

Ikäihmisten huomioiminen nettipalvelujen kehittämisessä

Yaël Kermorvant



Tekijä(t) Yaël Kermorvant	
Koulutusohjelma Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Ikäihmisten huomioiminen nettipalvelujen kehittämisessä	Sivu- ja liitesivumäärä 25 + 1
<p>Digitalisaation kehitys on väistämätöntä, ja arkipäiväiset asioiden hoitamisesta tapahtuvat yhä useammin verkossa. Asioiden hoitaminen verkossa ei ole kuitenkaan kaikille itsestäänselvyys ja helpotus. Ryhmä, joka on joutunut kokemaan muutoksen vaikutukset eniten, on ikäihmiset.</p> <p>Tämän opinnäytetyön on tarkoitus selvittää, miten ikäihmiset huomioidaan, kun julkisen sektorin nettipalveluita kehitetään ja ylläpidetään. Opinnäytetyössä selvitetään myös yleisesti digitalisaation vaikutuksia ikäihmisiin sekä heidän mahdollisuuksiinsa käyttää julkisia palveluita sähköisesti. Opinnäytetyö on aloitettu helmikuussa 2019, ja saatu valmiiksi toukokuussa 2019.</p> <p>Opinnäytetyössä on teoriatausta, jossa tarkastellaan aiheen nykytilaa. Teoriaosuudessa käydään läpi määritelmiä ja rajauksia liittyen ikäihmisiin ja julkisen sektorin palveluihin. Lisäksi tarkastellaan ikäihmisten tietoteknistä osaamista, ja digitalisaation vaikutuksia ikäihmisiin.</p> <p>Tutkimusosiossa käydään läpi opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä, haastateltavia ja menetelmiä. Opinnäytetyössä haastatellaan eri julkishallinnon verkkopalveluiden kehittäjiä ja ylläpitäjiä eri ammattinimikkeistä. Tarkoitus on selvittää haastateltavilta, että miten juuri he ovat ottaneet vanhemman väestön tarpeet ja kyvykkyydet huomioon eri osa-alueissaan, liittyen julkishallinnon verkkopalveluiden käyttöön, kun näitä verkkopalveluita kehitetään.</p> <p>Tutkimustuloksissa tarkastellaan ja analysoidaan haastattelutuloksia, ja verrataan tuloksia eri verkkopalveluiden välillä. Tutkimusten analysointiin tullaan käyttämään apuna myös teoriataustaosuutta, joka toimii hyvänä pohjana tuloksia tarkastellessa.</p> <p>Lopuksi opinnäytetyöstä tehdään vielä viimeiset pohdinnat ja yhteenveto.</p>	
Asiasanat Ikäihmiset, digitalisaatio, nettipalvelut	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Teoriatausta	3
2.1	Ikäihmisen määritelmä	3
2.2	Julkisen sektorin nettipalveluiden määritelmät ja rajaukset	4
2.3	Ikäihmistien tietotekninen osaaminen ja tottumukset	5
2.4	Julkisen sektorin nettipalveluiden digitalisaation kehitys ja nykytilanne	8
2.5	Digitalisaation vaikutukset ikäihmisiin	9
3	Tutkimus	11
3.1	Tutkimusmenetelmät	11
3.2	Tutkimuskysymykset	11
3.3	Haastateltavat	12
4	Tutkimustulokset	13
4.1	Verkkopalveluiden nykytilanne ikäihmiset huomioidessa	13
4.2	Palautteet ja palautteiden käsittely	13
4.3	Verkkopalveluiden kehittäminen ja testaus ikäihmiset huomioidessa	16
4.4	Aiheen ajankohtaisuus ja tulevaisuus	17
4.5	Tulosten eroavaisuudet haastattelukohteiden välillä	19
4.6	Tulosten analysointi teoriataustan kanssa	20
5	Pohdinta	22
	Lähteet	24
	Liitteet	26
	Liite 1. Haastattelukysymykset	26

1 Johdanto

Eletään digitalisaation aikaa, jossa välttämättömät arkipäiväiset asiointitkin hoidetaan erilaisten nettipalveluiden kautta. Suurimmalle osalle ihmisistä asiointit nettipalveluiden kautta ovat itsestäänselvyksiä ja jopa arkea helpottava tekijä, mutta ei kaikille. Ryhmä joka on joutunut kokemaan digitalisaation kehityksen vaikutukset arkipäivään eniten, ovat ikäihmiset. Totuttu perinteinen fyysinen asiakaspalvelu siirtyy automatisoituihin ratkaisuihin verkon välityksellä, ja niitä suositellaan myös käyttämään ajan ja resurssien säästämiseksi. Tämän takia siis useat meistäkin ovat joskus joutuneet auttamaan isovanhempiaan nettipalveluiden käytössä, kuten esimerkiksi kirjautumaan sisään terveydenhuollon nettipalveluihin tarkastelemaan potilastietoja, tai tekemään muutoksia KELA:n oma-asiointipalvelussa.

Ikäihmisille omien asioiden hoitaminen itsenäisesti on tärkeää. Se on osa arkea. Mutta mitä jos ei osata, voida tai siitä tulee liian monimutkaista ja hidasta? Tämä saattaa aiheuttaa monille ikäihmisille tunteen siitä, että jää yhteiskunnan ja kehityksen ulkopuolelle.

Tässä opinnäytetyössä ei kuitenkaan tarkastella vain yleisesti digitalisaation vaikutusta ikäihmisiin, vaan sitä, miten heidät otetaan huomioon, kun näitä nettipalveluita kehitetään, esimerkiksi käyttöliittymät, ohjeistukset, navigointi, tunnistautuminen jne.

Opinnäytetyö tulee sisältämään kerättyä tietoa palveluilta, nettipalvelujen kehittäjiltä ja tieteellisistä tutkielmista. Opinnäytetyö tulee selvittämään aihetta kiinnostuneille lukijoille, kuten ikäihmisille, ja selvittämään julkisen sektorin nettipalveluiden kehittäjien näkemystä aiheesta ja antaa mahdollisesti uutta suuntaa myös toimintatapoihin nettipalveluja kehittäessä. Opinnäytetyössä haastateltiin eri julkisen sektorin palveluita, erityisesti henkilöstöä joka kehittää näitä kyseisiä nettipalveluita ja vievät digitalisaatiota eteenpäin.

Tässä opinnäytetyössä tullaan selvittämään ikäihmisten asema ja esille ottaminen jo nettipalvelujen kehittämisen alku ja suunnitteluvaiheista aina nettipalvelun kehityksen loppuun asti.

Tämän tutkielman aihe on valittu oman kiinnostuksen sekä kokemusten mukaan. Tällä opinnäytetyöllä ei ole toimeksiantajaa. Samantyyppisistä aiheista on tehty monia tutkielmia, muun muassa digitalisaation vaikutuksista ja mielipiteistä ikäihmisten

keskuudessa ja ikäihmisten tietoteknisistä taidoista, mutta asiaa ei ole tarkasteltu nettipalvelujen kehittäjien kannalta.

2 Teoriatausta

Tässä osuudessa muun muassa pohditaan, mikä määrittelee ikäihmisen, määritellään ja rajataan julkisen sektorin nettipalvelut, tarkastellaan ikäihmisten tietoteknistä osaamista ja tottumuksia, tutkitaan digitaalisen kehityksen ensiaskelia verrattuna nykypäivän menetelmiin, sekä digitalisaation vaikutuksia ikäihmisiin sekä heidän asenteitaan ja mielipiteitään sitä kohtaan.

2.1 Ikäihmisen määritelmä

Kaikilla ihmisillä on usein hyvin erilainen käsitys ikäihmisestä ja iästä, joka määrittelee, että milloin on vanha. Tunne vanhuudesta on hyvin yksilöllistä, ja minkä tahansa ikäinen voi pitää itseään nuorehkona tai vanhana.

Usein ihmistä pidetään ikäihmisenä, kun saavutaan yleiseen eläkeikään, riippuen syntymävuodesta, eli n. 63 – 67 vuoden paikkeille. (Vidlund & Väänänen, 2015.) On kuitenkin toivottavampaa tutkia pääasiassa vähintään 70-vuotiaita ihmisiä, sillä sitä nuorempi henkilö on vastikään eläkkeelle jäänyt ja on epätodennäköisemmässä asemassa kun puhutaan digitalisaation ulkopuolelle jäämisessä. Syy, joka tähän vaikuttaa, on esimerkiksi mahdollinen viimeaikainen työskentely nykyajan teknologisessa ympäristössä, jonka seurauksena omataan paremmat tietotekniset lähtökohdat ja taidot.

Ikäihmisten osuus Suomessa, eli yli 65-vuotta täyttäneitä ihmisiä, oli virallisesti vuonna 2017 n. 21,4 %. Ikäihmisten tarkka määrä oli vuonna 2017 n. 1 179 318 ihmistä, joista yli 70-vuotiaita oli 809 317. (Tilastokeskus 2018).

