

DIGITALISAATIOSTA HARMAITA HIUK- SIA VARTTUNEELLE VÄESTÖLLE?

Case: Digitalisaation konsultaatiopalveluita tarjoava pienyritys

Liiketoiminnan mallintaminen

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden ja matkailun ala
Tradenomi (AMK)
Syksy 2018
Ismo Mäkelä

Kuvailulehti

Tekijä Mäkelä, Ismo	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Valmistumisaika syksy 2018
	Sivumäärä 95	
Työn nimi Digitalisaatiosta harmaita hiuksia varttuneelle väestölle Digitalisaation konsultointipalveluja tarjoavan pienyrityksen liiketoiminnan mallintaminen		
Koulutusohjelma Liiketalouden ja matkailun ala		
Tiivistelmä <p>Digitalisaation ja digitalisoinnin yleistyminen länsimaisiin kotitalouksiin voidaan arvioida alkaneen 1980-luvulla, kun henkilökohtaiset tietokoneet tulivat markkinoille. Aluksi tietokoneita käytettiin monissa erilaisissa tehtävissä liike-elämän alalla, mutta vähitellen tietokoneita alkoi ilmestymään myös kotitalouksiin. Aluksi niiden hyötykäyttö kotona oli rajallista, mutta varsinkin Internetin yleistyminen toi tietokoneille runsaasti erilaisia käyttökohteita myös koteihin. Tänä päivänä digitalisaatio on tullut niin politiikan, liike-elämän kuin kuluttajienkin kannalta normaaliksi käsitteeksi.</p> <p>Maailmalla on useita maita, jotka ovat aloittaneet yhteiskunnan erilaisten julkisten palvelujen vahvan digitalisaatioprosessin, niin myös Suomessa. Julkisten palvelujen digitalisointitoimet poliitikot ja päättäjät perustelevat usein julkisten varojen säästöillä ja palvelujen tehostamisella.</p> <p>Kaikki yhteiskunnan jäsenet eivät kuitenkaan ole tasavertaisia ja kykeneviä pärjäämään nykypäivän digitaalisessa maailmassa. Suomalaisessa yhteiskunnassa on ihmisryhmiä, jotka uhkaavat tippua yhteiskunnan toimintojen ulkokehälle. Heitä ovat esim. iäkkäät ihmiset, sairaat, köyhät, jne. Vaikka tämä asia on tiedostettu jo pitkään, ei poliittiset päättäjät ole pystyneet turvaamaan yhteiskunnan heikompien jäsenten yhdenvertaista asemaa digitalisoitujen julkisten palveluiden yleistymisessä. Usein vastuu vaikeuksissa olevien ihmisten auttamisesta jää lähinnä omaisille, eri järjestöjen vapaaehtoisille, tukihenkilöille ja vertaisohjaajille.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tarkoitus on tutkia ja mallintaa konsultaatioalan pienyrityksen liiketoimintaa, joka tarjoaisi kohtuuhintaista digipalvelua ja -tukea esim. ikäihmisille ja muille mahdollisille ja apua tarvitseville ryhmille.</p>		
Avainsanat digitalisaatio, ikäihmiset, mallinnus, liiketoiminta, konsultaatio, palvelu		

Description

Author Mäkelä, Ismo	Type of publication Bachelor's thesis	Published Autumn 2018
	Number of pages 95	
Title of publication Modeling the business of a small business providing digitalization consulting services		
Name of Degree Bachelor of Business Administration		
Abstract <p>The rise of the digitalization in western households is estimated to have started in the 1980s when personal computers came into the market. Initially, computers were used in many different roles in the business sector, but computers began to appear in households as well. Their home use was first limited, but especially the spread of the Internet brought a lot of different applications to computers in homes as well. Today, digitalization has become an everyday concept for politics, business and consumers.</p> <p>There are several countries in the world that have started a strong digitalization process for public services in society, including Finland. Politicians and policy-makers often justify public service digitalization by the savings of public funds and the efficiency of services.</p> <p>However, all members of society are not equal and capable of being able to cope in today's digital world. Finnish society has groups of people at risk of falling by the wayside of society's activities. They are e.g. elderly people, the sick, the poor, etc. Although this is already well-known, decision-makers have not been able to secure the equal status of the weaker members of the society as digital public services become more common. Often, the responsibility for assisting people with difficulties falls mainly on their relatives, volunteers, supporters, and tutors from various organizations.</p> <p>The aim of the thesis was to study and model the business model of a small business in the consulting industry, which offers affordable digitization services and support for older people and other groups in need.</p>		
Keywords digitalization, elderly people, modelling, business, consultation, service		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
1.1	Tutkimuksen taustaa	1
1.2	Tutkimuksen tavoite	1
1.3	Tutkimusmenetelmät ja aineiston hankinta	2
1.4	Tutkimuksen rakenne.....	3
2	DIGITALISAATIO YHTEISKUNNASSA.....	4
2.1	Yleistä digitalisaatiosta	4
2.2	Digitalisaation tuomia yhteiskunnallisia haasteita.....	5
2.3	Tulevaisuuden kuvia digitalisaatiossa	6
3	JULKISTEN PALVELUJEN DIGITALISOINTI SUOMESSA.....	8
3.1	Julkisten palveluiden digitalisointi -kärkihanke	8
3.1.1	Hankkeen lähtötietojen ja tavoitteiden määrittely	8
3.1.2	Hankkeen kokeilujen toteutus ja havainnot.....	10
3.2	Kärkihankkeen loppuraportti ja digituen toimintamalliehdotus	11
3.2.1	Digituen määritelmä	14
3.2.2	Digituen ehdotettu toimintamalli.....	14
3.2.3	Digituen muodot	15
3.2.4	Digituen toimijat.....	17
3.2.5	Yritykset yhtenä digituen toimijana	17
3.3	Tiivistelmä loppuraportista annetuista lausunnoista.....	18
3.4	Digitukeen liittyviä tietosuoja- ja vastuukysymyksiä.....	20
4	LAKIESITYS DIGITAALISTEN PALVELUIDEN TARJOAMISESTA.....	23
4.1	Lainsäädännön nykytilan arviointi vs. julkihallinnon digitalisaatio	23
4.1.1	Suomen perustuslaki.....	23
4.1.2	Yhdenvertaisuuslaki	23
4.1.3	Hallintolaki	24
4.1.4	Sähköistä asiointia ja tunnistamista koskeva sääntely.....	24
4.1.5	Esteettömyyslainsäädäntö.....	25
4.2	Kansainvälinen kehitys ja EU:n lainsäädäntö.....	25
4.2.1	YK yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista	25
4.2.2	Saavutettavuusdirektiivi	26

4.3	Lain vaikutusten arviointi elinkeinoelämään	26
5	TUTKIMUKSIA LIITTYEN IKÄIHMISET VS. DIGITALISAATIO	27
5.1	Kyselytutkimukset	27
5.2	Käyttäjälle kätevä teknologia (KÄKÄTE -hanke).....	28
5.2.1	Kooste KÄKÄTE -hankkeen tuloksista	28
5.2.2	Tiivistelmä KÄKÄTE -hankkeen tuloksista	30
5.3	Ikäihmiset ja sähköinen asiointi (AUTA -hanke).....	30
5.3.1	Kooste AUTA -hankkeen kysymyksistä	30
5.3.2	Tiivistelmä AUTA -hankkeen kyselystä	31
5.4	Varttuneet kuluttajat ja digitalisoituvan asiakaskokemuksen rakentuminen	32
5.4.1	Tiivistelmä 50+ -hankkeen tuloksista.....	33
6	IKÄÄNTYNEIDEN TIETOTEKNIIKAN OPASTUS SUOMESSA	35
6.1	Tietokoneopastustoiminta	35
6.2	Tiivistelmä tutkimuksesta	35
6.2.1	Opastuksen järjestäminen	36
6.2.2	Yhteistyö ja tiedottaminen.....	36
6.2.3	Opastajien koulutus, toiminnan haasteet ja hyvät menetelmät.....	37
6.2.4	Opastuksen kattavuus	38
6.3	Yhteenveto	39
7	ASIAKASTARPEIDEN JA YRITYSTOIMINNAN VAATIMUSTEN YHTEENVEDOT.....	41
7.1	Asiakastarpeiden yhteenveto	41
7.2	Digitukea tarjoavan yrityksen toiminnan vaatimukset	42
8	DIGITALISAATION KONSULTAATIOPALVELULIIKETOIMINNAN MALLINTAMINEN JA TOIMINTAYMPÄRISTÖN ARVIOINTI	45
8.1	Johdanto Business Model Canvas (BMC) -liiketoiminnan mallinnustyökaluun..	45
8.2	Yrityksen liiketoiminnan mallinnus.....	46
8.3	Yrityksen liiketoiminnan tulevaisuuden toimintaympäristön arviointi (PESTE analyysi).....	47
9	ASiantuntijahaastattelut	50
9.1	Haastatteluprosessi.....	50
9.2	Yhteenveto asiantuntijahaastatteluista	51
10	YHTEENVETO JA POHDINTA	56

10.1	Työn tarkoitus ja tulokset	56
10.2	Pohdinta	59
10.3	Työn luotettavuus	61
10.4	Työn merkitys ja jatko-toimenpiteet	62
10.5	Johtopäätökset.....	63
LÄHTEET		65
LIITTEET		70

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen taustaa

Suomalainen yhteiskunta on digitalisoitunut ja tulevina vuosina digitalisoituminen jatkuu kiihtyvällä vauhdilla. Esimerkiksi v. 2015 aloittaneen nykyisen hallituksen erään kärkihankkeen tavoitteena on digitalisoida julkiset palvelut. Hallitus on linjannut, että yli 100 julkista palvelua tarjotaan tulevaisuudessa ensisijaisesti sähköisesti ja hankkeen toimeenpano ajoittuu vuosille 2017-2022. (Valtiovarainministeriö 2017a.)

Myös muut yhteiskunnallisesti tärkeät toimijat, kuten pankit ja vakuutusyhtiöt ovat voimakkaasti vähentäneet henkilökohtaista asiakaspalvelua ja siirtäneet omia palveluita ja tuotteita verkkoympäristöön. Digitalisaatiosta käsitteenä voi löytää useita erilaisia kuvauksia, mutta käytännössä digitalisointi tarkoittaa digiteknologian integrointia kaikkeen arkipäivän elämään ja toimintaan. Monille ihmisille ja ihmisryhmille omatoiminen asiointi verkossa ja digitaalisissa palveluissa aiheuttaa isoja haasteita ja monille se on jopa mahdotonta. Sellaisissa tapauksissa ihmisiä on tuettava jollakin tavoin ja tarvittaessa järjestettävä heille apua ja koulutusta.

1.2 Tutkimuksen tavoite

Onnistuneessa verkkoasioinnissa vaaditaan monia erilaisia tekijöitä verkkoasioinnin hoitamiseksi. Kuluttajan on omistettava tietokone tai vastaava laite, joka on liitetty verkkoon internet operaattorin tarjoaman yhteyden kautta. Lisäksi kuluttajalta vaaditaan taitoa ja kykyä käyttää sekä laitteita että verkossa olevia palveluja oikein. On arvioitu, että erilaisen digituen tarvitsijoita ikäihmisten joukossa on n. 500 000 ihmistä. Lisäksi on muita ryhmiä, kuten fyysisesti esteelliset ja vähävaraiset ihmiset, joilla ei ole varaa ostaa tarvittavia laitteita. (Yle 2017.)

Päättäjien taholta on tiedostettu kansalaisten suuri joukko, joka uhkaa jäädä vaille yhteiskunnan palveluja ja jotka uhkaavat jopa syrjäytyä digitalisaation vuoksi. Vastuuministeriöt ovat käynnistäneet hankkeita, joiden tarkoituksena on etsiä sopivia keinoja ratkaista digitalisaatiosta aiheutuvia ongelmia. Pääasiallinen vastuu itse digituen antamisesta sitä tarvitseville henkilöille on annettu eri kansalaisjärjestöille ja vapaaehtoistoimijoille, eikä

selkeätä kantaa ole otettu esim. pienyrityksen tai muun kaupallisen toimijan roolista digi-tuen tarjoamisessa.

Vaikka liiketoimintaa harjoittavilla tahoilla on suhteellisen pieni rooli digituki tarjonnassa, on tässä tutkimuksessa tarkoitus tutkia mikro- tai pienyrityksen mahdollisuutta harjoittaa kannattavaa liiketoimintaa tarjoamalla digitukea ja -konsultointia sitä tarvitseville. Julkisten palvelujen digitalisointi on ainoastaan yksi sektori laajassa ja yhä kasvavassa digitali-saatiokentässä. Kuluttajasektorille kohdennettuja digitaalisia laitteita ja palvelutarpeita on markkinoilla nykyisin paljon, jotka tarjoavat hyvän liiketoimintamahdollisuuden digitaalialan yrityksille.

1.3 Tutkimusmenetelmät ja aineiston hankinta

Varttuneemman väestön suhtautumisessa digitalisaatioon on tehty joitakin tutkimuksia, joi-den aineistoja ja tuloksia tämä tutkimus hyödyntää. Lisäksi lähdeaineistona on valtioneu-voston eri ministeriöiden tutkimushankkeisiin liittyvä dokumentaatio- ja tutkimustieto liit-tyen valtioneuvoston käynnistämiin julkisten palvelujen digitalisointi kärkihankkeisiin. Tä-hän tutkimukseen on tarkoitus kirjallisuuskatsaus menetelmällä koota jo olemassa olevaa tutkimustietoa kohderyhmän eli varttuneemman väestön suhdetta internetiin ja erilaisiin di-gitaalisiin palveluihin.

Alla on listattu tutkimukset, joita tässä tutkimuksessa on pääasiassa hyödynnetty.

1. Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton (Valli Ry) ikäteknologiakeskuksen tekemä tutkimus (KÄKÄTE -hanke), jossa tutkittiin ikäihmisten tietotekniikan käytön esteitä ja asenteita. (Ikäteknologiakeskus 2017a.)
2. Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton Ikäteknologiakeskuksen tekemä tutkimus (AUTA -hanke), jossa selvitettiin miten ikäihmiset asioivat Internetissä, mitä sähköisiä palveluja he käyttävät sekä millaisia haasteita he kohtaavat asioinnin yhteydessä. (Ikäteknologiakeskus 2017b.)
3. Jyväskylän Yliopiston Kauppakorkeakoulun 'DIGI50+ Varttuneet kuluttajat, asiakaskokemus ja arvon luonti digitaalisessa ja fyysisissä kulutusympäristöissä' tutkimuksen tuloksia. (Wilska & Kuoppamäki 2017.)

Kappaleissa 7 ja 8 esitetään taulukkomuodossa yhteenvetona kyselytutkimusten tulokset sekä tuloksista laadittu BMC-mallinnus. Saadut tulokset testataan haastattelemalla kolme sosiaalialan ja kolme kaupallisen alan asiantuntijaa. Haastatteluiden lähdemateriaaleina ovat tutkimusten yhteenvetotaulukot ja liiketoiminnan mallinnusdokumentti.

1.4 Tutkimuksen rakenne

Tutkimus raportoidaan vakiintuneeseen IMRD-muotoon. Tutkimuksen alun johdannossa (Introduction) kerrotaan lukijalle tutkimuksen sisältö lyhyesti ja tutkimuksen tavoite. Johdannon teksti avaa lukijalle lyhyesti digitalisaation historiaa, nykyaikaa ja tulevaa aikaa. Lukijalle myöskin alustetaan lyhyesti digitalisaatiosta aiheutuvia haasteita ja mahdollisuuksia sekä yhteiskunnan että yhteiskunnan jäsenien kannalta.

Menetelmä (Methods) osiossa kerrotaan menetelmistä, joita tämän tutkimuksen tekemisessä on käytetty. Tässä tapauksessa hyödynnetään jo aiemmin aiheesta tehtyjä tutkimuksia ja hankkeita sekä niistä saatuja tuloksia. Tutkimusten ja hankkeiden tuloksista koostetaan kaksi yhteenvetotaulukkoa; toisessa taulukossa esitetään digitukea tarvitsevien ihmisten ja organisaatioiden palvelutarpeet ja toisessa taulukossa digitukea antavan yrityksen osaamiskartoitus digituen antamiseksi.

Tulokset (Results) osiossa tehdään yhteenvetotaulukoiden sisältöjen perusteella BMC -kaavio, jossa mallinnetaan digitukea ja -konsultaatiota antavan yrityksen liiketoiminta.

Tutkimuksen lopussa on yhteenveto (Discussion) osio, jossa arvioidaan ja tehdään johtopäätökset tutkimuksen tuloksista. Osion lopussa on pohdittu, kuinka digitalisaatiota itseään ja sen tarjoamia työkaluja voisi hyödyntää ja tehostaa digituen antamiseksi.

2 DIGITALISAATIO YHTEISKUNNASSA

2.1 Yleistä digitalisaatiosta

Digitalisaation tai digitalisoinnin yleistymisen länsimaisiin kotitalouksiin voidaan arvioida alkaneen 1980-luvulla henkilökohtaisten tietokoneiden yleistyessä. Aluksi tietokoneita käytettiin monissa erilaisissa tehtävissä liike-elämän alalla, mutta vähitellen tietokoneita alkoi ilmestymään myös kotitalouksiin. Tietokoneiden hyötykäyttö kotitalouksissa oli aluksi rajallista, mutta varsinkin Internet toi tietokoneille runsaasti erilaisia käyttökohteita myös kotikäyttöön. Tänä päivänä digitalisaatio on noussut niin politiikan, liike-elämän kuin kuluttajakäyttämisen saralla käsitteeksi ja de-facto-ilmiöksi.

Digitalisaatio käsitteenä on ollut olemassa jo muutaman vuoden, mutta vakiintunutta määritelmää siitä ei ole vielä olemassa. Esim. maailman suurimpiin konsultointiyrityksiin luokituvan amerikkalainen Gartner, Inc. määrittelee digitalisaation seuraavasti: ”Digitalisaatio on digitaalisten teknologioiden hyödyntäminen uusissa liiketoimintamalleissa, jotka mahdollistavat uudet tuotto- ja arvotoiminnot; se on prosessi, jossa siirrytään digitaaliseen liiketoimintaan” (Gartner 2014, suomennos kirjoittajan). Gartner kytkee digitalisaation IT-kehityksen aikakausiin, jossa se on määrittänyt digitalisaation IT-kehityksen kolmanneksi vaiheeksi. Ensimmäinen vaihe oli IT-käsityöläisyyden aikakausi, joka painottui teknologiaan ja toinen vaihe oli IT-teollisuuden aikakausi, joka kiinnitti huomion tuotantoon.

Tärkeitä innovaatioita digitalisaation alueella ovat olleet henkilökohtaiset tietokoneet ja Internet. Lisäksi mobiili-Internet ja sosiaalinen media on edelleen tehostanut digitalisaation laajenemista tavalliselle kuluttajalle, jolloin digitalisaatiosta on tullut osa normaalia ihmisten arkea sekä myöskin muuttanut voimakkaasti työelämää. Tavallisen kuluttajan kannalta ehkäpä yleisimmät digitalisaation käyttötarkoitukset ja sovellukset ovat verkkokaupat, sähköinen pankkiasiointi, digitaalinen viestintä ja viranomaisasiointi eli julkisten palvelujen käyttö. (Koiranen, Räsänen & Södergård 2016.)

Väestörekisterikeskuksen ylläpitämässä Suomidigi -sivustolla on julkaistu Digitaalinen Suomi 2017 2-osainen digijulkaisu, joka liittyy Suomen itsenäisyyden juhluvuoden ohjelmaan. Julkaisusta saa kattavan kuvan Suomen digitalisoinnista vuosien 1995-2015 välillä (Suomidigi 2017a.) Julkaisun mukaan Suomi oli aikanaan edelläkävijä telekilpailun avajana Euroopassa. Täällä oli myös vankkaa tieto- ja tietoliikennetekniikasta osaamista Nokian ansiosta ja jolla oli myös suuri rooli maailman ensimmäisen matkapuhelinjärjestelmän

kehittämisessä. Sen jälkeen, kun tietoliikenneverkot muuttuivat analogisista digitaalisiin verkkoihin, niin digitaalisuuden laajentumiselle ei ole löytynyt rajoja. Tällä hetkellä digitalisaatio on edennyt lähes kaikkialle yhteiskunnan toimintoihin, niin koteihin, julkishallintoon kuin yritysten toimintoihinkin. Nykyisin digitalisaatiota löytyy yhteiskunnan toimijoiden erilaisista palveluista, kuten pankeista, mediasta, julkisista palveluista, terveydenhoidosta jne.

2.2 Digitalisaation tuomia yhteiskunnallisia haasteita

Digitalisaation laajentuminen ja yleistyminen tuo haasteita sekä yhteiskunnalle että kansalaisille. Ennen nykyistä voimakasta digitalisointia asiointi organisaatioiden kanssa oli erilaista. Kansalaisille suunnatut kaupalliset sähköiset palvelut rajoittuivat mahdollisesti pankki- ja vakuutuslaitosten tarjoamiin palveluihin ja mahdollisesti energialaitosten palveluihin, joiden opastuksesta vastasivat yritykset itse. Lisäksi asiointiin pystyi hoitamaan myös postitse, puhelimitse tai palvelutiskillä.

Nykyinen digitalisointi aiheuttaa yhteiskunnalle ja sen kansalaisille lisähaasteita. Yhteiskunnan julkiset palvelut siirretään yhä voimakkaammin sähköiseksi, joka tuo haasteita sekä julkiselle hallinnolle, että ainakin osalle palvelujen käyttäjiä. Julkinen hallinto on lainsäädännön mukaisesti velvoitettu huolehtimaan siitä, että yhteiskunnan jäsenet ovat tasa-vertaisia palvelujen käyttäjiä. Yhteiskunnassa olevat eri ryhmät eivät ole homogeenisia, vaan keskuudessamme on olemassa paljon erilaisia ryhmiä, jotka tarvitsevat apua jossakin muodossa saavuttaakseen yhteiskunnan tarjoamat palvelut. Yhteiskunnan satsaus digitaalisuuteen vähentää tulevaisuudessa perinteisiä kanavia ja palvelumuotoja yhteiskunnan tarjoamiin palveluihin. Alla olevassa taulukossa (taulukko 1) esitetään erilaisia käyttötappauksia, joissa on havaittu ihmisten tarvitsevan digituen tarvetta.

TAULUKKO 1. Digituen tarve tänään (Valtiovarainministeriö 2017f, 7)

Asiakkaan tavoite	Käyttötapaukset			
	Tiedon haku	Perustoimintojen opettelu	Sovellusten opettelu	Asiainnin opettelu
Mitä asiakas haluaa tehdä	Saada tietoa digilaitteiden käytöstä. Löytää paikan/henkilön, joka auttaa käyttämään digilaitetta tai -palvelua	Oppia kännykän tai läppärin perustoiminnot, esim. sms, tietosuojapäivitykset jne. Oppia menemään "verkkoon".	Oppia kannattavan tietokoneen, älypuhelimien tai tabletin sovelluskäytön ja esim. tiedonsiirron eri päätelaitteiden/ohjelmistojen/pilven välillä.	Oppia asiointipalveluiden käyttöä, esim. OmaKanta, Kelan etuuksien haku jne.
Tietolähteitä	Ystävät, perhe, ilmoitustaulut (kirjastot, kunnantalo, kaupat), paikallislehti, järjestöjen infot, vanhusten päiväkeskukset, puskaradio. (Jällelmyyjät ja operaattorit osin), Google			Ao. virasto, oma pankki, ystävät, perhe
Haaste	Digijongelmien ratkaisemiseksi tuotettu tieto on netissä, jonne asiakas ei välttämättä pääse.	Asiakkaan laitteet voivat olla vanhoja, jolloin neuvot eivät niitä osaa tai päivitys ei onnistu. Vapaaehtoisneuvoja ei osaa kaikkia järjestelmiä tai ohjelmia.	Digitaalisten palveluiden toimintaperiaatteiden selvittäminen (pilvipalvelut jne) asiakkaalle.	Asiointipalveluiden käyttölogiikan ja vastuiden selvittäminen asiakkaalle (esim. vahva tunnistautuminen).
Digituki	Tilannekohtainen neuvonta	Henkilökohtainen neuvontapalvelu tai ryhmäopastus tietyistä aiheista.		Asiointikohtainen neuvonta tai asiainnin tuki
Digituen pisteet	Kotona, puhelimitse	Kirjasto, kansalaisopisto, 3.sektorin tilat, asiakkaan koti, yrityksen tilat		YP-pisteet, kirjastot, ao. viranomaisten tilat/kanavat.
Digituen antajat	Ystävät, perhe, 3. sektori (esim. Apuomena)	Enterin tms. maksuttomat vertaisneuvojat ja Apuomenan tms. työllistämistuella palkatut asiantuntijat, yritysten ja yhteisöjen maksulliset palvelut		Ao. viranomaiset oman substanssin puitteissa. Yleisissä asiainnin tukiasioissa suomi.fi Oma pankki

2.3 Tulevaisuuden kuvia digitalisaatioissa

Suomalaisen nykyisenkaltainen hyvinvoinnin tason ylläpitäminen tulee tulevaisuudessa olemaan haasteellista. Siitä huolimatta, että jotkut yhteiskunnassa olevat ryhmät joutuvatkin kipuilemaan digitaalisuudesta aiheutuvien ongelmien kanssa, on digitalisaation lisääminen yhteiskunnan eri toiminnoissa välttämätöntä. Digitaalisuus ja digitaaliset palvelut lisääntyvät muissa maissa ja siinä kilpailussa Suomenkin on välttämätöntä pysyä mukana kilpailukyvyn ja työn tehokkuuden kannalta. Julkiset toimijat ovat tulevaisuudessa tärkeässä roolissa poistamassa jäykkyyksiä, synnyttämässä uusia mahdollisuuksia ja toimia rahoittajana erilaisissa digitaalisissa innovaatioissa. Sevento ja Viitasaari kirjoittavat digitaalinen Suomi 2017 julkaisussa, että erityisesti pienten yritysten osallistumista julkisten hankintojen tarjouspyyntöihin tulisi helpottaa sekä osallistumisen reunaehtoja tulisi yksinkertaistaa ja vaatimuksia keventää (Suomidigi 2017c.)

Mikael Jungner (2015) kirjoitti Elinkeinoelämän keskusliiton tilaamassa ”Otetaan digiloikka!” -puheenvuorossaan, että ”Kaikki, mikä voidaan digitalisoida, digitalisoituu. Jos emme tee sitä, niin muut tekevät”.

