



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Asenteet sähköistä asiointia kohtaan ja sähköisten hyvinvointipalveluiden käyttö Länsi-Uudellamaalla

Hauhia, Markus

2014 Laurea Lohja

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Lohja

Asenteet sähköistä asiointia kohtaan ja sähköisten hyvinvointipalveluiden käyttö Länsi-Uudellamaalla

Markus Hauhia
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2014

Markus Hauhia

Asenteet sähköistä asiointia kohtaan ja sähköisten hyvinvointipalveluiden käyttö Länsi-Uudellamaalla

Vuosi 2014

Sivumäärä 102

Opinnäytetyö tehtiin osana Pumppu-hanketta. Pumppu-hankkeen tarkoitus oli kehittää käyttäjälähtöisiä monituottajamalleja hyvinvointipalveluissa ja hanketta toteutettiin useissa kaupungeissa useiden eri toimijoiden kesken. Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Pumppu-hankkeen Länsi-Uudenmaan toteutusalueen asukkaiden arvoja, asenteita ja käyttötottumuksia sähköistä asiointia koskien.

Tutkimusdata perustui määrälliseen kyselytutkimukseen, joka toteutettiin kirjeitse jaetun lomakkeen avulla. Perusjoukko oli Lohjan, Siuntion, Inkoon, Karkkilan, Vihdin, Hangon ja Raaseporin kuntien asukkaat. Perusjoukosta valittiin satunnaisotannalla tuhannen vastaajan otos, jolle kysely lähetettiin.

Tutkimustulosten perusteella asenteet sähköistä asiointia kohtaan olivat suurelta osin myönteisiä, vaikka kielteiset asenteet olivat sitäkin kielteisempiä. Sähköisiä hyvinvointipalveluita pidettiin kautta linjan puutteellisina. Vastaajien ikä heijastui jossain määrin heidän asenteisiin sekä käyttötottumuksiin sähköistä asiointia kohtaan: Nuorten vastaajien asenteet olivat erittäin myönteisiä, keski-ikäisten vastaajien asenteet olivat varautuneempia, mutta myönteisiä. Iäkkäiden vastaajien asenteet sähköistä asiointia kohtaan olivat vähän yllättävästi pääosin myönteisiä, mutta heidän kohdallaan käytännön rajoitteet muodostivat merkittäviä ongelmia. Monelta puuttui tarvittava laitteisto, Internet-yhteys tai niiden käyttöön vaadittava osaaminen. Myös vanhan iän tuomat fyysiset rajoitteet tekivät sähköisten palveluiden käytöstä vaikeaa tai mahdotonta.

Myönteiset asenteet näyttivät pohjautuvan ajasta ja paikasta riippumattomaan asiointiin ja sen tuomaan ajansäästöön. Rahallisia säästöjä ei pidetty merkittävänä. Kielteiset asenteet näyttivät perustuvan pääosin huoleen tasavertaisuuden toteutumisesta sekä kielteisestä suhtautumisesta Internetiin ilmiönä ja palveluiden siirtymisestä sinne. Tämä heijastui huoliin kansalaisten tasavertaisuuden toteutumisesta palveluiden siirtyessä verkkoon. Sähköisten asiointipalveluiden tietoturvallisuudesta oltiin myös huolissaan, mutta se ei kuitenkaan vaikuttanut alentavasti palveluiden käyttöön.

Sähköisten asiointipalveluiden suunnittelussa tulisi ottaa käyttöön käyttäjakeskeiset suunnittelumenetelmät, jolloin eri käyttäjäryhmien erityistarpeet tulisivat paremmin huomioituiksi. Paremman käytettävyyden myötä myös osaamiskynnys madaltuisi. Palveluiden sekä laitteiden peruskäyttöön tulisi myös olla tarjolla maksutonta käyttökoulutusta. Hyvinvointipalveluissa tulisi sähköinen asiointi ottaa mahdollisimman laajasti käyttöön pikaisella aikataululla.

Asiasanat: sähköinen asiointi, hyvinvointipalvelut, Länsi-Uusimaa, tietotekniikka.

Markus Hauhia

Attitudes towards electronic services, and the use of electronic well-being services in western Uusimaa

Year	2014	Pages	102
------	------	-------	-----

This thesis was made as a part of the Pumppu project. The purpose of the project was to develop user-centered multi-producer models in well-being services. The project was going on in several cities and multiple parties were involved in it. The purpose of this research was to find out how electronic services are perceived by people living in Pumppu project's target region of western Uusimaa. Electronic services can be defined as "the utilization of information technology in the use of organization's services".

The research data was based on a quantitative research, which was carried out by mailing a questionnaire to thousand households, selected randomly, in the municipalities of Lohja, Siuntio, Inkoo, Karkkila, Vihti and Raasepori.

According to the research data, the attitudes held towards electronic services were positive for a large part, even if the negative attitudes were indeed very negative. Among most respondents, electronic well-being services were regarded as largely insufficient. The age of different respondents was, as expected, reflected on their attitudes and experiences regarding electronic services. Young respondents held very positive views towards electronic services. Middle-aged respondents were more reserved, while still holding generally positive attitudes. Less expectedly, even the oldest respondents (those aged over 71) held relatively positive attitudes towards electronic services. However, this group found that they often lacked either the equipment or the knowledge to use electronic services, and some were also affected by the physical problems that come with old age.

The positive attitudes seemed to be founded on the ability to use the services regardless of time and place. Monetary savings enabled by electronic services were mostly regarded as unimportant. The negative attitudes seemed to be founded on fears of inequality between citizens, and a negative view of the Internet as whole, along with fears of traditional services moving there. Worries over the security of electronic services were shared by most respondents, but were not strong enough to deter people from using the services.

In order to acknowledge the special needs of different user groups, user-centered design should be enabled in the development of electronic services. The improved usability would also make the services easier to use. Cost-free training should be provided for basic use of equipment and electronic services. Electronic use of well-being services should be widely enabled as soon as possible.

Keywords: electronic services, well-being services, western Uusimaa, information technology.

Sisällys

1	Johdanto.....	7
1.1	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite	7
1.2	Tutkimusongelma	7
1.3	Raportin rakenne	9
2	Teoreettinen viitekehys.....	9
2.1	Sähköinen asiointi	9
2.1.1	Sähköisen asiointipalvelun perusta.....	9
2.1.2	Käytettävyys sähköisissä palveluissa	12
2.1.3	Sähköisen asioinnin hyödyt palvelun käyttäjän näkökulmasta	14
2.1.4	Sähköisen asioinnin hyödyt palvelun tuottajan näkökulmasta	15
2.1.5	Sähköisen asioinnin haasteet palvelun käyttäjän näkökulmasta	16
2.1.6	Sähköisen asioinnin haasteet palvelun tuottajan näkökulmasta	16
2.1.7	Sähköisen asioinnin tulevaisuus	19
2.2	Arvot ja asenteet.....	20
2.2.1	Arvot.....	20
2.2.2	Asenteet	23
3	Toiminnallinen viitekehys	24
3.1	Länsi-Uusimaa toimintaympäristönä	24
3.2	Hyvinvointipalvelut	24
3.3	Pumppu-hanke	26
4	Tutkimusmenetelmät ja luotettavuuden arviointi	27
4.1	Määrällinen tutkimus tutkimusmenetelmänä	27
4.2	Kyselytutkimus tutkimusmenetelmänä	28
4.3	Luotettavuuden arviointi	29
4.3.1	Tutkimuksen reliabelius	29
4.3.2	Tutkimuksen validius	30
5	Tutkimustulosten esittely	32
5.1	Vastaajien taustatiedot	32
5.2	Tekniset edellytykset sähköisten palveluiden käyttöön.....	33
5.3	Käytetyt palvelut ja käyttötottumukset	37
5.3.1	Hyvinvointipalvelujen käyttö.....	46
5.3.2	Syyt sähköisten palveluiden käyttöön	48
5.4	Haasteet ja palveluiden käyttöä rajoittavat tekijät	53
5.5	Asenteet sähköistä asiointia kohtaan	59
6	Johtopäätökset	83
6.1	Sähköisen asioinnin ja perinteisen asioinnin erot	83
6.2	Ongelmat ja esteet sähköisessä asiointissa	84

6.3	Arvot ja asenteet sähköistä asiointia kohtaan	87
6.4	Suosituksset johtopäätöksiin perustuen	89
6.5	Lopuksi	90
	Lähteet	91
	Kuvat	95
	Kuviot	96
	Liitteet.....	98

1 Johdanto

1.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite

Tietoyhteiskuntaistuminen on vaikuttanut lähes jokaisen suomalaisen elämään, eikä ole nähtävissä, että tietotekniikan merkitys päivittäisessä elämässä olisi vähenemässä. Sähköisten palveluiden määrä kasvaa nopeasti, osittain tekniikan kehityksen myötä, osittain vastataksaan tarvetta tehostaa palveluita muuttuvissa talouden rakenteissa. Pidän väistämättömänä sitä, että sähköisiä palveluita tullaan hyödyntämään yhä suuremmissa määrin myös julkisissa palveluissa, vaikka suuri julkinen sektori reagoi muutoksiin hitaammin. Sähköisten palveluiden lisääntyminen ei kuitenkaan tapahdu ilman ongelmia. Kaikilla kansalaisilla ei ole mahdollisuutta käyttää sähköisiä palveluita ja tämä herättää kysymyksiä tasavertaisuusperiaatteen toteutumisen suhteen, sillä voidaan perustellusti esittää, että jos resursseja ei lisätä tai toimintaa tehosteta, niin sähköisen palvelun lisääminen tapahtuu perinteisen palvelun kustannuksella.

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Länsi-Uudenmaan asukkaiden asenteita ja arvoja sähköistä asiointia kohtaan, heidän valmiuksiaan sähköisen asioinnin hyödyntämiseen, heidän nykyisiä käyttötottumuksiaan sekä esteitä ja ongelmia, joita sähköiseen asiointiin liittyy. Tavoitteena oli myös selvittää, minkälaisia toiveita asukkailla on sähköisten hyvinvointipalveluiden suhteen tulevaisuudessa.

Valitsin kyseisen aiheen, sillä koen ymmärrykseni sähköisestä asioinnista olevan hyvällä tasolla ja se kiinnostaa minua aiheena. Uskon sähköisten palveluiden käytön yleistyvän yhteiskunnassa nykyisestään, kun uudet sukupolvet oppivat yhä aikaisemmin tietotekniikan tehokkaan hyödyntämisen. Samalla myös päätelaitteet kehittyvät ja monipuolistuvat: nykyaikaisella älypuhelimella onnistuu lähes jokaisen palvelun käyttäminen. Terveys- ja hyvinvointipalveluiden osalta näyttää siltä, että tulevaisuudessa erilaiset kotikäyttöiset mittauslaitteet mahdollistavat tiettyjen terveystietojen käytön kotoa käsin.

1.2 Tutkimusongelma

Tutkimusongelmaksi muodostui, minkälaiset ovat Länsi-Uudenmaan asukkaiden asenteet ja osaaminen koskien sähköistä asiointia ja kuinka sähköisten palveluiden käytettävyyttä voidaan parantaa, hyvinvointipalveluihin keskittyen.

Tutkimusongelma on aluekohtainen ja erittäin ihmiskeskeinen, Länsi-Uudenmaan asukkaiden asenteet ja osaaminen, joten tutkimusmetodiksi valikoitui suora kyselytutkimus. Kehitys sähköisissä palveluissa on todella nopeaa, joten tutkimusdatan tulee olla ajankohtaista. Tästä

syystä mahdolliset aikaisemmin toteutetut tutkimukset eivät välttämättä ole enää relevantteja. Koska tutkimusongelma on aluekohtainen, on tärkeää, että tiedot on kerätty maantieteellisesti oikealta alueelta, koska tällä voidaan katsoa olevan vaikutusta tutkimustulosten luotettavuuteen: palveluiden saatavuus ja taso sekä väestön ikärakenne, taloudellinen asema, ammatillinen suuntautuminen, erilaisten palveluiden tarve ja jopa kielellinen osaaminen vaihtelevat alueittain.

Edellä mainittuihin seikkoihin liittyen, tutkimus pyrki myös vastaamaan kysymyksiin:

Mitkä ovat Länsi-Uudenmaan asukkaiden käyttötottumukset sähköisiä palveluita koskien?

Mitkä ovat Länsi-Uudenmaan asukkaiden suurimmat esteet ja ongelmat sähköisten palveluiden käytössä ja miten käyttäjän ikä suhteutuu hänen kokemuksiinsa ongelmiin?

Poikkeavatko eri ikäryhmien asenteet sähköisen asioinnin osalta?

Opinnäytetyö tehtiin osana Pumppu-hanketta. Pumppu-hanke oli Innopark Programmes Oy:n koordinoima, Laurea-ammattikorkeakoulun, Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socomin, Hämeenlinnan kaupungin, Turun ammattikorkeakoulun sekä Turun yliopiston yhdessä toteuttama hanke, jonka tavoitteena oli edistää ja kehittää käyttäjälähtöisiä monituottajamalleja hyvinvointipalveluissa. Pumppu-hankkeen toteuttamisalue Länsi-Uudellamaalla oli Lohja, Siuntio, Inkoo, Karkkila, Vihti, Hanko ja Raasepori. (Pumppu-hanke blogi 2012.)

Hankkeen tarkoituksena oli kehittää käyttäjälähtöisiä monituottajamalleja hyvinvointipalveluissa. Käyttäjälähtöisyyden tilalla voitaisiin myös puhua tarvelähtöisyydestä: On usein tehokkaampaa tuottaa palvelua käyttäjän tarpeen mukaan kuin tarpeen varalta. Tätä varten palvelun käyttäjät tarvitsevat mahdollisimman suoran ja tehokkaan kanavan, jonka kautta saadaan informaatiota heidän tarpeestaan ja jonka pohjalta voidaan palvelu tuottaa. Sähköiset asiointipalvelut ovat monelta osin ratkaisu tähän. Sähköiset palvelut tarjoavat jatkuvasti käytettävissä olevan kommunikaatiokanavan, jonka ylläpitoon vaadittavat resurssit voivat olla huomattavasti pienemmät kuin perinteisten kanavien. Tehokkuuden kannalta keskeinen näkökulma on myös se, kuinka saada asiointiprosessi hoidettua täysin sähköisesti, ilman tarvetta perinteiseen asiointiin. Monituottajamallissa tämä ilmenee esteettömänä tiedonkulkuna eri tahojen välillä koko palveluprosessin ajan.

Pumppu-hanke päättyi kesäkuussa 2014.

Raportin rakenne

Työ koostuu teoriaosuudesta, tutkimuksen tuloksista sekä johtopäätöksistä. Teoriaosuudessa on määritelty keskeiset käsitteet ja niihin liittyvät seikat. Teoriaosuuden jälkeen on määritelty kyselyn tulokset ja tulosten jälkeen johtopäätökset.

2 Teoreettinen viitekehys

2.1 Sähköinen asiointi

Sähköinen asiointi on organisaation palveluiden käyttämistä tieto- ja viestintätekniiikan keinoin (Valtiovarainministeriö 2005). Käytännössä tällä tarkoitetaan Internetissä verkkosivujen kautta tapahtuvaa asiointia asiakkaan ja palvelun tuottajan välillä. Asiakas voi olla esimerkiksi yksityishenkilö ja palvelun tuottaja kunta tai yritys. Sähköinen asiointi voi täydentää tai toimia korvikkeena perinteiselle, tyypillisesti palvelutiskin kautta tai puhelimitse tapahtuvalle asiointille.

Sähköiset palvelut voidaan jakaa kahteen pääryhmään: julkisiin sekä yksityisiin palveluihin. Ensimmäinen ryhmä käsittää pääsääntöisesti kunnan tai valtion tarjoamat asiointipalvelut. Näitä ovat esimerkiksi julkiset terveydenhuoltopalvelut, Kelan palvelut, verottajan palvelut ja poliisin palvelut. Yksityisiä palveluita ovat esimerkiksi pankkien verkkopalvelut, verkkokaupat, vakuutusyhtiöiden palvelut, lentoyhtiöiden palvelut ym.

Sähköinen asiointi ei ole uusi asia. Suomessa sen voi katsoa tulleen mahdolliseksi noin 20 vuotta sitten, kun EUnet Finland vuonna 1993 aloitti Internet-yhteyksien tarjoamisen kotitalouksille ja yrityksille (Lindblom 2009). Kaksikymmentä vuotta on kuitenkin teknologian kehityksessä todella pitkä aika, ja sähköiset asiointipalvelut ovatkin kehittyneet ja yleistyneet merkittävästi. Nykyään sähköiset asiointipalvelut tarjoavat lähes kaikessa vaihtoehdon perinteiselle asiointille. Veroilmoituksen täyttäminen, rikosilmoituksen tekeminen poliisille, kansaneläkelaitoksen palveluiden käyttö, pankkiasiat ja jopa elintarvikkeiden ostaminen, onnistuu nykyään sähköisen asiointin avulla.

2.1.1 Sähköisen asiointipalvelun perusta

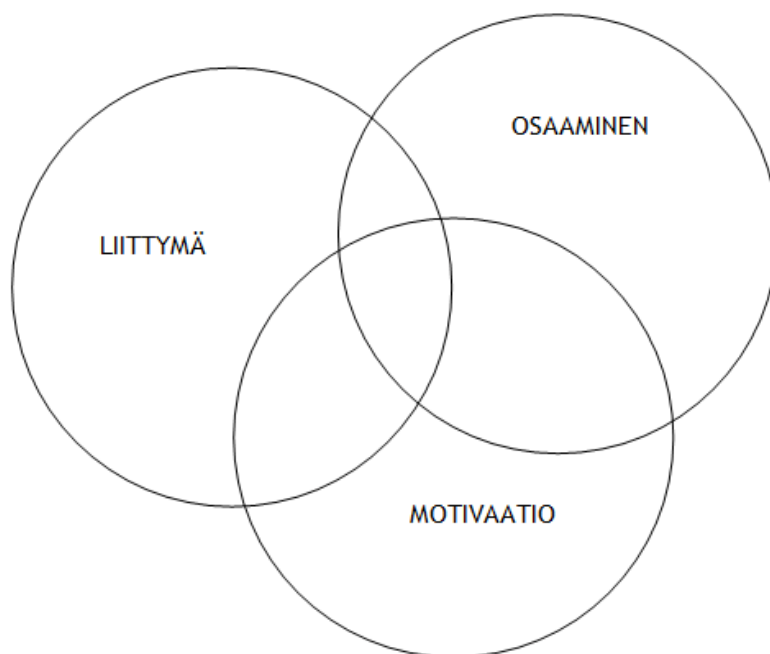
Sähköisen asiointin perustan voidaan katsoa muodostuvan kolmesta tekijästä. Pohjimmiltaan vaaditaan infrastruktuuri joka mahdollistaa avoimen tietoverkon olemassaolon. Useimmalle suomalaiselle tämän infrastruktuurin olemassaolo on itsestäänselvyys, kiinteän laajakaistan tai mobiilidatayhteyden ollessa jatkuvasti saatavilla. Suomestakin löytyy silti alueita, joilta ei ole mahdollista päästä Internetiin tai yhteys ei ole luotettava. Suomessa ongelma ei

luonnollisestikaan ole merkittävä, mutta monissa vähemmän kehittyneissä maissa tilanne on usein päinvastainen: Internetin vaatima infrastruktuuri on saatavilla vain harvoilla alueilla ja sähköisille palveluille ei tästä syystä löydy kasvualustaa. Verkon avoimuus vaihtelee myös maiden välillä. Joissakin maissa Internet on sensuurin ja rajoitusten kohteena. Nämä tuovat lisäkynnyksen sähköisten palveluiden toimintaan.

Toinen tekijä on asiointipalvelun tuottajan, kuten verkkokaupan tai verkkopankin, olemassaolo. On huomioitavaa, että palvelun tuottajana toimiminen ei teknisten vaatimusten osalta vaadi omaa fyysistä palvelinta, johon asiakas ottaa yhteyden, vaan palvelun tekninen ylläpito voi myös tapahtua kolmannen osapuolen toimesta niin kutsutun hosting-palvelun, eli webhotellin toimesta. On täysin mahdollista, että suomalaisen omistama verkkokauppa sijaitsee yhdysvaltalaisella palvelimella. Asiointipalvelun tuottaja voi hallita palvelua etäyhteyden kautta verkkokauppaohjelmiston avulla tietokoneeltaan tai älypuhelimelta. Tärkein syy tällaiseen järjestelyyn ovat kustannukset: palvelinjärjestelmän hankinta ja ylläpitokustannukset ovat erittäin korkeat ja järjestelmän ylläpito vaatii asiantuntemusta. (Prospercart 2013.)

Kolmas tekijä on asiakas, jolla on pääsy Internetiin yhdistettyyn päätelaitteeseen. Valikoima päätelaitteiden osalta on kasvanut viime vuosina merkittävästi. Kymmenen vuotta sitten käytännössä ainoat vaihtoehdot olivat PC-tietokone tai kalliit bisneskäyttöön tarkoitetut älypuhelimet. Nykyään sähköisiä asiointipalveluita pääsee käyttämään tietokoneen lisäksi muun muassa pelikonsolilla, tv:n internet-selaimella tai tablet-tietokoneella, ja lähes jokaisesta puhelimesta löytyy Internet-selain.

Edellä mainitut tekijät muodostavat perustan, joka mahdollistaa sähköisten asiointipalveluiden käyttämisen. Tämän lisäksi vaaditaan käyttäjältä myös osaamista sekä motivaatiota palvelun käyttämiseen. Marja-Liisa Viherä (2009, 105-129) esittää, että kansalaisten viestintävalmiudet tietoyhteiskunnassa muodostuvat osaamisesta, motivaatiosta sekä liittymästä. Liittymä käsittää vaadittavan laitteiston sekä tietoyhteyksien saatavuuden. Yhden ominaisuuden puute estää viestinnän kokonaan tai merkittävästi hankaloittaa sitä. Viherän ajatukset liittymän, osaamisen ja motivaation suhteesta sähköisessä viestinnässä pätevät mielestäni myös sähköisten palveluiden käyttöön. Mainittujen tekijöiden suhdetta on tarkasteltu kuvassa 1.



Kuva 1: Tietoyhteiskuntavalmiudet (Viherä 1999)

Osaaminen tässä yhteydessä on opetuksen sekä kokemuksen muodostama kyky käyttää hyväkseen tietotekniikkaa sekä sähköisiä palveluita. Tietotekniikan opetus on kuulunut 80-luvun puolesta välistä osaksi suomalaisten peruskoulujen opetussuunnitelmia (Jyväskylän yliopisto 2013) ja tietotekniikan hyödyntäminen opetuksessa on lisääntynyt vuosi vuodelta siitä lähtien. Tämä on luonut nuoremmille sukupolville erinomaiset valmiudet käyttää tietotekniikkaa sekä sähköisiä palveluita. Vanhemmat sukupolvet eivät kuitenkaan ole saaneet vastaavaa koulutusta peruskoulussa, ja he ovat joutuneet pääasiallisesti joko itse opiskelamaan tietotekniikan käytön tai hankkimaan osaamisensa erilaisten opetuskurssien kautta, joko omasta kiinnostuksestaan tai esimerkiksi työnantajan vaatimuksesta. On täten ymmärrettävää, että osa ei ole hankkinut ollenkaan tietotekniikkaosaamista.

Huomioitavaa on myös, että jos henkilö käyttää sähköistä palvelua kotonaan, hänen ei tule pelkästään kyetä käyttämään kyseistä palvelua, mutta myös hänen omistamaansa laitteistoa. Tämä luo yhden lisäkynnyksen sähköisten palveluiden käyttämiseen vaadittavan motivaation löytymiseen.

Motivaation lähteet voidaan jakaa sisäisiin sekä ulkoisiin. Sisäisen motivaation liikuttama henkilö tekee omasta mielihalustaan asioita, jotka tuottavat hänelle mielihyvää. Ulkoinen motivaatio sen sijaan on pääasiallisesti seurausta ulkopuolisista tekijöistä, kuten palkkioista tai palautteesta (Otavan Opisto 2014). Toisin sanoen ulkoisen motivaation synnyttävät tavoitteet, joilla välinearvo. Voidaan katsoa, että sähköisten asiointipalveluiden käyttöön motivoi pääasiassa juurikin niiden välinearvo: sähköisten palveluiden käyttö tuo joustavuutta ajankäyttöön sekä mahdollistaa rahalliset säästöt. Toisaalta motivaation lähteiden voidaan

katsoa joissakin tilanteissa olevan myös sisäisiä. Uusien asioiden oppiminen ja oivaltaminen voivat itsessään tuottaa mielihyvää (Spitzer 2010).

Ihmisen omien valmiuksien ulkopuolisena tekijänä myös palvelun käytettävyys on tärkeä osa kokonaisuutta, ja se linkittyy osaltaan jokaiseen näistä kolmesta tekijästä. Käytettävyys nostaa tai laskee osaamisen tarvetta, vaikuttaa kielteisesti tai myönteisesti motivaatioon käyttää palvelua sekä voi myös vaikuttaa liittymään teknisten vaatimusten osalta. Esimerkiksi tablettien ja älypuhelimien Internet-selainten puutteet voivat estää käyttämästä joitakin palveluita.

Palvelun kehitykseen suunnattujen resurssien määrästä riippuen voi käytettävyys jäädä kakkosijalle palvelun toimivuuden ja tietoturvallisuuden taakse. Järjestys on siltä osin looginen, että toimivuuden ja tietoturvan on pakko olla kunnossa käyttöä varten, mutta käytettävyys on suurelta osin subjektiivinen asia, sillä erilaisilla käyttäjillä on erilaiset näkemykset hyvästä käytettävyydestä. Käyttöliittymät voivat olla erittäin loogisia ja selkeitä edistyneille tietotekniikan käyttäjille. Kaikki tieto saattaa olla teknisesti oikein nimettyä ja järkevästi kategorisoitua, mutta osalle käyttäjistä käyttökokemus voi silti olla huono. Erityisen tärkeää hyvä käytettävyys on julkisissa palveluissa, sillä niiden tulee olla kaikkien kansalaisten käytettävissä yhtäläisesti jo pelkästään tasavertaisuusperiaatteen vuoksi.

2.1.2 Käytettävyys sähköisissä palveluissa

Verkkopalveluiden käytettävyyttä on määritelty ISO 9241-11 -standardissa seuraavasti (vapaasti suomennettuna): tuotteen vaikuttavuus, tehokkuus ja tyydyttävyyys omassa käyttöympäristössään, kun sen käyttäjinä ovat sen omat käyttäjät. (Usabilitynet 1998). Määritelmässä ei erikseen mainita opittavuutta tai helppokäyttöisyyttä, jotka ovat erittäin tärkeitä ominaisuuksia kaikissa verkkopalveluissa, mutta erityisesti julkisissa, kaikkien kansalaisten käyttöön kehitetyissä palveluissa. Sinkkonen, Nuutila ja Törmä (2009, 21) kuvaavat verkkopalvelun käytettävyyttä seuraavin määritelmien:

- ympäristöön ja olosuhteisiin sopiva
- kognitiivisesti ihmiselle sopiva
- käyttäjälle sopiva
- tehtäviin ja toimintatapaan sopiva
- helposti opittava
- tehokas rahana, resursseina ja aikana mitattuna
- sopii tilanteeseen ja ympäristöön
- virheetön lopputulos
- täydellinen ja tarkka lopputulos.

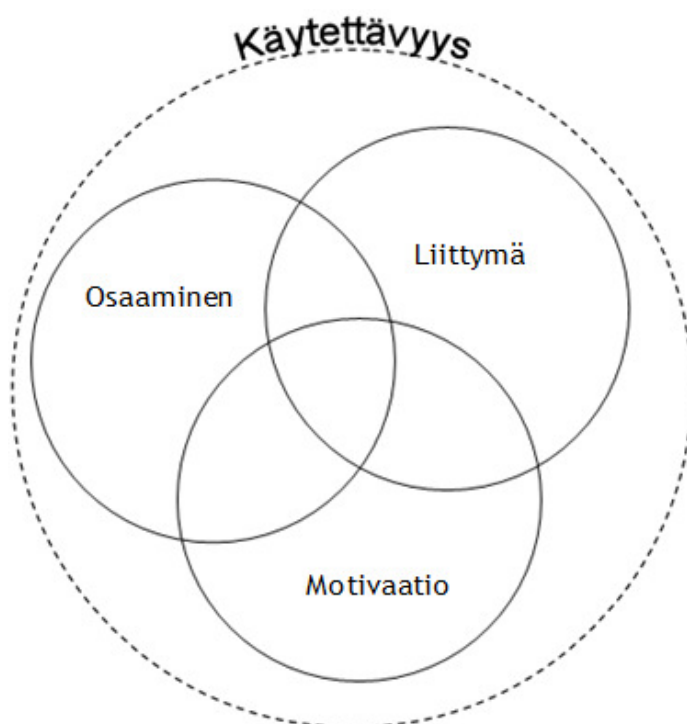
Sinkkosen ym. (2009, 27-30) mukaan käytettävyys ja sen myötä hyvä käyttäjäkokemus rakennetaan käyttäjäkeskeisillä suunnittelumenetelmillä. Käyttäjäkeskeiset suunnittelumenetelmät perustuvat käyttäjätutkimuksiin, joiden pohjalta luodaan suunnittelun tueksi erilaisia käyttäjäpersoonakuvauksia, eli eräänlaisia tiivistelmiä käyttäjäryhmistä. Näitä hahmoja käytetään todellisten käyttäjien edustajina palvelua suunniteltaessa ja niiden tavoitteena on tuoda suunnittelijalle kouriintuntuvasti käyttökokemus loppukäyttäjän näkökulmasta. Onnistuisiko verkkosivun käyttäminen esimerkiksi näkövammaiselta (esim. heikkonäköiseltä, värisokealta) käyttäjältä? Mitkä ovat heidän tyypillisiä ongelmakohtia palveluiden käyttämisessä? On huomioitava, että noin 250 000 suomalaisella on jokin potentiaalisesti verkkopalvelun käyttämistä vaikeuttava tila tai vamma. Huomionarvoista on, että luvussa ei ole mukana kaikkein suurimpia paremmasta käytettävyydestä hyötyviä ryhmiä eli vanhuksia sekä heikkonäköisiä (Jääskeläinen 2010, 67). Käyttäjäkeskeisissä suunnittelumenetelmissä pyritään myös luomaan erilaisia skenaarioita. Näitä ovat toimintatarinat ja käyttötarinat. Toimintatarinat perustuvat nykyisiin käyttökokemuksiin palvelusta ja käyttötarinat siihen, miten käyttökokemus muuttuisi uuden palvelun myötä (Sinkkonen ym. 2009, 33).

Janne Jääskeläisen (2010, 68-69) mukaan voidaan sähköisten palveluiden käytettävyyttä parantaa muun muassa käyttämällä

- tarpeeksi suurta fonttia ja selkeää typografiaa (tarpeeksi suuret rivivälit, selvä kontrasti tekstin ja taustan välillä, selkeä fontti)
- selkeää ja ymmärrettävää terminologiaa ja kieltä
- selkeitä ja toimintaan kehottavia ohjeistuksia
- virheilmoituksia, jotka tarjoavat selkeät toimintavaihtoehdot.

Sinkkonen ym. (2009, 23) esittävät, että paras verkkopalvelun käyttökokemus on sellainen, jota käyttäjä ei edes huomaa. Kun käyttäjä voi keskittyä tehtäviensä tekemiseen ilman käytettävyyden tuomia ongelmia tai outouksia, on verkkopalvelun käytettävyys oikein toteutettu.

Kuvan 2 mukaisesti lisäksi aikaisemmin nähtyyn Viherän (1999) kuvaan tietoyhteiskuntavalmiuksista käytettävyyden taustatekijänä, joka liittyy osaltaan kaikkiin kolmeen tekijään: Osaamiseen, motivaatioon ja liittymään. Käytettävyys määrittelee osaltaan vaadittavan osaamisen tason, sillä jos palvelun käytettävyys on hyvä, onnistuu sen käyttäminen vähemmällä osaamisella. Laitteiston käytettävyys onkin parantunut merkittävästi kuluneina vuosina, kun tietokoneiden ja mobiililaitteiden käyttäjäkunta on kasvanut sekä monipuolistunut ja yritykset ovat pyrkineet vastaamaan uusien käyttäjien tarpeisiin.



Kuva 2: Käytettävyyden suhde tietoyhteiskuntavalmiuksiin

2.1.3 Sähköisen asioinnin hyödyt palvelun käyttäjän näkökulmasta

Palvelun käyttäjän kannalta sähköisen palvelun merkittävimpanä hyötynä voidaan pitää mahdollisuutta käyttää palvelua ajasta ja paikasta riippumatta. Mahdollisuus hoitaa asiointi kotoa käsin, töistä, tai matkan päältä (myös ulkomailta) on ajankäytön ja tehokkuuden kannalta korvaamatonta. Sähköisten palveluiden käyttäminen voi tuoda myös joustavuutta ajankäyttöön, sillä tietojen lähettäminen tapahtuu välittömästi, jolloin esimerkiksi postin toiminta-aikoja tai toimitusaikoja ei tarvitse huomioida. Sähköisen asioinnin välittömyys näkyy niiden suosimisessa myös viranomaispalveluissa. Esimerkiksi kausiveroilmoituksen viimeisessä palautuspäivämäärässä on viisi päivää eroa paperisen ja sähköisen ilmoituksen välillä, sähköisen ilmoituksen eduksi (Verohallinto 2013).

Hintavertailu verkossa, oli sitten kyse hyödykkeistä tai palveluista, on huomattavasti helpompaa kuin perinteisessä asiointissa. Yksinkertaisimmillaan hintavertailu onnistuu samalla lailla kuin perinteisessäkin asiointissa: vierailemalla paikan päällä eli palvelun tuottajan verkkosivustolla ja vertailemalla esillä olevia hintoja kilpailijan hintoihin. Perinteisiin palveluihin verrattuna voi tietenkin hintavertailun voi tehdä suoraan tietokoneelta ilman tarvetta liikkua fyysisesti eri kauppojen välillä. Hintavertailua helpottavat ennestään erilaiset hintavertailusivustot, jotka listaavat esimerkiksi haettua tuotetta tarjoavat verkkokaupat kalleimmasta halvimpaan. Samoin halvimpien lentojen tai

hotellihuoneiden etsintä on helppoa erilaisten vertailu- ja varauspalveluiden avulla. Myös esimerkiksi pankkien tai sähköntuottajien hintatason vertailu onnistuu verkossa.

Hintavertailun helppous ja avoimuus verkossa myös tasoittaa hintaeroja kilpailun kautta, jolloin asiakkaan on helppoa välttää maksamasta ylihintaa, vaikka hän ei itse tekisikään laajaa hintavertailua eri liikkeiden välillä. Internet markkinapaikkana on verrattain avoin, vaikka täydellistä kilpailua ei sielläkään pääse syntymään johtuen muun muassa verotuksesta, kansallisista laeista, tullista, sekä laitteistosta ja tietoliikenneyhteisistä, jotka vaaditaan Internetin käyttämiseen. Myös hakukoneiden vaikutusvaltaa voidaan pitää rajoituksena kilpailulle: tunnetut ja eniten käytetyt liikkeet ovat hakukonetuloksissa ensimmäisinä, jonka johdosta vähemmän tunnetuilla toimijoilla voi olla vaikea saada näkyvyyttä.

Internetiin pääsy ei kuitenkaan ole kehittyneissä maissa enää merkittävä este ja tämä mahdollistaa lähes jokaisen ostajan ja myyjän yhtäläisen pääsyn markkinapaikoille, usein hyvin pienin kustannuksin, tai jopa ilmaiseksi. Vaikka aiemmin mainitut rajoitteet, kuten tuonti- ja vientilait pätevät Internet-kaupassakin, on selvää, että harvassa muussa paikassa pääsee syntymään yhtä tehokasta (kansainvälistä) kilpailua, kuin Internetissä.

2.1.4 Sähköisen asioinnin hyödyt palvelun tuottajan näkökulmasta

Palveluiden tuottajat hyötyvät myös sähköisen asioinnin mahdollistamisesta. Sähköiset palvelut tehostavat toimintaa usealla tavalla. Esimerkiksi tiedot tarvitsee kirjata järjestelmään ainoastaan yhden kerran ja tämäkin voi tapahtua asiakkaan toimesta hänen käyttäessään palvelua. Kaikki asiakkaan kanssa käydyt keskustelut jäävät myös automaattisesti talteen, jos näin halutaan. Työaikaa säästyy etenkin yksinkertaisista tehtävistä. (Elinkeinoelämän Keskusliitto 2004.)

Sähköinen asiointi parantaa myös toiminnan seurattavuutta. Koska tiedot tallentuvat automaattisesti sähköiseen muotoon, voidaan niiden pohjalta helposti rakentaa erityyppisiä kuvaajia toiminnan menneestä ja nykyisestä tilasta sekä luoda ennusteita tulevasta. Tietoja voidaan myös hyödyntää jälkimarkkinoinnissa esimerkiksi asiakkaille lähetettävän uutiskirjeen muodossa, tai muokkaamalla asiakkaan verkkokaupan näkymää hänen ostotottumuksiensa perusteella. Kävijäseurantapalvelun avulla palvelun ylläpitäjä näkee myös mitä kautta (esim. hakukoneen tulokset tai linkit verkkosivulla) suurin osa asiakkaista tulee, jolloin mainontaresurssien kohdistaminen näihin kanaviin on mahdollista. (Prospercart 2013.)

Toiminta myös nopeutuu tiedonkulun välittömyyden myötä. Kun tieto saadaan välittömästi, niin tarvittavat toimenpiteet voidaan toteuttaa viiveettä. Tieto saavuttaa myös koko

organisaation yhtäaikaisesti, jolloin organisaation toiminta nopeutuu. Kun tieto saatetaan samanaikaisesti kaikkien haltuun, vähentää se tarvetta informoida asiasta useaan kertaan.