Taulukko 1. Väestörakenne (Tilastokeskus 2017). Taulukkoa on rajattu.

	1900	1950	2000	2016	2017
Väkiluku, tuhatta					
Yhteensä	2 656	4 030	5 181	5 503	5 513
Miehet	1 311	1 926	2 529	2 712	2 719
Naiset	1 345	2 104	2 652	2 791	2 794
Ikä, %					
0–14 v.	35,1	30,0	18,1	16,2	16,2
15–64 v.	59,6	63,4	66,9	62,9	62,5
65–84 v.	5,2	6,4	13,5	18,3	18,7
85– v.	0,1	0,2	1,5	2,6	2,7

Taulukko 2. Väestön ikärakenne (Tilastokeskus 2017). Taulukkoa on rajattu.

Ikä	Yhteensä	Miehet	Naiset
	2017		
65–69	370 001	178 082	191 919
70–74	307 517	143 498	164 019
75–79	207 063	90 458	116 605
80–84	148 572	59 117	89 455
85–89	96 791	32 397	64 394
90–94	40 012	10 445	29 567
95–99	8 508	1 557	6 951
100–	854	131	723
Yhteensä	1 179 318	515 685	663 633

Tilastokeskuksen (2017) väestöennusteen mukaan ikäihmisten osuus on vain kasvussa, ja seuraavien vuosikymmenten aikana, aina vuoteen 2070 asti, ikäihmisten prosentuaalinen osuus Suomen väestöstä tulee olemaan vieläkin suurempi.

Taulukko 3. Väestöennuste (Tilastokeskus 2017)

	2020	2030	2040	2050	2060	2070
Väkiluku, tuhatta	5 543	5 612	5 602	5 532	5 448	5 371
Ikä, %						
0–14 v.	15,6	13,5	13,1	12,8	12,0	11,6
15–64 v.	61,7	60,3	59,7	58,5	56,9	55,3
65–84 v.	19,9	22,3	21,1	21,8	23,9	24,4
85– v.	2,8	3,9	6,1	6,9	7,2	8,7

2.2 Julkisen sektorin nettipalveluiden määritelmät ja rajaukset

Julkisen sektorin palvelut, eli valtion alaisuudessa olevat palvelut, kuten mm. KELA ja erilaiset terveystalot, ovat välttämättömyyksiä suomalaisessa arjessa, iästä riippumatta. Lähes jokainen julkisen sektorin laitoksen tai terveystalon käyttö on mahdollista sähköisesti, ja jotta niihin pääsee käsiksi, tarvitaan vain elektroninen laite, jossa on toimiva internet-yhteys, ja tarvittavat tunnistautumiskeinot, kuten esimerkiksi verkkopankkitunnukset tai mobiilivarmenne.

Palveluita, joita tässä tutkielmassa käsitellään, ovat ikäihmisten yleisimmin käytetyt julkishallinnon tarjoamat nettipalvelut. Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton ikäteknologiakeskus (Vanhus ja lähimmäispalvelun liitto ry & ikäteknologiakeskus, 2017.) loi internetasiointiin liittyvän kyselyn vuonna 2017. Siihen vastasi 866, n. 65 - 89 vuotiasta ikäihmistä. 391 henkilöä vastasi kyselyyn verkkolomakkeella, ja 497 henkilöä vastasi

paperilomakkeella. Kyselystä saatiin selville, että mitä palveluja ikäihmiset olivat käyttäneet sähköisesti. Palveluja joita ikäihmiset olivat ainakin kerran käyttäneet sähköiseen asiointiin, olivat suuruusjärjestyksessä:

1. Pankkipalvelut (97 % verkossa vastanneista, ja 88 % paperilomakkeella vastanneista).
2. OmaKanta (82 % verkossa vastanneista, ja 54 % paperilomakkeilla vastanneista).
3. Terveyskeskuksen palvelut (63 % verkossa vastanneista, ja 38% paperilomakkeella vastanneista).
4. Verotoimiston palvelut (56 % verkossa vastanneista, ja 29 % paperilomakkeella vastanneista).

(Vanhus ja lähimmäispalvelun liitto ry & Ikäteknologiakeskus, 2017.)

Nämä julkishallinnon tarjoamat palvelut vaativat vahvaa tunnistautumista, ja näitä palveluita pääasiassa tutkielmassa käsitellään. Erilaisia tunnistautumiskeinoja, joiden avulla kyseisiin nettipalveluihin päästään asioimaan, ovat:

- pankkitunnukset
- Mobiilivarmenne
- varmennekortti
- eIDAS, eli toisen maan tunnistautumisväline (Toimii tällä hetkellä vain saksalaisilla tunnistusvälineillä).

(Suomi.fi, 2019.)

2.3 Ikäihmisten tietotekninen osaaminen ja tottumukset

Samassa kyselytutkimuksessa (Vanhus ja lähimmäispalvelun liitto ry & ikäteknologiakeskus, 2017.) saatiin selville tärkeää tietoa myös ikäihmisten tietotekniikan ja internetin osaamisesta. Kyselyn 866 vastanneesta 65 – 89 vuotiaista vastanneista, 479 vastasi paperilomakkeella. Paperilomakkeella vastanneilla ikäihmisillä oli selkeästi vähemmän kokemusta sähköisestä asiointista verrattuna verkossa vastanneisiin ikäihmisiin. Noin 92 % verkossa vastanneista oli kokemusta asioiden hoitamisesta internetin välityksellä. Paperilomakkeilla vastanneista puolestaan 44 % ei ollut koskaan asioinut sähköisesti, 37 % oli asioinut sähköisesti ja 31 % ilmoitti omaisen asioivan heidän puolestaan. Suurin osa ikäihmisistä, jotka olivat vastanneet verkkolomakkeella, oli alle 74-vuotiaita, heistä melkein puolet omisti laitteen, jolla pystyttiin asioimaan sähköisesti.

Paperilomakkeella vastannut ikäihminen oli useimmiten yli 80-vuotias henkilö, ja heillä puolestaan joka toisella ei ollut mitään laitetta, joilla voitiin asioida sähköisesti. Vain alle 10-vuoden ikäerolla todettiin huomattavia muutoksia liittyen tietoteknisiin tottumuksiin.

Vaikka moni ikäihminen on ehtinyt työelämänsä aikana käyttää teknologisia laitteita, teknologia voi olla silti monimutkaista, ja suurin osa henkilöistä, jotka vastasivat samaiseen tutkimuskyselyyn (Vanhus ja lähimmäispalvelun liitto ry & ikäteknologiakeskus, 2017), on saanut apua sähköisessä asiointissa. Noin 80 % vastanneista on saanut joskus apua sähköiseen asiointiin lapsilta tai sukulaisilta. Noin 28 % vastanneista on saanut apua sähköisessä asiointissa naapureilta, ystäviltä ja tuttavilta, ja vain 12 % on saanut apua sähköisessä asiointissa kirjastosta.

Tilastokeskuksen mukaan noin 78 % 65 - 74 vuotiaista on käyttänyt internetiä viimeisen kolmen kuukauden aikana, 60 % käyttää internetiä lähes päivittäin ja 47 % käyttää internetiä useita kertoja päivässä. Luvut kuitenkin laskevat huomattavasti, kun tarkastellaan 75 – 89 vuotiaiden internetin käyttöä. Heistä vain alle puolet, 40 %, on käyttänyt internetiä viimeisen kolmen kuukauden aikana, 27 % käyttää internetiä lähes päivittäin ja vain 19 % käyttää internetiä useita kertoja päivässä. (Tilastokeskus, 2018.)

Taulukko 4. Internetin käytön yleisyys ja useus 2018. Tilastokeskus 2018

	Käyttää internetiä ¹⁾	Käyttää internetiä päivittäin tai lähes päivittäin	Käyttää internetiä yleensä useita kertoja päivässä
	% -osuus väestöstä		
16-24	100	99	98
25-34	99	98	97
35-44	100	99	96
45-54	98	91	87
55-64	93	82	72
65-74	78	60	47
75-89	40	27	19
Miehet	90	84	78
Naiset	88	80	74
Kaikki	89	82	76

Yleisimmät laitteet internetin käytössä 65 – 89 vuotiaiden keskuudessa olivat yleisimpänä kannettava tietokone, toisena matkapuhelin, kolmantena tabletit ja neljäntenä pöytätietokone. (Tilastokeskus 2018.)

Kela.fi loi vuoden 2019 helmikuussa kelan verkkoasiointiin liittyvän kävijäkyselyn, johon vastasi noin 1000 ihmistä. Kävijäkyselyn tarkoitus oli selvittää tyytyväisyyttä

verkkooasointia kohtaan, ja vastanneiden seassa oli myös ikäihmisiä. Samaisen kävijäkyselyn mukaan noin kolme neljästä yli 70-vuotiaasta oli käyttänyt Kelan verkkopalvelua, ja 62 % on käyttänyt useammin kuin kerran. Sama kävijäkysely oli toteutettu myös vuonna 2017, ja kelan verkkopalvelun käyttö näyttäisi olevan yleistynyt jonkin verran ikäihmisten keskuudessa kahden vuoden aikana. Kävijäkyselyssä ei kuitenkaan mainita, kuinka monta ikäihmistä tämän tuhannen vastaajan seassa on. (Kela.fi 2019.)

