

Minna Wilpola

HUITTISTEN KAUPUNGIN YRITYSNEUVONTAPALVELUIDEN  
DIGITALISOINTI

Liiketalouden koulutusohjelma  
2019

# HUITTISTEN KAUPUNGIN YRITYSNEUVONTAPALVELUIDEN DIGITALISOINTI

Wilpola, Minna  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Toukokuu 2019  
Sivumäärä: 34  
Liitteitä: 1

Asiasanat: digitalisaatio, kehitys, kuntapalvelut, sähköinen palvelu, yritysneuvonta

---

Sähköiset palvelut ovat lisääntyneet huomattavasti asioiden hoitamisessa myös julkisella sektorilla. Digitalisointi antaa paljon eri mahdollisuuksia, mutta myös haasteita. Tärkeintä on kuitenkin erilaisten vaihtoehtojen rohkea kokeileminen ja uusien tapojen omaksuminen. Digitalisointi voi säästää sekä aikaa että kustannuksia.

Tässä opinnäytetyössä selvitettiin, mitä eri mahdollisuuksia on kunnan yritysneuvontapalvelujen sähköiseen kehittämiseen. Tutkimuksen aihe saatiin Huittisten kaupungin elinvoimajohtajalta. Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsiteltiin yleisesti kuntien järjestämiä yrityspalveluita sekä sähköisten palvelujen kehittämistä. Lisäksi teoreettisessa osuudessa paneuduttiin julkisten palvelujen digitalisaatioon ja kehittämisen haasteisiin sekä pohdittiin myös lainsäädännön vaikutusta digitalisoinnin kehittämisessä. Opinnäytetyön tuloksena laadittiin kehityssuunnitelma, joka on tarkoitettu avuksi Huittisten kaupungin yritysneuvontapalveluille siitä, mitä erilaisia digitaalisia vaihtoehtoja on tarjolla, jotta lähitulevaisuudessa kaupungin yritysneuvontapalvelut olisivat koko seutukunnan edelläkävijä digitalisaation näkökulmasta.

Opinnäytetyössä käytettiin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Tutkimuksessa käytettiin apuna sähköpostitse lähetettyä kyselyä, joka tehtiin viikoilla 17 ja 18 keväällä 2019. Lisäksi käytettiin kyselyn apuna vertailua, havainnointia sekä laajaa kirjallista lähdemateriaalia. Vertailemalla eri kuntien yrityspalveluiden internetsivustoja saatiin paljon hyviä esimerkkejä eri käytännöistä. Opinnäytetyön tekijä havainnoi käyttökemusta itse asettumalla asiakkaan rooliin ja kokeili sähköistä ajanvarauspalvelua sekä chat-palvelua kaupungissa, jossa oli jo varsin pitkälle digitalisoidut yritysneuvontapalvelut. Vaikka sähköpostikyselyn vastausten määrä jäikin hyvin vähäiseksi, voitiin analysoinnista kuitenkin saada vertailua, havainnointia ja lähdemateriaalia apuna käyttäen kohtuullisen hyvän näkemys. Opinnäytetyön raportointi koostuu teoriaosuudesta, tutkimuksen lähtökohdista, tutkimuksen toteuttamisen suunnittelusta ja analysoinnista. Työn loppuosassa on kehityssuunnitelma niistä mahdollisesti toteutettavissa olevista asioista, joita voitaisiin tulevaisuudessa ottaa käyttöön yritysneuvontapalveluissa.

# DIGITALIZATION OF ENTERPRISE CONSULTING SERVICES IN THE TOWN OF HUITTINEN

Wilpola, Minna

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Business Administration

May 2019

Number of pages: 34

Appendices:1

Keywords: digitalization, development, municipal services, electronic service, enterprise consulting

---

Electronic services have increased significantly in the management of affairs also in the public sector. Digitalization offers a variety of different possibilities but also challenges. However, it is highly important to experiment with different alternatives and adopt new habits. Digitalization can save both time and expenses.

In this Bachelor's thesis, the different possibilities for developing the municipal enterprise consulting services were clarified. The topic of the research was given by the Vitality Director of the Town of Huittinen. The theoretical part of the research dealt with enterprise services organized by municipalities in general and the development of electronic services. In addition, the theoretical part concentrated on the digitalization of public services and the challenges in the development. The effect of legislation in the development of digitalization was also considered. As a result of the thesis, a development plan was drawn up in order to assist the Enterprise Consulting Services of the Town of Huittinen on the different digital alternatives available so that in the near future the Enterprise Consulting Services of the town would be pioneers in the entire sub-region from the perspective of digitalization.

A qualitative research method was used in the thesis. An enquiry that was sent by email during two weeks in April – May 2019 was used to assist in the research. Furthermore, comparison, observations and comprehensive written source material were used besides the enquiry. By comparing the web sites of enterprise consulting services of different municipalities several good examples of different practices were achieved. The author of the thesis observed the user experience by choosing the role of a client and tested electronic appointment reservation system and chat service in a town where enterprise consulting services were already quite advanced digitally. Even though the number of replies to email enquiry remained moderate, a reasonably clear vision of analysis was reached by using comparison, observations and source material. The reporting of the thesis consists of the theoretical part, the bases for the research, the planning of the implementation of the research and analysis. The final part of the thesis includes a development plan of the matters that are possibly feasible and that could be introduced in future in Enterprise Consulting Services.

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	JULKISTEN PALVELUJEN DIGITAALISUUS .....	7
2.1	Digitalisaatio käsitteenä .....	7
2.2	Kuntien digitaalisuus tällä hetkellä ja tulevaisuusnäkyviä vuoteen 2020.....	8
3	KUNTIEN JÄRJESTÄMÄT YRITYSPALVELUT.....	10
3.1	Kunta palveluiden tuottajana .....	10
3.2	Kuntien yrityspalvelujen järjestäminen .....	11
3.3	Esimerkkinä Kotkan kaupungin yritysneuvontapalvelut .....	12
3.4	Esimerkkinä Porin kaupungin yritysneuvontapalvelut .....	12
3.5	Huittisten kaupungin yritysneuvontapalvelut .....	13
4	SÄHKÖISTEN PALVELUJEN KEHITTÄMINEN .....	14
4.1	Sähköiset palvelut kuntasektorilla .....	14
4.2	Kuntien palvelukanavat .....	15
4.2.1	Suomi.fi .....	15
4.2.2	Yrityksille suunnattu julkinen palvelu.....	16
4.3	Lainsäädännön merkitys .....	16
4.4	Kehittämisen haasteet .....	18
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	19
5.1	Toimintaympäristö ja käytettävät menetelmät.....	19
5.2	Aineiston kerääminen ja tutkimuksen toteutus .....	21
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET .....	22
6.1	Erialaisten digitaalisten palvelujen käyttö .....	22
6.2	Digitaalisten palvelujen kehittäminen ja käyttöaste tällä hetkellä.....	23
6.3	Sosiaalinen media kunnissa .....	25
6.4	Asiakastyytyväisyys sähköisten palvelujen osalta.....	25
6.5	Digitaalisten palvelujen haasteet.....	26
7	KEHITYSSUUNNITELMA .....	26
7.1	Mitä pitää huomioida .....	26
7.2	Sähköinen ajanvarausjärjestelmä .....	27
7.3	Chat-palvelut tai vastaavat pikaviestipalvelut .....	27
7.4	Yrityspalveluiden kotisivun modernisointi.....	28
7.5	Sosiaalinen media .....	28
8	LOPUKSI.....	29
	LÄHTEET.....	32
	LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, kuinka Huittisten kaupungin elinvoimapaalvelujen yritysneuvontapalveluja voitaisiin kehittää hyödyntämällä sähköisiä välineitä. Työn tarkoituksena on laatia kehityssuunnitelma sähköisten palvelujen kehittämisestä kunnan yritys- ja elinkeinopalveluille. Työn pääteemana on sähköisten palvelujen kehittäminen. Teoriaosuudessa pureudutaan digitaalisten prosessien kehittämiseen sekä myös lainsäädännön vaikutuksiin digitalisoitumisessa. Opinnäytetyö koostuu teoriaosuudesta ja tutkimusosuudesta.

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Huittisten kaupunki. Huittinen on noin 10 300 asukkaan kehittyvä seutukaupunki, jossa toimii yli 1000 yritystä. Huittisten elinkeinorakenne on monipuolinen. Tärkeimpiä toimialoja ovat kauppa, ruuan tuotanto aina alkutuotannosta jalostukseen sekä metalli- ja teknologiateollisuus. Lisäksi rakennus-, kuljetus- sekä erilaiset teollisuuden tarvitsemat palvelualat ovat kehittyneet voimakkaasti. Kaupunki on mukana esimerkiksi yritysedylltysten jatkuvassa kehittämisessä, yritysten liiketoiminnan kehittämisessä ja yritysverkostojen kokoamisessa. (Huittisten kaupungin www-sivut 2019.)

Juha Sipilän hallituksen yksi kärkihanke on ollut palvelujen digitalisaatio ja sitä kautta sähköinen asiointi sekä julkisilla että yksityisillä palvelusektoreilla. Kunnilta toivotaan enemmän investointia digitaalisten menetelmien käyttöönottoon. Digitalisaation kehittämisessä pitäisikin nyt keskittyä konkreettisiin asioihin ja uskaltautua tehdä rohkeitakin päätöksiä. (Lehti & Rossi 2017, 550-551.)

Työn teoriaosassa tarkastellaan yleisesti digitalisaation teoriaa kuntasektorin järjestämien palveluiden näkökulmasta. Lisäksi käsitelen myös teoriaosuudessa kuntasektorin järjestämiä yrityspalveluja. Sähköisten palvelujen kehittämistä tuen esimerkein ja pureudun aiheeseen enemmän lainsäädännöllisestä näkökulmasta.

Hallituksen esityksessä on ehdotettu säädettäväksi laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta. Tässä uudessa mahdollisessa säädöksessä säädetään muun muassa julkisen sektorin palvelujen verkkosivustojen saavutettavuudesta sekä digitaalisten palvelujen laadukkaasta, tietoturvalisesta tarjonnasta julkisella sektorilla. Lisäksi on esitetty, että säädettäisiin myös erilaisista keinoista, joilla digitaalisten palvelujen saavutettavuutta edistettäisiin. Tässä esityksessä on myös ehdotettu muutettavaksi eräitä lainkohtia sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa, jotka olisivat rinnakkaisia tämän uuden lain rinnalla. (HE 60/2018.)

