

Kysely sähköisten palvelujen käytöstä ja tuen tarpeista Lapin ammattilaisille

KYSELY TOTEUTETTU 22.4.–8.5.2020

Vastaajat seutukunnittain

Yhteensä 92 vastausta 18 kunnasta

Työskentelee usean kunnan alueella 12 %

(n=11)

Tunturi-Lappi 12 %

Enontekiö, Kittilä, Kolari & Muonio

(n=11)

Kemi-Tornio & Tornionlaakso 28 %

Kemi, Keminmaa, Pello, Simo, Tervola, Tornio & Ylitornio

(n=26)

Pohjois-Lappi 11 %

Inari, Sodankylä & Utsjoki
(n=10)

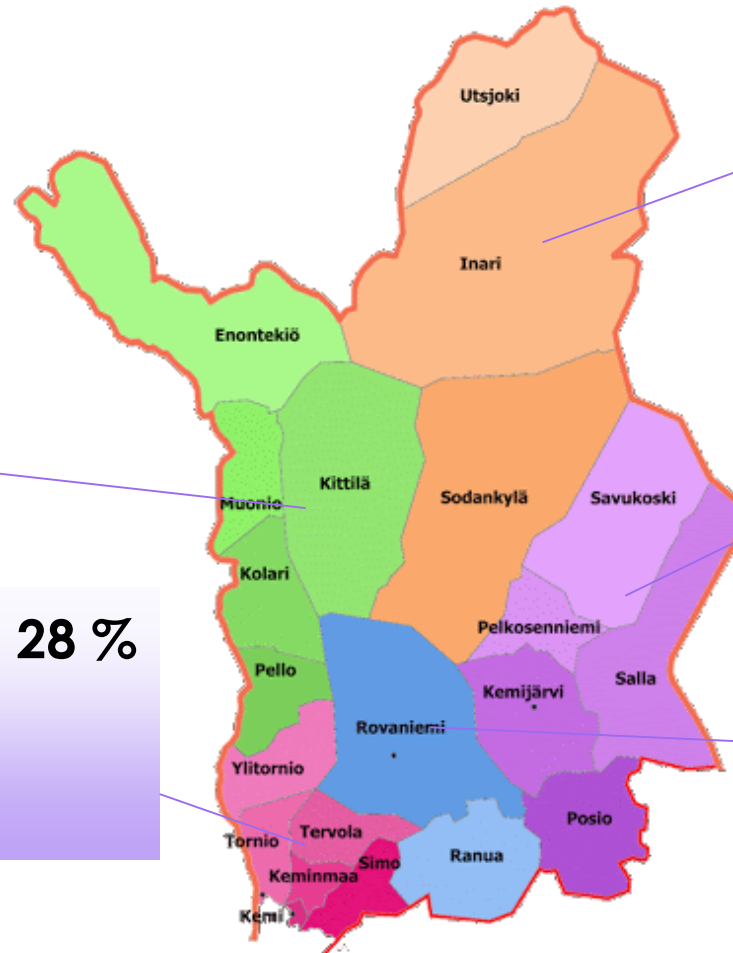
Itä-Lappi 10 %

Kemijärvi, Pelkosenniemi, Posio, Salla & Savukoski

