



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Teknologiset työkalut osana pieniä ja keskisuuria lakitoimistoja

Henri Rajeh

2018 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu
Otaniemi

Teknologiset työkalut osana pieniä ja keskisuuria lakitoimistoja

Henri Rajeh
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Maaliskuu 2018

Henri Rajeh

Teknologiset työkalut osana pieniä ja keskisuuria lakitoimistoja

Vuosi	2018	Sivumäärä	33
-------	------	-----------	----

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää pienten ja keskisuurten lakitoimistojen kiinnostusta ja motiiveja hankkia käyttöönsä teknologisia työkaluja ja samalla haluttiin saada selville näiden toimistojen teknologinen nykytila. Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Agens Oy:lle, joka on digitaalisiin ratkaisuihin ja asiantuntijapalveluihin erikoistunut yritys. Opinnäytetyöstä haluttiin kokonaisuutena sellainen, jota toimeksiantajayritys pystyisi hyödyntämään tuote- ja palvelukehityksessään.

Työn teoreettisessa viitekehityksessä käsiteltiin sitä, kuinka teknologisia työkaluja voisi hyödyntää kohderyhmän toimistoissa ja minkälainen näiden vaikutus toimistojen toimintaan voisi olla. Teoriaosuudessa käytiin myös läpi huomionarvoisia asioita, joita olisi hyvä hyödyntää uuden teknologisen työkalun käyttöönotossa. Teorian avulla käytiin läpi myös esimerkkejä teknologisista työkaluista, jotta pystyttiin antamaan kattavampi käsitys tutkimuksen oleellisimmasta elementistä. Teorian haluttiin tukevan varsinaista tutkimusprosessia ja antavan kokonaisvaltaisemman kuvan tutkittavasta asiasta.

Tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä käytettiin puhelimitse tehtyjä haastatteluita. Tutkimuksessa haluttiin saada kohderyhmään selkeä puheyhteys, jonka myötä pystyttäisiin saavuttamaan kunkin toimiston kanssa vuoropuhelu, joka puolestaan mahdollisesti kattavammat tutkimustulokset. Tutkimuksessa oli mukana kolmekymmentä pienten ja keskisuurten lakitoimistojen kohderyhmään kuuluvaa toimistoa ympäri Suomen. Haastattelujen tukena oli yhdessä toimeksiantajan kanssa etukäteen suunniteltu kysymyslista, joka sisälsi sekä avoimia että tarkennettuja kysymyksiä.

Tutkimustuloksista tehtyjen johtopäätösten myötä voitiin todeta, että selvällä enemmistöllä tutkimukseen osallistuneista toimistoista löytyy kiinnostusta hankkia käyttöönsä teknologisia ratkaisuja. Tuloksista kävi myös ilmi toimistojen selkeät työkaluja kohtaan asetetut vaatimukset kuten selkeä konkreettinen hyöty ja työkalun helppo omaksuminen. Tämän myötä voitiinkin todeta opastuksen, tuen ja alkuvaiheen seurannan suuri merkitys työkalun tarjoajan puolelta uuden työkalun käyttöönoton aikana. Teknologian käyttö oli lähes jokaiselle tutkimuksessa mukana olleelle toimistolle ennestään tuttua vähintäänkin perustyökalujen kuten Microsoftin Officen myötä ja teknologian merkitys nykypäivänä tiedostettiin varsin hyvin, joten yleinen myötämielinen suhtautuminen uusiin työkaluihin oli jo tämänkin puolesta ennustettava.

Tuloksena opinnäytetyöstä saatiin johdonmukainen ja eheä kokonaisuus, joka avasi yleisestikin lakipalvelualan teknologista nykyhetkeä ja tulevaisuutta, ja jota toimeksiantaja voi omassa toimintaa kehittäessään halutessaan hyödyntää.

Asiasanat: digitalisaatio, lakipalveluala, teknologia, haastattelu

Henri Rajeh

Technological tools as a part of the small and medium-sized law offices

Year	2018	Pages	33
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to find out about small and medium-sized law firms interests and motivation to acquire technological tools and the current state of technology in these offices. The thesis was commissioned by Agens Oy, a company which specializes in digital solutions and expert services. As a whole, the thesis was intended to be used in the company's product and service development.

The theoretical framework of the thesis discussed how to utilize technological tools in the target group's offices and what kind of impact these tools could have on the operations in these offices. The theoretical part also discussed some noteworthy issues which could be useful in commissioning new technological tools. Examples of technological tools provided a more comprehensive understanding of the most important element of the study. The theoretical framework supported the actual research process and gave a more holistic picture of the subject.

The data collection method was telephone interviews. The aim was to make a clear connection with the target group, to establish a dialogue with each office and to enable more comprehensive research results. The study involved thirty small or medium-sized law offices across Finland. The interviews were supported by a questionnaire which was planned with the commissioning company. The questionnaire contained both open and specific questions.

As a conclusion based on the research results, it can be stated that the majority of the participating offices have an interest in acquiring technological solutions. The results also revealed the requirements for the technological tools, such as clear concrete benefits and ease of use. As a result, the importance of guidance, support and early monitoring, provided by the tool supplier, have a huge importance during the introduction of a new tool. The use of technology was already familiar to almost every office involved in the study, at least the basic tools like Microsoft Office, and the current significance of technology was well-known, so overall a sympathetic attitude to new tools was already predictable.

As a result of the thesis, a coherent and comprehensive entity was made that opened up the technological present and future of the law service industry in general and that the commissioning company can use while developing its own operations.

Keywords: digitalization, law service industry, technology, interview

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Opinnäytetyön lähtökohdat	7
2.1	Digitalisaatio käsitteenä	8
2.2	Teknologiset työkalut	9
2.2.1	Pilvipalvelut	10
2.2.2	Sähköinen allekirjoitus	11
2.2.3	Microsoft Office	11
3	Toimialan kuvaus	11
4	Teknologian vaikutus ja hyödyntäminen	12
4.1	Teknologinen työkalu vs manuaalinen toiminta	13
4.2	Uuden teknologian käyttöönotto	15
4.2.1	Tarve uudelle työkalulle	16
4.2.2	Opastus	16
4.2.3	Mahdollisuuksien tiedostaminen ja löytäminen	16
4.2.4	Seuranta ja tuki	17
4.3	Teknologinen työkalu osana tulevaisuutta	18
5	Tutkimusprosessi	18
5.1	Tutkimuksen suunnittelu	19
5.1.1	Haastattelun runko	19
5.2	Tutkimuksen toteutus ja eteneminen	21
5.3	Tutkimustulosten analysointi	22
5.3.1	Nykyinen tila	23
5.3.2	Hyvät ja huonot puolet	23
5.3.3	Kiinnostus uuteen työkaluun	25
5.3.4	Maantieteellinen näkökulma	27
5.3.5	Sähköinen allekirjoitus	27
6	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi	27
7	Johtopäätökset	29
	Lähteet	30
	Kuviot	32
	Liitteet	33

1 Johdanto

Digitalisaation kasvu ja sen tuomat mahdollisuudet ovat kasvattaneet merkitystään viime vuosina enemmän ja enemmän. Palveluiden siirtyminen yhä enemmän digitaaliseen muotoon ja teknologian monipuolisempi ja runsaampi hyödyntäminen yritysten toiminnassa ovat esimerkkejä arkielämän digitalisoitumisesta. Teknologian hyödyntämisessä ei luonnollisestikaan ole tiettyä kaavaa. Monet yritykset kokevat sen tärkeämmäksi kuin toiset, toiset taas hallitsevat sen paremmin ja osaavat hyödyntää sitä kokonaisvaltaisemmin.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia pienten ja keskisuurten, eli alle kymmenen hengen, lakitoimistojen teknologisia valmiuksia ja suhdetta digitalisaatioon. Tarkoituksena oli selvittää näiden toimistojen kiinnostusta ja motiiveja hankkia teknologisia palveluita ja työkaluja, jotka voisivat tukea niiden omaa toimintaansa sekä selvittää nykytila näiden hyödyntämiseen. Pilvipalvelut sekä sähköinen allekirjoitus ovat esimerkkejä ensisijaisista työkaluista, joiden asemaa toimistojen arjessa haluttiin selvittää. Tämä markkinatutkimus toteutettiin puhelinhaastatteluin, joissa haastattelin eri lakitoimistojen edustajia. Tutkimuksessa oli mukana kolmekymmentä toimistoa. Toimistot pyrittiin valikoimaan mahdollisimman laajalti ympäri Suomea, jotta dataa saataisiin mahdollisimman monipuolisesti ja voitaisiin havaita myös maantieteellisiä eroja ja yhtäläisyyksiä.

Tutkimus tehtiin toimeksiantona Agens Oy:lle, joka on digitaalisiin ratkaisuihin ja asiantuntijapalveluihin erikoistunut yritys. Opinnäytetyötä ja etenkin markkinatutkimuksen tuloksia on tarkoitus hyödyntää Agens Oy:n tuote- ja palvelukehityksessä ja sekä liiketoiminnan kehittämisessä. Tutkimusta sekä yleisesti opinnäytetyön sisältöä pohdittiin yhdessä toimeksiantajan kanssa erinäisin keskusteluin ja tapaamisin. Näiden tapaamisten myötä opinnäytetyön aihekin valikoitui vähitellen tarkemmin. Markkinatutkimuksen suunnittelua ja sen runkoa pohdittiin ja rakennettiin yhdessä toimeksiantajan kanssa ja toteutin puhelinhaastattelut toimeksiantajan kanssa suunnitellun kysymyslistan mukaisesti. Kysymyksiä oli noin kaksikymmentä ja mukaan mahtui niin avoimia kysymyksiä toimistojen toiminnasta kuin tarkentavia kysymyksiä toimistojen suhteesta teknologiaan. Tavoitteena oli myös ymmärtää kokonaisvaltaisesti digitalisaation vaikutusta lakipalveluun ja tämän myötä ymmärtää paremmin haastateltujen toimistojen käsityksiä ja suhtautumista liittyen teknologisiin työkaluihin.

Opinnäytetyössä on tarkoitus käydä teoreettisesti läpi teknologisten työkalujen tuomia mahdollisuuksia pienille ja keskisuurille lakitoimistoille ja pohtia lähteitä hyödyntämällä teknologisten työkalujen hyödynnettävyyttä ja vaikutusta näissä toimistoissa. Näin ollen teoriaa on tarkoitus linkittää loogisesti tehtyyn tutkimukseen ja pohtia tutkimustuloksia nojaten esitettyyn teoriaan hyödyntäen muun muassa kirjallisuutta ja tarkkaan valittuja sähköisiä lähteitä. Tarkoituksena on saada kysymyksiä avaava, ajatuksia herättävä ja kattava lopputulos, josta toimeksiantaja pystyy ammentamaan sisältöä mahdollisimman monipuolisesti omassa toiminnassaan ja jonka avulla voidaan saada viitteitä lakipalvelualan teknologisista tulevaisuuden näkymistä.

2 Opinnäytetyön lähtökohdat

Opinnäytetyön ensisijaisena tarkoituksena oli tuottaa tehdyn tutkimuksen avulla toimeksiantajayritykselle mahdollisimman monipuolista ja spesifioitua tietoa lakitoimistojen suhteesta ja kiinnostuksesta digitaalisia työkaluja- ja palveluja kohtaan. Tutkimus haluttiin kohdistaa toimeksiannon pohjalta alle kymmenen hengen toimistoihin eli pieniin ja keskisuuriin. Tutkimuskohderyhmään kuuluvilta toimistoilta, jotka valikoituivat haastateltaviksi, oli tarkoitus saada mahdollisimman paljon tietoa irti tiedostaen samalla, että innokkuuden taso tutkimukseen ja haastatteluun osallistumiseen varmasti vaihtelisi. Tutkimuksen tuloksia käytettäisiin toimeksiantajan palvelu- ja tuotevalikoiman kehittämiseen sekä samalla ymmärrettäisiin paremmin digitalisaation muodostaman trendin tämän hetkinen rooli lakipalvelualan toiminnassa. Opinnäytetyölle määritellyt tavoitteet ovat seuraavat:

- Saada tutkimuksen avulla selkeä kuva kohderyhmään sisältyvien lakitoimistojen motiiveista ja kiinnostuksesta teknologisia työkaluja kohtaan.
- Löytää tutkimuksessa mukana olleiden toimistojen teknologisesta ajattelusta, toiminnasta ja valmiuksista yhtäläisyyksiä sekä eroja ottaen huomioon esimerkiksi toimistojen sijainnin ja eliniän.
- Saada aikaan selkeä ja tuloksellinen dokumentti, jota toimeksiantaja voi hyödyntää toiminnassaan ja joka antaa toimeksiantajan etsimiä vastauksia.
- Tuoda teorian avulla esille keinoja hyödyntää teknologiaa ja pohtia tämän vaikutusta pienten ja keskisuurten lakitoimistojen toimintaan.
- Pohjustaa lakipalvelualan teknologista tulevaisuutta.

