

JULKISHALLINNON SÄHKÖISET ASIOINTIPALVELUT

- Sähköisten asiointipalveluiden merkitys asiakkaille

Sanna Jokinen

Opinnäytetyö
Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala
Liiketalouden koulutus
Tradenomi (AMK)

2016

Liiketalouden koulutusohjelma
Kaupan ja kulttuurin toimiala
Julkishallinnon tradenomi

Tekijä	Sanna Jokinen	Vuosi	2016
Ohjaaja	Marita Wahlroos		
Toimeksiantaja	-		
Työn nimi	Julkishallinnon sähköiset asiointipalvelut –Sähköisten asiointipalveluiden merkitys asiakkaille		
Sivu- ja liitemäärä	45 + 1		

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli saada kartoitettua julkishallinnon tarjoamien sähköisten asiointipalveluiden merkitystä asiakkaille.

Keskeisiä tutkimuskysymyksiä opinnäytetyössä olivat, mitä julkishallinnon sähköinen asiointi on sekä millainen merkitys julkishallinnon sähköisillä asiointipalveluilla on asiakkaille niiden helppokäyttöisyyden, riittävyyden sekä käytön sujuvuuden kannalta.

Opinnäytetyön teoriaosassa syvennytään julkishallinnon palveluihin sekä asiakaspalvelun kautta sähköisen asiointin kokonaisuuteen. Lisäksi selviää millaista on sähköinen asiointi julkishallinnon sähköisiä asiointipalveluita käyttäen. Teoriaosassa perehdytään tutkimuksessa mukana oleviin palveluiden tarjoajiin sekä heidän tarjoamiin palveluihin. Tutustutaan asiakkuusstrategian viiteen pääperiaatteeseen, jotka ovat tavoitetilaan pääsyn vaatimuksista.

Tutkimus tehtiin kvantitatiivista menetelmää käyttäen. Aineisto kerättiin sattumanvaraisesti palvelun käyttäjiltä kyselyä apuna käyttäen verkossa Webropol- kyselylomakkeen avulla.

Tutkimuksen tulosten mukaan julkishallinnon sähköisten asiointipalveluiden helppokäyttöisyyteen vastaajien keskuudessa oltiin melko tyytyväisiä. Sähköisten asiointipalveluiden tarjontaa pidettiin riittävänä. Avoimen palautteen kautta esiin tuli ajatuksia palveluiden sujuvaan käyttöön liittyen.

Asiasanat julkishallinto, sähköinen asiointi, sähköiset palvelut

School of
Business and Culture
Bachelor of Business Administration

Author:	Sanna Jokinen	Year	2016
Supervisor:	Marita Wahlroos		
Commissioned by:	-		
Subject of thesis:	Web-based electronic Services in Public Sector		
Number of pages:	45 + 1 appendix		

The aim of this thesis is to rate public administration and its web-based electronic services. The purpose was to do gather research and measure how valuable these services are to customers.

The two key research questions in this thesis are: What are these services being offered in public administration? And how can customers evaluate their ease of use, the adequacy of services and compatibility of services?

The theory of this thesis begins by going through the web-based electronic service system and how it works. Second chapter describes what it is like to use a web-based electronic service that the public sector has to offer its citizens. It also contains details of all of the providers and their services, included to the research.

The research was done applying the quantitative researching method. The research data were collected at random from service users to query the help of the online questionnaire. The Research was implemented with an online survey using a Webropol program.

The results reported stated that customers were quite satisfied with the ease of use of these electronic services. The supplier of these services was held to a sufficient level, based on most of the respondents' opinion. Through an open comment box at the end of the questionnaire, gave also a several opinions and thoughts for smooth use of services.

Key words public administration, public sector, electronic services.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
1.1	Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaus.....	7
1.2	Tutkimusmenetelmän valinta ja perustelut.....	8
2	JULKISHALLINNON PALVELUT	9
2.1	Julkishallinnon palvelut	9
2.2	Julkishallinnon asiakaspalvelu	9
3	SÄHKÖINEN ASIOINTI	14
3.1	Sähköinen asiointi julkishallinnossa.....	14
3.1.1	Sähköisen asiointin nykytila	17
3.1.2	Sähköisen asiointin tavoitetila	19
3.2	Lait ja säädökset sähköisestä asioinnista	21
3.3	Tietoturva sähköisessä asiointissa	22
4	EMPIIRISEN TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TULOKSET	24
4.1	Tutkimusmenetelmät.....	24
4.2	Aineiston keruu ja toteutus.....	25
4.3	Aineiston analysointi	26
4.4	Tutkimuksen tulokset	26
5	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	41
5.1	Johtopäätökset	41
5.2	Pohdinta.....	44
	LÄHTEET.....	45
	LIITTEET	48

1 JOHDANTO

Tämän johdantoluvun tarkoituksena on tiivistetysti saada annettua lukijalle tietoa opinnäytetyössä käsiteltävästä aihekokonaisuudesta. Johdantoluku jakautuu kolmeen osaan: tähän esittelyosaan, opinnäytetyön tavoitteiden esittelyyn sekä rajaukseen, perehtymiseen tutkimusmenetelmän valintaan perusteluineen.

Palveluiden sähköistyminen sekä asiointi verkossa ovat hyvin ajankohtainen ja tärkeä teema myös julkishallinnon sektorilla. Kiinnostavuuden sekä nykyaikaisuuden vuoksi aihe on valikoitunut tämän opinnäytetyön aiheeksi. Tässä opinnäytetyössä tutkimuksen kohteena on julkishallinnon sähköisten asiointipalveluiden käyttämisen merkitys käyttäjille eli kansalaisille. Kiinnostusta aiheeseen ovat antaneet sekä oman pääaineen julkishallinnon opintojaksot että aiheeseen liittyneiden julkaisujen herättämä mielenkiinto tutkia aihetta lisää. Yksi kiinnostusta herättänyt julkaisu on Valtiovarainministeriön (2013), sähköistä asiointia koskeva raportti, josta seuraava lainaus on otettu:

” Suomessa lähtökohtana on, että toimivat ja turvalliset julkisen hallinnon palvelut ovat tasapuolisesti kaikkien saatavilla. Julkisen hallinnon laatubarometrin mukaan julkisen hallinnon verkkopalvelut toimivat tällä hetkellä kohtalaisesti. Palveluiden saatavuus on hyvä ja käyttöaste korkea. Suomen sähköinen hallinto on sijoittunut hyvin useissa viime aikoina tehdyissä kansainvälisissä vertailuissa. Erityisenä kansallisena vahvuutena Suomessa on luottamus verkkopalveluihin ja tietosuojaan. Suomalaiset ovat tottuneet asioimaan verkossa.” (Valtiovarainministeriö 2013.)

Asiointi verkossa ja sähköisten asiointipalveluiden käyttäminen kuuluvat monen kansalaisen elämään itsestäänselvyytenä nykypäivänä. Tämän kertoo myös yllä oleva ote raportista liittyen sähköisten palveluiden käyttämiseen. Suomessa julkishallinnon verkkopalveluja käytetään paljon, koska Suomessa kansalaiset

luottavat verkkopalvelujen toimintaan ja tietosuojan säilymiseen selviää Valtiovarainministeriön (2014) julkaisemasta tulevaisuuskatsauksesta.

Toisessa luvussa aiheena ovat julkishallinto Suomessa. Luvussa perehtyminen alkaa julkishallinnon organisaation esittelystä ja jatkuu toimielinten tehtävien kuvaukseen sekä julkishallinnon tarjoamien palveluiden läpi käymiseen. Viimeisenä aiheena toisessa luvussa käydään läpi viisi tärkeintä periaatetta sisältävä julkisen hallinnon toimintaa ohjaava asiakkuusstrategia sekä asiakaspalvelukanavat.

Sähköiseen asiointiin keskitytään opinnäytetyön kolmannessa luvussa. Luku alkaa ensin perehtymällä sähköisen asioinnin määritelmään julkishallinnon sektorilla. Sitten tarkastellaan sähköisen asioinnin nykytilaa sekä käydään läpi, mikä on julkisella sektorilla tavoitetila sähköisessä asiointissa tulevaisuudessa.

Neljäs luku sisältää syventymistä opinnäytetyön empiirisen tutkimuksen aiheisiin alkaen tutkimusmenetelmän valinnasta jatkuen esittelemällä tutkimusaineiston keruuseen liittyviä faktoja. Omana aiheenaan seuraavana luvussa tulee aineiston analyysi, jossa syvennytään tutkimuksen aineiston sisältöön. Luvun lopuksi esitellään analyysiprosessin tekemisen vaiheet ja päätetään luku analyysiin sekä tulosten julkaisemiseen.

Opinnäytetyön viimeisenä viides luku sisältää sekä pohdintaa että johtopäätöksiä tekemistä. Luvussa käydään läpi tiivistetysti keskeisen sisällön koko tutkimuksen prosessoinnin kokonaisuus. Luvussa pohditaan tutkimuksen tekemistä, omia oppimiskokemuksia sekä opinnäytetyön hyödynnettävyyttä tulevaisuudessa. Johtopäätökset osassa arvioidaan julkishallinnon sähköisten asiointipalveluiden tutkimuksen luotettavuutta sekä teorian että käytännön vastaavuutta keskenään.

1.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaus

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on saada selville, mikä on julkishallinnon sähköisten asiointipalveluiden merkitys asiakkaille. Julkisella sektorilla nimenomaan sähköisten palveluiden kehittämiseksi on jo käytetty resursseja runsaasti ja suunnitellaan käytettäväksi myös tulevaisuudessakin. Tästä voidaan esimerkkinä mainita Valtiovarainministeriön vuosina 2009-2015 käynnissä ollut SADe-ohjelma, joka on jaettu usean vuoden ajalle toteutettavaksi kokonaisuudeksi sähköisten palveluiden kehittämiseksi. (Valtiovarainministeriö 2015.)

Opinnäytetyössäni tutkitaan julkishallinnon sähköisten palveluiden merkitystä asiakkaiden näkökulmasta katsoen. Selvitettäessä sähköisten palveluiden merkitystä tutkimuksessa kartoitetaan palveluiden helppokäyttöisyyttä, riittävyttä sekä sujuvuutta. Samalla kartoitetaan julkishallinnon asiakkuusstrategian muiden pääperiaatteiden toteutumaa, jotta pystyttäisiin selvittämään, mikä merkitys palveluilla on käyttäjille.

Opinnäytetyön keskeisiä tutkimuskysymyksiä, joilla haetaan vastauksia tutkimukseen, ovat seuraavat:

1. Mitä julkishallinnon sähköinen asiointi on?
2. Millainen merkitys julkishallinnon sähköisillä palveluilla on asiakkaille niiden helppokäyttöisyyden, riittävyden sekä käytön sujuvuuden kannalta?

Opinnäytetyössä tutkimuksen rajausta on näkyvissä jo otsikossa, sillä tutkimuksessa keskitytään vain sähköisten palveluiden merkityksellisyyteen julkishallinnossa. Lisää rajausta tuo se, että tutkimus tehdään käyttäjälähtöistä näkökulmaa kartoittaen.

1.2 Tutkimusmenetelmän valinta ja perustelut

Pääasiassa opinnäytetyössä käytetään kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää. Jotta saataisiin kartoitettua sähköisten asiointipalveluiden merkitystä asiakkaille, toteutus tapahtuu Webropol-ohjelmalla tehtyä kyselylomaketta käyttäen.

Kyselylomakkeen avulla tutkimukseen on mahdollista saada suuri joukko käyttäjiä vastaajiksi. Verkon kautta sähköisenä tehtävään tutkimukseen on mahdollisuus eri kanavia käyttäen saada suuri vastaajamäärä ja näinollen saada tutkimukselle luotettavuutta enemmän.

Kyselylomaketta käyttäen on mahdollista saada vastaukset numeromääräisesti ja kysymyskohtaisesti. Tutkimuksen tulokset numeerisesti esitettyinä sanallisten selitysten kera antaa tutkimukseen kattavemman tiedon määrällistä tutkimusta tehdessä. (Vilka 2014.)

2 JULKISHALLINNON PALVELUT

Opinnäytetyössä tutkimus sähköisten palveluiden käyttämisestä keskittyy täysin julkishallinnon sektorille. Tämä toinen luku perehtyy aiheeseen julkishallinnon palveluita tutkien. Julkishallintoon valmisteltu asiakkuushallinnon strategian suunnittelemisessa tulevaisuutta varten on otettu huomioon, että palvelut halutaan pääsääntöisesti tarjota sähköisessä muodossa.

2.1 Julkishallinnon palvelut

Opinnäytetyössä tutkitaan palveluiden käyttämisen merkitystä nimenomaan yksityishenkilöiden näkökulmasta ja kokemuksiin perustuen. Digian julkaisussa on kuvailtu nykyhetken tilannetta julkishallinnon palveluista seuraavasti:

”Julkisia palveluita käyttää yhä kasvava joukko kansalaisia, kun taas niiden tuottamiseen käytettävät resurssit pienenevät jatkuvasti. Julkinen sektori joutuu vastaamaan haasteeseen, miten kansalaisten palvelut turvataan kaikkialle Suomeen vähenevistä resursseista huolimatta.” (Digia 2015.)

Julkaisussa yllä on tuotu julki ongelmia ja haasteita, joita palveluiden tuottaminen asiakkaille aiheuttaa julkishallinnon sektorille. Haasteita järjestämisestä luo kokoajan palveluiden käyttäjien kasvava joukko. Resurssien vähenemisen myötä syntyvien kulujen seuraamiseen on kiinnitettävä huomiota jotta kulut pysyvät niille asetetuissa rajoissa.

Varsinkin kuntien hankintoihin liittyvä laki julkisista hankinnoista vaikuttaa myös joidenkin palveluiden tuottamiseen, sillä laki edellyttää kilpailuttamista. Tästä johtuen on monille kuntien palvelualoillekin laajentunut merkittävästi yksityistä tarjontaa. (Suomen kuntaliitto 2015.)