Opinnäytetyössäni merkittäviä lakeja ovat lisäksi hallintolaki, tietosuojalaki sekä myös EU:n yleinen tietosuoja-asetus. Hallintolain yhtenä tarkoituksena on hallinnon palvelujen laadun edistäminen ja tuloksellisuus unohtamatta oikeusturvan toteuttamista. Uuden tietosuojalain vaikutukset ulottuvat yritysneuvontapalvelujen sähköisessä kehittämisessä sekä itse tietosuojaan että tietoturvalisisuuden kehittämiseen. Tämä tietosuojalaki täsmentää ja täydentää EU:n yleisen tietosuoja-asetusta, joka puolestaan astui voimaan viime vuoden toukokuussa.

Opinnäytetyön lopputuloksena laaditaan Huittisten kaupungin elinkeino- ja yrityspalveluille kehityssuunnitelma yritysneuvontapalveluiden sähköistämisestä.

Opinnäytetyöllä pyritään vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

- mitkä tekijät vaikuttavat sähköisten menetelmien kehittämiseen?
- kuinka lainsäädäntö määrittelee kehitettäviä sähköisiä palveluita?
- millä tavoin yrityspalveluneuvontaa kehitetään sähköisten menetelmien avulla?

## 2 JULKISTEN PALVELUJEN DIGITAALISUUS

### 2.1 Digitalisaatio käsitteenä

Yksi merkitsevistä kunnan ja kuntalaisten toimintaan vaikuttavista tekijöistä nykyisessä yhteiskunnassa on digitalisaatio. Ilmiönä digitalisaatio vaikuttaa koko kuntasektoriin ja kunnilla on varsin keskeinen rooli myötävaikuttaa digitalisoiduilla palveluilla oman alueensa kuntalaisten ja yritysten jokapäiväiseen elämään. Kuntien toiminta on perinteisesti ollut sidoksissa vahvasti aikaan ja paikkaan. Tämä toiminta on muuttanut muotoaan ja muuttuu tulevaisuudessa yhä enemmän. (Nyholm, Haveri, Majoinen & Pekola-Sjöblom 2017, 265.)

Nyholm ym. jaottelevat digitalisaation kolmeen eri kehitysvaiheeseen. 1990-luvulla ensimmäisessä kehitysvaiheessa painotettiin lähinnä sähköisen *hallintoon* liittyviä asioita. Julkisen hallinnon uudistaminen oli tuolloin ja on edelleen merkittävä tietoyhteiskunnan aihealue. Digitalisaation toinen kehitysvaihe tämän vuosituhannen alussa on painottunut niin sanottuun toiminnalliseen sähköiseen *hallintaan*. Tällä tarkoitetaan esimerkiksi kuntien kohtaamia vaatimuksia tiedon hallintaan, palveluiden tuottamiseen ja sähköisyyden käyttöön ottamiseen. Eli sähköinen hallinta painottuu ensimmäistä vaihetta enemmän sähköisyyden käyttöön ja kuntien nykyaikaisiin tapoihin tuottaa palveluja aikaan ja paikkaan katsomatta sekä sähköisen asioinnin modernisointina. Tänä päivänä puhutaan kolmannesta kehitysvaiheesta, jossa oleellista on *vuorovaikutus*, ihmisten osallisuus, asiakaskeskeisyys, kumppanuus ja sosiaaliset verkostot. (Nyholm ym. 2017, 266-267.)

Digitalisaatiolle ei ole muodostunut varsinaista määritelmää vaan sillä tarkoitetaan eri toimintojen oleellista tai perustavanlaatuista muutosta pohjautuen uuteen teknologiaan. Digitalisaatio sisältää erilaisten toimintatapojen modernisointia, sisäisten järjestelmien digitalisointia ja palveluiden sähköistämistä. Kun palveluita digitalisoidaan, tarkoitetaan palveluiden kehittämistä ja sähköisen asioinnin monipuolista hyödyntämistä käyttämällä tieto- ja viestintäteknologiaa. (Alenius 2016, 41.)

## 2.2 Kuntien digitaalisuus tällä hetkellä ja tulevaisuusnäkyviä vuoteen 2020

Vuonna 2016 asetetussa digikuntakokeilussa on ollut yhtenä kantavana teemana kunnan palveluiden kehittäminen. Tavoitteena on ollut edistää ennakkoluulottomasti tulevaisuuteen suuntautunutta ja asiakaslähtöistä kehitystyötä. Tässä teemassa on kehitetty kaikkia julkisiin palveluihin liittyviä digitoinnin periaatteita. (Valtiovarainministeriön www-sivut 2019.)

Nyholm ym. pohtivat, että kuntien tulisi enemmän investoida digitaalisen uudistuksen tekemiseen ja käyttöönottamiseen sekä oikeasti hyödyntää digitaalisuutta. Täysin uusien palvelutapojen kehittyminen on mahdollista, jos kunnat modernisoivat omat toimintaprosessinsa vastaamaan digiaikakauden vaatimuksia. (Nyholm ym. 2017, 268-279.)

Syksyllä 2017 tehtiin tutkimus 56 isoimman kunnan päättäjille. Kartoituksessa tutkittiin digitalisaation tilaa kuntien teknisellä sektorilla. Kartoituksessa pureuduttiin esimerkiksi siihen, mikä on tietotekniikan merkitys kunnan toiminnan tehostajana ja sen merkitys kunnan imagolle. Vastauksensa antaneet kuntapäättäjät olivat samaa mieltä siitä, että tietotekniikka on keskeisessä asemassa kunnan toiminnan tehostajana, osallistumisen mahdollistajana sekä imagon luojana. Tämä ei kuitenkaan riitä, vaan tarvitaan toiminnan, prosessien ja osaamisen edistämistä. Tarvittava ”digiloikka” vaatii toimintatapojen muuttamista ja digiymmärrystä kuntaorganisaatioissa. Muutosta kiihittää yhteiskuntakehitys ja uuden sukupolven mukaantulo. Uusi sukupolvi tuo myös uusia toimintatapoja. Kyselyssä paljastui myös, että parantamisen varaa tällä hetkellä on ja tulevaisuuden digitaalisaation odotetaan tehostavan toimintaa ja asiakaspalvelun laatua. Tämän kyselyn perusteella siis on odotettavissa, että ensi vuoteen mennessä digitalisaatio muuttaa toimintaa kunnissa oleellisesti ja tarjoaa oivan mahdollisuuden palvelujen parantamiseen. (Maanoja 2017.)

Digitaalisilla vaihtoehdoilla ja palvelumuotoilulla voidaan kohdentaa tietoa ja palveluja asiakkaiden tarpeen mukaan. Julkisen puolen asiakkuusstrategiassa vuodelta 2015 todettiin, että viranomaisten on varmistettava sähköisen palvelun houkuttelevuus. Digitaalisten vaihtoehtojen hyödyllisyys saadaan nopeimmin aikaan tehokkaalla asiakaskokemuksen kehittämällä. Digitalisoimalla asiakaspalvelua elämä helpot-

tuu ja rahaa säästyy. Tulevaisuuden Suomessa olisi julkisen sektorin mahdollista tarjota yhä älykkäämpiä sähköisiä palveluja. (Auvinen & Jaakkola 2018, 71-73.)

Muutos niin sanotusta paperisesta hallinnosta digitaaliseksi ei ole ollut mutkatonta, koska päätökset ovat tapahtuneet esimerkiksi palvelukohtaisesti ja vanhat järjestelyt ovat purkamatta. Uudet ja tyyriit toiminnot eivät ehkä palvelekaan riittävän hyvin kunnan asukkaita ja yrityksiä. Kuntien väliset eroavuudet ovat melko suuret muun muassa sähköisten palvelujen, tiedon hallinnan ja tietoturvan osalta. Vaikka Suomessa on varsin hyvät lähtökohdat digitalisaation käyttämiseen hyvän tietoverkkorakenteen ja osaamisen myötä, on Suomi kuitenkin jäljessä digitalisaation käyttämisessä julkisella sektorilla. (Parviainen, Kääriäinen, Honkatukia & Federlay 2017, 7,25.)

Julkisen sektorin täytyisikin nyt näyttää esimerkkiä muuttamalla julkinen palvelu ja asiointi digitaaliseksi. Tuottavuusselvityksien perusteella kuntien asiointipalveluissa voidaan säästää lähes miljardi euroa digitalisointia hyväksi käyttämällä. (Lehti & Rossi 2017, 665.) Kuntasektorin näkökulmasta katsottuna digitalisaatio sisältää hyvin mittavan teknologisen hyödyntämisen näkökohdan. Aina ei tarkoiteta pelkästään sähköisiä palveluja vaan esimerkiksi tekoälyä ja robotiikkaa. Tulevaisuudessa kuntien toimintatottumusten muuttaminen hyödyntää vahvasti digitalisaatiota. Tämä edellyttää erilaisten asioiden huomioimista, edistämistä sekä mahdollistamista. Asiakaslähtöisyys nojaa vahvasti digitalisaatioon. Kunnat ovat erilaisia ja palvelujen digitalisointi tulee aina miettiä kuntakohtaisesti ja alueellisesti. Kun digitalisaatiota lähestytään kuntalähtöisesti, varmistutaan palvelujen laadukkuudesta ja tuottavuudesta. Digitalisaatio vahvistaa samalla myös kuntien itsehallintoa. Valtiovarainministeriön luotsaama Kansallinen palveluarkkitehtuuri –ohjelma (KaPa) päättyi vuoden 2017 lopulla. KaPa synnytti käytännönläheisen digitaalisten palvelujen rakenteen, joka mahdollistaa helpon tiedonsiirron eri palvelujen ja organisaatioiden välillä. (Sallinen, Majoinen & Seppälä 2017, 96-97.)

### 3 KUNTIEN JÄRJESTÄMÄT YRITYSPALVELUT

#### 3.1 Kunta palveluiden tuottajana

Suomen perustuslain mukaan kuntien hallinto perustuu kunnan asukkaiden itsehallintoon ja kuntien tehtävistä on säädetty laissa (Perustuslaki 731/1999, 121 §). Kunnan tulee hoitaa sille säädetty tehtävät itsenäisesti tai yhteistoiminnassa muiden kuntien kanssa. Suomalaisessa yhteiskunnassa kuntien tehtävänä on toimia muun muassa palveluiden tuottajana ja elinvoimaisuuden edistäjänä ja kehittäjänä. Palvelut on järjestettävä taloudellisesti, sosiaalisesti ja ympäristöllisesti kestäväällä tavalla. (Kuntalaki 410/2015, 1§, 7 §.)

Kuntien toimialat jaotellaan yleisiin toimialoihin ja erityistoimialoihin. Erityistoimiala kattaa ne kunnan tehtävät, jotka laissa on säädetty ja yleinen toimiala sisältää ne tehtävät, jotka kunta itse omalla päätöksellään voi hoitaa. Yleisen toimialan tehtävät täytyy olla yleisesti hyväksytyä, asianmukaista ja yhdenvertaista toisin sanoen yleishyödyllistä. (Harjula & Prättälä 2015, 161-164.)

