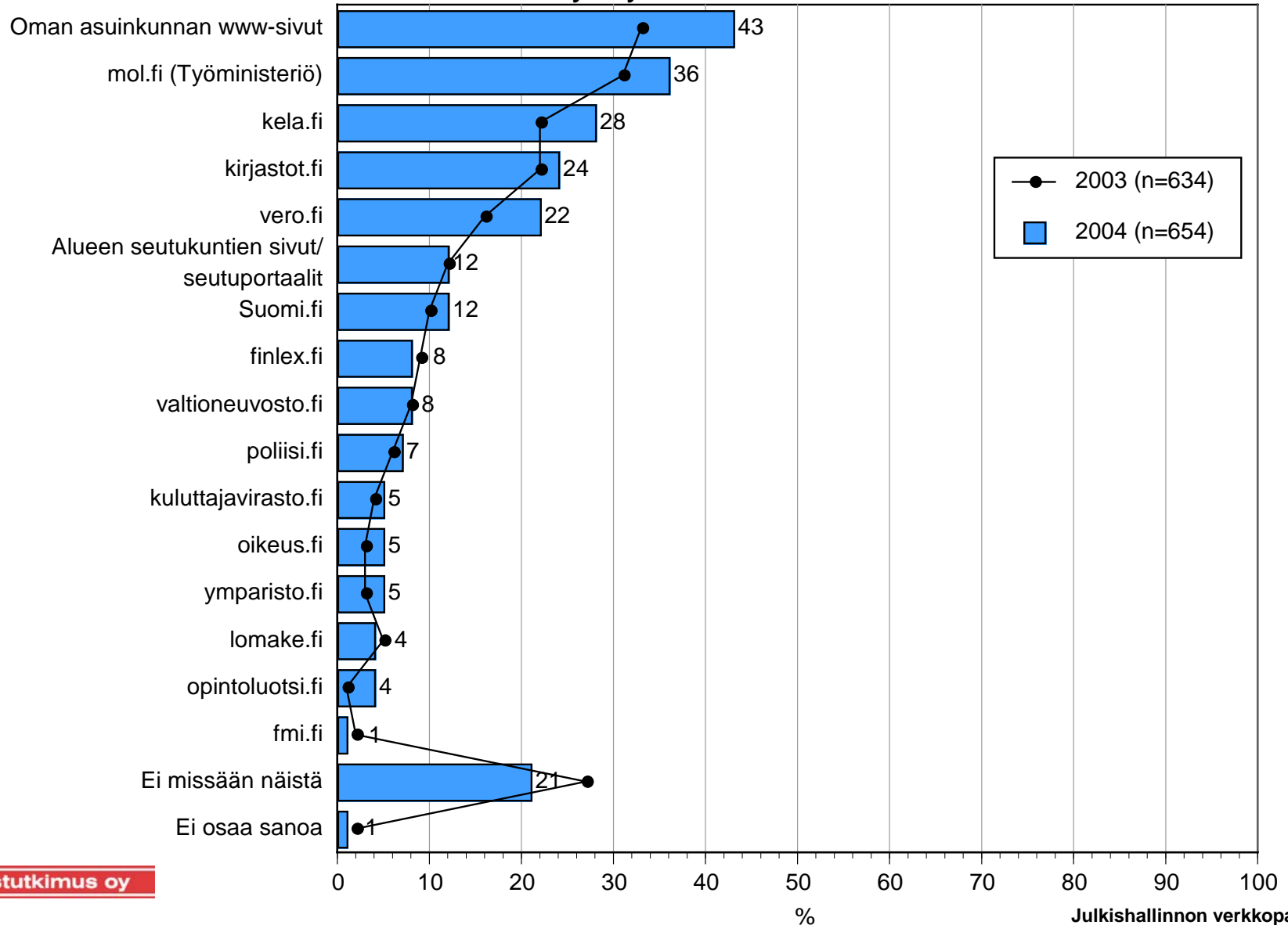
Naisten kohdalla käytetyimpiä julkisia verkkopalveluja ovat oman kunnan www-sivujen jälkeen mol.fi, kela.fi, kirjastot.fi ja vero.fi. Miesten julkisten verkkopalvelujen käyttö eroaa naisista muun muassa siinä, että miehet käyttävät naisia useammin vero.fi:tä, kun taas kirjastot.fi:n ja kela.fi:n käyttö on naisia vähäisempää. Kaiken kaikkiaan naiset ovat miehiä aktiivisempia julkisten verkkopalvelujen käyttäjiä.

Ikäryhmittäin tarkasteltuna Työministeriön mol.fi nousee käytetyimmäksi alle 35-vuotiaiden keskuudessa ja sen käyttö on kasvanut selvästi viime vuoteen verrattuna. Vähintään 35-vuotiaiden keskuudessa käytetyin julkinen verkkopalvelu on puolestaan oman kunnan www-sivut, vaikkakin niiden käyttö on lisääntynyt merkittävästi kaikissa ikäryhmissä. Sinänsä julkisten verkkopalvelujen käyttö on aktiivisinta ikäryhmässä 25-34 -vuotiaat, jotka kuuluvat jo ns. Internet-ikäluokkaan ja joille on ikänsä puolesta syntynyt jo tarpeita julkisia verkkopalveluja kohtaan. Yleisesti ottaen julkisten verkkopalvelujen käyttäjiä on kaikissa ikäryhmissä suhteellisesti enemmän kuin viime vuonna.