2.2 Julkishallinnon asiakaspalvelu

Valtiovarainministeriön tekemään julkisen hallinnon asiakkuusstrategiaan on määritelty julkisen hallinnon asiakaspalveluiden tulevaisuuden näkymät sekä

tavoitetila vuoteen 2020 saavutettavaksi. Suunnitelma kattaa koko julkisten palveluiden sektorin tuoden julki periaatteet joiden mukaan asiakaspalvelua jatkossa kehitetään, jotta tavoitetila saavutetaan. (Suomen kuntaliitto 2013.)

”Asiakkaalla on käytettävissään tarvitsemansa palvelut, joiden sisältöön ja toteuttamiseen hänellä on mahdollisuus vaikuttaa.” Tämä Valtiovarainministeriön (2013) visio on rakennettu asiakaslähtöisyyttä painottaen, jolloin palveluiden tuottaminen sekä kehitys perustuvat asiakkaiden toimintaa ja tarpeita huomioivaksi.

Valtiovarainministeriön julkisen hallinnon asiakkuusstrategiaesitteeseen (2013) asettamat viisi tärkeintä periaatetta, jotka kuuluvat haluttuun tavoitetilaan, ovat seuraavat.

1. Asiakas saa tilanteeseensa sopivat palvelut sujuvasti.

- *Tämä tarkoittaa sitä, että palveluita järjestettäessä huomioidaan asiakkaiden ja yritysten eroavaisuudet elämäntilanteissa. Julkisen sektorin palvelutarjoajilta se käytännössä tarkoittaa, että oli asiakas sitten henkilö, perhe, yritys tai yhteisö niin palvelut on oltava saatavilla ilman erillistä omatoimista selvitystyötä.*

2. Asiakas saa helppokäyttöiset ja esteettömät palvelut.

- *Palveluiden sujuva käyttö mahdollistetaan myös erityisryhmille heidän tarpeensa esteettömyydestä huomioiden. Automatisoinnin avulla tuotetaan mahdollisimman monia asiointipalveluita, jotta asiakkailla olisi vaivatonta asiointia. Automatisoinnin ansiosta asiakkaat voivat hoitaa asioita aikaan tai paikkaan riippumattomasti. Pyrkimyksenä on myös saada kasvatettua sähköisten asiointipalveluiden tunnettavuutta sekä käytettävyyttä.*

3. Asiakas voi osallistua palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen ja toteuttamiseen.

- *Palvelutarjoajan näkökulmasta katsottuna halutaan myös hyödyntää asiakkaiden aktiivisuutta liittyen palveluiden kehittämiseen ja halua päästä vaikuttamaan asioihin. Käyttäjälähtöinen kehittäminen on uusin keino, jota käytetään osana palvelumuotoilua toimivien ratkaisujen saamiseksi julkiselle sektorille. Tästä on esimerkkinä esitetyt veroilmoitus sekä verokortti verkossa.*

4. Julkisia palveluja johdetaan asiakaslähtöisesti.

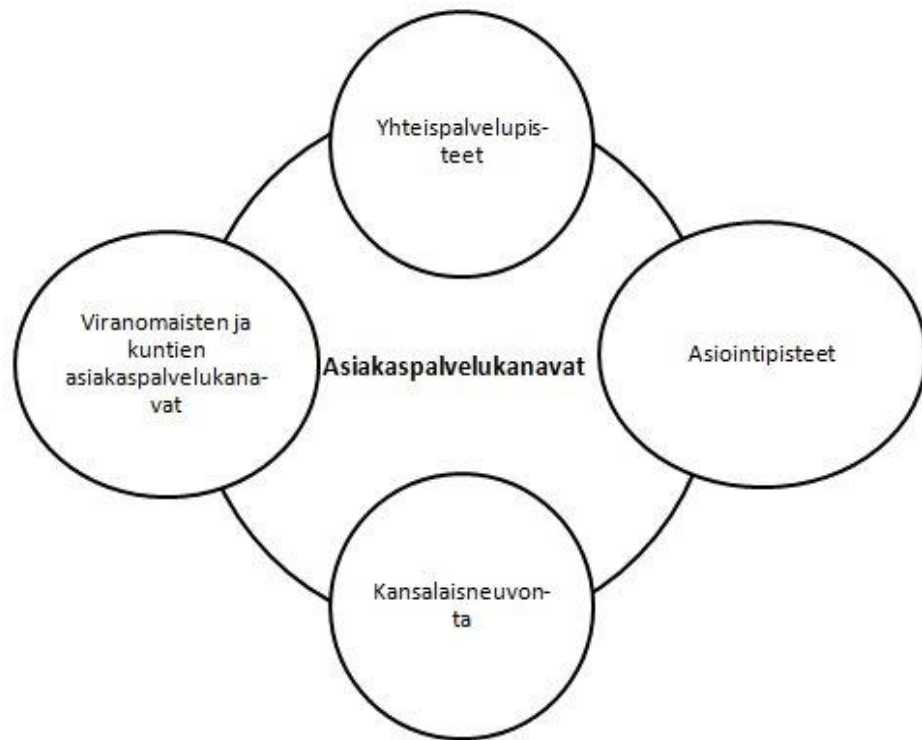
- Johdettaessa toimintoja asiakaslähtöisesti edellytyksenä ovat toimiva yhteistyö ja verkostoituminen eri tahojen välillä palvelukokonaisuuksien muodostamiseksi. Oikean ja merkityksellisen tiedon kerääminen asiakkailta korostuu, jotta asiakastyytyväisyys ja palveluiden vastaavuus pystytään kohdistamaan oikein eri asiakasryhmille.

5. Julkiset palvelut tuotetaan kustannustehokkaasti.

- Koko palveluidentuottamisen prosessia seurataan toiminnassa myöskin kustannustehokkuuden näkökulmasta niin hallinnon kuin asiakkaan kannalta. Tuottavuushyötyä tavoitellaan maksimoiden niin, että kulujen osuus suhteessa tuottoon pysyisi mahdollisimman alhaisella tasolla. Asiakkaalle aiheutuvien kustannusten määrää tarkkaillaan mittaamalla hallinnollisen taakan määrää. Tavoitteena on pitkällä aikavälillä saada kustannuksia alhaisemmiksi.

Asiakaspalvelukanavat

Palveluiden käyttämisen helpottamiseksi on tarjolla useita asiakaspalvelukanavia, joiden tarkoitus on tukea vaivattomammin asioiden saamista vireille. Alla olevaan kuvaan 1 on kerätty Suomi.fi-verkkosivuilla ilmoitetut kanavat, jotka ovat käytössä asiakkaiden asiointia varten.



Kuva 1. Julkishallinnon asiakaspalvelukanavat (Suomi.fi 2015.)

Yllä olevasta kuvasta (Kuvasta 1.) keskeltä löytyvät asiakaspalvelukanavat, joiden ympärille kaikki neljä sivulla näkyvää palvelumuotoa kytkeytyvät. Yhteis palvelupisteillä on tarkoituksena tarjota yleisimpiä julkishallinnon palveluita yhdeltä luukulta. Asiakkailta on mahdollisuus sekä toimittaa että vastaanottaa asiakirjoja. Toimipisteet antavat myös neuvontaa asioiden vireillepanoon ja auttavat sähköisten palveluiden käyttämisessä. Palvelut vaihtelevat toimipistekohtaisesti, mutta yleisesti tarjolla on vähintäänkin kahden eri toimijan palveluita, kuten Kela, poliisi, maistraatti. (Suomi.fi 2015.)

Asiointipisteissä (Kuva 1.) palvelutarjonta on hyvin samankaltaista kuin yhteis palvelupisteillä, ne tarjoavat useiden eri toimijoiden palveluita. Asiakkaita palvelevat sekä viranomaisten asiantuntijat että palveluneuvojat. Palveluita voidaan käyttää joko itsenäisesti asiakkaille varattuja päätteitä käyttäen tai neuvojien avustuksella. (Suomi.fi 2015.)

Kansalaisneuvonnan (Kuva 1.) neuvontatehtävät keskittyvät myös julkisten palveluiden käyttäjien opastamiseen eri palveluiden käyttämiseen. Tukea ja opastusta saa muunmuassa sähköisten palveluiden käytön kanssa. Lisäksi voi saada opastusta oikeiden viranomaisten suhteen mikäli on epäselvyyttä, että mihin ottaa yhteyttä asioiden hoitamiseksi. Palvelusta saa vastaukset myös yleisesti julkishallinnon palveluihin liittyviin kysymyksiin, kuten suomi.fi-portaalin käyttöön liittyvät asioihin.

Kansalaisneuvonnalla ei ole toimipistettä, vaan palvelu on saatavilla joko puhelimitse, chatissa, sähköpostitse, tekstiviestillä, sähköistä lomaketta käyttämällä ja etäyhteyttä käyttäen. (Suomi.fi 2015).

Edellä mainittujen asiointikanavien lisäksi yhtenä palvelukanavana toimivat viranomaisten ja kuntien tarjoamat asiointikanavat (Kuva 1.). Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että valtion virastot sekä kunnat ovat myöskin valmiita neuvomaan ja tukemaan palveluiden käyttämiseksi. Useimmissa näistä palveluista on mahdollista hoitaa asiointia sähköisten palveluiden lisäksi käymällä virastossa paikanpäällä.

(Suomi.fi 2015.)

3 SÄHKÖINEN ASIOINTI

Kolmas luku keskittyy julkishallinnon sähköisen asioinnin käsittelyyn. Teoriaosuus alkaa syventymällä tarkemmin siihen, mitä sähköisen asioinnin ja sähköisten asiointipalveluiden määritelmällä tarkoitetaan julkishallinnon sektorilla. Luvussa käydään läpi sekä sähköisen asioinnin nykytilaa sekä sitä, mitä tavoitetilaan pääseminen tarkoittaa sähköisten palvelujen kohdalla. Luvussa tuodaan esille myös lakeja ja säädöksiä, jotka liittyvät erityisesti sähköiseen asiointiin. Luvun lopuksi perehdytään tietoturvaan ja siihen, miten se otetaan huomioon järjestettäessä sähköisiä palveluita.

3.1 Sähköinen asiointi julkishallinnossa

Lyhyen määritelmän mukaan Arkistolaitoksen verkkosivuilla (2003) selitetään sähköisen asioinnin olevan tietoverkkojen välityksellä tapahtuvaa viranomaispalveluiden käyttämistä hyödyksi.

Kansallisarkiston (2005) mukaan sähköinen asiointi on asioiden tai tuotteen hankkimista, joka tapahtuu tietoverkon kautta tarjottuja palveluita käyttäen. Menetelmiä, jotka luetaan sähköiseksi asiointiksi, ovat sähköiset lomakkeet, sähköpostit sekä kiinteät tekniset yhteydet tietojärjestelmiin. Lueteltuja tapoja kutsutaan sähköiseksi tiedonsiirtomenetelmiksi ja juuri näiden palveluiden käyttöasteita viranomaiset koettavat saada korkeammiksi tulevaisuudessa.

Sähköisen asioinnin käsitteestä on käytetty ”Kansalaisen terveydenhuoltoa tukeva sähköinen asiointi ja interaktiiviset verkkopalvelut”-esitteessä (SAINI-palvelut) seuraavanlaista selitystä: ” Sähköisellä asiointilla tarkoitetaan julkisen hallinnon palvelujen käyttämistä tieto- ja viestintätekniiikan avulla. Asiakkaita voivat olla kansalaiset, yritykset tai viranomaiset.” (Sitra 2007.)

Valtiovarainministeriön vastuulla olevan kansallinen palveluarkkitehtuuriohjelma (KaPA) on luotu nimenomaan yhtenäisten digitaalisten tiedon siirtojen palvelukulttuurin edistämiseksi organisaatioiden sekä palveluiden välillä. Ohjelma keskittyy tuomaan helpotusta niin palveluiden käyttäjille kuin

tarjoajillekin, jolloin kaikki osapuolet tulisivat hyötymään palveluiden sujuvuuden kehittymisestä. (Valtiovarainministeriö 2015.)

Edelliset määritelmät sähköisestä asioinnista ovat julkaistu aikavälillä 2003–2015, joten aikaväliä tulee yhteensä 12 vuotta. Vertailua tehdessä Arkistolaitoksen, Kansallisarkiston sekä Sitran yli kymmenen vuoden aikavälillä tehdyissä määritelmissä voidaan huomata yhtäläisyyttä.

Kivelän (2011) mukaan synonyymejä ja usein käytettyjä termejä sähköiselle asiointille sekä sähköisille asiointipalveluille, joita ovat mm. verkkopalvelu, julkinen verkkopalvelu ja verkkoasiointi.

Tässä opinnäytetyössä käytössä ovat suurimmaksi osaksi termit sähköinen asiointi sekä sähköiset asiointipalvelut. Pääasiassa käyttämällä näitä kahta termiä on tavoitteena tämän opinnäytetyön teorian sekä tutkimusosuuden selkeä seurattavuus.

Yksi suurimmista sähköisten palveluiden luomiseen liittyvistä ohjelmista on Valtiovarainministeriön (2015) ohjaama SADe-kokonaisuus. Sähköisen asiointin ja demokratian vauhdittamisohjelma eli SADe:n tarkoituksena on tuottaa ja kehittää käyttöön sekä toimivia että yhteensopivia julkisen sektorin sähköisiä palveluita. Palveluita luodaan ohjelman avulla huomioiden kustannustehokkuus ja sitä kautta säästöjen tekeminen. Toiminnalla saadaan hyötyjä sekä kansalaisia että organisaatioita, yhteisöjä, kuntia sekä valtionviranomaisia ajatellen ja huomiota kiinnitetään erityisesti kuntien kustannustehokkuuteen.

