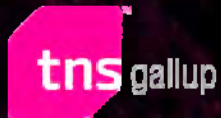


Sähköiset rekisteröintitoimenpiteet

Käyttäjien näkemyksiä



© Copyright TNS 2011



Sähköiset rekisteröintitoimenpiteet

Liikenteen
turvallisuusvirasto Trafi

4.4.2011

Tutkija: Sakari Nurmela
Projekti: 78726

Keskeisiä tuloksia

Palvelua käyttäneet löysivät sen helposti. Sen käytettävyyttä keuhuttiin. Palvelun ohjeita oli käytetty ja niitä pidettiin hyödyllisinä. Vain marginaalinen osa vastaajista oli tarvinnut apua toimenpiteen tekemisessä.

Mahdollisuus tehdä rekisteröintitoimenpide kotona ja/tai virka-ajan ulkopuolella koettiin palvelun suurimmiksi hyödyiksi. Myös sen helppokäyttöisyys ja hinta keräsivät kehuja. Valtaenemmistö piti palveluaikoja riittävinä.

Trafin internet-sivut ja vakuutusyhtiöt olivat tärkeimmät palvelua koskevat tiedonlähteet. Niitä myös pidettiin Katsastustoimipaikkojen ohella sellaisina tahoina, mistä asiaa koskevaa tietoa pitääkin saada.

Omistajavaihdos sekä ilmoitukset ajoneuvon luovuttamisesta ja haltijan muutoksesta ovat sellaisia, palveluita, joita mielellään käytettäisiin sähköisesti:



Tutkimuksen toteuttaminen



Tutkimuksen toteuttaminen

Aineisto kerättiin ns. pop up -tutkimuksena.

Tutkimuksen kohderyhmän muodostivat Liikenteen turvallisuusviraston Internet-sivuilla sähköisen rekisteröintitoimenpiteen tehneet.

He saivat palvelusta poistuessaan kutsun vastata juuri tekemäänsä toimenpidettä koskeviin kysymyksiin.

Tutkimukseen osallistui yhteensä 627 henkilöä.

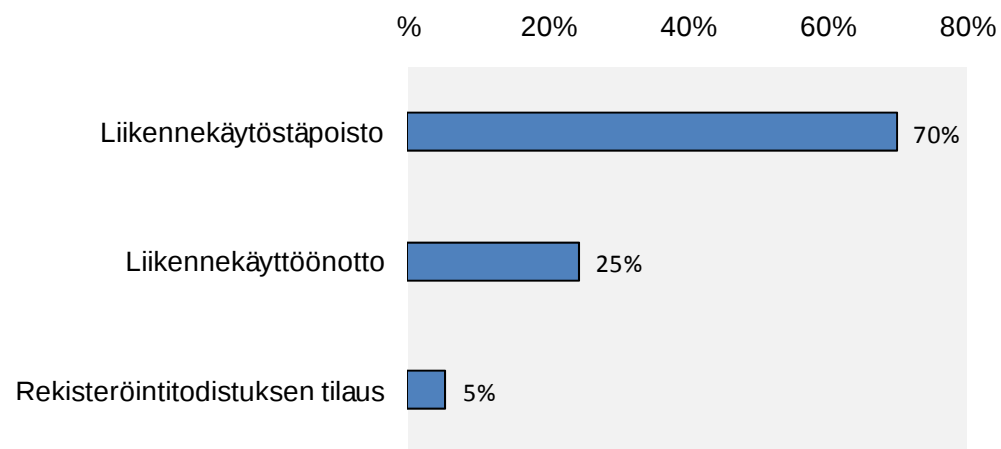
Aineisto kerättiin 16.1. - 21.2.2011 välisenä aikana.