Myös OmaKanta-verkkopalvelu julkaisi 2019 huhtikuussa tilaston edellisen vuoden OmaKanta-verkkopalvelun käytöstä. OmaKanta-verkkopalvelusta kävijät pääsevät tarkastelemaan potilastietojaan ja reseptejä sähköisessä muodossa, jolloin terveydenhuollon ammattilaisiin ei aina tarvitse ottaa erikseen yhteyttä mm. potilastietoihin liittyvissä asioissa. Vuonna 2018 OmaKanta-verkkopalvelua käytti 2,1 miljoonaa henkilöä, ja sisäänkirjautumisia tapahtui yhteensä n. 16,8 miljoonaa. Näistä 2,1 miljoonasta henkilöstä, jotka vuonna 2018 käyttivät OmaKanta-verkkopalvelua, yli 65-vuotiaiden osuus oli 19 %, eli pyöristettynä melkein 400 000 tuhatta ikäihmistä. Kaiken kaikkiaan kun tarkastellaan OmaKanta-verkkopalvelun käyttöä, niin 37 % yli 65-vuotiaista on käyttänyt tilaston mukaan kyseistä verkkopalvelua. OmaKanta-verkkopalvelun käyttöä on tutkittu vuosittain jo vuodesta 2010, jolloin verkkopalvelua käytti vain 690 eri ihmistä. Vasta vuonna 2015 saavutettiin miljoonan kävijän raja. Joka vuosi OmaKanta-verkkopalvelun käyttö on kasvanut, myös ikäihmisten keskuudessa. (Kanta.fi 2019.)



Kuva 1. OmaKannan käyttäjien ikäjakauma vuonna 2018 (Kanta.fi 2019)

Vaikka julkishallinnon verkkopalveluiden käyttöön saa apua muun muassa niiden omista asiakaspalveluistaan, niin Kanta.fi tarjoaa sivuillaan myös verkkokurssia OmaKanta-

palvelun käyttämiseen. Verkkokurssi löytyy niiden omista Kanta.fi sivuiltaan pienen navigoinnin jälkeen ”OHJEET JA ASIointI”-osiosta. Verkkokurssissa käydään läpi OmaKanta-verkkopalvelun hyödyt ja edut, ja siinä ohjeistetaan tunnistautumisesta ja kirjautumisesta lähtien aina potilastietojen selailuun asti. Verkkokurssi on jaettu kymmeneen eri osaan seuraavasti:

- Kirjaudu turvallisesti.
- Navigointi Omakannassa
- Navigointi mobiililaitteella
- Reseptit
- Terveystiedot
- Suostumus
- Kiellot
- Elinluovutustahto ja hoitotahto
- Omakannan hyödyt
- Yhteenveto

Jokaisesta osiosta avautuu oma sivu liittyen kategoriaan, ja verkkokurssi myös ilmoittaa prosentuaalisesti edistymismäärän. Kyseisen verkkokurssin avulla oppii myös taitoja liittyen muiden julkishallinnon verkkopalvelujen käyttöön, muun muassa sen miten tunnistaudutaan verkkopalveluun ja miten navigointi toimii, myös mobiililaitteilla, jotka ovat suhteellisen yleisiä ikäihmisten keskuudessa. Verkkokurssi tarjoaa kurssin jälkeen myös mahdollisuuden perehtyä paremmin OmaKanta-verkkopalveluun. (Kanta.fi 2019.)

On tärkeää tiedostaa myös se, että pelkästään digitalisaatio ja teknologian kehityksen ulkopuolelle jääminen eivät ole ainoita tekijöitä, jotka saattavat vähentää tietoteknistä osaamista ja tottumuksia. Kun ihminen vanhenee, on hyvä tiedostaa, että vanhuuden tuomat fyysiset muutokset vaikeuttavat tietoteknisten laitteiden käyttöä. Ei voida siis ajatella, että digitalisaation ulkopuolelle jääminen on vain nykyisten ikäihmisten ongelma. Myös nykyinen nuorempi ikäluokka tulee kokemaan vanhuuden tuomat fyysiset muutokset vanhetessa, vaikka tietotekniset tottumukset olisivatkin ajankohtaisempia. Asioita jotka tuottavat ongelmia ikäihmisille, kun käytetään tai yritetään käyttää julkisenhallinnon sähköisiä palveluita ovat yleinen monimutkaisuus, liian pienet tekstit, vaikea navigointi, huonot ohjeet ja moni ikäihminen pelkää myös sähköisten palvelujen käyttämistä. Tämän takia moni saattaa kokea, että fyysisistä asiakaspalvelua tarvitaan, sillä sitä kautta saadaan opastusta samaan aikaan, kun asioidaan. (Drake 2017, 49.)

2.4 Julkisen sektorin nettipalveluiden digitalisaation kehitys ja nykytilanne

Julkisen sektorin palveluiden sähköistyminen on varmasti alkanut samanaikaisesti monesta eri osa-alueesta, mutta yksi ensiaskelista julkisen sektorin digitalisaatiossa, on

ollut virkatodistusten luopuminen, ainakin lähes kokonaan. Noin 90-luvun alkupuolelta lähtien tiedot on saatu suoraan väestötietojärjestelmästä. Sieltä tarvittavat organisaatiot ja viranomaiset, kuten esim. Verohallinto, voivat tarkastella kansalaisten perustietoja. Kansalaisten perustietojen saanti väestötietojärjestelmästä on merkittävä muutos byrokratiassa ja asioiden hoitamisessa. Suomen kansalaisille suuri osa asioinneista tapahtuu osittain sen ansiosta automaattisesti. Verohallinto saa verotiedot lähes automaattisesti, muuttoilmoitukset voidaan tehdä maistraatin internetsivuilla, josta tiedot päätyvät lopulta väestötietojärjestelmään. (Luntiala, 2017, 228.)

Vuonna 1999, Suomi oli maailman ensimmäinen maa, jossa kansalainen pystyi ottamaan käyttöön sähköisen henkilökortin. Sen piti olla suuri saavutus sähköisen asioinnin kehityksessä, mutta osoittautui lopulta epäyleiseksi tunnistautumisvälineeksi. Syitä tähän olivat monia, esim. Vaadittava kortinlukija, joka piti asentaa tietokoneeseen, ja itse kortti piti olla poliisilta myönnetty. Pankitkin olivat tässä vaiheessa jo luoneet omat tunnistautusmiskeinonsa, jotka toimivat hyvin, ja vaativat huomattavasti vähemmän toimenpiteitä. Siksi nykyäänkin yleisin tunnistautumisväline sähköisessä asiointissa ovat pankkitunnukset. (Luntiala, 2017, 232.)

Julkishallinto mittaa vuosittain eri osa-alueita digitalisaation kehittyessä. Asioita joita mitataan, ja joissa pyritään parempiin lopputuloksiin kansalaisia ajatellen, ovat mm. suorat rahalliset hyödyt, ajan säästö, palvelujen parantuminen, parantunut päätöksenteko ja demokratia. (Valtioneuvoston kanslia, 2017.)

Ei voida väittää, etteikö digitalisaation kehitys julkishallinnon palveluissa helpota arkeamme esim. ajan säästämässä. Nykyään voimme tarkastella terveystietojamme OmaKanta-palvelussa, lääkereseptejä ei tarvitse printata, vaan ne saadaan suoraan järjestelmästä, liitteitä ei tarvitse enää viedä paperisena laitokselta laitokselle jne. Kaikki tärkeimmät asioinnit voidaan tehdä sähköisessä muodossa. (Luntiala, 2017, 229.)

Tulisi kuitenkin muistaa, että kaikkien pitäisi pystyä käyttämään julkisia palveluita digitalisaatiosta huolimatta, myös kasvatusten, eli fyysisesti. Julkisen sektorin palveluiden digitalisaation tavoite on helpottaa ihmisiä arkisessa asiointissa, ei pakottaa heitä käyttämään vain ja ainoastaan sähköistä muotoa. (Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta, 2017.)

2.5 Digitalisaation vaikutukset ikäihmisiin

Jotkut ikäihmiset ovat totuttautuneet digitalisaation tuomiin teknologisiin muutoksiin, ja elämä teknologian parissa on heille arkipäivää, ja jotkut ikäihmiset käyttävät syystä tai toisesta vähemmän teknologiaa elämässään. Vaikka sähköinen asiointi ei ole pakollista, ja palvelua täytyy saada myös fyysisesti, niin fyysisen asiakaspalvelun määrä on laskenut huomattavasti mm. resurssien säästämiseksi. Päivittäisasiointi on esimerkiksi pankeissa ja julkisen sektorin palveluissa hidastunut. Konttorit ja laskunmaksuautomaatit ovat vähentyneet, julkisen liikenteen aikataulut ovat katsottavissa internetistä, ja nettipalveluita suositellaan käyttämään sähköiseen asiointiin. Fyysiseen asiakaspalveluun tottuneet ovat varmasti huomanneet asiakaspalvelun olevan rajoitetumpaa ja hitaampaa. (Vanhus ja lähimmäispalvelun liitto ry & ikäteknologiakeskus, 2017.)

