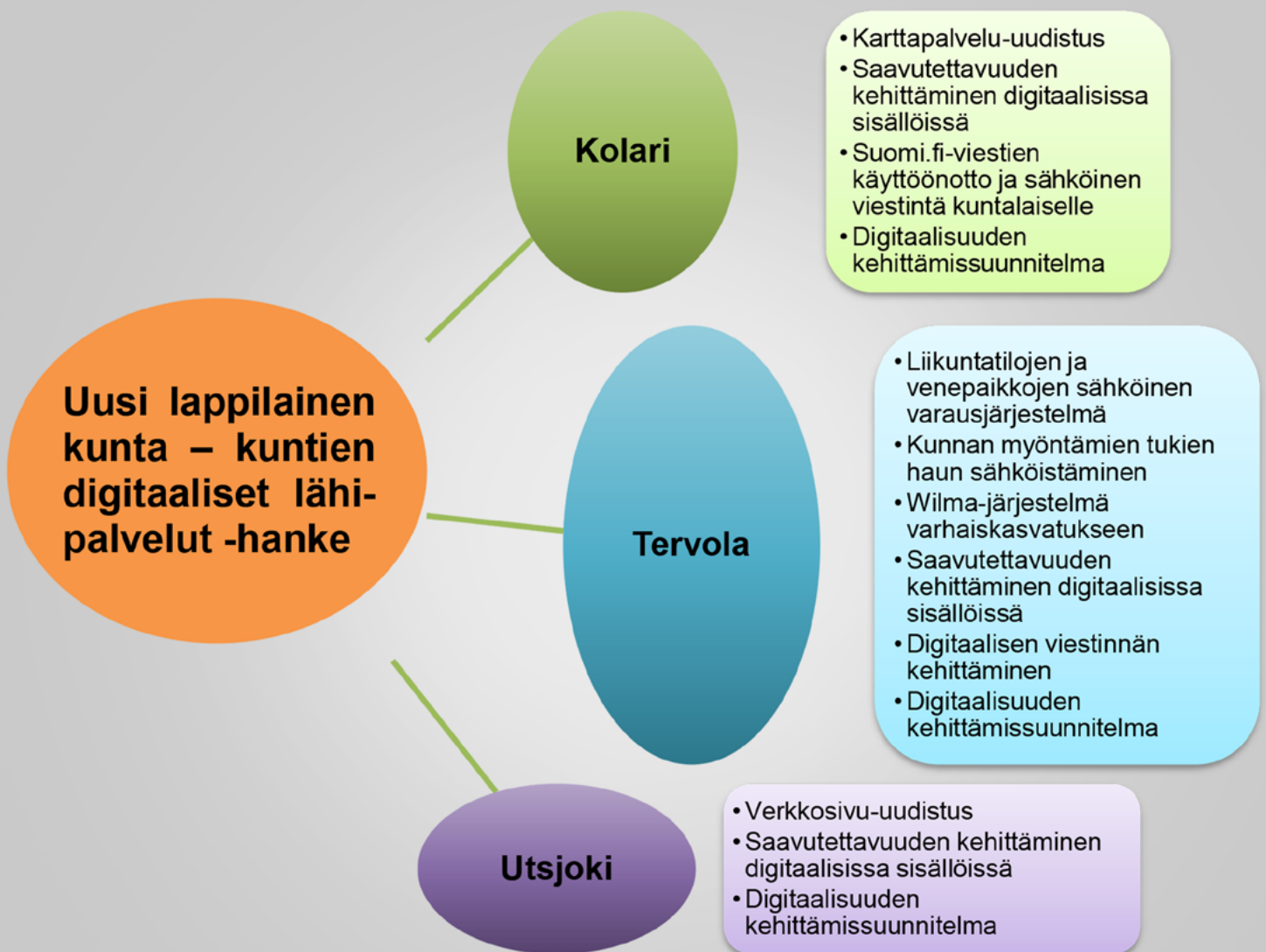


Saavutettavuutta Lappiin digitaalisilla palveluilla

Arviointiraportti Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut -hankkeesta



Niina Alapuranen & Seija Järvi & Anna Vanhala & Leena Viinamäki

Saavutettavuutta Lappiin digitaalisilla palveluilla

Arviointiraportti Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut -hankkeesta

© Lapin ammattikorkeakoulu ja tekijät

Lapin ammattikorkeakoulun julkaisu
Sarja B. Tutkimusraportit ja kokoomateokset 14/2021

ISBN 978-952-316-407-9 (pdf)
ISSN 2489-2637 (verkkojulkaisu)

Kirjoittaja(t)/Toimittaja(t): Niina Alapuranen & Seija Järvi &
Anna Vanhala & Leena Viinämäki
Kansikuva: Leena Viinämäki & Piia Kuha

Lapin ammattikorkeakoulu
Jokiväylä 11 C
96300 Rovaniemi

Puh. 020 798 6000
www.lapinamk.fi/julkaisut

Lapin ammattikorkeakoulu ja Lapin yliopisto muodostavat
yhdessä Lapin korkeakoulukonsernin.
www.luc.fi

KARTTALUETTELO	5
KUVIOLUETTELO	5
TAULUKKOLUETTELO	5
KIRJOITTAJAT	6
SAATTEEKSI	7
1 JOHDANTO	8
1.1 Hankkeen tavoite	8
1.2 Hankkeen organisaatio- ja toimintakuvaus	9
2 TUTKIMUS JA KEHITTÄMISHANKKEEN ARVIOINNIN TOTEUTTAMINEN	13
2.1 Kehittämistavoite	13
2.2 Hankeen kehittämis- ja arviointiasetelma ja aineistot	13
3 KOLARIN OSATOTEUTUS	16
3.1 Priorisointivaiheen arviointi	16
3.2 Kehittämistoiminnan kuvaus	18
3.3 Summatiivinen arviointi	20
4 TERVOLAN OSATOTEUTUS	21
4.1 Priorisointivaiheen arviointi	21
4.2 Kehittämistoiminnan kuvaus	24
4.3. Summatiivinen arviointi	26
5 UTSJOEN OSATOTEUTUS	28
5.1 Priorisointivaiheen arviointi	28
5.2 Kehittämistoiminnan kuvaus	31
5.3 Summatiivinen arviointi	33
6 PÄÄTELMÄT JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET	34
KIRJALLISUUS	38
LIITTEET	39
Liite 1. Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut –hankkeen kuntalais- ja viranomaiskyselyjen julkaisu.	39
Liite 2. Hankekuntien edustajille 14.6.2021 ja 30.8.2021 lähetetty vastauspyyntö viiteen kysymykseen	40
Liite 3. Ohjausryhmän jäsenille 14.6.2021 ja 30.8.2021 lähetetty vastauspyyntö viiteen kysymykseen	42

KARTTALUETTELO

Kartta 1.	Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut –hankkeen tutkimuskunnat Kolari, Tervola ja Utsjoki.	12
Kartta 2.	Verkkoyhteyksien saatavuus kunnittain 2021.	37

KUVIOLUETTELO

Kuvio 1.	Uusi lappilainen kunta -hankkeen toimenpiteet.	9
Kuvio 2.	Uusi lappilainen kunta -hankkeen työpajoihin määritellyt kunnan digitalisaatioiden tasot.	11
Kuvio 3.	Asiakaskeskeinen kunta. (Lähde: Kuntaliitto 2019).	13
Kuvio 4.	Arviointiaineistot.	14

TAULUKKOLUETTELO

Taulukko 1.	Monitahoarviointisuunnitelma Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut -hankkeessa	14
Taulukko 2.	Kolarin työpajan hankearviointiesittelyn substanssikuva.	17
Taulukko 3.	Tervolan työpajan hankearviointiesittelyn substanssikuva.	23
Taulukko 4.	Utsjoen työpajan hankearviointiesittelyn substanssikuva.	30

KIRJOITTAJAT

Niina Alapuranen

KM, koulutuspäällikkö, Koulutus- ja kehittämispalvelut, Lapin yliopisto

Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut –hankkeen projektipäällikkö

Seija Järvi

YTM, KM, lehtori, sosiaali-alan koulutus, Lapin ammattikorkeakoulu

Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut –hankkeen Lapin AMK:n toteutusosion projektipäällikkö.

Anna Vanhala

YTM, kehittämisen asiantuntija, projektipäällikkö, Koulutus- ja kehittämispalvelut, Lapin yliopisto

Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut –hankkeen asiantuntija.

Leena Viinämäki

YTT, yliopettaja, sosiaali-alan koulutus, Lapin ammattikorkeakoulu

Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut -hankkeen tutkija.

SAATTEEKSI

Julkaisumme on arviointiraportti *Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut -hankkeesta*. Raporttiin on kuvattu hankkeen keskeisimmät toimenpiteet, kuntien kanssa toteutetut digikehittämiskokeilut sekä arvioitu niiden onnistumista ja vaikuttavuutta. Hankkeesta on ilmestynyt 2019 kuntalais- ja viranomaiskyselyjen tuloksista raportti ... *Että asioita voisi hoitaa myös sähköisesti tarvittaessa ... Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut – hanke verkkokyselyjen valossa*.¹

Kun palveluita on hankkeessa pilottikuntien kanssa kehitetty koko ajan kuntalainen edellä ja eri käyttäjäryhmät mielessä pitäen, on pohdittu jatkuvasti palvelujen käytettävyyttä, saavutettavuutta ja todellisia palvelutarpeita. Digitaalisten palvelujen saavutettavuus on paitsi digikäytettävyyttä, myös palvelun oikea-aikaisuutta ja tarvittaessa monimuotoisuutta. Käytettävyydessä etenkin harvaan asutun Lapin alueella yhdeksi avainkysymykseksi nousee verkkoyhteyksien toimivuus: kuntalaisella pitää olla mahdollisuus käyttää palvelua, vaikkei työpaikka tai asuinpaikka nopean verkkoyhteyden päässä olisikaan. Saavutettavuuspohdinnassa ei voi myöskään ohittaa keskustelua digipudokkuudesta ja palvelujen saavutettavuudesta kaikille kuntalaisille. Koko hankkeen toiminta-ajan sekä kuntalaisten sekä kuntien päättäjien ajatuksissa nousi huoli niistä palvelujen käyttäjistä, joille digitaalinen palvelu ei ole vaihtoehto.

Kiitokset hankkeen ohjausryhmälle jatkuvasta sparrauksesta kehittämiskokeilujen ja toimenpiteiden suuntaamisessa ja kiitos etenkin hankkeen pilottikunnille – Utsjoelle, Tervolalle ja Kolarille – on ollut hienoa päästä muotoilemaan ja kehittämään kunnan palveluita asiakaslähtöisiksi ja digitaalisiksi. Hankkeen neljän toimintavuoden aikana maailma on muuttunut kovasti ja tilausta digitaalisille palveluille on ollut. Hankkeen alkupuolella luotiin varovaisia skenaarioita siitä, miten kuntalaiset käyttäisivät tulevaisuudessa yhä enemmän digitaalisia palveluita ja miten etä-, jousto- ja monipaikkatyö kehittyisi pikkuhiljaa myös kuntasektorilla. COVID-19-pandemia pakotti myös Lapin pienet kunnat digiloikkaan – hankkeen puolivälissä oltiin yhtäkkiä tilanteessa, jossa ei voitu enää innovoida ja visioida, vaan jossa rytkäytettiin kerralla pilottikunnissa monia digitaalisuuteen tukeutuvia uudistuksia toimeen. Koronapandemia havainnollisti käytännössä sen, miten muutokset ja uudet palvelutarpeet voivat syntyä nopeastikin ja miten palveluita on kehitettävä nimenomaan palvelutarpeita tarkasti kuunnellen ja muutoksiin reagoiden.

*Ensi kertaa ihmiskunnan historiassa muutos on niin nopeaa,
että sen minkä nuorena oppii, se vanhana estää onnistumista.*
— Tero J. Kauppinen, VIA Group

Kemissä ja Rovaniemellä 5.11.2021

Niina Alapuranen & Seija Järvi & Anna Vanhala & Leena Viinamäki

1 Viinamäki, L. (toim.) 2019. ... Että asioita voisi hoitaa myös sähköisesti tarvittaessa ...LAPIN AMKIN JULKAISUJA Sarja B. Tutkimus-raportit ja kokoomateokset 11/2019. Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut –hanke verkkokyselyjen valossa. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/267966/B%2011%202019%20Viinamaki.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

1 JOHDANTO

Tämä julkaisu on arviointiraportti Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut -hankkeesta. Hankkeesta on ilmestynyt julkaisu ... Että asioita voisi hoitaa myös sähköisesti tarvittaessa ... Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut -hanke verkkokyselyjen valossa (Viinamäki ym. 2019). Tässä raportissa kuvataan hankkeen tavoitteet, toteutuneet toimenpiteet ja tulokset sekä arvioidaan toimenpiteiden onnistumista ja hankkeen vaikuttavuutta.

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019) tuli voimaan hankkeen aikana. Tämän ns. digipalvelulaki toimeenpanee EU:n saavutettavuusdirektiiviä. Sen tarkoitus on edistää kaikkien kansalaisten mahdollisuutta käyttää digitaalisia palveluja yhdenvertaisesti. Digitaalisella palvelulla tarkoitetaan verkkosivustoa tai mobiilisovellusta. Digipalvelulaki velvoittaa tekemään kaikista verkkosisällöistä ja mobiilisovelluksista saavutettavia *Suunnittele kaikille* -periaatteen (*Design for all*), mukaisesti; toisin sanoen palvelut suunnitellaan lähtökohtaisesti niin, että mahdollisimman moni voi niitä sujuvasti käyttää. Saavutettavuuden lisäksi digipalvelulaissa on muita säännöksiä, jotka koskevat digitaalisten palvelujen tarjoamista ja saatavuutta sekä esimerkiksi digitaalisten palvelujen käyttäjien tunnistamista viranomaisten digitaalisissa palveluissa. Lain mukaan kaikkien julkisen sektorin toimijoiden on pitänyt tehdä verkkosivuistaan saavutettavuusvaatimusten mukaisia 23.9.2020 mennessä. Tämän kehittämistyön näkökulmasta hankekunnissamme oltiin liikkeellä varsin hyvään aikaan.

1.1 Hankkeen tavoite

Digitalisaatio ja sähköisten palveluiden kehittäminen on kunnille haaste. *Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut* -hanke (1.8.2017–30.9.2021) on ollut Lapin alueella osaltaan tukemassa kuntia digitaalisten palveluiden sekä kokeilukulttuurin kehittämisessä. Hanketta toteuttivat yhdessä Lapin yliopisto ja Lapin ammattikorkeakoulu, Lapin kunnista siinä olivat mukana Tervolan, Utsjoen ja Kolarin kunnat. Kehittämishanketta on rahoittanut Lapin ELY-keskus *Manner-Suomen maaseudun kehittämisohjelmasta 2014–2020* (Toimenpide: 7.3 Laajakaistainfrastrukturi ja sähköiset palvelut; Kohdennettu toimi: Laajakaistainfrastrukturi ja sähköiset palvelut, kehittäminen).

Hankkeen tavoitteena oli kehittää kuntien palvelutoimintaa ja sen saatavuutta uudenvuotisiin sähköisiin palveluihin liittyvien kokeilujen kautta. Lähtökohtana oli, että palvelujen kehittämisessä keskitytään mahdollisen sote- ja maakuntauudistuksen jälkeiseen palvelurakenteeseen, jolloin palvelutuotannon toimintamalleja kehitettiin erityisesti sivistyspalveluissa, kulttuuri- ja vapaa-ajanpalveluissa sekä teknisissä palveluissa. Hankkeen laajana ja välillisenä tavoitteena oli vaikuttaa palveluiden uusilla toimintamalleilla kuntalaisten hyvinvointiin ja viihtyvyyteen.

Uusi lappilainen kunta -hankkeen taustat ovat *Lapin maakuntaohjelman* kehittämistavoitteissa: *Lappi-sopimuksen toimeenpanosuunnitelman* mukaan Lapissa tullaan panostamaan muun muassa asiakaslähtöiseen palveluverkostoon ja hyvinvoivaan lappilaiseen. Toiminnan painopisteinä ovat tällöin esimerkiksi sähköisten ja lähipalveluiden saavutettavuuden ja käytön edistäminen yhteistyössä kuntien, yritysten, kolmannen sektorin ja saamelaisalueen toimijoiden yhteistyönä sekä julkisen sektorin palveluiden helppokäyttöisyys ja monisektorisuus. (Lappi-sopimus – Maakuntaohjelma 2018–2021.) Lapin alueella harva asutus ja kuntien tiukka taloudellinen tilanne luovat haasteita palvelujen kehittämiselle, mutta digitalisaation mahdollisuudet ja uudet palvelutuotannon yhteistyön mallit voivat tuoda ratkaisun tilanteeseen.

Hankkeen suunnittelua ja toteuttamista ohjannut toinen strategia-asiakirja, *Digilappivisio 2020*, näki julkisen hallinnon ennakkoluulottomien palveluratkaisujen kehittäjänä, testausympäristöjen tarjoajana ja käyttöönottajana. Digipalveluiden kehittämisessä kunnat ovat usein proaktiivisen toteuttajan roolissa. Ennakkoluulottomien uusien palveluratkaisujen ja toimenpiteiden edellytyksenä on hallinnon vanhojen rakenteiden ja toimintatapojen kyseenalaistaminen, mikä vaatii olemassa olevan ajattelutavan ravistelua sekä valmiutta uudistaa toimintakulttuuria lappilaisia ihmisiä osallistavaksi ja kuntien ja eri sektoreiden yhteistyötä hyödyntäväksi. (Arktisen osaamisen ja sujuvan arjen suunnannäyttäjät, Digilappivisio 2020.)

Uusi lappilainen kunta -hankkeen toimintaa lähdettiin rakentamaan Suomen Valtiovarainministeriön vuonna 2016 käynnistämän *Digikuntakokeilun* viitoittamalla tiellä. Valtakunnallisessa *Digikuntakokeilussa* kehitettiin kuntien palveluita ja toimintatapoja kokeilukulttuuria hyödyntämällä. Kokeilulla edistettiin kokeilukulttuuriajattelua ja -asennetta, kuntien verkostoitumista sekä asiakaslähtöistä toiminnan kehittämistä kuntasektorilla. *Digikuntakokeilun* tavoitteena oli muun muassa edistää kuntien palveluiden tuotanto- ja toimintatapojen ennakkoluulotonta, kuntalaisten hyvinvointia parantavaa ja tulevaisuussuuntautunutta kehittämistä. *Digikuntakokeilun* tavoitteena oli lisäksi saada aikaan säästöä ja hillitä kuntien kustannusten kasvua digitalisaation mahdollisuuksia hyödyntämällä. (Valtiovarainministeriö 2019.) Valtiovarainministeriön kokeilu on valtakunnallinen, mutta Lapin alueelta kokeilussa olivat mukana vain Rovaniemi ja Inari. Hankkeen suunnitteluvaiheessa selvää oli, että tukea digitaalisten palveluiden kehittämiseen tarvitaan muissakin Lapin kunnissa. Hallinnollisten uudistusten rinnalla Lapissa näkyi vuonna 2017 vahvasti digitalisaation eteneminen ja sähköisten palveluiden kehittyminen. Lapin alueella on panostettu laajasti internetyhteyksien kehittämiseen mm. valokuituverkkoja rakentamalla. Hankkeen suunnitteluhetkellä haasteena oli kehittää nopeutuneita yhteyksiä hyödyntäviä sähköisiä palveluja, koska yritykset ja kunnat eivät vielä pystyneet hyödyntämään rakennettuja nopeita yhteyksiä.