Tehdyt rekisteröintitoimenpiteet



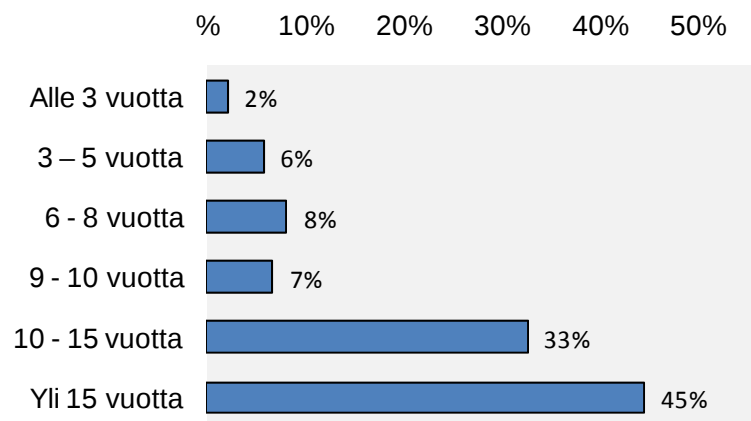
Tehdyt rekisteröintitoimenpiteet

TEHTY SÄHKÖINEN REKISTERÖINTITOIMENPIDE (%), n=627



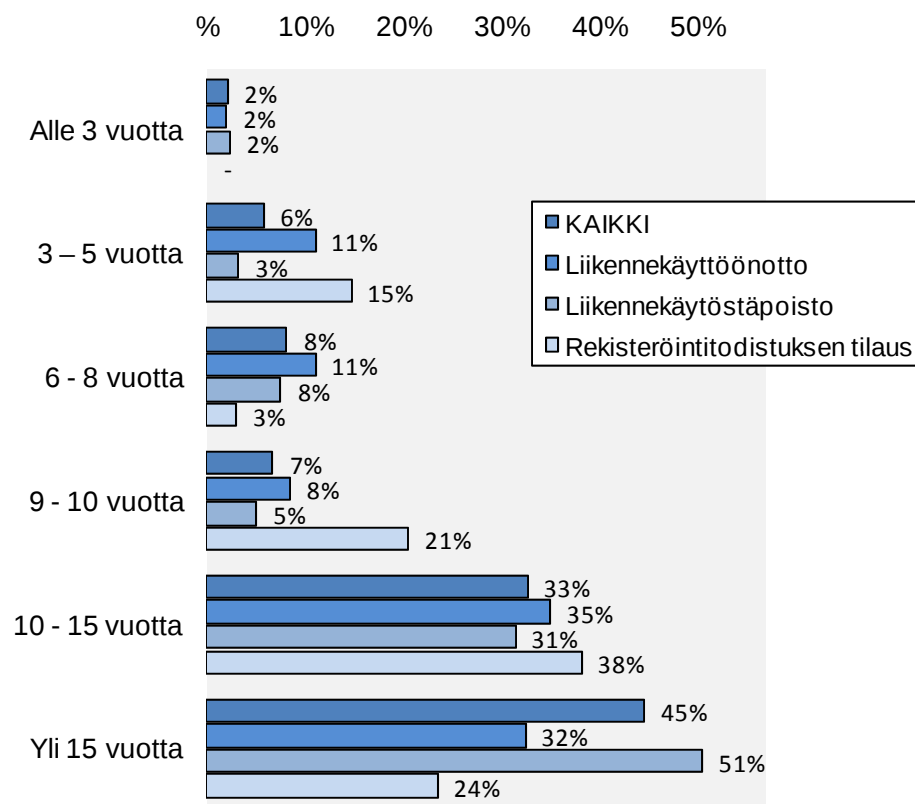
Tehdyt rekisteröintitoimenpiteet

TOIMENPITEEN KOHTEENA OLLLEEN AJONEUVON IKÄ (%),
n=627

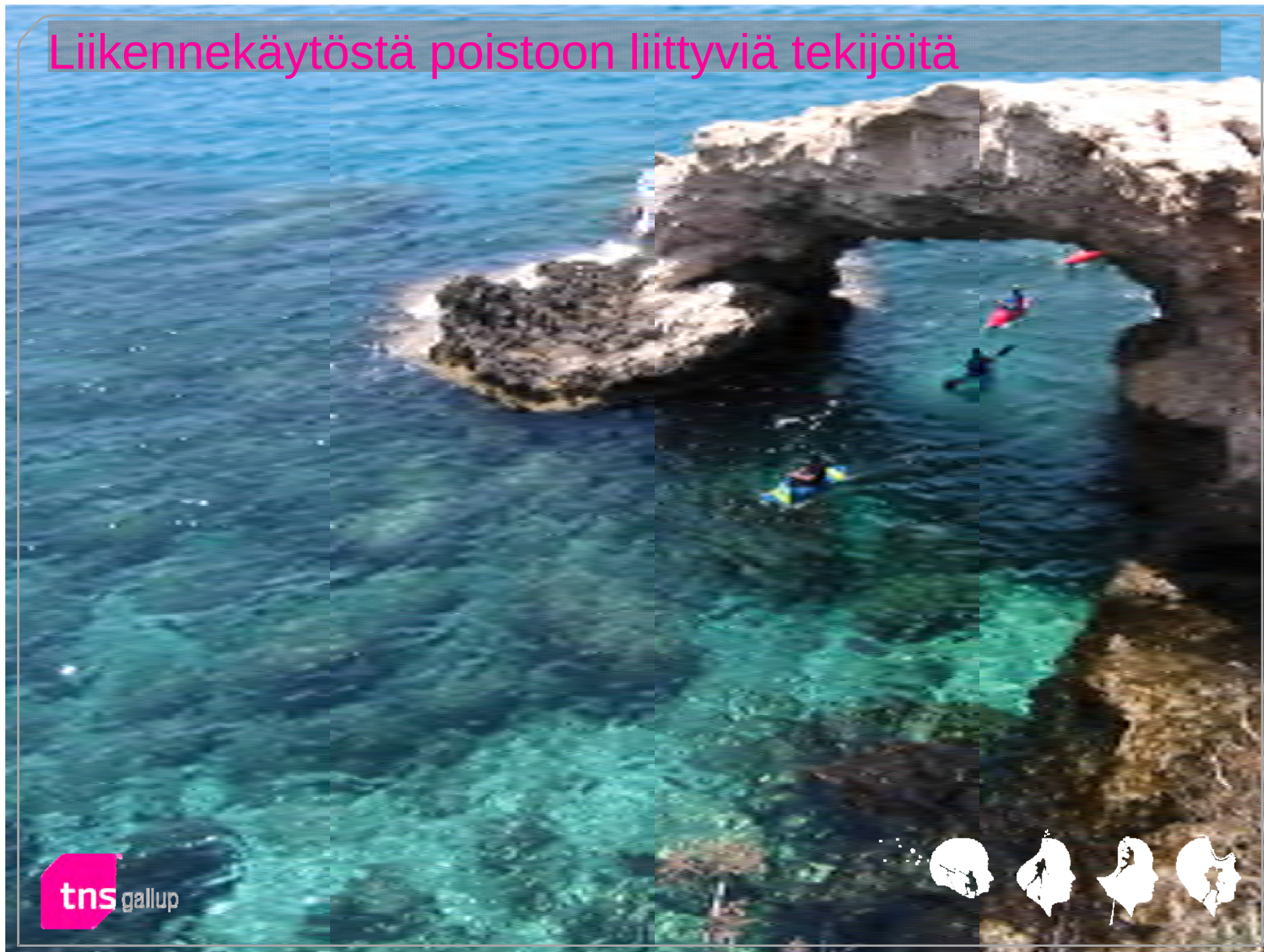


Tehdyt rekisteröintitoimenpiteet

TOIMENPITEEN KOHTEENA OLLEEN AJONEUVON IKÄ (%),
n=627

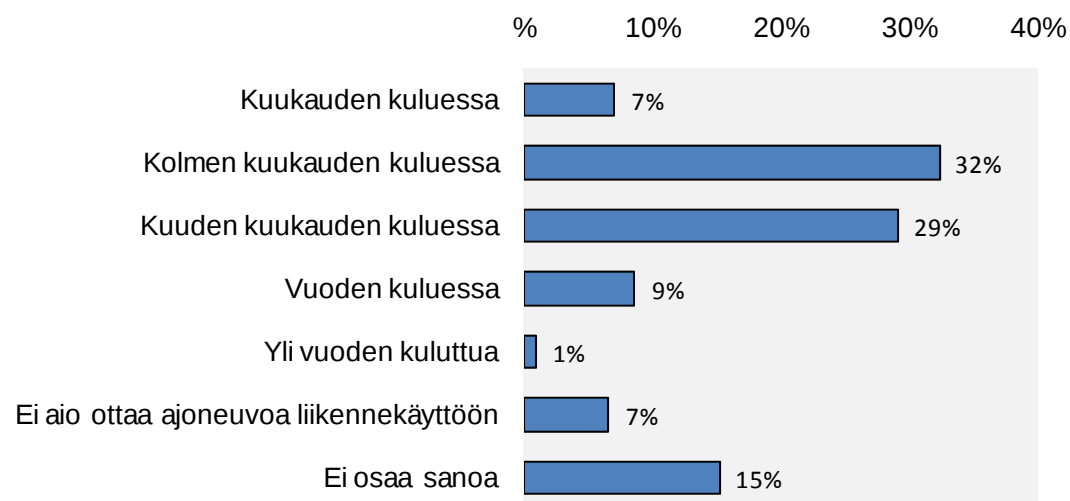


Liikennekäytöstä poistoon liittyviä tekijöitä



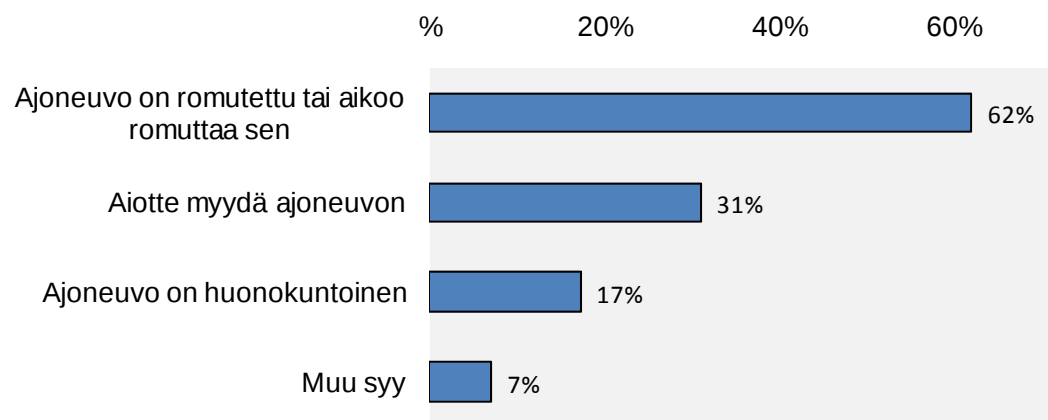
Liikennekäytöstä poistoon liittyviä tekijöitä

AIKEET OTTAA LIIKENNEKÄYTÖSTÄ POISTETTU AJONEUVO
TAKAISIN LIIKENTEESEEN (% liikennekäytöstäpoiston tehneistä),
n=439



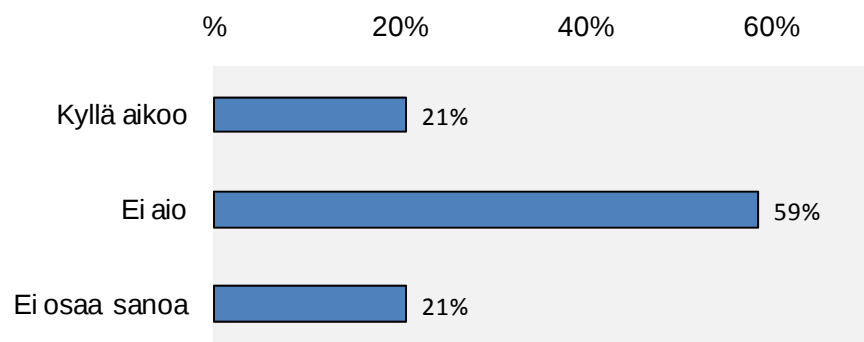
Liikennekäytöstä poistoon liittyviä tekijöitä

SYYT SILLE, ETTEI AJONEUVOA OTETA TAKAISIN
LIIKENNEKÄYTTÖÖN (% niistä, jotka eivät aio), n=29



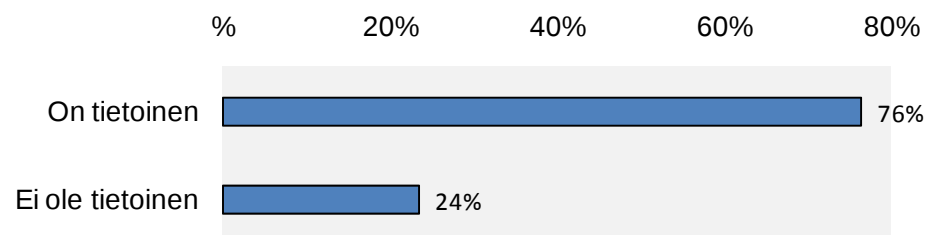
Liikennekäytöstä poistoon liittyviä tekijöitä