Sähköisen asioinnin mahdollistama toiminnan tehostuminen tuo luonnollisesti kustannussäästöjä. Sähköiset palvelut eivät ole yhtä vahvasti paikasta riippuvaisia kuin perinteiset palvelut. Esimerkiksi kotimaiset verkkokaupat ovat käytännössä kaikkien suomalaisten käytössä, kun paikalliset liikkeet pystyvät usein palvelemaan vain paikallista asiakaskuntaa. Kansainvälisten verkkokauppojen osalta toimituskulut ja mahdolliset tariffit, sekä muut rajoitukset rajoittavat tosin joiltakin osin toimintaa, kun kyseessä ovat fyysiset tuotteet. Mahdollisuus toimia käytännössä mistä paikasta hyvänsä voi tuoda säästöjä myös esimerkiksi edullisemman sijainnin muodossa: Yrityksen ei tarvitse sijaita keskeisimmällä ja kalleimmalla paikalla. Yksinkertaisimmillaan voi yrittäjä harjoittaa liiketoimintaa kotoaan.

2.1.5 Sähköisen asioinnin haasteet palvelun käyttäjän näkökulmasta

Luottamus asiakkaan ja yrityksen välillä on sähköisen asioinnin perusta. Toisin kuin perinteisessä asioinnissa, asiakas ei voi käyttää aistejaan varmistuakseen esimerkiksi myytävien tuotteiden tai palvelun laadusta, eikä hän voi myöskään tehdä johtopäätöksiä henkilökohtaisen keskustelun perusteella. (Kuusela & Rintamäki 2002, 110.)

Henkilökohtaisessa asioinnissa asiakkaalla on lähes aina mahdollisuus tavata esimerkiksi yrityksen edustaja henkilökohtaisesti, mikä on etenkin ongelmatilanteissa merkittävä etu. Sähköisessä asioinnissa asiakkaalla ei monestikaan tällaista mahdollisuutta ole, jolloin luottamuksen merkitys palvelun tuottajan kykyyn ratkaista ongelmatilanteet korostuu. Palvelun tuottaja voi kuitenkin parantaa luotettavuuskuvaansa verkossa usealla tavalla. Niistä kerrotaan lisää luvussa 2.1.6.

Asiakas joutuu myös yleensä uhraamaan yksityisyytensä asioidessaan sähköisesti, sillä kaikesta jää jälki verkkoon. Yksityisyyttä on mahdollista parantaa esimerkiksi reitittämällä verkkoliikenne välityspalvelimen, eli proxyn kautta, mutta asiaan perehtymättömälle tällaiset keinot ovat paitsi tuntemattomia, myös vaikeita toteuttaa (Paalijärvi 2013). Myöskään mikään sähköinen maksutapa, kuten tilisiirto, maksukortti, tai edes kryptovaluutta, kuten Bitcoin, ei ole yhtä anonyymi, kuin käteinen.

2.1.6 Sähköisen asioinnin haasteet palvelun tuottajan näkökulmasta

Sähköisen asioinnin tuomista hyödyistä on vaikea kiistellä, mutta on huomattava, että sähköisen asioinnin mahdollistaminen ei itsessään välttämättä paranna palvelun laatua, vaan

voi jopa huonontaa sitä. Yrityksen halutessa mahdollistaa sähköisen asioimisen perinteisen palvelun rinnalla, voi se tehdä sen joko käyttämällä enemmän resursseja tai pyrkiä tekemään se nykyisillä resursseilla. Jälkimmäisessä tilanteessa perinteisen palvelun laadun voidaan katsoa kärsivän, ellei sitä jollakin tavoin tehosteta, sillä sen käytettävissä olevat resurssit vähenevät. Esimerkiksi asiakaspalvelijan siirtäminen palvelutiskiltä hoitamaan sähköistä asiointipalvelua todennäköisesti pidentää jonotusaikoja palvelutiskillä.

Sähköisen palvelun tasoon kohdistuvat odotukset ovat myös varsin korkeat, sillä sähköinen palvelu ei välttämättä kilpaile ainoastaan paikallisella tasolla, tai edes kansallisella tasolla, vaan sillä voi olla kilpailua maailmanlaajuisesti. Tästä syystä kotimaiset sähköiset palvelut eivät kilpaile ainoastaan hintatason osalta kansainvälisten palveluiden kanssa, vaan myös palvelun tason osalta.

Sähköisen palvelun tuomia ongelmia voivat olla muun muassa

- viivästely asiakkaan sähköisiin viesteihin vastaamisessa (vrt. puhelin)
- huono käytettävyys verkkosivuilla
- verkkosivujen hitaus tai kaatuilu (liittyy osaltaan käytettävyyteen)
- epäselvät virheilmoitukset verkkosivuilla
- ongelmat verkkosivuilla esimerkiksi maksamiseen tai tietojen tallentamiseen liittyen.

Tavaroiden verkkomyynnin ollessa kyseessä voi lisätyötä ja -kustannuksia tuottaa myös tuotepalautusten käsittely (Villa Hima 2014). Asiakkaan oikeudet postimyynnissä ovat varsin laajasti turvatut kuluttajansuojalaissa ja postimyyntiä harjoittavan yrityksen tulee noudattaa niitä (Finlex 1978). Asiakasystävälliset palautusehdot ovat myös yksi verkkokauppojen kilpailukeinoista.

Mikäli yritys tarjoaa ainoastaan sähköistä palvelua, on huomioitava, että se on asiakkaan ainoa kosketuspinta yritykseen. Perinteisten palveluiden kohdalla asiakkaalla on mahdollisuus kävellä liikkeeseen sisään ja kokeilla häntä kiinnostavaa tuotetta tai jutella henkilökohtaisesti asiakaspalvelijalle. Verkkopalvelussa mikään näistä asioista ei ole mahdollinen. Tästä syystä yrityksen on erityisen tärkeää ansaita asiakkaan luottamus. Ainoa vakuutus asiakkaalle koko yrityksen olemassaolosta ovat verkkosivuilla näkyvät tiedot ja verkossa on miljoonia huijaussivustoja, joiden tavoitteena on hyväksikäyttää asiakkaan luottamusta.

Hyviä keinoja saada asiakas luottamaan verkkopalveluun ovat muun muassa

- laajat ja monipuoliset tuoteselosteet, oli kyseessä tavara tai palvelu
- kattavat, alkuperäiset tuotekuvat (myös tuotevideoiden käyttö on yleistynyt)
- yksityiskohtaiset ja lainmukaiset, helposti löydettävät käyttö-, takuu- ja toimitusehdot

- mahdollisuus myytävän palvelun tai esineen kokeiluun ja palauttamiseen ilman lisäkustannuksia
- kattavat yritys- ja yhteystiedot: y-tunnus, omistaja, osoite, puhelinnumero, sähköposti
- kattavat maksuvaihtoehdot (luottokorttiyhtiöt sekä monet maksuvälittäjäyhtiöt tarjoavat todella kattavan turvan asiakkaalle verkkopalveluhuijauksia vastaan)
- maksuliikenteen reitittäminen kolmannen, luotetun osapuolen kautta (kuten pankin tai maksuvälittäjäyhtiön)
- käyttäjäarvosteluiden mahdollistaminen myytävistä tuotteista tai palveluista
- kattavat ja yksityiskohtaiset kuitit ja muut tositteet ostoksista. (Yle 2013.)

Sähköisen asioinnin mahdollistamisen myötä ottaa yritys uusia vastuita henkilötietolain noudattamisen nimissä. Henkilötietolain kaksi keskeistä veloitetta ovat suunnittelovelvoite ja huolellisuusvelvoite. Suunnittelovelvoitteen mukaan rekisterinpitäjän, eli sähköistä palvelua tarjoavan tahon, tulee suunnitella ja asiallisesti perustella henkilötietojen käsittelyn toiminnot, tietojärjestelmäympäristö, käsiteltävät tietosisällöt ja tietojen käyttötarkoitukset. (Salminen 2009, 51-52.)

Huolellisuusvelvoite velvoittaa rekisterinpitäjän käsittelemään henkilötietoja laillisesti sekä noudattamaan huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa henkilötietojen käsittelyn kaikissa vaiheissa. Hyvää tietojenkäsittelytapaa ei varsinaisesti laissa ole tarkemmin määritelty, mutta voidaan ajatella, että se muodostuu vaatimusten noudattamisen seurauksena. (Salminen 2009, 51-52.)

Käytännössä henkilörekisterin pitäjän tulee dokumentoida henkilötietojen käsittely kattavasti esimerkiksi informaatioarkkitehtuurikuvauksia sekä tietojärjestelmäkuvauksia hyödyntäen. (Salminen 2009, 53).

Henkilötietolain vaatimusten laiminlyöminen voi asettaa yrityksen lailliseen vastuuseen. Mikäli esimerkiksi tietomurron seurauksena asiakasrekisterin sisältö päätyy ulkopuolisten käsiin, on sillä laillisten seurausten lisäksi tuhoisa vaikutus yrityksen maineeseen.

Viranomaispalveluita säätelee 2003 voimaantullut laki sähköisestä asioinnista viranomaispalveluissa. Lain tarkoituksena on lisätä asioinnin sujuvuutta ja joutuisuutta samoin kuin tietoturvasuhteita hallinnossa, tuomioistuimissa ja muissa lainkäyttöelimeissä sekä ulosotossa edistämällä sähköisten tiedonsiirtomenetelmien käyttöä. Laissa säädetään viranomaisten ja näiden asiakkaiden oikeuksista, velvollisuuksista ja vastuista sähköisessä asioinnissa. (Finlex 2003.)

Laki on aiheellinen, sillä sähköinen asiointi tuo monia uusia lainopillisia kysymyksiä ja ongelmia perinteiseen asiointiin nähden. Esimerkiksi hyväksyttävät tiedostoformaatit, allekirjoitusvaatimus, asiakkaan sähköinen identiteetti, viranomaisen saavutettavuus laiterikon aikana, viestien saapumisajankohdat sekä viranomaisen mahdollisuus muokata sähköisesti lähetettyä viestiä uudelleen ovat merkittäviä kysymyksiä, joihin laissa otetaan kantaa.

2.1.7 Sähköisen asioinnin tulevaisuus

Tulevaisuutta on mahdoton ennustaa, ja kuten Osmo A. Wiio (1970) aikoinaan totesi tulevaisuuslaeissaan: 1. Läheinen tulevaisuus yliarvioidaan ja 2. Kaukainen tulevaisuus aliarvioidaan. Voidaan kuitenkin melko suurella varmuudella sanoa, että sähköisten asiointipalveluiden osuus palveluiden käytöstä ei ainakaan lähiaikoina tule laskemaan. Esimerkiksi useissa valtion virastoissa sähköisen asioinnin määrä on syrjäyttänyt perinteisen asioinnin. Verohallinnon asioinnista 87 % hoidettiin sähköisesti vuonna 2011 (Valtiovarainministeriö 2012).

Toivottava kehityssuunta olisi mielestäni eri järjestelmien integraation lisääntyminen ja tiedonkulun helpottuminen asiointipalveluiden tuottajien välillä. Nykyiselläkin esimerkiksi verottaja saa asiakkaan verovuoden kaupankäyntitiedot suoraan useimmilta Suomessa toimivilta osakevälittäjiltä ja huomioi jopa vähennyskelpoiset luovutustappiot (Nordnet 2013). Tämä helpottaa merkittävästi verovelvollisen sijoittajan sekä verottajan toimintaa.

Julkisella puolella merkittävä sähköisen asioinnin integraatiota edistävä askel on ollut SAdE-ohjelma (Sähköisen Asioinnin ja Demokratian vauhdittamisohjelma). 2009 käynnistetty ja vuoden 2015 loppuun kestävä ohjelman keskeisiin tavoitteisiin kuuluu tiedonkulun sujuvoittaminen eri julkisten ja julkisella sektorilla toimivien yksityisten organisaatioiden välillä (Valtiovarainministeriö 2011).

Tiedonkulun lisääminen ei kuitenkaan ole ongelmaton, jos toimijoina ovat yksityiset osapuolet. Asiakkaan henkilötietojen päätyminen väriin käsiin ja niiden väärinkäyttö on pahin mahdollinen asia, mitä sähköisessä asiointissa voi tapahtua. Pystyn kuitenkin näkemään lukuisia hyviä puolia sähköisessä palvelussa, jonka kautta voisin hoitaa keskitetysti kaikki sähköiset tarpeeni yhden tunnistusjärjestelmän takana sijaitsevan käyttöliittymän kautta. Esimerkiksi hintavertailu liikkeiden välillä voisi tapahtua automaattisesti ja asiakkaalle jäisi vain toimittajan valinta sekä kaupan vahvistaminen. Maksu lähtisi suoraan pankkitililtä tai luottokortilta ja verottaja saisi tarvittaessa saman järjestelmän kautta tiedot vähennyskelpoisista hankinnoista. Yksityisyyden kannalta kuvailemani yhtenäinen järjestelmä olisi kuitenkin erittäin ongelmallinen ja sen tulisi olla vapaaehtoinen vaihtoehto nykyiselle

verrattain hajanaiselle järjestelmälle. Järjestelmä vaatisi myös jonkinlaisen hallintoelimen ja vallan keskittyminen tuo aina ongelmia.

Toisaalta yksityisellä sektorilla ei integraatio ole ainoa mahdollinen kehityssuunta. Asiakastiedot ovat yrityksille erittäin tärkeä pääoma ja niiden keräämisestä ja eteenpäin myymisestä on jopa muodostunut miljardiluokan liiketoiminta-ala (Uusi Suomi 2013). Samoin mobiilialan kolme suurinta pelaajaa ovat avoimuuden sijasta siirtyneet kukin yhä suljetumman ekosysteemin suuntaan taistelussa asiakkaista. Pidän tätä mahdollisena suuntana myös sähköisen asioinnin osalta. Osaltaan se on sitä jo, sillä sähköistä asiointia tapahtuu myös mobiilikäytön yhteydessä. Tästä syystä on mahdollista, että suuret yritykset kehittävät omat maksujärjestelmänsä, kuten on osaltaan tapahtunutkin, ja pyrkivät rakentamaan oman suljetun järjestelmänsä, tavoitteenaan päästä hallitsevaksi markkinajohtajaksi. Asiakkaan kannalta tämä on huono tilanne, sillä hän jää tietyn toimijan ekosysteemin vangiksi ja menettää varan valita.

Terveyspalveluiden osalta voivat erilaiset oheislaitteet mahdollistaa potilaan terveyden seurannan, tai jopa diagnoosien tekemisen etänä terveydenhuollon ammattilaisen toimesta. Esimerkiksi verensokeria, verenpainetta tai sydämen toimintaa mittaavat tietokoneeseen tai mobiililaitteeseen kytkettävät oheislaitteet sekä suora videokeskustelu-yhteys voivat vähentää nykyisellään välttämättömiä terveyskeskuskäyntejä. Tällaisia laitteita on jo saatavilla, mutta pienten tuotantomäärien johdosta niiden hinnat ovat yhä korkeita ja tuki terveydenhuollon toimijoiden osalta rajoitettua tai olematonta. Lailliset kysymykset liittyen etäterveydenhuollon käyttöön tulee myös ratkaista: mitä salausstandardeja tulee soveltaa terveystietojen siirtoon, kenen vastuulla laitteiden toimivuus ja mittaustulosten oikeellisuus on (ITUNews 2012). Suomessa Valtion Teknillinen Tutkimuskeskus (2013) on kehittänyt mobiilialustan, jota voidaan hyödyntää matkapuhelimen avulla esimerkiksi mittaustulosten lähettämiseen, potilaan omien tietojen tarkasteluun tai terveydenhuollon ammattilaisen palautteen vastaanottamiseen.

2.2 Arvot ja asenteet

2.2.1 Arvot

Käsite arvo tulee esiin useassa eri yhteydessä. Rahalla on yleensä jokin vaihtoarvo, esineellä voi olla käyttöarvo ja matematiikassa on eri suureilla omat arvot. Tämän tutkimuksen yhteydessä käsitellään arvoja sosiologian käsitteenä. (Tampereen Yliopiston Täydennyskoulutus 2013.)

Arvot sosiologian käsitteenä ovat ihmisten vahvasti kulttuuriin sitoutuneita uskomuksia asioiden tavoiteltavasta tai välteltävästä tilasta: oikeellisuus ja väärä, hyvyys ja pahuus. Arvot ohjaavat osaltaan jokaisen tietoisin ihmisen päivittäistä elämää ja vaikuttavat kaikkeen yksittäisen henkilön lähes merkityksettömistä päivittäistä valinnoista, yhteiskunnallisiin päätöksiin. Ihmisen arvojen perustana voidaan pitää kulttuuria ja kasvatusta, mutta henkilökohtaiset arvot muuttuvat usein lisääntyneen tiedon tai kokemusten myötä. (Tampereen Yliopiston Täydennyskoulutus 2013.)

Vaikka arvojen oikeellisuus tai väärä, tai onko oikeaa tai väärää edes olemassa, on ollut filosofien väittelyn aihe jo vuosituhansia, niin eri yhteiskunnissa on omat, yleisesti tavoiteltavina tai välteltävinä pidetyt arvot. Esimerkiksi rehellisyys ja ahkeruus mielletään tavoiteltaviksi arvoiksi useimmissa yhteiskunnissa. Yksilönvapaus on keskeinen arvo joissakin yhteiskunnissa, siinä missä toisissa yhteinen huolenpito ja välittäminen ovat perusarvoja. Esimerkiksi tasa-arvoa pidetään Länsimaissa positiivisena ja tavoiteltavana arvona, kun osassa maailmaa on sillä kielteinen arvolataus.

Arvot vaikuttavat monella tapaa jokaisen ihmisen päivittäisiin valintoihin. Valinta voi tapahtua tiedostaen tai tiedostamatta arvoja sen takana. Esimerkiksi ympäristöarvot voivat vaikuttaa henkilön osto- ja valintoihin tai hänen käyttämiinsä kuljetusmuotoihin. Toisaalta esimerkiksi henkilölle, joka arvostaa terveitä elämäntapoja, päivittäinen liikuntatuokio voi olla itsestäänselvyys, eikä niinkään tietoinen arvovalinta. Arvot vaikuttavat yhtäläisesti myös henkilön suhtautumiseen sähköistä asiointia kohtaan. Perinteisten palveluiden ympäröimänä kasvaneen ja niitä elämänsä käyttäneen henkilön arvot heijastavat todennäköisesti hänen kokemuksiaan siitä, millaista palvelun pitäisi olla. Kun toinen palvelun muoto ei vastaa tätä ihannekuvaa, voi asennoituminen sitä kohtaan olla kielteistä.

Ihmisten arvot kuitenkin kehittyvät, tai taantuvat, yhteiskunnan ja sitä ympäröivän maailman mukana. Lähihistoriastakin on löydettävissä useita esimerkkejä yhteiskunnan arvojen taantumisen edistyksen sijaan. Nuoret näyttävät omaksuneen verrattain positiiviset arvot sähköistä asiointia ja informaatioteknologiaa kohtaan, eikä ole nähtävissä, että arvot muuttuisivat radikaalisti negatiiviseen suuntaan lähitulevaisuudessa.

Informaatioteknologian käytön lisääntyminen tuo toisaalta myös kielteisiä ilmiöitä: sen väärinkäyttö on verrattain helppoa ja vaikutukset esimerkiksi yksityisten henkilöiden tietosuojaan pääosin kielteisiä. Erilaiset dystopiaskenaariotkaan tulevaisuuskehityksen suhteen eivät välttämättä ole kovinkaan epärealistisiä, kuten on tullut ilmi esimerkiksi eri toimijoiden sähköisten kanavien avulla harjoittamien seuranta- ja vakoilutapausten ilmitulemisen myötä. Näillä voi olla kielteinen kehitys ihmisten tietoyhteiskunta-arvoihin

esimerkiksi luottamuksen osalta. Tämä voi heijastua esimerkiksi haluttomuutena luovuttaa tietojaan joidenkin sähköisten palveluiden käyttöä varten.

Yksiä voimakkaimpia arvoihin vaikuttavia tekijöitä ovat henkilökohtaiset kokemukset ja ihmisen kasvuympäristö. Lapsi omaksuu ainakin osaltaan vanhempien arvot riippumatta siitä, halutaanko ne hänelle tietoisesti opettaa. Myös sosiaalinen kanssakäyminen, koulu ja muu kasvuympäristö kokonaisuudessaan vaikuttavat vahvasti omaksuttuihin arvoihin. Henkilökohtaiset kokemukset ovat vahva tekijä arvojen muodostumisessa, ja vahvoihin henkilökohtaisiin kokemuksiin perustuviin arvoihin on vaikea vaikuttaa. (Futunet 2005.)

Usein ihmisten arvoihin voidaan kuitenkin vaikuttaa eri tavoin. Arvot eivät suinkaan kehity pelkästään orgaanisesti, eli henkilökohtaisten kokemusten myötä. Hyvä esimerkki ulkoisesta vaikuttamisesta ovat julkiset valistuskampanjat, joilla pyritään muuttamaan ihmisten arvoja esimerkiksi liikennekäyttäytymiseen, ympäristöarvoihin tai talouteen liittyen. Yhteiskunnan toiminnan kannalta keskeisten arvojen muokkaaminen voi saada aikaan halutun vaikutuksen tai tehostaa sitä. Myös kansalaisjärjestöt sekä yritykset pyrkivät mainostamisen avulla muokkaamaan ihmisten arvoja niille edulliseen suuntaan.

Siinä missä käyttäjien henkilökohtaiset arvot ohjaavat heidän kiinnostustaan sähköistä asiointia kohtaan, tulee asiointipalvelun tuottaa arvoa käyttäjilleen. Yksi tapa luokitella arvoja, on jakaa ne utilitaristisiin, eli käytännöllisiin, sekä hedonistisiin, eli mielihyvähakuisiin arvoihin (Kuusela & Rintamäki 2002, 42). Sähköisen asioinnin pohjimmainen tarkoitus on tuottaa käyttäjilleen utilitaristista arvoa, mutta myös hedonistiset arvot tulevat ottaa huomioon palveluita kehitettäessä, sillä sähköisten palveluiden käyttämiseen suhtaudutaan hyvin tunnepitoisesti: toimimattomat ja yllättävät asiat aiheuttavat ärsyyntyneisyyttä, missä toimivat ja tutut asiat saavat aikaan mielihyvän ja turvallisuuden tunnetta (Jääskeläinen 2010, 66).

Yleensä palvelun tärkein tehtävä on tuottaa käyttäjilleen utilitaristista arvoa. Toisin sanoen, sen tulee auttaa käyttäjää saavuttamaan tavoitteensa, kuten hyödykkeen hankkimisen tai ajan varaamisen, mahdollisimman edullisesti, tehokkaasti, vaivattomasti ja laadukkaasti.

Hedonististen arvojen merkityksen määrittelemine on vaikeampaa. Toimiva, käyttäjäystävällinen ja miellyttävän näköinen verkkopalvelu tuo käyttäjilleen mielihyvää ja tuottaa näin hedonistista arvoa. Vastaavasti vaikeasti käytettävä ja sekavan näköinen palvelu aiheuttaa turhautumista. Hedonistiset arvot eivät yleensä ole ensisijainen syy palvelun käyttämiseen, mutta ne vaikuttavat vahvasti yhden palvelun valitsemiseen toisen sijasta: jos kilpailevat palvelut tarjoavat vastaavanlaiset utilitaristiset hyödyt, esimerkiksi vastaavan

hintatason, maksutavat sekä toimitusajat, voi palvelun käytön tuoma mielihyvä olla ratkaiseva tekijä. (Kuusela & Rintamäki 2002, 60.)

Toisaalta hedonistiset arvot voivat olla myös pääasiallinen syy sähköisen palvelun käyttämiseen, etenkin verkkokauppojen osalta: monelle shoppailu itsessään on keino tuottaa itselleen mielihyvää sekä viihdyttää. Ostamisen kohteet voivat olla toissijaisia shoppailukokemuksen rinnalla. (Kuusela & Rintamäki 2002, 57.)

Ihmisten arvot ovat työn ja vapaa-ajan suhteen muuttuneet myös. Vapaa-ajan arvostus on kasvanut entiseen verrattuna kaikissa ikäluokissa (Tilastokeskus 2004). Sähköisten palveluiden voidaan osaltaan nähdä hyötyvän arvojen muuttumisesta, sillä suurimmalle osalle käyttäjistä ne tuovat ajallisia säästöjä ja joustavuutta ajan käyttöön.

2.2.2 Asenteet

Asenne merkitsee henkilön taipumusta suhtautua johonkin asiaan hyväksyvästi tai hylkäävästi. Ihmisen asenteet perustuvat osaltaan hänen arvoihinsa, mutta ovat arvoja yksityiskohtaisempia valintataipumuksia (Tampereen Yliopiston Täydennyskoulutus 2013). Ihminen voi esimerkiksi arvostaa kotimaisuutta hankinnoissaan, mikä voi heijastua kielteisenä asenteena ulkomaisia tuotteita kohtaan. Asenne voi manifestoitua siten, että ulkomainen tuote jätetään ostamatta. Vastaavasti henkilökohtaisen palvelun arvostus voi luoda kielteisiä asenteita palveluiden sähköistymistä kohtaan.

Arvot ja asenteet sähköisessä asiointissa voivat liittyä muun muassa yleiseen suhtautumiseen koskien yhteiskunnan palveluiden siirtymistä palvelutiskeiltä verkkoon, palveluiden käytön opettelemiseen, verkon tietoturva- ja yksityisyyskysymyksiin, sekä ihmisten tottumuksiin Internetiä ja sähköisten palveluiden käyttöä koskien. Esimerkiksi osa ihmisistä saattaa arvostaa ihmiskontaktia asioidessaan tai omata kielteisiä asenteita sähköistä asiointia kohtaan johtuen aiemmasta kielteisestä kokemuksesta. Jotkut arvostavat yksityisyyttä äärimmäisen paljon, eikä sähköinen palvelu pysty äärimmäistä yksityisyyden suojaa tarjoamaan. Tasavertaisuuden toteutuminen on myös oleellinen kysymys esimerkiksi tilanteessa, jossa sähköisen palvelun käyttäminen on ilmaista, mutta jostakin syystä ei kaikkien käytettävissä ja perinteisestä palvelusta veloitetaan.

Arvot ja asenteet ovat tärkeässä asemassa sähköisten palveluiden käyttämisessä: kielteiset asenteet hankaloittavat oppimista ja vähentävät palveluiden käyttöä, siinä missä myönteisillä asenteilla on näihin myönteinen vaikutus. Kun ihmisten arvot ja asenteet selvitetään, voidaan palveluita kehittää siten, että ne ovat mahdollisimman hyvin yhteensopivia arvojen ja asenteiden kanssa.

3 Toiminnallinen viitekehys

3.1 Länsi-Uusimaa toimintaympäristönä

Länsi-Uusimaa on Uudenmaan maakunnan läntinen osa. Länsi-Uusimaa käsittää Hangon, Inkoon, Karkkilan, Kirkkonummen, Lohjan, Raaseporin ja Siuntion kunnat (Tilastokeskus 2013a). Tutkimus keskittyi näistä kunnista Hankoon, Inkooseen, Karkkilaan, Lohjaan Raaseporiin ja Siuntioon. Tämän lisäksi myös Vihdin kunta oli mukana, sillä se kuuluu Pumpputhankkeen toteutusalueeseen.

Tutkimuksen kohdekuntien väkiluku oli vuoden 2012 lopussa noin 135 000. Asukasmäärät jakautuivat seuraavasti: Lohja 47 516 asukasta, Raasepori 28 829 asukasta, Vihti 28 674 asukasta, Hanko 9 267 asukasta, Karkkila 9 119 asukasta, Siuntio 6 170 asukasta, Inkoon 5 538 asukasta (Tilastokeskus 2013b).

Kunnista Raaseporissa ja Inkoossa on äidinkielenään ruotsia puhuva enemmistö. Raaseporissa ruotsinkielisten määrä asukkaista on 66 % ja Inkoossa 55 %. Myös Hangossa (43 %) ja Siuntiossa (30 %) on merkittävä ruotsinkielinen vähemmistö.

3.2 Hyvinvointipalvelut

Hyvinvointipalvelut ovat joko julkisesti (kunta, valtio), yksityisesti (yritykset, yhteisöt) tai edellä mainittujen tahojen yhteisesti tuottamia palveluita, joilla pyritään parantamaan ihmisten hyvinvointia. Hyvinvointipalvelut voidaan jakaa kahteen pääluokkaan, terveyspalveluihin ja sosiaalipalveluihin. (Kunnat.net 2014.)

Terveyspalveluita ovat muun muassa terveysneuvonta ja terveystarkastukset, suun terveydenhuolto, lääkinnällinen kuntoutus, työterveydenhuolto, avosairaanhoido, kotisairaanhoido, kotisairaala- ja sairaalahoito, mielenterveystyö ja päihdetyö ja erikoissairaanhoido (Kunnat.net 2014.)

Sosiaalipalveluita ovat muun muassa sosiaalityö, kasvatus- ja perheneuvonta, kotipalvelut, asumispalvelut, laitoshuolto, päihdepalvelut, perhehoito, vammaisten henkilöiden työllistymistä tukeva toiminta ja vammaisten henkilöiden työtoiminta, vammaispalvelut, omaishoidon tuki ja lasten päivähoitopalvelut. (Kunnat.net 2014.)

Sähköiset hyvinvointipalvelut ovat edellä mainittujen hyvinvointipalveluiden ilmenemismuoto Internetissä. Nykyisellään sähköiset palvelut voivat täydentää palveluiden perinteisiä

ilmenemismuotoja esimerkiksi mahdollistaen sähköisen ajanvarauksen, sähköiset vertaistuki- ja neuvontapalvelut sekä raha-asioiden hoitamisen ja erilaisten tukien hakemisen sähköisesti.

Suomen perustuslain mukaan jokaisella on oikeus riittäviin sosiaali- ja terveyspalveluihin (Finlex 2013). Sosiaali- ja terveysministeriön tehtävänä on määrittellä palveluiden kehittämisen suuntaviivat, valmistella niitä koskeva lainsäädäntö ja ohjata uudistusten toteutumista. Vastuu palveluiden järjestämisestä on kunnilla. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013a.) Kunnat voivat halutessaan tuottaa itse sosiaali- ja terveyspalvelut tai ostaa ne muilta kunnilta, järjestöiltä, tai yksityisiltä palveluntuottajilta. Aluehallintovirastot ohjaavat ja valvovat sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluiden toteutumista kunnissa sekä arvioivat niiden saatavuutta ja laatua (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013b).

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (2012a) mukaan kunnalliset sosiaali- ja terveyspalvelut työllistivät noin 263100 henkilöä, joista 136300 työskenteli terveyspalveluissa ja 121500 sosiaalipalveluissa. Terveydenhuollon ja sosiaaliturvan hallinto työllisti 5300. Luvut eivät sisällä ostopalveluita.

Terveydenhuolto on yksi merkittävimpiä menoeriä Suomen valtiolle. Vuonna 2011 Suomen terveydenhuoltomenot olivat 17,1 miljardia euroa, eli bruttokansantuotteeseen suhteutettuna 9 prosenttia. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2013.)

Käyttäjälähtöiset monituottajamallit hyvinvointipalveluissa ovat käyttäjäkeskeinen tapa tuottaa hyvinvointipalveluita, hyödyntäen useiden palveluntuottajien osaamista. Oleellista käyttäjälähtöisissä monituottajamalleissa on tarvelähtöisyys ja käyttäjän mahdollisuus osallistua palveluprosessiin, sekä palveluiden tuottajien yhteistyön saumattomuus. (Euroopan aluekehitysrahasto 2011.)

Käyttäjälähtöisissä palveluntuottamismalleissa ei palveluiden käyttäjää aseteta valmiisiin palvelukokonaisuuksiin ja odoteta hänen sopeutuvan niihin, vaan palvelut rakennetaan käyttäjän tarpeen mukaan (Digibusiness 2013). Yksilökeskeisempi palvelumalli parantaa käyttäjän kokemaa palvelun tasoa ja mahdollistaa resurssien tarkemman kohdentamisen, sillä palvelu tuotetaan tarpeen tyydyttämiseksi, eikä tarpeen varalle.

Käyttäjälähtöisyyden perusta on käyttäjien ja heidän tarpeidensa tunteminen. Olemassa olevaan tarpeeseen perustuvaa palveluntuottamismallia voidaan pitää reaktiivisena, joten on tärkeää, että informaatio kulkee saumattomasti käyttäjän sekä palvelun tuottavien tahojen välillä. Toisin kuin perinteisessä mallissa, jossa palvelu tuotetaan tarpeen varalta, on käyttäjälähtöisessä mallissa vaara, että palvelu jää tuottamatta tai se tuotetaan liian hitaasti, mikäli tiedonkulussa on ongelmia.

Monituottajamallissa palveluiden tuottamiseen osallistuvat julkisten toimijoiden lisäksi myös yritykset ja yhteisöt. Vastuu palveluiden järjestämisestä säilyy kuitenkin yhä kunnalla ja rahoitus toimii veropohjaisesti (Valtioneuvosto 2003). Monituottajamalli mahdollistaa oikein toteutettuna eri palveluntuottajien erikoisosaamisen hyödyntämisen, sillä palvelu voidaan ostaa siltä tuottajalta, joka erikoistuu kyseisen palvelun tuottamiseen ja näin kykenee tuottamaan sen tehokkaimmin, parhaalla lopputuloksella ja oikeaan hintaan.

Ongelmakohtia monituottajamallissa voi olla tiedonkulku ja toiminnan saumattomuus eri osapuolten välillä. Etenkin käyttäjälähtöisyyden saavuttaminen voi olla suuri haaste, jos palvelun käyttäjä (esim. potilas) tarvitsee useamman osapuolen palveluita: informaation tulee kulkea eri osapuolten ilman, että se monimutkaistaa prosessia käyttäjän näkökulmasta.

Yksityiset tuottajaehdokkaat tulee myös kilpailuttaa hankintalakiä noudattaen. Hankintalain soveltuvuudesta hyvinvointipalveluiden kilpailuttamiseen löytyy kuitenkin kriittisiäkin mielipiteitä: koska laadun määrittäminen sosiaali- ja terveystaloudessa on hankalaa, voivat puutteelliset tarjouspyynnöt johtaa heikomman kilpailijan valintaan, hinnan ollessa tärkeä valintakriteeri. Kilpailutusprosessi tuo itsessään myös erilaisia kustannuksia laatu- ja kriteerimäärittelystä mahdollisiin oikeudenkäyntikustannuksiin, jos kilpailun hävinnyt koee tulleensa kohdelluksi väärin. (Soininvaara 2011.)

Monituottajamallissa laadun valvonta on myös hankalampaa kuin julkisesti tuotetuissa palveluissa, sillä tuottajia ollessa enemmän kuin yksi, laadunvalvontaa ei voida suorittaa organisaation sisällä. Vastaavasti palvelun laadun määrittely ja mittausmenetelmät voivat poiketa eri tuottajien välillä.

3.3 Pumppu-hanke

Hyvinvointipalvelut ovat uudistamispaikalla, sillä valtion menoleikkausten myötä resurssit niiden toteuttamiseen tulevat vähenemään. Palveluiden sähköistäminen ei itsessään ole ratkaisu ongelmiin, mutta hyvin toteutettuna se voi tuoda tehokkuutta sekä kustannussäästöjä. Pumppu-hanke pyrkii ratkaisemaan palveluiden tuottamiseen liittyviä ongelmia uudistamalla hyvinvointipalveluita, sekä tapaa, millä niitä tuotetaan, kehittämällä käyttäjälähtöisiä monituottajamalleja.

Pumppu-hanke on Innopark Programmes Oy:n koordinoima, Laurea-ammattikorkeakoulun, Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom:n, Hämeenlinnan kaupungin, Turun ammattikorkeakoulun sekä Turun yliopiston yhdessä toteuttama hanke, jonka tavoitteena on edistää ja kehittää käyttäjälähtöisiä monituottajamalleja hyvinvointipalveluissa. Pumppu-

hankkeen toteuttamisalue Länsi-Uudellamaalla on Lohja, Siuntio, Inko, Karkkila, Vihti, Hanko ja Raasepori. Hankkeen koordinaattorina toimii Innopark Programmes Oy. (Pumppuhanke blogi 2012.)

Laajemmin tarkasteltuna voidaan viitekehyksenä pitää myös tietoyhteiskunnan haasteita sähköisten hyvinvointipalveluiden toteuttamisessa. Tietoyhteiskunnan kehitys on ollut länsimaissa todella nopeaa ja on perusteltua esittää, että etenkin vanhemmilla sukupolvilla on ollut vaikeuksia pysyä kehityksen tahdissa, koska osalta heistä puuttuu tarvittava osaaminen, tai mahdollisuus sähköisten palveluiden käyttöön (TNS Gallup 2011). Palveluita siirretään yhä suuremmissa määrin tiskiltä tietoverkkoihin ja tämä tuo haasteita sekä palveluiden käyttäjille, että suunnittelijoille.

4 Tutkimusmenetelmät ja luotettavuuden arviointi

4.1 Määrällinen tutkimus tutkimusmenetelmänä

Tässä tutkimuksessa käytettyä tutkimusmenetelmää voidaan pitää määrällisenä, jossa on laadullisia elementtejä. Määrällistä, eli kvantitatiivista tutkimusta käytetään melko paljon sosiaali- ja yhteiskuntatieteissä. Määrällinen tutkimus eroaa laadullisesta, eli kvalitatiivisesta tutkimuksesta siten, että määrällisessä tutkimuksessa käsitellään numeroita, kun laadullisessa käsitellään merkityksiä. Määrällinen ja laadullinen tutkimus eivät kuitenkaan ole välttämättä vaihtoehtoisia menetelmiä, vaan niitä voidaan soveltaa rinnakkain: numeerisille tuloksille voidaan hakea täsmentäviä merkityksiä laadullisen tutkimuksen kautta (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 137).

Määrälliseen tutkimukseen sisältyy tyypillisesti mahdollisten aiempien teorioiden esittely ja käsitteiden määrittely (Hirsjärvi ym. 1997, 140). Käsitteiden merkitys vaihtelee kontekstista ja näkökulmasta riippuen. Tästä syystä ne on syytä määrittellä erikseen jokaisen tutkimuksen yhteydessä. Määrittelmä rajaa ja täsmentää käsitteen, antaa käsitteelle merkityksen, luo normin käsitteen käytölle ja sitoo yhteen käsitteen ja sen nimityksen eli termin. (Aalto-yliopisto 2013).

Havaintoaineiston tulee määrällisessä tutkimuksessa soveltua numeeriseen mittaamiseen. Havaintoaineiston keräämiseksi määritellään perusjoukko, johon tulosten tulee päteä. Tästä perusjoukosta otetaan otos, jolta havaintoaineisto kerätään. (Hirsjärvi ym. 1997, 140.)