Sähköisten palveluiden järjestämisessä julkiselle sektorille on eroa ainakin kahdella tapaa verrattuna yksityisen sektoriin. Ensinnäkin julkisen sektorin palveluita suunnitellessa ja toteutettaessa on otettava huomioon lakien asettamat rajoitukset palveluiden toteutumiseksi. Toisekseen julkisella sektorilla ei ole päämääränä myynnin nostaminen kuten yksityissektorilla vaan toimivien palveluiden kokonaisuuksien aikaansaaminen. Tämä edellyttää jatkuvaa seuranta kehityksen kannalta, jotta tiedetään, kohtaavatko asiakkaiden tarpeet

sekä tuotetut palvelut keskenään muodostaen toimivan kokonaisuuden. (Valtiovarainministeriö 2015.)

SADe-ohjelma on laajuudeltaan usean eri ministeriön yhteistyönä tehtävä kokonaisuus, kuten kuva 2. havainnollistaa. SADe-ohjelmaan kuuluvia julkishallinnon palveluita tarjoavat kuusi eri ministeriötä ja palvelut ovat jaettu seitsemän eri kokonaisuuden alaisuuteen. Valtiovarainministeriön lisäksi ohjelmassa ovat mukana oikeusministeriö (OKM), opetusministeriö (OM), ympäristöministeriö (YM), sosiaali- ja terveysministeriö (STM) sekä työ- ja elinkeinoministeriö (TEM). (Valtiovarainministeriö 2015.)



Kuva 2. Sade-ohjelman palvelutarjonta (Valtiovarainministeriö 2015.)

3.1.1 Sähköisen asioinnin nykytila

Valtiovarainministeriön (2013) julkiselle hallinnolle tehdyssä tieto- ja viestintätekniiikan eli ICT-strategiasuunnitelmassa on huomioitu, että Suomessa on vielä merkittävästi tehtävissä kehitystyötä sähköisten palveluiden laadun parantamiseksi. Tyytymättömyyttä oli huomattu niin asiakkaiden osalta asiointipalveluiden käytettävyyteen kuin hallinnon sisäisten käyttäjien osalta tyytymättömyyttä toimimattomiin työvälineisiin. ICT-raportin mukaan parannettavaa riittää niin saatavuuden kuin kansalaisten tasa-arvoisen kohtelun näkökulmasta tarkasteltuna vielä paljon palveluiden sähköistämisessä. Tämä sähköisten palveluiden kehittämiseksi laadittu tieto- ja viestintätekniiikan hyödyntämisen strategia on tehty vuosina 2012 – 2020 toteutettavaksi kokonaisuudeksi sähköisen asioinnin käytettävyyden parantamiseksi.

Vuonna 2014 tehdyn selvityksen mukaan suurin osa suomalaisista 57 % olisi kiinnostunut käyttämään julkishallinnon sähköisiä palveluita selviää Solitan teettämästä tutkimuksesta. Tutkimukseen osallistuneita vastaajia oli 1018 henkilöä. (Solita 2014.)

Solita Oy:n tekemässä tutkimuksessa selvitettiin, mitä julkisia palveluita kansalaiset haluaisivat verkkoon sekä millaisiin tarpeisiin tarjottujen palveluiden tulisi vastata. Kauppalehdessä (2014) julkaistujen tutkimustulosten mukaan kolme heikoimmin tunnettua palvelua olivat kansalaisen asiointitili, jota 83 prosenttia vastaajista ei tuntenut, rakentamisen asiointiin liittyvä Lupapiste, jota 75 prosenttia vastaajista ei tunnistanut sekä lasten päivähoitoon ja koulunkäyntiin liittyvät asiointipalvelut, jotka olivat tuntemattomia 59 prosentille vastaajista. (Solita 2014.)

Tarkasteltaessa kansalaisen asiointitilin käyttäjämääriä on huomattavissa selkeitä kasvua käyttäjämäärissä. Vuonna 2014 annetun tiedotteen mukaan asiointitilin käyttäjien määrä oli puolen vuoden aikajaksolla kaksinkertaistunut ja saavuttanut 40 000 käyttäjän määrän. Samaan aikaan jo pelkästään vuoden 2014 aikana asiointitilin käyttäjille oli luvattu tarjota yli 90 organisaation palveluita lisää käytettäväksi. (Valtiovarainministeriö 2014.)

Nopea teknologian kehitys on tuonut mahdollisuuden tarjota kansalaisten käyttöön laajan valikoiman sähköisiä asiointipalveluita, jotka mahdollistavat asioiden hoidon etänä verkon kautta. Omalta osaltaan nykytilanteen kehittymiseen ovat johtaneet maailmantaloudelliset haasteet, julkisen taloudensäästöpainet ja muutokset hallinnon rakenteissa. ICT-strategiasuunnitelman mukaan haasteisiin pystytään vastaamaan ja tarjoamaan tasalaatuisia sähköisiä julkishallinnon palveluita. Se vaatii hallinnolta, että teknologiaa hyödynnetään tehokkaasti ja henkilötyönä tehtävä toiminta rationalisoidaan sekä keskitetään oikein. (Valtiovarainministeriö 2013.)

Nykytilan kartoittamiseksi vastikään joulukuussa 2015 julkaistusta SAdE-ohjelman arviointiraportista kävi ilmi kattavasti tietoja sähköisten asiointipalveluiden tilanteesta ja toimivuudesta. Valtiovarainministeriön (2015) loppuarvioinnin mukaan SAdE-ohjelman toimivuudesta sähköisen asiointin lisäämiseksi oli voitu tehdä seuraavat keskeiset johtopäätökset:

- Ohjelma on vahvistanut sähköisten palveluiden merkitystä julkishallinnossa.
- SAdE-ohjelman tavoitteet saavutettiin, mutta hyödyt olivat odotuksia vähäisemmät.
- Monet ohjelmaan valitut palvelut vastasivat heikosti asetettuihin tavoitteisiin.
- Ohjelmatason toiminnan merkitys ja hyödyt olivat vähäisempiä kuin etukäteen oli arvioitu.
- Systemaattisuus ohjelman johtamiseksi toimi, mutta suunnittelu ja raportointi olivat ylimitoitettuja.
- Ohjelma ohjasi monitasoiseen yhteistyöhön, mutta yhteistyön kautta saavutettavissa olevia hyötyjä ei täysin saavutettu.

- Ministeriötaso ei useimmissa tapauksissa sovi kuntalaisten sekä yritysten sähköisten palveluiden kehittämiseen.
- Ohjelman saavutettavissa olevia hyötyjen varmistamiseksi palveluiden omistajien tulee edelleen keskittyä myös palveluiden levittämiseen.

(Valtiovarainministeriön SADe-ohjelman arviointiraportti 2015.)

3.1.2 Sähköisen asioinnin tavoitetila

Valtiovarainministeriön (2010) julkaistussa Valtiovarainministeriön hallintopolitiikan suuntaviivat raportissa käsitellään myös tavoitteita, jotka ovat asetettu julkishallinnon sähköisten palveluiden tuottamiseen liittyen vuoteen 2020 saavutettaviksi. Edellytyksenä asetettuihin tavoitteisiin pääsemiseksi kehitysprosessia tulisi toteuttaa silmälläpitäen suunnitelmissa lähtökohtana asiakaslähtöisyys sekä toiminnot huomioiden.

Samalla hallintopolitiikan suuntaviivat raportissa todetaan: *”ICT on julkisen sektorin strateginen voimavara, jonka avulla voidaan luoda uusia toimintamalleja ja kilpailuetua.”* Yhtenä linjauksena ja toimenpide-ehdotuksena tulevaan on kirjattu seuraava:

”Lisätään sosiaalisen median ja muun interaktiivisen ICT:n käyttöä hallinnon ja kansalaisten välisessä kanssakäymisessä sekä hyödynnetään SADe-ohjelmassa kehitetyn sähköisen osallisuusympäristön luomat mahdollisuudet kansalaisvaikuttamisen lisäämiseksi.” (Valtiovarainministeriö 2010.)

Tarkastellessa Valtiovarainministeriön-sivustoa käy käy ilmi, että useiden hankekokonaisuuksien päättymisen on ajoittunut juuri vuodelle 2015, kuten esimerkiksi SADe-ohjelma. Sen kuusivuotisen toiminnan aikana julkishallinnon sähköisten palveluiden kehittyminen ja siirtyminen myös verkkoon saataville vauhdittaa myös vuodelle 2020 tehtyjen tavoitteiden täyttymistä. (Valtiovarainministeriö 2015.)

Edellisen luvun (3.1.1) julkisen hallinnon sähköisen asiointin nykytilaa kartoittaessa kävi jo ilmi, että kaikkiin asetettuihin tavoitteisiin ei hankkeissa ihan vielä ole päästy. Tavoitetilan saavuttamiseksi ja kaikkien julkishallinnon sähköisten palveluiden osalta ei olla vielä siinä tasolla, joka suunnitelmissa on ollut tähtäimessä. Tulevaisuudessa täysin toimiva palvelutarjonta sähköisenä näyttäisi siis vielä vaativan lisätyötä palveluntarjoajilta.

Valtiovarainministeriön vuonna 2013 antamia julkistuksia yhteisistä linjauksista julkiselle asiakaspalvelulle voidaan vielä pitää päämääränä julkishallinnon sähköisiä asiointipalveluita ajatellen. Linjaukset löytyvät niinikään myös hallinnonpolitiikan suuntaviivat vuoteen 2020–raportista ja kuuluvat kiinteänä osana myös Asiakaspalvelu 2014–hankkeeseen, JulkICT–strategiaan, keskushallinnon uudistushankkeeseen sekä vaikuttavuus- ja tuloksellisuushankkeeseen keskeisenä tavoitteena. (BroadScope 2013.)

”Strategiassa linjataan, että viranomaisten tulee jatkossa huolehtia siitä, että sähköinen palvelukanava on asiakkaalle houkuttelevin vaihtoehto sekä tukea asiakkaiden kykyä siirtyä sähköisten palvelujen käyttöön niissä palveluissa ja tapauksissa, joissa se on mahdollista. Asiakkaalle tulee tarvittaessa järjestää myös mahdollisuus käyntiasiointiin. Sähköisen palvelun kehittäminen vapauttaa voimavaroja niihin palveluihin, joissa henkilökohtainen, kasvokkain tapahtuva palvelu on välttämätöntä ja tärkeää.”
(BroadScope 2013.)

Viimeisimmässä julkaistussa hallitusohjelmassa on laadittu Suomen tulevaisuuden visiota vuodelle 2025. Yksi osa käsittelee digitalisaatiota ja tarkemmin ottaen julkisten palveluiden digitalisoimista. Seuraavien kymmenen vuoden tavoitteeksi on kirjattu edelleenkin julkishallinnon palveluiden digitalisoiminen. Kehittämisen suhteen noudatetaan priorisointia siten, että palvelut joiden tuottavuushyöty on suuri huomioidaan ensin. (Valtioneuvoston kanslia 2015.)

Hallitusohjelmassa määritellyn digitalisaation tavoitteeseen pääsemiseksi on kärkihankkeiden kategoriaan mainittu viisi kokonaisuutta, jotka tulee ottaa huomioon tavoitteeseen pääsemiseksi:

- Digitalisoidaan julkiset palvelut.
- Rakennetaan digitaalisen liiketoiminnan kasvuympäristö.
- Sujuvoitetaan säädöksiä.
- Otetaan käyttöön kokeilukulttuuri.
- Parannetaan johtamista ja toimeenpanoa.

(Valtioneuvoston kanslia 2015.)

3.2 Lait ja säädökset sähköisestä asioinnista

Tietoverkkojen välityksellä hyödynnettävää viranomaispalveluiden käyttöön ja varsinkin sen kehittämiseen on keskitetty resursseja 1990-luvun lopusta lähtien, selviää Arkistolaitoksen -sivustolta. Toiminta tietoverkkojen avulla viranomaistoiminnassa on ollut kyseisenä aikana sen verran uutta, että asiaa koskeva ensimmäinen laki annettiin vuonna 1999 käyttöön. (Arkistolaitos 2003.)

Kehityksen jatkuessa on otettu huomioon julkishallinnossa myös lakien ajantasalla pysyminen. Ensimmäisen lain korvaava versio uudella nimellä: ”Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa” otettiin käyttöön vuonna 2003. Sähköisiksi lain piiriin kuuluviksi tiedonsiirtomenetelmiksi luetaan kaikki sähköiset lomakkeet, sähköpostit sekä erilliset omilla käyttäjätunnuksilla toimivat käyttöoikeuden vaativat tietojärjestelmät toisin sanoen kiinteät tekniset yhteydet tietojärjestelmiin. (Arkistolaitos 2003.)

Lain sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa tehtävänä on huolehtia sujuvasta ja joustavasta asioinnista sekä tietoturvallisuuden toteutumisesta hallinnossa, tuomioistuimissa sekä muissa lainkäyttöelimissä ja ulosotossa edistämällä sähköisten palveluiden käyttämistä. Viimeisin päivitys lakiin on tehty vuonna 2010. (Oikeusministeriö 2016.)

3.3 Tietoturva sähköisessä asiointissa

Tietoturvan käsitettä on määritelty Viestintäviraston sivustolla näin:

”Tietoturvallisuudella tarkoitetaan tietoliikenne-, laitteisto-, ohjelmisto- ja tietoineistotoiminnan turvallisuutta, joilla turvataan verkkojen ja palvelujen eheys, luottamuksellisuus ja käytettävyys. Viraston valvomia teleyritysten yleisiä viestintäverkkoja ovat sekä kiinteät että langattomat kohde- ja joukkoviestinnän verkot. Muiden sähköisen viestinnän välittäjien ja yhteisötilaajien valvonta painottuu tietosuojaan. Erityisiä tietoturvalvonnin kohderyhmiä ovat toimijat, jotka käsittelevät kansainvälistä turvaluokiteltua ja viranomaisten tietoa.” (Viestintävirasto 2015.)

