

DNA

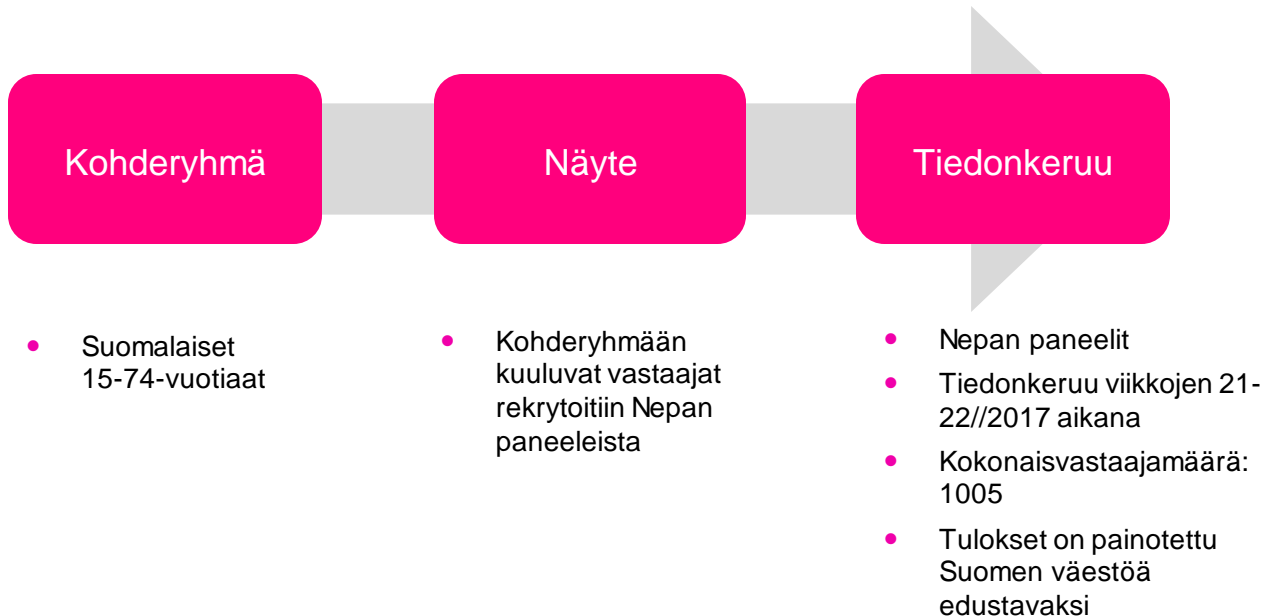
Digitaaliset elämäntavat -tutkimus

Digitaalinen asiointi, yhteenveto medialle

Lisätietoja: osastopäällikkö Niina Hagman, Market Intelligence & Insight, DNA Oyj,
puh. 044 044 2251, niina.hagman@dna.fi

DNA:n viestintä, puh. 044 044 8000, viestinta@dna.fi

Tutkimusmenetelmä ja tiedonkeruu



Asenteet digitaaliseen/monikanavaiseen asiointiin

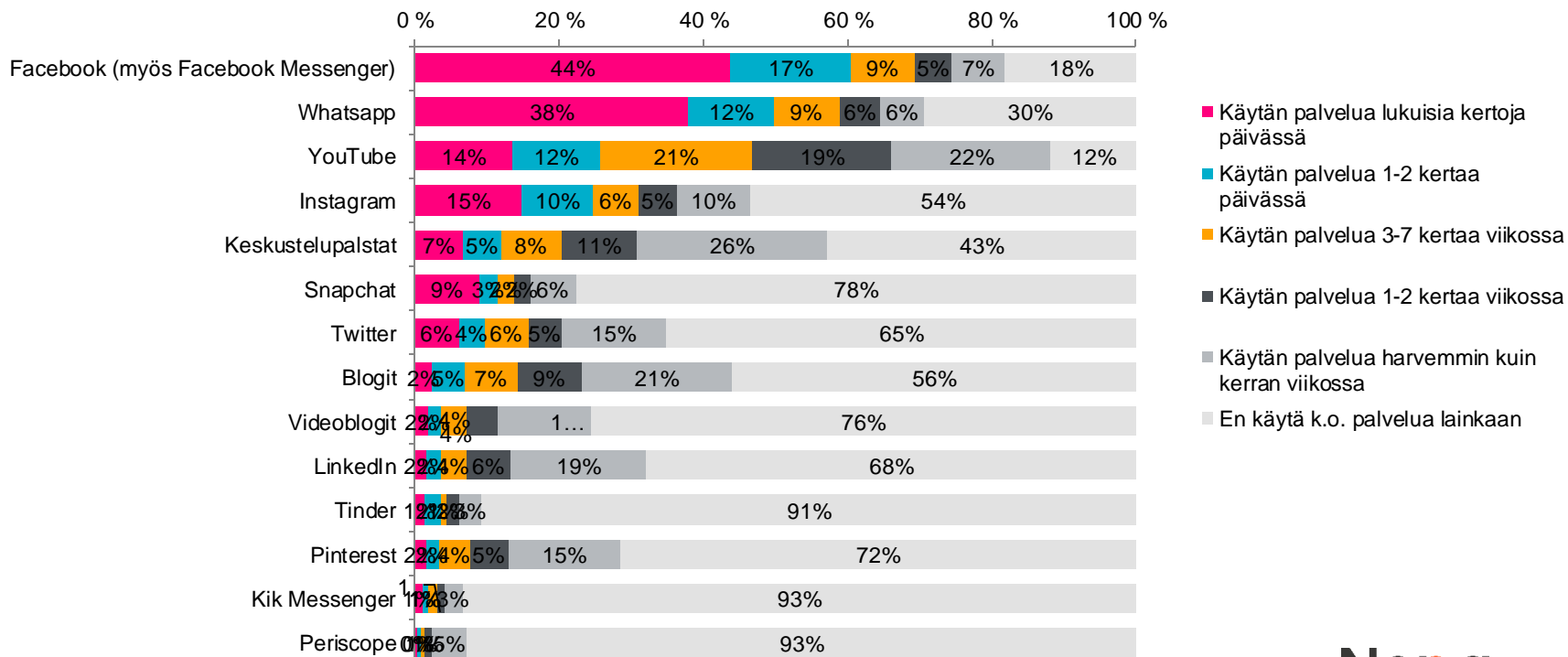
- DNA:n digitaalisen asiointin tutkimuksessa selvisi, että monikanavainen asiointi on suomalaisille tärkeää. Tutkimusvastaajat mm. haluavat asioida monipuolisesti eri kanavissa (digitaalisissa ja fyysisissä) asian ja tilanteen mukaan. Tutkimuksesta selviää myös suomalaisten pitävän tärkeänä, että yritykset kehittävät toimintaansa myös kivijalassa
- Digiasioinnin preferenssi on kuitenkin kasvussa, sillä ”Haluan hoitaa yhä useampia asioita netin kautta / mobiilisti” väittämän kanssa on jo samaa mieltä lähes 2/3 osaa suomalaisista (63%). Viime vuonna samaa mieltä oli 59%
- Valtaosa nuoremmista ikäryhmistä (15-34 -vuotiaat) toivoo, että yritykset toisivat vahvemmin palvelujaan digitaalisiin kanaviin ja sama kohderyhmä haluaisi myös entisestään lisätä digitaalista asiointiaan.
- Vanhemmat ikäryhmät (55-74-vuotiaat) puolestaan korostavat, että yritysten täytyisi kehittää toimintaansa jatkossakin myös kivijalassa
- Vuonna 2017 tutkimuksessa yleinen myönteisyys digitaalisia palveluita kohtaan on kasvanut: entistä suurempi osuus vastaajista on samaa mieltä väittämän kanssa ”Otan mielelläni ja nopeasti käyttöön uusia digitaalisia palveluita”. Samaan aikaan uusien digitaalisten palveluiden ja termien tulvaan ärsyyntyneiden osuus on jonkin verran pienentynyt

Digitaalinen asiointi

- Digitaalisesti (verkossa tai mobiilisti) hoidetaan selvästi eniten pankkiasioita. Seuraavaksi useimmiten varataan digitaalisesti aikaa lääkäriille, ostetaan vaatteita tai jalkineita tai hoidetaan vakuutusasioita
- Naisten keskuudessa korostuu vaatteiden ja jalkineiden ostaminen verkosta, miehillä vastaavasti kodin elektroniikan ja teleoperaattorien palveluiden ostaminen
- Verkko-ostaminen, Kelasta tuen hakeminen sekä opiskelu verkossa korostuvat selkeästi nuoremmissa ikäryhmissä
- Digitaalista asiointia preferoidaan eniten pankkipalveluiden sekä veroilmoituksen hoitamisen osalta. Perinteisiä tapoja suositaan eniten opiskelun sekä yritysten kanssa ongelmatilanteiden hoitamisen osalta. Perinteiset ja digitaaliset kanavat ovat tilanteesta riippuen yhtä mieluisia ruokaostoksia tehdessä ja huonekaluja/kodin tuotteita ostaessa

