

Sirpa Mertanen

JULKISEN HALLINNON SÄHKÖINEN ASIOINTI JA IKÄIHMISET

Liiketalouden koulutusohjelma

2013

## JULKISEN HALLINNON SÄHKÖINEN ASIOINTI JA IKÄIHMISET

Mertanen, Sirpa  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma  
kesäkuu 2013  
Ohjaaja: Moisio, Hanna  
Sivumäärä: 30

Asiasanat: sähköinen asiointi, tietotekniikka, julkishallinto, ikäihmiset, julkiset palvelut

---

Opinnäytetyön aiheena oli julkisen hallinnon palveluiden sähköistyminen ja ikäihmiset. Julkisen hallinnon palvelut ovat sähköistyneet kovaa vauhtia ja koko ajan palveluita muutetaan lisää sähköisiksi. Tässä työssä tarkoituksena oli hakea vastauksia siihen, että toteutuvatko palveluiden laatu, luotettavuus ja saatavuus ikäihmisten kannalta vaikka palvelut muuttuvatkin sähköisiksi.

Tutkimus toteutettiin Case- eli tapaustutkimuksena, jossa tietoa hankittiin puolistrukturoidulla haastattelulla kahdeksan hengen ikäihmisten ryhmältä sekä palvelun tarjoajalta, jolla on 12 vuoden kokemus tietokone- ja nettikurssien järjestämisestä.

Työssä selvisi, että vaikka sähköisiä palveluita säädellään ja kehitetään monin keinoin, ei kaikilla ikäihmisillä ole mahdollisuuksia tai halua käyttää sähköisiä palveluita. Rajoittaviksi tekijöiksi esille nousivat ikäihmisten kohdalla pelko uutta teknologiaa kohtaan, tietotekniikan käytön ja opastuksen saamisen vaikeus sekä mahdolliset näkö tai motoriset vaikeudet. Myös asuinalue vaikuttaa sähköisten palveluiden käyttöön, mikäli konetta pitää lähteä käyttämään muualle, kokevat ikäihmiset välimatkat haasteellisiksi.

# ELECTRONIC SERVICES IN PUBLIC ADMINISTRATION AND SENIOR CITIZENS

Mertanen, Sirpa

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Business Administration

June 2013

Supervisor: Moisiö, Hanna

Number of pages: 30

Keywords: electronic services, information technology, public administration, senior citizens, public services

---

The purpose of this thesis was electrification of public administration services and senior citizens. Public administration services are electrified fast and all the time services are changed to be more electrical. In this thesis the purpose was to find the answers to question that are the services quality, reliability and availability realized in of services for senior citizens point of view, even services are transformed into electrical.

Research was conducted a case study, where the information was acquired semi-structured interviews of the group of eight senior citizen and service provider who has 12 years of experience in the computer and internet courses.

Research showed, that even electronic services are regulated and developed in many projects, everyone has not access or do not want to use e-services. Limiting factors observed was fear towards the new technology, the use ICT and the difficulty of obtaining guidance, as well as any difficulty of seeing, or motor difficulty. Also the residential development is affect use of electronic services, if you have to go and use the computer somewhere else, are senior citizen feeling that the distance is challenging.

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	JULKINEN HALLINTO JA SÄHKÖINEN ASIOINTI .....	6
2.1	Sähköinen hallinto ja asiointi.....	7
2.1.1	Keskeiset lait .....	8
2.1.2	Yhdenvertaisuus .....	9
2.1.3	Hankkeet.....	10
2.2	Palvelun laatu, luotettavuus ja saatavuus.....	12
2.2.1	Palvelun laatu .....	14
2.2.2	Palvelun luotettavuus .....	14
2.2.3	Palvelun saatavuus .....	15
2.2.4	Yhteispalvelupisteet .....	16
3	IKÄIHMISET JA SÄHKÖISET PALVELUT .....	16
4	TUTKIMUS .....	18
5	TUTKIMUSTULOKSET.....	20
5.1	Ystävän kammari .....	21
5.2	Netti-Nysse .....	22
6	YHTEENVETO .....	23
	LÄHTEET.....	28

## 1 JOHDANTO

Sähköistäminen palveluissa ja etenkin julkisen hallinnon palveluissa on lisääntynyt todella runsaasti viimevuosien aikana, eikä loppua näy. Aihetta on tutkittu aiemminkin erilaisin opinnäytetöin ja eri julkisten tahojen teettämin tutkimuksin. Palveluiden sähköistamisestä säädetään niin erilaisilla laeilla kuin ohjeistuksin. Sähköistäminen on kuitenkin tapahtunut suhteellisen nopeaan tahtiin, jolloin voidaan kysyä, ovatko kaikki mahdollisesti pysyneet tämän kehityksen mukana.

Opinnäytetyöni tarkoituksena ei ole perehtyä minkään tietyn organisaation sähköiseen asiakaspalveluun, vaan tarkoituksena on luoda kokonaisvaltainen katsaus yleisesti julkisen hallinnon sähköisessä asiointissa mahdollisesti oleviin ongelmakohtiin, joita ikäihmiset kohtaavat sekä herättää keskustelua aiheesta. Työssäni tulen käyttämään laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää.

Opinnäytetyön ongelmana, tai tarkemmin sanottuna tutkittavana kohteena ovat julkisen hallinnon sähköinen asiointi ja siihen mahdollisesti liittyvät ongelmat ikäihmisten kannalta. Työssäni ikäihmisenä tarkoitetaan yli 65 -vuotiaita. Ongelman kysymyksenä on: Kärsiikö palvelun laatu, luotettavuus ja saatavuus julkisen hallinnon sähköistymisen seurauksena? Opinnäytetyölläni tulen hakemaan vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

1. Vaikuttaako sähköistäminen julkisen hallinnon palveluiden laatuun?
2. Onko palveluiden käyttö helppoa ja luotettavaa, ottaen huomioon mahdolliset ikääntymisen tuomat rajoitteet?
3. Taataanko kaikille asuinalueesta riippumatta mahdollisuus palveluihin vai rajoittaako sähköistäminen palveluiden saatavuutta?

Eri tavoin ikäihmisten parissa työskentelevät voivat hyödyntää tutkimuksen tuloksia. Työ antaa vinkkejä siihen kuinka ikäihmisten arkea voidaan helpottaa normaalien asiointi mahdollisuuksien saamiseksi sekä paljastaa ikäihmisten kokemia vaikeuksia julkisen hallinnon asiointissa.

## 2 JULKINEN HALLINTO JA SÄHKÖINEN ASIOINTI

Julkishallinnolla viitataan hallinto-organisaatioon. Hallinto-organisaatio muodostuu julkisyhteisöistä sekä niiden viranomaisista, erillisistä hallintoelimistä ja muista hallintotehtäviä hoitavista yksiköistä. (Kulla 2008, 31.) Julkisen hallinnon tärkeimpänä tehtävänä Suomessa on huolehtia yleisestä hallinnosta, kansalaisten hyvinvointipalveluista kuten koulutuksesta, terveydenhuollosta ja sosiaalipalveluista sekä järjestyksestä ja turvallisuudesta. (suomi.fi www-sivu.)

Valtionhallinto on moniportainen organisaatio, joka tuottaa suoritteensa tai palvelunsa useiden eri organisaatioiden välityksellä. Ylimpänä organisaatiotasona toimivat ministeriöt, näiden alaisena virastot ja väliasteenhallinto sekä näiden alla paikallishallinto. (Oulasvirta 2007, 67.) Kunnallishallinto, kunnallinen aluehallinto ja kuntien alueellinen yhteistyö sisältyvät kuntien itsehallintoon (suomi.fi www- sivut 2013).

Julkisen sektorin palveluiden ydinsisältöön, siihen kuka palveluita saa ja millä ehdoilla vaikuttavat normit, lait ja näitä alemman tasoiset säätelyt. Julkisessa hallinnossa toiminta suunnitellaan yhtenäisin perustein, yhteisin verovaroin niille henkilöille, jotka on määritelty tietyin yhteisin kriteerein. Tästä johtuen ei julkisessa hallinnossa voida täysin toimia asiakaslähtöisesti, vaan laadun tavoitteet on asetettava yhteisön tarpeiden mukaan. (Oulasvirta 2007, 53.)

Netissä on tarjolla kattava valikoima julkisen hallinnon palveluita monilta eri palvelun tarjoajilta. Kela.fi sivulta löytyy muun muassa asumisen tuet ja vammaistuet, vero.fi palveluissa löytyy muun muassa verokortin tilaaminen ja kotitalousvähennysten hakeminen ja työeläke.fi sivuilta löytyy muun muassa sähköinen eläkkeen hakemispalvelu. Lisäksi sähköisiä palveluja tarjoavat muun muassa kirjasto, työ- ja elinkeinotoimisto, poliisi, maanmittauslaitos ja moni muu julkishallinnon palvelun tuottaja. (suomi.fi www- sivut 2013.)

## 2.1 Sähköinen hallinto ja asiointi

Euroopan yhteisöjen komission tiedoksiannossa on määritelty sähköisen hallinnon tarkoittavan tieto- ja viestintäteknikan käyttöä julkisessa hallinnossa yhdistettynä organisaatiomuutoksiin ja uusiin taitoihin niin, että julkisia palveluja ja demokraattisia prosesseja voidaan parantaa sekä voidaan vahvistaa julkisen politiikan tukea. Sähköinen hallinto mahdollistaa julkisen sektorin avoimuuden ja seurattavuuden, edistää osallisuutta ja yksilökohtaista palvelua sekä on tuottava ja antaa vastineen veronmaksajien rahoille. (KOM 0567/2003 3. kohta.)