MILLÄ SEURAAVILLA JULKISHALLINNON WWW-SIVUILLA ON KÄYNTY VIIMEISEN 3 KUUKAUDEN AIKANA

Kaikki vastaajat

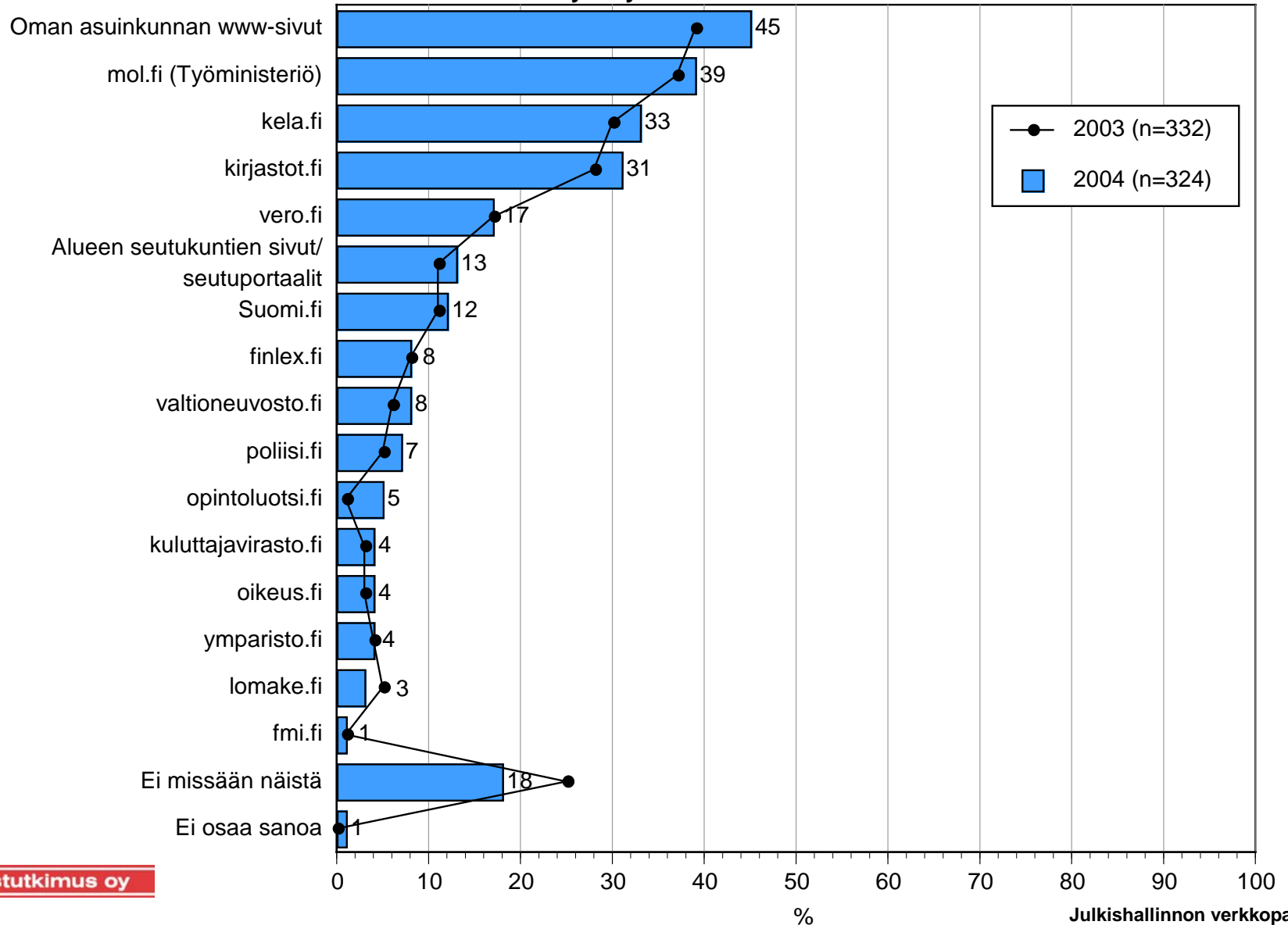
n=käyttänyt Internetiä



MILLÄ SEURAAVILLA JULKISHALLINNON WWW-SIVUILLA ON KÄYNTY VIIMEISEN 3 KUUKAUDEN AIKANA

Naiset

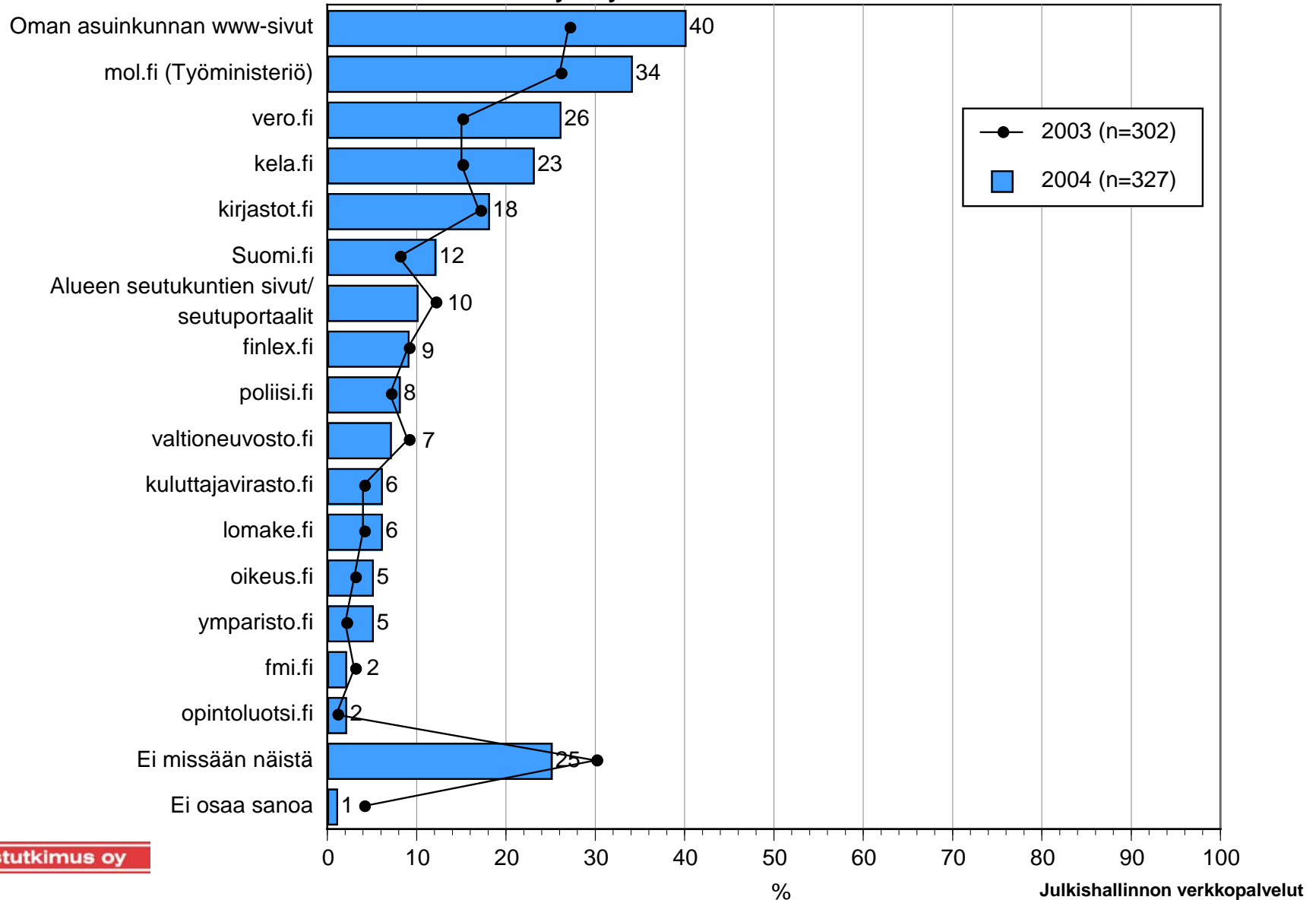
n=käyttänyt Internetiä



MILLÄ SEURAAVILLA JULKISHALLINNON WWW-SIVUILLA ON KÄYNTY VIIMEISEN 3 KUUKAUDEN AIKANA

Miehet

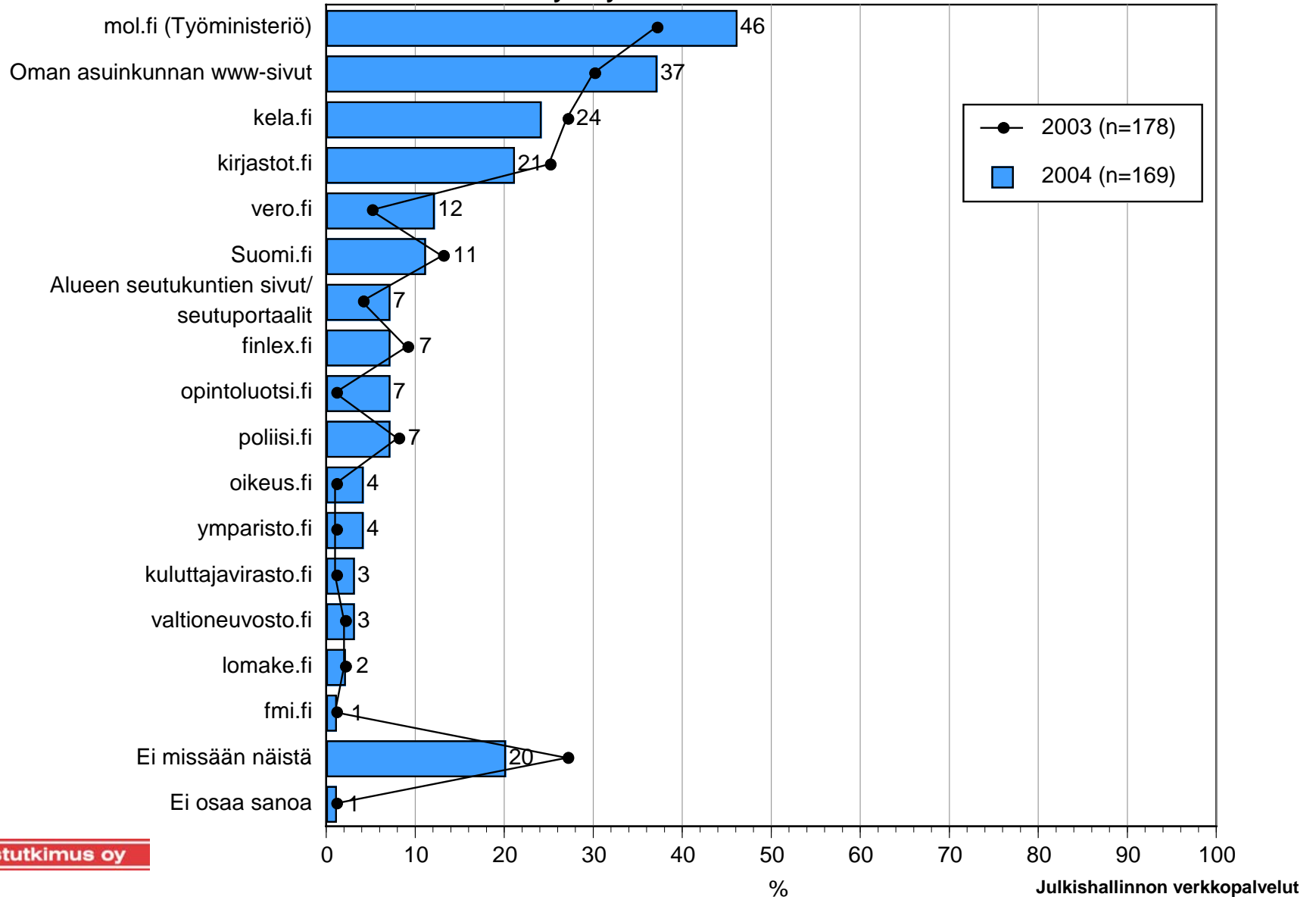
n=käyttänyt Internetiä



MILLÄ SEURAAVILLA JULKISHALLINNON WWW-SIVUILLA ON KÄYNTY VIIMEISEN 3 KUUKAUDEN AIKANA

15-24-vuotiaat

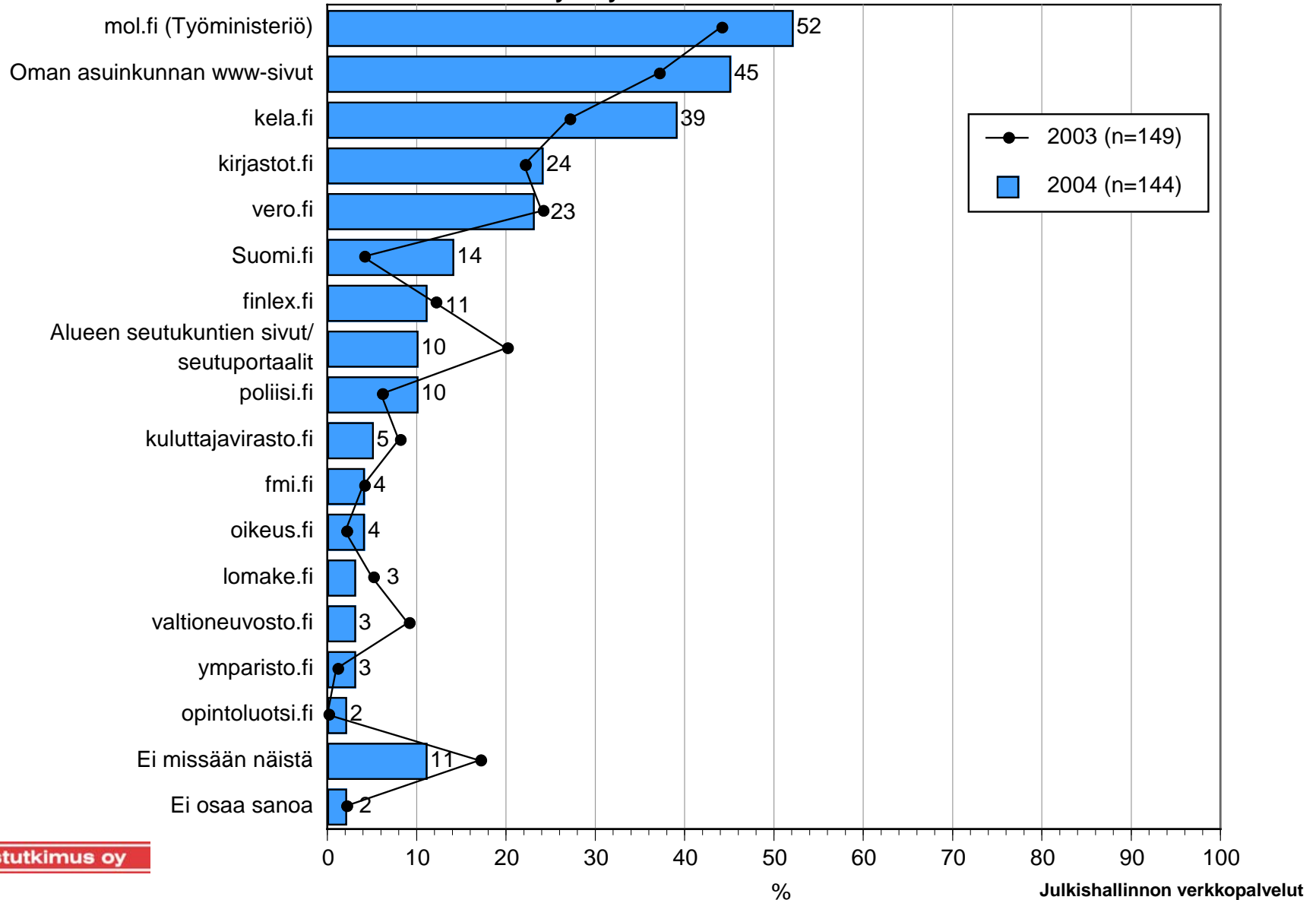
n=käyttänyt Internetiä



MILLÄ SEURAAVILLA JULKISHALLINNON WWW-SIVUILLA ON KÄYNTY VIIMEISEN 3 KUUKAUDEN AIKANA

25-34-vuotiaat

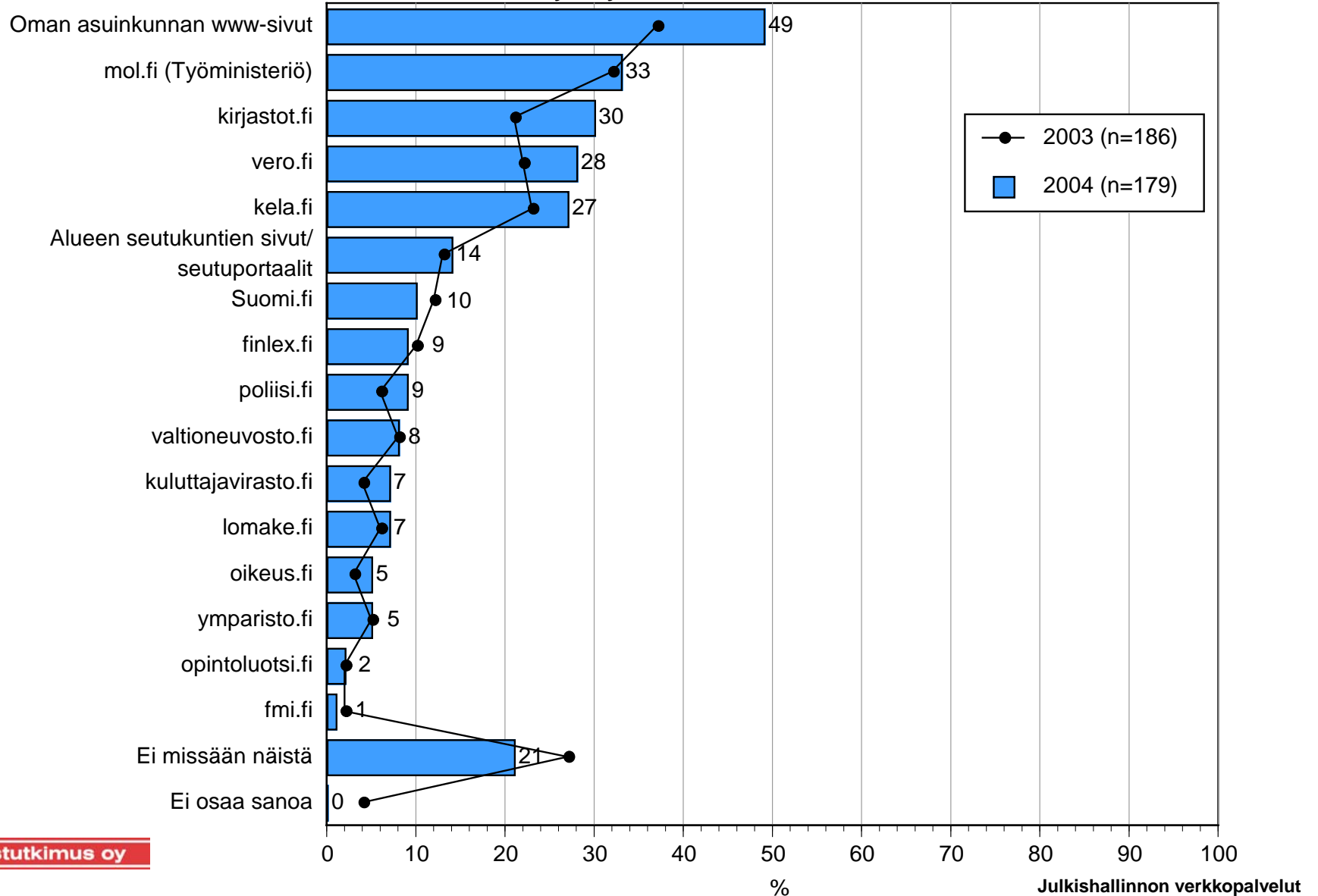
n=käyttänyt Internetiä



MILLÄ SEURAAVILLA JULKISHALLINNON WWW-SIVUILLA ON KÄYNTY VIIMEISEN 3 KUUKAUDEN AIKANA

35-49-vuotiaat

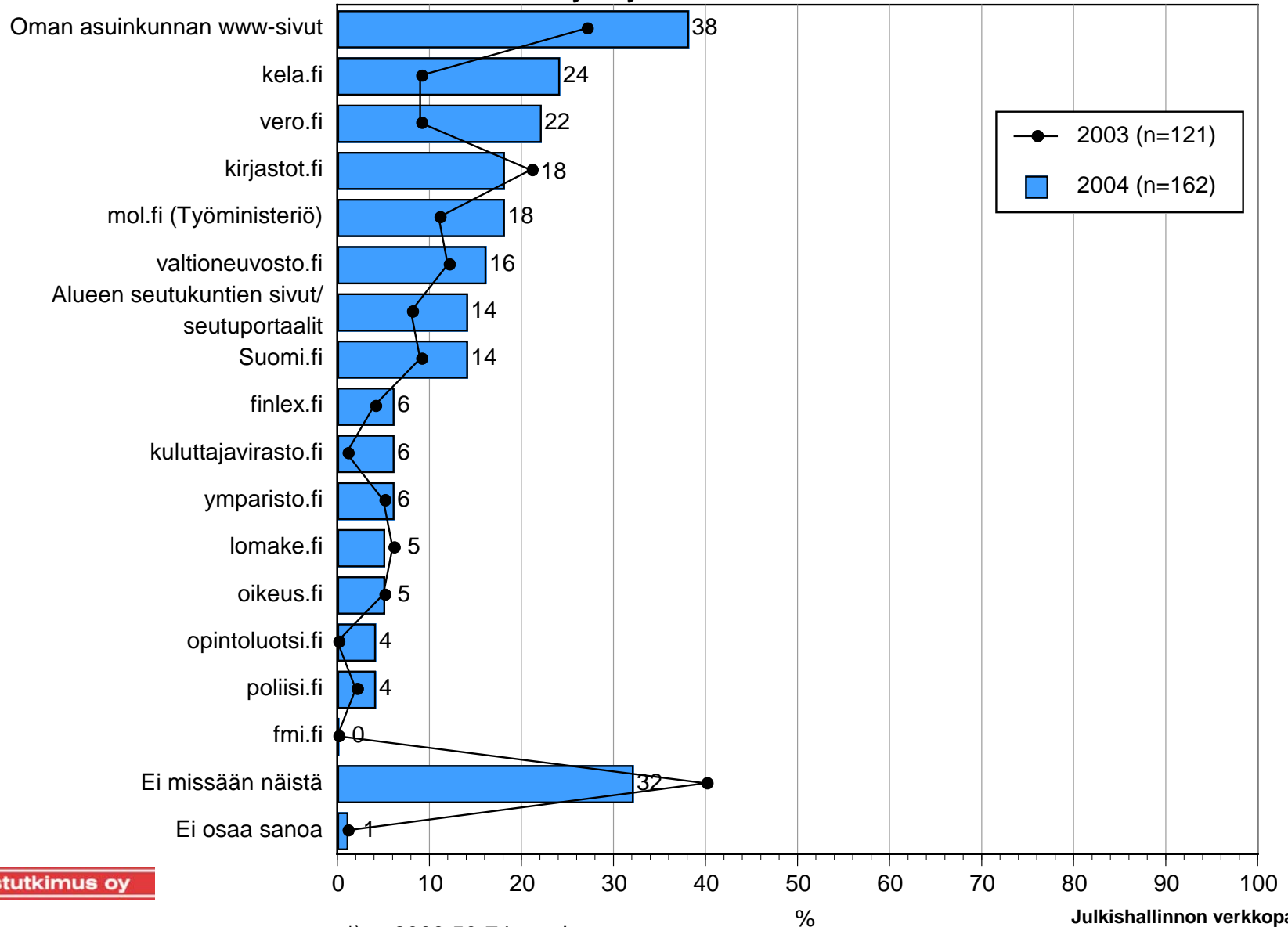
n=käyttänyt Internetiä



MILLÄ SEURAAVILLA JULKISHALLINNON WWW-SIVUILLA ON KÄYNTY VIIMEISEN 3 KUUKAUDEN AIKANA

50-79-vuotiaat*

n=käyttänyt Internetiä



Käyntitarkoitus ja miten löysi julkishallinnon verkkopalvelut

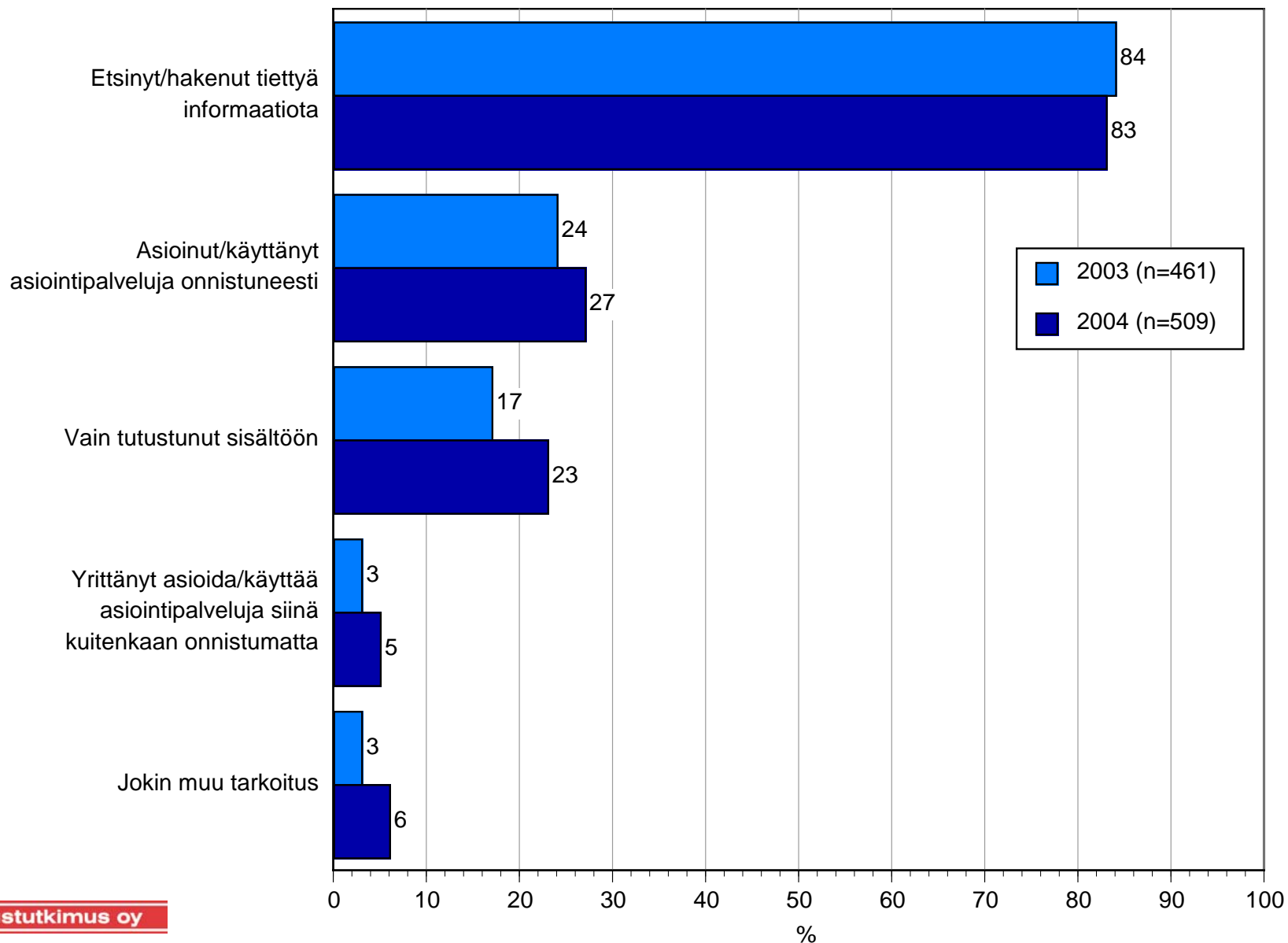
83 % julkishallinnon www-sivuilla käyneistä on ollut etsimässä sieltä jotain tiettyä informaatiota. Pääasiassa tutustumiskäynnillä on ollut vastaavasti 23 % kävijöistä, kun viime vuonna tutustumassa oli 17 % vastanneista. Asiointipalveluja kertoo