Jungner kirjoittaa myös, että ihmiset tulevat tulevaisuudessa omaksumaan uudenlaisen kuluttajakäyttäytymisen uusien innovaatioiden ansiosta. Erilaiset ja uudet virtuaaliset alustat tarjoavat mahdollisuuksia järjestää globaalia yhteistyötä, liiketoimia, tuotantoa ja rahoitusta. Työelämä mullistuu ja se tulee painottumaan erilaisiin palveluihin. Vanhoja ammatteja poistuu, nykyiset ammatit muuttuvat ja uusia ammatteja syntyy. Julkiset palvelut ovat digitalisoituja ja Jungner puheenvuorossaan myös toivoo, että kukaan ei ole palvelujen ulottumattomissa, esim. iän tai vamman vuoksi. (Jungner 2015.) Valitettavasti tämä toive ei vielä ole toteutunut.

Myös monet muut tutkijat näkevät digitalisaation laajenemisen isoksi asiaksi, joka mahdollistaa paremman elintason tulevaisuudessa yhteiskunnassamme. Aalto-yliopiston kauppa-
korkeakoulun taloustieteen professori Matti Pohjola (2017) kuvaa nykyistä teknologian murrosta Digitaalinen Suomi 2017 -julkaisussa seuraavasti.

”Elämme nyt teknologian ja talouden murrosta, jollaisia koetaan vain kerran vuosisadassa. Mahdollisuudet elintason ja hyvinvoinnin kasvattamiseen ovat vähintään yhtä hyvät kuin Suomen teollistuessa 100 vuotta sitten.”

3 JULKISTEN PALVELUJEN DIGITALISOINTI SUOMESSA

3.1 Julkisten palveluiden digitalisointi -kärkihanke

Suomen, vuonna 2015 kautensa aloittanut hallitus, on käynnistänyt kautensa aikana 26 erilaista kärkihanketta, joiden tavoitteena on nostaa Suomen talous kestäväksi kasvun ja työllisyyden uralle. Samalla hankkeiden tavoitteena on turvata julkisten palvelujen ja sosiaaliturvan rahoitus tulevaisuudessa. Eräs hallituksen asettamista kärkihankkeista on julkisten palveluiden digitalisointi, jonka toteuttamisesta vastaa valtiovarainministeriön JulkICT -osasto. Hanke käynnistettiin syksyllä 2015 ja sen tavoitteena on rakentaa julkiset palvelut käyttäjälähtöisiksi ja ensi sijassa digitaalisiksi, uudistamalla ja automatisoimalla julkisen sektorin palvelutarjoajien toimintatapoja. (Valtioneuvosto 2015.)

Digitalisaatio on hallitusohjelman tärkeimpiä teemoja, joka on huomioitu lähes jokaisessa kärkihankkeessa. Eräs tärkeästä hallitusohjelman tavoitteesta on ollut julkisten palveluiden digitalisoiminen, jolla pyritään tehostamaan julkisen sektorin palveluita ja kustannustehokkuutta. Hanke rakentuu kolmesta toimenpideohjelmasta. Ensimmäisessä osassa luodaan palveluita koskevat digitalisoinnin periaatteet, toisessa osassa sitoutetaan hallinnonalat sisäisten prosessien uudistamiseen ja kolmannessa osassa luodaan yhden luukun palvelumalli ja uudistetaan tiedonhallintalainsäädäntö. Hankkeen aikataulu ja tavoitteet on esitetty tarkemmin liitteessä 1.

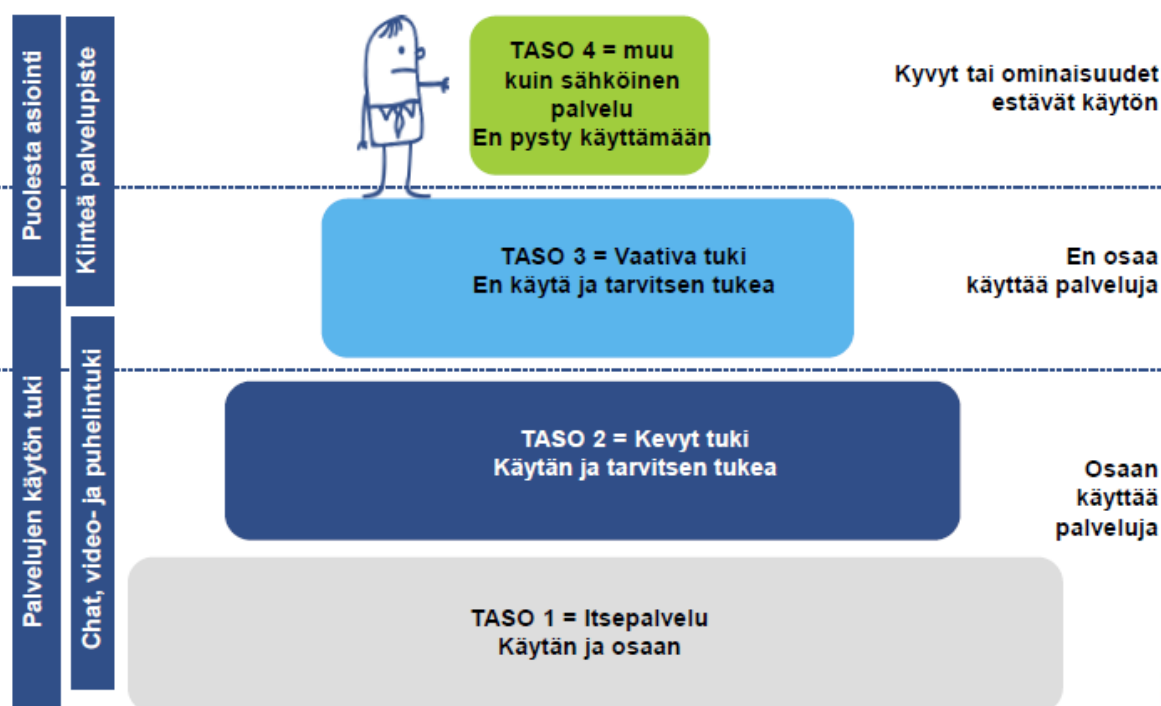
3.1.1 Hankkeen lähtötietojen ja tavoitteiden määrittely

Julkisten palveluiden digitalisointi -hankkeen tavoite on asetettu kunnianhimoiseksi. Koska kaikki julkiset palvelut on tarkoitus digitalisoida, on suuri riski, että palveluiden ulkopuolelle jää suuri joukko ihmisiä. Ulkopuolelle jääviä ihmisiä voi olla esim. iäkäs, sairas, vammainen, kielitaidoton tai henkilö, joka ei ole Suomen kansalainen. Hankkeen alussa lähdettiin etsimään ja mallintamaan ratkaisuja, jotka pienentävät riskiä, että tiettyyn ryhmään kuuluvat jotkut ihmiset uhkaavat jäädä yhteiskunnan palveluiden ulkopuolelle. Valtiovarainministeriä käynnisti AUTA-hankkeen, jonka tehtävänä on tehdä esitys toimintamallista, jolla digitaalisten palvelujen tuki voidaan järjestää. AUTA-hankkeen toimikausi oli 30.6.2016 – 31.12.2017 ja hankkeen toimintamuotona oli erilaisten kokeilujen synnyttäminen ja niiden tulosten kerääminen ja analysointi. (Valtiovarainministeriö 2017b.)

Hankkeen alussa huomattiin, että on tärkeitä tunnustaa, että palveluiden asiakkaita on monenlaisia ja tasoisia. Hankkeen lähtötiedoissa asiakkaat eli digitukea tarvitsevat henkilöt ovat määritetty neljään eri tasoon avustettavan osaamisen mukaan (kuvio 1).

Toimintamallin periaatteet

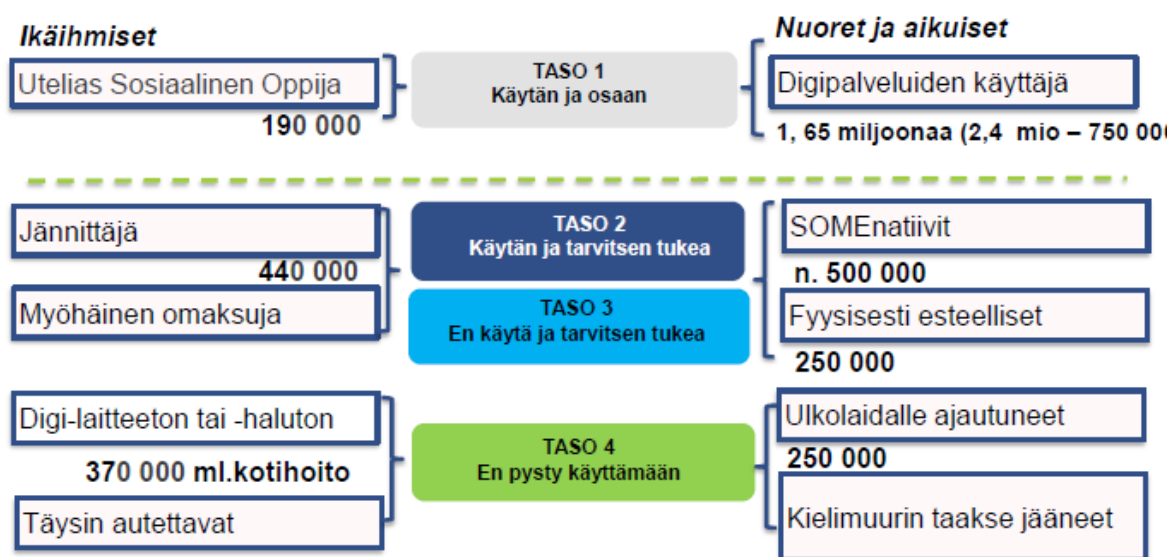
Asiakkaita, tuen tarpeita sekä muotoja monenlaisia



KUVIO 1. Digitukea tarvitsevien asiakasryhmät (Valtiovarainministeriö 2017f, 5)

- TASO 1: Asiakas käyttää ja osaa käyttää palveluja, eikä tarvitse tukea tai opastusta.
- TASO 2: Asiakas osaa käyttää palveluita, mutta tarvitsee joskus tukea.
- TASO 3: Asiakas ei käytä eikä osaa käyttää palveluja ja tarvitsee tukea.
- TASO 4: Asiakas ei pysty käyttämään palveluja jonkin kyvyn tai ominaisuuden takia. Asiakas tarvitsee tukea.

Jotta tarvittavan digituen määrä osataan mitoittaa oikein, on arvioitu digitukea tarvitsevien lukumäärä eri tasoilla. Lukumäärät ovat esitetty kuviossa 2.



KUVIO 2. Digitukea tarvitsevien lukumäärä tasoittain (Valtiovarainministeriö 2017f, 6)

AUTA -hankkeen tavoitteena on luoda toimintamalli digitaalisten palveluiden opastus-, tuki- ja neuvontapalveluille seuraavilla reunaehdoilla:

- Malli voi ratkaista paikallisesti pienenkin ongelman.
- Mallia voidaan soveltaa koko maassa.
- Malli tukee uusien tai nykyisten toimintamallien kehitystä.
- Malli vastaa asiakkaitten palvelutarvetta.
- Malli sopii kaikenlaisille, eriasteista apua tarvitseville kohderyhmille.

3.1.2 Hankkeen kokeilujen toteutus ja havainnot

AUTA-hankkeessa digitaalisen tuen tarpeen selvitystä lähdettiin tutkimaan kokeilujen avulla. Kokeiluihin lähti mukaan kuntia, kaupunkeja ja erilaisia vapaaehtoisorganisaatioita, jotka lähtivät toteuttamaan erilaisia tapoja digitaalisen tuen ja neuvonnan antamiseksi. Huomattavaa tämän tutkimuksen kannalta oli, että yhtään kaupallista yritystä ei ollut kokeilussa mukana. Hakemuksista hyväksyttiin 15 kpl, jotka jakautuivat koko maahan. Yleisimpänä tuen antamisen kohteena olivat ikääntyneet.

Havainnot kokeiluista:

- Harjoitteluympäristöjen ja kokeilutunnusten puute tekee opettamisesta vaikeaa.
- Palveluiden ja laitteiden nopea muutos ja kehittyminen.
- Riittävä motivaation synnyttäminen palveluiden ja laitteiden opetteluun on tärkeää.
- Tietoteknisiä taitoja ei haluta opetella vain palvelujen takia.
- Some, viestintä ja omat mielenkiinnon kohteet verkossa luovat motivaatiota.
- Tabletti ja älypuhelin on usealle luontevin laite.
- Laitteiden ylläpito, päivitykset ja häiriöt ovat laitehankintojen esteitä.
- Tietoturva aiheuttaa pelkoa ja epävarmuutta.
- Tunnistautuminen koetaan ongelmaksi.
- Tekninen kieli hankaloittaa asioiden omaksumista.
- Asiointi viranomaisen kanssa on vierasta.

Ratkaistavia asioita:

- Tulevan digituen toimintamallin omistajuus, johtaminen ja rahoitus.
- Digituen verkoston toimijat ja niiden roolit: viranomaiset, vapaaehtoiset, kaupalliset toimijat.
- Tietosuojan säilytys palvelutilanteessa.
- Digituen laatutason määrittely esim. sertifiointilla.
- Internet-liittymän saatavuus.
- Puolesta tekemisen valtuutukseen liittyvät asiat.

3.2 Kärkihankkeen loppuraportti ja digituen toimintamalliehdotus

Tässä luvussa käsitellään lyhyesti hankkeen AUTA -hankkeen loppuraportissa esitetyt ratkaisumallit, joilla pyritään auttamaan asiakkaita julkisten digitaalisten palveluiden käytössä

(Valtiovarainministeriö 2017c). Raportti esitettiin AUTA -hankkeen loppuseminaarissa, säätytalo 13.2.2018. Seminaarin videotallenteen voi käynnistää hankkeen kotisivulla olevasta linkistä (Valtiovarainministeriö 2018).

Ehdotuksessa kuvataan digituen toimintamalli, jossa digituen saatavuus järjestettäisiin niiden henkilöiden auttamiseksi, jotka eivät syystä tai toisesta osaa tai pysty käyttämään digitaalisia palveluita. Toimintamallissa kaavaillaan väestörekisterikeskukselle (Väestörekisterikeskus) valtakunnallista digituen koordinoijan roolia ja tuleville maakunnille alueellista roolia. Digituen malliehdotus on vahvasti moniin toimijoihin ja yhteistyöhön nojaava malli ja jonka on tarkoitus olla joustava ja yhteiskunnallisen kehittymisen tarpeen mukaan huomioon ottava.

Loppuraportissa painotetaan voimakkaasti digituen antamista nykyisillä julkihallinnon organisaatioilla, kuten kirjastot ja eri yhdistykset, tai vapaaehtoisvoimin eli esim. digitukea tarvitsevien ystävien tai vapaaehtoisten voimin. Raportissa ei ole kuitenkaan täysin unohdettu kaupallisia yrityksiä digituen antajan roolissa. Tässä luvussa keskitytäänkin raportin kohtiin, jossa on mainittu yritys tai liiketoiminta. Sellaisesta linjauksesta puhuvat puolestaan seuraavat lainaukset raportista.

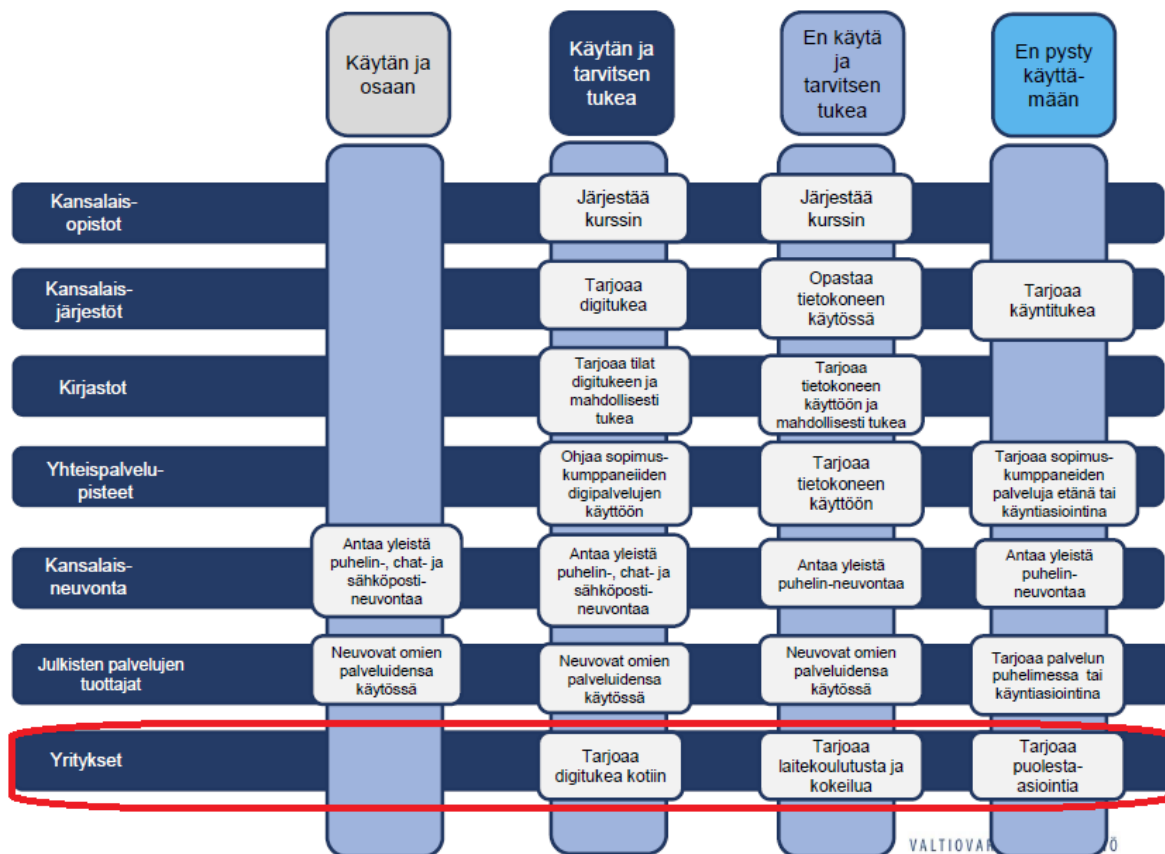
Digituen toimintamalliehdotus on vahvasti yhteistyöhön rakentuva malli, jossa jokainen toimija voi löytää oman paikkansa. Mitään nykyistä toimijaa ei ole haluttu sulkea pois ja ovi on jätetty avoimeksi myös uusille toimijoille. Malli on joustava ja yhteiskunnan digitaalisen keittymisen, tuen tarpeiden sekä muotojen mukaisesti elävä. Tämä mahdollistaa uusien innovaatioiden syntymisen sekä kannustaa digitaalisten palvelujen kehittämistä asiakkaiden tarpeet vielä paremmin huomioon ottaviksi. Myös mallin kehittäminen jatkuu uuden tiedon ja kokemuksen myötä. (Valtiovarainministeriö 2017c, 2)

Digitaalisen tuen tarve on suhteellisen uutta, mikä jättää tilaa uusille palveluinnovaatioille, joita kokeilut voivat nostaa esiin. Lisäarvona kokeilut voivat myös synnyttää uutta paikallista aktiivisuutta, joka jatkuu kokeilujakson jälkeinkin. (Valtiovarainministeriö 2017c, 3)

Raportissa on kuvattu erilaisia digitaalisten palveluiden käytön tuen tarpeita ja tilanteita sekä tuen tarvitsijoita. AUTA -hankkeessa on kehitetty toimintamalli, jossa digituen muodot ovat jaettu seuraavasti:

- Viranomaisasioinnin neuvonta
- Osaamisen kehittämisen tuki ja koulutus
- Valtakunnallisen tuen kehittäminen ja digituen tuottajien tuki.

Alla olevassa kuviossa (Kuvio 3) on esitetty esimerkkejä tämän päivän digituen tarjonnassa. Kuvan vasemmassa reunassa ovat digituen tuottajat, jotka ovat lähinnä vapaaehtoisjärjestöjä tai julkisia toimijoita, esim. kirjastot. Digituen markkinat ovat löytäneet myös yritykset.



KUVIO 3. Esimerkkejä tämän päivän digituen käyttötapauksista (Valtiovarainministeriö 2017c, 11)

Kuviossa 3 yrityksiin liittyvät toiminnot ovat merkitty punaisella kehyksellä. Kuten kuvasta voi todeta, niin yritykset tarjoavat tänä päivänä mm. laitekoulutusta ja laitteiden kokeiluja. Mainittavaa on, että yritykset ainoana digituen tuottajista tarjoavat tänä päivänä digitukea kotiin ja puolesta-asiointi -palvelua.

3.2.1 Digituen määritelmä

Eri alojen kaupalliset toimijat ovat jo kauan tarjonneet digitaalista ja sähköistä tukea omilla foorumeillaan. Koska selkeätä yhteistä merkitystä eri tahojen välille ei ole muodostunut, määritellään raportissa digituen sisältö. Lisäksi luodaan yhtenäinen sanasto, joka on välttämätön ja tärkeä, joka helpottaa digituen tuottajien keskinäistä viestintää sekä viestintää valtakunnallisen toimijan kanssa.

Digituki -käsite on valittu yhteiseksi sanaksi laajalle kirjolle tapahtumia, koska se on lyhyt, ytimekäs ja helposti muistettava. Digituki määritellään seuraavasti: Digituki on sähköisen asioinnin, palvelun käytön ja laitteen käytön tukea, jonka tarkoituksena on auttaa asiakasta itsenäiseen ja turvalliseen laitteen käyttöön ja sähköiseen asiointiin. Tukea tarjotaan asiakkaalle etätukena, joita ovat esim. chat, puhelin- tai videotuki tai kylmät asiointipisteet. Tukea voidaan tarjota myös lähitukena, joita ovat mm. asiointipisteet, vertaistuki ja kotiin vietävä tuki tai erilaisena koulutuksena. Tukeen kuuluu myös sähköiseen palveluun tai asiointiin ohjaaminen, koska asiakas ei aina välttämättä tiedä digitaalisen palveluvaihtoehdon olemassa oloa. (Valtiovarainministeriö 2017c, 4)

3.2.2 Digituen ehdotettu toimintamalli

Kuviossa 4 on kuvattuna ehdotettu määritelmä digituen malliksi. Kuvassa oikealla ovat tuen tarvitsijat, joista mainittakoon mm. iäkkäät ryhmät. Tuen tarvitsijoita ovat myös toimintarajoitteiset, joiden vamma voi estää palvelun käytön. Digituen muodoiksi on määritetty henkilökohtainen asioinnin neuvonta viranomaisten toimesta, digiosaamisen ohjaus ja koulutus esim. järjestöjen toimesta sekä valtakunnallinen tukipalvelu digituen tuottajille.

Digituen tavoitteena on tukea asiakasta siten, että tarvittaessa hän pystyy asioimaan digitaalisissa palveluissa omatoimisesti ja tarvittaessa tekemään oikeustoimia itse. Tavoitteena on, että koulutuksen ja kurssituksen ansiosta asiakas saisi riittävän tieto- ja taitotason suoriutuakseen julkisissa palveluissa omatoimisesti tai mahdollisimman vähäisellä tuella. Lähikohtana on, että tuettava henkilö vastaa edelleen omien asioidensa hoitamisesta, sekä hänen itsemääräämisoikeutensa ja itsenäisyytensä säilyy.

Ehdotus digituen malliksi



KUVIO 4. Digituen mallin ehdotus (Valtiovarainministeriö 2017c, 12)

Kuvion 4 vasemmassa alanurkassa on digituen tuottajien ryhmä. Ryhmään on lisätty myös yritysten tukipalvelut, joka on alleviivattu punaisella värillä. Yrityksellä on samat oikeudet ja velvollisuudet kuin muillakin digituen tuottajilla. Tukea antava yritys voi hyödyntää digituen koulutusmateriaalia ja määräykset hyvistä käytännöistä, joita väestörekisterikeskus (VRK) luo omassa organisaatiossaan. Väestörekisterikeskuksen rooli digituen mallissa on määritetty digituen valtakunnalliseksi kehittäjäksi ja tuen tuottajien tueksi.

3.2.3 Digituen muodot

Kuviossa 5 esitetään digituen toimintamallin tuen muodot:

- Viranomaisasiointineuvonta, johon sisältyy julkisen sähköisen palvelun asiointineuvonta- ja käytön neuvonta
- Digiosaamista kasvattava tuki, ohjaus ja koulutus
- Valtakunnallinen kehittäminen ja tukipalvelun tuottaminen tuen tuottajille.



KUVIO 5. Digituen muodot (Valtiovarainministeriö 2017c, 14)

Liiketoimintaa harrastava yritys voi antaa henkilökohtaista asioinnin neuvontaa sekä digiosaamiseen liittyvää, tukea, ohjausta ja koulutusta. Tietoturvan ja asiakkaan tietoturvan kannalta yrityksen on helpointa antaa tukea tai koulutusta erilaisissa yleisissä palveluissa, kuten sähköposti, Facebook jne, joissa ei tarvitse huolehtia digitukea tarvitsevan vahvasta tunnistautumisesta tai valtuutuksista. Yritys voi antaa tukea myös laitehankintoihin ja mahdollisesti laitekorjauksissa. Yritys voi toki tehdä yhteistyötä eri toimijoiden ja yhdistysten kanssa, jolle yksityiset yritykset tarjoavat palveluitaan. Tällöin yrityksen asiakkaana on yhdistys, eikä yksityinen henkilö.

Digitukeen liittyvä valtakunnallinen kehittäminen ja tukipalvelu antaa tukea ja tuottaa koulutusmateriaaleja digituen tarjoajille; digituen tarjoajia voi erilaisten yhdistysten lisäksi olla myös yksityiset yritykset.

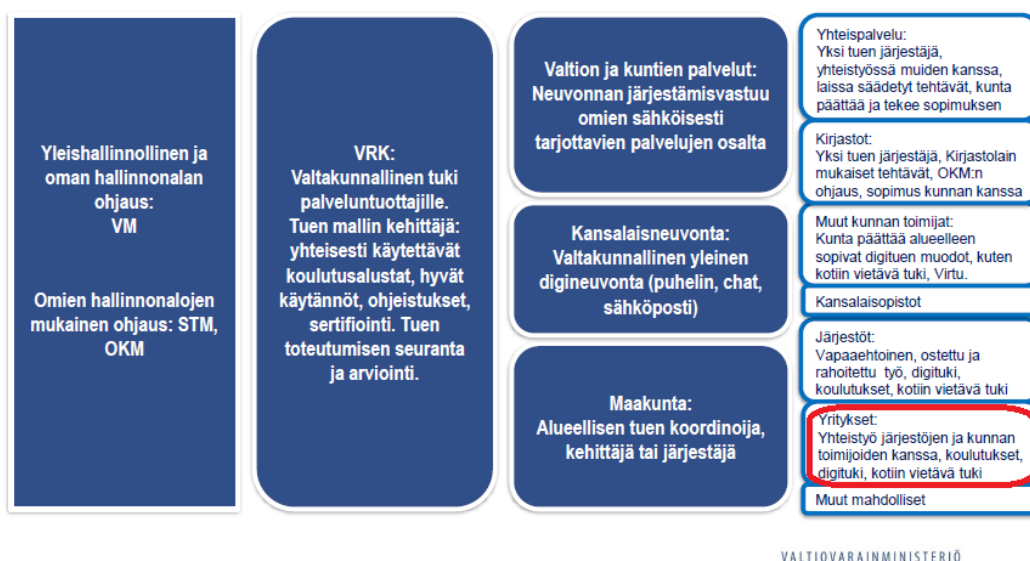
Digituen malliin ei kuulu esim. valtuutus tai edunvalvonta. Jos yksityinen yritys tekee sopimuksen asiakkaan kanssa, johon liittyy edunvalvonta tai valtuutus, on asiassa oltava erityisen varovainen ja tarkka. Edunvalvontasopimus on juridinen toimenpide, jossa edunvalvottava ei ole oikeustoimikelpoinen ja jossa edunvalvontaprosessi hoidetaan maistraattien

kautta. Maistraatti myös valvoo edunvalvontaa, jotta väärinkäytöksiä, jossa edunvalvottava voi kärsiä taloudellisia menetyksiä edunvalvojan väärinkäytösten takia, pääse syntymään.