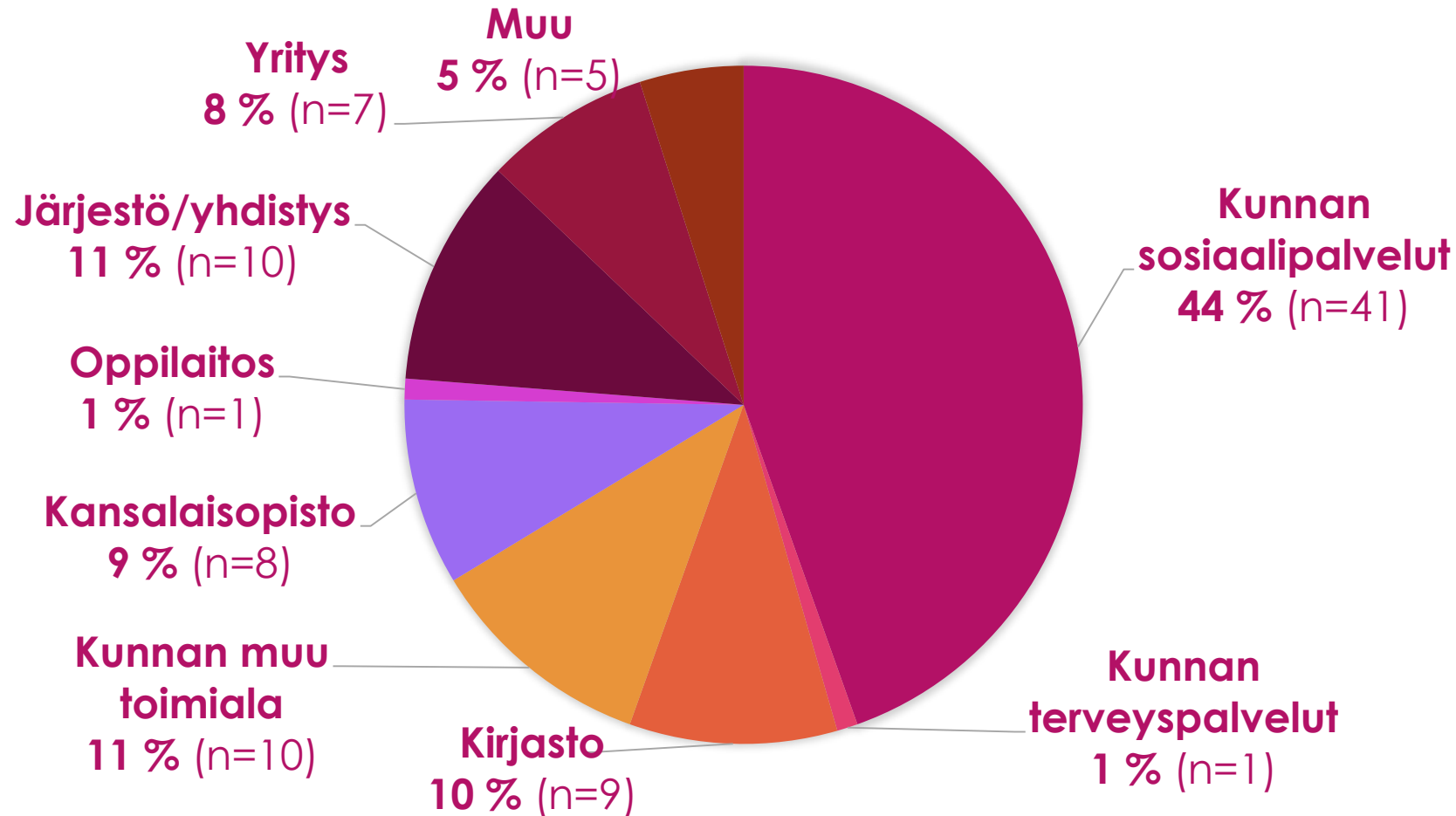
(n=9)

Rovaniemi 27 %

Rovaniemi & Ranua
(n=25)



Vastaajat toimialoittain



Kunnan muu toimiala:

- IT-tuki
- Hallinto- ja tukipalvelut
- Varhaiskasvatus
- Nuorisotoimi
- Sivistystoimi
- Maahanmuuttopalvelut

Muu:

- Valtion virasto
- Kuntayhtymä

Arvio omasta digiosaamisesta & digituen saatavuus työssä

- ▶ **Vastaajat hallitsevat oman arvionsa mukaan hyvin digitaalisten laitteiden ja ohjelmien käytön työssään.**

- ▶ Asteikolla 0-5, vastaajista 40 % antoi osaamiselleen yleisarvosanaksi 5 ja 36 % antoi yleisarvosanaksi 4.