AIKEET VIEDÄ AUTO SUOMEN AUTOKIERRÄTYS OY:N
VIRALLISEEN VASTAANOTTOPIISTEESEEN (% niistä, jotka eivät
aio ottaa liikennekäytöstä poistettua ajoneuvoa takaisin
liikennekäyttöön), n=29



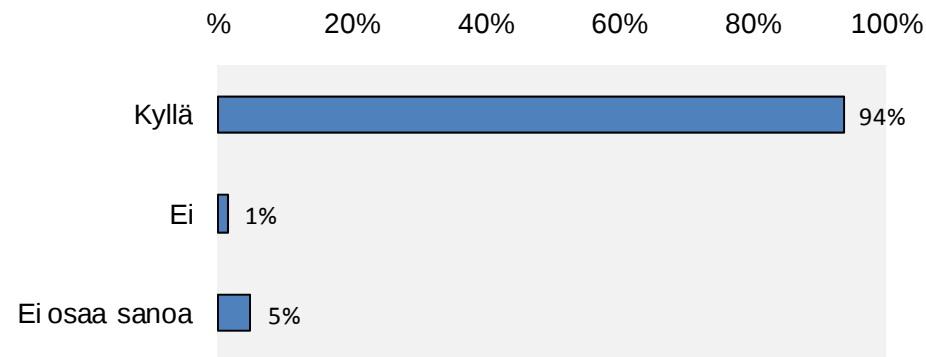
Liikennekäytöstä poistoon liittyviä tekijöitä

TIETOISUUS VELVOLLISUUDESTA TOIMITTAA
ROMUAJONEUVO VIRALLISEEN VASTAANOTTOPIISTEESEEN
(% niistä, jotka eivät aio viedä ajoneuvoaan
vastaanottopisteeseen), n=17



Liikennekäytöstä poistoon liittyviä tekijöitä

AIKOOKO TEHDÄ LIIKENNEKÄYTTÖNOTON SÄHKÖISESSÄ
PALVELUSSA (% niistä, jotka aikovat ottaa ajoneuvon
liikennekäyttöön), n=343

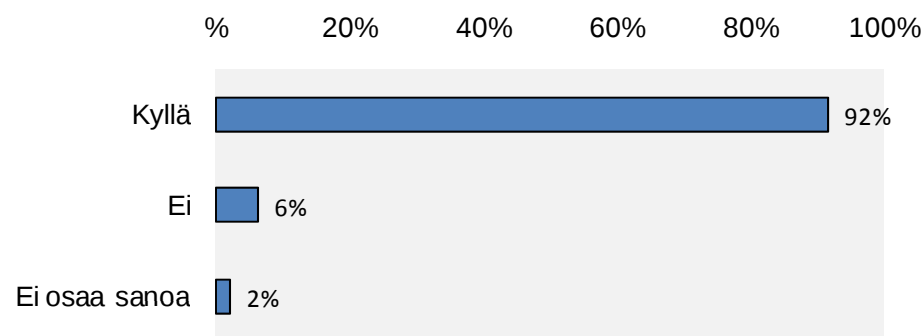


Kokemukset sähköisestä palvelusta



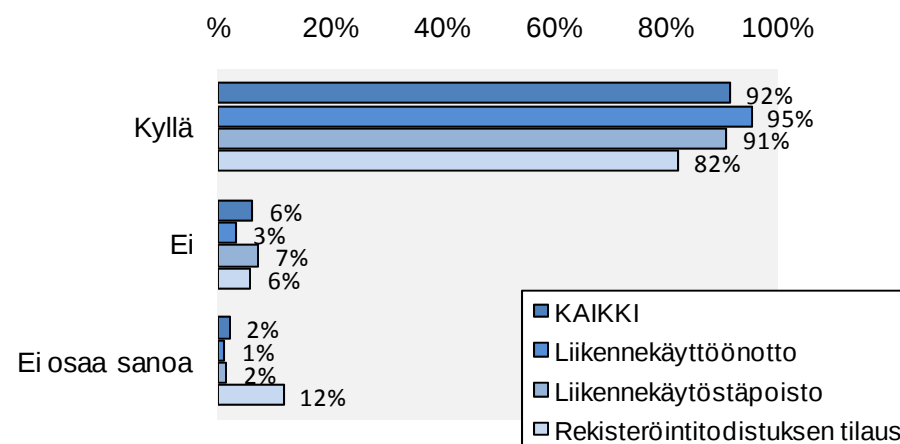
Kokemukset sähköisestä palvelusta

OLIKO SÄHKÖINEN PALVELU HELPPÖ LÖYTÄÄ (%), n=627



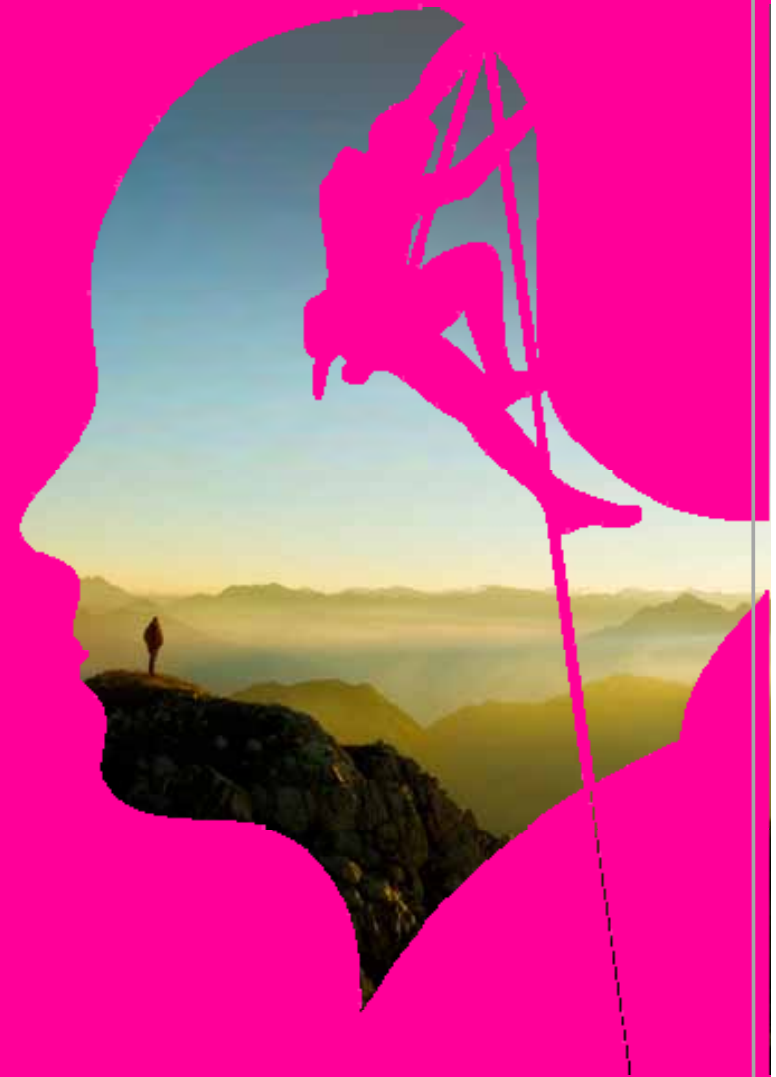
Kokemukset sähköisestä palvelusta

OLIKO SÄHKÖINEN PALVELU HELPPÖ LÖYTÄÄ (%), n=627



Miksi palvelu oli vaikea löytää? (ne, joilla vaikeuksia löytää)