1.2 Hankkeen organisaatio- ja toimintakuvaus

Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut -hanke toteutettiin Lapin yliopiston ja Lapin ammattikorkeakoulun yhteistyönä. Hanke käynnistyi pilottikuntiin kohdistuneiden toimenpiteiden osalta keväällä 2018, kun Lapin ammattikorkeakoulun vastuulla olleessa toimenpiteessä lähdettiin selvittämään kuntalaisten sekä kuntien henkilöstön näkemyksiä digitaalisten palveluiden kehittämistarpeista. (Kuvio 1.)

Hankkeen toimenpiteet 2017-2021



Kuvio 1. Uusi lappilainen kunta -hankkeen toimenpiteet.

Kuntalaisten näkemyksiä kuntansa palveluista ja palvelutarpeista kartoitettiin jokaisessa hankekunnassa Webproppol-kyselyillä. Kyselylomakkeen laadinnassa huomioitiin Valtiovarainministeriön kunnille suunnattu *Digitaalinen kunta* -ohjeistus²siten, että kyselyn teemat ja sisältö-

² Digitaalinen kunta. Valtiovarainministeriö. Viitattu 15.4.2019 <https://digitaalinenkunta.fi/>.

alueet muodostettiin arviointityökalun pääteemojen mukaisesti. Kyselyn laadinnassa hyödynnettiin myös Itä-Lapin seutukunnan hyvinvointibarometrin (2013) kuntalaiskyselyä³, *Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla* -hankkeen kansalaiskyselyä (2017)⁴ sekä eKeski-Pohjanmaan *Palvelut ja asiointi* -kuntalaiskyselyä (2018)⁵. Ennen kyselyn lähettämistä Lapin amk:n opiskelijat esitetasivat kyselylomaketta ja kunnat saivat kyselypohjat kehittäjäryhmiensä kommentoitavaksi helmikuussa 2018. Kuntalaiskyselyt avattiin huhtikuun alussa 2018 kuntien verkkosivuilla. Utsjoen kunnan osalta kyselyt toteutettiin sekä suomeksi että saameksi.

Kuntalaiskyselyn tilastollisesta analyysistä ja palveluista vastaaville viranomaisille sähköpostitse lähetetyn kyselyn analyysistä vastasivat yliopiston lehtori *Arto Selkälä* ja yliopettaja *Leena Viinamäki*. Myös kuntien luottamushenkilöille ja nuorisovaltuustoille lähetettiin kysely. Sen toteutuksesta vastasi Lapin AMK:n opiskelija *Tuomas Lakela*. Kaikkien kyselyjen toteutusta ja analyysin tuloksia on kuvattu perusteellisesti aiemmin ilmestyneessä selvitysraportissa⁶. Selvityksen pohjalta hanketiimi ja kyselyjen tekijät laativat yhdessä suositukset jatkotoimenpiteistä.

Jokaista kuntaa varten laadittiin kokoomataulukko, jossa selvityksen pohjalta esitettiin miten kunkin kunnan vahvuuksista ja lähitulevaisuuden mahdollisuuksista voi muotoutua *digimenes-tymisstrategia*, miten nykyiset heikkoudet voidaan minimoida lähitulevaisuuden mahdollisuuksien kanssa *digikehittämisstrategiaksi*, miten lähitulevaisuuden tulevaisuuden uhkatekijät voidaan eliminoida minimiin nykyisten vahvuuksien kautta *digivarautumisstrategisin* keinoin sekä miten nykyisistä heikkouksista ja lähitulevaisuuden uhkatekijöistä voidaan luoda realistinen *digiselviytymisstrategia* (vrt. Suikkanen, Viinamäki & Selkälä 2014, 327–330). Kokoomataulukot perustuivat kuntalais- ja viranomaiskyselyjen lisäksi Kolarissa, Tervolassa ja Utsjoella toteutettuihin työpajoihin.

Samanaikaisesti kuntalaisten ja kuntien henkilöstön näkemysten kuulemisen kanssa toteutettiin pilottikunnissa kunnan tarpeita ja näkemyksiä selvittäneet työpajat (1–2 kpl/kunta). Työpajojen toteuttamisesta vastasi Lapin yliopiston hankehenkilöstö. Työpajoissa selvitettiin palvelumuotoilun menetelmiä käyttäen kuntien kehittäjäryöryhmien, johtoryhmien ja luottamushenkilöiden näkemyksiä palveluiden digitalisointitarpeista. Palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen palvelutarpeita kartoitettiin ja digipalveluita lähdettiin suunnittelemaan nimenomaan kuntalaisten eli palveluiden käyttäjien näkökulmasta: työpajojen tuotoksena syntyi erilaisia kuntalaisprofiileita ja kuvauksia heidän palvelutarpeistaan sekä mahdollisuuksistaan käyttää digitaalisia palveluita.

Toteutettujen kyselyjen (alkukartoituksen) sekä työpajojen pohjalta hankkeessa lähdettiin kevään 2018 aikana valikoimaan ensimmäisiä kuntien kehittämiskokeiluita. Hankkeen tavoitteeksi oli määritelty toteuttaa jokaisessa kunnassa 2–3 kehittämis-/pilottikokeilua eli uuden digitaalisen palvelun suunnittelua, pilotointia, kehittävää arviointia ja käyttöönottoa. Jokaisessa kunnassa kerättiin aluksi palvelutarpeita- ja ideoita runsaasti. Näistä ideoista lähdettiin sitten valitsemaan toteuttamiskelpoisia ja priorisoimaan niiden järjestystä pilotointia ajatellen. Pilottikokeiluiden aihioita oli hankkeen aikana yhteensä yli 20 kpl, mutta näistä karsiutuivat kalliit, liian paljon aikaa vievät, lopullisiin tarpeisiin sopimattomat tai muuten ajankohtaan nähden haastavat ideat matkan varrella, selvitys- ja muun työn myötä pois hankkeen toteutusvaiheeseen menneiden kokeiluiden joukosta. Kehittämiskokeilujen fasilitoinnista ja ohjaamisesta vastasi Lapin yliopiston hankehenkilöstö.

³ Viinamäki, L. 2014. Itä-Lapin seutukunnan hyvinvointibarometri 2013. Viitattu 15.4.2019 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-316-009-5>.

⁴ Viinamäki, L., Kivivirta, V., Selkälä, A., Voutilainen, O., Syväjärvi, A. & Suikkanen, A. 2017. ... ajasta ja paikasta riippumatta ... Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla –hankkeen loppuraportti. Viitattu 15.4.2019 <https://www.theseus.fi/handle/10024/13>

⁵ Luomala, H. 2018. eKeski-Pohjanmaa. Palvelut ja asiointi-kuntalaiskysely. Yhteenvetoraportti 17.1.2018. Viitattu 15.4.2019 http://www.ekeski-pohjanmaa.fi/wp-content/uploads/2018/01/Yhteenvetoraportti_Palvelut-ja-asiointi-kuntalaiskysely.pdf.

⁶ Viinamäki, L. (toim.) 2019. ... Että asioita voisi hoitaa myös sähköisesti tarvittaessa ...LAPIN AMKIN JULKAISUJA Sarja B. Tutkimus-raportit ja kokoomateokset 11/2019. Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut –hanke verkkokyselyjen valossa. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/267966/B%2011%202019%20Viinamaki.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Kehittämiskokeiluiden pilotointia tehtiin syksystä 2018 aina syksyyn 2020 saakka. Kunnissa pilottikokeiluita rakennettiin siten, että käynnissä oli yleensä vain yksi kokeilu kerrallaan, jottei kokeilutoiminta käy pienen kunnan henkilöstöresurssit huomioiden liian raskaaksi. Tuetussa kehittämis- ja kokeilutoimessa kunnat olivat aktiivisia toimijoita, mutta heillä oli apunaan Lapin yliopiston hankehenkilöstö mm. tiedonhankinnassa, palvelujen hintojen selvittämisessä, palveluntuottajien tarjousten vertailussa, sisältöjen suunnittelussa ja räätälöinnissä sekä pilottikokeilujen juoksuttamisessa. Joissakin pilottikunnissa jotkut (pienemmät) kehittämissuunnitelmat etenivät toteutukseen erittäin nopealla aikataululla ja lähestulkoon ilman hankehenkilöstön tukea, toiset kokeilut taas vaativat valtavan määrän taustaselvitystä, benchmarkkausta, tarjousten pyytämistä sekä palvelun sisällön suunnittelua.

Hankkeen viimeisenä kuntien kanssa toteutettuna toimenpiteenä asetettiin kevään 2021 aikana kuntien kanssa tavoitteita kunnan digitalisaation kehittämiseksi tulevien vuosien aikana. Hankkeen pilottikunnat eivät lähteneet tekemään hankesuunnitelmassa kaavailtuja erillisiä digistrategioita kuntaansa, vaan kuntiin tuotettiin kuntastrategioiden toimeenpanoa tukevat digitaalisuuden kehittämissuunnitelmat. Tervolan ja Utsjoen kuntien kanssa digitaalisuuden kehittämissuunnitelma rakennettiin kolmessa kuntakohtaisessa verkkotyöpajassa. Työpajatyöskentelyyn osallistui kunnan henkilöstä, hankkeeseen kootun kehittäjätyöryhmän jäseniä, luottamushenkilöitä sekä myös elinkeinoelämän edustajia. Kolarin kunnan henkilöstö ei pystynyt muista kiireistä johtuen työstämään digitaalisuuden kehittämissuunnitelmaa hankehenkilöstön kanssa, joten Kolarin suunnitelma tuotettiin pelkän hankehenkilöstön työnä kunnan voimassa olevan kuntastrategian sekä hankkeen aikaisemmin toteutettujen toimenpiteiden pohjalta.

Digitaalisuuden kehittämissuunnitelmien työstämisen pohjana ja nykytilan määrittelyn apuvälineenä kuntien kanssa toteutetuissa työpajoissa käytettiin mm. Kuntaliiton ja Valtiovarainministeriön YritysDigi-hankkeen tuotosten ja määritelmien pohjalta hankkeelle muotoiltua kuntien digitaalisuusastetta kuvaavaa portaikkoa (Kuvio 2.). Nykytilan ja tavoitedigitaalisuusasteen määrittelyn jälkeen pilottikuntien digitaalisuuden kehittämissuunnitelmaan määritettiin yhteensä kolmessa työpajassa kunnan digitaalisen kehittämisen visio ja johtoajatus, lähivuosien kehittämis-kohteet ja -toimet sekä kehittämistoimien seurannan ja arvioinnin suunnitelma. Digitaalisuuden kehittämissuunnitelmien työstämisprosessin fasilitoinnista sekä kehittämissuunnitelmien kirjallisesta muotoilusta työpajojen ja hankkeen tulosten pohjalta vastasi Lapin yliopiston hankehenkilöstö.

MIKÄ ON KUNNAN DIGITALISAATIOTASO?

- 1** lomakkeet tulostettavissa nettisivuilla, sähköinen viestiminen ei tietoturvallisesti mahdollista
- 2** kuntalainen voi täyttää ja lähettää lomakkeita sähköisesti, viranomaisen voi kommunikoida sähköpostitse kuntalaisen kanssa, jos viesti ei sisällä tietosuojan alaisia tietoja
- 3** vahva tunnistautumisen mahdollista, kuntalainen voi hoitaa sähköpostilla/sähköisesti myös tietosuojan alaisia asioitaan, rekisteriperusteinen toisen puolesta asiointi sähköisesti mahdollista
- 4** edelliset tasot hallussa + kehittämissuunnitelmat ja tavoitteet määritelty tuleville vuosille

Kuvio 2. Uusi lappilainen kunta -hankkeen työpajoihin määritellyt kunnan digitalisaatioiden tasot.

Hankkeen lopuksi, kevään 2021 aikana, hankkeen toimintaa ja tuloksia arvioitiin monitahoarviointina Lapin yliopiston ja Lapin ammattikorkeakoulun hankehenkilöstön yhteistyönä. Hankkeen pilottikokeilujen onnistumista ja tavoitteisiin pääsyä arvioitiin hankehenkilöstön itsearviointina, ohjausryhmän kokouksissa keskustellen sekä tietoa ohjausryhmältä ja hankkeeseen osallistuneelta kuntien henkilöstöltä sähköpostikyselyllä keräten. Tähän raporttiin on kuvattu arvioinnin toteuttaminen ja tulokset.

Kuten kaikkeen hanke- ja kehittämistoimintaan, myös *Uusi lappilainen kunta* -hankkeen toimintaan on vaikuttanut vuosien 2020 ja 2021 aikana COVID-19-pandemia. Kevään 2020 aikana hankkeen pilottikunnat olivat täystyöllistettyjä koronaan liittyvien toimien vuoksi, jolloin kehittäminen oli vähän aikaa seisahduksissa. Hankkeelle haettiin muutaman kuukauden jatkoaikaa, jotta kunnat saivat lisää aikaa viimeistellä pilottikokeiluitaan. Toisaalta koronapandemia haastoi hankkeen toimenpiteiden ja pilottikokeilujen toteuttamista ja pakotti mukauttamaan toimintaa (mm. työpajoja ja henkilöstön digipalveluihin liittyvää osaamista lisääviä koulutusosioita jouduttiin toteuttamaan verkon yli), mutta toisaalta taas hanke pystyi olemaan kuntien tukena pandemiaan liittyvissä toimissa: esimerkiksi Tervolan kunnan yrityksille suunnattujen koronatukien hakuprosessin suunnittelussa ja toteuttamisessa hanke oli tiiviisti mukana, hakuprosessi toteutettiin jo aiemmin digitalisoitua yritystukien hakuprosessia tilanteeseen mukauttaen ja jatkokehittämällä.

Hankekunnat ovat Pohjois-Lapin saamelaisalueelta Utsjoki, länsirajalta Tornionlaaksosta Kolari ja Meri-Lapista Tervola. (Kartta 1.)



Kartta 1. Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut –hankkeen tutkimuskunnat Kolari, Tervola ja Utsjoki.⁷

Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut -hankkeen kehittämiskunnat paikantuvat Pohjois-Lapin, Tunturi-Lapin ja Kemi-Tornion seutukuntiin.

⁷ **Lähde:** Lapin liitto. LAPIN MAAKUNNAN SEUTUKUNTAJAKO. Viitattu 19.3.2019 http://www.lappi.fi/lapin-liitto/lapin_liitto/esittely/skunnat.

2 TUTKIMUS JA KEHITTÄMISHANKKEEN ARVIOINNIN TOTEUTAMINEN

2.1 Kehittämistavoite

Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut -hankkeen tavoitteena oli kehittää lappilaisten kuntien (Utsjoen, Tervolan ja Kolarin) palvelutoimintaa ja sen saatavuutta uudenvuotuisiin sähköisiin palveluihin liittyvien kokeilujen kautta. Palveluiden uusilla toimintamalleilla voidaan vaikuttaa kuntalaisten hyvinvointiin ja viihtyvyyteen (Kuvio 3.).



Kuvio 3. Asiakaskeskeinen kunta. (Lähde: Kuntaliitto 2019).

Kehittämistoiminnan ohella tavoitteena oli juurruttaa kuntiin kokeilukulttuuria. Kehitettävät palvelut valikoituivat hankekuntien tarpeista, kuntalaisnäkökulma huomioiden. Osana digitaalisten palveluiden kehittämistä ja uusien toimintatapojen juurruttamista tavoitteena oli myös lisätä kunnan henkilöstön osaamista uusiin palveluihin liittyen.

2.2 Hankeen kehittämis- ja arviointiasetelma ja aineistot

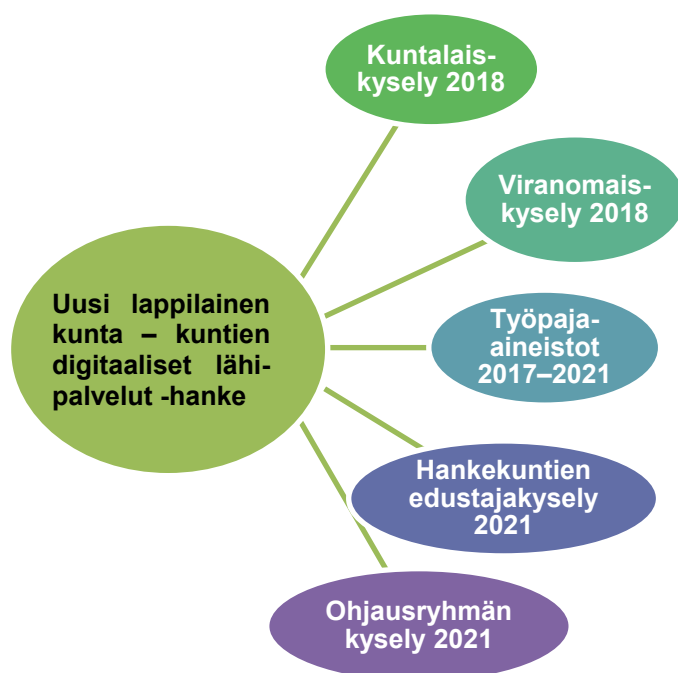
Tutkimusavusteisen kehittämistoiminnan idean mukaisesti arviointiaineiston hankinta suunniteltiin toteutettavaksi monitahoarvioinnin ideaa soveltaen, jossa arviointiaineistoa hankitaan hankkeen kannalta keskeisiltä intressitahoilta eli digipalveluja käyttäviltä kuntalaisilta, digipalveluja tuottavilta kunnan viranomaisilta sekä hankkeen ohjausryhmän jäseniltä. (ks. esim. Alasoini & Ramstad 2007; Vartiainen 2007; Taulukko 1.)

Taulukko 1. Monitahoarviointisuunnitelma Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut -hankkeessa

Arviointiprosessi		Pilottikunnat		
Arvioinnin ajoitus	Arvioinnin kohde	Kolari	Tervola	Utsjoki
Priorisointivaihe	Hankehakemuksen tavoitteet	x	x	x
	Kuntalaiskysely	x	x	x
	Viranomaiskysely	x	x	x
Kehittämisvaihe	Hankehenkilöstö ✓ onnistunutta, ✓ epäonnistunutta ✓ mitä, miksi ja miten kehittää			
	Kehittämisestä vastaava ✓ onnistunutta, ✓ epäonnistunutta ✓ mitä, miksi ja miten kehittää			
	Kunnan ohjausryhmän jäsen: ✓ onnistunutta, ✓ epäonnistunutta ✓ mitä, miksi ja miten kehittää			
Summatiivinen arviointivaihe	Hanketyöryhmä Missä määrin saavutettiin hankehakemuksen tavoitteet	x	x	x

Välillisesti työpajoihin osallistuneiden kuntien edustajien kautta
2017–2021

Monitahoarviointisuunnitelma jakaantui *priorisointivaiheeseen*, jossa kerättiin hankehakemuksessa asetettuihin tavoitteisiin vastaamiseksi aineistoa kuntalaisilta ja viranomaisilta. *Kehittämisvaiheen* kehittämiskohteiden valinta toteutui kuntalais- ja viranomaiskyselyjen perusteella. Kuntien hankehenkilöstön vaihtuvuuden vuoksi kehittämishankkeen *kehittämisvaiheen* aineisto perustuu pääasiassa työpajatyöskentelystä saatuihin tuloksiin ja havaintoihin. *Summatiivinen arviointivaiheessa* hanketyöryhmä analysoi hankkeen aikana kertynyttä työpaja-aineistoa kuntalais- ja viranomaiskyselyjen uudelleenanalysoinnin lisäksi. (Kuvio 4.)



Kuvio 4. Arviointiaineistot.