Valtuutuksessa valtuutuksen antaja on oikeustoimikelpoinen, jossa valtuutettu voi sopimuksen mukaisesti tehdä oikeustoimia valtuuttajan puolesta. Digitukea antavalle yritykselle valtuuttamalla annetut toimeksiannot olisivat mahdollisesti juridisesti riskittävämpiä liiketoiminnan kannalta.

3.2.4 Digituen toimijat

Kuviossa 6 esitetään digituen toimijat. Tulevilla maakunnilla on tärkeä rooli alueellisen tuen koordinoijana, kehittäjänä ja järjestäjänä. Digituen antajat ovat kuvassa merkittynä oikeassa reunassa, jossa joukossa on myös yritykset.



KUVIO 6. Digituen toimijat (Valtiovarainministeriö 2017c, 24)

3.2.5 Yritykset yhtenä digituen toimijana

Vaikka digituen antaminen on julkihallinnon puolelta vahvasti määritetty järjestöjen ja vapaaehtoisten varaan, niin suunnitelmassa on otettu myös yritykset mukaan. Ministeriössä on katsottu, että digituen tarve on tulevaisuudessa niin suuri, että kaikki mahdolliset toimijat on otettava tähän mukaan.

Tämän tutkimuksen kappaleessa 6 on esitetty yhteenvedot taulukkomuodossa digitukea tarvitsevien asiakkaitten digitaalisen tuen tarpeista sekä yrityksen osaamisen kartoitus toimittaessa digituen toimijan roolissa.

3.3 Tiivistelmä loppuraportista annetuista lausunnoista

Digituen loppuraporttiin ja sen sisältämään ehdotukseen digituen toimintamallista oli mahdollista antaa lausuntoja 5.3.2018 mennessä Lausuntopalvelu -sivustolle (Lausuntopalvelu 2018a.) Lausuntoja loppuraportista antoivat useat yhdistykset, useita liittoja ja järjestöjä, monet ministeriöt ja valtion virastot, maistraatit sekä useita kuntia ja kaupunkeja. Listaus lausunnonantajista esitetään liitteessä 2.

Tässä osassa käydään läpi lyhyesti lausuntoihin kirjattuja kommentteja, joissa tuodaan esille kaupallisten toimijoiden näkökulman ja mahdollisuudet paremmin esille.

Useissa yhdistysten ja järjestöjen antamissa lausunnoissa ollaan huolissaan siitä, että järjestöt ja vapaaehtoiset toimijat ovat tällä hetkellä keskeisessä roolissa digituen antamisessa. Edellä mainittujen toimijoiden lisäksi olisi otettava huomioon myös kaupalliset toimijat. Lisäksi useissa lausunnoissa tuodaan esille, että julkisen vallan on otettava suurempi vastuu digitukeen liittyvissä asioissa, varsinkin järjestöjen toimintamahdollisuuksia lisäämällä.

Eläkeläisten edustamien yhdistysten ja edunvalvojien lausunnoissa kommentoidaan, että ikääntyneiden digituki perustuu pitkälti itsekin ikääntyvien vapaaehtoisten antamaan vertaistukeen. Vapaaehtoiset eivät saa toiminnastaan rahallista korvausta ja tuen antajilla on aina mahdollista niin halutessaan lopettaa toimintansa. Yhdistysten mielestä digituen mallin kehittämisessä on otettava huomioon se, että digituen saatavuus ei voi olla liian riippuvainen esim. vapaaehtoisvoimin toimivista järjestöistä. Julkisen vallan on otettava asiassa suurempi vastuu.

Moni lausuntojen antajista on myös huolissaan digitaalisista laite- ja laitteiden osaamisresursseista. Ikäihminen tarvitsee vastuullista tukea laitehankintojen yhteydessä, myös laitemyyjien taholta. Lausunnoissa tuodaan esille se, että digituen mallinnus on vaativa tehtävä, jossa olisi eri digituen antajien, myös kaupallisten toimijoiden, laatu ja yhtenäisyys arvioitava.

Valtiokonttorin lausunnossa kommentoidaan, että tukea tarvitsevien joukko on erittäin laaja ja digituen palvelun piiriin voi kuulua jopa noin miljoona kansalaista. Valtiokonttorin mielestä kokonaisvaltaisen digitukipalveluiden tuottaminen on erittäin vaativa ja osin jopa mahdoton tehtävä. Lausunnossa kannustetaan, että myös yksityisen sektorin kanssa tarvitaan yhteistyötä ja kaupalliset toimijat otetaan voimakkaasti mukaan digituen toimintamalliin.

Monissa lausunnoissa kerrotaan, että digitaalisten palveluiden tarve on voimakkaasti kasvamassa ja digituen järjestäminen on välttämätöntä erityisesti asukkaiden oikeuksien ja yhdenvertaisuuden toteutumisen puolesta. Jossakin lausunnossa ollaan huolissaan alueellisesta eriarvoisuudesta digituen osalta, jossa harvaan asutut alueet eivät ole samalla tasolla digituen saatavuuden osalta. Joissakin lausunnoissa tuodaan esille, että olisi kehitettävä palvelumuotoja, jotka mahdollistavat laitteiden ja yhteyksien edullisen lainauksen.

Valtakunnallisen kirjastojen kehittämissyksikön lausunnon mukaan kirjastoilla on jo nyt lain mukaan velvollisuus opastaa kansalaisia omien sähköisten palvelujen antamisessa. Ongelmana on laitteiden ja ohjelmistojen yhteiskäytön opastamisessa, joissa kirjastoilla ei välttämättä olisi edes osaamista ja resursseja.

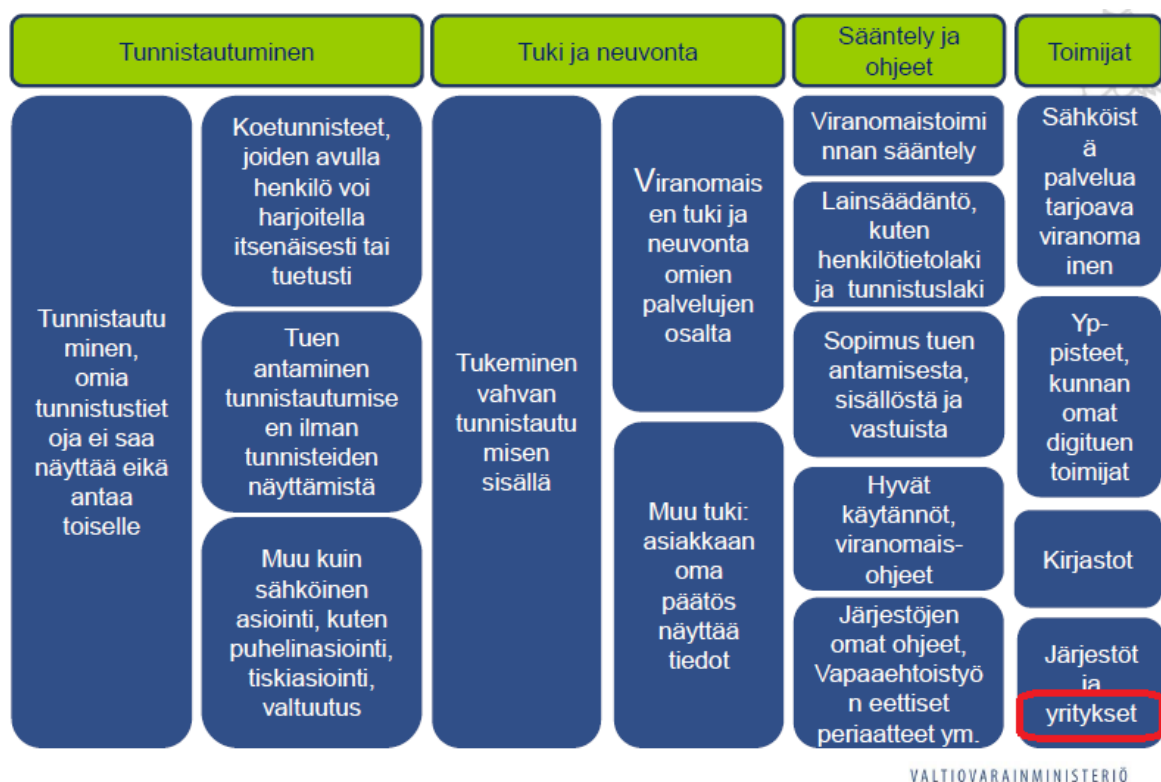
Eräässä kaupallisen toimijan lausunnossa ollaan huolissaan siitä, että viranomaiset eivät pysty tarjoamaan julkisella rahoituksella riittävästi digitukea kaikille sitä tarvitseville. Kentällä tarvitaan kaupallisia toimijoita, jotka voivat palvella kulutuskykyisiä asiakkaita, jolloin maksutonta digitukea voitaisiin kohdentaa enemmän niille, joilla ei ole varaa siitä maksaa. Lausunnossa toivotaan, että yritysten edellytyksiä toimia digituen tarjoajina helpotetaan ja yritysten rooli merkittävänä tuen tarjoajina tunnistettaisiin. Tällä tavoin digituki sektorille voisi nousta innovatiivisia start-up yrityksiä.

Suomen yrittäjien mielestä digituen tarjonnassa pitäisi hyödyntää myös yrityksiä. Lausunnossa todetaan, että myös pienillä ja keskisuurilla toimijoilla olisi mahdollisuudet päästä ostopalveluina tehtävien digituen palveluiden tuottajiksi. Suomen yrittäjät pitävät tärkeänä, että digituen tavoitteena on auttaa yksilön aktiivista toimintaa, eikä tuesta pitäisi muodostua pysyvää asiaintilaa.

Valtiontalouden tarkastusviraston mielestä maakunnan vastuulla olisi kehittää ja koordinoita alueellista digitukea, rakentaa digituen tuottajien verkosto alueelle ja tehdä tarvittaessa myös sopimuksia, myös kaupallisten toimijoiden kanssa.

3.4 Digitukeen liittyviä tietosuoja- ja vastuukysymyksiä

Eräs tärkeä asia, joka hankkeen aikana on tuotu esiin digituen tuottajilta, on tietosuojan ja vastuukysymyksiin liittyvät asiat. Digituen antamisen yhteydessä voi olla erilaisia tilanteita, joissa erilaisia henkilökohtaisia tietoja voi helposti tulla esille. Erilaisia tilanteita on esitetty kuviossa 7.



KUVIO 7. Henkilökohtaiset tiedot ja digituki (Valtiovarainministeriö 2017c, 55)

Tietosuojan kannalta digituessa asiakkaan ja digituen antajan välille voi muodostua tilanteita, joissa asiakkaan tietosuoja voi olla uhattuna. Huolimatta kohtuullisen kattavasta lainsäädännöstä, ei kolmannen sektorin antamaan digitukeen yllä salassapitosäännökset samalla tavoin kuin viranomaisten toimintaan. Pääsääntönä on kuitenkin, että asiakkaan henkilökohtaisia tietoja ei saa jakaa eteenpäin.

On nähty tarpeelliseksi selkiyttää digituen ja asiakkaan välistä suhdetta ja kehittää digituen omaa ohjeistusta ja hyviä käytäntöjä tietosuojan kannalta. Selkeä ohjeistus tulisi suojata sekä asiakasta että digituen antajaa.

On huomattu, että ongelmallisia tilanteita digitukea annettaessa ovat mm:

- Tilanteet, jotka vaativat vahvaa tunnistautumista. Nykylainsäädäntö ei mahdollista tunnistautumisvälineen luovuttamista toiselle osapuolelle missään tilanteessa. Laki on tässä tapauksessa ehdoton. (Laki vahvasta tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista 617/2009, 23 §, 2 mom.)
- Tilanteet, joissa joudutaan käsittelemään henkilökohtaisia tietoja, jotka voivat olla oleellinen osa digituen tapahtumassa. Näissä tilanteissa tuen antaja ja asiakas voivat joutua arvioimaan, miten tuen antamisessa edetään. Lain säädännössä säädetään hyvästä henkilötietojen käsittelytavasta, jossa jokaisella on oikeus omiin tietoihinsa ja toisaalta myös tiedolliseen itsemääräämisoikeuteen. (Henkilötietolaki 22.3.1999/523, 11 §.)
- Tietosuojalainsäädännössä säädetään rekisterinpitäjän velvollisuuksista. Digituen tuottaja joutuu mahdollisesti käsittelemään henkilötietoja ja ylläpitämään asiakasrekisteriä, jolloin toimintaan sovelletaan tietosuojalainsäädäntöä ja tuottajan on valmistauduttava toiminnoissaan tietosuoja-asetuksen velvoitteisiin.
- Asiamiestä tai avustajaa koskevat säädökset vaitiolovelvollisuudesta. Lain 12 § mukaan hallintoasioissa voi käyttää asiamiestä tai avustajaa ja saman lain 13 § mukaan asiamies tai avustaja ei saa luvattomasti levittää päämieheen liittyvää luottamuksellista tietoa. (Hallintolaki 6.6.2003/434, 12 §, 13§.)
- Erityistä tukea kotona asumiseen tarvitsevan henkilön suhde henkilökohtaiseen avustajaan on usein työsuhde. Avustajan salassapitovelvollisuutta ei ole säädetty laissa, mutta suositeltavaa olisi sopia salassapitovelvollisuus kirjallisesti työsopimukseen.
- Digitukea annetaan paljon vertaistukena esim. järjestöjen vapaaehtoistyöntekijöiden toimesta. Heille on laadittu vapaaehtoistyön eettiset periaatteet, joissa on käsitelty myös salassapitovelvoitteet. Usein vapaaehtoistyöntekijät joutuvat allekirjoittamaan sopimuksen, jossa he sitoutuvat toiminnassaan digituen hyviin käytäntöihin, velvoitteisiin ja vastuisiin.
- Rikoslain 24 luvun 8 pykälä kriminalisoi yksityiselämää loukkaava tiedon levittäminen rangaistuksen uhalla. Digituen toimija ei saa levittää digituen saajasta tietoa

julkisuuteen, joka voisi aiheuttaa vahinkoa tai kärsimystä asiakkaalle. (Rikoslaki 19.12.1889/39).

4 LAKIESITYS DIGITAALISTEN PALVELUIDEN TARJOAMISESTA

4.1 Lainsäädännön nykytilan arviointi vs. julkihallinnon digitalisaatio

Hallitus esittää jossakin vaiheessa kautensa aikana uutta lakiesitystä digitaalisten palveluiden tarjoamisesta. Lakiesitys on tällä hetkellä lausuntokierroksella ja lain tarkoitus on tulla voimaan 1.9.2018 (Lausuntopalvelu 2018b). Ehdotetulla lailla pyritään edistämään digitaalisten palvelujen laadukasta ja tietoturvallista tarjoamista ja parantamaan yhteiskunnan erityisryhmien edellytyksiä selvittää omatoimisesti julkisen sektorin digitaalisten palvelujen käytöstä. Lakiin sisältyisivät viranomaisia koskevat digitaalisten palvelujen koskevat perusvaatimukset. Listaus ”Digitaalisten palvelujen tarjoamisesta” -lakiehdotuksesta esitetään liitteessä 3 (Lausuntopalvelu 2018c.)

Verkkosivustojen ja sähköisten asiointipalvelujen saavutettavuudesta ei ole yhtenäistä lainsäädäntöä. Sääntely on hajautunut useisiin säädöksiin ja on tasoltaan yleisluonteista. Lainsäädäntö on ollut muuttumaton jo yli 15 vuotta, vaikka toimintaympäristö on muuttunut voimakkaasti. Seuraavissa kappaleissa arvioidaan lyhyesti digituen sidonnaisuutta ja vaikutusta eri lakeihin.

4.1.1 Suomen perustuslaki

Suomen perustuslaki on säädetty ennen digitalisaation yleistymistä, jolloin digitalisaatio haastaa Suomen perustuslain joiltakin osin. Sähköisten palveluiden saavutettavuus on osa yhdenvertaisuuden toteutumista. Yhdenvertaisuus on perusoikeus, joka on säädetty Suomen perustuslain 6 §:ssä. Säännöksen mukaan ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä, eikä ketään ilman hyväksyttävää perustetta voi asettaa eri asemaan esim. iän, terveydentilan tai vammaisuuden perusteella. Lain 21 §:ssa edellytetään viranomaisilta hyvää hallintoa ja siihen kuuluu jokaiselle oikeus saada hyvää hallinnon toteutumista. Lain 12§:ssa säädetään julkisten asiakirjojen julkisuus. (Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.)

4.1.2 Yhdenvertaisuuslaki

Vaikka yhdenvertaisuus on säädetty perustuslaissa, niin yhdenvertaisuudelle on säädetty myös oma lakinsa (Yhdenvertaisuuslaki 30.12.2014/1325). Digitalisaation haasteet on

otettava huomioon varsinkin lain 1, 2, 4.1, 5.1 ja 5.2 pykälissä, joissa kaikissa säädetään yhdenvertaisuus erilaisissa viranomaisen toimintaympäristöissä.

4.1.3 Hallintolaki

Hallintolakia sovelletaan lain 2§:n mukaisesti valtion ja kunnallisiin viranomaisiin, itsenäisiin julkisoikeudellisiin laitoksiin sekä eduskunnan virastoihin ja tasavallan presidentin kansliaan (Hallintolaki 6.6.2003/434). Julkisten palveluiden digitalisoinnin yhteys hallintolakiin tulee esille mm. siinä, että kaikille palveluja tarvitseville on pyrittävä turvaamaan yhtäläinen mahdollisuus asian hoitamiseen julkisesta palvelusta riippumatta. Yhtäläiset palvelumahdollisuudet on turvattava myös erityisryhmille, kuten esim. vanhukset, sairaat ja vammaiset. Kaikille mahdollisessa asiointipalveluiden toteuttamisessa on huomioitava perusoikeuksien toteutuminen, joka voi olla esim. yhdenvertaisuus.

4.1.4 Sähköistä asiointia ja tunnistamista koskeva sääntely

Asiointilakia sovelletaan hallintoasian, tuomioistuinasian, syyteasian ja ulosottoasian viireillepanossa ja käsittelyssä (Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 24.1.2003/13). Lain 5 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on tarjottava kaikille mahdollisuus lähettää viesti asian viireille saattamiseksi tai käsittelemiseksi sähköiseen osoitteeseen. Tällöin kaikille ryhmille on tarjottava mahdollisuus lähettää viestejä ja ilmoituksia viranomaisille. Sähköisten asiointipalveluiden suunnittelussa on otettava huomioon palveluiden käyttäjien ja ryhmien erilaiset tarpeet ja rajoitukset.

Asiointilakiin liittyvät myös monet muut asiat, kuten viranomaisen pyrkimys mahdollisimman suureen toimintavarmuuteen ja laitteiden yhteensopivuuteen sähköisessä asioinnissa, sähköisten tiedonsiirtomenetelmien saatavuudesta huolehtiminen ja sähköisen asioinnin tukipalveluiden tuottamisesta. Hallinnon yhteiset tukipalvelut ovat säädetty omassa laissa (Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista 29.6.2016/571). Tukipalveluilla tarkoitetaan sähköisen asioinnin tukipalvelua, jota käyttäjäorganisaatio käyttää tarjoaman palvelunsa tukena.

Eräs tärkeä elementti sähköisessä asioinnissa on luottamuspalveluiden sähköinen tunnistaminen ja tietoturva. Sähköinen tunnistaminen on säädetty laissa, jossa säädetään vahva

sähköinen tunnistaminen ja sähköiset luottamuspalvelut (Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista 617/2009). Valtiohallinnan tieto- ja kyberturvallisuuden johtoryhmä (VAHTI) on laatinut sähköisen asioinnin tietoturvallisuusohjeen, jossa on mm. arvioitu sähköisen tunnistamisen tarvetta erilaisissa sähköisissä asiointipalveluissa. (Valtiovarainministeriö 2017d; Valtiovarainministeriö 2017e).

4.1.5 Esteettömyyslainsäädäntö

Esteettömyyslainsäädäntö on läheisessä suhteessa saavutettavuussäätelyn kanssa, jotka yhdessä pyrkivät edistämään erityisryhmien mahdollisuuksia palveluiden käytössä. Kokonaisuuden tarkoituksena on edistää yhdenvertaisuuden toteutumista. Esteettömyyslainsäädäntö on hajaantunut eri toimialueiden lainsäädäntöön, kuten esim. maankäyttö- ja rakennuslaki, asuinrakennusten korjausavustus ja ratalaki.

Digitaalisuus liittyy viestintään liittyvään lainsäädäntöön, joka sisältää myös esteettömyyttä koskevia säännöksiä. Esimerkiksi julkisissa hankinnoissa hankinnan kohde on määritettävä siten, että hankinnan kohteen suunnittelussa on otettava huomioon kaikkien käyttäjien esteettömyys, mukaan lukien vammaisten käyttäjien. (Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016).

4.2 Kansainvälinen kehitys ja EU:n lainsäädäntö

4.2.1 YK yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista

Kansainvälisissä sopimuksissa, kuten Yhdistyneiden Kansakuntien yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista huomioidaan vahvasti vammaisten yhdenvertaisuus ja jossa kielletään kaiken syrjinnän vammaisuuden perusteella ja takaa tehokkaan oikeussuojan syrjintää vastaan. Sopimus ei kuitenkaan takaa vastaavia oikeuksia ja etuja esim. ikääntyneille kansalaisille, jotka voivat olla vähintään yhtä estyneitä käyttämään arjessaan jotakin julkista, mahdollisesti sähköistä palvelua. (YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja).

4.2.2 Saavutettavuusdirektiivi

Euroopan parlamentin ja Neuvoston direktiivi julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta on säädetty direktiivi v. 2016. Direktiiviä kutsutaan saavutettavuusdirektiiviksi. Direktiivin tavoitteena on yhdenmukaistaa julkisen sektorin verkkosivustot ja mobiilisovellukset EU:ssa. Direktiivi on säädetty turvaamaan erityisesti vammaisten oikeudet saavuttaa sähköiset palvelut. Käytännössä saavutettavuudella tarkoitetaan sitä, että niiden sisältö on suunniteltava siten, että kaikki käyttäjäryhmät voivat käyttää sivustoja ilman avustavia- tai lisälaitteita. Omalta osaltaan direktiivi parantaa myös ikääntyneiden, ja mahdollisesti vähemmän tietokoneen käyttökokemusta omaavien käyttäjien mahdollisuuksia käyttää sähköisiä palveluita. (Euroopan parlamentin ja Neuvoston direktiivi julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta).

Saavutettavuudella on neljä periaatetta sivustojen suunnittelussa:

- Havaittavuus: Käyttöliittymässä olevat tiedot ja osat on esitettävä havaittavasti kaikille käyttäjäryhmille.
- Hallittavuus: Käyttöliittymän osat ja navigointi on oltava hallittavissa kaikille käyttäjäryhmille.
- Ymmärrettävyys: Käyttöliittymässä olevat tiedot ja käyttöliittymän toiminta on oltava käsitettäviä ja ymmärrettäviä.
- Toimintavarmuus: Käyttöliittymän sisältö on oltava toimintavarma, jotta erilaiset asiakassovellukset voivat tulkita sitä luotettavasti.

4.3 Lain vaikutusten arviointi elinkeinoelämään

Tulevalla lailla arvioidaan olevan jonkin verran vaikutuksia elinkeinoelämään. Vaikutukset koskevat lähinnä yrityksiä, jotka tarjoavat digitaalisia palveluita liittyen julkisiin hallinto- tehtäviin sekä yrityksiin, jotka toimivat digitaalisten palveluiden ja saavutettavuuden toteuttamisen ja kehittämisen alalla. Ehdotuksessa arvioidaan, että digitalisointi tuo mahdollisuuksia lisäliiketoimintaan ja yritysten yhteistyö eri järjestöjen kanssa lisääntyy tulevaisuudessa.

5 TUTKIMUKSIA LIITTYEN IKÄIHMISET VS. DIGITALISAATIO

5.1 Kyselytutkimukset

Digitalisaation lisääntyminen ja kasvava trendi niin yksityisissä kuin julkisissakin palveluissa ei ole pelkästään suomalainen ilmiö. Julkisten palveluiden voimakas digitalisoiminen on käynnissä lähes kaikissa länsimaissa. Aiheesta on tehty useita tutkimuksia ja digitalisaation lisääntyminen on havaittu aiheuttavan samankaltaisia ongelmia yhteiskunnan tieteilijöille ryhmille myös muissa maissa kuin Suomessa.

Esimerkiksi Norjassa käynnistettiin eGovernment -hanke v. 2012, jossa tavoitteet ovat samankaltaisia kuin Suomessa määritetyt tavoitteet. Hankkeen tavoitteena on digitalisoida julkisen sektorin eri toimijat; muun muassa terveydenhuolto, työnvälitys -palvelut, verohallinto ja eläkejärjestelmän palvelut. Bergenin yliopistossa tehdyssä tutkimuksessa tutkittiin ikäihmisten suhtautumista ja selviytymistä yhteiskunnan julkisten palveluiden digitalisaatioprosessissa Norjassa. Tutkimuksen tuloksista ilmeni, että ongelmat varsinkin iäkkäillä kansalaisilla, olivat samankaltaisia kuin Suomessa tehtyjen kyselytutkimusten vastaukset. Myös Norjassa ikäihmiset joutuvat turvautumaan paljon sukulaisten ja muiden vapaaehtoisten apuun digitaalisten palveluiden käytössä. Tutkimus toi esille, että digitalisaation lisääntyminen, niin julkisissa kuin yksityisissä palveluissa, lisäsi riskiä ikääntyneiden kansalaisten jäämisestä yhteiskunnan palveluiden ulkopuolelle. (Lohde de Nijs 2017.)

Myös Suomessa on tehty muutama kyselytutkimus liittyen ikäihmisten internetin ja muiden sähköisten palveluiden käyttöön. Tässä osassa kootaan jo olemassa olevaa tutkimustietoa ikäihmisten kokemuksia tietotekniikan käytöstä ja ongelmista.