- Ainoa info aisasta oli etusivulla oleva pieni banneri...
- Ei ollut selkeää reittiä palveluun
- Ei ollut suoraa linkkiä.
- ei ollut tietoa Trafista
- Ei suoraan Trafin sivulta linkkiä , mutta löytyi
- En osaa sanoa
- En tiedä
- EN TIEDÄ
- Ensimmäisellä kerralla linkki tuntui olevan aika monen klikkauksen takana
- Etsi -toiminto ei toiminut etusivulla
- Etusivulle pitäisi laittaa selkeä polku tai toimiva hakukone!!!
- Hivenen sekava aloitus sivu
- Huonot ohjeet
- Joutui etsimään Trafin sivuilta, ei ollut selkeää valintaa etusivulla
- Kapulakielen takia. Eri vaihtoehtoja oli paljon enkä löytänyt mielestäni oikeaa. Se löytyi sitten toisen linkin takaa, mitä en heti arvannut, koska päätin linkkien suuresta määrästä, että jokaiselle asialle on omansa. Ennen puhuttiin seisonnasta ja se sana olisi vieläkin hyvä löytyä palvelusta. Rekisteröintipalvelut ei todellakaan kuulosta siltä, että siellä hoidetaan seisonta-ajat.
- Koska vasemmassa sivussa ei suoraan lue: liikennekäyttöönotto - ja/tai poisto
- Kuulin siitä sattumalta katsastusasemalla.



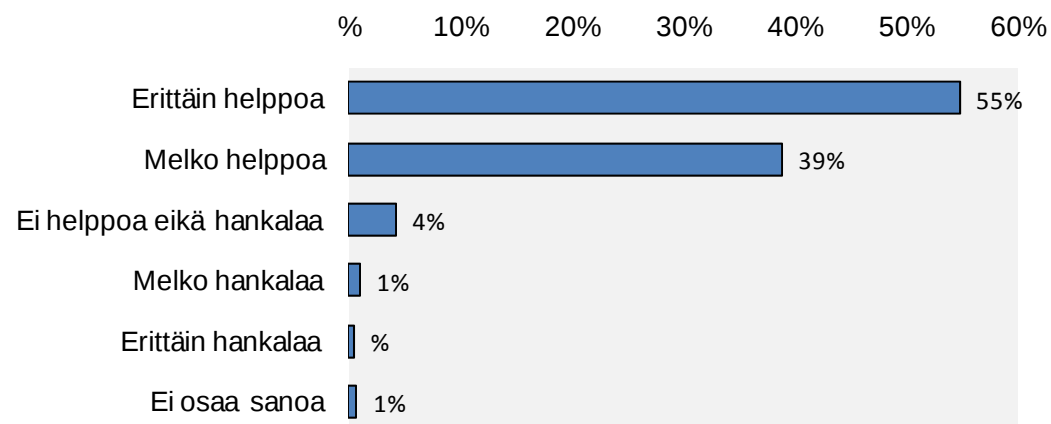
Miksi palvelu oli vaikea löytää? (ne, joilla vaikeuksia löytää)

- Linkki liian piilossa.
- Löysin linkin kirjautumiseen vasta usean sivun jälkeen
- Mainosbanneri omaan palveluun ei ollut ensimmäinen etsintäpaikka. Valikoista sitä ei löytynyt. Vakuutusyhtiö osasi sanoa, että etsi bannerikuvake.
- Monen linkin takana.
- Monta sekavaa sivua ennen kuin löyty linkki sivulle mistä pääsi lähelle palvelun tarjoavaa sivua.
- Muualla kuin netissä paljon oleville, on vaikea saada tietoa että tällainen palvelu on olemassa. Lisäksi Trafín nettisivut ovat hieman sekavat , eli ei niin selkeät ja termille 'liikennekäytöstä poisto ' on vaikea löytää helposti/ nopeasti selitys mitä se tarkoittaa. Esim. minä epäröin aika pitkään ennen kuin uskalsin poistaa auton tilapäisesti liikenteestä, kun pelkäsin että saako sitä enää takaisin liikenteeseen ollenkaan.
- Olisin halunnut linkit etusivulle Valikko rakenne.
- Piti käydä monella eri sivulla ennenkuin pääsi oikealle sivulle
- Pitäis päästä suoran vakuutuksen sivuilta
- Se ei tullut googlessa hakuvaihtoehtona esiin. AKE:n sivuillakin palvelua voisi enemmän tuoda esiin.
- Siitä ei ollut mediassa informaatiota
- Sivut olivat sekavat.
- Sähköisen asiointin linkit pienellä fontilla toisella puolella sivua, mitä päälinkit.
- Trafín sivuilta en löytänyt , mutta ajoneuvoverolipun mukana tulleesta esitteestä löysin tarkan osoitteen, sen jälkeen oli helppoa.
- tuote on vielä tuntematon, nimi ei liity mitenkään asiaan.
- Vaikeat valikot
- Varmennus ???
- Voisi olla eka sivulla linkki



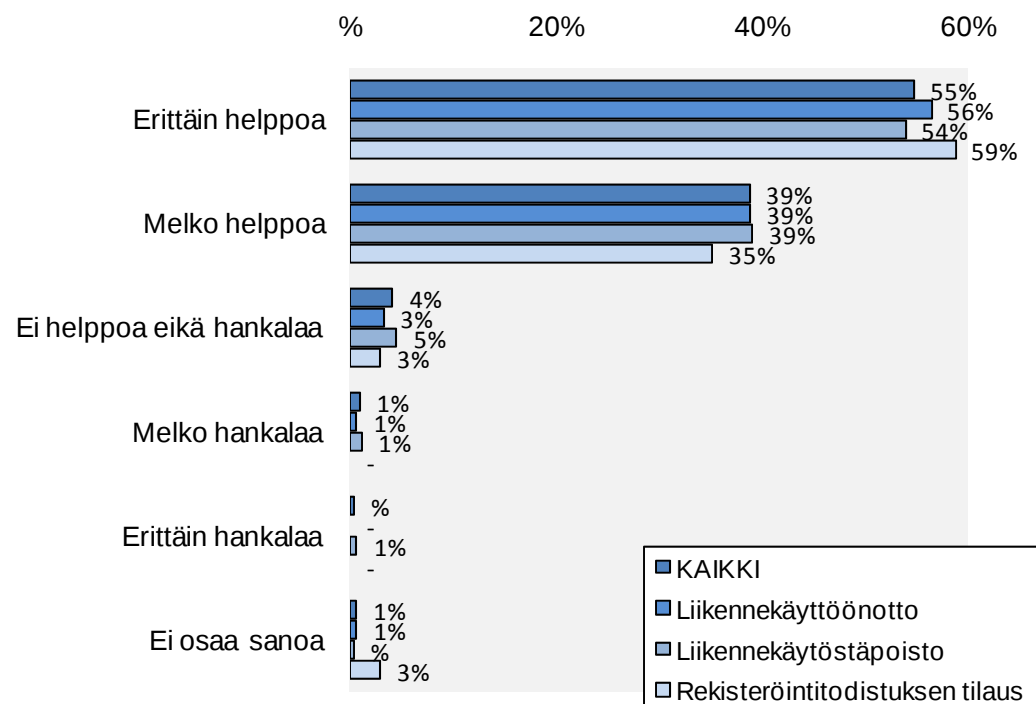
Kokemukset sähköisestä palvelusta

OLIKO SÄHKÖISEN PALVELUN KÄYTTÖ HELPPOA (%), n=627



Kokemukset sähköisestä palvelusta

OLIKO SÄHKÖISEN PALVELUN KÄYTTÖ HELPPOA(%) , n=627



Mikä teki palvelusta vaikeasti käytettävän?

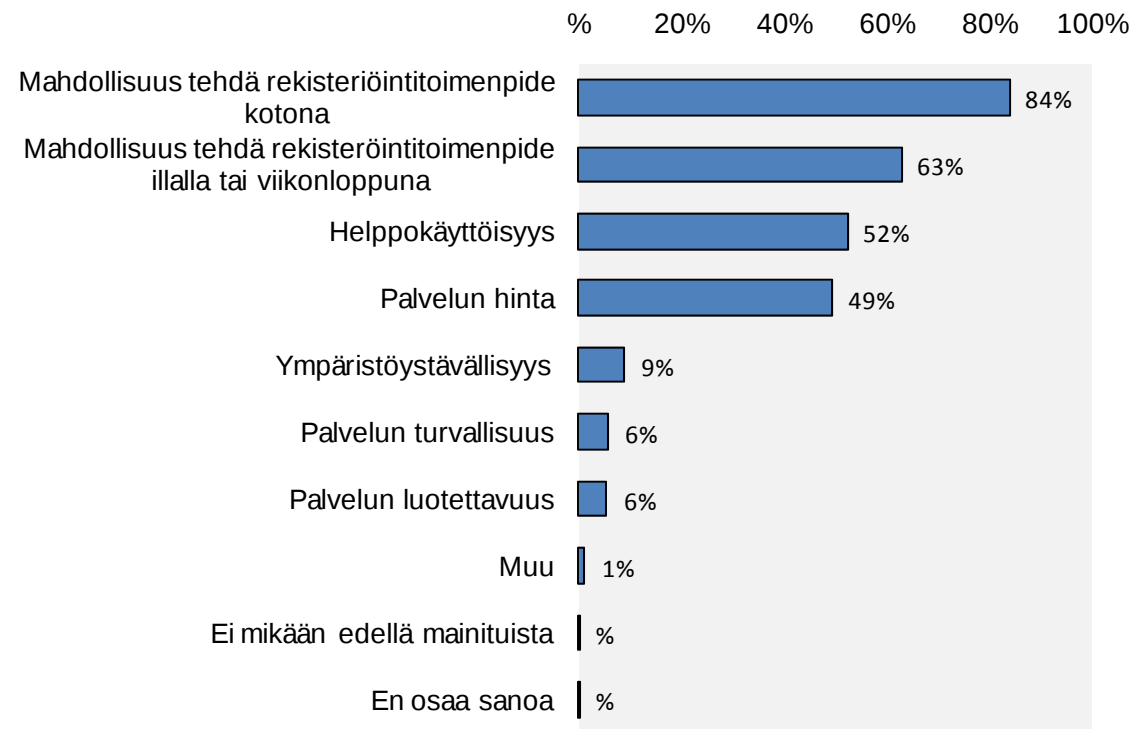
(käytettävyyttä hankalana pitäneet)

- Kaavakkeen löytäminen. Toimenpiteen maksaminen ,vie kahdet pankkitunnukset, ensin pankkihyväksyminen ja toimenpiteen jälkeen maksaminen.
- Koska auton poisto liikennekäytöstä ei onnistunut.
- Koska en päässyt tekemään sitä sähköisesti ollenkaan järjestelmän rajallisuuden vuoksi
- Miksi ihmeessä palvelussa tarvitaan tarkistenumero? Systeemiin kirjaudutaan pankkitunnuksilla, rekisterinumero pitäisi riittää, eikä vaatia molempia. Ja maksamisen yhteydessä tulee vielä varmistuttua, että auton omistaja on sama kuin maksaja. Tunnisteen vaatiminen on ok, jos kyse ei ole omistajan itse tekemästä ilmoituksesta.
- monimutkainen polku
- PAPERIT KATEISSA
- paska hakukone
- Salasanojen monenkertainen syöttö
- Selain ei hyväksy mielellään Trafin sähköistä palvelua. Operointi kesti tuntitolkulla ja silti jäi epävarma ja pelokas tunne koko hommasta.



