



# Kysely Varsinais-Suomen maakunnan verkkopalveluista

Jessica Ålgars-Åkerholm 9.8.2018

# Vastaa ja vaikuta



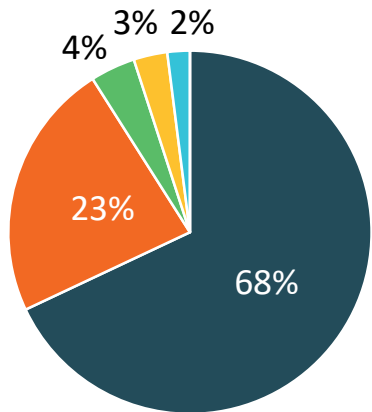
# Svara och påverka



- Toteutettiin Webropolilla.
- Suomeksi ja ruotsiksi, erillinen sote-aiheinen kysely
- Kysely oli avoinna 31.5.–4.7.2018.
- Kyselyä jaettiin Varsinais-Suomen sote- ja maakuntaudistuksessa mukana olevien organisaatioiden verkkosivuilla ja sosiaalisen median kanavissa. Kuntien info-pisteisiin jaettiin mainoslehtisiä.
- Vastaajien kesken arvotaan iPad sekä Kimpassa-Allihopa-tuotepalkintoja.
- Vastaajien joukosta kutsutaan muutama henkilö syventävään haastatteluun elokuun 2018 aikana.

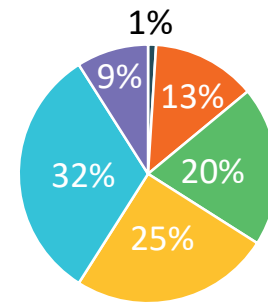


## rooli



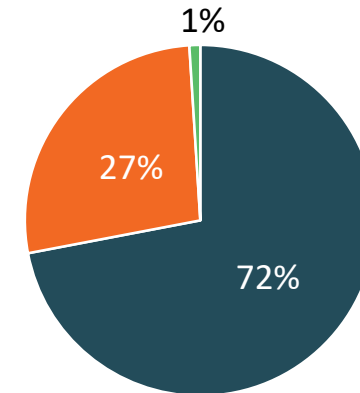
803 vastaajaa  
FI 749, SV 54

## ikä



■ alle 18 v. ■ 18–30 v. ■ 31–40 v.  
■ 41–50 v. ■ 51–64 v. ■ 65+ v.

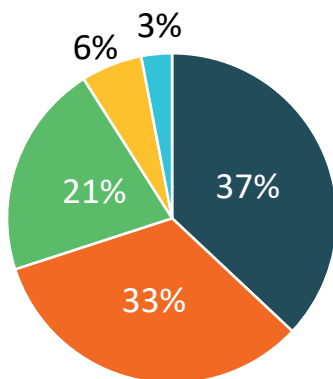
## sukupuoli



■ nainen ■ mies ■ muu

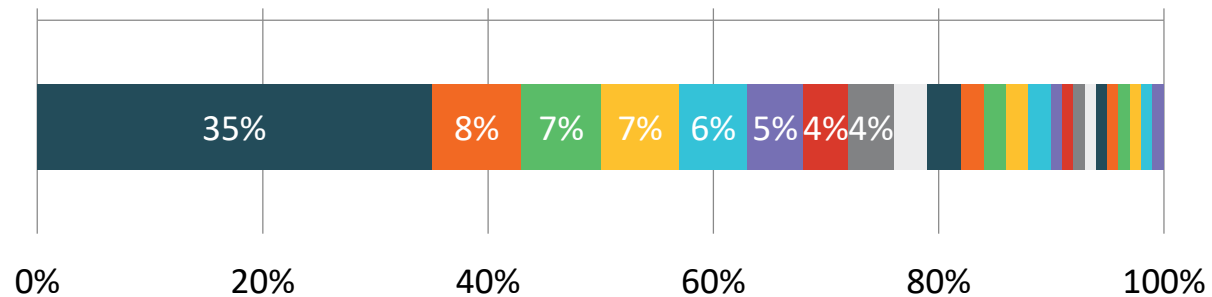
■ maakunnan asukas  
■ tulevan maakuntaorganisaation työntekijä  
■ muu  
■ työnhakija  
■ kuntapäättäjä  
■ median edustaja