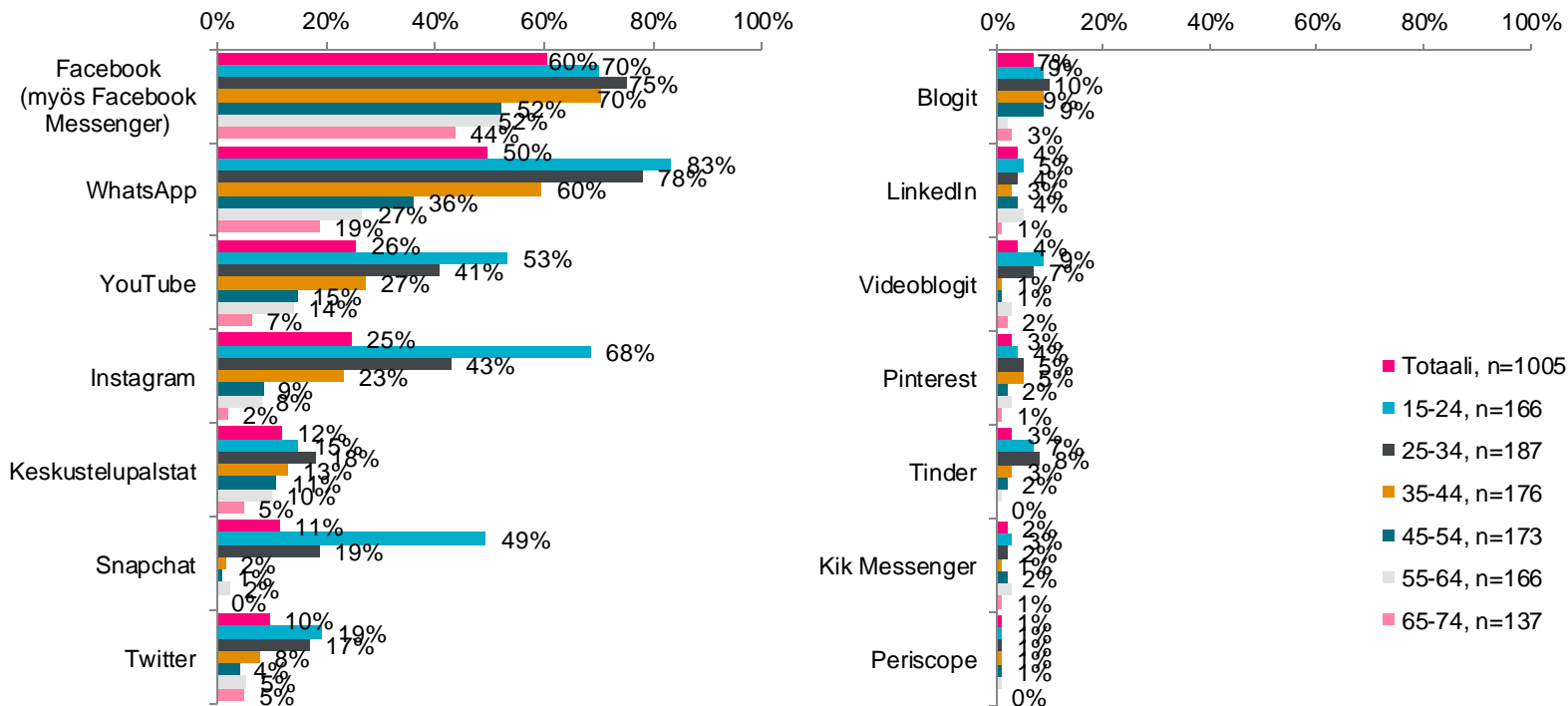
Sosiaalisten medioiden käyttö

Mitä seuraavista sosiaalisista medioista käytät? Merkitse myös, miten usein käytät k.o palvelua?
(n = 1005)



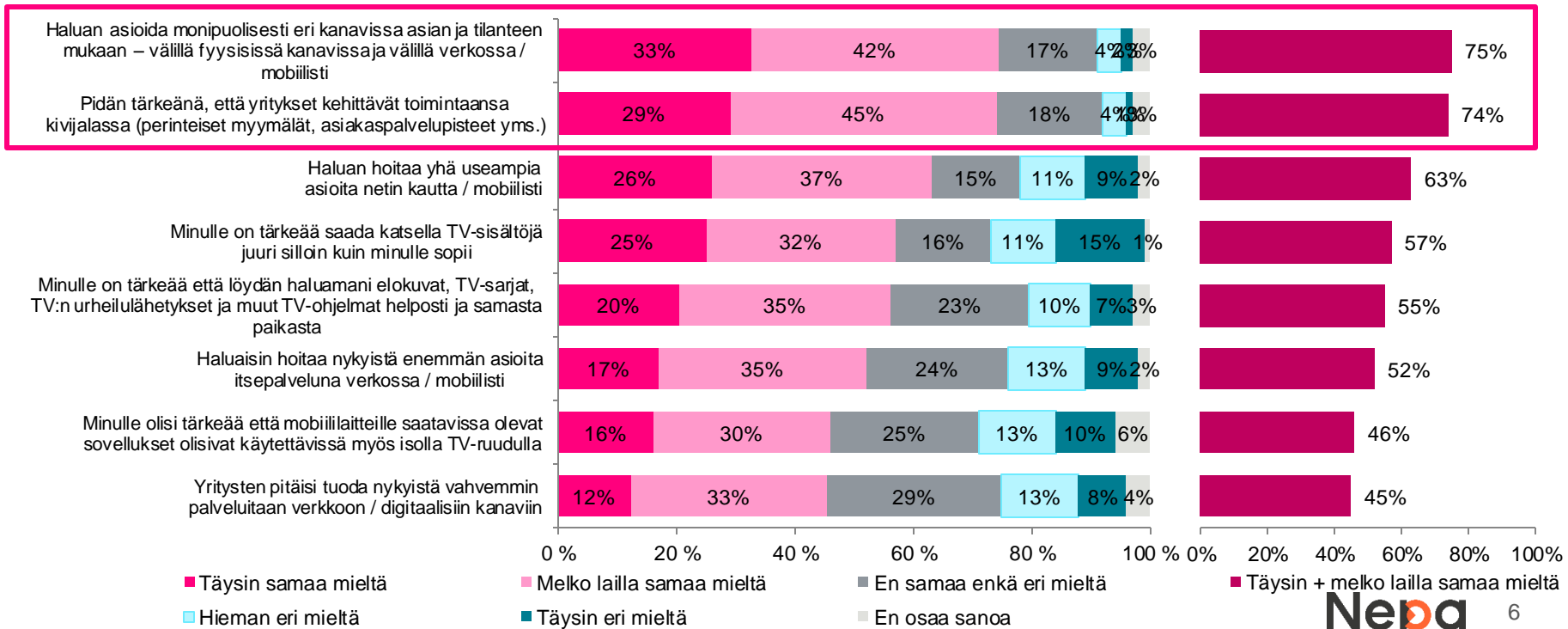
Sosiaalisten medioiden päivittäinen käyttö ikäryhmittäin

Mitä seuraavista sosiaalisista medioista käytät?
 Käyttö lukuisia kertoja päivässä + 1-2 krt päivässä



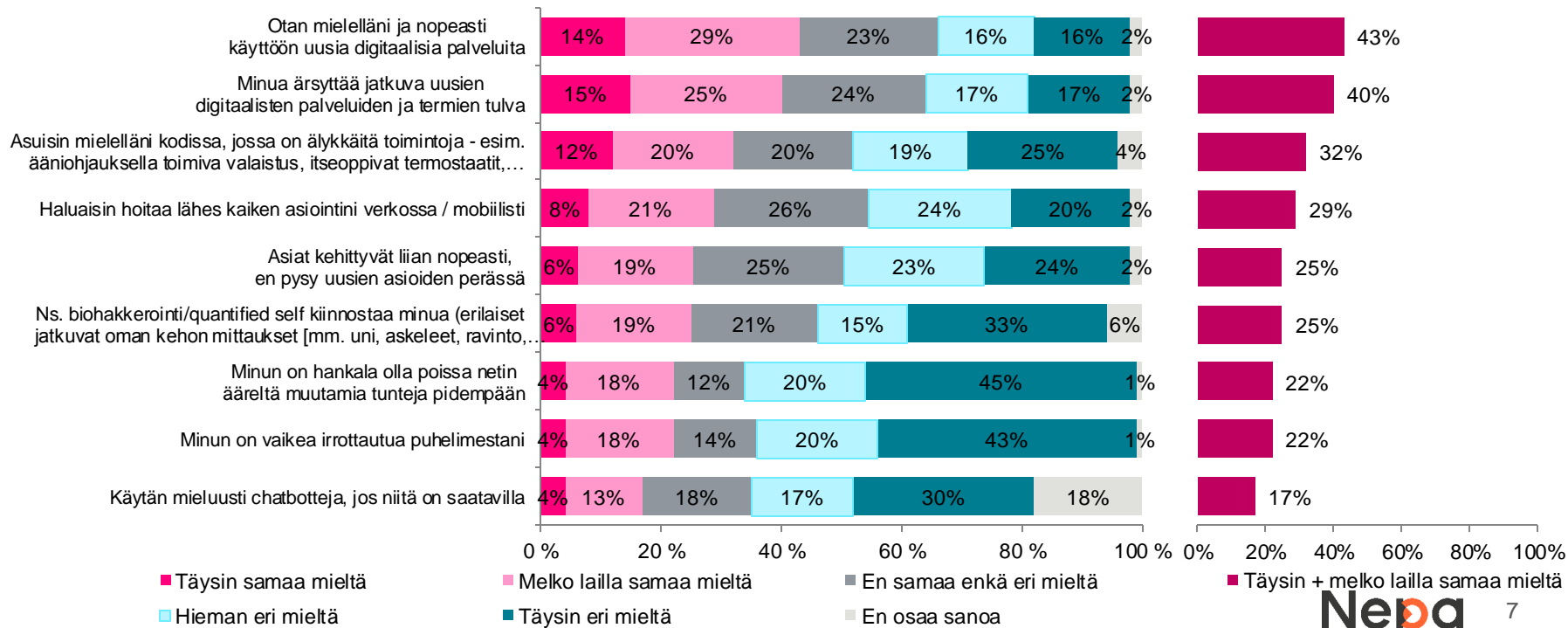
Väittämät – Connected culture 1/2

Miten väittämät mielestäsi kuvaavat sinua tai käsityksiäsi?
(n = 1005)