Kuntien itselleen ”vapaaehtoisesti” ottamat tehtävät tukevat lakisääteisiä tehtäviä ja edistävät omalta osaltaan alueen elinvoimaisuutta ja kasvua. Kunnat eivät kuitenkaan voi toteuttaa suoranaisia kaupallisia ja teollisia toimintoja. Kuntien itselleen ottamalla tehtävillä on tähdättävä kuntalaisten yleiseen etuun ja hyvinvoinnin edistämiseen. Kuntien tulee myös rahoittaa tällaiset palvelut itse. (Sallinen, Majoinen & Seppälä 2017, 53.)

Kunnan uudistumiskykyisyys tuottaa elinvoimaa. Kunnalta vaaditaan jatkuvaan uudistumiskykyä, jotta kunnan kestävä elinvoimaisuus ja hyvinvoivat kuntalaiset ovat taattu. Kunnan on elinvoimansa vahvistamiseksi havaittava ympäristön muutokset, kehitettävä omaa toimintaansa ja uusia prosessejaan. Keskeistä on myönteisten vaikutusten aikaan saaminen. Elinvoimainen kunta tarjoaa asukkailleen ja yrityksille niiden tarpeita vastaavia palveluita. Aktiiviset ja tehokkaat palvelut varmistavat myös yritysten työvoiman saantia alueella. Kun kunta edistää palvelujensa laadukkuutta, tuottavuutta ja saatavuutta, saadaan kunnan asukkaat ja yritykset sitoutettua

entistä paremmin alueelle. Elinvoimaisuudessa tärkeätä on, että kunnan talous on vahvalla pohjalla huomioiden asukkaiden ikärakenne ja muut yhteiskuntaan liittyvät muuttajat. (Sallinen ym. 2017, 3-7.)

### 3.2 Kuntien yrityspalvelujen järjestäminen

Yrityspalveluja tuottavat kunnat itse tai niiden omistamat organisaatiot. Kuntia on omistajina ja merkittävinä rahoittajina erilaisissa alueellisissa kehitysyhtiöissä ja ”yrityshautomoissa”. Kuntien ohella yrityspalveluja tuottavat myös esimerkiksi Business Finland, Finnvera ja ELY-keskukset. Nykyisin kunnat järjestävät omat yrityspalvelunsa niin sanottuihin seudullisiin kehittämisyhtiöihin, joita maassamme toimii tällä hetkellä yli 50 kappaletta. Nämä kehittämisyhtiöt toteuttavat niitä elinkeinopoliittisia strategioita, jotka omistajakunnat ovat laatineet. Pääsääntöisesti kuntien yrityspalvelujen tehtävänä ovat perinteiset elinkeinopalvelut, yritysten perustamisneuvonta, rahoituksen ja toimitilojen organisointi sekä alueelliset kehittämistehtävät. Isommissa yksiköissä on yrityspalvelujen valikoima kattavampi ja ne pystyvät tuottamaan spesialisoituneita toimiala- ja innovaatiopalveluja. Monessa kunnassa on myös vapaaehtoisia ”yrityskummeja”, jotka auttavat yritystoiminnan alkuvaiheessa uusia yrittäjiä. Nämä yrityskummit ovat yleensä kokeneita yrittäjiä. Toiset kunnat taas ovat puolestaan ottaneet elinkeinon kehittämistoiminnan takaisin itselleen kunnan perustehtäväksi. Tällä on haluttu lujittaa kunnan elinkeinotoimen ja esimerkiksi kaavoituksen vuorovaikutusta. (Kuntaliiton [www-sivut](http://www.kuntaliiton.fi) 2019.)

Kuntien elinkeinotoiminnan kehittämisen tavoitteena on alueellinen paikallistalouden kilpailukyvyyn vahvistaminen. Kuntien elinkeinopolitiikka tähtää yritysten kehittämiseen ja kannattavuuteen. Elinkeinopolitiikan välineitä ovat esimerkiksi yritysneuvonnan tuottaminen, yritystoimintaa koskevat kehityshankkeet, liiketilojen rakentaminen ja vuokraaminen yritykselle sekä kaavoitus, tonttitarjonta ja alueellinen markkinointi. Kuntien elinkeinoasioista vastaavat viranhaltijat tapaavat yrittäjinä toimivia ja yrittäjiksi aikovia ja auttavat heitä jakamalla tietoa olemassa olevista palveluista. Tänä päivänä kunnilla on hyvinkin merkittävä tehtävä yritysverkostojen innovaation toiminnan yhteen sovittelijana. Yritystoiminnan kehittäminen tapahtuu yhä useammin erilaisissa verkostoissa. Kunnan yritysneuvojat ovat merkittävässä osassa Seu-

dullisessa yrityspalvelut – verkostossa (TE-palvelujen www-sivut 2019), jossa niiden vastuulla on yritysten palvelutarpeiden tunnistaminen ja yleisneuvonta paikallisesti. Tämä on osa Yritys-Suomi –palvelukonseptia. Yritysneuvojat pystyvät näin oleellisesti vaikuttamaan siihen, että näihin yhteistyöverkostoihin suuntautuvat juuri ne yrittäjät, joille palvelusta on eniten hyötyä. Näin pystytään keskeisesti vaikuttamaan koko julkisen yrityspalvelusektorin tuottavuuteen. (Sallinen ym. 2017, 82-83.)

### 3.3 Esimerkkinä Kotkan kaupungin yritysneuvontapalvelut

Kotkan kaupunki on järjestänyt yritysten neuvontapalvelut Kehittämissyhtiö Cursor Oy:n kanssa. Cursor Oy edistää yritysten toimintaedellytyksiä yhdessä Kotkan Yrittäjät ry:n ja Kymenlaakson kauppakamarin kanssa yhteistyössä Kotkan-Haminan seudulla. Cursor Oy tarjoaa ilmaisia yritysneuvontapalveluja yritystoiminnan perustamiseen ja kehittämiseen liittyvissä asioissa, muun muassa liiketoimintasuunnitelmien tekoon, kansainvälistymiseen ja rahoituksen suunnitteluun, yrityskauppoihin sekä sukupolvenvaihdokseen liittyvissä tilanteissa. Cursor Oy tarjoaa yrityksen perustamisesta kiinnostuneille ja jo yrittäjänä toimiville laajan tietopaketin verkkosivustollaan. Cursor Oy on tiiviisti sosiaalisessa mediassa ja järjestää erilaisia luentoja, koulutuksia ja hankkeita aktiivisesti toiminta-alueellaan. Chat-palvelu on käytössä nopeaan yhteydenottoon ja sitä kautta on helppoa lähestyä yritysneuvontapalveluja ja lisäksi voi jättää sähköisen yhteydenottopyynnön. Verkkosivustolla on kattava linkitys eri tarpeisiin yrittäjyyden polulla. Verkkosivustolla on myös videoneuvontaa aloittelevalle yrittäjälle ja videoita liiketoiminnan patenteista, immateriaalioikeuksista jne. (Kotkan kaupungin www-sivut 2019, Cursor Oy:n www-sivut 2019.)

### 3.4 Esimerkkinä Porin kaupungin yritysneuvontapalvelut

Porin kaupunki yhdessä muiden satakuntalaisten kuntien kanssa omistavat yhdessä Prizztech Oy:n, jonka tehtävänä on koko seutukunnan yrityselämän edistäminen. Porin kaupungin omistusosuus yhtiöstä on 77,1 %. Tarjolla ovat neuvontapalvelut yrityksen elinkaaren kaikkiin vaiheisiin. Prizztechin toiminta perustuu arvoihin, joita ovat muun muassa yrittäjyys ja henkinen sitoutuminen, osaaminen, asiakaslähtöisyys, kehityshakuisuus ja asiantuntemus. Koko toiminnan perusta on asiakkaan to-

delliset tarpeet. Prizztech Oy:n alaisuudessa toimiva Uusyrityskeskus Enter tarjoaa maksuttoman yrityksen perustamisneuvonpalvelun niille henkilöille, joiden asuin- tai kotikunta on Harjavalta, Kokemäki, Pomarkku, Pori tai Ulvila. Aloittelevan yrittäjän perustamisneuvonta ja muut palvelut ovat osa edellä mainittujen kuntien järjestämiä elinkeinopalveluja. Prizztech Oy tarjoaa muun muassa verkossa tapahtuvaa yrittäjäkoulutusta, samoin ajanvaraustoiminnot ovat sähköiset ja somekanavat ovat aktiivisessa käytössä. Lisäksi Prizztech Oy:n verkkopalveluissa on käytössä muun muassa Satamittari, joka on julkinen tietopankki koko Satakunnan elinkeinoelämän kehityksestä. Palvelusta saa ladattua esimerkiksi toimialakohtaisen talouskatsauksen ja muuta tuoretta suhdannetietoa Satakunnasta. (Prizztech Oy:n www-sivut 2019.)

### 3.5 Huittisten kaupungin yritysneuvontapalvelut

Huittisten kaupungin elinvoimapalvelut tuottavat sekä alkavien yritysten että toimivien yritysten neuvontapalvelun. Kaupunki tuottaa itse yritysneuvontapalvelut. Lisäksi kaupungilla on eri hankkeita, joista esimerkiksi ProAgria tuottaa yritystukihaakemusten täyttöpalveluita, yhteistyössä ELY-keskuksen kanssa hoidetaan yrityksille kansainvälistymisneuvontaa sekä Satakunnan Yrittäjät ry:n kanssa tuotetaan yritysten omistajavaihdospalvelut. Elinvoimapalvelut ovat yhteistyössä myös paikallisten asiantuntijaorganisaatioiden, oppilaitosten ja rahoittajien kanssa. Huittisten kaupungin yritysneuvontapalvelu auttaa alkavia yrityksiä muun muassa antamalla arvion liikeideasta ja sen kehittämisestä, neuvomalla kannattavuuslaskelmien ja liiketoimintasuunnitelmien tekemisessä, ohjaamalla yrityksen perustamisasioissa ja starttirahan anomisessa sekä neuvoo lainsäädännöllisissä asioissa ja velvollisuuksissa. Kaupungin yhtenä tavoitteena on myös panostaa yritysedellytysten jatkuvaan edistämiseen ja olla mukana yritysverkostojen kokoamisessa. Kaupungissa on otettu käyttöön myös yritysvaikutusten arviointi ja kaupunki ottaa myös päätöksenteossa huomioon yrityksiin vaikuttavat päätökset. (Huittisten kaupungin www-sivut 2019.)