Tarjottaessa sähköisiä asiointipalveluita huomioidaan ja vahvistetaan niiden tietoturvallisuutta niin, että niiden käyttäminen on niin asiakkaalle kuin palveluntarjoajalle mahdollisimman turvallista. Suomi.fi sivustolle, jossa asiointitilin avulla on tarjolla useita palveluita kaikille kansalaisille on annettu tarkempaa informaatiota tietoturvasta. Palveluiden sekä lomakkeiden käyttäminen on turvattu niin, että ulkopuolisten ei ole mahdollista saada tietoja palveluiden tai käyttäjien välillä tapahtuvan toiminnan sisällöstä.

(Suomi.fi 2015.)

Valtiohallinnossa tietoturvasta julkishallinnon toiminnassa vastaa Valtiovarainministeriö tukien valtionhallinnon tieto- ja kyberturvallisuuden kehittämistä. Tehtävää hoitaa usean hallinnon alan osaajasta koostuva valtiohallinnon tieto- ja kyberturvallisuuden johtoryhmä (VAHTI), joka huolehtii kehityksen ajantasalla pysymisestä. VAHTI-ryhmän vastuualueelle kuuluu käsitellä kaikki merkittävät linjaukset liittyen tietoturvallisuuteen.

(Valtiovarainministeriö 2014.)

VAHTI:n tavoitteena on saada kohotettua valtionhallinnon toimintojen luotettavuutta, jatkuvuutta, laatua, riskienhallintaa ja varautumista. Sen avulla halutaan myös edistää tietoturvallisuuden saattamista mukaan osaksi hallinnon toimintaa ja johtamista sekä tulosohjausta. VAHTI on keskeisessä osassa, kun

tarkastellaan valtion ICT-toimintojen ohjausta ilmenee VAHTIn toimintakertomuksesta. (Valtiovarainministeriö 2014.)

Myös asiakkaille on asetettu muutamia vaatimuksia tietoturvan säilymiseksi, selviää VAHTI-ryhmän tekemästä Vahti-yleisohjeistuksesta.

Sähköisten palveluiden käyttämiseksi asiakkaalta on mahdollista vaatia tarvittavien laitteiden olemassaoloa sekä käytön edellyttämää versiota internet-selaimesta. (Valtiovarainministeriö 2001)

Nykypäivänä edes omat laitteet eivät ole välttämättömiä erilaisten yhteispalvelu- ja asiointipisteiden ansiosta, jotka tarjoavat palveluiden käyttöön tarvittavat päätelaitteet asiakkaiden käytettäväksi.

4 EMPIIRISEN TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TULOKSET

Luvussa käsitellään tutkimusmenetelmien käyttämistä opinnäytetyössä, aineiston keruuta sekä analysointia. Lopuksi esitellään kyselytutkimuksen avulla saatuja tuloksia.

4.1 Tutkimusmenetelmät

Tämän opinnäytetyön aiheena on kartoittaa julkishallinnon sähköisten asiointipalveluiden käyttämistä ja palveluiden merkitystä asiakkaille. Opinnäytetyön edetessä sekä tutkimuksen toteutuksen tarkentuessa oli kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimusmenetelmän käyttäminen vaihtoehto kartoituksen tekemiseksi. Kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän ja kattavampien tutkimustulosten saamiseksi sisällytettiin kyselylomakkeeseen erityyppisiä kysymyksiä sekä yksi kohta avoimia vastauksia varten.

Määrällisen tutkimuksen ominaispiirteiksi luetaan tiedon strukturointi, mittaaminen, tiedon esitys numeroita käyttäen, tutkimuksen objektiivisuus ja vastaajien suuri lukumäärä (Vilkka 2014.)

Kvantitatiivinen tutkimus on menetelmä, jonka avulla saadaan yleiskuvausta mitattavien ominaisuuksien välisistä suhteista sekä eroista. Tutkimus myös antaa vastauksia kysymyksiin kuinka paljon tai miten usein. (Vilkka 2014.) Tämän opinnäytetyön tutkimuksessa vastauksia saadaan eri julkishallinnon sähköisten asiointipalveluiden käyttämisen merkityksestä ja siitä kuinka usein ja kuinka paljon asiakkaat niitä käyttävät.

Vilkan mukaan (2014) kvantitatiivisessa tutkimuksessa saatuja tietoja tarkastellaan numeerisessa muodossa. Tutkija saa tutkimustiedot numeroina tai itse tuottaa laadullisena saadun aineiston numeeriseen muotoon ja tulkitsee olennaisen numerotiedon sanallisesti. Tässä työssä kyselylomakkeen tuloksia tulkitaan numeerisesti sekä graafisesti diagrammeja käyttäen. Näin saadaan tuloksien tarkisteluun enemmän selkeyttä sekä vaivattomuutta.

4.2 Aineiston keruu ja toteutus

Kysely- eli survey-tutkimusta käytettäessä on tavoitteena saada ennakkoon asetettujen rajausten mukainen joukko vastaamaan samoihin kysymyksiin. Survey-tutkimuksessa käytetään useasti kyselylomaketta, jota suunniteltaessa kannattaa tarkoin huomioida kyselyyn liittyvien muuttujien määrää sekä sisältöä. Kyselyyn vastaavien henkilöiden tulisi pystyä vastaamaan kaikkiin kysymyksiin yksiselitteisesti ja empimättä. (Virtuaaliammattikorkeakoulu 2007.)

”Määrällisessä tutkimuksessa lomakkeella kerättävä aineisto voidaan kysyä monivalintakysymyksillä (suljettu ja strukturoitu), avoimilla kysymyksillä ja sekamuotoisilla kysymyksillä.” (Vilkkä 2014.)

Tämän opinnäytetyön aineiston keräämisen tavoitteena oli saada hankittua tietoa julkishallinnon sähköisten asiointipalveluiden käyttämisestä asiakkaan näkökulmasta. Tutkimusaineiston kerääminen tapahtui Webropol-ohjelmalla tehdyn strukturoidun eli valmiit vastausvaihtoehdot sisältävän kyselylomakkeen (Liite 1) avulla. Kyselylomake sisälsi jokaisen kysymyksen kohdalla valmiit vastausvaihtoehdot. Kyselylomakkeen lopussa oli avoin tekstikenttä, johon vastaaja sai halutessaan jättää kommentin.

Kyselylomakkeen (Liite 1) avulla saatiin kartoitettua vastauksia keskeisiin tutkimusongelmiin kuten, millainen on palveluiden merkitys asiakkaille niin helppokäyttöisyyden, riittävyyden kuin käytön sujuvuuden kannalta.

Kyselyyn vastaajia kutsuttiin mukaan käyttäen apuna valmiita kanavia, kuten Lapin ammattikorkeakoulun sähköpostilistaa opiskelijoille sekä Facebookin kautta kyselyn linkkiä julkisesti jakaen. Kysely oli ajastettu automaattisesti avautuvaksi sekä sulkeutuvaksi, jolloin kaikilla oli mahdollisuus samanaikaisesti käydä osallistumassa kyselyyn. Kyselylomake oli Webropol-ohjelmassa avoinna kahden viikon ajan, jotta olisi mahdollista saada tarpeeksi vastaajia.

4.3 Aineiston analysointi

Kvantitatiiviseen analysointiin kuuluu olennaisena osana erityyppisiä laskennallisia sekä tilastollisia menetelmiä. Analyysilla on tarkoituksena saada kartoitettua muunmuassa erilaisia syy-seuraussuhteita, ilmiöiden välisiä yhteyksiä tai ilmiöiden yleisyyttä esiintyvyyttä numeroiden ja tilastojen avulla. (Jyväskylän yliopisto 2015.)

Aineiston saamiseksi analysoitavaan muotoon sisältyy kolme eri käsittelyvaihetta; lomakkeiden tarkistus, aineiston muokkaus numeraalisesti käsiteltävään muotoon ja tallennetun aineiston tarkistus. Analysointia varten on syytä valita analyysimenetelmä, joka antaa tietoa siitä, mitä ollaan tutkimassa (Vilkkä 2014.)

”Numeeriset ja graafiset esitystavat eivät yksistään riitä esittämään tutkimuksessa saatuja tuloksia. Taulukot, kuviot ja tunnusluvut havainnollistavat tekstiä sekä lisäävät tekstin ymmärtämistä ja päinvastoin. Esimerkiksi taulukot esittävät numerotiedon laajasti ja koko asiayhteydessä. Usein myös tietojen vertailu on havainnollisempaa kuvioiden avulla.” (Vilkkä 2014.)

Webropolissa toteutetun kyselyn tulokset analysoidaan tässä opinnäytetyössä käyttäen selitysten lisänä diagrammeja. Kyselylomakkeen sulkeuduttua oli aika tarkastella tutkimukseen saadut vastaukset sekä valmistella saatujen vastausten perusteella diagrammit tulosten analysointia varten valmiiksi.

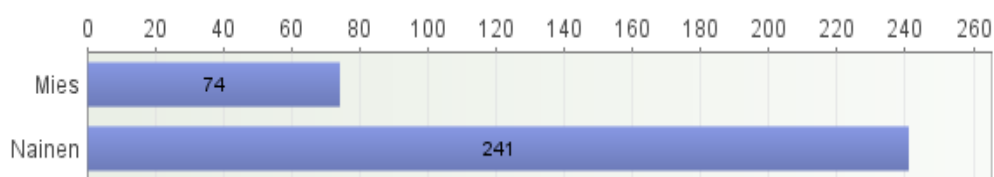
4.4 Tutkimuksen tulokset

Kyselylomakkeen alussa selvitettiin vastaajien taustatietoja liittyen sukupuoleen, ikään sekä asuinalueeseen. Kyselyn tavoitteena oli saada kartoitettua tietoa kokemuksista satunnaisotannan tapaan ja oli tärkeätä saada eri kategoriaan kuuluvilta henkilöiltä vastauksia tähän tutkimukseen. Vastauksia kaiken kaikkiaan tuli 315 kappaletta ja kyselylomake oli lisäksi avattu 97 kertaa siihen vastaamatta. Saatujen vastausten määrää voidaan pitää näihin tietoihin

perustuen hyvänä ja tutkimus on selvästikin herättänyt kiinnostusta tuloksista päätellen.

Taustatietojen kartoitus alkoi vastaajien sukupuolen kartoituksella. Selvisi, että kyselyyn vastaajista suurin osa (76,51 prosenttia) oli naisia 241 henkilöä ja loput (23,49 prosenttia) oli miehiä 74 henkilöä (Kuvio 1).

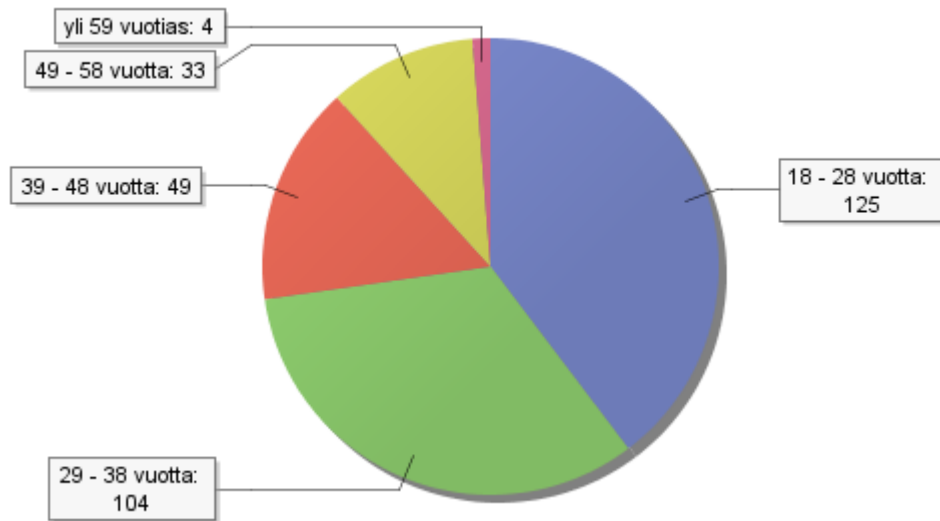
Vastaajien määrä: 315 kpl



Kuvio 1. Vastaajien sukupuolijakauma

Seuraavaksi kyselylomakkeella kartoitettiin vastaajien ikäjakaumaa. Kysymykseen oli annettu valmiina vastausvaihtoina viisi eri ikäkategoriata, joista vastaajan piti valita omaan ikään sopiva vaihtoehto. Ennako-odotuksena oli, että korkeampiin ikäkategoriatoihin luultavasti tulisi vähemmän vastaajia johtuen siitä, että kyselylinkkiä jaettiin Lapin amk:n sähköpostilistaa sekä Facebookia apuna käyttäen.