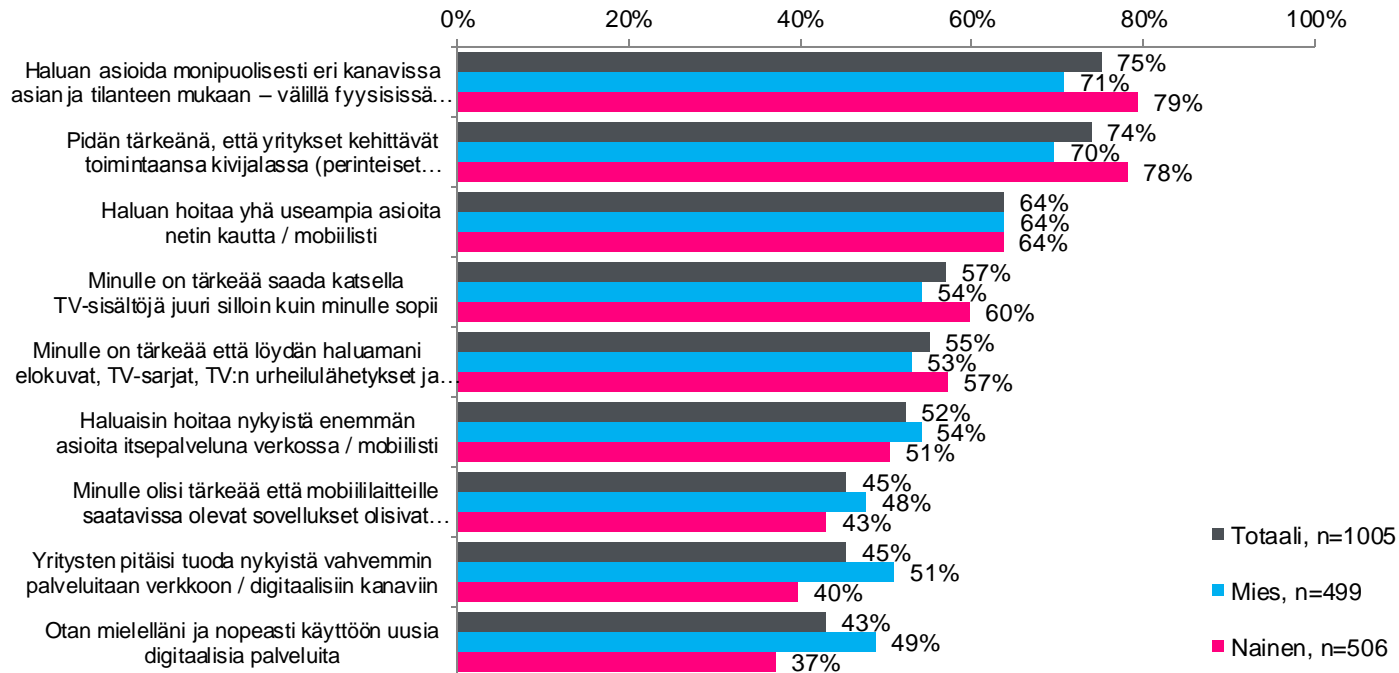
Väittämät – Connected culture 2/2

Miten väittämät mielestäsi kuvaavat sinua tai käsityksiäsi?
(n = 1005)



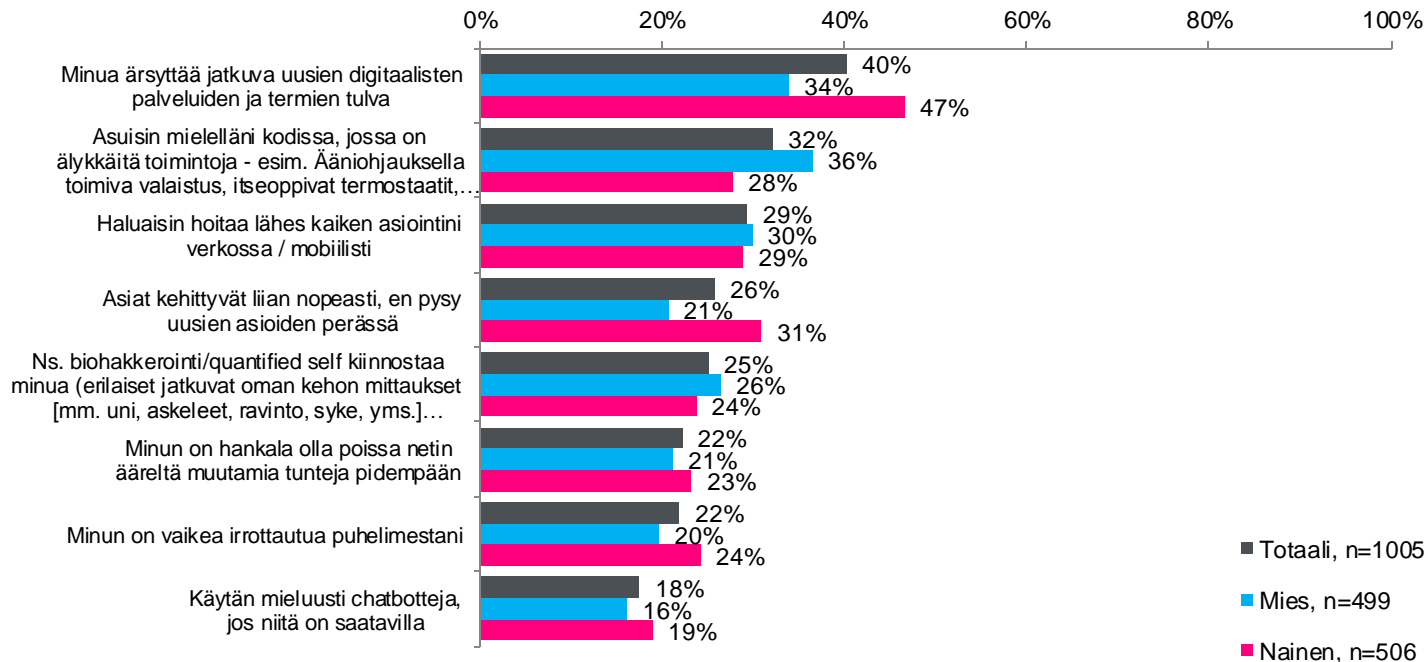
Väittämät sukupuolen mukaan 1/2

Miten seuraavat väittämät kuvaavat sinua?
"Täysin + melko lailla samaa mieltä"



Väittämät sukupuolen mukaan 2/2

Miten seuraavat väittämät kuvaavat sinua?
"Täysin + melko lailla samaa mieltä"