Sähköiset palvelut voidaan jakaa viiteen ryhmään vuorovaikutteisuuden mukaan. Tietopalvelut ja tiedottamispalvelut antavat asiakkaille tietoa hallinnosta ja hallinnon palveluista. Asiakaspalaute ja kansalaisten osallistumispalvelu mahdollistaa asiakkaan palautteen annon viranomaiselle palveluista sekä antaa mahdollisuuden osallistua keskusteluun, jolla pyritään kehittämään yhteiskunnan toimivuutta. Tiedonkeruupalvelulla lähinnä yritykset voivat antaa viranomaiselle lain edellyttämiä tietoja. Viereilepanopalvelulla asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus täyttää ja lähettää hakemus sähköisesti viranomaiselle. Vuorovaikutteisessa asioinnissa asiakas voi tarkastella viranomaisen järjestelmässä olevia omia tietojaan, täyttää hakemuslomakkeita, jättää hakemuksia sähköisesti, seurata asiansa käsittelyn etenemistä sekä saada päätöksensä asiaan sähköisesti. (Tunnistaminen valtionhallinnon verkkopalveluissa 2003, 2.)

Kun teknologiaratkaisuilla ja käytännön muutoksilla lisätään asiakkaan omatoimisuutta, vastuullisuutta ja mahdollisuuksia saadaan samalla automatisoitavissa olevista rutiineista vapautettua kapasiteettia palveluihin, joissa edellytetään asiakkaan kohtaamista ja vuorovaikutusta kasvokkain. (Korpela & Mäkitalo 2008, 201.)

Sähköisten palvelujen käyttöönotolla on mahdollista vähentää rutiinitöihin tarvittavia resursseja ja ohjata näin vapautuvia resursseja asiantuntijatyöhön. Asianmukaiset järjestelmät sähköisissä palveluissa takaavat inhimillisten virheiden vähentymisen, yhtenäisen laadun ja palvelun suunnitelmallisuuden ja mittavuuden. Sähköiset palvelut mahdollistavat näin myös toiminnalleen sijaintiriippumattomuuden, jolloin toiminnot voidaan sijoittaa alueelliset näkökohdat huomioiden. Toisaalta kuitenkin ollaan enemmän tekniikkariippuvaisia, jolloin on varauduttava teknisiin toimintahäiriöihin.

Toiminnassa on otettava näin ollen huomioon myös mahdolliset tietoturvallisuusrisikit. (Leminen & Hynynen 2002, 5-6.)

Henkilökohtaisessa ja sähköisessä asiointissa hyödyt ja uhratukset painottuvat erityyppisesti ja täydentävät toisiaan. Eri asiakasryhmien tarpeiden huomioimiseen erilaiset asiointimuodot ovat tarpeen. Näin asiakkaalle annetaan mahdollisuus valita hänen tilanteisiinsa parhaiten sopivat asiointimuodot. Sähköinen asiointi on vaivatonta, sillä se mahdollistaa asiointin vuorokauden ympäri ja näin vapauttaa asiakkaan ajasta ja paikasta. (Kuusela & Rintamäki 2002, 105,108.)

### 2.1.1 Keskeiset lait

Keskeisimmiksi koetut lait yhdenvertaisuuden toteutumiseksi tietoyhteiskunnassa ovat Suomen perustuslaki, viestintämarkkinalaki, laki sähköisestä asiointista viranomaistoiminnassa, hallintolaki, laki julkisista hankinnoista sekä yhdenvertaisuuslaki. Suomen perustuslaissa säädetään jokaisen perusoikeuksista, yhdenvertaisuudesta sekä syrjintäkiellosta ja kommunikointia tukevista oikeuksista. Viestintämarkkinalain mukaan kaikille käyttäjille on mahdollistettava tarkoituksenmukainen Internet – yhteys, huomioon ottaen käyttäjien enemmistön käytössä oleva yhteysnopeus, tekninen toteutettavuus ja kustannukset. Lain sähköisestä asiointista viranomaistoiminnassa tarkoituksena on lisätä asiointin sujuvuutta ja joutuisuutta sekä tietoturvallisuutta hallinnossa ja muissa lainkäyttöelimissä. Laissa säädetään viranomaisten ja näiden asiakkaiden oikeuksista, velvollisuuksista ja vastuista sähköisessä asiointissa. Hallintolain tarkoituksena on toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa ja oikeusturvaa hallintoasioissa sekä edistää hallinnon palvelujen laatua ja tuloksellisuutta. Laki julkisista hankinnoista tehostaa julkisten varojen käyttöä sekä turvaa yritysten ja muiden yhteisöjen tasapuolisen mahdollisuuden tarjota palveluita. (Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa 2011, 16-18.)

Suomen perustuslain 6 §:ssä on säädetty, että ketään ei saa asettaa eriarvoiseen asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Myös hallintolain 6 ja 7 §:ssä mainitaan, että asioivia ihmisiä on kohdeltava tasapuolisesti ja



niin, että asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita. Hallintolain 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkaalleen tarpeen mukaan hallintoasiain hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. (Hallintolaki 434/2003, 6§, 7§, 8§ & Suomen perustuslaki 731/1999, 6§.)

Sähköisessä asioinnissa viranomaisen on pyrittävä käyttämään asiakkaan kannalta helppokäyttöisiä laitteistoja ja ohjelmistoja. Lisäksi viranomaisen tulee varmistaa riittävä tietoturvallisuus asioinnissa. (Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 13/2003, 5§.)

Edellä on lueteltu sähköiselle asioinnille keskeisemmät lait, joiden pääpaino on yhdenvertaisuudessa ja siinä, että kaikille mahdollistettaisiin tarkoituksen mukaiset internet – yhteydet. Mikään laki ei kuitenkaan tarkemmin säädä siitä, millä keinoin näitä toteutetaan esimerkiksi ikäihmisten kohdalla. Suomessa kuitenkin sähköinen asiointi viranomaistoiminnassa on säännelty yleisesti laeilla, toisin kuin useissa muissa maissa (Kulla 2008, 65).

### 2.1.2 Yhdenvertaisuus

Tänä päivänä arjessa on hyvin voimakkaasti mukana teknologia ja digitalisoituminen. Tämä digitalisoituminen on nähty vaarana kansalaisten yhdenvertaisuudelle. Sen pelätään johtavan eriarvoistumiseen, eli digitaaliseen kahtiajakautumiseen, jolla tarkoitetaan sitä kuilua joka on niiden välillä, joilla on pääsy uusimpaan informaatioteknologiaan ja niiden välillä, joilla pääsyä ei ole. Digitaalisen kahtiajakautumisen voidaan katsoa johtuvan välineiden puutteesta tai tarvittavien taitojen puutteesta. (Mäensivu 2002, 27-28.)

Suomalaisista lähes 80 % käyttää Internetiä ja julkisia verkkopalveluja. Suomessa laajakaistaliittymiä on maailman toiseksi eniten väkilukuun nähden ja laajakaistaverkko kattaa lähes koko Suomen. Kuitenkaan kaikki eivät voi tai halua käyttää päätteitä, jolloin puhelin ja posti ovat useimmiten käytettävissä. (Korpela & Mäkitalo 2008, 200.) Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitosta Lea Stenberg kertoi kuningasku-

luttajan haastattelussa, että netin käyttö vaatii paneutumista ja opiskelua, sillä ohjelmat eivät ole helppokäyttöisiä ja konetta ja virustorjuntaa on osattava päivittää. Lisäksi nettiyhteys saattaa pätkiä ja kone kaatuilla. Kaiken tämän lisäksi eläkkeet ovat aika pieniä ja kaikki tämä on suhteellisen kallista sekä aikaa vaativaa, jotta ikäihmiset omaksuisivat tällaisen määrän uutta asiaa. (Simola 2011.)

Yhteiskunnan palveluiden siirtyessä yhä enemmän verkkoon herättää se huolta vanhimmissa ikäihmisissä. Käyttäjälle kätevä teknologia –projekti KÄKÄTE teetti vuonna 2011 TNS Gallup Oy:llä tutkimuksen, jonka mukaan 55- 89 –vuotiaista 800 000-1 000 000 suomalaista jäävät kokonaan Internetin palveluiden ulkopuolelle. Yhdenvertaisuuden näkökulmasta yhtäläiset oikeudet saada palveluja eivät tällä hetkellä toteudu. Vaikka Internetin kuvitellaan olevan hyvä apu huonokuntoisille sekä yksinäisille ikäihmisille, joiden on vaikea lähteä hoitamaan asioitaan kodin ulkopuolelle sekä hyötyvän Internetin sosiaalisesta vuorovaikutuksesta, ei tutkimuksen mukaan näin kuitenkaan ole. Tutkimuksen mukaan Internetin käyttäjiä on vähiten sellaisten ikäihmisten joukossa, joilla on vähän läheisiä ihmissuhteita sekä jotka ulkoilevat harvoin. (Berg 2011.)