## 4 SÄHKÖISTEN PALVELUJEN KEHITTÄMINEN

### 4.1 Sähköiset palvelut kuntasektorilla

Sähköinen asiointipalvelu tarkoittaa yleisesti jonkun tietyn organisaation palvelujen käyttämistä erilaisilla tietotekniikan keinoilla. Sähköiset palvelut laajentavat kuntalaisten, yritysten ja yhteisöjen potentiaalia käyttää julkisia palveluja ajasta tai paikasta riippumatta. Sähköiset palvelut tarjoavat usein myös helpoimman ja nopeimman tavan hoitaa asioita viranomaisen kanssa. Sähköisten palvelujen käyttö tehostaa julkista palvelutuotantoa säästäten samalla yhteistä verovarantoa. Julkisen hallinnon sähköisten palvelujen perustana on toimivuus, helppokäyttöisyys sekä turvallisuus. Asiakkuusstrategiansa mukaisesti julkisen hallinnon on huolehdittava sähköisten palveluiden houkuttelevuudesta asiakkaille. Sähköisiä palveluja kehittäessä on muistettava käyttäjakeskeisyys, palvelutoimintojen uudistaminen ja yhteensopivuus sekä tietoturva-asiat. Tietoliiketoiminnot kokonaisuudessaan muodostavat koko digitalisaation ja edistyksellisten palvelujen alustan. (Valtiovarainministeriön www-sivut 2019.)

Käynnissä oleva digitalisaatio antaa paljon mahdollisuuksia kuntien palvelujen sähköiseen kehittämiseen. Puhuttaessa palvelujen digitalisoinnista tarkoitetaan palveluiden ja niihin liittyvien toimintojen ”sähköistämistä” tietotekniikan avulla. Samalla tarkoitetaan myös tietotekniikan avulla kehitettäviä eri palvelukanavien ja sähköisen palvelun ja asioinnin moninaisia palveluratkaisuja. Digitalisaation perusta on tieto ja tiedon hyödyntäminen. Asiakslähtöisten palvelujen kehitys on nyt mahdollista täysin uusilla keinoilla. Digitalisointi mahdollistaa toimintojen ja palvelujen muuttamisen hyvinkin erilaisiksi tietotekniikkaa apuna käyttäen. Kun sähköinen asiointi on hoidettu oikealla tavalla, se lisää kuntalaisten itsepalvelua ja vahvistaa kunnan työtoimintoja. Sähköisiä palveluja kehitettäessä on aina muistettava lähtökohtaisesti pohtia palvelun tarpeellisuutta myös asiakkaan näkökulmasta. (Sallinen ym. 2017, 96-97.)

## 4.2 Kuntien palvelukanavat

Kuntaliitossa toteutettiin viime vuonna kysely “Kuntien asiakaspalvelu 2018”, johon vastasi 119 kuntaa. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää kunnissa asiakaspalvelun tilaa nyt ja tulevaisuudessa. Vastaajista noin 70 prosenttia käytti sähköisiä palveluita ja esimerkiksi niin sanottu Chat-palvelu oli käytössä noin 20 prosentilla vastaajakunnista. Vastaajista 35 prosenttia käytti etäyhteyttä. Sosiaalista mediaa, kuten Facebookia, Instagramia ja Twitteriä hyödynsi asiakaspalvelussa 73 prosenttia vastaajista. Melkein kaikissa kunnissa oli käytössä konkreettinen asiakaspalvelupiste sekä puhelinpalvelu. Myös verkkopalveluita oli käytössä, josta voitiin vähimmillään tulostaa esimerkiksi lomakkeita. Kaikissa kunnissa oli myös sähköposti käytössä asioinnissa ja pikaviestipalvelu Skype 33 prosentilla vastaajista. Vastaajakunnista noin puolet ilmoitti, että kunnan jokainen toimiala hoitaa oman asiakaspalvelunsa itsenäisesti. Niin sanottu yhden luukun periaate tehostaa kunnan palvelua ja asiantuntijoiden aikaa. Osittainen keskittäminen taas puolustaa asiantuntijuutta eri toimialoilla. Tällainen hajautettu asiakaspalvelu on yleistä isoissa ja keskikokoisissa kunnissa. Kyselyn johtopäätöksenä saatiin myös vastaus siihen, että asiakaspalvelun keskittäminen on tärkeää ja se on myös imagokysymys ja lisäksi sähköisiä palveluja on lisättävä yhä enemmän tulevaisuudessa. (Karisto 2018.)

### 4.2.1 Suomi.fi

Aiemmin mainitussa KaPa-ohjelmassa on rakentunut Suomi.fi-verkkopalvelu. Sieltä löytyvät koottuina kaikki julkisen hallinnon palvelut ja palvelukanavat. Tämä verkkopalvelu on tarkoitettu kaikille kansalaisille, yrityksille ja viranomaisille ja se tarjoaa julkisen hallinnon asiakkaille reitin sähköisiin palveluihin ja tietoa eri palveluista yhdestä paikasta. (Sallinen ym. 2017, 97.)

Tietoja julkisista palveluista tarjoavat muun muassa kunnat ja valtion virastot. Suomi.fi-palvelun avulla kansalaiset voivat asioida julkisen hallinnon palveluissa, esimerkiksi Verohallinnossa, yhdellä kirjautumisella. Suomi.fi-palvelusta saa myös tietoa eri elämäntilanteisiin, joissa tarvitsee asioida viranomaisen kanssa. Lisäksi palve-

lusta saa ohjeita ja tietoa yrittäjyyteen. Suomi.fi/yritykselle tarjoaa ajantasaista tietoa esimerkiksi yritystoiminnasta ja yrittäjyydestä. (Suomi.fi www-sivut 2019.)

#### 4.2.2 Yrityksille suunnattu julkinen palvelu

Työ- ja elinkeinoministeriön sekä julkisten yrityspalvelujen organisoima toimintamalli on nimeltään Yritys-Suomi, joka palvelee ja auttaa yrityksiä niiden eri vaiheissa. Yritys-Suomen verkostoon kuuluvat työ- ja elinkeinoministeriö, Finnvera, Verohallinto, ELY-keskukset sekä TE-toimistot.

#### 4.3 Lainsäädännön merkitys

Tässä opinnäytetyössä pureudutaan pääasiassa sähköisten palveluiden kehittämiseen ja kehittämisen mahdollisuuksiin. Tämän vuoksi on tärkeää pohtia myös sähköisen viestinnän lainsäädännöllisiä asioita, koska ne vaikuttavat olennaisesti palvelujen toteuttamiseen esimerkiksi tiedonhallinnan ja turvallisuuden näkökulmasta.

Sähköisiä palveluita ja asiointia koskevat kuntasektorilla muun muassa seuraavat lait ja asetukset:

- Perustuslaki (11.6.1999/731)
- Kuntalaki (10.4.2015/410)
- Hallintolaki (6.6.2003/434)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (21.5.1999/621)
- Tietosuoja-asetus (27.4.2016/679)
- Tietosuojalaki (5.12.2018/1050)
- Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta, uusi lakiesitys, HE 60/2018

Suomen perustuslaissa säädetään oikeusvaltioperiaatteesta eli julkisen vallan käytön tulee olla lakiin perustuva ja kaikessa julkisessa toiminnassa noudatetaan lakia. Kuntasektorin hallintomenettelyä koskevat etenkin kuntalaki ja hallintolaki. Kuntalain 29 §:ään on kirjattu kunnan viestintään liittyviä asioita, muun muassa kunnan on annet-

tava palveluistaan riittävästi tietoa kunnan asukkaille. Kuntalain 29 § eli ns. viestintäpykälä koskee kaikkea kunnan toimintaa. Laissa viranomaisten toiminnan julkisesta eli ns. julkisuuslaissa säädetään avoimuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta kaikessa viranomaisen toiminnassa. Uusi tietosuojalaki on aina asiakkaan luottamuksen perusta ja palvelun laadukkuuden takuu yleisesti digitaalisten palvelujen yleistyessä. (Perustuslaki 2 §, kuntalaki 410/2015, 29 §, hallintolaki 434/2003, 1 §, laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999, 3 §, tietosuojalaki 1050/2018, 1 §.)

EU:n tietosuoja-asetus (General Data Protection Regulation eli GDPR) tuli voimaan toukokuussa 2018. Tämän yleisen tietosuoja-asetuksen rinnalla sovelletaan tietosuojalakia, joka siis täsmentää ja täydentää tietosuoja-asetusta. Tietosuoja-asetuksen avulla luodaan uusia kansalaisten oikeuksia ja rekisteripitäjille puolestaan velvollisuuksia. Tietosuoja-asetusta sovelletaan sellaisten henkilötietojen käsittelyyn, joka on kokonaan tai osittain automaattista tai henkilötiedot ovat muunlaisessa muodossa kuin automaattisessa muodossa. Asetuksen tavoitteena ja tärkeimpänä tarkoituksena on auttaa teknologian ja digitalisoitumisen haasteissa ja parantaa henkilötietojen suojaa verkkoympäristössä. (Kuntaliiton www-sivut 2019.)

Tietosuoja-asetus asettaa henkilötietojen käsittelylle vaatimuksia, joiden periaatteita ovat henkilötietojen lainmukainen, asianmukainen ja läpinäkyvä käsittely, henkilötietojen kerääminen vain tiettyä, laillista käyttötarkoitusta varten, henkilötietojen minimointi suhteessa tarkoituksiin, henkilötietojen täsmällisyys, henkilötietojen säilytyksen rajoitettavuus sekä eheys ja luottamuksellisuus. (Kuntaliiton www-sivut 2019.)

Uusi laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta on astunut voimaan 1.4.2019. Laissa on säädetty viranomaisten digitaalisten palvelujen tarjoamisesta. Laki edistää julkisen hallinnon digitaalisten palvelujen tarjoamista asiakkaille asiakaslähtöisesti ja turvallisesti. Julkisen sektorin velvollisuutena on tarjota kansalaisille ja yrityksille mahdollisuus asiointiin digitaalisten palvelujen kautta. (Valtioneuvoston www-sivut 2019.)