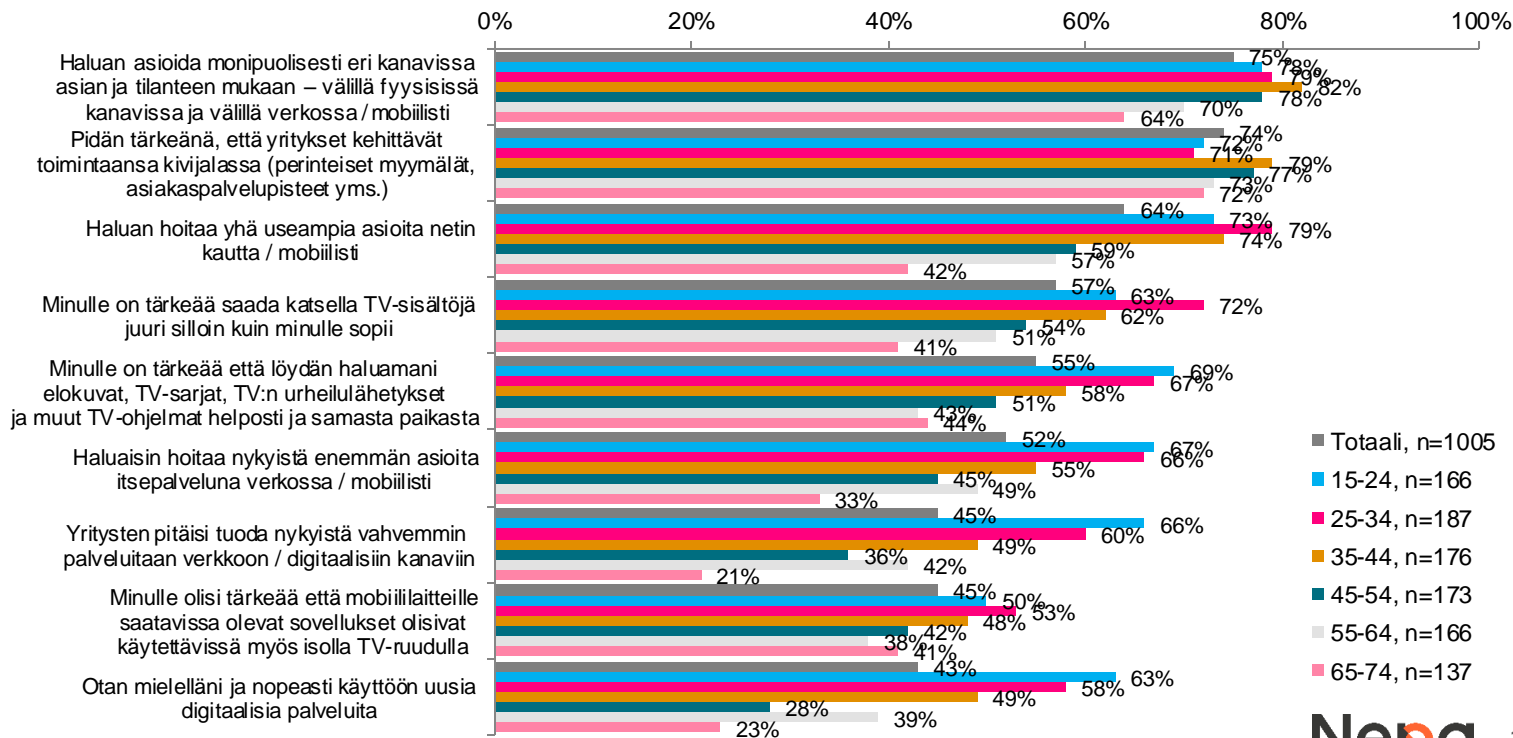
■ Totaali, n=1005

■ Mies, n=499

■ Nainen, n=506

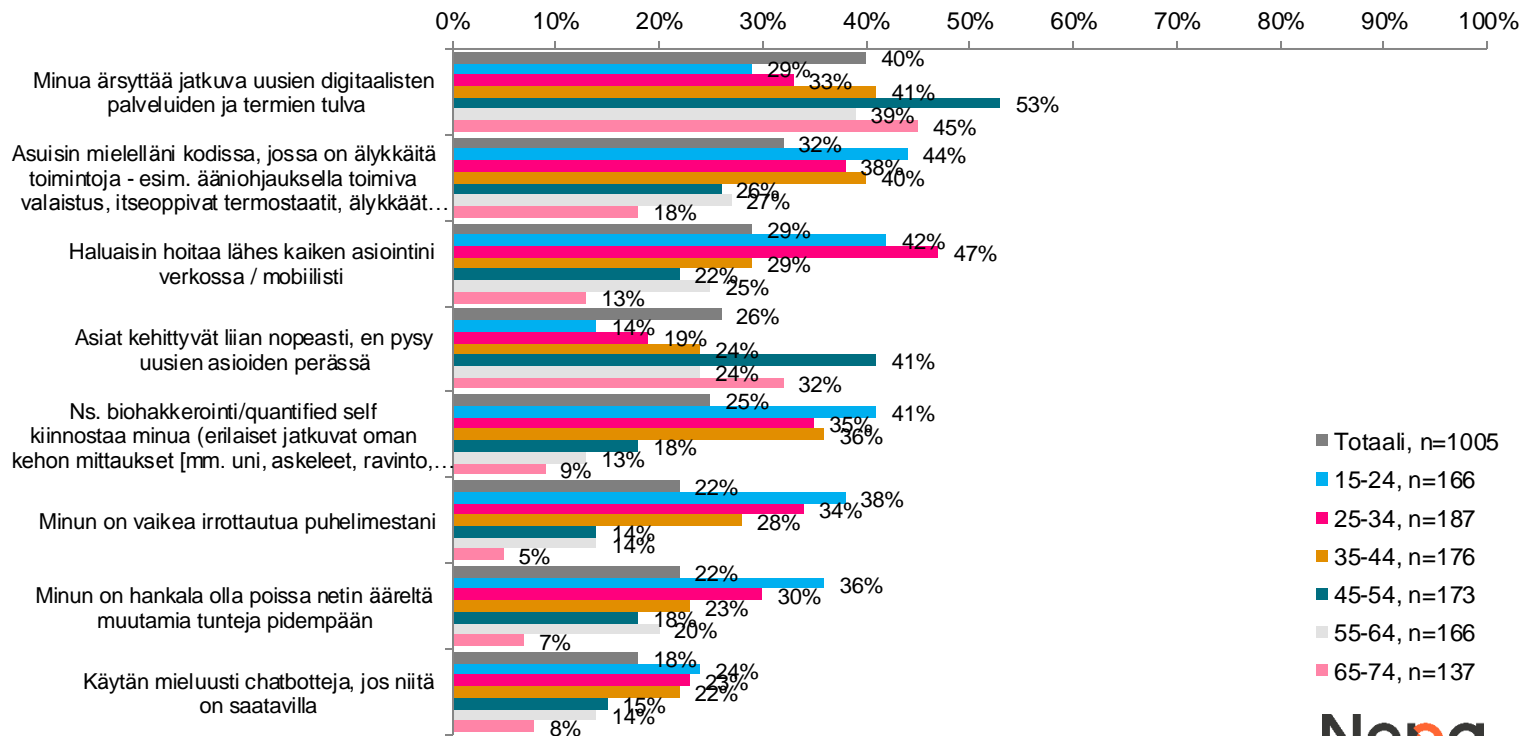
Väittämät ikäryhmittäin 1/2

Miten seuraavat väittämät kuvaavat sinua?
"Täysin + melko lailla samaa mieltä"



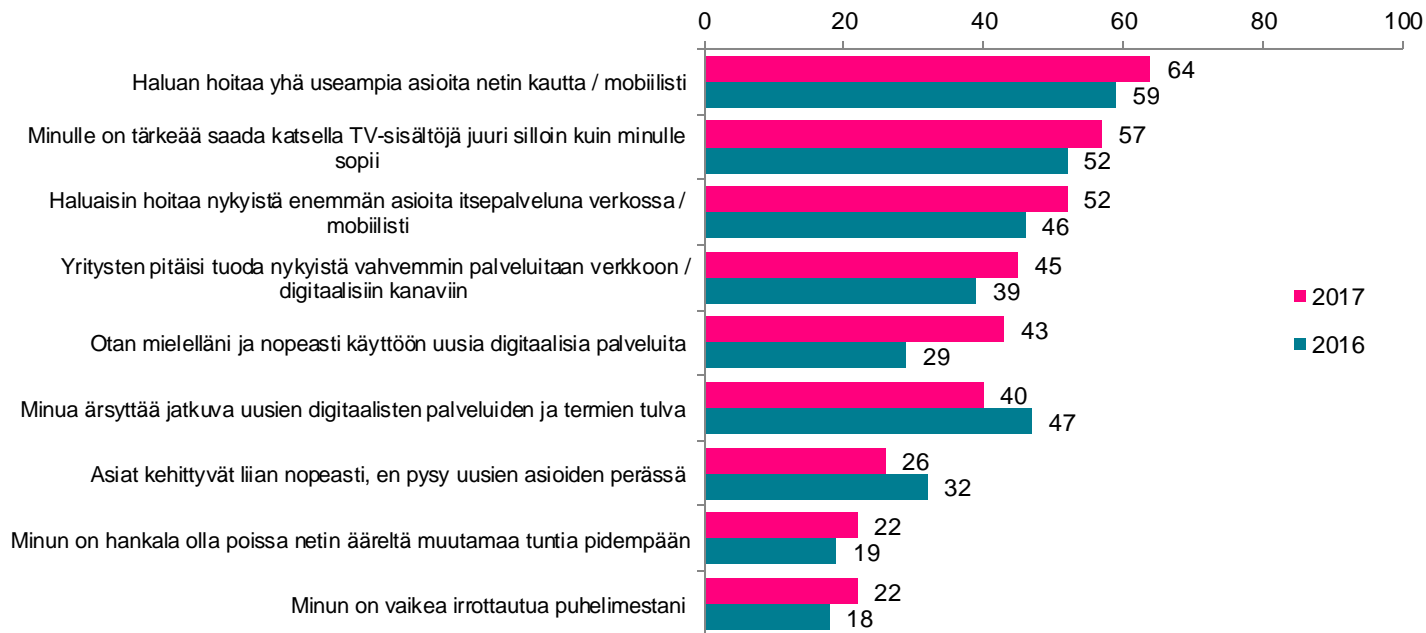
Väittämät ikäryhmittäin 2/2

Miten seuraavat väittämät kuvaavat sinua?
"Täysin + melko lailla samaa mieltä"



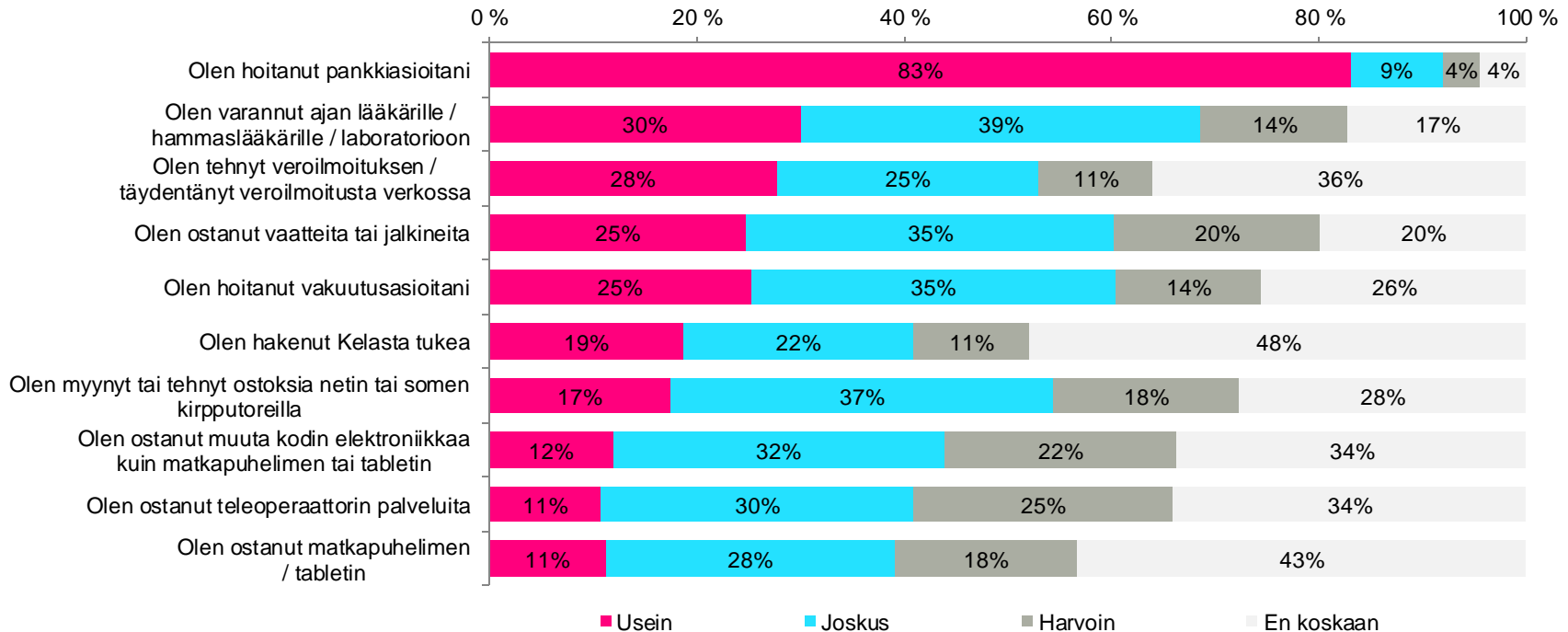
Väittämät - trendi

Miten seuraavat väittämät kuvaavat sinua? ”Täysin + melko lailla samaa mieltä”
(n = 1005)