Ikäihmisten tietoteknisen syrjäytymisen estämiseen on panostettava kunnolla. Ikäihmisille on lisättävä heidän ehdoillaan toteutettua koulutusta, kehittämällä kansalaisten digiolohuoneita, joissa olisivat koneet sekä ohjaajat paikalla sekä satsaamalla helppokäyttöisiin käyttöliittymiin ja ohjelmiin. Tällaisten digiolohuoneiden toiminnasta olisi tietoa levitettävä myös muualla kuin verkossa. Vaikka palveluja kuinka kehitettäisiin, ei kännykkä nykymuodossa ole vanhusten väline, sillä ikääntymisen mukanaan tuomat näkö, kuulo ja hienomotoriikan heikentyminen tuovat sen käyttöön omat vaikeutensa. Koko on liian pieni, näppäimet ovat liian pienet ja lähellä toisiaan ja näyttö on liian pieni. (Berg, 2011.)

### 2.1.3 Hankkeet

Monissa kaupungeissa on mahdollisuus ikäihmisten saada opastusta ja tukea tietokoneen käyttöön erilaisten hankkeiden ja järjestäjien toimesta. Opastusta on saatavilla

esimerkiksi seurakuntien järjestämänä, kahviloissa ja erilaisissa palvelukeskuksissa ja kirjastoissa.

Esimerkiksi Parkanon Rantakoto ry:ssä toimii Ikäihmisten palvelupiste hanke, jossa ikäihmisille tarjotaan mahdollisuus opetella tietokoneen käyttöä muun muassa asioiden hoitamiseen, sillä paikkakunnalta on lakkautettu julkisten palvelujen toimipisteitä ja palveluja siirretty Internetiin. Palvelukeskuksen asukkailla on mahdollisuus saada opastusta henkilökunnalta, jolloin tutun työntekijän opastus auttaa madaltamaan kynnystä tutustua tietokoneen ja Internetin maailmaan. (Esittelyssä ikäihmisten palvelupiste.)

Pääkaupunki seudulla toimiva ENTER ry tarjoaa ikäihmisille muun muassa kirjastoissa ja palvelukeskuksissa tietotekniikan opastusta ja vertaistukea. Lisäksi ENTER ry on mukana julkisissa hankkeissa, jotta ikäihmisten taidot ja erityistarpeet otettaisiin huomioon suunniteltaessa verkkopalveluita. (ENTER ry:n www- sivut 2013.)

Valtiovarainministeriön asettaman Asiakaspalvelu 2014 hankkeen tarkoituksena on luoda koko maassa kuntatasolle kattava yhteispalvelupisteiden verkko, joissa olisi jokaisessa yhteispalvelupisteessä vähintään etäpalveluna saatavilla olevat valtion, kuntien ja eri viranomaisten palvelut. Hankkeen tavoitteena on tarjota asiakkaille julkisen hallinnon palvelut yhden luukun periaatteella kohtuuetäisyydellä asukkaista tehokkaasti ja taloudellisesti. (Valtiovarainministeriön www- sivut.)

Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma SADE pyrkii tuottamaan laadukkaita julkisen sektorin palveluita kustannustehokkaasti ja sujuvalla asioinnilla. SADE –ohjelmaan kuuluva yhteisneuvontapalvelu on tarkoitus ottaa käyttöön 2013 syksyn aikana. Palvelu ohjaa asiakkaan oikean viranomaisen luokse. Yhteisneuvontaan voi olla yhteydessä esimerkiksi asiointitilin ja verkkotunnistamis- tai maksupalvelu Vetuman asioissa. SADE –ohjelmaan kuuluu myös etäpalveluhanke, jonka laaja käyttöönotto tavoite on vuoden 2014 aikana. Etäpalveluhankkeessa asiakkaalla on mahdollisuus olla videoyhteydessä palveluntarjoajaan. Etäyhteys olisi mahdollista yhteisistä asiakaspalvelupisteistä, joiden on tarkoitus aloittaa toimintansa vuonna 2014. Jatkossa on suunnitteilla myös mahdollisuus käyttää videoyhteyttä kodin ja palveluntarjoajan välillä. (Valtiovarainministeriön www- sivut 2013.)

Rautavaaran kunta on mukana Laajakaista kaikille – hankkeessa, joka on seurausta Valtioneuvoston tekemästä periaatepäätöksestä. Hankkeen tarkoituksena on että vuoden 2015 loppuun mennessä yli 99 % väestöstä on enintään 2 kilometrin etäisyydellä nopeudella 100Mbit/s toimivasta valokuitu- tai kaapeliverkosta. Rautavaaran kunta uskoo hankkeen auttavan kuntalaisia, jotka asuvat syrjäseuduilla ja koska kunnasta jo monet palvelut ovat loppuneet ja siirtyneet kauemmas. (Murto 2012 & Liikenne- ja viestintäministeriön www- sivut 2013) Koillissanomissa on kuitenkin kritisoitu sitä, että vaikka Internet yhteydet jo monessa paikassa ovatkin, niin esimerkiksi Itä- ja Pohjois-Suomessa yhteydet eivät kuitenkaan pelaa kunnolla joka puolella, tai jos pelaavat niin toiminnot kestävät harmillisen kauan. Lisäksi ihmisiä on kehoitettu hoitamaan asioitaan sähköisesti, vaikka se ei välttämättä esimerkiksi ikäihmisiltä onnistu. (Palvelut heikkenevät, mutta kaikilla ikäihmisillä ei Internetiä 2013.)

## 2.2 Palvelun laatu, luotettavuus ja saatavuus

Asiakkaan vastuu onnistuneeseen palveluun kasvaa itsepalvelun lisääntyessä. Asiakkaan on tunnistettava oma palvelun tarpeensa ja tiedostettava millaisia palveluita tarvitsevat tarpeidensa tyydyttämiseksi sekä tiedostettava minkälaisia nämä palvelut ovat sisällöllisesti onnistuessaan. Vaikka palveluissa lopullinen vastuu onkin palvelun tarjoajalla, on asiakkaan toisinaan tunnistettava mahdolliset virhetilanteet ja toimittava niiden edellyttämällä tavalla. Esimerkiksi pankkipalveluissa kyseinen esimerkki voi tarkoittaa sitä että väärän summan näppäilyään on asiakkaan osattava ottaa yhteyttä pankkiin laskun summan korjaamiseksi. (Tuorila 2002, 13.)

Yksittäisen palvelun kannalta asiakaskeskeisyys on tärkeä, sillä tarkoituksena on tuottaa palveluita, joita asiakkaat käyttävät. Asiakkaille pyritään tarjoamaan palveluita yhden luukun periaatteella esimerkiksi Suomi.fi palveluportaalilla. Arvioitaessa käyttäjakeskeisyyttä verkkopalveluissa, laatukriteerien mukaan arviointialueita ovat muun muassa käyttäjien tarpeiden, käyttäjäryhmien ja käyttötilanteiden ottaminen huomioon rakentamisessa sekä palvelun saatavuuden ja käytettävyyden arviointi ja varmistaminen. (Valtiovarainministeriö 2005, 25.)

Palveluiden lopullisten käyttäjien vaatimuksiin ja odotuksiin voidaan hakea vastausta luottamalla siihen, että edustuksellinen demokratia välittyy, jolloin suuren yleisön näkemysten ajatellaan ohjautuvan poliittisten päätöksentekijöiden kautta lainsäädäntöön ja palveluja koskeviin päätöksiin. Lisäksi palveluiden käyttäjien tulisi saada mahdollisuus osallistua palveluiden suunnitteluun, arviointiin ja palautteen antamiseen, sekä asiakkaiden näkemyksistä tulisi kerätä tietoa asiakasrajapinnassa työskenteleviltä ihmisiltä. (Oulasvirta 2007, 71,152.) Palvelun käyttäjä pystyy arvioimaan hänelle näkyvän tai hänen koettavissa olevan palvelun piirteitä ja ominaisuuksia. Koettava ominaisuus voi olla esimerkiksi kommunikointi. (Oulasvirta 2007, 91.)

Julkisen hallinnon Asiakaspalvelu 2014 –hankkeessa on asetettu kriteerit sähköiseen asiointiin ja palveluihin. Asiointipalveluiden tulee olla käytettävissä ympäri vuorokauden ja asiointipalvelun teknisen tuen oltava käytettävissä vähintään virka-aikana. Palvelusta asiakkaan tulee saada tarvitsemansa informaatio, jonka hän tarvitsee palveluprosessin käynnistämiseksi sekä palvelupyynnön jatkoseurantaa varten. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus käynnistää palvelupyynnönsä sähköisen palvelun kautta sekä saada kuittaus palvelupyynnön vastaanottamisesta. Lisäksi asiakkaalla pitää olla mahdollisuus ilmoittaa palveluprosessin yhteydessä yhteystiedot siitä kanavasta, johon palvelun tiedot tulee toimittaa. (Asiakaspalvelu 2014, 5.)