käyttäneensä onnistuneesti 27 % vastaajista. Asiointipalveluja käyttäneissä korostuvat etenkin naiset (31 % käyttänyt asiointipalveluja onnistuneesti), 35-49 -vuotiaat (33 %), yli 100 000 asukkaan kaupungeissa asuvat (34 %), Internetiä yli 5 tuntia viikossa käyttävät (31 %) ja johtavassa asemassa olevat/yrittäjät (38 %).

Yleisimmin julkiset verkkopalvelut löydetään hakukoneiden/-palveluiden avulla. Näiden merkitys on edelleen kasvanut vuodesta 2002 (v. 2002 40 % -> v. 2004 47 %). Muulla tavoin, kuten kokeilemalla, tiedotteiden avulla ja kunnan www-sivujen kautta, julkishallinnon verkkopalvelut on löydetty huomattavasti harvemmin eikä näiden muiden tapojen suhteellisissa osuuksissa ole juurikaan tapahtunut muutosta verrattaessa viime vuoteen.

Hakupalveluita käyttävät ennen kaikkea miehet ja iältään 35-49 -vuotiaat, kun taas julkishallinnon verkkopalveluiden löytäminen kokeilemalla on ennen kaikkea naisten kohdalla ollut yleinen tapa. Tiedotteiden sekä toimipisteiden opastuksen avulla löytäminen on ollut keskimääräistä yleisempää naisten sekä toisaalta vähintään 50-vuotiaiden keskuudessa, mutta toisaalta myös 25-34 -vuotiaat ovat löytäneet verkkopalvelut toimipisteiden opastusta hyväksikäyttäen. Naisten kohdalla korostuu myös keskimääräistä enemmän tiedon saaminen julkishallinnon verkkopalveluista kunnan www-sivujen kautta, sekä toisaalta sosiaalisten kontaktien (ystävät/tuttavat) avulla, mikä on myös alle 25-vuotiaiden keskuudessa ollut yleisesti käytetty tapa.