Kerätty havaintoaineisto saatetaan tilastollisesti käsiteltävään muotoon. Tilastollista analysointia hyödyntäen tehdään havaintoaineistosta päätelmät ja tuloksia kuvataan esimerkiksi prosenttitaulukoiden avulla. (Hirsjärvi ym. 1997, 140.)

4.2 Kyselytutkimus tutkimusmenetelmänä

Kyselytutkimuksen toteuttamista varten on määriteltävä perusjoukko. Perusjoukon määrittely perustuu tutkimuksen tavoitteisiin: miten saadaan kerättyä tarvittava data tutkimuskysymyksiin vastaamiseksi? Perusjoukko voi olla suppea tai laaja ja sitä koskevat määritelmät voivat olla hyvin yksityiskohtaisia tai suurpiirteisiä, tutkimuksen tavoitteista riippuen. Usein tilanne on kuitenkin se, että tutkimusta ei voida kohdistaa koko perusjoukolle, rajallisten resurssien takia. Tarpeeksi tarkka tutkimusdata voidaan saada myös pienemmältä joukolta, joten useinkaan ei ole tarpeellista kohdistaa tutkimusta koko perusjoukolle. (Hirvonen, Kytölä, Pasanen & Riihijärvi 2013.) Perusjoukosta valitaan tästä syystä otos, jonka koko on pyritty suhteuttamaan käytettävissä oleviin voimavaroihin.

Otos voi perustua satunnaisotantaan tai ei-satunnaisotantaan. Satunnaisotanta on ihanteellinen vaihtoehto tulosten luotettavuuden kannalta, mutta se on usein myös työläämpi ja kalliimpi metodi. Ei-satunnaisotanta sen sijaan perustuu tutkijan omaan harkintaan ja se valitaan otantatavaksi, kun satunnaisotanta ei ole mahdollinen jostakin syystä. (Kytönen ym. 2013.) Tutkijan tulee tällöin kiinnittää erityistä huomiota tulosten keräämistapaan ja luotettavuuteen, sillä otosta saattaa yhdistää esimerkiksi heidän asuinpaikkaansa liittyvä sosiaalinen tekijä, joka vääristää heidän vastauksiaan suhteessa perusjoukkoon. Esimerkiksi tätä tutkimusta suunniteltaessa pohdittiin aluksi tyhjien vastauslomakkeiden toimittamista julkisiin palvelupisteisiin, joiden kävijät olisivat voineet ne siellä täyttää ja palauttaa vastauslaatikkoon, josta ne olisi noudettu. Metodi olisi ollut varsin helppo ja edullinen. Ongelmaksi olisi kuitenkin muodostunut se, että näin olisi tavoitettu ainoastaan ne henkilöt, joilla olisi ollut tarve käyttää kyseisiä palveluita paikan päällä. Jonkinlaista karsintaa olisi myös jouduttu suorittamaan sen suhteen, kuinka suurten asuinalueiden palvelupisteisiin lomakkeet olisi toimitettu. Kysely olisi siis tällöin perustunut ei-satunnaisotantaan. Kyseisen metodin ei kuitenkaan katsottu vastaavan tutkimuksen tavoitteisiin ja otantatavaksi valikoitui siten satunnaisotanta, joka tässä tapauksessa vaati työlään ja kalliin postitusprosessin (käsittäen useita tunteja työtä, sekä postittamiseen ja osoitetietojen tilaamiseen liittyvät kulut).

Kysymykset voidaan jakaa suljettuihin ja avoimiin kysymyksiin. Suljetuissa kysymyksissä vastausvaihtoehdot ovat tutkijan määrittelemät. Avoimissa kysymyksissä ei käytetä valmiita vastausvaihtoehtoja ja ne soveltuvat tästä syystä hyvin mielipiteiden selvittämiseen. (Kytönen ym. 2013) Vastaukset avoimiin kysymyksiin voivat tuoda täysin uusia näkökulmia tutkittavaan aiheeseen ja antavat vastaajalle mahdollisuuden pukea ajatuksensa sanoiksi, kysymyksen aiheen rajoissa. Avoimet kysymykset ovat kuitenkin huomattavasti työläämpiä saattaa tilastollisesti käsiteltävään muotoon ja myös niihin vastaaminen vie huomattavasti enemmän

aikaa. Hyvät kysymykset eivät sisällä tulkinnanvaraisuutta, epämääräisiä termejä, tai lyhenteitä (Kytönen ym. 2013).

4.3 Luotettavuuden arviointi

Tutkimuksessa tulee lähtökohtaisestikin välttää virheiden syntymistä, mutta on silti aiheellista tarkastella tulosten luotettavuutta ja pätevyyttä. Keskeiset luotettavuuden arviointiin liittyvät käsitteet ovat tutkimuksen reliabelius (luotettavuus) sekä validius (pätevyys). (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 226.)

Tutkimuksen reliabelius tarkoittaa tulosten toistettavuutta, eli niiden ei-sattumanvaraisuutta. Tutkimusta voidaan pääsääntöisesti pitää reliabelina esimerkiksi jos kaksi riippumatonta arvioijaa päätyy samanlaiseen tulokseen. Reliabeliuden arvioimiseksi on monilla tieteenaloilla kehitetty kansainvälisesti testattuja mittareita, joiden tarkoituksena on parantaa mittauksen tasoa sekä tuottaa kansainvälisesti vertailukelpoisia ja luotettavia tuloksia. (Hirsjärvi ym. 2007, 226.)

Tutkimuksen validius tarkoittaa mittareiden tai tutkimusmenetelmien pätevyyttä. On mahdollista, että esimerkiksi jokin kyselylomakkeen kysymys ymmärretään vastaajien toimeista eri tavalla kuin mitä tutkija on sillä tarkoittanut. Riskinä on tällöin että tutkija ei huomaa tätä ja tarkastelee vastauksia alkuperäisen ajatusmallinsa mukaisesti. Tuloksia ei tällöin voida pitää pätevinä. (Hirsjärvi ym. 2007, 226.)

Luotettavuuden ja pätevyyden arviointi voi olla haasteellista erityisesti laadullisessa tutkimuksessa, koska tulokset eivät ole numeerisesti toistettavissa. Tällöin on tärkeää, että tutkija kertoo kattavasti olosuhteet, joissa tulokset on saatu. Näitä ovat esimerkiksi henkilöiden, paikkojen ja tapahtumien kuvaukset. Kun olosuhteet ovat tiedossa, voidaan tarkastella tutkijan aikaan saamien selitysten sopivuutta niihin. (Hirsjärvi ym. 2007, 227.)

4.3.1 Tutkimuksen reliabelius

Tutkimuksen tulosten luotettavuutta tarkasteltaessa tulee ottaa huomioon ikäluokkien ääripäiden verrattain vähäiset vastausmäärät. Nuorimpien ja iäkkäimpien vastaajien matalan vastausaktiivisuuden seurauksena yksittäisten vastausten painoarvot ovat näissä ikäluokissa suuremmat, kuin keski-ikäisten vastaajien parissa. On mahdollista, että jyrkemmät mielipiteet myös korostuvat tästä syystä ikäluokkien ääripäiden kohdalla. Tulokset on kuitenkin pyritty analysoimaan sellaisenaan. Ikäluokat niputettiin harkintaa käyttäen suurempiin kokonaisuuksiin, vaikka se tarkoittikin jonkinlaista pudotusta vastausten tarkkuudessa. Näin saatiin tilastollisesti merkittävämpiä kokonaisuuksia. Esimerkiksi ikäluokat

”71-80-vuotiaat”, ”81-90-vuotiaat” ja ”yli 91-vuotiaat” yhdistettiin luokaksi ”Yli 71-vuotiaat”).

Tutkimusmenetelmää voidaan pitää luotettavana, eikä sen itsessään pitäisi aiheuttaa vääristymiä tuloksissa. Tulokset perustuivat kyselytutkimukseen, joka toteutettiin Pumpu-hankkeen toteutusalueen mukaisesti Länsi-Uudellamaalla. Perusjoukko oli Lohjan, Siuntion, Inkoon, Karkkilan, Vihdin, Hangon ja Raaseporin kuntien asukkaat. Rajallisten resurssien vuoksi ei tutkimusta voitu osoittaa koko perusjoukolle, joten perusjoukosta valittiin satunnaisotannalla tuhannen vastaajan otos.

Kysely toteutettiin lomakepohjaisesti. Osoitetiedot saatiin Väestörekisterikeskukselta ja ne perustuivat satunnaisotantaan. Eri kuntien asukkaille lähetettyjen kyselyiden määrä oli suhteutettu kuntien asukasmääriin. Palautettujen vastauslomakkeiden määrä myös vastasi hyvin kuntien asukasmääriä. Kyselylomakkeesta oli saatavilla sekä sähköinen että paperinen versio, joten koko kohderyhmällä voitiin katsoa olevan yhtäläinen mahdollisuus ottaa osaan tutkimukseen.

4.3.2 Tutkimuksen validius

Tulosten perustuessa yksinomaan kyselylomakkeen avulla saatuihin vastauksiin, on kyselylomakkeella tärkeä rooli tutkimuksen validiutta tarkasteltaessa.

Kyselylomakkeen laatiminen aloitettiin määrittelemällä käsitteet: Mitä ovat sähköinen asiointi ja sähköiset hyvinvointipalvelut? Mitä ovat arvot ja asenteet ja kuinka niitä voidaan mitata? Myös vastaajien taustalla oli merkitystä, joten aikaa käytettiin sen pohtimiseen, mitkä taustatiedot ovat relevantteja tutkimustulosten osalta, sekä mitä voidaan kysyä ilman että vastaaja tuntee kysymyksen tungettelevaksi.

Kun määritelmät olivat selvät, alettiin laatia kysymyksiä niiden pohjalta. Kysymyksiä lisättiin, poistettiin ja korjattiin läpi lomakkeen suunnitteluprosessin. Tavoite oli pitää kysymysten määrä kohtuullisena, mutta samalla saada tarvittava määrä dataa luotettavien analyysien tekemiseksi vastausten pohjalta. Kyselylomakkeen lopullinen versio sisälsi 14 kysymystä liittyen sähköiseen asiointiin, sekä useita avoimia kysymyksiä ja vastauskohtia, täsmentäviä vastauksia varten. Arvojen ja asenteiden mittaamiseksi kehitettiin väittämiä eri asioista kyselyn teemaa koskien. Kyselylomake löytyy tutkimuksen liitteistä.

Kyselylomakkeet lähetettiin Laurean kirjekuoressa, joka sisälsi lomakkeen lisäksi saatekirjeen sekä vastauskuoren, jonka postimaksu oli maksettu. Saatekirjeessä perusteltiin tutkimuksen tarkoitus, annettiin vakuutus kyselyn luottamuksellisuudesta sekä annettiin tutkimuksen

vastuuhenkilöiden yhteystiedot. Saatekirje sisälsi myös ohjeet kyselyyn vastaamiseen sekä linkin kyselytutkimuksen sähköiseen versioon. Sähköinen kysely toteutettiin DigiumEnterprisen sähköisen kyselylomakkeen avulla.

Täytetyt vastauslomakkeet palautuivat Lohjan Laureaan, jonka jälkeen ne syötettiin sähköisen vastauslomakkeen avulla sähköiseen muotoon.

Tutkimustuloksia tarkasteltaessa selvisi, että kaikkia kysymyksiä ei oltu ymmärretty tutkijan olettamalla tavalla. Vastaukset joihinkin kysymyksiin jouduttiin tästä syystä jättää kokonaan huomioimatta. Esimerkiksi eräs kysymys oli tarkoitettu ainoastaan henkilöille, jotka eivät sähköisiä palveluita käyttäneet, mutta silti moni joka oli aikaisemmassa kysymyksessä kertonut käyttävänsä sähköisiä palveluita, vastasi siihen silti.

Sähköisen lomakkeen toteutukseen liittyi muutamia ongelmia. Eräs kysymys koskien sähköisten palveluiden käyttötottumuksia jouduttiin hylkäämään, sillä se oli paperilomakkeessa ymmärretty monivalintakysymykseksi, kun sähköisessä lomakkeessa vastauskohtia oli valittavana ainoastaan yksi. Koska kyseinen kysymys jouduttiin hylkäämään, palveluiden käyttötottumukset selvitettiin sen sijaan käytön frekvenssiä selvittävän kysymyksen kautta. Hylätty kysymys oli tässä mielessä myös redundantti, eikä sitä olisi tullut alunperinkään käyttää.

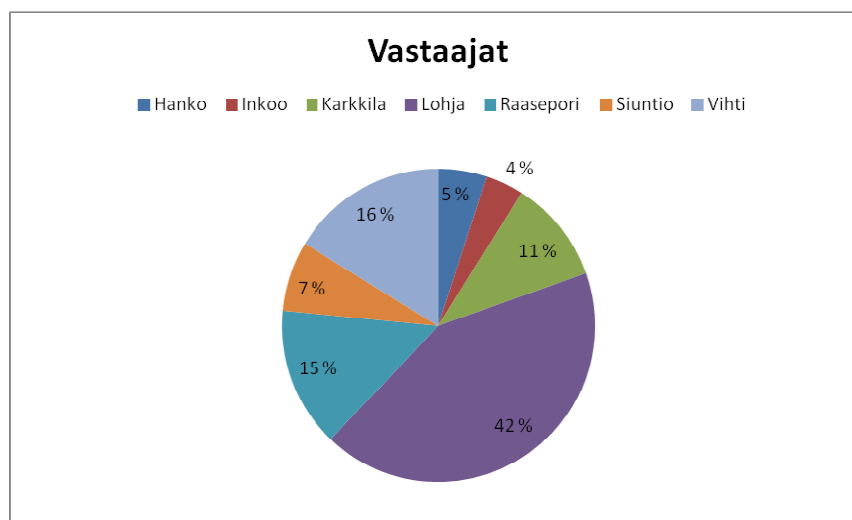
Merkittävin ongelma sähköisen lomakkeen kanssa liittyi siihen ohjaavaan linkkiin, joka löytyi saatekirjeestä. Sähköisen vastauslomakkeen URL-osoite lyhennettiin helpommin kirjoitettavaan muotoon, mutta inhimillisestä virheestä johtuen alkoi kyseinen linkki ohjaamaan väärään osoitteeseen. Ongelma saatiin korjattua noin vuorokauden sisällä siitä, kun ensimmäiset kyselyt saapuivat vastaajille. Todennäköisesti tällä ei ollut merkittävää vaikutusta vastausaktiivisuuteen, sillä senkin jälkeen kuin linkki saatiin toimimaan vain harva hyödynsi sähköistä vastausmahdollisuutta (lomakkeet ja saatekirjeet postitettiin työmäärän takia useammassa erässä, joten saatekirjeestä löytyvä linkki oli jo toiminnassa kun suurin osa vastaajista sai kirjeen). Kaikilla vastaajilla olis myös mahdollisuus paperilomakkeen käyttöön.

5 Tutkimustulosten esittely

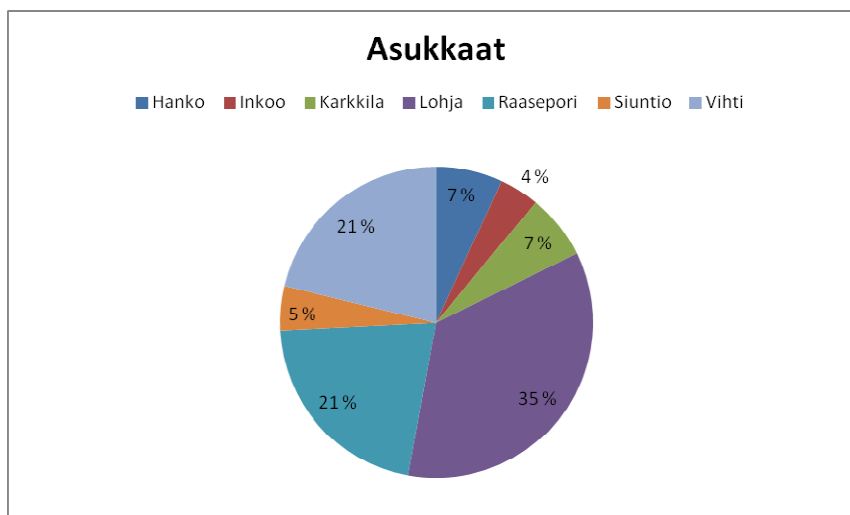
5.1 Vastaajien taustatiedot

Kyselyitä lähetettiin 1000 kappaletta ja vastauksia palautui yhteensä 184, eli vastausaktiivisuus jäi 18,4 prosenttiin. Maantieteellisesti vastaajat jakautuivat seuraavasti: 42 % vastanneista asui Lohjalla, 16 % Vihdissä, 15 % Raaseporissa, 11 % Karkkilassa, 7 % Siuntiossa, 5 % Hangossa ja 4 % Inkoossa.

Kuvioista 1 ja 2 ilmenee vastaajien asuinkunnan sekä kuntien väestömäärien jakauma. Kuvioista nähdään, että vastausaktiivisuus oli varsin tasaista kunnittain ja vastausmäärät noudattelevat pääosin kuntien väestömääriä. Vastausaktiivisuus oli parasta Lohjalla, Karkkilassa ja Siuntiossa.



Kuvio 1: Vastaajat



Kuvio 2: Asukkaat

Naispuoleisia vastaajista oli 57 %, miehiä loput 43 %. Vastaajista 85 % puhui äidinkielenään suomea ja 15 % ruotsia. Muista kieliryhmistä ei vastaajia löytynyt.

Ikäluokkien ääripäät olivat heikosti edustettuina vastaajissa: ikähaarukkaan alle 18-vuotiaista 20-vuotiaisiin mahtui vain noin 3 % vastaajista (5 vastaajaa) ja 81-vuotiaita sekä vanhempia oli 6 % vastaajista (9 vastaajaa). Vanhimmat vastaajat olivat yli 90.

21-40 vuotiaita vastaajista oli noin 10 % (19 vastaajaa). Suurin osa vastaajista oli keski-ikäisiä: ikähaarukkaan 41-60 osui 46 % vastaajista (84 vastaajaa). Seuraavaksi suurin ryhmä olivat 61-70-vuotiaat, joita oli 23 % (42 vastaajaa). 71-80-vuotiaita oli noin 9 % (16 vastaajaa). 3 %:n ikä ei ollut tiedossa (6 vastaajaa).

Vastausten luotettavuutta arvioidessa tulee ottaa huomioon pieni otanta nuorimpien ja iäkkäimpien ikäluokissa. Myöhemmissä vastauskohdissa ikäluokat on yhdistetty selkeyden ja ääripäiden pienten vastaajamäärien vuoksi seuraavalla tavalla: alle 31-vuotiaat (13 vastaajaa), 31-50 vuotiaat (53 vastaajaa), 51-70-vuotiaat (84 vastaajaa), sekä yli 71-vuotiaat (28 vastaajaa).

5.2 Tekniset edellytykset sähköisten palveluiden käyttöön

Sähköisten palveluiden käyttö vaatii tietyt tekniset edellytykset. Marja-Liisa Viherä (2009) kuvailee teknisiä edellytyksiä liittymänä, johon sisältyvät sekä tietoliikenneyhteydet, laitteet (tietokone, mobiililaitteet) sekä vaadittavat ohjelmistot. Tavoitteena oli selvittää kohderyhmän tekniset edellytykset sähköisten palveluiden käyttöön.

Kohderyhmältä kysyttiin, onko heidän käytössään Internet-liittymää. Kysymyksen tarkoitus on itsestään selvä: sähköisten asiointipalveluiden käyttämisen pohjimmainen vaatimus on Internet-yhteys, oli se sitten mobiililaitteella kuten älypuhelin tai tablet-tietokone, tai PC:llä kotona, koulussa, työpaikalla, tai muualla.



Kuvio 3: Internet-liittymän yleisyys

Kuten kuviosta 3 nähdään, 89 %:lla vastaajista on pääsy Internetiin. Yli kymmeneksellä vastaajista ei kuitenkaan ole helposti pääsyä Internetiin. Kuusitoista vastaajaa seitsemästätoista, jolla ei ole pääsyä Internetiin, olivat yli 61 vuotiaita. Yli 71-vuotiaista vastaajista 37,5 %:lla ei ole Internetiä käytettävissä. Seuraava lainaus on avointen kysymysten vastauksista:

Valitettavasti suurin osa kysymyksistä jäi vastausta vaille. Syy: olen 87-vuotias eikä minulla ole tietokonetta.

Vapaita vastauksia kohtaan ”Muualla (missä?)”:

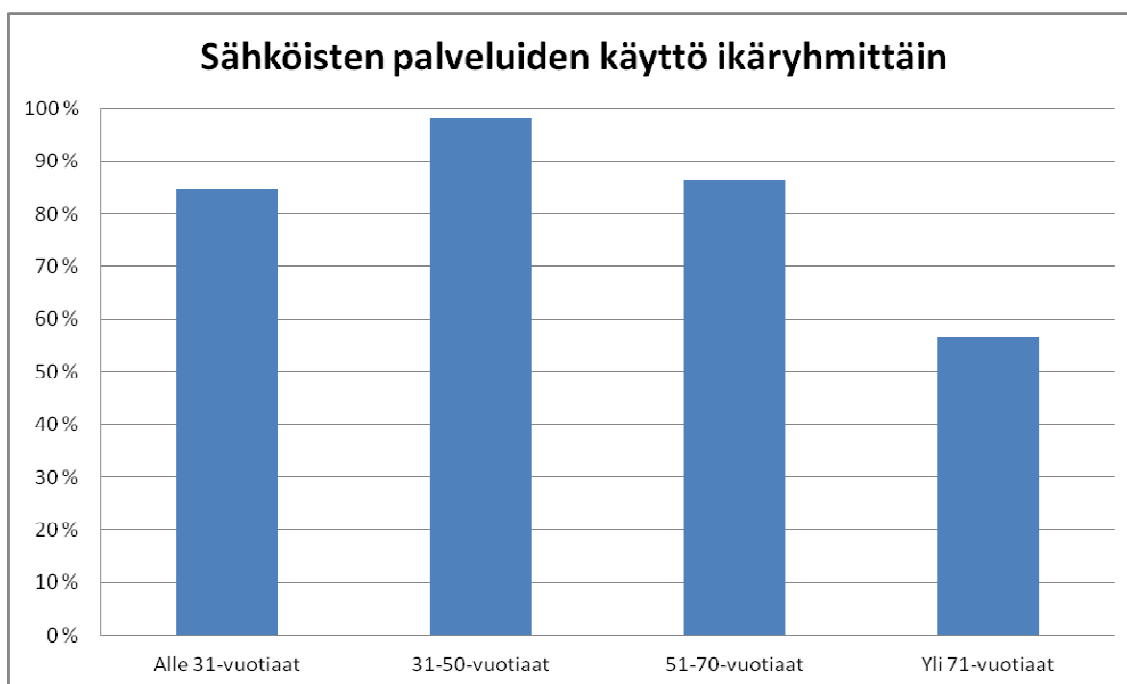
AKTIA-PANKKI

Lohjalla keskusta

Pääsy Internetiin ja teknisten edellytysten olemassaolo ei kuitenkaan tarkoita, että henkilö käyttää sähköisiä asiointipalveluita. Tästä syystä kohderyhmältä kysyttiin, käyttävätkö he sähköisiä asiointipalveluita. Kohtaan vastanneista 176 henkilöstä 150, eli 85 % käyttää

sähköisiä asiointipalveluita. 4 % kohtaan vastanneista, joilla on pääsy Internetiin, ei käytä sähköisiä palveluita.

Ikäryhmittäin tarkasteltuna alle 31-vuotiaista 85 % (11 vastaajaa) käytti sähköisiä palveluita, 31-50 vuotiaista määrä oli 98 % (53 vastaajaa), 51-70-vuotiaista 86 % (81 vastaajaa) ja yli 71-vuotiaista 57 % (23 vastaajaa). Alla olevasta kuviosta 4 ilmenee vastausten jakautuminen.



Kuvio 4: Sähköisten palveluiden käyttö ikäryhmittäin

Sähköisten palveluiden käytettävyys ja toimivuus riippuu laitteista, millä niitä käytetään. Käytettävyys vähentää oppimiskynnystä palvelun käyttöön ja näin osaltaan motivoi käyttämään palvelua. Hyvä käytettävyys yhdellä alustalla (esim. PC, älypuhelin, tablet-tietokone) ei kuitenkaan tarkoita hyvää käytettävyttä kaikilla alustoilla. Esimerkiksi osa verkkopalveluista on mahdottomia käyttää kosketusnäyttölaitteilla sivuilla käytettyjen tekniikoiden takia. Myös mobiililaitteiden pienemmät näytöt asettavat lukuisia eri vaatimuksia tiedon esittämistavalle. Tuetut ohjelmistostandardit voivat myös vaihdella laitteiden välillä. Tästä syystä tulee selvittää, millä laitteilla sähköisiä palveluita pääsääntöisesti käytetään.

Tietokone (PC, Mac) oli ylivoimaisesti käytetyin alusta sähköisten asiointipalveluiden käyttämiseen. 84 % vastaajista käytti asioimiseen pääasiallisesti tietokonetta. 3 % vastaajista käytti Tablet-tietokonetta ja 2 % älypuhelinta. 11 % vastaajista oli valinnut paperilomakkeessa useamman kuin yhden kohdan. Heistä kaikki käyttivät tietokoneen lisäksi myös älypuhelinta (44 %), tablet-tietokonetta (19 %), tai molempia (37 %).

On todennäköistä, että vielä suurempi osa palveluiden käyttäjistä käyttää palveluita muillakin laitteilla, kuin tietokoneella, vaikka se onkin heidän pääasiallinen alusta palveluiden käyttöön. Vastaukset kuitenkin kertovat, että ainakin 16 % palveluiden käyttäjistä käyttää niitä myös mobiililaitteiden avulla. Luku on linjassa myös Sanoma Oy:n (2012) tilastojen kanssa: 15 % Sanoman verkkosivujen lukukerroista vuonna 2012 tuli mobiilikäyttäjiltä.

Sähköisten palveluiden mobiilikäyttö ei siis missään tapauksessa ole enää marginaalissa, vaan palveluita tulee kehittää vastaamaan mobiililaitteiden vaatimuksia, erityisesti käytettävyyden osalta.

Mahdollisuus sähköisen palvelun turvalliseen käyttöön on erittäin tärkeä asia. Sähköisen asioinnin tietoturvan voidaan katsoa muodostuvan kolmesta tekijästä. Ensimmäinen näistä on itse palvelun tietoturva. Tähän liittyvät tietomurtojen estäminen ja tietomurron tapahtuessa vahinkojen minimoiminen (esimerkiksi tietojen salaus). Toinen tekijä on käyttäjän oma tietoturva: ilman ajantasaisia tietoturvaohjelmistoa (virusturva, palomuuuri) on rikollisten mahdollista esimerkiksi erilaisten urkintaohjelmien avulla saada haltuun palveluiden kirjautumistietoja, maksuvälinetietoja tai muita tärkeitä tietoja. Kolmantena tekijänä voidaan pitää käyttäjää itseään: tietoturvaohjelmistot estävät tehokkaasti haittaohjelmien omatoimisen asentamisen ja toiminnan, mutta eivät voi estää käyttäjää asentamasta ja käyttämästä niitä.

Kohderyhmältä kysyttiin, onko heillä käytössä ajantasainen tietoturvaohjelmisto. Kohtaan vastanneilla 170 henkilöllä oma tietoturva oli pääosin kunnossa. 76 %:lla (129 vastaajaa) vastaajista oli ajantasainen tietoturvaohjelmisto, 12 % (20 vastaajaa) ei ollut varmoja tietoturvaohjelmiston olemassaolosta ja 12 %:lla (21 vastaajaa) ei sellaista ollut. Huomioitavaa on, että 21 vastaajasta jolla tietoturvaa ei ollut, ei 10:llä myöskään ollut käytössä Internet-yhteyttä. Kuvio 5:stä ilmenee vastausten jakautuminen.

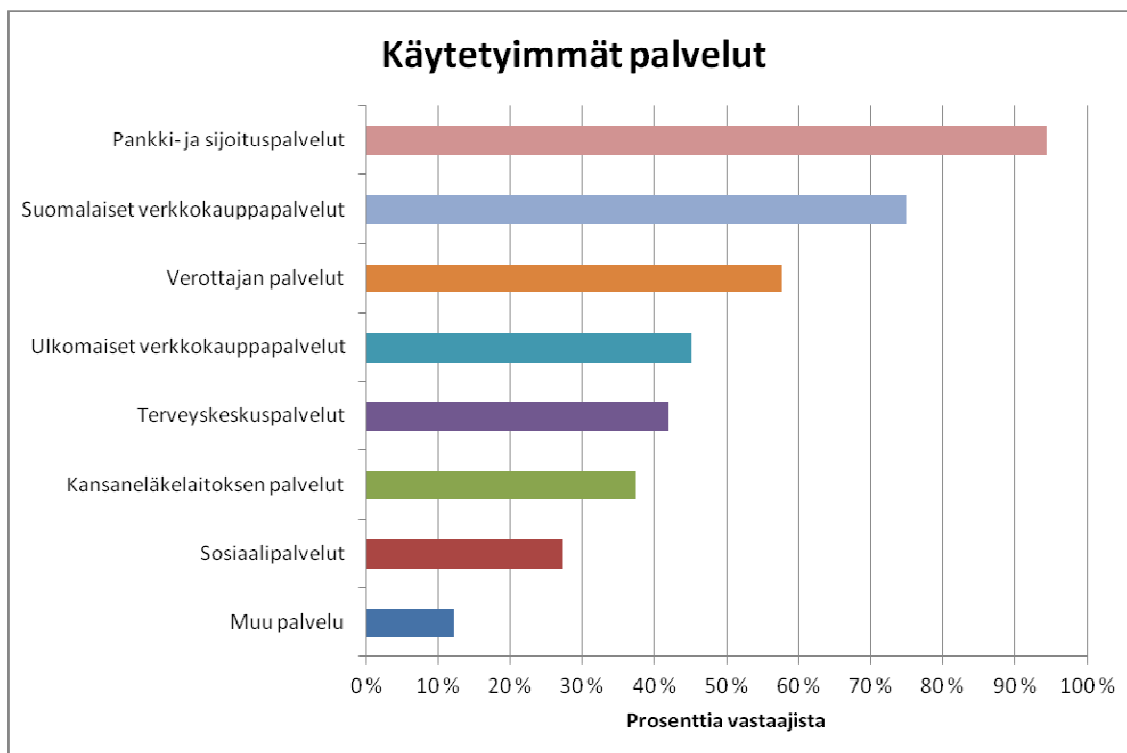


Kuvio 5: Tieturvaohjelmiston yleisyys

5.3 Käytetyt palvelut ja käyttötottumukset

Suurin osa vastaajista käytti sähköisiä asiointipalveluita, kuten aikaisemmin mainittua. Kaikkia sähköisiä palveluita ei voi kuitenkaan niputtaa yhden termin alle, sillä niissä on monia poikkeavaisuuksia: osa palveluista on julkisia, osa yksityisiä. Osa tarvitaan viikoittain, osaa kuukausittain, osaa vuosittain - osaa ei ehkä missään elämän vaiheessa. Tästä syystä on tarkastella käyttötottumuksia tarkemmin. Käyttäjiltä kysyttiin, mitä palveluita he käyttävät ja kuinka usein.

Kuviosta 6 selviää yleisnäkymä käytetyimmistä sähköisistä palveluista. Pankki- ja sijoituspalvelut ovat ylivoimaisesti käytetyimpiä sähköisiä palveluita, mutta suomalaiset verkkokauppalvelut ovat myös erittäin suosittuja. Verottajan palveluiden käyttäminen on vaikea välttää ja kyseiset palvelut ovat erittäin kattavasti saatavilla verkossa. Ulkomaiset verkkokauppalvelut ovat myös varsin suosittuja vastaajien keskuudessa. Terveyskeskuspalvelut ovat listan puolivälin alapuolella. Myös kansaneläkelaitoksen palveluita on yllättävän harva tarvinut. Sosiaalipalveluita eivät ymmärrettävästi kaikki tarvitse, mutta niilläkin on ollut käyttäjiä kohderyhmän keskuudessa.



Kuvio 6: Käytetyimmät palvelut

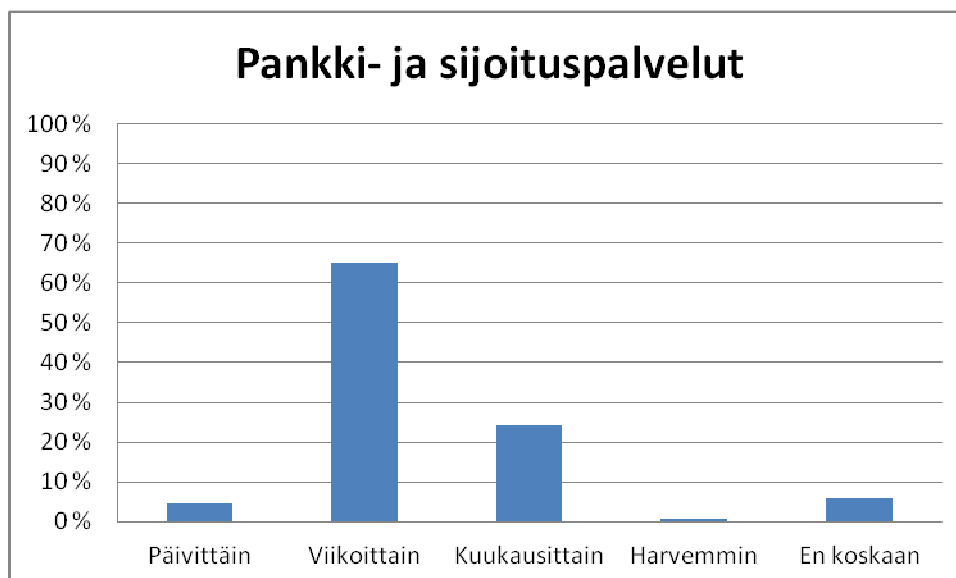
Pankki- ja sijoituspalvelut

Pankki- ja sijoituspalvelut käsittävät suomalaiset sekä ulkomaiset pankki- ja sijoituspalvelut, kuten osakevälittäjät. Lähes kaikki suomalaiset pankit tarjoavat mahdollisuuden myös erilaiseen sijoittamiseen, osakkeista ja rahastoista määräaikaistileihin. Tästä syystä ei koettu tarpeelliseksi eritellä pankki- ja sijoituspalveluita.

94 % kohtaan vastanneista käyttää pankki- ja sijoituspalveluita, joten ne ovat ehdottomasti käytetyin sähköinen palvelu. Tämä ei ole yllättävää, sillä pankit ovat ohjanneet pitkän aikaa asiakkaitaan sähköisen pankkiasioinnin pariin hinnoittelulla ja rajatuilla aukioloajoilla. Pankkipalveluiden käyttämisestä, oli kyse sähköisestä tai perinteisestä asioinnista, on lähes mahdoton välttää nyky-Suomessa. Ei siis ole yllätys, että ylivoimaisesti suurin osa, 69 % kohtaan vastanneista, käyttää pankkipalveluita vähintään viikottain. Kuukausittain sähköisiä pankki- ja sijoituspalveluita käyttää 24 % vastaajista, harvemmin noin 1 % ja 6 % ei koskaan.

Kohtaan vastanneista yli 71-vuotiaista vastaajista 53 % käyttää sähköisiä pankkipalveluita, kun alle 71-vuotiaiden kohdalla määrä on noin 92,6 %. Vanhempien vastaajien kohdalla otanta ei tietystikään ole suuri - vain 28 vastaajaa.

Kuviosta 7 selviää pankki- ja sijoituspalveluiden käytön frekvenssi.



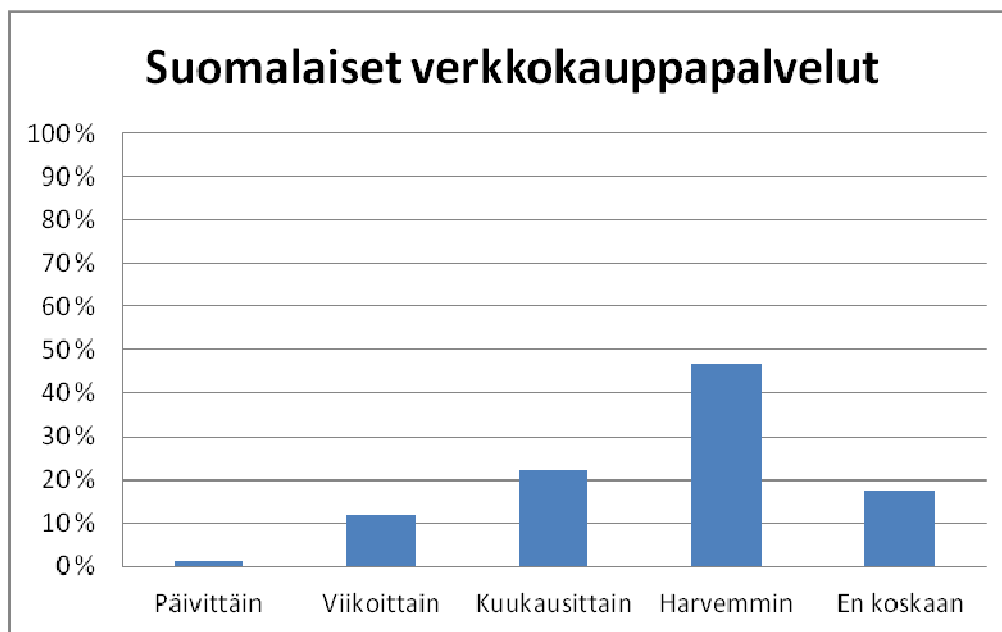
Kuvio 7: Pankki- ja sijoituspalvelut

Suomalaiset verkkokauppapalvelut

Suomalaisilla verkkokauppapalveluilla tarkoitetaan Suomessa toimivia verkkokauppoja sekä kivijalkaliikkeiden tai esimerkiksi teatterien verkkomyyntipalveluita. On huomioitavaa, että useat ulkomaisomisteiset verkkokauppapalvelut tarjoavat täysin suomenkielisen käyttäjäkokemuksen ja voivat myös toimia Suomen maaperällä. Eri palveluita ei ole eritelty näin tarkasti vastauksissa, vaan on oletettu, että käyttäjät käsittävät suomenkieliset palvelut suomalaisiksi.