## koulutus



■ lukio tai ammattikoulu ■ alempi korkeakoulututkinto  
■ ylempi korkeakoulututkinto ■ muu  
■ ei ammatillista koulutusta

## asuinpaikka

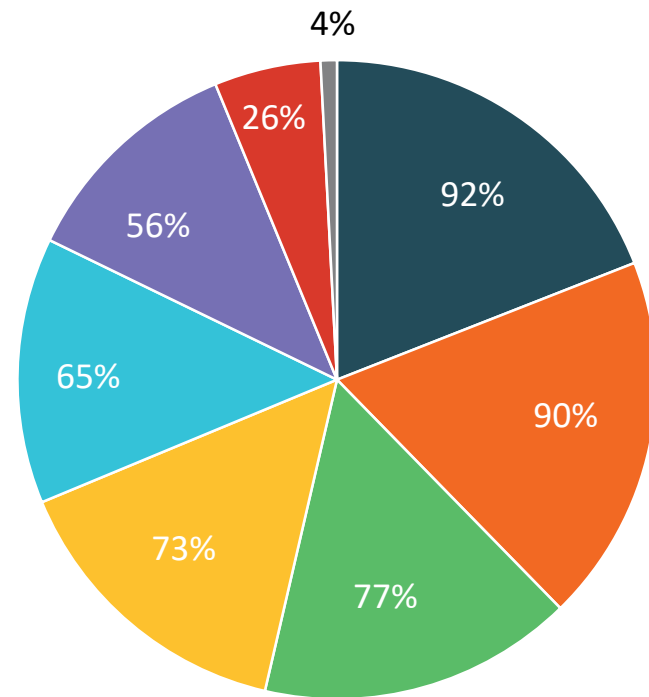


■ Turku ■ Kaarina ■ Raisio ■ Salo  
■ Naantali ■ Parainen ■ Lieto ■ Masku  
■ Paimio ■ Muu ■ Kemiönsaari ■ Loimaa  
■ Mynämäki ■ Uusikaupunki ■ Aura  
■ Laitila ■ Marttila ■ Nousiainen ■ Pyhäranta  
■ Pöytyä ■ Rusko ■ Somero ■ Taivassalo  
■ Koski Tl ■ Oripää ■ Sauvo ■ Vehmaa