Hankekuntien kehittämiseen osallistuneille henkilöille (3 henkilöä/kunta) ja ohjausryhmän jäsenille (N=11) hanketyöryhmä lähetti sähköpostitse viisi kysymystä pyytäen vastaamaan kysymyksiin myös sähköpostitse (Taulukot 2.–4.⁸; Liitteet 2.–3.). Em. ratkaisun taustalla oli hanketyöryhmän arvio vastaamisen vaivattomuudesta ja sopivasta motivoivasta ”erilaisuudesta” suhteessa vakiintuneisiin verkkokyselytoteutuksiin. Yksikään kunnan edustaja ei vastannut minikyselyyn ja hankkeen ohjausryhmästä vastasi yksi henkilö. Aineistotriangulatiivinen kehittämisasetelma mahdollistaa kuitenkin priorisointi-, kehittämis- ja summatiivisen arviointivaiheen toteutumisen, mistä kehittämisvaiheen arviointi toteutuu välillisesti työpajatyöskentelyn aikana kertyneistä aineistoista.

Kaikissa kuntalaiskyselyissä merkittäviksi sähköisten palvelujen käyttöä estäviksi tekijöiksi nimettiin digitaalisten palvelujen puute tai vähäisyys sekä pelko siitä, että sähköisten palvelujen lisääminen vähentää kasvokkaisten palvelujen tarjontaa. Tästä kasvokkaisten palvelujen vähenemisestä kantoi huolta tervolalaisista 68,4 %, kolarilaisista 66,7 % ja utsjokelaisista 54,2 %. Hankkeen alkuvaiheessa kiinnostuneisuus sähköisten palveluiden tai etäasioinnin kokeilumahdollisuuksiin tai käyttöopastukseen oli suurinta kolarilaisten keskuudessa (71,4 %). Kuntalaiskyselyssä heillä oli kuitenkin vähiten vastaajia, joten yleistäviä johtopäätöksiä ei voitu esittää.

Kuntalaiskyselyssä vastaajilla oli myös mahdollisuus esittää arvioimiensa kohtien lisäksi haluamiaan muita kehittämis ehdotuksia sähköisten palveluiden edelleen kehittämiseksi ja laajentamiseksi. Kuntakohtaista kehittämistoimintaa ja tuloksia on kuvattu pääluvuissa 3–5.

⁸ Alapuranen ym. (2019, 89–94) teoksessa Viinamäki, L. (toim.) 2019. ... Että asioita voisi hoitaa myös sähköisesti tarvittaessa ...LAPIN AMKIN JULKAI-SUJJA Sarja B. Tutkimus-raportit ja kokoomateokset 11/2019. Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut –hanke verkkokyselyjen valossa. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/267966/B%2011%202019%20Viinamaki.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

3 KOLARIN OSATOTEUTUS

3.1 Priorisointivaiheen arviointi⁹

Kolarin *kuntalaiskyselyyn* vastaajien keskuudessa mieluisin asiointilaite oli älypuhelin. Merkittäviksi sähköisten palvelujen käyttöä estäviksi tekijöiksi nimettiin digitaalisten palvelujen puute tai vähäisyys (57,1 %) sekä pelko siitä, että sähköisten palvelujen lisääminen vähentää kasvokkaiden palvelujen tarjontaa (66,7 %).

Asumisen ja ympäristön palvelujen osalta vastaajat nimesivät kehitettävää kaavoituspalvelu- ja rakennuslupa-asioissa sekä tonttitarjonnan esittely- ja hakuasioissa. Sähköisten palvelujen laajentamista koskevat kehittämissuositukset liittyivät asumiseen, kaavoitukseen, viihtyisään asuinalueeseen, palveluihin (kauppapalvelut & hyvinvointipalvelut) sekä muutosjohtamiseen.

Kulttuuri-, liikunta- ja vapaa-ajan palveluissa sähköistä asiointia suosittiin erilaisten kurssien hakemis- ja ilmoittautumisasioissa. Etäasiointia suosi liikuntaneuvonta-asioissa 33,3 %, saman verran vastaajia näki kehitettävää harrastus- ja liikuntatilojen vuorojen varaamisessa. Vastaajat esittivät liikuntapalvelujen tarjonnan kohdentamista kaikille ikäryhmille sekä kulttuuripalvelujen tarjoamista kunnan eri alueille kuntakeskuksen lisäksi.

Varhaiskasvatuksen, koulutuksen ja nuorisotyön palvelukokonaisuuden kehittämissuositukset liittyivät monikanavaisten palveluiden kehittämiseen ja kunnan monikulttuuristumisen huomioon ottamiseen.

Terveyden edistämisen palveluissa kyselyyn osallistuneet suosivat perinteistä asiointia henkilökohtaisissa terveysneuvonta-asioissa (73,3 %). Kehitettävää mainittiin henkilökohtaisissa terveysneuvonta- ja terveyden edistämiseen liittyvissä palveluasioissa (40,0 %). Kehittämissuositukset liittyivät terveyspalvelutarjonnan määrälliseen ja laadulliseen kehittämiseen sekä palvelujen tarjoamiseen kunnan eri alueille kuntakeskuksen lisäksi. Verkkopalveluja tulisi vastaajien mukaan kehittää unohtamatta henkilökohtaisen terveysneuvonnan merkitystä.

Työn ja yrittäjyyden palveluissa suosittiin etäasiointia työllistymistä edistävissä neuvonta- ja ohjausasioissa (k53,3 %) ja rekrytoinnin neuvontapalveluasioissa (33,3 %). Vastaajien kehittämissuositukset liittyivät yritystoiminnan yksilölliseen tukemiseen sekä aloitteleville että pitempään toimineille yrittäjille.

Yhteispalvelujen palvelukanaviin ei liitetty kehittämissuosituksia mutta avovastauksissa esitetyt kehittämissuositukset liittyivät yrityspalveluissa verkkoasiointimahdollisuuteen sekä kunnan ja TE-toimiston yhteistyön kehittämiseen.

Vastaajien kertomat hyvät esimerkit yksityisen tai julkisen palveluntarjoajan sähköisten palvelujen käyttämisestä liittyivät päiväkodin, peruskoulun ja kirjaston sähköisiin asiakassovelluksiin. Kunnan digitaalisten palvelujen kehittämissuositukset liittyivät palvelujen selkeyteen, digipalvelujen käyttöosaamiseen elämänkaarinäkökulmasta, käyttäjälähtöisyyteen, monikanavaisen palvelutarjontaan sekä toimiviin verkkoyhteyksiin.

Kysyttäessä mahdollisuuksista osallistua kunnan digitaalisten palvelujen kehittämiseen mainittiin vaikuttamismahdollisuus kunnan kehittämiseen antamalla palautetta kyselyiden kautta sekä toimia yhteisössään aktiivisena innovaattorina.

Kolarissa *viranomaiskyselyyn* ei vastannut kukaan (Viinamäki & Selkälä 2019, 47).

⁹ Priorisointivaiheen arviointitulokset on tiivistetty lähteestä Viinamäki & Selkälä (2019, 16–67) teoksessa Viinamäki, L. (toim.) 2019. ... Että asioita voisi hoitaa myös sähköisesti tarvittaessa ...LAPIN AMKIN JULKAISUJA Sarja B. Tutkimus-raportit ja kokoomateokset 11/2019. Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut –hanke verkkokyselyjen valossa. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/267966/B%2011%202019%20Viinamaki.pdf?sequence=2&isAllowed=y>; Ks. myös Taulukko 2.

Taulukko 2. Kolarin työpajan hankearviointiesittelyn substanssikuva.

		LÄHITULEVAISUUS	
		Mahdollisuudet	Uhat
Strategisia vaihtoehtoja kunnallisen digitalisaatiopolitiikan toteuttamiseksi Kolarissa ⁸⁷ .	Vaihtuudet	<p>Digimenesymisstrategia</p> <p><i>Työpaja-analyysi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kolarissa tehty kehittämistyötä useita vuosia, kunnassa on erinomaiset valmiudet kehittää digitaalisia palveluita. ✓ Kunnan virkamiehissä on nuoria, osaavia ja kehittämistyöhön sitoutuneita ammattilaisia. <p><i>Kyselyanalyysi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kuntalaisten toiminnan digikulttuuris- tuisessa digiosaaminen ja digimyynti- teisyys keskeiseksi voimavaraksi digi- asiointikulttuurin laajentamisessa. 	<p>Digivarautumisstrategia</p> <p><i>Työpaja-analyysi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kunnan useissa kehittämissprojek- teissa on tuotettu paljon ideoita ja uusia palveluita ja käytäntöjä. ✓ Kunnassa olisi hyvä varautua siihen, ettei projektin päättymisen jälkeen ke- hitetyt ideat haudaudu arjen pakollisten toimintojen alle ja ettei osaava henkilöstö vaihda työnantaja/työte- häviä. <p><i>Kyselyanalyysi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kuntalaisten varautumispalautteenä valokuituverkkoliittymien alikäyttö sekä vähäinen digipalveluiden käyttö keskeinen haaste digiasointikulttuurin yleistymiselle.
	Heikkoudet	<p>Digikehittämissstrategia</p> <p><i>Työpaja-analyysi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tekninen osaaminen on kasautunut tietyille asiantuntijoille. Jatkossa on kehitettävä henkilöstön osaamista sit- ten, että digitaalisten palveluiden tuot- taminen ja ylläpitäminen on mahdol- lista. ✓ Lisäksi on kehitettävä edelleen kaik- kia uusia palveluita, alustoja jne. <p><i>Kyselyanalyysi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kuntalaisten kehittämisspalautteenä di- gipalveluiden käytettävyyden ja käyt- täjälähtöisyyden edelleen kehittäm- inen sekä digipalveluiden käyttöosa- amisen huomiointi elämäntä- rinäköulmasta (junioreista seniorei- hin). 	<p>Digiselviytymisstrategia</p> <p><i>Työpaja-analyysi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kunnan käytettävissä olevia resurs- seja (osaavat työntekijät) pyritään käyttämään tehokkaasti ja osaamista pyritään siirtämään laajemmalle jou- kolle asiantuntijoita. <p><i>Kyselyanalyysi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kuntalaisilla selviytymispalautteenä sujuva digiasointimahdollisuus suju- vaksi myös älypuhelimella ja tabletti- tietokoneilla toimivien verkkoyhteyk- sien kautta.

Miten e-kansalaisen verkkoasiointi ja e-asiointin reunaehdot toteutuvat Kolarissa e-palveluiden käyttäjien ja e-palveluiden tuottajien näkökulmasta?⁸⁸

<p>Internetkäyttöosaaminen, -esteettömyys, -tasa-arvo ja -infrastruktuuri internetperustaisen hyvinvointiasioinnin reunaehtoina:</p>	<p>e-Kansalaisen verkkoasiointia määrittää:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ internetESTEETTÖ- MYYS (ml. e-palvelui- den saatavuus ja saavu- tettavuus sekä e-palve- luiden tekninen toiminta- varmuus) ✓ internetKVALIFIKAA- TIOT (ml. e-asiointi- osaaminen erilaisissa asiointiportaaleissa) ✓ internetINFRASTRUK- TUURI (ml. käytettä- vissä olevat internet- perustaisen asioinnin mahdollistavat laitteet ja verkkoyhteydet) ✓ internetTASA-ARVO (ml. e-palveluiden saa- vutettavuus alueittain ja väestöryhmittäin)
<p>Internetperustaisen hyvinvointiasioinnin reunaehdot:</p>	<p>e-asiointin reunaehdot</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ e-saatavuus kuvaa palveluvalikoiman potenti- aalista tarjontaa tuotta- janäköulmasta⁸⁹ ✓ e-saavutettavuus kuvaa sitä, kuinka helposti palveluvalikoima on käytet- tävissä käyttäjänäköul- masta⁹⁰ ✓ e-toimivuus kuvaa e-pal- veluiden teknistä toiminta- varmuutta⁹¹ ✓ e-käytettävyys kuvaa e- palveluiden käyttämisen vaivattomuutta ja help- poutta sekä palvelun käyttämisen epäonnistu- misen todennäköi- syyttä⁹²

3.2 Kehittämistoiminnan kuvaus

Uusi lappilainen kunta -hankkeen pilottikunnissa kehittämistoiminta rakentui kolmen vaiheen kautta: suunnittelu- ja tiedonkeruuvaiheessa haettiin mahdollisia digitaalisuutta hyödyntäviä kehittämiskohteita, priorisointivaiheessa valikoitiin varsinaiset kehittämiskohteet ja kehittämissaiheissa valikoidut kokeilut pilotoitiin. Potentiaaliset kehittämiskohteet etsittiin kuntalaiskyselyn tuloksia hyödyntäen hankkeen alkupuolella toteutetuissa verkkotyöpajoissa: Lapin yliopiston hankehenkilöstö fasilitoi kuntaan koottua kehittäjätyöryhmää pohtimaan kunnan kehittämistarpeita kuntalaisnäkökulmasta. Kolarissa kehittäjätyöryhmään kuuluivat kunnanjohtaja, hallintojohtaja, viestintäasiantuntija sekä eri toimialojen päällikkötasoa. Kehittämistyöryhmän kokoonpano eli hankkeen aikana, koska kunnassa tapahtui henkilöstömuutoksia ja koska kehittämiskokeilujen ja niihin liittyvien työpajojen teematkin vaihtelivat kartastojen kehittämisestä kunnan viestintään.

Kehittämiskokeilujen aihioita oli tehdyn kuntalaiskyselyn sekä työpajojen tulosten myötä Kolarissa aluksi toistakymmentä, mutta priorisointivaiheen sekä tehdyn benchmarkkauksen ja tiedonhaun myötä työstövaiheeseen valikoitu kolme kehittämiskohdetta: karttapalvelu-uudistus, verkkopalvelujen yleinen saavutettavuus sekä Suomi.fi-viestien käyttöönotto kuntalaisille viromaispäätöksistä ja -asioinnissa viestiessä.

Kolarissa kehittämiskokeiluita ja -toimia fasilitoitiin sekä verkkotyöpajoissa että verkkotyökoukuksissa, paikan päällä toteutetuissa työpajoissa ja koulutuksellisissa päivissä, henkilökoh- taisissa avaintoimijoiden sparraussessioissa ja lisäksi mm. osallistamalla kunnan toimijoiden kanssa isoon alueelliseen hackathontapahtumaan.

Karttapalvelu-uudistus

Kolarin kunnan kanssa lähdettiin kehittämään kuntalaisille (ja myös matkailijoille) suunnattua karttapalvelua, josta löytyvät kunnan palvelut, ulkoilu- ja virkistysreitit sekä myytävät tontit. Karttapalvelu on julkaistu (<https://kolari.karttatiimi.fi/>), ja sisältöjen kehittämistä ja lisäämistä tehdään edelleen. Kolarissa oli jo ennestään käytössä Karttatiimin vanhempi versio karttapal- velusta, jota hyödynnettiin etenkin kunnan tonttien markkinoinnissa. Tonttipörssissä oli kuiten- kin selkeitä kehittämistarpeita: näkyville haluttiin enemmän tietoja myytävästä kohteesta, mah- dollisuus lisätä valokuvia ja linkkejä sekä antaa mahdollisuus myös yksityisille myyjille ilmoittaa myytävistä tonteista. Tonttipörssiä kehitettäessä havaittiin, että samaa karttapalvelua pystyisi hyödyntämään laajemminkin kunnan palveluiden ja esimerkiksi ulkoilureittien näkyväksi teke- misessä, digitaalisten opastaulujen luomisessa sekä ketterän mobiilikäytön ja verkkosivu-upo- tusten mahdollistamisessa. Päädyttiinkin laajentamaan karttapalvelua pelkästä tonttipörssistä laajemmin kuntalaisia ja matkailijoita palvelevaksi karttapalveluksi ajatuksella, että samasta karttapalvelusta löytyisi mahdollisimman monipuolisesti informaatiota.

Karttapalvelu-uudistus alkoi laajalla benchmarkkauksella siitä, millaisia ja millaisilla ominai- suuksilla varustettuja tonttipörssijä ja karttapalveluita eri kunnilla on käytössään ja miten ne huomioivat eri käyttäjäryhmät. Tekninen toteutus alkoi päivittämällä Kolarin hankkiman Kartta- tiimin karttapohjat uudempaan versioon, mikä mahdollisti erilaiset integraatiot ja monipuoli- semmat sisällöt. Karttapohjaan rakennettiin integraatio Maanmittauslaitoksen karttapohjien kanssa, jolloin saatiin hyödynnettyä maksutta Maanmittauslaitoksen ortoilmakuvat, peruskar- tat sekä taustakartat. Karttapohjaan rakennettiin ensivaiheessa lisäksi uusi tonttipörssi, uusi koordinaatistojärjestelmä sekä ulkoilureittinäkyvät. Karttapohjaan rakennettiin valmiiksi myös toiminnot julkisten ja yksityisten palveluiden lisäämiseksi karttaan (tämä työ on vielä osittain kesken, vaatii kunnalta resurssit palveluiden kartoittamiseen ja tekniseen viemiseen karttapoh- jalle).

Saavutettavuuden kehittäminen digitaalisissa sisällöissä

Kolarin kunnan toinen kehittämiskokeilu oli kunnan verkkosivujen saavutettavuuden kehittäminen. Kunnan verkkosivuille tehtiin ulkopuolisen toimijan toimesta saavutettavuusauditointi, jonka pohjalta verkkosivuja muokattiin WCAG-kriteeristön mukaiseksi. Lisäksi saavutettavuuskehittämistyötä tehtiin mm. sähköisissä lomakkeissa, kunnanhallituksen, -valtuuston ja lautakuntien sähköisissä pöytäkirjoissa sekä verkkosivuille vietävien liitteiden ja sisältöjen tuottamisessa. Näihin liittyen kehitettiin myös kunnan henkilöstön osaamista: erityisesti verkkosivuille vietävät liitteet ja lomakkeet vaativat kunnassa henkilötyötä, jolloin avainasemassa saavutettavuuden varmistamisessa on henkilöstön tekninen saavutettavuusosaaminen.

Suomi.fi-viestien käyttöönotto ja sähköinen viestintä kuntalaiselle

Hanke osallistui Kolarin viestinnän ja kunnan keskushallinnon henkilöstöstä kootun kehittäjätiimin kanssa isoon, Valtiovarainministeriön Digikuntakokeilun järjestämään hackathontapahintaan Rovaniemellä keväällä 2018. Tapahtumassa ideoitiin asiakaslähtöisiä digitaalisia palveluita, ja Kolarin kohdalla ajankohtaiseksi kehittämiskohteeksi tapahtumassa tunnistettiin kuntalaisille suunnatun viestinnän kehittäminen. Kolarissa lähdettiin selvittämään Suomi.fi-viestien käyttöönottoa tietynlaisen, vahvaa tunnistautumista vaativan kuntalaiselle suunnatun viestinnän ratkaisuksi. "Viestit-palvelu on julkishallinnon yhteinen järjestelmäratkaisu viestien välittämiseen. Organisaatiot voivat liittää palvelun omiin asiointipalveluihinsa ja siten välittää organisaationsa viestejä sähköisesti omille asiakkailleen. Mikäli organisaation asiakkaat eivät halua ottaa vastaan viestejä sähköisessä muodossa, välittää palvelu viestit perinteisenä kirjeenä. Viestit-palvelu on viranomaisten keskitetty viestinvälittäjä, joka toimittaa viestit loppukäyttäjälle tämän haluamalla tavalla." (<https://dvv.fi/viestit>).

Tietyt kunnan myöntämät avustukset, tuet, palvelut ja sähköinen viestintä kuntalaisen kanssa vaativat vahvaa tunnistautumista, joten tällaista asiointia ei voi hoitaa sähköisesti esim. sähköpostia käyttäen. Suomi.fi-viestien käyttöönottoprosessia selvitettiin ja käyttökohteitakin löytyi useita. Samalla selvitettiin viranomaispäätösten sähköistämistä, mihin Viestit-palvelu olisi myös hyödynnettävissä. Hyötyjä, myös rahallisia oli mahdollisesta käyttöönotosta havaittavissa: ainakin postituskustannukset pienenisivät (postimaksut ja käytetty työ), paperilla viestimistä saataisiin vähennettyä ja kuntalaiselle pystyttäisiin tarjoamaan vaihtoehtoisia ja asiakaslähtöisiä tapoja hoitaa asioitaan ja vastaanottaa viranomaispäätöksiä. Käyttöönottoprojekti osoittautui kuitenkin pienen kunnan resursseihin nähden ja ajankohtaan liian haastavaksi ja vaativaksi, joten sitä lykättiin tulevaisuuteen. Sähköiseen viestintään ja sähköiseen päätösten tiedoksi lähettämiseen liittyvää selvitystyötä tehtiin kuitenkin merkittävästi, mikä helpottaa, jos kehittämisprojekti voidaan toteuttaa kunnassa myöhemmin, hankkeen jälkeen.