- ▶ **75 % vastaajista saa työssään tarvittaessa tukea digitaalisten laitteiden ja ohjelmien käyttöön.**

- ▶ Vastaajista 12 % ei saa tukea, 13 % ei osannut sanoa

Yleisten sähköisten palvelujen tunnettuus

▶ Sisällöt tunnettiin hyvin:

- ▶ OmaVero-palvelu (98 %)
- ▶ OmaKanta (96 %)
- ▶ Kelan sähköinen asiointi (90 %)
- ▶ Kirjastojen sähköiset palvelut (82 %)
- ▶ Suomi.fi (78 %)
- ▶ Digi- ja väestötietoviraston verkkoasiointi (72 %) (entinen Maistraatti ja Väestörekisterikeskus)
- ▶ Virtu.fi (66 %)
- ▶ Poliisin sähköinen asiointi (65 %)
- ▶ TE-palvelujen Oma asiointi (60 %)

▶ Sisällöt tunnettiin heikosti:

- ▶ Seurakunnan sähköiset palvelut
- ▶ Terveyskylä.fi
- ▶ Suomidigi.fi
- ▶ Sekasin-chat
- ▶ Kansalaisneuvonta (www.kansalaisneuvonta.fi)

Sähköiset palvelut osana työtä

▶ **80 % vastaajista käyttää sähköisiä palveluja asiakastyössään**

- ▶ Yleisimpiä käytössä olevia palveluja:
Skype for Business, Microsoft Teams, Google Meet, Google Hangouts, Adobe Connect, AC videoneuvottelu, Ninchat, Vooler, Whatsapp, Facebook, Messenger, kuvapuhelinpalvelu (Virtu), sähköinen tiedonsiirto (Virtu), Howspace

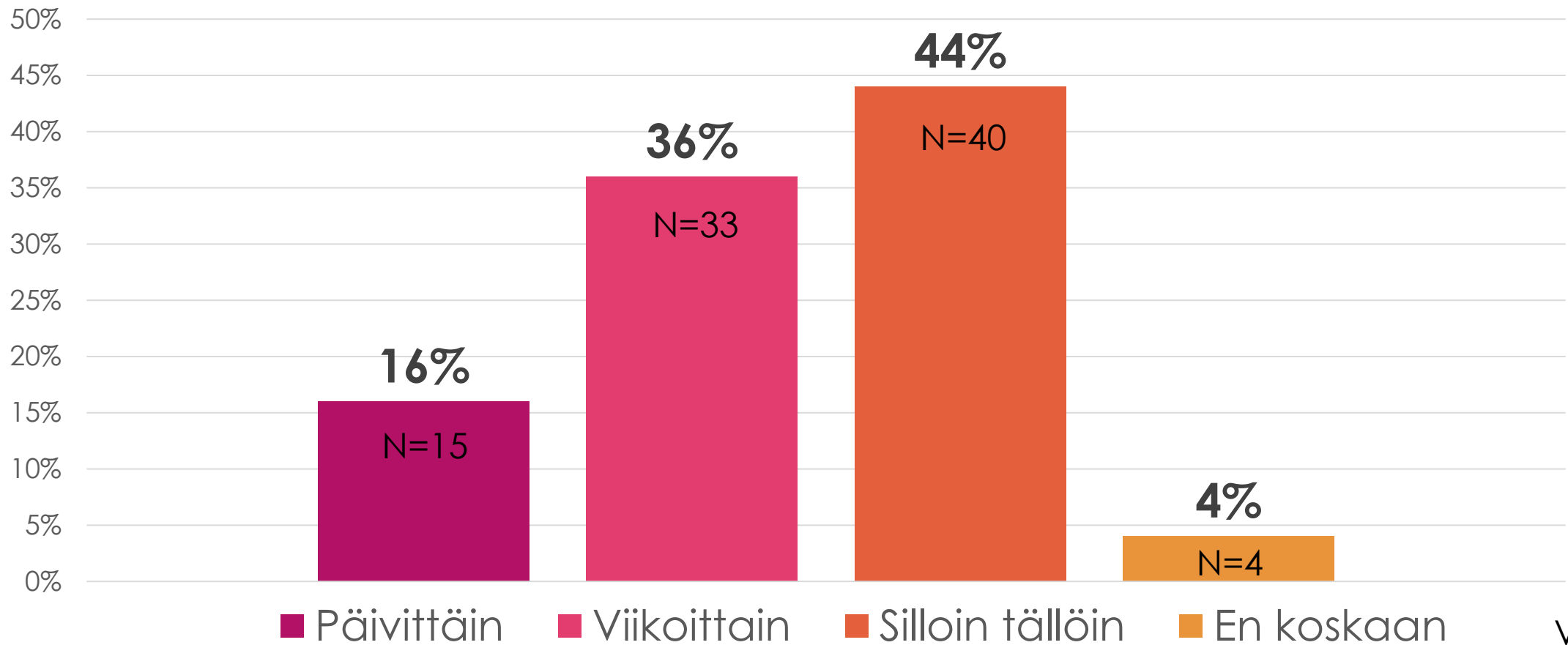
▶ **90 % vastaajista käyttää ammattilaisten välisiä sähköisiä palveluja**