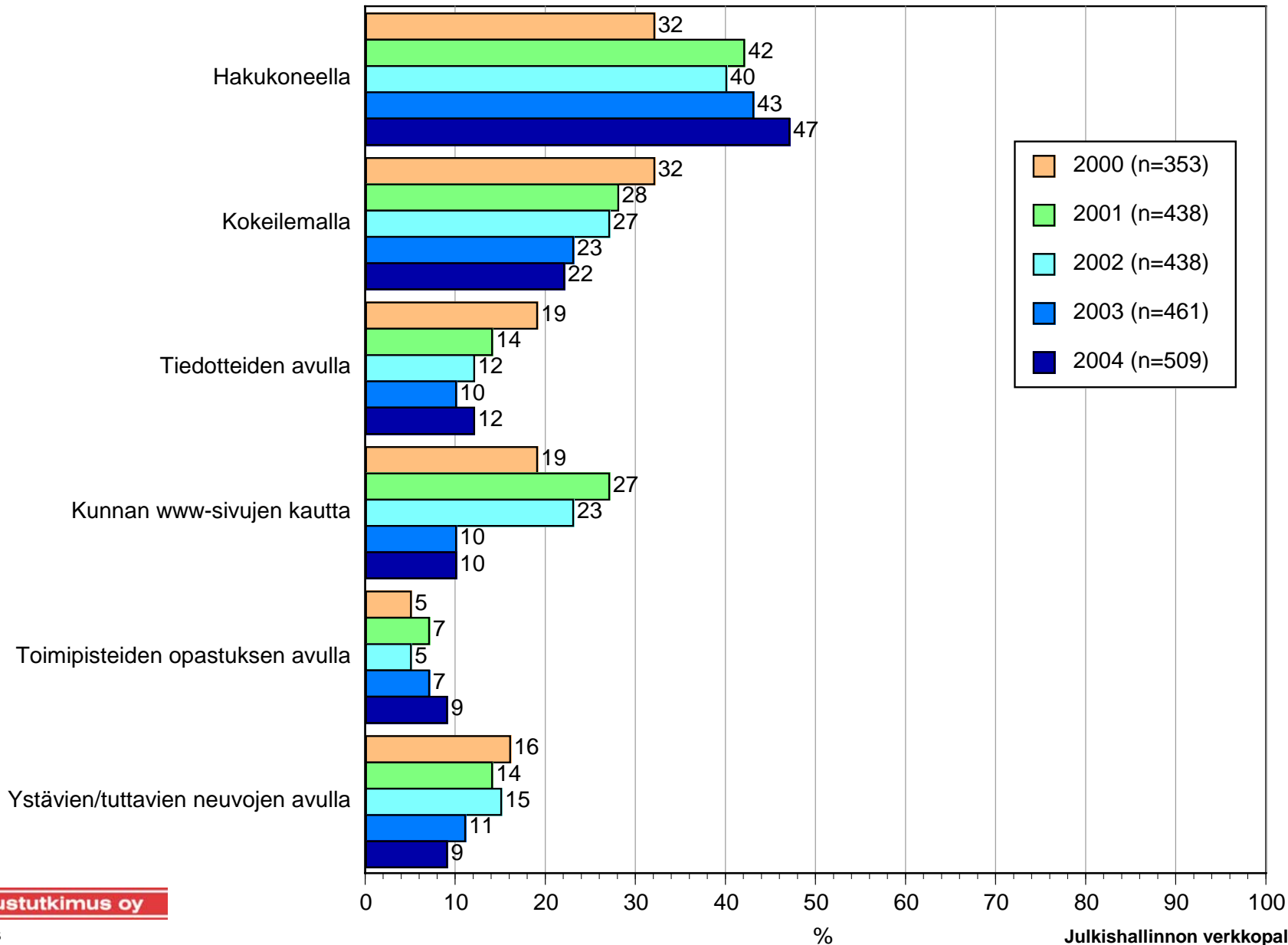
MISSÄ TARKOITUKSESSA ON KÄYNYT JULKISHALLINNON WWW-SIVUILLA 2003 JA 2004

n=käynyt julkishallinnon www-sivuilla



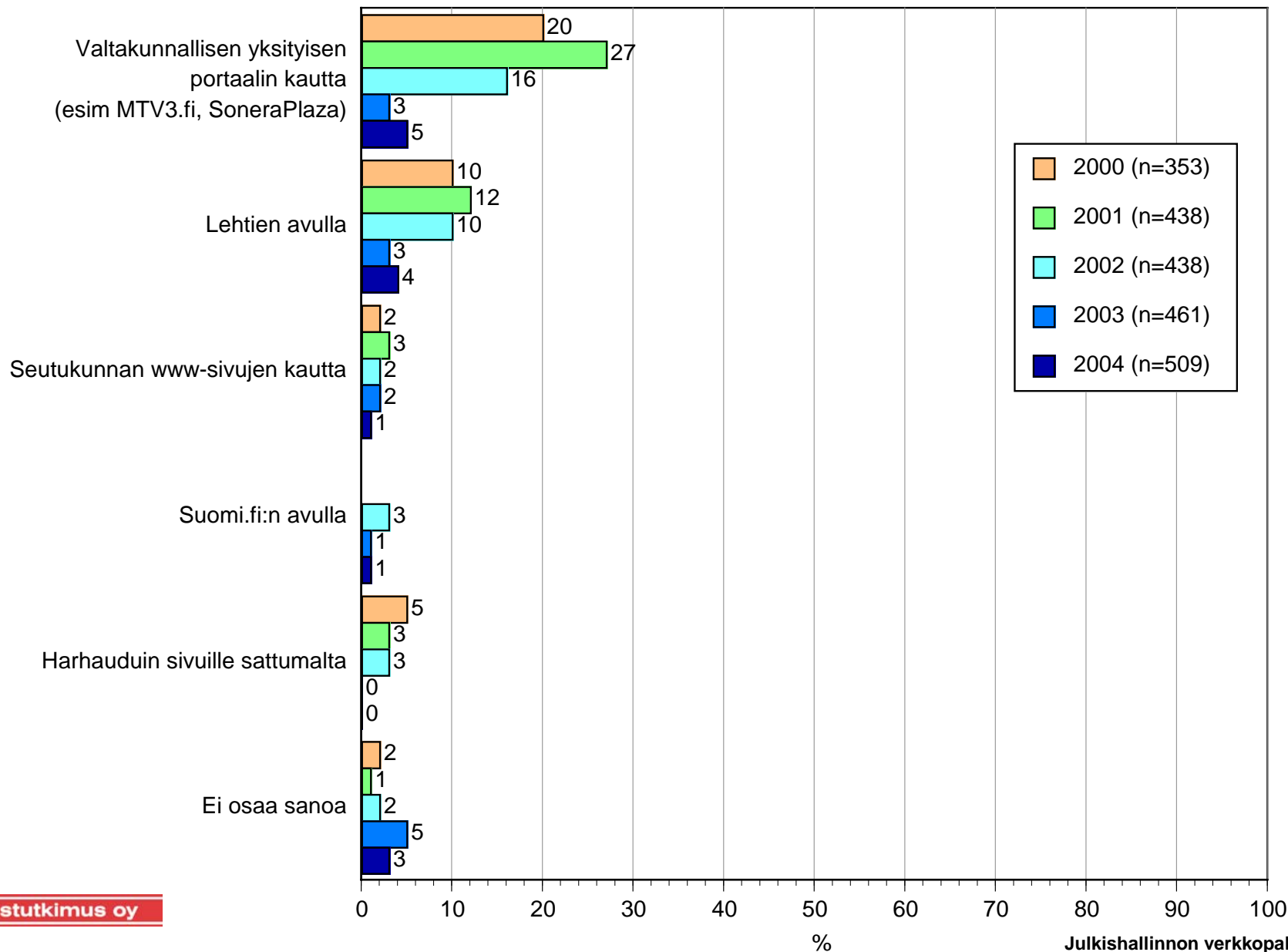
MITEN LÖYSI TARVITSEMANSA JULKISHALLINNON WWW-PALVELUN 2000 - 2004 1(2)

n=käynyt julkishallinnon www-sivuilla



MITEN LÖYSI TARVITSEMANSA JULKISHALLINNON WWW-PALVELUN 2000 - 2004 2(2)

n=käynyt julkishallinnon www-sivuilla



Toivotut asiointimuodot nimetyissä julkisissa palveluissa

Vastaajilta tiedusteltiin 12 erilaisen julkisen palvelun toivottua asiointitapaa. Vertailutuloksena kysyttiin toivottua laskujen maksamistapaa, josta on vuosien käytännön kokemusta pankkisektorilta.

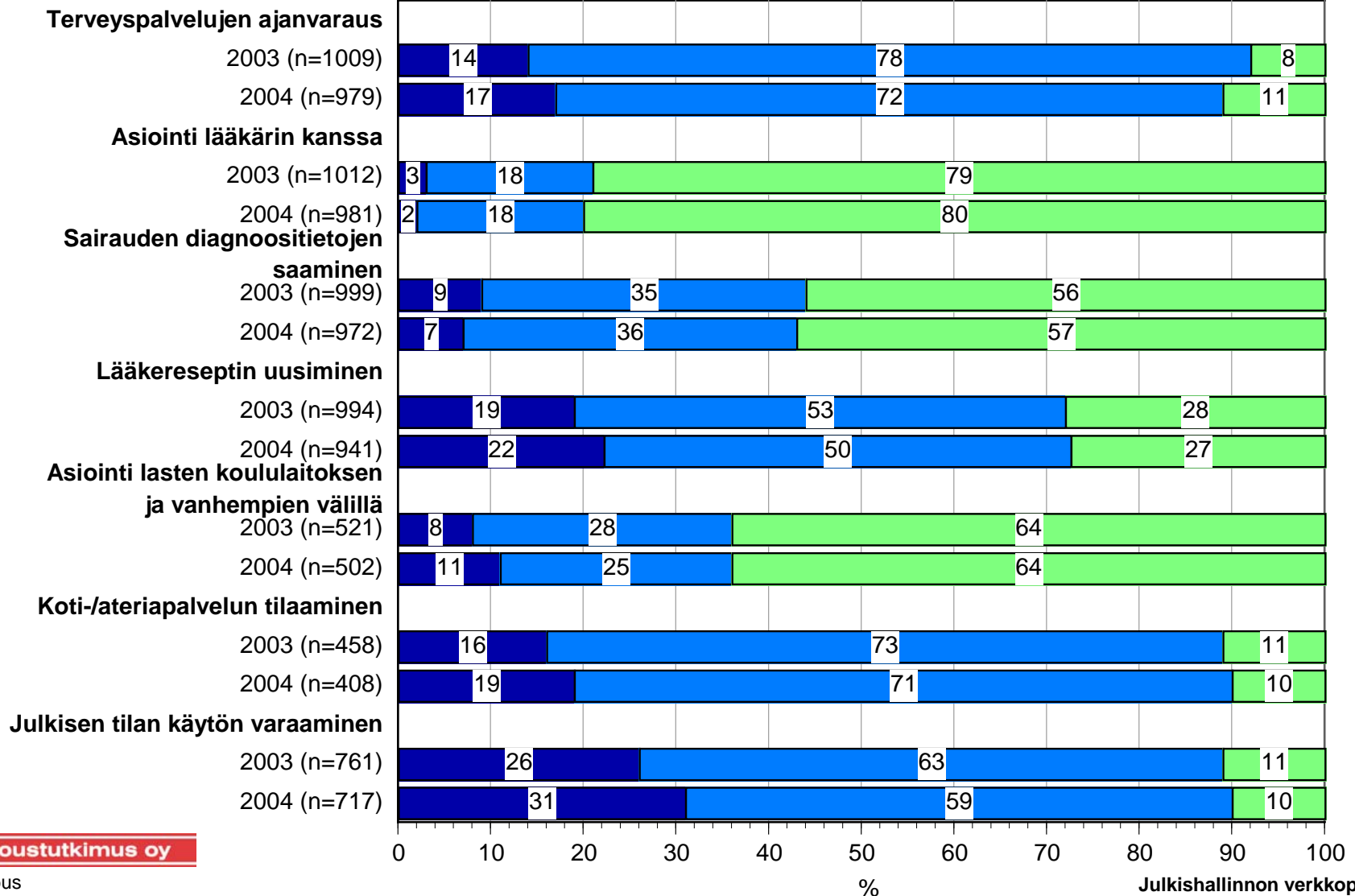
Palveluista omien tietojen tarkistaminen viranomaistietokannoista sekä omien tietojen toimittaminen viranomaisille haluttaisiin mieluiten hoitaa Internetin avulla. Yli neljännes vastaajista suosisi Internetiä asiointitapana myös julkisen tilan varaamisen, korvaussummien hakemisen (esim. Kela-korvaukset) ja asioiden vireillepanon (julkishallinnon päätöksenteko) kohdalla. Fyysisenä palveluna (=kasvotusten) haluttaisiin etenkin hoitaa asiointi lääkärin kanssa ja sairauden diagnoositietojen saaminen sekä asiointi lasten koululaitoksen ja vanhempien välillä (yli puolet vastaajista). Puhelimella hoidettaisiin mieluiten terveystietojen ajanvaraus, lääkereseptin uusiminen, koti-/ateriapalvelun tilaaminen ja julkisen tilan käytön varaaminen.

Verrattuna vuoden 2003 tuloksiin on Internetin suosiminen noussut eniten korvaussumman hakemisen (34 % -> 40 %), julkisen tilan käytön varaamisen (26 % -> 31 %) sekä verottajan kanssa asioimisen (20 % -> 25 %) kohdalla. Myös muutamien muiden palvelujen kohdalla Internet on hieman kasvattanut suosiotaan, mutta muutokset jäävät virhemarginaalin rajoihin.

Internet-asiointi lääkärin kanssa sekä asioiden vireillepano julkishallinnon päätöksenteossa toivottaisiin tapahtuvan mieluiten sähköpostiasiointina, kun taas terveystietojen ajanvaraukset sekä asiointi verottajan kanssa hoidettaisiin mieluiten verkkolomakkeiden avulla. Vielä viime vuonna yhtä moni olisi suosinut terveystietojen ajanvarauksessa sähköpostia kuin verkkolomakkeita, mutta tänä vuonna verkkolomakkeet ovat selvästi suosittu vaihtoehto. Sen sijaan asioiden vireillepanossa julkishallinnon päätöksenteossa on tapahtunut päinvastainen kehitys: kun vielä viime vuonna suurin osa oli verkkolomakkeiden kannalla, on tänä vuonna sähköpostiasiointi noussut hieman suosituimmaksi.

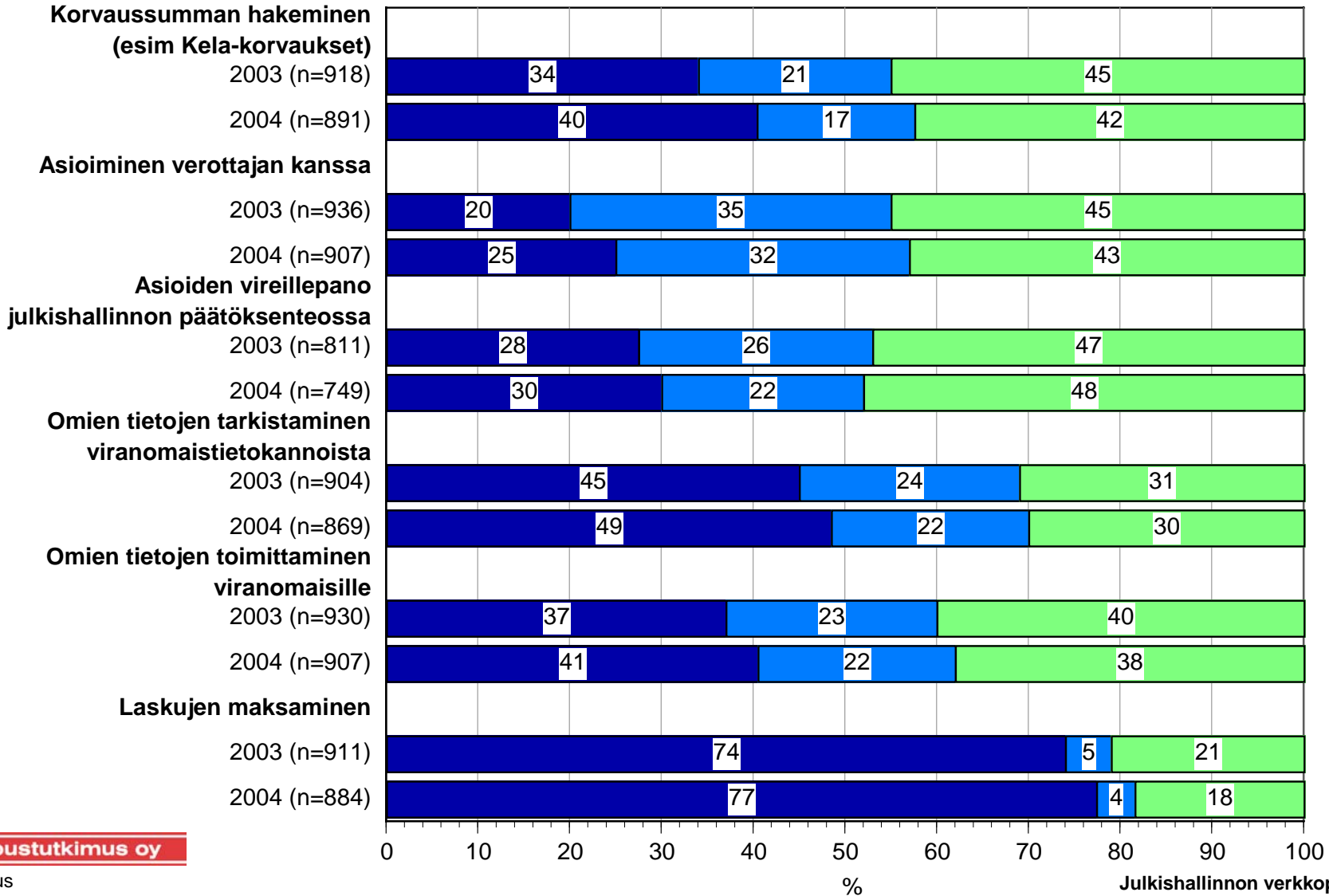
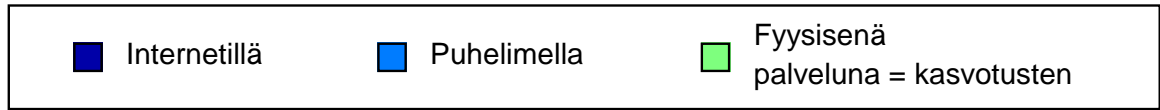
MITEN HALUAISI SAADA SEURAAVAT PALVELUT 1(2)