Digitaalisuuden kehittämissuunnitelma

Kolarin kunnan digitaalisuuden kehittämissuunnitelma tehtiin hankehenkilöstön työnä, koska kunnan henkilöstö ei pystynyt muiden ajankohtaisten kehittämisprojektien ja kiireiden vuoksi osallistumaan kehittämissuunnitelman kokoamiseen. Digitaalisuuden kehittämissuunnitelma pohjaa Kolarin kuntastrategiaan, tehtyyn alkukartoitukseen sekä hankehenkilöstön havaintoihin mm. kunnan kanssa toteutetuista työpajoista ja kehittämistoimista. Lisäksi Kolarin kehittämissuunnitelmassa on hyödynnetty Lapin maakuntasuunnitelmaa ja tietoa alueen elinkeinorakenteesta. Digitaalisuuden kehittämissuunnitelmaan kirjatut haasteet Kolarissa ovat samoja, kuin muissakin hankekunnissa: pienessä kunnassa on rajalliset resurssit, jolloin laajempaan kehittämistyöhön on hankalaa löytää henkilöresursseja eli käsipareja. Mikäli kokeilusta tai kehittämisestä nähdään suora hyöty kunnan henkilöstön työmäärään tai esimerkiksi prosessien selkiytyminen, voidaan kehittämistyöhön tarttua, vaikka käsiparitkin olisivat tiukassa.

Kolarissa toteutettujen kehittämiskokeiluiden sekä kunnan kanssa tehdyn yhteistyön pohjalta voidaan todeta, että Kolarissa ollaan kehittämisorientoituneita sekä kokeilukulttuuriin taituvia. Kolarin digitaalisuuden kehittämissuunnitelmassa ensimmäiseksi toimenpidesuosituksiksi kirjattiin kuntalaisten osallistamisen digitaalisten palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen sekä palveluiden rakentaminen saavutettaviksi kaikille käyttäjäryhmille. Toiseksi toimenpidesuosituksiksi kirjattiin Kolarin kehittäminen perheille parhaana paikkana elää, digitaalisia palveluja, etätyömahdollisuuksia sekä esimerkiksi liikuntapaikkojen varausjärjestelmiä kehittämällä ja digitaalisuutta hyödyntäen. Kolmanneksi toimenpidesuosituksiksi hanke nosti digitaalisuuden kehittämissuunnitelmaan kunnan markkinoinnin etätyöpaikkakuntana sekä monipaikkaisen työn tekemisen paikkakuntana.

3.3 Summatiivinen arviointi

Hanketoimijoiden itsearvioinnin näkökulmasta Kolarin kanssa yhteistyö ja pilottikokeiluiden työstäminen alkoi tehokkaasti ja toimivasti. Kunnan johto oli vahvasti mukana alussa pilotti-kohteiden suunnittelu- ja hahmotteluvaiheessa. Kuntalaiskyselyn tuloksia hyödyntäen ja kunnan eri toimialojen päälliköiden kanssa löytyi nopeasti akuuteimmat kehittämiskohteet.

Kolarissa tartuttiin hankkeen alkuvaiheessa nopeasti kehittämistyöhön. Kolarissa kehitettiin etenkin verkkopalvelujen saavutettavuuteen liittyviä palveluita sekä ideoitiin melko laajastikin erityisesti teknisen toimen alle sijoituvia kehittämiskokeiluita (mm. tonttipörssin sähköistäminen, kunnan palvelujen tuominen näkyville kunnan ulkoilu- ja reitistökarttojen yhteyteen, ulkoilu- ja liikunta-alueiden kunnossapidon digitaalinen seuranta jne.). Osa aihioista jäi suunnittelu- ja selvitysasteelle ja osa eteni ilman hankkeen apua myöhemmin valmiiksi asti. Kunnassa tehtiin myös paljon pohjatyötä kuntalaisille suunnatun viestinnän digitalisoimiseksi sekä vahvan tunnistautumisen käyttöönottamiseksi kunnan tarjoamissa palveluissa. Valitettavasti Kolarin kohdalla useat muutokset kunnan henkilöstössä ja pienelle kunnalle tyypilliset resurssihaasteet haastoivat kehittämiskokeilujen jalkauttamista sekä uusien kokeilujen aloittamista hankkeen puolivälistä alkaen.

Kolarissa kehittämiskokeilujen loppuun saattamista ja hankkeen toimenpiteisiin sitoutumista vaikeuttivat useat henkilöstövaihdokset sekä pienelle kunnalle oikeinkin tyypillinen, ihan arjen työssä näkyvä henkilöstövaje. Kuntana Kolarilla on hienot mahdollisuudet kehittää jatkossakin digipalveluita – oman mausteensa digipalvelujen kehittämistarpeeseen tuo alueen vahva matkailuelinkeino sekä sesonkityövoiman muuttoliike alueelle ja sieltä pois matkailusesongin kausivaihtelujen mukaisesti.

4 TERVOLAN OSATOTEUTUS

4.1 Priorisointivaiheen arviointi¹⁰

Tervolan *kuntalaiskyselyyn* vastaajien keskuudessa mieluisin asiointilaite oli kannettava tietokone, joskin älypuhelin oli lähes yhtä mieluisa. Merkittäviksi sähköisten palvelujen käyttöä es-täviksi tekijöiksi nimettiin digitaalisten palvelujen puute tai vähäisyys (50 %) sekä pelko, että sähköisten palvelujen lisääminen vähentää kasvokkaisten palvelujen tarjontaa (68,4 %) Asu-misen ja ympäristön palveluissa Tervolassa yli puolet vastaajista suosi sähköistä asiointia seu-raavissa asumisen ja ympäristön palveluissa aineistotilaus- ja ostoasioissa (70,6 %), kaavoit-tuspalvelu- ja rakennuslupa-asioissa (52,9 %), palveluiden ja tuotteiden vuokrausasioissa (50,0 %), tonttitarjonnan esittely- ja hakuasioissa (58,8 %), vesihuoltoasioissa (82,4 %), vuokra-asunnon hakemisasioissa (50,0 %), tapahtumalupahakemusasioissa (52,9 %) sekä ympäristönsuojelun ja ympäristöterveydenhuollon lupa-asioissa (61,8 %,) Muista hankekun-nista poiketen tervolalaisvastaajat suosivat etäasiointia myös vuokra-asunnon hakemisessa (14,7 %) sekä talous- ja velkaneuvonta-asioissa (20,6 %). Kuntalaisten kehittämisehdotukset asumisen ja ympäristön palveluissa liittyvät julkiseen ja kevyeen liikenteeseen, viihtyisään asuinalueeseen, kuntamarkkinointiin sekä virkistystapahtumien ja palveluiden kehittämiseen. Kulttuuri-, liikunta- ja vapaa-ajan palvelujen osalta kehittämisehdotukset liittyivät ulkoliikunta-palveluiden ja kulttuuripalveluiden kehittämiseen sekä yhteistyöverkostoitumisen mahdolli-suuksien hyödyntämiseen.

Varhaiskasvatuksen, koulutuksen ja nuorisotyön palvelukokonaisuuden osalta kehittämis-ehdotukset liittyivät päivähoitopalveluiden sekä koulun ja kodin yhteistyön kehittämiseen sekä kurssitarjonnan lisäämiseen.

Terveyden edistämisen palveluissa vastaajat suosivat perinteistä asiointia henkilökohtai-sissa terveysneuvonta-asioissa (79,4 %) ja terveyden edistämiseen liittyvissä palveluasioissa (tervolalaisvastaajat 67,6 %). Asiointibussia suosivat muista kunnista poiketen ainoastaan ter-volalaisvastaajat terveyden edistämiseen liittyvissä palveluasioissa (20,6 %) ja henkilökohtai-sissa terveysneuvonta-asioissa (14,7 %).

Näiden palvelujen kehittämisehdotukset koskivat terveystalouden iltavastanottoin-taa, ikäryhmittäistä terveyden edistämistä sekä määrällisiä ja laadullisia henkilöstökysymyksiä.

Työn ja yrittäjyyden palveluissa suositettiin etäasiointia työllistymistä edistävässä neuvonta- ja ohjausasioissa (26,5 %), rekrytointin neuvontapalveluasioissa (26,5 %), työpaikan, työkokei-lupaikan ja sijaisuuden hakemisasioissa (14,7 %), yritysneuvojan palveluasioissa (20,6 %) ja yritystulkin palveluasioissa (14,7 %). Kehittämisehdotukset liittyivät työssäkäyntimahdollisuuk-sien kehittämiseen (julkinen liikenne ja etätyössäkäyntimahdollisuudet) sekä kunnan henkilös-törakenteeseen ja yrittäjyyspuutteisiin.

Yhteispalvelujen palvelukanaviin ei liitetty kehittämisehdotuksia mutta avovastauksissa esi-tetyt kehittämisehdotukset liittyivät asiointibussin palvelutarjonnan laajentamiseen, kevyen lii-kenteen väylän rakentamisen ja verotoimiston palveluiden kehittämiseen.

Vastaajien kertomat hyvät esimerkit yksityisen tai julkisen palveluntarjoajan sähköisten pal-velujen käyttämisestä liittyivät verkkoasiointikokemuksiin (Trafi, poliisi, pankki, vakuutukset, reseptit, te-keskus, e-metsä, Kela, Keva, Kanta, OP, If) sekä uudempiin sovellutuksiin (chat-toiminto & webinaarit). Vastaajien kertomat syyt sähköisten palvelujen käyttämättömyyteen liittyivät tietoturvakysymyksiin, epävarmuustekijöihin sähköisen asioinnin kertaonnistumisen osalta sekä sähköisten palvelujen tarjoajien osaamattomuuteen.

¹⁰ Priorisointivaiheen arviointitulokset on tiivistetty lähteestä Viinamäki & Selkälä (2019, 16–67) teoksessa Viinamäki, L. (toim.) 2019. ... Että asioita voisi hoitaa myös sähköisesti tarvittaessa ...LAPIN AMKIN JULKAI-SUJA Sarja B. Tutkimus-raportit ja kokoomateokset 11/2019. Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut –hanke verkkokyselyjen valossa. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/267966/B%2011%202019%20Viinamaki.pdf?sequence=2&isAllowed=y>; Ks. myös Taulukko 3.

Kunnan digitaalisten palvelujen kehittämisehdotukset liittyivät tietoturvaan, helppokäyttöisyyteen, ikäryhmäspesifeihin palvelutarpeisiin, kunnan yhteiseen käyttöjärjestelmään ja toimiviin verkkoyhteyksiin sekä monikanavaisen palvelutarjonnan varmistamiseen. Kysyttäessä mahdollisuuksista osallistua kunnan digitaalisten palvelujen kehittämiseen mainittiin osallistuminen digitaalisten palvelujen kehittämiseen testaajana, sotepalveluiden kehittäjänä ja asiakasraatien toimintaan sekä somen, työyhteisön ja kyselyiden kautta palautetta antamalla.

Tervolassa *viranomaiskyselyyn* vastanneiden arvion mukaan tervolalaisista sähköinen asiointitunnus on 42,9 %:lla ja verkkoyhteydet toimivat erittäin hyvin 31,3 %:lla. Tervolalaisviranomaiset arvioivat 12,5 %:n keskuudessa hyväksi asiakkaidensa digitaalisen asioinnin osaamistason.

Kyselyyn vastanneet viranomaiset arvioivat pelon oman osaamisen riittämättömyydestä olevan merkittävä este sähköisten palvelujen käyttämiselle sekä lisäksi laitteiden hankintaan tai ylläpitoon liittyvät kustannukset; laitteiden tai verkkoasiointitunnusten puuttuminen; pelko, että sähköisten palvelujen lisääminen vähentää kasvokkain tapahtuvien palvelujen tarjontaa sekä pelko, ettei tietoturva ole riittävä.

Kysymykseen ”*Arvioi, mikä merkitys seuraavilla tekijöillä on asiakkaillesi*” vastanneista tervolalaisviranomaisista kaikki (100 %) olivat samaa mieltä seuraavista väittämistä: Digitaalinen asiointi säästää aikaa; Digitaalisessa asiointissa on hyvää sen riippumattomuus ajasta ja paikasta; Digitaalisessa asiointissa on tärkeää sen helppokäyttöisyys.

Kysymykseen ”*Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä?*” vastanneet tervolalaisviranomaiset olivat samaa mieltä (väh. 50 %) seuraavista väittämistä: *Organisaationi työntekijät suhtautuvat digitaaliseen asiointiin myönteisesti; Edustamani organisaation päätöksentekovastuussa olevat toimihenkilöt tukevat digitaalisen asioinnin kehittämistä sekä Tietohallinnon osaaminen mahdollistaa digitaalisen asioinnin kehittämisen.*

Kysymykseen ”*Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä?*” vastanneet tervolalaisviranomaiset olivat samaa mieltä (väh. 50 %) seuraavista väittämistä: *Digitaalisia asiointimahdollisuuksia tarjottaessa on tärkeää huomioida niiden helppokäyttöisyys myös toimintarajoitteisille kansalaisille; Digitaalisten palvelujen käyttöturvallisuus on tärkeä kriteeri kansalaisten valitessa sähköisen palvelun ja henkilökohtaisen palvelun väliltä; Digitaaliset asiointimahdollisuudet ovat helpottaneet kansalaisten viranomaisasiointia ja Sosioekonomisesti huono-osaisilla kansalaisilla ei ole mahdollisuuksia käyttää digitaalisia palveluja.*

Kyselyyn vastanneet tervolalaisviranomaiset arvioivat asiakkaidensa käyttävän *sähköistä yksisuuntaista asiointia*: suhteellisesti useimmin palveluiden ja tuotteiden vuokrauksessa; tonttitarjonnan esittelyjä hakuasioissa; vuokra-asunnon hakemisessa; talous- ja velkaneuvonnassa; tapahtumalupahakemusasioissa sekä ympäristönsuojelun ja ympäristöterveydenhuollon lupa-asioissa; varhaiskasvatukseen hakemisessa, harrastus- ja liikuntatilojen vuorojen varaamisessa; terveyden edistämiseen liittyviin palveluihin; työllistymistä edistävään neuvontaan ja ohjaukseen sekä työpaikan, työkokeilupaikan ja sijaisuuden hakemiseen, KELA-, Poliisi- ja yrityspalveluasioissa.

Digitaalisen asioinnin hyvinä puolina kyselyyn vastanneiden viranomaisten mukaan on 24/7/365-toimintaperiaatteella asioinnin mahdollistuminen, asioinnin sujuvuus ja nopeus palveluiden käyttäjän ja tuottajan näkökulmasta. Huonoina puolina on henkilökohtaisen asioinnin vähentyminen, tietoturvakysymykset, (digi)yhteiskunnasta syrjäytymisvaara.

Kehittämisehdotuksina tervolalaisviranomaiset esittivät digiasioinnin osalta ilmoittautumis- ja lupajärjestelmäprosessien digitalisoimista, yleisen verkko-neuvonnan organisoimista sekä digiasiointia yhtenä palvelukanavana muiden palvelukanavien joukossa.

Viranomaisten arvion mukaan digitalisaation haasteita vuoteen 2020 tultaessa ovat digitointi-, osaamis- ja laiteresurssit, kuntalaisten/asiakkaiden ikärakenne sekä (digi)yhteiskunnasta syrjäytymisvaara.

Taulukko 3. Tervolan työpajan hankearviointiesittelyn substanssikuva.

		LÄHITULEVAISUUS	
		Mahdollisuudet	Uhat
Väluudet	Digimenes-työstrategia <i>Työpaja-analyysi:</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tervolassa on vahvaa kehittämishalukkuutta ja rohkeutta ottaa käyttöön todella innovatiivisia ja uusia sovelluksia. ✓ Tervola houkuttelee sijaintinsa ja elin-keinorakenteensa vuoksi myös nuoria asukkaita, joten digitaalisille palveluille on tulevaisuudessa kysyntää ja tarvetta. <i>Kyselyanalyysi:</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kuntalaisten toiminnan digikulttuuris- tuisessa digiasioinnin mahdollistami- nen riippumatta heidän sosioekon- omisesta asemasta ja verkkoasioin- tilaiteista. ✓ Viranomaisten lähtökohta-arviona luottamus kuntalaisten hyvään digiasioinnin osaamiseen ja digiasioinnin jous- tavuuteen sekä vähintäänkin hyvin toimiviin verkkoyhteyksiin. 	Digivarautumisstrategia <i>Työpaja-analyysi:</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kunnassa olisi hyvä varautua jatkosakin tarjoamaan palveluita myös kasvokkain, koska ikääntyvää väes- tötä on ja koska esim. kaikki taloudet eivät ole hankkineet nopeaa verkko- yhteyttä. <i>Kyselyanalyysi:</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kuntalaisten varautumispalautteen digipalveluiden tarjonnan lisääminen kuntalaisille sekä heidän ikäryh- mäsensien digiasioinnin tarpeiden hu- mioiminen. ✓ Viranomaisten tavoitteilana kuntalais- ten digisyrjäytymisen ennaltaehkäisy eri väestöryhmien keskuudessa sekä paikallisten käyntiasioinninmahdolli- suuksien säilyttäminen. 	
	Digikehittämisstrategia <i>Työpaja-analyysi:</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kuntalaisia innostetaan ja kannuste- taan laajakaistayhteyksien hankintaan esimerkiksi tarjoamalla laajalti palve- luita laajakaistakäyttäjille tai tukemalla hankintaa eri tavoin. <i>Kyselyanalyysi:</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kuntalaisten kehittämispalautteen digiasioinnin osaamisen kehittäminen sekä kuntalaisten huolen huomioimi- nen digiasioinnin liittyvistä tietoturva- kysymyksistä. ✓ Viranomaisten kehittämistavoitteena oman hallinnon alan digipalveluiden kehittämisryhmittäisyys sekä digimuu- tosvastarinnan tiedostaminen tarvitta- vine toimenpiteineen. 	Digiselviytymisstrategia <i>Työpaja-analyysi:</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kunnassa kehitetään monipuolisia, myös liikkuvia digitaalisuutta hyödyn- täviä palveluita, jotta vanheneva väes- töt ei jää minkään palvelun ulkopuo- llelle. ✓ Kunnassa varaudutaan kehittämään "digikansalaisuustaitoja" ja tarjotaan riittävä määrä digitukea uusien palve- luiden käyttöön. <i>Kyselyanalyysi:</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kuntalaisten selviytymispalautteen digiasiointi-intensiteetin lisääminen toimivilla vaihtoehtoisilla verkkoyhteyksillä sekä digipalveluiden helppo- käyttöisyydellä. ✓ Viranomaisten tavoitteilana palvelui- den monikanavaisuuden säilyttämi- nen niiden digitalisoinnista huoli- matta henkilöstön ja laitteiden digipäi- vittämisen lisäksi. 	
Heikkoudet			

Miten e-kansalaisen verkkoasiointi ja e-asiointin reunaehdot toteutuvat Tervolassa e-palveluiden käyttäjien ja e-palveluiden tuottajien näkökulmasta?²⁸

Internetkäyttöosaaminen, -esteettömyys, -tasa-arvo ja -infrastruktuuri internetperustaisen hyvinvointiasioinnin reunaehtoina:

e-Kansalaisen verkkoasiointia määrittää:

- ✓ internetESTEETTÖ- MYYS (ml. e-palvelui- den saatavuus ja saavu- tettavuus sekä e-palve- luiden tekninen toiminta- varmuus)
- ✓ internetKVALIFIKAA- TIOT (ml. e-asiointi- osaaminen erilaisissa asiointiportaaleissa)
- ✓ internetINFRASTRUK- TUURI (ml. käytettä- vissä olevat internet- perustaisen asiointin mahdollistavat laitteet ja verkkoyhteydet)
- ✓ internetTASA-ARVO (ml. e-palveluiden saa- vutettavuus alueittain ja väestöryhmittäin)

Internetperustaisen hyvinvointiasioinnin reunaehdot:

e-asiointin reunaehdot

- ✓ e-saatavuus kuvaa pal- veluvalikoiman potenti- aalista tarjontaa tuotta- janäkökulmasta²⁴
- ✓ e-saavutettavuus kuvaa sitä, kuinka helposti pal- veluvalikoima on käytet- tävissä käyttäjänäköl- masta²⁵
- ✓ e-toimivuus kuvaa e-pal- veluiden teknistä toimin- tavarmuutta²⁶
- ✓ e-käytettävyys kuvaa e- palveluiden käyttämisen vaivattomuutta ja hel- poutta sekä palvelun käyttämisen epäonnistu- misen todennäköi- syyttä²⁷

4.2 Kehittämistoiminnan kuvaus

Kuten Kolarissakin, myös Tervolassa kehittämistoiminta rakentui kolmen vaiheen kautta: suunnittelu- ja tiedonkeruuvaiheessa haettiin mahdollisia digitaalisuutta hyödyntäviä kehittämiskohteita, priorisointivaiheessa valikoitiin varsinaiset kehittämiskohteet ja kehittämissuunnitelmassa valikoidut kokeilut pilotoitiin. Potentiaaliset kehittämiskohteet etsittiin kuntalais- ja virkamieskyselyiden tuloksia hyödyntäen hankkeen alkupuolella toteutetuissa verkko- ja lähityöpajoissa: Lapin yliopiston hankehenkilöstö fasiltoi kuntaan koottua kehittäjätyöryhmää pohtimaan kunnan kehittämistarpeita kuntalaisnäkökulmasta. Kolarissa kunnan kehittäjätyöryhmään kuuluivat kunnanjohtaja, elinkeinokoordinaattori, viestintäsuunnittelija, alueen yritysalamän edustajia ja kunnan luottamushenkilöitä (vaihdellen 1–3 hlöä). Lisäksi kehittäjätyöryhmää täydennettiin tarvittaessa kunnan palvelualueiden johtajilla ja muilla avainhenkilöillä aina kehittämiskokeilun teeman mukaisesti.