Tässä opinnäytetyössä viitataan seuraavien tutkimusten tuloksiin:

- Käyttäjälle kätevä teknologia (KÄKÄTE)
- Ikäihmiset ja sähköinen asiointi (AUTA)
- Varttuneet kuluttajat, digitalisoituva arki ja kulutusympäristöjen muutos (DIGI50+)

Tutkimusten tuloksista viitataan havaittuihin asioihin, jotka voidaan kytkeä tämän opinnäytetyön tutkimusaiheeseen. Eli olisiko digitaalisia palveluita tarjoavilla toimijoilla riittäviä taloudellisia ja osaamisen resursseja tarjota osaamistaan iäkkäälle väestölle?

5.2 Käyttäjälle kätevä teknologia (KÄKÄTE -hanke)

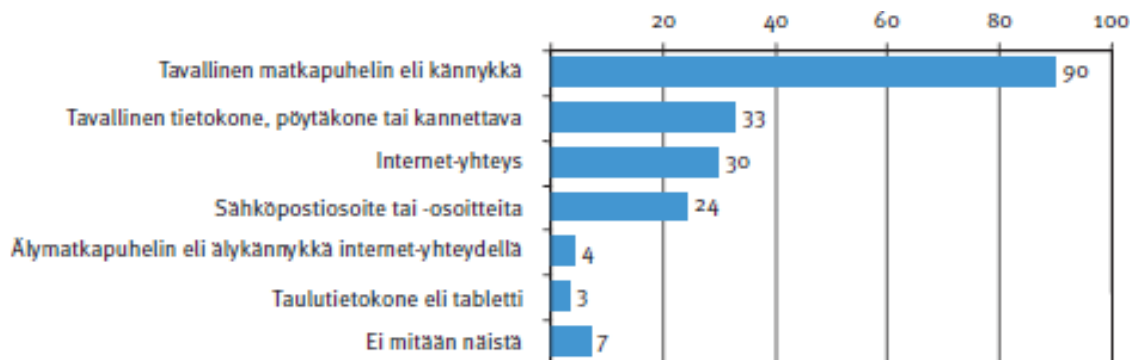
Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton Ikäteknologiakeskus ja Vanhustyön keskusliitto käynnistivät v. 2010 yhteisen 5 -vuotisen KÄKÄTE (Käyttäjälle kätevä teknologia) -projektin, jonka tavoitteena on tukea ikäihmisten kotona asumisen arkea tietoteknologian keinoin. Eläkeliitto ja Ehkäisevä päihdetyö Ry. käynnistivät v. 2013 5 -vuotisen yhteisen Lähiverkko -hankkeen, jonka tarkoituksena on tarjota tukea, tietoa ja helppoja työkaluja ikäihmisille arjesta selviytymiseen. (Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto Valli 2018; Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton Ikäteknologiakeskus 2018; Vanhustyön keskusliitto 2018; Eläkeliitto 2018; Ehkäisevä päihdetyö 2018).

Seuraavassa osassa esitellään molempien KÄKÄTE -hankkeiden kyselytutkimusten tuloksia, jotka tuovat tähän tutkimukseen lisätietoa. Tutkimuksessa haastateltiin puhelimitse 600 ikäihmistä ja otos edustaa Suomen 75-89 vuotiaiden joukkoa, johon kuuluu noin 412 000 henkilöä. (Ikäteknologiakeskus 2017a; Ikäteknologiakeskus 2017b).

5.2.1 Kooste KÄKÄTE -hankkeen tuloksista

Tavallisin käytössä oleva digitaalinen laite oli tavallinen matkapuhelin, jonka omisti 90 % vastaajista. Seuraavaksi yleisin laite oli tietokone, jonka omisti 33 % vastaajista. Tietokoneen omistamiseen liittyi läheisesti Internet -yhteys, jonka oli hankkinut 30 % vastaajista. Vastaajista 7 % ei ollut mitään laitetta (taulukko 2).

TAULUKKO 2. Käytössä olevat laitteet (Ikäteknologiakeskus 2017a, 4)



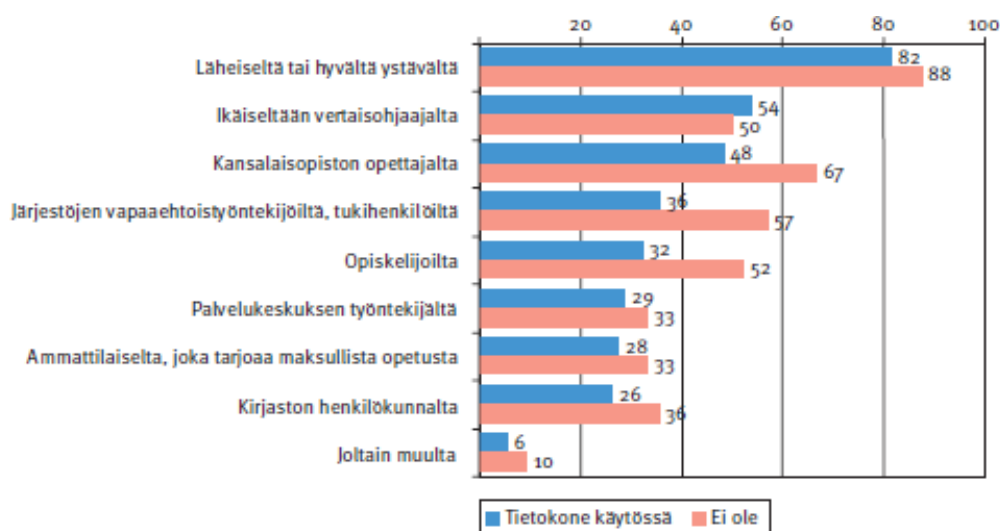
Asioiden hoitaminen internetissä tutkimuksen mukaan ei ollut kovinkaan yleistä. Esimerkiksi henkilöistä, jotka omistivat tietokoneen ja internet yhteyden, vain 22 % käyttivät laitteita pankkiasiointiin.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että useimmat kyselyyn vastanneista ikäihmisistä oli jo löytäneet haluamansa kanavan käyttää tietokonetta ja internetiä. Kaksi kolmasosaa vastaajista, jotka eivät omista tietokonetta, eivät ole edes kiinnostuneita internetistä. Lukumääräisesti heitä on noin 188 000 eli melkein puolet kaikista 75-89 -vuotiaista.

Tutkimuksessa tuli ilmi, että opastusta tietotekniikan käyttöön tarvitaan. Tietokoneen jo omistavista 44 % toivoo huomattavasti lisää opastusta tietokoneen käyttöön. Opastus voisi madaltaa tietokoneen hankintaa, mutta vain 10 % henkilöistä, jotka eivät omista tietokonetta, haluaisivat opastusta (taulukko 3).

Tietokoneen omistavat ottaisivat opastusta vastaan mieluiten läheiseltä ihmiseltä 82 % tai ikäiseltään vertaisohjaajalta 54 %. Ammattilaisen opastusta tietokoneen käytöstä haluaisi 28 % vastaajista. Samansuuntaiset vastaukset antoivat myös vastaajat, jotka eivät omista tietokonetta.

TAULUKKO 3. Opastus ja neuvonta tietokoneen käytössä (Ikäteknologiakeskus 2017a, 17)



Vastaajista 92 %, jotka omistivat tietokoneen, pitivät tietokonetta itselleen hyödyllisenä, kun taas ainoastaan 52 % vastaajista, jotka eivät omistaneet tietokonetta, eivät pitäneet tietokoneen omistamista tarpeellisenä.

5.2.2 Tiivistelmä KÄKÄTE -hankkeen tuloksista

Tiivistyksenä tuloksista voidaan havaita, että ikäihmiset, jotka ovat kiinnostuneita tietotekniikasta, ovat jo hankkineet koneen ja opetelleet sen käytön. Iso haaste on saada tietokoneen omistamattomat ikäihmiset kokeilemaan tietokoneen käyttämistä, joka voisi madaltaa sen hankkimista. Kuitenkin tutkimuksesta käy ilmi, että vaihtoehtoisia tapoja palveluiden käytössä ja saatavuudessa tullaan tarvitsemaan tulevaisuudessa. Asioita on voitava hoitaa myös kasvokkain tai puhelimitse ja yhteiskunnan on huomioitava ihmisten yksilöllisyys palveluiden käyttäjinä. Tietoteknisten laitteiden ja ohjelmien käyttäminen pitäisi saada yksinkertaisiksi ja helpoiksi, mutta tarvitaan myös muunlaisia tapoja tarjota palveluja kansalaisille. Tutkimuksen tulokset kiteyttävät sen, että tietoyhteiskunnan ulkopuolelle on jäänyt suuri joukko ikäihmisiä, joka näkyy kansalaisten eriarvoistumisena.

5.3 Ikäihmiset ja sähköinen asiointi (AUTA -hanke)

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton ikäteknologiakeskuksen kyselyssä selvitettiin ikäihmisten asiointia Internetissä, mitä sähköisiä palveluita he käyttivät ja minkälaisia haasteita he ovat kohdanneet (Ikäteknologiakeskus 2017b.) Kysely, johon saatiin 866 vastausta, toteutettiin tammi – maaliskuun 2017 aikana. Kyselyssä pidettiin tärkeänä kerätä tietoa myös muuten, kuin internetin kautta. Siksi kysely toteutettiin kahdella eri tavalla, verkkolomakkeella internetissä ja paperilomakkeella. Verkkolomakkeella vastaajista, joita oli 391 kappaletta, suurin osa oli alle 74 -vuotiaita. Paperilomakkeella vastaajista lähes puolet oli yli 80 -vuotiaita. Kyselyn valmistelussa on ollut mukana Valtiovarainministeriön AUTA -hanke, josta on kirjoitettu lyhyesti tämän opinnäytetyön kappaleessa 3.

5.3.1 Kooste AUTA -hankkeen kysymyksistä

Kysymysten vastaukset jakaantuivat selkeästi sen mukaan, oliko kyselyyn vastattu sähköisesti vai paperilla. Verkossa vastanneista oli 92 % vastaajista hoitanut omia asioitaan

Internetissä kun taas paperilomakkeella vastanneista oli ainoastaan 37 %. Paperilomakkeella vastaajista 44 % ei ollut koskaan hoitanut omia asioita verkossa tai omainen 31 % oli asioinut hänen puolestaan. Eniten oli käytetty pankkipalveluita, joita oli käyttänyt 97 % verkkolomakkeella vastaajista ja 88 % paperilomakkeella vastaajista. Seuraavaksi eniten käytettyjä verkkopalveluita oli omakanta, aikataulujen ja reittien selvittelyt.

Kyselyssä tuli selkeästi ilmi, että sähköiseen asiointiin tarvitaan opastusta. Vastaajista 80 % oli saanut apua lapsilta tai sukulaisilta, 28 % ystäviltä tai tutuilta ja 12 % kirjastosta. Vastaajista useimmat toivoivat opastusta lapsiltaan, mutta myös vertaistuen opastus koettiin tärkeäksi. Vastaajista 83 % haluaisi opastuksen tapahtuvan omassa kodissa ja 36 % haluaisi opastusta opastuspisteessä vertaisopastajan toimesta. Kirjastojen ja yhteispalvelupisteiden osuus opastuksen paikkana jäi melko pieneksi.

Sähköinen tunnistautuminen on lähes aina edellytys digitaalisten palvelujen käyttämiseksi. Kyselyssä tuli esille, että 24 % kaikista vastaajista ei ollut koskaan tunnistautunut sähköisesti, paperilomakkeella vastaajista jopa 41 %. Heillä, jotka olivat tunnistautuneet sähköisesti, oli yleisin tunnistautumisväline pankkitunnukset 72 % ja käyttäjätunnus ja salasana 54 %. Syitä, miksi ikäihmiset eivät ole tunnistautuneet sähköisesti, oli tunnistautumisvälineiden puute 54 %, ei ole käyttänyt tunnistautumista vaadittavaa palvelua 44 % tai osaamisen puute 37 %. Vastaajista 14 % ei luota palvelun tietoturvaan, jonka vuoksi eivät ole tunnistautuneet.

5.3.2 Tiivistelmä AUTA -hankkeen kyselystä

Kyselyn perusteella Vallin Ikäteknologiakeskus antoi seuraavat suositukset ikäihmisten saamiseksi enemmän digitalisaation piiriin:

- Ikäihmisiä on kuultava palvelujen kehittämisessä ja pidettävä heidät mukana kehittämistyössä
- Tarvitaan helppokäyttöisiä ja toimintavarmoja palveluita, jotka on testattava oikealla käyttäjäryhmällä ennen palveluiden käyttöönottoa
- Ikäihmisille on tarjottava riittävä tuki ja neuvonta, johon on yhteiskunnan julkisten ja vapaaehtoisten toimijoiden lisäksi osallistuttava myös yksityisten sähköisten palveluiden tarjoajat

- Mahdollisuus kasvokkaiseen asiointiin on turvattava, joilla palveluiden saavutettavuus ja esteettömyys varmistetaan
- Maksuttomat tai kohtuuhintaiset palvelut on taattava jokaiselle.

5.4 Varttuneet kuluttajat ja digitalisoituvan asiakaskokemuksen rakentuminen

Tässä luvussa viitataan Jyväskylän yliopiston kauppakorkeakoulun toteuttamaan monitieteelliseen tutkimushankkeeseen, jossa haluttiin selvittää, miten varttuneiden kuluttajien arki, asenteet, elämänvaihe ja sosiodemografiset taustatekijät tulevat huomioitua digitaalisissa ja fyysisissä ympäristöissä. Hanke toteutettiin ajalla 1.1.2015-31.3.2017 ja sen rahoitti Tekes. Monitieteelliseen hankkeeseen osallistui Jyväskylän yliopiston sosiologian, markkinoinnin, tietojärjestelmätieteen ja psykologian yksiköt. (Wilska 2017).

Hankkeen tutkimus oli jaettu neljään osaan. Osassa ”Arvot, arki ja elämänkaari” tutkittiin, miten varttuneiden kuluttajien arki, asenteet, elämänvaihe ja sosiodemografiset taustatekijät huomioidaan digitaalisissa ja fyysisissä ympäristöissä. Toisessa osassa ”Asiakaskokemuksen rakentuminen kuluttajan arjessa” pohdittiin, mitä muotoja ja tapoja palveluyrityksillä on asiakaskokemuksen muodostamisessa yli 50 vuotiaiden keskuudessa. Osassa ”Elämänkaarikehitys” pyrittiin hakemaan vastauksia, miten digitaalisten palvelujen käyttäminen erityisesti yli 50 vuotiaiden keskuudessa on yhteydessä vapaa-aikaan, kuluttamiseen, hyvinvointiin ja persoonallisuuteen. Neljännessä osassa ”Digitaalisen palvelun design” selvitettiin, miten liiketoimintoja olisi kehitettävä eri-ikäisten asiakkaiden parempaan kohtamiseen digitaalisten ja fyysisten palveluympäristöjen risteyskohdissa.

Digi50+ -hankkeen loppuraportin jokaisen osan vastaukset toivat lisäarvoa tämän opinnäytetyön sisältöön, mutta erityisesti ”Digitaalisen palvelun design” osan tulokset, jotka painottuivat eri-ikäisten asiakkaitten parempaan kohtamiseen liiketoiminnan kehittämisessä.

Digi50+ -hanke toteutettiin yhteistyössä useiden isompien yritysten, kuten esim. Jyväskylän Energia, kanssa. Tässä opinnäytetyössä tutkitaan pienyrityksen digitalisaation konsultointimahdollisuuksia, joten Digi50+ -hankkeen tulosten asiayhteys tämän opinnäytetyön aiheeseen ei ole välitön. Sen sijaan välillisesti Digi50+ -hankkeen tuloksia voidaan hyödyntää minkä tahansa yrityksen liiketoiminnassa, joka tarjoaa digitaalista palvelua esim. myöhäiskeski-ikäiselle kuluttajaryhmälle.

5.4.1 Tiivistelmä 50+ -hankkeen tuloksista

Tutkimushankkeen tavoitteena on auttaa elinkeinoelämää hyödyntämään paremmin myöhäiskeski-ikäisten ja ikääntyvien, eli n. 50-65 vuotiaiden kuluttajien potentiaalia digitalisoituviissa palveluympäristöissä. Ihmisten elinikäodotukset ovat nousseet ja myös ikääntyneet kuluttajat ovat maksukykyisiä asiakkaita ja tulevaisuuden kuluttajia. On arvioitu, että vuonna 2050 yli kolmannes väestöstä kuuluu yli 50-vuotiaisiin. Tutkimushankkeen päätaavoitteena oli kehittää digitaalista ja fyysistä palvelumuotoilua yhteistyössä yritysten kanssa. Kuten muissakin tässä tutkimustyössä viitatuissa tutkimuksissa, niin Digi50+ -tutkimuksessa on todettu, että yli 65-vuotiaissa on paljon kuluttajia, jotka eivät ole sähköisten palvelujen piirissä (Tilastokeskus 2017). Tämä edellyttää, että ainakin toistaiseksi on pidettävä myös perinteisiä palvelu- ja asiointimuotoja digitaalisten kanavien rinnalla.

Tulevaisuudessa digitaalisten laitteiden määrä kodeissa ennustetaan kasvavan voimakkaasti älyteknologian ja verkkoon liitettyjen laitteiden yleistyessä. Esineiden internet (engl. Internet of Things, Iot) muuttaa myös asumista ja tulee muuttamaan palvelukokemusta erilaisissa digitalisaatio ympäristöissä (Wikipedia 2018). Tutkimusyhtiö Gartner (2014) ennustaa, että vuonna 2022 tyypillisessä kotitaloudessa on jo yli 500 älylaitetta. Sellainen määrä verkkoon kytkettyjä laiteita vaatii jo asiantuntemusta niiden hallinnassa, ja tarjoaa mahdollisesti runsaasti työ- ja ansaintamahdollisuuksia digitaalisen toimialan yrityksille.

Hankkeen tutkimuksessa todettiin, että mobiililaitteet, älypuhelimet ja tablettitietokoneet yleistyvät tulevaisuudessa. Miesten ja naisten käyttötavoissa laitteiden osalta on ja tulee olemaan eroja. Miehet käyttävät enemmän älypuhelimia, kun taas naiset suosivat tablettitietokonetta. Tietotekniset laitteet rikkoutuvat ja ne on uusittava tai päivitettävä uudempiin tietotekniikan voimakkaan kehittymisen takia, jolloin laitteiden korjaaminen, päivittäminen ja hankinta tuovat liiketoiminnan mahdollisuuksia alan yrityksille.

Varttuneilla kuluttajilla on tutkimusten mukaan erilainen suhde digitaalisten tuotteiden ja palvelujen kuluttamiseen kuin nuoremmilla ikäpolvilla. Nuorilla diginatiiveilla ryhmillä digitalisuus arkena oli vahvasti läsnä, kun taas varttunut väki saattoi kokea olonsa digitaalisessa ympäristössä hieman epämukavaksi. Yhteistä nuorille ja iäkkäämmille oli suhtautuminen kodin ja asumisen digitalisoitumiseen: vaikka digitalisuus helpottaisikin asumista, niin digitalisoituminen asumisessa ja kodissa ei pitäisi olla itseisarvo. Kaikkien ikäryhmien mielestä digitaalisuuden on tuettava arkielämää ollakseen hyödyllistä.

Digitaalisten laitteiden ja palvelujen markkinointi varttuneille kuluttajille voi olla yritykselle haastavaa. Esimerkiksi varttuneelle wellness-kuluttajalle on tärkeää, että hän kokee tekevänsä kulutuspäätöksiä omista lähtökohdistaan ja mieltymyksistään. Kuluttajien yksilöllisyys on otettava huomioon varsinkin digitaalisen terveysteknologian markkinoinnissa.

Tutkimuksen tulokset vahvistavat aiempia tutkimusten tuloksia siten, että 50+ -ikäryhmän aktiivisesti vietetty vapaa-aika heijastuu myönteisesti ikääntyvien hyvinvointiin. Eliniän pidentyessä ikääntyville on yhä enemmän vapaa-aikaa ja vapaa-ajan palveluille on yhä enemmän kysyntää. Digitaalisista palveluista syrjäytyminen liittyy myös hyvinvointiin.

6 IKÄÄNTYNEIDEN TIETOTEKNIIKAN OPASTUS SUOMESSA

6.1 Tietokoneopastustoiminta

Vaikka tietokoneet, internet ja digitaaliset palvelut ovat jo pitkään olleet kodeissa jokapäiväisiä asioita, niin asiaan liittyviä tutkimuksia on tehty suhteellisen vähän. Digitaalisia palveluita ovat tarjonneet lähinnä pankit, vakuutusyhtiöt ja muut vastaavat yritykset. Tähän mennessä kyseiset yritykset ovat tarjonneet asiakaspalvelua muutenkin kuin pelkästään digitaalisesti, esim. paikalliskonttoreiden muodossa. Näyttääkin siltä, että voimakkaan julkisten palveluiden digitalisoinnin ansiosta ovat eri tahot tehneet kyselytutkimuksia sekä palveluiden iäkkäiltä käyttäjiltä että tuen tarjoajilta.

Tämän opinnäytetyön osassa 4 on käsitelty kolmea kyselytutkimusta, joissa tutkittiin ikäihmisten suhdetta tietotekniisiin laitteisiin ja digitalisaatioon yleisesti. Vähemmän kuitenkin löytyy tutkimustietoa digiopastuksesta tämän päivän Suomessa. Vanhustyön keskusliiton kehittämishankkeen SeniorSuft -palvelu pyrkii parantamaan ikääntyneiden ihmisten itsestä suoriutumista voimakkaasti digitalisoituvassa yhteiskunnassa (Vanhustyön keskusliitto 2018b.) SeniorSurf -palvelu koordinoi ikääntyneille järjestettävää tietokoneopastustoimintaa, joka on SeniorSurf toiminnan keskeinen tehtävä. Se myös tuottaa materiaalia sekä opastajien että opastettavien käyttöön. Materiaalit ovat ladattavissa SeniorSurf -hankkeen kotisivuilta.

SeniorSurf -hanke kartoitti vuoden 2017 syksyn aikana paikat Suomessa, missä järjestetään maksutonta tietokoneopastusta ikääntyneille ihmisille. Kartoituksen tuloksena on karttasovellus SeniorSurf sivulla, jonka kautta käyttäjä voi hakea neuvontapisteen esim. oman kunnan tai kaupungin alueelta. Selvityksen tarkoituksena on kuvata opetustoiminnan tila Suomessa, ja miten sitä voisi kehittää. (Vanhustyön keskusliitto 2018b).

6.2 Tiivistelmä tutkimuksesta

Selvitys toteutettiin sähköisenä kyselynä, joka lähetettiin 177 vastaajalle. Kyselyn vastausprosentti oli 47,5 % eli vastausten lukumäärä oli 83. Kyselyn suurin haaste oli löytää opastusta järjestävät organisaatiot ja opastuspaikat. Etsimisen apuna käytettiin esim. Vanhustyön keskusliiton jo tiedossa olevia opastuspaikkoja. Opastuspaikkoja haettiin internetin

hakukoneiden avulla lukuisilla erilaisilla hakusanoilla. Kyselyä pyydettiin välittämään eteenpäin organisaatioiden sisällä sekä yhteistyökumppaneille.

SeniorSurf -hankkeen kyselyn kohderyhmänä olivat vapaaehtoisjärjestöt ja muut organisaatiot, jotka pääasiassa järjestävät maksutonta tietokone- ja digiopastusta. Tässä kappaleessa kuitenkin etsitään asioita ja kiinnitetään huomiota asioihin, jotka voivat olla hyödyllisiä liiketoiminnallisuuden kannalta opastus- tai konsultaatiopalveluiden tarjonnassa.

6.2.1 Opastuksen järjestäminen

Tietokoneopastusta on järjestetty useassa paikassa 3-9, tai jopa 10-20 vuotta. Uusiakin toimijoita on kuitenkin tullut alalle, koska alle yhden vuoden opastusta järjestäneitä tahoja on lähes 10 kappaletta. Opastusta järjestetään yleisimmin kerran viikossa tai 4-5 kertaa viikossa. Suurin osa vastaajista järjestää sekä yksilö- että ryhmäopetusta, jossa ryhmän koko on tyypillisesti alle 10 henkeä.

Yleisimmät opastukset liittyvät sosiaaliseen mediaan, sähköpostiin tai verkkopankin käyttöön. Vähemmän opastusta annetaan yleisesti sähköiseen asiointiin ja tiedonhakuun. Opastusta toki annetaan myös asiakastarpeen ja opastajien taidon mukaan.

Opastukseen osallistuvien suurimmat ikäryhmät olivat 60-69 ja 70-79 -vuotiaat. Opastajien ikäryhmät jakautuivat suunnilleen kahteen yhtä suureen ryhmään, eläkeläiset 64-73 -vuotiaat ja työikäiset. Suurin osa opastajista olivat vapaaehtoisia, n. 60 %. Opastajia oli n. 700 henkilöä ja suurin osa opastuspaikoista toimi 1-3 opastajan voimin.

6.2.2 Yhteistyö ja tiedottaminen

Suurin osa opastajista teki yhteistyötä jonkin muun tahon, yleisimmin jonkin järjestön, kanssa. Yhteistyötä hyödynnettiin huomattavasti tilaratkaisujen yhteydessä. Alle puolet vastaajista järjesti koulutusta omissa tiloissaan ja n. kolmasosa järjesti koulutusta yhteistyökumppaneiden tiloissa tai opastettavan kotona. Eräs merkittävä yhteistyökumppani tilojen tarjoamisen suhteen oli kirjastot.

Tiedottaminen opastustoiminnasta keskittyi lähinnä perinteisiin informaatiokanaviin eli ilmoittaminen paikallislehdessä, kauppojen yms. ilmoitustauluilla ja ikäihmisten omilla

verkostoilla. Sähköinen tiedottaminen eli sosiaalinen media, nettisivut tai sähköposti eivät olleet kovin paljon käytettyjä tiedottamiskanavia. Huomattavaa on, että mainonta ja henkilökohtainen tiedottaminen on melko vähän käytetty tapa markkinoida opastustoimintaa, joita yritystoiminnassa olisi mahdollista tehdä.

6.2.3 Opastajien koulutus, toiminnan haasteet ja hyvät menetelmät

Opastajista valtaosa piti ammattitaitoaan hyvällä tasolla. Monet olivat saaneet koulutusta nykyisiin tehtäviinsä, joillakin oli kokemusta työelämästä ja jotkut olivat itseoppineita.

Vastauksista sai käsityksen, että vaikka koulutusta oli jonkin verran, niin sitä ei ollut riittävästi. Täydennyskoulutukselle oli tarvetta esim. erilaisiin ohjelmiin ja laitteisiin liittyvät koulutukset. Huomattavasti oli tarvetta myös pedagogiseen koulutukseen eli opastukseen liittyvään koulutukseen.