Sähköisten palvelujen kehittäminen julkisella sektorilla vaatii, että lainsäädäntö synnyttää julkiselle sektorille asianmukaiset oikeudet tarjota mahdollisuus asioida viranomaisissa ajasta ja paikasta riippumatta. Digitaalisia palveluja tarjotaan yhä enem-

män ja enemmän ja ne ovatkin käytetyin tapa asioida viranomaisissa. Tämän uuden lain tarkoitus on mahdollistaa jokaisen kansalaisen käyttää tasavertaisesti digitaalisia palveluita parantamalla niiden laatua, tietoturvaa ja saatavuutta. Erilaisista verkkosivustoista, mobiilisovelluksista sekä sähköisten palveluista ei ole ollut aikaisemmin yhtäläistä lainsäädäntöä. Lainsäädäntö on ollut hajautettuna eri säädöksiin ja se on ollut hyvin geneeristä. (HE 60/2018)

#### 4.4 Kehittämisen haasteet

Kuntien digitalisaation yhtenä suurena haasteena on kuntapäätäjien mielestä ollut osaamisen puute ja tietojärjestelmien kehittämisen hitaus ja maltillisena pysyttelevät kustannukset. Lisäksi tämänhetkiset toimintatottumukset ovat syvälle juurtuneet ja aiheuttavat myös kuntaorganisaatiossa muutosvastarintaa. Palveluja pitäisi digitalisoida aina asiakaslähtöisesti ja koko kunnan hallintokulttuurin pitäisi muuttua rohkemmin ja konkreettisemmin digitalisaation näkökulmasta katsottuna. Palvelujen digitalisointi edellyttäisi selkeitä tavoitteita ja asiantuntijoiden verkostoitumista sekä yhteisymmärrystä siitä mihin digitalisoinnilla suunnataan ja mihin toimenpiteisiin olisi ryhdyttävä omassa organisaatiossa. (Teljamo 2017, 1.)

Kun verrataan julkista ja yksityistä sektoria, julkinen hallinto ei tule saamaan digitalisaatiosta samassa mittakaavassa tuottavuutta kuin yksityinen sektori. Julkinen sektori ei pysty myöskään investoimaan digitalisaatioon niin paljon kuin yksityinen sektori ja lisäksi tietoteknologian nopea kehittyminen aiheuttaa myös sen, että julkisen sektorin toimintakulttuuri ei pysy kehityksen perässä. Digitalisaation hyödyt ovat yleensä vaikeasti näytettävissä ja ne vievät kauan aikaa. Vuonna 2018 kunnille tehdystä tietotekniikkakartoituksessa useissa kunnissa pidetään digitalisaatiota yhtenä merkitsevämmistä keinoista päästä asetettuihin tavoitteisiin ja yli puolet kunnista on tehnyt tavoitteita digitalisaation kehittämiseksi. Kuitenkaan monet kunnat eivät ole arvioineet digitalisaation antamaa hyötyä taloudellisesta näkökulmasta. Kartoituksen tuloksena voidaan muodostaa käsitys, että digitalisaation arvellaan kunnissa olevan mahdollisuus ja tavoitteellisesti tärkeä asia. Kuntien koko vaikuttaa oleellisesti siihen, kuinka paljon digitalisaatiosta voidaan hyötyä. Pienet kunnat ovat tässä ”häviäjiä”, koska resursseja ei riitä uudelle tietotekniikalle ajan, osaamisen ja voimavarojen

puutteen vuoksi. Julkisen sektorin digitalisaatiota tulisi pohtia enemmän yhtenä kokonaisuutena koordinoiden. Tällä hetkellä digitalisaatiota kehitään valtionhallinnon ja kuntasektorin eri ”lokeroissa, josta puuttuu kokonaisuuden näkemys. (Karttaavi 2018.)

Sitran mukaan sähköisten palvelujen yksi haaste on sekalaiset tietojärjestelmät, jossa on päällekkäistä tietoa ja järjestelmien välinen integraatio ei toimi sujuvasti. Rakennettaessa erilliset yhteydet joka palveluntuottajan kanssa erikseen, uusista palveluista tulee liian kalliita ja jopa mahdottomia toteuttaa. (Sitran www-sivut.)

Auvinen ja Jaakkola (2018, 101) pohtivat, että suomalaisen kuntasektorin kehittämistoimintoihin kuuluu tavallisesti pitkä ja monivaiheinen valmistelu virkamieskoneistossa. Tästä pitäisi nimenomaan olla rohkeus luopua. Uutta toimintatapaa voidaan kokeilla alkuun hyvin pienimuotoisesti. Tästä saadulla tiedolla voidaan helposti arvioida kuinka kokeiltava asia vaikuttaa tehokkuuteen ja kustannuksiin. Eli toisin sanoen digitalisaation kehittäminen pitäisi aloittaa kokeilusta ja toiminnasta eikä mennä suunnittelu ja valmistelu edellä. (Auvinen & Jaakkola 2018, 101.)

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 5.1 Toimintaympäristö ja käytettävät menetelmät

Laadullisen tutkimuksen perusedellytyksenä on kuvata autenttisesti elämää. Tutkimuksessa pyritään kaikenkattavasti tutkimaan kysymyksessä olevaa kohdetta. Tutkimus on tiedon hankkimista ja aineiston keräämistä todellisessa tilanteessa. Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkiminen etenee käytännön toiminnoista ja havainnoista yleiseksi kokonaisuudeksi. Ajatuksena on tulkita ja synnyttää selitysmalli tutkittavalle ilmiölle. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 157.)

Opinnäytetyössä käytetään tiedonkeruumenetelmänä teemahaastattelua, havainnointia sekä vertailuanalyysiä. Havainnointi eli observointi tuottaa tietoa siitä toimiiko jokin asia tai ihminen niin kuin sanotaan toimivan. Havainnointi on edelleen tieteen

tutkimuksessa yksi yhtenäinen ja välttämätön tutkimusmenetelmä. Verrattuna määrälliseen eli kvantitatiiviseen observointiin, laadullisella havainnoinnilla saadaan perinpohjaisempaa tietoa kuin pelkkää numeraalista tietoa. Havainnon antama tärkein hyöty on välitön tieto esimerkiksi jonkin organisaation toimimisesta. Havainnointi on myös ensisijaisesti verraton menetelmä vaikeasti ennustettavissa ja nopeasti muuttuvissa tilanteissa. Havainnointi vie kuitenkin niin paljon aikaa, että sen rinnalle kannattaa ottaa jokin toinen tutkimusmenetelmä kuten kyselyt tai haastattelut. (Hirsjärvi ym. 2008, 207-209.)

Haastattelun oleellisena erona muihin tiedonkeruumenetelmiin on, että haastattelussa voidaan johdonmukaistaa aineiston keruuta mukautuvasti tilanteiden edellyttämällä tavalla ja vastaajia seurailten. Haastattelun tekeminen vaatii huolellista suunnittelua, mikä on aikaa vievää. Haastattelun valitseminen tiedonkeruumenetelmäksi johtuu esimerkiksi siitä, että tiedetään jo etukäteen vastausten olevan monitahoisia tai että on halu selventää ja syventää saatavia tietoja. Teemahaastattelulle on tyypillistä, että aihe-alue on selvillä, mutta kysymysten tarkkuus ja järjestys ovat epäselviä. Kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtia pohtien, teemahaastattelua käytetään usein esimerkiksi yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa. Teemahaastattelussa saatua aineistoa voidaan yhtä hyvin käyttää myös kvantitatiivisessa tutkimuksessa, koska tutkimustuloksia voidaan tulkita monin eri tavoin. (Hirsjärvi ym. 2009, 200-202.)

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, joka tarkoittaa avoimen ja lomakehaastattelun eli strukturoidun haastattelun välimuotoa. Teemahaastattelu on tavallaan keskustelumenetelmä. Siinä kysymykset ovat kaikille haastateltaville samat ja vastauksia ei ole annettu valmiina eri vastausvaihtoehtoina. Vaikka kysymykset on määrätty ennalta, voi haastattelija kuitenkin vaihdella eri sanamuotoja. Teemahaastattelu poikkeaa muista tutkimushaastatteluista myös tietyiltä ominaismuodoiltaan. Teemahaastattelussa tiedetään etukäteen, että haastateltavat ovat kokeneet jonkun tietyn asian tai tilanteen. Lisäksi tutkittavaa asiaa tai ilmiötä on jo joku joskus tutkinut esimerkiksi olemassa olevia rakenteita ja prosesseja, jotka on sitten analysoitu päätyen tiettyihin tuloksiin ja oletuksiin. Tämän jälkeen on kehitetty haastattelurunko ja sen jälkeen haastatellaan niitä haastateltavia, joilla on asiasta kokemusta ja jotka tutkija on etukäteen analysoinut. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47.)

Vertailuanalyysi eli bencmarking on tutkimusmenetelmä, jossa omaa toimintaa verrataan toisiin esimerkiksi etsimällä tietoa hyväksi havaituista käytännöistä erilaisista alan julkaisuista, artikkeleista tai Internet-sivustoilta. Sitä voidaan kutsua myös vertaiskehittämiseksi, jossa organisaatio vertaa omaa toimintaansa tai prosessiaan toisen vastaavan kanssa. Yleensä vertailukohde on sellainen, mikä on jollakin tasolla ”parempi” kuin oma organisaatio. (Itä-Suomen yliopiston www-sivut 2019.)

## 5.2 Aineiston kerääminen ja tutkimuksen toteutus

Laadullisessa tutkimuksessa monimenetelmällisyys (triangulaatio) tarkoittaa aineiston keräämistä samoista lähteistä monia menetelmiä yhdistäen. Menetelmää ei voi kuitenkaan vaihtaa toiseksi niin esimerkiksi, että toisia henkilöitä haastatellaan kasvotusten tai puhelimitse ja toisia puolestaan lähestytään kyselylomakkeella. Monimenetelmällisyys tarkoittaa tietojen täydennystä toisilla menetelmillä, jos jollain tietyllä menetelmällä ei saavutetakaan kaikkia oletettuja asioita. (Anttila 2006, 277.)

Laadullisessa tutkimusmenetelmässä kysely on useimmiten käytetty aineiston keräystapa. Kyselyllä saadaan yleensä selvitettyä ihmisten ajatuksia ja kokemuksia. Kyselylomakkeessa kysytään kaikilta vastaajilta täysin samat kysymykset. Positiivisena asiana kyselyssä on, että voidaan kysyä monia asioita ja on mahdollisuus myös saada paljon erilaisia vastauksia. Kuitenkin isoksi ongelmaksi voi tulla vastaamattomuus kyselyyn, eli ei saadakaan vastauksia toivotulla tavalla. Kielellisesti selkeä kyselylomake on oleellinen. Kysymysten on oltava tarkkoja, lyhyitä ja helposti ymmärrettäviä. Lisäksi kysymyksiä pitää olla kohtuullinen määrä; ei liian montaa. (Hirsjärvi ym. 190.)