Kehittämiskokeilujen aihioita oli tehdyn kuntalaiskyselyn sekä työpajojen tulosten myötä aluksi toistakymmentä, mutta priorisointivaiheen sekä tehdyn benchmarkkauksen ja tiedonhaun myötä työstövaiheeseen valikoitu viisi kehittämiskohdetta: liikuntatilojen ja venepaikkojen sähköinen varausjärjestelmä, kunnan myöntämien tukien haun sähköistäminen, Wilma-järjestelmän käyttöönotto varhaiskasvatuksessa, saavutettavuuden kehittäminen kunnan digitaalisissa palveluissa yleisesti sekä kunnan digitaalisen viestinnän kehittäminen. Kehittämiskokeiluita fasiltoitiin paikan päällä Tervolassa järjestetyissä osallistavissa työpajoissa palvelumuotoilun keinoin, verkkotyöpajoissa ja -työkokouksissa erilaisin asiakaslähtöisin menetelmin, koulutuksellisissa tai teemallisissa paikan päällä toteutetuissa työpajoissa, verkossa toteutetuissa työpajoissa asiantuntijaohjauksessa sekä henkilökohtaisissa avainhenkilöiden sparraussessioissa. Tervolassa uusien digitaalisten palveluiden kehittämisessä ja käyttöönotossa tärkeäksi toiminnaksi nousi kunnan henkilöstön osaamisen kehittäminen uusiin digitalisoitaviin palveluihin liittyen – monen pilottikohteeksi valikoituneen palvelun käyttöönotossa kunnan henkilöstön osaamisen ajantasaisuus on edellytys palvelun digitaaliselle tuottamiselle.

Liikuntatilojen ja venepaikkojen sähköinen varausjärjestelmä

Tervolan kunnassa ensimmäisiksi kehittämiskokeiluiksi valikoitui kunnan liikuntatilojen ja venepaikkojen varausjärjestelmän rakentaminen sähköiseksi siten, että kuntalaiset ja esim. seuramat pystyvät itse tarkistamaan varaustilannetta ja varaamaan tiloja. Tarve tila- ja venepaikkojen varaussysteemin sähköistämiseksi oli tunnistettu kahta kautta: toisaalta haluttiin automatisoida maksu- ja varaustoimintoja paperitöiden ja perinteisen käsityön vähentämiseksi, toisaalta haluttiin tehdä varaaminen kuntalaisille helpommaksi, saavutettavammaksi ja aikaan sekä paikkaan sitomattomaksi. Esimerkiksi venepaikkoja varaa moni ulkopaikkakuntalainen, jolla on vapaa-ajan asunto Tervolassa – varaaminen paperilomakkeella ei ole kovin asiakaslähtöinen palvelu. Loppuvuoden 2019 aikana tehtiin tähän liittyvää hintakartoitus- ja selvitystyötä sekä perehdyttiin muutamaan toiveet täyttävään tilavarausjärjestelmään tarkemmin, jotta voitiin tehdä päätös siitä, lähteekö kunta hankkimaan palvelua ulkopuoliselta toimittajalta vai ei. Selvitystyössä löydettiin useita tilavarausjärjestelmiä, jotka vastaisivat kunnan tarpeisiin, mutta hankintahinta sekä hankintaprosessin haastavuus eivät vielä hankeaikana sopineet kunnan kehittämistyö- ja investointilistalle. Selvitystyö sekä prosessin raamit ovat kuitenkin tehtynä ja pohjana, mikäli kunta päätyy myöhemmin hankkimaan tila- tai venepaikkavarausjärjestelmää.

Tarkoitukseen sopivia tai räätälöitävissä olevia varausjärjestelmiä ovat selvityksen mukaan mm. Asio Tilavaraus -järjestelmä, Varpal Oy:n tuottama Timmi-järjestelmä, Enkora-järjestelmä, CarDen-järjestelmä, Varaamo-järjestelmä, Kumean tuottama Tilamisu-järjestelmä, Activesoftin tuottama Julius-järjestelmä sekä Visman tuottama Megaflex-varausjärjestelmä. Venepaikkojen varaamisessa tarvitaan kausivaraamisen salliva järjestelmä, kun taas kunnan muiden tilojen varaamisessa pitää löytyä tilakalenteri-tyyppinen, jopa tuntikohtaisen varaamisen salliva järjestelmä. Järjestelmien kustannukset vaihtelevat (kk-lisenssin osalta) noin 200–5000 e / kk – hinta riippuu täysin hankittavan palvelun ja teknisen tuen laajuudesta, varattavien

kohteiden lukumäärästä, räätälöinti- ja integrointitarpeista jne. Järjestelmän perustamis- ja käyttöönottokustannukset vaihtelevat maksuttomasta palvelusta noin 3000 euroon. Järjestelmiin saa todella monimuotoisesti ja monipuolisest integraatioita muihin järjestelmiin: useaan varausjärjestelmään saa Paytrail-integraation, joka mahdollistaa vuokran maksamisen varassa, taloushallinnon integraation, kulunvalvontaintegraation, yhteiskäyttöautopalvelun jne.

Kunnan myöntämien tukien haun sähköistäminen

Toisena Tervolan kunnan kokeiluna sähköistettiin kunnan myöntämien avustusten hakua (esim. yrityksille ja seuroille myönnettävät avustukset). Ensimmäinen avustushaku toteutettiin kunnan yritystukihauissa pilottina lokakuussa 2019. Hausta saadun palautteen ja kokemusten myötä hakua kehitettiin edelleen ja järjestelmä pilotoitiin uudelleen lokakuussa 2020. Aikaisemmin kunnan myöntämät vuotuiset yritystuet oli myönnetty ainoastaan paperilomakkeelle tehtyjen hakemusten pohjalta ja manuaalisen käsittelyprosessin kautta. Sähköinen hakulomake rakennettiin yksinkertaisesti Webropol-alustalle (johon kunnalla oli olemassa valmiiksi käyttäjälisenssi). Hakuprosessi toimii käytännössä siten, että kunnan elinkeinotoimen verkkosivuilla vietii totutulla tavalla ohjeet tukien hakemiseen (mm. tarvittavat liitteet ja tuen saannin reunaehdot). Verkkosivuille vietii lisäksi linkki Webropol-lomakkeelle, jolla hakija pystyi erilaisten monivalinta- ja avointen kysymysten kautta täyttämään hakulomakkeen ja toimittamaan tarvittavat liitteet. Haku suunniteltiin kerralla myös mobiililaitteessa toimivaksi, koska liitteistä on helppoa ottaa mobiililaitteella valokuva ja lähettää se sitten laitteesta lomaketta täytettäessä. Lisäksi lomake rakennettiin siten, että täyttämisen saattoi keskeyttää ja lomakkeelle palata myöhemmin täydentämään tietoja.

Keväällä 2020 koronapandemia sekä yksityrittäjien valtion koronatukien haun ohjaus kunnille loi taas uuden tarpeen sähköiselle avustushakulomakkeelle: Tervolan kanssa rakennettiin nopeasti huhtikuussa 2020 edellisenä syksynä pilotoidun yritystukihau pohjalta sähköinen haku yksityrittäjien koronatuille. Sähköistä hakemuslomaketta kehitettiin ja muokattiin koko haun ajan sekä valtion muuttuvan tukiohjeistuksen, että saadun käyttäjäpalautteen mukaan. Periaatteet ja alustat lomakkeessa olivat täysin samat kuin aiemmassa, kunnan omassa yritystukihauissa.

Wilma-järjestelmä varhaiskasvatukseen

Kolmantena kehittämiskokeiluna Tervolassa hankkeella tuettiin Wilma-järjestelmän käyttöönottoa varhaiskasvatuksessa. Hanke osallistui etenkin käyttöönottoon liittyvän henkilöstön koulutuksen järjestämiseen. Wilma-järjestelmän käyttöönotossa on uutuusarvoa valtakunnallises-tikin varhaiskasvatuskenttää tarkastellessa, koska varhaiskasvatuksen puolelle rakennettu tuote on uusi ja näin käyttäjiä on luonnollisesti vielä suhteellisen vähän. Wilma-järjestelmän käyttöönottoprojekti varhaiskasvatuksen puolelle oli teknisesti helppo toteuttaa, koska järjestelmä oli jo käytössä perusopetuksessa, mutta tietysti järjestelmän käyttö varhaiskasvatuksen arjessa vaatii henkilöstön osaamisen kehittämistä sekä arjen toimintatapojen muokkausta. Käyttöönottokoulutuksissa panostettiin sekä tekniseen käyttöönottoon ja siihen liittyvien taitojen kehittämiseen, että käyttöön liittyvän toimintakulttuurin muutoksen organisointiin.

Saavutettavuuden kehittäminen digitaalisissa sisällöissä

Tervolassa on tehty muiden kuntien tapaan kunnan digitaalisten palveluiden saavutettavuuden kehittämistyötä. Kunnan verkkosivuille tehtiin ulkopuolisen toimijan toimesta saavutettavuusauditointi, jonka pohjalta verkkosivuja muokattiin WCAG-kriteeristön mukaiseksi. Lisäksi saavutettavuuskehittämistyötä tehtiin mm. sähköisissä lomakkeissa, kunnanhallituksen, -valtuuston ja lautakuntien sähköisissä pöytäkirjoissa, verkkosivuille vietävien liitteiden ja sisältöjen tuottamisessa sekä sosiaalisen median sisällöissä. Näihin liittyen kehitettiin myös kunnan henkilöstön osaamista: erityisesti verkkosivuille vietävät liitteet ja lomakkeet vaativat kunnassa

henkilötyötä, jolloin avainasemassa saavutettavuuden varmistamisessa on henkilöstön tekninen saavutettavuusosaaminen.

Digitaalisen viestinnän kehittäminen

Tervolan kunnassa on tehty hankkeen tuella myös digitaalisen viestinnän kehittämistä. Digitaalinen ja erityisesti sosiaalisen median kautta tapahtuva viestintä on ollut kunnassa kehittämislustalla jo pitkään, ja nyt hankkeen avulla pystyttiin kouluttamaan ja sparraamaan kunnan henkilöstöä tuottamaan sekä kehittämään vetoavaa ja mielenkiintoista viestintäsisältöä erityisesti sosiaaliseen mediaan ja matalalla kynnyksellä. Lisäksi hankkeen kautta pystyttiin hankkimaan kunnan henkilöstölle koulutusta digitaalisen viestinnän suunnitteluun sekä video- ja kuvamateriaalin tuottamiseen ja hyödyntämiseen digitaalisessa viestinnässä.

Digitaalisuuden kehittämissuunnitelma

Tervolan kunnan digitaalisuuden kehittämissuunnitelma muotoutui konkreettiseksi, tulevaisuuteen riittävällä tavoitteisuudella suuntaavaksi sekä innovatiiviseksi. Tervolassa on vahva tahtotila tarjota kuntalaisille palveluita valokuituverkossa ja tämä korostui myös kunnan digitaalisuuden kehittämissuunnitelmassa. Tarve digitaalisten palveluiden kehittämiseen kumpuaa tavoitteesta palvella jokaista kuntalaista, tehdä kunnan palvelut saavutettaviksi jokaiselle ikä- ja käyttäjäryhmälle. Kunnan tavoitteena on hyödyntää palvelutuotannossaan uutta teknologiaa ja digitalisaation luomia mahdollisuuksia sekä panostaa kuntalaisten hyvinvointiin elämänvaihelähtöisesti. Mm. terveystalvueluita kilpailutettaessa on huomioitu, että palvelusopimukseen kirjataan myös digitaalisten palveluiden tarjoaminen. Kunnan tavoitteena on edistää ekologista ajattelua ja toimintamalleja, ja palvelujen digitalisointi onkin erinomainen työkalu tähän. Tervolan kunnan palvelujen digitalisointi edellyttää idearikasta, innovatiivista ja muutostalvumista suunnittelua. Tavoitteekseen Tervola otti kehittämissuunnitelmassaan kehittää kunnan palvelu- ja työkalvultuuria vastaamaan tämän päivän haasteisiin ja toisaalta mahdollisuuksiin: kunnassa on tavoitteena lisätä lähitulevaisuudessa myös etätalvömahdollisuuksia. Digitalisaation hyödyntämistä kunnan palveluissa tuetaan kunnan sisäisillä kehittämistoimilla ja hanke-rahoituksella.

Tervolan kunnassa yksi tärkeimmistä digitalisuutta hyödyntävilistä kehittämistalvöitteista on mahdollistaa kuntalaiselle oman asiansa vireille saaminen aikaan ja paikkaan sitomattomasti. Myös tämä talvöite kirjattiin digitaalisuuden kehittämissuunnitelmaan. Kuntalaisten asiointimahdollisuuksia sekä asian vireille laittamismahdollisuuksia kehitetään siten, että kuntalainen pystyisi saamaan tietoa kunnan palveluista ketterästi, nopeasti ja sähköisesti. Talvöitteena on digitalisoida kunnan lomakkeistoa, kehittää vahvaa tunnistautumista kunnan digitaaliisiin palveluihin sekä varmistaa kuntalaisen tietoturvalvullinen asiointi digitaalisissa palveluissa.

4.3. Summativinen arviointi

Hanketoimijoiden itsearviointin näkökulmasta Tervolan kanssa yhteistyö sujui koko hankkeen ajan erittäin aktiivisesti, tehokkaasti ja tuloksekkaasti. Tervolassa toteutettiin hankkeen pilottikunnista eniten pilottikokeiluita. Kunnassa on intoa ja kiinnostusta kehittää palveluita kuntalaisten tarpeisiin vastaavaksi. Tervola on muutenkin pienenä kuntana isojen kaupunkien välissä ottanut aktiivisen otteen kunnan markkinointiin, palvelujen kehittämiseen sekä alueen näkyväksi tekemiseen erinomaisena työ-, yrittäjäyys- ja asuinpaikkavaihtohtona lähialueen isoille kaupungeille. Tervolan kanssa tehdyissä kehittämiskokeiluissa korostui resurssien järkevän käyttö ja suuntaaminen, suunnitelmallisuus, toisten pilottikuntien kokeilujen tulosten systemaattinen hyödyntäminen sekä asiakaslähtöisten palvelujen suunnittelu.

Tervolassa oli hankkeen alkuvaiheessa pitkä listaus erilaisia kehittämistalvöideoita ja -aihoita, joista lähdettiin viemään sitten eteenpäin niitä, joille oli kunnassa akuutein talvöite tai jotka pysyivät mm. hankintojen suhteen järkevän laajuisina. Tervolassa myös reagoitiin hienosti nopeasti eteen tullessiin tarpeisiin: esimerkiksi kun koronapandemian myötä kunnat alkoivat jakaa

valtion tukea pandemiasta kärsineille yrityksille, haettiin Tervolassa tuen hakemiseen ja tukipäätösten tekoon heti ratkaisua digitaalisesta näkökulmasta. Tervolassa tehtiin myös valtakunnallisesti merkittävää kehittämistyötä, kun hankkeen tuella otettiin käyttöön perusopetuksen puolelta tuttua Wilma-järjestelmää varhaiskasvatuksen puolelle. Tervolassakaan kaikki alkuvaiheen kehittämissaihiot eivät hankkeen aikana edenneet toteutukseen saakka, mutta paljon tehtiin tulevaisuudessa hyödyttävää selvitys- ja pohjatyötä mm. kunnan vene- ja liikuntapaikkojen varausjärjestelmien digitalisoimiseksi sekä kuntalaisille suunnatun viestinnän ja päätöksenteon sähköistämiseksi.

5 UTSJOEN OSATOTEUTUS

5.1 Priorisointivaiheen arviointi¹¹

Utsjoen *kuntalaiskyselyyn* vastaajien keskuudessa mieluisin asiointilaite oli kannettava tietokone, myös älypuhelin oli suosittu. Merkittäviksi sähköisten palvelujen käyttöä estäviksi tekijöiksi nimettiin digitaalisten palvelujen puute tai vähäisyys sekä pelko, että sähköisten palvelujen lisääminen vähentää kasvokkaisten palvelujen tarjontaa, mistä utsjokelaisista 54,2 % kantoi huolta.

Asumisen ja ympäristön palveluissa Utsjoella suosittiin sähköistä asiointia aineistotilaus- ja ostoasioissa (52,6 %), vesihuoltoasioissa (52,6 %), tapahtumalupahakemusasioissa (50,0 %) sekä ympäristönsuojelun ja ympäristöterveydenhuollon lupa-asioissa (52,6 %).

Asumisen ja ympäristön sähköisten palvelujen edelleen kehittämisen ja laajentamisen osalta kuntalaisten kehittämissuositukset liittyivät kauppa- ja muiden palvelujen kehittämiseen, kaavoitukseen, asumiseen, viihtyisään asuinalueeseen, matkailuelinkeinoon sekä palveluista tiedottamiseen,

Utsjokelaisvastaajien kehittämissuositukset varhaiskasvatuksen, koulutuksen ja nuorisotyön palvelukokonaisuuden osalta koskivat lasten ja nuorten vapaa-ajan palvelujen kehittämistä sekä rekrytoinnissa ammattitaitoisen henkilöstön palkkaamista.