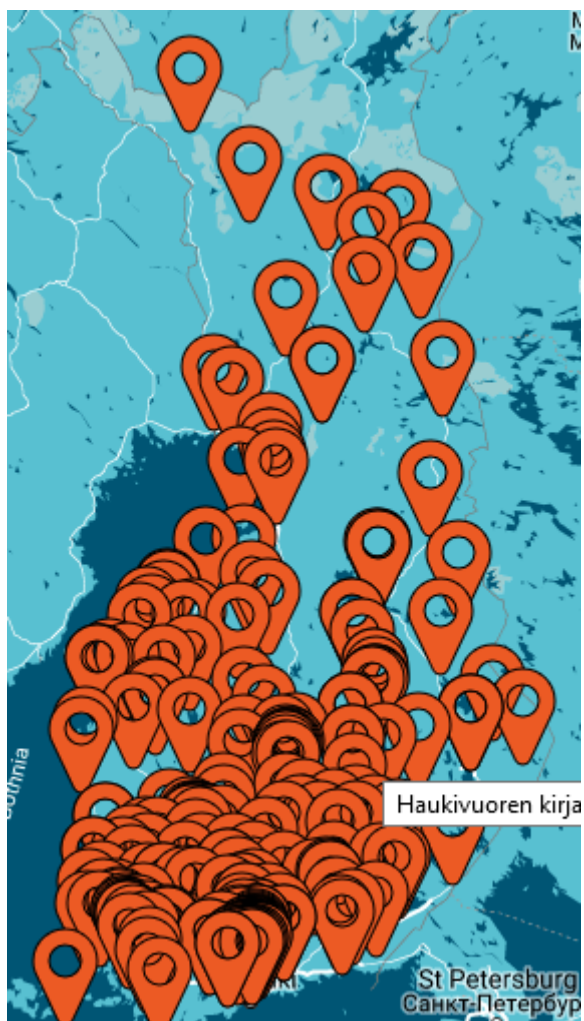
Kysymykseen parhaista opetusmenetelmistä tuli eniten positiivisia kommentteja henkilökohtaisesta / pienryhmäopastuksesta, joista oli tullut parhaimmat oppimistulokset. Vastauksissa painotettiin myös paljon sitä, että opetuksen tulee olla rauhallista ja opetukselle on oltava riittävästi aikaa. Vertaisopastusta ja itsenäisen oppimisen tukeminen koettiin myös tärkeäksi. Huomioitavaa on, että maksuttomuus ei ollut tärkeä seikka opastamisessa. Siitä voikin vetää johtopäätöksen, että tarvittaessa opastusta tarvitsevat olisivat valmiita joutakin myös maksamaan opastuksesta, jos vain kokevat opastuksen hyödylliseksi ja ammattitaitoiseksi.

Miten opastustilanteen saa mielekkääksi ja antoisaksi opastajan kannalta? Vastauksista kävi ilmi, että eniten opastajia tyydytti tyytyväiset ja innostuneet opastettavat sekä koulutettavien uuden oppiminen ja asenteen muuttuminen myönteisiksi.

Opetustoiminnan haasteita on useita. Lähes yhtä monessa vastauksessa arvioitiin suurimmiksi haasteiksi opastajien tietotaito ja tekniikan kehitys, opastettavien tavoittaminen ja kohtaaminen ja opastustilanteisiin liittyvät ongelmat. Suurimmat haasteet ovat kuitenkin resurssien riittävyys, liian vähäinen opastajien lukumäärä ja opastajien jaksaminen. Nämä asiat tulevat tulevaisuudessa vain korostumaan, kun julkinen digitalisointi tulee edelleen vauhdikkaasti etenemään ja erilaisten digitaalisten palveluiden tarjonta lisääntyy.

6.2.4 Opastuksen kattavuus

SeniorSurf -sivustolla on Suomen laajuinen opastuskartta, josta voi haluamansa opastuspaikan hakea postinumeron, paikkakunnan, järjestäjän tai opastuspaikan nimeltä. Kuviossa 8 opastuspaikat ovat merkitty kartalle oranssin värisellä symbolilla. Symbolien paikannuksesta kartalla näkee, että opastuspaikat ovat keskittyneet voimakkaasti Etelä-Suomeen. Kartasta voi myös nähdä, että digituen saaminen haja-asutusalueilla tällä hetkellä voi olla hyvin haastavaa, ellei mahdotonta.



KUVA 8. Opastuspaikkoja, Suomi (Vanhustyön keskusliitto 2018b)

SeniorSurf sivun karttanäkymän rajausta tarkentamalla voidaan havaita, että opastuspaikkoja ei ole kuitenkaan kovin tiheästi. Kuviossa 9 on tarkempi kuva Päijät-Hämeen alueelta. Kuvasta voi huomata, että Päijät-Hämeen ainoa digiopastuspaikka on Lahden pääkirjasto.



KUVIO 9. Opastuspaikkoja, Päijät-Häme (Vanhustyön keskusliitto 2018b)

SeniorSurf -sivuston opastuskartta ei välttämättä kerro koko totuutta digiopastuspaikkojen lukumäärästä Suomessa. Todennäköistä on, että Vanhustyön keskusliiton tekemä kysely ei ole tavoittanut kaikkia digituen antajia Suomessa.

6.3 Yhteenveto

Opastustoiminnan järjestämisessä on merkittävä rooli eri tahojen välisessä yhteistyössä. Varsinkin pienemmille toimijoille yhteistyön merkitys on suuri. Opetusmenetelmänä parhaana pidettiin lähiopastusta. Tiedotuskanavana parhaimpana pidettiin paikallislehtiä, ikäihmisten omia verkostoja ja ilmoitustauluja. Koska tehokkaimpana opetusmenetelmänä pidettiin henkilökohtaista tai pienryhmäopastusta, niin pidetään tärkeänä, että resursseja ja opastajia saadaan opetustoimintaan lisää. On pohdittava, miten niukat resurssit saadaan hyödynnettyä mahdollisimman tehokkaasti. Maksuttomia tiloja ja laitteita tarvitaan opetustoimintaan lisää.

SeniorSurf -sivulla oleva Suomen laajuinen digituen palvelupeiton karttanäkymä kertoo, että digituen paikkoja pitäisi saada paljon lisää. Voikin olettaa, että kartan näkymä digituen lukumäärästä on puutteellinen ja liian alhainen. Se, kuinka paljon kartan tilanne poikkeaa

todellisesta, on mahdotonta näillä tiedoilla arvioida. Ainakin kyselyyn annetuista vastauksista voi päätellä, että riittävään koko Suomen kattavaan digituen antamiseen ei ole riittäviä resursseja digituen toimijoita. Se tuo suuret haasteet päättäjille ja kertoo selkeästi sen, että digituen on ja tulee olemaan suuri tarve.

TAULUKKO 4. Ohjetaulukko yhteenveto taulukoiden tulkitsemiseksi

Liitteiden 4 ja 5 taulukoiden osien tunnus	Selitys
A	Taulukon sarakkeiden otsikot
B	Henkilöasiakkaiden luokittelu digiosaamisen perusteella. Luokittelu on vastaava kuin VM:n AUTA hankkeessa käytetty luokittelu.
C	Yritystoiminnan mahdollisia digitukea tarvitsevia henkilöasiakkaita.
D	Soluun on kirjattuna B kohdan mukaisen luokittelun mahdollinen asiakas.
E	Digitukea tarvitsevan asiakkaan tarpeet. Tarpeet on luokiteltu laitetarpeisiin, ohjelmistotarpeisiin, julkisten palveluiden liittyviin ja koulutustarpeisiin.
F	Yrityksen osaamistarpeet liittyen asiakkaiden tarpeisiin.
G	Soluihin on merkitty yrityksen osaamisen tarve verrattuna asiakkaiden tarpeisiin. Asiakkaiden tuen tarve vaihtelee sen mukaan, millä tyyppisellä asiakkaalla digiosaamisen taso on.

7.2 Digitukea tarjoavan yrityksen toiminnan vaatimukset

Digituen antaminen vaatii yritykseltä osaamista usealla eri sektorilta. Riippuen yrityksen asiakasstrategiasta, voi yrityksellä olla yhteiskunnassa heikommassa oleva yksittäinen kansalainen tai vahva toimija yrityssektorilla.

Digitukea antavalla yrityksellä on oltava tietoteknistä, liiketaloudellista, juridista, sosiaalista ja myös mielellään pedagogiikan osaamista. Tekninen ja liiketaloudellinen osaaminen tulee luonnollisesti yrityksen liiketoiminnallisesta luonteesta. Juridista ja sopimusosaamista tarvitaan esim. sopimusten laadinnassa muiden yritysten ja yhteisöjen kanssa. Joissakin digituen muodossa asiakkaan yksityisyys voi olla uhattuna, jolloin yrityksen on oltava varovainen, ettei se loukkaa asiakkaan itseoikeutta ja yksityisyyttä. Sosiaalinen osaamista

TAULUKKO 6. Ohjetaulukko yhteenveto taulukoiden tulkitsemiseksi

Liitteiden 4 ja 5 taulukoiden tunnisteet	Selitys
1	Minkä asiakasryhmän tarpeita arvioidaan?
1.1	Kohdassa 1.1 valitaan digiosaamisen taso.
1.2	Kohdassa 1.2 valitaan henkilöryhmä, jolle yritys tarjoaa digitukea tai -palvelua.
1.3	Kohtaan 1.3 on merkitty kohdassa 1.2 valitun digitukea tarvitseva ryhmän taso liittyen kohdan 2 asiakkaan tarpeeseen.
2	Minkälainen asiakastarve on kyseessä?
2.1	Kohdassa 2.1 valitaan asiakastarve, johon digitukea tarjoavan yrityksen on vastattava.
3	Mitä ja minkälaista osaamista yrityksessä vaaditaan edellä valitun asiakasryhmän palvelutarpeessa?
3.1	Kohdasta 3.1 valitaan osaaminen, jotta yritys voi vastata asiakkaan tarpeeseen.
3.2	Kohtaan 3.2 on merkitty se osaaminen tai taito, jota vaaditaan asiakkaan palvelemiseksi.

Lyhyt esimerkkikuvaus taulukon 6 käytöstä:

Esimerkissä digitukea- tai palvelua antava yritys arvioi osaamisen tasonsa tai tarpeensa asiakastarpeen vastaamiseen seuraavalla tavalla.

- Kohdista 1.1 ja 1.2 valitaan asiakaskohderyhmä ja ryhmän digiosaamisen taso. On syytä huomioida, että ryhmän sisällä voi olla erilaisia digiosaamisen tasoja, jotka vaikuttavat asiakasryhmän palvelutarpeeseen. Tasot on määritetty kohtien 1.1 ja 1.2 kenttien sisällöissä.
- Kohdassa 2.1 etsitään digituen sisältöön liittyvä asiakkaitten vaatima tarve.
- Kohta 3.2 näyttää osaamisen, jota yrityksen resursseissa on oltava asiakohtaamisen yhteydessä.

Lyhyesti: Mitä enemmän kohdassa 3.2 on horisontaalisuuntaan merkittäviä kenttiä, sitä vaativampi asiakas ja asiakkaan palvelutarve.

8 DIGITALISAATION KONSULTAATIOPALVELULIIKETOIMINNAN MALLINTAMINEN JA TOIMINTAYMPÄRISTÖN ARVIOINTI

8.1 Johdanto Business Model Canvas (BMC) -liiketoiminnan mallinnustyökaluun

Business Model Canvas on yleisesti käytetty strateginen johdon työväline, jolla luodaan uusia tai kehitetään jo olemassa olevia liiketoimintamalleja (Wikipedia 2018b.) Taulukon avulla yritys voi helposti jäsentää toimintonsa toteuttamiskelpoisuuden ja potentiaalisen kaupanteon. Taulukossa keskeisellä paikalla on arvolupaus (arvotarjoama). Siihen määritetään tuottajan tarjonta ja mitä arvoa tarjonnalla olisi asiakkaalle. Arvolupauksen oikealla puolella on kysynnän kolme elementtiä. Mikä olisi asiakassegmentti, jolle arvolupaus suunnataan? Miten asiakkaat tavoitetaan ja minkälaisia asiakassuhteita heidän kanssaan luodaan? Arvolupauksen vasemmalla puolella ovat tarjonnan kolme elementtiä; käytettävissä olevat resurssit, tuotantotapojen ja prosessien järjestäminen ja mitä kumppaneita tarvitaan ja miten verkostoidutaan. Kaavion alimmat tekijät ovat kustannusrakenne eli kiinteät ja muuttuvat kustannukset sekä ansaintamalli. Perinteisessä tavarantuotannossa ansaintamalli on periaatteessa yksinkertainen: tee mahdollisimman halvalla ja myy mahdollisimman kalliilla. Digitalisaatiossa ja web -palveluissa ansaintamallit voivat olla monimutkaisempia ja monisäikeisimpiä ja yrityksen menestyminen taloudellisesti voi olla haastavaa.

Jotta BMC toimii tehokkaasti ja sillä saadaan tuloksia aikaiseksi, on työkalun avulla laadittava malli pidettävä mahdollisimman yksinkertaisena ja avoimena. BMC koostuu yhdeksästä tukijalasta, joiden perusteella yritystä tarkastellaan. BMC:n tavoitteena on löytää yrityksen vahvuudet ja käyttää niitä kilpailuedun saavuttamiseen markkinoilla. Seuraavissa kohdissa on esitetty BMC:n yhdeksän tukijalkaa.

- Avain kumppanit (Key Partners), jossa määritetään yrityksen tärkeimmät kumppanit ja toimittajat.
- Ydintoiminnot (Key Activities) kohdassa arvioidaan, mitä ydintoimintoja yrityksen arvolupaus vaatii.
- Arvolupaus (Value Propositions) kohdassa pohditaan mm., mitä arvoa asiakkaille tuotetaan ja minkälaisia asiakastarpeita yritys tyydyttää.

- Asiakassuhteet (Customer Relationships) kohdassa pohditaan, millaista suhdetta kukin asiakasryhmä yritykseltä odottaa.
- Asiakasryhmät (Customer Segments) kohdassa määritetään, kenelle ja minkälaiselle asiakasryhmälle yritys tuottaa arvoa ja ketkä ovat yrityksen tärkeimmät asiakkaat.
- Resurssit (Resources) kohdassa on tärkeää pohtia, mitä ja minkälaisia resursseja yritykseltä vaaditaan arvolupauksen pitämiseksi.
- Jakelukanavat (Channels) osassa on pohdittava, miten arvolupaus toimitetaan asiakkaalle. Jakelukanava jakautuu seuraaviin kokonaisuuksiin; tunnettuus, arviointi, hankinta ja toimitus.
- Kulurakennetta (Cost Structure) arvioidessa on tärkeää arvioida yrityksen kulurakennetta. Mitkä ovat yrityksen suurimmat ja merkittävimmät kulut? Tässä kohdassa voi myöskin pohtia sitä, mihin yrityksen liiketoimintamalli perustuu; onko yritys kustannusjohtaja vai erottuuko yritys jollakin muulla tavalla kilpailijoistaan.
- Tulovirrat (Revenue Streams) kohdassa arvioidaan yrityksen tulovirrat. Mistä asiakkaat ovat valmiita maksamaan?

8.2 Yrityksen liiketoiminnan mallinnus

Yrityksen liiketoiminta voitaisiin jakaa kahteen eri sektoriin: digipalvelut julkisen sektorin toimijoille ja erilaiset digitaaliset palvelut yksityiselle sektorille. Yksityisen sektorin asiakkaita voivat olla esim. yksityiset kuluttajat ja kotitaloudet sekä yritykset, jotka tarvitsevat apua oman liiketoimintansa digitalisoinnista. Digituen antaminen julkisen sektorin digitaalisille palveluille voisi jakaa myös kahteen segmenttiin: digitukitoiminta, jossa on huomiotava tarkasti juridiset asiat esim. vahvan tunnistamisen osalta, sekä vähemmän kriittinen digiapu juridiikan osalta esim. konsultaation ja koulutuksen antaminen apua tarvitseville.

Tässä tutkimuksessa laadittiin kaksi BMC-kaaviota. Ensimmäinen kaavio on laadittu tutkimuksessa käytettyjen kirjallisten lähteiden tuloksista. Tietolähteinä ovat pääasiassa kappaleiden 3 ja 4 informaatio, kappaleessa 5 esitetyt kyselytutkimusten tulokset: KÄKÄTE -hanke, AUTA-hanke ja 50+ -hanke, sekä kappaleessa 6 esitetty Senior Surf -hankkeen

kysely. Lisäksi kaavion sisältöön vaikutti kappaleessa 7 esitetyt asiakastarpeet ja yrityksen toiminnalliset ja osaamisen vaatimukset. Ensimmäinen BMC kaavio on esitetty liitteessä 6.

Toisen BMC kaavion sisältöön vaikutti kappaleessa 9 esitettyjen kaupallisen- ja sosiaalialan asiantuntijoiden haastatteluiden tulokset ja yhteenvedot. Asiantuntijoiden kommentit ja huomiot on lisätty ja päivitetty liitteen 9 BMC kaavioon.

8.3 Yrityksen liiketoiminnan tulevaisuuden toimintaympäristön arviointi (PESTE analyysi)

Tässä kappaleessa arvioidaan lyhyesti toimintaympäristö, jossa digituen tarjonnasta mahdollisesti kehittyvä liiketoiminnan on tulevaisuudessa toimittava. Tässä tapauksessa toimintaympäristön arvioinnin työkaluna käytetään PESTE analyysiä, joka on yksityisen sektorin tulevaisuustyöhön kehitetty toimintaympäristöanalyysiin kuuluva kartoitusmenetelmä (Wikipedia 2018c.) Analyysissä tarkastellaan poliittista, ekonomista, sosiaalista, teknistä ja ekologista tilaa ja tulevaisuutta suhteessa organisaatioon.

PESTE-analyysissä arvioidaan seuraavia ulkoisia muuttujia ja muutosvoimia, joihin yrityksellä ei ole mahdollisuutta vaikuttaa.

- Poliittisia: mm. lainsäädännön rajoitukset, kansainväliset sopimukset, rikollisuus, jne.
- Ekonomisia: mm. globaalien alueiden talouskehitys, talouskriisit, lama
- Sosiaalisia: mm. arvot, kulutuskäyttäytyminen, ikärakenne, muuttoliike
- Teknologisia: mm. informaatio- ja tietoliikenne, bio, nano, verkkokauppa, virtuaali-maailma
- Ekologisia: mm. kasvihuoneilmiö, ilmaston muutos, saastuminen, jäteongelmat, infrastruktuurin muutos

PESTE analyysi voidaan jakaa vaiheisiin, joiden avulla ympäristön vaikutusta organisaatioon voidaan arvioida seuraavasti.

- Tunnista tärkeimmät ilmiöt, jotka organisaatioon vaikuttavat.
- Määrittele kullekin tunnistetulle ilmiölle trendi.

- Luokittele tunnistetut ilmiöt mahdollisuuksiksi tai uhkiksi.
- Mahdollisuuden tai uhkan priorisointi.
- Strategisten tavoitteiden määrittely prioriteettien mukaisesti.

Alla olevassa taulukossa 7 on esitetty joitakin arvioita muutosvoimia digituen konsultoinnin liiketoimintamallin yhteiskunnallisessa toimintaympäristössä.

TAULUKKO 7. Liiketoimintamallin Peste analyysi

Muutosvoima	Digituen konsultointi ikääntyneille -liiketoiminta
Poliittiset	Julkisten palveluiden ja yksityisen liike-elämän digitalisointi etenee, joten digituelle tulee olemaan suuri tarve tulevaisuudessa. Yhteiskunnassa tulee aina olemaan ihmisryhmiä, jotka ovat enemmän tai vähemmän digitaalisten palveluiden ulkopuolella. Varsinkin julkisten palveluiden saatavuus on turvattava poliittisten päättäjien toimesta jo perustuslailliselta kannalta. Kaikilla on oltava yhtäläiset oikeudet julkisiin palveluihin ja poliittiset päättäjien on turvattava kyseiset oikeudet. Vaikka poliitikot painottavat esim. yhdistysten vapaaehtoistoimin tarjoamaa digitukea, niin myös kaupalliset toimijat toivotaan digitukitoimijoiksi. Näin ollen poliittista riskiä liiketoiminnalle ei ole.
Ekonomiset	Digituen järjestämisvastuu päättäjien toimesta selkeästi pyritään siirtämään jo olemassa oleville julkisille toimijoille, kuten esim. kirjastoille. Lisäksi päättäjät pyrkivät digituen antajiksi mahdollisimman paljon vapaaehtoistyötä. Tämä kaikki tähtää yhteiskunnalle tulevan taloudellisen rasitteen minimoimiseen digituun piirissä. Liiketoiminnalle siitä on riskiä, koska kovin suurta painoa ei voi laittaa yhteiskunnalta tulevilta maksuilta ja rahavirralla. Siksi liiketoiminnassa kannattaakin pyrkiä myös suoraan digitukea tarvitseviin asiakaskontakteihin. Tutkimukset osoittavat, että tulevaisuudessa eläkkeellä oleva ikäryhmä on vaurain, jolla voisi olla varaa maksaa myös digituesta. Ekonomiset asiat eivät aiheuta liiketoiminnalle isoa riskiä, jos yritys huolehtii luotettavasta julkikuvasta ja satsaa toiminnassaan hyvään asiakaspalveluun ja asiantuntemukseen.
Sosiaaliset	Tutkimukset ovat osoittaneet, että ihmiselle on suuri riski jäädä yhteiskunnan toimintojen ulkopuolelle, jos ihminen jää digitaalisten palvelujen ulkopuolelle. Tämä koskee sekä julkisia että yksityisiä digitaalisia palveluita. Jo yhteiskunnallisesti jokaiselle yhteiskunnan jäsenelle on taattu tasavertaisuus, jota digitaalisuudella ei saisi järkyttää ja murtaa. Yhteiskunnan on huolehdittava, että tasavertaisuus yhteiskunnassa toteutuu, ja sen mukaisesti panostettava riittävän digituen antamiseen sitä tarvitseville. Sosiaaliset asiat tukevat voimakkaasti liiketoimintaa, joka toimii digituen konsultaation antamisessa.
Ekologiset	Yksi suuri voittaja digitaalisuuden lisääntymisessä on luonto ja luonnonvarat. Digitaalisia palveluita käytettäessä matkustustarve vähenee, jolloin luontoa ja ilmastoa rasittavien matkojen lukumäärä pienenee. Tosin suuret konesalit ja jokaisessa kodissa olevat tietokoneet ja muut päätelaitteet vaativat lisäenergiaa sähkön muodossa. Onneksi energia tuottajat pyrkivät investoimaan päästöttömiin ja uusiutuviin energiamuotoihin. Toki digitalisuus välillisesti voi myöskin tuoda

	<p>uusia energian kulutuskohteita, mutta toivottavasti isossa kuvassa digitalisuuden hiilidioksidin jalanjälki on pienempi kuin asioiden hoitaminen ja nykyajan toiminta yleisesti ilman digitalisaatiota. Myös ekologiaan liittyvät asiat eivät aiheuta uhkaa ja riskiä digituki -liiketoiminnalle.</p>
--	--

9 ASIANTUNTIJAHAASTATTELUT

9.1 Haastatteluprosessi

Tämän tutkimuksen tietopohja on saatu luvuissa 4 ja 5 esitettyjen kyselytutkimusten tulok-
sista. Tutkimukset liittyivät iäkkäiden ihmisten suhtautumisessa digitalisaatioon ja digitaalisten
laitteiden ja palveluiden käyttöön arjessa. Lisäksi tutkimuksen yhtenä tietopohjana
ovat myös kommentit VM:n AUTA -hankkeen loppulausuntojen kommentteihin, joissa
otetaan kantaa yritystoimintaan digituen piirissä. Kyselyiden tulokset ovat esitettyinä luvun
6 yhteenvetotaulukoissa. Taulukkojen sisältämä informaatio ja tieto on siirretty Business
Model Canvas -taulukkoon, jota käytetään liiketoiminnan mallinnustyökaluna. Taulukko ja
sen sisältämä informaatio esitetään kappaleessa 7.

Liitteen 7 BMC-taulukko arvioitiin ja testattiin sosiaali- ja liiketoiminta-alan asiantunti-
jahaastatteluiden avulla. Haastatteluiden tuloksena alkuperäinen, liitteen 7 BMC -kaavion
sisältöä päivitettiin asiantuntijoiden esiin nostetuilla asioilla ja kommenteilla. Kaavioon li-
sättäviä ja päivitystä vaativia asioita tuli esille molempien alojen asiantuntijoilta. Päivitetty
BMC -kaavio esitetään liitteessä 9 ja päivitetty tekstikohdat ovat esitetty kaaviossa sini-
sellä värillä.

Haastattelupyynnöitä lähetettiin neljälle sosiaalialan asiantuntijalle ja kahdelle liiketoiminta-
alan asiantuntijalle. Jokaiselle haastattelukandidaatille lähetettiin sähköpostimuotoinen haas-
tattelupyynnö, jossa alustettiin mahdollista haastattelua esittelemällä tutkimustyön tekijä,
toimeksiantaja, työn aihe ja työn tarkoitus. Sähköpostissa pyydettiin haastatteluvahvistusta
muutaman päivän sisällä, jossa olisi vahvistettu haastattelu-aika ja paikka. Sähköpostin liit-
teitä oli kaksi kappaletta, joissa toisessa oli BMC -kaavio ja toisessa liitteessä oli listattu
muutamia valmistelevia teema kysymyksiä liittyen BMC -kaavioon ja tutkimustyön aihee-
seen yleisesti. Haastattelupyynnö -sähköposti esitetään tämän tutkimuksen liitteessä 7, tee-
makysymykset liitteessä 8 ja BMC -kaavio liitteessä 6. Myöntävän vastauksen haastattelu-
pyyntöön antoi kaksi sosiaalialan asiantuntijaa ja yksi liiketoiminta-alan asiantuntija. Yksi
liiketoiminta-alan asiantuntija vastasi kysymyksiin sähköpostitse.

Haastatelluista liiketoiminta-alan asiantuntijoista toinen on tehnyt yhteistyötä lukuisten yri-
tysten kanssa tarjoten niille erilaisia digitaalisia ja verkkopohjaisia ratkaisuja esim. yritys-
ten laskutukseen liittyen. Toinen liiketoiminta-alan asiantuntija on toiminut yritys-konsult-
tina. Sosiaalialan asiantuntijoista toinen on pienyrittäjä, joka on työllistänyt itsensä oman

yrittäjien kautta sosiaalialalla useamman vuosikymmenen ajan. Toinen sosiaalialan haastateltava toimii johtotehtävissä sosiaalialan yrityksessä.