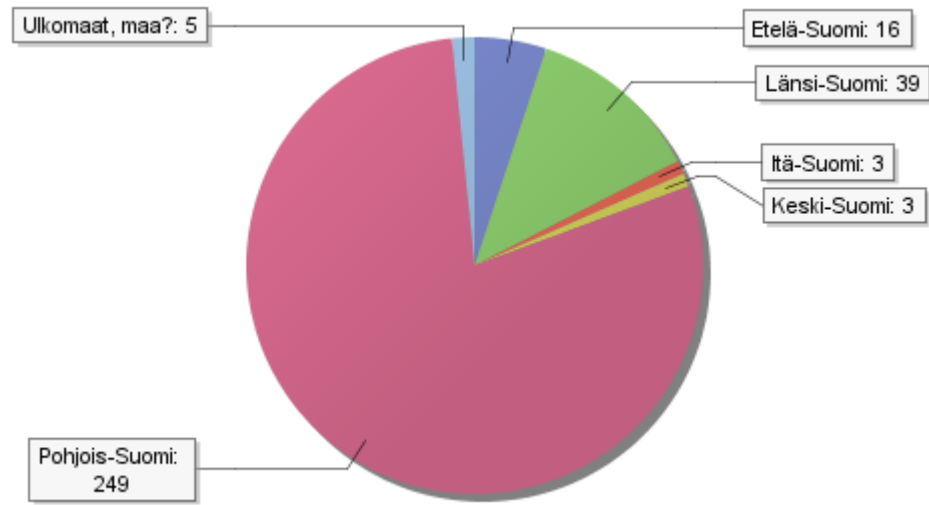
Vastauksia tarkistaessa näkyi, että jokaiseen ikäkategoriatoon on ollut vastaajia (Kuvio 2.) . Vähiten vastaajia oli yli 59-vuotiaiden kategoriassa, johon kuului 1,2 prosenttia vastaajista eli neljä henkilöä. (Kuvio 2.). Suurin osa vastaajista (39,7 prosenttia) kuului ikäkategoriatoon 18- 28 vuotta. Toiseksi eniten kyselyyn vastanneista 104 henkilöä eli 33 prosenttia kuuluivat kategoriatoon 29–38-vuotiaat. Seuraavaksi suurimpana vastaajaryhmässä olivat 39–48-vuotiaat vastaajat sisältäen 49 henkilöä eli 15 prosenttia vastaajien määrästä. Toiseksi vähiten kyselyyn oli osallistunut 49 – 58 vuotiaita henkilöitä, joita oli 10 prosenttia ja yhteensä 33 henkilöä.



Kuvio 2. Vastaajien ikä.

Kolmantena taustatietona kyselyssä kartoitettiin vastaajien asuinjakamaa. Kysymykseen oli annettu kuusi valmista vaihtoehtoa, joista sai valita sopivan vaihtoehdon. Yhtenä vaihtoehdoista oli mahdollista valita myös ulkomaat ja vastaajan itse lisätä aluetta koskeva tieto.

Asuinalueen suhteen jakauma ei ollut yhtä laaja kuin aiempien taustatietojen osalta. Tulosten mukaan eniten (79 prosenttia) 249 henkilöä vastaajista sijoittui Pohjois-Suomen alueelle (Kuvio3) . Toiseksi eniten vastaajista oli Länsi-Suomen alueelta, yhteensä 39 henkilöä eli (12,8 prosenttia). Loput vastaajista jakautuivat tasaisesti muille asuinalueille mukaan lukien muutama (5 henkilöä) vastaaja ulkomailta.



Ulkomaat, maa?

- Irlanti, USA, Puola, Unkari, Saksa.

Kuvio 3. Vastaajien asuinalueet.

Taustakysymysten jälkeen kyselylomake sisälsi neljä kysymystä kartoittamaan perustietoja sähköisten asiointipalveluiden käyttämiseen liittyen. Osiossa kysyttiin, mitä palveluita asiakkaat olivat tai aikoivat tulevaisuudessa käyttää ja kuinka usein. Lisäksi osiossa kartoitettiin, millä laitteella ja missä vastaajat useimmiten käyttivät kyseisiä julkishallinnon palveluita .

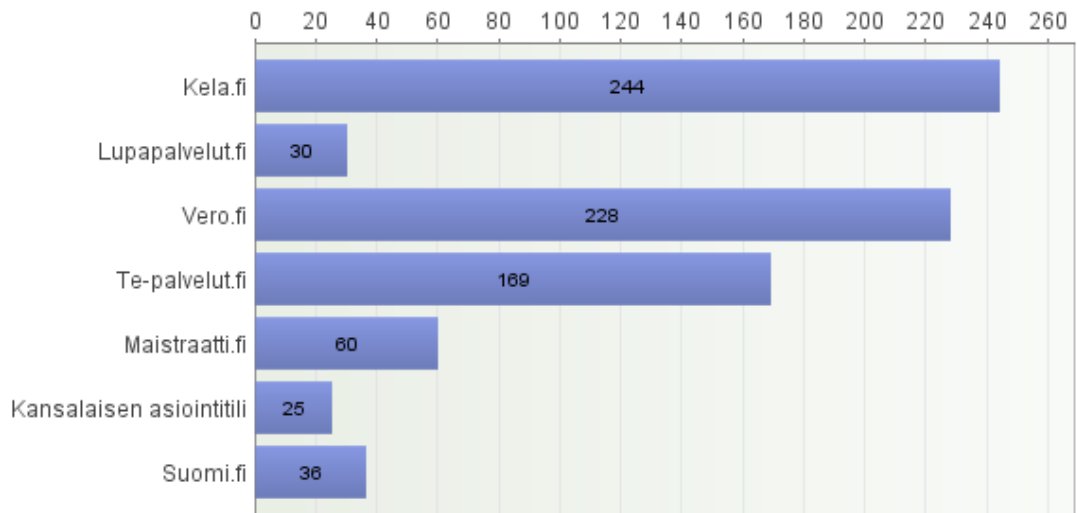
Näiden kyselyssä olevien kysymysten avulla sai myös lisää vastausta opinnäytetyön keskeiseen kysymykseen, mitä julkishallinnon sähköinen asiointi on?

Neljännessä kysymyksessä selvitettiin, mitä julkishallinnon sähköisiä palveluita vastaajat olivat käyttäneet tai aikoivat käyttää seuraavien kuuden kuukauden aikana. Kysymykseen oli valmiiksi annettu seitsemän eri vaihtoehtoa julkishallinnon tarjoamista palveluista ja vastaajalla oli mahdollista valita yksi tai useampia vaihtoehtoja vastaukseksi.

Vastausvaihtoehdot oli valittu mukaan osittain Solita Oy:n (2014) julkishallinnon verkkopalveluun käyttämistä ja tunnettavuutta koskevan tutkimuksen tulosten

perusteella. Solitan tutkimuksessa tunnetuimmiksi osoittautuivat muunmuassa Vero.fi, Kela.fi sekä Työ- ja elinkeinopalvelut. (Solita 2014.)

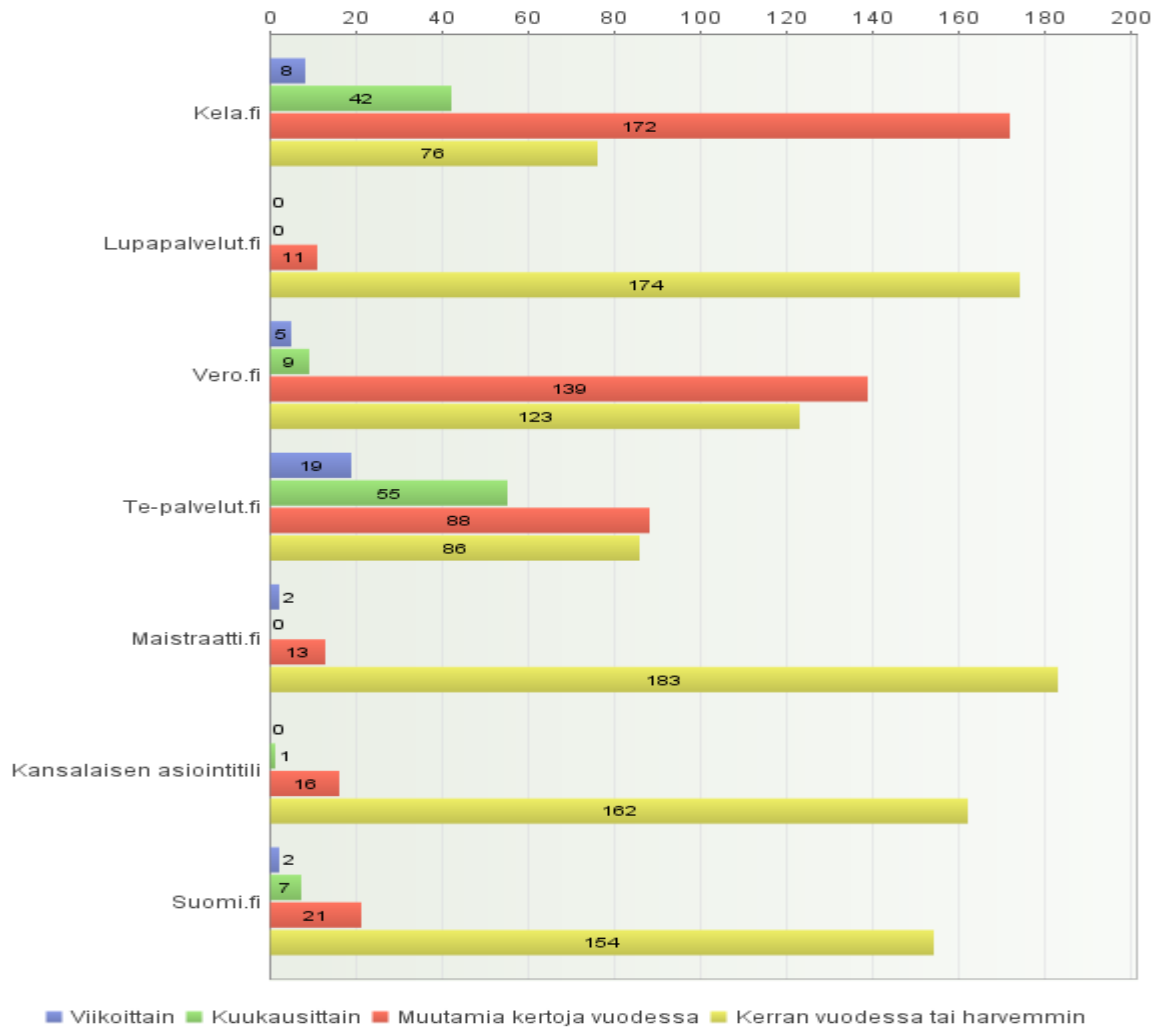
Vastauksista kävi ilmi, että eniten oli käytetty tai aiottiin käyttää sähköisesti Kela.fi-sivujen tarjoamia palveluita, sillä 244 henkilöä (77,4 prosenttia) oli valinnut tämän vastausvaihtoehdon (Kuvio 4) . Seuraavaksi eniten oli vastattu käytettävään (72,4 prosenttia vastaajista) Vero.fi- sekä (53,7 prosenttia vastaajista) Te-palvelut.fi-sivustojen sähköisiä palveluita ja Maistraatti.fi neljänneksi eniten vastattuna 19,0 prosenttia vastaajista. Vähiten vastausvaihtoehdoista oli valintoja saaneet Lupapalvelut.fi (9,5 prosenttia vastaajista), Kansalaisen asiointitili (7,9 prosenttia vastaajista) sekä Suomi.fi palvelut (11,4 prosenttia vastaajista).



Kuvio 4. Käytetyt julkishallinnon sähköiset asiointipalvelut

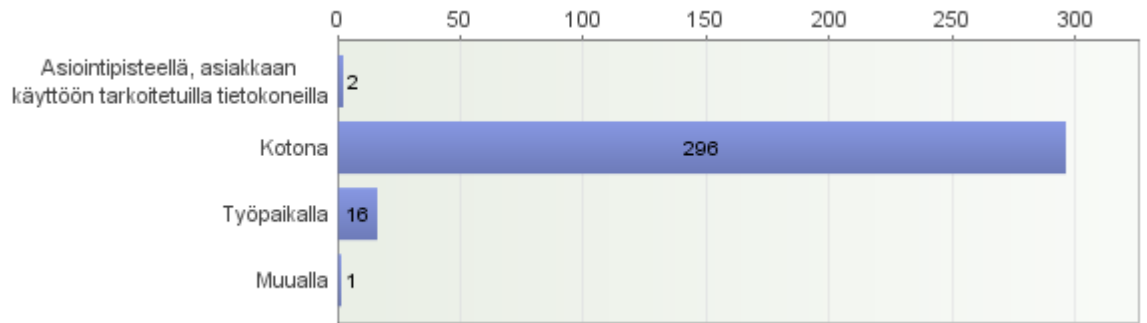
Kysely jatkui seuraavaksi selvittämään, kuinka usein vastaajat käyttävät näitä jo neljännessäkin kysymyksessä mainittuja julkishallinnon sähköisiä palveluita. Vastaajilla oli valittavinaan neljä eri aikamääreellistä vaihtoehtoa kunkin palvelun kohdalla; viikoittain, kuukausittain, muutamia kertoja vuodessa tai kerran vuodessa tai harvemmin (Kuvio 5).

Diagrammien avulla voidaan nähdä jokaisen sähköisen asiointipalvelun kohdalla saadut vastaukset siitä, kuinka usein niitä on käytetty. Vähäiset valintamäärät selittyvät esimerkiksi Lupapalvelut.fi- ja Maistraatti.fi-palveluiden kohdalla niiden palvelutarjontaa tarkastellessa. Lupapalvelut.fi-sivuston kautta hoidetaan muunmuassa passin hankkimiseen liittyvää asiointia, joten on ymmärrettävää, että palvelua ei käytetä viikoittain tai edes vuosittain (Kuvio 5). Useimmiten käytetyimmiksi palveluiksi kyselyn vastausten mukaan osoittautui kela.fi, Te-palvelut.fi sekä Vero.fi. Ottaen huomioon näiden palveluntarjoajien kautta saatavilla olevien palveluiden määrä, on ymmärrettävää, että ne osoittautuivat käytetyimmiksi sähköisiksi asiointipalveluiksi.