Tämän opinnäytetyön tutkimuskysely tehtiin sähköpostikyselyllä. Sähköpostikysely päätettiin tehdä sen helpon ja nopean lähestymistavan vuoksi, koska esimerkiksi puhelinhaastattelu olisi ollut melko aikaa vievä. Kyselyn kohteet valittiin satunnaisella otannalla ympäri Suomen. Kohteet valittiin Etelä-, Itä-, Länsi- ja Pohjois-Suomesta. Kaupunkien asukasluku oli 25 000- 120 000 välillä. Etukäteen tutkittiin näiden kaupunkien/kuntien nettisivuja ja sitä kautta valittiin ”mielenkiintoisimmat” kohteet. Kyselyjä lähetettiin kymmeneen kaupunkiin, joista vain kahdesta tuli vastaus. Kysely

tehtiin huhtikuussa 2019, viikoilla 16-18. Kyselylomakkeessa kysyttiin muun muassa digitaalisten palvelujen käytöstä tällä hetkellä, digitalisoinnin tulevaisuuden suunnitelmista, sosiaalisen median käytöstä, asiakastyytyväisyyden tutkimisesta sekä digitalisoinnin onnistumista ja haasteista. (Liite 1)

Lisäksi käytettiin havainnointia ja benchmarkingia eli vertailua tutkimalla verkkosivustoja kahdestatoista eri kunnasta ja kaupungista. Nämä menetelmät valittiin niiden antaman suoran tiedon vuoksi. Opinnäytetyön aihe oli tyypiltään sellainen, että teemahaastattelun rinnalle oli valittava joku toinen menetelmä. Vertailemalla eri kuntien verkkosivustoja saatiin asiasta todellista tietoa riittävästi.

## 6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

### 6.1 Erilaisten digitaalisten palvelujen käyttö

Vastauksia sähköpostikyselyyn saatiin vain 20 prosenttia.

Kaupunki X Itä-Suomesta, jossa on runsas 115 000 asukasta, on digitalisoinut yritysneuvontapalveluissaan yritys- ja toimipaikkarekisterinsä, toimitilarekisterinsä, asiakasrekisterinsä sekä karttapalvelun, josta näkyvä vapaat yritystontit. Lisäksi käytössä ovat Yritystulkki, Taloustutka sekä Asiakastieto. Asiakasneuvontatilanteissa käytetään muun muassa ELY-keskusten sähköisiä palvelukanavia ja sähköisiä lomakkeita. Kaupungissa on käytössä sähköiset lomakkeet muun muassa asiakaskyselyissä, palautteissa sekä erilaisissa tapahtumailmoittautumisissa. Kaupunki käyttää sähköisten lomakkeiden osalta Surveypal-ohjelmistoa. Lisäksi koko kaupunkia koskevassa palveluohjauksessa on käytössä Chat-palvelu, mutta yritysneuvontapalveluissa ei erikseen ole omaa Chat-palvelua. Yritysneuvontapalveluissa lähetetään myös sähköisiä uutiskirjeitä asiakkaille.

25000 asukkaan kaupungissa Y Pohjois-Suomessa on käytössä laajalti sähköisiä palveluja esimerkiksi toimitilarekisteri ja yritystonttipalvelu sekä samoin Yritystulkki -palvelut.

Etelä-Suomessa sijaitseva 35 000 asukkaan kaupungin Z yrityspalveluissa ei ole ollekaan käytössä sähköisiä palveluja eikä lähitulevaisuudessa ole niitä aikomus kehittääkään.

Yritystulkki on palvelu, josta löytyy kaikki yrittämiseen liittyvä perustieto. Yritystulkki on kuntakohtainen eli jokainen kunta, joka haluaa omalle verkkosivustolleen linkityksen Yritystulkki –sivustoon, solmii organisaationa sopimuksen Yritystulkin tuottajan Jadelcons Oy:n kanssa ja kustantaa Yritystulkki-käyttömaksun. Tämän jälkeen Yritystulkki-palvelu on maksuton sitä käyttäville yksityishenkilöille, yrityksille ja oppilaitoksille. Yritystoiminnan peruskäsitteet ovat toimialasta riippumatta samat. Yrityksen suunnittelua, perustamista, rahoitusta, markkinointia sekä taloutta varten Yritystulkista löytyvät erilaiset oppaat, laskurit ja työkirjat sekä hyvin laaja lomakkeiden määrä yrittäjän eri tarpeisiin. (Yritystulkin www-sivut 2019.)

## 6.2 Digitaalisten palvelujen kehittäminen ja käyttöaste tällä hetkellä

Kaupungissa X keskitytään tällä hetkellä olemassa olevien palvelujen kehittämiseen. Ulkopuolisia maksullisia palveluja pohditaan vuosittain talousarvioin puitteissa. Kaupunki X arvioi tämänhetkisen yritysneuvontapalveluiden sähköisen käyttöasteen olevan noin 80 %. Tämä arvio perustuu muun muassa siihen, että on hyvin vähän asiakkaita, jotka ovat yhteydessä vain puhelinajanvarauksen kautta ilman verkkosivuston palveluihin tutustumista.

Esimerkkeinä sähköisten palvelujen hyödyntämisestä kunnissa kaikkien toimialojen osalta ovat muun muassa Oulu ja Vihti. Sekä Oulussa että Vihdissä käyttöaste yrityspalveluissa on suunnilleen sama, reilu 80 % asiakkaista käyttää digitaalisia palveluita.

<b>OULU</b>	<b>Digitaalisten palvelujen määrä tavoitemäärästä palvelualueella%</b>	<b>Valittujen palveluiden digitalisaatioaste koko palvelualueella%</b>	<b>Valittujen digitaalisten palveluiden käyttöaste palvelualueella%</b>
Terveiden edistäminen	100%	100%	10%
Varhaiskasvatus ja koulutus	100%	83%	98%
Asuminen ja ympäristö	100%	89%	69%
Kulttuuri ja liikunta	63%	71%	58%
Viestintä	55%	99%	86%
Sisäiset palvelut	94%	79%	72%
<b>Työ ja yrittäminen</b>	<b>100%</b>	<b>93%</b>	<b>85%</b>

Taulukko 1. Tilanne Oulussa. (Digitaalinen kunta –www-sivut 2019.)

<b>VIHTI</b>	<b>Digitaalisten palvelujen määrä tavoitemäärästä palvelualueella%</b>	<b>Valittujen palveluiden digitalisaatioaste koko palvelualueella</b>	<b>Valittujen digitaalisten palveluiden käyttöaste palvelualueella%</b>
Asuminen ja ympäristö	100%	100%	55%
Varhaiskasvatus ja koulutus	100%	98%	98%
Kulttuuri ja liikunta	100%	95%	92%
Terveiden edistäminen	0%	0%	0%
<b>Työ ja yrittäminen</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>83%</b>
Viestintä	67%	100%	45%
Sisäiset palvelut	100%	90%	78%

Taulukko 2. Tilanne Vihdissä. (Digitaalinen kunta –www-sivut 2019.)

### 6.3 Sosiaalinen media kunnissa

Kaupungin X yritysneuvontapalveluissa ovat käytössä Twitter, Instagram, Facebook ja LinkedIn. Kyselyssä muut eivät vastanneet kysymykseen sosiaalisen median käytöstä.

Kuntaliitto toteuttaa vuosittain Kuntien verkkoviestinnän ja sosiaalisen median käyttöön liittyvän kyselyn. Sosiaalisen median kyselyyn vastasi 170 kuntaa, eli vastausprosentti oli 55. Suurissa kaupungeissa kyselyyn vastattiin ahkerammin kuin pienissä kunnissa. Lisäksi vajaa neljännes kunnista on laatinut erillisen sosiaalisen median strategian tai suunnitelman. Puolet kunnista on sisällyttänyt sosiaalisen median muihin suunnitelmiinsa. Sosiaalisessa mediassa toimiminen oli lähes kaikissa kunnissa arkipäivää jo noin viisi vuotta sitten, mutta käyttö kasvaa edelleen. Viime vuonna kyselyyn vastanneista kunnista sosiaalista mediaa asiakaspalvelussa käytti 73 %. Yleisin kaikista oli Facebook, mutta myös Twitter ja Instagram olivat suosittuja. Sosiaalisen median suosio on yhä enemmän suuressa roolissa kuntien asiakaspalvelussa. Kuntaliiton verkkoviestintäpäällikkö pohtii, että lähivuosina kuntalaiset olettavatkin saavansa palvelua sosiaalisessa mediassa ja kunnat toimivat tämän mukaan. Luultavaa on myös, että sosiaalinen media ”palvelutiskinä” jatkaa kasvuaan, koska digitaaliset palvelut ovat saatavissa useimmiten myös mobiilisti. (Hagerlund 2018.)

### 6.4 Asiakastyytyväisyys sähköisten palvelujen osalta

Kaupungissa X tutkitaan kerran vuodessa asiakastyytyvääisyyttä sähköisten palvelujen osalta. Kaupungin X yrityspalveluissa asiakkaat ovat sähköisiin palveluihin pääsääntöisesti tyytyväisiä. Verkkosivu-uudistus on ollut onnistunut ja se on lisännyt näkyvääisyyttä asiakkaiden suuntaan todella paljon. X:n yrityspalveluissa käytetyin sähköinen palvelu on ”vapaa toimitilat” –haku. Se on saanut kiitosta runsain mitoin vuosien varrella aikaisemminkin. X:n yrityspalveluissa pidetään sähköisten palveluiden osalta erittäin onnistuneen niiden näkyvyyttä ja monipuolisuutta.

Muilta ei kyselyssä saatu vastauksia kysymykseen asiakastyytyvääisyydestä.

## 6.5 Digitaalisten palvelujen haasteet

Kysymykseen sähköisten palvelujen haasteista, kaupunki X vastasi isoimman haasteen lähiajoilta olevan GDPR:n osalta. Lisäksi todettiin, että tietynlaisia haasteita asettaa myös valtaisa informaatiotulva. On vaikea informoida käytettävissä olevista palveluista, kun tietoa on liiankin kanssa jo valmiiksi eli niin sanotusti ”millä erottua joukosta”.

Digitalisaation kehittämistä ei yksistään nähdä kunnan tietohallintotoimen tehtävänä vaan tietohallinto synnyttää ne puitteet, jotka vastaavat pyydettyihin tarpeisiin. Itse toimialoilla tulisikin osata ehdottaa tarpeita ja myös olla halu edistää eri toiminta- ja palveluprosesseja. Kuntien palvelupuolella tulkitaan usein niin, että niiltä itseltään puuttuu riittävä tietotaito ja ymmärrys uusiin digitaalisiin mahdollisuuksiin. Osaamista ja tietämystä hankitaan parhaiten avoimen vuoropuhelun, tiedon ja esimerkkien jakamisella, kokeilemalla ja esimerkiksi pilotoimalla. Digitalisaatio ei myöskään etene kunnissa, jos niillä ei ole selkeää käsitystä niiden nykyisestä teknisestä tilasta. On ymmärrettävä teknologiset puutteet ja myös mitä teknologialla on mahdollisuus saavuttaa tänä päivänä. Digitalisointi ei ole pelkkää teknologiaa vaan se on lisäksi uusien toimintatapojen ja yhteistyön rakentamista yli sektori- ja kuntarajojen. Kunnilla on varsin vähäiset resurssit, niin juuri senkin vuoksi kokeilut, kokemukset, esimerkit ja osaaminen tulisi kohdentaa onnistuneesti. Kokemusten jakaminen kuntien kesken ja niiden välinen yhteistyö ovat kullannarvoisia, koska vain näin toimien samat virheet eivät toistuisi ja toisaalta myös onnistumisen ilo leviäisi muidenkin tietoon. (Tihinen ym. 2019, 87.)