Ikäihmiset ovat huolissaan tietoteknisestä osaamisestaan, eivätkä missään nimessä halua olla taakka yhteiskunnalle, tai jäädä sen ulkopuolelle. On tärkeää, että ikäihminen saa koulutusta ja opastusta teknologian käytössä, sekä sähköiseen asiointiin, mutta kaikilla ikäihmisillä ei ole esim. Sukulaisia tai tuttavita, jotka tässä voivat opastaa. Usein ikäihmisten tietotekniikan opettelu jää eri yhdistysten ja vapaaehtoisten vastuulle. (Vanhus ja lähimmäispalvelun liitto ry & ikäteknologiakeskus, 2017.)

Suurin osa ikäihmisistä asioisi mielummin fyysisesti, eli kasvokkain. Ikäihmisten mielipiteet teknologiasta ja sen kehityksestä ovat kuitenkin myönteisiä. Sitä tutummaksi teknologian käyttö tulee, niin sitä positiivisemmin ikäihmiset teknologiaan suhtautuvat, ja ovat myönteisempiä teknologian käytön opettelua kohtaan. (Käkäte, 2013, 8.)

Kaikki ikäihmiset eivät myöskään ole halukkaita pysymään digitalisaation kehityksessä mukana, ja uskovat että vanhoilla menetelmillä voidaan edelleen pärjätä. Jotkut ikäihmiset uskovat myös siihen, että vanhemmalla iällä teknologian käyttö tuntuu ajanhukalta, sillä viimeiset hetket halutaan viettää tehden mielenkiintoisempia asioita, ei opiskellen uutta teknologiaa. (Käkäte, 2013, 24.)

3 Tutkimus

Tässä osiossa käydään läpi tutkimusosiota. Tämän osion tarkoitus on tarkentaa sitä, että mihin kysymyksiin tämän opinnäytetyön on tarkoitus vastata, ja millä keinoin ne saavutetaan. Tässä opinnäytetyössä tullaan haastattelemaan julkishallinnon nettipalveluiden kehittäjiä/ylläpitäjiä. Ensiksi käydään läpi, että millä menetelmillä haastattelut tehtiin, tämän jälkeen selvennetään, että mitkä ovat tämän opinnäytetyön keskeisimmät tutkimuskysymykset, ja viimeisessä osiossa käydään läpi haastateltavat.

Haastattelukysymykset löytyvät liitteet osiosta, liitteenä 1.

3.1 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmäsuuntauksena tässä opinnäytetyössä toimii kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimusmenetelmä, sillä tätä aihetta tutkitaan hypoteesittomasti. Lopputuloksesta ei voi olla täysin varma. Laadullinen tutkimusmenetelmä toimii mielestäni tämän tyyppiseen opinnäytetyöhön parhaiten, sillä tutkimuskysymyksiin halutaan saada syvällisempää tietoa. Laadullinen tutkimusmenetelmä toimii hyvin myös kun halutaan päästä tarkastelemaan aihetta tietyn rajatun osa-alueen näkökulmasta, eli tässä tapauksessa julkishallinnon näkökulmasta. (Surveymonkey.fi.)

Aineistonkeruumenetelmänä toimi teemahaastattelut. Haastattelukysymyksiä on yhdeksän kappaletta, joista viimeinen on vapaaehtoinen ja avoin.

Haastattelut hoidettiin sähköpostitse, jolloin haastateltavat vastasivat kysymysten alle omin sanoin ja lähettivät vastaukset takaisin sähköpostitse. Haastattelukysymyksiin vastattiin puolistrukturoidusti, eli vaikka haastattelukysymyksiä on monta ja ne on laadittu etukäteen, niin haastatteluissa voidaan käyttää avoimen haastattelumenetelmän elementtejä, eli keskustella syvällisemmin aiheesta omin sanoin, ja kysyä lisäkysymyksiä aiheesta.

3.2 Tutkimuskysymykset

Varsinaiset tutkimuskysymykset tälle opinnäytetyölle ovat:

- Miten ikäihmiset huomioidaan, kun julkishallinnon nettipalveluita kehitetään ja ylläpidetään?
- Mitkä ovat nykypäivän sähköisen asioinnin ja digitalisaation tuomat haasteet ikäihmisille?

Näihin tutkimuskysymyksiin pääasiassa haetaan selvennystä tässä opinnäytetyössä. Jotta näihin tutkimuskysymyksiin saadaan vastauksia, niin joudutaan aiheita jakamaan eri osa-alueisiin, jotka löytyvät alaotsikkoina teoriatausta osuudesta. Teoriatausta toimii pohjana tutkimuskysymyksille, ja sen avulla päästään tarkkailemaan jo olemassa olevaa tietoa aiheesta. Haastatteluiden avulla pyritään vahvistamaan aikaisempia väitteitä, tuomaan uusia näkökulmia kehittäjiä ja ylläpitäjiä näkökulmasta, sekä verrata tuloksia eri haastattelukohteiden välillä.

Tutkimuskysymykset eivät ole haastattelukysymyksiä.

3.3 Haastateltavat

Haastateltavina toimivat eri julkishallinnon verkkopalveluiden kehittäjiä, ylläpitäjiä, sekä viestinnän ammattilaisia jotka toimivat kyseisten verkkopalveluiden parissa.

Julkisen sektorin laitokset ja palveluntarjoajat jotka haastatteluun suostuivat, ovat:

- Kela.fi
- Kanta.fi (OmaKanta)
- Verohallinto

Haastateltavat on tarkoin valittu kyseisistä julkisen sektorin laitoksista sen mukaan, että ketkä parhaiten pystyivät haastattelukysymyksiin vastaamaan. Haastateltavia on siis eri ammattinimikkeistä, jotka ovat kuitenkin olleet mukana kehittämässä, ja/tai ovat edelleen kehittämässä julkishallinnon verkkopalveluita. Haastatteluihin suostuneet laitokset valitsivat keskenään henkilön/henkilöt jotka kysymyksiin parhaiten pystyivät vastaamaan. Osaan haastattelukysymyksistä on vastattu myös yhteisesti, eli keräämällä tietoa vastauksiin laajemmalla ryhmällä, muun muassa tiimin sisällä. Haastateltavien nimet eivät ole tiedossa.

4 Tutkimustulokset

Tässä osiossa käydään läpi tutkimustuloksia. Tutkimustulokset osion alaotsikot ovat haastattelukysymysten mukaisia, ja niissä käydään läpi vastauksia ja tietoja joita saatiin haastatteluista. Haastatteluista kerätty tieto käydään läpi ja analysoidaan. Analysointi tapahtuu vertaamalla kerättyä tietoa haastateltavien kesken, ja vertaamalla sitä myös teoriapohjaan.

4.1 Verkkopalveluiden nykytilanne ikäihmiset huomioidessa

Ensimmäinen haastattelukysymys oli:

”Onko verkkopalveluissanne mielestänne kehittämiskelpoisia osa-alueita ikäihmiset huomioidessa, vai oletteko tyytyväisiä nykytilaan?”

Kanta.fi, eli OmaKanta-verkkopalvelun kehittäjien mukaan palvelussa on osa-alueita, joiden parantaminen auttaisi ikäihmisiä. Kysymykseen liittyen, OmaKanta-verkkopalveluun on tulossa ominaisuuksia, jotka helpottavat palvelun käyttämistä. Tulevat ominaisuudet joilla pyritään parantamaan ja helpottamaan OmaKanta-verkkopalvelun käyttämistä, ovat helpommin löydettävissä olevat tietyt terveystiedot, jotta saadaan koostettua tietoa esimerkiksi laboratoriotutkimuksista, jotta tiedot löytyvät helpommin.

Verohallinto on sitä mieltä, että selkokiehisen sisällön osuus on tärkeä. Verohallinto pyrkii jatkuvasti kehittämään ohjeiden selkeyttä saavutettavuuden ja käytettävyyden parantamiseksi.

Kela.fi, eli Kelan verkkopalveluun ollaan sen kehittäjien keskuudessa tyytyväisiä, mutta verkkopalvelua pyritään kehittämään vielä lisää. Kela ilmoitti olevansa pitkällä saavutettavuuslain vaatimusten täyttämässä ja tämän vuoden aikana kela.fistä julkaistaan selkokiehisempi versio, joka palvelee paremmin myös ikäihmisiä. Tälläkin hetkellä verkkopalveluun kehitetään ikäihmisiä koskevaa eläke ja kuntoutusosiota.

4.2 Palautteet ja palautteiden käsittely

Ensimmäinen haastattelukysymys liittyen palautteisiin ja niiden käsittelyyn oli:

”Mitä kautta saatte palautetta ikäihmisten käyttäjäkokemuksista liittyen verkkopalveluihinne?”