Opinnäytetyön tavoitteisiin pyritään pääsemään tehdyn tutkimuksen ja sitä tukevan teoreettisen aineiston avulla. Tutkimuksen pääasiallisena tiedonkeruumenetelmänä toimi puhelinhaastattelu, jossa käytettiin yhdessä toimeksiantajan kanssa suunniteltua kysymyslistausta. Kysymykset mietittiin melko tarkkaan, mutta niiden kanssa toimimista myös sovellettiin toimisto-kohtaisesti; Kysymyksiä saatettiin karsia tai vastaavasti lisätä muutamalla kappaleella riippuen muun muassa lakitoimiston edustajan käytettävissä olevasta ajasta tai vastausten pituudesta. Tämän lisäksi tutkimuksessa mukana olleista lakitoimistoista etsittiin perustietoja näiden internetsivuilta.

Opinnäytetyön teoreettinen osuus muodostuu kirjallisia tuotoksia sekä sähköisiä lähteitä hyödyntäen. Teoriaa hyödynnettäessä ja käsiteltäessä halutaan pitää opinnäytetyölle asetetut tavoitteet vahvasti mielessä, jotta teoriaosuus tukisi niitä ja opinnäytetyötä kokonaisuudessaan mahdollisimman vahvasti. Teorian avulla on pyrkimys rakentaa tarkempaa kuvaa teknologian käytöstä ja hyödyntämisestä pienissä ja keskisuurissa lakitoimistoissa ja pohtia tämän vaikutusta toimistojen toimintaan ja näin ollen mahdollistaa myös parempi ymmärrys teknologian roolista lakipalvelualalla nyt ja tulevaisuudessa.

2.1 Digitalisaatio käsitteenä

Digitalisaation käsite on laajentanut merkitystään huomattavasti ja tullut tutummaksi viimeisten vuosien aikana teknologian näkyessä yhä enemmän osana jokapäiväistä arkielämää. Digitaalisen murroksen taustalla on kehittynyt tietotekniikka ja teknologia sekä sen käyttömahdollisuudet yhä uusilla elämäalueilla. Digitalisaatiolla viitataan yleensä koko toimintaympäristön muutokseen, joka ei rajaudu vain omaan organisaatioon ja jossa on kysymys innovaatioista, asiakaslähtöisyydestä ja digitaalitekniikan uudeltaisesta käytöstä (Hämäläinen, Maula & Suominen 2016, 21). Tässä opinnäytetyössä keskitytään teknologisiin työkaluihin ja niiden hyödyntämiseen, jotka ovat olennainen osa laajempaa digitalisaation kokonaisuutta. Mukana olevien toimistojen yleiset tuntemukset ja mietteet digitalisaatiosta ovat relevantteja asioita, kun tutkitaan niiden nykyistä suhdetta sekä kiinnostusta hankkia toimintaa mahdollisesti hyödyttäviä teknologisia työkaluja.

Digitalisaatio on muuttanut suuresti ajattelu- ja toimintatapojamme. Muun muassa tiedon tallentaminen, järjestäminen, hakeminen ja hyödyntäminen ovat muuttuneet täysin digitalisaation myötä (Hämäläinen, Maula & Suominen 2016, 23). Esimerkkeinä voidaan ottaa yleisesti median käyttö. Nykyään valtaosa ihmisistä saa tietää maailmalla tapahtuvista asioista ja lukee niistä erinäisten uutissivustojen kautta perinteisten sanomalehtien sijaan. Yhä kehittyvien

ällylaitteiden avulla uutiset ja tieto kulkevat ihmisten mukana, minne he ikinä menevätkään. Tiedonhaku on vaivatonta ja yhä nopeampaa. Digitalisaatio on laajentanut ihmisten mahdollisuuksia niin työ- kuin arkielämässä ylipäättänsä eikä sen kasvulle tunnu löytyvän juurikaan rajoja, joka voidaan muun muassa teknologian kehityksen myötä havaita.

Digitalisaatio on siitäkin syystä laaja termi, että sitä voidaan tarkastella yksittäisen yrityksen, markkinoiden ja toimialojen tasolla sekä laajasti koko yhteiskunnan tasoilla (Ilmarinen & Koskela 2015, 23). Ilmarisen ja Koskelan (2015, 23) mukaan digitalisaation dynamiikkaa auttaa ymmärtämään jaottelu mikro- ja makrotasoihin. Makrotasolla tarkoitetaan esimerkiksi yhteiskunnan ja talouden rakenteiden muuttumista ja selittämistä digitalisoitumisen avulla ja mikrotasolla puolestaan ilmiöitä tarkastellaan esimerkiksi yksittäisen yrityksen kannalta, jolloin pohditaan, kuinka digitaalisuus muuttaa strategioita, ansainnan mekanismeja, tuotteita, palveluita, toimintamalleja ja osaamista (Ilmarinen & Koskela 2015, 23). Juuri mikrotason kautta tutkiminen on oleellista tässä opinnäytetyössä.

Suomessa peräti 70% yrityksistä haluaa luoda uutta liiketoimintaa digitalisaation avulla (Markkinointi & Mainonta, 2017). Ilmarisen ja Koskelan (2015, 32) mukaan digitalisaatio auttaa kasvamaan ja parantamaan kannattavuutta samanaikaisesti. Parhaimmillaan digitalisaatio tarkoittaa myös parempaa asiakaskokemusta alhaisemmilla kustannuksilla (Ilmarinen & Koskela 2015, 32). Näin ollen on siis täysin realistista odottaa liiketoiminnan sekä yleisesti arkielämänkin digitalisoituvan entisestään tulevaisuudessa.

2.2 Teknologiset työkalut

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan pienten ja keskisuurten lakitoimistojen motiiveja ja kiinnostusta teknologisiin työkaluihin. Teknologisina työkaluina voidaan pitää oikeastaan kaikkia niitä digitaalisia toimintoja, jotka tuovat esimerkiksi yrityksen toimintaan oman hyötynsä ja joilla on oma roolinsa. Vaikka näitä työkaluja kehitellään ja lanseerataan nykypäivänä jatkuvasti lisää, on osa niistä ollut jo maailmanlaajuisessa käytössä pidempiäkin aikoja jo ennen varsinaista digitalisaation käsitettä. Tässä kappaleessa tulen kertomaan työkaluista, jotka olivat tutkimusta suunniteltaessa ja toteuttaessa ensisijaisia ja joiden mahdollisesta käytöstä toimistoissa haluttiin saada tietoa ja jotka erityisesti olivat esillä tutkimuksessa. Tämän kappaleen tarkoituksena on myös selkeyttää, mitä teknologisilla työkaluilla oikeastaan tarkoitetaan.

2.2.1 Pilvipalvelut

Pilvipalveluiden käsite on sinällään melko laaja, sillä se käsittää muun muassa tiedostojen jakamiseen tarkoitettujen palveluiden lisäksi myös esimerkiksi sosiaalisen median palveluita kuten Facebookin ja Instagramin. Käyttäjä voi käyttää pilvipalveluita Internetin avulla riippumatta palvelun sijainnista tai päivitysajoista. (Edu, 2013) Tiedot tai sovellukset eivät siis sijaitse omalla tietokoneella, vaan palveluntarjoajan omalla palvelimella. Pilvipalveluiden voidaan ajatella olevan niin ikään varmuuskopiointiin tarkoitettu tila. Yhtenä oleellisena ideana tiedostojen tallentamisen, säilyttämisen ja jakamisen lisäksi on se, että henkilö pääsee tiedostoihin käsiksi miltä tahansa laitteelta. Näin ollen tallennetut tiedostot ovat säilössä ja niiden käsittely ja hyödyntäminen tarvittaessa onnistuu nopeasti ja vaivattomasti. Juuri tiedostojen jakamiseen ja säilyttämiseen tarkoitetuilla pilvipalveluilla on tässä opinnäytetyössä suurempi painoarvo, sillä jo ennen tehtyä tutkimusta oletusarvona oli näiden palvelujen suurempi merkitys lakitoimistoille kuin esimerkiksi sosiaalisen median palveluilla.

Pilvipalvelut ovat nostaneet suosiotaan vauhdilla viime vuosien aikana digitalisaation ottaessa yhä näkyvämpää asemaa myös yritysten toiminnassa. Palveluntarjoajien määrä pilvipalveluissa on kasvanut suorastaan räjähdysmäisesti ja pilvipalveluja tarjoavia tahoja onkin tänä päivänä lukuisia. Näistä suosituimpia ovat sosiaalisen median palvelut, tiedostojen jakamiseen ja säilyttämiseen tarkoitettut Applen iCloud ja Dropbox sekä sähköpostipalvelut Hotmail ja Google Mail. Pilvipalvelut ovat vieneet tiedon tallentamisen, järjestelyn ja säilyttämisen uudelle tasolle. Tiedon tallentaminen on nopeaa, sen organisointi on selkeää ja mahdollistaa lähes rajattoman datamäärän säilyttämisen. Salon (2012, 16) mukaan pilvipalvelut voivat vapauttaa yrityksen osasta tai jopa kaikista ICT-, eli tietoteknisistä investoinneista ja parhaassa tapauksessa alentaa kokonaiskustannuksia. Tällä hetkellä voidaankin realistisesti odottaa pilvipalveluiden nostavan asemaansa edelleen yritysten toiminnassa myös senkin johdosta, että niiden hyödyt ovat kiistattomat toimialasta riippumatta.

On siis selvää, että pilvipalvelut voivat tuoda yrityksille selkeää konkreettista hyötyä kuten kustannussäästöjä ja tehokkaampaa organisointia. Kuten monet verkko- ja tietotekniset palvelut, myös pilvipalvelut sisältävät omat riskialueensa. Salon (2012, 37) mainitsemia riskialueita ja huolenaiheita ovat muun muassa yksityisyyteen ja tietosuojaan liittyvät huolet, turvallisen yhteyden muodostaminen, luotettavuus, lainsäädäntö ja pitkän aikavälin tuki. Käy siis ilmi, että yleisesti turvallisuus ja luotettavuus ovat isompia kokonaisuuksia, jotka ovat pilvipalvelun käytössä merkittäviä ja jotka herättävät varmasti huolta. Nämä ovat relevantteja pointteja myös juuri lakipalvelualaa ajatellen, sillä lakitoimistoissa tietojen yksityisyys ja turvallisuus ovat tärkeitä seikkoja.

2.2.2 Sähköinen allekirjoitus

Sähköisessä allekirjoituksessa on kyse allekirjoituksesta, jossa tunnustetaan luotettavasti allekirjoittajat ja käytetään salausmenetelmää (Talousplus, 2016). Varmasti kiistaton ja yksi merkittävistä sähköisen allekirjoituksen tuomista hyödyistä on nopeus. Muutamassa minuutissa on mahdollista saada oikeudellisesti sitovat ja pätevät allekirjoitukset (Talousplus, 2016). Sähköistä allekirjoitusta hyödynnettäessä vältytään siis helposti päivien ja jopa viikkojen odottelulta ja se luonnollisesti hyödyttää kaikkia osapuolia.