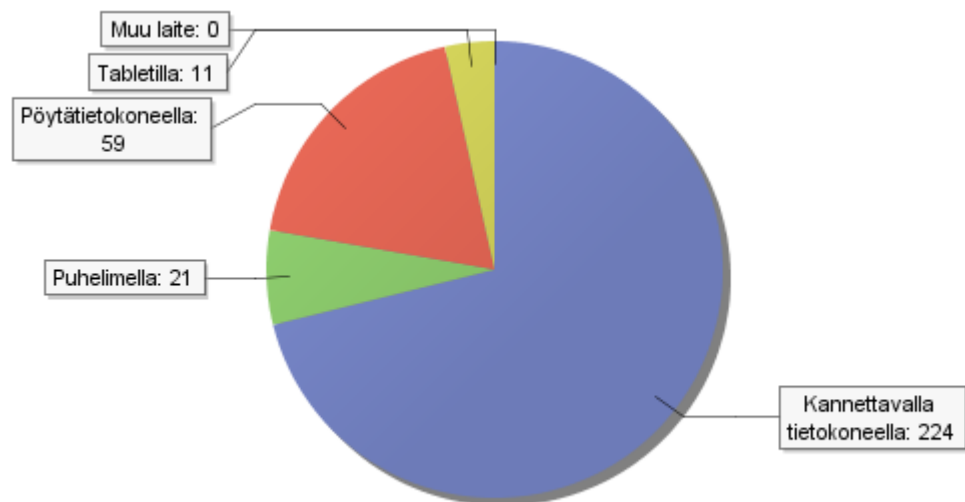
Kuvio 5. Sähköisten asiantipalveluiden käytön tiheys.

Seuraavaksi kyselyssä selvitettiin, mistä paikasta vastaajat hoitavat pääosin julkishallinnossa asiointiaan. Vastausvaihtoehdoiksi oli annettu valmiiksi seuraavat paikat: asiointipisteellä, kotona, työpaikalla tai muualla (Kuvio 6). Vastaukset kertoivat, että asiointi hoidetaan kotoa käsin yli 93-prosenttisesti eli 296 henkilöä oli valinnut vastausvaihtoehdon kotona. Työpaikalla asiointia oli tehnyt vain 16 henkilöä (5 prosenttia) vastaajista. Muualla vastaajista oli hoitanut asiointia vain yksi henkilö ja asiointipisteellä oli asioinut vastaajista kaksi henkilöä.



Kuvio 6. Paikat, joista sähköinen asiointi hoidetaan.

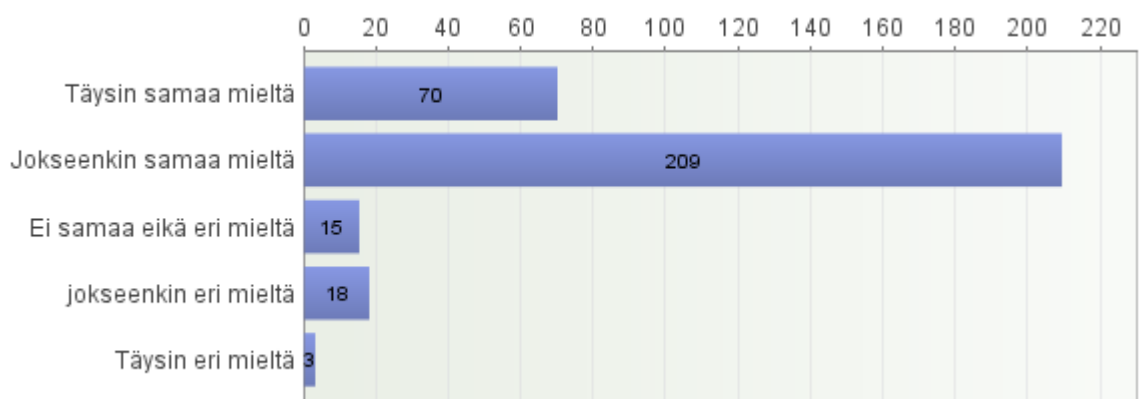
Perustietona kyselylomakkeella kysyttiin myös, millä laitteella vastaajat käyttävät palveluita (Kuvio 7) . Vastauksista selvisi, että 71,1 prosenttia (224 henkilöä) oli vastannut käyttävänsä palveluita kannettavalla tietokoneella. Toiseksi eniten vastaajat olivat käyttäneet pöytätietokonetta, josta muodostui 18,7 prosenttia (59 henkilöä) koko vastaajien määrästä laskettuna. Tuloksia tarkastellessa selvisi myös, että puhelimen käyttö oli tablettia suositumpaa vastaajien keskuudessa. Puhelimen osuudeksi muodostui 9,8 prosenttia (21 henkilöä) ja tabletin osuudeksi saatiin 3,5 prosenttia (11 henkilöä) .



Kuvio 7. Laitteet, joilla palveluita käytetään.

Kyselyn kolmannessa osuudessa kysymykset keskittyivät eri väittämiin, joihin vastaajien piti omiin kokemuksiin perustuen vastata kuinka paikkaansa pitäviksi he kokivat kyseessä olevan väittämän. Väittämät perustuivat Valtiovarainministeriön 2013 julkaisemaan julkisen hallinnon asiakkuusstrategiassa esille tulleisiin tavoitteisiin sekä pääperiaatteiden sisältöön liittyen (Valtiovarainministeriö 2013) . Näiden väittämien avulla on mahdollista saada vastausta opinnäytetyön keskeiseen tutkimuskysymykseen siitä millainen merkitys julkishallinnon sähköisillä palveluilla on asiakkaille niiden helppokäyttöisyyden, riittävyyden sekä käytön sujuvuuden kannalta.

Kyselyn kahdeksannessa kohdassa väittäjä oli kuului seuraavasti; ”Asioiden hoitaminen sähköisissä asiointipalveluissa toimii sujuvasti.” Tulosten mukaan vastaajista suurin osa eli 209 henkilöä (66,3 prosenttia) olivat vastanneet jokseenkin samaa mieltä-vaihtoehdon (Kuvio 8). Täysin samaa mieltä sähköisen asiointin sujuvuudesta oli 70 henkilöä eli 22,2 prosenttia. Täysin eri mieltä väittämän kanssa oli vain kolme vastaajaa (0,9 prosenttia) ja jokseenkin eri mieltä 18 vastaajaa (5,7 prosenttia). Vastaajista 15 henkilöä (4,7 prosenttia) oli ilmoittanut olevansa ei samaa eikä eri mieltä asiasta. Vastauksia tarkisteltaessa täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä olevien osuudeksi muodostuu näin ollen yli 88,5 prosenttia vastauksista eli 279 vastaajan verran.



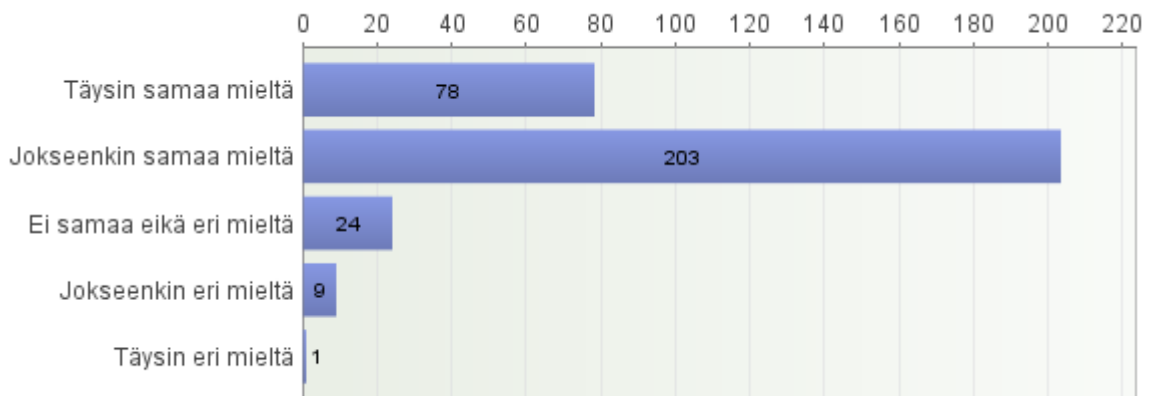
Kuvio 8. Asiakkaiden arvioinnit julkishallinnon sähköisten asiointipalveluiden sujuvuudesta.

Yhdeksännessä kohdassa oli vastaajien arvioitava, kuinka samaa mieltä tai eri mieltä olivat siitä, että sähköiset asiointipalvelut tarjoavat palveluita

monipuolisesti. Vastausvaihtoehdot olivat samanlaiset kaikissa kyselyn kahdeksannesta kohdasta aina kohtaan 11 saakka.

Vastauksista kävi ilmi, että 78 vastaajaa oli arvioinut julkishallinnon sähköisten palveluiden olevan monipuolisia (Kuvio 9). Myös jokseenkin samaa mieltä asiasta kertoi olevansa 203 vastaajaa. Palveluiden monipuolisuudesta oli myönteisen vastauksen näin ollen antanut yhteensä 281 vastaajaa, mikä vastaa 89,2 prosenttia vastaajista.

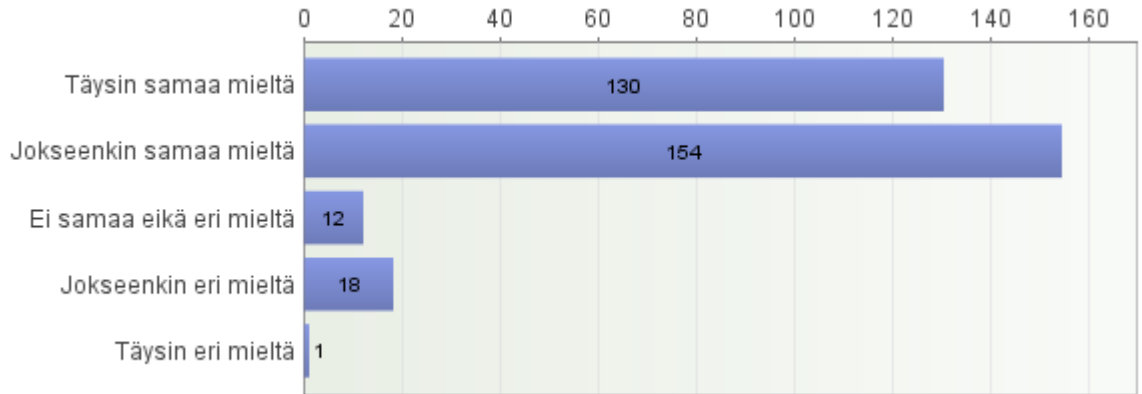
Ei samaa eikä eri mieltä oli tässä kysymyskohdassa vastannut 24 henkilöä vastaten 7,9 prosenttia vastaajista. Negatiivisesti väittämän sähköisten asiointipalveluiden monipuolisuudesta oli vastannut yhteensä 10 henkilöä. Negatiiviset vastaukset jakoutuivat siten, että jokseenkin eri mieltä oli 9 vastaajaa (2,9 prosenttia) ja 1 vastaaja (0,3 prosenttia) oli täysin eri mieltä palveluiden monipuolisuudesta.



Kuvio 9. Asiakkaiden arvioinnit julkishallinnon sähköisten asiointipalveluiden monipuolisuudesta.

Seuraavassa kohdassa kyselyssä kartoitettiin vastaajien näkemystä, kuinka vaivattomasti palvelut ovat vastaajien mielestä saatavilla. Väittämän mukaan sähköiset asiointipalvelut ovat vaivattomasti saatavilla (Kuvio 10). Tulosten mukaan suurimmalla osalla vastaajista oli asiaan myönteinen suhtautuminen. Yhteensä 284 vastaajaa (90,2 prosenttia) oli vastannut olevansa joko jokseenkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä palveluiden vaivattomasta saatavuudesta. Täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä oli yhteensä 19

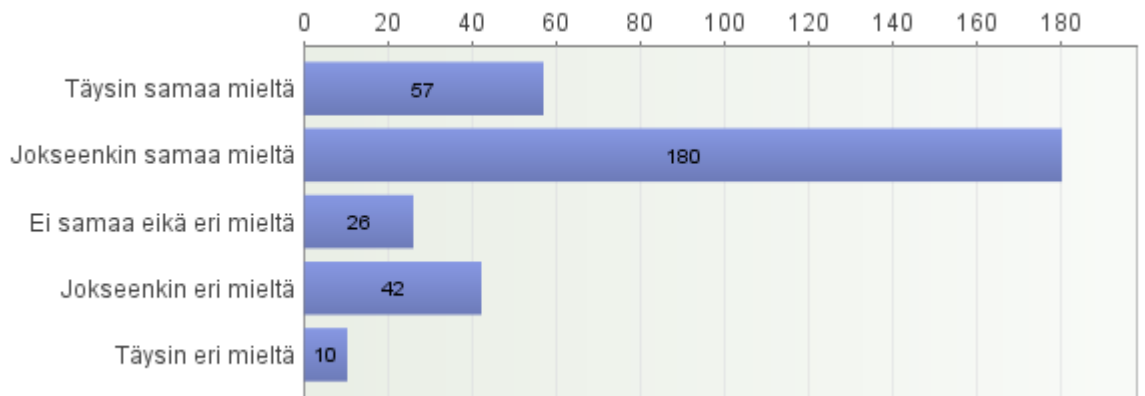
vastaajaa, joka on vain 6 prosenttia kokomäärästä. Myönteinen tulos on luultavasti jonkin verran verrannollinen vastaajien ikäjakaumaan (Kuvio 2), jonka mukaan 229 vastaajista (72,7 prosenttia) oli alle 39-vuotiaita.



Kuvio 10. Asiakkaiden arvioinnit julkishallinnon sähköisten asiointipalveluiden vaivattomasta saatavuudesta.

Väittämistä viimeisessä keskityttiin sähköisten asiointipalveluiden helppokäyttöisyyteen. Vastaajien tehtävänä oli vastata väittämään: ”Sähköiset asiointipalvelut ovat helppokäyttöisiä (Kuvio 11).” Sähköisten asiointipalveluiden helppokäyttöisyys on myös yksi asiakkuusstrategiaan mainituista pääperiaatteista Valtiovarainministeriön julkaisussa. Kohdan vastauksia tarkistaessa näyttäisi negatiivisia vastauksia tulleen vielä merkittävästi, joten tavoitetilan saavuttamiseksi vuoteen 2020 mennessä ministeriöllä on vielä edessään hieman tehtävää.