n=vastanneet



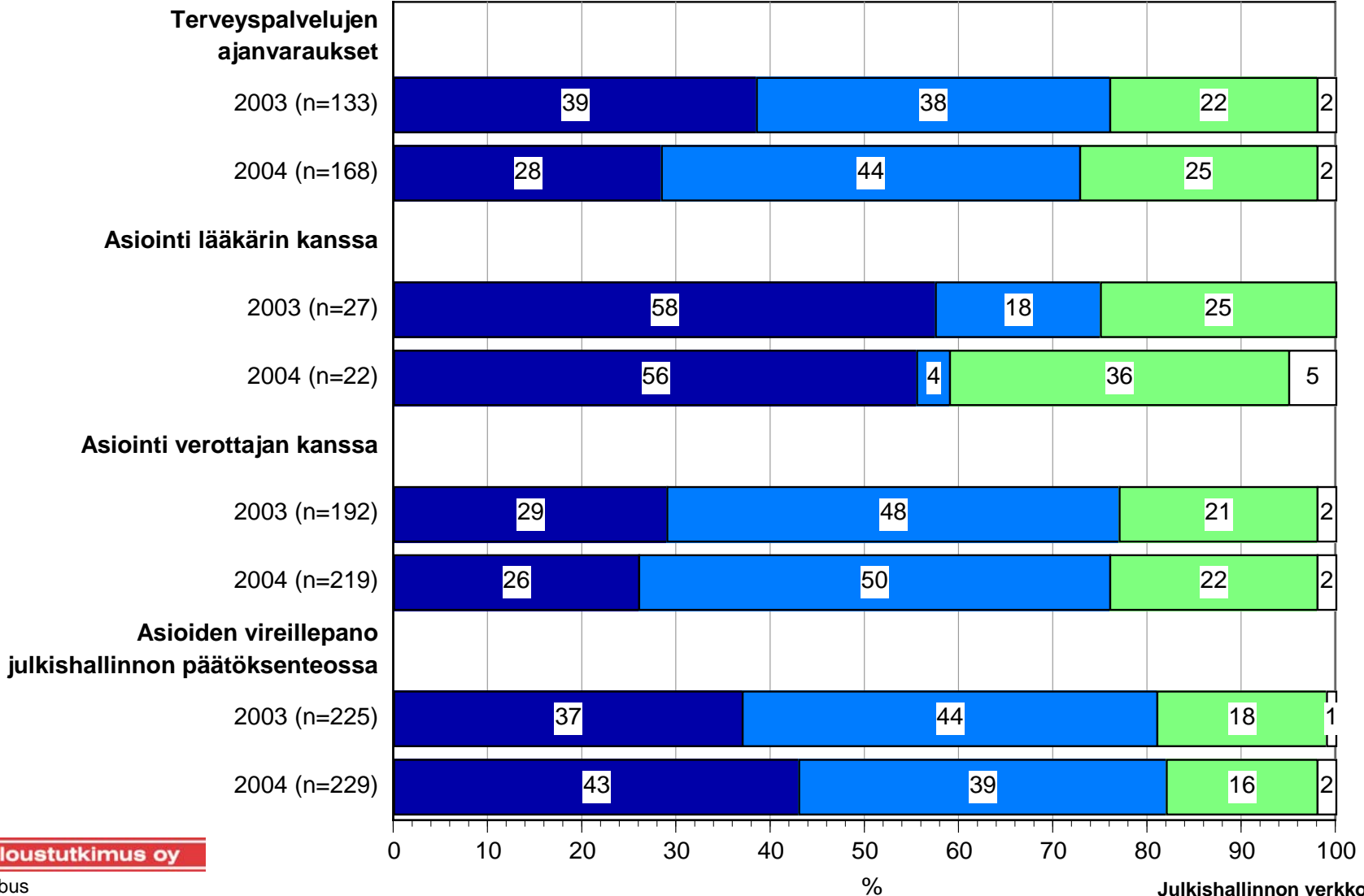
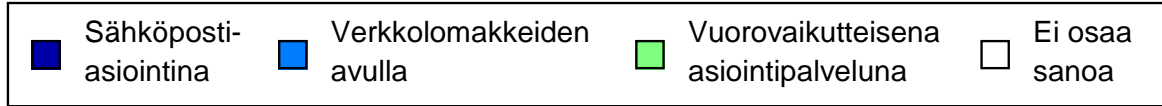
MITEN HALUAISI SAADA SEURAAVAT PALVELUT 2(2)

n=vastanneet



MITEN TOIVOISI INTERNET-ASIOINNIN OLEVAN JÄRJESTETTY

n=kiinnostunut tekemään ko. asiat Internetin välityksellä



Käsityksiä julkisista verkkopalveluista ja niiden vaikutuksista muihin julkisiin palveluihin

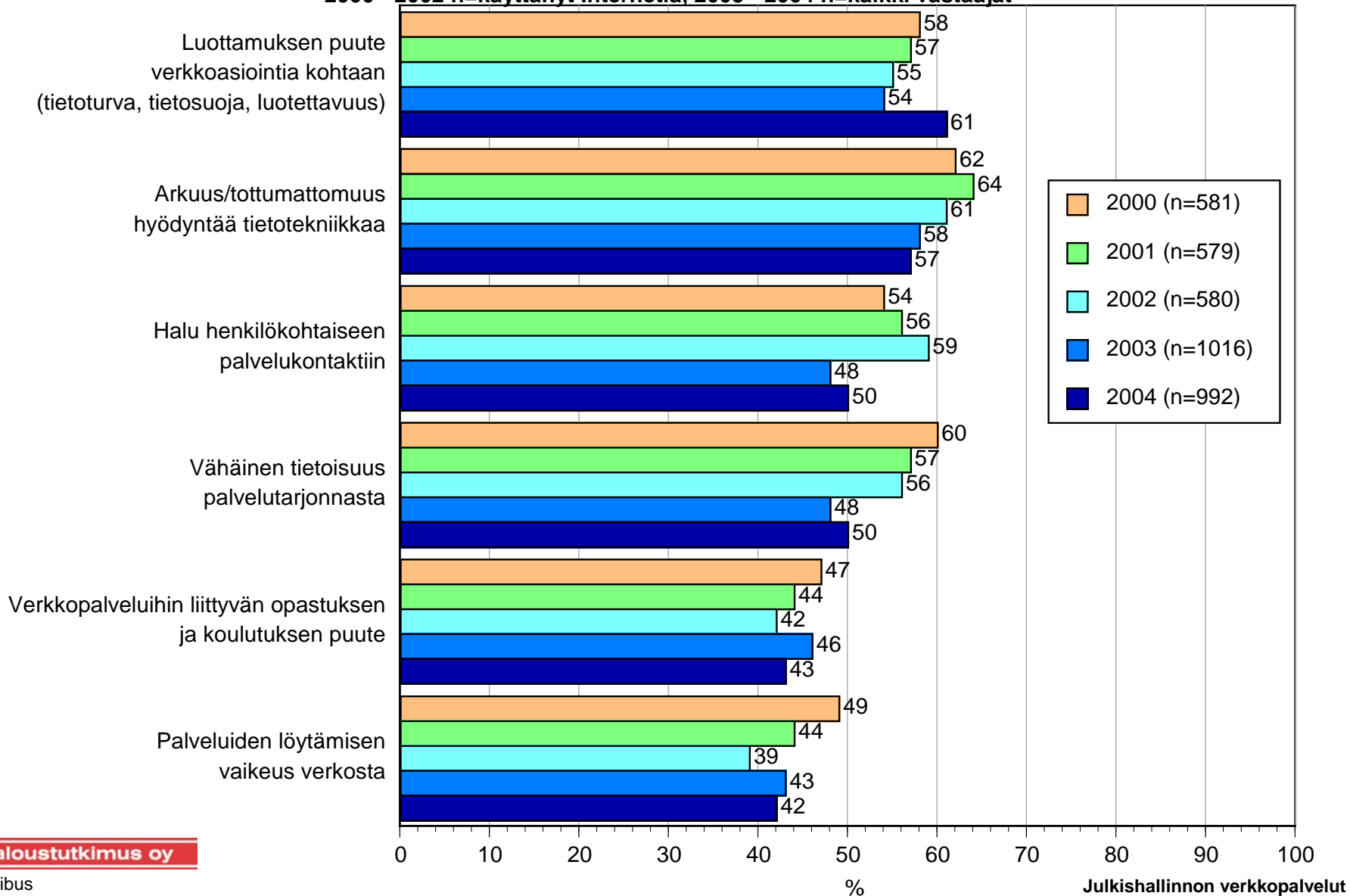
Julkisten verkkopalvelujen käyttöä lähitulevaisuudessa vaikeuttavina tekijöinä mainitaan ensisijaisesti luottamuksen puute verkkoasiointia kohtaan (tietoturva, tietosuoja, luotettavuus) sekä kansalaisten arkuus/tottumattomuus hyödyntää tietotekniikkaa. Myös halu henkilökohtaiseen palvelukontaktiin sekä vähäinen tietous palvelutarjonnasta mainitaan hyvin usein. Myös viime vuonna nämä olivat useimmin mainitut tekijät eikä eri tekijöiden prosenttiosuuksissa ole juurikaan tapahtunut muutosta lukuun ottamatta luottamuksen puutetta verkkoasiointia kohtaan, jonka mainitsee tänä vuonna vielä useampi julkisten verkkopalvelujen käyttöä vaikeuttavaksi tekijäksi kuin viime vuonna (v. 2003 54 % mainitsee, v. 2004 61 % mainitsee).

Luottamuksen puutetta verkkoasiointia kohtaan ilmenee erityisesti nuorimmilla ikäryhmillä, Internetin käyttäjillä ja vieläpä Internetin aktiivisimmilla käyttäjillä, ja yhtä vahvana sekä miehillä että naisilla, mikä ilmiö havaittiin myös viime vuoden tutkimuksessa. Se, miksi kaiken kaikkiaan yhä useampi kokee luottamuksen puutetta verkkoasiointia kohtaan, johtunee muun muassa siitä, että tietoturvahista on julkisuudessa kerrottu yhä laajemmin, mikä lisää kansalaisten tietoisuutta riskeistä. Myöskään virusten leistyminen viime aikoina ei edesauta luottamuksen kehittymistä positiiviseen suuntaan (tutk. huom.).

Uuden tieto- ja viestintäteknologian hyödyntämisen julkisissa palveluissa uskotaan edelleen parantavan yritysten kilpailukykyä sekä vähentävän julkisen hallinnon palvelupisteiden määrää, mutta parantavan samalla palvelujen saatavuutta asiakkaille sekä nopeuttavan viranomaisasiointia. Edelleen uuden tieto- ja viestintäteknologian hyödyntämisen julkisissa palveluissa uskotaan säästävän asiakkaiden kustannuksia ja parantavan kansalaisten vaikutusmahdollisuuksia asioiden valmistelussa ja päätöksenteossa. Kuitenkin niitä, jotka eivät usko syrjäytymisen vähentyvän yhteiskunnassa uuden tieto- ja viestintäteknologian hyödyntämisen myötä julkisissa palveluissa, on enemmän kuin niitä, jotka uskovat niin.

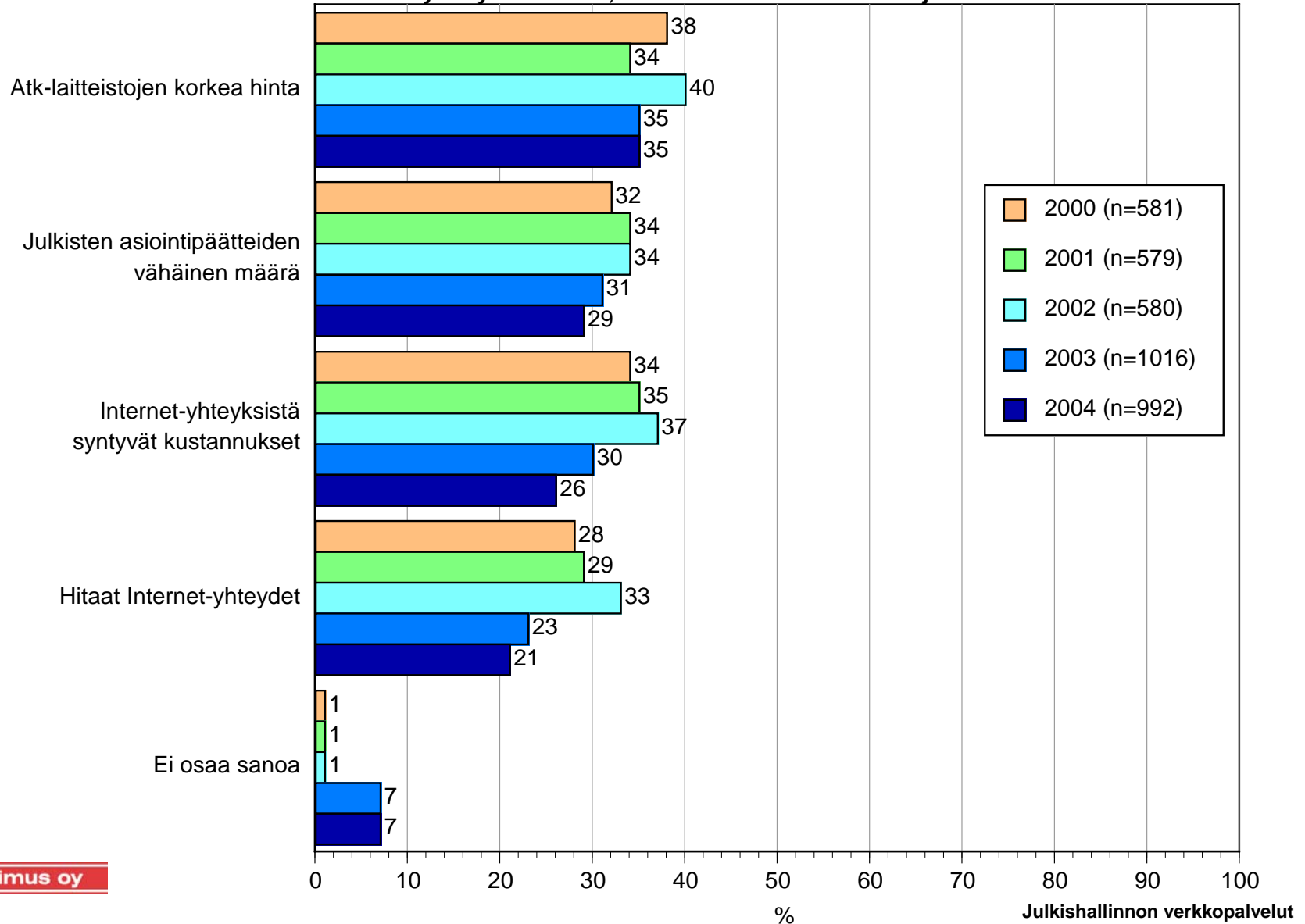
MINKÄ TEKIJÖIDEN USKOO VAIKEUTTAVAN LÄHITULEVAISUUDESSA JULKISTEN VERKKOPALVELUJEN KÄYTTÖÄ 2000 - 2004 1(2)