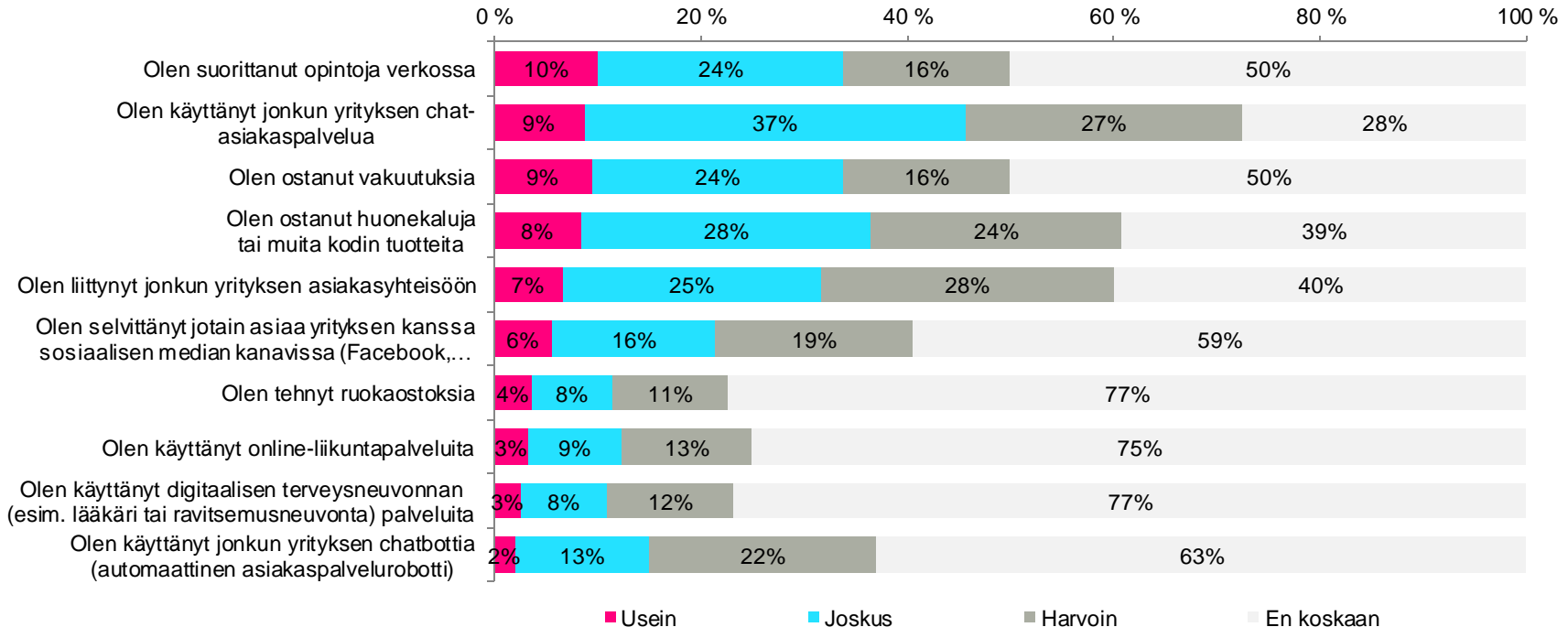
Digitaalinen asiointi 1/2

” Olen tehnyt seuraavia asioita digitaalisesti verkossa tai mobiilisti:”
n = 1005



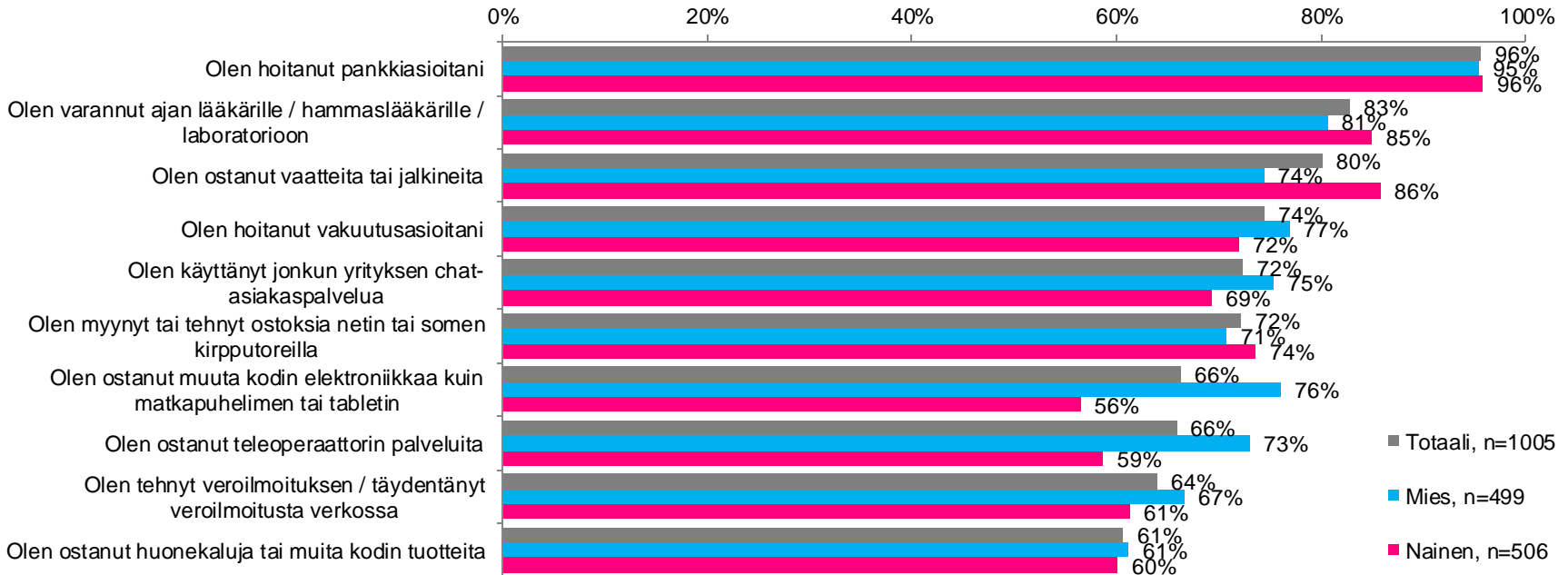
Digitaalinen asiointi 2/2

” Olen tehnyt seuraavia asioita digitaalisesti verkossa tai mobiilisti:”
n = 1005



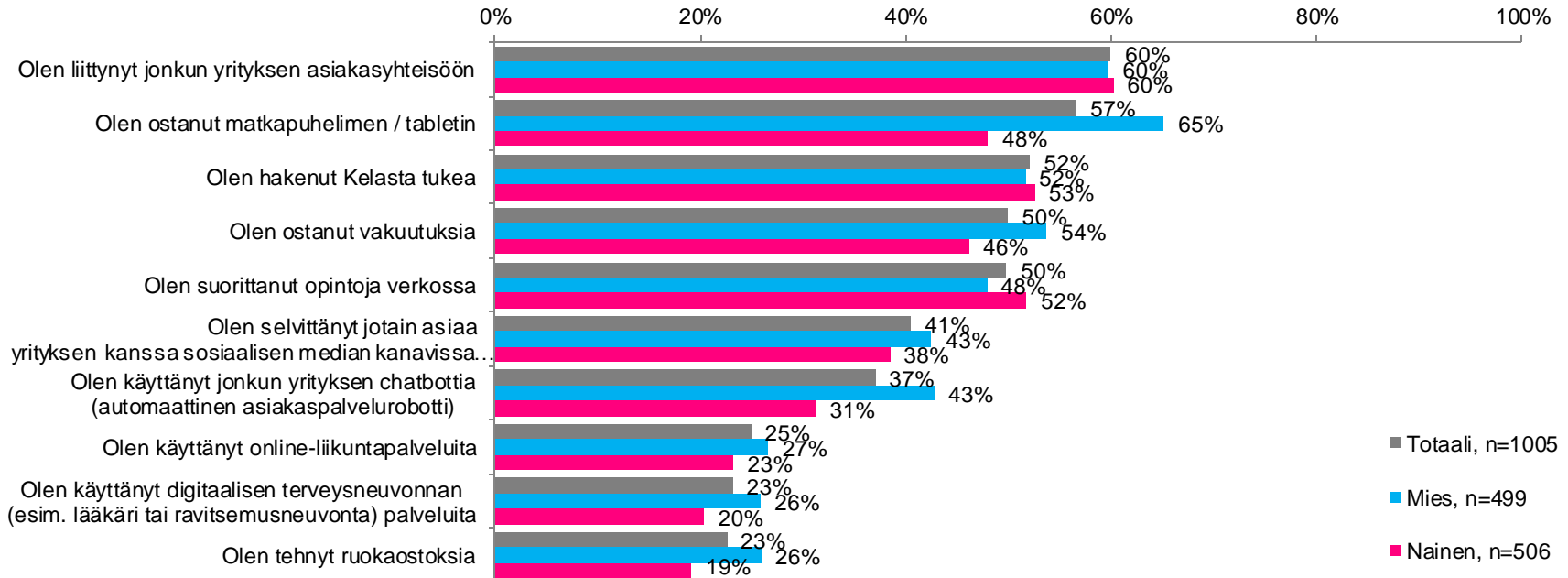
Digitaalinen asiointi sukupuolen mukaan 1/2

”Olen tehnyt seuraavia asioita edes joskus (Usein + Joskus + Harvoin)”