Kanta.fi listasi tavat, joiden kautta palautteet saadaan:

- Asiakastuen kautta, johon kansalaiset ottavat yhteyttä OmaKantaan liittyvissä asioissa.
- Käytettävyydestestauksista, joissa osa testihenkilöistä on ikäihmisiä.
- Kanta-palvelun asiakasraadista, joissa on mukana edustajia muun muassa eläkeläisten ja omaishoitajien järjestöistä
- Asiakaskyselyistä
- Koulutustilaisuuksista, eli OmaKanta-palvelun järjestämät infotilaisuudet ikäihmisille OmaKannasta ja muista Kanta-palveluista

Verohallinnon mukaan heillä on kolme päätapaa joista palautteet saadaan:

- Käyttäjätesteistä
- Kävijäkyselyistä
- Palautelomakkeista

Kela.fi:ssä palautteet saadaan seuraavasti:

- Palautepalvelun kautta
- Puhelinpalvelun kautta
- Kävijätutkimuksista, jotka järjestetään joka toinen vuosi
- Senioritilaisuuksista, joissa henkilöstö käy opastamassa ikäihmisiä

Kela.fi:lle on tulossa myös ominaisuus, jolloin kävijäpalautetta voitaisiin kerätä kvartaaleittain.

Toinen haastattelukysymys, joka myös liittyy palautteisiin ja palutteen käsittelyyn oli: ”Millä tavoin palautteet huomioidaan ja käsitellään?”

Kanta.fi ilmoitti käsittelevänsä palautteet niin, että kaikki kehitysideoita kirjataan järjestelmiin, joista ne päätyvät kehittämiskokouksiin. Kun palautteita aletaan käsittelemään kehittämiskokouksissa, niin palautteita aletaan arvioimaan niiden toteuttamiskelpoisuuden ja kriittisyyden mukaan. Kun palautteet on arvioitu, ja jos ne ovat toteuttamiskelpoisia, niin ne viedään kehittäjille palvelun kehitysjonoon, ja priorisoidaan.

Verohallinto puolestaan ilmoitti lyhyesti, että ”Kaikki palautteet käydään läpi ja niiden perusteella palvelua kehitetään”.

Myös kela.fi ilmoitti lyhyesti hyödyntävänsä kävijäkyselyistä saatuja palautteita, sekä muita palautteita verkkopalvelun jatkuvaan kehittämiseen.

Kolmas kysymys palautteisiin liittyen oli:

”Mikä saatujen palautteiden perusteella on ilmentynyt suurimmaksi haasteeksi nettipalveluitanne käyttäessä liittyen ikäihmisiin? (esim. tunnistautuminen, navigointi, ohjeistukset jne.)”

Kanta.fi kertoi, että ikäihmisillä on jonkin verran ollut haasteita erityisesti tunnistautumisen, ja sanoivat käyttävänsä suomi.fi-tunnistuspalvelua. Ikäihmiset ovat kuulemma tuoneet esille myös tarvetta tietojen tulostamiselle OmaKanta-verkkopalvelusta. OmaKanta-verkkopalvelu ei kuulemma tue tällä hetkellä kovin hyvin tulostamista. Muuten haasteet ikäihmisten keskuudessa ovat samat kuin muillakin käyttäjillä. Ikäihmiset toivovat myös, että voisivat hoitaa OmaKanta-verkkopalvelun sisällä myös omaistensa asioita, tai että omaiset voisivat hoitaa ikäihmisten asioita heidän puolestaan. Täysi-ikäisten puolesta asiointiin on tulossa valtakirja, jotta tämä saataisiin joskus mahdolliseksi. Kanta.fi, eli OmaKanta kertoi myös, että tavoitteena olisi saada sama mahdolliseksi myös edunvalvojille, jotta he pääsisivät asioimaan toisen puolesta. Se kuitenkin vaatii vielä kansallisen rekisterin kehittämistä.

Verohallinto halusi ilmoittaa, että ikäihmiset eivät ole heille yhtenäinen ryhmä. Heidän mukaansa ikäihmisillä, joilla ylipäättään on tarvetta asioida Verohallinnon kanssa pystyy asioimaan verkossa. Suurimmalla osalla ikäihmisistä ei kuulemma ole tarvetta asioida Verohallinnon kanssa, sillä Verohallinto lähettää automaattisesti verokortin eläkkeen maksajille. Yli 68 – vuotiaista veroilmoituksen täydensi noin 80 000 henkilöä, joista puolet suorittivat sen verkossa, eli noin 40 000 henkilöä.

Kela.fi ilmoitti tähän kysymykseen liittyen, että he loivat kävijätutkimuksen helmikuussa, jossa selvitettiin asiakkaiden tyytyväisyyttä verkkopalveluihin. Asiointipalvelu on otettu kahdessa vuodessa kattavammin käyttöön myös yli 60 – vuotiaiden keskuudessa. Ainakin kerran asiointipalvelua on yli 60-vuotiaista vastaajista käyttänyt 87 %, eli 21 % enemmän kuin kaksi vuotta sitten. Kolme neljästä yli 60 – vuotiaasta vastaajasta on käyttänyt Kela.fi verkkopalveluja useammin kuin kerran. Tämän vuoden kyselyssä selvitettiin uutuuksena myös yli 70 – vuotiaiden verkkoasiointia. Yli 70 – vuotiaita vastaajia oli kuitenkin vain 29, eli 3 % vastaajista. Heistä saatiin kuitenkin näkökulmaa tähän ikäryhmään. Yli 70 – vuotiaista vastaajista kolme neljäsosaa on käyttänyt asiointipalveluja ja 62 % useammin kuin kerran. Yli puolet heistä saavat yleensä hoidettua asiansa palvelussa. Kävijäkyselystä saatiin selville myös se, että yli 70 – vuotiaat hakevat tietoa kuntoutuksesta, asumisen tuista, eläkkeistä sekä lääkekorvauksista. Vaikka Kelan verkkopalveluihin ollaan tyytyväisiä, niin tyytyväisyys on jonkin verran laskenut kahdessa vuodessa, kaikilla osa-alueilla ja kaikissa vastaajaryhmissä, eli myös ikäihmisten keskuudessa. Kelan mukaan suuria muutoksia Kelan verkkopalvelussa ei ole kyselyiden välillä tehty, joten tyytyväisyyden lasku voi johtua vertailukohteiden kehityksestä. Kelan mukaan syynä tähän saattaa olla Kela.fin asiointipalveluiden jälkeen jääminen muiden toimijoiden verkkopalveluiden kehityksestä.

Viimeinen kysymys liittyen palautteisiin oli:

”Saatteko ikäihmisiltä positiivista palautetta liittyen verkkopalveluihinne? Millaista?”

Kanta.fi ilmoitti, että suurinosa positiivisista palautteista tulevat siitä, että reseptit on helppo uusia, ja että terveystiedot on helposti nähtävissä. Ensimmäisessä kysymyksessä tuli kuitenkin ilmi se, että terveystietojen navigointia ja tarkastelua pyritään edelleen kehittämään jotta se helpottuisi vielä entisestäänkin.

Verohallinnon vastaus kysymykseen oli, että verkkoasiointiin liittyen ilmenee vähemmän ongelmia, kuin esimerkiksi veroasioinnin sisältöön liittyen. Ikäihmisiltä tulee heidän mukaansa samanlaista palautetta kuin muiltakin ikäryhmiltä, eli positiivista ja negatiivista. Verohallinnon OmaVero-verkkopalvelussa kysytään uloskirjautumisen jälkeen, että ”sujuiko käynti hyvin?”, ja noin 80 % vastaa ”kyllä”. Verohallinnon vastauksesta ei kuitenkaan ilmene, että mikä osuus luvusta ja vastaajista on ikäihmisiä.

Kela.fi vastasi kysymykseen, että palautekanava ei eritele palautteita iän perusteella.

4.3 Verkkopalveluiden kehittäminen ja testaus ikäihmiset huomioidessa

haastattelukysymys liittyen tähän aiheeseen oli:

”Kun verkkopalveluita kehitetään/päivitetään, niin onko teillä testausryhmissä ikäihmisiä? Miten testaukset toteutetaan?”

Kanta.fi sanoi, että testauksia tehdään käytettävyydestestausten muodossa. Osa testaaajista on ikäihmisiä. Testaukset kuitenkin hoitaa ulkopuolinen palveluntarjoaja, jonka nimeä ei haastattelussa mainita. Tämä ulkopuolinen palveluntarjoaja hoitaa myös testihenkilöiden hankkimisen. Kanta.fi, eli OmaKanta kuitenkin ilmoitti jo toisessa haastattelukysymyksessä, että he järjestävät koulutustilaisuuksia liittyen OmaKanta-verkkopalvelun käyttöön, joten myös siellä saatetaan ottaa käyttäjäkokemukseen liittyvät asiat huomioon testausmielessä.