- ▶ Yleisimpiä käytössä olevia palveluja:
Microsoft Teams, Skype for Business, Google Hangouts, Ninchat, Zoom, sähköinen tiedonsiirto (Virtu), PolyCom, Slack, Adobe Connect, Basecamp, AC videoneuvottelu

Sähköiset palvelut osana työtä

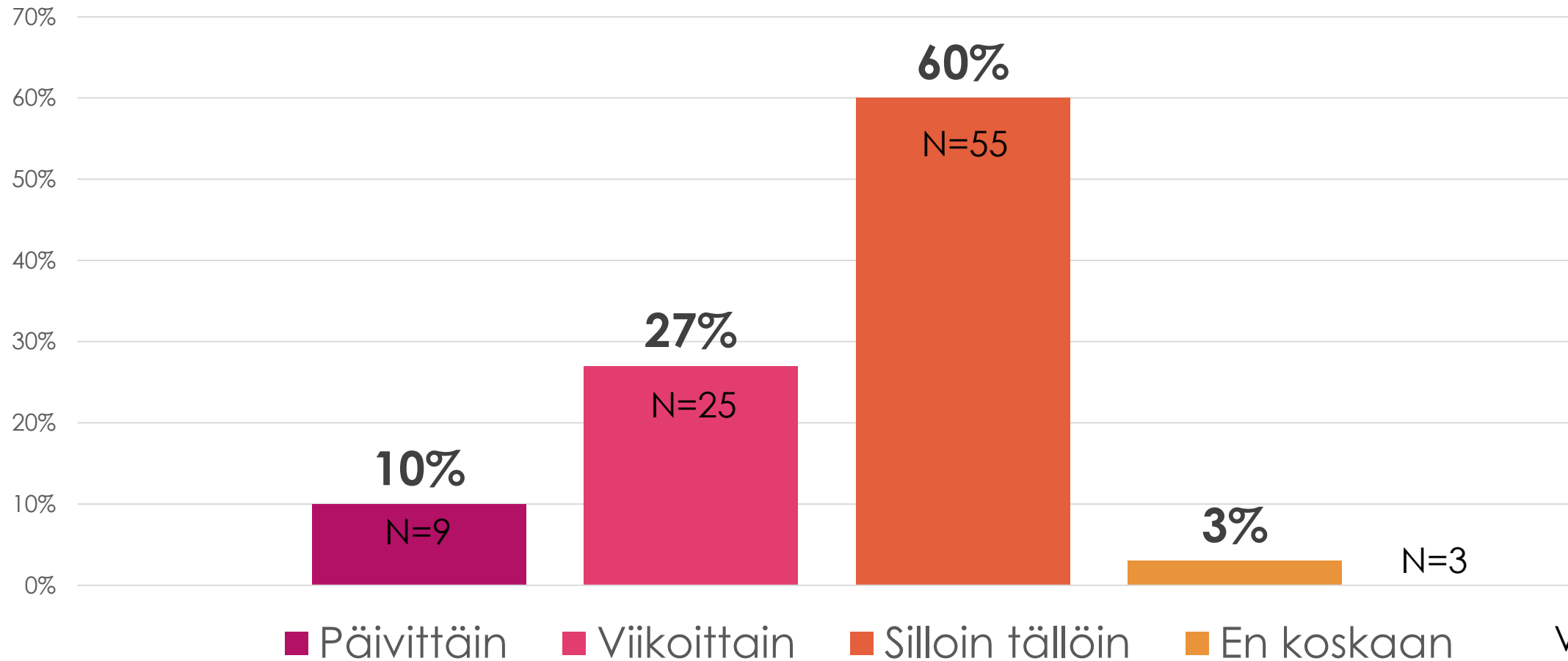
- ▶ **98 % näki tarpeen sähköisille palveluille työssään**
- ▶ **95 % halusi edistää sähköisten palvelujen käyttöä työssään**
- ▶ **76 % koki oman osaamisensa riittäväksi sähköisten palvelujen osalta**
- ▶ **59 % arvioi organisaationsa resurssien olevan riittävät sähköisten palvelujen edistämiseen**
- ▶ **79 % vastasi työpaikkansa toimintakulttuurin tukevan sähköisten palvelujen käyttöä**