Kulttuuri-, liikunta- ja vapaa-ajan palvelujen osalta kehittämissuositukset liittyivät ulkoliikuntapalvelujen kehittämiseen paikkakuntalaisille ja matkailijoille sekä ikäihmisten liikuntapalvelujen kehittämiseen monikanavaisen tiedottamisen ja kylien palvelutarpeiden selvittämisen lisäksi.

Terveyden edistämisen palveluissa vastaajat suosivat perinteistä asiointia henkilökohtaisissa terveysneuvonta-asioissa (73,7 %) ja terveyden edistämiseen liittyvissä palveluasioissa (65,8 %). Kehittämissuositukset liittyivät terveyspalvelujen saatavuuteen ja asiakasryhmäkohtaisten palvelujen kehittämiseen sekä monikanavaisen tiedottamiseen terveyspalveluista.

Työn ja yrittäjyyden palveluissa suosittiin etäasiointia työllistymistä edistävässä neuvonta- ja ohjausasioissa (13,2 %), työpaikan, työkokeilupaikan ja sijaisuuden hakemisasioissa (15,8 %) sekä yritysneuvojan palveluasioissa (15,8 %). Kehitettävää mainittiin työpaikan, työkokeilupaikan ja sijaisuuden hakemisasioissa (13,2 %). Kuntalaiskyselyssä nousseet kehittämissuositukset liittyivät yrittäjyyspuitteiden uudelleen rakenteistamiseen, asuntojen lisärakentamiseen ja tiedottamiseen.

Yhteispalvelujen palvelukanaviin ei liitetty kehittämissuosituksia mutta avovastauksissa esitetyt kehittämissuositukset liittyivät poliisi- ja oikeusapupalvelujen kehittämiseen.

Vastaajien kertomat hyvät esimerkit yksityisen tai julkisen palveluntarjoajan sähköisten palvelujen käyttämisestä liittyivät verkkokauppaostosten tekemiseen, julkisten toimijoiden verkkopalvelutarjontaan sekä mobiilitunnisteen mahdollisuuksiin.

Vastaajien kertomat syyt sähköisten palveluiden käyttämättömyyteen liittyivät vaikeisiin käyttäjäjärjestelmiin, epävarmuustekijöihin sähköisen asiointiprosessin onnistumisen osalta sekä perinteisen kanssakäymisen vähentymiseen. Kunnan digitaalisten palvelujen kehittämissuositukset liittyivät digipalvelujen käyttöosaamiseen, digiasioinnin mahdollistavien laitteiden hankintaan sekä toimiviin verkkoyhteyksiin. Vaikuttamismahdollisuuksina kunnan kehittämiseen oli vastaajien mukaan antaa palautetta eri tavoin (esim. kyselyihin vastaamalla) sekä osallistumalla päätöksentekoprosessiin.

¹¹ Priorisointivaiheen arviointitulokset on tiivistetty lähteestä Viinamäki & Selkälä (2019, 16–67) teoksessa Viinamäki, L. (toim.) 2019. ... Että asioita voisi hoitaa myös sähköisesti tarvittaessa ...LAPIN AMKIN JULKAISUJA Sarja B. Tutkimus-raportit ja kokoomateokset 11/2019. Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut –hanke verkkokyselyjen valossa. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/267966/B%2011%202019%20Viinamaki.pdf?sequence=2&isAllowed=y>; Ks. myös Taulukko 4.

Utsjoella *viranomaiskyselyyn* vastanneiden arvion mukaan utsjokelaisista sähköinen asiointitunnus on 80,0 %:lla ja verkkoyhteydet toimivat erittäin hyvin 36,4 %:lla. Kukaan utsjokelaisviranomainen ei arvioinut hyväksi asiakkaidensa digitaalisen asioinnin osaamistasoa.

Kyselyyn vastanneet viranomaiset arvioivat pelon oman osaamisen riittämättömyydestä olevan merkittävä este sähköisten palvelujen käyttämiselle sekä lisäksi digitaalisten palvelujen puute tai vähäisyys; huonot kokemukset digitaalisista palveluista sekä pelko, että sähköisten palvelujen lisääminen vähentää kasvokkain tapahtuvien palvelujen tarjontaa.

Kysymykseen ”*Arvioi, mikä merkitys seuraavilla tekijöillä on asiakkaillesi*” vastanneista utsjokelaisviranomaisista kaikki (100 %) olivat samaa mieltä seuraavista väittämistä *Digitaalinen asiointi on hyvä vaihtoehto käyntiasioinnille viranomaisten luona; Digitaalinen asiointi säästää rahaa; Digitaalinen asiointi säästää aikaa; Digitaalisessa asiointissa on hyvää sen riippumattomuus ajasta ja paikasta; Digitaalisessa asiointissa on tärkeää sen helppokäyttöisyys sekä Internetliittymän toimintavarmuus ilman teknisiä ongelmia on tärkeää digitaalisessa asiointissa.*

Kysymykseen ”*Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä?*” vastanneet utsjokelaisviranomaiset olivat samaa mieltä (väh. 50 %) seuraavista väittämistä: *Edustamani organisaation päätöksentekovastuussa olevat toimihenkilöt tukevat digitaalisen asiointin kehittämistä sekä Tietohallinnon osaaminen mahdollistaa digitaalisen asiointin kehittämisen, ja Puutteet organisaationi hankintaosaamisessa estävät digitaalisen asiointin kehittämisen.*

Kysymykseen ”*Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä?*” vastanneet utsjokelaisviranomaiset olivat samaa mieltä (väh. 50 %) seuraavista väittämistä: *Digitaalinen asiointimahdollisuus vaikuttaa kansalaisten kotipaikkakunnan valintaan; Digitaalisia asiointimahdollisuuksia tarjottaessa on tärkeää huomioida niiden helppokäyttöisyys myös toimintarajoitteisille kansalaisille; Digitaalisten palvelujen käyttöturvallisuus on tärkeä kriteeri kansalaisten valitessa sähköisen palvelun ja henkilökohtaisen palvelun väliltä ja Digitaaliset asiointimahdollisuudet ovat helpottaneet kansalaisten viranomaisasiointia.*

Kyselyyn vastanneet utsjokelaisviranomaiset arvioivat asiakkaidensa käyttävän *sähköistä yksisuuntaista asiointia*:suhteellisesti useimmin aineistotilaus- ja ostoasioissa; kurssien hakemis- ja ilmoittautumisasioissa; esiopetukseen ilmoittautumisessa; kodin ja oppilaitoksen välisessä viestinnässä ja yhteydenpidossa; koululaisten iltapäivätoimintaan hakemisessa; kouluun ilmoittautumisessa; nuorten kesätyöhakuasioissa sekä varhaiskasvatukseen hakemisasioissa; harrastus- ja liikuntaryhmiin sekä leireille ilmoittautumisessa; harrastus- ja liikuntatilojen vuorojen varaamisessa; kirjaston lainojen uusimisessa ja varausten tekemisessä sekä kulttuuritapahtumien lipunmyynnissä; hankinta- ja kilpailutusasioissa.

Digitaalisen asiointin hyvinä puolina kyselyyn vastanneiden viranomaisten mukaan on 24/7/365-toimintaperiaatteella asiointin mahdollistuminen sekä asiointiaiheuniversaali asiointimatkaetäisyyksien merkityksen vähentyminen. Huonoina puolina on digiasiointiosaamisvaje, käyntiasiointimahdollisuuksien vähentyminen sekä digipalvelutarjonnan vähäisyys.

Kehittämissuhteiksi utsjokelaisviranomaiset esittävät digiasioinnin arkipäiväistymiselle mahdollisuuksien luomista sekä palveluiden käyttäjä- että tuottajanäkökulmista.

Viranomaisten arvion mukaan digitalisaation haasteita vuoteen 2020 tultaessa ovat digiasiointitaidot ja -resurssit (ml. digipalveluiden käyttäjät ja tuottajat), verkkoyhteyksien toimintakattavuus, muutosvastarinta, digipalveluiden saamennoshaasteet.

Taulukko 4. Utsjoen työpajan hankearviointiesittelyn substanssikuva.

		LÄHITULEVAISUUS	
		Mahdollisuudet	Uhat
Vahvuudet	Digimenessstrategia <i>Työpaja-analyysi:</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nopeat verkkoyhteydet ovat kunnassa kotitalouksien saatavilla hyvin laajasti. ✓ Kunnassa kehitetään kuntalaisten palveluita pitkäjänteisesti. <i>Kyselyanalyysi:</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kuntalaisten toiminnan digikulttuuristamisessa digiasiointimahdollistuminen sähköisten asiointitunnusten sekä mobiililaajakaistan yleisyyden lisäksi. ✓ Viranomaisten lähtökohta-arviona vähintäänkin hyvin toimivat verkkoyhteydet ja digiasioinnin joustavuus sekä ennakoitavien digitalisointimisen työpaikkoja lisäävästä vaikutuksesta. 	Digivarautumisstrategia <i>Työpaja-analyysi:</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pitkät välimatkat haastavat palveluiden käyttöä. ✓ Digitaalisen ratkaisut voisivat tulevaisuudessa mahdollistaa asumisen haja-asutusalueella. <i>Kyselyanalyysi:</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kuntalaisten varautumisalutena digiasioinnin mahdollistavien laitteiden hankinnan tukeminen sekä verkkoyhteyksien toimivuuden kehittämisen nykyistä paremmiksi asuinpaikasta riippumatta. ✓ Viranomaisten tavoitteilana saamenkielisten digifonitotarpeiden tiedostaminen osana digitalisaatiota digimuutosvastarinnan huomioimisen lisäksi. 	
	Digikehittämissstrategia <i>Työpaja-analyysi:</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kehitetään laajakaistayhteyksiä hyödyntäviä kunnan digitaalisia palveluita. ✓ Osallistetaan kehittämistyöhön alueen elinkeinoja ja yhteisöjä ja oppilaitoksia. <i>Kyselyanalyysi:</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kuntalaisten kehittämispalautteena digiasiointiosaamistason nostaminen sekä digiasioinnin mahdollistaminen saamen eri kielillä. ✓ Viranomaisten kehittämistavoitteena kuntalaisten digiasiointiosaamistason lisääminen oman digiosaamisen kehittämisen lisäksi. 	Digiselviytymisstrategia <i>Työpaja-analyysi:</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kehitetään digitaalisia uusia palveluita huomioiden alueen erityispiirteet ja monimuotoisuus sekä raja-alueyhteistyö. ✓ Hyödynnetään olemassa olevia nopeita verkkoyhteyksiä monipuolisesti. <i>Kyselyanalyysi:</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kuntalaisten selviytymispalautteena julkinen kokemusasiantuntijuus (digikaveruus) digiasioinnin myönteisistä käyttökokemuksista kannustimeksi ja esimerkiksi digiasiointiin siirtymisessä. ✓ Viranomaisten tavoitteilana digipalveluja tuottavan henkilöstön digiosaamisen ja verkkoyhteyksien toimintavarmuuden lisääminen. 	
NYKYISYYS	→		
Heikkoudet	→		

Miten e-kansalaisen verkkoasiointi ja e-asioinnin reunaehdot toteutuvat Utsjoella e-palveluiden käyttäjien ja e-palveluiden tuottajien näkökulmasta?⁹⁸

Internetkäyttöosaaminen, -esteettömyys, -tasa-arvo ja -infrastruktuuri internetperustaisen hyvinvointiasioinnin reunaehdot:

e-Kansalaisen verkkoasiointia määrittää:

- ✓ internetESTEETTÖMYYS (ml. e-palveluiden saatavuus ja saavutettavuus sekä e-palveluiden tekninen toimintavarmuus)
- ✓ internetKVALIFIKAATIO (ml. e-asiointiosaaminen erilaisissa asiointiportaaleissa)
- ✓ internetINFRASTRUKTUURI (ml. käytävissä olevat internetperustaisen asioinnin mahdollistavat laitteet ja verkkoyhteydet)
- ✓ internetTASA-ARVO (ml. e-palveluiden saavutettavuus alueittain ja väestöryhmittäin)

Internetperustaisen hyvinvointiasioinnin reunaehdot:

e-asioinnin reunaehdot

- ✓ e-saatavuus kuvaa palveluvalikoiman potentiaalista tarjontaa tuottajan näkökulmasta⁹⁹
- ✓ e-saavutettavuus kuvaa sitä, kuinka helposti palveluvalikoima on käytävissä käyttäjän näkökulmasta¹⁰⁰
- ✓ e-toimivuus kuvaa e-palveluiden teknistä toimintavarmuutta¹⁰¹
- ✓ e-käytettävyys kuvaa e-palveluiden käyttämisen vaivattomuutta ja helpoutta sekä palvelun käyttämisen epäonnistumisen todennäköisyyttä¹⁰²

30

5.2 Kehittämistoiminnan kuvaus

Kuten Kolarissa ja Tervolassa, myös Utsjoella kehittämistoiminta rakentui kolmen vaiheen kautta: suunnittelu- ja tiedonkeruuvaiheessa haettiin mahdollisia digitaalisuutta hyödyntäviä kehittämiskohteita, priorisointivaiheessa valikoitiin varsinaiset kehittämiskohteet ja kehittämissivuvaiheessa valikoidut kokeilut pilotoitiin. Potentiaaliset kehittämiskohteet etsittiin kuntalais- ja virkamieskyselyiden tuloksia hyödyntäen hankkeen alkupuolella toteutetuissa verkko- ja lähi-työpajoissa: Lapin yliopiston hankehenkilöstö fasiltoi kuntaan koottua kehittäjätyöryhmää pohtimaan kunnan kehittämistarpeita kuntalaisnäkökulmasta. Utsjoen kunnan kehittäjätyöryhmään kuuluivat kunnanjohtaja, tekninen johtaja, kunnantoinimiston sihteeri, kehittämis- ja elinkeinopäällikkö, sivistysjohtaja ja perusturvajohtaja. Kehittäjätyöryhmää täydennettiin tarvittaessa mm. viestinnän asiantuntijoilla ja kunnan hanketyöntekijöillä. Utsjoen kunnan kehittäjätyöryhmä oli aktiivinen ja uudistuksia innovatiivisesti hakeva, dynaaminen toimija.

Utsjoellakin oli kehittämiskokeilujen aihioita tehdyn kuntalaiskyselyn sekä hankkeen alkuvaiheen ideointityöpajojen tulosten myötä aluksi toistakymmentä, mutta priorisointivaiheen sekä tehdyn benchmarkkauksen ja tiedonhaun myötä työstövaiheeseen valikoitu kaksi laajempaa kehittämiskohdetta: verkkosivu-uudistus ja saavutettavuus kunnan sähköisissä palveluissa yleisesti. Utsjoella haluttiin laittaa hankkeen voimavarat asiakaslähtöisten ja täysin uudistettavien verkkosivujen rakentamiseen, mikä osoittautuikin hyväksi ratkaisuksi: pienessä kunnassa verkkosivu-uudistus on rankka ja pitkä prosessi, ja hankkeen ensimmäisen toimintavuoden aikana voimaan tullut saavutettavuuslainsäädäntö laittoi verkkosivu-uudistukselle vielä lisähaasteita: Utsjoen kunta oli ensimmäinen lappilainen kunta, joka sai verkkosivunsa sekä kuntalaisille suunnatut digitaaliset palvelut täysin EU:n saavutettavuuskriteeristön mukaisiksi ja saavutettavuudeltaan auditoiduiksi.

Utsjoen kunnan kanssa digipalvelujen kehittämistyötä tehtiin monimuotoisesti sekä paikan päällä että verkon yli toteutetuissa palvelumuotoilutyöpajoissa, asiantuntijavetoisissa koulutuksellisissa työpajoissa ja pienempien ryhmien verkon yli toteutetuissa sparraussessioissa. Pienessä kunnassa kehittämiskokeilujen työstössä korostuivat myös kunnan asiantuntijoiden henkilökohtainen tuki ja vapaamuotoinen ajatustenvaihto sekä ”pallottelukeskustelut”: kun asiantuntijoita ja saman asian kanssa työskenteleviä kollegoita on vähän tai olet itse kunnan ainoa asiantuntija, muotoutui hankehenkilöstö arvokkaaksi ajatustenvaihto- ja työskentelytiimiksi. Vaikka Utsjoen kunnan kanssa toteutetuissa pilottikokeiluissa suunnittelu- ja ideointivaiheessa oli mukana laaja kunnan kehittäjätyöryhmä, molemmat kokeilut vietiin maaliin erittäin pienillä kunnan työresursseilla, käytännössä 1–2 henkilön osa-aikatyönä. *Uusi lappilainen kunta* -hankkeen henkilöstö oli kokeiluissa mukana työssä ihan käytännön tasolla, lisäresursseina toteuttamisessa.

Verkkosivu-uudistus

Utsjoen kunnan kanssa on hankkeen kehittämiskokeiluna suunniteltu ja rakennettu kokonaan uusia kunnan verkkosivuja sekä kehitetty niiden sisälle kuntalaisille suunnattuja uudenlaisia palveluita (esim. tapahtumakalenteri, chat, kuntalaisten yhteydenotto- ja palveluiden kehittämisidealomakkeet, kunnan hankintoihin liittyvät infot alueen yrityksille...). Verkkosivujen tekninen toteutus ja sisällöt saatiin valmiiksi marraskuun 2019 aikana, ja loppuviilausten ja saavutettavuuteen liittyvien teknisten lisätöiden jälkeen sivut saatiin julkaistua joulukuun 2019 puolivälissä. Alkuvuoden 2020 aikana uusia verkkosivuja testattiin mm. Lapin AMK:n opiskelijoiden työnä. Uudet verkkosivut tuotettiin tarkasti WCAG:n eli EU:n saavutettavuuskriteeristön mukaisiksi. Sivujen saavutettavuutta arvioitiin ulkopuolisella saavutettavuusauditoinnilla. Verkkosivut löytyvät osoitteesta www.utsjoki.fi. Niiden tekninen toteutus hankittiin lappilaiselta Digi- ja mainostoimisto Höyryltä.

Pääajatus verkkosivujen totaalisisessa uudistamisessa oli asiakaslähtöisyys, eli pyrittiin irti hallintokuntalähtöisestä verkkosivurakenteesta ja kankeasta virkamieskielestä. Verkkosivujen

uusi rakenne luotiin palvelumuotoilumenetelmin toteutetuissa työpajoissa erilaiset verkkosivujen käyttäjäprofiilit huomioiden: verkkosivujen rakennetta ja sisältöjä hahmoteltiin lapsiperheiden, seniorikuntalaisten, nuorten, työssäkäynti-ikäisten kuntalaisten sekä potentiaalisten kuntaan muuttavien näkökulmasta. Verkkosivujen rakenne ja visuaalinen asettelu saatiin hyvin toimivaksi, informatiiviseksi, selkeäksi, käyttäjäystävälliseksi sekä saavutettavaksi. Ero kunnan edellisiin verkkosivuihin on suuri – rakenne ja asettelu ovat visuaalisemmat ja selkeämmät, tekstiä on huomattavasti vähemmän ja selailu silmäilemällä onnistuu, sisältö on saavutettavuuskriteeristön mukainen, visuaalisuuteen on panostettu ja eri käyttäjäryhmät huomioitu nostamalla esiin eniten haettuja palveluita.

Verkkosivujen rakentaminen kesti lähes vuoden: suunnittelu aloitettiin verkkosivut tuottaneen palveluntarjoajan kanssa alkuvuodesta 2019, palvelumuotoilutyöpajat toteutettiin niin ikään alkuvuodesta ja niiden perusteella rakennettiin verkkosivuja koko kevään ja syksyn 2019. Loppukevästä 2019 verkkosivut alkoivat olla siinä määrin sisällöltään ja rakenteeltaan kunnossa, että niille pystyttiin tekemään saavutettavuusauditointi (auditoinnin tuotti Avaava Oy). Kesän ja syksyn 2019 aikana verkkosivujen teknisiä ja graafisia yksityiskohtia hiottiin sivut tuottaneen palveluntarjoajan kanssa saavutettavuusauditoinnin huomioiden mukaisiksi. Loppuksi loppuvuodesta 2019 tuotettiin sivuille saavutettavuusselosteet ja perehdytettiin kunnan henkilöstöä sivujen saavutettavaan päivittämiseen sekä saavutettavien liitetiedostojen tuottamiseen. Sivut julkaistiin loppuvuodesta 2019.