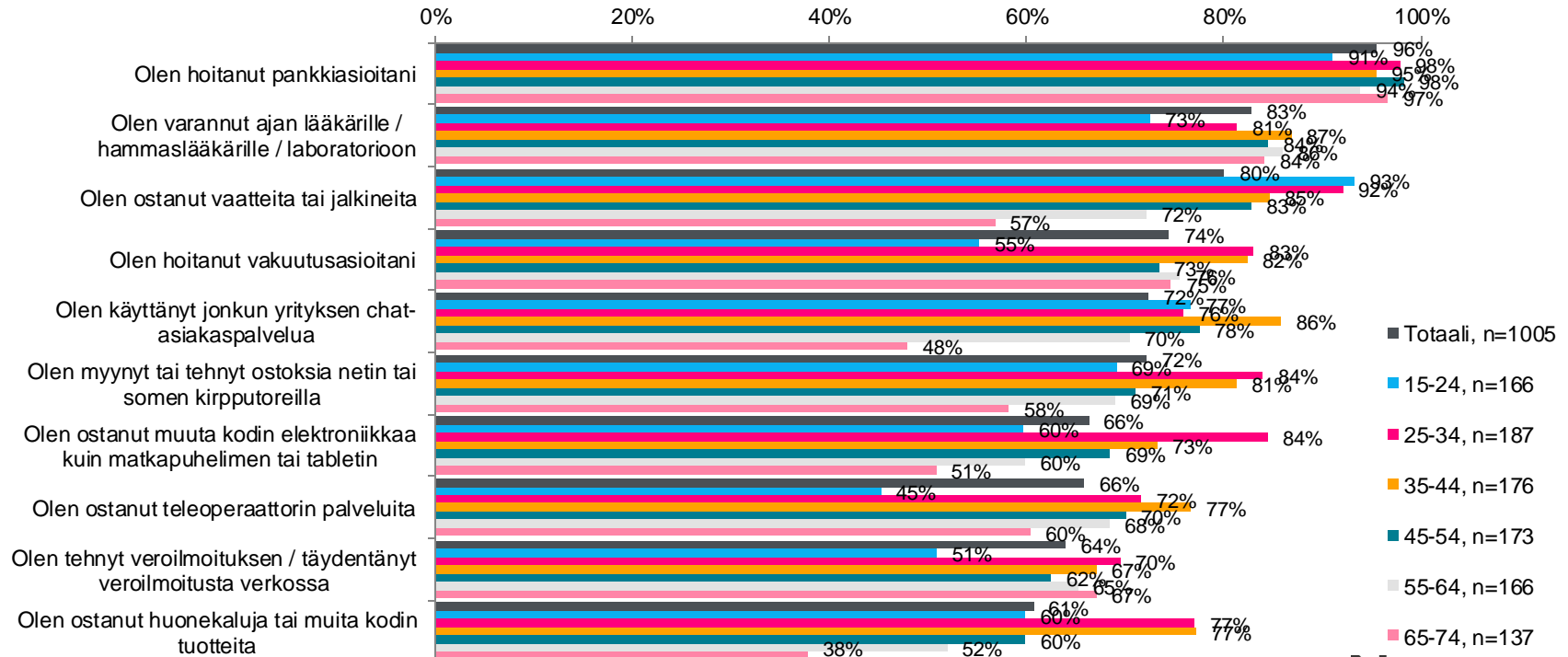
Digitaalinen asiointi sukupuolen mukaan 2/2

”Olen tehnyt seuraavia asioita edes joskus (Usein + Joskus + Harvoin)”



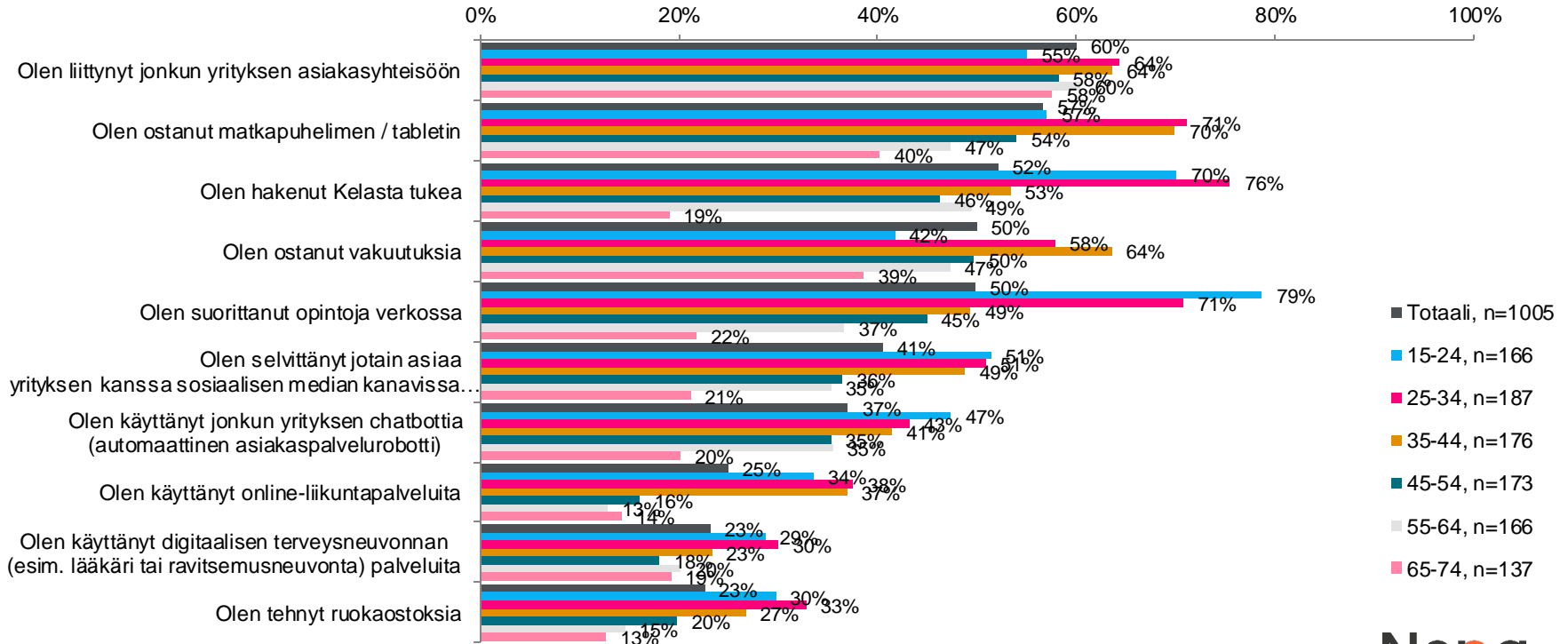
Digitaalinen asiointi ikäryhmittäin 1/2

"Olen tehnyt seuraavia asioita edes joskus (Usein + Joskus + Harvoin)"



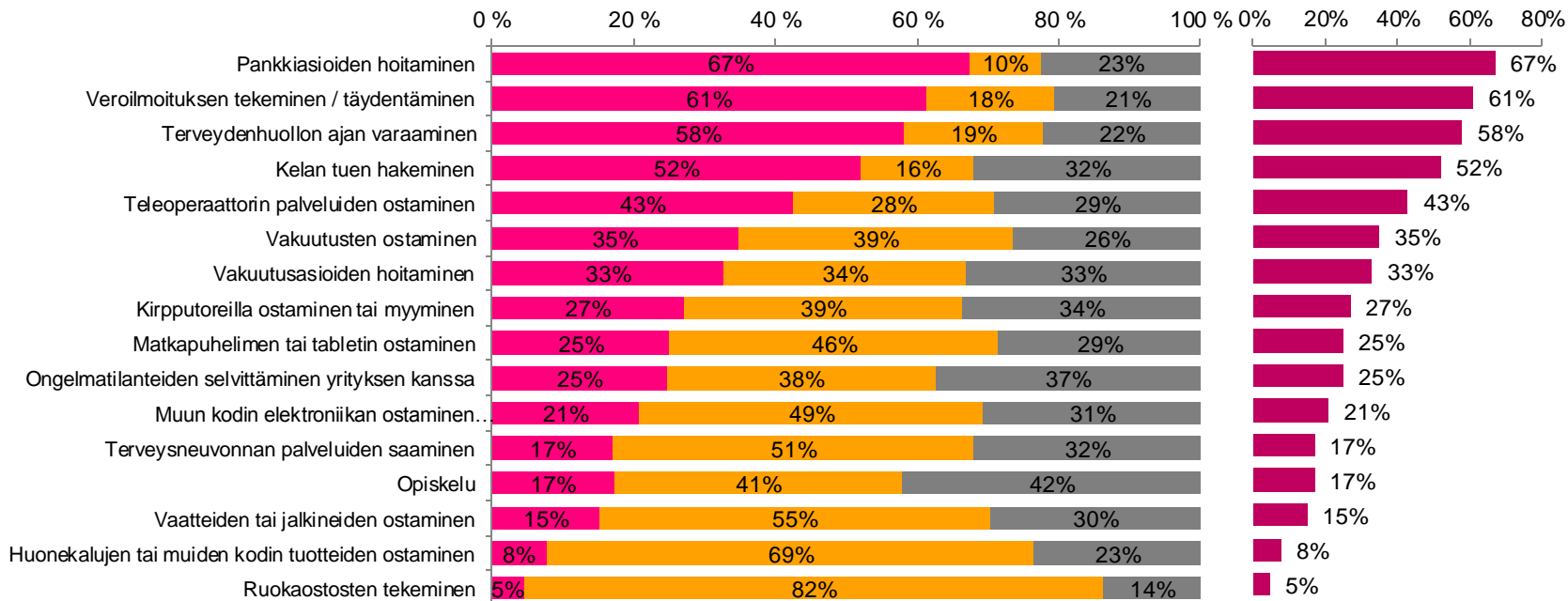
Digitaalinen asiointi ikäryhmittäin 2/2

”Olen tehnyt seuraavia asioita edes joskus (Usein + Joskus + Harvoin)”



Mieluisin asiointikanava

Kumpi tapa asioida on sinulle mieluisempi kunkin alla luetellun asian suhteen: digitaalinen asiointi (tietokoneella tai mobiililaitteella) vai perinteinen asiointi (tilanteesta riippuen fyysisesti paikan päällä, tai puhelimessa tai kirjepostitse)?
n=1005