Liikenne- ja viestintäministeriön Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa Toimenpideohjelmassa keskeisinä termeinä pidetään esteettömyyttä, saavutettavuutta, käytettävyyttä, helppokäyttöisyyttä ja design for all käsitettä. Esteettömyys takaa jokaiselle mahdollisuuden käyttää tuotetta tai palvelua yksilön iästä, vammasta tai muusta rajoitteesta huolimatta. Saavutettavuus on erilaisten yleisöjen tarpeiden huomioimista sekä tuotteen tai palvelun helppoa lähestyttävyyttä. Käytettävyys kuvaa helppokäyttöisyyttä tietyn tavoitteen saavuttamiseksi. Lisäksi käytettävyydellä voidaan viitata helppokäyttöisyyden mittaaviin menetelmiin. Helppokäyttöisyydellä tähdätään käyttäjän mahdollisuuteen saavuttaa tavoitteensa tehokkaasti osaamistasosta riippumatta, kuitenkin supistamatta vaihtoehtoja siten, että helppokäyttöisempi lopputulos olisi toiminnoiltaan vajaampi. Design for all käsite ohjaa suunnittelijoita ratkaisujen suunnittelussa niin, että tavoitteena on laajan asiakas- ja käyttäjäkunnan tarpeiden ja mahdollisuuksien tyydyttäminen. (Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa 2011, 9.)

### 2.2.1 Palvelun laatu

Laadun määritelmänä voidaan käyttää tuotteen tai palvelun erinomaisuutta, ylivoimaisuutta, standardien täyttymistä, käyttökelpoisuutta tai houkuttelevuutta muihin verrattuna. Asiointikokemuksen kohdalla laatua voidaan määritellä asiantuntemuksella sekä asiakkaan ongelman ratkaisuna. Sähköisessä asiointissa korostuu laadussa asiakkaan luottamus yritykseen. Henkilökohtainen palvelu koetaan erityisen tärkeäksi ongelmatilanteissa. Näin ollen sähköisessä asiointissakin tulisi asiakkaalla olla mahdollisuus henkilökohtaiseen palveluun sähköpostin välityksellä tai palvelupuhelimeilla, jossa asiakaspalvelija näkisi omalta päätteeltään saman näkymän kuin asiakas. (Kuusela & Rintamäki 2002, 109-110.)

### 2.2.2 Palvelun luotettavuus

Verkkopalveluissa tulee olla selkeästi kerrottuna ja helposti löydettävissä mikä tahos verkkopalvelusta vastaa sekä palvelun tarjoajan ja organisaation yleiset yhteystiedot. Palveluissa käyttäjän tunnistautumista tulee vaatia vain silloin, kun se on välttämätöntä palvelun tuottamisen kannalta. Tarvittaessa käyttäjän tunnistusta on julkisessa hallinnossa suosituksena käyttää Kansalaisen tunnistus- ja maksamispalvelua eli VETUMAA. (Verkkopalvelujen laatukriteeristö 2007, 41-42.) Sähköisen asiointin on katsottu kuitenkin vaarantavan yksityisyyden suojaa tilanteissa, joissa käytetään avointa lähetystekniikkaa, kuten telekopiota sekä salaamatonta sähköpostia (Kulla 2008, 65).

Ihmisten keskinäinen luottamus päivittäisessä vuorovaikutuksessa perustuu pääsääntöisesti siihen, että ihmiset näkevät toisensa fyysisesti. Fyysinen kasvojen näkeminen tekee ihmisestä luotettavamman. Esimerkiksi tavaroita vaihdettaessa toisen osapuolen ollessa piilossa verhon takana herää epäily tämän käyttäytymisestä vaikka hänen äänensä voi kuulla. Toisen äänen tunnistaminen luo heti luotettavuutta ja verhon poistaminen lisää luottamusta edelleen. Samanlainen epäluottamus piilee verkkoympäristössä. (Heinonen 2001, 190.)

Henkilökortin, ajokortin, luottokortin tai passin joutuminen väärin käsiin antaa mahdollisuuden varastaa identiteetin sekä käyttää sitä väärin. Näiden henkilökohtaisen dokumenttien sisältämien tunnistetietojen ja tunnistenumerojen avulla on mahdollisuus muun muassa tyhjentää uhrin tili sekä pilata tämän luottokelpoisuus ja nimi. Henkilön digitaalinen identiteetti on mahdollisuus varastaa heti, kun hänen tunnistensa esimerkiksi henkilökohtaiset tunnusluvut ja salasanat ovat käytettävissä ja tämä on paljon helpompaa, kuin paperisten dokumenttien varastaminen. (Heinonen 2001, 203.)

### 2.2.3 Palvelun saatavuus

Palvelun saatavuudelle voidaan asettaa kriteerit sen mukaan mitä kanavaa palvelussa käytetään. Käyntiasioinnissa asiakkaalle merkittävin kriteeri on etäisyys. Sähköisessä asioinnissa merkittävin kriteeri on aika- ja paikkariippumattomuus sekä puhelinpalvelussa paikkariippumattomuus. Tulevassa etäpalvelussa merkitys on etäpalvelua tarjoavan asiointipisteen etäisyydellä sekä mahdollisuudella asiantuntijan tapaamiseen. Asiakaspalveluiden saatavuuden kannalta merkityksellistä on luokitella palvelut ja asiakkaat ryhmittäin. Asiakasryhmät voidaan luokitella esimerkiksi yksityishenkilöihin, elinkeinonharjoittajiin tai sisäisiin asiakkaisiin. Lisäksi asiakkaita voidaan ryhmitellä iän, työssäkäynnin, erityisryhmän tai jonkin palvelun käyttäjän mukaan. Myös sillä on merkitystä kuinka usein asiakas tiettyä palvelua tarvitsee, esimerkiksi kerran elämässä peruskouluun ilmoittautuminen, usean vuoden välein hankittava passi tai vuosittain kotitalousvähennys. (Asiakaspalvelu 2014, 2.)

Palveluiden etäisyyskriteerejä asetettaessa voidaan perusoletuksena pitää sitä, että julkisen hallinnon asiakaspalveluja käytetään enemmän kuukausittain tai vuosittain kuin viikoittain tai päivittäin, asiakaspalvelut ovat käyttäjälleen tärkeitä ja luovat edellytykset elämälle ja mikäli niitä ei saa, ovat negatiiviset vaikutukset yksilölle merkittäviä. Lisäksi julkisen hallinnon asiakaspalvelut ovat monopolipalveluita, jolloin asiakas ei voi niitä muilla palveluilla korvata samoin ehdoin. Asiakassegmentoinnissa etäisyyskriteereinä on otettava huomioon pienemmällä maantieteellisellä alueella tavallisesti liikkuvat asiakasryhmät, kuten vanhukset, nuoret ja lapset sekä liikuntarajoitteiset, jotka eivät voi käyttää omaa autoa. (Asiakaspalvelu 2014, 5.)

Palvelun saatavuutta suunnitellessa sähköisten palveluiden hyöty olisi suurin syrjäisimmillä seuduilla asuvilla ihmisillä. Kuitenkin yleisimmin juuri nämä ihmiset ovat huonoimmassa asemassa digitaalisten taitojen oppimisen kannalta, jolloin heidän digitaalisten taitojensa kehitystä tulisi tukea. (Karttaavi 2010, 2.) Asiakaspalvelu 2014 hankkeen mukaan ei sähköinen palvelu tule tulevaisuudessakaan olemaan ainoa palvelukanava, vaan asiakkaan halutessa tai asian vaatiessa tulee asiakkaalla olla mahdollisuus henkilökohtaiseen palveluun joko puhelimitse tai asiakaspalvelupisteessä. (Asiakaspalvelu 2014, 3.)

#### 2.2.4 Yhteispalvelupisteet

Suomessa toimii tällä hetkellä 191 yhteispalvelupistettä Uudenmaan ja Lapin välillä. Asiakaspalvelu 2014 mukaan asiakaspalvelupisteiden tulee olla helposti löydettävissä ja esteettömästi saavutettavissa sekä asiakaspalvelupisteissä tulee palvella ensisijaisesti paikanpäälle tulevat asiakkaat. Yhteispalvelupisteet tarjoavat vähintään kahden eri viranomaisen palveluita. Yhteispalvelupisteistä löytyy Internet-yhteydellä ja sähköisen henkilökortin lukijalla varustetut asiakaspäätteet, joiden käytössä palveluneuvojat auttavat tarvittaessa. Lisäksi yhteispalvelupisteissä on mahdollista jättää ja vastaanottaa asiakirjoja, saattaa asiat vireille sekä saada käsittelyyn liittyvää neuvontaa. (Yhteispalvelun www- sivut 2013 & Asiakaspalvelu 2014, 10.)

### 3 IKÄIHMISET JA SÄHKÖISET PALVELUT

Vuonna 2012 Suomen väestöstä 18.1 prosenttia, eli lähes miljoona henkeä oli ikäihmisiä, eli yli 65 – vuotiaita (Tilastokeskuksen www- sivut 2012). Ikäihmisten tietoteknisen osaamisen kehittymiseen on syytä ottaa huomioon se, että parin vuosikymmenen päästä ikääntyneet ovat työelämänsä aikana tottuneet käyttämään Internetiä aivan toisella tavalla, kuin tämän päivän ikääntyneet. Tällä hetkellä kuitenkin on Suomessa jäämässä suuri joukko tietoyhteiskuntakehityksen ulkopuolelle. (Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa 2011, 24.)