Uusia verkkosivuja arvioitiin saavutettavuusnäkökulman lisäksi käytettävyyssnäkökulmasta. Alkuvuoden 2020 aikana tehtiin uusien verkkosivujen käyttäjäpilotointia ja -palautteenkeruuta (kehittävää arviointia): Käyttäjätestaukseen helmi-maaliskuun 2020 aikana osallistui yhteensä 72 henkilöä. Testauspyyntöjä ja -ohjeita jaettiin Lapin yliopiston Koulutus- ja kehittämisspalveluiden ja Utsjoen kunnan verkostossa, Utsjoen lukion opiskelijoille sekä Lapin AMK:n sosiaalialan opiskelijoille. Testaaminen tehtiin hyödyntämällä kuvitteellisia käyttäjäprofiileita: testaajia pyydettiin etsimään kunnan verkkosivuilta tietoa seitsemän eri käyttäjäprofiilien joukosta valitsemiensa profiilien mukaisiin tiedontarpeisiin. Testaushavainnot raportoitiin lyhyellä Webropol-kyselyllä. Testaajan tausta- ja laitetietojen lisäksi kyselyssä pyydettiin arvioimaan sivuston toimivuutta profiilin mukaisessa tiedonhaussa, verkkosivujen yleistä toimivuutta ja tiedon löydettävyyttä, kuvailemaan mikä tieto löytyi helposti ja mikä vaati enemmän etsimistyötä sekä kertoamaan kehittämissuhteita verkkosivuille. Sivujen käytettävyys, visuaalinen ilme sekä tietojen löydettävyys sai pääosin hyvää ja erinomaista palautetta. Hyviä kehittämiskohteitaikin testaus tuotti, esim. termejä, valikoita ja tiettyjä nostoja alasuviilta viilattiin saadun palautteen perusteella. Käyttäjäpilotoinnista ja siinä nousseista kehittämiskohteista koottiin erillinen raportti.

Saavutettavuuden kehittäminen digitaalisissa sisällöissä

Utsjoen kunnan kanssa tehtiin laajasti digitaalisten palveluiden saavutettavuustyötä. Uusien verkkosivujen lisäksi saavutettavuuskehittämistyötä tehtiin mm. sähköisissä lomakkeissa, kunnanhallituksen, -valtuuston ja lautakuntien sähköisissä pöytäkirjoissa sekä verkkosivuille vietävien liitteiden ja sisältöjen tuottamisessa. Näihin liittyen kehitettiin myös kunnan henkilöstön osaamista: erityisesti verkkosivuille vietävät liitteet (esitteet, pöytäkirjat jne) ja lomakkeet vaativat kunnassa henkilötyötä, jolloin avainasemassa saavutettavuuden varmistamisessa on henkilöstön tekninen saavutettavuusosaaminen.

Digitaalisuuden kehittämissuunnitelma

Utsjoen kunta kehittää asiakaslähtöisesti ja tavoitteellisesti kunnan digitaalisia palveluita. Palvelut halutaan digitaalisuuden kehittämissuunnitelmaan luodun vision mukaisesti kaikkien käyttäjäryhmien saataville, ketteriksi ja saavutettaviksi, kahdella kielellä ja monikanavaisesti. Utsjoen tavoitteena on tuottaa digitaalisia palveluita, jotta kuntalainen pääsee nopeasti ja joustavasti hoitamaan asioitaan, ajasta ja paikasta riippumatta. Tavoitteena on olla yrittäjäystävällinen kunta ja tarjota kuntalaisille hyvää palvelua välimatkoista huolimatta. Tavoitteena ei ole

säästää kustannuksissa heti, vaan säästöt ovat mahdollisia vasta pidemmällä aikavälillä. Tärkeimpiä tavoitteita ovat työajan vapauttaminen digitalisoinnin avulla tärkeimpiin tehtäviin ja kunnan palveluiden tehostuminen sekä asiain helpottuminen.

Hankkeen tuotoksena muotoillun digitaalisuuden kehittämissuunnitelman mukaan Utsjoella kehitetään etenkin kunnan elinvoiman näkökulmasta tärkeitä digitaalisia palveluita sekä yritystoiminnan mahdollistamiseen liittyviä palveluita. Näitä ovat esimerkiksi vapaisiin tontteihin, etätöiden tekemiseen ja Utsjoelle muuttamiseen liittyvät digitaaliset palvelut, yritystoiminnan avustusten haku sähköisesti, kuntalaisten osallisuuden ja yhteydenoton helpottamiseen liittyvät palvelut sekä laajasti kaikki digitaalisten palveluiden saavutettavuuteen liittyvät asiat. Tarve on lisäksi koota yhteen kuntalaisten palvelutarpeita uudessa, muuttuneessa tilanteessa: pandemia-aika on opettanut kuntalaiset käyttämään monia palveluita verkon yli, joten vaatimus myös kunnan digitaalisille palveluille on ehkä pandemian myötä kasvanut tai korostunut.

5.3 Summatiivinen arviointi

Utsjoen kunnan kanssa tehty yhteistyö sujui erinomaisesti. Kunnalla oli selkeänä tavoitteena hankkeelle alusta saakka kunnan digipalveluiden saavutettavuuden kehittäminen ja verkkosivujen uudistaminen – näihin oltiin myös valmiita kiinnittämään riittävästi kunnan resursseja.

Utsjoen kunnan verkkosivut uudistettiin täysin (ja ensimmäisenä Lapin kunnista) saavutettavuusvaatimusten mukaisiksi. Verkkosivu-uudistus oli kunnalle suuri ponnistus, ajallisesti se vei hankkeesta yhden kokonaisen toimintavuoden. Hanke tuki kuntaa verkkosivujen rakentamisessa mm. etsimällä ratkaisuja toimiviin sivurakenteisiin ja sisältömalleihin työpajoissa, joissa hyödynnettiin palvelumuotoilun menetelmiä asiakasnäkökulman huomioimiseksi. Lisäksi Utsjoella tehtiin paljon työtä kaikkien verkkopalvelujen ja verkossa julkaistavien dokumenttien saavutettavuuden eteen. Utsjoen kunnan verkkosivujen alle kehitettiin hankkeen aikana useita kuntalaisille, potentiaalisille muuttajille sekä matkailijoille suunnattuja digitaalisia palveluita, mutta osa näistä jäi resurssipuutteen vuoksi hankkeen päättyessä vielä kunnassa työlistalle.

6 PÄÄTELMÄT JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut -hanke käynnistyi ajallisesti oikeaan saumaan: kuntien palvelujen digitalisoinnin rinnalla lähdettiin samanaikaisesti ja heti tekemään palveluista saavutettavia, koska saavutettavuusdirektiivin voimaantulo vuonna 2019 oli jo tiedossa hankkeen alkuvaiheessa. Hankkeessa toteutetuissa kehittämiskokeiluissa saavutettavuus kulki koko ajan mukana, mutta lisäksi saavutettavuuden kehittäminen kunnan sähköisissä palveluissa kokonaisuudessaan nostettiin jokaisessa pilottikunnassa erilliseksi kehittämisen kohteeksi.

Hankkeen tavoitteena oli kehittää kuntien palvelutoimintaa ja sen saatavuutta uudentyyppisiin sähköisiin palveluihin liittyvien kokeilujen kautta. Lähtökohtana oli, että palvelujen kehittämisessä keskityttäisiin sote-uudistuksen jälkeen kuntiin jäävään palvelurakenteeseen. Kehitettäviä palveluita käynnistysvaiheessa ajateltiin olevan mm. sähköisen asioinnin kehittäminen asiakkaan palveluprosessin näkökulmasta, kuntalaisten osallisuuden edistäminen digitalisaatiota ja sähköisiä palveluita hyödyntämällä sekä digitaaliset ratkaisut hyvinvoinnin edistämisessä. Maakuntauudistus jäi hankkeen aikana tapahtumatta, mutta kehittämistoimien keskittäminen sen jälkeisiin kuntien vastuulle jääviin palvelusektoreihin oli varmasti hankkeen jatkuvuuden näkökulmasta järkevä ja perusteltu valinta.

Hankkeen aikana valtionhallinnon tasolla on tehty runsaasti muitakin digitalisaation edistämiseen tähtäviä toimia, mm. digitalisaation kannustinjärjestelmä kunnille. Sen puitteissa kunnat voivat hakea valtionavustusta digitalisaatiota edistäviin hankkeisiin, joissa uudistetaan kuntien toimintatapoja tai palveluprosesseja sekä parannetaan niiden laatua ja vaikuttavuutta. (VM 2021).

Päättävä *Uusi lappilainen kunta* -hanke on osaltaan tuonut näkyväksi hankekuntien digitalisaation prosesseja sekä kuntalaisten tarpeita ja näkemyksiä. Se on myös tarjonnut kunnille kehittämisen työkaluja sekä mahdollistanut yhteisiä osaamisen lisäämisen ja hyvien käytäntöjen jakamisen foorumeita koulutusten ja työpajojen myötä. Tässä mielessä hankkeen toimintatapa on ollut myös kuntien digitalisaation kypsyyksimallin (Tihinen ym. 2019, 96) kuvaamien toimenpiteiden mukainen.

Kunnissa tehdyt kehittämiskokeilut onnistuivat pääsääntöisesti hienosti. Muutama kokeilu jätettiin tarkoituksella selvitystasolle, koska reunaehtoja, kustannuksia ja työmäärää arvioidessa havaittiin, että pienen kunnan resurssit eivät riitä viemään maaliin saakka liian massiivisia kokeiluja. Konkreettisten tulosten eli uusien sähköisten palveluiden tai toimintatapojen lisäksi kehittämiskokeilut edistivät kuntien kokeilukulttuuria: kunnat saivat kehittämistyöpajojen ja -toimien kautta ymmärrystä mm. palvelumuotoilun hyödyntämisestä palvelujen kehittämisestä, tietoa kuntalaisten toiveista ja tarpeista sekä ideoita palveluiden ketterään kehittämiseen jatkossakin. Hankkeen lopputuotoksena syntyneet kuntakohtaiset digitaalisuuden kehittämissuunnitelmat (”kevyet digistrategiat”) asettelevat kuntien tavoitteita ja suuntaviivoja tuleville vuosille – suunnitelmissa on huomioitu sekä kuntien erityispiirteitä (elinkeinorakenne ym.) että kuntalaisten toiveiden ja tarpeiden kuulemista digitaalisten palvelujen kehittämiseksi jatkossakin.

Uusi lappilainen kunta -hanke pääsi hankehenkilöstön omien arvioiden mukaan tavoitteisiinsa hyvin. Ajallisesti hanketta jatkettiin alkuperäisestä suunnitelmasta, mutta onneksi tähän oli resurssia: pienten kuntien kiireinen arki, muutokset kuntien henkilöstössä sekä COVID-19-pandemia haastoivat kuntien omaa kehittämiskokeiluihin liittyvää tekemistä hankkeen aikana, joten jatkoajalle todellakin oli tarvetta.

Hankkeessa toiminnassa saavutettiin hyvin palveluiden kehittämiseen liittyvät tavoitteet, mutta kehittämiskohteeksi jäivät edelleen selkeästi maaseutuväestön osallistumisen ja osallisuuden kehittäminen. Kaikki alueen kuntaorganisaatiot kamppailevat samojen haasteiden kanssa: kuntalaisten osallistuminen ja osallistaminen on vuosi vuodelta vaikeampaa. Ihmiset eivät enää osallistu aktiivisesti tapahtumiin, joissa ennen päästiin kuulemaan ja keskuselemaan kunnan asioista yhteisesti. Hankkeen aikana pyrittiin kehittämään ratkaisuja myös tähän,

mutta suuren haasteen aiheutti hankkeen aikana puhjennut COVID-19-pandemia. Pandemian, etätyösuositusten ja kokoontumisrajoitusten vuoksi hankkeessa ei voitu toteuttaa kuntalaisia osallistavia palveluiden suunnitteluun liittyviä työpajoja, vaan tietoa kuntalaisilta piti kerätä täysin digitaalisin menetelmin. Yhdeksi tärkeäksi kuntalaisten osallistamisen ja toiveiden kuulemisen välineeksi nousi hankkeen alkuvaiheessa toteutettu palvelutarjonnan alkukartoitus ja selvitys sähköisten palveluiden kehittämisen mahdollisuuksista.

Kuntalaisten osallisuuden kannalta on syytä jatkossakin huomioida se, että yli 55-vuotiaat eivät käytä digipalveluja yhtä monipuolisesti kuin nuoremmat (Saarijärvi 2021, 4) vaikka Tilastokeskus arvioikin ikäihmisten ottaneen melkoisen digiloikan korona-aikana (Kohvakka & Saarenmaa 2021). Digitaaliseen viranomaisasiointiin onkin kehitelty digituen toimintamallia ja sellaisen tarpeesta viestivät myös joidenkin tämän hankkeen osallistujien kokemukset.

Laajemmassa kehyksessä meneillään olevaa vuosikymmentä on kuvattu Euroopan "digitaaliseksi vuosikymmeneksi". Yksi Euroopan komission painopiste kaudella 2019–2024 on nimetä Euroopan digitaalinen valmius. EU:n digitaalisen strategian tavoitteena on valjastaa digitalisaatio palvelemaan ihmisiä ja yrityksiä sekä EU:n ilmastotavoitteita. (Euroopan komissio 2021.) Tulossa lienee myös uusia digitaalisia palveluita ja digitaalisia markkinoita koskevia säädöksiä (TEM 2021).

Hanke kehitti kuntien digitaalisia palveluita kuntakohtaisesti ja kuntarajojen yli tietoa toteutetuista kokeiluista jakaen. Maakuntatasolla *Uusi lappilainen kunta* -hanke teki urauurtavaa työtä verkkopalveluiden saavutettavuuden suhteen: hankkeen toimenpiteenä rakennetut Utsjoen kunnan verkkosivut olivat Lapissa ensimmäiset EU:n saavutettavuuskriteeristön mukaiset. Saavutettavuus huomioitiin tietysti myös kaikissa muissa hankkeessa toteutettavissa digi-kehittämiskokeiluissa. Maakuntatasoisesti hankkeesta saatiin hankkeen aikana ja saadaan hankkeen jälkeenkin hyviä malleja ja ideoita pienten lappilaisten kuntien palvelujen digitalisointiin - ilman koronapandemiaakin pitkien etäisyyksien ja harvaan asuttujen alueiden Lapissa on tarve kehittää asiakaslähtöisiä, monikanavaisia ja digitaalisia palveluita ihan jokaiselle kunnan palvelusektorille.

Summa summarum ohjausryhmän edustajan kertomana

1. Mikä on arviosi mukaan onnistunutta Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut -hankkeessa?

✓ **Vastaus:** *Mukana olleiden kuntien kehittämiskohteet olivat erilaisia ja toivat hyvin esiin erilaisia digin käyttöalueita. Projekti oli hyvin johdettu, kiitos siitä projektipäälliköille. Ohjausryhmässä saimme aikaan mukavasti keskustelua.*

2. Mikä on arviosi mukaan epäonnistunutta Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut -hankkeessa?

✓ **Vastaus:** *Kuntien olisi toivonut ottavan jo projektin aikana enemmän oppia toisiltaan, esim. kokemusten vaihto olisi voinut olla tiiviimpää. Kehitetyt palvelut ovat isossa kuvassa kuitenkin perusasioita, olisin odottanut enemmän edelläkävijyyttä. Toisaalta tämä on vaikeaa, jos perusasioissakin puutteita (esim. www-sivut).*

3. Mitä digitalisaation osa-alueita tai osa-alueita pitäisi Lapin maakunnassa kehittää?

✓ **Vastaus:** *Digitaalisten palveluiden kehittämisen rinnalla enemmän huomiota osallisuuden kehittämiseen digin avulla, samoin yhteisöllisyyden -> elinvoimanäkökulma vahvemmin mukaan. Huomiota myös sosiaalisen median hyödyntämiseen.*

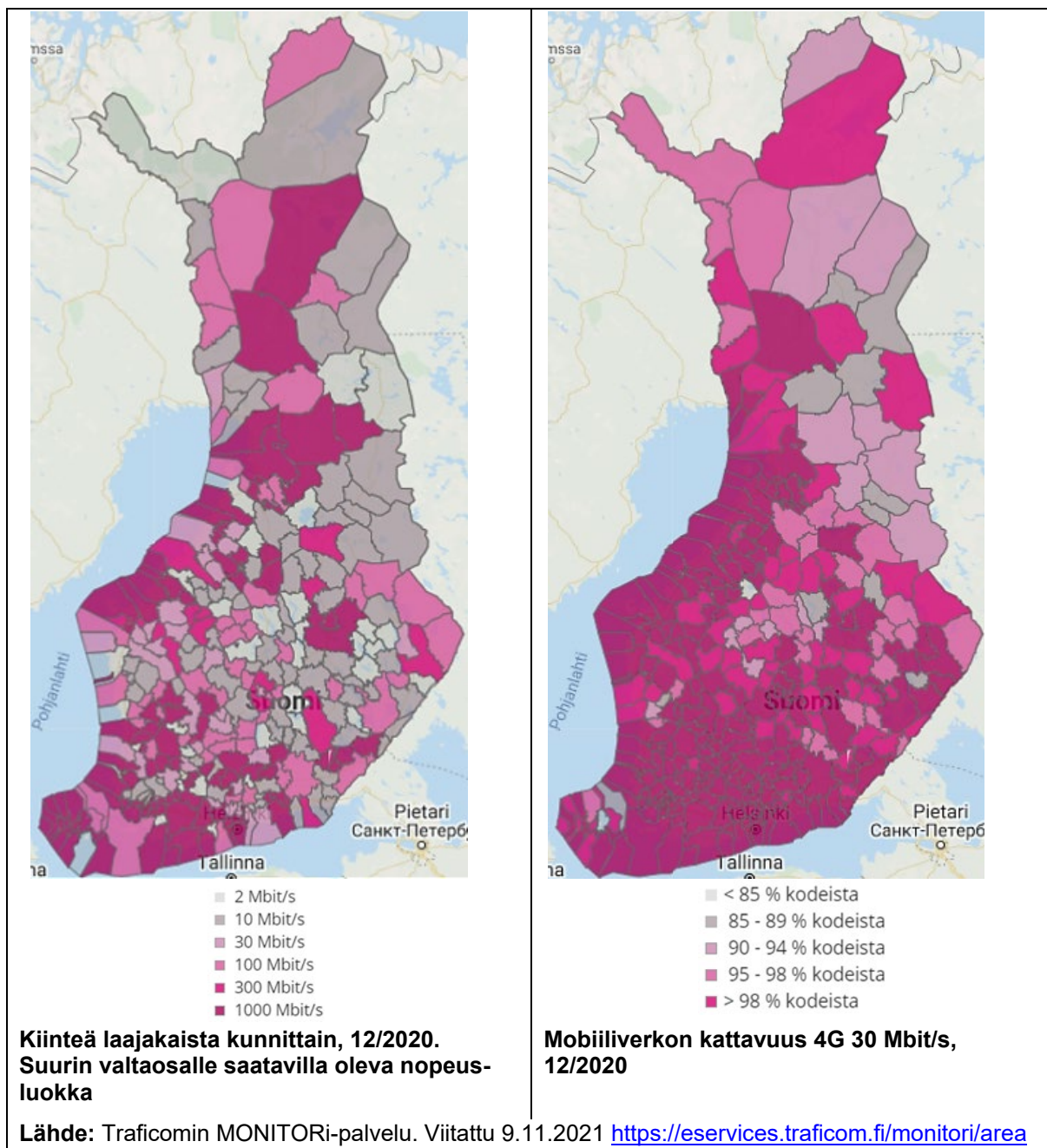
4. Miksi mainitsemiasi digitalisaation osa-alueita tai osa-alueita pitäisi Lapin maakunnassa kehittää?