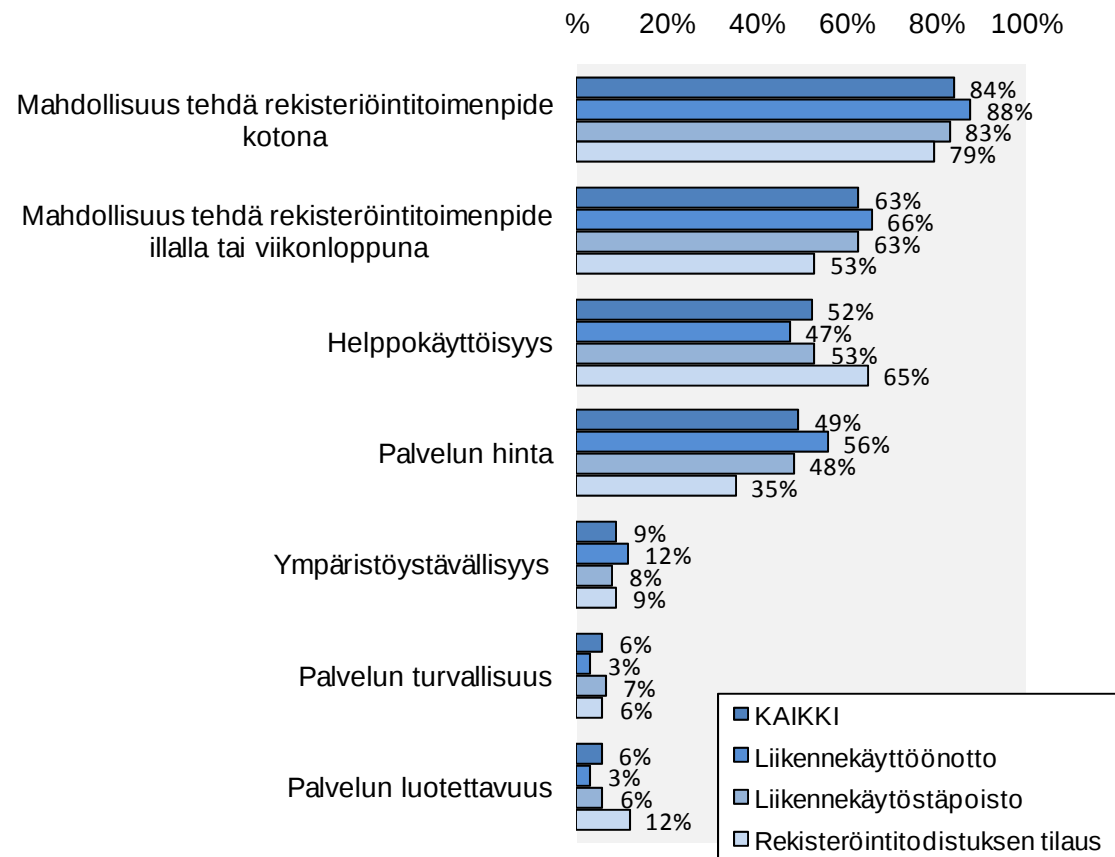
Kokemukset sähköisestä palvelusta

PARHAANA PIDETYT ASIAT SÄHKÖISISSÄ
REKISTERÖINTIPALVELUISSA (kolme parasta) (%), n=627



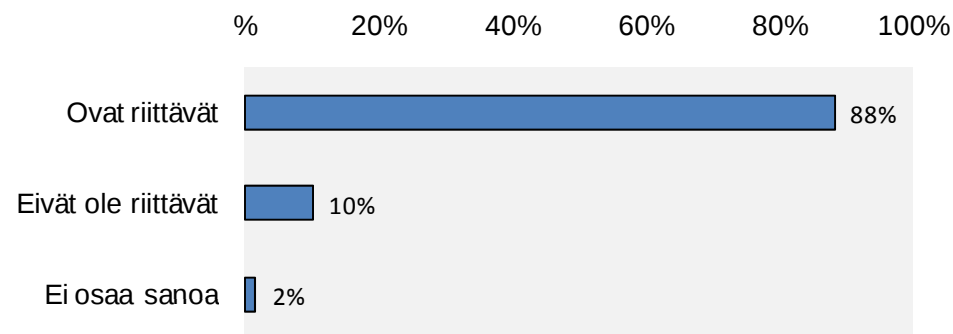
Kokemukset sähköisestä palvelusta

PARHAANA PIDETYT ASIAT SÄHKÖISISSÄ
REKISTERÖINTIPALVELUISSA (kolme parasta) (%), n=627



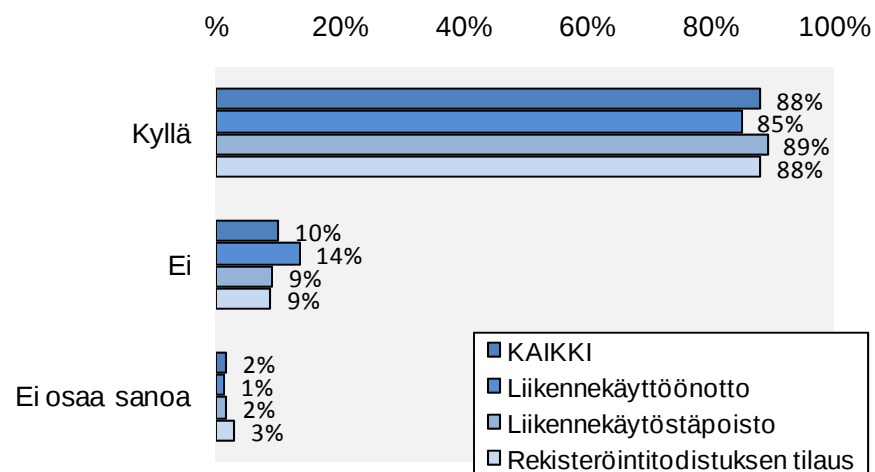
Kokemukset sähköisestä palvelusta

SÄHKÖISTEN REKISTERÖINTIPALVELUIDEN
PALVELUAIKOJEN (klo 6-23) RIITTÄVYYS (%), n=627



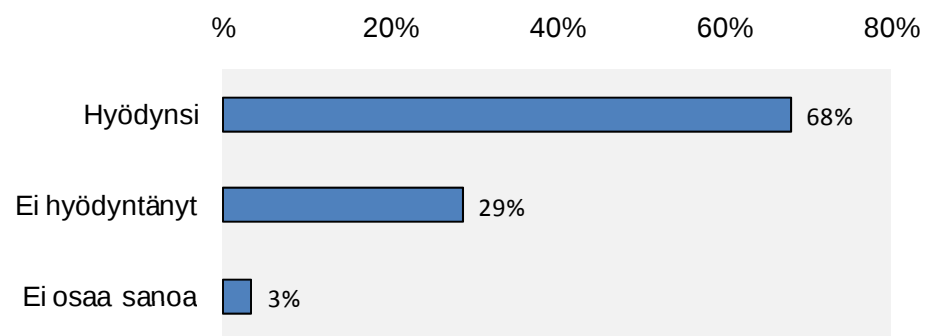
Kokemukset sähköisestä palvelusta

SÄHKÖISTEN REKISTERÖINTIPALVELUIDEN
PALVELUAIKOJEN (klo 6-23) RIITTÄVYYS (%), n=627



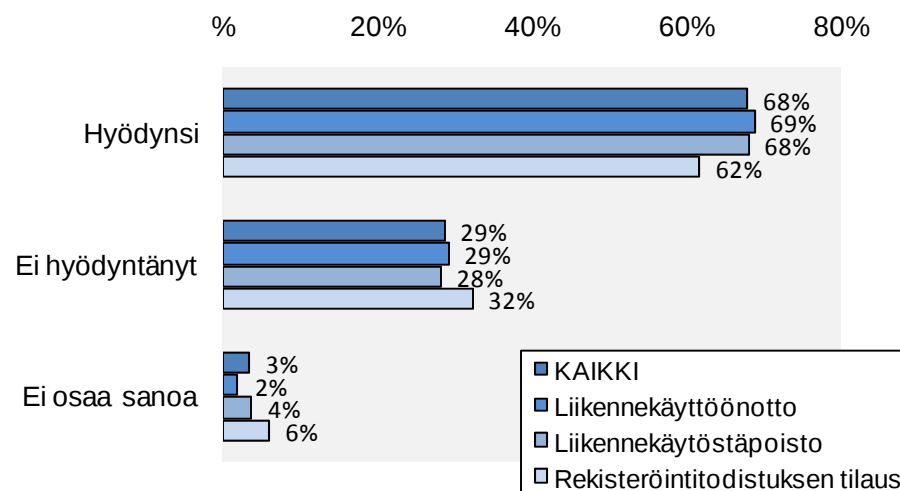
Kokemukset sähköisestä palvelusta

PALVELUSSA OLLAIDEN OHJEIDEN HYÖDYNTÄMINEN (%),
n=627

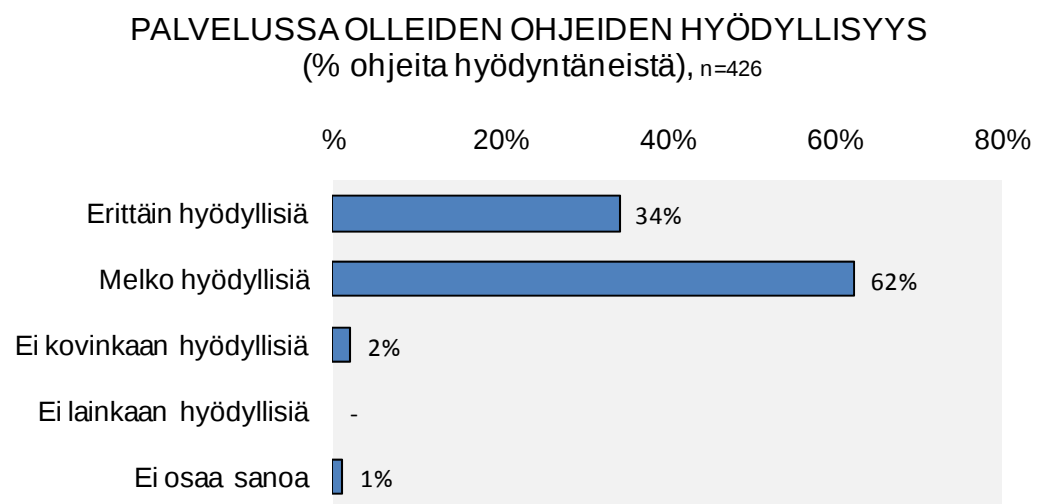


Kokemukset sähköisestä palvelusta

PALVELUSSA OLLAIDEN OHJEIDEN HYÖDYNTÄMINEN (%),
n=627

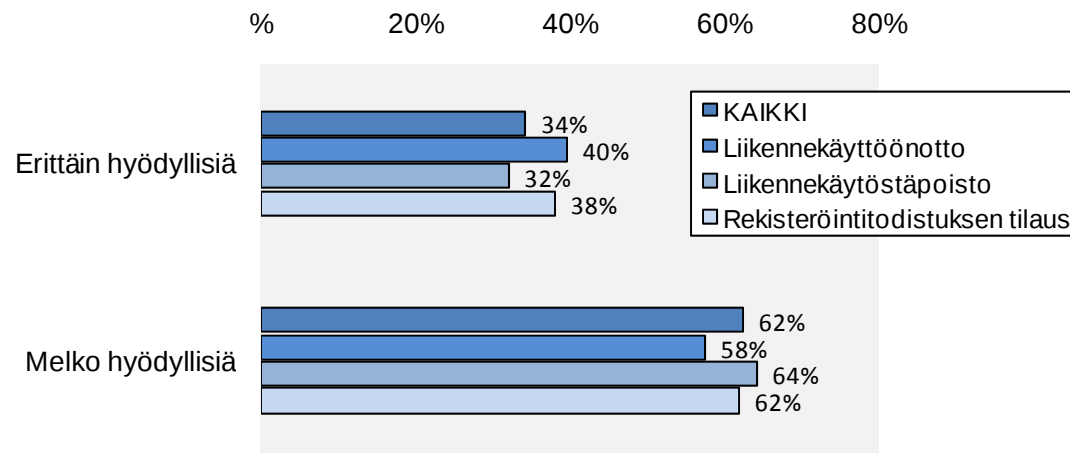


Kokemukset sähköisestä palvelusta



Kokemukset sähköisestä palvelusta

PALVELUSSA OLLAIDEN OHJEIDEN HYÖDYLLISYYS; erittäin ja melko hyödyllisiä osuudet (% ohjeita hyödyntäneistä), n=426



Mitä parannettavaa ohjeissa olisi?