83 % kohtaan vastanneista käyttää suomalaisia verkkokauppapalveluita. Seuraavasta kuviosta nähdään, että suomalaiset verkkokauppapalvelut ovat varsin suosittuja vastaajien keskuudessa. 35 % vastaajista käyttää niitä vähintään kuukausittain - osa jopa päivittäin. 47 % käyttää suomalaisia verkkokauppapalveluita harvemmin ja 18 % ei käytä kyseisiä palveluita.

Kuviosta 8 selviää suomalaisten verkkokauppapalveluiden käytön frekvenssi.



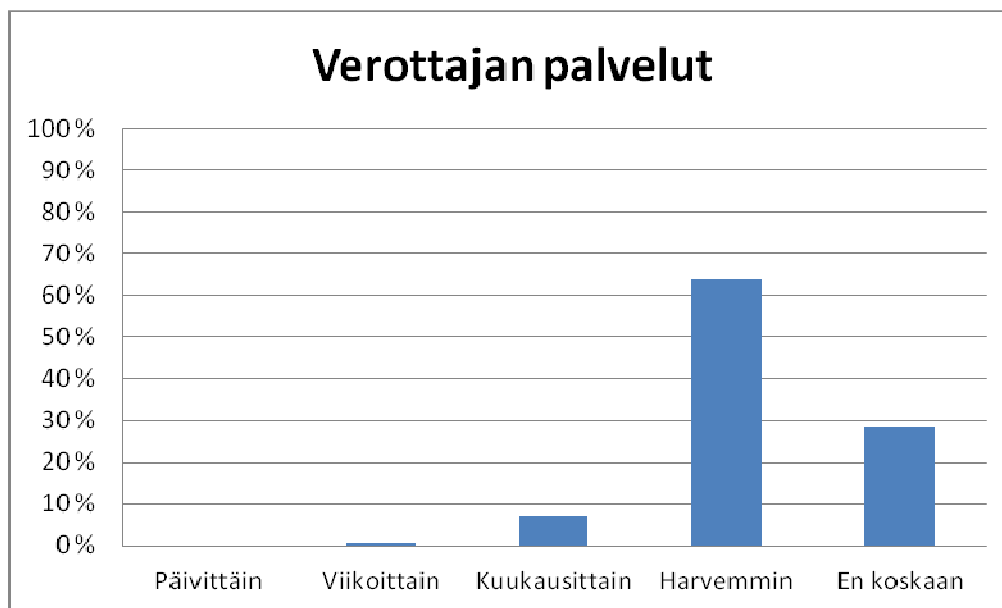
Kuvio 8: Suomalaiset verkkokauppapalvelut

Verottajan palvelut

Verottajan verkkopalvelut näyttävät myös olevan suosittuja - niitä käyttää 72 % kohtaan vastanneista. Luku ei yllätä, sillä verohallinnon asioinnista 87 % hoidettiin sähköisesti vuonna 2011 (Valtiovarainministeriö 2012).

Ylivoimaisesti suurin osa, 64 % kohtaan vastanneista, tarvitsi verottajan sähköisiä palveluita harvemmin kuin kuukausittain. 8 % vastaajista ilmoitti käyttävänsä palveluita vähintään kuukausittain. 28 % vastaajista ei asioi sähköisesti verottajalla.

Kuviosta 9 selviää verottajan sähköisten palveluiden käytön frekvenssi.



Kuvio 9: Verottajan palvelut

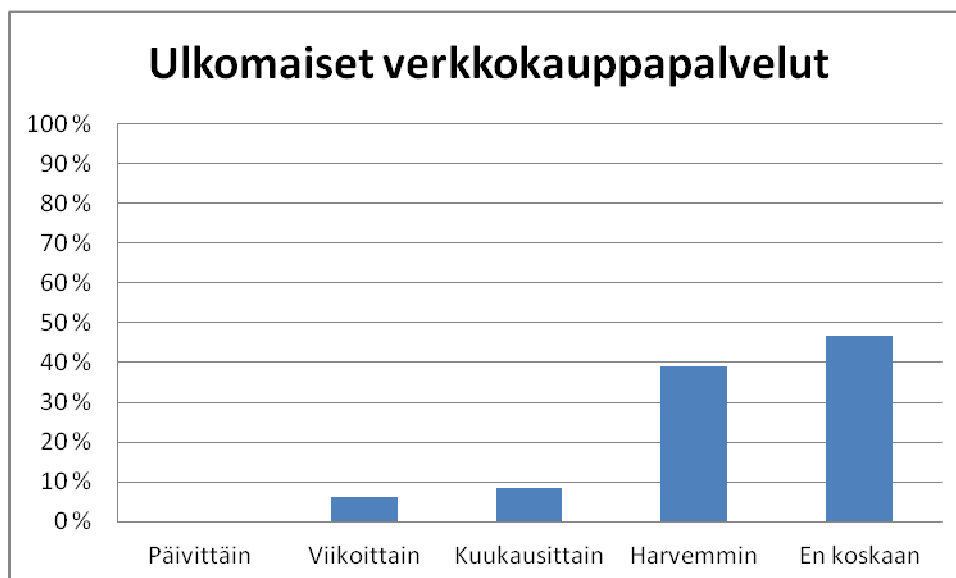
Ulkomaiset verkkokauppapalvelut

Ulkomaisilla verkkokauppapalveluilla tarkoitetaan ulkomailla toimivia, pääsääntöisesti muun, kuin suomenkielisiä verkkokauppoja.

Ulkomaisia verkkokauppoja käyttää 53 % kohtaan vastanneista: siis 30 % vähemmän kuin suomalaisia verkkokauppapalveluita. Ulkomaisia verkkokauppapalveluita käytetään myös huomattavasti harvemmin, kuin suomalaisia. Vain 14 % vastaajista käyttää ulkomaisia verkkokauppapalveluita kuukausittain, tai useammin (vrt. 35 % suomalaisia palveluita). 39 % käyttää palveluita harvemmin ja 47 % ei koskaan käytä palveluita.

Kielimuuri on osalle merkittävä este palveluiden käyttämiseen. Myös tulli, epäluottamus myyjään ja toimitus- sekä maksuehdot voivat olla ongelma.

Kuviosta 10 selviää ulkomaisten verkkokauppapalveluiden käytön frekvenssi.



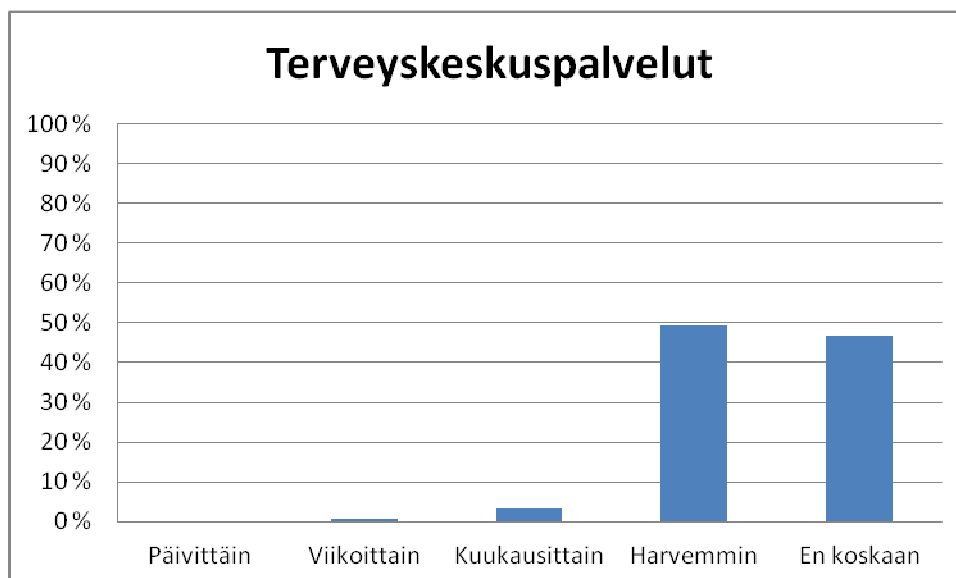
Kuvio 10: Ulkomaiset verkkokauppapalvelut

Terveyskeskuspalvelut

Sähköiset terveyskeskuspalvelut nykyisellään käsittävät lähinnä terveyskeskusten sähköisen ajanvarauksen ja tiedonhaun. Kohtaan vastanneista 53 % kertoo käyttäneensä sähköisiä terveyskeskuspalveluita. Kuukausittain tai useammin palveluita käyttää kuitenkin vain 4 % vastaajista. Harvemmin kuin kuukausittain palveluita tarvitsee 49 %. Palvelun luonteen vuoksi ei ole yllättävää, että käytön frekvenssi on näin pieni.

47 % kohtaan vastanneista kertoo, ettei koskaan käytä sähköisiä terveyskeskuspalveluita. Prosenttiluvun suuruutta selittää se, että useat terveyskeskukset eivät juurikaan tarjoa sähköisiä palveluita, sekä se, että osa vastaajista kertoo käyttävänsä työterveydenhuoltoa (ks. Muu palvelu -kohta)

Kuviosta 11 selviää sähköisten terveyskeskuspalveluiden käytön frekvenssi.



Kuvio 11: Terveyskeskuspalvelut

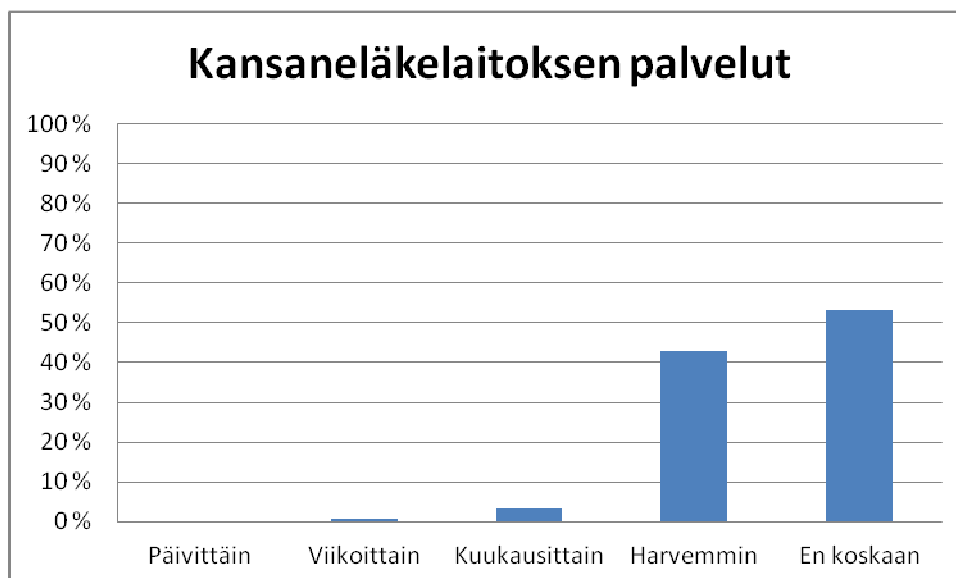
Kansaneläkelaitoksen palvelut

Lähes jokainen suomalainen käyttää jossakin elämänsä vaiheessa Kelan palveluita. Kela tarjoaa lähes kaikki palvelunsa myös sähköisesti, mutta tästä huolimatta vain 47 % kohtaan vastanneista kertoo käyttävänsä Kelan sähköisiä palveluita.

Kuukausittain tai useammin Kelan sähköisiä palveluita kertoo käyttävänsä 4 % vastaajista. Harvemmin kuin kuukausittain palveluita käyttää 43 %.

Tyypillisesti Kelan sähköisiä palveluita tarvitaan eri tukien (opintotuki, äitiysavustus, lapsilisä, työttömyyspäiväraha, yleinen asumistuki yms.) hakemiseen sekä tiedon etsimiseen. Tästä syystä on ymmärrettävää, että suurin osa ei tarvitse palveluita kovinkaan usein.

Kuviosta 12 selviää kansaneläkelaitoksen sähköisten palveluiden käytön frekvenssi.

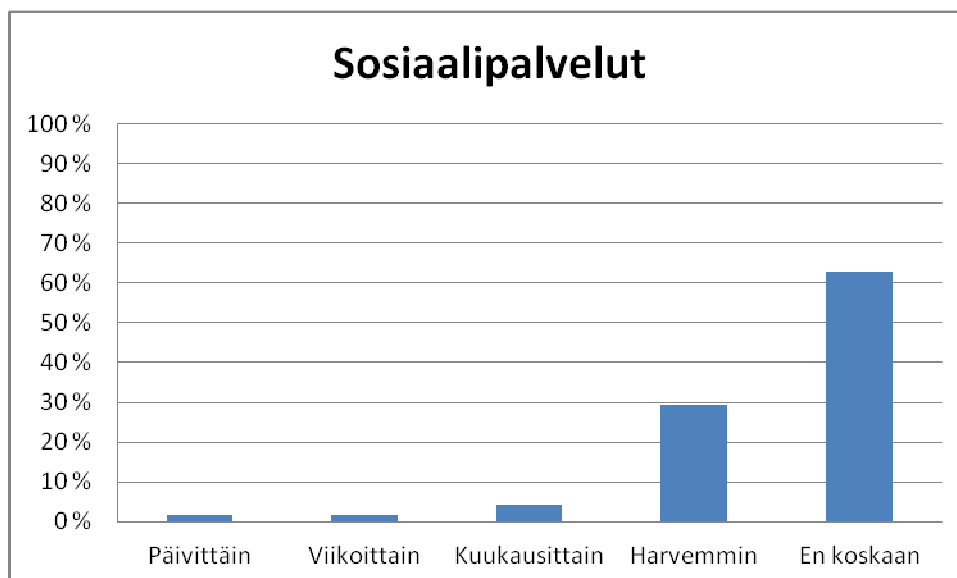


Kuvio 12: Kansaneläkelaitoksen palvelut

Sosiaalipalvelut

Sosiaalipalvelut käsittävät muun muassa seuraavanlaisia palveluita: ensi- ja turvakodit, mielenterveyskuntoutujien palvelut, päihdekuntoutujien palvelut, vammaisten palvelut ja vanhusten palvelut, kodinhoitopalvelut, asumispalvelut ja perhehoito. Edellä mainitut palvelut eivät tietystikään kosketa yhtä suurta osaa vastaajista, kuin esimerkiksi pankkipalvelut, joiden parissa lähes jokainen suomalainen on joutunut toimimaan. Tästä huolimatta 37 % kohtaan vastanneista kertoo käyttäneensä sähköisiä sosiaalipalveluita.

Kuten kuviosta 13 ilmenee, sähköiset sosiaalipalvelut näyttävät myös käytön frekvenssin osalta olevan harvemmin käytettyjä vastaajien keskuudessa. 63 % vastaajista kertoo, etteivät koskaan käytä kyseisiä palveluita. Harvemmin kuin kuukausittain palveluita kertoo käyttävän 29 % vastaajista. Kuukausittain tai useammin palveluita käyttää 8 % vastaajista.



Kuvio 13: Sosiaalipalvelut

Muu palvelu (mikä?)

Muu palvelu -kohtaan vastasi vain 26 henkilöä, kun edellisiin kohtiin vastanneiden määrä vaihteli 116:n ja 158:n välillä. Kohdassa pyydettiin tarkentamaan mitä palvelua vastaaja käyttää. Vastaukset olivat seuraavanlaisia (lainaukset suoria):

Palkka.fi

Vakuutus (eläkevak.yhtiöt mm)

Kirjasto

Netti Kone (mm. käytettyjen maatalouskoneiden myynti-ilmoituksia)

Lääkärikeskus Mehiläinen

Matkat

Työpaikkaterveydenhuolto

Vakuutus, poliisi

E-resepti

Uutiset

Maatalouden tukihakemukset

Elokuvien vuokraus

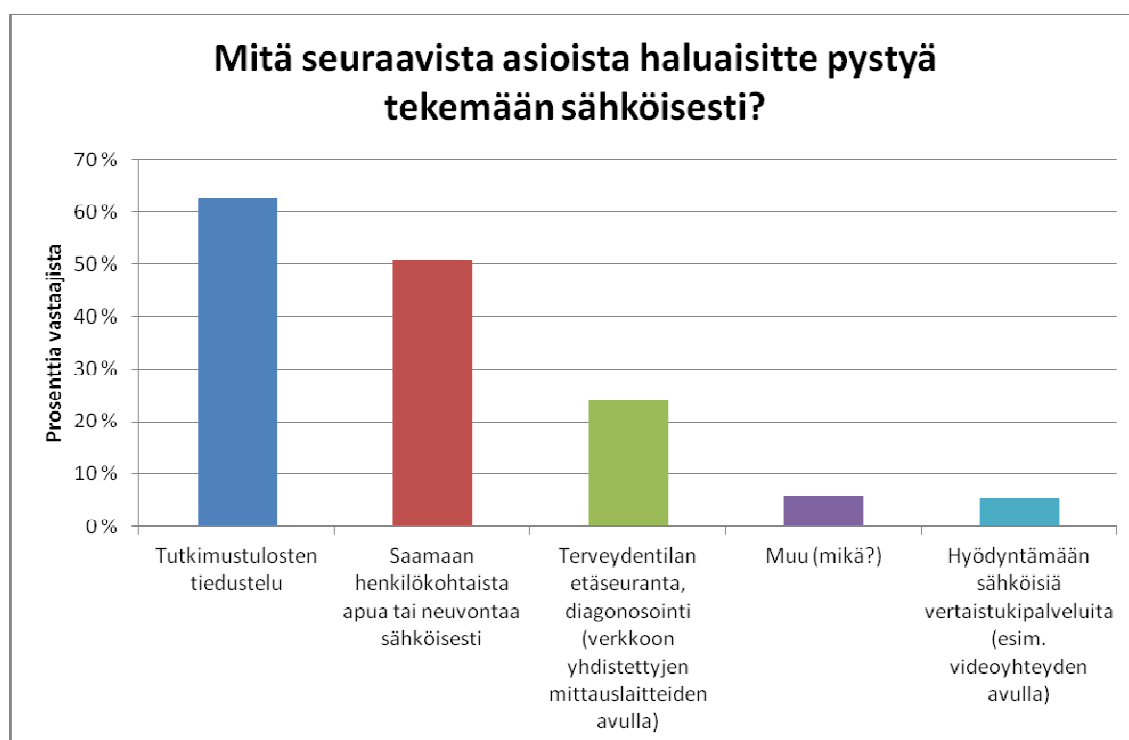
Lohjan kaupunking internet-sivut

5.3.1 Hyvinvointipalvelujen käyttö

Voidaan perustellusti esittää, että sähköisen asiointin potentiaali on (julkisissa) hyvinvointipalveluissa vielä pitkälti hyödyntämättä. Syitä tähän voivat olla hyvinvointisektorin suuri koko, joka hidastaa muutosten tekemistä, laillisuus- ja vastuukysymykset sähköisiin terveyspalveluihin liittyen ja kansalaisten tasavertaisuuden turvaaminen (resurssien ollessa rajalliset, on niiden uudelleen allokoinnilla todennäköisesti heikentävä vaikutus osaan käyttökohteista). Monet kunnat eivät tarjoa edes mahdollisuutta sähköiseen ajanvaraukseen, monipuolisemmista palveluista puhumattakaan.

Kohderyhmältä kysyttiin heidän kiinnostusta sähköisiä hyvinvointipalveluita kohtaan. Vastauskohdat perustuvat jo olemassa oleviin, kehityksen alla oleviin tai muuten toteutuskelpoisiin palveluihin.

Kuviosta 14 selviää vastausten jakautuminen. Jokainen vastaaja sai valita kaksi vastauskohtaa. Käsitteet ja vastaukset on tarkemmin selostettu kuvio 14:n jälkeen.



Kuvio 14: Sähköiset hyvinvointipalvelut

Tutkimustulosten tiedustelu

Mahdollisuus tiedustella tutkimustuloksia sähköisesti helpottaisi erityisesti niiden elämää, joilla on pitkä matka tyypillisesti kaupunkien keskustoissa sijaitseviin terveyspalveluihin. Järjestelmää varten tarvittaisiin esimerkiksi verkkopankkitunnuksiin perustuvat

tunnistautumisjärjestelmä, jotta oikeat tiedot voitaisiin yhdistää oikeisiin henkilöihin turvallisesti.

63 % vastaajista halusi tutkimustulosten tiedustelun olevan mahdollista sähköisesti, joten kyseinen palvelu oli kaikista vaihtoehtoista suosituin. 31-50-vuotiaista suurin osa, 58,5 %, oli kiinnostunut palvelusta. 51-70-vuotiaiden kohdalla määrä oli 44 %, yli 71-vuotiaiden kohdalla 32,1 % ja ikäluokassa alle 31-vuotiaat 30,8 % oli valinnut vastausvaihtoehdon.

Saamaan henkilökohtaista apua tai neuvontaa sähköisesti

Mahdollisuus pyytää asiantuntijan apua tai neuvontaa hyvinvointipalveluihin liittyen sähköisesti voisi helpottaa monen elämää. Neuvonta todennäköisesti jouduttaisiin kuitenkin rajaamaan lähinnä yleisluontoisiin neuvoihin - ihmisen terveyttä koskevien yksilökohtaisten neuvojen antamiseen sähköisesti liittyy paljon ongelmia.

51 % vastaajista oli kiinnostunut mahdollisuudesta saada apua tai neuvontaa sähköisesti. Ikäluokittain vastausvaihtoehto oli suosituin 31-50-vuotiailla, joista noin 49,1 % oli kiinnostunut mahdollisuudesta. Alle 31-vuotiaiden kohdalla määrä oli noin 30,1 % ja 51-70-vuotien kohdalla 33,3 %. Yli 71-vuotiaista vastaajista 25 % oli kiinnostunut asiasta.

Terveytilan etäseuranta, diagnosointi

Esimerkiksi matkapuhelimen ohjelmistoalustaan perustuvat ja sen datayhteyttä hyödyntävät mittauslaitteet ovat tällä hetkellä kehityksen alla (Valtion Teknillinen Tutkimuskeskus 2013). Näiden laitteiden avulla potilaan olisi mahdollista suorittaa kotonaan itse terveydentilaansa liittyviä mittauksia ja lähettää tulokset terveydenhuollon ammattilaiselle. Tämä mahdollistaisi terveydentilan jatkuvan seurannan, toisi resurssisäästöjä ja helpottaisi myös potilaan elämää. Tähän liittyy kuitenkin muutamia ongelmia: itse tehtyjen mittausten luotettavuus ja siihen liittyvät vastuukysymykset potilaan ja lääkärin välillä. Myös tietoturvakysymykset ovat tärkeitä, kun kyseessä ovat arkaluontoiset potilastiedot.

24 % vastaajista oli kiinnostunut mahdollisuudesta terveytilan etäseurantaan. Jos tarkastellaan vastaajien ikäryhmän perusteella, niin kiinnostuneimpia terveytilan etäseurannasta oli alle 31-vuotiaiden ikäryhmä. Heistä 23,1 % oli kiinnostuneita mahdollisuudesta siihen. Muiden ikäluokkien kohdalla ei suuria eroja ollut. 31-50-vuotiaista 15,1 % oli kiinnostunut terveytilan etäseurannasta, 51-70 19 % ja yli 71-vuotiaista 17,9 %.

Hyödyntämään sähköisiä vertaistukipalveluita

Internetin voidaan katsoa nykyiselläänkin tarjoavan varsin kattavasti erilaisia vertaistukimahdollisuuksia yhteisömuodossa, esimerkiksi asiaan keskittyvillä keskustelupalstoilla. Tilaa olisi kuitenkin myös keskitetyimmille järjestetyille

vertaistukipalveluille. Palveluiden toteuttamisessa voitaisiin hyödyntää muun muassa videokeskustelua.

Vertaistukipalvelut eivät kosketa yhtä laajaa käyttäjäkuntaa, kuin monet muut mainituista palveluista. Sähköiset vertaistukipalvelut olivat myös vastaajia vähiten kiinnostanut vaihtoehto. Vastauksia kyseiseen kohtaan tuli seitsemän. Ikäluokkaan suhteutettuna nuoret kaipasivat palvelua eniten: 15,38 % alle 31-vuotiasta oli kiinnostunut palvelusta. Muiden ikäluokkien kohdalla määrä oli 1,2 - 3,8 %. Yhteensä 5 % vastaajista oli kiinnostunut sähköisistä vertaistukipalveluista.

Muu (mikä?)

6 % vastaajista olisi kaivannut palveluita, joita kysymyksessä ei ollut mainittu. Vapaissa vastauksissa ei kuitenkaan ollut määritelty kaivattuja palveluita tarkemmin.

5.3.2 Syyt sähköisten palveluiden käyttöön

Kohderyhmältä kysyttiin, mitä ominaisuuksia he arvostavat eniten sähköisessä asiointissa. Jälkeenpäin ajateltuna kysymys oli jossain määrin johdatteleva: suuri osa sähköisen palvelun hyödyistä on täysin subjektiivisia. Esimerkiksi vastausvaihtoehtoissa mainitut ”asioinnin nopeus” ja ”asioinnin helppous” voivat kääntyä kokemattomien käyttäjien kohdalla muotoon ”asioinnin hitaus” ja ”asioinnin vaikeus”. Myös ”matalien kustannusten” saavuttamiseksi tarvitaan kymmeniä euroja kuukaudessa maksava Internet-yhteys, sekä laitteisto, jolla sähköisiä palveluita voi käyttää. Voidaan siis argumentoida, että sähköisten palveluiden käytön mahdollistaminen itse asiassa tuo lisää kustannuksia henkilölle, joka ei käytä Internetiä muihin asioihin.

Kuviosta 15 selviää vastausten jakautuminen. Yksittäinen vastaaja sai valita maksimissaan 2 vastauskohtaa. Käsitteet ja vastaukset on tarkemmin selostettu kuvion jälkeen. Useimmat käsitteistä ovat jossain määrin sidoksissa toisiinsa: esimerkiksi mahdollisuus hoitaa asiointi kotoa käsin liittyy myös asioinnin helppouteen, ajan säästöön, sekä jossain määrin myös asioinnin kustannuksiin.

Vastausvaihtoehdot olivat seuraavat:

1. Asioinnin helppoutta
2. Asioinnin nopeutta
3. Mahdollisuutta hoitaa asiat kotoa/töistä/mobiilisti
4. Matalia kustannuksia (esim. polttoainekulut)
5. Matalia hintoja (esim. alennus verkosta ostettaessa, matalampi hintataso)
6. Muu (mikä?)

7. Mahdollisuutta asioida ilman ihmiskontaktia



Kuvio 15: Tärkeimmät ominaisuudet sähköisissä palveluissa

Asiointin helppous

Helppous käsitteenä on varsin laaja. Suurin osa ihmisistä käsittänee sen tässä yhteydessä kuitenkin monen ominaisuuden yhteisvaikutuksen muodostamana asiointin mukavuutena. Esimerkiksi verkosta tilaamisen voi hoitaa helpoimmillaan yhdellä hiiren klikkauksella (Amazon 2013), veroilmoituksen lähettämiseksi ei tarvitse käydä postilaatikolla, ei tarvitse jonottaa puhelinpalvelua jne.

Vastaajista 57 % arvosti sähköisessä asiointissa asiointin helppoutta. Asiointin helppoutta pidettiin siis tärkeimpänä ominaisuutena sähköisessä asiointissa.

Asiointin nopeus

Nopeudella viitataan sähköisen asiointin perusluonteen mahdollistamaan ajansäästöön: käyttäjän ei tarvitse kärsiä jonotusajoista, aikaa ei kulu matkustamiseen, tieto kulkee välittömästi, tiedonhaku on nopeaa ja automaatio vähentää tarvetta toistaa usein tehtäviä asioita.

Asiointin nopeutta pidettiin tärkeänä. 52 %:lle vastaajista sähköisten palveluiden käytön nopeus oli keskeinen syy käyttää niitä.

Kohderyhmältä kysyttiin myös, kokevatko he jonotusajat perinteisiin palveluihin liian pitkiksi. Tavoitteena oli selvittää, kuinka suuri merkitys jonotusajoilla on palveluiden käytössä, sekä onko nähtävissä korrelaatiota sähköisten palveluiden käyttämisellä ja sillä, koetaanko jonotusajat liian pitkiksi.

58 % vastaajista, 93 vastaajaa 161:stä, koki jonotusajat perinteisiin palveluihin liian pitkiksi. Sähköisiä palveluita käyttävistä 60 % koki jonotusajat liian pitkiksi. Niiden henkilöiden kohdalla, jotka eivät sähköisiä palveluita käyttäneet, luku oli 44 %. Otanta jälkimmäisessä ryhmässä oli tosin huomattavasti pienempi, vain 18 vastaajaa, verrattuna sähköisiä palveluita käyttäviin, kysymykseen vastanneisiin 137 henkilöön.

Vastaajilta kysyttiin myös kuinka kauan he jonottavat muutamaan tyypilliseen julkiseen palveluun. Perinteisiä pankkipalveluita käyttävistä 96 % koki selviävänsä alle 30 minuutin jonotuksella, terveyskeskuspalveluiden kohdalla luku oli 63 %, 77 %, Kelan palveluissa 66 % ja verottajan palveluissa 80 %. Pisimmiksi jonotusajat koettiin terveyskeskuspalveluissa, joihin 24 % vastaajista koki joutuvansa jonottamaan 31-60 minuuttia ja 14 % vastaajista yli 60 minuuttia.

Mahdollisuus hoitaa asiat töistä/kotoa/mobiilisti

Mahdollisuus hoitaa asiat ajasta ja paikasta riippumatta tuo joustavuutta elämään ja tehostaa ajankäyttöä. Kielteisenä puolena voidaan tosin nähdä se, että vapaa-ajan määritelmä hämärtyy: arkiset tehtävät seuraavat kaikkialle mobiililaitteen mukana.

Vastaajista 51 % oli sitä mieltä, että mahdollisuus hoitaa asiat ajasta ja paikasta riippumatta on tärkeää.

Matalat kustannukset

Perinteisestä asioinnista koituu kustannuksia pääasiassa matkakulujen muodossa: polttoaine ja julkisen liikenteen käyttäminen maksaa. Kulujen merkitys kasvaa sitä tärkeämmäksi, mitä kauempana suurista asutuskeskuksista asutaan. Palveluiden keskellä asuvalle matkakuluilla on huomattavasti pienempi merkitys, kuin henkilölle, joka joutuu matkustamaan pitkiä matkoja palveluiden luokse. Seuraava lainaus on avointen kysymysten vastauksista:

Pankkipalveluissa ja vakuutusyhtiöiden korvauspalveluissa asiointi on halvempaa sähköisesti kuin 'ihmiskontaktissa', joten edullisuus on hyödyksi

9 %:lle vastaajista olivat matalammat kulut syy käyttää sähköisiä palveluita.

Matalammat hinnat

Lähes kaikki asiat löytää verkosta halvemmalla. Tämä on seurausta useasta tekijästä. Internet mahdollistaa helpon asioinnin ulkomaisissa kaupoissa, jotka sijaitsevat matalamman verotuksen maissa. Kiinteät kustannukset, kuten vuokra tai sähkö, ovat myös pienemmät yksinomaan Internetissä toimiville yrityksille, sillä yritykset eivät välttämättä tarvitse edes varastotiloja, vaan saattavat toimittaa tuotteet suoraan tehtaalta. Myyjä- tai asiakaspalveluhenkilöstön tarve on tyypillisesti myös vähäisempi, kuin saman kokoiselle tavanomaiseen palveluun keskittyvälle yritykselle. Nämä kaikki asiat vaikuttavat alentavasti tuotteen loppuhintaan. Sähköinen asiointi tulee myös yritykselle halvemmaksi, minkä johdosta ei ole harvinaista, että sähköiseen asiointiin kannustetaan hinnoittelulla. Pankkien palvelumaksut ovat yksi esimerkki sähköiseen asiointiin ohjaavast hinnottelusta.

Yllättäen matalampi hintataso ei ollut kovinkaan merkittävä syy sähköisten palveluiden käyttämiselle. Vain 6 % vastaajista piti matalampaa hintatasoa yhtenä tärkeimmistä ominaisuuksista sähköisessä asiointissa.

Mahdollisuus asioida ilman ihmiskontaktia

Osa ihmisistä kokee tuntemattomien ihmisten kanssa keskustelemisen epämiellyttäväksi tai ahdistavaksi. Sähköinen asiointi voi tarjota näille ihmisillä miellyttävän tavan asiointiin (toisaalta voidaan kysyä, että onko epämiellyttävän asian välttely paras tapa toimia). Osa voi kokea myös esimerkiksi myyjien toiminnan kivijalkaliikkeessä häiritseväksi ja tästä syystä haluaa tilata ostoksensa verkosta. Sähköinen asiointi vähentää myös inhimillisten virheiden ja epäselvien tilanteiden mahdollisuutta: toisin kuin perinteisessä asiointissa (esim. puhelinkeskustelussa), voi sähköisesti asioiva pääsääntöisesti luottaa siihen, että kaikista tekemisistä jää jälki verkkoon, kun taas perinteisessä asiointissa voi olla vaikea todistaa mistä on puhuttu ja sovittu.

Vain 3 % vastaajista oli sitä mieltä, että mahdollisuus asioida ilman ihmiskontaktia on syy käyttää sähköisiä palveluita. Monen suhtautuminen on lähinnä päinvastainen: ihmiskontakti tarjoaa syyn käyttää perinteisiä palveluita. Seuraavat lainaukset ovat avointen kysymysten vastauksista:

Haluan palvelut ihmiseltä, en koneelta!

Lisää ihmisiä palveluihin. Ei sähköinen palvelu ole aina miellyttävää.

Muu (mikä?)

4 % vastaajista ei löytänyt valmiista vastausvaihtoehdoista sopivaa. Seuraavassa luettelo vapaista vastauksista:

ei tarvitse jonotella

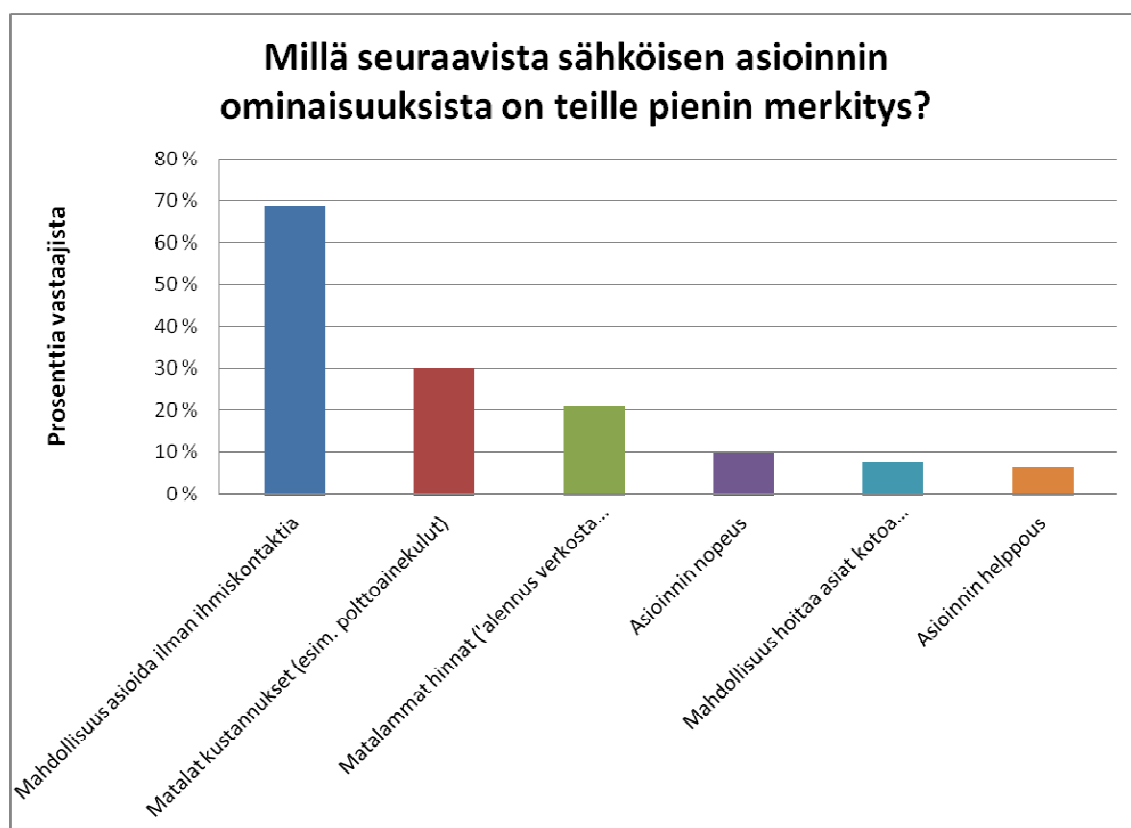
Monissa asioissa (esim. pankkiasiat) ei enää ole juuri muita vaihtoehtoja, kuin asioida sähköisesti

Tarjonta (verkkokaupoissa)

Kohderyhmältä kysyttiin myös, millä sähköisen asioinnin ominaisuuksista on heille pienin merkitys. Kysymys oli eräänlainen vastakohta edelliselle. Tavoitteena oli selvittää, millä asioilla oli vähiten merkitystä sähköisissä palveluissa.

Alla olevasta kuviosta 16 selviää vastausten jakautuminen. Yksittäinen vastaaja sai valita maksimissaan 2 vastauskohtaa. Vastaukset olivat pienin muutoksin peilikuvia edellisen kohdan vastauksille.

Jälkeenpäin ajateltuna kysymyksen vastauskohdat olisi voinut muotoilla paremmin, sillä osa niistä on mahdollista käsittää kahdella eri tavalla. Esimerkiksi ”asioinnin helppous” on edellisen kohdan mukaan tärkein ominaisuus sähköisessä asiointissa. Onko helppoudella siis pieni, vai suuri merkitys? Vastaajien oli kuitenkin mahdollista käyttää edellistä kohtaa referenssinä, joten todennäköisesti käsitteet ymmärrettiin oikein.