Haastattelut kestivät tyypillisesti 30-45 minuuttia. Haastattelun alussa haastattelija alusti lyhyesti tutkimustyön, jonka jälkeen aihetta käsiteltiin haastattelupyynnön liitteinä olleiden kysymysten ja BMC -kaavioon pohjautuen. Vaikka ennakkoon lähetettyä materiaalia pyrittiin käyttämään haastattelun runkona, niin haastattelija pyrki saamaan haastattelutilanteesta vapaamuotoisen ja keskustelunomaisen ilmapiirin. Haastateltavilta pyydettiin äänityslupaa ennen haastattelun alkamista. Jokainen haastateltava antoi luvan haastattelun talletukseen.

Kaikkien haastatteluiden oleelliset asiat purettiin äänitallenteista ja kirjoitettiin kirjalliseen muotoon. Tiivistelmä asiantuntijoiden vastauksista ja kommentteista haastattelussa esitetyihin alustaviin kysymyksiin on esitetty seuraavassa kappaleessa.

9.2 Yhteenveto asiantuntijahaastatteluista

Kysymys: Minkälaista sosiaalista osaamista yrityksen teknisesti orientoituneella henkilökunnalla asiakaskohtaamisessa on oltava?

Liiketoiminta-alan asiantuntijahaastatteluiden vastauksissa kävi ilmi, että liiketoiminnan mallin sosiaalinen aspekti, tai lähinnä sen laajuus, tuli yllättäen esille vasta haastattelun aikana. Esimerkiksi haastateltavalle saattoi tulla yllätyksenä apua tarvitsevien ihmisten lukumäärä yhteiskunnassa ja uhka kansalaisten yhdenvertaisuuden toteutumisesta. Asiakkaiden kohtaamisissa asiantuntijat painottivat digituen toimijalta normaalia kanssakäymistä asiakkaan kanssa, peruskohteliaisuutta ja siistiä ulkoasua. Lisäksi asiantuntijat toivat esiin sen, että yrityksen edustajalla on oltava laaja ymmärrys siitä, kuinka motivoida iäkäs ihminen ottamaan tarjottu digipalvelu käyttöön.

Sosiaalialan asiantuntijat painottivat voimakkaammin asiakkaiden sosiaalisia tekijöitä ja asiakkaan iän ja yleensä kunnon ottamista huomioon asiakaskohtaamisissa. Haastatteluissa painottui myös vaikeavammaisten asiakkaiden kohtaamisten haasteellisuus, joka voi palveluntuottajalta vaatia erityistä osaamista ja kärsivällisyyttä. Asiantuntijat painottivat, että on erittäin tärkeää ymmärtää, että esim. iäkkäät ryhmänä on heterogeeninen joukko. Tämä on huomioitava asiakaskohtaamisissa ja digituen toimijan on ymmärrettävä, että yhdennäköistä kuvaa sosiaalisesta osaamisesta ei ole. Keskeinen asia on asiakasprofiilin kirkastaminen ja sen ymmärtäminen. Ikääntyneen oppiminen ja oppimisprosessi voi vaatia

enemmän aikaa ja digitukitoimijalla on oltava malttia käydä tarvittaessa sama asia useaan kertaan läpi. Digituen toimijan pitäisi tulla ulos teknisen maailman sisältä vanhuksen maailmaan ja yritettävä löytää jokin yhteinen kosketuspinta palvelutuotteen ja asiakkaan maailman välillä. Mitä huonommat ovat asiakkaan lähtökohdat, sitä yksilöllisempää digituen on oltava.

Kysymys: Mitä juridista osaamista yrityksessä on oltava?

Liiketoiminta-alan asiantuntijoiden toimiminen sosiaalisessa ympäristössä oli ollut melko vähäistä, joten tämä asia oli heille vieras. Asiantuntijat painottivat kuitenkin sopimusjuridiikan hallintaa ja suosittelivat tarvittaessa valtakirjan käyttämistä asioiden hoitamisessa. He suosittelivat myös kirjallisten sopimusten tekemistä niin yritysten kuin kuluttajienkin kanssa toimiessa.

Sosiaalialan asiantuntijat painottivat monipuolista juridiikan osaamista, niin liiketalouden puolelta kuin sosiaalialan säännöksiensä osaamista. Ikääntyneiden kanssa toimiessa painottivat yksityisyyden suoja, tietosuojalain uudet direktiivit ja sosiaali- ja terveysalan palveluiden lainsäädäntö. Asiantuntijat painottivat myös vammaisen asiakkaan oikeudet turvaamaan vammaispalvelulain tuntemista. Lisäksi digituen toimijan on luonnollisesti hallittava liiketoimintaan liittyvät normaalit kuluttajalainsäädökset, sopimisjuridiikka jne.

Kysymys: Mitä liiketoiminta-alan erityistä osaamista yrityksessä on oltava?

Sekä liiketoiminta- että sosiaalialan asiantuntijoilla oli yhteneväiset arviot osaamisesta, jota digitalisaation konsultaatiopalvelua tarjoavassa yrityksessä on oltava. Haastatteluiden perusteella tämän alan yritystoiminta ei vaadi erityistä liiketoiminta-alan osaamista, mutta seuraavat asiat on tietysti hallittava:

- markkinointi ja tuotteistaminen
- palvelutuottaminen ja palvelumuotoilu
- liiketoiminta osaaminen ja rahoitus.

Kysymys: Miten sovittaa yritystoiminnassa sosiaaliset vaatimukset ja kannattava liiketoiminta?

Tämä kysymys koettiin eräässä haastattelussa kriittiseksi ”core-kysymykseksi” yritystoiminnan menestyksen kannalta. Väite perusteltiin siten, että pääasiakaskohderyhmä on haavoittuva ja asiakkaiden maksukyky ei aina ole vahva, eikä myöskään yrityksen tarjoamasta tuotteesta ja palvelusta saa aikaiseksi ”bulkkituotetta”. Eräs kriittinen vaatimus on myös se, että asiakkaista on tehtävä tarkka analyysi. Asiakkaiden tarpeita ja digiosaamisvajetta pitäisi haarukoida ja analysoida sekä lopuksi pitäisi löytää asiakkaiden digitaitoaukot.

On vastattava mm. seuraaviin kysymyksiin: Kuka hyötyy digituesta, asiakas vai julkinen sektori? Onko käyttäjäasiakas sama kuin maksaja-asiakas? Kuka hyötyy ja kuka menettää?

Jos yritys haluaa toimia yhteistyössä julkisen sektorin kanssa, kiteytti eräs haastateltava asian seuraavasti.

Asian logiikka menee siten, että yritystoiminnan järjestäjän on vakuutettava julkinen sektori siten, että kehittämällä tällainen liiketoiminta tällaisiin tarpeisiin, voi julkinen sektori säästää rahaa ja palveluresursseja jossakin toisessa kohdassa ... ja niin merkittävästi, että julkisen sektorin kannattaa rahoittaa ja hankkia yrityksen tarjoamaa palvelua. Tulevaisuudessa ehkä palvelusetelinä tai ostopalveluna.

Kysymys: Yrityksen ansaintalogiikka. Tarvitseeko yritys myös muuta ”kannattavampaa” liiketoimintaa, jolla ”rahoittaa” digitukitoiminta?

Tästä kysymyksestä annettiin melko yhteneväisiä näkemyksiä kaikilta haastateltavilta. Varsinkin yritystoiminnan alussa, jolloin yrityksellä ei ole valmista asiakaskuntaa, voi yrityksen tulot olla vaatimattomia. Yrityksen on laadittava selkeä hinnasto. Ehdotettiin myös yhteistyön tekemistä muiden yritysten kanssa, jolloin tavoitteena on ”täyden palvelun talo”. Haastattelussa tuotiin esille, että maksaja-asiakkaan löytäminen on oleellinen asia. Pitäisi löytää se ”must-kohderyhmä”, jossa maksajana olisi esim. julkinen sektori. Koska asia kokonaisuudessaan on laaja, niin varsinkin alussa ei kannata lähteä liikkeelle liian leveällä rintamalla. Asiakassegmentti voi ulottua hyvin toimeentulevien eläkeläisten erilaisien digitaalisten palveluiden viihdekäyttäjistä vähävaraisten vanhusten digituki tarpeeseen esim. pankkipalveluiden osalta. Haastatteluissa tuli esiin myös seuraavan kysymyksen pohdiskelun tarve.

Olisiko irrallisia juttuja vai onko pohdittava palvelua osana jotakin palveluketjua?

Kysymys: Näkemyksiä yhteiskunnan roolista digitukitoiminnan rahoittamisessa?

Sosiaalialan asiantuntijat kommentoivat seuraavasti:

- On löydettävä digitukea tarvitsevat kohderyhmät, joille palveluiden kohdentaminen säästää julkiselta sektorilta.
- Julkinen sektori voi tuottaa tarvittavan palvelun itse tai hankkia palvelu ostopalveluna.
- Julkinen sektori tekee sitä, mikä on pakollista tehdä ja mikä on lakisääteistä.

Kysymys: Muita mahdollisia yhteistyökumppaneita?

Liiketoiminta-alan haastatteluissa tuli esiin, että yhteistyökumppaneita olisi yleisesti yritykset ja jälleenmyyjät, jotka toimivat samalla liiketoiminta-alueella. Partnerit voisivat kuulua valtakunnalliseen verkostoon, jossa valtuutetut ja auditoidut ”digiopet” paikkakunnittain toimisivat digitoimijoina. Asiakasprofilointien jälkeen on pohdittava ko. asiakasprofiilille mahdolliset sopivat asiakaskumppanuudet.

Kysymys: Kommentteja kaavioon määritetystä arvolupauksesta?

Liiketoiminta-alan asiantuntijan haastateltava piti arvolupausta hyvänä, mutta lupauksen erästä kohtaa liiketaloudellisesti haastavana.

Arvolupauksen kiireettömyys on asiakaskohteen huomioon ottaen hyvä asia, mutta liiketaloudellisesti huono. -> Syö katteen.

Eräissä haastattelussa tuotiin esille myös se, että yrityksen asiakkaana voi olla sekä käyttäjä- että maksaja-asiakas. Tällöin sama arvolupaus ei välttämättä ole sopiva ja optimaalinen kummallekin asiakasryhmälle. Usein käyttäjä-asiakas ei maksa saamastaan palvelusta itse, vaan maksajana voi olla jokin muu taho. Tästä johtuen arvolupaus olisi pohdittava erikseen molemmille asiakasryhmälle.

Alla olevassa taulukossa 8 esitetään haastattelun loppupuolen teemakysymyksiä ja vastauksia.

TAULUKKO 8. Haastatteluiden teemakysymyksiä ja niiden vastauksia

Liiketoiminnan suurimpia haasteita sosiaalisesti ja liiketoiminnallisesti?	
- Asiakkaiden löytäminen ja markkinointi.	
- Markkinointi ja tuotteistaminen. Pitäisi kiteyttää viiteen sanaan. - Tarvetta tällaiselle liiketoiminnalle varmasti on, mutta maksu on tultava loppuasiakkaalta. - Hinnoittelu kannattaa pilkkoa pienempiin osiin. Sopiva hinta voisi olla 40-50 € / h. - Arvolupauksen kiireetön palvelu -lupaus on asiakaskohteen huomioon ottaen hyvä asia, mutta liiketaloudellisesti huono. -> Syö katteen - Jälkimarkkinointi on ok, mutta pitää miettiä, miten se tehdään.	
- Ja sitten asian suhteuttaminen: kuinka paljon tällaisia koulutettavia ikäihmisiä lukumääräisesti on verrattuna digipalveluja sujuvasti jo käyttäviin ihmisiin Suomessa? Koko asiakaskunnan määrä ja siitä potentiaalinen asiakaskunta? Kertaa palvelun hinta? Verrattuna kustannuksiin? Laskennan tuloksen perusteella arvio => Onko bisnestä ja kenelle?	
- Asiakkuuksien ja tarpeiden arviointi. - Tarpeita on paljon, mutta mistä tarpeista ollaan valmiita maksamaan?	
Minkälainen näkemys palvelun tarpeesta nyt ja tulevaisuudessa?	
- Kaikilla iäkkäillä ei ole ei ole paljonkaan omaisia avustamassa. Kauppa-asiatkin on hoidettava jollakin tavalla. Palvelutarvetta on nyt ja tulevaisuudessa.	
- Tarvetta palvelulle varmasti on, mutta maksu on tultava loppuasiakkaalta.	
- Se on selvä, että tämä on iso asia eli tarve on ja tarve kasvaa. Voi verrata vanhuspalveluihin. Mistä löytää kriittiset palvelutarpeet, joista yhteiskunta on valmis maksamaan. - Tarpeiden vähyys ei ole tämäntapaisen liiketoiminnan kompastuskivi.	
Minkälaisia näkemyksiä ja arvioita tulevaisuuden ratkaisumalleista?	
- Asiakkaista osa pärjää itsenäisesti, osaa auttaa omaiset, kolmas sektori auttaa omalta osaltaan, mutta rakentumatta on merkittävä yritystoiminta. - Kolmannen sektorin hankepuoli ei ole vielä painottunut, todennäköisesti hankkeita tullaan lisäämään.	

10 YHTEENVETO JA POHDINTA

10.1 Työn tarkoitus ja tulokset

Olin usein miettinyt, miten iäkkäät ihmiset, joilla ei ole avustavaa omaista tai tukihenkilöä, tulevat toimeen nykypäivän digitaalisten palveluiden kanssa. Usein heillä ei ole halua, uskallusta, kykyä, varallisuutta tai mahdollisuutta perehtyä teknologiaan, jota palveluiden käyttämisessä tarvittavaan tai itse palveluihin. Monien kohdalla se ei olisi edes tarkoituksenmukaista ja järkevää. Henkilökohtainen kokemukseni esim. vanhempieni puolesta-asiointissa useissa yksityisissä ja julkisissa digitaalisissa palveluissa herätti kiinnostukseni ja tekemään tästä aiheesta tutkimuksen. Myös useiden järjestöjen kriittiset ja huolestuneet kommentit ikäihmisten yhdenvertaisuuden rapautumisesta digitaalisten palveluiden saavutettavuudessa muuhun väestöön verrattuna, vahvistivat kiinnostustani aiheeseen. Tutkimusten mukaan tietoyhteiskunnan ulkopuolelle on jäänyt suuri joukko ikäihmisiä, jotka kokevat olevansa eriarvoisia muuhun väestöön verrattuna. Ulkopuolelle jääminen ja palveluista syrjäytyminen on koettu alentavan ihmisen hyvinvointia, mutta sillä voi olla yksilön kannalta vieläkin kohtalokkaammat seuraukset. Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) tutkimusprofessori Timo Partonen mielestä yhteiskunnan nopea digitalisoituminen voi pahentaa ikäihmisen syrjäytymistä (Nikunen 2018, 6-7.) Varsinkin, jos hänelle tulee tunne, ettei hallitse uutta teknologiaa tai kokee sen hankalaksi. Tärkeäksi kysymykseksi nousee, että minkälaiset ovat vanhusten valmiudet digitalisaation hyödyntämiseen?

Suomen v. 2015 aloittanut hallitus otti erääksi kärkihankkeeksi julkisten palveluiden digitalisoinnin. Palvelujen digitalisoinnilla halutaan saada kustannussäästöjä julkisissa menoissa ja parantaa julkisten palveluiden saavutettavuutta. Monien kohdalla palveluiden käyttö helpottuukin, mutta isoa joukkoa yhteiskunnan jäseniä uhkaa syrjäytyminen yhteiskunnan tarjoamista julkisista palveluista. Useimmiten syrjäytyminen uhkaa vanhuksia ja heikommassa asemassa olevia kansalaisia. Valtiovarainministeriön arvion mukaan eritasoisista digitukea tarvitsevia ihmisiä on luonnollisesti iäkkäissä, mutta myös nuorissa ja aikuisissa. Iäkkäiden digitukea tarvitsevien lukumäärä Suomessa on arvioitu olevan n. 900 000 ihmistä, ja heistä n. 370 000 ei omista tarvittavia laitteita tai ovat täysin autettavia. Nuorista ja aikuisista tukea tarvitsee n. 1 000 000 ihmistä. Heitä ovat mm. DIGI natiivit, fyysisesti esteelliset ja yhteiskunnan ulkopuolelle ajautuneet tai kielimuurin taakse jääneet. Täysin autettavia arvioidaan nuorissa olevan n. 250 000 ihmistä.

lääkäissä ihmisissä on joukko, jotka ovat kiinnostuneita tietotekniikasta ja ovat hankkineet laitteen ja opetelleet sen käytön. Suuri haaste on saada tietokoneen omistamattomat ikäihmiset kokeilemaan tietokoneen käyttöä. Tutkimusten mukaan ikäihmiset haluaisivat opastusta ja neuvontaa tietokoneen käytöstä mieluummin läheiseltä, hyvältä ystävältä tai ikäiseltään vertaisohjaajalta. Vähiten opastusta halutaan maksullista palvelua tarjoavalta ammattilaiselta tai kirjaston henkilökunnalta. Edelleen asioita halutaan hoitaa kasvokkain tai puhelimitse ja maksuttomat tai kohtuuhintaiset palvelut on taattava jokaiselle yhteiskunnan jäsenelle.

Asetin opinnäytetyölle aluksi tutkimustavoitteen, jossa tarkoitukseni oli selvittää, voiko digitalisaation konsultaatiopalveluita tarjoava pienyritys toimia kannattavasti markkinoilla, jonka yksi tärkeimmistä asiakaskohderyhmistä olisi pienellä eläkkeellä toimeentulevat ikäihmiset. Työn edetessä ja tutkimusmateriaalien lisääntyessä huomasin, että haasteet ja ongelmat, jotka yhteiskunnassa etenevä palveluiden digitalisointi aiheuttaa useille ihmisryhmille, on tunnustettu myös valtakunnan ylimmillä tasoilla. Valtiovarainministeriön, v. 2015 käynnistämän AUTA -hankkeen tavoitteena on luoda valtakunnallinen Digituki -järjestelmä, jonka piirissä annettaisiin erilaista digitaalista tukea ja koulutusta sitä tarvitseville. Järjestelmän piiriin on tarkoitus saada digituen toimijoita eri järjestöistä ja organisaatioista, jotka toimivat pääasiassa vapaaehtoisuuden pohjalla pienehköllä julkisella rahoituksella. AUTA -hankkeen loppuraportissa kannustetaan myös yksityisiä yrityksiä digituki toiminnan piiriin. Tämä raportin yksityisille yrityksille kohdistetulla kannustuksella oli vaikutusta tämän opinnäytetyön sisältöön ja työn lopputuloksena olevaan liiketoiminnan mallinnukseen. Mallinnus ottaa huomioon yksityisiin - ja julkisiin palveluihin digitukea tarjoavan yrityksen henkilökunnan osaamisen tason, niin liiketoiminta- ja teknisellä kuin myös sosiaalisella alueella.

AUTA -hankkeen v. 2017 julkaistu toimintamalliehdotus ja jäljempänä listattujen kyselytutkimusten tulokset ovat olleet tämän opinnäytetyön pääasiallisena tietopohjana.

Opinnäytetyössä hyödynnetyt kyselytutkimukset.

- AUTA hankkeeseen liittyvä Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton tekemä kysely, jossa selvitettiin ikäihmisten asiointia internetissä.
- Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ja Vanhustyön keskusliitto käynnisti v. 2010 5 -vuotisen KÄKÄTE -projektin, jossa tavoitteena oli tukea ikäihmisten kotona asumista tietoteknologian keinoin.

- Eläkeliitto ja Ehkäisevä päihdetyö Ry. käynnistivät v. 2013 yhteisen 5-vuotisen hankkeen, jonka tarkoituksena oli tarjota ikäihmisille tukea, tietoa ja helppoja työkaluja arjesta selviytymiseen.
- DIGI50+ hanke oli Jyväskylän yliopiston kauppakorkeakoulun toteuttama monitieteellinen tutkimushanke, jossa haluttiin selvittää, miten varttuneiden kuluttajien arki, asenteet, elämänvaihe ja sosiodemografiset taustatekijät tulevat huomioitua digitaalisissa ja fyysisissä ympäristöissä.
- Vanhustyön keskusliiton SeniorSurf -tutkimus kartoitti paikat, jossa annetaan maksutonta digitukea ja tietokoneopastusta Suomessa.

Yrityksen liiketoiminnan mallinnustaulukko toteutettiin BMC (Business Model Canvas) liiketoiminnan mallinnustyökalun avulla. Mallinnustaulukon sisältö testattiin ja arvioitiin lopuksi sosiaali- ja liiketoiminta-alan asiantuntijoiden haastatteluilla, joiden kommenttien ja informaation perusteella päivitettiin ennen haastatteluja laadittu BMC -mallinnustaulukon versio.

Tärkeimmät tulokset:

Digitaalista konsultaatiota tarjoavan yrityksen liiketoiminnan mallinnus on tässä työssä tiivistetty kolmeen yhteenvetotaulukkoon, jotka ovat esitettyinä liitteissä 4, 5 ja 9. Taulukoissa 4 ja 5 esitetään yritystoiminnan tärkeimmät asiakasryhmät ja niiden palvelutarpeet sekä yrityksen osaamispotentiaali verrattuna palvelutarpeisiin. Taulukossa 9 on esitetty yrityksen liiketoimintamalli.

Jotta yritystoiminta olisi kannattavaa, on suositeltavaa suunnata asiakashankinta sekä yksityisiin ja yritysasiakkaisiin. Yritysasiakkaisiin voivat kuulua mm. myös yhdistykset ja järjestöt, joiden toiminta voi perustua pitkälti vapaaehtoisuuteen. Sen kaltaisissa organisaatioissa digiosaamisen taso voi olla alhainen, ellei yhdistyksen jäsenissä ole sattumalta innokasta digiharrastajaa. Molempien asiakaskuntien digiosaamisen suuri vaihtelu tuo suuria haasteita arvioitaessa yritystoiminnan resurssi- ja osaamistarpeita.

Palvelutarpeet ovat kummallakin pääryhmällä pääosin samanlaiset. Henkilöasiakkaiden palvelutarve painottuu koulutukseen ja opastukseen, kun taas yrityspoimen palvelutarpeet painottuvat laitteistojen ja erilaisten ohjelmistojen koulutuksiin ja konsultointeihin.

Liiketoimintamallia pohdittaessa ja laadittaessa tuli selkeästi esille, että yrityksellä voi olla samoja toimijoita sekä kumppaneina (key partners) että asiakkaina (customer segments). Esimerkiksi yhdistys voi olla asiakas, kun yritys tarjoaa suoraan jotakin palvelua suoraan yhdistykselle. Toisaalta yhdistys voi olla partneri, jos yritys tarjoaa omia palveluitaan kolmannelle osapuolelle yhdistyksen nimissä.

Talouspuolen asiantuntijahaastatteluissa painotettiin, että yrityksen kiinteät kulut on pidettävä varsinkin alkuvaiheessa mahdollisimman pieninä. Muun muassa kirjanpito kannattaa tehdä aluksi itse. Talouspuolen haastateltaville tuli yllätyksenä digiapua tarvitsevien ihmisten suuri lukumäärä yhteiskunnassa. Asiantuntijat saattoivat pitää tätä ”positiivisena” asiana, koska he luokittelivat apua tarvitsevat tyypillisesti potentiaalisiksi asiakkaiksi.

Sosiaalialan asiantuntijat painottivat voimakkaasti asiakkaiden sosiaalisia tekijöitä ja asiakkaan iän ja yleensä kunnan ottamista huomioon asiakaskohtamisissa. Haastatteluissa painottui myös vaikeavammaisten asiakkaiden kohtaamisten haasteellisuus, joka voi palveluntuottajalta vaatia erityistä osaamista ja kärsivällisyyttä. Asiantuntijat painottivat, että on erittäin tärkeää ymmärtää, että esim. iäkkäät ryhmänä on heterogeeninen joukko.

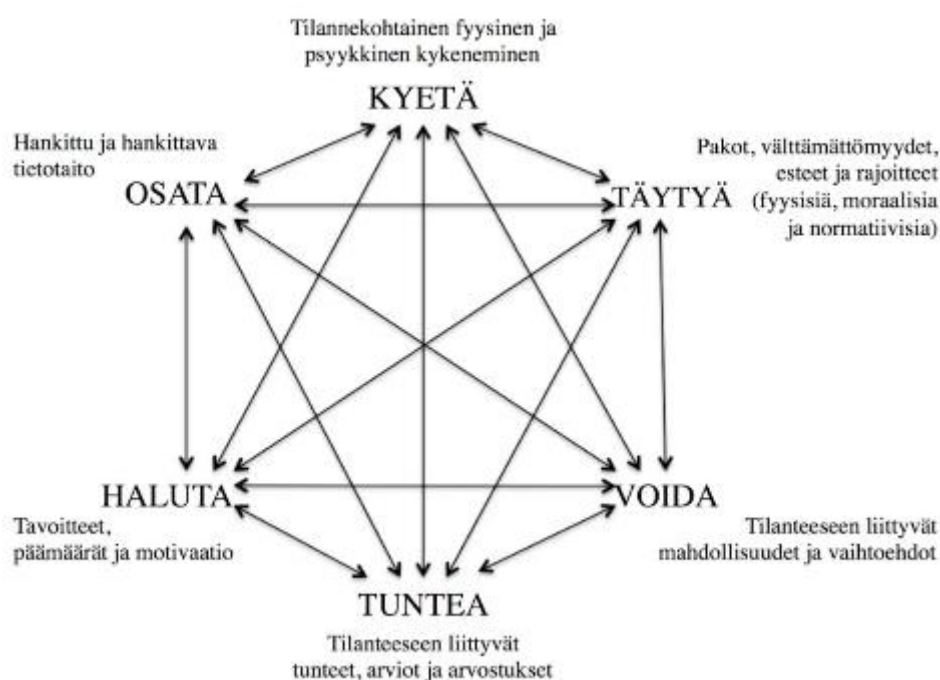
Yrityksen markkinointi voi olla haastavaa. Potentiaalisia ja iäkkäitä asiakkaita voi olla hankala saavuttaa markkinointiponnisteluista huolimatta. Useinkin puskaradio on tärkein markkinointikanava. Jotta tällainen positiivinen puskaradio markkinointi keinona toimisi, on yrityksen panostettava palvelun hyvään laatuun ja luotettavuuteen. Yrityksen henkilökunnan on annettava luotettava kuva itsestään, johon kuuluu myös ulkoisesta ’siisteydestä’ huolehtiminen.

10.2 Pohdinta

Asiantuntijahaastatteluissa tuli esille, että iäkkäät ihmiset ryhmänä on heterogeeninen joukko. Tämä aiheuttaa haasteita asiakaskohtamisissa, koska sosiaalisen osaamisen yhdenlainen kuva näissä tapauksissa ei välttämättä riitä. Tärkeänä asiana iäkkäiden ryhmien kanssa toimimisessa, on asiakasprofiilin kirkastaminen ja sen ymmärtäminen. Haastatteluissa mainittiin mm. toimijuuden modaliteetit -arviointimalli (Jyrkämä 2008), jonka kautta voi tarkastella esimerkiksi hoivayksikön toimintakulttuuria ja yksilöllistä toimintakykyä. Aloin pohtimaan, voisiko mallia hyödyntää myös muissa yhteyksissä, kuten tämän opinäytetyön aihealueessa?