Opinnäytetyön toimeksiantajan toiveiden pohjalta päätettiin muodostaa haastatteluissa käytettävään kysymyslistaan suora kysymys sähköisen allekirjoituksen hyödyntämisestä. Lakipalvelualalla erinäisten dokumenttien ja sopimusten allekirjoittaminen on arkipäivän asia, ja näin ollen olikin mielenkiintoista nähdä, kuinka monelle se on tuttu jo ennestään.

2.2.3 Microsoft Office

Ohjelmistoalan jätti Microsoftin valmistama Office-paketti on varmasti yksi tunnetuimmista teknologisista työkaluista. Sen sisältämistä työkaluista varmasti tunnetuimmat ja suosituimmat ovat tekstinkäsittelyohjelma Word, taulukko-ohjelma Excel ja esitysgrafiikkaohjelma Powerpoint. Office-paketti on erinomainen ja varmasti parhaiten teknologisen työkalun käsitteen havainnollistava esimerkki. Officen käyttöä lakitoimistoissa ei itsessään tässä opinnäytetyössä tutkittu, sillä sen odotettiin olevan käytössä selkeästi suurimmassa osassa toimistoja, jopa kaikissa.

3 Toimialan kuvaus

Lait kattavat lähes kaikki inhimillisen elämän osa-alueet aina perhe-elämästä liike-elämään ja aina kansainvälisiin asioihin (Ammattinetti). Lakipalveluala kokonaisuudessaan on siis koskeuksissa ihmisten arkielämään jatkuvasti. Oikeussäännöksillä ohjataan ihmisten toimintaa lainsäätäjän toivomaan suuntaan asettamalla heille vaatimuksia siitä, miten eri tilanteissa tulee käyttäytyä (Karttunen, Laasanen, Sippel, Uitto, Valtonen 2012, 27). Lakien säädellessä niin useita toimintoja ja asioita tässä maailmassa, on toimistojen palveluille huomattava määrä kysyntää ja samalla puolestaan kilpailu kiristyy. Usein kuitenkin toimistoissa erikoistutaan tiettyihin osa-alueisiin, esimerkkinä vaikka perhe- ja perintöoikeuteen. Tämä opinnäytetyö käsittelee pieniä- ja keskisuuria eli korkeintaan kymmenen hengen toimistoja ja huomattava määrä Suomen toimistoista kuuluukin juuri tähän joukkoon.

Oikeudellinen asiantuntijatyö on palvelutyötä yhteiskunnan eri osa-alueilla. Eri oikeudenaloja ovat muun muassa rikosoikeus, perhe- ja jäämistöoikeus, hallinto-oikeus, ympäristöoikeus, kansainvälinen oikeus, kauppaoikeus ja työoikeus. (Ammattinetti) Oikeudenaloja on siis useita ja tämä puolestaan lisää lakipalvelualan kattavuutta melkoisen paljon.

Monet arkiset ja yleiset asiat ovat lisänneet oikeudellisen palvelun ja avun tarvetta. Näitä ovat muun muassa avioituminen, työsuhteeseen liittyvät asiat, asuntokaupat ja perinnönjako. Monesti ihmiset haluavat näissä tapauksissa tietää oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan.

Myös monet yritykset hyödyntävät tomissaan lakipalveluita. Lakipalveluita tarvitaan valvomaan yrityksen etuja esimerkiksi ostajien ja rahoittajien kanssa, työsopimusasioissa sekä veroasioissa. (Ammattinetti)

Toimialana lakipalvelualaa voidaan pitää vastuullisena ja vaativana jo pelkästään sen laaja-alaisuuden ja yhteiskunnallisesti tärkeän roolinsa vuoksi. Lakipalveluita käyttäville yrityksille ja etenkin yksityisille henkilöille käsiteltävät asiat ovat monesti erittäin henkilökohtaisia ja näin vastuullisuus esimerkiksi juristeilla korostuu entisestään. Tutkimuksen aikana toteutettujen haastatteluiden aikana kehkeytyneiden havaintojen pohjalta voidaan todeta lakipalvelualan olevan melko konservatiivinen ala. Se ei siis pääpiireiltään ole juurikaan muuttunut vuosien tai vuosikymmenten saatossa. Olikin mielenkiintoista nähdä, millä tavalla tämä vaikuttaa teknologiseen ajatteluun ja kiinnostukseen hankkia digitaalisia työvälineitä osaksi toimistojen arkea.

4 Teknologian vaikutus ja hyödyntäminen

Kuten Salmenkivi (2012, 53) toteaa, sosiaalinen media nykymuodossaan tuntuu saavuttaneen jo huippunsa, vaikka tämä ei tarkoitaakaan, että sen kasvu loppuisi. Tämän voidaan ajatella yhtä lailla koskevan koko teknologiaa. Nykypäivänä kun katsoo ympärilleen, on monen varmasti vaikea uskoa teknologian kehittyvän yhä edelleen sen tarjotessa jo nyt mittavia työkaluja ja mahdollisuuksia näiden mukana. Siinä samassa teknologisten työkalujen kasvu ja käyttö lisääntyy yhä edelleen ja vaikutus arkielämässä korostuu.

Tässä opinnäytetyössä lähdettiin selvittämään pienten ja keskisuurten lakitoimistojen halukkuuksia ja motiiveja hankkia käyttöönsä teknologisia työkaluja toimeksiantajayrityksen tarpeiden mukaisesti heidän kehittäessään teknologista työkalua toimistojen käyttöön. Tämän vuoksi onkin oleellista pohtia teknologisten työkalujen hyödyntämistä tässä kohderyhmässä ja tuoda esille mahdollisia vaikutuksia toimistojen arkeen ja työskentelyyn.

Opinnäytetyötä ja nimenomaan tutkimusta suunniteltaessa ja toimistoihin tutustuessa toimistojen arki tuli melko tutuksi ja toimistojen tehtävät ja palvelukonsepti tuli koko ajan selkeämmäksi huolimatta kokemuksen puutteesta lakipalvelualalla. Tutkimukseen liittyen oli kuitenkin loogista lähteä muodostamaan keinoja ja mahdollisuuksia teknologian hyödyntämiseen tutkimuskohderyhmään kuuluvissa toimistoissa. Huolimatta siitä, että teknologia kehittyy jatkuvasti älykkäämmäksi, ovat ihmiset edelleen korvaamattomassa roolissa, mikäli teknologiasta on määrä saada hyöty irti. Lakitoimistojen onkin siis lähes välttämätöntä tiedostaa syyt sille, miksi jokin työkalu otetaan käyttöön tai miksi sitä jo käytetään.

4.1 Teknologinen työkalu vs manuaalinen toiminta

Lakipalvelualaa voidaan pitää jossain määrin melko konservatiivisena alana. Lakipalveluita tarvitaan niin yritysten kuin yksityishenkilöidenkin puolesta, oli teknologia mukana tai ei. Tästä huolimatta lakipalveluolassakin on kyse liiketoiminnasta. Oletettavasti asiakkaat halutaan palvella mahdollisimman hyvin ja laadukkaasti ja siinä samalla oman toiminnan toivotaan olevan sujuvaa, järjestelmällistä ja yhteiskunnan asettamat mahdolliset paineet ja arjen kiireen nykypäivänä huomioiden myös nopeaa. Jonkin asteinen teknologinen muutos on siis varmasti ajankohtainen tai vähintään edessä tälläkin alalla muistaen kuitenkin, että teknologisista työkaluista täysin pidättäytyvät lakitoimistot ovat varmasti harvassa. Lecklinin (2002, 29) esiin nostama sanonta ”Vain muutos on pysyvää” pätee tähän hyvin. Suurilta ja maailmanlaajuisilta muutoksilta on kenenkään vaikea välttyä täysin.

Teknologisen ja manuaalisen toiminnan ero samassa toiminnassa on selkeä, vaikka molempien tapojen tavoiteltava lopputulos onkin sama. Ytimekkäästi todeten teknologisessa toiminnassa suoritettava tehtävä on ”koneistettu” ja se tehdään jonkin työkalun, ohjelman tai muun ulkoisen toiminnon avulla. Manuaalisessa toiminnassa toiminta tapahtuu usein ”käsin” eli ilman konkreettista teknologista työkalua. Tutkimuksessa selvitettiin kiinnostusta ja motiiveja nimenomaan teknologisiin työkaluihin, josta voidaankin loogisesti päätellä, että teknologialla halutaan korvata jokin manuaalisesti tai puutteellisella teknologialla suoritettava toiminto. Jos teknologialla halutaan korvata jokin vanha manuaalinen toiminto, voidaan ajatella teknologisen ratkaisun olevan tällöin parempi. Ostoprosessi alkaakin usein niin, että havaitaan ongelma tai tyydyttämätön tarve, joka halutaan ratkaista (Bergström & Leppänen 2015, 122). Teknologisen työkalun on näin ollen tärkeää tuoda jokin selvä etu aikaisempaan tapaan hoitaa asia. Ei siis missään tapauksessa riitä, että jokin toiminto muutetaan digitaaliseksi, jos tällä tavoin ei pystytä ratkaisemaan mitään tai esimerkiksi muuttamaan toimintaa tehokkaammaksi.

Monen tahon merkittävä tarkoitus teknologiaa hyödyntäessä omassa toiminnassaan on aikaresurssien säästö. Ajan tehokas käyttö ja toimintojen nopeuttaminen on juuri pienissä ja keskisuurissa toimistoissa varmasti tervetullutta henkilöstön lukumäärän ollessa usein reilusti alle kymmenen henkilöä ja useasti esimerkiksi yhden lakimiehen toiminimi. Toiminnan nopeuttaminen teknologisin työkaluin edesauttaa usein myös laajemman asiakasmäärän palvelemisessa sekä samalla voi ehkäistä työmäärien kertymistä. Tästä voidaan ottaa päteväksi esimerkkinä jo aikaisemmin esillä ollut sähköinen allekirjoitus, jonka käytön yleisyys oli yksi osa markkinatutkimuskysymyksiä. Lakitoimistoissa erinäisten dokumenttien allekirjoittaminen eri osapuolten toimesta on arkipäivää. Sähköisen allekirjoituksen yksi oleellisimmista eduista on nopeuttaa dokumenttien kanssa tapahtuvaa prosessia allekirjoitusten tapahtuen digitaalisesti ja säästään näin aikaa. Asiakasmäärät pyritään normaalin liiketoiminnan luonteen tavoin maksimoimaan ja kohderyhmän kokoluokkaan kuuluvissa toimistoissa toiminnan tietynlainen riipeys on varmasti validi asia. Vastaavasti manuaalisesti allekirjoituksia hoidettaessa odotteluun voi tapauskohtaisesti kulua useitakin päiviä tai jopa viikkoja, sillä dokumentteja täytyy lähetellä edestakaisin puolin ja toisin uusia allekirjoituksia ja esimerkiksi skannauksia varten.

Pienissä ja keskisuurissa toimistoissa työmäärä henkilöä kohden on usein suurempi kuin suurissa toimistoissa henkilöstömäärän ollessa niukempi. Etenkin jos toimisto on yhden henkilön toiminimi, on koko toimiston työmäärä luonnollisesti yhden henkilön vastuulla. Multitasking eli monen asian samanaikaisesti tekeminen on jossain määrin siis varmasti tuttua ja jos sen kokee itselle sopivaksi tavaksi työskennellä, teknologisten työkalujen avulla se onnistuu jouthevammin niiden automatisoivan toimintaa huomattavasti. Toisaalta taas multitaskaus on asia, jota halutaan usein myös vähentää. Viestintätoimisto Arvosanan sivuilla julkaistussa kirjoituksessa (2017) todetaan, että ”Digitalisaatio ei poista sitä tosiasiaa, että ihminen ei voi tehdä liian montaa asiaa yhtä aikaa”. Teknologia tekee toimintaa tehokkaammaksi ja nopeammaksi ja tämän myötä asioiden samaan aikaan tekemiseltäkin voidaan tarvittaessa välttyä helpommin. Manuaalisesti usean asian samaan aikaan tekeminen voi tämän kokoluokan toimistoissa taas olla liki mahdotonta aikaa vievän ja hitaamman toiminnan vuoksi. Hämäläinen, Maula & Suominen (2016, 136) tuovat esille, että innovatiivisuuden edellytyksenä ovat aina innovatiiviset ja luovat yksilöt. Tätä voidaankin peilata juuri teknologisten työkalujen hyödyntämiseen verraten manuaaliseen toimintaan. Toiminnan ollen nopeampaa ja sujuvampaa, työskentelymalleissakin on varaa soveltaa enemmän.