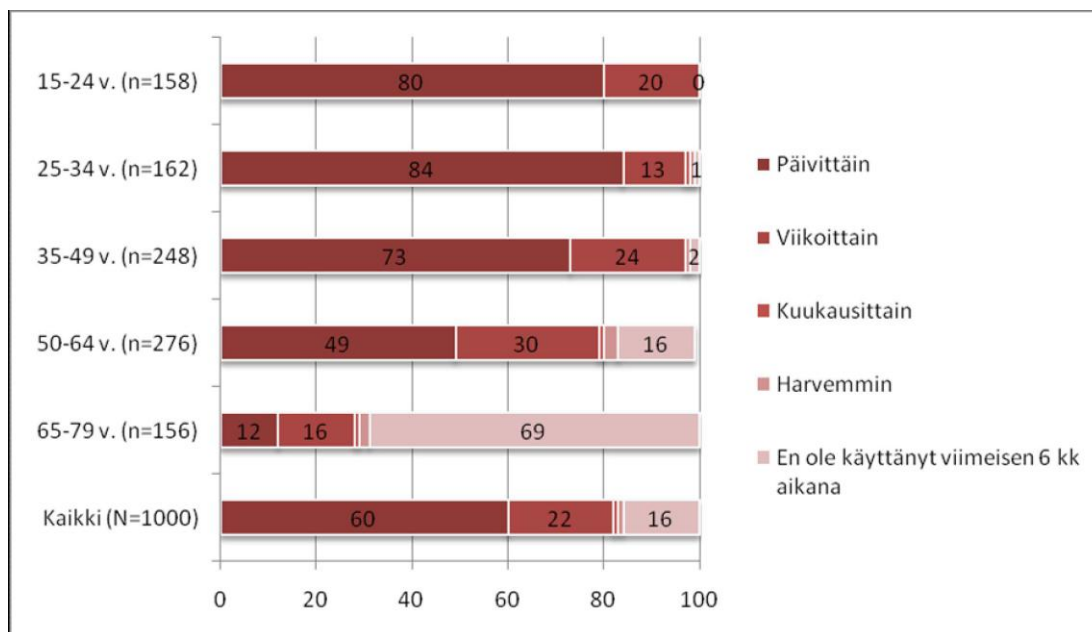


Ihmisen ikääntyessä hänen kognitiiviset kykynsä, eli muun muassa muisti, oppiminen, ajattelu ja ongelmanratkaisu kykynsä heikkenevät, alkaa tulla ikänäköä ja mahdollisesti kuulon alenemista. Havaintomotoriikan muuttuessa ihmisen aistielinten kyky kerätä tietoa heikkenee ja hienomotoriikka ei enää toimi entiseen tapaan. (Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa 2011, 28.)

Tietotekniikan käytössä ikänäkö saattaa olla ongelmallista, mikäli ikääntyvä ei osaa hyödyntää apu- ja pikatoimintoja kuten esimerkiksi näytön suurentamista lukemisen helpottamiseksi. Motoriikalla on olennainen merkitys hiiren käytössä, jolloin hiiren kohdistaminen ja kaksoisklikkauksen tekeminen on hankalaa, mikäli motoriikka on heikentynyt. (Linna 2012, 11-13.)

Suomessa on vuonna 2012 katsottu olevan noin 40 000 ikäihmistä, joilla ei käytännössä ole yhtään tietoteknistä laitetta eikä edes matkapuhelinta. Noin 300 000 ikäihmistä ei omista tietokonetta ja yli 300 000 ikäihmistä on ilman Internet-yhteyttä. 75-79 vuotiaista 26 prosentilla on Internet-yhteys kun taas 85-89 vuotiaista vain 6 prosentilla on Internet-yhteys. (homeinstead www- sivut 2012.)

Valtiovarainministeriön vuonna 2010 teettämän tutkimuksen mukaan 65-79 – vuotiaista lähes 70 prosenttia ei ollut käyttänyt Internetiä lainkaan viimeisen kuuden kuukauden aikana. Kuviossa 1 on kuvattu Internetin käyttö viimeisen kuuden kuukauden aikana. (Julkishallinnon verkkopalvelut 2010, 5.)



Kuvio 1. Internetin käyttö viimeisen 6 kuukauden aikana. (Julkishallinnon verkkopalvelut 2010, 5.)

#### 4 TUTKIMUS

Tutki ja kirjoita kirjassa on hyvin sanottu, että ”kvalitatiivisessa tutkimuksessa on pyrkimyksenä pikemmin löytää tai paljastaa tosiasioita kuin todentaa jo olemassa olevia (totuus) väittämiä”(Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 157). Tämä kuvaa mielestäni hyvin valitsemaani tutkimusmenetelmää, jossa tarkoitukseni on kartoittaa jo olemassa olevaa ja mahdollisesti löytää niin sanottuja aukkoja tai toteutumattomia osia. Kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmänä tulen käyttämään case- eli tapaustudkimusta, johon yhdistän puolistrukturoidun haastattelun sekä kyselyn.

Case- tutkimuksen kohteena voi olla esimerkiksi tietty sosiaalinen kohde, esimerkiksi yksilö, ryhmä, laitos tai yhteisö ja tutkimuskohteena esimerkiksi kohteiden taustatekijät, ajankohtainen asema ja tilanne tai ympäristötekijät. Tutkittavan kohteen ollessa monijakoinen, on siitä pyrkimys saada mahdollisimman kokonaisvaltainen, seikkaperäinen ja tarkka kuvaus. Case- tutkimus kohdistuu enemmän selitykseen kuin tulkintaan ja voidaan toteuttaa esimerkiksi laajan arkistomateriaalin määrällisen

analyysin pohjalta tai sitä voidaan tarvittaessa täydentää henkilötasolta saatavalla tiedolla. (amk.fi www-sivut.)

Haastattelun avulla voidaan selvittää muun muassa ihmisten kokemuksia tutkittavasta aiheesta. Puolistrukturoidussa haastattelussa on kysymykset kaikille haastateltaville samat, mutta valmiita vastaus vaihtoehtoja ei ole annettu. Tällöin haastateltavalla on mahdollisuus vastata omin sanoin. (Pitkäranta 2010, 80.)

Tutkimuksessani kohteena on julkisen hallinnon sähköinen asiointi ikäihmisten käyttämänä. Sähköinen asiointi on yleistynyt voimakkaasti ja se luo monille ihmisille haastavia tilanteita toimia palveluiden käyttäjinä. Tutkimuksella haluan tuoda esiin niitä kohtia joissa ikäihmiset kokevat sähköisten palveluiden haasteita ja mahdollisia syitä näihin tilanteisiin. Tutkimuksen tarkoituksena ei ole saada tilastollisesti luotettavaa tulosta, vaan tuoda esiin niitä asioita joita ikäihmiset kokevat haasteellisiksi ja näin herättää keskustelua sekä huomiota asiaa kohtaan, ja sen seurauksena ideoita, kuinka tulevaisuudessa heidän asiointiaan voitaisiin helpottaa ja tukea.

Tutkimukseni ryhmähaastattelu kohteena on Ystävän kammarin ikäihmisten kerhor ryhmä, joka toimii Nokialla. Kerhon järjestää Nokian vammaisten ja vanhusten ystävät ry ja vetäjät ovat vapaaehtoistyöntekijöitä. Ryhmähaastatteluun osallistui kerhon 8 jäsentä joiden ikäjakauma oli 67- 80 vuotta. Ryhmähaastatteluun osallistuneet asuvat itsenäisesti, eivät palvelukeskuksessa tai muussa ohjatussa ympäristössä. Yhden ryhmähaastattelun koen riittävän tutkimukseen, sillä tarkoitus oli löytää ongelmakohtia sähköisen palvelun käytössä ja näitä ongelmakohtia löytyi tällä ryhmähaastattelulla sekä palvelun tarjoajan kyselyllä.

Ryhmähaastattelussa ikäihmisille esitettiin seuraavat kysymykset:

1. Koetteko julkisten palveluiden sähköistymisen vaikuttavan näiden palveluiden laatuun / Saatavuuteen?
2. Käytättekö sähköisiä palveluita? Jos käytätte, niin mitä?
3. Miksi ette käytä sähköisiä palveluita?
4. Onko julkisten palveluiden sähköistyminen vaikuttanut asiointi kokemuksiinne? Jos on, niin miten?

5. Rajoittaako tietotekniikan käyttö asiointianne? Jos rajoittaa, niin miten?
6. Onko teillä mahdollisuus käyttää tietokonetta? Missä?
7. Tiedättekö mistä saatte tarvittaessa opastusta tietokoneen käyttöön?
8. Onko mahdollisia muita mietteitä julkisen hallinnon sähköistymisestä?

Ikäihmisten parissa työskentelevän palveluntarjoajan kannan kyselyyn antoi Tampereen kaupunginkirjaston mediasihteerit Eija Late, jonka vastaukset perustuvat 12 vuoden kokemukseen kurssilaisten puheista. Kysymykseni ohjasin Tampereen kaupunginkirjaston Internet-bussi Netti-Nysseen, joka järjestää muun muassa vastaalkajien tietokonekursseja. Palveluntarjoajalle kysymykseni laitoin sähköpostilla, johon vastaukset sain myös sähköpostin välityksellä.