## 7 KEHITYSSUUNNITELMA

### 7.1 Mitä pitää huomioida

Digitalisointi vaatii aina uuden oppimista ja nimenomaan uusien toimintatapojen oppimista. Sähköisten palvelujen kehityksen suunta on selvillä. Tulevaisuuden laitteet,

järjestelmät sekä tukipalvelut räätälöidään kokonaisuuksina. Tulevaisuudessa suositetaan erilaisia ydin- ja alustaratkaisuja, joiden päälle voidaan rakentaa monimuotoisia järjestelmäratkaisuja ilmaan mitään yksittäistä järjestelmätoimittajaa. Digikokeilu vaatii myös rahaa. Pitäisi olla niin sanottua vapaata kokeilurahaa, jonka avulla pieniä kokeiluja voitaisiin suorittaa kentällä ja jos kokeilu onnistuu, sitä kautta kilpailuttaa palvelu ja ottaa lopullisesti käyttöön. (Auvinen & Jaakola 2018, 100-104.)

Lainsäädännöllinen näkökulma tulee esille kehitettäessä uusia palveluja. Muun muassa laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta ja tietosuojalaki määrittävät ne puitteet ja vaatimukset, joilla sähköisiä palveluja kehitetään. Digitaaliset palvelut on suunniteltava siten, että tietosuoja, tietoturvallisuus ja helppokäyttöisyys on taattu (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019, 4 §). Euroopan tietosuoja-asetusta (GDPR) tulkitaan tietosuojalain kanssa rinnakkain ja ne koskevat lähtökohteisesti henkilötietojen käsittelyä.

## 7.2 Sähköinen ajanvarausjärjestelmä

Muutamissa kunnissa, joihin kysely lähetettiin, oli käytössä sähköinen ajanvarausjärjestelmä. Sähköiset ajanvarausjärjestelmät ovat varsin laajasti käytössä yksityissektorilla, esimerkiksi terveydenhoito-, pankki, ja hyvinvointipalveluissa. Ajanvarausjärjestelmän sähköistäminen vähentää puhelimitse tapahtuvia yhteydenottoja, mikä vähentää työntekijöiden päivän ”pirstaloitumista” ja antaa aikaa oleellisimpien asioiden hoitoon. Perinteiset puhelut pitää soittaa aina tiettyyn yritysneuvontapalveluiden palveluaikaan, mikä tietenkin lisää yhteydenottokynnystä. Tässä suhteessa sähköinen ajanvarausjärjestelmä onkin paikallaan.

## 7.3 Chat-palvelut tai vastaavat pikaviestipalvelut

Sähköinen asiointimahdollisuus on tulevaisuuden yksi tärkeimmistä tekijöistä kuntasektorilla. Voisi jopa sanoa sen olevan kuntien elinehto. Ihmiset ovat tottuneet käyttämään jo helppoja, sähköisiä palvelukanavia yksityissektorilla, joten kuntapuolella koko palveluprosessi pitää miettiä alusta asti uudelleen. Chat- eli asiakaspalvelun online-palvelu on yksi hyvä esimerkki mahdollisena asiakaspalvelun sähköisenä

vahvistajana. Esimerkiksi chat-palvelut yritysneuvontapalveluissa arkisin kello 9-15 olisi erittäin oleellinen kehityssuunta. Periaatteessa muita töitä voi tehdä samalla kun huolehtii chatista ilman, että se kuormittaisi ketään liikaa. Se on varmastikin kokeilemisen arvoinen asia. Siitä saatavaan hyötyyn nähden chat-palvelu voisi olla suhteellisen kustannustehokas palvelu. Myös erilaiset kuvapuhelut ja pikaviestit pitäisi ottaa huomioon kehitettäessä palvelun sähköistämistä.

#### 7.4 Yrityspalveluiden kotisivun modernisointi

Imagon ja maineen kannalta panostaminen verkko-/kotisivulle kannattaa. ”Näkymätön näkyväisyys” on melkein sama asia, jos ei olisi netissä ollenkaan. On huomioitava käyttäjälähtöisyys ja ajantasaisuus. Navigointi sivustolla pitäisi olla selkeä, houkutteleva ja helppokäyttöinen. Graafinen yleisilme ja ajankohtaisuus ovat myös hyvä muistia. Lisäksi sosiaalisen median käytön lisääminen tiedottamisessa olisi myös muistettavan arvoinen asia. Yritysneuvontapalveluihin liittyvä blogi, erilaiset tietopakettit, tapahtumamuistutukset, tiedotteet ja ajankohtaisasioiden laatikointi kotisivustolle tuo mukanaan uudenlaista ”puhtia” kotisivuille ja tekee niistä houkuttelevamman. Hyvänä esimerkkinä on edellä mainittu Kotkan kaupungin yrityspalveluiden/ Cursor Oy:n kotisivu.

#### 7.5 Sosiaalinen media

Sosiaalisen median käytön lisääminen on nykypäivää ja asiakaspalvelun viestinnässä tärkeitä. Sauri (2015,73) on julkaisussaan antanut kymmenen ”direktiiviä” sosiaalisen median käytöstä julkisella sektorilla. Nämä säännöt eivät vanhene.

1. Jos sinulla on olennaista tietoa, jaa se.
2. Jos sinulta kysytään, vastaa heti.
3. Jos et osaa heti vastata, sano, että otat selvää ja palaat asiaan pikimmiten.
4. Jos saat asiatonta palautetta, laske kymmeneen ja vastaa asiallisesti. Sen jälkeen palautteen antaja muuttuu asialliseksi.
5. Perustele päätöksesi tai organisaation toimintatavat asia-argumentein.
6. Tyhmiä kysymyksiä ei ole. Tyhmiä vastauksia voi olla.

7. Kommunikoiki reaaliajassa. Jos olet lomalla tai muuten poissa kuvioista, kerro se ja delegoi viestintä kollegallesi.
8. Ole kokonainen persoona. Se on lopulta helpompaa kuin kaksoiselämä.
9. Kysy kritikoilta toiminnan parantamishdotuksia.
10. Aina lopulta paras argumentti voittaa. (Sauri 2015,73.)

## 8 LOPUKSI

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa Huittisten kaupungin yritysneuvontapalvelujen nykytilanne sähköisten palvelujen suhteen verrattuna muihin vertailtaviin kaupunkeihin sekä tutkia, mitkä tekijät vaikuttavat sähköisten menetelmien kehittämiseen. Lisäksi tarkoituksena oli pohtia, kuinka lainsäädäntö määrittelee kehitettäviä sähköisiä palveluita ja millä tavoin yritysneuvontaa kehitetään sähköisten menetelmien avulla. Opinnäytetyön tekijän kannalta ajatellen, tavoitteena oli lisätä myös tekijän omaa tietämystä julkisen sektorin sähköisistä palveluista, nykyisistä sähköisistä palveluista kunnissa sekä juridista tietämystä digitalisoinnin kehittämiseen nähden. Opinnäytetyön kvalitatiivisen tutkimuksen jälkeen tekijän oma tieto julkisen sektorin yritysneuvontapalvelujen toiminnasta ja ylipäättään digitaalisten palvelujen ja niitä ohjaavien asioiden ymmärrys lisääntyivät huomattavasti.

Opinnäytetyön haasteena oli kirjallisen lähdemateriaalin riittävyys, koska digitalisointi kunnissa tulevaisuuden näkökulmasta on suhteellisen nuorehko asia. Varsinaisia kirjallisia lähteitä, joissa olisi ollut uusinta tietoa, oli varsin niukasti. Tekijän hyödyksi olivat kuitenkin esimerkiksi Kuntaliiton viimeaikaiset tutkimukset ja Digitaalinen kunta www-sivustojen materiaali. Myös muuta sähköistä materiaalia löytyi kiihtävästi. Lisäksi suurin osa digitalisointia koskevista laeista ja asetuksista olivat tuoreita, esimerkiksi laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta astui voimaan opinnäytetyön tekemisen aikana, mikä teki teorian tutkimisesta vieläkin mielenkiintoisemman. Tämän uuden lain tarkoituksena on nimenomaisesti digitaalisten palvelujen saatavuuden, tietoturvallisuuden ja laadun edistäminen. Viime vuonna voimaan tuli myös GDPR sekä tämän vuoden alussa tietosuojalaki.

Tutkimukselle asetetut tavoitteet yritysneuvontapalveluiden sähköisten palveluiden nykytilan selvittämisestä eri puolella Suomea jäivät sähköpostikyselyn osalta melko laihaiksi. Matalaan vastausprosenttiin osasyynä lienee juhlapyhien läheisyys ja lomaajat sekä otannan pieni määrä. Kysely menetelmänä on toki tehokas ajan ja vaivannäön säästämiseksi, mutta etukäteen oli tiedossa myös mahdollinen vastaamattomuuden haitta. Tässä tutkimuksessa tämä pelko kävi toteen, mutta rinnakkaismenetelmien avulla päästiin tekijän mielestä varsin kohtuulliseen lopputulokseen. Jälkikäteen ajateltuna teemahaastattelun olisi voinut tehdä puhelimitse, jos aikaa olisi ollut enemmän. Tekijä toki otti yhteyttä kuntiin ennen sähköpostikyselyn lähettämistä kuntiin ja kysyi henkilöiden yhteystietoja, joille kysymykset lähetettiin. Kun vastauksia ei kuulunut, tekijä soitteli vielä uudestaan, mutta vastauksia ei silti tullut. Kyselyn lisäksi käytettiin yhtenä apumenetelmänä vertailua, jonka avustuksella tutkittiin lisäksi kolmenkymmenen kunnan yritysneuvontapalveluja internetissä olevien tietojen kautta. Näin saatuja aineistoja voidaan pitää melko luotettavina ja tutkimus on mitannut sitä, mitä sen pitikin mitata eli sähköisten palvelujen käyttämistä yritysneuvontapalveluissa.