Toimijuuden modaliteetit – Jyrkämän malli:

Jyrki Jyrkämä on kehittänyt gerontologian alalla toimijuusnäkökulmateorian, joka ottaa huomioon ihmisen elämänsä elämänkulun. Mallissa ihmisen toimintakykyä ei niinkään nähdä yksilön henkilökohtaisena ominaisuutena, vaan toimintana ja tapahtumina konkreettisissa tilanteissa, joilla on fyysiset ja sosiaaliset puitteet. Teoria huomioi myös rakenteellisia elementtejä, kuten ikä, sukupolvi ja sukupuoli. Mallin avulla voi tarkastella toimintatilanteita, jossa toimintakyvyn ulottuvuudet tai toimijuuden modaliteetit ovat vuorovaikutuksessa toisiinsa dynaamisesti (KUVIO 9). Modaliteetit kuvaavat toimijuutta eri näkökulmista ja niitä on perinteisesti kuusi: kyetä, täytyä, voida, tuntea, haluta ja osata. Tarkastelukehikon avulla voidaan tarkastella, mitä arjen toimintoja ikääntyneen ihmisen on tarpeellista osata ja kyetä tai mitä asioita hän haluaa, voi ja täytyy tehdä erilaisissa tilanteissa ja ympäristöissä.



KUVIO 9. Jyrkämän malli toimijuuden modaliteeteista (Jyrkämä 2008)

Mallin tarkastelukehikon avulla on mahdollista tarkastella esimerkiksi digitaalisten järjestelmien ja palveluiden käyttämistä ja yksilön toimintakyvyn suhdetta toisiinsa. Esimerkiksi sellainen tilanne, jossa yksilö ei osaa, mutta hänellä olisi kyky ja motivaatio. Tässä

tapauksessa yksilö olisi potentiaalinen asiakas esim. digiosaamista kasvattavalle koulutusta ja tukea tarjoavalle digitoimijalle. Tai toisessa esimerkissä yksilö ei kykene, mutta hänen on pakko, joten tässäkin tapauksessa hän tarvitsee apua digitoimijalta. Mallin avulla voisi analysoida asiakkaan tai asiakasryhmän digitarpeet, jossa analyysin tulos kertoo, tarvitseeko asiakas tai asiakasryhmä digitukea ja millaista tukea.

Muuta pohdintaa:

Olen hoitanut sekä edunvalvojana että myöskin ilman edunvaltuutusta useita vuosia iäkkäiden vanhempieni raha- ja vakuutusasioita, lääkejakelua sekä hoitanut Kelan kanssa erilaisia tukihakemuksia avustettavan puolesta. Näissä toimissa olen havainnut, että jos avustettava ei ole kiinnostunut tai pysty panostamaan digitalisaation opiskeluun, niin hyväksyttävään hänen valintansa. Avustettavan ja avustajan yhteistyökyky ja avustajan luotettavuus on ensiarvoisen tärkeä tekijä. Mutta, jospa iäkästä ihmistä ei ole ketään avustamassa hänen jokapäiväisten asioiden tai raha-asioiden hoidossa? Jos ikääntynyt ei ole oikeustoimikelpoinen, määrätään hänelle virallinen edunvalvoja huolehtimaan päämiehen raha-asioista. Jos ikääntynyt on oikeustoimikelpoinen, eikä hänellä ole ketään läheistä huolehtimassa hänen asioistaan, on hänen tilanteensa hankala.

10.3 Työn luotettavuus

Tutkimuksen lähdemateriaaleina käytettiin neljän eri kyselytutkimuksen tuloksia ja koosteita. Tutkimusten toimeksiantajia oli useita valtakunnallisia järjestöjä ja organisaatioita. KÄKÄTE - ja Lähiverkko -hankkeiden yhteisessä tutkimuksessa haastateltiin puhelimitse 600 ihmistä, joiden ikä oli 75-89 vuotta. Otos edustaa Suomen 75-89 vuotiaiden joukkoa, johon kuuluu n. 412 000 ihmistä. AUTA -hankkeen kyselyn valmistelussa oli mukana Valtiovarainministeriö. Kyselyssä saatiin yhteensä 866 vastausta, joista verkkolomakkeella vastasi 391 henkilöä ja paperisella lomakkeella vastasi 479 henkilöä. Vastaajissa painottuivat naiset, sekä kaupungissa tai taajamissa asuvat henkilöt, joten kyselyä ei voi pitää luotettavana koko Suomen väestön kannalta.

Kyselymateriaalien vastauksista ja valtiovarainministeriön AUTA -hankkeen loppuraportin informaatiosta toteutettu BMC liiketoiminnan mallinnuslomakkeen sisältö testattiin asiantuntijahaastatteluilla. Haastattelijat olivat sosiaali- ja liiketalousalan ammattilaisia, joiden

antaman palautteen perusteella BMC -lomake päivitettiin. Asiantuntijoiden haastattelut lisäsivät tutkimuksen luotettavuutta BMC -lomakkeen sisällön osalta.

10.4 Työn merkitys ja jatko-toimenpiteet

Tämän opinnäytetyön onnistumisen mittaria voi olla vaikea määritellä, koska työn lopputulosta ei voi hyödyntää esim. soveltamalla tulosta johonkin käytännön prosessiin tai toimintamalliin. Työn lopputuloksesta ei voi myöskään mitata esim. rahallista tai ajallista säästöä. Sen sijaan tätä opinnäytetyötä voi arvioida muilla kriteereillä. Opinnäytetyön tekoprosessi toi esille selkeästi digiosaamisen vajeen, joka suomalaisessa yhteiskunnassa kansalaisten keskuudessa on. Yhteiskunnan yksityisten ja julkisten palveluiden voimakas digitalisoiminen iskee eniten yhteiskunnan heikko-osaisimpiin jäseniin, kuten vanhuksiin. Vaikka yhteiskunnan osalta epäkohtaan onkin kiinnitetty huomiota, niin voi pohtia, onko yhteiskunnan päättäjät ja virkamiehet kuitenkin tehneet riittävästi työtä asian parantamiseksi?

Digitalisaation yleistymisen yhteiskunnassa on alue, jossa riittää tutkimustyön aiheita myös jatkossa. Eräänä jatkotutkimusaiheena voisi olla digitaalista konsultaatiopalvelua tarjoavan yritystoiminnan aloittamisprosessi, joka sisältäisi esim. alueellisen markkinatutkimuksen ja liiketoimintasuunnitelman.

Varsinkin maaseudulla on paljon iäkkäitä ihmisiä, joilla on vaikeuksia tulla toimeen kotonaan. Koska palvelut taajamien ulkopuolella ovat joko voimakkaasti vähentyneet tai loppuneet kokonaan, voi heillä olla suuria vaikeuksia arjessa ja jokapäiväisissä toiminnoissa selviytymisessä. Suuria ongelmia ja haasteita iäkkäille voi olla esim. liikkuminen kodin ja palvelujen välillä, kauppa- ja pankkiasioiden hoito, sekä terveyteen ja sairauksiin liittyvien palveluiden saavuttaminen. Haasteista huolimatta iäkkäät usein eivät halua muuttaa kodistaan muualle. Voikin pohtia, millaisia haasteita maaseudulla asuvat yksinäiset ja iäkkäät ihmiset kohtaavat arjessaan ja miten he ovat ratkaisseet nämä arkipäivän haasteet? Minkälaiseksi he kokevat tänä päivänä suhteensa yhteiskuntaan?

”Vanhaan hyvään aikaan”, jolloin asiakas sai pääasiassa tiskiltä tai puhelimitse henkilökohtaista palvelua, ei valitettavasti enää ole paluuta. Jotta hyvinvointivaltio menestyisi tulevaisuudessakin ja nykyistä hyvinvoinnin tasoa voidaan pitää yllä, on yhteiskunnan jatkossakin panostettava digitalisaatioon ja digitalisoituihin palveluihin.

Digitalisaation lisääntymisellä on hyviä ja huonoja puolia. Tehokkuuden ja yhteiskunnan kustannussäästöjen vastapainona, lisääntyvä digitalisoituminen valitettavasti lisää kansalaisten eriarvoisuutta yhteiskunnan sekä myös yksityisten palveluiden saatavuuden osalta. Tämä koskee varsinkin vähävaraisia ja heikommassa asemassa olevia kansalaisia. Siksi olisikin tärkeätä, että etsitään ratkaisuja ja keinoja, joilla yhteiskunnan jokainen jäsen kokee, että hän on yhteiskunnan täysivaltainen jäsen ja että hän yhdenvertaisesti saa kaikki palvelut yhteiskunnalta.

Jotta tulevaisuudessa kaikki tarvittavat palvelut taattaisiin kaikille, niin minkälaisilla ratkaisumalleilla tavoitteeseen ylletään? Minkälaisia olisivat ne toteutettavissa olevat mallit, jotka eivät tulisi yhteiskunnalle liian kalliiksi? Jotta perustuslain kirjainta ei rikota, niin pitäisikö perustuslakia muutettava, esim. kansalaisen yhdenvertaisuuteen liittyen? Kysymyksiä on paljon, joihin vastauksia odotetaan tutkijoilta, virkamiehiltä, poliittisilta ja muilta yhteiskunnan päättäjiltä.

Alla on listattu joitakin ajatuksia:

- Digitaalisuus avuksi digituki toiminnassa. Tämä voisi tarkoittaa esim. liitteessä 11 esitettyä graafista kuvausta ”Digituki Uber” -konseptin kaltaisesta pilvipohjaisesta palvelumallista.
- Yhteiskunnan, jo nyt olemassa olevien palveluiden lisähyödyntäminen. Esimerkiksi yhteiskunnan tukemien kyydityspalveluiden, tai muiden vastaavien logistiikan toimijoiden osaamis- ja vastuualueita laajentaminen siten, että ne tarjoaisivat myös muita yhteiskunnan tukemia palveluita, kuten digitalisaatioon liittyviä palveluita suoraan kotiovelle.
- Tekoälysovellukset ja automaation hyödyntäminen. Erilaiset tekoälysovellukset, automaatio ja robotiikka voisivat hoitaa henkilön tarvitsevat palvelut, varsinkin sellaisissa tapauksissa, jossa henkilö ei itse pysty tai halua tai hänellä ei ole omaa luottohenkilöä hoitamaan hänen asioitaan.

10.5 Johtopäätökset

Vaikka yksityisten yritysten, kuten pankit ja vakuutusyhtiöt, digitaalisia palveluita on ollut kodeissa jo pitkään, on digiopastusta järjestävien organisaatioihin liittyviä tutkimuksia

tehty suhteellisen vähän. Suomi on laaja maa ja digituen opastuspaikat keskittyvät usein isoihin kaupunkeihin tai taajamiin. Haja-asutusalueella asuvan kansalaisen on haastavaa, ellei mahdotonta saada tarvittaessa henkilökohtaista digitukea. Tukea antavat organisaatiot ja kouluttajat pitävät kuitenkin parhaimpana opetusmenetelmänä henkilökohtaista tai pienryhmäopastusta, jolloin digitukitoiminta vaatisi lisäresursseja niin kouluttajien, kuin myös maksuttomien tilojen ja laitteiden suhteen.

Digituen julkinen rahoitus tulevaisuudessa on todennäköisesti niukkaa, joten poliittiset päättäjät ja virkamiehet odottavat digitukea antavien toimijoiden toimivan pääasiassa vapaaehtoisvoimin. Kuitenkin, vaikka päävastuu digituen antamisesta on annettu yhdistyksille ja muille kolmannen sektorin toimijoille, on digituen toimijoiksi määritetty ja toivottu myös kaupalliset yritykset.

Koska asiakaskunta on pääasiassa pienituloista, voi yrityksen liiketoiminta olla haasteellista saada kannattavaksi pelkästään digituki toiminnalla. Yrityksen on pohdittava myös muita ansaintamalleja, joka mahdollisesti tuo tullessaan yrityksen laajenemistarpeet ja yrityksen henkilökunnan lisärekrutointit. Tulevaisuudessa yhteiskunnassa on suuri määrä tarvetta digitaaliselle osaamiselle niin julkisella-, yritys- kuin kuluttajasektoreilla. Digitalisaation konsultaatiopalveluita tarjoavan yrityksen liiketoimintaympäristö on haasteellinen. Alalle pyrkivän yrityksen on suositeltavaa tehdä tarkat analyysit, liiketoimintasuunnitelmat ja laskelmat, mille asiakasryhmälle tai -ryhmille yritys suuntaa ja keskittää toimintansa. Erilaiset asiakkaat ja asiakasryhmät vaativat erilaista osaamista digitukitoimijoilta. Pelkästään tekninen osaaminen ei useinkaan riitä, vaan osaamista on oltava myös esim. sosiaali- puolelta, juridiikasta, tietoturvasta jne.

BMC -mallin käyttäminen liiketoiminnan mallinnuksessa oli oikea ratkaisu. Mallia käyttämällä on mahdollista saada mahdollisimman selkeä, tiivis ja looginen kuvaus kyseessä olevasta liiketoiminnasta. Tässä opinnäytetyössä laadittua mallia voi hyödyntää liiketoiminnan aloittamisprosessin seuraavissa askelissa, esim. laadittaessa aloittavan yrityksen liiketoimintasuunnitelmaa.

LÄHTEET

Painetut lähteet:

Koiranen, I., Räsänen, P. & Södergård, C. 2016. Mitä digitalisaatio on tarkoittanut kansalaisen näkökulmasta? T & Y Talous ja yhteiskunta 3/2016, 24-29.

Nikunen, H. 2018. Yksinäisyys ja epätoivo ajavat vanhuksia itsemurhiin. Etelä-Suomen Sanomat 18.2.2018, 6-7.

Wilska, T-A & Kuoppamäki, S-M 2017. Varttuneet kuluttajat, digitalisoituva arki ja kulutusympäristöjen muutos. Digi50+ -hankkeen loppuraportti.

Elektroniset lähteet:

Ehkäisevä päihdetyö Ry 2018. Saatavissa: <http://www.ehyt.fi/fi>

Eläkeliitto 2018. Saatavissa: <https://www.elakeliitto.fi/>

Euroopan parlamentin ja Neuvoston direktiivi julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta (Saavutettavuusdirektiivi) 2016/2102. Saatavissa. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102>

Gartner 2014. Gartner Inc., Gartner IT Glossary [viitattu 1.3.2017]. Saatavissa: <https://www.gartner.com/it-glossary/digitalization/>

Hallintolaki 6.6.2003/434. Saatavissa. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=hallintolaki>

Henkilötietolaki 22.3.1999/523. Saatavissa. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>

Ikäteknologiakeskus 2017a. Tietoteknologian käyttö ja käyttämättömyyden syyt 75-89 vuotiailla [viitattu 3.3.2018]. Saatavissa: https://www.ikateknologiakeskus.fi/fileadmin/user_upload/Julkaisut_pdf/Raportit_pdf/KAKATEGallup-kooste_2014_netti.pdf

Ikäteknologiakeskus 2017b. Ikäihmiset ja sähköinen asiointi [viitattu 3.3.2018]. Saatavissa: https://www.valli.fi/fileadmin/user_upload/Julkaisut_pdf/Raportit_pdf/ikaihmiset_sahkoinen_asiointi_netti.pdf

Jungner, M. 2015. Otetaan digiloikka! Suomi digikehityksen kärkeen. Elinkeinoelämän keskusliitto [viitattu 18.1.2018]. Saatavissa: https://ek.fi/wp-content/uploads/Otetaan_digiloikka_net.pdf

Jyrkämä, J. 2008. Toimijuus, ikääntyminen ja arkielämä: hahmottelua teoreettis-metodologiseksi viitekehyyksi: Gerontologia 22(4), 190-203. Helsingin yliopisto. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ELE-1405542>

Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista 29.6.2016/571 [viitattu 3.4.2018]. Saatavissa. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20160571>

Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016. Saatavissa. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161397?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=1397%2F2016#Pidp450908720>

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 24.1.2003/13. Saatavissa. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030013?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=s%C3%A4hk%C3%B6inen>

Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista 617/2009. Saatavissa. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2009/20090617>

Lausuntopalvelu 2018a. Valtiovarainministeriön AUTA -hankkeen loppuraportti, digituen toimintamalliehdotus 19.12.2017. Lausuntopyyntö [viitattu 25.3.2018]. Saatavissa. <https://www.lausuntopalvelu.fi/FI/Proposal/Participation?proposalId=19dfd1ff-b8a8-4b77-8bc0-d090aa36bbdf&proposalLanguage=da4408c3-39e4-4f5a-84db-84481bafc744>

Lausuntopalvelu 2018b. Lausuntopyyntö luonnoksesta hallituksen esitykseksi eduskunnalle laeiksi digitaalisten palvelujen tarjoamisesta sekä sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain 5 §, 6§ ja 7§:n 1 momentin kumoamiseksi [viitattu 26.3.2018]. Saatavissa. <https://www.lausuntopalvelu.fi/FI/Proposal/Participation?proposalId=14f26c36-d945-4e2f-979b-25d3ac6c7898>

Lausuntopalvelu 2018c. Luonnos hallituksen esitykseksi eduskunnalle laeiksi digitaalisten palvelujen tarjoamisesta [viitattu 3.4.2018]. Saatavissa.

<https://www.lausuntopalvelu.fi/FI/Proposal/DownloadProposalAttachment?attachmentId=8368>

Lohde de Nijs, K. 2017. eGovernment in Norway: Are Older Users Included? Bergen yliopisto. Saatavissa: <http://bora.uib.no/handle/1956/15995>

Rikoslaki 19.12.1889/39. Rikoslaki. Saatavissa:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=rikoslaki>

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. Saatavissa.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731#L2P12>

Suomidigi 2017a. Digitaalinen Suomi 2017 -julkaisuhanke [viitattu 2.2.2018]. Saatavissa:

<https://suomidigi.fi/digitalisaatio/digitaalinen-suomi-2017/>

Suomidigi 2017b. Matti Pohjola. Suomidigi. Digitaalinen Suomi 2017 -julkaisuhanke.

Vuosisadan talousmurros kannattaa hyödyntää [viitattu 3.2.2018]. Saatavissa:

https://suomidigi.fi/wp-content/themes/suomidigi/assets/attachments/digitaalinen-suomi-1995-2015/osa2/38%20_%20Vuosisadan%20talousmurros%20kannattaa%20hyodyntaa.pdf

Suomidigi 2017c. Sevento, R. & Viitasaari, J. Suomidigi. Digitaalinen Suomi 2017 -julkaisuhanke. Julkisen sektorin vauhditettava digitaalista palvelutaloutta [viitattu 4.2.2018]. Saatavissa:

https://suomidigi.fi/wp-content/themes/suomidigi/assets/attachments/digitaalinen-suomi-1995-2015/osa2/46%20_%20Julkisen%20sektorin%20vauhditettava%20digitaalista%20palvelutaloutta.pdf

Tilastokeskus 2017. Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö 2017 [viitattu 4.4.2018].

Saatavissa: https://www.stat.fi/til/sutivi/2017/sutivi_2017_2017-08-24_fi.pdf

Valtioneuvosto 2015. Digitalisaatio, kokeilut ja normien purkaminen [viitattu 17.2.2018].

Saatavissa: <https://valtioneuvosto.fi/hallitusohjelman-toteutus/digitalisaatio>

Valtiovarainministeriö 2017a. Digitalisoidaan julkiset palvelut [viitattu 17.2.2018].

Saatavissa: <http://vm.fi/digitalisoidaan-julkiset-palvelut>

Valtiovarainministeriö 2017b. AUTA -hanke [viitattu 18.1.2018]. Saatavissa:

<https://vm.fi/auta-hanke>

Valtiovarainministeriö 2017c. AUTA -hankkeen digituen toimintamalliehdotus /

loppuraportti [viitattu 24.1.2018]. Saatavissa:

<http://vm.fi/documents/10623/6581896/AUTA+raportti.pdf/74d0c25e-fa60-43c6-8856-c418faef9085>

Valtiovarainministeriö 2017d. Julkisen hallinnon digitaalisen turvallisuuden johtoryhmän (VAHTI) ohjesivusto [viitattu 4.4.2018]. Saatavissa.

<https://www.vahtiohje.fi/web/guest/home>

Valtiovarainministeriö 2017e. Sähköisen asioinnin tietoturvallisuusohje [viitattu 4.4.2018].

Saatavissa. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/80012> ja

http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80012/VM_25_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valtiovarainministeriö 2017f. Digi -arkeen -materiaalit [viitattu 28.4.2018]. Saatavissa:

<https://vm.fi/documents/10623/5692373/AUTA-hankkeen+esittely/01bea005-5a06-4ee7-be03-af1c4bb0be35/AUTA-hankkeen+esittely.pdf>

Valtiovarainministeriö 2018. AUTA -hankkeen loppuseminaarin 13.2.2018

esitysmateriaali [viitattu 17.2.2018]. Saatavissa:

http://vm.fi/documents/10623/6797123/Digituen+toimintamalliehdotus+AUTAHANKE+p%C3%A4%C3%A4tt%C3%B6stilaisuus+130218_lopullinen.pdf/f0053b03-93de-4026-9f3e-aab79c427884

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto Valli 2018. Saatavissa: <https://www.valli.fi/etusivu/>

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton ikäteknologiakeskus 2018. Saatavissa:

<https://www.ikateknologiakeskus.fi/etusivu/>

Vanhustyön keskusliitto 2018a. Saatavissa: <http://www.vtkl.fi/fin/etusivu/>

Vanhustyön keskusliitto 2018b. SeniorSurf -hanke [viitattu 15.4.2018]. Saatavissa:

<https://www.seniorsurf.fi/opastuspaikat/>

Vanhustyön keskusliitto 2018c. SeniorSurf, opastuspaikat [viitattu 15.4.2018]. Saatavissa:
<https://www.seniorsurf.fi/opastuspaikat/>

Wikipedia 2018a. Internet of Things [viitattu 16.1.2018]. Saatavissa:
https://en.wikipedia.org/wiki/Internet_of_things

Wikipedia 2018b [viitattu 16.4.2018]. Business Model Canvas. Saatavissa:
https://en.wikipedia.org/wiki/Business_Model_Canvas

Wikipedia 2018c. PESTE analyysi [viitattu 17.4.2018]. Saatavissa:
https://en.wikipedia.org/wiki/PEST_analysis

Yhdenvertaisuuslaki 30.12.2014/1325. Saatavissa.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141325?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=yhdenvertaisuuslaki>

YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja. Saatavissa.
http://www.ykliitto.fi/sites/ykliitto.fi/files/vammaisten_oikeudet_2016_net.pdf

Suulliset lähteet:

Valtiovarainministeriö. AUTA -hankkeen loppuseminaari 13.2.2018. Saatavissa:
<http://videonet.fi/web/vm/20180213/>

LIITTEET

- Liite 1 Digitalisoidaan julkiset palvelut kärkihanke -kuvio
- Liite 2 Listaus AUTA -hankkeen lausunnonantajista
- Liite 3 Ehdotus laiksi digitaalisten palvelujen tarjoamisesta -taulukko
- Liite 4 Yhteenveto henkilöasiakkaiden digitaalisten palveluiden tarpeista -taulukko
- Liite 5 Yhteenveto yritys- ja yhdistysasiakkaiden digitaalisten palveluiden tarpeista -taulukko
- Liite 6 BMC -kaavio v.1 (alkuperäinen)
- Liite 7 Haastattelupyynnö asiiantuntijoille -sähköposti
- Liite 8 Haastattelupyynnön liite – Teemakysymyksiä asiiantuntijahaastatteluihin
- Liite 9 BMC -kaavio v.2 (päivitetty asiiantuntijahaastatteluissa saaduilla tiedoilla)
- Liite 10 Digituki ”Uber” -kuvio

Kärkihanke: Digitalisoidaan julkiset palvelut



LIITE 2 Listaus lausunnonantajista

YHDISTYKSIÄ:

Erilaisten oppijoiden liitto ry
Veronmaksajain Keskusliitto ry
Näkövammaisten liitto ry
Eläkeliitto ry
Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry
Suomen kirjastoseura ry
Suomen Reumaliitto ry
ENTER ry
Suomen Kuntaliitto ry
Joen Severi ry
Kuluttajaliitto ry
Celia
Suomen Yrittäjät ry

LIITOT JA JÄRJESTÖT:

Vanhustyön keskusliitto
Työterveyslaitos
Eläketurvakeskus
Elinkeinoelämän keskusliitto EK
Helsingin kaupunginkirjasto - valtakunnallista kehittämistehtävää hoitava kirjasto, Valtakunnallinen kehittämysyksikkö (Kirjastot.fi-toimitus)
Tietosuojavaltuutetun toimisto
Etelä-Suomen aluehallintovirasto, Aluehallintovirastojen hallinto- ja kehittämisspalvelut -vastuualue
Svenska pensionärsförbundet rf

VALTIONHALLINTO ja VIRASTOT:

Väestörekisterikeskus
Valtiokonttori
Sosiaali- ja terveysministeriö, Sosiaali- ja terveydenhuollon ohjausosasto/Digitalisaation ja tiedonhallinnan yksikkö
Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia
Oikeusministeriö
Valtiontalouden tarkastusvirasto
Maa- ja metsätalousministeriö, Tieto- ja tutkimusyksikkö
Kansaneläkelaitos
Sosiaali- ja terveysministeriö, Vammaisten henkilöiden oikeuksien neuvottelukunta VANE
KEHA-keskus, Toiminnan kehittämysyksikkö

MAISTRAATIT:

Länsi-Suomen maistraatti
Uudenmaan maistraatti

KUNNAT, KAUPUNGIT JA MAAKUNNAT:

Malax kommun
Lappeenrannan kaupunki
Oulun kaupunki/konsernihallinto, Tietohallinto
Heinolan kaupunki, Heinolan kaupunginhallitus
Satakunnan maakuntaudistus
Uudenmaan liitto
Pohjois-Pohjanmaan liitto
Sonkajärven kunta
Turun kaupunki

KOULUT YMS:

Jyväskylän yliopisto

LIITE 3 Ehdotus laiksi digitaalisten palvelujen tarjoamisesta

Ehdotus laiksi digitaalisten palvelujen tarjoamisesta	Saavutettavuusdirektiivi
1 § Lain tarkoitus	1 artikla: Kohde ja soveltamisala Johdanto-osan 9 kohta Johdanto-osan 12 kohta
2 § Määritelmät	3 artikla: Määritelmät Johdanto-osan 2 kohta Johdanto-osan 19 kohta Johdanto-osan 36 kohta 6 artikla: Saavutettavuusvaatimusten mukaisuutta koskeva oletama 4 artikla: Verkkosivustojen ja mobiiliso- vellusten saavutettavuusvaatimukset
3 § Lain soveltamisala	1 artikla: Kohde ja soveltamisala 2 artikla: Vähimmäistason yhdenmu- kaistaminen 3 artikla: Määritelmät 4 artikla: Verkkosivustojen ja mobiiliso- vellusten saavutettavuusvaatimukset Johdanto-osan 23 kohta Johdanto-osan 27 kohta Johdanto-osan 29 kohta Johdanto-osan 30 kohta Johdanto-osan 34 kohta Johdanto-osan 38 kohta
7 § Saavutettavuusvaatimukset	4 artikla: Verkkosivustojen ja mobiiliso- vellusten saavutettavuusvaatimukset 6 artikla: Saavutettavuusvaatimusten mukaisuutta koskeva oletama 11 artikla: Komiteamenettely Johdanto-osan 36 kohta Johdanto-osan 37 kohta Johdanto-osan 42 kohta
8 § Kohtuuton rasite	5 artikla: Kohtuuton rasite 4 artikla: Verkkosivustojen ja mobiiliso- vellusten saavutettavuusvaatimukset

9 § Saavutettavuusseloste	7 artikla: Lisätoimenpiteet 6 artikla: Saavutettavuusvaatimusten mukaisuutta koskeva oletama
10 § Saavutettavuuspalaute	7 artikla: Lisätoimenpiteet Johdanto-osan 46 kohta
11 § Saavutettavuuskantelu ja -valitus	9 artikla: Täytäntöönpanomenettely 5 artikla: Kohtuuton rasite 4 artikla: Verkkosivustojen ja mobiilisolvellusten saavutettavuusvaatimukset 7 artikla: Lisätoimenpiteet Johdanto-osan 53 kohta
12 § Valvontaviranomainen, sen tehtävät ja toimivalta	8 artikla: Valvonta ja raportointi 9 artikla: Täytäntöönpanomenettely 10 artikla: Siirretyn säädösvallan käyttäminen 11 artikla: Komiteamenettely Johdanto-osan 49 kohta Johdanto-osan 53 kohta
13 § Tiedonsaanti- ja tarkastusoikeus	9 artikla: Täytäntöönpanomenettely 8 artikla: Valvonta ja raportointi
14 § Uhkasakko	9 artikla: Täytäntöönpanomenettely 4 artikla: Verkkosivustojen ja mobiilisolvellusten saavutettavuusvaatimukset 5 artikla: Kohtuuton rasite 7 artikla: Lisätoimenpiteet
15 § Muutoksenhaku	
16 § Voimaantulo	12 artikla: Saattaminen osaksi kansallista lainsäädäntöä
17 § Siirtymäsäännökset	1 artikla 4 kohta 10 artikla: Siirretyn säädösvallan käyttäminen 12 artikla: Saattaminen osaksi kansallista lainsäädäntöä

Yritystoiminnan potentiaaliset henkilöasiakasyhmät				Palvelutarpeiden jaottelu	Yritystoiminnan osaamiskartoitus																					
Asiakas käyttää ja osaa (Taso 1)					Tekninen osaaminen																					
Asiakas käyttää mutta tarvitsee tukea (Taso 2)					Kaupallinen ja juridinen osaaminen																					
Asiakas ei käytä ja tarvitsee tukea (Taso 3)					Sosiaalinen osaaminen																					
Asiakas ei pysty käyttämään (Taso 4)					Pedagoginen osaaminen																					
lääkäät henkilöt	Vammaiset henkilöt (esim. näkövamma, lukivaiveus)	Diginatiivit nuoret	Maahanmuuttajat	Laitteistot	Tietoteknisten laitteiden ja järjestelmien tekninen osaaminen		Viihde-elektronikkalaitteiden tekninen osaaminen		Tietoteknisten laitteiden huolto ja korjaus		Yleisten ohjelmistojen ja sovellusten osaaminen		Julkisten palveluiden osaaminen ja hyödyntäminen		Koulutus / opastus / pedagogiikka osaaminen		Sopimuksiin liittyvä osaaminen		Juridiikan osaaminen soveltuvin osin		Sosiaalinen pääoma		Riittävä kielitaito		Sertifiointi (julkiset palvelut)	
1,2	1,2,3,4		1,2,3		Opastus tietotekniikka- ja mobiililaitteiden hankinnoissa	X																X	X			

1,2,3,4	2,3,4		2,3,4	Puolesta-asiointi tietotekniikka ja mobiililaitte hankinnoissa	X						X		X	
1,2,3,4	1,2,3,4	1,2,3	1,2,3,4	Tietoteknisten laitteiden korjauspalvelu	X		X							
1,2,3	1,2,3		1,2,3	Tietoteknisten - ja mobiililaitteiden asennus, käyttöönotto ja käyttökoulutus	X					X	X	X	X	X
1,2,3,4	2,3			Viihde-elektroniikkalaitteiden asennus, käyttöönotto ja käyttökoulutus kotona		X				X	X	X	X	X
1,2,3	2,3			Laitteiden asennus, käyttöönotto ja käyttökoulutus yhteisissä tiloissa	X	X				X	X	X	X	X
Ohjelmistot														
2,3	2,3			Yleisten ohjelmien koulutus (www, sähköposti, hakutoiminnot, harrastukset, jne)				X		X			X	X
2,3	2,3		1,2,3	Kaupallisten organisaatioiden ohjelmistot (pankit, vakuutusyhtiöt, jne)						X	X	X	X	X
Julkiset palvelut														
2,3	2,3	2,3	1,2,3	Julkisen sektorin ohjelmistot ja järjestelmät (KELA, eläkelaitokset, jne)									X	X
Koulutuksen, opastuksen ja tuen muodot														
1,2	1,2		1,2	Puhelin, sähköposti, chat -tuet					X				X	X
1,2,3,4	1,2,3,4	2,3		Koulutus ja digituki kotona					X				X	X
1,2	1,2	2,3		Koulutus ja digituki organisaation tiloissa				X	X	X				X
3,4	3,4		2,3,4	Puolesta asiointi					X			X	X	X
2,3	2,3			Vertaistuen antaminen			X	X	X	X	X	X	X	X
2,3	2,3			Digikaveri (vrt. aikuiskaveri)			X	X	X	X	X	X	X	X

Yritystoiminnan potentiaaliset yritysasiakasryhmät					Palvelutarpeiden jaottelu	Yritystoiminnan osaamiskartoitus										
Pienyritykset	Viihde-elektroniikka-alan kaupat	Järjestöt	Yhdistykset	Pankit	Julkiset laitokset (kirjastot)	Tietoteknisten laitteiden ja järjestelmien tekninen osaaminen	Viihde-elektroniikkalaitteiden osaaminen	Tietoteknisten laitteiden huolto ja korjaus	Ohjelmisto-osaaminen	Julkisten palveluiden osaaminen ja hyödyntäminen	Koulutus / opastus / pedagogiikka osaaminen	Sopimuksiin liittyvä osaaminen	Juridiikan osaaminen soveltuvin osin	Sosiaalinen pääoma	Riittävä kielitaito	Sertifiointi (julkiset palvelut)
					Laitteistot											
X		X	X			Opastus tietotekniikka- ja mobiililaitteiden hankinnoissa	X							X	X	
X		X	X			Puolesta-asiointi tietotekniikka ja mobiililaitteiden hankinnoissa	X					X		X		
X		X	X			Tietoteknisten laitteiden korjauspalvelu	X		X							
	X					Tietoteknisten - ja mobiililaitteiden asennus, käyttöönotto ja käyttökoulutus	X				X	X	X	X	X	
	X					Viihde-elektronisten laitteiden asennus, käyttöönotto ja käyttökoulutus		X			X	X	X	X	X	
	X	X	X			Laitteiden asennus, käyttöönotto ja käyttökoulutus organisaation tiloissa	X	X			X	X	X	X	X	
					Ohjelmistot											

				X		Kaupallisten organisaatioiden ohjelmistot (pankit, vakuutusyhtiöt, jne)						X	X	X	X	X	X
							Koulutuksen, opastuksen ja tuen muodot										
X				X		Puhelin, sähköposti, chat -tuet						X				X	X
				X		Koulutus ja digituki kotona						X			X	X	
X		X	X		X	Koulutus ja digituki organisaation tiloissa				X	X	X				X	
							Muut palvelut										
X		X				Julkisissa hankinnoissa konsultointi							X	X			

Digituki liiketoimintamalli: (v1)				
Digitalisaatiosta harmaita hiuksia varttuneelle väestölle				
<u>Key partners (Kumppanit)</u>	<u>Key activities (Ydintoiminnot)</u>	<u>Value propositions (Arvolupaus)</u>	<u>Customer relationships (Asiakassuhde)</u>	<u>Customer segments (Asiakasryhmät)</u>
<p>Yritys- ja järjestöasiakkaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - mikro- ja pienyritykset - elektroniikka-alan jälleenmyyjät - sosiaalialan järjestöt ja yhdistykset - julkiset laitokset (esim. kirjastot) 	<ul style="list-style-type: none"> - Tietoteknisten ja viihdeelektroniikkalaitteisiin liittyvät tuki, koulutus, konsultointi ja muut palvelut. - Erilaisten ohjelmien ja verkkopalveluihin liittyvät tuki, koulutus, konsultointi ja muut palvelut. - Julkisiin digitaalisiin palveluihin liittyvät tuki ja koulutuspalvelut. 	<p>Digitaalisen tuen ja koulutuksen antamista; ensisijaisina arvoina luotettavuus ja vaihtelu sekä asiakaslähtöisyys. Palvelussa korostuvat asiakkaan kunnioitus ja huomioonottaminen. Asiakas saa ammattitaitoista ja rehellistä sekä ystävällistä ja palvelutahtuman yhteydessä kiirettömää palvelua kohtuulliseen hintaan.</p>	<p>Yrityksen tekemä toimeksiantajana voi olla organisaatio tai yksityinen kuluttaja. Kummasakin tapauksessa yrityksen loppuasiakkaana ja palvelun kohteena on pääasiassa varttunut väestö. Hyvän ja pitkäaikaisen asiakassuhteen taustalla on luotettavuus, ammattimaisuus, yksityisyyden kunnioittaminen ja oikealla tavalla sosiaalisuus.</p>	<p>Henkilöasiakasryhmät (digiosamistasot 1-4):</p> <ul style="list-style-type: none"> - varttunut väestö - vammaiset ryhmät - diginatiivit nuoret - maahanmuuttajat <p>Yritys- ja järjestöasiakkaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - mikro- ja pienyritykset - elektroniikka-alan jälleenmyyjät - sosiaalialan järjestöt ja yhdistykset - julkiset laitokset (esim. kirjastot)
	<u>Key resources (Resurssit)</u>		<u>Channels (Kanavat)</u>	
	<ul style="list-style-type: none"> - Mahdollisimman moni liiketoiminnan harjoittamiseen liittyvä toiminto ulkoistetaan. - Koska yritys on mikro- tai pienyritys, on yrityksen varsinainen liiketoiminnan harjoittaminen 		<p>Jakelukanavat (Channels) osassa on pohdittava, miten arvolupaus toimitetaan asiakkaalle. Jakelukanava jakautuu seuraaviin kokonaisuuksiin; tunnettuus, arviointi, hankinta ja toimitus.</p>	

	<p>aluksi 1-2 hengen toimintaa.</p>		<p>Tässä kohdassa pohditaan arvolutupauksen toimitusta asiakkaalle.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Yrityksen palveluiden markkinointi henkilöasiakkailla on erilaista kuin yhdistyksille. Markkinointi henkilöasiakkaille voi tapahtua esim. ”puskaradion” kautta, kun taas markkinointi yhdistyksille voi tapahtua enemmän perinteisin keinoin (sähköposti). - Markkinoinnin kautta yritys saa tunnettavuutta ja ensimmäisten palvelutapahtumien jälkeen asiakkaat arvioivat palvelun laadun. Asiakaskohtaamisista hyvästi palvelulaatuun on panostettava, jolloin tunnettavuus ja luotettavuus kasvaa. - Yrityksen tarjoama palvelu tapahtuu useimmiten jossakin muualla kuin yrityksen omissa toimitiloissa. Kyselytutkimusten tulokset kertovat, että ikäihmiset 	
--	-------------------------------------	--	---	--

			haluavat digitukea mielellään kotona.	
<p><u>Cost structure (Kulurakenne)</u></p> <p>Kulurakenne on pidettävä mahdollisimman alhaisena. Kaikkia kiinteitä kustannuksia on vältettävä viimeiseen asti.</p> <p>Toimipaikka: Koska yrityksen palvelutoiminnot keskittyvät pääasiassa asiakkaan tai yhteistyökumppanin tiloihin, niin yrityksen omaa toimipaikkaa ei aluksi ole tarvetta vuokrata, oma kotikonttori riittää.</p> <p>Laitteet: Liiketoiminnan pyörittämiseen tarvitaan hyvä kannettava tietokone ja nopeat ja luotettavat tietoliikenneyhteydet.</p> <p>Ohjelmistot: Yrityksen liiketoimintamalli ei edellytä esim. minkään suunnitteluohjelmiston hankkimista, joten myöskään lisenssimaksuja ei tarvitse maksaa. Ohjelmistoihin liittyvät kulut ovat kohtuullisia ja koostuvat esim. Office ohjelmien lisensseistä.</p> <p>Palkat, palkkiot, palkan sivukulut ja matkakulut: Yrityksen toimintaan liittyvät normaalit palkkakulut.</p>			<p><u>Revenue streams (Tulovirrat)</u></p> <p>On uhkana, että tulovirrat jäävät kohtuullisen pieniksi. Asia korostuu vielä, jos asiakkaiksi ei saada yrityksiä, järjestöjä tai julkista sektoria. Yritystoiminnan potentiaaliset asiakasryhmät eivät todennäköisesti ole maksukykyisimpien tuloryhmien joukossa. Siksi olisikin tärkeätä saada myös julkiselta vallalta taloudellista tukea digituen toimijoille.</p> <p>Koska julkinen rahoitus on epätodennäköistä, niin tulovirrat koostuvat asiakkailta laskuttamiin palvelu- ja asiakasmaksuista.</p>	

LIITE 7 Haastattelupyyntö asiantuntijoille -sähköpostisaate

Lähettäjä: Ismo Mäkelä

Lähetetty: 18. toukokuuta 2018 12:01

Vastaanottaja:

Aihe: Haastattelupyyntö: LAMK / Ismo Mäkelä

Liitteet: haastattelumateriaali_20180515.pdf; teemakysymyksiä_haastattelu_20180518.pdf

Hei,

Nimeni on Ismo Mäkelä, liiketalouden opiskelija Lahden Ammattikorkeakoulusta (LAMK). Opintoni ovat loppusuoralla ja olenkin tekemässä opintoihin kuuluvaa opinnäytetyötä, jonka aihe on "Digitalisaatiosta harmaita hiuksia varttuneelle väestölle. Case: Digitalisaation konsultaatiopalveluita tarjoavan mikro- ja pienyrityksen liiketoiminnan mallintaminen". Toimeksiantaja työssäni on DigiLAHTI -hanke, jossa toimijoita ovat LADEC, LUT ja LAMK.

Tänä päivänä digitalisaatio etenee suomalaisessa yhteiskunnassa monella saralla ja digitalisointi koskee myös suomalaisen yhteiskunnan tarjoamia julkisia palveluita. Valitettavasti kaikki yhteiskuntamme jäsenet eivät ole samalla viivalla digiosaamisessa, jolloin tietyt ihmisryhmät, esim. iäkkäät ihmiset, ovat vaaravyöhykkeessä syrjäytyä kokonaan tai osittain mm. julkisten palveluiden tarjonnasta.

Digiapua ja -tukea sitä tarvitseville on annettu jo useita vuosia. Digitukitoiminta on pohjautunut vahvasti vapaaehtoisuuteen, jossa esim. kirjastot, vanhusalan järjestöt ja yhdistykset ovat olleet tärkeässä roolissa. Yritysten rooli tuen antamisessa on ollut hyvin pientä. Suomen nykyinen hallitus / VM käynnisti syksyllä 2015 "Julkisten palveluiden digitalisointi" -kärkihankkeen. Seuraavana vuonna VM käynnisti em. kärkihankkeeseen liittyvän AUTA -hankkeen, jossa etsittiin erilaisia keinoja ja tapoja ratkaista julkisten palveluiden digitalisoimisesta esim. ikäihmisille aiheutuvia ja lisääntyviä ongelmia. Hankkeen loppuraportti julkaistiin helmikuussa 2018. Vaikka raportin digituen toimintamalliehdotuksen mukaan tukitoiminta tulisi painottumaan edelleen vahvasti vapaaehtoisuuteen, niin ehdotuksen mukaan myös kaupallisille toimijoille ja yrityksille haluttaisiin jatkossa suurempi rooli digituen antamisessa kuin aiemmin.

Opinnäytetyössäni selvitän mikro- tai pienyrityksen mahdollisuuksia tarjota digitukea ja toimia kyseisellä liiketoiminta-alueella kannattavasti. Tämän postin liitteenä on työssä käytetyn lähdeaineiston tutkimus- ja kyselytietoa tiivistettynä BMC (Business Model Canvas) kaavioon, jonka sisältöä haluaisin arvioittaa haastatteluiden avulla muutamalla sosiaali- ja liiketalouden asiantuntijalla.

Pyytäisin, että tutustuisit asiantuntijana liitteinä oleviin tutkimusmateriaaliin ja haastattelun aihe- ja teemakysymyksiin.

Jos sinulla on aikaa n. 0,5 - 1 tunnin haastatteluun, niin pyytäisin ystävällisesti, että vastaisit minulle sähköpostilla dd.mm.2018 mennessä. Mahdollisessa vastauksessasi voit luonnollisesti ehdottaa itsellesi parhaiten sopiva aika ja paikka haastattelulle. Hienoa olisi, jos sopiva aika löytyisi toukokuun aikana.

Haastattelun vastaukset käsitellään luonnollisesti luottamuksellisesti ja anonyymisti.

Jos haluat aiheesta lisätietoja, niin vastaan mielelläni kysymyksiin.

Kiitän jo etukäteen yhteistyöstä.

Yhteistyöterveisin,
Ismo Mäkelä
040-xxxxxxx

LIITE 8 Asiantuntijahaastattelupyynnön liite – Teemakysymyksiä asiantuntijahaastatteluihin

Ismo Mäkelä DIGITALISAATIOSTA HARMAITA HIUKSIA VARTTUNEELLE VÄESTÖLLE
18.5.2018 Digitukea tarjoavan mikro- ja pienyrityksen liiketoiminnan mallintaminen

TEEMAKYSYMYKSIÄ JA POHDINTAA ENNEN HAASTattelua

Mitä ajatuksia digitaalisuuden vahvistuminen yhteiskunnassa yleisesti ja varsinkin julkisten palveluiden digitalisoiminen herättää? Onko aiheesta omakohtaisia kokemuksia esim. omien vanhempien kanssa?

Kysymyksiä liittyen BMC -kuvaajan sisältöön

1. läkkäät haluavat mm. kotona annettavaa digitukea. Minkälaista sosiaalista osaamista yrityksen teknisesti orientoituneella henkilökunnalla asiakaskohtauksissa on oltava?
2. Mitä juridista osaamista yrityksessä on oltava?
3. Mitä liiketoiminta-alan osaamista erityisesti yrityksessä on oltava?
4. Miten sovittaa yritystoiminnassa sosiaaliset vaatimukset ja kannattava liiketoiminta?
5. Yrityksen ansaintalogiikka? Tarvitseeko yritys muuta "kannattavampaa" liiketoimintaa, jolla rahoittaa digitukitoiminta?
6. Minkälaisia näkemyksiä yhteiskunnan roolista digitukitoiminnan rahoittamisessa osaltaan?
7. Muita mahdollisia yhteistyökumppaneita, kuin kaaviossa mainitut?
8. Kommentteja yrityksen arvolupaukseen liittyen?

Lopuksi yleisiä teemakysymyksiä liittyen työn aiheeseen ...

- Liiketoiminnan suurimpia haasteita sosiaalisesti ja liiketoiminnallisesti?
- Minkälainen näkemys palvelun tarpeesta nyt ja tulevaisuudessa?
- Minkälaisia näkemyksiä ja arvioita tulevaisuuden ratkaisumalleista?

Digituki liiketoimintamalli: (v2)				
Digitalisaatiosta harmaita hiuksia varttuneelle väestölle				
<u>Key partners (Kumppanit)</u>	<u>Key activities (Ydintoiminnot)</u>	<u>Value propositions (Arvolupaus)</u>	<u>Customer relationships (Asiakassuhde)</u>	<u>Customer segments (Asiakasryhmät)</u>
<p>Yritys- ja järjestöasiakkaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - mikro- ja pienyritykset - elektroniikka-alan jälleenmyyjät - sosiaalialan järjestöt ja yhdistykset - julkiset laitokset (esim. kirjastot) - valtakunnallinen ”digiope” verkosto. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tietoteknisten ja viihdeelektroniikkalaitteisiin liittyvä tuki, koulutus, konsultointi ja muut palvelut. - Erilaisten ohjelmiin ja verkkopalveluihin liittyvä tuki, koulutus, konsultointi ja muut palvelut. - Julkisiin digitaalisiin palveluihin liittyvä tuki ja koulutuspalvelut. 	<p>Käyttäjä-asiakas</p> <p>Digitaalisen tuen ja koulutuksen antamista; ensisijaisina arvoina luotettavuus ja vaitiolo sekä asiakaslähtöisyys. Palvelussa korostuvat asiakkaan kunnioitus ja huomioonottaminen. Asiakas saa ammattitaitoista, rehellistä sekä ystävällistä ja palvelutapahtuman yhteydessä kiireetöntä palvelua kohtuulliseen hintaan.</p> <p>Maksaja-asiakas</p> <p><i>Maksaja-asiakkaan omaa asiakasta palvellaan yllä olevan Käyttäjä-asiakkaalle kohdennetun arvolupauksen mukaisesti.</i></p> <p><i>Sen lisäksi maksaja-asiakkaalle kohdennetussa arvolupauksessa luvataan toimia</i></p>	<p>Yrityksen tekemä toimeksiantajana voi olla organisaatio tai yksityinen kuluttaja. Kummasakin tapauksessa yrityksen loppuasiakkaana ja palvelun kohteena on pääasiassa varttunut väestö. Hyvän ja pitkäaikaisen asiakassuhteen taustalla on luotettavuus, ammattimaisuus, yksityisyyden kunnioittaminen ja oikealla tavalla sosiaalisuus.</p>	<p>Henkilöasiakasryhmät (digiosamistat 1-4):</p> <ul style="list-style-type: none"> - varttunut väestö - vammaiset ryhmät - diginatiivit nuoret - maahanmuuttajat <p>Yritys- ja järjestöasiakkaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - mikro- ja pienyritykset - elektroniikka-alan jälleenmyyjät - sosiaalialan järjestöt ja yhdistykset - <i>pankit</i> <p><i>Julkiset laitokset:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>kirjastot</i> - <i>Kela</i>

		<p><i>luotettavasti ja ammattitaitoisesti. Organisaatioiden välisiä sopimuksia noudatetaan tarkasti ja yhteistyötä tiivistetään.</i></p>		
	<p><u>Key resources (Resurssit)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Mahdollisimman usea liiketoiminnan harjoittamiseen liittyvät toiminnot ulkoistetaan (esim. tilitoimistopalvelut). - Koska yritys on mikrotai pienyritys, on yrityksen varsinainen liiketoiminnan harjoittaminen aluksi 1-2 hengen toimintaa. 		<p><u>Channels (Kanavat)</u></p> <p>Jakelukanavat (Channels) osassa on pohdittava, miten arvolutupaus toimitetaan asiakkaalle. Jakelukanava jakautuu seuraaviin kokonaisuuksiin; tunnettuus, arviointi, hankinta ja toimitus.</p> <p>Tässä kohdassa pohditaan arvolutupauksen toimitusta asiakkaalle.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Yrityksen palveluiden markkinointi henkilöasiakkaille on erilaista kuin yhdistyksille. Markkinointi henkilöasiakkaille voi tapahtua esim. ”puskaradion” kautta, kun taas markkinointi yhdistyksille voi tapahtua enemmän perinteisin keinoin (sähköposti). - Markkinoinnin kautta yritys saa tunnettavuutta ja ensimmäisten 	

			<p>palvelutapahtumien jälkeen asiakkaat arvioivat palvelun laadun. Asiakaskohtaamisisten hyvään palvelulaatuun on panostettava, jolloin tunnettavuus ja luotettavuus kasvaa.</p> <p>- Yrityksen tarjoama palvelu tapahtuu useimmiten jossakin muualla kuin yrityksen omissa toimitiloissa. Kyselytutkimusten tulokset kertovat, että ikäihmiset haluavat digitukea mielellään kotona.</p>	
<p><u>Cost structure (Kulurakenne)</u></p> <p>Kulurakenne on pidettävä mahdollisimman alhaisena. Kaikkia kiinteitä kustannuksia on vältettävä viimeiseen asti. (esim. tilitoimistopalvelut)</p> <p>Toimipaikka: Koska yrityksen palvelutoiminnot keskittyvät pääasiassa asiakkaan tai yhteistyökumppanin tiloihin, niin yrityksen omaa toimipaikkaa ei aluksi ole tarvetta vuokrata, oma kotikonttori riittää.</p> <p>Laitteet: Liiketoiminnan pyörittämiseen tarvitaan hyvä kannettava tietokone ja nopeat ja luotettavat tietoliikenneyhteydet.</p> <p>Ohjelmistot: Yrityksen liiketoimintamalli ei edellytä esim. minkään suunnitteluohjelmiston hankkimista, joten myöskään lisenssimaksuja ei tarvitse maksaa. Ohjelmistoihin liittyvät kulut ovat kohtuullisia ja koostuvat esim. Office ohjelmien lisensseistä.</p>			<p><u>Revenue streams (Tulovirrat)</u></p> <p>On uhkana, että tulovirrat jäävät kohtuullisen pieniksi. Asia korostuu vielä, jos asiakkaiksi ei saada yrityksiä, järjestöjä tai julkista sektoria. Yritystoiminnan potentiaaliset asiakasryhmät eivät todennäköisesti ole maksukykyisimpien tuloryhmien joukossa.</p> <p>Koska julkinen rahoitus voi olla epätodennäköistä, niin tulovirrat koostuvat asiakkailta laskuttamiin palvelu- ja asiakasmaksuista.</p> <p>Jos yritys haluaa julkisen sektorin asiakkaakseen, on yrityksen vakuutettava julkinen sektori siten, että se säästää rahaa ja palveluresursseja jossakin toisessa kohdassa niin merkittävästi, että julkisen sektorin kannattaa rahoittaa ja hankkia yrityksen tarjoamaa palvelua, ehkä palveluseteloinä tai ostopalveluina.</p>	

<p>Palkat, palkkiot, palkan sivukulut ja matkakulut: Yrityksen toimintaan liittyvät normaalit palkkakulut.</p>	<p>Mahdollisiin hankkeisiin osallistuminen ja sitä kautta hankerahoitus.</p>
--	--

LIITE 10 DIGITUKI ”UBER”