Verohallinto sanoi järjestävänsä käyttäjätestauksia ikäihmisten kanssa. Testausajat kestävät yleensä tunnista puoleentoista tuntiin.

Kela.fi vastasi, että esimerkiksi palvelukanavaohjausta ja yhteystietojen löytymistä kehitetään verkkopalvelussa parhaillaan palvelumuotoilun menetelmin, ja että

testauksessa on ollut mukana myös ikäihmisiä, joiden kanssa on keskusteltu Kelan palvelupisteissä.

Toinen kysymys, joka liittyy kehittämiseen ja testaukseen, oli:

”Onko teillä kehittämissuunnitelmassissa mukana järjestöjä, kuten ikäteknologiakeskus tms.”

Kanta.fi toisti vielä liittyen toiseen kysymykseen, että Kanta-palvelujen asiakasraadissa on mukana eläkeläisiä, omaishoitajia, potilaita jne. Varsinaisista järjestöistä ei mainittu kuitenkaan erikseen.

Verohallinnolla ei ole kehittämisessä ja testauksessa mukana järjestöjä, jotka liittyisivät erityisesti juuri ikäihmisiin.

Myöskään Kela.fi ei tällä hetkellä toimi kehittämissuunnitelmassa kyseisten järjestöjen kanssa.

4.4 Aiheen ajankohtaisuus ja tulevaisuus

Tässä osiossa päästiin kysymään haastateltavilta avoimempia kysymyksiä, joista ensimmäinen oli:

”Onko aihe mielestänne nykypäivänä ajankohtainen? Entä tulevaisuudessa?”

Kanta.fi on ehdottomasti sitä mieltä, että aihe on ajankohtainen nyt ja tulevaisuudessa. Heidän mukaansa sähköisillä palveluilla on yhä enemmän käyttäjinä ikäihmisiä. Toisaalta, tulevaisuudessa tulee olemaan enemmän ikäihmisiä, joilla on enemmän tottumusta sähköisestä asioinnista. OmaKanta-verkkopalvelu palvelee kaikkia ikäryhmiä, jolloin palvelun tulee olla käytettävä kaikille. OmaKanta haluaa myös mainita sen, että digitaalisten palvelujen saavutettavuudesta säädetään lailla ja direktiivillä, joka on astunut voimaan vasta 01.04.2019. Nämä asettavat viranomaisille vaatimuksia digitaalisten palvelujen saavutettavuudesta. Saavutettavuudella tarkoitetaan tässä vastauksessa sitä, että verkkosivut, mobiilisovellukset ja niiden sisältö on oltava sellaista, että kaikki voivat niitä käyttää ja ymmärtää. OmaKanta-verkkopalvelun saavutettavuusvaatimusten täyttäminen edesauttaa käytettävyyttä kaikissa ikäryhmissä.

Verohallinto puolestaan on sitä mieltä, että saavutettavuuden, sisältöjen ja selkokielisyyden kehittäminen palvelevat muitakin kuin ikäihmisiä, esimerkiksi myös nuoria ja ulkomaalaisia.

Kela.fi on myös sitä mieltä, että kaikille asiakkaille halutaan tarjota hyvä saavutettavuus ja helppokäyttöisyys, ja asiakkaita halutaan aina tukea heidän asioinneissaan. Kela.fi sanoi myös, että Ikäihmisten verkon käyttö yleisty jatkuvasti, ja myös sähköinen asiointi on lisääntynyt ikäihmisten keskuudessa. Tämä on näkynyt myös Kela.fi verkkopalveluiden käytössä.

Viimeinen haastattelukysymys koko opinnäytetyössä, eli viimeinen kommentti aiheesta oli: ”Onko teillä muita mielipiteitä liittyen aiheeseen?”

Kanta.fi, eli OmaKannalla ei ollut enempää lisättävää, ja kaikki vastaukset tulivat hyvin kattavasti esille muissa haastattelukysymyksissä.

Verohallinnolla oli paljon lisättävää ja muistutettavaa edellisiin vastauksiin, esimerkiksi että seniorit ovat heterogeeninen ryhmä, eli ei voida yleistää. Suurinosa ikäihmisistä jotka haluavat asioida verohallinnon verkkopalvelussa, kykenevät siihen. Verohallinto lisää vielä, että he haastattelevat asiakastutkimuksissa säännöllisesti yli 68 – vuotiaita omana ikäryhmänään. Ikäihmisten ikäryhmä ilmoittaa kuulemma asioivansa keskimäärin hieman mieluummin henkilökohtaisesti kuin verkkopalvelussa. Muuten ikäihmisten vastaukset ovat usein samantyyppisiä nuorempien ikäryhmien vastausten kanssa. Yleensä verkkopalvelun käyttämisessä ilmenee se, että on pelko tehdä jotain väärin. Verohallinnon mukaan yhden heidän viimeisimmissä kyselyistä, ilmeni myös se, että ikäihmiset suhtautuvat hieman nuorempia ikäryhmiä positiivisemmin automatisoituihin ratkaisuihin, kuten verohallinnon tiedot ja ilmoittamiset automaatiassa. Tämä kertoo siitä, että joko ikäihmisten ikäryhmässä halutaan keskimäärin useammin, että virkailija hoitaa veroasian heidän puolestaan henkilökohtaisessa asiakaspalvelumuodossa, tai että verohallinto hoitaa koko veroasian heidän puolestaan automaatiassa. Usein ei haluta ottaa vastuuta siitä, että asiat menevät väärin. Verohallinto lopuksi vielä muistuttaa, että ikäihmisten asiakaspalaute ei nouse erityisasemaan muiden palautteiden kanssa, esimerkiksi henkilökohtaisten palveluiden palautteissa.

Kela.fin ei tarvinnut myöskään lisätä mitään. Tarvittavat tiedot tulivat esille jo aikaisemmissa haastattelukysymyksissä.

4.5 Tulosten eroavaisuudet haastattelukohteiden välillä

Kaiken kaikkiaan, kaikkien kolmen haastateltavan kesken vastaukset olivat erilaisia, mikä oli odotettavissakin. Kaikki kolme julkishallinnon verkkopalvelua tarjoavat palvelua eri osa-alueisiin, ja niiden toimintatavat ovat erilaisia. Tulisi muistaa se, että esimerkiksi

Verohallinto suorittaa suuren osan toiminnastaan automaatiassa, joten verkkopalvelun käyttö ei ole välttämättä niin arkipäiväistä, kuin esimerkiksi potilastietojen tarkastelu OmaKannasta, jolle tarvetta löytyy useammin.

Kun alettiin puhumaan verkkopalveluiden nykytilanteesta ikäihmiset huomioidessa, ja parantamisen mahdollisuuksista, niin jokainen haastateltava oli sitä mieltä, että parantamisen varaa on vielä. Jokainen haastateltava pyrkii parantamaan saavutettavuutta ja selkeyttä. Verohallinto ilmoitti yleisesti ikäryhmistä riippumatta, että selkeyttä, saavutettavuutta ja ohjeistusta pyritään parantamaan, mutta Kanta.fi, sekä Kela.fi sanoivat yksityiskohtaisemmin, että mitä ominaisuuksia juuri ikäihmisille pyritään parantamaan.

Mitä tulee palautteiden vastaanottamiseen, niin jokainen haastateltava vastaanotti palautteita palautelomakeista, palautekyselyistä ja erilaisista käyttäjätesteistä. Kanta.fi, sekä Kela.fi järjestävät kuitenkin lisäksi vielä senioritilaisuuksia, sekä muita koulutustilaisuuksia ikäihmisille, joista saadaan arvokasta palautetta. Kaikki haastateltavat hyödyntävät saatuja palautteita verkkopalveluja kehittäessä. Kanta.fi kuitenkin ilmoitti yksityiskohtaisemmin, miten palautteiden käsittelyprosessi tapahtuu.

Palautteiden kautta suurimmiksi haasteiksi ikäihmisille ilmentyivät eri haastateltavien kesken eroavaisuuksia. Kaikki kolme verkkopalvelua tarjoavat täysin eri palveluita, joten erilaiset vastaukset olivat odotettavissa. Kanta.fi ilmoitti, että muun muassa tunnistautumisen ja tietojen tulostaminen tuottaa jonkin verran ongelmia, mutta nämä ominaisuudet löytyvät myös muista julkishallinnon verkkopalveluista. Verohallinto ja Kela.fi kuitenkin muistuttivat, että ikäihmiset ovat pääasiassa tyytyväisiä, ja kykeneviä verkkopalveluiden käyttöön. Mielenkiintoiseksi nousi kuitenkin se, että Kela.fi uskoo olevansa muiden toimijoiden verkkopalveluista jäljessä kehityksestä, sillä tyytyväisyys on hieman hiipunut kahdessa vuodessa.