# Millaista sisältöä odotat löytäväsi maakunnan verkkosivuilta? Voit valita monta vaihtoehtoa.

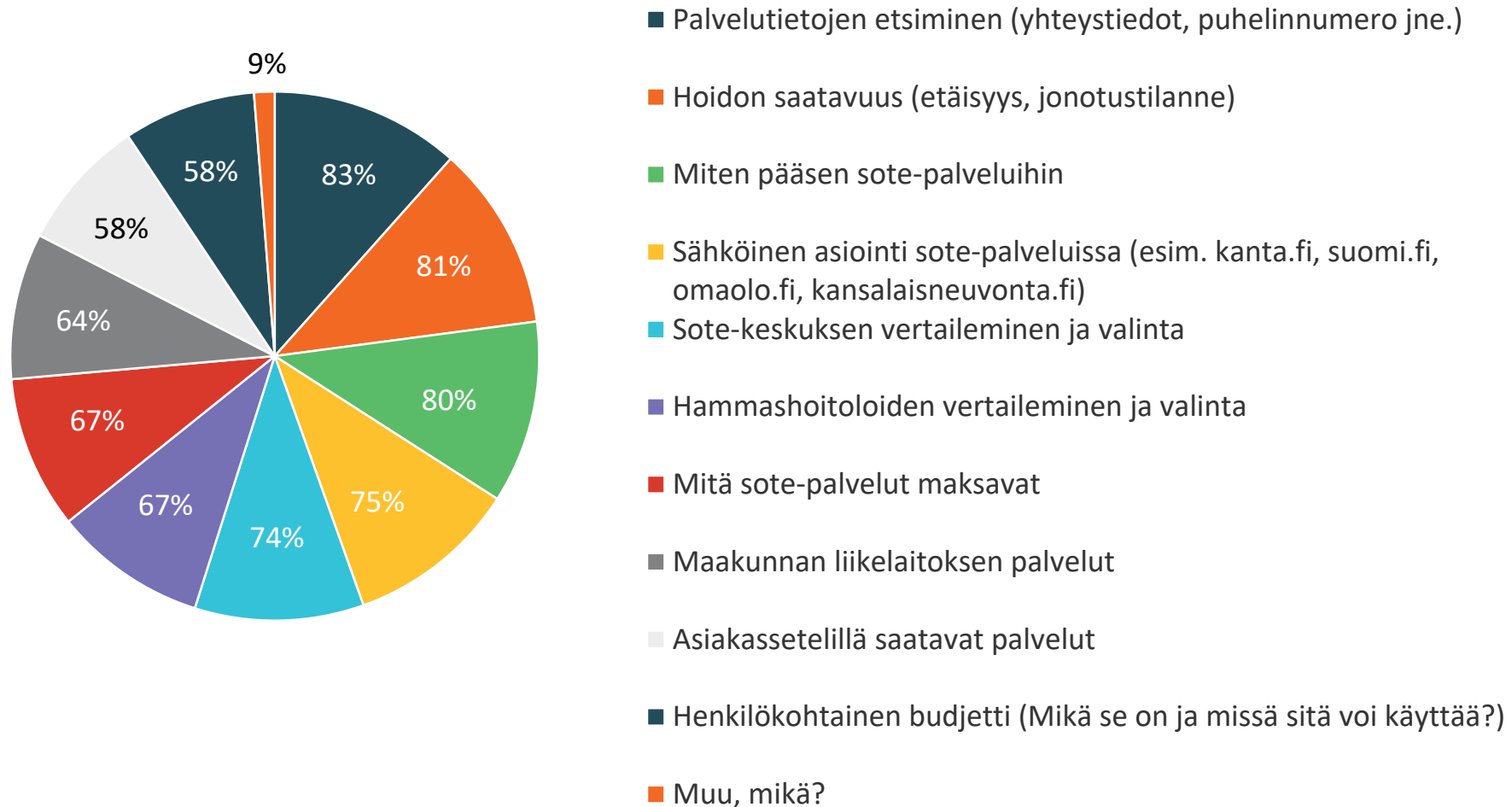
803 vastaajaa, 3 879 valittua vaihtoehtoa



- tietoa maakunnan palveluista
- yhteystietoja, palvelupisteitä, aukioloaikoja jne.
- haluan asioida sähköisesti, esim. tehdä ajanvarauksen
- ajankohtaisia uutisia ja tiedotteita
- tietoa päätöksenteosta
- haluan antaa palautetta tai tehdä aloitteen
- haluan hakea töihin maakuntaorganisaatioon
- jotain muuta, mitä?

- maakunnan tapahtumakalenteri
- maakunnan karttapalvelu
- tietoa maakuntaorganisaatiosta, rahoituksesta, vastuista jne.
- tilastoja ja infograafeja maakunnasta
- chat ja moderoitu keskustelupalsta
- tietoa yksityisen ja kolmannen sektorin palveluista
- toimien keskimääräiset käsittely/odotusajat näkyviin

# Mitkä sosiaali- ja terveyspalveluihin liittyvät asiat kiinnostavat sinua? Voit valita monta vaihtoehtoa. 81 vastaajaa, 580 valittua vaihtoehtoa