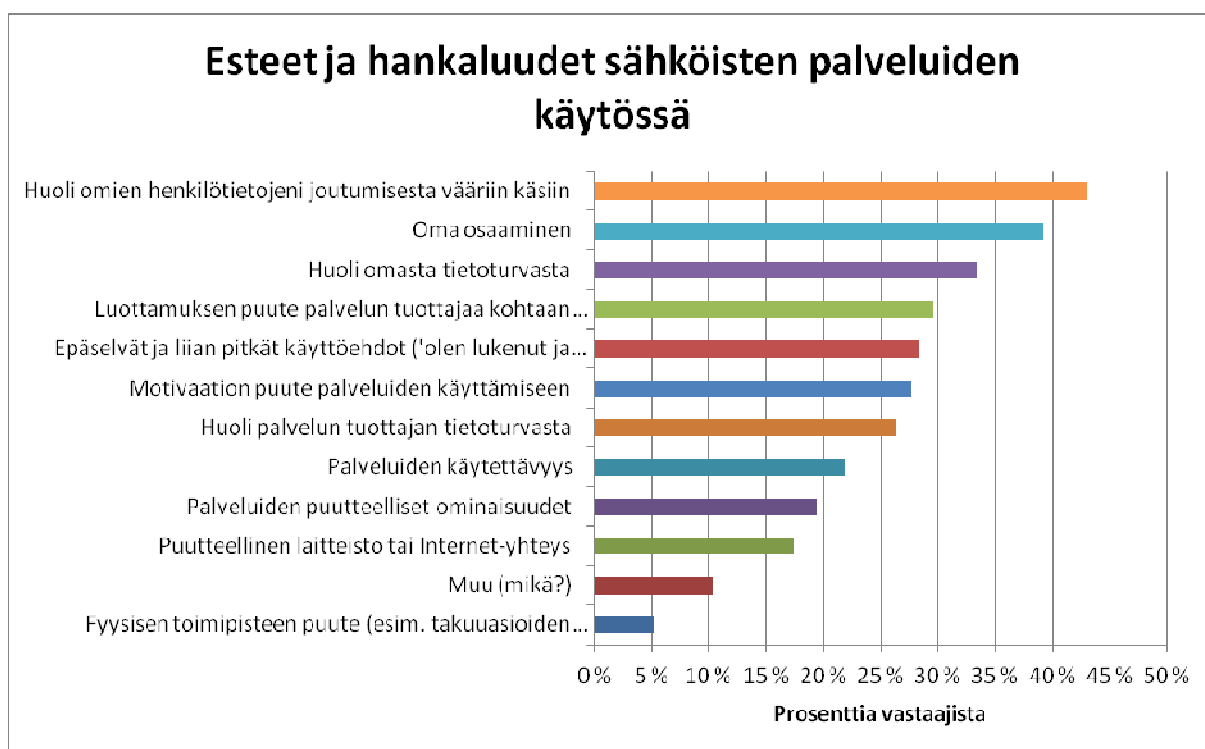
Kuvio 16: Vähiten tärkeät ominaisuudet sähköisissä palveluissa

Ylivoimaisesti suurimman osan, 69 % vastaajista, mielestä mahdollisuus asioida ilman ihmiskontaktia ei ole peruste sähköisten palveluiden käytölle. Myöskään rahalliset säästöt matalien kustannusten muodossa (30 % vastaajista) tai matalampien hintojen muodossa (21 % vastaajista) eivät ole tärkeitä syitä käyttää sähköisiä asiointipalveluita. Asioinnin helppoutta sen sijaan pidetään pääosin tärkeänä (7 % vastaajista), kuten myös mahdollisuutta asioida kotoa käsin (8 %). Asioinnin nopeudella on hieman pienempi merkitys edelliseen kahteen kohtaan nähden, mutta yleisesti sitä pidetään kuitenkin tärkeänä (10 %).

5.4 Haasteet ja palveluiden käyttöä rajoittavat tekijät

Oleellinen asia sähköisten palveluiden kehittämiseksi oikeaan suuntaan on niihin liittyvien esteiden ja ongelmien selvittäminen. Vastaajilta kysyttiin, mitkä asiat he kokevat merkittävimmin esteinä tai ongelmina sähköisten palveluiden käytölle.

Kuviosta 17 selviää vastausten jakautuminen.



Kuvio 17: Esteet ja hankaluudet

Huoli omien henkilötietojen joutumisesta väärin käsiin

Lähes kaikkien verkkopalveluiden käyttäminen vaatii henkilötietojen tai maksuvälinetietojen luovuttamisen toiselle osapuolelle. Laissa on määritelty henkilötietojen säilyttämistä koskevat säädökset, mutta on silti mahdollista, että ne joutuvat varastetuksi tietomurron yhteydessä, tai niiden haltija luovuttaa ne luvatta eteenpäin kolmannelle osapuolelle.

Ylivoimaisesti suurin huoli vastaajien keskuudessa oli huoli omien henkilötietojen joutuminen väärin käsiin. Lähes puolet, 43 % vastaajista, piti asiaa merkittävänä esteenä sähköisten asiointipalveluiden käytölle. Vähiten merkittävänä ongelmaa pitivät vanhemmat käyttäjät: noin 17,9 %:lle yli 71-vuotiaista huoli omien henkilötietojen väärinkäytöstä oli yksi viidestä merkittävimmästä ongelmasta sähköisessä asiointissa. Muiden ikäryhmien kohdalla luvut olivat varsin tasaiset. Alle 31-vuotiaat 38,5 %, 31-50-vuotiaat 35,8 % ja 51-70-vuotiaat 41,7 %.

Oma osaaminen

Oman osaamisen tulee olla kunnossa sähköisten palveluiden käyttämiseksi. Osaamisen puute laskee myös motivaatiota käyttää palvelua, jonka johdosta vaihtoehto sähköiselle asiointille, eli perinteinen asiointi, tulee houkuttelevammaksi. Huomioitavaa on, että osaaminen ei liity ainoastaan palvelun käyttämiseen, vaan myös laitteiston käyttämiseen.

Oma osaaminen on toiseksi merkittävin sähköisten palveluiden käyttöä rajoittava tekijä. 39 % vastaajista koki osaamisen hankaloittavan merkittävästi sähköisten palveluiden käyttämistä. Yli 71-vuotiaille vastaajille oma osaaminen oli kaikista ongelma merkittävin: 14 henkilöä, eli tasan puolet yli 71-vuotiaista vastaajista, piti osaamistaan riittämättömänä sähköisten palveluiden käyttämiseen. Myös 51-70 vuotiaiden kohdalla oma osaaminen muodosti merkittävän ongelman: 29 henkilöä eli 34,5 % ikäluokan vastaajista koki osaamisensa riittämättömäksi. Alle 31-vuotiaiden ikäryhmässä noin 23 % vastaajista koki osaamisen ongelmalliseksi ja 31-50-vuotiaiden kohdalla luku oli 26,4 %. Seuraavat lainaukset ovat avointen kysymysten vastauksista:

Mistä saan koulutusta?

Minulla ei ole tietokoneosaamista.

Huoli omasta tietoturvasta

Oma tietoturva liittyy sähköisen asiointin turvaamiseen henkilökohtaisesti, eli siihen, mitä käyttäjä voi itse tehdä estääkseen tärkeiden tietojen pääsyn väärin käsiin. Ajantasaisella tietoturvaohjelmistolla (haittaohjelmien torjunta, palomuri) on asiassa merkittävä rooli. Myös vahvat salasanat ja tärkeiden tietojen hyvät säilytystavat parantavat henkilökohtaista tietoturvaa (ei samaa salasanaa ja käyttäjänimeä jokaisessa eri palvelussa, oikean identiteetin ja ”netti-identiteetin” pitäminen erillään, salasanojen turvallinen säilyttäminen).

Kolmannes vastaajista oli huolissaan omasta tietoturvasta. Yhteensä 33 % vastaajista piti omaa tietoturvaansa puutteellisena. 76 % vastaajista on kuitenkin vastannut aiempaan kysymykseen tietoturvaohjelmiston olemassaolosta myöntävästi. Tämän johdosta arvelen, että pääosa vastaajista on käsittänyt kysymyksen tarkoittavan yleisesti omien tietojen

pääsemistä väärin käsiin - ei niinkään henkilökohtaista tietoturvaa. Joka tapauksessa, omien tietojen väärinkäyttöä näytetään pitävän yleisesti ottaen merkittävimpänä esteenä sähköisten palveluiden käytölle.

Luottamuksen puute palvelun tuottajaa kohtaan

Internetissä asioidessa kannattaa suhtautua useimpiin asioihin aluksi terveellä epäluottamuksella. Miljoonat Internetin käyttäjät haksahtavat vuosittain erilaisiin huijauksiin, joiden tavoitteena on rahallinen hyöty. Käytännössä nettirikollisuus vaihtelee suorista varkauksista ja huijauksista, joiden tavoitteena on saada käyttäjän rahat, käyttäjän henkilö- tai maksuvälinetietojen varastamiseen ja eteenpäin myymiseen. Tavoitteellisen rikollisuuden lisäksi on ollut tapauksia, joissa yritys ei ole pystynyt vastaamaan annettuihin lupauksiin, tai täyttämään velvollisuuksiaan, vaikka asiakas on jo maksanut sille. Riitatilanteiden ratkaiseminen voi olla tällöin vaikeampaa, kuin perinteisessä asiointissa - erityisesti, jos toinen osapuoli toimii toisesta maasta käsin. Kokeneiden käyttäjien on kuitenkin helppo varsin erottaa selvät huijaukset ja verkkoasiointiin tottumattomienkin on yleensä mahdollista selvittää palvelun legitimiys varsin nopeasti.

Luottamuksen puute palvelun tuottajaa kohtaan oli merkittävimpiä rajoitteita sähköisessä asiointissa. 29 % vastaajista piti luottamuksen puutetta yhtenä suurimmista ongelmista sähköisessä asiointissa. Ongelman näkivät merkittävimpänä nuoret vastaajat: ikäluokassa alle 31-vuotiaat lähes puolet, 46,1 %, koki luottamuspuulan palvelun tuottajaa kohtaan olevan rajoite sähköiselle asiointille. 31-50-vuotiaiden kohdalla luku oli 18,8 %, 51-70-vuotiaista 29,8 % ja yli 71-vuotiaista 10,7 %.

Epäselvät ja liian pitkät käyttöehdot

Käyttöehtojen tarkoitus on selventää sekä palvelun tarjoajan, että palvelun käyttäjän oikeuksia ja velvollisuuksia. Ongelmaksi kuitenkin käyttäjän kannalta muodostuu usein käyttöehtojen pituus ja monimutkaisuus: lienee enemmän sääntö kuin poikkeus, että käyttöehtoja ei lueta. Ei ole myöskään harvinaista, että käyttöehdot sisältävät suoraan lain vastaisia, käyttäjälle epäedullisia ehtoja. Käyttöehdot voivat tästä syystä aiheuttaa epävarmuutta palvelun käyttöä kohtaan, huolimatta siitä, että Suomen laki turvaa käyttäjän oikeudet.

28 %:n mielestä epäselvät tai liian pitkät käyttöehdot saattavat rajoittaa sähköisten asiointipalveluiden käyttöä. Alle 31-vuotiaille eivät epäselvät käyttöehdot olleet ongelma. 31-50-vuotiaista 32,1 % pitivät niitä ongelmallisina, 51-70-vuotiaiden kohdalla määrä oli 27,4 % ja yli 71-vuotiaiden kohdalla 14,3 %.

Motivaation puute palveluiden käyttämiseen

Tietotekniikkaa ikänsä käyttäneitä motivoi sähköisissä palveluissa muun muassa niiden käytön (subjektiivinen) helppous ja nopeus. Henkilöille, joilla osaaminen on puutteellista, on tilanne taas päinvastainen: perinteisten palveluiden käyttäminen on paitsi helpompaa, myös mahdollisesti nopeampaa - motivaatio sähköisen palvelun käyttämiseen siis laskee, koska perinteinen tapa on helpompi ja nopeampi.

Puutteellinen motivaatio rajoitti palveluiden käyttöä yhteensä 28 %:n kohdalla, eli oli kuudenneksi yleisin syy. Ikäryhmittäin vastaukset jakautuivat varsin tasaisesti. Alle 31-vuotiaista 23,1 % koki motivaation puutteen ongelmalliseksi. 31-50-vuotiaista ongelma kosketti 26,4 % vastaajista, 51-70-vuotiaiden kohdalla 23,8 % ja yli 71-vuotiailla 21,4 %.

Seuraava lainaus on avointen kysymysten vastauksista:

Puuttuu 'kipinä' sähköisten palvelujen käyttöön

Huoli palvelun tuottajan tietoturvasta

Useimmat sähköiset asiointipalvelut tarvitsevat käyttäjän henkilötietoja tai maksuvälinetietoja. Tyypillisesti edellä mainitut tiedot säilytetään asiointipalvelun tarjoajan rekisterissä. Henkilötietolaki (Finlex 1999) asettaa veloitteita henkilörekisterin pitäjälle muun muassa tietojen säilyttämisen osalta, mutta tietomurrot ovat siitä huolimatta mahdollisia. Oli tietoturva kuinka hyvä tahansa, on palvelun tuottajan vaikea taata, että tiedot ovat täysin turvassa - tunnetusti ihmisen tekemät asiat ovat myös ihmisen murrettavissa.

Noin neljännes vastaajista, 26 %, ei luottanut palvelun tuottajan tietoturvaan. Viimevuosina uutisissa olleet korkean profiilin tietomurrot ovat varmasti vaikuttaneet luottamukseen palvelun tuottajan tietoturvaa kohtaan.

Palveluiden käytettävyys

Verkkopalvelun käytettävyys on myös keskeinen tekijä palvelun käyttäjiä ajatellen. Pahimmassa tapauksessa heikko käytettävyys estää kokonaan palvelun käyttämisen esimerkiksi väriteeman myötä, joka ei sovellu värisokeille, tai heikkonäköisille liian pienen tekstin koon takia. Huono käytettävyys, esimerkiksi epäloogisista valikoista johtuen, nostaa myös palvelun käyttämiseen vaadittavaa osaamista ja turhauttaa jopa kokeneita käyttäjiä.

22 % vastaajista piti sähköisten palveluiden käytettävyyttä merkittävänä ongelmana. Merkittävimpänä käytettävyysongelmia pidettiin ikäluokassa 31-50, jossa noin 30,2 % koki käytettävyyden ongelmalliseksi. Yli 71-vuotiaiden kohdalla vain 3,6 % koki käytettävyyden

yhdeksi viidestä suurimmasta ongelmasta. 51-70-vuotiaiden kohdalla luku oli 16,7 % ja alle 31-vuotiaiden ikäryhmässä 15,38 %.

Seuraavat lainaukset ovat avointen kysymysten vastauksista:

Sairastan silmämöhjarappeumaa, enkä pysty näkemään kohtapuolin tekstejä lainkaan. Onko tarkoitus vähentää lääkäri ym.palvelut minimiin? Kuulun ikäluokkaan jonka lapsuudessa oli vain yksi käsipuhelin koko kylässä !!

Minulla ei ole näitä uusia sähköisiä palveluita. Vastauksien kirjoittaminen vaikeutui, kun sain näköhäiriön ja näin kaiken kahtena.

Näön heikkeneminen, käsien vapina ym. voi vanhemmalla iällä olla hankalaa

Palveluiden puutteelliset ominaisuudet

Sähköisten palveluiden tarjoamat ominaisuudet, eli mitä palvelulla pystyy tekemään, ovat pohjimmainen ja ainoa syy niiden käyttämiseen. Perinteisen palvelun rinnalla toimivan sähköisen palvelun tulisi tarjota vähintäänkin käytetyimmät ominaisuudet perinteisestä palvelusta, kun pelkästään sähköisesti toimivan palvelun tulisi tarjota käytännössä kaikki ominaisuudet, mitä käyttäjä voi tarvita. Sähköisen palvelun puutteelliset ominaisuudet pakottavat käyttäjän perinteisen palvelun pariin.

Palveluiden ominaisuuksia pidettiin pääasiassa riittävinä. Vastajista 19 % oli kuitenkin sitä mieltä, että ominaisuuksia tulisi kehittää. Vähiten lisäomaisuuksia kaipasivat yli 71-vuotiaat: vain 10,7 % ikäryhmästä ei ollut tyytyväinen palveluihin nykyisellään. Alle 31-vuotiaiden ryhmässä määrä oli 15,4 %, 31-50-vuotiaiden kohdalla 18,9 % ja 51-70-vuotiailla 17,9 %.

Puutteellinen laitteisto tai Internet-yhteys

Päätelaite, oli kyseessä tietokone, älypuhelin tai tablet-tietokone, on pohjimmainen vaatimus sähköisten palveluiden käyttämiselle. Myös Internet-yhteys on pakollinen: jos Internet-yhteyttä ei ole tai se toimii huonosti, ei sähköisten palveluiden käyttö onnistu.

17 % vastajista koki puutteellisen Internet-yhteyden tai laitteiston rajoittavan heidän mahdollisuuksiaan sähköiseen asiointiin. Yllättävästi ei korrelaatiota korkean iän ja puutteellisen laitteiston osalta löydy: yli 71-vuotiaista vain 3 vastaajaa, eli 10,1 % ikäryhmästä, kokee laitteiston tai Internetin puutteen ongelmaksi merkittäväksi ongelmaksi. Alle 31-vuotiaiden ryhmässä 3 vastaajaa, eli 23 % koki laitteistonsa puutteelliseksi. 31-50-vuotiailla laitteisto oli rajoittava tekijä 20,1 %:lla vastajista ja 51-70-vuotiailla 10,1 %:lla. Puutteet laitteistossa eivät muutenkaan näytä olevan kovin merkittävä ongelma: se koettiin kolmanneksi vähiten merkittäväksi sähköisen asioinnin ongelmista.

Vastausdata on lähes päinvastaista, kuin odotin. On mahdollista, että iäkkäimmät ihmiset kokevat osaamisensa tietotekniikan suhteen suurimmaksi ongelmaksi ja laitteiston puutteen lähinnä seuraukseksi tästä, eikä niinkään erilliseksi ongelmaksi. Nuoremmissa vastausluokissa olettaisin, että kyse on enemmänkin Internet-yhteyden epäluotettavuudesta, kuin sen puutteesta. Seuraavat lainaukset ovat avointen kysymysten vastauksista koskien sähköisen asioinnin ongelmia.

Internetyhteyden toimivuus

Netti yhteys on huono maalla.

Nettiyhteyden katkeaminen, yhteyden hitaus ym. esim. pankkiasioita hoitaessa.

Fyysisen toimipisteen puute

Suomalaisten julkisten palveluiden kohdalla on aina mahdollista asioida niin sanotusti ”paikan päällä” sähköisen asioinnin lisäksi, mutta useiden verkkokauppojen kohdalla tämä ei kuitenkaan tule kyseeseen. On mahdollista, että palvelulla on toimipiste kokonaan toisella mantereella tai se toimii käytännöllisesti katsoen ainoastaan verkossa. On ymmärrettävää, että luottamus sellaista sähköistä palvelua kohtaan on korkeampi, jossa on mahdollista vierailta henkilökohtaisesti selvittämässä mahdolliset ongelmatilanteet. Verkkokaupasta ostettujen tuotteiden postittaminen esimerkiksi takuuasioissa tai tyytymättömyydestä johtuen voi myös tuoda hankaluuksia: kenen vastuulla ovat postimaksut? Mikä on riittävä suojaus postitusta varten? Entä jos tuote hajoaa tai katoaa matkalla?

Fyysisen toimipisteen puute oli kuitenkin vain harvoille ongelma. 5 % vastaajista piti fyysisen toimipisteen puuttumista ongelmallisena.

Muu (mikä?)

10 % vastaajista koki valmiit vastauskohdat puutteellisiksi. Vastaukset jakautuivat teknisiin, sekä käyttäjäkohtaisiin ongelmiin.

”Sähköisten palveluiden toimimattomuus”, ”Internetin ’tökkiminen’ ja ohjelmien kaatuminen liian hitaan yhteyden vuoksi” ja ”Internet-yhteyden pätkiminen” ovat ongelmia, jotka liittyvät teknisiin tekijöihin. Käyttäjän Internet-yhteyden pätkiminen on yleisempää suurten asutuskeskusten ulkopuolella, joissa verkkoyhteydet eivät ole yhtä luotettavia, sillä ne usein perustuvat vanhaan infrastruktuuriin tai langattomiin datayhteyksiin.

Roskaposti liittyy vahvasti tietoturvaan. Suuri osa roskapostista on harmitonta, mutta ärsyttävää mainontaa, mutta osa sisältää myös huijausviestejä ja haittaohjelmia. Nykyään sähköpostien roskapostisuodattimet toimivat kuitenkin erittäin tehokkaasti ja roskaposti ei ole enää niin suuri ongelma, kuin muutamia vuosia sitten. Yhtä kaikki: niin kauan kuin löytyy ihmisiä, jotka haksahavat roskapostihuijauksiin, jatkuu roskapostin lähettäminen.

”Monien ja jatkuvasti vaihtuvien salasanojen muistaminen” on monelle tuttu ongelma - ja jos se ei ole ongelma, on todennäköistä, että henkilö ei joko käytä montaa palvelua, hänen salasanansa ovat liian helppoja tai samaa salasanaa käytetään liian useassa palvelussa. Ongelmaan löytyy joitakin teknisiä ratkaisuja, mutta niissäkin on omat puutteensa.

Muita vastauksia kysymyskohtaan olivat ”Ikä”, ”Ei kiinnosta tietokone”, ”Rahan puute”.

5.5 Asenteet sähköistä asiointia kohtaan

Tutkimuksen yksi pääteemoista ovat asenteet sähköistä asiointia kohtaan. Kohderyhmälle esitettiin kyselylomakkeessa useita väittämiä, joiden tarkoituksena oli selvittää heidän asenteitaan. Vastajat saivat valita yhden seuraavista vastausvaihtoehdoista: vahvasti samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, neutraali (ei samaa tai eri mieltä), jokseenkin eri mieltä, vahvasti eri mieltä, en osaa sanoa. Kuviosta 18 selviää, mitkä väittämät hyväksyttiin laajimmin (vahvasti samaa mieltä, tai jokseenkin samaa mieltä olevien vastaajien määrä).

Tilanpuutteen vuoksi väittämien kuvaukset eivät mahdu kuvioon 18 kokonaisuudessaan, joten ne on listattu seuraavassa:

1. Sähköisten asiointipalveluiden käyttö säästää aikaa
2. Rajatut aukioloajat rajoittavat merkittävästi mahdollisuuksiani perinteiseen asiointiin
3. Mahdollisuus hoitaa asiat sähköisesti kotoa/töistä/matkan päältä on minulle tärkeää
4. Sähköiset palvelut siirtävät yritykselle kuuluvat työt asiakkaalle (esim. lomakkeiden täyttö)
5. Sähköisten palveluiden suosiminen asettaa perinteisten palveluiden käyttäjät epätasa-arvoiseen asemaan
6. Luotan siihen, että henkilö- ja maksuvälinetietoni ovat turvassa palvelun tuottajalla
7. Mielestäni sähköisten palveluiden käytössä siirretään liian suuri vastuu asiakkaalle
8. Ihmiskontakti on itsessään syy käyttää perinteisiä palveluita
9. Haluaisin, että sähköisiä asiointimahdollisuuksia olisi enemmän tarjolla
10. Asioin mieluummin palvelutiskillä, tai puhelimen välityksellä, kuin sähköisesti
11. Saan sähköisesti yhtä hyvää, tai parempaa palvelua, kuin henkilökohtaisesti
12. Oma kotikuntani on edistyksellinen sähköisten asiointipalveluiden tarjoaja



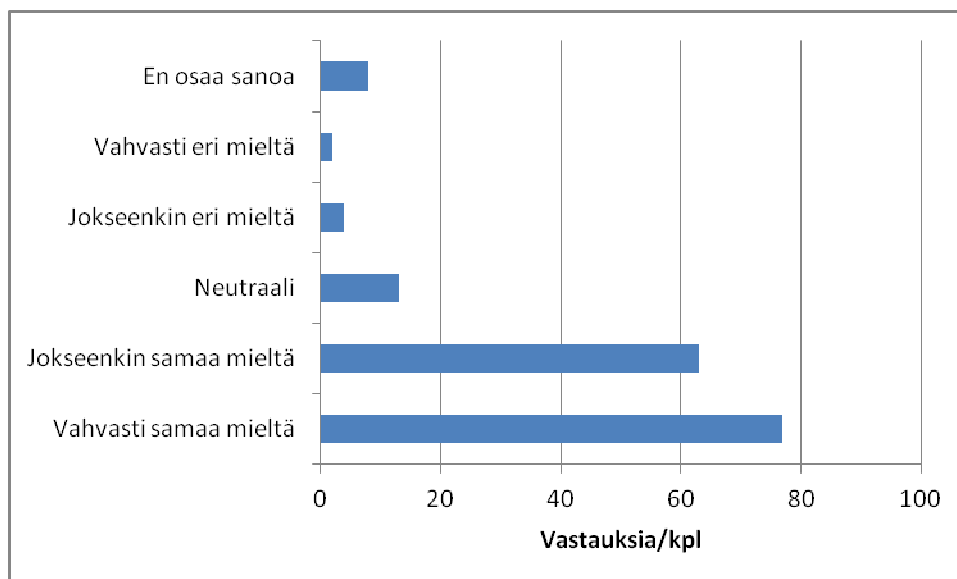
Kuvio 18: Laajimmin hyväksytyt väittämät

Näyttäisi siltä, että sähköisten asiointipalveluiden perusluonteen tuomista hyödyistä ollaan pääosin samaa mieltä: suurimmalle osalle vastaajista sähköisten palveluiden käyttö säästää aikaa ja sähköisten asiointipalveluiden tuoma joustavuus ajankäyttöön otetaan mielellään vastaan. Toisaalta sähköisiä asiointipalveluita pidetään eriarvoistavina niitä kohtaan, joilla ei ole mahdollisuuksia niiden käyttöön ja sähköisten palveluiden katsotaan myös siirtävän yritykselle kuuluvia asioita asiakkaan hoidettavaksi.

Sähköisiin palveluihin liittyviä ongelmia käsittelevässä kysymyksessä moni kantoi huolta henkilökohtaisten tietojen pääymisestä vääriin käsiin ja sama näkyy myös väittämien vastauksissa: vain puolet vastaajista uskoo henkilö- ja maksuvälinetietojensa olevan turvassa palvelun tuottajalla. Luottamus sähköisesti saatuun palveluun ei näytä olevan yhtä vahva perinteiseen palveluun nähden. Myöskään sähköisen palvelun laatua ei pidetä yhtä hyvänä suhteessa perinteiseen palveluun. Kovin moni ei kuitenkaan pidä näitä puutteita liian merkittävinä, sillä vain noin kolmasosa vastaajista asioi mieluummin perinteisesti, kuin sähköisesti. Hieman alle puolet vastaajista on sitä mieltä, että ihmiskontakti itsessään on syy käyttää perinteisiä palveluita.

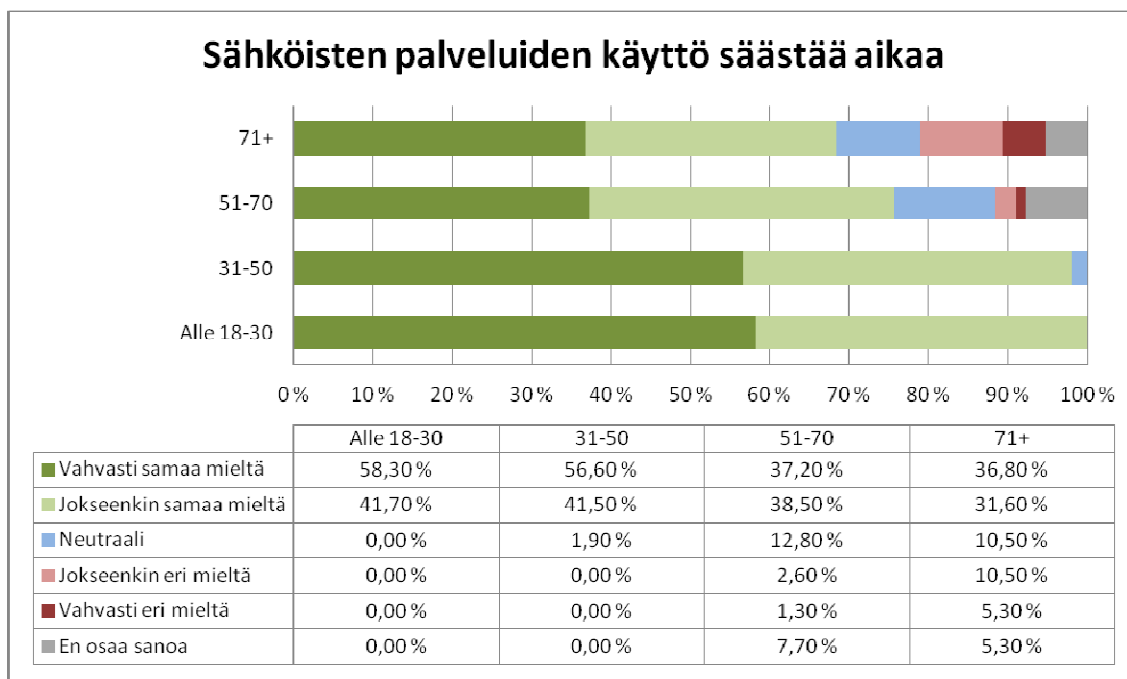
Vastaajat pitivät pääosin sähköisten palveluiden nykyistä määrää riittävänä, mutta vain hyvin harva vastaaja oli sitä mieltä, että hänen kotikuntansa on edistysellinen sähköisten asiointipalveluiden tarjoaja.

Sähköisten palveluiden käyttö säästää aikaa



Kuvio 19: Väittämä 1

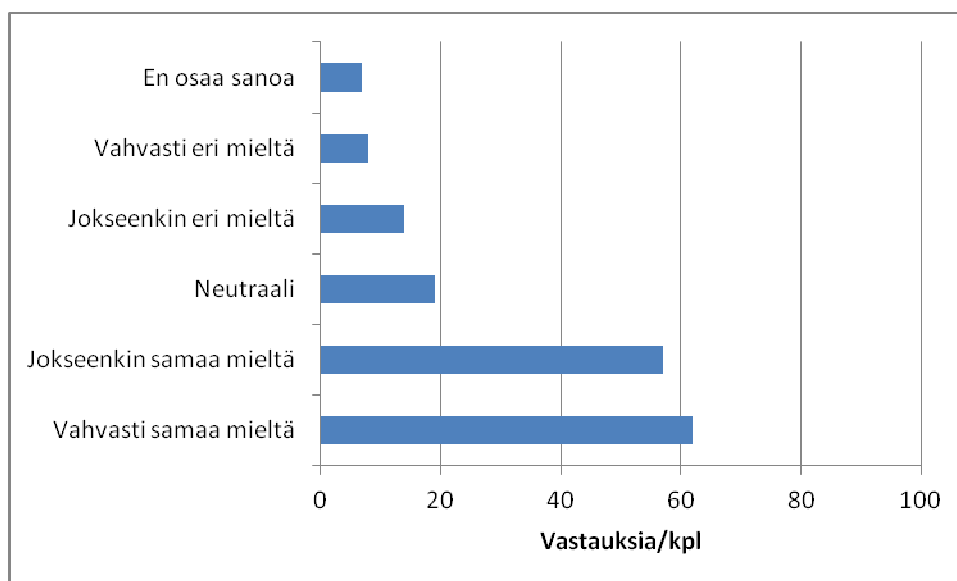
Kuviosta 19 selviää vastausten jakautuminen. Ylivoimaisesti suurin osa vastaajista, 140 vastaajaa, oli sitä mieltä, että sähköisten palveluiden käyttö säästää aikaa. 13 vastaajaa valitsi neutraalin vaihtoehdon ja 6 vastaajaa oli eri mieltä. 8 vastaajaa ei osannut sanoa, mitä mieltä olivat.



Kuvio 20: Väittämä 1-2

Kuviosta 20 selviää vastausten jakautuminen iän perusteella. Ikäryhmittäin ei ole vastauksissa nähtävissä suuria eroja. Nuorista vastaajista kaikki ovat sitä mieltä, että sähköiset palvelut säästävät aikaa ja keski-ikäisistä ylivoimaisesti suurin osa on väitteen kanssa samaa mieltä. Iäkkäämmistä vastaajista useat uskovat sähköisten palveluiden säästävän aikaa, mutta noin 16 % on väittämästä eri mieltä.

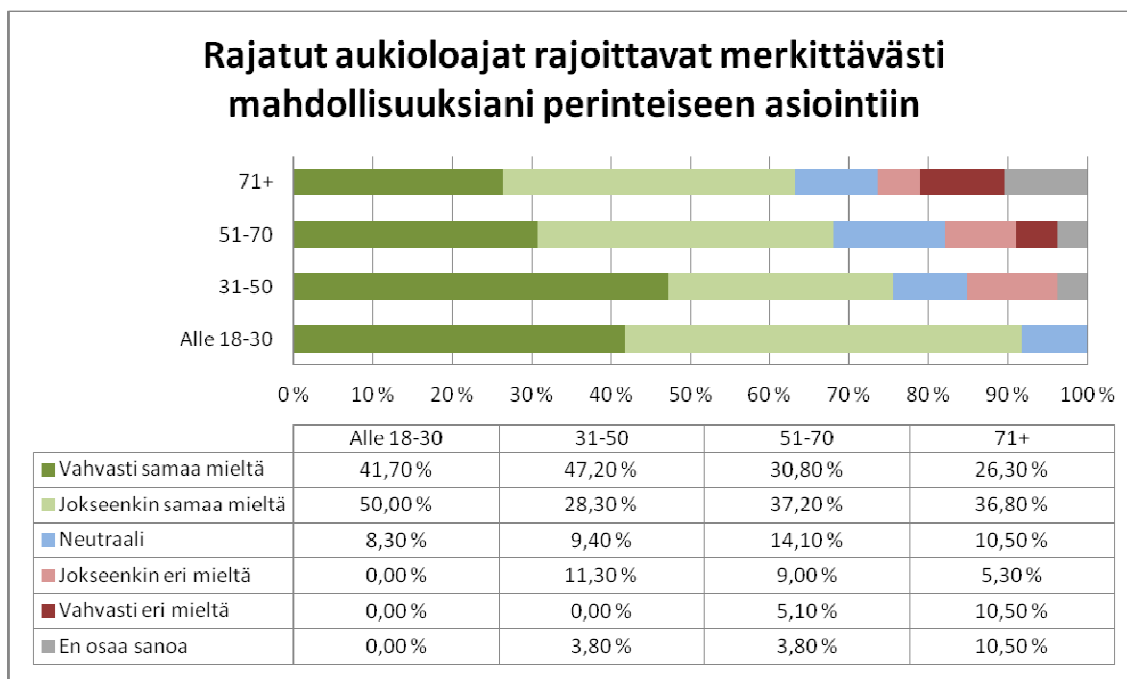
Rajatut aukioloajat rajoittavat merkittävästi mahdollisuksiani perinteiseen asiointiin



Kuvio 21: Väittämä 2

Kuviosta 21 selviää vastausten jakautuminen. Ylivoimaisesti suurin osa vastaajista, yhteensä 119 henkilöä, koki aukioloaikojen rajoittavan heidän mahdollisuuksiaan perinteiseen asiointiin. 22 henkilölle aukioloajat eivät olleet ongelma. Neutraalisti väittämään suhtautui 19 henkilöä ja 7 ei osannut sanoa, mitä mieltä olivat. Seuraava lainaus on avointen kysymysten vastauksista:

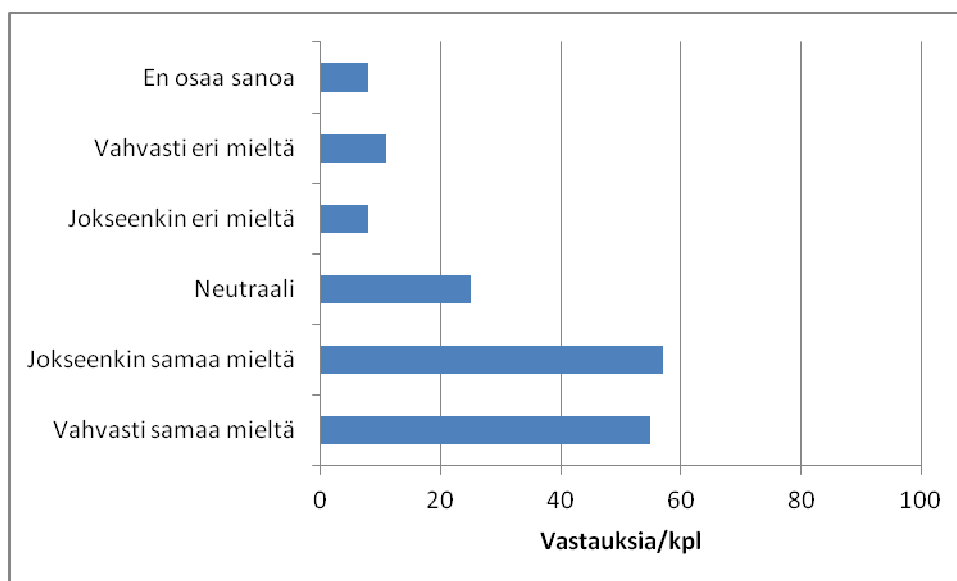
Päivätöissä olevilla ei ole mahdollisuutta muuten hoitaa virastoasioita.



Kuvio 22: Väittämä 2-2

Kuviosta 22 selviää vastausten jakautuminen iän perusteella. Kaikki ikäluokat kokivat aukioloaikojen rajoittavan merkittävästi mahdollisuutta perinteiseen asiointiin. Vastauksissa on nähtävissä korrelaatiota iän suhteen: eniten samaa mieltä olivat nuorimmat vastaajat ja vähiten samaa mieltä iäkkäimmät. Vastaukset ovat siltä osin odotettuja, että työikäisten mahdollisuudet käyttää perinteisiä palveluita ovat ajallisesti rajatummat, kuin eläkeikäisten.