Tutkimuksen myötä muutamasta isohkon kaupungin yritysneuvontapalveluista löytyi varsin monipuoliset ja laadukkaat verkkosivustot. Visuaalisesti ne olivat moderneja ja houkuttelevia. Sisällöltään ne olivat todella informatiiviset, innovatiiviset ja loppuun asti harkitut. Opinnäytetyöntekijä sai näitä sivustoja tutkimalla ja kokeilemalla varsin hyviä ideoita. Esimerkiksi verkkosivujen uudelleen suunnittelu linkityksineen ja sisältöineen, Chat-palvelut ja sähköinen ajanvarausjärjestelmä. Tutkimuksen tuloksista tulee olemaan hyötyä seuraaville samantapaisen aihealueen tutkimuksille kuntasektorin näkökulmasta, mutta ennen kaikkea opinnäytetyön toimeksiantajalle Huittisten kaupungin yritysneuvontapalveluille. Tekijän tavoitteena oli saada aikaan kehityssuunnitelma, jonka avulla toimeksiantajan on helpompi aloittaa digitaalisten palvelujen käyttöönotto omissa palveluissaan. Lopputuloksena syntyi kehityssuunnitelma toimeksiantajan tämän hetkisen tilanteen tarpeiden kannalta. Periaatteessa mitään uutta ja mullistavaa kehitysideaa ei sillä tavalla syntynyt, vaan nimenomaan edellä mainitut ”ideavarkaudet” kuten verkkosivuston päivitys ja monipuolistaminen, Chat ja sähköinen ajanvarauskalenteri ovat tekijän mielestä ensimmäiset kokeilemisen arvoiset asiat. Ja kun mukaan otetaan vielä rohkeus kokeilla, niin muutamien

vuosien kuluttua tästä toimeksiantajan on helpompi matkata yhä laajemmin digitaalisoinnin kasvavia mahdollisuuksia kohti.

Jatkossa olisi mielenkiintoista tehdä samantyylinen tutkimus laajentamalla otantaa ja ottamalla mukaan yritysneuvontapalveluiden asiakkaiden näkökulmia ja mielipiteitä. Tällä tavoin saataisiin vielä syvemmälle menevää tutkimusta ja tosiasia on, että nimenomaan asiakkailta olisi se viimekäden tieto digitaalisten palveluiden käyttämisestä ja tulevaisuuden toiveista.

## LÄHTEET

Alenius, A. 2016. Kuntaviestinnän opas : ohjeet kunnan ja kuntapalveluja tuottavan yhteisön viestintään ja markkinointiin. Helsinki: Suomen kuntaliitto. Viitattu 29.3.2019. <https://www.kuntaliitto.fi/asiantuntijapalvelut/osallistuminen-ja-vuorovaikutus/viestinta-ja-markkinointi/kuntaliitto-kuntien-vestinnan-tukena>

Anttila, P. 2006. Tutkiva toiminta ja ilmaisu, teos, tekeminen. Hamina: Akatiimi Oy.

Auvinen, T. & Jaakkola, M. 2018. Käsikirja tulevaisuuden kuntien digitalisaatioon. Kuopio: Pohjois-Savon liiton julkaisu A:83. Viitattu 1.4.2019 <https://esitteet.luode.fi/kuntien-digitalisaatio/>

Cursor Oy:n www-sivut 2019. Viitattu 10.4.2019. <https://www.cursor.fi/fi>

Digitaalisen kunnan www-sivut 2019. Viitattu 30.4.2019. <https://digitaalinenkunta.fi/>

Gerdt, B. & Eskelinen, S. 2018. Digiajan asiakaskokemus: oppia kansainvälisiltä huipuilta. Helsinki: Alma Talent.

Hagerlund, T. ” Sosiaalinen media on jo osa kuntien asiakaspalvelua.” Kuntaliiton blogi 12.10.2018. Viitattu 29.4.2019. <https://www.kuntaliitto.fi/blogi/2018/sosiaalinen-media-jo-osa-kuntien-asiakaspalvelua>

Hallintolaki 6.6.2003/434 muutoksineen.

Harjula, H. & Prättälä, K. 2015. Kuntalaki. Tausta ja tulkinnat. Helsinki: Talentum.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu : teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi

Huittisten kaupungin www-sivut 2019. Viitattu 28.3.2019. <https://www.huittinen.fi>

Ilmarinen, V. & Koskela, K. Digitalisaatio – Yritysjohdon käsikirja. Helsinki: Talentum Media Oy.

Itä-Suomen yliopiston www-sivut 2019. Viitattu 25.4.2019. <http://www.uef.fi/benchmarking>

Karttaavi, T. ” Kuntien digitalisaatio, miten päästä strategioista toteutukseen?” Kuntaliiton blogi. 17.12.2018. Viitattu 1.4.2019. <https://www.kuntaliitto.fi/blogi/2018/kuntien-digitalisaatio-miten-paasta-strategioista-toteutukseen>

- Karisto, E. 2018. Sähköisiä asiakaspalveluja 70 prosentissa kunnista: Kuntalehden verkkoartikkeli. 27.9.2018. Viitattu 5.4.2019. <https://kuntalehti.fi/uutiset/paatoksenteke/sahkoisia-asiakaspalveluja-70-prosentissa-kunnista/>
- Kotkan kaupungin www-sivut 2019. Viitattu 10.4.2019. [http://www.kotka.fi/asukkaalle/tyo\\_ja\\_elinkeinot/elinkeino-\\_ja\\_yrityspalvelut](http://www.kotka.fi/asukkaalle/tyo_ja_elinkeinot/elinkeino-_ja_yrityspalvelut)
- Kunnallisan kehittämissäätiön www-sivut 2019 Viitattu 30.3.2019. <https://kaks.fi>
- Kuntalaki 10.4.2015/410 muutoksineen.
- Kuntalehden www-sivut 2019. Viitattu 2.4.2019. <https://kuntalehti.fi>
- Kuntaliiton www-sivut 2019. Viitattu 2.4.2019. <https://www.kuntaliitto.fi>
- Kuntaviestinnän opas. 2016. Ohjeet kunnan ja kuntapalveluja tuottavan yhteisön viestintään ja markkinointiin. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta. 2019. L 15.3.2019/306 muutoksineen.
- Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa. 2003. L 24.1.2003/13
- Lehti, M. & Rossi, M. 2017. Digitaalinen Suomi 2017. Suomi digi.fi. Vantaa: Aalto yliopisto.
- Maanoja, K. 'Digitalisaatio kunnissa - Missä maa makaa?'. Kuntablogi. 18.12.2017. Viitattu 15.3.2019. <https://kunnat.trimble.fi/blogi/digitalisaatio-kunnissa>
- Neuvonen, R. 2019. Viestintä- ja informaatio-oikeuden perusteet. Helsinki: Kauppakamari. Viitattu xxxx
- Nyholm, I., Haveri, A., Majoinen, K. & Pekola-Sjöblom, M. 2017. Tulevaisuuden kunta – Kuntaliiton verkkojulkaisu. Viitattu 5.3.2019. [http://shop.kuntaliitto.fi/product\\_details.php?p=3325](http://shop.kuntaliitto.fi/product_details.php?p=3325)
- Parviainen, P., Kääriäinen, J., Honkatukia, J. & Federley, M. 2017. Julkishallinnon digitalisaatio – tuottavuus ja hyötyjen mittaaminen. Viitattu 15.3.2019. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia.
- Perustuslaki 11.6.1999/731 muutoksineen.
- Prizztech Oy:n www-sivut 2019. Viitattu 1.5.2019. <http://www.prizz.fi/>
- Rantanen, T. 2013. Kunnan asiakaspalvelu. Kuntalaista palveleva kokonaisuus. Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Sallinen, S., Majoinen, K. & Seppälä, J. (toim.) 2017. Toimiva kunta – Hyvinvointia! Sivistystä! Elinvoimaa! Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Sauri, P. 2015. Julkishallinto ja sosiaalinen media. Sastamala: Kunnallisan kehittämissäätiön Polemia-sarjan julkaisu nro 98. Viitattu 4.5.2019. <https://kaks.fi/wp-content/uploads/2015/03/Julkishallinto-ja-sosiaalinen-media.pdf>

Teljamo, M. 2017. Kuntapäättäjien näkemyksiä ja kokemuksia digitalisaatiosta ARTTU2-kunnissa. ARTTU2-tutkimusohjelman julkaisusarja. Nro 9/2017. Viitattu 16.4.2019.

[shop.kuntaliitto.fi/download.php?filename=uploads/1851arttu2\\_2017\\_9.pdf](http://shop.kuntaliitto.fi/download.php?filename=uploads/1851arttu2_2017_9.pdf)

Tihinen, M., Federley, M., Hyvärinen, S., Karttaavi, T., Keskitalo, S., Korhonen, M., Kääriäinen, J., Naumanen, M., Seisto, A. & Veijola, T. 2019. Kuntien digitaalisen toiminnan ja päätöksenteon kehittäminen sekä digitalisaation mahdollistaman säästöpotentiaalin tarkentaminen osana JTS –miljardia. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 7/2019. Viitattu 3.5.2019.

<http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161303>

Valtiovarainministeriön www-sivut 2019. Viitattu 5.3.2019. <https://vm.fi/etusivu>

Viitala, R. & Jylhä, E. 2013. Liiketoimintaosaaminen. Menestyvän yritystoiminnan perusta. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Virtanen, P. & Stenvall, J. 2014. Älykäs julkinen organisaatio. Helsinki: Tietosano-  
ma Oy

Yritystulkin www-sivut 2019. Viitattu 29.4.2019.

<https://www.yritystulkki.fi/fi/yritystulkki/>

Kartoituskysymykset:

1. Minkälaisia sähköisiä eli digitaalisia palveluja teillä on käytössänne yritysneuvonnassanne?
2. Onko tarkoituksenne laajentaa digitaalisten palvelujen käyttöä tai ottaa käyttöönne aivan uusia digitaalisia palveluja?
3. Jos teidän käytössänne ei ole digitaalisia yritysneuvontapalveluja, onko suunnitelmassa digitalisoida neuvontapalveluja lähitulevaisuudessa?

Jos käytössänne ei ole sähköisiä yritysneuvontapalveluja, alla oleviin kysymyksiin ei tarvitse vastata.

4. Kuinka paljon esimerkiksi prosentuaalisesti asiakkaanne käyttävät sähköisiä palvelujanne?
5. Käytättekö yritysneuvontapalveluissanne sosiaalista mediaa (esimerkiksi twitter, facebook, instagram) ?
6. Millä tavalla käytätte/asiakkaanne käyttävät mainitsemianne sosiaalisen median kanavia yritysneuvontapalvelussanne?
7. Oletteko tutkineet asiakastytyväisyyttä ja millä menetelmillä sähköisten palvelujen osalta?
8. Minkälaista palautetta ja kommentteja asiakkaat ovat antaneet?
9. Mikä on mielestänne hyvin onnistunut sähköisissä palveluissanne?
10. Minkälaisia haasteita olette kohdanneet sähköisissä palveluissa?