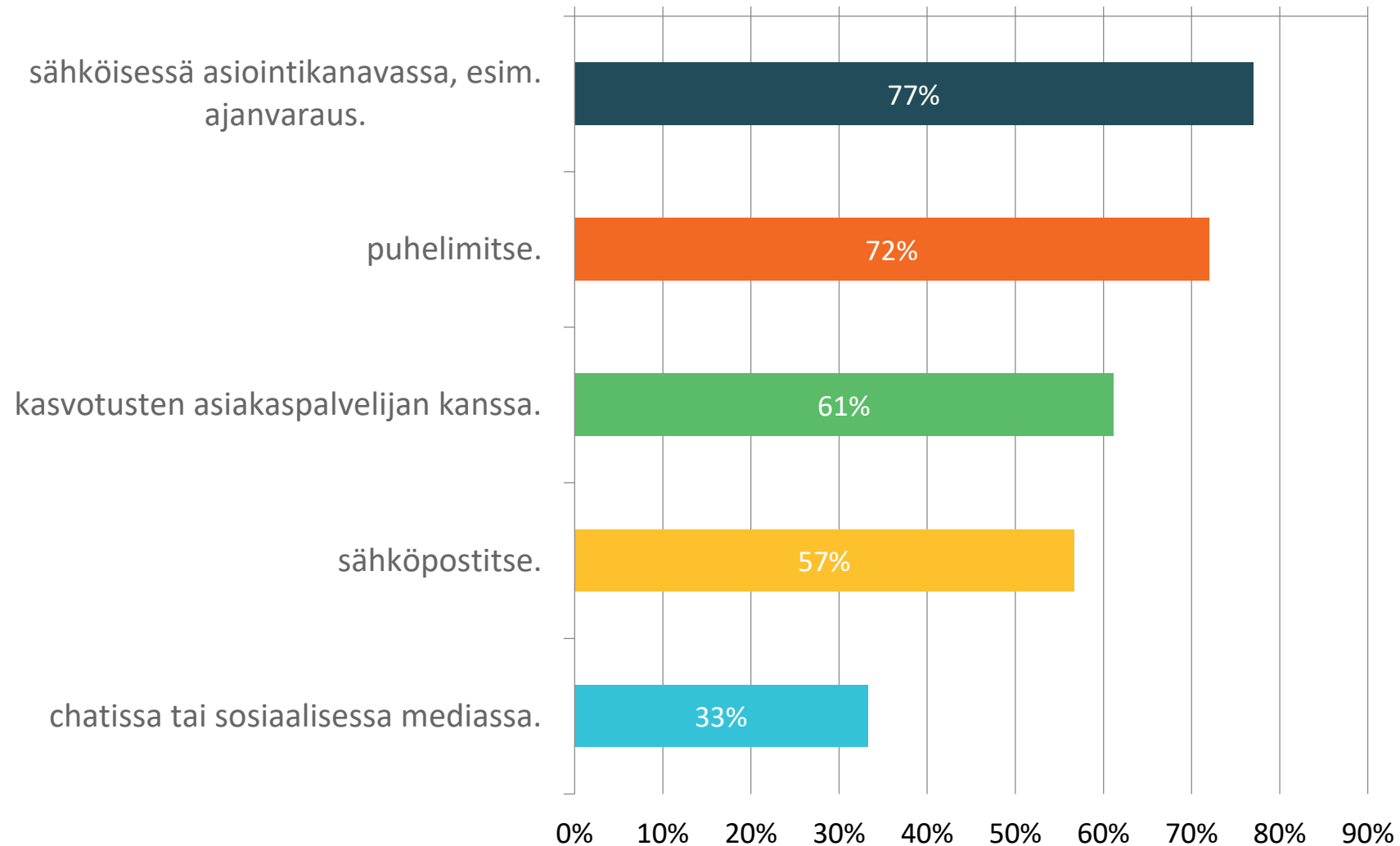
Mitkä sosiaali- ja terveyspalveluihin liittyvät asiat kiinnostavat sinua? Avoimia vastauksia:

7 vastaajaa

- kotiin tuotavat palvelut
- mahdollisuus vertailla palveluiden laatua
- harjoittelupaikkojen hankkiminen opiskelijana
- artikkeleita sosiaali- ja terveyspalveluista
- tietoa vastuista, esim. jos hoitoa ei saa riittävän nopeasti

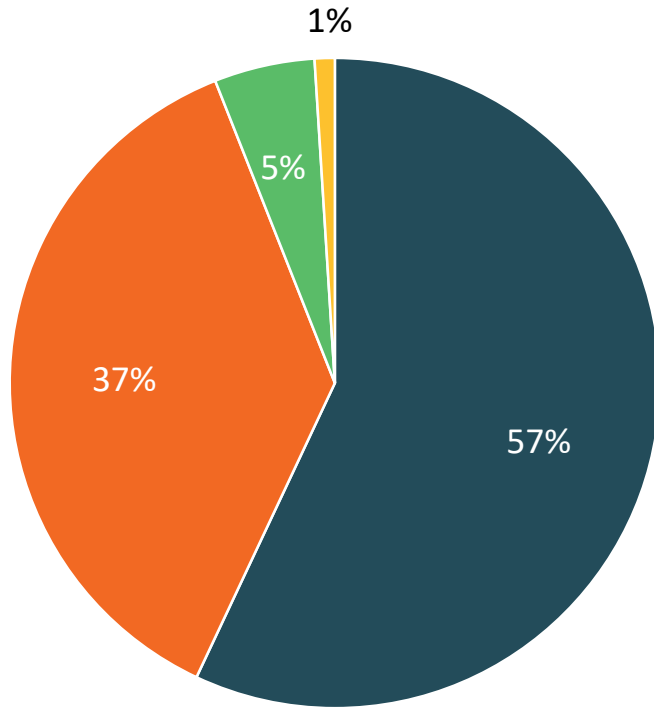
# Asioin mieluiten (valitse kolme parasta vaihtoehtoa)

803 vastaajaa



# Kuinka sujuvasti käytät internetiä ja sähköisiä palveluja?

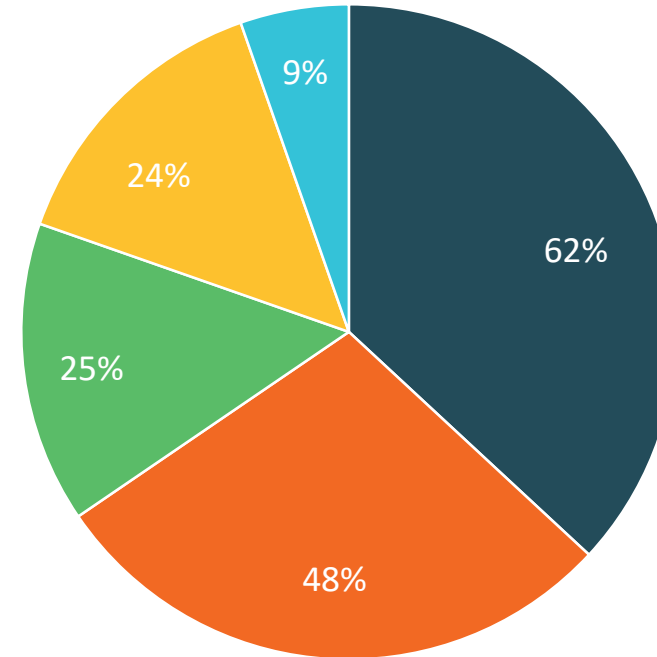
803 vastaajaa



- Olen konkari.
- Ihan ok.
- Haparoin vähän, mutta onnistuu.
- Melko vierasta minulle.

# Minkälaista apua kaipaisit sähköiseen asiointiin? Voit valita monta vaihtoehtoa.

803 vastaajaa, 1341 valittua vaihtoehtoa



- ohjetekstejä
- neuvontaa sähköisesti, esim. chatissa
- ohjevideoita
- neuvontaa asiakaspalvelupisteessä
- jotain muuta, mitä?