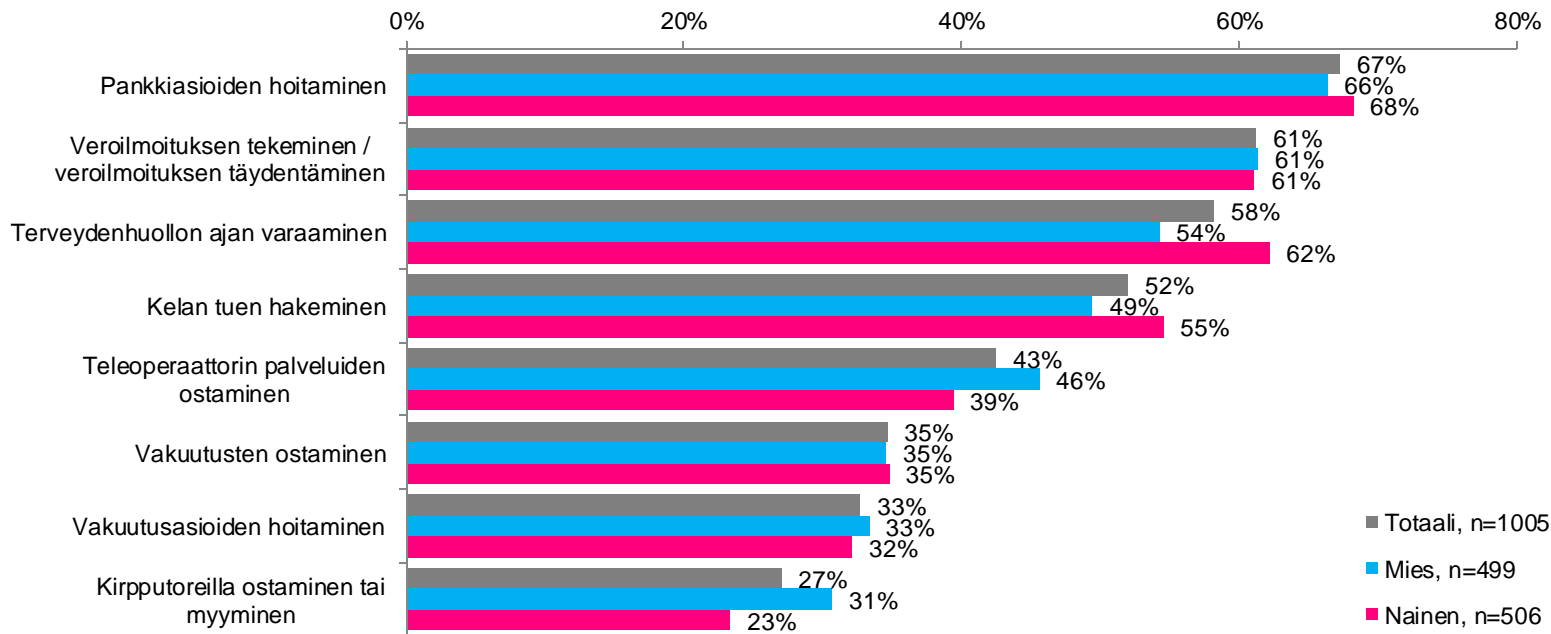


■ Digitaalinen on mieluisampi ■ Yhtä mieluisia, riippuen vähän asiasta tai tilanteesta ■ Perinteinen on mieluisampi

■ Digitaalinen on mieluisampi

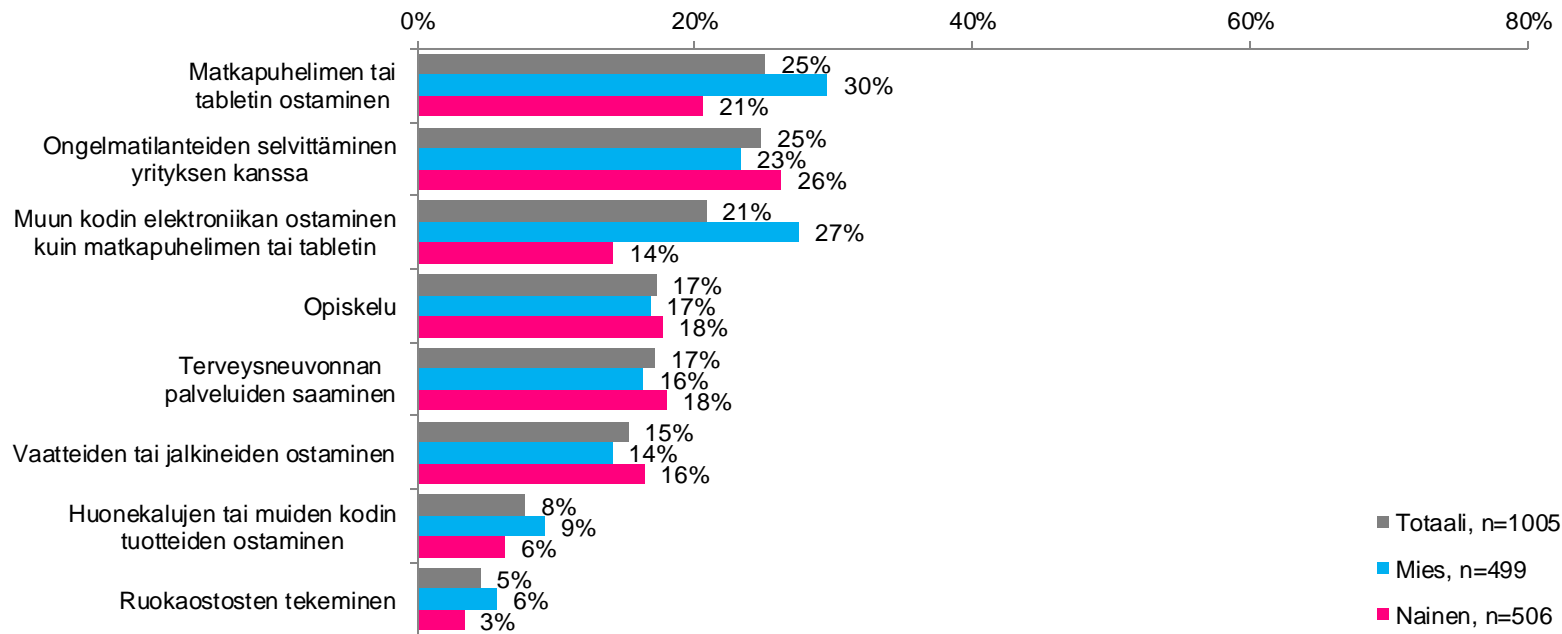
Digitaalisen asiointikanavan mielisyys sukupuolen mukaan 1/2

Kumpi tapa asioida on sinulle mieluisempi kunkin alla luetellun asian suhteen: digitaalinen asiointi (tietokoneella tai mobiililaitteella) vai perinteinen asiointi (tilanteesta riippuen fyysisesti paikan päällä, tai puhelimessa tai kirjepostitse)? - ”Digitaalinen mieluisampi”



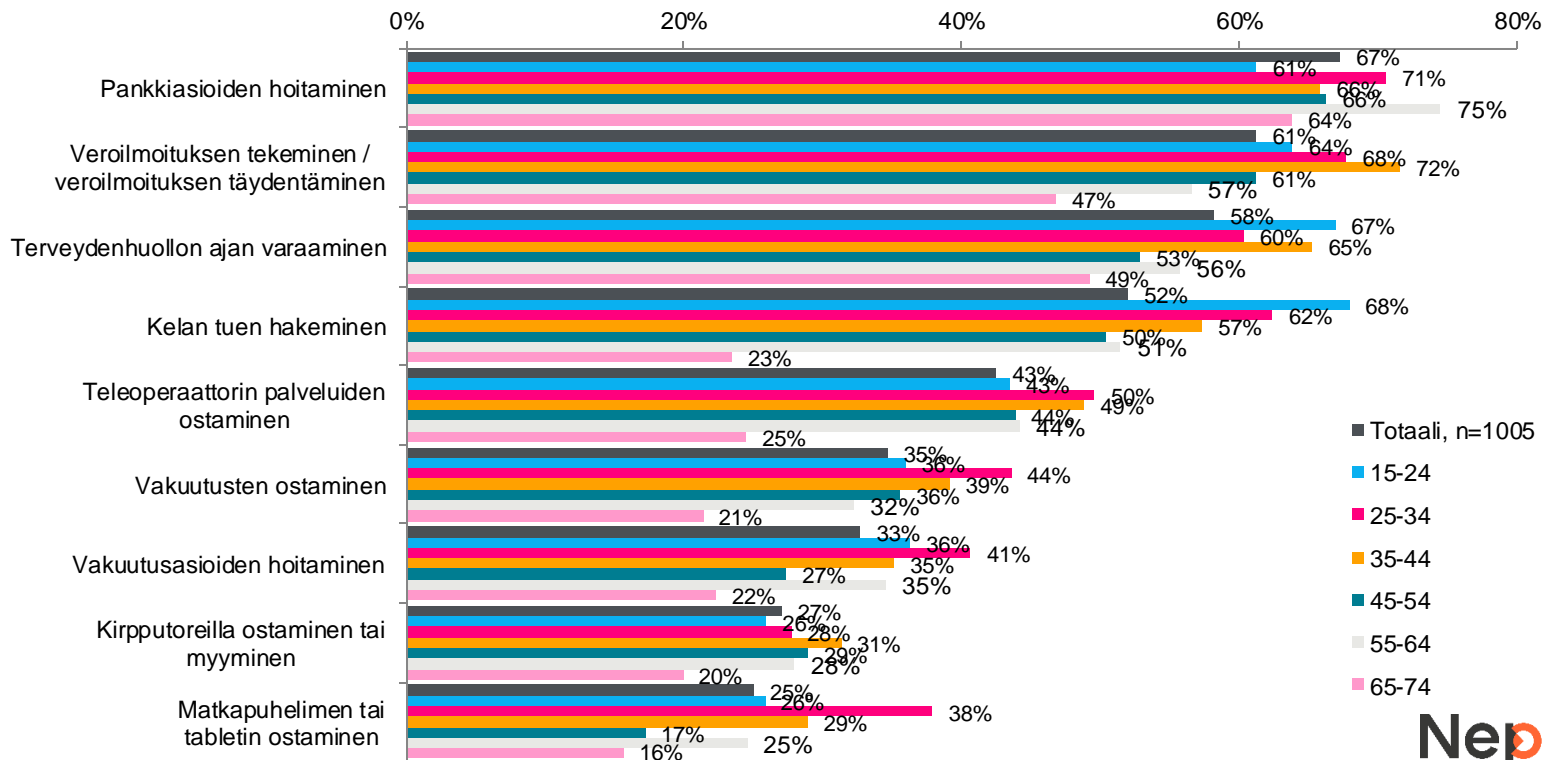
Digitaalisen asiointikanavan mielisyys sukupuolen mukaan 2/2

Kumpi tapa asioida on sinulle mieluisempi kunkin alla luetellun asian suhteen: digitaalinen asiointi (tietokoneella tai mobiililaitteella) vai perinteinen asiointi (tilanteesta riippuen fyysisesti paikan päällä, tai puhelimesta tai kirjepostitse)? - ”Digitaalinen mieluisampi”