Pilvipalvelujen tuoman teknologisen hyödyn voidaan ajatella olevan yksi laaja-alaisimmista verrattaessa manuaalisesti tapahtuvaan toimintaan. Salon (2012, 35) mukaan pilvipalvelun mahdollistaneita tekijöitä ovat muun muassa kustannussäästöt, nopeus ja joustavuus sekä tarve yksinkertaisuudelle ja hallittavuudelle. Manuaalinen toiminta vaatii usein esimerkiksi materiaalisia kustannuksia, joita teknologinen tapa puolestaan ehkäisee. Kustannussäästöt ovat etenkin nykypäivänä asia, johon lähes poikkeuksetta pyritään enemmän tai vähemmän yrityksestä tai toimialasta riippumatta. Sama pätee myös toiminnan yksinkertaistamiselle ja

tämän myötä hallittavuudelle. Teknologian tarkoitus on harvoin tehdä asioista monimutkaisempia, päinvastoin. Pilvipalvelut ovat oiva esimerkki asiakirjojen ja muiden tiedostojen hallinnalle. Tiedostot pysyvät järjestyksessä ja niihin pääsee itse helposti ja nopeasti käsiksi. Manuaalisella tavalla tämä on vaikeaa ja jopa sekasortoista etenkin, kun perinteisestä paperiar-kista pyritään monen tahon kohdalla pääsemään eroon. Salo (2012, 35) nosti esiin myös sen, että edellä mainitut osat ovat itsessään laajoja ja syviä kokonaisuuksia. Tämän myötä myös vaikutukset ja hyödyt toimintaan ovat laajoja.

Teknologisen ratkaisun voidaan siis näin ajatella olevan poikkeuksetta kannattavin vaihtoehto etenkin, jos näin pyritään korvaamaan jokin jo ennestään tuttu toiminta, joka on hoidettu aikaisemmin manuaalisesti. Teknologisten ratkaisujen haittapuolena voidaan kokea uuden omaksuminen ja opettelu ja sen myötä työn hidastuminen juuri kohderyhmään kuuluvissa pienissä ja keskisuurissa toimistoissa, joissa ei välttämättä käytettäisi mielellään liikaa resursseja esimerkiksi uuden järjestelmän omaksumiseen. Tästä huolimatta teknologia tuo niin monia havaittavia ja nykypäivänä valideja hyötyjä, että niiden eroa manuaalisiin toimintatapoihin on hyvä vähintään verrata.

4.2 Uuden teknologian käyttöönotto

Uutta teknologista työkalua hankittaessa on tärkeää tiedostaa syyt sille, miksi sitä ollaan ottamassa osaksi toimintaa. Esimerkiksi pitkään omalla toiminimellä juristina toiminut voi kokea, että teknologialle ei ole jossain osassa työtä tarvetta manuaalisten tapojen olleen pitkään tapana hoitaa joki tietty osa. Thorpe (2004, 53) nosti esiin tunnetun fyysikon Albert Einsteinin ajattelun liittyen ennakoasenteisiin; ”Ennakoasenteista luopuminen on vähintään yhtä vaikeaa kuin tyhjiön luominen huoneeseen. Mieli kammoaa tyhjiötä siinä missä luontokin. Vanhat säännöt täytyy jotenkin syrjäyttää”. Tätä ajattelua voidaan soveltaa uuden teknologisen ratkaisun käyttöönottoon. Vanhat tavat hoitaa jokin tietty asia ovat juurtuneet monesti osaksi toimintaa ja todettu tämän vuoksi parhaaksi itselle sopivaksi tavaksi. On hyvä miettiä, miten palvelua saa parhaaksi mahdolliseksi nykypäivän vaatimuksiin, muun muassa nopeuteen ja tehokkuuteen, nähden ja olla rohkea ja innovatiivinen uusien ratkaisujen löytämiseksi.

Uuden teknologisen työkalun käyttöönotto vaihtelee tuotteen tai palvelun luonteesta ja ominaisuuksista riippuen. Kyseessä voi olla korvaava työkalu jollekin aikaisemmin manuaalisesti suoritettulle toiminnolle tai esimerkiksi täysin uusi työkalu, jonka toimintaa ei ole ollut aikaisemmin edes manuaalisena. Kummankin tapauksen varalle on hyvä olla olemassa tietynlainen sovellettava kaava, jonka avulla uuden teknologisen avun saa helpommin osaksi toimiston toimintaa. Tämä voi paitsi helpottaa, myös nopeuttaa käyttöönottoa ja esimerkiksi uuden ohjel-

miston käyttö rutinoituu jouhevammin. Kuviosta 1 voidaan huomata, että kaava voi olla sisältäen melko looginen ja yksinkertainen. Kuten jo aikaisemmin ollaan todettu, pienissä ja keskisuurissa toimistoissa ei oletettavastikaan haluta tai jossain tapauksessa resurssien vuoksi jopa pystytäkään käyttämään paljoa aikaa uusien teknologisten ratkaisujen opetteluun ja sisäistämiseen. Ilmarinen & Koskela (2015, 237) toteavat digitaalisessa ajassa menestymisen vaativan uudenlaista meininkiä, asennetta ja kulttuuria. Kun on siis kyse teknologiasta, etenkin toimistolle uudesta työkalusta, on omalla suhtautumisella yllättävän suuri merkitys. Avoin ja samalla innovatiivinen asenne ja kehittymiseen nojaava yrityskulttuuri vievät toimistoja digitaalisestikin eteenpäin ja auttavat uuden teknologian omaksumisessa.

4.2.1 Tarve uudelle työkalulle

Kuten jo aikaisemmin painotettiin, syiden tiedostaminen teknologiseen työkalulle ja sen käytölle on tärkeää jo ennen varsinaista käyttöönottoprosessia. Lähtökohtaisesti uuden teknologisen ratkaisun on tarkoitus tuoda nopeutta ja yksinkertaisuutta toimintaan tai ratkaista jokin ongelma. Tämän lähtökohdan pohjalta on hyvä lähteä tuomaan uutta työkalua osaksi toimistoa. Etenkin pienissä- ja keskisuurissa toimistoissa syiden tunnistaminen ja mahdollisten toimintaan liittyvien ongelmien löytäminen voi olla jopa helpompaa työmäärän ollessa usein suurempi yhtä henkilöä kohden.

4.2.2 Opastus

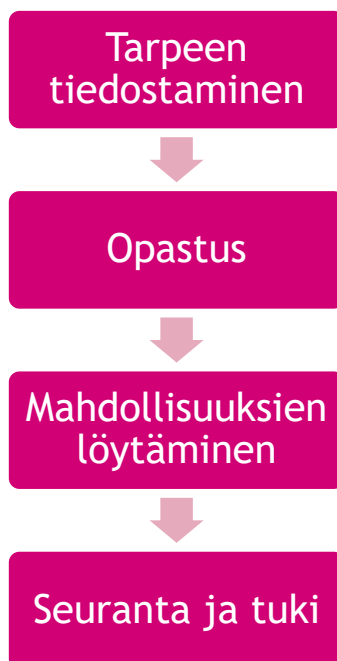
Kun työkalu on päätetty ottaa käyttöön, on opastus asennukseen sekä käyttöön oleellinen asia, joka palveluntarjoajalta tulee usein automaattisesti. Varsinainen käytön opettelu ja työkalun sisäistäminen tapahtuvat kuitenkin usein vasta omassa toiminnassa, mutta yleinen ohjeistus alussa kaikkeen nopeuttaa prosessia huomattavasti. Opastuksen myötä uudesta teknologiasta on kaikki mahdollisuudet saada paras ja kokonaisvaltaisin hyöty irti.

4.2.3 Mahdollisuuksien tiedostaminen ja löytäminen

Vaikutukseltaan jopa tärkeimpänä kaavan osana voidaan pitää uuden teknologisen työkalun mahdollisuuksien tiedostamista sen käytön ja opettelun myötä. Teknologista työkalua voi oppia soveltamaan eri tavoin kannattavan liiketoiminnan ajatus edellä. Työkalusta ja sen tarkoituksiperästä riippuen sen käyttöä voi soveltaa esimerkiksi yhdessä toisen työkalun kanssa ja näin tuoda ulottuvuutta palvelulle. Yksinkertaisen loogisena esimerkkinä toimii hyvin sähköisen allekirjoituksen ja pilvipalvelujen käyttö. Lakitoimistoissa dokumenttien allekirjoittamiset ovat parhaimmillaan päivittäinen rutiini. Sähköistä allekirjoitusta hyödynnettäessä valmis tai puutteellinen dokumentti säilyy pilvessä, jossa siihen pääsee tarvittaessa käsiksi nopeasti ja helposti. Työkalua ei siis monestikaan tarvitse käyttää liian kapeakatseisesti. Ilmarinen & Koskela (2015, 168) toteavat uusien teknologioiden luovan mahdollisuuksia uudelle ansainnalle ja liiketoimintamalleille. Työkalukohtaisesti mahdollisuudet voivat siis olla rajattomat.

4.2.4 Seuranta ja tuki

Seuranta sekä tuki uuteen työkaluun ovat lakitoimistoissa tärkeitä, joissa toiminnan mutkattomuus ja sujuvuus ovat merkittävässä roolissa. Tämä korostuu edelleen kohderyhmässä eli pienissä ja keskisuurissa toimistoissa. Kohderyhmän kokoisissa toimistoissa ei useinkaan ole IT-puoleen erikoistunutta omaa asiantuntijaa, jolloin esimerkiksi palveluntarjoajan tarjoama seuranta ja tuki ovat ensiarvoisen tärkeässä roolissa työkaluun liittyen. Teknologiaa on tänä päivänä monenlaista, osa työkaluista voi olla jo toimistoon hankittaessa tuttuja, kun taas osan kanssa tarvitaan kaikki saatavilla oleva opastus ja tuki. Schmidt ja Cohen (2013, 3) toteavat teoksessaan Internetin olevan niitä harvoja ihmisten rakentamia asioita, jota he eivät kuitenkaan täysin ymmärrä. Tätä ajatusta voidaan soveltaa yleisesti ottaen koko teknologiaan; Vaikka tietäisimmekin, kuinka jokin työkalu toimii ja mikä sen tarkoitus on, voi sen toiminta osoittautua joskus oikukkaaksi ja vieläpä tuntemattomasta syystä. Seurannan tarkoitus on katsoa, miten uuden työkalun käyttö lähtee liikkeelle toimiston päivittäisessä arjessa. Näin saadaan helposti selville, onko esimerkiksi työkalun yhteensovittamisessa ongelmia suhteessa toimiston järjestelmiin. Tuki on puolestaan olemassa mahdollisten ongelmatilanteiden vuoksi, joita voi ilmetä vaikka työkalu olisi ollut pitkäänkin käytössä ilman suurempia ongelmia. Saatavilla oleva tuki mahdollistaa usein myös paremmin työkalun pitkäaikaisen ja mahdollisimman mutkattoman käytön, joka näkyy puolestaan toimistojen palvelujen laadussa.



Kuvio 1 Teknologisen työkalun käyttöönotto

4.3 Teknologinen työkalu osana tulevaisuutta

Kuten jo aikaisemmin voitiin todeta, lakipalveluala on tietyllä tapaa melko vanhanaikainen. Toimistojen palveluita tarvitaan teknologiasta riippumatta. Teknologia ja digitalisaatio ovat kuitenkin nykypäivänä merkittävä ilmiö puhumattakaan tulevaisuudesta. Siitäkin huolimatta, että lakipalvelut eivät häviä ilman erityistä teknologista panostusta, on sen liiketoiminnallinen rooli etenkin tulevaisuudessa hyvä muistaa. Tulevaisuutta ei pysty ennustamaan, mutta teknologian kuulumattomuus siihen tai jopa häviäminen on mahdottomuus.