Mahdollisuus hoitaa asiat sähköisesti kotoa/töistä/matkan päältä on minulle tärkeää

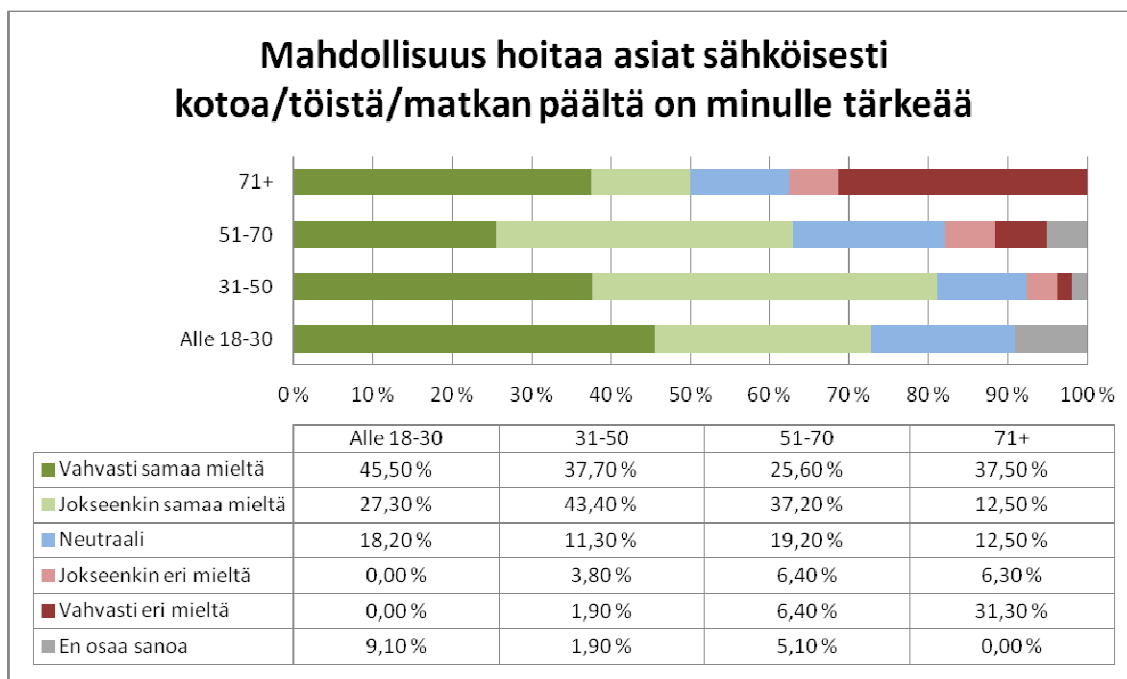


Kuvio 23: Väittämä 3

Kuviosta 23 selviää vastausten jakautuminen. Ylivoimaisesti suurin osa vastaajista, 112 henkilöä, oli jokseenkin samaa mieltä, tai vahvasti samaa mieltä väittämän kanssa. Eri mieltä oli 19 henkilöä. Neutraalisti väittämään suhtautui 25 henkilöä ja 8 henkilöä ei osannut sanoa, mitä mieltä olivat. Seuraavat lainaukset ovat avointen kysymysten vastauksista:

Nopeaa, helppoa, kellon ympäri (voi asioida, vaikka tulisi myöhään töistä)

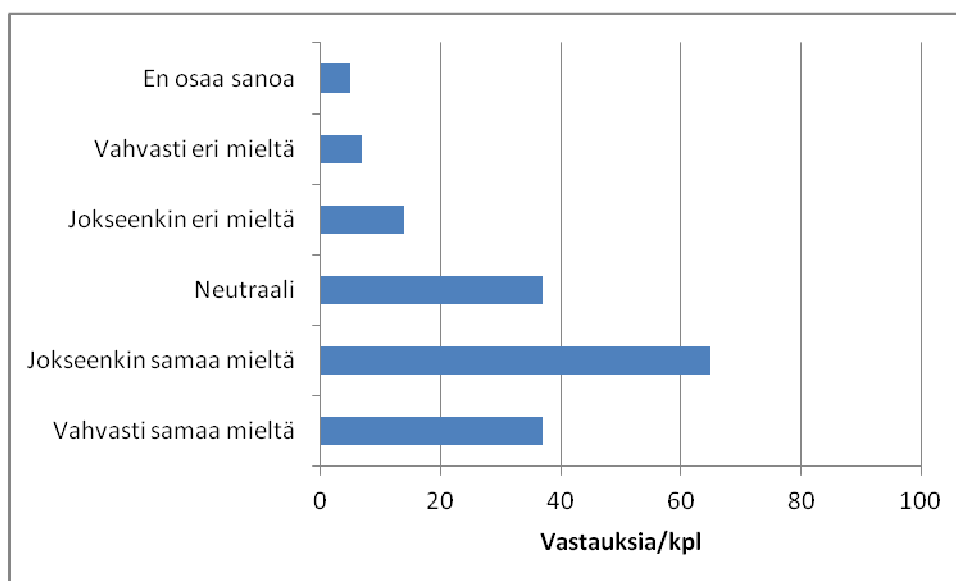
Voi käyttää mihin aikaan itselle sopii, ei tarvitse lähteä hoitamaan asioita jonnekin ja jonottamaan



Kuvio 24: Väittämä 3-2

Kuviosta 24 selviää vastausten jakautuminen iän perusteella. Tarkasteltaessa vastauksia iän perusteella, vähiten merkittäväksi sen, että sähköinen asiointi mahdollistaa asiointin paikasta riippumatta, kokevat iäkkäimmät vastaajat. Siltikin yli 71-vuotiaista suurin osa arvostaa mahdollisuutta asioida kotoaan tai mobiilisti. Muissa ikäluokissa ei merkittäviä eroja ole nähtävissä. Eniten samaa mieltä väitteen kanssa ovat alle 18-30-vuotiaat ja 31-50-vuotiaat vastaajat.

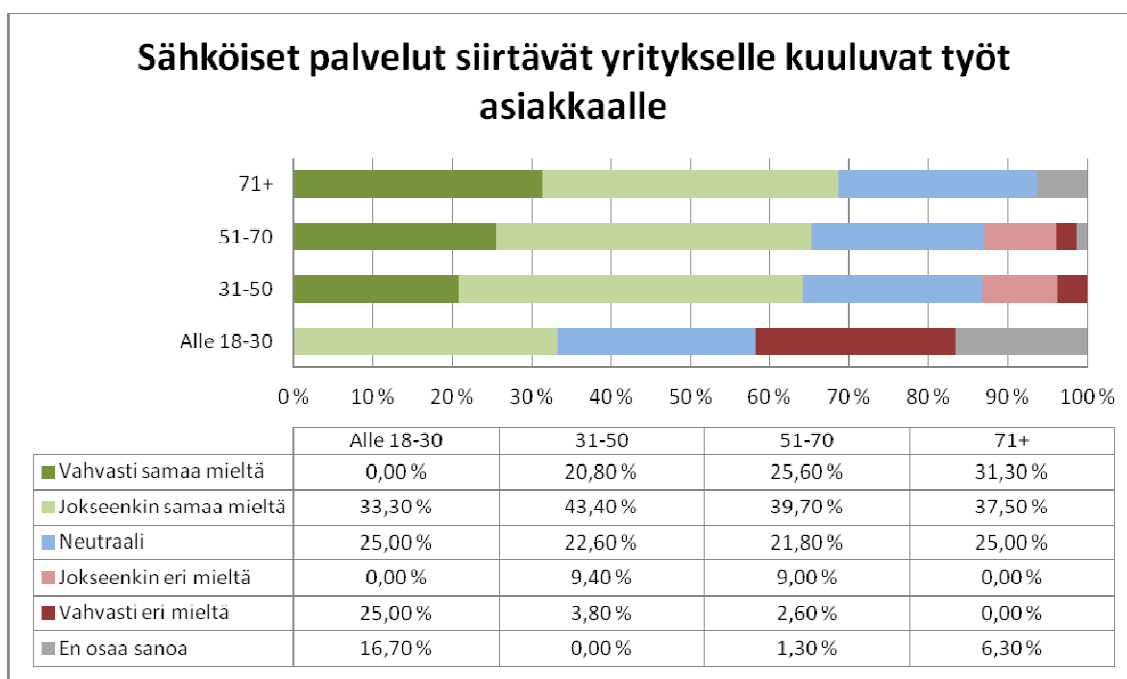
Sähköiset palvelut siirtävät yritykselle kuuluvat työt asiakkaalle (esim. lomakkeiden täyttö)



Kuvio 25: Väittämä 4

Kuviosta 25 selviää vastausten jakautuminen. Vastaajista 102 oli ainakin jokseenkin sitä mieltä, että sähköisissä palveluissa siirretään yritykselle kuuluvat työt asiakkaan tehtäviksi. 21 vastaajaa oli väittämstä ainakin jokseenkin eri mieltä. 37:n mielipide oli neutraali ja 5 vastaajaa ei osannut sanoa, mitä mieltä oli.

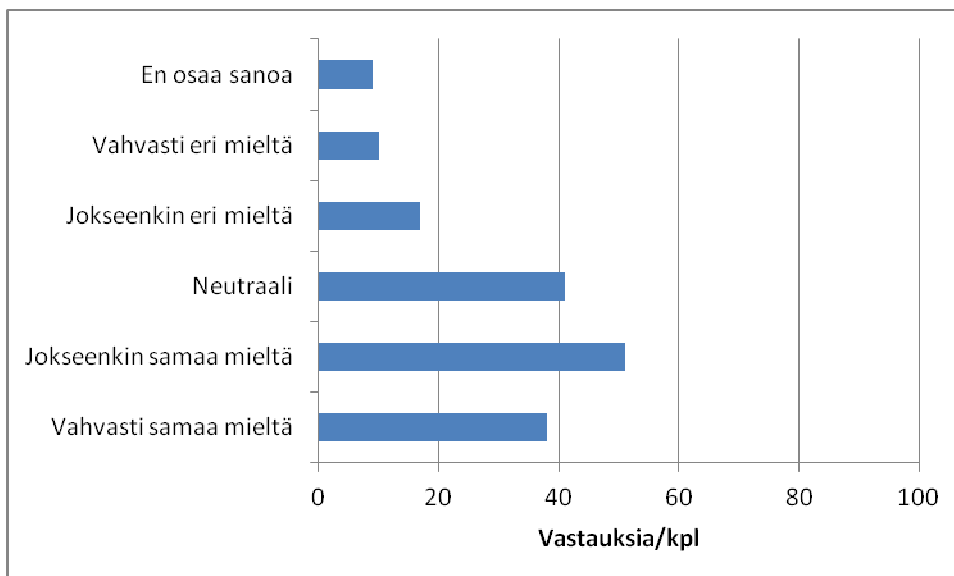
Väittäjä on sinällään jo oletusarvoisesti tosi: sähköiset palvelut vaativat käyttäjän tekevän osan töistä, jotka normaalisti yritys hoitaa. Kysymys onkin enemmän suhtautumisesta asiaan: kuuluvatko nuo työt lähtökohtaisesti palvelun tuottajan hoidettavaksi, vai voisiko asiakas yhtä hyvin tehdä ne itse?



Kuvio 26: Väittäjä 4-2

Kuviosta 26 selviää vastausten jakautuminen iän perusteella. Kaikista ikäryhmistä, alle 31-vuotiaita lukuun ottamatta, ylivoimaisesti suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että sähköiset palvelut siirtävät yritykselle kuuluvat työt asiakkaalle. Nuorimmasta ikäryhmästä neljännes oli eri mieltä väittämän kanssa, kun yli 71-vuotiaista yksikään vastaaja ei ollut eri mieltä.

Sähköisten palveluiden suosiminen asettaa perinteisten palveluiden käyttäjät epätasa-arvoiseen asemaan



Kuvio 27: Väittämä 5

Kuviosta 27 selviää vastausten jakautuminen. 89 vastaajan mielestä sähköisten palveluiden suosiminen asettaa perinteisten palveluiden käyttäjät epätasa-arvoiseen asemaan. Eri mieltä väittämästä oli 27 vastaajaa. 41 vastaajan mielipide oli neutraali ja 9 ei osannut sanoa mitä mieltä olivat väittämästä. Seuraavat lainaukset ovat avointen kysymysten vastauksista:

Liian paljon on asioita joissa sanotaan: katso netistä. Tarkempia tietoja netistä. Kyllä täytyy säilyttää muutkin palvelut. Meitä on paljon jotka ei osaa käyttää tai omista nettiä. Vanhana on vaikeaa oppia. Siinä vasta aikaa menee!!

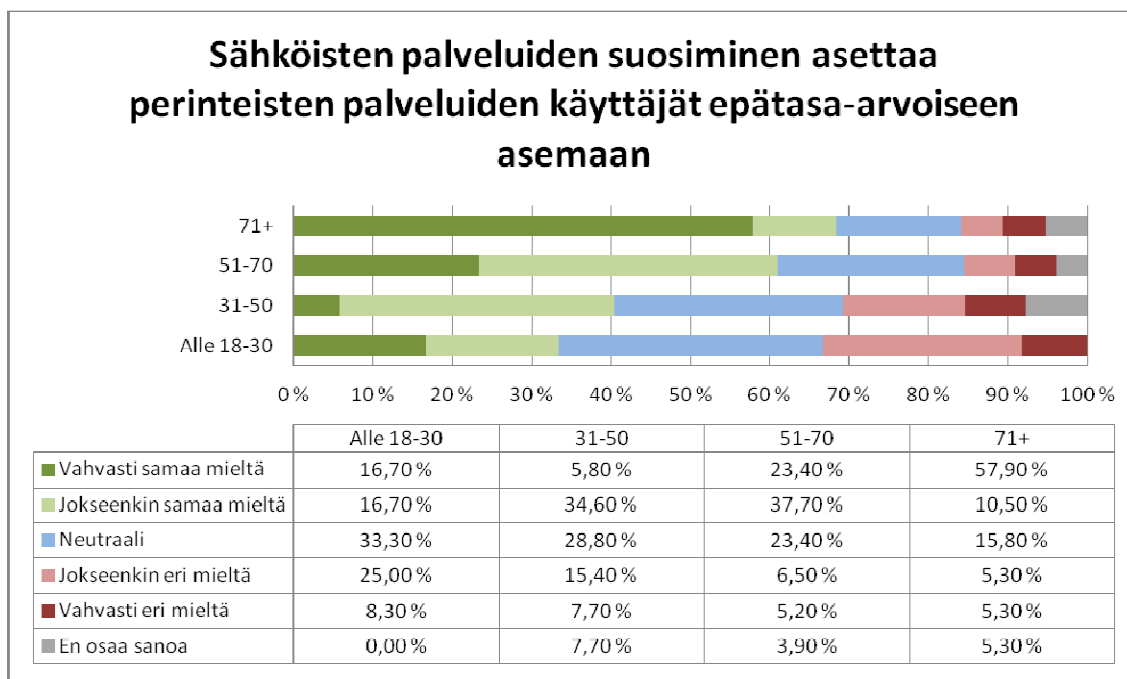
Kaikkia ei voi vaatia ihmisiä hoitamaan asioitaan sähköisesti, tarvitaan henkilökohtaistakin palvelua. Mitä vanhemmaksi tulee, sen enemmän oppii arvostamaan palvelua.

Sähköinen asiointi ei saisi syrjäyttää tai vähentää 'ihmis-kontakti' -asiointia. Meidän pitäisi luoda, ei vähentää, työpaikkoja. Sähköinen asiointi asettaa esim. lukihäiriöiset ihmiset epätasa-arvoiseen ja ikävään asemaan.

Laitteiden puute, oma ikä, henkilökohtainen palvelu ainoa mahdollinen, ei näin vanha enää opi sähköistä maailmaa, eikä halukaan. Reseptistäkään ei ole enää mitään tietoa, milloin pitäisi ottaa lääkkeitä tai saada niitä.

Moni palvelun tuottaja haluaa kannustaa asiakkaita sähköiseen asiointiin. Erityisesti pankkien palvelumaksut ovat olleet monesti keskustelun aiheen, sillä pankkiasioinnilta on vaikea välttyä, mutta kaikilla ei kuitenkaan ole mahdollisuutta sähköiseen pankkiasointiin. Myös osa julkisista palveluista suosii sähköistä asiointia esimerkiksi ilmoitusten eriävien palautusaikojen

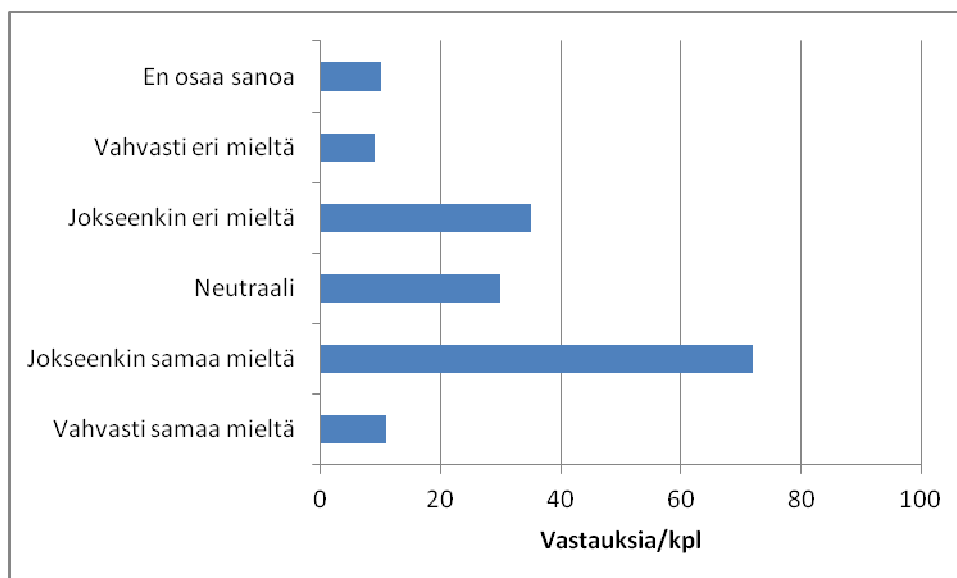
muodossa. Näkökannasta riippuen voi kyse olla sähköisiä palveluita käyttämättömien asettamisesta epätasa-arvoiseen asemaan, tai sitten erikoispalvelun tarjoamisesta lisähintaan sähköisiä palveluita käyttämättömille. Väittämän tavoitteena oli selvittää, miten kohderyhmä asian näkee.



Kuvio 28: Väittämä 5-2

Kuviosta 28 selviää vastausten jakautuminen iän perusteella. Vahvimmin samaa mieltä väittämästä olivat yli 71-vuotiaat vastaajat. Heistä suurin osa oli vahvasti samaa mieltä. Myös 51-70-vuotiaista suurin osa oli samaa mieltä, vaikka ei yhtä vahvasti kuin iäkkäimmät vastaajat. Myös nuoremmat vastaajat olivat väitteestä pääosin samaa mieltä, vaikka heistä useamman mielipide oli neutraali.

Luotan siihen, että henkilö- ja maksuvälinetietoni ovat turvassa sähköisen palvelun tuottajalla

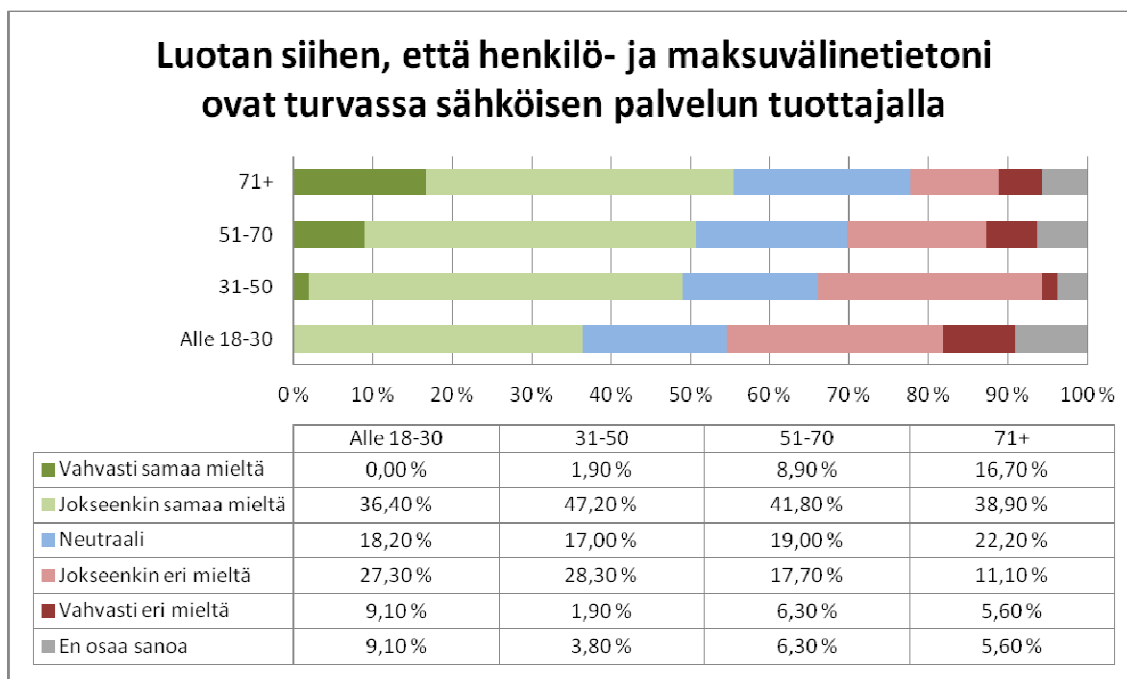


Kuvio 29: Väittämä 6

Kuviosta 29 selviää vastausten jakautuminen. Suurin osa vastaajista, 83 henkilöä, luotti ainakin jossain määrin tietojensa olevan turvassa sähköisen palvelun tuottajalla. Kuitenkin vain harva luotti vahvasti palvelun tuottajan kykyyn pitää heidän tietonsa turvassa. 44 vastaajaa ei luottanut juurikaan tietojensa olevan turvassa. 30 vastajaa ei kokenut luottamusta tai epäluottamusta ja 10 ei osannut sanoa, mitä mieltä oli. Seuraavat lainaukset ovat avointen kysymysten vastauksista:

Tietoturva-asioiden ollessa kunnossa, luotto sähköiseen asiointiin on varmempaa.

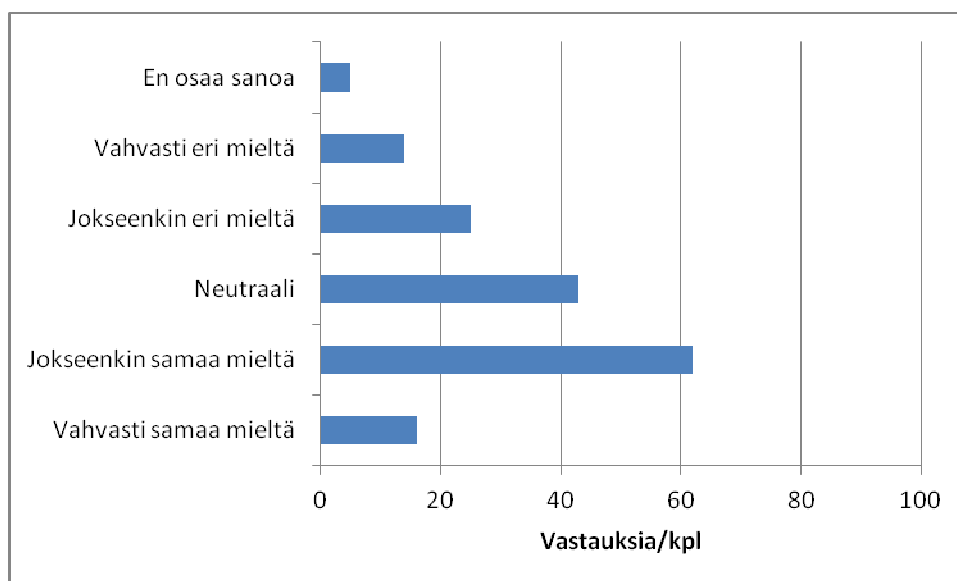
Tietoturvan olemassa olo pitää yrittää itse varmistaa tapauskohtaisesti, vaikka onkin välillä mahdotonta



Kuvio 30: Väittämä 6-2

Kuviosta 30 selviää vastausten jakautuminen iän perusteella. Ikäryhmittäin tarkasteltuna näyttää siltä, että luottamus palvelun tuottajan kykyyn säilyttää tärkeät tiedot on vanhempien vastaajien keskuudessa jossain määrin suurempi, kuin nuorempien. Alle 31-vuotiaiden vastaajien kohdalla 34,6 % oli väittämän kanssa samaa mieltä. 31-50-vuotiaiden kohdalla luku oli 49,1 %. 51-70-vuotiaista yli puolet, 50,7 %, luottivat palvelun tuottajaan ja yli 71-vuotiaiden kohdalla määrä luku oli 55,6 %.

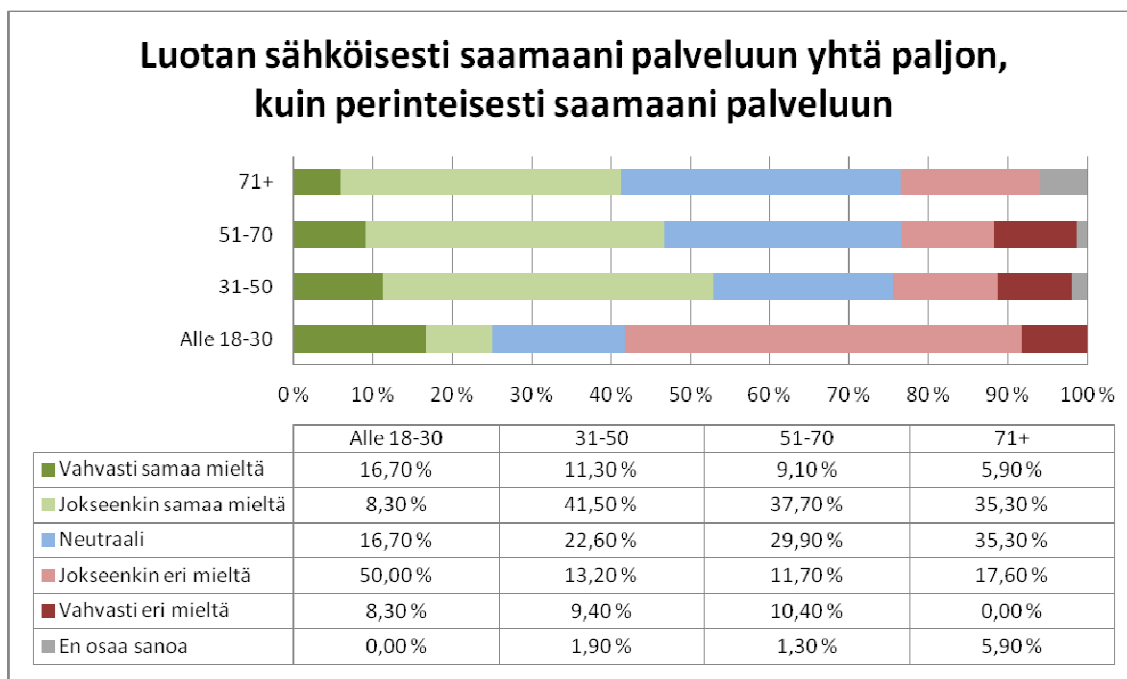
Luotan sähköisesti saamaani palveluun yhtä paljon, kuin perinteisesti saamaani palveluun



Kuvio 31: Väittämä 7

Kuviosta 31 selviää vastausten jakautuminen. 78 vastaajaa piti sähköistä palvelua ainakin pääosin yhtä luotettavana, kuin perinteistä palvelua. Eri mieltä väittämästä oli 39 vastaajaa ja 43 vastaajaa suhtautuivat asiaan neutraalisti. 5 vastaajaa ei osannut sanoa, mitä mieltä olivat.

Sähköiseen palveluun voi suhtautua eri tavoin, kuten vastauksista selviää. Toisaalta sähköinen palvelu vähentää inhimillisten virheiden mahdollisuutta, kun suurempi osa asioista tapahtuu automaattisesti. Tiedot myös tallentuvat siten kuin asiakas on ne itse kirjannut järjestelmään. Toisaalta ihmisten välisessä henkilökohtaisessa kanssakäymisessä luottamus on toiseen osapuoleen on helpompi muodostaa.



Kuvio 32: Väittämä 7-2

Kuviosta 32 selviää vastausten jakautuminen iän perusteella. Luottamus sähköiseen palveluun on varsin hyvällä tasolla kaikkien ikäryhmien kesken, vaikka vahvasti samaa mieltä väitteestä on harvempi vastaaja. Pienintä luottamus sähköistä palvelua kohtaan (ja vastaavasti suurinta epäluottamus) on alle 31-vuotiailla vastaajilla. On mahdollista, että nuorilla käyttäjillä on käyttömäärän vuoksi eniten kielteisiä kokemuksia sähköisistä palveluista, joita ei palveluja vähemmän käyttäville vanhemmille vastaajille ole kertynyt. Tätä lukuunottamatta ei merkittäviä eroja löydy eri ikäisten vastaajien välillä. Seuraavat lainaukset ovat avointen kysymysten vastauksista:

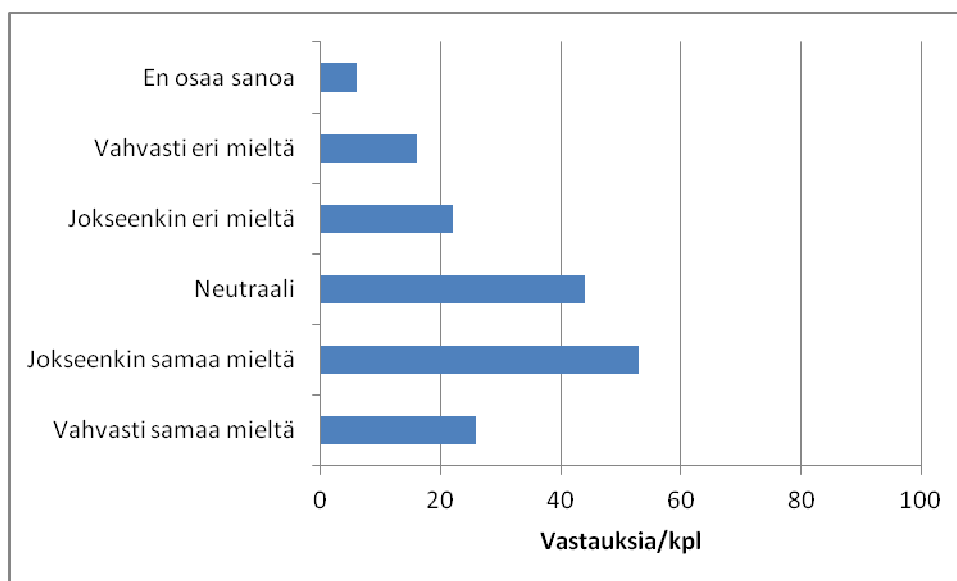
Epäluottamus henk.koht tietojen salassapitoon. Hyödykkeen laadun takaaminen esim. tilatessa verkkokaupoista

Sähköinen palvelu on hyvä renki mutta huono isäntä, ei voi luottaa liikaa...

Jos palvelu ei toimi niinkuin pitäisi, ei saa minkäänlaista vahvistusta että asiointi ok.

Sähköisiä palveluita ei poikkeuksellisissa tilanteissa voi käyttää, mielestäni parhaiten perus-asiointiin.

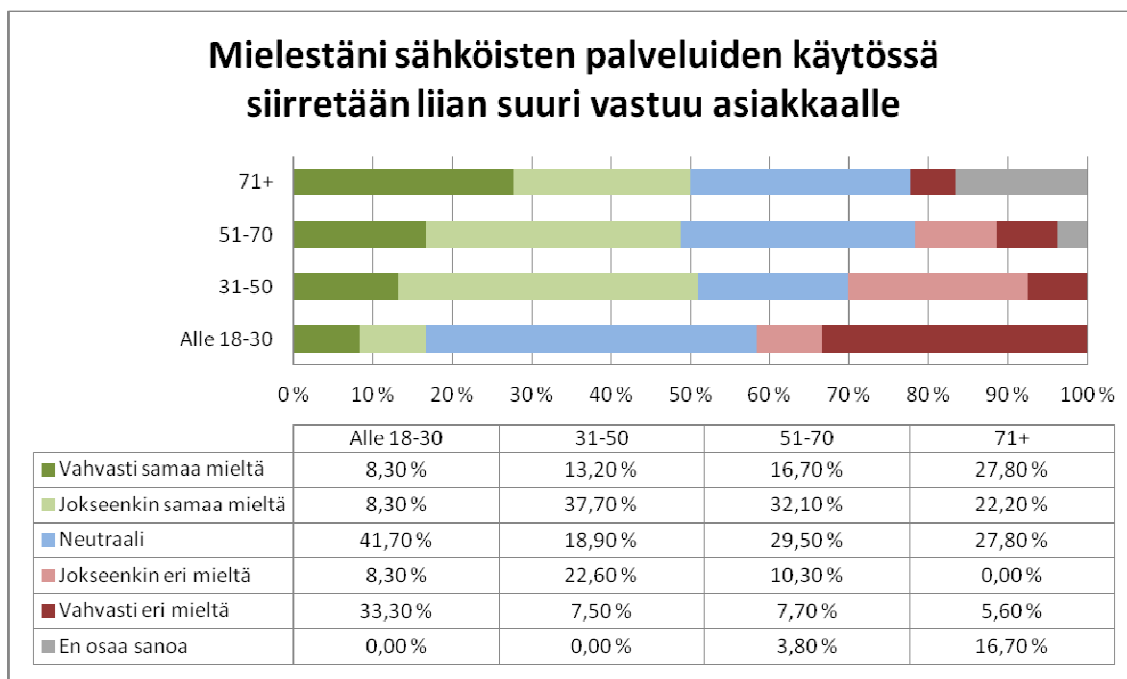
Mielestäni sähköisten palveluiden käytössä siirretään liian suuri vastuu asiakkaalle



Kuvio 33: Väittämä 8

Kuviosta 33 selviää vastausten jakautuminen. Vastaaajista 79 oli ainakin jokseenkin sitä mieltä, että sähköisten palveluiden käytössä siirretään liian suuri vastuu asiakkaalle. 38 oli eri mieltä asiasta ja 44 vastaajalla ei ollut vahvaa mielipidettä. 6 vastaajaa ei osannut sanoa, mitä mieltä oli.

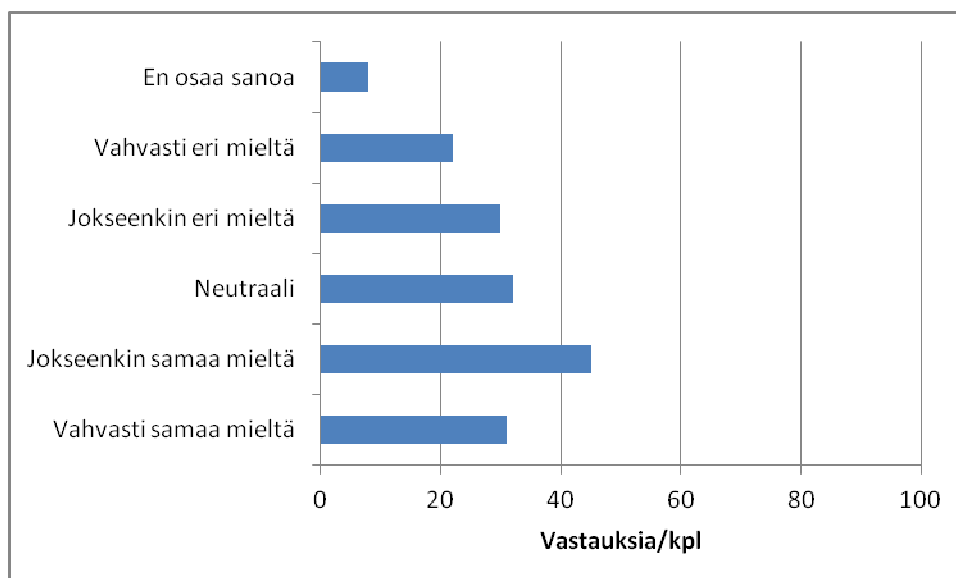
Sähköisten palveluiden käyttäminen vaatii käyttäjältä huomattavasti enemmän osaamista, kuin perinteisten palveluiden käyttäminen. Toisin sanoen asioiden tekeminen oikein on käyttäjän vastuulla, ei palveluhenkilön. Käytön opettelu on myös pitkälti käyttäjän itsensä vastuulla.



Kuvio 34: Väittämä 8-2

Kuviosta 34 selviää vastausten jakautuminen iän perusteella. Vahvimmin samaa mieltä väittämän kanssa ovat yli 71-vuotiaat vastaajat, mutta myös muista ikäryhmistä alle, 18-30-vuotiaita lukuun ottamatta, on merkittävä osa vastaajista sitä mieltä, että sähköisten palveluiden käytössä siirretään liian suuri vastuu asiakkaalle. Väittämä linkittyy vahvasti palveluiden käytön osaamiseen.

Ihmiskontakti on itsessään syy käyttää perinteisiä palveluita



Kuvio 35: Väittämä 9

Kuviosta 35 selviää vastausten jakautuminen. 76 vastaajan mielestä ihmiskontakti on syy valita perinteinen palvelu sähköisen palvelun sijasta. Jokseenkin eri mieltä tai vahvasti eri mieltä oli 52 vastaajaa. 32 vastaajan mielipide oli neutraali ja 8 ei osannut sanoa, mitä mieltä oli.