2000 - 2002 n=käyttänyt Internetiä, 2003 - 2004 n=kaikki vastaajat



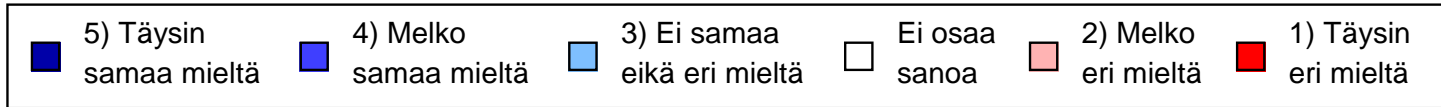
MINKÄ TEKIJÖIDEN USKOO VAIKEUTTAVAN LÄHITULEVAISUUDESSA JULKISTEN VERKKOPALVELUJEN KÄYTTÖÄ 2000 - 2004 2(2)

2000 - 2002 n=käyttänyt Internetiä, 2003 - 2004 n=kaikki vastaajat

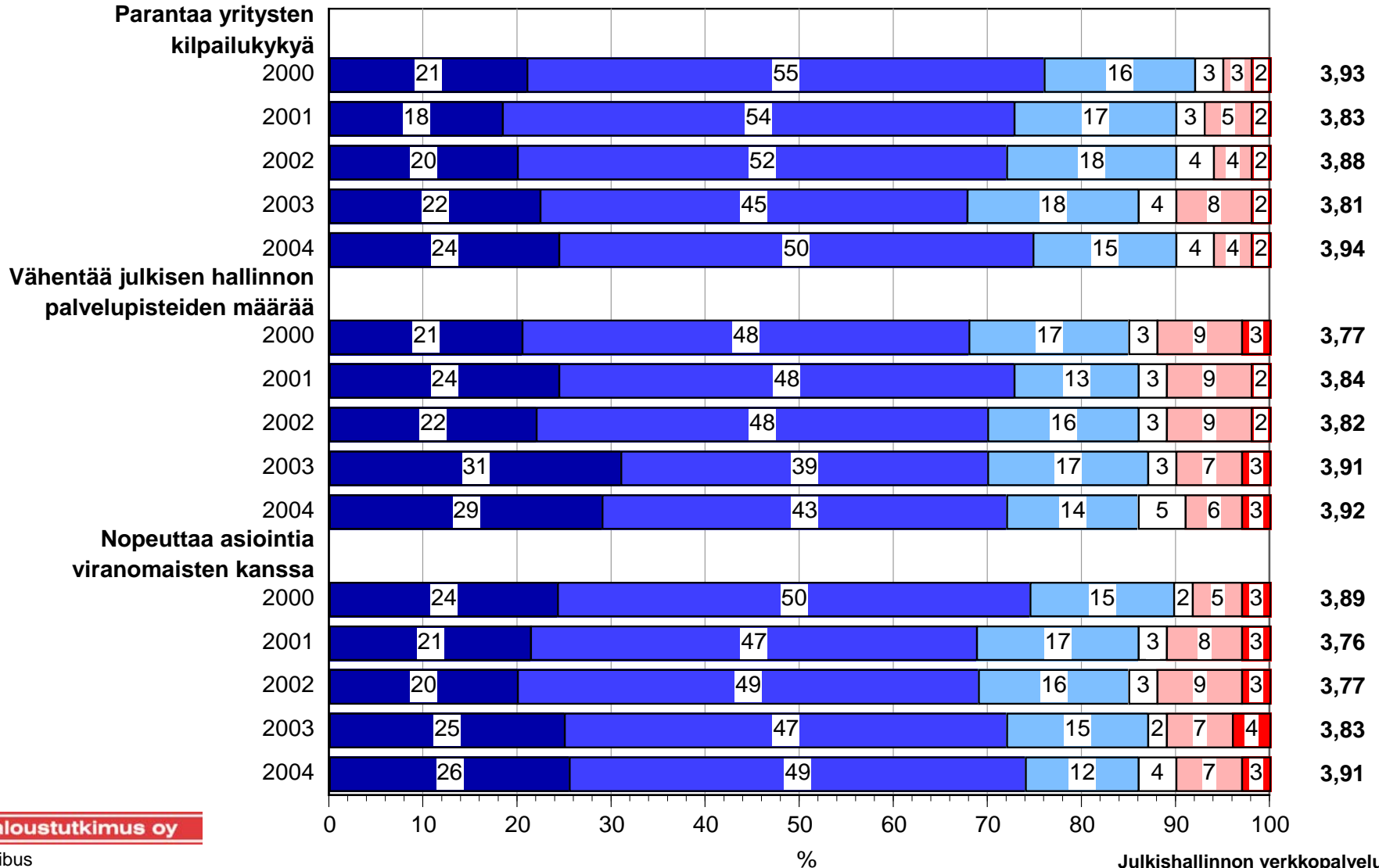


UUDEN TIETO- JA VIESTINTÄTEKNOLOGIAN HYÖDYNTÄMINEN JULKISISSA PALVELUISSA 1(3)

Kaikki vastaajat, 2000 n=1051, 2001 n=1031, 2002 n=1011, 2003 n=1016, 2004 n=992

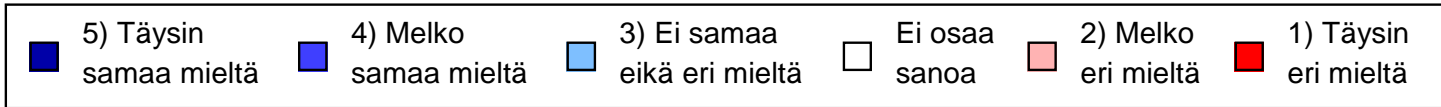


Keskiarvo
5-1

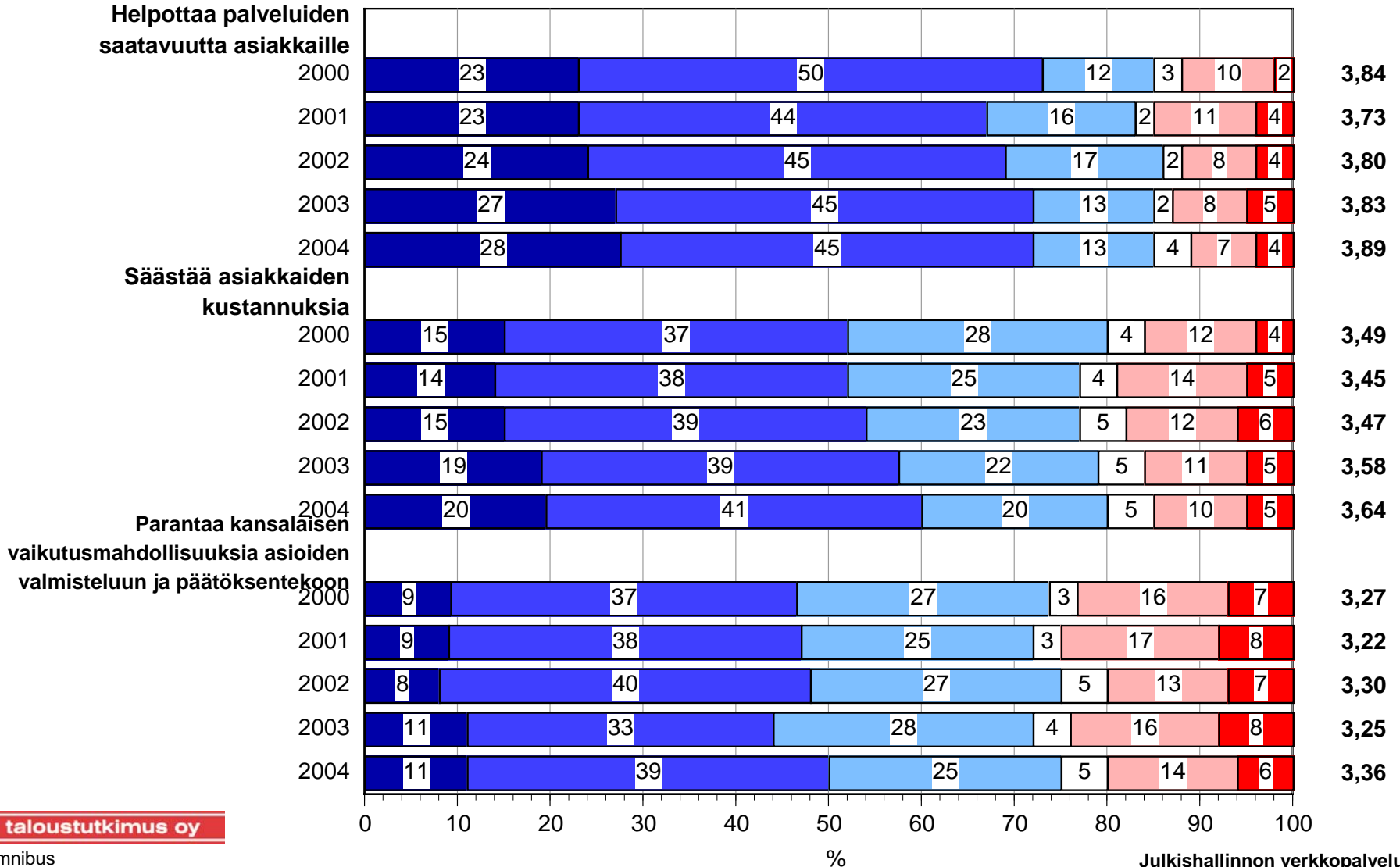


UUDEN TIETO- JA VIESTINTÄTEKNOLOGIAN HYÖDYNTÄMINEN JULKISISSA PALVELUISSA 2(3)