Schmidt ja Cohen (2013, 5) toteavat tämän olevan tulevaisuuttamme ja näiden merkittävien asioiden alkaneen ottaa muotoaan. Kun puhutaan teknologiateollisuudesta, ei ole kyse ainoastaan siitä, että meillä on mahdollisuus kehittää uusia laitteita tai teknologisista haasteista, jotka yritämme voittaa. Hienous piilee siinä, mitä nämä asiat merkitsevät maailmalle. (Schmidt & Cohen 2013, 5.) Etenkin kun on kyse tulevaisuudesta, teknologinen ajattelu ei voi olla liian suurta. Teknologisten työkalujen tuomat mahdollisuudet tulevat kohderyhmän toimistoissa olemaan laajat, varsinkin kun voidaan odottaa asiakaskunnankin olevan yhä enemmän teknologiassa mukana.

5 Tutkimusprosessi

Suunnitelmallinen ja tavoitteellinen tutkimus on luova prosessi eri vaiheineen. Prosessiin kuuluvat perehtyminen aiheeseen ja suunnitelman laadinta, tutkimuksen toteutus ja tutkimuslosten laadinta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 63.) Tärkeimpänä mielessä koko tutkimusprosessin aika oli se, että haluttuihin kysymyksiin, jotka määrittelivät koko tutkimuksen syyn, saataisiin vastauksia.

Tutkimus tehtiin toimeksiantona osana opinnäytetyötä Agens Oy:lle. Tutkimuksessa haluttiin selvittää pienten ja keskisuurten eli alle kymmenen hengen lakitoimistojen motiiveja ja kiinnostusta hankkia teknologisia työkaluja osaksi toimistojen arkea. Tämän kautta haluttiin saada selville myös kohderyhmän nykytila ja suhde teknologiaan ja digitalisaatioon. Tutkimuksen tavoitteena oli saada kattavaa ja selkeää dataa, jota olisi mahdollista hyödyntää toimeksiantajan tuote- ja palvelukehityksessä. Mahdollinen opinnäytetyön konkreettinen hyöty toimeksiantajalle olikin ensisijaisia syitä, jonka vuoksi kyseiseen aiheeseen päädyttiin. Tutkimuksen ja ylipäätensä koko opinnäytetyön aihe valikoitui siis toimeksiantajan selkeästä tarpeesta saada tietoa kohderyhmään kuuluvista toimistoista ja niiden teknologisista valmiuksista. Aihetta voitiin helposti pitää myös ajankohtaisuudeltaan pätevänä digitalisaation trendin vallitessa ympärillämme ja sen näkyvyyden yhä kasvaessa niin ihmisten kuin yritystenkin arkielämässä.

5.1 Tutkimuksen suunnittelu

Eskola & Suoranta (1998) toteavat tutkimuksen aiheen olevan ihannetapauksessa kiinnostava, muttei liian läheinen, jotta siihen saa riittävää etäisyyttä ja mahdollisimman monipuolisen tarkastelukulman. Aiheen on siis tärkeää olla kiinnostava, mutta samalla sen on hyvä erottua jonkin verran omasta kokemuspiiristä. Tämän pohjalta aihevalinnan voidaan todeta osuneen nappiin. Aihe oli kiinnostava ajankohtaisuudeltaan ja vallitseva digitalisaation trendi ja teknologia oli opintojenkin pohjalta ajankohtaista ja tuttua erinäisten projektien myötä. Nämä asiat tiedostaen oli hyvä lähteä suunnittelemaan varsinaista tutkimusta.

Tutkimuksella haluttiin saada mahdollisimman kattavaa ja tarkkaa tietoa kohderyhmän toimistoiden halukkuuksista ja suhteesta teknologisiin työkaluihin. Toimeksiantajan kanssa pohdittiin eri menetelmiä ja mahdollisuuksia, jotta data olisi toivottua ja mahdollisimman monipuolista. Kyselylomake oli ensimmäinen vaihtoehto, jonka mahdollisuudesta keskusteltiin. Aika pian tultiin kuitenkin siihen tulokseen, että kyselylomakkeella ei päästäisiin tarpeeksi syvälle toimistojen arkeen ja asenteisiin. Tutkimuksessa haluttiin käyttää menetelmää, joka mahdollistaisi tehokkaan tavan kerätä vastauksia. Aika pian päädyttiin puhelinhaastatteluun, jonka arvioitiin olevan se tehokkain menetelmä. Puhelinhaastattelujen avulla päästäisiin suoraan kontaktiin eri toimistojen kanssa ja saataisiin suora yhteys kohderyhmään. Puhelimitse käydyt keskustelut mahdollistavat myös paremmin etenkin avoimet kysymykset ja aiheet, joka oli jo lähtökohtaisesti ennen suunnitteluvaiheita tärkeä asia. Näin eri toimistojen edustajat pääsevät omin sanoin ja rauhassa kertomaan näkemyksiään. Puhelinhaastattelujen todettiin myös tuovan isolla todennäköisyydellä suuremman vastausprosentin kuin kysymyslomakkeiden avulla tehdyn haastattelun.

Tutkimukseen oli tarkoitus saada mukaan niin monta toimistoa kuin mahdollista kunhan ne vain kuuluivat pienten ja keskisuurten toimistojen kohderyhmään. Tärkeää oli myös saada toimistoja ympäri Suomen mukaan tutkimukseen. Toimistojen sijainti pyrittiin siis hajauttamaan mahdollisimman laajalle, jotta päästäisiin vertailemaan toimistojen vastauksia myös maantieteellisen sijainnin näkökulmasta.

5.1.1 Haastattelun runko

Haastattelun rakennetta pohtiessa pidettiin jatkuvasti mielessä se, että sen avulla oli tärkeää saada vastauksia haluttuihin kysymyksiin. Kuten Ruusuvoori ja Tiittula (2005, 23) toteavat; ”Tutkimushaastattelua ohjaa tutkimuksen tavoite”. Kysymykset haluttiin näin ollen muotoilla oikein, etenkin avoimet kysymykset, jotta toimistojen edustajien vastaukset eivät eksyisi liikaa kysytystä asiasta. Kysymyksistä haluttiin saada ennen kaikkea ytimekkäitä ja selkeitä, jotta ne oli helppoa ymmärtää ja niihin oli helppoa lähteä vastaamaan, ja jotka antaisivat sa-

malla ajattelemisen aiheita. Kaikki kysymykset eivät myöskään liittyneet suoranaisesti teknologisiin työkaluihin, vaan esimerkiksi yleisesti digitalisaatioon. Näin pyrittiin rakentamaan laajempaa käsitystä toimistojen kiinnostuksesta teknologisiin työkaluihin sekä luomaan haastattelusta kiinnostavampi ja tekemään siitä enemmän vuoropuhelun kaltainen keskustelu, jotta haastattelutilanne ei jäisi liian yksioikoiseksi.

Kysymyksiä lähdettiin kirjaamaan ylös, jotka kehittelyn jälkeen hyväksyttiin toimeksiantajalla. Toimeksiantajan toimesta muutamia kysymyksiä myös lisättiin. Kysymyksiä haluttiin saada optimaalinen määrä; ei liian pientä määrää, jotta saataisiin toivottuja vastauksia myös silloin, jos toimiston edustaja on vastauksissaan lyhytsanainen, eikä liian runsasta määrää, jotta haastattelu ei tuntuisi pitkästyttävältä. Haastattelun avulla haluttiin saada siis aikaan vuorovaikutustilanne, jossa kumpikin osapuoli on kiinnostunut olemaan mukana. Kysymyksiä muodostui lopulta kaksikymmentä. Tähän lukumäärään saatiin mahdutettua kaikki oleelliset kysymykset ja haastattelun kesto pysyisi samalla kohtuullisena.

Avointen ja tarkentavien kysymysten sekoittelussa ajatuksena oli saada suorien ja helposti tulkittavien vastausten lisäksi mahdollisuus vastaajalle kertoa vapaasti asioista, jolloin vastaukset voisivat olla vieläkin kattavampia. Ne tekevät myös varsinaisesta haastattelusta vaihtelevan, jonka myötä haastateltavan rooli voi olla mielekkäämpi ja haastateltavan mielenkiinnon säilyminen on varmempaa haastattelun aikana.

Haastattelun runko pyrittiin muotoilemaan loogiseksi. Kysymysten eteneminen tapahtuisi johdonmukaisella tavalla esimerkiksi alkaen toimiston erikoistumisalueesta ja iästä siirtyen vähitellen kohti varsinaista aiheita. Ruusuvooren ja Tiittulan (2005, 23) mukaan haastattelulla on tietty päämäärä, johon pyritään, jonka vuoksi haastattelijä tekee kysymyksiä ja aloitteita, kannustaa vastaamisessa, ohjaa keskustelua sekä fokusoi keskustelua tiettyihin teemoihin. Haastattelua ei siis lähdetty minkään toimiston kohdalla tekemään liian orjallisesti, vaan sovellettiin haastattelun kulkua aina tilanteen mukaan pitäen kuitenkin haastattelukysymykset mielessä.

Haastattelun rungon tultua valmiiksi, päätettiin yhdessä toimeksiantajan kanssa vielä arvioida kysymysten sopivuutta muutaman ensimmäisen haastattelun aikana. Ensimmäisten haastattelujen aikana voitaisiin arvioida esimerkiksi kysymysten määrä ja kysymysten muotoilun selkeys. Parin ensimmäisen haastattelun jälkeen muutamaa kysymystä päätettiin muokata yksinkertaisempaan muotoon, mutta muuten haastattelun rakenne todettiin toimivaksi, jota oli tarvittaessa helppo soveltaa toimistokohtaisesti.

5.2 Tutkimuksen toteutus ja eteneminen

Kohderyhmään kuuluvista toimistoista oli jo suunnitteluvaiheessa tehty pienimuotoista listaa, mutta toimeksiantajan kanssa päätettiin, että uusiin haastateltaviin toimistoihin otetaan aktiivisesti yhteyttä tutkimuksen aikana. Lyhyt listaus toimistoista oli kuitenkin hyvä olla ennen tutkimuksen aloittamista, sillä sen avulla haastattelut päästiin helposti aloittamaan ja toimistoihin oli päässyt jo hieman ennalta tutustumaan näiden nettisivujen myötä.

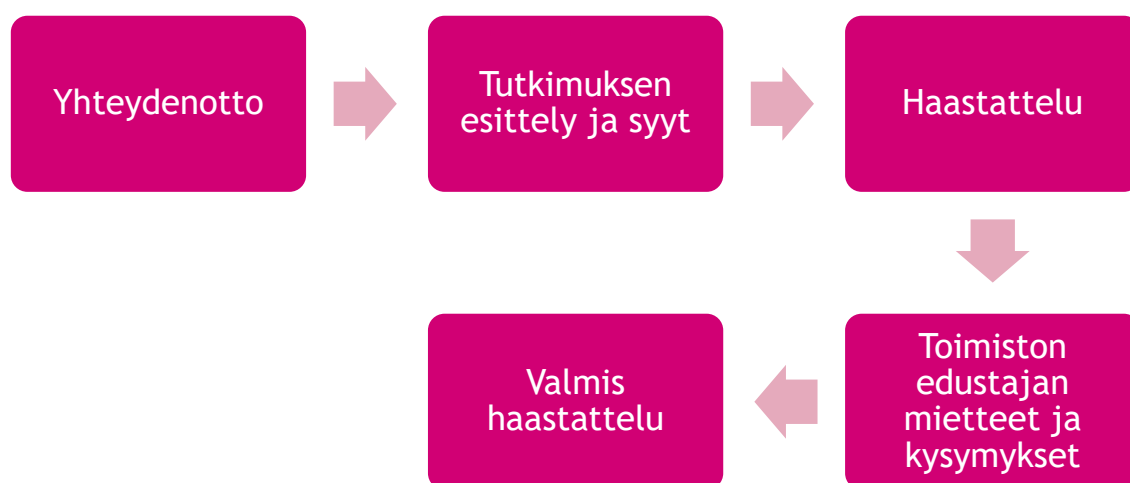
Haastattelut alkoivat lopulta hieman takerrellen, johon vaikutti osittain myös meneillään ollut lomakausi. Moniin toimistoihin ei tämän vuoksi saatu yhteyttä ja tutkimukselle ei saatu yhtä tehokasta alkua kuin oli odotettu. Pieniä ja keskisuuria lakitoimistoja on kuitenkin Suomessa mittava määrä ja aktiivisesti kontaktia ottamalla saatiin tutkimuskin vähitellen kunnon liikkeelle.