Väittämän alkuperäisenä tavoitteena oli selvittää, haluavatko ihmiset käyttää perinteisiä palveluita pelkän ”juttuseuran” takia. Seuraavat lainaukset ovat avointen kysymysten vastauksista:

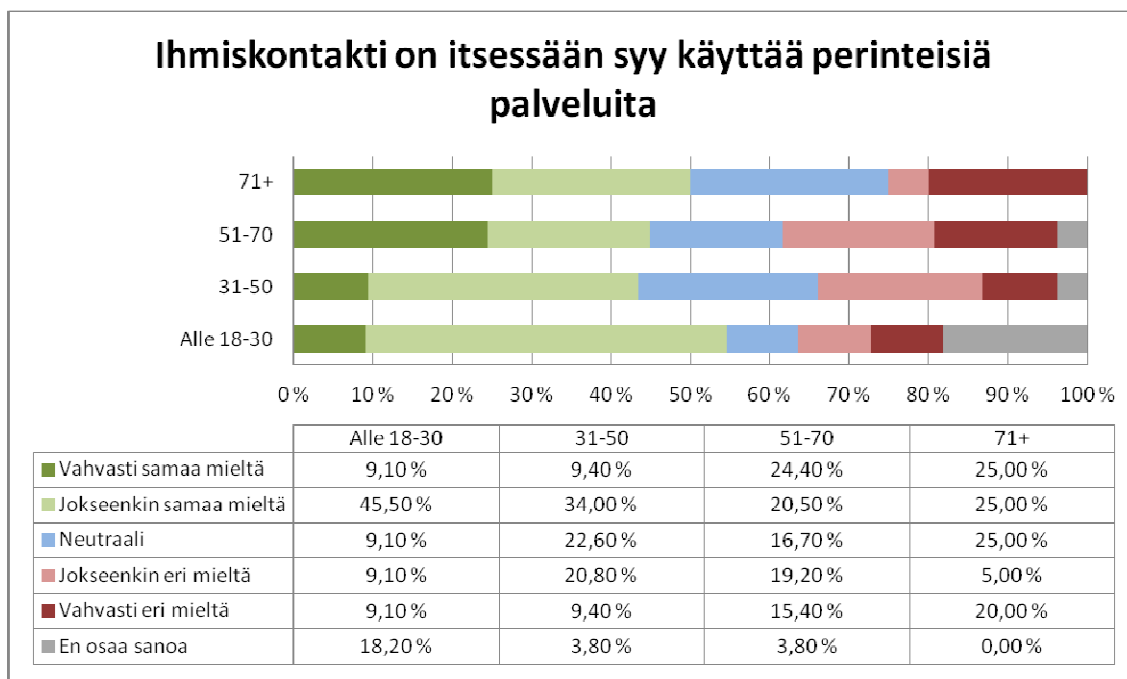
ns. yksinäisillä vanhoilla ihmisillä ne viimeisetkin ihmiskontaktit puuttuvat. Rahan nosto pankin tiskillä ja juttelu siinä sivussa yms.

Nykyään jo päiväkodissakin 'tarjotaan' tekemiseksi koneella oloa, silloin ei sosiaaliset taidot pääse kehittymään... Sähköisesti ei saa minkäänlaista henkilökohtaista palvelua, vaan ihmiset ajetaan yksinäisyyteen, toista ihmistä ei enää tarvita!!!

En periaatteessa halua keskustella koneen kanssa, eikö ihminen enää kelpaa?

Vaikka sähköinen asiointi tekee ihmisen elämästä eittämättömästi tehokkaampaa, olisi jotenkin inhimillisempää, jos asioiden hoitamisessa olisi mukava ihmiskontakti.

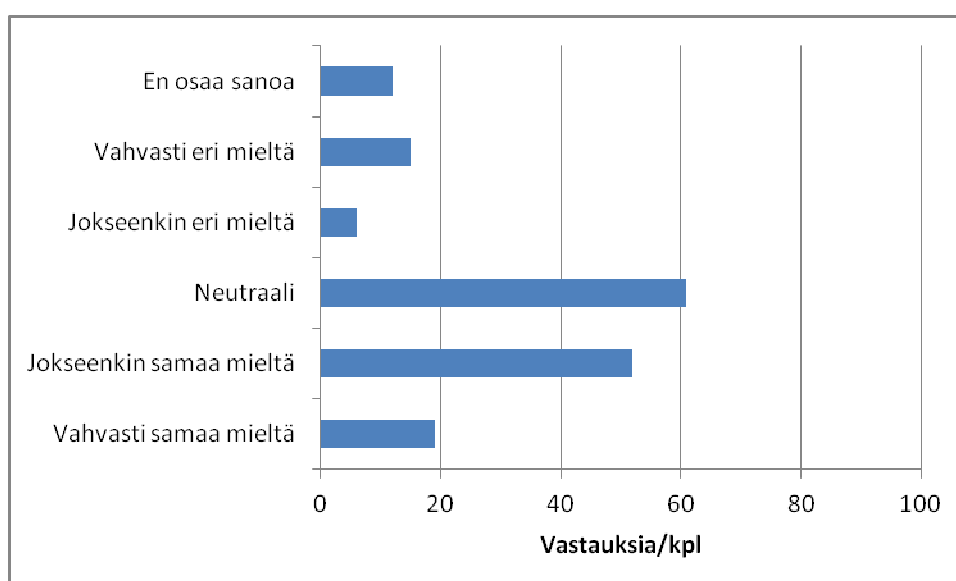
Vastausmäärien perusteella voidaan kuitenkin olettaa, että suurin osa ymmärsi, että väittämä liittyi henkilökohtaiseen, suoraan palveluun. Jälkeenpäin ajatellen väittämää olisi voinut tarkentaa kyselylomakeessa tai muotoilla eri tavalla.



Kuvio 36: Väittämä 9-2

Kuviosta 36 selviää vastausten jakautuminen iän perusteella. Ikäluokasta riippumatta ihmiskontakti näyttää olevan keskeinen syy valita perinteinen palvelu. Myös alle 31-vuotiaiden vastaajien keskuudessa yli puolet vastaajista arvostaa henkilökohtaista palvelua. 31-50- ja 51-70-vuotiaiden keskuudessa noin 45 % vastaajista pitää ihmiskontaktia tärkeänä. On joissain määrin yllättävää, että iäkkäistä vastaajista on prosentuaalisesti suurin osa eri mieltä väittämästä.

Haluaisin, että sähköisiä asiointimahdollisuuksia olisi enemmän tarjolla

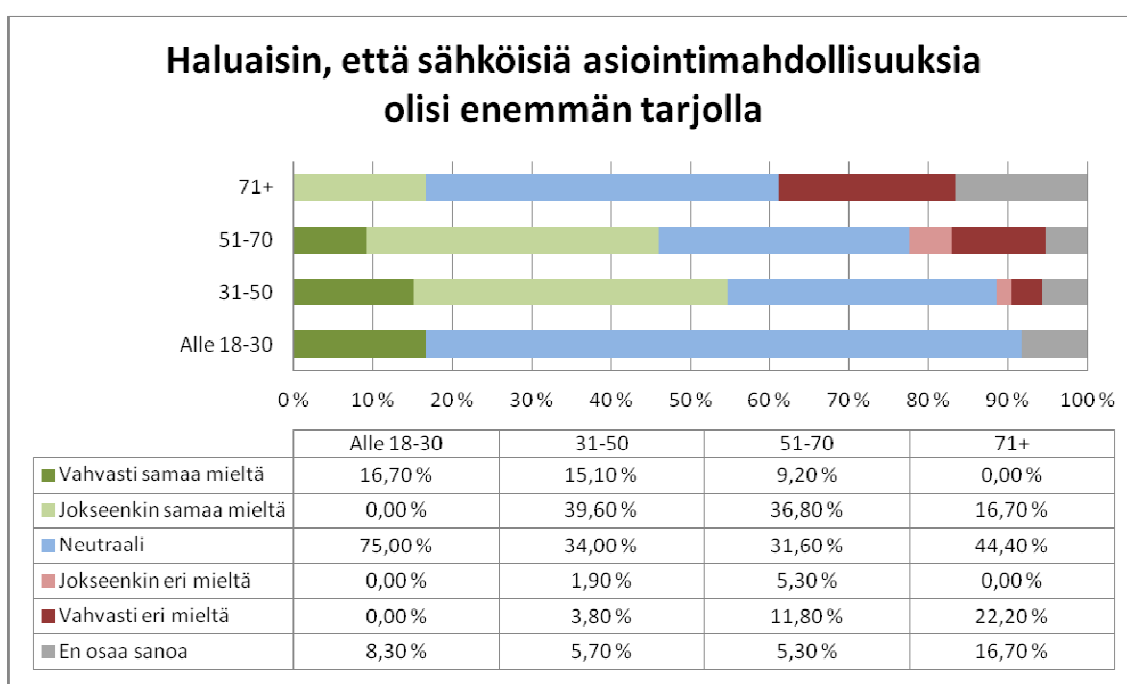


Kuvio 37: Väittämä 10

Kuviosta 37 selviää vastausten jakautuminen. 71 vastaajaa haluaisi, että sähköisiä asiointimahdollisuuksia olisi enemmän tarjolla. 21 vastaajaa oli ainakin jokseenkin sitä mieltä, että niitä on jo riittävästi. Yllättävän moni, 61 vastaajaa, suhtautui kuitenkin neutraalisti sähköisten asiointipalveluiden määrään. 12 vastaajaa ei osannut sanoa, mitä mieltä oli. Seuraavat lainaukset ovat avointen kysymysten vastauksista:

Minulla ei henk.koht. mitään ongelmaa paitsi että palveluja ei ole esim terveyspuolella.

Enemmän mobiiliversioita. Mielestäni sähköisiä palveluita on jo hyvin kiitettävästi, mutta toki niitä tulee ja tarvitaan lisää teknologian kehittyessä.



Kuvio 38: Väittämä 10-2

Kuviosta 38 selviää vastausten jakautuminen iän perusteella. Yllättäen nuoremmista vastaajista suurin osa, 75 % vastaajista, oli tyytyväinen palveluiden nykyiseen määrään - vain 16,7 % toivoi, että sähköisiä asiointipalveluita olisi enemmän tarjolla. Tätä voi selittää se, että nuoret yleisesti tarvitsevat vähemmän esimerkiksi terveyskeskuspalveluita, joita ei monesti ole sähköisesti saatavilla. Sen sijaan kaupallisten palveluiden sähköistä tarjontaa voidaan pitää erittäin hyvänä. Noin 55 % 31-50-vuotiaista vastaajista toivoi, että sähköisiä palveluita olisi enemmän tarjolla. 51-70-vuotiaiden kohdalla määrä oli 46 %. Yli 71-vuotiaista suurimman osan mielipide oli neutraali ja vain harva toivoi lisää sähköisiä asiointimahdollisuuksia. Vahvasti eri mieltä vanhemmista vastaajista oli 22,2 %.

Seuraavat lainaukset ovat vastauksia avoimiin kysymyksiin koskien vastaajien toiveita sähköisten palveluiden saatavuudesta:

Ajanvaraukset terveyskeskukseen ja hammashuoltoon.

Kunnallisen terveyskeskuksen ajanvaraus

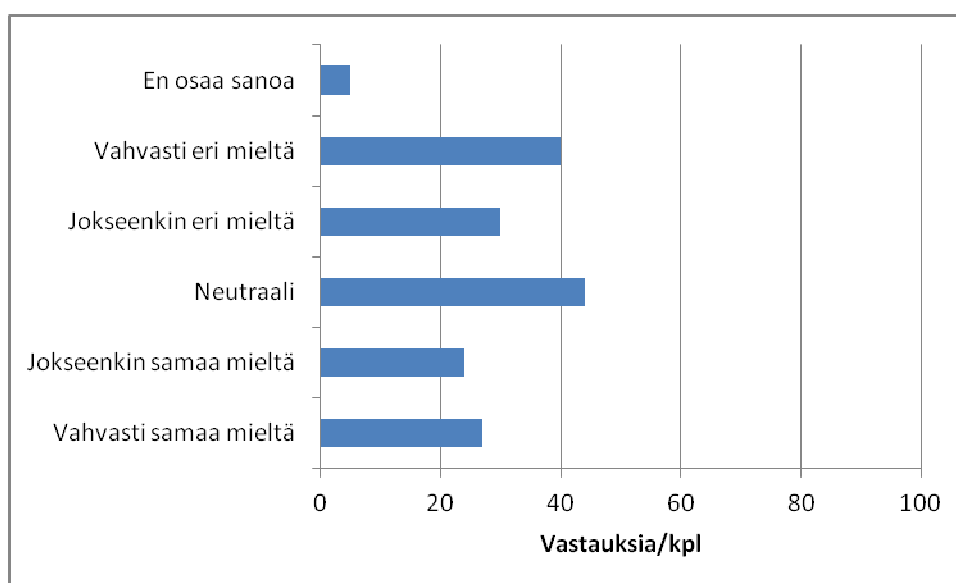
Kunnallista lääkärille varausaika verkossa kuten yksityisellä puolella on.

Terveyspalveluiden varaus esim. lääkärit. Inkoossa huonot terveyspalvelut esim. puhelimitse ei pääse kuin jonottamalla tai yrittämällä monta kertaa.

Hammaslääkärin varaus Lohjalle

Esim. laboratoriotulokset tietokoneelle.

Asioin mieluummin palvelutiskillä tai puhelimen välityksellä kuin sähköisesti



Kuvio 39: Väittämä 11

Kuviosta 39 selviää vastausten jakautuminen. 51 vastaajaa asioi mieluummin sähköisesti kuin perinteisesti, mutta 70 vastaajaa käytti mieluummin perinteisiä palveluita. Seuraavat lainaukset ovat avointen kysymysten vastauksista:

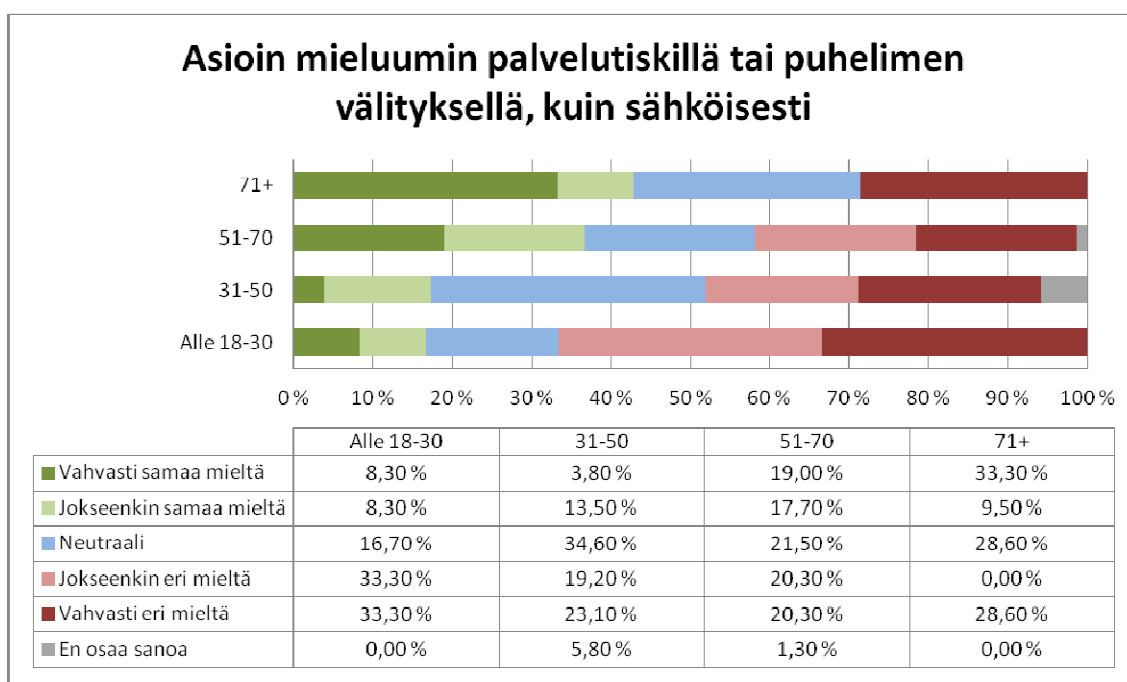
Jos on lisäkysymyksen tarvetta on helpompi asioida suoraan henk.koht, puh., ym.

Lisää ihmisiä palveluihin. Ei sähköinen palvelu ole aina miellyttävää.

Haluan palvelut ihmiseltä, en koneelta!

Välillä pitää kysellä semmosia asioita mihin kone ei pysty vastaamaan. Silloin on hyvä olla ihminen kenenkä kanssa keskustella.

44 vastaajalla ei ollut preferenssiä palvelun muodon suhteen. 5 vastaajaa ei osannut sanoa, mitä mieltä olivat.

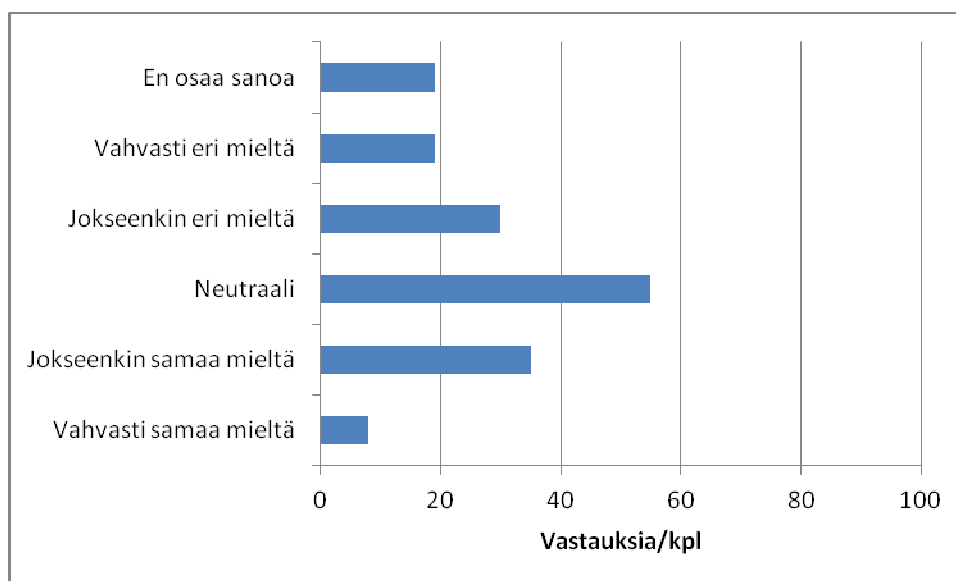


Kuvio 40: Väittämä 11-2

Kuviosta 40 selviää vastausten jakautuminen iän perusteella. Suhtautuminen väittämään vaihtelee ikäryhmittäin. Alle 31-vuotiaista vastaajista vain 16,6 % asioi mieluummin palvelutiskillä, kuin sähköisesti. 31-50-vuotiaiden kohdalla luku on noin 17,3 %, mutta 34,6 %:lla ikäryhmän vastaajista ei ole preferenssiä palvelun muodon suhteen. 51-70 vuotiaiden kohdalla vastaukset jakautuivat varsin tasaisesti, vaikka perinteisiä palveluita suosittiin jonkin verran. Yli 71-vuotiaiden kohdalla 42,8 % asioi mieluummin palvelutiskillä, kuin sähköisesti, 28,6 %:lla ei ollut preferenssiä ja 28,6 % asioi mieluummin sähköisesti.

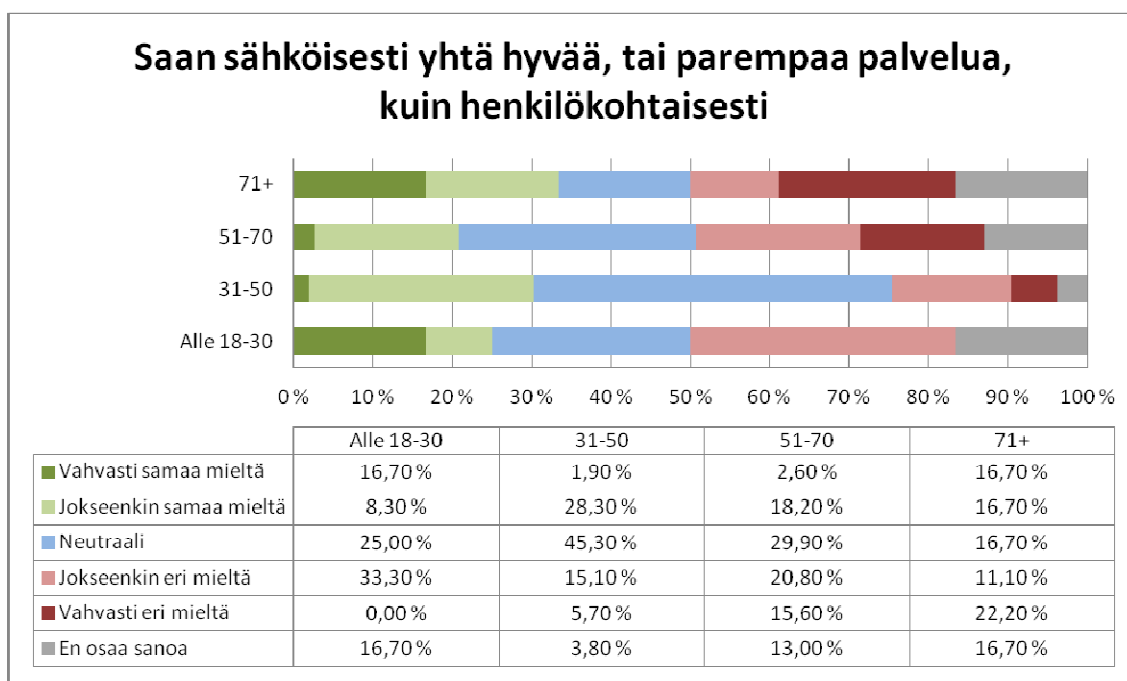
Vastausten perusteella nuoremmat vastaajat suhtautuvat myönteisemmin sähköisiin palveluihin, mutta iäkkäämpienkään vastaajien kohdalla ei suhtautuminen ole äärimmäisen negatiivista.

Saan sähköisesti yhtä hyvää, tai parempaa palvelua, kuin henkilökohtaisesti



Kuvio 41: Väittämä 12

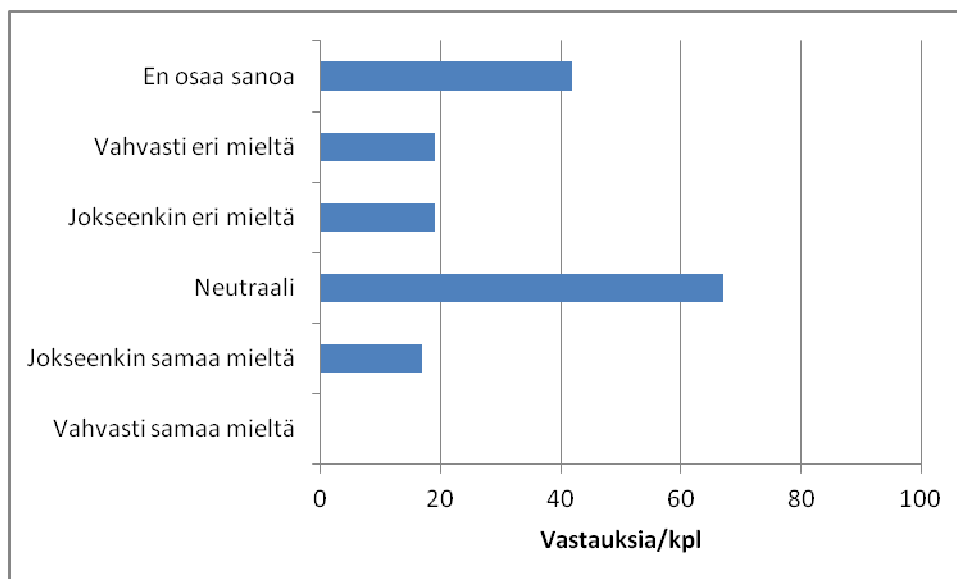
Kuviosta 41 selviää vastausten jakautuminen. Vahvasti samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä oli 43 vastaajaa. Vahvasti eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä oli 49 vastaajaa. Neutraalisti väittämään suhtautui 55 vastaajaa ja 19 ei osannut sanoa, mitä mieltä oli. Ero sähköisen palvelun ja henkilökohtaisen (perinteisen) palvelun tason välillä ei näytä olevan kovinkaan suuri. Mielenpitoet palvelun tasoeroista eivät myöskään ole kovin vahvoja.



Kuvio 42: Väittämä 12-2

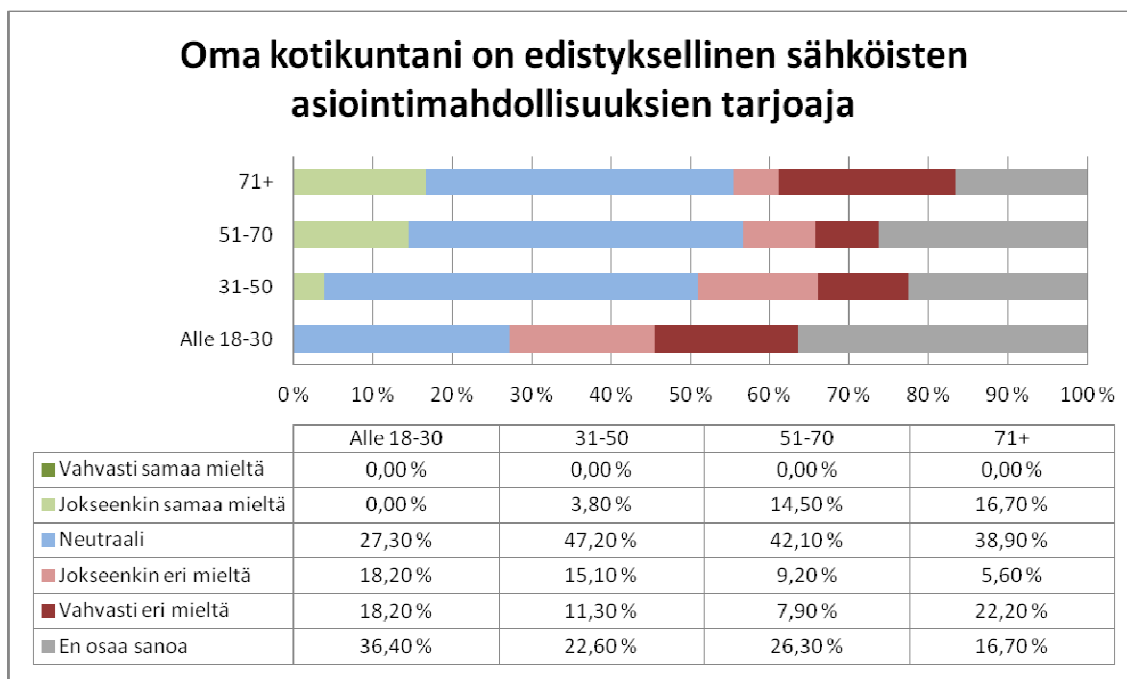
Kuviosta 42 selviää vastausten jakautuminen iän perusteella. Vahvaa korrelaatiota ikäluokkien ja mielipiteiden välillä ei näytä löytyvän. Näyttäisi siltä, että palvelun laatu ei ole merkittävä syy käyttää sähköisiä palveluita, vaan syyt löytyvät muualta.

Oma kotikuntani on edistysellinen sähköisten asiointimahdollisuuksien tarjoaja



Kuvio 43: Väittämä 13

Kuviosta 43 selviää vastausten jakautuminen. Suurin osa vastaajista ei näyttänyt olevan juurikaan tietoisia kotikuntansa tarjoamista sähköisistä asiointipalveluista. 42 vastaajaa ei osannut sanoa, oliko palveluita tarjolla riittävästi, 67:n vastaajan mielipide oli neutraali. Jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa oli 19 vastaajaa ja jokseenkin eri mieltä, tai vahvasti eri mieltä, 38 vastaajaa.



Kuvio 44: Väittämä 13-2

Kuviosta 44 selviää vastausten jakautuminen iän perusteella. Suurimmalla osalla vastaajista, ikäryhmään katsomatta, ei ollut vahvoja mielipiteitä. Noin kolmannes kaikista ikäryhmistä oli kuitenkin sitä mieltä, että heidän kotikuntansa ei ollut edistysellinen asiointimahdollisuuksien tarjoaja. Nuorimmista vastaajista yksikään ei ollut väittämän kanssa samaa mieltä ja 31-50-vuotiaidenkin ryhmässä ainoastaan 3,8 % oli jokseenkin samaa mieltä.

6 Johtopäätökset

6.1 Sähköisen asioinnin ja perinteisen asioinnin erot

Sähköinen asiointi on tullut jäädäkseen, mutta perinteisiä asiointikanavia se ei pysty vielä korvaamaan. Sähköisten palveluiden käyttö vaihtelee myös suuresti alakohtaisesti: Tietyillä aloilla, kuten pankkialalla on sähköinen asiointi erittäin suosittua ja yli 80 % kaikista vastaajista käyttää sähköisiä pankkipalveluita. Vastaavasti taas terveyskeskuspalveluita käyttää vain noin 36 % vastaajista. Toisaalta terveyskeskuspalvelut nähtiin monen vastaajan osalta puutteellisiksi, vaikka kysyntää niille näyttäisi löytyvän.

Syyt sähköisten palveluiden käyttöön liittyivät lähes yksinomaan palveluiden perusolemukseen: Asiointi on osaavalle käyttäjälle helppoa ja nopeaa sekä tuo joustavuutta ajankäyttöön. Rahallisia säästöjä ei pidetty pääasiallisina syinä palveluiden käyttöön, vaikka niilläkin oli merkitystä.

Sähköisten palveluiden koettiin soveltuvan hyvin rutiininomaiseen perusasiointiin, mutta niiden käyttö monimutkaisemmassa asiointissa koettiin hankalaksi.

Merkittävin peruste perinteisten palveluiden käyttöön olikin mahdollisuus asioida ihmisen kanssa. Usea vastaaja koki, että erityisesti ongelmatilanteissa sähköisen asioinnin puutteet tulivat esille.

Perinteisen palvelun sosiaalista aspektia pidettiin myös tärkeänä: Palveluhenkilö voi olla etenkin yksinäisille tärkeä ihmiskontakti. Osa vastaajista katsoi perinteisen asioinnin tukevan myös sosiaalista kehitystä.

6.2 Ongelmat ja esteet sähköisessä asiointissa

Internet-yhteyden puute asetti konkreettisen esteen noin kymmenekselle vastaajista. Heistä reilu kolmannes oli yli 71-vuotiaita. Alle 60-vuotiaista vastaajista oli lähes kaikilla pääsy Internetiin. Puutteet laitteiston ja Internet-yhteyden osalta keskittyivät yksinomaan iäkkäämpiin vastaajiin. Muissa ikäluokissa ne eivät olleet ongelma.

Näen, että merkittävimmät ongelmat sähköiseen asioinnin käyttöönottoon liittyen eivät ole palveluiden tuottajien puoleltakaan teknologiakeskeisiä, ainakaan siltä osin, kun tuotettavan palvelun luonne mahdollistaa sähköisen palvelun. Kaikkia palvelumuotoja ei niiden perusluonteen vuoksi tietenkään ole yksinkertaisesti mahdollista korvata sähköisellä palvelulla (esimerkiksi terveydenhuoltopalvelut), mutta sähköistä asiointia on kuitenkin mahdollista niissäkin soveltaa paljon suuremmissa määrissä.

Näen, että (julkisten) palveluiden tuottajien näkökulmasta kysymys on enemmänkin resurssien jaosta: onko sähköisen palvelun käyttöönotto kannattavaa, ja missä määrin, jos joudutaan kuitenkin pitämään yllä tiettyä palvelutasoa niille, joilla ei ole mahdollisuutta sähköiseen asiointiin. Tuleeko sähköisestä palvelusta vain lisärasite, samalla kun osa perinteisen palvelun kapasiteetista jää hyödyntämättä? Ratkaisuna tähän voisi olla palveluiden käyttäjien segmentointi ja perinteisen palvelun sekä sähköisen palvelun mitoittaminen segmenttien mukaan. Julkisen sektorin suuri koko, sekä esimerkiksi erot kuntien välillä luovat kuitenkin haasteen muutosten tekemiselle.

Yleisesti ottaen sähköisen asioinnin ongelmat (erityisesti julkisten palveluiden kohdalla) liittyvät pitkälti kansalaisten tasavertaisuuden toteutumiseen: kaikilla ei ole mahdollisuutta tai osaamista käyttää sähköisiä palveluita. Toiseksi suurimmaksi sähköisten palveluiden käyttämistä hankaloittavaksi asiaksi, tietoturvaan liittyvien seikkojen jälkeen, koettiin puutteet omassa osaamisessa. Puutteellinen osaaminen ei myöskään näyttänyt koskettavan

pelkästään iäkkäämpiä vastaajia, sillä myös useat nuoret ja keski-ikäiset vastaajat kokivat osaamisensa sähköisten palveluiden käytön suhteen olevan puutteellista.

Osaltaan käyttöön liittyviä ongelmia ja osaamiskynnystä voidaan vähentää kiinnittämällä huomiota palvelun käytettävyyteen. Palvelua kehitettäessä voidaan käytettävyyttä parantaa käyttäjakeskeisillä suunnittelumenetelmillä. Käyttäjakeskeiset suunnittelumenetelmät perustuvat käyttäjätutkimuksiin, joiden pohjalta luodaan suunnittelun tueksi erilaisia käyttäjäpersoonakuvauksia käyttäjäryhmistä. Olettaen, että käyttäjätutkimus on hyvin tehty, pitäisi suunnittelussa tulla huomioituksi eri käyttäjäryhmien erikoisvaatimukset, kuten näköongelmat, tai nivel- sekä lihassairaudet, jotka voivat hankaloittaa käyttöä.

Sähköisten palveluiden käytön osaamisessa on kuitenkin kyse suuremmasta kokonaisuudesta, kuin pelkästä palvelun helppokäyttöisyydestä: Myös laitteiston asentaminen ja esimerkiksi Internetin käytön opetteleminen liittyy yhtä lailla osaamiseen. Henkilöille, joilla ei ole esimerkiksi lapsenlapsia tai osaavia tuttavita opettamassa, voi käytön opetteleminen olla ylivoimainen haaste.

Marja-Liisa Viherän (1999) mukaan kansalaisten viestintävalmiudet tietoyhteiskunnassa muodostuvat osaamisesta, motivaatiosta, sekä liittymästä. Jälkimmäisen voidaan katsoa olevan pääosin kunnossa, sillä 89 % vastaajista kertoi omaavansa pääsyn Internetiin. Usea vastaaja koki kuitenkin osaamisensa olevan merkittävä este sähköisten palveluiden käytölle ja motivaation puute oli myös varsin yleinen ongelma. Mikäli henkilö ei koe saavansa hyötyä sähköisen palvelun käytöstä, ei häntä luultavasti myöskään motivoi sen käyttäminen.

Asioinnin helppous ja nopeus olivat monelle tärkeimmät syyt sähköisten palveluiden valitsemiselle, mutta osalle ihmisistä sähköinen asiointi on aivan muuta: vaikeaa ja hidasta. Yksi kyselyn kysymyksistä koski suhtautumista jonotusaikoihin. Vastaajat, jotka eivät käyttäneet sähköisiä asiointipalveluita eivät myöskään pääsääntöisesti pitäneet perinteisten palveluiden jonotusaikoja liian pitkinä. Sähköisiä palveluita käyttävien kohdalla tilanne oli päinvastainen. Mikäli henkilö ei koe säästävänsä aikaa sähköisiä palveluilta käyttämällä, vähentää se motivaatiota niiden käyttöön.

Pääasiallisen motivaation sähköisten palveluiden käyttämiseen voidaan katsoa muodostavan käyttäjän olettamat palvelun tuomat hyödyt suhteessa hänen olettamiinsa haittoihin. Käyttäjän olettamien haittojen ollessa suuremmat, kuin hänen olettamiensa hyödyt, motivaatio sähköisen palvelun käyttämiseen perinteisen palvelun sijasta laskee. Kun henkilöllä ei ole tarvittavaa laitteistoa sekä osaamista, on mahdollista, että hän ei koe rahallista (laitteiston hankkiminen) ja ajallista menetystä (käytön opiskelu) sen arvoiseksi,

että hän pääsee käyttämään sähköistä palvelua, vaikka henkilö olettaisikin palvelun esimerkiksi säästävän aikaa.

Motivaatiota jonkin asian tekemiseen parantaa hyöty tai palkkio, joka seuraa kyseisen asian tekemistä. Esimerkiksi palkka toimii usein motivaationa työn tekemiseen: se on hyöty, johon henkilö suhteuttaa haitan (vapaa-ajan menetys). Monet verkkopalvelut ovat ottaneet palkinnot käyttöön motivoidakseen potentiaalisia käyttäjiä. Esimerkiksi useat verkkokaupat tarjoavat alennuksia palveluun rekisteröityville. Tästä syystä on tärkeää tuoda sähköisen palvelun tuomat hyödyt esille: jos käyttäjä ei tiedä, kuinka hän hyötyy sähköisen palvelun käytöstä, hän ei kykene suhteuttamaan olettamaansa menetystä hyötyihin.

Näen, että motivaatiota sähköisten palveluiden käyttöön voivat vähentää

- rahalliset menetykset, jotka koituvat vaadittavan laitteiston ja Internet-yhteyden hankkimisesta
- tietotekniikan käytön opetteleminen
- palvelun käytön opetteleminen
- palvelun huono käytettävyys
- palvelun huono toimivuus.

Huonon käytettävyyden omaava sähköinen palvelu vaatii paljon aikaa ja opettelua. Näen, että huonon käytettävyyden omaavan sähköisen asiointin tuomat nettohyödyt (ajan säästö, vaivattomuus) pienenevät suhteessa uhrauksiin (käytön opetteluun käytetty aika, stressi, turhautuminen), mikä vähentää motivaatiota palvelun käyttämiseen verrattuna vaihtoehtoon: perinteiseen palveluun. Myös liittymän (laitteiden, ohjelmiston) hyvä käytettävyys laskee kynnystä sähköisten palveluiden käytön omaksumiseen.

On mahdollista, että siinä missä sähköisiä palveluita käyttäviä motivoi palveluiden käyttöön heidän kokemansa ajalliset säästöt (esimerkiksi jonotusajoissa), ei näin ole kaikkien niiden keskuudessa, jotka eivät sähköisiä palveluita käytä. Uhraukset, kuten palveluiden käytön opettelemiseen vaadittava aika ja laitteiston hankitaan käytettävät rahat, eivät välttämättä sähköisiä palveluita käyttämättömille ole mahdollisten hyötyjen arvoisia verrattuna vaihtoehtoon - perinteiseen asiointiin.