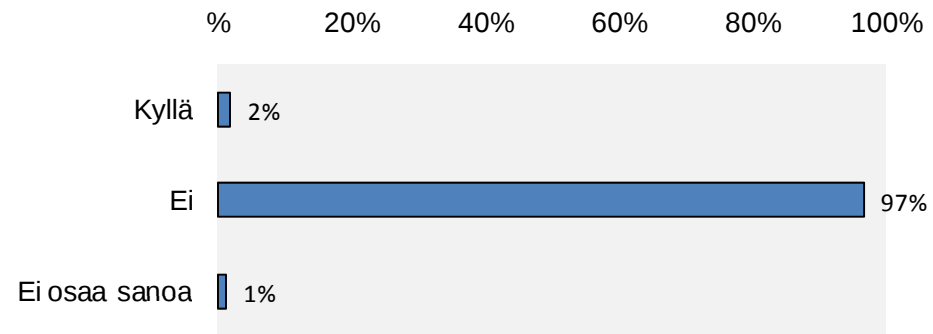
(ne, jotka eivät pitäneet ohjeita hyödyllisinä)

- Ei mitään
- Ei mitään
- En mä tiä
- En osaa sanoa, kyllä ne menetteli =)
- Kaavakkeen helpompi löytäminen
- Ohjeissa voisi olla maininta, ettei rekisteriröintipalvelu toimi ollenkaan yrityksen pankkitunnuksilla ja on hieman vaikeaa asioida, jos henkilöllä ei ole muita pankkitunnuksia käytössään
- Selvemmin pitäisi lukea mitä pitää tehdä eri tilanteissa. Mitä tehdään jos auto halutaan poistaa rekisteristä ja muuttaa ns. peltoautoksi ilman, että autoa romutetaan.
- Uudenmallinen II osan malli eroaa omastani, J ja E kohdat eri paikoissa
- Yksinkertaistaminen olisi paikallaan



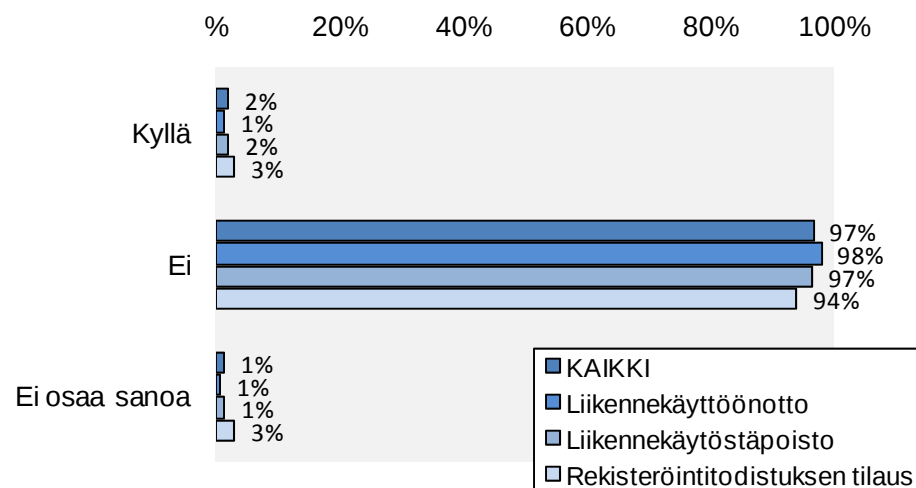
Kokemukset sähköisestä palvelusta

TARVITSIKO ASIAKASPALVELUN APUA SÄHKÖISEN
REKISTERÖINNIN TEKEMISEEN (%), n=627



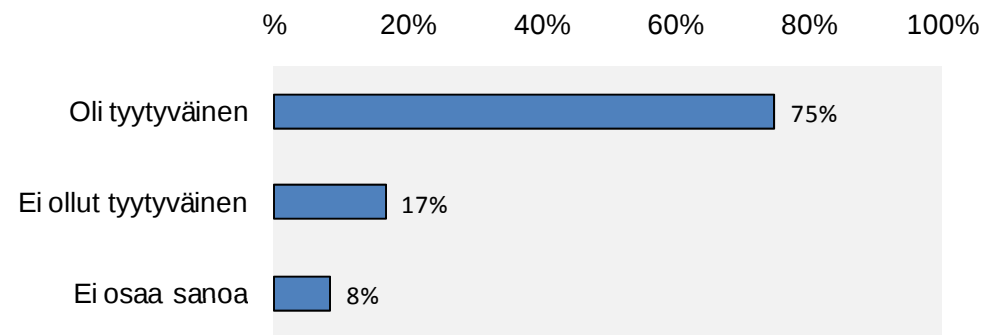
Kokemukset sähköisestä palvelusta

TARVITSIKO ASIAKASPALVELUN APUA SÄHKÖISEN
REKISTERÖINNIN TEKEMISEEN (%), n=627



Kokemukset sähköisestä palvelusta

TYYYTYVÄISYYS SAATUUN ASIAKASPALVELUUN
(% asiakaspalvelua tarvinneista), n=12



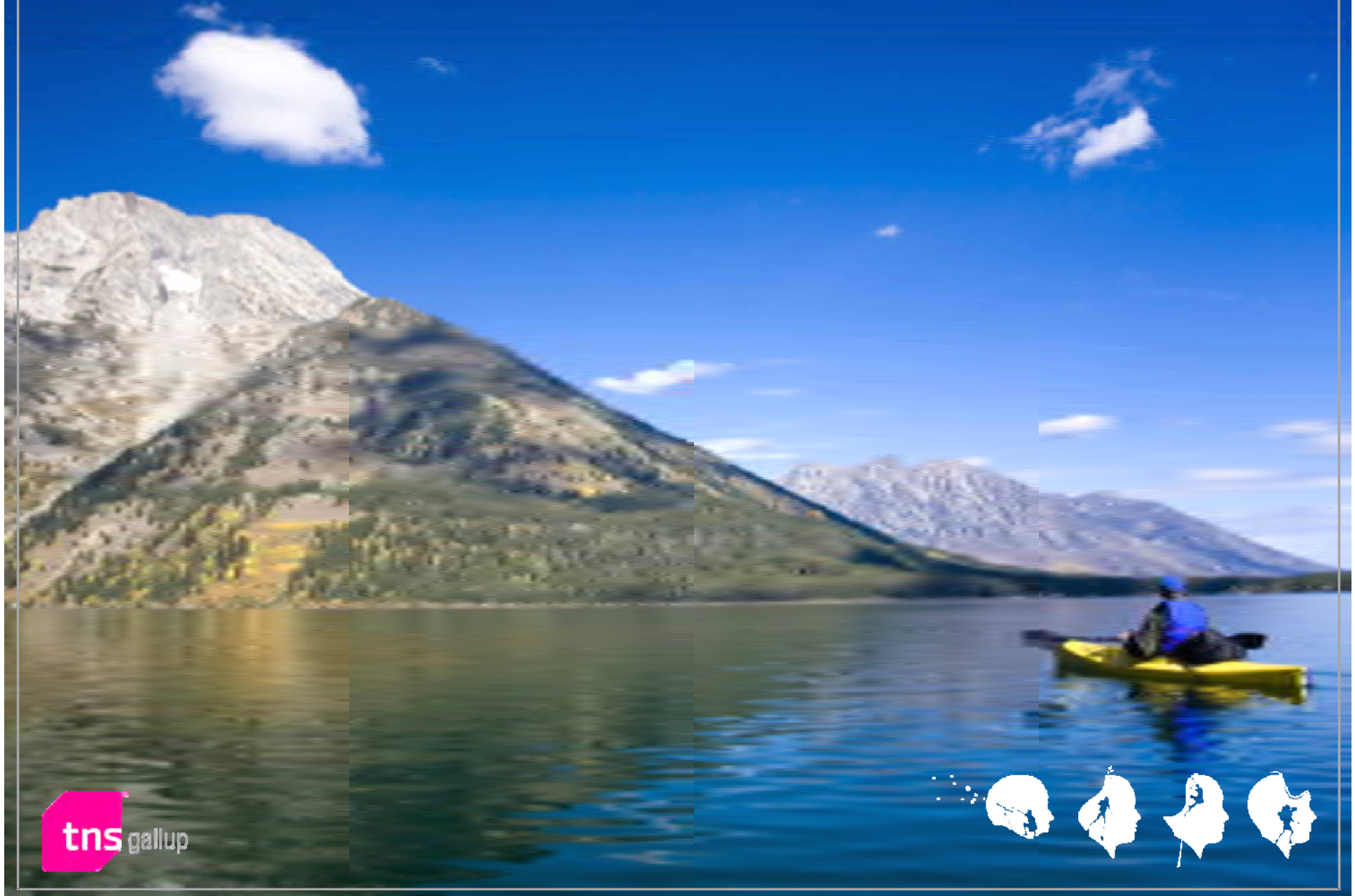
Mitä parannettavaa asiakaspalvelussa olisi?