Kuviosta 2, joka havainnollistaa yksittäisen haastattelun etenemistä, voidaan huomata, että tutkimuksen toteutuksessa käytettiin melko yksinkertaista kaavaa. Otettiin puhelimitse kohderyhmän toimistoon yhteyttä ja kerrottiin mistä on kyse ja miksi tutkimusta tehdään. Käytiin haastattelukysymykset läpi ja lopuksi kuunneltiin vielä toimiston edustajan mietteitä ja mahdollisia kysymyksiä. Kaikessa yksinkertaisuudessaan tämä oli toimiva tapa ja selkeä molemmille osapuolille haastattelujen aikana. Suhtautuminen tutkimukseen oli kaiken kaikkiaan positiivinen ja sen tarkoitusperää kehitettiin useaan otteeseen. Useat toimistot olivat kiinnostuneita myös varsinaisista lopputuloksista ja opinnäytetyöstä kokonaisuudessaan.

Sitä mukaa kun uusia haastatteluja saatiin valmiiksi, niitä raportoitiin toimeksiantajalle noin 7-8 toimiston ryhmässä. Näin seurattiin etenkin sitä, olivatko vastaukset tarpeeksi kattavia vastaamaan haluttuihin kysymyksiin. Ensimmäisiä haastatteluja pystyttiin omalta osaltaan hyödyntämään aina uusimissa haastatteluissa esimerkiksi laajemman perspektiivin saamisessa teknologisten työkalujen historiasta kohderyhmän toimistoissa. Haastattelukysymysten muotoilu osoittautui samalla onnistuneeksi. Toimistojen edustajien oli helppo lähteä vastaamaan kysymyksiin, vaikka osan kysymyksistä oli tarkoituskin laittaa vastaaja pohtimaan. Kysymykset osoittautuivat siis selkeiksi ja helposti ymmärrettäviksi, joka niitä valmisteltaessa oli ensisijainen tarkoitus. Haastatteluissa edettiin kysymys kysymykseltä loogisessa järjestyksessä, joiden pohjalta päästiin esittämään mahdollisia lisäkysymyksiä, jotka puolestaan mahdollistivat parhaimmillaan aktiivisen keskustelun.

Hieman hitaamman alun jälkeen tutkimus alkoi etenemään toivotulla vauhdilla ja dataa saatiin kerättyä koko ajan enemmän. Aihe herätti useissa toimistoissa kiinnostusta muutenkin kuin varsinaisten haastattelukysymysten pohjalta. Se laittoi useat tahot pohtimaan laajemmin teknologisten työkalujen merkitystä etenkin tulevaisuudessa. Tämä toimi hyvänä osoituksena tutkimuksen aihevalinnan merkityksestä ja ajankohtaisuudesta. Siitäkin huolimatta, että kolmenkymmenen toimiston haastattelut ovat melko pieni määrä suhteessa kokonaismäärään,

joihin koitettiin saada yhteys, oli saadut tutkimustulokset kattavia, joihin oltiin myös toimeksiantajan puolelta tyytyväisiä.



Kuvio 2 Haastatteluprosessi

5.3 Tutkimustulosten analysointi

Kerätyn aineiston tulkinta, analyysi ja johtopäätökset ovat tutkimuksen ydinasia, sillä näihin tähdättiin tutkimusta aloittaessa. Analyysivaiheessa selviää, minkälaisia vastauksia ongelmiin saadaan. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 221.)

Haastatteluun osallistui kolmekymmentä pieniin ja keskisuuriin lukeutuvaa lakitoimistoa. Osallistuneista 26,6% oli pääkaupunkiseudulta ja loput muualta Suomesta. Pääkaupunkiseudun toimistojen prosentuaalista osuutta pidettiin yhdessä toimeksiantajan kanssa juuri sopivana, sillä valtaosan ollessa pk-seudun ulkopuolelta pystyttiin haastattelujen vastauksia analysoimaan myös maantieteellisestä näkökulmasta. Arvioidessa ja analysoitaessa tutkimustuloksia sekä johtopäätöksiä tehtäessä käytiin läpi haastatteludokumentteja samalla vertaillen niitä eri toimistojen välillä ja huomioiden samaan aikaan opinnäytetyössä käytettyä teoreettista viitekehystä.

5.3.1 Nykyinen tila

Lakitoimistojen nykyinen suhde teknologisten työkalujen hyödyntämiseen haluttiin saada selville, sillä sen avulla voitiin havaita selkeä yhteys halukkuuteen hyödyntää ja hankkia niitä myös jatkossa. Ennen tutkimuksen aloittamista voitiin nykymaailman digitalisoitumisen huomioiden olettaa, että selkeällä enemmistöllä toimistoista oli käytössään vähintäänkin Microsoft Officen kaltaiset perustyökalut. Oletus osuikin kohdilleen melko tarkasti, sillä kolmestakymmenestä toimistosta vain kaksi kertoi teknologian roolin ylipäätänsä olevan toiminnassaan lähes olematon. Toinen toimistoista (pk-seudun ulkopuolelta) kertoi manuaalisen ”pyörittämisen” toimivan itsellä helpommin vedoten samalla pieneen toimistoon. Toinen toimistoista puolestaan totesi, ettei teknologinen kehittyminen ollut välttämättömyys omalle toiminnalle. Teknologisia työkaluja hyödynnettiin tutkimukseen osallistuneissa toimistoissa kuitenkin laajalti ja ehdottomasti yleisimmät olivat juuri Microsoft Officen kautta saadut työkalut, erinäiset laskutusjärjestelmät sekä pilvipalvelut, joita käytettiin lähes poikkeuksetta tiedontallentamiseen. Teoreettisessa viitekehityksessäkin käsiteltyjen Officen ja pilvipalvelujen hyödyt ovat siis kantautuneet pienten ja keski suurten lakitoimistojen keskuuteen. Teoriaosuudessa nostettiin esiin juuri tiedostojen ja dokumenttien säilyttämisen mahdollinen hyöty kohderyhmän lakitoimistoille ja tämä olikin haastattelujen pohjalta kaikkien pilvipalveluja käyttävien toimistojen tarkoitusperä. Kahdessa toimistossa oltiin sitä mieltä, että heidän pitäisi jo tässä vaiheessa hyödyntää teknologiaa toiminnassaan enemmän. Onkin loogista todeta, että teknologisten työkalujen tuomat edut ja mahdollisuudet on yleisellä tasolla tiedostettu kohderyhmän toimistoissa, myös niissä joissa teknologia ei vielä kovin suurta roolia näyttäisi.

5.3.2 Hyvät ja huonot puolet

Toimistojen ajatuksia siitä, miksi ylipäätänsä teknologisia työkaluja käytetään ja mikä niiden käytöstä tekee kannattavan, haluttiin selvittää. Tätä pidettiin tutkimuksen kannalta merkittävänä, jotta voitaisiin saada syitä myös sille, miksi toimisto voisi olla kiinnostunut hankkimaan uusia työkaluja. Vastaavasti haluttiin päästä perille toimistojen mietteistä teknologian mahdollisista huonoista puolista. Merkille pantavaa on, että jokaisella toimistolla oli melko selkeä käsitys ja mielipide teknologian hyvistä ja vastaavasti huonoista puolista. Minkään toimiston kohdalla vastausta ei tarvinnut siis pohtia kovinkaan pitkään.

Nopeutta, teknologian tuomia mahdollisuuksia ja uudenlaisia tapoja tehdä asioita sekä paperista eroon pääsemistä arvostettiin selkeästi eniten toimistojen keskuudessa. Paperin käytön väheneminen teknologisten ratkaisujen myötä oli kohderyhmän huomioiden jopa merkittävimpiä seikkoja, sillä paperimäärä lakitoimistoissa koosta riippumatta olisi suuri. Eräs toimisto nosti hyvänä puolena oivallisesti esille sen, että ”oikealle” työlle saadaan enemmän aikaa.

Sama toimisto painotti, että lakipalvelualalla työhön kuuluu paljon toistoa, joten teknologialla saadaan vähennettyä työn ylimääräisiä välivaiheita. Yksi toimisto otti esiin myös sen, että asioita pystyy tehdä ajasta ja paikasta riippumatta. Tätä voidaan pitää oleellisena asiana etenkin esimerkiksi yhden henkilön toimistossa, jossa työmäärä voi usein olla suurempi. Toimistoissa ollaan selkeästi perillä teknologisten ratkaisujen mahdollistamista hyvistä puolista ja tästä kertoo myös se, että enemmistö toimistoista pystyi kuvailemaan teknologian hyviä puolia nimenomaan suhteessa omaan työhönsä kuten edellä mainituista esimerkeistä voitiin huomata. Täysin teknologiaa vastaan olevaa toimistoa ei myöskään tutkimukseen osallistuneiden toimistojen joukossa ollut ja kolmestakymmenestä toimistosta kaikki löysivät teknologista hyviä puolia.

Kahdeksan toimistoa nosti negatiivisena asiana esiin huolet tietosuojasta. Prosentuaalinen määrä tutkimuksessa mukana olleista toimistoista on näin ollen 26,67 % ja tietosuojaan liittyvät huolet olivatkin merkittävien yksittäinen huono puoli. Yksi näistä toimistoista painotti vielä erikseen yrityssalaisuuksia ja arkaluontoista tietoa, jota lakipalvelualalla esiintyy huomattavasti. Toinen toimisto totesi myös asiakirjojen suojauksen ja salauksen mietityttävän. Organisaatioiden tietoruvassa on vielä nykypäivänäkin lukuisia puutteita eikä tietomurtoja välttämättä huomata kuin vasta jälkeenpäin (Talouselämä, 2017). Ei siis tullut yllätyksenä, että tietosuojaan liittyvät asiat nostettiin huonona puolena useampaan kertaan esiin, kun kyseessä on ala, jossa tietoturvaan liittyvien asioiden merkitystä ei voi korostaa liikaa. Yksi toimisto nosti esiin myös nimenomaan pilvipalvelujen turvallisuuden herättämät kysymykset. Pilvipalvelujen mahdollistamien suurien tietomäärien tallentaminen ja turvallisuus onkin melko luonnollinen turvallisuuteen liittyviä kysymyksiä herättävä kombinaatio. Yhteensopivuusongelmat sekä muut tekniset ongelmat olivat turvallisuuden jälkeen suurin huonona puolena nähty asia. Noin neljäsosa mukana olleista toimistoista kertoi yhteensopivuusongelmia tai muita työkalujen toimivuuteen liittyviä ongelmia esiintyneen toiminnassaan jo aikaisemmin. Tämän lisäksi esiin nostettiin muutaman toimiston taholta myös kustannusten lisääntyminen ja yksi toimisto korosti tätä nimenomaan pienempien toimistojen keskuudessa. Etenkin pienten ja keskisuurten toimistojen kohdalla kustannuserien lisääntymistä pyritään varmasti minimoimaan, etenkin yhden henkilön toimistoissa. Pientä ristiriitaakin saatiin aikaiseksi, sillä eräs toimisto totesi puolestaan teknologian olevan tärkeintä juuri pienemmissä toimistoissa mahdollisen sihteerin puuttumattomuuden ja suuremman työmäärän vuoksi. Tässä opinnäytetyössä voitiin aikaisemmin myös todeta muun muassa pilvipalvelujen voivan mahdollisesti tuoda kustannussäästöjä. Kun on siis kyse kustannuksista, voidaan ajatella niiden säästön tai kasvun olevan tilannekohtaista ja riippuvan täysin teknologisen työkalun luonteesta.