Palvelun tarjoajalle lähetettiin sähköpostilla seuraavat kysymykset:

1. Kokevatko ikäihmiset julkisten palveluiden sähköistymisen vaikuttavan näiden palveluiden laatuun / Saatavuuteen? Kuinka?
2. Mitä julkisen hallinnon sähköisiä palveluita käytetään?
3. Miksi ei käytetä sähköisiä palveluita?
4. Mitkä asiat koetaan hankaliksi sähköisten palveluiden käytössä?
5. Onko tietotekniikan käytössä rajoittavia tekijöitä? Jos on, niin mitä?
6. Onko tietokonetta mahdollisuus käyttää? Jos konetta ei ole kotona käytössä, niin tietävätkö ikäihmiset missä konetta olisi mahdollisuus käyttää?
7. Onko opastusta saatavilla tarpeeksi ja tietävätkö ikäihmiset mistä opastusta saa?
8. Onko mahdollisia muita mietteitä julkisen hallinnon sähköistymisestä ikäihmisten näkökannalta?

## 5 TUTKIMUSTULOKSET

Ryhmähaastatteluun osallistui kahdeksan 67- 80 -vuotiasta ikäihmistä. Haastatteluun osallistuneet olivat kaikki naisia, joista puolella on maatalousyrittäjän tausta ja puolella on tehdas tai muu työtausta. Kaikki haastatteluun osallistuneet asuvat itsenäises-

ti, eivät palvelukodissa tai muussa niin sanotussa valvotussa ympäristössä. Haastattelussa esitin kahdeksan kysymystä joihin he saivat vastata vapaasti. Ryhmähaastattelu antoi haastateltaville hyvän mahdollisuuden vapaaseen keskusteluun aiheesta ja tämä vaikutti myös haastateltavien olemukseen, kun he saivat vapaasti keskustella tuttujen ystävien kesken, kuitenkin niin, että minä ohjasin keskustelua. Katsoin ryhmähaastattelun sopivan opinnäytetyöni aiheeseen, sillä siitä sai hyvää keskustelua aikaiseksi ja näin haastattelu tuki juuri sitä, mitä työlläni hain, eli keskustelun herättämistä sähköisen asioinnin haasteista.

### 5.1 Ystävän kammari

Ryhmähaastattelussa ikäihmiset olivat hyvin yksimielisiä vastatessaan esittämiini kysymyksiin. Julkisten palveluiden laatuun ja saatavuuteen koettiin sähköistymisellä olevan negatiivinen vaikutus. Palveluiden koettiin huononevan sillä niitä ei pystytä eikä osata käyttää. Vastaajat eivät olleet käyttäneet sähköisiä palveluita ja syynä tähän he ilmoittivat laitteiden puuttumisen. Kuitenkaan palveluiden sähköistymisen ei ollut koettu vaikuttaneen asiointikokemuksiin, sillä he olivat saaneet tarvitsemansa palvelut vielä henkilökohtaisella palvelulla. (Ystävän kammarin ryhmähaastattelu 8.4.2013.)

Tietotekniikan käyttö asiointissa koetaan rajoittavana tekijänä sillä tietokoneita ei haastatelluilla ikäihmisillä ollut. Kun haastateltavilta kysyttiin onko heillä mahdollisuutta käyttää tietokonetta tai tietävätkö he missä käyttömahdollisuus olisi, oli joukossa kaksi, jotka tiesivät koneen löytyvän kirjastolta. Tämä koettiin kuitenkin hankalaksi mahdollisuudeksi pitkän välimatkan takia sekä esille tuli myös se, että ikäihmisten saattaa olla myös hankala liikkua. Esille tuli myös seikka, että vaikka koneelle olisikin mahdollisuus päästä, niin kuinka turvallista se olisi sen suhteen, että itse ei pysty tai osaa ja joutuu salasanansa toiselle antamaan käytön mahdollistamiseksi. (Ystävän kammarin ryhmähaastattelu 8.4.2013.)

Kun ikäihmisiltä kysyttiin, tietävätkö he mistä opastusta tietokoneen käyttöön on mahdollista saada, oli joukossa yksi, joka tiesi työväenopiston antavan koulutusta. Kuitenkaan halua ei kenelläkään ole tietokoneen käytön opetteluun. Lisäksi kulkemi-

sen koettiin olevan hankalaa ja näin ollen matkat olivat myös rajoittava tekijä tietokoneelle pääsyssä ja opetuksen haussa. (Ystävän kammarin ryhmähaastattelu 8.4.2013.)

## 5.2 Netti-Nysse

Mediasihtööri Eija Late kertoo, että Netti-Nyssen kursseilla käyvät eivät vielä ole käyttäneet Internetin palveluita, mutta ovat tulleet kursseille oppiakseen niitä. Mikäli julkisen hallinnon sähköisiä palveluita on käytetty, on asioita yleensä hoitaneet ikäihmisten lapset tai lapsenlapset. Late sanoo kurssilaisten kertoneen yhteiskunnan pakottavan heidät tietokoneiden äärelle palveluiden sähköistämisen myötä. Koetaan, että jokaisella tulisi olla oma kone, vaikka laitteiden hankinta tuntuukin vaikealta, kun ei tietokoneiden päälle ymmärretä eikä niitä osata käyttää. Monelle vanhemmalle ihmiselle on kuulemma luonnollista mennä käyttämään tietokonetta kirjastolle. (Late sähköposti 9.4.2013.)

Ikäihmiset haluavat hoitaa asiat turvallisesti, eikä tietokonetta ja Internetiä koeta turvallisiksi, koska niitä ei osata käyttää sujuvasti. Tästä syystä ei sähköisiä palveluita haluta käyttää. Hankaliksi sähköisten palveluiden käytössä koetaan itse tietokone, jos sitä ei ole totuttu käyttämään, palveluiden löytyminen Internetistä ja sähköinen tunnistautuminen, kun pitää antaa pankkitunnukset palveluun, joka ei olekaan pankin palvelu. Lisäksi lomakkeiden täyttäminen Internetissä koetaan pelottavaksi, sillä ei uskota että asia voisi hoitua myös sitä kautta sekä ikäihmisiä askarruttaa, että leviävätkö omat henkilökohtaiset tiedot ja asiat Internetiin. (Late sähköposti 9.4.2013.)

Tietotekniikan käytössä koetaan olevan rajoittavia tekijöitä. Ikäihmisillä ei tietokoneen ja Internetin käytön oppiminen käy ihan tuosta vain. Heillä saattaa olla pelkoja uutta teknologiaa kohtaan. Lisäksi ongelmaksi koetaan asiakaspalvelun puuttuminen, eikä tiedetä keneltä kysyä neuvoa. Myös fyysiset rajoitteet kuten näkö tai kädet eivät toimi kunnolla. (Late sähköposti 9.4.2013.)

Ikäihmiset jotka ovat tottuneet käyttämään kirjaston palveluita tietävät myös sen, että kirjastolla on mahdollisuus tietokoneen käyttöön. Mikäli kirjaston palveluita ei ole

totuttu käyttämään, ei sinne myöskään lähdetä tietokonetta käyttämään, vaan tällöin asioita hoidellaan esimerkiksi lasten koneilla, jolloin asian hoitaakin yleensä joku muu kuin ikäihminen itse. Moni ikäihminen on sitä mieltä, että opastusta on saatavilla liian vähän ja moni toivoisi opastuksen saamista kotiin. (Late sähköposti 9.4.2013.)

Yleisesti Late on sitä mieltä, että kaikkien käyttäjien kannalta olisi tärkeää, että palveluilla olisi selkeät käyttöliittymät ja että palvelut olisi helppo löytää. Lisäksi varsinkin julkisen hallinnon puolelta pitäisi aina olla toinen vaihtoehto asioiden hoitamiseen kuin vain verkon kautta. (Late sähköposti 9.4.2013.)

## 6 YHTEENVETO

Opinnäytetyössä käsiteltiin julkisen hallinnon sähköistymistä sekä mitä on palvelun laatu, luotettavuus ja saatavuus ja toteutuvatko nämä sähköistymisen myötä. Työn teoriaosassa käytiin läpi kuusi eniten sähköiseen asiointiin vaikuttavaa lakia. Näiden lakien pääpaino on yhdenvertaisuudessa ja kaikille tarkoituksenmukaisesti taattavissa Internet -yhteyksissä. Kuitenkin erilaisilla hankkeilla sähköisen palvelun toiminta on tehty selkeämmäksi ja ohjeistetuksi. Tutkimukseen on koottu näkökanta niin ikäihmisen kannalta, kuin palvelun tarjoajan tietoa siitä kuinka ikäihmiset kokevat sähköistymisen julkisissa palveluissa.

Julkisen hallinnon sähköistymisellä koetaan olevan vaikutusta palveluiden laatuun. Koska julkisessa hallinnossa ei palveluita voida järjestää täysin asiakaslähtöisesti, vaan palveluissa on huomioitava yhteisön tarpeet, ei näin ollen voida kaikkia ryhmiä huomioida täysin sata prosenttisesti. Sitä mukaa kun itsepalvelu lisääntyy, niin lisääntyy myös asiakkaan oma vastuu palvelun onnistumisesta. Asiakkaan on osattava tunnistaa omat tarpeensa ja tunnistettava mahdolliset virheet toiminnoissa. Palvelun laatu saattaa kärsiä, mikäli asiakas ei täysin luota yritykseen. Tähän luottamukseen vaikuttaa mm. osaamattomuus tietokoneiden käyttäjänä sekä ohjelmien vaatimat tunnistautumiset ja tietojen antaminen Internetin kautta.