Kun haastateltavilta kysyttiin, että mitä positiivista palautetta ne saavat ikäihmisiltä, liittyen verkkopalveluihin, niin esille nousi varsinkin Kanta.fin vastaus, että navigointi on helppokäyttöistä. Verohallinnon mukaan ikäihmisiltä saa samanlaista palautetta kuin muiltakin ikäryhmiltä, ja että ongelmia ilmenee enemmän itse asiointitarpeen sisältöön, kuin verkkopalvelun helppokäyttöisyyteen. Kela.fin oli vaikea sanoa, sillä palautekanava ei erittele ikäryhmiä.

Kela.fi, Verohallinto sekä Kanta.fi järjestävät kaikki testauksia, joissa on mukana ikäihmisiä. Verohallinto ei mainitse testaustapoja, mutta ilmoitti että testausajat kestävät yleensä 1 – 1,5h. Kanta.fin ero muiden haastateltavien kesken oli se, että testaukset ja

testaus henkilöiden hankkimiset etsii ulkopuolinen palveluntarjoaja. Kela.fi hoitaa testauksia myös ikäihmisten kanssa muun muassa keskustelemalla kehityskohteista heidän kanssaan palvelupisteissä.

Mikään haastattelukohte ei käytä kehittämisprosesseissa apunaan järjestöjä, mutta Kanta.fi ilmoitti kuitenkin aikaisemmin, että palautteita saadaan kuitenkin asiakasraadeista, joissa on mukana eläkeläisten ja omaishoitajien järjestöjä.

Kanta.fi sekä Kela.fi olivat sitä mieltä, että aihe on ajankohtainen, ja että tulevaisuudessa käyttäjinä tulee olemaan ehdottomasti enemmän ikäihmisiä. Verohallinto puolestaan kuitenkin neutraalisti, että verkkopalvelun helppokäyttöisyys ja kehitys tulisi koskea myös muitakin, muun muassa nuoria ja ulkomaalaisia.

4.6 Tulosten analysointi teoriataustan kanssa

Vaikka kaikki haastattelukysymykset eivät suoraan liittyneet teoriataustan aiheisiin, niin moni teoriataustan asia sai vahvistusta, ja joihinkin asioihin saatiin uutta näkökulmaa, joita ei osattu ennalta odottaa.

Ensimmäiseksi oli hienoa saada selville, että Kanta.fi, eli OmaKanta sekä Kela.fi tarjoavat erilaisia senioritilaisuuksia sekä koulutustilaisuuksia ikäihmisille liittyen verkkopalvelujen käyttöön. Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton ikäteknologiakeskuksen tutkimuskyselyssä (Vanhus ja lähimmäispalvelun liitto ry & ikäteknologiakeskus, 2017) mainitaan, että ikäihmiset haluaisivat opastusta oman kodin lisäksi myös vertaisopastajien opastuspisteissä ja yhteispalvelupisteissä.

Luvussa 2.3 on listattu tietoa samasta kyselytutkimuksesta (Vanhus ja lähimmäispalvelun liitto ry & ikäteknologiakeskus, 2017) ja siinä mainittiin, että 80 % kyselyyn vastanneista ikäihmisistä on saanut apua sähköiseen asiointiin lapsilta tai sukulaisilta, ja 28 % oli saanut apua ystäviltä, tuttavilta ja naapureilta. Kanta.fi, eli OmaKanta kertoi haastattelussa että he ovat parhaillaan tuomassa tähän ratkaisua, eli valtakirjan, jolla voidaan asioida täysi-ikäisen puolesta. Tarkoitus olisi luoda sama ratkaisu myös edunvalvojille.

Kun haastateltavilta kysyttiin että mikä saatujen palautteiden kautta on noussut suurimmaksi haasteeksi liittyen ikäihmisiin, niin Kela.fi otti kantaa heidän luomaansa kävijäkyselyyn, joka oli luotu helmikuussa. Opinnäytetyön luvussa 2.3 mainitaankin jo tästä kyselystä, mutta ennen haastattelua ei ollut tiedossa, että mikä ikäihmisten osuus

kyselyyn vastanneista oli. Haastattelusta saatiin kuitenkin selville, että kyselyyn vastasi 29 yli 70 – vuotiasta henkilöä, joka oli 3 % kyselyyn vastanneista. Tähän kävijäkyselyyn saatiin siis vahvistusta ja uutta tietoa.

Haastateltavat mainitsivat myös direktiivistä ja laista, jossa digitaalisista palveluista on tehtävä saavutettavia kaikille käyttäjille. Tämä on astunut Kanta.fin mukaan voimaan vasta 01.04.2019, ja opinnäytetyön teoriaosuutta on aloitettu kirjoittamaan jo maaliskuussa, joten oli hienoa saada aiheesta uusia uutisia opinnäytetyön aikanakin. Myös kävijäkyselyitä on alettu julkaista tänä keväänä, joten teoriaosuudessa on paljon hyvinkin tuoreita asioita.

Verohallinto ilmoitti viimeisessä haastattelussa, että joskus ikäihmisillä on pelko siitä, että he tekevät jotain väärin kun asioidaan sähköisesti. Tämä antoi vahvistusta teoriataustan luvun 2.3 loppuun, jossa mainitaan ikäihmisten pelosta, että jotain tehdään väärin kun asioidaan sähköisesti. Verohallinto kertoi myös ikäihmisten asioivan hiukan mieluummin henkilökohtaisesti, kuin sähköisesti, verrattuna muihin ikäryhmiin. Tämä tulee esille myös teoriataustan luvussa 2.5, jossa mainitaan, että ikäihmiset asioivat mieluummin fyysisesti kuin sähköisesti.

Opinnäytetyön luvussa 2.1 mainitaan, että ikäihmisten osuus on vain kasvussa. Tämä on tiedossa myös haastateltavilla, jotka mainitsivatkin että aihe on siis tulevaisuudessakin ajankohtainen. Esimerkiksi Kanta.fi mainitsi, että tulevaisuuden ikäihmisillä tulee olemaan enemmän tottumusta sähköisesti asioinnista. Myös Kela.fi sanoi, että ikäihmisten sähköinen asiointi on kasvanut heidän verkkopalvelussaan.

5 Pohdinta

Tässä opinnäytetyössä haettiin vastauksia kahteen tutkimuskysymykseen. Miten ikäihmiset huomioidaan kun julkishallinnon nettipalveluita kehitetään ja ylläpidetään, ja että mitkä ovat sähköisen asioinnin ja digitalisaation tuomat haasteet ikäihmisille.

Mielestäni molempiin tutkimuskysymyksiin saatiin paljon tietoa, sekä uutta näkökulmaa. Tässä opinnäytetyössä hyödynnettiin enemmän erilaisia tutkimus- ja kävijäkyselyitä, sekä erilaisia taulukkotilastoja, kuin tieteellistä kirjallisuutta. Ensimmäiseksi täytyi saada selville muun muassa lukuja liittyen ikäihmisten sähköiseen asiointiin ja niiden tottumuksiin, jotta saatiin osviittoja siitä, että mihin haluttiin vahvistusta ja lisätietoa, esimerkiksi haastattelukysymysten kautta.

Se miten ikäihmiset huomioidaan kun julkishallinnon nettipalveluita kehitetään ja ylläpidetään, saatiin paljon selkeyttä. Haastateltavat osasivat hyvin tuoda esille erilaisia prosesseja, esimerkiksi siitä, että miten ikäihmisten palautteet käsitellään, tai että miten ikäihmisille suunnatut verkkopalvelujen testaukset toteutetaan. Toiseen tutkimuskysymykseen liittyen, eli sähköisen asioinnin ja digitalisaation tuomiin haasteisiin ikäihmisille, saatiin myös uutta näkökulmaa. Tähän osattiin ehkä paremmin vastata teoriaosuudessa, sillä haastateltavat usein kertoivat haasteista liittyen heidän omiin verkkopalveluihinsa. Jokaiselta haastateltavalta saatiin kuitenkin ymmärtää, että aihe on ajankohtainen, ja että haasteita pyritään jatkuvasti eliminoimaan, jatkokehittämällä verkkopalveluja kohti parempaa saavutettavuutta ja selkeyttä.

Julkishallinnon verkkopalvelujen kehittäjiä haastateltiin sähköpostitse, ja tulokset kerättiin ryhmissä, muun muassa kehitystiimien keskuudessa. Sana ”verkkopalvelun kehittäjä” oli mielestäni aluksi hukassa. Oletin aluksi verkkopalvelujen kehittäjien olevan muun muassa ohjelmoijia ja muita IT-alan ammattilaisia, mutta haastateltavien joukossa on ollut henkilöitä monista eri ammattinimikkeistä, kuten esimerkiksi viestinnän ammattilaisia, jotka ovat myös mukana kehittämässä julkishallinnon verkkopalveluja.