(asiakaspalveluun tyytymättömät)

- En tiedä
- Jäykkää, eikä tainnut olla ihan perillä sivustosta, parantakaa nämä niin pääsette alkuun

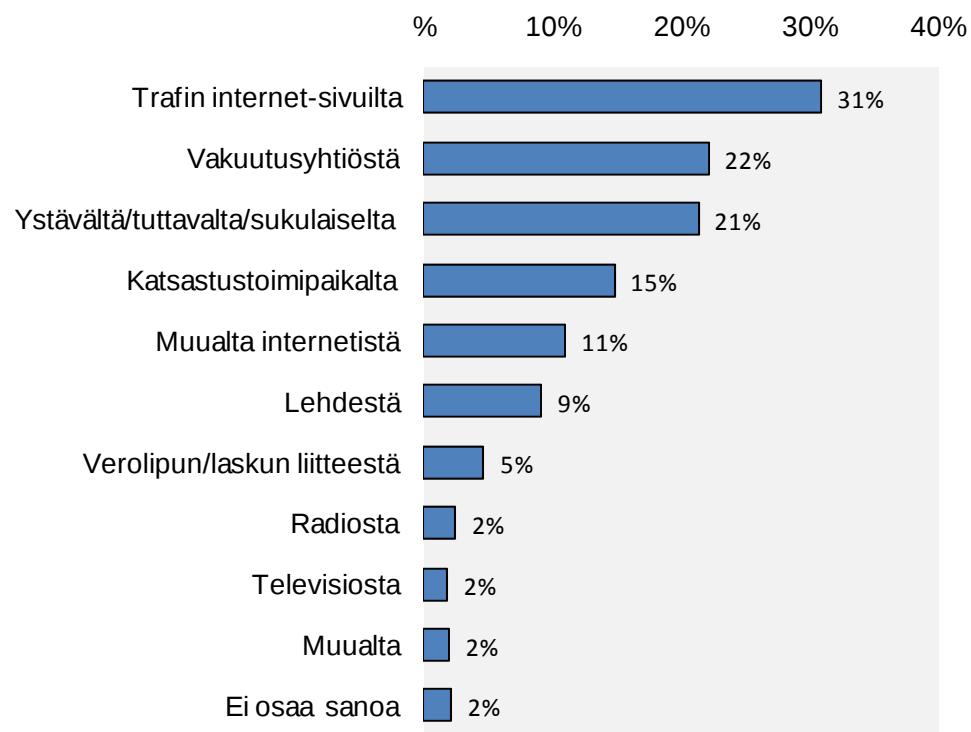


Palvelua koskevista tiedonlähteistä



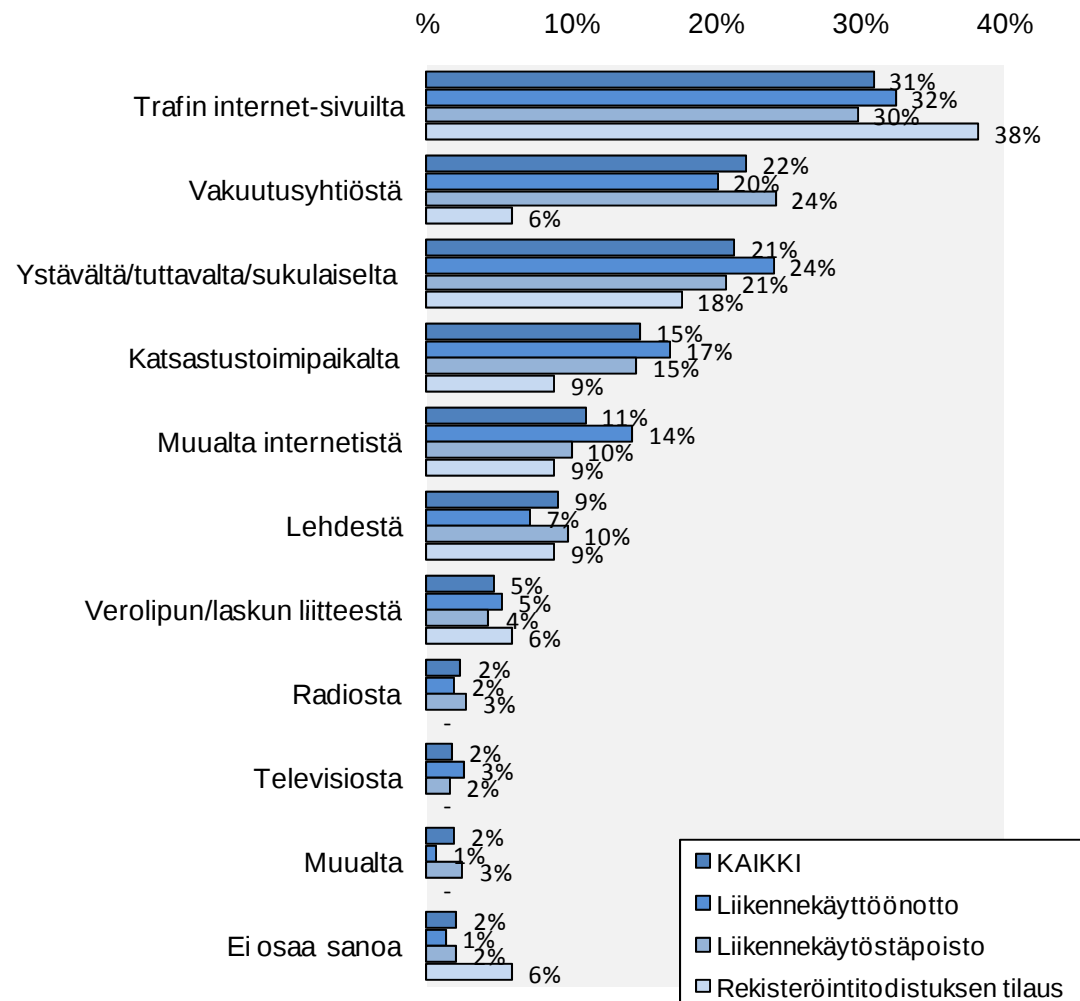
Palvelua koskevista tiedonlähteistä

LÄHTEET, JOISTA SAI TIETÄÄ SÄHKÖISISTÄ
REKISTERÖINTIPALVELUISTA (%), n=627



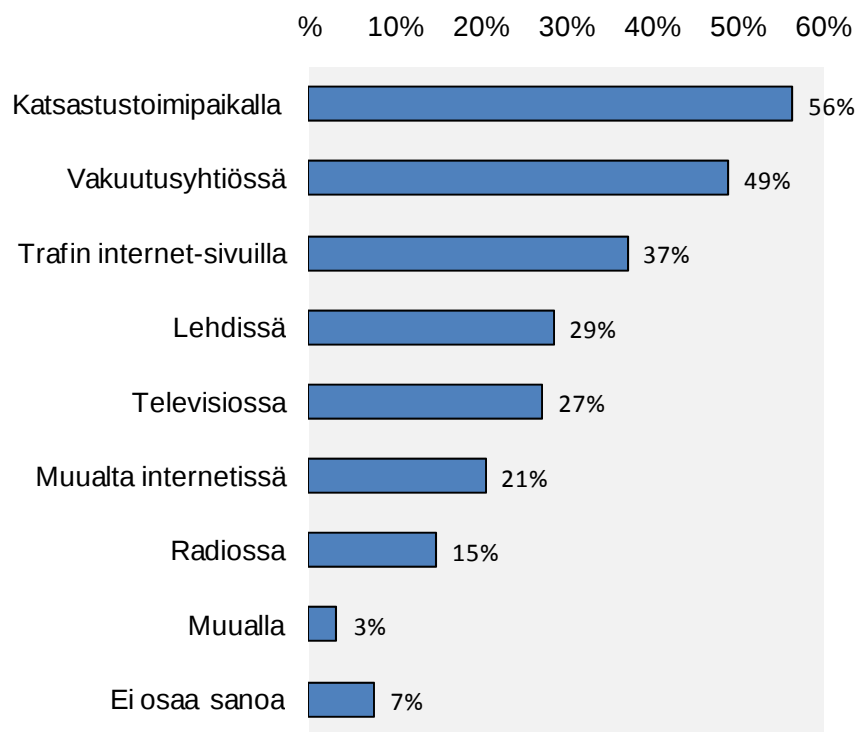
Palvelua koskevista tiedonlähteistä

LÄHTEET, JOISTA SAI TIETÄÄ SÄHKÖISISTÄ
REKISTERÖINTIPALVELUISTA (%), n=627



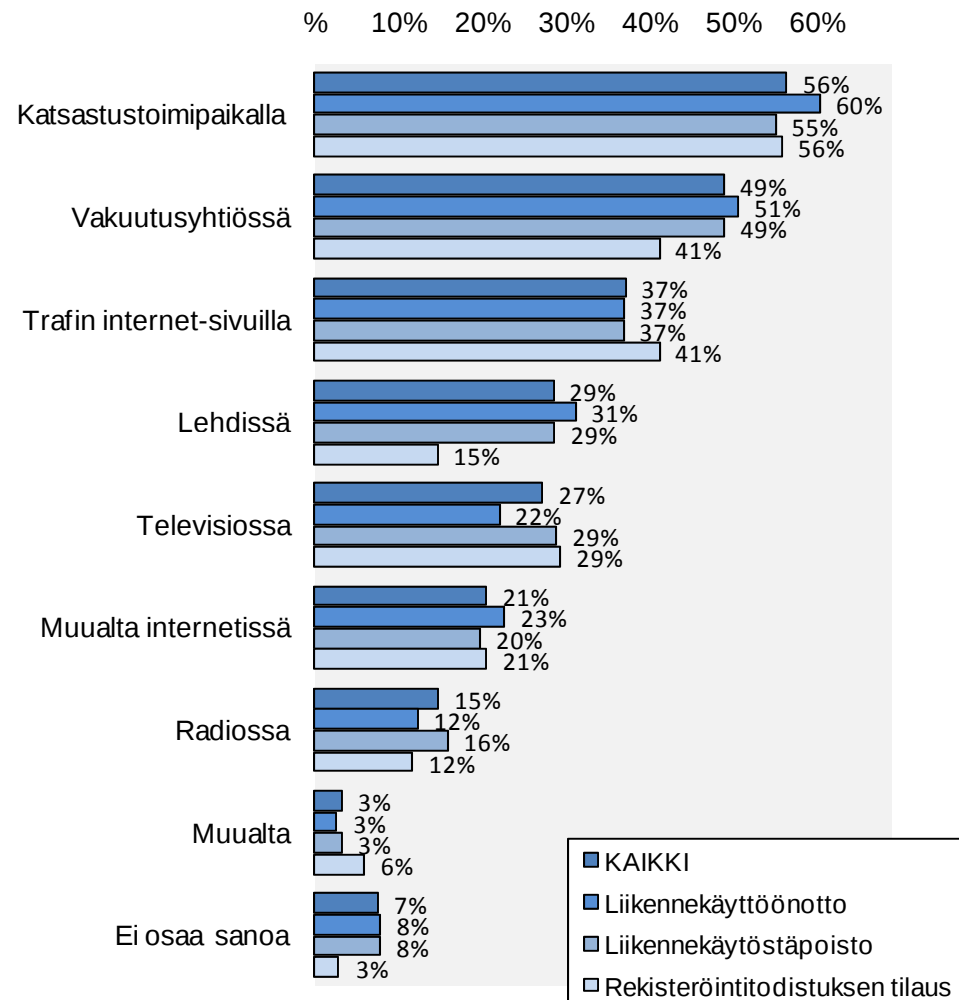
Palvelua koskevista tiedonlähteistä

PAIKAT, JOISSA SÄHKÖISISTÄ REKISTERÖINTIPAVELUISTA
TULISI TIEDOTTAA (%), n=627



Palvelua koskevista tiedonlähteistä

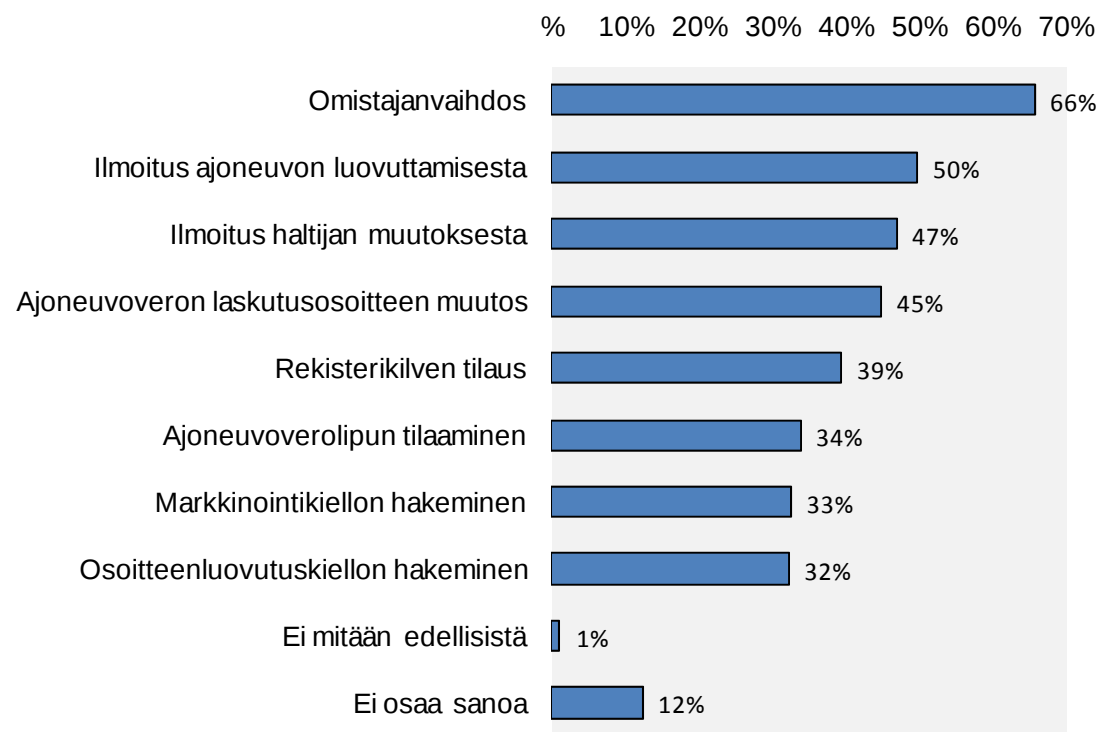
PAIKAT, JOISSA SÄHKÖISISTÄ REKISTERÖINTIPAVELUISTA
TULISI TIEDOTTAA (%), n=627



Jatkossa mielellään käytettävät sähköiset palvelut

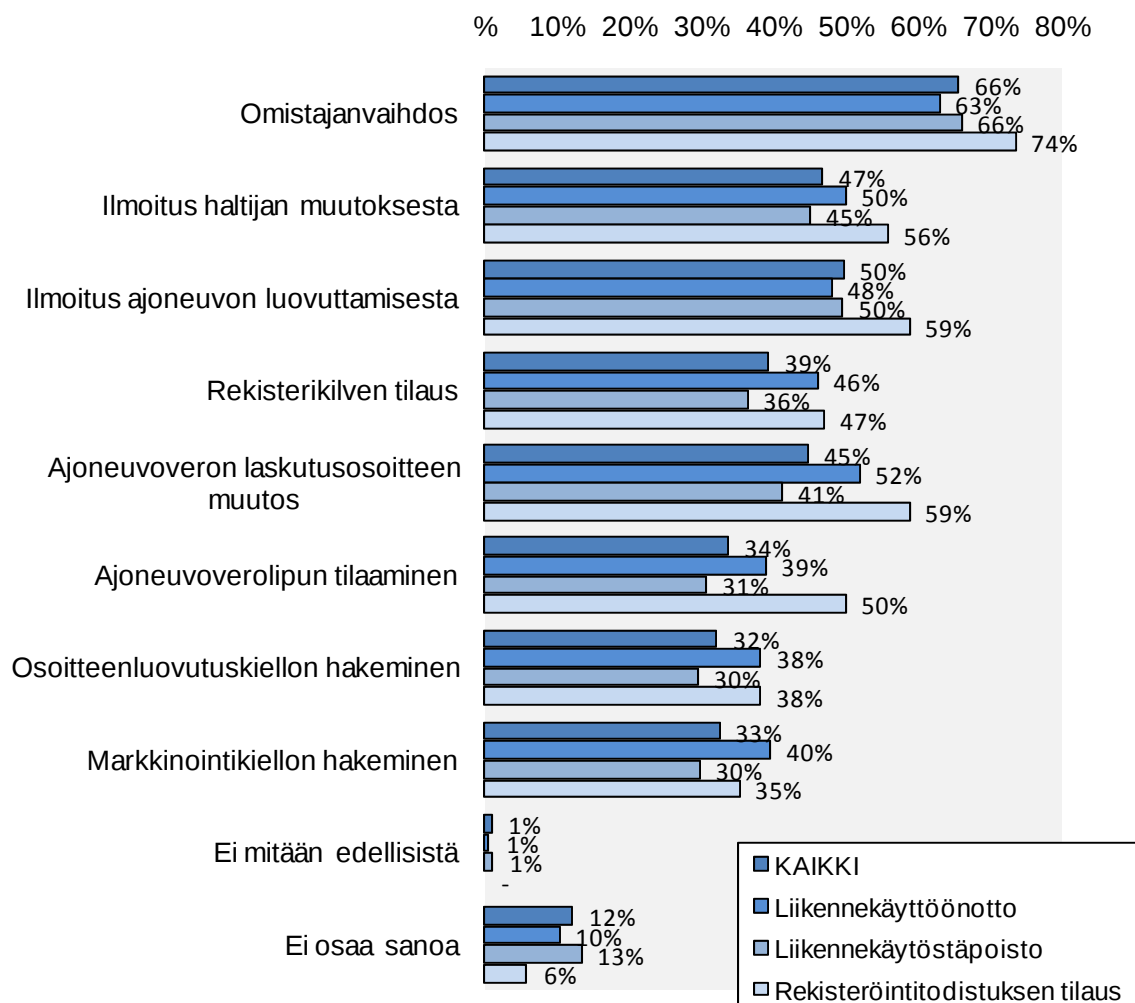
Jatkossa mielellään käytettävät sähköiset palvelut