Palveluiden laadun koetaan heikkenevän, sillä niiden saatavuus heikkenee, jolla on palvelun laatuun merkitystä. Lisäksi asiakkaan oman vastuun lisääntyessä tulee vastaan osaaminen, kuinka selvittää palvelusta, jossa itse pitää hoitaa koneellisesti asiansa, johon mahdollisesti ennen on täytetty paperinen hakemus virkailijan opastuksella. Monilla palvelun tarjoajilla on käytössä myös puhelin palvelua. Itse poliisin lupapalveluissa työskentelevänä tiedän, että välillä näihin palvelupuhelimiinkin joutuu joutumaan hyvin pitkiä aikoja ja puhelinpalvelu on vain tietyn rajatun ajan päivästä käytössä.

Sähköisen asioinnin laadullisuuteen liittyy muun muassa palvelun sisältö sekä asiakkaan luottamus yritykseen. Mikäli sähköisiä palveluita tässä arvioitaisiin niiden sisällön mukaan, laatu kriteerit voisivatkin täytyä, mutta ikäihmiset eivät ole vielä käyttäneet palveluita niin, että niiden käytettävyyttä ja niiden tarjonnan määrää voitaisiin lähteä arvioimaan. Haastatellut ikäihmiset olivat kaikki vielä saaneet tarvitsemansa palvelut myös henkilökohtaisesti. Palvelun laatuun osattiin ottaa kantaa kuitenkin siinä mielessä, että sen koetaan huononevan, mikäli palvelu sähköistyy. Monelle palvelu on nimensä mukaista henkilökohtaista palvelua, johon on aina totuttu. On selvää, että palvelu, jonka käytännössä joutuu itse luomaan koneen avulla, saattaa olla vaikeasti arvioitavaa. Näin ollen ikäihmisten mielestä palvelun laatu kärsii sähköistymisestä.

Laissa säädetään, että asiakkaan kannalta olisi käytettävä helppokäyttöisiä laitteistoja ja ohjelmistoja sekä varmistettava riittävä turvallisuus asioinnissa. Ikäihmiset kuitenkin kokevat tietokoneiden käytön vaikeaksi ja ovat arkoja luovuttamaan omia tietojiaan koneen välistyksellä. Tämän aiheuttaa juuri tietämättömyys ja vähäiset tai kokonaan puutteelliset taidot tietokoneen käyttäjänä. Ikäihmisten joukossa oli havaittavissa selkeä vastustus, ettei konetta edes haluta käyttää. Tämä korostui ryhmähaastattelussa. On selvää, että ikäihmiset, jotka hakeutuvat esimerkiksi Netti-Nyssen ohjatuille tietokonekursseille haluavat oppia niiden käyttöä, vaikkakin se voidaan kokea olevan yhteiskunnan pakottamaa, jotta palveluita osattaisiin käyttää. Ikäihmisten asuinalueellakin voidaan olettaa olevan vaikutusta siihen, hakeutuvatko he kuinka usein kursseille ja muihin koulutuksiin. Haastattelemani ikäihmiset asuvat maalla, josta



välimatkat kaupungin tarjoamiin kurssipalveluihin ovat heille pitkät ja mielestäni ikäihmisten työtaustallakin saattaa olla merkitystä.

Ikääntyminen tuo myös omat rajoitteensa sähköisten palveluiden käyttämiselle. Ikääntyvillä ihmisillä uuden oppimisen kyky sekä näkö ja motoriset taidot voivat olla heikentyneet. Ohjelmien selkeys tai helppokäyttöisyys ei aina kuitenkaan riitä palveluiden käyttämiseen, mikäli tietotekniset yleiset taidot puuttuvat. On osattava käyttää tietokonetta perustasolla, jotta esimerkiksi tietää kuinka tekstin kokoa näytöllä saa suurennettua. Motoriset taidot sekä motorinen toiminta vaikuttaa hiiren käyttöön. Mikäli näissä perustoiminnoissa on puutteita saattaa palvelun käyttäjä joutua turvautumaan ulkopuoliseen apuun ja silloin herää kysymys siitä kuinka tulee toimia eri salasanojen ja kirjautumisten kanssa. Ikäihmiset ovat saaneet apua muun muassa omilta lapsiltaan, mutta kuinka aina voidaan taata luottamus tällaisissa toiminnoissa, joissa henkilökohtaisiksi tarkoitettut salasanat esimerkiksi on annettava toisen tietoon pystyäkseen hoitamaan sähköisesti jonkin palvelun kirjautumisen.

Sähköisten palveluiden tarjoajat joutuvat varmistamaan riittävän turvallisen asioinnin. Tähän liittyy esimerkiksi juuri pankkitunnukset tai sähköisellä henkilökortilla tunnistautuminen. Tässä kuitenkin lopullinen vastuu tietoturvallisuudesta jätetään asiakkaan vastuulle siinä, kuinka hän erilaisia tunnuksiaan säilyttää ja käyttää. Ikäihmiset joutuvat monesti turvautumaan lastensa tai muiden apuun käyttäessään sähköisiä palveluita. Joissain tapauksissa näissäkin saattaa väärinkäytön riski tulla mahdolliseksi.

Sähköisiä palveluita ei koettu helpoksi ja luotettavaksi. Vaikka laki asettaa sähköiselle palvelulle kriteerit helppokäyttöisistä laitteista ja ohjelmistoista, eivät ikäihmiset koe tietokoneita ja ohjelmia helppokäyttöisiksi. Internetiä pelätään käyttää ja sen luotettavuutta kyseenalaistetaan, kun sinne joudutaan antamaan omia henkilökohtaisiakin tietoja. Lisäksi näköyhteys virkailijaan luo luotettavuutta verrattuna koneen kanssa asiointiin. Vaikka palvelun tarjoajilla on vastuu palveluiden käyttöturvallisuudesta ja palvelut luotettavia ovatkin, eivät ikäihmiset kuitenkaan pidä palveluita täysin turvallisina ja luotettavina.

Erilaisin hankkein Suomessa pyritään saamaan kaikkien ulottuville Internet yhteydet. Ongelmia kuitenkin tuottaa näiden yhteyksien toisinaan huono toimivuus. Laaja yhteispalvelupisteiden verkosto antaa myös mahdollisuuden asiakkaiden käyttää tietokonetta. Lisäksi yhteispalvelupisteissä toimivat palveluneuvojat auttavat tietokoneiden käytössä tarvittaessa. Ikäihmisillä kuitenkin avun pyynti tuntemattomalta ihmiseltä saattaa olla suurempi haaste, kuin saada opastusta tutulta ihmiseltä. Toisinaan halu tietotekniikan oppimiseen saattaa puuttua.

Suurimman hyödyn sähköisistä palveluista saavat syrjäisillä seuduilla asuvat ihmiset, joilla palvelut siirtyvät koko ajan kauemmas. Kuitenkin juuri nämä ihmiset saattavat tarvita eniten apua tietoteknisen osaamisen kanssa. Erilaisissa toimintakeskuksissa tai palvelupisteissä, joissa henkilökunta on ikäihmisille tuttua, on ikäihmisten helpompi tutustua tietokoneiden ja Internetin käyttöön, kun taas kotona itsenäisesti asuvien. Monilla ei ole halua, eikä taloudellisia mahdollisuuksia hankkia omaa tietokonetta sekä Internet yhteyksiä.

Monelta ikäihmiseltä puuttuu edelleen tietokone. Pelkästään palveluiden sähköistyminen ei saa ikäihmisiä hankkimaan tietokoneita, vaikka tällainen paine yhteiskunnassa luodaankin. Haastatteleman ikäihmiset kokivat edelleen saaneensa tarvitsemansa palvelut vielä henkilökohtaisesti, mutta olivat sitä mieltä, että mikäli palvelut sähköistyvät lisää, niin välimatkat luovat myös ongelman kulkea mahdollisten tietokonekurssien pariin.

Yhteiskunta pyrkii hyvin siihen, että kaikilla olisi tasapuolinen mahdollisuus Internet yhteyksiin ja näin ollen sähköisten palveluiden käyttöön joko kotoa käsin tai esimerkiksi yhteispalvelupisteiden kautta. Lisäksi sähköinen palvelu ei tule sulkemaan muita palvelu malleja kokonaan pois, vaan asiakkaan tulee olla mahdollisuus olla palvelun tarjoajaan yhteydessä esimerkiksi puhelimitse tai sähköpostilla. Sähköisten palveluiden saatavuus on näin ollen hyvä, vaikka tutkimukseen osallistuneet kokevat saatavuuden heikkenevän, sillä ikäihmiset kokevat välimatkan haasteellisiksi ja kulkemisen hankalaksi pienilläkin matkoilla.

Työssä esitettyihin kysymyksiin laadusta, luotettavuudesta ja saatavuudesta on edellä vastattu haastattelujen ja kyselyn pohjalta. Vaikka laadulle, luotettavuudelle ja saata-

vuudelle on teoriassa annettu omat määritelmänsä, on huomioitava se, että esimerkiksi laatuun vaikuttava seikka saattaa ikäihmisten mielestä olla saatavuus sekä tietoteknisen osaamisen puute. Nämä kolme asiaa liittyvät näin ollen hyvin vahvasti toisiinsa.