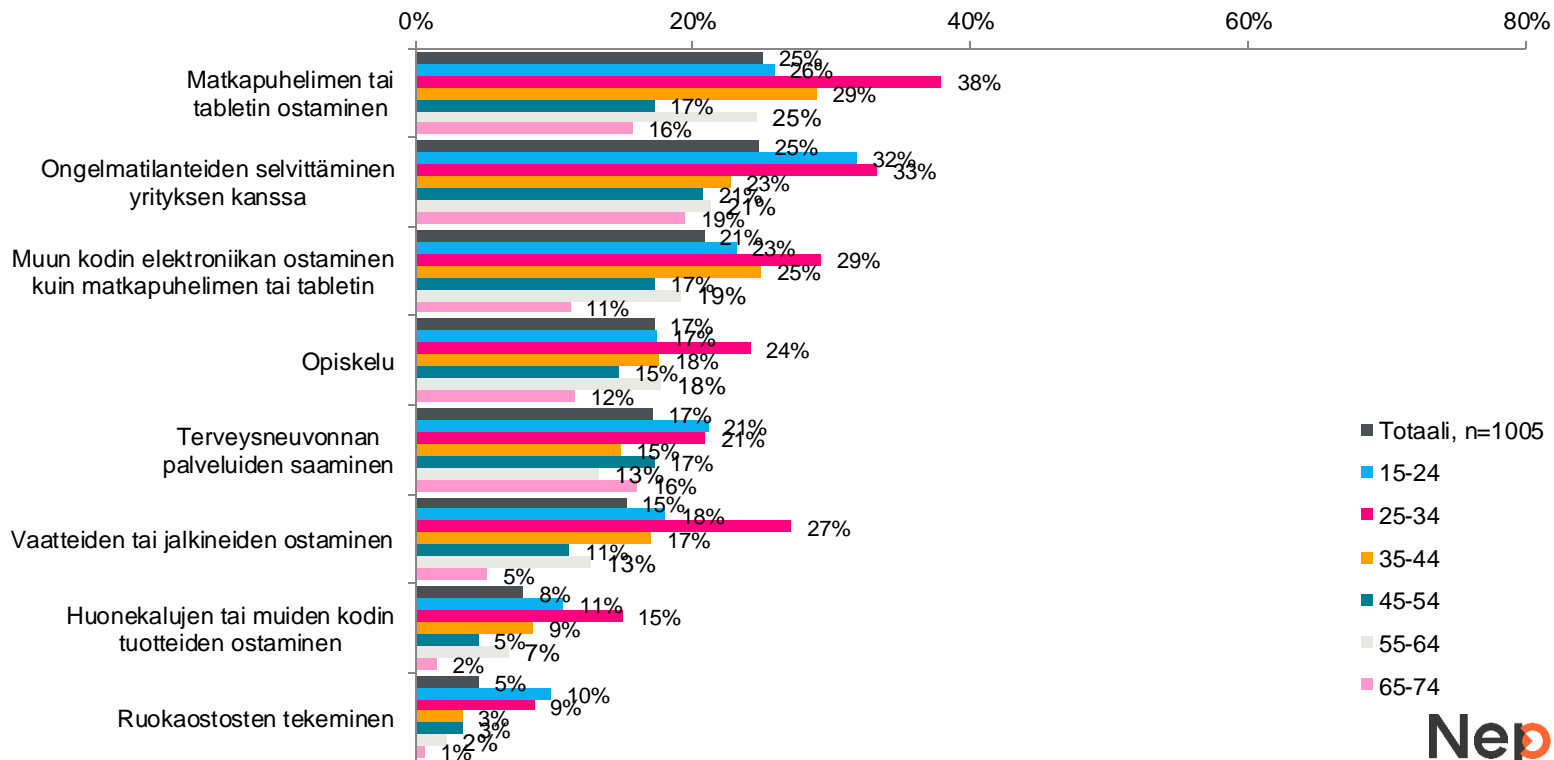
Digitaalisen asiointikanavan mielisyys ikäryhmän mukaan 1/2

Kumpi tapa asioida on sinulle mieluisempi kunkin alla luetellun asian suhteen: digitaalinen asiointi (tietokoneella tai mobiililaitteella) vai perinteinen asiointi (tilanteesta riippuen fyysisesti paikan päällä, tai puhelimesta tai kirjeitse)? - ”Digitaalinen mieluisampi”



Digitaalisen asiointikanavan mielisyys ikäryhmän mukaan 2/2

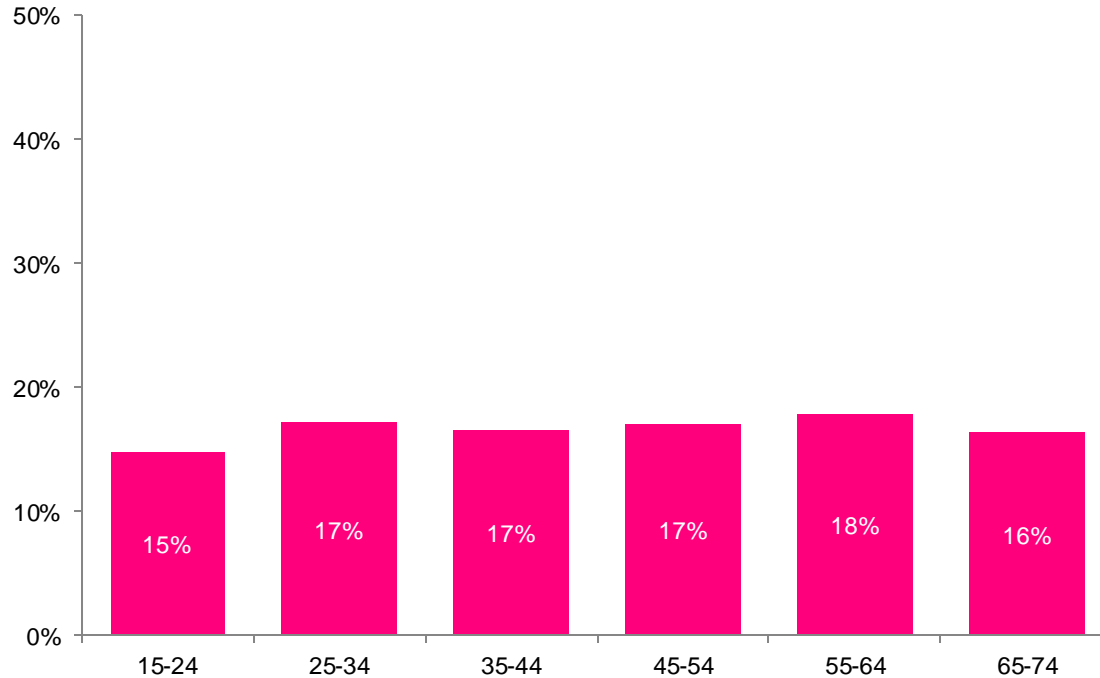
Kumpi tapa asioida on sinulle mieluisempi kunkin alla luetellun asian suhteen: digitaalinen asiointi (tietokoneella tai mobiililaitteella) vai perinteinen asiointi (tilanteesta riippuen fyysisesti paikan päällä, tai puhelimessa tai kirjepostitse)? - ”Digitaalinen mieluisampi”



Vastaajajoukon rakenne

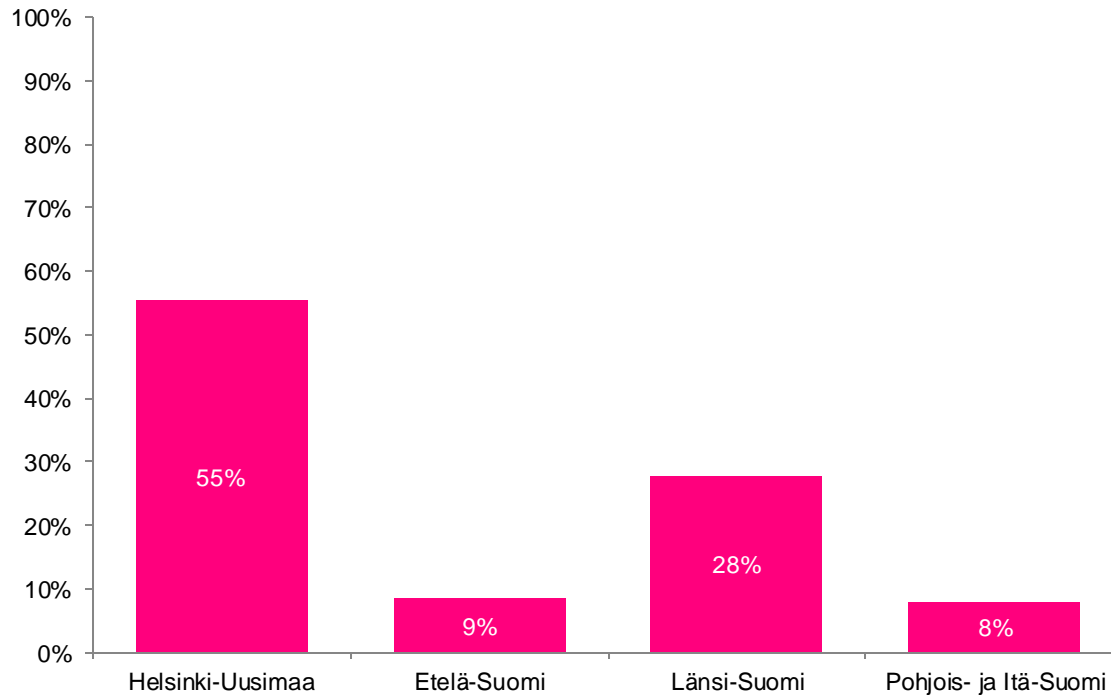
Vastaajajoukon rakenne: Ikäryhmä

Kaikki vastaajat, 2017, n=1005



Vastaajajoukon rakenne: Alue

Kaikki vastaajat, 2017, n=1005



Vastaajajoukon rakenne: Elämänvaihe

Kaikki vastaajat, 2017, n=1005