TRAFIN PALVELUT, JOITA HALUAISI KÄYTTÄÄ SÄHKÖISESTI
INTERNETISSÄ (%), n=627



Jatkossa mielellään käytettävät sähköiset palvelut

TRAFIN PALVELUT, JOITA HALUAISI KÄYTTÄÄ SÄHKÖISESTI
INTERNETISSÄ (%), n=627

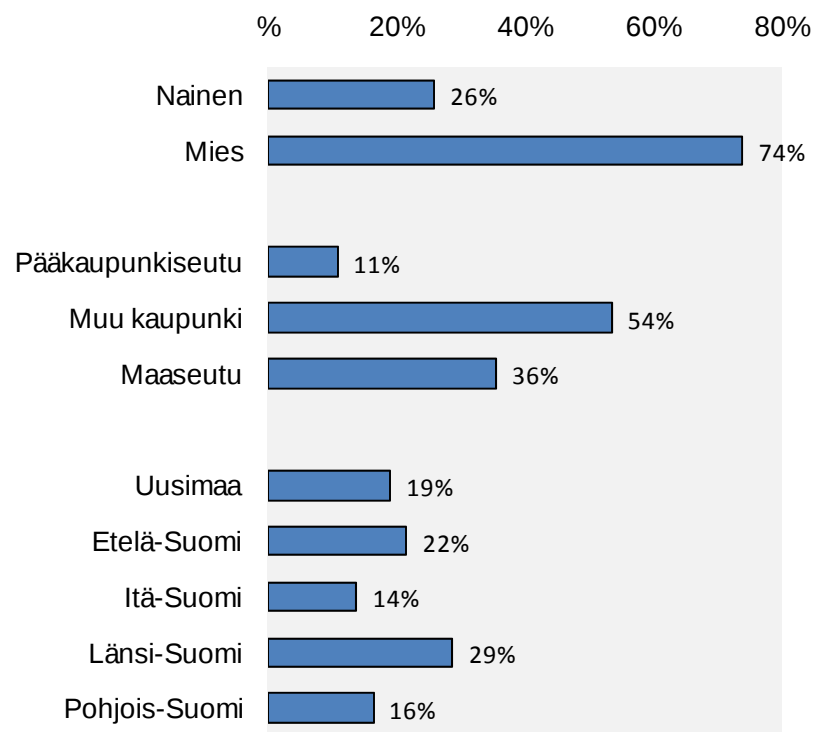


Tietoja tutkimukseen osallistuneista



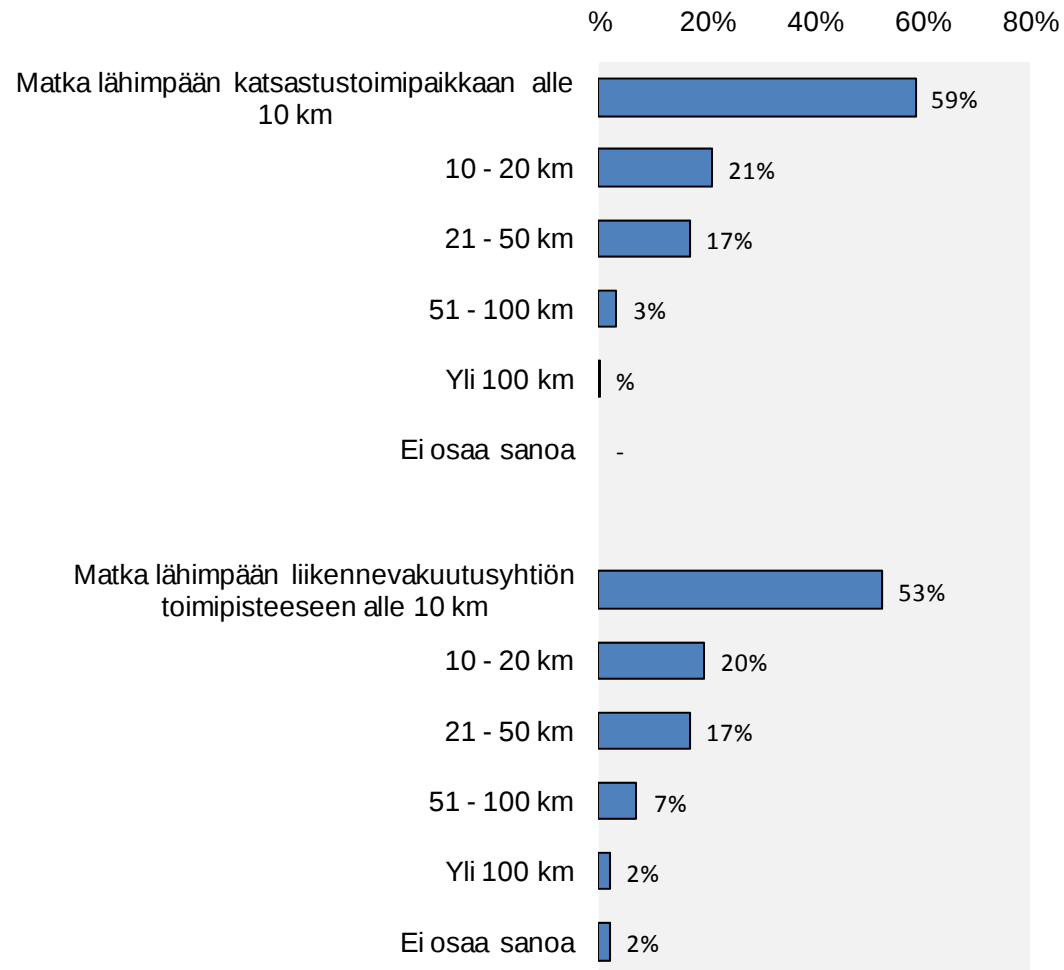
Tietoja tutkimukseen osallistuneista

SÄHKÖISEN REKISTERÖINTITOIMENPITEEN
SUORITTANEIDEN HENKILÖIDEN PIIRTEITÄ 1/3 (%), n=627



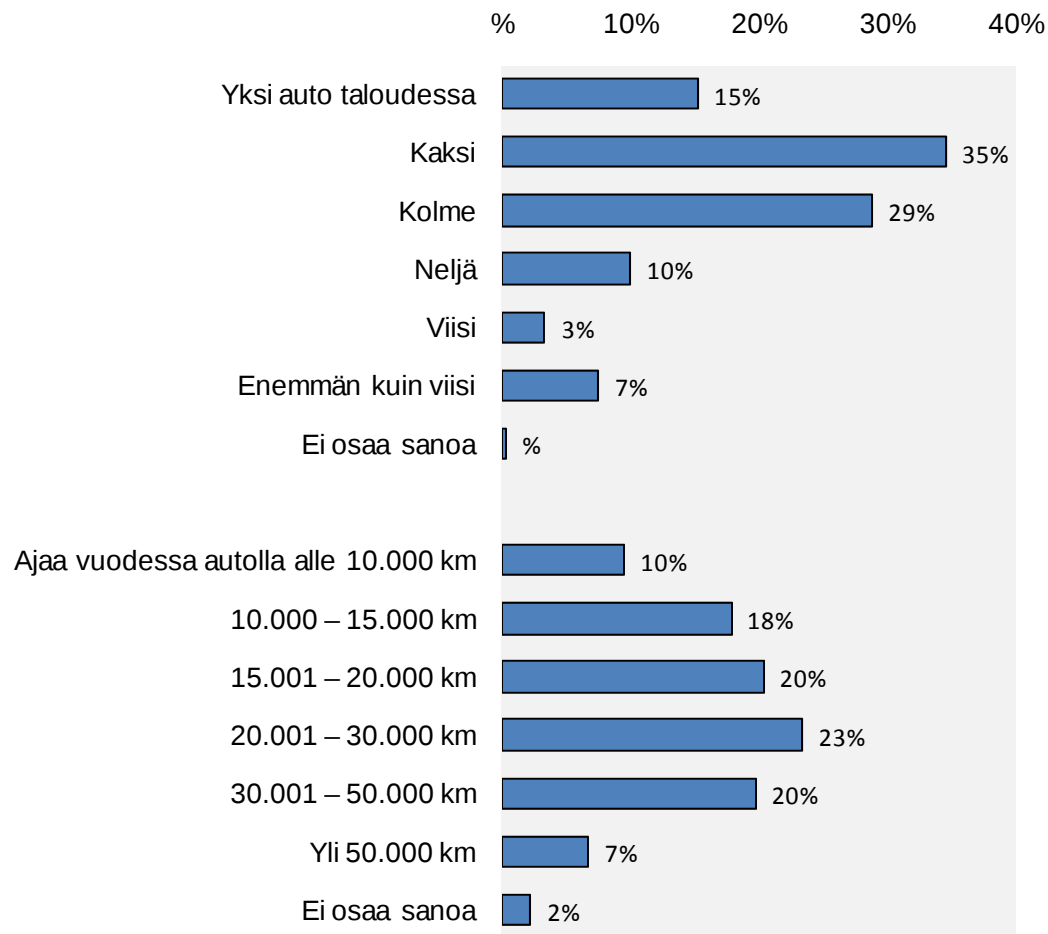
Tietoja tutkimukseen osallistuneista

SÄHKÖISEN REKISTERÖINTITOIMENPITEEN SUORITTANEIDEN HENKILÖIDEN PIIRTEITÄ 2/3 (%), n=627



Tietoja tutkimukseen osallistuneista

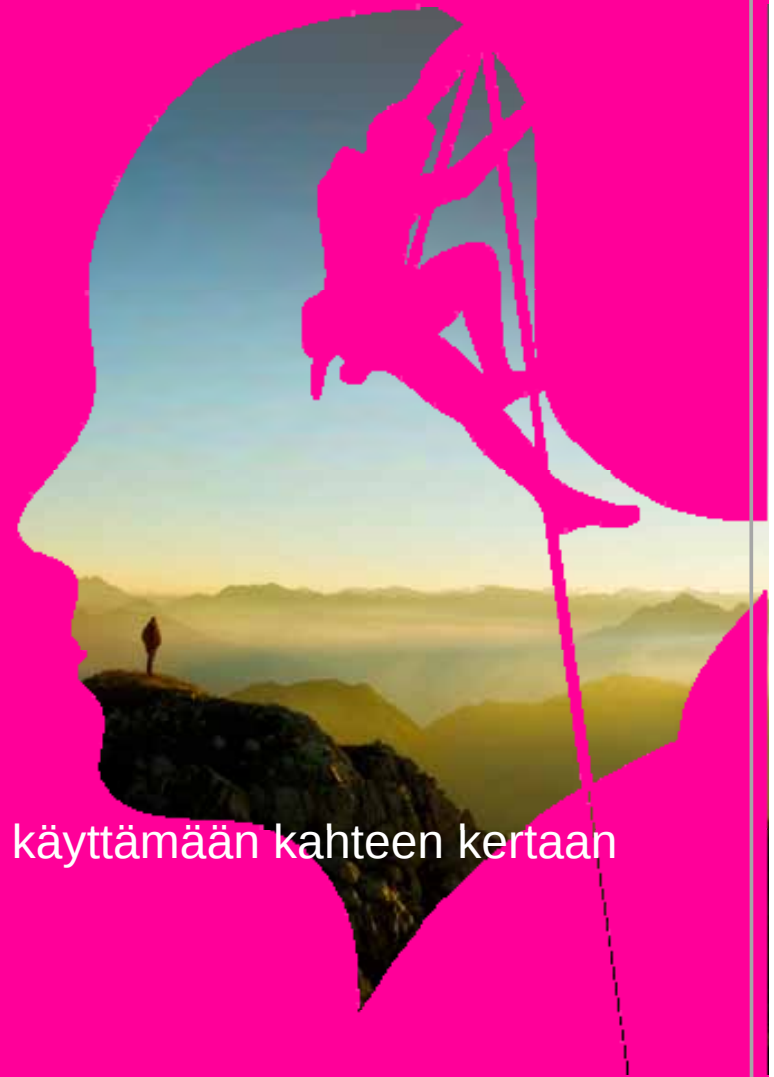
SÄHKÖISEN REKISTERÖINTITOIMENPITEEN
SUORITTANEIDEN HENKILÖIDEN PIIRTEITÄ 3/3 (%), n=627



Sähköisen palvelun käytettävyyteen liittyviä vapaamuotoisia kommentteja

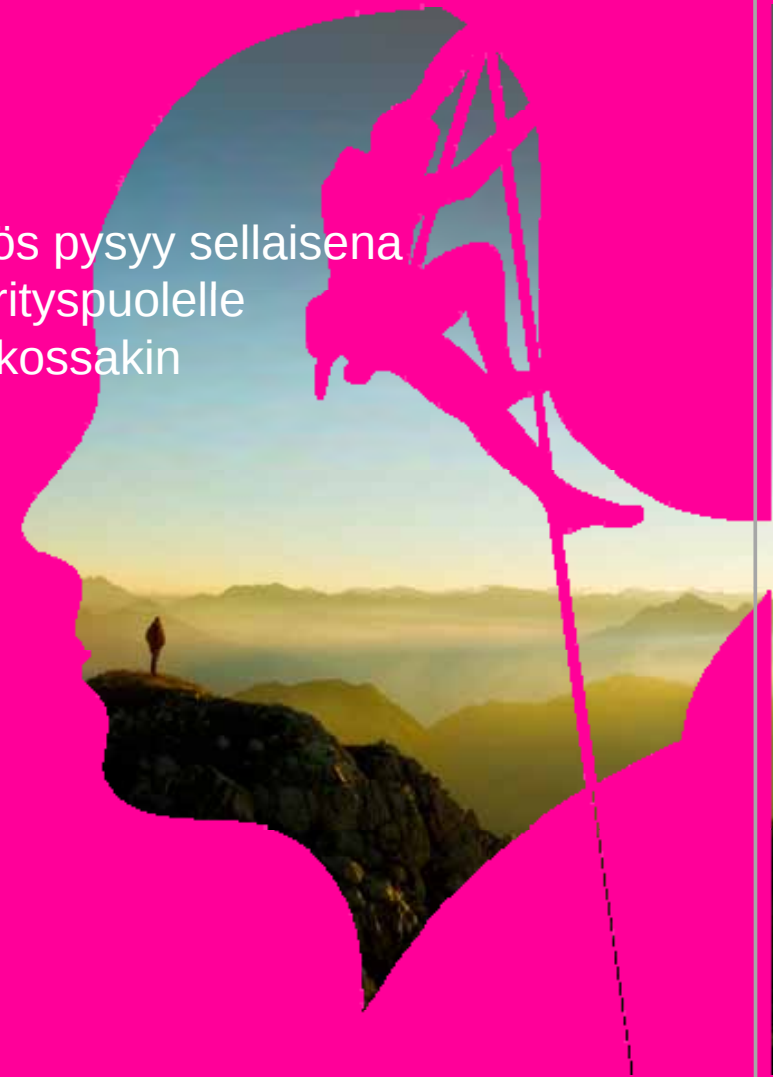
Sähköisen palvelun käytettävyyteen liittyviä kommentteja Esimerkkejä yleisimmistä arvioista.

- Erittäin hyvä palvelu
- Helppo käyttää
- Helppo ja vaivaton
- Hieno homma
- Hyvin toimii
- Hyvä juttu
- Hyvä palvelu
- Ihan hyvä
- Ihan OK
- Kiitos, tätä on odotettu
- Kätevä
- Käytettävyys on hyvä
- Käytännöllinen
- Muuten hyvä, mutta nettipankkitunnuksia joutuu käyttämään kahteen kertaan
- Nopea, helppo ja vaivaton
- OK!



Sähköisen palvelun käytettävyyteen liittyviä kommentteja Esimerkkejä yleisimmistä arvioista.

- Palvelu erittäin onnistunut
- Palvelu on kätevä ja asiallinen, toivottavasti myös pysyy sellaisena
- Pitäisi saada toimimaan samalla tavalla myös yrityspuolelle
- Selkeä ja helppo, tulen käyttämään varmasti jatkossakin
- Todella helppo käyttää
- Todella hyvä uudistus
- Todella hyvä palvelu
- Toimii hyvin
- Toimii kuin kello
- Tosi hyvä/näppärä
- Tuntui selkeältä
- Tämä on hyvä palvelu



DISCOVER

TNS



© Copyright TNS 2011