# Minkälaista apua kaipaisit sähköiseen asiointiin?

## Avoimia vastauksia:

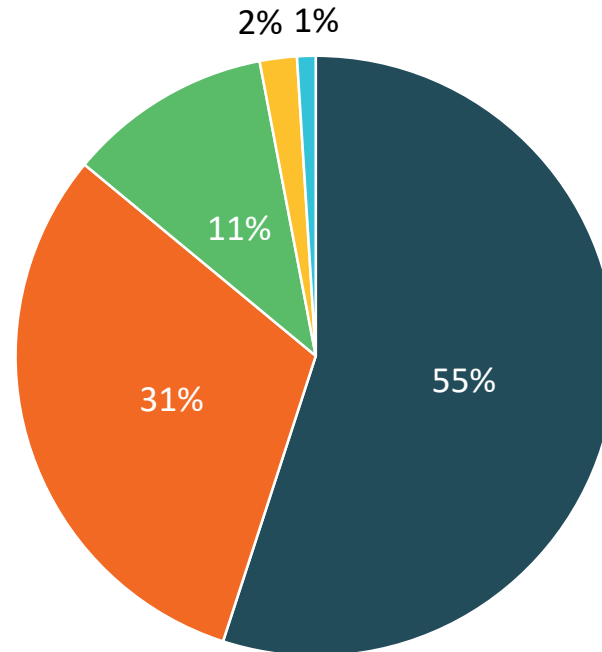
69 vastaajaa

- ei mitään
- kurs i ämnet
- ei videoita ilman sanallisia ohjeita – video vie enemmän aikaa
- ikäihmisille vertaistukitasoista neuvontaa digilaitteilla
- Whatsapp-neuvonta
- puhelinneuvonta
- selkeitä ohjeita: tee näin, paina tästä, esimerkkejä
- ohjelehtisiä
- selkeä info asiakkaille ennen käyttöönottoa



# Mitä päätelaitetta useimmiten käytät?

803 vastaajaa



■ oma älypuhelin

■ oma tietokone

■ oma tabletti

■ joku muu, mikä? → Työpaikan tietokone

■ viraston tai muun toimipisteen (esim. kirjasto) tietokone tai muu päätelaite

# Onko sinulla hyviä kokemuksia tai ideoita sähköisestä asiointista? Kerro meille!

316 vastaajaa

Sähköisen asiointin tulisi olla prosessi, jossa asiointin kaikki vaiheet tapahtuvat samassa palvelussa: pyyntö, vastaus, selitys, uusi vastaus, liitteet, päätös, tulokset.

Sähköisen asiointin parhainta on käytettävyys 24/7.

Selkeä ohjaus joka kohdassa. Toimiva ohjelma, joka on testattu eri-ikäisillä käyttäjillä ennen käyttöönottoa. Tietoturva-asiat kunnossa, mutta ei uusia salasanoja (pankkitunnuksilla).

Chat on hyvä palvelu, mutta sen pitäisi olla auki muulloinkin kuin virastoaikana, koska osa ihmisistä on ymmärrettävästi tuolloin töissä tai koulussa.

Chat-asiointi tiettyinä aikoina myös parilla suurella maahanmuuttajakielellä (arabia, venäjä, somali).

Mahdollisimman skaalautuvat palvelut, jotta erilaisten päätelaitteiden kanssa on helppoa ja selkeää asioida.

Viktigt att betjäningen också funkar på svenska i praktiken.

Pankeilla ja VR:llä hyvät sivut, kuntien sivut usein jäykkiä.

Kelan sähköinen asiointipalvelu ja lomakkeet toimivat hyvin. Samoin poliisin sivustolla passin hakeminen ja uusiminen. Visuaalisuutta tärkeämpää on yksinkertainen käyttölogiikka.

Ajanvaraus netissä esim. terveystieteisiin on paljon parempi vaihtoehto kuin puhelimesta jonottaminen.