Helppokäyttöisyydestä täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä oli yhteensä 52 vastaajaa, joka tekee 16,5 prosenttia saaduista vastauksista. Ei samaa eikä eri mieltä oli ilmoittanut vastaukseen 26 henkilöä (8,3 prosenttia) vastaajista. Helppokäyttöisyydestä jokseenkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä olivat vastanneet olevansa 237 henkilöä eli kolme neljästä (75,2 prosenttia) vastaajasta.



Kuvio 11. Asiakkaiden arvioinnit julkishallinnon sähköisten asiointipalveluiden helppokäyttöisyydestä.

Kyselyn viimeisessä kohdassa 12 oli vastaajilla mahdollisuus jättää kommentteja tai palautetta aiheeseen liittyen. Kommentteja kysymyslomakkeen loppuun tuli yhteensä 62 kappaletta. Kommenttien määrästä voidaan huomata, kuinka moni kyselyyn osallistujista oli vielä halunnut antaa aiheeseen lisää näkökulmaa kommentin jättämällä. Kommenttien määrä kokonaisvastaajien määrästä on 19,7 prosenttia, joka tarkoittaa sitä, että noin joka viides vastaaja on vielä käyttänyt mahdollisuuden vapaaseen kommentointiin aiheesta.

Useista kommentteista kävi ilmi, mitkä asiat sähköistä asiointia käytettäessä koettiin haastaviksi ja mihin toivottaisiin parannusta. Havaittavissa oli selkeästi monia mainintoja epäselviksi koetuista ohjeistuksista, haasteista tietokoneen käytön kanssa sekä toiveita yksinkertaisemmista toiminnoista. Alla muutamia poimintoja saaduista kommentteista haasteisiin liittyen:

” Sivustot on usein liian vaikea selkoisia. Tietoa, jota hakee on monesti vaikea löytää., eikä ohjeistukseen ole aina kovin selkeää. Sivujen laatijoiden tulee muistaa, että käyttäjät on normaaleja ihmisiä ei kollegoita, joiden kanssa voi käyttää "ammatillista" sanastoa. Myös kun vastataan asiakkaalle tulisi käyttää selkeää yleiskieltä, jota kaikki ymmärtää.”

” On helppoa hoitaa asioita netissä mutta toisinaan ohjeistus on vähän huonohko sellaiselle ihmiselle (kuten minä) joka ei ole tietokoneen ja netin aktiivinen käyttäjä. Toisinaan tarvitsee apua, eli että väännetään rautalangasta, miten asiat hoidetaan sähköisesti.”

” Esimerkiksi te-palveluissa liitteiden lähettäminen on aika keinoa jos käyttää tablettia. Tabletilla tiedostojen nimien muuttaminen on vaikeaa, eikä sivusto aina hyväksy jpg. muotoisia tiedostoja. Muuten olen ollut kaikkeen tyytyväinen.”

” Vanhemmille ihmisille kuten eläkeläisille sähköisten palveluiden käyttäminen voi aiheuttaa vaikeuksia. Ohjeet sivuilla ovat joskus vaikeaselkoisia.”

” Ihmettelen sitä, miksei julkishallinnon palveluita ole vielä keskitetty.”

” Kelan sähköinen asiointipalvelu vaatii siirtymistä useiden sivujen kautta tarvittaviin lomakkeisiin: linkit eivät aina vie sinne minne niiden odottaisi eikä etusivulta ole esimerkiksi mahdollisuutta siirtyä suoraan aiemminkin täytettyihin lomakkeisiin tai aihealueisiin. Yksinkertaisesti ilmaistuna sivu on jäykkä, epäselvä, eikä selitä kunnolla keskeisimpiä toimenpiteitä.”

Kommenteistä kävi ilmi myös se, että moni piti sähköistä asiointia käteväenä hoitaa asiointia julkishallintoon. Silti moni palautteen jättäjä koki myös henkilökohtaisena saadun palvelun tärkeäksi, varsinkin henkilökohtainen käyttäjätukea haluttaisiin olevan saatavilla. Alla muutamia kommentteja näistä aiheista:

” Asun syrjäseudulla, josta palvelut ovat koko ajan vähenemässä ja siirtymässä muille paikkakunnille, joten koen sähköiset asiointipalvelut erittäin toimiviksi ja tarpeellisiksi.”

” Asiointi on helppoa verkossa, mutta joskus tarvitsee käydä paikan päällä hoitamassa asioita.”

” Monesti haluaisin henkilökohtaista palvelua, jotta voisin kysellä, jos jotain on epäselvää.”

” Jotkut sähköiset asiointipalvelu sivut ovat todella helppokäyttöisiä ja yksinkertaisia. Tällaisia enemmän. Joissakin pitää monen mutkan kautta mennä ennenkuin löytää haluamansa.”

Kommenteissa oli jätetty useita kommentteja sähköiseen asiointiin positiivisina pidettyihin seikkoihin liittyen. Yhtenä parhaana puolena pidettiin useiden vastaajien mukaan mahdollisuutta asioida mihin aikaan tahansa. Monessa palautekommentissa oli mainintaa myös chat-ruudusta, jota toivottiin palveluiden yhteyteen. Alla on vielä muutamia suoria poimintoja kyselyyn jätetyistä kommenteista:

” Monissa sähköisissä asiakaspalveluissa on Chat-ruutu, jonka kautta on mahdollisuus kysyä, mikäli tulee pattitilanne.

Tätä toivoisin myös julkishallinnon sähköisiin palveluihin.”

” Ne helpottavat suuresti monen kansalaisen asiointia, ovat helposti saatavilla pankkitunnuksilla ja vähentävät turhia soitteluja tai asiointeja virastoissa.”

” Ihmisiä voisi painostaa enemmän käyttämään sähköisiä palveluita. Niiden ulkopuolelle jäänti on tietoinen valinta.”

” Sähköinen asiointi ei ole ajasta riippuvainen. Hyväksi olen kokenut myös sen, että tarvittavia liitteitä voi lisätä myös hakemuksen jättämisen jälkeen.”

” Ohjelmat ovat suhteellisen helppo käyttää jos on aikaisempaa kokemusta tietokoneen käytössä. Joskus ohjeistus ei ole kaikkein selvintä. Ja jos vastaat joihinkin kohtaan väärällä tavalla korjaukset voi olla hankala tehdä.”

” Niitä kehitetään koko ajan lisää ja ne helpottavat sekä asiakkaan että ammattilaisen toimintaa. Asiakkaat voivat hoitaa asioitaan myös virka-ajan ulkopuolella, ei tarvi jonottaa ja odottaa vastaanottoa.”

” On hyvä, että on mahdollisuus käyttää myös sähköisiä asiointipalveluita, mutta ne eivät saisi olla kaikissa tilanteissa ainoa vaihtoehto. On monia ihmisiä ja tilanteita, jolloin asiointi esimerkiksi kasvokkain olisi tärkeää.”

Kaikkia palveluita ei mielestäni tulevaisuudessakaan saa jättää ainoastaan sähköisten asiointipalveluiden varaan vaan asiakkailla täytyy olla mahdollisuus muunkinlaiseen yhteydenpitoon julkishallinnon yksiköiden kanssa.”

5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tämä opinnäytetyön viides luku keskittyy käsittelemään johtopäätöksien tekemistä tutkimuksesta sekä pohdintaa opinnäytetyön tekemisen prosessista. Johtopäätöksetosio sisältää loppuyhteenvetoa tutkimuksessa esiintulleista tuloksista. Se sisältää myös arviointia tutkimuksen tulosten validiteetista sekä reliabiliteetista.

5.1 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tavoitteena on ollut kartoittaa, millainen merkitys julkishallinnon sähköisillä asiointipalveluilla on asiakkaille. Keskeisiä tutkimuskysymyksiä tässä opinnäytetyössä oli kaksi, joihin hakemalla vastauksia saataisiin selvyyttä opinnäytetyön näiden palveluiden merkityksestä asiakkaille.

Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä mainittiin tämän raportin alussa kysymys, mitä julkishallinnon sähköinen asiointi on. Tähän kysymykseen vastausta tuli esille jo teorian kautta, jossa käytiin läpi, mitä kaikkea sähköinen asiointi on. Kysymykseen tuli lisää informaatiota myös kyselylomakkeen kautta saaduista vastauksista. Kyselyn kautta saatiin tietoa muunmuassa laitteista, joilla palveluita käytetään sekä missä niitä useimmiten käytetään. Kyselyllä saatiin myös tietoa, mitä sähköisiä palveluita käytetään eniten ja kuinka paljon niitä käytetään.

Toisena keskeisenä tutkimuskysymyksenä oli: ”Millainen merkitys julkishallinnon sähköisillä palveluilla on asiakkaille niiden helppokäyttöisyyden, riittävyyden sekä käytön sujuvuuden kannalta?” Tähän kysymykseen antoivat vastauksia kyselyssä kysymykset 8 – 11, joissa vastaajat arvioivat väittämiä liittyen sujuvuuteen, monipuolisuuteen, vaivattomaan saatavuuteen sekä niiden helppokäyttöisyyteen.

Saatujen vastausten perusteella pystyttiin tekemään yhteenvetoa sähköisten asiointipalveluiden merkityksestä asiakkaille. Jo pelkästään suuri vastaaja määrä (315 kpl) kertoo julkishallinnon sähköisiin asiointipalveluihin keskittyvän

aiheen herättävän kiinnostusta. Lisäksi vapaaseen kommentointikohtaan jätettiin 62 viestiä sähköiseen asiointiin liittyen. Myös useista kommenteista kävi ilmi, kuinka tärkeä merkitys on, että asiointia julkishallintoon voi tehdä sähköisesti. Usealle palautteen antajalle oli todella suuri merkitys, että asiointia on mahdollista hoitaa kellon ajasta tai välimatkasta huolimatta jokaiselle parhaiten sopivana aikana.

Huomioonottaen teorian kautta esiintulleet tiedot sähköisestä asioinnista sekä kyselyn avulla saadut vastaukset on opinnäytetyölle asetetut tavoitteet saavutettu täysin. Kumpaankin keskeiseen tutkimuskysymykseen saatiin vastaukset, joiden perusteella voidaan tehdä johtopäätöksiä julkishallinnon sähköisten asiointipalveluiden merkityksestä asiakkaille. Voidaan siis todeta tutkimuksen olleen validi.

Tutki ja mittaa - sähköinen julkaisu (Vilka 2014) toteaa tutkimuksen olevan validi, mikäli on kyetty mittaamaan sitä, mitä on ollut tarkoituskin tutkimusta aloitettaessa. Tutkimuksen validiuden eli pätevyyden kerrotaan olevan hyvin saavutettu, mikäli tutkija on kyennyt siirtämään käsitteet ja ajatuskokonaisuuden kyselylomakkeeseen eli mittariin. Tässä opinnäytetyössä tämä toteutui oman arvioinnin mukaan hyvin ja teoriassa esiintyneet käsitteet siirtyivät myös kyselyyn.

Arvioitaessa tutkimuksen kokonaisluotettavuutta on otettava huomioon myös sen reliabiliteetti eli luotettavuus. Reliabiliteetti muodostuu tutkimusmenetelmän yhdenmukaisuuden, tarkkuuden, objektiivisuus vastaan subjektiivisuus asettelun sekä jatkuvuuden osioiden arvioinnista sekä tarkastelusta. (Jyväskylän yliopisto 2009.)

Tätä tutkimusta tehdessä on yhdenmukaisuus havaittavissa koko raportin ajan jatkuvana selkeänä etenemisenä sekä yhdenmukaisesti seuraten teoriasta empiirisen tutkimukseen muodostaen yhteneväisen kokonaisuuden. Tutkimustulosten luotettavuutta lisäsi varmasti myös kyselylomakkeen vastausmahdollisuus anonyymisti.

Tarkkuutta tutkimuksessa on pyritty ylläpitämään käyttämällä tietolähteinä luotettavia lähteitä, kuten esimerkiksi julkishallinnon ylläpitämiä verkkosivuja. Varmaa on myös se, että sähköisten asiointipalveluiden tarjonta tulee vahvistumaan entisestään tulevaisuudessa. Suomen valtio tekee kovasti työtä sähköistymisen eteen, kuten raportointien avulla selvisi teoriaosuudella.

Kyselyn tuloksista kävi ilmi selkeästi, että tarjolla oleviin sähköisiin asiointipalveluihin oltiin jokseenkin tyytyväisiä ja niitä pidettiin pääosin riittävän kattavina. Sujuvuuden suhteen oltiin melko tyytyväisiä, mutta niiden kehittämiseen ja toimivuuteen liittyen tuli eniten ehdotuksia ja palautetta avoimen palautelaatikon kautta. Sujuvuuden suhteen tyytyväisyydessä oli eroavaisuuksia eri palvelutarjoajien välillä. Sähköiset asiointipalvelut ovat tärkeitä asiakkaille jo siitäkin syystä, että niitä voi käyttää ajasta tai paikasta riippumatta kävi ilmi monista vastauksista.

Kyselyn vastaukset olivat hyvin samansuuntaisia kuin esimerkiksi aiemmin Solita Oy:n (2014) tekemässä tutkimuksessa saadut vastaukset julkishallinnon palveluita arvioitaessa. Nyt tehdyssä kyselyssä saadut vastaukset saattoivat olla ehkä hieman enemmän positiivisempaan suuntaan kuin Solita Oy:n saamat vastaukset. Siihen selityksenä saattaisi olla vaikutusta tämän tutkimuksen osallistuneiden vastaajien iällä, sillä suurin osa vastaajista kuului 18 - 28- tai 29-38-vuotiaiden ikäryhmään.