Kenties mielenkiintoisimpana esiin tulleen huonona puolena voidaan pitää kahden toimiston esiin tuomaa työ- ja informaatiotulvaa. Esimerkkinä annettiin erään toimiston taholta asiakkaita, jotka saattavat olettaa toimiston henkilöstön olevan tavoitettavissa mihin vuorokauden aikaan tahansa teknologian mahdollistaessa työn ajasta ja paikasta riippumatta. Voidaan siis

ajatella kynnyksen madaltuneen yhteydenotolle digitalisaation mukana ja jossain tapauksissa se voidaan nähdä negatiivisena asiana.

Teknologisten työkalujen hyvinä puolina nähdään yleisesti niiden tuomat mahdollisuudet ja työn nopeutuminen sekä työn uudistuminen. Huonona puolena toimistot näkevät yleiseen toimivuuteen liittyvät ongelmat turvallisuus mukaan lukien. Haastatteluista kuitenkin ilmeni selkeästi, että teknologiaa ei pidetä yleisesti toimimattomana elementtinä vaan haastatteluissa korostettiin nimenomaan työkalun käytön aikana ilmenevät mahdolliset ongelmat, sillä työn teko on usein riippuvainen työkalun toimivuudesta.

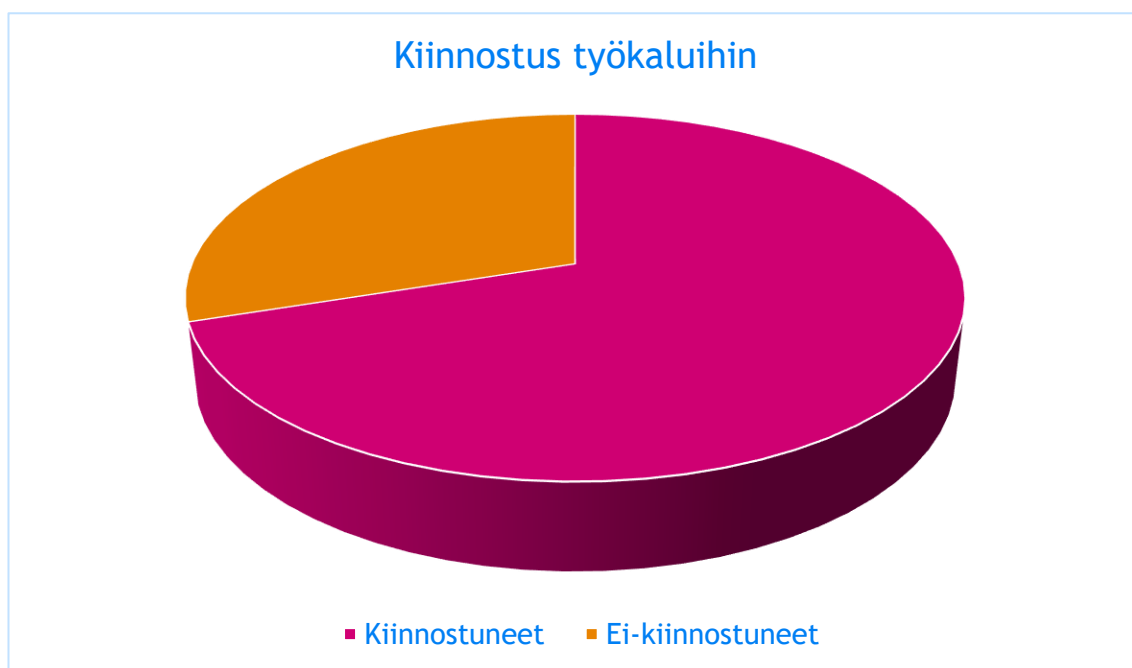
5.3.3 Kiinnostus uuteen työkaluun

Kohderyhmään kuuluvien lakitoimistojen motiivit ja kiinnostus uusiin teknologisiin työkaluihin oli asia, johon haluttiin koko tutkimuksella ja opinnäytetyöllä saada vastauksia ja tämän vuoksi tutkimusta lähdettiin ylipäättänsä tekemään.

Kuten Kuviosta 3 voidaan huomata, kolmestakymmenestä toimistosta valtaosa, peräti 70% kertoi olevansa kiinnostunut uusista teknologisista ratkaisuista ja niiden liittämistä osaksi omaa toimintaa. Olikin mielenkiintoista samalla kuulla, mitkä seikat puolsivat tätä kiinnostusta tai mitkä asiat siihen ylipäättänsä vaikuttavat. Lähes jokainen toimisto painotti työkalun konkreettista hyötyä. Työkalulla olisi oltava selkeä hyöty toimiston toiminnalle ja eräs toimisto painottikin sitä, että työkalun tulisi korvata jokin rutiini. Toinen toimisto oli vahvasti sitä mieltä, että pienille ja keskisuurille toimistoille, etenkin pienimmille, ”turhat” työkalut eivät ole välttämättömiä. Samassa yhteydessä useat toimistot halusivat työkalun helpottavan työtä. Tämä on toimistojen puolelta melko odotettukin motiivi, sillä tämän opinnäytetyön aikaisemmassa vaiheessakin voitiin todeta teknologisen työkalun tuovan oman hyötynsä yritysten toimintaan. Konkreettisen hyödyn lisäksi toinen merkittävä vaikutin oli aikaresurssit, jonka otti suoraan puheeksi 23,81% kiinnostuneista toimistoista. Toimistot korostivat sitä, ettei uuden työkalun opettelu saisi viedä liikaa aikaa ja että sen käyttö olisi mahdollisimman helppo omaksua. Tässä vaiheessa voidaankin nostaa esiin aikaisemmin tässä opinnäytetyössä käsiteltyjen opastuksen ja seurannan sekä tuen merkitys. (4.2 Uuden teknologian käyttöönotto). Uutta työkalua ottaessa riittävä ja kattava opastus säästää toimistojen aikaresursseja huomattavasti ja käytön aikana mahdollisuus tukeen auttaa ratkaisemaan mahdollisia työkaluun liittyviä ongelmia, joka on jälleen aikaresursseja huomasti säästävä tekijä. Yksi toimisto korosti kiinnostuksen olevan liki välttämätöntä, sillä ilman kiinnostusta teknologian hyödyntämiseen putoaa niin sanotusti kelkasta. Kilpailukyvyyn säilyttämiseksi tietty into hyödyntää teknologiaa olisi tämän toimiston vastauksen pohjalta siis hyvä olla.

30% eli yhdeksän toimistoa ei ollut kiinnostunut uusista työkaluista. Määrää voidaan tietyllä tapaa pitää jopa yllättävän suurena ottaen huomioon nykypäivän teknologisen kehityksen ja sen, kuinka digitalisaation merkitystä on useassa kontekstissa nykypäivänä korostettu. Kaksi toimistoa nosti esiin oman ikänsä. Kahden toimiston edustajat totesivat oman ikänsä vaikuttavan siihen, että uuden teknologian omaksuminen ei olisi kovin helppoa. Samassa yhteydessä toinen näistä toimistoista totesi, että mitä vähemmän ohjelmia on käytössä sen parempi. Tässä korostuu jälleen kerran työkalun helppouden ja selkeyden tärkeys. Mikäli työkalu on rakennettu siten, että sen toiminta ja käyttö olisivat mahdollisimman loogisesti ymmärrettävissä, voisi kiinnostuksen herättäminen olla realistisempaa myös niiden keskuudessa, jotka eivät ole teknologian kanssa vahvimmillaan. Yksi toimisto viittasi puolestaan koko alan konservatiivisuuteen, joka on ollut käsitteenä aikaisemminkin esillä tässä opinnäytetyössä. Kyseinen toimisto painotti konservatiivisuuden aiheuttavan tietynlaista muutosvastaisuutta, jonka vuoksi mielenkiintoa hankkia teknologisia ratkaisuja ei välttämättä ole. Yksi ajattelutapa voikin siis olla, että kun ilman ihmeellisempiä teknologisia työkaluja ollaan pärjätty hyvin tähänkin asti, miksi hankkia sellaisia.

Kiinnostuneiden prosentuaalinen osuus oli siis lopulta selkeästi suurempi ja yksi merkittävä syy varmasti onkin teknologian esilläolo tänä päivänä ja sen aiheuttama tietty paine. Kiinnostuneilta ja vastaavasti ei-kiinnostuneilta saatiin kuitenkin selkeitä perusteluja heidän omiin näkemyksiinsä, joiden johdosta pystyttiin saavuttamaan parempi ymmärrys heidän vastauksiinsa nähden.



Kuvio 3 Kiinnostus teknologisiin työkaluihin

5.3.4 Maantieteellinen näkökulma

Toimeksiantajan aloitteesta tutkimus haluttiin hajauttaa maantieteellisesti koskemaan koko Suomea mahdollisten maantieteellisten erojen ja yhtäläisyyksien havaitsemisen vuoksi kiinnostusta työkaluihin selvitettyä. Tutkimukseen saatiinkin toimistoja mukaan 17 eri kaupungista.

Tutkimustuloksia läpikäydessä ei kuitenkaan havaittu maantieteellisiä tekijöitä. Yksikään toimisto ei ajatellut sijaintiaan, kun kysyttiin nimenomaan kiinnostuksesta uusiin työkaluihin. On siis jopa todennäköistä, että kaikissa tutkimuksessa mukana olleissa toimistoissa ajatellaan teknologiasta puhuttaessa nimenomaan asiakaspalvelua ja asioiden tekemistä mahdollisimman hyvin. Haastattelujen pohjalta toimistojen sijainti ei siis suoraan vaikuttanut kiinnostukseen teknologisia työkaluja kohtaan.

5.3.5 Sähköinen allekirjoitus

Toimeksiantajan toiveesta sähköinen allekirjoitus päätettiin teknologisenä työkaluna ottaa mukaan, jonka käytöstä haluttiin saada selvyys tutkimuksessa mukana olleilta toimistoilta.

Työkaluna sähköinen allekirjoitus oli tuttu, mutta se löytyi lopulta vain kahdelta toimistolta. Toinen näistä toimistoista ei myöskään ollut hyödyntänyt sitä toiminnassaan, mutta kertoi aikovansa perehtyä sen käyttöön. Yksi toimisto näiden lisäksi kertoi olevansa kiinnostunut käytöstä, jos saisi sen toimiston käyttöön. Sähköistä allekirjoitusta ei pidetty tällä hetkellä juurikaan tärkeänä lakipalvelualalla yleensäkin. Osa toimistoista painotti skannauksen olevan lakipalvelualalla yleisimmässä käytössä, ei ainoastaan pienten ja keski suurten toimistojen keskuudessa.

6 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Tutkimusmenetelmien luotettavuutta käsitellään yleensä validiteetin ja reliabiliteetin käsittein. Validiteetilla tarkoitetaan sitä, että tutkimuksessa on tutkittu mitä on luvattu. Reliabiliteetilla puolestaan viitataan tutkimustulosten toistettavuuteen. Laadullisen tutkimuksen yhteydessä näiden käsitteiden käyttöä on kritisoitu muun muassa siksi, että ne ovat syntyneet määrällisen tutkimuksen piirissä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 136.) Tämän vuoksi tutkimuksen laatuun ja yleensäkin kokonaisuuteen tuli kiinnittää huomiota koko prosessin ajan.

Tutkimusta suunniteltaessa varmistettiin, että kaikki haastateltavat toimistot kuuluvat pienten ja keskisuurten toimistojen kohderyhmään. Toimistoihin tutustuttiin poikkeuksetta Internet-sivujen kautta. Haastatteluja varten valmistellun kysymyslistan kysymykset olivat kokonaisuutena melko laajojakin, mutta pääpainona oli koko ajan rakentaa kattavampaa kuvaa kiinnostuksesta teknologisiin työkaluihin. Jottei keskustelu haastattelujen aikana karkaisi sivuraiteille, oli mukana myös tarkkaan kohdistettuja kysymyksiä. Suurempi määrä haastateltavia olisi tuskin tuonut juurikaan muutosta vastauksiin ja tuloksiin kokonaisuudessaan, joten luotettavuuden näiltä osin voidaan todeta toteutuneen.