Kaikki vastaajat, 2000 n=1051, 2001 n=1031, 2002 n=1011, 2003 n=1016, 2004 n=992

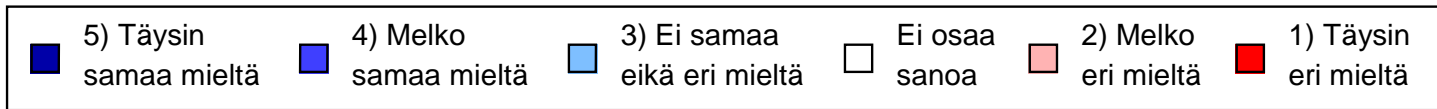


Keskiarvo
5-1

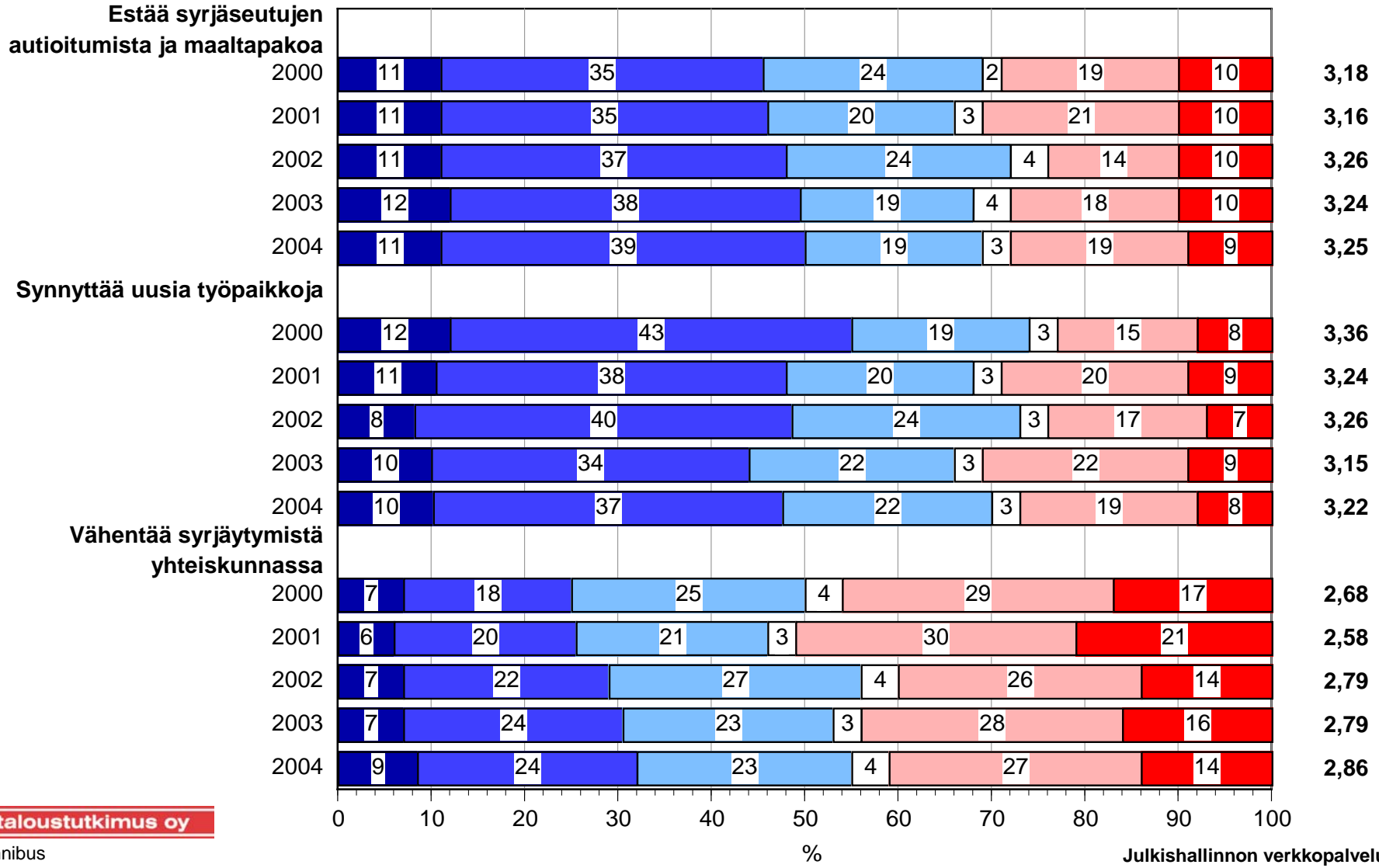


UUDEN TIETO- JA VIESTINTÄTEKNOLOGIAN HYÖDYNTÄMINEN JULKISISSA PALVELUISSA 3(3)

Kaikki vastaajat, 2000 n=1051, 2001 n=1031, 2002 n=1011, 2003 n=1016, 2004 n=992



Keskiarvo
5-1



taloustutkimus oy

Henkilöllisyyden todistaminen Internetissä

Internetiä viimeisen puolen aikana käyttäneiltä vastaajilta kysyttiin, mikä heidän mielestään olisi paras tapa henkilöllisyyden todistamiseen Internetissä. Vaihtoehtoina tarjottiin sähköinen henkilökortti (HST-kortti), verkkopankkitunnukset tai sosiaaliturva-/henkilötunnus.

Kaikkien vastaajien keskuudessa suosituimmaksi vaihtoehdoksi nousi verkkopankkitunnukset (41 %) HST-kortin tullessa toiseksi (35 %). Myös viime vuonna verkkopankkitunnukset saivat eniten kannatusta. Sosiaaliturva-/henkilötunnukset valitsisi vain 19 % vastaajista. Verkkopankkitunnukset valitsisivat etenkin naiset sekä 25-34 -vuotiaat vastaajat eli julkisten verkkopalvelujen aktiivisimmat käyttäjäryhmät.

Valintatilanteessa HST-kortti vs. verkkopankkitunnukset vaaka kallistuu selkeästi vastaajien mielestä verkkopankkitunnusten puolelle, vaikka myös HST-kortti saa reilun kolmanneksen Internetin käyttäjistä taakseen. Verkkopankkitunnusten suosio on kasvanut selvästi viime vuodesta (v. 2003 44 % valitsisi -> v. 2004 51 % valitsisi).

Kaikilta tutkimukseen osallistuneilta kysyttiin myös HST-kortin hankinta-aikeita. Vain 4 % kaikista vastaajista (5 % Internetin käyttäjistä) harkitsee varmasti HST-kortin hankkimista seuraavan puolen vuoden aikana. Vastaavasti 11 % ehkä harkitsee. Suurin osa vastaajista (75 %) ei kuitenkaan edes harkitse HST-kortin hankkimista ja vain noin yhdellä prosentilla on jo HST-kortti. 5 % vastaajista ei tiedä, mikä sähköinen henkilökortti on ja 4 % ei osannut vastata kysymykseen. Nämä tulokset ovat hyvin lähellä viime vuoden tutkimustuloksia, eli toisin sanoen HST-kortin hankkiminen ei seuraavan puolen vuoden sisällä tule tämän ennusteen mukaan olemaan sen aktiivisempaa kuin kuluneen vuodenaikana.

MIKÄ OLISI PARAS TAPA HENKILÖLLISYYDEN TODISTAMISEEN INTERNET-PALVELUISSA 2003 JA 2004

n=käyttänyt Internetiä viimeisen 6 kk:n aikana



Kaikki vastaajat



Sukupuoli:

Naiset



Miehet



Ikäryhmä:

15-24-vuotiaat



25-34-vuotiaat



35-49-vuotiaat



50-79-vuotiaat*



0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

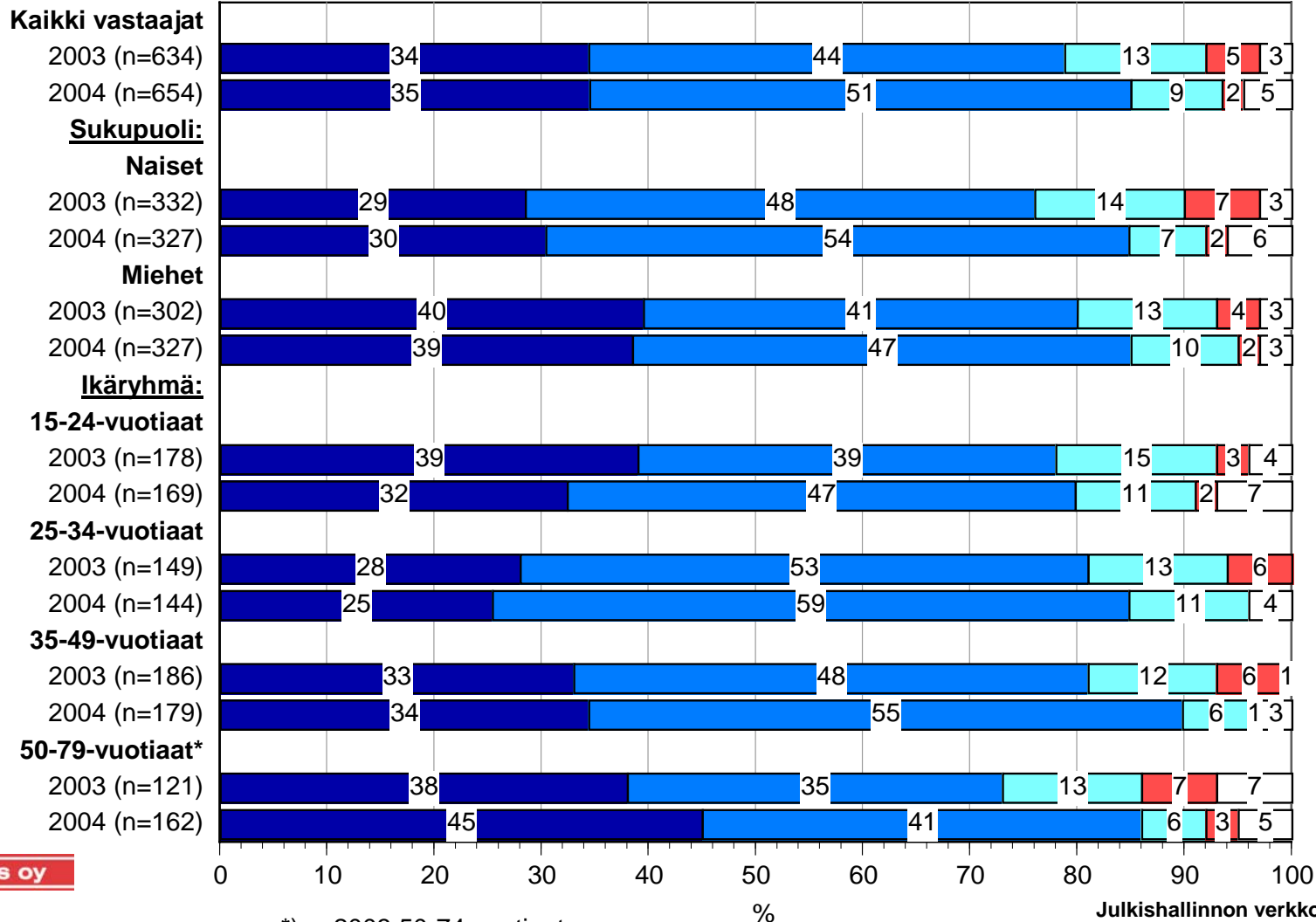
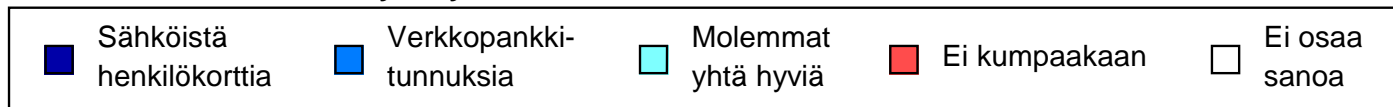
*) v. 2003 50-74-vuotiaat

Julkishallinnon verkkopalvelut

Syksy 2004

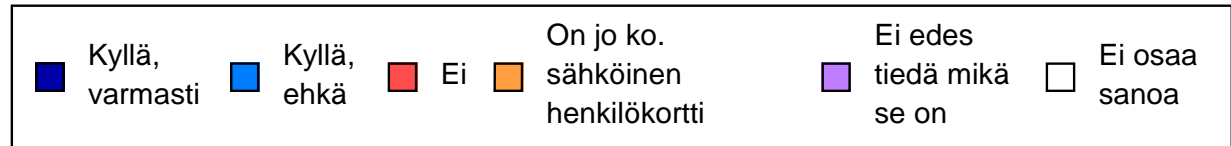
KUMPAA SUOSISI VALINTATILANTEESSA HENKILÖLLISYYDEN TODISTAMISEEN INTERNETISSÄ - HST-KORTTIA VAI VERKKOPANKKITUNNUKSIA 2003 JA 2004

n=käyttänyt Internetiä viimeisen 6 kk:n aikana



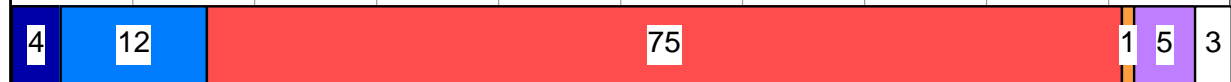
HARKITSEEKO SÄHKÖISEN HENKILÖKORTIN (HST-KORTIN) HANKKIMISTA SEURAAVAN PUOLEN VUODEN SISÄLLÄ 2003 JA 2004

n=vastanneet

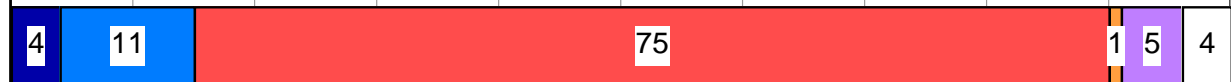


Kaikki vastaajat

2003 (n=1016)



2004 (n=992)



Käyttänyt Internetiä

2003 (n=634)



2004 (n=654)

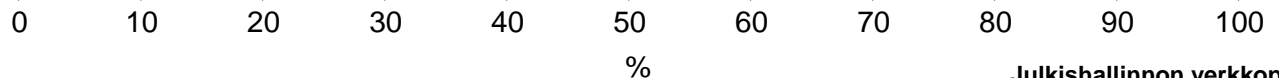


Ei ole käyttänyt Internetiä

2003 (n=382)



2004 (n=338)



Arkaluonteinen asiointi Internetissä sekä julkisten palveluiden parantaminen verkossa