Tutkimuksessa selvitettiin myös sähköisten hyvinvointipalveluiden käyttöä. Reilu kolmasosa vastaajista oli käyttänyt sähköisiä terveyskeskuspalveluita ja hieman harvempi sähköisiä sosiaalipalveluita. Sähköisiä hyvinvointipalveluita on kuitenkin tähän mennessä hyödynnetty palveluiden tuottajien osalta hyvin rajallisesti ja uskon, että oikein toteutettuna ne voivat tehostaa hyvinvointipalveluiden toimintaa: esimerkiksi mobiilialustoilla toimivat mittauslaitteet tekevät tuloaan. Uskon, että niin sanotun etäterveydenhuollon mahdollistaminen vähentäisi rutiinikäyntejä terveysasemilla, sekä sähköisen tiedonvälityksen

myötä vähentäisi ylimääräistä ”paperinpyörittelyä” ja mahdollistaisi niihin nykyisellään käytettävien resurssien paremman kohdentamisen. Kyselyyn vastanneiden keskuudessa tällaiset laitteet eivät kuitenkaan herättäneet suurta mielenkiintoa: eniten vastaajat kaipaivat mahdollisuutta tiedustella tutkimustuloksia sähköisesti ja saamaan henkilökohtaista apua tai neuvontaa.

Sähköiset terveyspalvelut tulivat tutkimuksessa jossain määrin kielteisesti esiin ja usea vastaaja koki, että ne ovat puutteellisia.

On varsin yllättävää, että suurimpienkaan asutuskeskusten terveyskeskukset eivät kaikki tarjoa sähköistä ajanvarausta, sillä tekniseltä toteutukseltaan ajanvarausjärjestelmät ovat varsin yksinkertaisia. Syy lienee ainakin osaltaan erilaisten sairastapausten priorisoinnissa, jolloin tarvitaan ihminen päättämään, kuinka nopeasti hoitoa täytyy antaa. Toisaalta esimerkiksi järjestelmä, jonka kautta voisi pyytää terveyskeskuksen ajanvaraushenkilöstöä ottamaan yhteyttä asiakkaalle sopivaan aikaan, vähentäisi jonottamisen tarvetta ja voisi tuoda joustavuutta.

6.3 Arvot ja asenteet sähköistä asiointia kohtaan

Asenteiden mittaamiseen käytettiin tutkimuksessa pääosin väittämiä. Vastausvaihtoehdot väittämiin olivat ”vahvasti samaa mieltä”, ”jokseenkin samaa mieltä”, ”neutraali”, ”jokseenkin eri mieltä”, ”vahvasti eri mieltä” ja ”en osaa sanoa”.

Yleisellä tasolla tarkasteltuna asenteet sähköistä asiointia kohtaan olivat pääosin myönteisiä tai neutraaleja, vaikkakin kielteiset asenteet olivat sitäkin jyrkempiä. Sähköistä asiointia ei varsinaisesti pidetty parempana niin palvelun laadun kuin luotettavuudenkaan osalta, mutta sähköisen asioinnin perusominaisuuksien tuomista hyödyistä oltiin laajalti samaa mieltä: sähköinen asiointi on nopeaa ja helppoa sekä mahdollistaa joustavamman ajankäytön. Useat vastaajat toivoivat, että sähköisiä asiointipalveluita olisi enemmän tarjolla, mutta moni oli tyytyväinen nykyiseenkin määrään.

En näe, että henkilökohtaisen palvelun arvostus olisi vähentynyt merkittävästi sähköisen asioinnin seurauksena. Mahdollisuutta keskustella ihmisen kanssa pidetään yhä arvossa, mutta sen tuomista eduista ollaan osaltaan valmiita luopumaan sähköisen asioinnin tuomien etujen takia.

Moni vastaaja kantoi huolta sähköisen asioinnin vaikutuksesta kansalaisten tasavertaisuuteen. Tämä ei kuitenkaan pääosin heijastunut negatiivisena asenteena sähköistä asiointia kohtaan, vaan legitiiminä huolena siitä, että sähköinen asiointi perusominaisuuksiensa

(henkilökohtaisen avun poissaolo, liittymän vaatimukset, tekniikan käytön hallitseminen, sähköisen asiointiympäristön ymmärtäminen, käytettävyyteen liittyvät tekijät ym.) takia yksinkertaisesti sovellu kaikille. Vastausdata tuki myös tätä olettamusta.

Asenteissa oli nähtävissä eroja ikäluokkien välillä, joskaan erot eivät olleet yhtä suuria, kuin olisin odottanut. Odotetusti, sähköiseen asiointiin suhtautuivat myönteisimmin nuorimmat, alle 31-vuotiaat vastaajat. Näen, että alle 31-vuotiaiden ikäryhmä kokee sähköisten palveluiden käytön pääasiallisesti miellyttäväksi ja perinteisen palvelun puuttuminen hyväksytään osana sähköisen asioinnin perusluonnetta.

Nuoremmat vastaajat eivät myöskään koe sähköisiä palveluita yhtä eriarvoistaviksi, kuin muut ikäryhmät. Toisaalta alle 31-vuotiaat vastaajat ovat myös epäluottavaisimpia sähköistä asiointia kohtaan: Merkittävä osa nuorista vastaajista koki luottamuspulaa palvelun tuottajaa kohtaan niin tietoturvan, kuin palvelun luotettavuuden osalta. Uskon, että syy tähän on heidän tietämys sähköiseen asiointiin liittyvistä riskeistä, pääasiassa tietoturvan osalta.

31-50-vuotiaiden kohdalla asenteet eivät olleet aivan yhtä myönteisiä, mutta mukailivat varsin pitkälti nuoremman ikäryhmän asenteita. Suurin ero oli ehkä siinä, että asenteet eivät olleet yhtä vahvasti myönteisiä tai kielteisiä. 31-50-vuotiaiden ikäluokka suhtautui myös luottavaisemmin sähköiseen asiointiin kuin alle 31-vuotiaat.

51-70-vuotiaiden asenteet olivat yleisesti ottaen myönteisiä, mutta sähköistä asiointia ei itsessään pidetty miellyttävänä perinteiseen asiointiin verrattuna, vaan perusteet sen käytölle olivat puhtaasti käytännölliset: sähköinen asiointi on helpompaa ja säästää aikaa. Suurin osa 51-70-vuotiaista koki sähköisten palveluiden suosimisen asettavan perinteisten palveluiden käyttäjät eriarvoiseen asemaan, kun nuorempien ikäryhmien kohdalla vähemmistö vastaajista oli tätä mieltä.

lääkäimpien vastaajien asenteet eivät yllättäen näyttäneet olevan kovin negatiivisia. Suuri osa yli 71-vuotiaista vastaajista suosii yhä perinteistä asiointia ja osa suhtautui hyvin kielteisesti sähköisten asiointipalveluiden lisäämiseen. Paljon suurempi osa vastaajista suhtautui kuitenkin sähköiseen asiointiin neutraalisti, kuin kielteisesti.

Suurin osa yli 71-vuotiaista vastaajista katsoi sähköisten palveluiden siirtävän yritykselle kuuluvia tehtäviä asiakkaille, joka kertoo mielestäni siitä, että vastaajilla on vahva näkemys siitä, millainen palvelun ”tulisi olla”. Ylivoimaisesti suurin osa iäkkäistä vastaajista oli myös sitä mieltä, että sähköisten palveluiden suosiminen asettaa perinteisten palveluiden käyttäjät eriarvoiseen asemaan. Toisaalta sähköisten palveluiden käytön katsottiin säästävän aikaa,

sähköisen palvelun katsottiin olevan laadultaan lähes perinteisen tasolla ja luottamus sähköiseen palveluun näytti olevan muutenkin varsin korkea.

Näkemykseni tutkimustuloksiin perustuen on, että iäkkäiden ihmisten kohdalla asenteet eivät ole syy olla käyttämättä sähköisiä palveluita. Ongelmakohtia ovat puutteet osaamisessa sekä liittymässä.

6.4 Suositukset johtopäätöksiin perustuen

Asenteet sähköistä asiointia kohtaan ovat pääosin myönteisiä, vaikka kielteiset asenteet ovat sitäkin kielteisempiä. Kielteiset asenteet näyttävät perustuvan pääosin huoleen tasavertaisuuden toteutumisesta sekä kielteisestä suhtautumisesta Internetiin ilmiönä ja palveluiden siirtymisestä sinne.

Asenteiden muokkaaminen on vaikeaa ja se on myös lähtökohtaisesti nurinkurinen tapa lähteä ratkaisemaan ongelmaa: asenteet ovat seurausta jostakin - eivät syy. Tasavertaisuuden toteutumista hankaloittavat puutteet osaamisessa tai liittymässä. Vastausten perusteella puutteet liittymässä ovat kuitenkin seurausta puutteista osaamisessa: Koska ei osata käyttää teknisiä laitteita tai palveluita, ei niitä myöskään hankita. Tilanne, että liittymä on olemassa, mutta osaaminen sen käyttöön puuttuu, on harvinainen.

Kehitys laitteissa (PC, mobiililaitteet) on siirtynyt teknologiakeskeisestä käyttäjäkeskeiseen, joskin niiden käyttö on yhä hyvin hankalaa suurelle osalle henkilöistä, jotka eivät ole tietotekniikan parissa kasvaneet, tai joutuneet sitä käyttämään. Valitettavasti en näe, että näiden laitteiden helppokäyttöisyyttä voitaisiin parantaa: laitteiden käytettävyyttä vastaa niiden tarpeita, ketkä laitteita ostavat. Maksutonta käyttökoulutusta tulisi olla saatavilla sekä palveluiden, että laitteiden peruskäyttöön.

Myös palveluiden suunnittelussa tulisi ottaa huomioon niiden käyttäjien tarpeet, joiden osaaminen on heikkoa, tai joilla on käyttöä rajoittavia tekijöitä. Käyttäjälähtöisten suunnittelumenetelmien soveltaminen voisi olla ratkaisu tähän. Palveluista voisi myös olla saatavilla erilliset helppokäyttöisemmät versiot henkilöasiakkaille pelkästään. Version valinta tapahtuisi verkkosivulle mentäessä

Sähköisiä hyvinvointipalveluita pidettiin vastauksissa lähes kautta linjan puutteellisina. Näen, että erilaiset etäterveydenhuoltopalvelut, kuten mobiililaitteisiin yhdistetyt mittarit voisivat hyvinkin tehostaa etenkin rutiiniasiointia terveystalouksissa. Tällaiset laitteet eivät kuitenkaan herättäneet kovin suurta kiinnostusta vastaajissa, vaan suurin osa kaipasi vain mahdollisuutta henkilökohtaiseen neuvontaan, tutkimustulosten tiedusteluun sekä

ajanvaraukseen. En näe, miksi jälkimmäisten palveluiden toteuttaminen ei onnistuisi verrattain helposti. Tunnistautumisessa voitaisiin soveltaa esimerkiksi verkkopankkitunnuksia.

6.5 Lopuksi

Arvot käsitteenä ovat todella laaja ja paljon tutkittu aihe. Siitä huolimatta, että ”arvo” - käsite on myös erittäin monikäyttöinen, on sitä vaikea irrottaa erilleen sen monista yhteyksistä. Esimerkiksi joillekin esineille tuovat (rahallista) arvoa ihmisten hedonistiset arvot ja esteettiset arvot - joihin edelleen vaikuttavat yhteiskunnan ja kulttuurin arvot. Yhtä käsitettä ei voi erottaa toisesta ja käsitteet haarautuvat vielä laajemmiksi, mitä lähempää niitä tarkastelee. Tästä johtuen jopa arvon määritelmää oli vaikea lähestyä ja sen rajaaminen tutkimuksen osalta relevantiksi käsitteeksi oli erittäin hankalaa. Arvo -käsite on myös jossakin määrin abstrakti ja määritelmät riippuvat usein määrittelijästä. Ei ole yllättävää, että arvoista käsitteinä on julkaistu useita tutkimuksia.

Hyvän kyselylomakkeen suunnittelu oli yllättävän hankalaa ja useita asioita tuli ylenkatsottua. Kun tuntee aihepiirin hyvin, niin on vaikea astua sellaisen henkilön kenkiin, joka ei ole koko asiasta kuullutkaan. Kaikki kyselylomakkeen kysymykset eivät myöskään olleet tarpeellisia, mutta tätä oli vaikea huomata kyselylomaketta luodessa, vaikka asiaan pyrki erityisesti kiinnittämään huomiota.

Sähköisen lomakkeen toteutuksessa oli harmillisesti muutamia ongelmia. Useat ongelmista olisi voinut välttää kattavammalla testauksella, mutta pelkkä kysymysten laatimisen ja kyselylomakkeiden lähettämisen vaativa työmäärä vei huomiota asialta. En usko, että lomakkeen ongelmilla oli kuitenkaan suurta merkitystä tulosten luotettavuuteen.

Kyselylomakkeiden kuoritus ja lähetys oli useita tunteja vievä prosessi, vaikka sain siihen ulkopuolista apua. Palautuneiden lomakkeiden kirjaaminen sähköiseen muotoon vei myös todella pitkään, vaikka vastausprosentti jäikin matalahkoksi. Myös sähköisen kyselyn raakadatan muokkaaminen ymmärrettävään muotoon oli aikaa vievää ja hankalaa saada alkuun. Excel-tiedoston käsittely kuitenkin helpottui, kun prosessi standardisoitui ja oikeat työvälineet löytyivät.

Lähteet

Internet-lähteet

Aalto-yliopisto. 2013. Käsitteiden määrittely ja käyttö. Viitattu 31.8.2013.
http://viestinnantietoaines.aalto.fi/Tieteellinen/kasitteet.htm#K%C3%A4sitteiden_m%C3%A4%C3%A4rittely_ja_k%C3%A4ytt%C3%B6

Amazon.com. 2013. 1-Click Ordering. Viitattu 15.8.2013.
<http://www.amazon.com/gp/help/customer/display.html?ie=UTF8&nodeId=468480>

Digibusiness. 2013. Pumppu-hankkeessa on luotu Hämeenlinnan vammaispoliittisia arvoja ja verkkotyökalu sydänsairaalle valintojen tueksi. Viitattu 12.7.2013.
<http://www.digibusiness.fi/digibusiness/pumppu-hankkeessa-on-luotu-hameenlinnan-vammaispoliittisia-arvoja-ja-verkkotyokalu-sydansairaalle-valintojen-tueksi/>

Elinkeinoelämän Keskusliitto. 2004. Pk-yritysten sähköinen liiketoiminta - Tarpeet kehittää julkista palvelutarjontaa. Viitattu 13.3.2013.
http://www.ek.fi/ek/fi/yrittajyys_ym/yrittajyys/tietoa_pk-yrityksista/liitteet/jul14elo.pdf

Euroopan aluekehitysrahasto. 2011. Projekti A31860. Viitattu 5.3.2013.
<https://www.eura2007.fi/rrtiepa/projekti.php?projektikoodi=A31860>

Finlex 1978. Kuluttajansuojalaki. Viitattu 27.4.2014.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1978/19780038>

Finlex. 1999. Henkilötietolaki. Viitattu 8.8.2013.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>

Finlex. 2003. Laki sähköisestä asioinnista viranomaispalveluissa. Viitattu 5.3.2013.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030013#a13-2003>

Finlex. 2000. Suomen perustuslaki. Viitattu 15.7.2013.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/smur/1999/19990731>

Futunet. 2005. Arvojen muutos. Viitattu 31.8.2013.
http://www.futunet.org/fi/materiaalit/tutkimus/03_lahestymistapoina/01_arvot_ja_elaman_odotukset/02_arvojen_muutos?C:D=347621&selres=347621

ITUNes. 2012. E-health standards and interoperability. Viitattu 13.3.2013.
<https://itunews.itu.int/En/2472-E8209health-standards-and-interoperability.note.aspx>

Jyväskylän Yliopisto. 2013. Tietotekniikan opetuksen historia. Viitattu 6.7.2013.
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/mit/tietotekniikan-opetuksen-perusteet/taustoista-nykyisyyteen/tietotekniikan-opetuksen-historia>

Kunnat.net. 2014. Sosiaali ja terveys. Viitattu 27.4.2014.
<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/Sivut/default.aspx>

Kehittämiskeskus. 2013. Kauppa siirtyy yhä enemmän verkkoon. Viitattu 27.4.2014.
<http://www.kehittamiskeskus.fi/portal/kehittamiskeskus/suomeksi/uutiset/?id=407>

Nordnet. 2013. Apua verovuoden raportointiin. Viitattu 6.3.2013.
<https://www.nordnet.fi/mux/web/nordnet/skatt.html>

Osmo A. Wiio. 1970. Wiion tulevaisuuslait. Viitattu 6.3.2013.
<http://osmo.wiio.net/wiion-lait/>

Paalijärvi, J. 2013. Yksityisyydensuoja paikkatietoja hyödyntävissä palveluissa. Viitattu 23.5.2013.

http://paalijarvi.fi/b/SCI_2013_Paalijarvi_Janne.pdf

Pumppu-hanke blogi. 2012. Pumppu-hanke. Viitattu 2.12.2012.

<http://pumppu-hanke.blogspot.fi/>

Prospercart. 2013. Verkkokauppaliiketoiminnan edut kivijalkamyymälään verrattuna. Viitattu 13.3.2013. <http://www.prospercart.fi/verkkokauppaliiketoiminta-verrattuna-kivijalkamyymala>

Prospercart. 2013. Hosting-palveluntarjoajan valitseminen. Viitattu 13.3.2013.

<http://www.prospercart.fi/hosting-palveluntarjoajan-valinta>

Osmo Sonininvaara. 2011. Hankintalaki ei sovi sosiaali ja terveystalouteen. Viitattu 12.7.2013.

<http://www.soininvaara.fi/2011/04/11/hankintalaki-ei-sovi-sosiaali-ja-terveyspalveluihin/>

Otavan Opisto. 2014. Ulkoinen ja sisäinen motivaatio. Viitattu 4.5.2014.

http://opinnot.internetix.fi/fi/materiaalit/ps/ps4/01_motiivit_ja_motivaatio/04_1.4_ulkoine_n_ja_sisainen_motivaatio?C:D=gjs0.e7SF&m:selres=gjs0.e7SF

Sanoma Oy. 2012. Internetin mobiilikäyttö löi läpi vuoden 2012 aikana - Sanoman verkkopalvelut kertovat suomalaisten astuneen mobiilin internetin aikaan. Viitattu 7.8.2013. <http://www.sanoma.com/fi/uutiset/internetin-mobiilikaytto-loi-lapi-vuoden-2012-aikana-sanoman-verkkopalvelut-kertovat>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2013a. Sosiaali- ja terveystalouteen. Viitattu 15.7.2013.

http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2013b. Vastuutahot. Viitattu 15.7.2013.

http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/vastuutahot

Spitzer, M. 2010. Learning brings happiness. Viitattu 4.5.2014.

<https://www.humboldt-foundation.de/web/kosmos-cover-story-97-3.html>

The Register. 2011. User data stolen in Sony Playstation Network hack attack. Viitattu 10.12.2012.

http://www.theregister.co.uk/2011/04/26/sony_playstation_network_security_breach/

TNS Gallup. 2011. Ikäihmiset ja teknologia. Viitattu 4.12.2012.

http://www.ikateknologia.fi/images/stories/KKTE_aineistot/ikihmiset_ja_teknologia_2011_J_P_Yhteensopivuustila.pdf

Tampereen Yliopiston Täydennyskoulutus. 2013. Sosiologian peruskurssi. Viitattu 8.3.2013.

<http://www.uta.fi/avoinyliopisto/arkisto/sosiologia/luku3.html#arvot>

Hirvonen, H., Kytölä, H., Pasanen, A. & Riihijärvi, S. 2013. Laadulliset tutkimusmenetelmät teknisessä viestinnässä - erityistarkastelussa kyselytutkimus.

<http://www15.uta.fi/FAST/TC/laadulliset%20menetelmat.pdf>

Terveystalouden ja hyvinvoinnin laitos. 2012. Kuntien terveys- ja sosiaalipalveluiden henkilöstö 2011. Viitattu 15.7.2013.

http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/tilastot/aiheittain/henkilosto/kuntien_terveys_ja_sosiaalipalvelujen_henkilosto

Terveystalouden ja hyvinvoinnin laitos. 2013. Terveystalouden huollon menot ja rahoitus 2011. Viitattu 15.7.2013.

http://www.thl.fi/tilastoliite/tilastoraportit/2013/Tr06_13.pdf

Tilastokeskus. 2004. Vapaa-aika - työn vastakohta, harrastuksia vai vapautta?. Viitattu 30.8.2013

http://www.stat.fi/tup/hyvinvointikatsaus/hyka_2004_2_vapaa-aika.html

Tilastokeskus. 2013. Länsi-Uusimaa - Västra Nyland. Viitattu 30.8.2013

http://www.stat.fi/tup/seutunet/lansiusimaa_vaesto.html

Tilastokeskus. 2013. Taulukot tilastossa: Väestörakenne. Viitattu 30.8.2013

http://pxweb2.stat.fi/Database/StatFin/vrm/vaerak/vaerak_fi.asp

Usabilitynet. 1998. Usability definitions. Viitattu 25.4.2013.

http://www.usabilitynet.org/tools/r_international.htm

Uusi Suomi. 2013. Uutuuskirja esittelee internetin pimeän puolen: ”Käytä Facebookissa salanimeä”. Viitattu 6.3.2013. <http://www.uusisuomi.fi/ulkomaat/57484-uutuuskirja-esittelee-internetin-pimean-puolen-kaytan-facebookissa-salanimea#comments>

Valtioneuvosto. 2003. Monituottajamalli tuo yrittäjyyttä hoivapalveluihin. Viitattu 12.7.2013.

<http://valtioneuvosto.fi/ajankohtaista/tiedotteet/tiedote/fi.jsp?oid=127406>

Valtion Teknillinen Tutkimuskeskus. 2013. eTerveys ja terveydenhoidon mobiiliratkaisut.

Viitattu 9.7.2013. http://www.vtt.fi/service/ict3_ehealth_and_mobile_health.jsp

Valtiovarainministeriö. 2005. Asiointipalvelujen kehittäminen tieto- ja viestintäteknikan keinoin. Viitattu 2.12.2012.

http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20051230Asioin18735/muistio_11b.pdf

Valtiovarainministeriö. 2012. Tietoja valtion tietohallinnosta 2011, 31a/2012. Viitattu 6.3.2013.

http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/076_ict/20120920Tietoj/nahme.jsp

Valtiovarainministeriö. 2011. Mitä hyötyjä sähköisistä palveluista? Viitattu 7.3.2011.

http://www.kuntait.fi/Aineistoja/Kuntamarkkinat/5_SADe_Kotonen.pdf

Vastamäki, Raino. 2013. Käytettävyys. Viitattu 28.6.2014

<http://www.klikkaatasta.fi/luku19.php>

Verohallinto. 2013. Kausiveroilmoituksen antaminen. Viitattu 10.3.2013.

<https://www.vero.fi/fi->

[Fl/Yritys_ja_yhteisoasiakkaat/Yhdistys_ja_saatio/Kausiveroilmoituksen_antaminen](https://www.vero.fi/fi-Fl/Yritys_ja_yhteisoasiakkaat/Yhdistys_ja_saatio/Kausiveroilmoituksen_antaminen)

Villa Hima. 2014. Verkkokaupan hautajaiset. Viitattu 27.4.2014.

<http://villahangosta.blogspot.fi/2014/01/verkkokaupan-hautajaiset.html>

Lindblom, Tomi. 2009. Uuden median murros Alma Mediassa, Sanoma Osakeyhtiössä ja Yleisradiossa 1994-2004. Viitattu 5.3.2012.

<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/23384/uudenmed.pdf?sequence=2>

Yle. 2013. Näin tunnistat luotettavan verkkokaupan. Viitattu 28.6.2014

http://yle.fi/uutiset/nain_tunnistat_luotettavan_verkkokaupan/6778722

Kirjalähteet

Jääskeläinen, J. 2010. Verkkopalvelun ostajan opas. Helsinki: Talentum Oy.

Kuusela, H & Rintamäki, T. 2002. Arvoa tuottava asiointikokemus. Tampere: Tampere University Press.

Salminen, M. 2009. Tietosuoja sähköisessä liiketoiminnassa. Helsinki: Talentum Oy.

Sinkkonen, I. Nuutila, E. & Törmä, S. 2009. Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu. Helsinki: Tietosanoma Oy

Viherä, M-L. 1999. Ihminen tietoyhteiskunnassa - Kansalaisten viestintävalmiudet kansalaisyhteiskunnan mahdollistajana. Turku: Turun kauppakorkeakoulun julkaisuja

Viherä, M-L. 2009. Digitaalisen arjen viestintä. Helsinki: Kyriiri Oy.

Kuvat

Kuva 1: Tietoyhteiskuntavalmiudet (Viherä 1999)	11
Kuva 3: Käytettävyyden suhde tietoyhteiskuntavalmiuksiin.....	14

Kuviot

Kuvio 1: Vastaajat	32
Kuvio 2: Asukkaat	33
Kuvio 45: Internet-liittymän yleisyys	34
Kuvio 46: Sähköisten palveluiden käyttö ikäryhmittäin	35
Kuvio 47: Tieturvaohjelmiston yleisyys.....	37
Kuvio 48: Käytetyimmät palvelut.....	38
Kuvio 49: Pankki- ja sijoituspalvelut.....	37
Kuvio 50: Suomalaiset verkkokauppalvelut	40
Kuvio 51: Verottajan palvelut.....	41
Kuvio 52: Ulkomaiset verkkokauppalvelut	42
Kuvio 53: Terveyskeskuspalvelut.....	43
Kuvio 54: Kansaneläkelaitoksen palvelut.....	44
Kuvio 55: Sosiaalipalvelut.....	45
Kuvio 56: Sähköiset hyvinvointipalvelut.....	46
Kuvio 57: Tärkeimmät ominaisuudet sähköisissä palveluissa.....	49
Kuvio 58: Vähiten tärkeät ominaisuudet sähköisissä palveluissa.....	52
Kuvio 59: Esteet ja hankaluudet	53
Kuvio 60: Laajimmin hyväksytyt väittämät.....	60
Kuvio 61: Väittämä 1.....	61
Kuvio 62: Väittämä 1-2	62
Kuvio 63: Väittämä 2	63
Kuvio 64: Väittämä 2-2.....	64
Kuvio 65: Väittämä 3.....	65
Kuvio 66: Väittämä 3-2.....	66
Kuvio 67: Väittämä 4.....	66
Kuvio 68: Väittämä 4-2.....	67
Kuvio 69: Väittämä 5.....	68
Kuvio 70: Väittämä 5-2.....	69
Kuvio 71: Väittämä 6.....	70
Kuvio 72: Väittämä 6-2.....	71
Kuvio 73: Väittämä 7.....	72
Kuvio 74: Väittämä 7-2.....	73
Kuvio 75: Väittämä 8.....	74
Kuvio 76: Väittämä 8-2.....	75
Kuvio 77: Väittämä 9.....	75
Kuvio 78: Väittämä 9-2.....	77
Kuvio 79: Väittämä 10.....	77

Kuvio 80: Väittämä 10-2.....	78
Kuvio 81: Väittämä 11.....	79
Kuvio 82: Väittämä 11-2.....	80
Kuvio 83: Väittämä 12.....	81
Kuvio 84: Väittämä 12-2.....	81
Kuvio 85: Väittämä 13.....	82
Kuvio 86: Väittämä 13-2.....	83

Liitteet

Liite 1 Kyselylomake	97
----------------------------	----

Liite 1. Kyselylomake

KYSELY: SÄHKÖINEN ASIOINTI SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUISSA

Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa Länsi-Uudenmaan asukkaiden asenteita sähköistä asiointia kohtaan. Kysely on osa Laurea-ammattikorkeakoululle toteutettavaa opinnäytetyötä, joka toteutetaan osana Pumpu-hanketta. Kyselyyn vastaaminen on anonyymää ja vastaukset käsitellään luottamuksellisesti.

Perustiedot

Ikä

<input type="checkbox"/> Alle 18	<input type="checkbox"/> 51-60
<input type="checkbox"/> 18-20	<input type="checkbox"/> 61-70
<input type="checkbox"/> 21-30	<input type="checkbox"/> 71-80
<input type="checkbox"/> 31-40	<input type="checkbox"/> 81-90
<input type="checkbox"/> 41-50	<input type="checkbox"/> Yli 90

Asuinpaikka

<input type="checkbox"/> Lohja	<input type="checkbox"/> Vihti
<input type="checkbox"/> Siuntio	<input type="checkbox"/> Hanko
<input type="checkbox"/> Inkoo	<input type="checkbox"/> Raasepori
<input type="checkbox"/> Karkkila	<input type="checkbox"/> Muu (mikä?) _____

Sukupuoli

<input type="checkbox"/> Mies
<input type="checkbox"/> Nainen
<input type="checkbox"/> En halua määrittellä

Ammattiluokka

<input type="checkbox"/> Palkkatyössä
<input type="checkbox"/> Yrittäjä
<input type="checkbox"/> Päätoiminen opiskelija
<input type="checkbox"/> Työtön
<input type="checkbox"/> Eläkeläinen
<input type="checkbox"/> Muu (mikä?) _____

Äidinkieli

<input type="checkbox"/> Suomi
<input type="checkbox"/> Ruotsi
<input type="checkbox"/> Muu

Yliin suorittamanne koulutus

<input type="checkbox"/> Peruskoulu tai kansakoulu
<input type="checkbox"/> Ammatillinen perustutkinto
<input type="checkbox"/> Opistotason koulutus
<input type="checkbox"/> Ylioppilas
<input type="checkbox"/> Alempi korkeakoulututkinto
<input type="checkbox"/> Ylempi korkeakoulututkinto
<input type="checkbox"/> Tohtorin tutkinto
<input type="checkbox"/> Muu (mikä?) _____

Kysymykset

1. Onko käytössä Internet-liittymä?

Valitkaa pääasiallinen käyttöpaikka

<input type="checkbox"/> Ei ole
<input type="checkbox"/> Kyllä, kotona tai mobiililaitteen kautta
<input type="checkbox"/> Kyllä, työpaikalla tai oppilaitoksessa
<input type="checkbox"/> Muualla (missä?) _____

2. Käytättekö sähköisiä asiointipalveluita?

Esimerkiksi sähköiset pankkipalvelut, terveyskeskuspalvelut, kansaneläkelaitoksen palvelut, verottajan palvelut, verkkokaupat, kaupalliset asiointipalvelut

<input type="checkbox"/> Kyllä
<input type="checkbox"/> En

3. Jos käytätte sähköisiä asiointipalveluita, mitä seuraavista sähköisistä asiointipalveluista käytätte:

<input type="checkbox"/> Pankki- ja sijoituspalvelut (verkkopankki, sijoitusyhtiöt, osakevälittäjät)
<input type="checkbox"/> Verkkokauppalvelut (ulkomaiset ja suomalaiset verkkokaupat)
<input type="checkbox"/> Kaupalliset asiointipalvelut (kampaajat, hammaslääkäripalvelut yms.)
<input type="checkbox"/> Terveyskeskuspalvelut (esim. terveyskeskuksen ajanvaraus, sähköinen neuvonta)
<input type="checkbox"/> Sosiaalipalvelut (esim. sähköinen toimeentulotuen hakeminen, vertaistuki)
<input type="checkbox"/> Kansaneläkelaitoksen (KELA:n) palvelut (tukien hakeminen yms.)
<input type="checkbox"/> Verottajan palvelut (sähköinen veroilmoitus, muut verosasiat)
<input type="checkbox"/> Muut palvelut (mitkä?) _____

Voitte halutessanne täsmentää, mitä sähköisiä palveluita käytätte, tai miten käytätte niitä

4. Minkä laitteen avulla pääasiallisesti käytätte sähköisiä palveluita:

<input type="checkbox"/>	Tietokone
<input type="checkbox"/>	Älypuhelin
<input type="checkbox"/>	Pelikonsoli
<input type="checkbox"/>	Television Internet-selain
<input type="checkbox"/>	Tablet-tietokone
<input type="checkbox"/>	Muu laite (mikä?) _____

5. Kuinka usein käytätte seuraavia sähköisiä palveluita:

Voitte katsoa esimerkkejä kyseisistä palveluista kysymyksestä 3

	Päivittäin	Viikoittain	Kuukausittain	Harvemmin	En koskaan
Suomalaiset verkkokauppapalvelut					
Ulkomaiset verkkokauppapalvelut					
Pankki- ja sijoituspalvelut					
Sosiaalipalvelut					
Terveyskeskuspalvelut					
Kansaneläkelaitoksen palvelut					
Verottajan palvelut					
Muu palvelu (mikä?) _____					

6. Kuinka usein *haluaisitte* käyttää seuraavia sähköisiä palveluita?

Vastatkaa vain, jos teillä ei ole mahdollisuutta sähköiseen asiointiin

	Päivittäin	Viikoittain	Kuukausittain	Harvemmin	En koskaan
Suomalaiset verkkokauppapalvelut					
Ulkomaiset verkkokauppapalvelut					
Pankki- ja sijoituspalvelut					
Sosiaalipalvelut					
Terveyskeskuspalvelut					
Kansaneläkelaitoksen palvelut					
Verottajan palvelut					
Muu palvelu (mikä?) _____					

7. Koetteko jonkin tai jotkin seuraavista asioista esteenä, tai merkittävänä hankaluutena sähköisten asiointipalveluiden käyttöille?

Valitkaa enintään viisi kohtaa

<input type="checkbox"/>	Puutteellinen laitteisto tai Internet-yhteys
<input type="checkbox"/>	Oma osaaminen
<input type="checkbox"/>	Palveluiden käytettävyys
<input type="checkbox"/>	Motivaation puute palveluiden käyttämiseen
<input type="checkbox"/>	Palveluiden puutteelliset ominaisuudet
<input type="checkbox"/>	Huoli palvelun tuottajan tietoturvasta
<input type="checkbox"/>	Huoli omasta tietoturvasta
<input type="checkbox"/>	Epäselvät ja liian pitkät käyttöehdot ("olen lukenut ja hyväksyn nämä ehdot")
<input type="checkbox"/>	Fyysisen toimipisteen puute (esim. takuuasioiden hoitaminen postin välityksellä)
<input type="checkbox"/>	Luottamuksen puute palvelun tuottajaa kohtaan (huijatuksi joutumisen mahdollisuus)
<input type="checkbox"/>	Huoli omien henkilötietojeni joutumisesta väärin käsiin
<input type="checkbox"/>	Muu (mikä?) _____

8. Mitä ominaisuuksia arvostatte eniten sähköisessä asiointinissa verrattuna perinteiseen asiointiin?

Valitkaa enintään kaksi

<input type="checkbox"/>	Asiointin helppoutta
<input type="checkbox"/>	Asiointin nopeutta
<input type="checkbox"/>	Matalia kustannuksia (esim. polttoaine-, tai matkalippukulujen puute)
<input type="checkbox"/>	Mahdollisuutta asioida ilman ihmiskontaktia
<input type="checkbox"/>	Mahdollisuutta hoitaa asiat kotoa/töistä/mobiilisti
<input type="checkbox"/>	Matalampia hintoja ("alennus verkosta ostettaessa", halvat verkkokaupat)
<input type="checkbox"/>	Muu (mikä?) _____

9. Mitä seuraavista asioista haluaisitte pystyä tekemään sähköisesti?

Valitkaa enintään kaksi

- Terveystilan etäseuranta, diagnosointi (verkkoon yhdistettyjen mittauslaitteiden avulla)
- Tutkimustulosten tiedustelu
- Hyödyntämään sähköisiä vertaistukipalveluita (esim. videoyhteyden avulla)
- Saamaan henkilökohtaista apua tai neuvontaa sähköisesti
- Muu (mikä) _____

10. Löytyykö teiltä ajantasainen tietoturvaohjelmisto?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

11. Millä seuraavista sähköisen asiointin ominaisuuksista on teille pienin merkitys (ts. on vähiten tarpeellinen)?

Valitkaa enintään kaksi

- Asiointin helppous
- Asiointin nopeus
- Matalat kustannukset (esim. polttoainekulut)
- Mahdollisuus asioida ilman ihmiskontaktia
- Mahdollisuus hoitaa asiat kotoa käsin/töistä/mobiilisti
- Matalammat hinnat ("alennus verkosta ostettaessa", halvat verkkokaupat)

12. Kuinka kauan jonotatte tyypillisesti seuraavia tavanomaisia (ei sähköisiä) palveluita käyttäkseenne?

Huomioikaa puhelimessa sekä paikan päällä vietetty aika

	Alle 10 min.	10-30 min.	31-60 min.	Yli 60 min.	Enkä käyttä palvelua
Pankki- ja sijoituspalvelut					
Terveyskeskuspalvelut					
Sosiaalipalvelut					
Kansaneläkelaitoksen palvelut					
Verottajan palvelut					

Alle 10 min.
10-30 min.
31-60 min.
Yli 60 min.
Enkä käyttä palvelua

13. Koetteko jonotusaikojen olevan liian pitkiä?

- Kyllä
- En

14. Vastaa seuraaviin väittämiin

Sähköisten palveluiden käyttö säästää aikaa									
Asioin mieluummin palvelutiskillä tai puhelimen välityksellä, kuin sähköisesti									
Luotan siihen, että henkilö- ja maksuvälinetietoni ovat turvassa sähköisen palvelun tuottajalla									
Mielestäni sähköisten palveluiden käytössä siirretään liian suuri vastuu asiakkaalle									
Sähköiset palvelut siirtävät yritykselle kuuluvat työt asiakkaalle (esim. lomakkeiden täyttö)									
Haluaisin, että sähköisiä asiointimahdollisuuksia olisi enemmän tarjolla									
Oma kotikuntani on edistysellinen sähköisten asiointimahdollisuuksien tarjoaja									
Saan sähköisesti yhtä hyvää, tai parempaa palvelua, kuin henkilökohtaisesti									
Ihmiskontakti on itsessään syy käyttää perinteisiä palveluita									
Luotan sähköisesti saamaani palveluun yhtä paljon, kuin perinteisesti saamaani palveluun									
Mahdollisuus hoitaa asiat sähköisesti kotoa/töistä/matkan päältä on minulle tärkeää									
Sähk.palveluiden suosiminen asettaa perinteisten palveluiden käyttäjät epätasa-arvoiseen asemaan									
Rajatut aukioajat rajoittavat merkittävästi mahdollisuuksiani perinteiseen asiointiin									

Voihuos y samaa mieltä
Jokseenkin samaa mieltä
Neutraali
Jokseenkin eri mieltä
Voihuos y eri mieltä
En osaa sanoa

15. Mitkä ovat suurimmat ongelmat sähköisten palveluiden käytössä?

16. Mitkä seikat sähköisissä palveluissa koette hyödyllisimmiksi?

17. Kaipaatteko jotain uutta, ei vielä saatavilla olevaa, sähköistä palvelua?

18. Vapaa sana