

## Hallituksen tietoyhteiskuntaohjelma ja sisäasiainministeriö tiedottavat: Asuinkunnan ja työministeriön verkkopalvelut suosituimmat

Julkishallinnon internet-sivuista suosituimmat ovat oman asuinkunnan sivut sekä työministeriön mol.fi-sivut. Tämä ilmenee marras-joulukuussa tehdystä julkishallinnon verkkopalvelukyselystä. Viimeisen kolmen kuukauden aikana 49 prosenttia kaikista vastaajista oli vierailut oman asuinkuntansa www-sivuilla ja 37 prosenttia työministeriön mol.fi -sivuilla. Seuraavaksi suosituimpia olivat KELA:n, verottajan ja kirjastojen verkkosivut.

Aktiivisinta julkishallinnon verkkopalveluiden käyttö oli 25-34-vuotiaiden ikäryhmässä, mutta suhteellisesti eniten julkisten verkkopalveluiden käyttö on viimeisen kahden vuoden aikana kasvanut ikäryhmässä 50-79-vuotiaat. Alle 35-vuotiaat vierailivat useimmiten mol.fi:ssä, ja yli 35-vuotiaat suosivat oman asuinkunnan verkkosivuja.

Julkishallinnon sivuilta haetaan täsmätietoa

Enemmistö vastanneista, 83 prosenttia, haki tiettyä tietoa julkishallinnon verkkopalveluiden kautta. Asiointipalveluja ilmoitti käyttäneensä onnistuneesti 23 prosenttia vastanneista.

Internetiä haluttaisiin käyttää asiointikanavana etenkin omien tietojen tarkistamiseen viranomaistietokannoista, korvaussumman hakemiseen esimerkiksi Kelasta sekä omien tietojen toimittamiseen viranomaisille. Enemmistö sen sijaan haluaa hoitaa omaan terveyteen liittyviä asioita, kuten lääkereseptin uusimisen, kasvotusten tai puhelimitse.

Enemmistö arvioi uuden teknologian hyödyntämisen julkisissa palveluissa vähentävän julkisen hallinnon palvelupisteiden määrää (70 %), nopeuttavan asiointia viranomaisten kanssa (65 %), helpottavan palveluiden saatavuutta (64 %), parantavan yritysten kilpailukykyä (63 %) sekä säästävän asiakkaiden kustannuksia (59 %).

Vapaa-aikaa vietetään yhä enemmän netissä

Tutkimusten mukaan 75 prosenttia suomalaisista käyttää internetiä. Internetiä käytetään keskimäärin 7,8 tuntia viikossa. Naisten ja miesten internetin käytössä ei ole eroa.

Internetiä käytetään vapaa-ajalla selvästi enemmän kuin vuosi sitten. Internetin ja sähköpostin päivittäiskäyttäjien osuus on kasvanut kaikissa ikäryhmissä syksystä 2004, ja internetin kautta saatavia palveluja pidetään yhä tarpeellisempina. Kuitenkin uusien käyttäjien määrä on kasvanut hitaasti. Tekstiviestien suosio on edelleen kasvussa, mutta matkapuhelien lisäpalvelujen käyttäjämäärissä ei ole suuria muutoksia.

Kokonaisuutena näyttää siltä, että ne jotka ovat aikaisemminkin käyttäneet internetiä, sähköpostia ja sähköisiä asiointipalveluja, käyttävät niitä yhä aktiivisemmin ja monipuolisemmin.

Toisaalta myös iäkkäiden ihmisten tieto- ja viestintäteknikan käyttö on lisääntynyt. Ikäpolvien välinen digitaalinen kulu on siis hitaasti kapenemassa - varsinkin kun internetiä jo työssään käyttämään tottuneet väestöryhmät ikääntyvät.

Suomalaiset luottavat verkkopankkiin ja sähköisiin palveluihin

Hallituksen tietoyhteiskuntaohjelman tutkimuksessa selvitettiin muun muassa kuluttajien luottamusta verkkopankkiin ja -maksamiseen, terveystietojen välittämiseen sekä sähköiseen asiointiin. Myös internetin käyttötapoja ja -paikkoja selvitettiin. Verkkokaupan suosio on jatkuvassa kasvussa ja luottamus verkkopankkiin on edelleen luja, sillä peräti 92 prosenttia pitää asiointia verkkopankissa turvallisena. Luottokortin käyttöä kotimaisissa verkkopalveluissa pitää turvallisena 65 prosenttia, mutta ulkomaisiin palveluihin suhtaudutaan epäluuloisemmin eli niihin luottaa vajaat 30 prosenttia.

Mitä monipuolisemmasta, säännöllisemmästä tai syvemmälle käyttäjän arkiseen toimintaan nivoutuvasta viestintävälineiden ja -palvelujen käytöstä on kyse, sitä suuremmat ovat ikäryhmien väliset erot. Kyse ei ole niinkään ihmisten osaamisen puutteista, vaan myös siitä, että internetin liittymä- ja palvelutarjonnassa ei näytä olevan kaikkien elämänsäkaaren vaiheeseen sopivia, käyttöön motivoivia palveluja. Toisaalta iäkkään väestön internet-käyttö on muuttunut vuoden kuluessa säännöllisemmäksi, ja internetissä vietetty aika on yli kaksinkertaistunut.

Pankkiasioita hoidetaan netin avulla myös toisen henkilön puolesta

Varsinkin pankkiasiat annetaan yleisesti toisen henkilön hoidettaviksi internetissä, vaikka kotona olisi internet-yhteys. Ikäluokkien välillä ei havaittu eroja tässä suhteessa.

Yleisimmin internetiä käytetään kotona. Myös käyttö ystävän tai sukulaisen luona, työpaikalla tai oppilaitoksessa on lisääntynyt. Julkisissa käyttöpaikoissa, kuten kirjastoissa, tilanne sen sijaan on säilynyt ennallaan. Yhteiskäyttöpaikoista suosituimpia ovat internet-kahvilat sekä kauppojen ja muiden yritysten tiloissa olevat pisteet. Yhteiskäyttöpaikoista eivätkä olekaan odotetulla tavalla laajentaneet internetin käyttöä uusiin väestöryhmiin.

Tietoturva ja yhteyden hankkimisen monimutkaisuus esteenä internet-yhteyden hankkimiselle

Tietoturvasta huolehtimisen ja yhteyden hankkimisen monimutkaisuuden merkitys haluttomuudelle hankkia internet-yhteys on kasvanut vuodesta 2004. Ne kotitaloudet, joille hankkimisen monimutkaisuus ja tietoturva ovat esteitä, ovat kaikkein vähiten motivoituneita hankkimaan internet-yhteyttä.

Tietoyhteiskuntaohjelma tilaama erillisraportti on osoitteessa:  
[www.tietoyhteiskuntaohjelma.fi/esittely/fi\\_FI/raportit\\_ja\\_selvitykset/](http://www.tietoyhteiskuntaohjelma.fi/esittely/fi_FI/raportit_ja_selvitykset/)

Julkisen hallinnon verkkopalvelut -kysely on osoitteessa: [www.intermin.fi/juhta](http://www.intermin.fi/juhta).