Kuinka usein ohjaat asiakkaitasi sähköisten palvelujen piiriin?



Vastaajia 92

Kuinka usein opastat asiakkaitasi sähköisten palvelujen ja/tai laitteiden käyttöön liittyvissä asioissa?



Vastaajia 92

Millä tavalla opastat asiakkaitasi sähköisten palvelujen ja/tai laitteiden käytössä?

■ Koulutuksen muodossa

12% N=11

■ Puhelimitse

67% N=60

■ Chatin tai videokuvan välityksellä

22% N=20

■ Paikan päällä asiakkaan kanssa

79% N=70

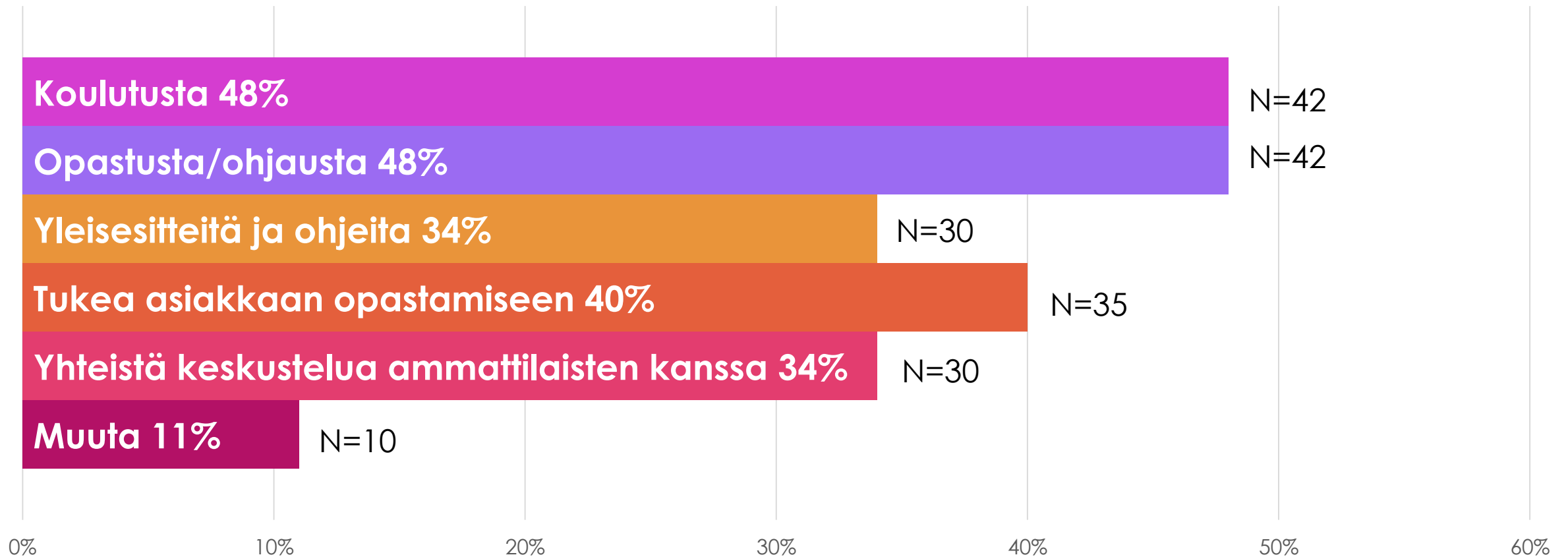
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90%