Julkishallinnon sähköisiin asiointipalveluiden aiheeseen liittyen kävi myös selväksi, että aiheesta ei ole vielä kovinkaan paljoa tehty tutkimuksia. Ajankohtaista kirjallisuutta ei löydy julkaistuna juuri laisinkaan ja kehitystä tulee nopeasti. Parhaiten nykyhetkistä tietoa löytyy verkosta niin teorian kuin tehtyjen tutkimusten osalta. Näyttäisi siis siltä, että jatkotutkimusten tekemiselle olisi tilaa ja aiheita riittäisi hyvinkin laajalti.

5.2 Pohdinta

Opinnäytetyön aiheeksi valikoitui julkishallintoon liittyvä aihe, koska opintojen suuntaumiseksi olen valinnut julkishallinnon. Aihevalinnan myötä oli mahdollisuus ensinnäkin kehittää opintojen kautta saatuja taitoja sekä lisäksi perehtyä julkishallintoon laajemmin opinnäytetyön ansiosta. Sähköinen asiointi ja asiointipalveluiden käyttö on arkipäivää niin yksityisen kuin julkisen sektorin palveluiden tarjonnassa. Kiinnostusta aiheen tutkimukseen oli kovasti ja oli mielenkiintoista saada tietoa asiakkaiden näkökulmasta asiaan.

Aiheeseen perehtyminen alkoi ensin teoriaan tutustumalla eri lähteiden kautta sekä osaa niistä teoriaosuudessa käyttäen. Siitä oli hyvä siirtyä kyselyn toteuttamisen suunnittelemiseen ja opinnäytetyön empiirisen osuuden pariin. Oman osuutensa muodostaa myös tutkimuksen tulosten läpikäyminen, jossa kyselyn vastaukset käsiteltiin. Vastauksien tuloksia havainnollistettiin myös tekstin lisäksi sekä pylväs- että piirakkadiagrammeja apuna käyttäen.

Sähköisten asiointipalveluiden käyttäminen sekä merkityksen tutkiminen ovat olleet todella vähäistä, perustuen huomioihin tämän opinnäytetyöprosessin aikana esiintulleiden tutkimuksien julkaisujen määrään. Julkishallinnossa ja sähköisten palveluiden aiheessa yleisestikin lisätutkimuksille olisi varmasti tarvetta myös tulevaisuudessa. Jatkoaiheita tutkimukselle löytyisi varmasti jos tutkimuksen kohderyhmiä rajattaisiin vielä tarkemmin tiettyihin ikäryhmiin tai asuinpaikkoihin liittyen. Tämä tutkimus käsitteli aihetta asiakkaan näkökulmia huomioiden, mutta mielenkiintoa saattaisi herättää myös aiheen käsitteleminen ja tutkiminen palveluiden tarjoajan näkökulmasta huomioituna. Kyseeseen voisi tulla myös samankaltainen tutkimus, joka keskittyisi vain yhteen palvelutarjoajaan sekä sen asiakkaiden näkökulmiin olisi varmasti mahdollista.

LÄHTEET

Arkistolaitos 2003. Keskeinen kehittämisalue. Viitattu 7.12.2015.
<http://www.arkisto.fi/fi/palvelut/julkaisuluettelo/d-verkko-oppaat/arkistot-yhteiskunnan-toimiva-muisti/saehkoeinen-asiointi>

BroadScope 2013. Yhteiset linjat julkisille palveluille. Viitattu 8.12.2015.
<http://www.broadscope.fi/index.php?news&nid=52#.VISMe7-iVqA>

Digia 2015 Julkishallinto. Viitattu 19.11.2015. <https://www.digia.com/fi/Mita-teemme/Toimialat/Julkishallinto/>

Jyväskylän yliopisto 2015. Määrällinen analyysi. Viitattu 9.2.2016.
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/maarallinen-analyysi>

Jyväskylän yliopisto 2015. Tutkimusprosessi: Aiheen rajaaminen. Viitattu 11.12.2015.
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/tutkimusprosessi/aiheeseen-perehtyminen#aiheen-rajaaminen>

Jyväskylän yliopisto 2009. Validiteetti ja reliabiliteetti. Viitattu 18.2.2016.
http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti.pdf

Kansallisarkisto 2005. Sähköinen asiointipalvelu. Viitattu 7.12.2015.
<http://www.narc.fi/asiointikaavio/index.html>

Kivelä M 2011. Kansalaisille suunnattujen sähköisten palveluiden edellyttämä osaaminen terveysalalla. Jyväskylän yliopisto kandidaatin tutkielma. Viitattu 7.12.2015.
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/26564/Marjaana.Kivel%E4.pdf?sequence=1>

Oikeusministeriö 2016. Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa. Viitattu 13.1.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030013#L1P4>

Sitra 2007. SAINI-palvelut Kansalaisen terveydenhuoltoa tukeva sähköinen asiointi ja interaktiiviset verkkopalvelut. Viitattu 7.12.2015.
http://www.sitra.fi/NR/rdonlyres/FB67B2BD-F40A-4301-937F-CD35528534C9/1783/6_KASITTEIDEN_MAARITYKSIA.pdf

Solita Oy 2014. Suomi Oy Ab – Sähköisten palveluiden käyttö. Viitattu 11.2.2016. http://www.solita.fi/wp-content/uploads/2015/01/Solita_tutkimus_verkkopalveluista2014.pdf

Solita Oy 2014. Suomalaiset tuntevat heikosti julkishallinnon sähköisiä palveluita. Viitattu 8.12.2015.
<http://www.kauppalehti.fi/5/i/yritykset/lehdisto/cision/tiedote.jsp?direct=true&selected=kaikki&oid=20140401/13974559749620&lang=>

Suomen Kuntaliitto 2015. Palveluiden organisointi ja järjestäminen. Viitattu 19.11.2015.

<http://www.kunnat.net/fi/palvelualueet/jarjestaminen/Sivut/default.aspx>

Suomen Kuntaliitto 2013. Yhteiset linjat julkisille asiakaspalveluille. Viitattu 24.11.2015.

<http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/media/tiedotteet/2013/06/Sivut/yhteiset-linjat-as%C3%ADakaspalvelulle.aspx>

Suomi.fi 2015. Julkishallinnon asiakaspalvelu ja neuvonta. Viitattu 24.11.2015.
https://www.suomi.fi/suomifi/suomi/valtio_ja_kunnat/julkishallinnon_asiakaspalvelu_ja_neuvonta/index.html

Suomi.fi 2015. Tietoturva. Viitattu 14.1.2016.
http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/asioi_verkossa/tietoturva/index.html?toid=64

Valtioneuvoston kanslia 2015. Hallitusohjelma: Ratkaisujen Suomi – Neuvottelutulos strategisesta hallitusohjelmasta. Viitattu 13.1.2016.
http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi_FI_YHDI-STETTY_netti.pdf/801f523e-5dfb-45a4-8b4b-5b5491d6cc82

Valtiovarainministeriö 2010. Hallinto hyvinvoinnin ja talouden tasapainottajana – Hallintopolitiikan suuntaviivat vuoteen 2020. Viitattu 6.1.2016.
<http://vm.fi/documents/10623/307541/Hallinto+hyvinvoinnin+ja+talouden+tasapainottajana+-+Hallintopolitiikan+suuntaviivat+vuoteen+2020pdf.pdf/8cea4349-7f57-4a4a-9b5a-136b5a4cd123>

Valtiovarainministeriö 2015. Arviointi: SADe-ohjelman loppuarviointi. Viitattu 9.12.2015.
<http://vm.fi/documents/10623/1181507/Arviointiraportti+2015/3d4fe8a1-6a75-4287-817a-8305b93297a8>

Valtiovarainministeriö 2013. Julkisen hallinnon asiakkuusstrategia -esite. Viitattu 24.11.2015. <http://verkkojulkaisut.vm.fi/zine/9/article-863>

Valtiovarainministeriö 2013. Julkisen hallinnon ICT-strategia. Viitattu 8.12.2015.
<http://vm.fi/documents/10623/360816/Julksen+hallinnon+ICT-strategia/4148ad4f-157e-4aa6-aa44-aaf395b63532>

Valtiovarainministeriö 2015. Kansallinen palveluarkkitehtuuri. Viitattu 7.12.2015. <http://vm.fi/palveluarkkitehtuuri>

Valtiovarainministeriö 2015. SADe-ohjelman taustamateriaaleja. Viitattu 6.1.2016. <http://vm.fi/sade-ohjelman-taustamateriaaleja>

Valtiovarainministeriö 2015. SADe-Parhaat käytännöt asiakaslähtöisessä palveluiden kehittämisessä. Viitattu 7.12.2015.
<http://vm.fi/documents/10623/345066/HMV+Parhaat+k%C3%A4yt%C3%A4nn%C3%B6t+kooste/a4160f74-70d4-4791-8cb3-1c884cb8ad8f>

Valtiovarainministeriö 2015. Sähköisen asiointin ja demokratian vauhdittamisohjelma (SADe-ohjelma). Viitattu 7.12.2015. <http://vm.fi/sade>

Valtiovarainministeriö 2001. Sähköisten palveluiden ja asiointin tietoturvallisuuden yleisohje. Viitattu 14.1.2016. https://www.vahtiohje.fi/c/document_library/get_file?uuid=4864596d-2a16-4179-8a52-aa77845d14f9&groupId=10128

Valtiovarainministeriö 2014. Tiedote: Valtio haluaa laajentaa sähköistä asiointia Suomessa. Viitattu 8.12.2015. http://vm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/valtio-haluaa-laajentaa-sahkoista-asiointia-suomessa

Valtiovarainministeriö 2014. Vakaa ja tehokas Suomi yhdentyvässä Euroopassa. Viitattu 8.12.2016. <http://vm.fi/documents/10623/302998/tulevaisuuskaatsaus2014/020dbeea-7e8e-4c21-a2ca-007365368abf>

Valtiovarainministeriö 2014. VAHTIn toimintakertomus vuodelta 2014. Viitattu 14.1.2016. <http://vm.fi/documents/10623/1107406/VAHTIn+toimintakertomus+vuodelta+2014/9282d776-f563-4779-ba25-a50e897bba2e>

Valtiovarainministeriö 2014. VAHTIn toimintakertomus vuodelta 2014. VAHTIn tavoitteet ja tehtävät. Viitattu 14.1.2016. <http://vm.fi/documents/10623/1107406/VAHTIn+toimintakertomus+vuodelta+2014/9282d776-f563-4779-ba25-a50e897bba2e>

Viestintävirasto 2015. Verkkojen ja palveluiden tietoturva. Viitattu 14.1.2016. <https://www.viestintavirasto.fi/ohjausjavalvonta/tekninentoimivuusjatietoturva/tietoturva.html>

Vilka H 2014. Tutki ja mittaa. Viitattu 9.2.2016. <http://hanna.vilka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-mittaa.pdf>

Virtuaali Ammattikorkeakoulu 2007. Kyselyyn perustuvan tutkimuksen suorittaminen. Viitattu 9.2.2016. <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289345955/1194290010211.html>

LIITTEET

Liite1 Kyselylomake

KYSELYLOMAKE

Liite 1

1 (4)

Tutkimus julkishallinnon sähköisten asiointipalveluiden merkityksestä asiakkaille.**TAUSTATIEDOT****1. Valitse sukupuoli ***

- Mies Nainen

2. Ikä: *

Valitse valikosta oikea vaihtoehto.

- 18 - 28 vuotta
 29 - 38 vuotta
 39 - 48 vuotta
 49 - 58 vuotta
 yli 59 vuotias

3. Valitse asuinalueesi alla olevasta valikosta. *

Valitse valikosta oikea vaihtoehto.

- Etelä-Suomi
 Länsi-Suomi
 Itä-Suomi
 Keski-Suomi
 Pohjois-Suomi
Ulkomaat, maa?
-

SÄHKÖISTEN ASIOINTIPALVELUIDEN KÄYTTÄMINEN

4. Mitä seuraavista julkishallinnon tarjoamista sähköisistä asiointipalveluista olet käyttänyt verkossa tai aiot käyttää seuraavan 6 kuukauden aikana?

Valitse valikosta yksi tai useampi vaihtoehto.

- Kela.fi
- Lupapalvelut.fi
- Vero.fi
- Te-palvelut.fi
- Maistraatti.fi
- Kansalaisen asiointitili
- Suomi.fi

5. Kuinka usein käytät seuraavia palveluita sähköisesti?

	Viikoittain	Kuukausittain	Muutamia kertoja vuodessa	Kerran vuodessa tai harvemmin
Kela.fi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lupapalvelut.fi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vero.fi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Te-palvelut.fi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Maistraatti.fi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kansalaisen asiointitili	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suomi.fi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Missä yleensä hoidat sähköisen asioinnin? *

- Asiointipisteellä, asiakkaan käyttöön tarkoitetuilla tietokoneilla
- Kotona
- Työpaikalla
- Muualla

7. Millä laitteella useimmiten käytät palveluita? *

- Kannettavalla tietokoneella
- Puhelimella
- Pöytätietokoneella
- Tabletilla
- Muu laite

MITÄ MIELTÄ OLET SEURAAVISTA VÄITTÄMISTÄ**8. Asioiden hoitaminen sähköisissä asiointipalveluissa toimii sujuvasti. ***

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä

9. Sähköiset asiointipalvelut tarjoavat palveluita monipuolisesti. *

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä

10. Sähköiset asiointipalvelut ovat vaivattomasti saatavilla. *

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä

11. Sähköiset asiointipalvelut ovat helppokäyttöisiä. *

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä

12. Tähän voit antaa palautetta julkishallinnon sähköisten asiointipalveluiden käyttämiseen liittyen.