Kaiken kaikkiaan, olen hyvin tyytyväinen tuloksiin. Erityisesti haastateltavat näkivät paljon vaivaa haastattelukysymyksiin vastaamisessa, ja olen siitä hyvin kiitollinen. Jokaiseen vastaukseen saatiin usein laajoja vastauksia, jotta mikään ei jäisi epäselväksi. Haastattelukohteiden lähestyminen aluksi oli kuitenkin hankalaa, sillä usein kesti kauan löytää oikea henkilö, jolta haastattelumahdollisuutta päästiin kysymään. Sain kuitenkin haastattelun kaikilta haluamaltani kolmelta julkisen sektorin laitokselta. Jokainen

haastateltava oli myös innoissaan aiheesta, ja toivovat voivansa hyödyntää tätä opinnäytetyötä.

Mitään muutostarpeita ei tarvittu tässä opinnäytetyössä, ja aihe pysyi muuttumattomana jo projektisuunnitelmasta lähtien. Haasteellisinta opinnäytetyössä oli kuitenkin teoriaosuus, sillä olisin halunnut löytää aiheesta enemmän lähteitä. Mainitsin myös aikaisemmin että haastattelukohteiden lähestyminen oli myös vaikeaa. Usein sähköpostit ja puhelut välitettiin eteenpäin lukuisia kertoja, jotta oikeat henkilöt löytyisivät vastaamaan haastattelukysymyksiin. Haastattelutuloksia oli vaikea myös alkaa vertailemaan, ennen kuin kaikki haastattelutulokset oli saatu, joten opinnäytetyön jatkaminen oli ajoittain hidasta.

Vaikka digitalisaatiosta liittyen ikäihmisiin on kirjoitettu paljon aiheita, niin jatkotutkimusehdotukseni aiheelle on esimerkiksi ikäihmisten tottumuksista sosiaalisen median käyttämisessä, tai maahanmuuttajien huomioiminen nettipalvelujen kehittämisessä. Uskon, että samantyyppinen aihe liittyen muihinkin ryhmiin olisi ajankohtainen.

Mitä tulee omaan oppimiseen ja sen arviointiin, niin olen mielestäni kehittynyt hyvinkin paljon opinnäytetyön osa-alueissa, muun muassa taustatutkimisessa, eli oikeiden tieteellisten artikkeleiden etsimisessä, kirjoittamisessa, sekä haastattelija osapuolena toimimisessa. Haasteellisinta oli aikataulutus, sillä opiskelin opinnäytetyön aikana myös muitakin kursseja. Opinnäytetyön tekeminen on ollut selkeästi opintojeni haastavin asia. Olen kuitenkin tyytyväinen lopputuloksiini, ja toivon edelleen, että julkishallinnon verkkopalvelujen kehittäjät voivat hyödyntää tätä opinnäytetyötä erilaisissa kehitykseen liittyvissä asioissa.

Lähteet

Drake, M. 2017. Innostusta, etsintää ja opastusta: nuorten, maahanmuuttajien ja ikäihmisten kokemuksia digipalveluista. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Helsinki.

Kanta.fi 2019. Omakannan kävijämäärät selvässä kasvussa. Luettavissa: https://www.kanta.fi/fi/blogi/-/asset_publisher/1QjC602jKPR6/content/omakannan-kavijamaarat-selvassa-kasvussa?utm_source=facebook&utm_medium=social&utm_campaign=omakannan-kavijamaarat-selvassa-kasvussa&utm_content=ad&fbclid=IwAR2OmNTa5ORnFRwvxc-G70BfZsKWTYO5bg1Klk5_T1dSOCuLNwn8MLrwx28. Luettu: 11.04.2019.

Kanta.fi 2019. Omakanta tutuksi. Luettavissa: <https://www.kanta.fi/omakanta-verkkokoulu/#/?k=z81155>. Luettu: 11.04.2019.

Kela.fi 2019. Senioritkin osaavat hakea verkossa – Kela.fin kävijäkyselyyn vastaajat ovat tyytyväisiä verkkoasiointiin. Luettavissa: https://www.kela.fi/ajankohtaista-henkiloasiakkaat/-/asset_publisher/kg5xtoqDw6Wf/content/senioritkin-osaavat-hakea-verkossa-kela-fin-kavijakyselyyn-vastaajat-ovat-tyytyvaisia-verkkoasiointiin?fbclid=IwAR04iivvD3uxlVC4-qbSF9_jT9QGT-84xKRs_CZ5F_jsGnH6anhghJL4bSY. Luettu: 10.04.2019.

Luntiala, H. 2017. Julkisten asiointipalveluiden ilot ja kirot. Teoksessa Rossi, M & Lehti, M. (toim.) Digitaalinen Suomi 2017, 228- 232. Suomidigi. Luettavissa: <https://suomidigi.fi/wp-content/themes/suomidigi/assets/attachments/digitaalinen-suomi-1995-2015/osa1/16%20Julkisten%20asiointipalveluiden%20ilot%20ja%20kirot.pdf>. Luettu: 17.03.2019

Parviainen, P. Kääriäinen, J. Honkatukia, J & Federley, M. Julkishallinnon digitalisaatio – tuottavuus ja hyötyjen mittaaminen. Valtioneuvoston Kanslia. Luettavissa: https://vnk.fi/documents/10616/3866814/3_Julkishallinnon+digitalisaatio+%E2%80%93+tuottavuus+ja+hy%C3%B6tyjen+mittaaminen/49e6b987-6d37-44dd-a86e-cc548fc66760/3_Julkishallinnon+digitalisaatio+%E2%80%93+tuottavuus+ja+hy%C3%B6tyjen+mittaaminen.pdf?version=1.0. Luettu: 17.03.2019

Suomi.fi 2019. Näin tunnistautuminen toimii. Luettavissa: <https://www.suomi.fi/ohjeet-ja-tuki/tietoa-tunnistuksesta/nain-tunnistautuminen-toimii>. Luettu: 16.03.2019

Surveymonkey.fi. Laadullisen tutkimuksen tekeminen. Luettavissa:

<https://fi.surveymonkey.com/mp/conducting-qualitative-research/>. Luettu: 06.05.2019

Tilastokeskus 2017. Väestö. Luettavissa:

https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html#. Luettu: 12.03.2019

Tilastokeskus 2018. Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö 2018. Luettavissa:

http://tilastokeskus.fi/til/sutivi/2018/sutivi_2018_2018-12-04_fi.pdf. Luettu: 16.03.2019

Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta 2017. Valtioneuvoston viestintäosasto.

Selvitys: Asiakas on tärkein julkisissa palveluissa. Luettavissa:

https://tietokayttoon.fi/artikkeli/-/asset_publisher/10616/selvitys-asiakas-on-tarkein-julkisissa-palveluissa. Luettu: 17.03.2019

Vanhus ja lähimmäispalvelun liitto ry & Ikäteknologiakeskus 2017. Ikäihmiset ja sähköinen asiointi. Luettavissa:

https://www.valli.fi/fileadmin/user_upload/Julkaisut_pdf/Raportit_pdf/ikaihmiset_sahkoinen_asiointi_nettti.pdf. Luettu: 16.03.2019

Vidlund, M & Väänänen, N. 2015. Eläkeikä puskee eteenpäin. Työeläkelehti. Luettavissa:

<http://tyoelakelehti.fi/digilehti/22015/elakeika-puskee-eteenpain>. Luettu: 12.03.2019

Wessman, J. Erhola, K. Meriläinen-Porras, S. Pieper, R & Luoma, M. 2013. Ikääntynyt ja teknologia – kokemuksiani teknologian käytöstä. Käkäte, s. 8 – 24. Luettavissa:

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=12&ved=2ahUKEwjPyZa0tYzhAhXRllsKHRXkDIE4ChAWMAF6BAqIEAI&url=https%3A%2F%2Fwww.ymparisto.fi%2Fdownload%2Fnoname%2F%257B6EFA4966-8410-4428-BDE9-927FE356754D%257D%2F105629&usq=AOvVaw3oK6-IPQzULNY7yVk_CaO. Luettu:

18.03.2019.

Liitteet

Liite 1. Haastattelukysymykset

- 1. Onko verkkopalveluissanne mielestänne kehittämisskelpoisia osa-alueita ikäihmiset huomioidessa, vai oletteko tyytyväisiä nykytilaan?**
- 2. Mitä kautta saatte palautetta ikäihmisten käyttäjäkokemuksista liittyen verkkopalveluihinne?**
- 3. Millä tavoin palautteet huomioidaan ja käsitellään?**
- 4. Kun verkkopalveluita kehitetään/päivitetään, niin onko teillä testausryhmissä ikäihmisiä? Miten testaukset toteutetaan?**
- 5. Onko teillä kehittämisprosessissa mukana järjestöjä, kuten ikäteknologiakeskus tms.**
- 6. Mikä saatujen palautteiden perusteella on ilmentynyt suurimmaksi haasteeksi verkkopalveluitanne käyttäessä liittyen ikäihmisiin? (esim. tunnistautuminen, navigointi, ohjeistukset jne.)**
- 7. Saatteko ikäihmisiltä positiivista palautetta liittyen verkkopalveluihinne? Millaista?**
- 8. Onko aihe mielestänne nykypäivänä ajankohtainen? Entä tulevaisuudessa?**
- 9. Onko teillä muita mielipiteitä liittyen aiheeseen?**