Vastaajia 89 (vastaaja on voinut valita usean vaihtoehdon)

Asiakkaiden ohjaus sähköisiin palveluihin

- ▶ 85 % koki sähköisten palveluiden käytön ohjaamisen osaksi työtään
- ▶ 96 % näki sähköiset palvelut mahdollisuutena tarjota asiakkaille parempaa palvelua
- ▶ 75 % arvioi asiakkaiden olevan kiinnostuneita sähköisistä palveluista
- ▶ 92 % arvioi asiakkaiden tarvitsevan nykyistä enemmän ohjausta sähköisten palvelujen käyttöön
- ▶ 66 % vastanneista tiesi, mistä asiakas saa halutessaan neuvontaa sähköisten palvelujen ja/tai laitteiden käyttöön

Mitä toivoisit työsi tueksi sähköisiin palveluihin liittyen?



Vastaajia 82 (vastaaja on voinut valita usean vaihtoehdon)

Mitä toivoisit työsi tueksi sähköisiin palveluihin liittyen?

Muita toiveita:

- ▶ Täydennystä lainsäädäntöön ja valtakunnallisesti yhtenäisempiä linjoja
- ▶ Sähköisten palvelujen käyttöön tarvittavia laitteita (esim. kannettava tietokone, kuulokkeet, mikrofoni, kamera)
- ▶ Selkeitä ohjelmistoja
- ▶ Kuntakohtaisesti koottua tietoa, mihin asiakkaan voi ohjata oman kunnan alueella saamaan opastusta sähköisiin palveluihin ja teknologian käyttöönottoon
- ▶ Videokoulutuksia, joihin voisi palata myös myöhemmin
- ▶ Palvelujen käytön ”kädestä pitäen” -ohjausta asiakkaan laitteella
- ▶ Kansalaisten digitaitovalmiuksien jatkuvaa tukemista
- ▶ Työskentelytapojen ja muiden käytänteiden jakoa

Miten sähköisten palvelujen käyttöä voitaisiin edistää Lapin alueella?

- ▶ Käyttökokemusten jakaminen eri palveluista yhdessä muiden kuntien kanssa
- ▶ Tiedon lisääminen uudesta saavutettavuus-direktiivistä ja selkokieliisyyden edistäminen viranomaispalveluissa
- ▶ Enemmän kuvallisia ohjeita käyttöjärjestelmistä ja viestintävälineistä (esimerkiksi Microsoft Teams/Skype for Business)
 - ▶ Jos jossakin kunnassa on jo tehty kirjallisia ohjeita/opastuksia, niitä olisi hyvä saada käyttöön muuallekin
- ▶ Jokaiseen kuntaan vakituiset digitutorit, jotka voisivat jalkautua myös sivukyliin
- ▶ Lappiin tulisi kouluttaa riittävästi digitukihenkilöitä, jotka opastavat digitaalisten palveluiden ja toimintojen käytössä (esim. järjestöjen vapaaehtoiset)
- ▶ Suuri haaste on ohjata sähköisten palveluiden käyttöön etänä
- ▶ Sähköisten palveluiden käytön edistäminen vaatii mahdollisuutta hankkia tai saada lainaksi laitteita, joilla palveluita voi opetella käyttämään



Kiitos!

Lapin digituki -hanke

Projektityöntekijä Hanna Saramaa

www.sosiaalikallega.fi/hankkeet/lapin-digituki-hanke

Facebook-ryhmä: Lapin digitukijoiden verkosto