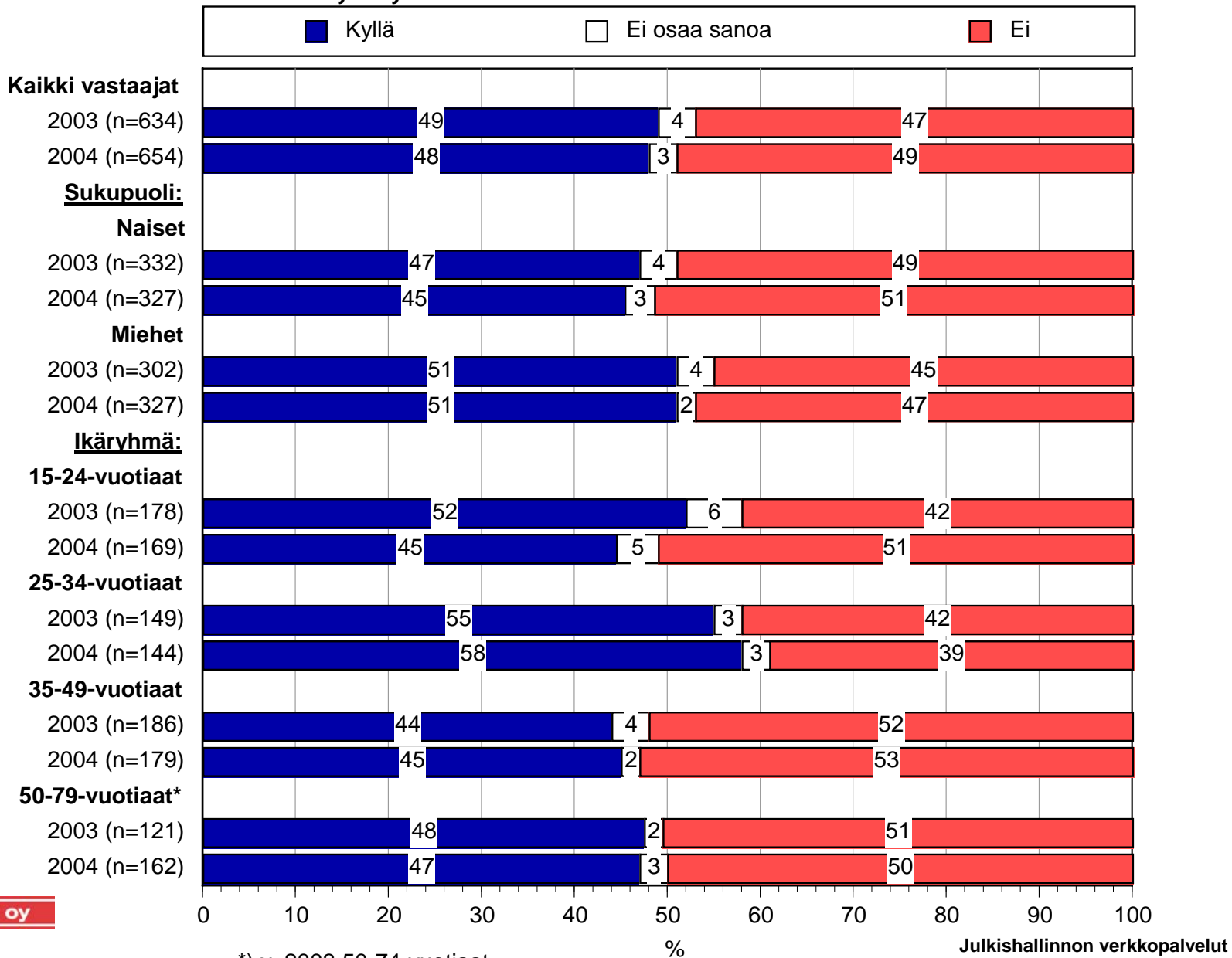
Internetin käyttäjiltä kysyttiin myös, sopisiko asiointi Internetin välityksellä myös arkaluontoisissa, henkilökohtaisia tietoja koskevissa asioissa. Vastaukset jakaantuvat lähes tasan kyllä- ja ei-vastausten välillä. Taustaryhmistä naiset, 35-49 -vuotiaat, alle 30 000 asukkaan kaupungissa/kunnassa asuvat, ammatiltaan/asemaltaan työväestö sekä maanviljelijät, Internetiä vähemmän käyttävät sekä toisaalta alemman koulutustason omaavat vastaajat suhtautuvat selvästi keskimääräistä negatiivisemmin Internet-asiointiin arkaluontoisissa, henkilökohtaisissa asioissa.

Niiltä vastaajilta, joille asiointi Internetissä ei sovi arkaluontoisissa, henkilökohtaisissa asioissa, kysyttiin, mitä tietoja he eivät antaisi Internetin välityksellä (vastausvaihtoehdot olivat ennalta määrätty). Useimmiten ei annettaisi pankki- tai luottokorttitietoja, terveystietoja tai henkilötietoja. Myöskään omaan taloudelliseen asemaan liittyviä tietoja ei annettaisi mielellään. Tulokset ovat hyvin samansuuntaisia kuin viime vuonna. Lähinnä vain palautteen antamisen kohdalla on tapahtunut tilastollisesti merkitsevää muutosta viime vuodesta: kun viime vuonna 17 % ilmoitti, ettei antaisi Internetissä palautetta omalla nimellään, niin tänä vuonna näin vastasi enää 9 %.

Lopuksi kaikilta vastaajilta kysyttiin vielä, miten viranomaiset voisivat heidän mielestään parantaa palveluitaan (vastausvaihtoehdot ennalta määrätty). Annetuista vastausvaihtoehdoista erottuvat selvästi seuraavat kolme tekijää: viranomaisten välisen yhteistyön lisääminen (etenkin 25-49 -vuotiaat mainitsevat), verkossa täytettävien ja lähetettävien lomakkeiden lisääminen (etenkin alle 35 -vuotiaat mainitsevat) sekä erilaisten asiointipalvelujen lisääminen Internetiin. Lisää erilaisia asiointipalveluja Internetiin kaipaavia on suhteellisesti sitä enemmän mitä nuoremmista vastaajista on kyse.

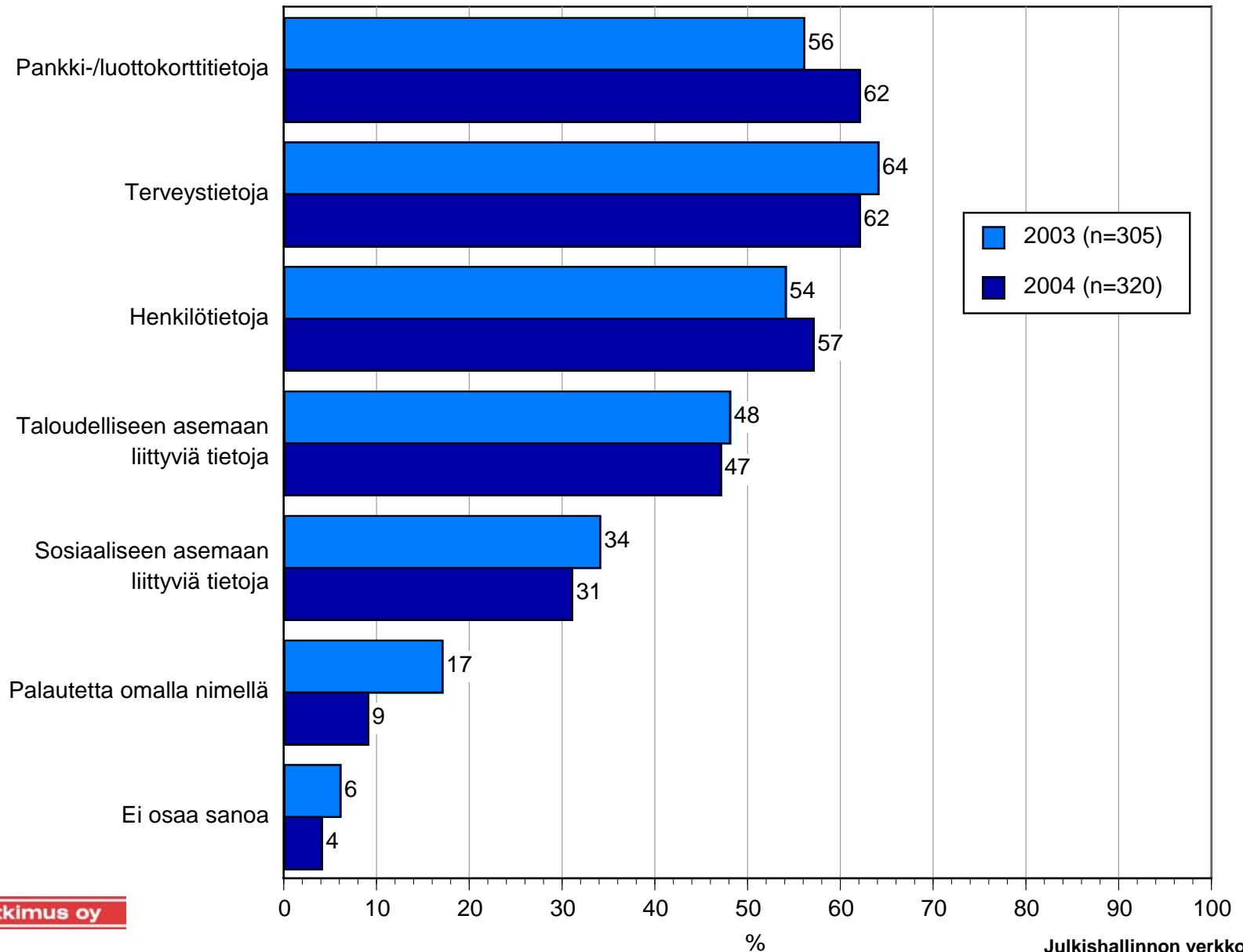
SOPISIKO ASIOINTI INTERNETIN VÄLITYKSELLÄ MYÖS ARKALUONTEISISSA ASIOISSA 2003 JA 2004

n=käyttänyt Internetiä viimeisen 6 kk:n aikana



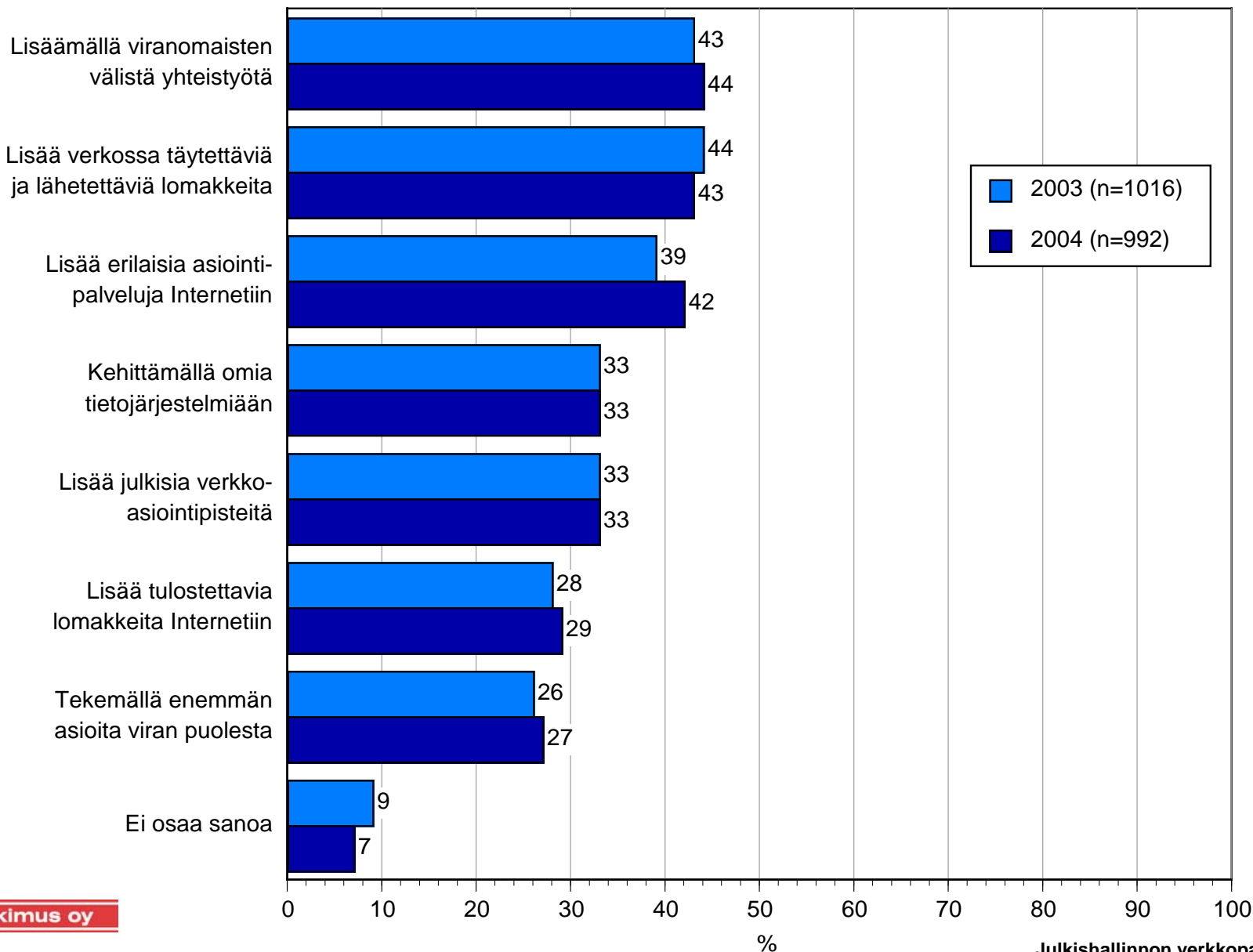
MITÄ TIETOJA EI ANTAISI INTERNETIN VÄLITYKSELLÄ 2003 JA 2004

n=asiointi ei sovi arkaluonteisissa, henkilökohtaisia tietoja koskevissa asioissa



MITEN VIRANOMAISET VOISIVAT PARANTAA PALVELUITAAN 2003 JA 2004

n=kaikki vastaajat



Lisätietoja tutkimuksesta

Tutkimukseen liittyen voi tiedustella lisätietoja:

Taloustutkimus Oy;

tutkija Reija Koskela tai tutkimusjohtaja Kari Roose, puh. (09) 7585 11, etunimi.sukunimi@toy.fi

Sisäasiainministeriö:

Pääsihteeri Markku Nenonen, JUHTA, Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta, Alueiden ja hallinnon kehittämisosasto/Hallinnon kehittämysyksikkö, puhelin (09) 160 44304, markku.nenonen@sm.intermin.fi

Erilliset liitteet: atk-ristiintaulukoinnit, kysymyslomake