Eija Laten ja ryhmähaastattelun tuomat vastaukset olivat hyvin yksimielisiä ikäihmisten kokemista haasteista ja sähköisen asioinnin luomista ongelmista. Tässä opinäytetyössä painottui niiden ihmisten näkemys, joilla ei tietoteknisiä taitoja vielä ole. Ikäihmisissä erottuvat ne ihmiset, jotka eivät edes halua opetella tietokoneen käyttöä ja ne, jotka mahdollisuuden tullen hakeutuvat opettelemaan tietokoneen käyttöä. Toisaalta opastusta kaivataan lisää, toisaalta sitä on tarjolla, jos sitä osataan etsiä. Tästä herääkin kysymys, kuinka palvelun tarjoajat, jotka antavat tietokone opastusta ikäihmisille ja opastusta tarvitsevat ikäihmiset kohtaisivat paremmin? Olisiko kenties mahdollista että ikäihmisten käyttämien palveluiden tarjoajat pystyisivät enemmän tarjoamaan myös palveluita liittyen tietotekniikan opastukseen ja ohjaukseen sekä tekemään yhteistyötä tällaisten palveluiden tarjoajien kanssa.

## LÄHTEET

amk.fi www-sivut. Viitattu 5.10.2012. <http://www.amk.fi>

Asiakaspalvelu 2014. Helsinki: Valtiovarainministeriö. Viitattu 9.3.2013.  
[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/03\\_muut\\_asiakirjat/Yhteiset\\_kehittamis\\_ja\\_toteuttamisperiaatteet\\_%282%29.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/Yhteiset_kehittamis_ja_toteuttamisperiaatteet_%282%29.pdf)

Asiointipalvelujen kehittäminen tieto- ja viestintätekniiikan keinoin. 2005. Helsinki: Valtiovarainministeriö. Julkisen hallinnon sähköisen asioinnin strategia ja kehittämissuunnitelmia 11a/2005. Viitattu 9.3.2013.  
[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/04\\_hallinnon\\_kehittaminen/20051230Asioin/99202.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20051230Asioin/99202.pdf)

Berg, H. 2011. Jopa miljoona digisyrjäytynyttä Suomessa. Viitattu 23.3.2013.  
<http://www.tietoasiantuntijat.fi/fi/cfmldocs/index.cfm?ID=1284>

ENTER ry:n www- sivut. Viitattu 17.3.2013. <http://www.enterseniior.fi/>

Esittelyssä ikäihmisten palvelupiste. Viitattu 17.3.2013.  
<http://www.ikateknologia.fi/hankkeita-ja-julkaisuja/hankkeita/esittelyssa-ikaihminen-palvelupiste.html>

Hallintolaki. 2003. L 6.6.3003/434 muutoksineen.

Heinonen, R. 2001. Digitaalinen minä. Helsinki: Edita Oyj.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. osin uud. p. Helsinki: Tammi.

homeinstead www- sivut. Viitattu 2.3.2013.  
<http://www.homeinstead.fi/ik%C3%A4ihminen-ja-teknologian-mahdollisuudet>

Julkishallinnon verkkopalvelut 2010. Viitattu 2.3.2013.  
[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/03\\_muut\\_asiakirjat/Verkkopalvelut\\_2010\\_FINAL\\_291110.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/Verkkopalvelut_2010_FINAL_291110.pdf)

Karttaavi, T. 2010. Lausunto Digitaalisesta agendasta. Viitattu 8.4.2013.  
<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/tyk/tietoyhteiskuntapolitiikka/Documents/2010%20Kuntaliitto%20Digitaalinen%20agenda.pdf>

Korpela, J. & Mäkitalo, R. 2008. Julkishallinto murroksessa Rohkeutta ja vauhtia muutokseen. Helsinki: Edita Prima Oy.

Kulla, H. 2008. hallintomenettelyn perusteet. 7. uud. p. Helsinki: Talentum.

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

Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa. Toimenpideohjelma 2011-2015. 2011. Liikenne- ja viestintäministeriö. Viitattu 9.3.2013.

[http://www.lvm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=1551287&name=DLFE-11766.pdf&title=Ohjelmia%20ja%20strategioita%201-2011\\_Kohti%20esteetonta%20tietoyhteiskuntaa](http://www.lvm.fi/c/document_library/get_file?folderId=1551287&name=DLFE-11766.pdf&title=Ohjelmia%20ja%20strategioita%201-2011_Kohti%20esteetonta%20tietoyhteiskuntaa)

Komission tiedonanto Neuvostolle, euroopan Parlamentille, euroopan talous- ja sosiaalikomitealle sekä alueiden komitealle – Sähköisen hallinnon merkitys huomisen Euroopassa. Viitattu 2.3.2013. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52003DC0567:FI:HTML>

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa. 2003. L 24.1.2003/13 muutoksineen.

Late, E. Tutkimushaastattelu. Vastaanottaja: sirpa.mertanen@student.samk.fi. Lähetetty 9.4.2013 klo 8.20. Viitattu 1.5.2013.

Leminen, M & Hynynen, I. 2002. Hallinnon palvelujen rationalisointi ja alueellistaminen. Sisäasiainministeriö.

Liikenne- ja viestintäministeriön www- sivut. 2013. Viitattu 8.4.2013. <http://www.lvm.fi>

Linna, N. 2012. Ikäihmiset ja tietotekniikka ”Kohti digitaalista tulevaisuutta”. AMK-opinnäytetyö. Vaasan ammattikorkeakoulu. Viitattu 9.3.2013.

[http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/46952/linna\\_nina.pdf?sequence=1](http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/46952/linna_nina.pdf?sequence=1)

Murto, U. 2012. Rautavaaran kunnan kommenttipuheenvuoro kunta- uudistuksen aluekierros 13.3.2012 Kuopio. Viitattu 8.4.2013.

[http://www.rautavaara.fi/index.php?option=com\\_content&task=view&id=262&Itemid=142](http://www.rautavaara.fi/index.php?option=com_content&task=view&id=262&Itemid=142)

Mäensivu, V. 2002. Ikääntyvien viestintävalmiudet ja digitaalinen epätasa-arvo. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 71.

Oulasvirta, L. 2007. Palvelun laadun arviointi moniportaisessa julkisessa organisaatiossa. Tampere: Acta Universitatis Tamperensis 1239.

Palvelut heikkenevät, mutta kaikilla ikäihmisillä ei internettiä. 2013. Viitattu 8.4.2013.

[http://www.koillissanomat.fi/paakirjoitus/palvelut\\_heikkenev%C3%A4t\\_5757302.html](http://www.koillissanomat.fi/paakirjoitus/palvelut_heikkenev%C3%A4t_5757302.html)

Pitkäranta, A. 2010. Laadullisen tutkimuksen tekijälle työkirja. Viitattu 5.10.2012.

[http://www.samk.fi/download/13153\\_Laadullisen\\_tutkimuksen\\_tyokirja\\_APitkaranta.pdf](http://www.samk.fi/download/13153_Laadullisen_tutkimuksen_tyokirja_APitkaranta.pdf)

Simola, T. 2011. Miljoona ikäihmistä netin ulkopuolella. Viitattu 3.3.2013.

<http://kuningaskuluttaja.yle.fi/node/2942>

Suomen perustuslaki. 1999. L 11.6.1999/731 muutoksineen.

Suomi.fi www-sivu. Viitattu 1.3.2013. <https://www.suomi.fi>

Tilastokeskuksen www –sivut. Viitattu 2.3.2013.  
[http://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk\\_vaesto.html](http://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html)

Tunnistaminen valtionhallinnon verkkopalveluissa. 2003. Helsinki: valtiovarainministeriö. Viitattu 2.3.2013.  
[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/03\\_muut\\_asiakirjat/43441/43429\\_fi.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/43441/43429_fi.pdf)

Tuorila, H. 2002. Syrjäyttääkö itsepalvelu henkilökohtaisen palvelun? Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus. Kuluttajatutkimuskeskus Keskustelualoitteita 32/2001.

Valtiovarainministeriön www- sivut. Viitattu 17.3.2013.  
[http://www.vm.fi/vm/fi/05\\_hankkeet/0111\\_julkisen\\_hallinnon\\_asiakaspalvelu/index.jsp](http://www.vm.fi/vm/fi/05_hankkeet/0111_julkisen_hallinnon_asiakaspalvelu/index.jsp)

Valtiovarainministeriön www-sivut. Viitattu 9.5.2013.  
[http://www.vm.fi/vm/fi/05\\_hankkeet/023\\_sade/index.jsp](http://www.vm.fi/vm/fi/05_hankkeet/023_sade/index.jsp)

Verkkopalvelujen laatukriteeristö –Väline julkisten verkkopalvelujen kehittämiseen ja arviointiin. Viitattu 3.3.2013.  
[https://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/04\\_hallinnon\\_kehittaminen/20080124Verkko/Verkkopalvelujen\\_laatukriteeristoe.pdf](https://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20080124Verkko/Verkkopalvelujen_laatukriteeristoe.pdf)

Yhteispalvelun www- sivut. Viitattu 23.3.2013.  
<http://www.yhteispalvelu.fi/intermin%5Chankkeet%5Cyp%5Chome.nsf/pages/764A032793245675C2257426004504A9?opendocument>

Ystävän kammari. 2013. Nokia. Ryhmähaastattelu 8.4.2013. Haastattelijana Sirpa Mertanen. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.