Haastattelujen vastauksista oli selkeästi havaittavissa toimistojen teknologinen nykytila, toimintansa teknologiset odotukset tulevaisuudessa ja ennen kaikkea tämän hetkinen kiinnostus teknologisiin työkaluihin ja niiden mahdolliseen hankkimiseen osaksi toimintaa. Vastaukset olivat selkeitä ja helposti tulkittavissa. Kaikilta toimistoilta ei kuitenkaan saatu selkeää vastausta kaikkiin kysymyksiin, joka pienensi osaltaan vastausten kattavuutta. Puhelimen välityksellä tehdyt haastattelut todettiin luotettaviksi, sillä ne mahdollistivat suoran puheyhteyden toimiston edustajiin, jonka myötä päästiin muodostamaan aito vuoropuhelu. Näin vastaukset olivat paremmin tulkittavissa ja epäselvyyksiä oli helpompi välttää. Vaihtoehtonahan oli myös toteuttaa haastattelu sähköisesti lähetettävällä kyselylomakkeella, mutta tällöin saatu data olisi jäänyt huomattavasti yksipuolisemmaksi siitäkkin huolimatta, että vastausten sisältö olisi ollut sama.

Lähteiden käyttöä kunkin lähteen kohdalla harkittiin poikkeuksetta tarkasti. Painettuja lähteitä haluttiin hyödyntää enemmän, sillä tutkimuksen aiheeseen liittyen niiden todettiin olevan yleisesti ottaen enemmän aihetta tukevia ja luotettavia. Sähköisten lähteiden käytössä tiedostettiin niiden luotettavuuden epävarmuus, jonka vuoksi ne jäivätkin painettuihin lähteisiin nähden vähäisiksi. Sähköisiä lähteitä hyödynnettäessä kiinnitettiin huomiota niiden tuoreuteen ja ajankohtaisuuteen, jotta ne olisivat käytettävyydeltään mahdollisimman päteviä.

Reliabiliteetti on hankala asia suhteessa tutkimuksen aiheeseen. Teknologia yleisesti on asia, joka muuttuu ja kehittyy jatkuvasti. Onkin vaikea tarkalleen ennustaa, mitä kaikkea teknologinen tulevaisuus tuokaan mukanaan. Toki jos tutkimus tehtäisiin nyt uudelleen jonkin toisen tahon puolesta, olisivat vastaukset ja tulokset varmasti samankaltaiset. Olisikin mielenkiintoista nähdä, jos tutkimus tehtäisiin uudelleen esimerkiksi viiden vuoden kuluttua. Siinä ajassa teknologia ehtii edelleen kehittyä huomasti ja työkalut sen mukana ja suhtautuminen ei varmastikaan olisi kohderyhmällä täysin sama kuin tätä tutkimusta tehtäessä.

7 Johtopäätökset

Opinnäytetyössä lähdettiin selvittämään pienten ja keskisuurten lakitoimistojen kiinnostusta hankkia käyttöönsä teknologisia työkaluja ja saada samalla kokonaisvaltaista kuvaa näiden toimistojen teknologisesta nykytilasta ja tulevaisuuden näkymistä. Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Agens Oy:lle, joka on teknologisiin ratkaisuihin erikoistunut yritys. Opinnäytetyöstä haluttiin kokonaisuus, jota toimeksiantaja pystyisi hyödyntämään omassa tuote- ja palvelukehityksessään.

Haastatteluun osallistuneista toimistoista 70% oli kiinnostuneita uusien teknologisten työkalujen hankkimisesta ja niiden opettelusta, joka kertoo tietoisuudesta liittyen teknologian korostuneeseen merkitykseen nykypäivänä. Ei-kiinnostuneiden ryhmän muodostaneet 30% eivät varsinaisesti olleet teknologisia ratkaisuja vastaan, vaan kiinnostuksen puute perusteltiin muun muassa ikään ja sen hetkiseen tarpeettomuuteen liittyvin syin. Nämä toimistot eivät siis kiistäneet teknologian hyödyllisyyttä ja sen tuomia mahdollisuuksia. Kolmestakymmenestä toimistosta peräti 22 uskoi teknologian merkityksen kasvavan omassa toiminnassaan tulevaisuudessa, joka tuki kiinnostusta teknologisia työkaluja kohtaan.

Vaatumukset teknologiasta tulivat tutkimuksen aikana hyvin selkeiksi. Selkeä hyöty on löydettävä ja työkalun on toimittava. Näin ollen työkalun tarjoajan opastuksen ja tuen tarpeen merkitystä ei voida korostaa liikaa. Nämä asiat vaikuttavat kaikkeen niin liiketoiminnasta aina asiakastytyväisyyteen saakka. Työkalun loogisuus ja helppous ovat asioita, joihin kannattaa mahdollisuuksien mukaan työkalua kehittäessä panostaa. Näin ollen pystytään säästämään isolla todennäköisyydellä myös työkalun tarjoajan resursseja esimerkiksi juuri opastukseen ja tukeen nähden.

Lakipalvelualan konservatiivisuus on tullut esille tämän työn aikana muutamaankin otteeseen. Lakipalveluita tarvitaan jatkossakin, oli teknologiaa mukana tai ei. Alalla on kuitenkin tiedostettu digitalisaation voima ja vaikei tulevaisuuteen voikaan nähdä, on selvää, että se tulee kasvattamaan asemaansa maailmassa myös jatkossakin. Teknologiset työkalut eivät varsinaisesti muuta tarjottuja lakipalveluita, ne tuovat vain oman hyötynsä, jotta niitä voidaan tarjota entistä paremmin. Konservatiivisuudestaan huolimatta lakipalveluala on ottanut omat askeleensa kohti teknologistumista ja kiinnostus teknologisiin ratkaisuihin löytyy siitäkin huolimatta, että kaikki toimistot eivät välttämättömpä työkaluja lukuun ottamatta niitä itselleen hyödyllisiksi koe. Se, miten suurella roolilla teknologiset työkalut pienemmissä toimistoissa tulevat olemaan, selviää ajan kanssa.

Lähteet

Painetut

Bergström, S. & Leppänen, A. 2015. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 16. painos. Helsinki: Edita.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 7. painos. Tampere: Vastapaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. painos. Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. 15-16. painos. Helsinki: Tammi.

Hämäläinen, V., Maula, H. & Suominen, K. 2016. Digiajan strategia. Helsinki: Alma Talent.

Ilmarinen, V. & Koskela, K. 2015. Digitalisaatio - Yritysjohdon käsikirja. 2. painos. Helsinki: Talentum.

Karttunen, T., Laasanen, H., Sippel, L., Uitto, T. & Valtonen, M. 2012. Juridiikan perusteet. 1.-3. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Lecklin, O. 2002. Laatu yrityksen menestystekijänä. 4. uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2005. Haastattelu - Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.

Salmenkivi, S. 2012. Digitaalitodellisuus. Helsinki: Talentum.

Salo, I. 2012. Hyötyä pilvipalveluista. Jyväskylä: Docendo.

Schmidt, E. & Cohen, J. 2013. The New Digital Age. United Kingdom: John Murray.

Thorpe, S. 2004. Ajattele kuin Einstein. Hämeenlinna: Karisto Oy:n kirjapaino.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. painos. Helsinki: Tammi.

Sähköiset

Ammattinetti. Lakiala. Viitattu 31.1.2018. http://www.ammattinetti.fi/ammattialat/detail/6/109_ammattiala

Arvosana. 2017. Digitalisaatio teki työelämästä monitohelointia. Viitattu 15.2.2018.

<http://arvosana.fi/kuinka-digitalisaatio-teki-tyoelamasta-monitohelointia/>

Edu.fi. 2013. Pilvipalvelut. Viitattu 29.1.2018. [http://www.edu.fi/valo_opas/hankinta-](http://www.edu.fi/valo_opas/hankinta-opas/pilvipalvelut)

[opas/pilvipalvelut](http://www.edu.fi/valo_opas/hankinta-opas/pilvipalvelut)

Marmai. 2017. Digitalisaatio voi Suomessa erittäin hyvin - 70% yrityksistä haluaa luoda uutta liiketoimintaa digitalisaation avulla. Viitattu 26.1.2018. <https://www.marmai.fi/uutiset/digitalisaatio-voi-suomessa-erittain-hyvin-70-yrityksista-haluaa-luoda-uutta-liiketoimintaa-digitalisaation-avulla-6676953>

Talouselämä. 2017. Yritysten tietoturvassa vakavia puutteita - ”Tiedot ovat siellä sun täällä”.

Viitattu 9.3.2018. <https://www.talouselama.fi/uutiset/yritysten-tietoturvassa-vakavia-puutteita-tiedot-ovat-siella-sun-taalla/1f057a7c-caf9-3273-b0c3-00b160852271>

Talousplus. 2016. Mikä on sähköinen allekirjoitus? Viitattu 30.1.2018. [https://www.talous-](https://www.talousplus.fi/blogi/mika-on-sahkoinen-allekirjoitus/)

[plus.fi/blogi/mika-on-sahkoinen-allekirjoitus/](https://www.talousplus.fi/blogi/mika-on-sahkoinen-allekirjoitus/)

Haastattelut

Toimistot 1-30. 2017. Haastattelut.

Kuviot

Kuvio 1 Teknologisen työkalun käyttöönotto	17
Kuvio 2 Haastatteluprosessi	22
Kuvio 3 Kiinnostus teknologisiin työkaluihin	26

Liitteet

Liite 1: Haastattelukysymykset.....	34
-------------------------------------	----

Liite 1: Haastattelukysymykset

Haastattelukysymykset

1. Kertoisitteko ensin lyhyesti yrityksestänne ja toiminnastanne?
2. Kuvailisitteko omin sanoin tavallisen työpäivänne?
3. Mitä ajatuksia teknologia ja digitalisaatio teissä ylipäättänsä herättää?
4. Mitä pidätte digitalisaatiossa hyvänä asiana? Löytyykö puolestaan jotain huonoa?
5. Mitä/millaista teknologiaa/ohjelmistoja toimistossanne hyödynnetään ja paljonko näihin mahdollisesti kuluu rahaa vuodessa?
6. Mikä mahdollisista käytössä olevista ohjelmista on mielestänne helppokäyttöisin ja minkä takia?
7. Onko käytössänne olevissa työkaluissa tai ohjelmissa puutteita tai muita asioita, jotka voisivat olla jollain tapaa toimivampia?
8. Millaisia/mitä asiakirjoja ja dokumentteja useimmiten laaditte?
9. Kuinka paljon laaditte näitä asiakirjoja esimerkiksi viikossa tai kuukaudessa?
10. Paljonko aikaa kuluu keskimäärin yhden asiakirjan luomiseen? Miten kuvailisitte tavanomaisen työpäivänne ajankäyttöä muuten?
11. Mikä juuri teille on digitaalisissa palveluissa ja teknologiassa tärkeää?
12. Millaisia haasteita kohtaatte asiakaspalvelussanne ja teknologisten palveluiden käytössä?
13. Löytyykö teiltä kiinnostusta opetella uusien teknologisten työkalujen tai ohjelmistojen käyttöä?
14. Onko sähköinen allekirjoitus tuttu?
15. Miten näette teknologian merkityksen osana toimintaanne tulevaisuudessa?

16. Laitatteko mielellänne rahaa teitä hyödyttäviin teknologisiin työkaluihin, ja millaiset hyödyt kokisitte rahanarvoisiksi? Miten toivoisitte näiden hyötyjen käyvän ilmi?

17. Tuleeko mieleen sähköisiä työkaluja joita ehdottomasti haluaisitte käyttöönnne?

18. Uskotteko kannattavan liiketoiminnan olevan tulevaisuudessa mahdollista ilman teknologiaa/digitaalisia palveluita?

19. Näettekö teknologian enemmän mahdollisuutena vai uhkana?

20. Jos voisitte toivoa mitä vain osaksi toimintaanne, jonka avulla palvelisitte asiakkaitanne mahdollisimman helposti ja nopeasti kumpaakin osapuolta hyödyttävällä tavalla, mitä se voisi olla?