✓ **Vastaus:** *Pitkien etäisyyksien vuoksi sekä digitaalisten palveluiden että osallisuuden/yhteisöllisyyden kehittäminen on oleellista. Toiseksi, digitaalisuus läpileikkaa ihmisten arkea jo nyt ja odotukset digiä kohtaan kasvavat. Esim. korona on osoittanut, että useita asioita voi hoitaa etänä.*

5. Miten mainitsemiasi digitalisaation osa-aluetta tai osa-alueita pitäisi Lapin maakunnassa kehittää?

- ✓ **Vastaus:** *Edelleenkin digitaalisuus näyttäytyy irrallisena asiana organisaatioiden toimintatodellisuudesta ja/tai teknisenä asiana. Digitalisaation kehittämisen ymmärtäminen soioteknisenä ilmiönä eli digitaalisuus/ sen käyttökohteet muovautuvat teknologian ja ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Eli organisaatiotasolla yhteisen ymmärryksen rakentaminen digitaalisuudesta ja sen tavoitteista ja toimintatavoista. Tarvitaan **ymmärrystä** digitalisaation johtamisesta ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Tämä ei ole helppoa, koska digitalisuuteen liitetään niin paljon ristiriitaisia näkemyksiä.*

Digitalisaation julkilausutuista ja dokumentoiduista eduistaan huolimatta Lapin maakunnassa digitalisaation optimaaliselle hyödyntämiselle asettaa omat rajoittavat reunaehdonsa digiasiointimahdollisuuksien saavuttamattomuus. Kiinteän laajakaistatarjonnan että mobiiliverkon kattavuuden laajentumisesta huolimatta Lapin maakunnassa on edelleen katvealueita, jotka vaikeuttavat niin kansalais- kun viranomaistenkin digiasiointia. Digitaalisia verkkoyhteyksiä tuottavien markkinatoimijoiden investointi-intensiteetti harvaan asutuilla alueilla on edelleen matalalla tasolla. Maakuntajohtaja *Mika Riipi* onkin esittänyt yhdeksi ratkaisumahdollisuudeksi laajakaistan rakentamisessa kuntien maksuosuuden määrittelyssä huomioonotettavaksi kunnan pinta-ala, asukasmäärä ja rakentamismatkat valtion tukitason nostamisen lisäksi, jotta liittymismaksut eivät nousisi liian korkeiksi. (ks. esim. Digitaalitalouden ja -yhteiskunnan indeksi (DESI), 2020; Lappi uhkaa jäädä ... 2021; Kartta 2.).



Kartta 2. Verkkoyhteyksien saatavuus kunnittain 2021.

Suomessa valtiovarainministeriö on vuonna 2021 myöntänyt avustuksia etenkin sellaisiin kuntien yhteisiin hankkeisiin, joilla edistetään digitalisaatiota ja sen edellyttämää toiminnan muutosta ja juurtumista pysyviksi käytännöiksi. Tuoreimpana digitaalista siirtymää vauhdittavana toimenpiteenä liikenne- ja viestintäministeriö, valtiovarainministeriö sekä työ- ja elinkeinoministeriö ovat asettaneet yhteistyöryhmän, digitoimiston, huolehtimaan yleisestä digitalisaation edistämisen kannalta tarpeellisesta yhteistyön organisoinnista. Uusi ministeriryhmä on myös päättänyt Suomen digitaalisen kompassin laatimisesta kevään 2022 aikana. Sen tavoitteena on luoda digitalisaatiolle ja datataloudelle yhteinen kansallinen visio ja tavoitteet vuoteen 2030. (Valtiovarainministeriö 2021.) Tätä taustaa vasten *Uusi lappilainen kunta* -hanke on tarjonnut osallistujilleen eturivin paikat.

KIRJALLISUUS

- Alasoini, T. & Ramstad, E. 2007. Työelämän tutkimusavusteinen kehittäminen Suomessa Lähestymistapoja, menetelmiä, kokemuksia, tulevaisuuden haasteita. Viitattu 29.10.2020 <https://docplayer.fi/108175-Tyoelaman-tutkimusavusteinen-kehittaminen-suomessa-lahestymistapoja-menetelmia-kokemuksia-tulevaisuuden-haasteita.html>
- Asiakaskeskeinen kunta 2019. Rakennetaan asiakaslähtöinen, digitaalinen kunta – case Tyrskylä. Kuntaliitto. Viitattu 1.11.2021 https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Asiakasl%C3%A4ht%C3%B6inenKunta_case%20Tyrskyl%C3%A4.pdf
- Euroopan komissio. 2021. Euroopan digitaalinen valmius. Uuden sukupolven teknologioiden valjastaminen ihmisten hyväksi. Viitattu 1.11.2021 https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age_fi
- Digilappi Visio 2020. Viitattu 15.10.2021 <https://docplayer.fi/45165087-Digilappi-visio-2020-arktisen-osaamisen-ja-sujuvan-arjen-suunnannayttaja.html>
- Digitaalitalouden ja -yhteiskunnan indeksi (DESI) (2020) Maaraportti, Suomi. Viitattu 1.11.2021 <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/finland>
- Kohvakka, R. & Saarenmaa, K. 2021. Median merkitys on kasvanut pandemian aikana – monet ikäihmiset ovat ottaneet melkoisen digiloikan. Viitattu 30.9.2021 <https://www.stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2021/median-merkitys-on-kasvanut-pandemian-aikana-monet-ikaihmiset-ovat-ottaneet-melkoisen-digiloikan/>
- Kuntaliitto 2019. Tulevaisuuden kunnan digitalisointi -projektin esittelymateriaali. Viitattu 4.11.2021 <https://docplayer.fi/169824728-Tulevaisuuden-kunnan-digitalisointi-projekti.html>
- Lappi-sopimus – Maakunta-ohjelma 2018–2021. Viitattu 15.10.2021 <https://www.lapinliitto.fi/wp-content/uploads/2020/08/Lappi-Sopimus2018-2021.pdf>
- Lappi uhkaa jäädä ilman EU:n elvytyspaketin laajakaistatukia: perusteissa ei huomioida La-pin etäisyksiä. 25.3, Jarno Tiihonen. Viitattu 8.11.2021 <https://yle.fi/uutiset/3-11855467>
- Saarijärvi, M. 2021. Digiohjelman ajankohtaiskatsaus 14.10.2021. Viitattu 1.11.2021 <https://vm.fi/documents/10623/30029448/Digiohjelman+verkostop%C3%A4iv%C3%A4+14.10.2021+esitys.pdf/de8bd6d3-0e60-b9ba-5c16-4ae55b701475/Digiohjelman+verkostop%C3%A4iv%C3%A4+14.10.2021+esitys.pdf?t=1635168221994>
- Tihinen, M.(toim.), Federley, M., Hyvärinen, S., Karttaavi, T., Keskitalo, S., Korhonen, M., Kääriäinen, J., Naumanen, M., Seisto, A. & Veijola, T. 2019. Kuntien digitaalisen toiminnan ja päätöksenteon kehittäminen sekä digitalisaation mahdollistaman säästöpotentiaalın tarkentaminen osana JTS-miljardia. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 7/2019. Viitattu 30.9.2021 https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161303/7-2019-KUNIT_tulosraportti.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Traficomın MONITORi-palvelu. Viitattu 9.11.2021 <https://eservices.traficom.fi/monitori/area>
- Työ- ja elinkeinoministeriö. 2021. Tiedote 4.2.2021. Suomi kannattaa EU:n yhteisiä sääntöjä verkkoalustoille. Viitattu 30.9.2021 <https://tem.fi/-/suomi-kannattaa-eu-n-yhteisia-saantoja-verkkoalustoille>
- Valtioneuvosto 2021. Digitoimisto. Viitattu 1.11.2021 <https://valtioneuvosto.fi/hanke?tunnus=LVM066:00/2021>
- Valtiovarainministeriö. 2021. Kannustinjärjestelmä vauhdittaa kuntien digitalisaatiota. Viitattu 15.10.2021 <https://vm.fi/kuntien-digitalisaation-kannustinjarjestelma>
- Valtiovarainministeriö. 2021. Tiedote 27.10.2021. Ministeriryhmä linjasi Suomen digikompassista – tavoitteena olla EU-maille suunnannäyttäjä. Viitattu 1.11.2021 <https://vm.fi/-/ministeriryhman-linjasi-suomen-digikompassista>
- Valtionvarainministeriö 2019: Digikuntakokeilu haastoi toimintatapojen kehittämiseen kunnissa. Digikuntakokeilun loppuraportti. Viitattu 15.10.2021 https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/b209d484-4d6a-47f0-8ff5-be69c06bfe1/b5a7bc61-0474-4f27-a7e0-f844180787a9/JUL-KAISU_20190306140000.PDF
- Vartiainen, P. 2007. Monitahoarvioinnin periaatteet ja prosessit Teoksessa Viinämäki, Leena & Saari, Erkki (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Helsinki, Tammi, 152–172
- Viinämäki, L. (toim.) 2019. ... Että asioita voisi hoitaa myös sähköisesti tarvittaessa ... Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut -hanke verkkokyselyjen valossa. LAPIN AMKIN JULKAISUJA, Sarja B. Tutkimusraportit ja kokoomateokset 11/2019. Viitattu 15.10.2021 <https://www.ulapland.fi/loader.aspx?id=25c4c751-08df-4c20-b333-a0c8234cf101>
- Viinämäki, L. & Selkälä, A. 2019. Viranomaiskyselyn analyysi. Teoksessa Viinämäki, L. (toim.) 2019. ... Että asioita voisi hoitaa myös sähköisesti tarvittaessa ... Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut -hanke verkkokyselyjen valossa. LAPIN AMKIN JULKAISUJA, Sarja B. Tutkimusraportit ja kokoomateokset 11/2019. Viitattu 15.10.2021 <https://www.ulapland.fi/loader.aspx?id=25c4c751-08df-4c20-b333-a0c8234cf101>, 47–67.

LIITTEET

Liite 1. Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut –hankkeen kuntalais- ja viranomaiskyselyjen julkaisu.

Leena Viinamäki (toim.)

B

... Että asioita voisi hoitaa myös sähköisesti tarvittaessa ...

Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut –hanke verkkokyselyjen valossa

KOLARI	TERVOLA	UTSJOKI
<ul style="list-style-type: none">✓ Tehdä niistä selkeitä. Kunnan yhteydet joka puolelle kuntaa. Esim. talviaikaan, kun tunturissa on paljon väkeä, on nettiyhteydet huonot, sillä esim. Ylläsjärvenellä ei ole mahdollisuutta valokuituun toisin kuin miten esim. Kolarin kirkonkylän asukkailla tai Akasiompolossa.✓ Onko jo olemassa hyviä esimerkkejä, voiko jostain kopioida/ottaa käyttöön hyviä malleja. Kuinka koulutetaan käyttöön? Perinteinen palvelu on ollut käytössä ainakin jonkin aikaa, sähköisiin palveluihin oppiminen vie aikaa.✓ Digitaalisia palveluja tajotaan opetettavaksi senioreille. Onko tulevaisuus jo katettu kunnolla, siis käyttävätkö kaikki koulut digitaalisia palveluita kattavasti ja onko kouluilla tarpeeksi tietotaitoa ja koulutusta lasten opettamiseen?✓ Käyttäjälähtöisyys eikä toimijälähtöisyys. Että palvelut eivät ole pelkästään digitaalisia vaan myös välillä ja tarvittaessa kasvokkain tapahtuvaa Turvata toimivat verkkoyhteydet.	<ul style="list-style-type: none">✓ Tietoturva✓ Eri ikäryhmille suunnatut palvelut ja käytön opastus niihin.✓ Mahdollisemman monella onnistuisi käyttäminen.✓ Kunta toimii alustan tarjoajana ja antaa kunnan eri toimijoille (urheiluseurat, kansalaisopisto jne) alustan käyttöön. Tällöin alustan käyttö on vilkkaampaa ja elävämpää.✓ Vanhukset ja heidän koulutus.✓ Että peruspalvelut ja asiakaslähtöisyys sekä asiakaspalvelu vielä säilyy ja asiat on hoidettavissa myös kasvotusten viranomaisen kanssa.✓ Ja että sähköinen asiointi on helppoa ja selkeää.✓ Että ne ovat kaikkien saatavilla ja kattavia, mahdollisimman paljon asiantuntemusta ja yhteistyötä eri viranomaisten kesken, jotta asiakas saa etsimänsä ja tarvitsemansa tiedon VARMASTI✓ Kunta voisi järjestää digitaalisten palvelujen opastusta kylillä = yksityistalouksissa, jolloin asiantuntija-apu tulisi kotiin avustamaan digipalvelujen käyttämisessä / hyödyntämisessä.	<ul style="list-style-type: none">✓ Toimivuus!✓ Kaikilla ei ole tarvittavaa osaamista tai laitteita.✓ On otettava huomioon että kaikilla ei ole edes taitoa käyttää näitä välineitä.✓ Ei kaikki roiku netissä.✓ Helppous ja nopeakäyttöisyys.✓ Olla kehityksessä mukana.✓ Ikäihmiset ja eriarvoisuuden. Kaikilla ei laitteita.✓ Kuuluvuusalueet kuntoon. On vielä kokonaisia taloryhmiä missä ei ole puhelimen kuuluvuutta eikä siten internet yhteyttä langattomasti✓ Myös äärialueen asukas on kuntalainen, joka haluaa olla mukana kunnan asioissa.✓ Maalaisjärkeä sekä selkeyttä meille putkia...

LAPIN AMKIN JULKAISUJA

Sarja B. Tutkimusraportit ja kokoomateokset 11/2019

Liite 2. Hankekuntien edustajille 14.6.2021 ja 30.8.2021 lähetetty vastauspyyntö viiteen kysymykseen

Lähtettäjä: Viinamäki Leena

Lähetetty: maanantai 14. kesäkuuta 2021 21.33

Vastaanottaja: hankekuntien edustajat

Kopio: hanketyöryhmä

Aihe: Vastaatko 5 kysymykseen Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut -hankkeen tiimoilta 24.6. mennessä

Arvoisa vastaanottaja,

Olet osallistunut Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut -hankkeeseen kunnan edustajana. Hankeryhmällä on loppuarvioinnin aika.

Niinpä pyydämme sinua vastaamaan oheiseen viiteen kysymykseen ja lähettämään vastauksesi **sähköpostitse 24.6. mennessä osoitteeseen: leena.viinamaki@lapinamk.fi**

1. Mikä on arviosi mukaan onnistunutta Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut -hankkeessa?

Vastaus:

2. Mikä on arviosi mukaan epäonnistunutta Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut -hankkeessa?

Vastaus:

3. Mitä digitalisaation osa-aluetta tai osa-alueita pitäisi kunnassasi kehittää?

Vastaus:

4. Miksi mainitsemiasi digitalisaation osa-aluetta tai osa-alueita pitäisi kunnassasi kehittää?

Vastaus:

5. Miten mainitsemiasi digitalisaation osa-aluetta tai osa-alueita pitäisi kunnassasi kehittää?

Vastaus:

- ✓ **Liitteessä 1.** on kuntalais- ja viranomaiskyselyistä laadittu hankejulkaisu
- ✓ **Liitteessä 2.** on kuntakohtaiset swot-perusteiset tiivistykset kuntalais- ja viranomaiskyselyistä

Saamamme vastaukset analysoidaan kuntakohtaisesti kokoomataulukkotyyppisesti anonymisti.

- ✓ **Teidän jokaisen vastaus on tärkeä ja arvokas arviointiraportin laatimisprosessissa.**

Vastauksistanne etukäteen kiittäen,

Leena Viinamäki

Yliopettaja, (YTT, sosiaalipolitiikka; laillistettu sosiaalityöntekijä)

Sosiaalialan koulutus

Lapin ammattikorkeakoulu

Tietokatu 1

94100 Kemi

Puh: 0400 142 445

S-posti: leena.viinamaki@lapinamk.fi

Lähetäjä: Viinämäki Leena

Lähetetty: maanantai 30. elokuuta 2021 8.17

Vastaanottaja: *hankekuntien edustajat*

Kopio: *hanketyöryhmä*

Aihe: Vastatko 5 kysymykseen Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut -hankkeen tiimoilta 15.9. mennessä

Hei,

Pyysin **14.6. lähettämässäni sähköpostiviestissä** vastaamaan viiteen kysymykseen Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut -hankkeen arviointiosuuden toteuttamista varten.

Koska kesäkuu oli jo kesäloma-aikaa, lähetän kesäkuisen pyynnön uudelleen toivoen, että työtilanteenne mahdollistaa kysymyksiin vastaamisen:

Arvoisa vastaanottaja,

Olet osallistunut Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut -hankkeeseen kunnan edustajana. Hankeryhmällä on loppuarvioinnin aika.

Niinpä pyydämme sinua vastaamaan oheiseen viiteen kysymykseen ja lähettämään vastauksesi **sähköpostitse 15.9. mennessä osoitteeseen: leena.viinamaki@lapinamk.fi**

1. Mikä on arviosi mukaan onnistunutta Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut -hankkeessa?

Vastaus:

2. Mikä on arviosi mukaan epäonnistunutta Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut -hankkeessa?

Vastaus:

3. Mitä digitalisaation osa-aluetta tai osa-alueita pitäisi kunnassasi kehittää?

Vastaus:

4. Miksi mainitsemiasi digitalisaation osa-aluetta tai osa-alueita pitäisi kunnassasi kehittää?

Vastaus:

5. Miten mainitsemiasi digitalisaation osa-aluetta tai osa-alueita pitäisi kunnassasi kehittää?

Vastaus:

- ✓ **Liitteessä 1.** on kuntalais- ja viranomaiskyselyistä laadittu hankejulkaisu
- ✓ **Liitteessä 2.** on kuntakohtaiset swot-perusteiset tiivistykset kuntalais- ja viranomaiskyselyistä

Saamamme vastaukset analysoidaan kuntakohtaisesti kokoomataulukkotyyppisesti anonyymisti.

- ✓ **Teidän jokaisen vastaus on tärkeä ja arvokas arviointiraportin laatimisprosessissa.**

Vastauksistanne etukäteen kiittäen,

Leena Viinämäki

Yliopettaja, (YTT, sosiaalipolitiikka; laillistettu sosiaalityöntekijä)

Sosiaalialan koulutus

Lapin ammattikorkeakoulu

Tietokatu 1

94100 Kemi

Puh: 0400 142 445

S-posti: leena.viinamaki@lapinamk.fi

Liite 3. Ohjausryhmän jäsenille 14.6.2021 ja 30.8.2021 lähetetty vastauspyyntö viiteen kysymykseen

Lähtettäjä: Viinamäki Leena

Lähetetty: maanantai 14. kesäkuuta 2021 21.44

Vastaanottaja: ohjausryhmän jäsenet

Kopio: hanketyöryhmä

Aihe: Vastaatko 5 kysymykseen Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut -hankkeen tiimoilta 24.6. mennessä

Arvoisa vastaanottaja,

Olet osallistunut Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut -hankkeeseen ohjausryhmän edustajana. Hankeryhmällä on loppuarvioinnin aika.

Niinpä pyydämme sinua vastaamaan oheiseen viiteen kysymykseen ja lähettämään vastauksesi **sähköpostitse 24.6. mennessä osoitteeseen: leena.viinamaki@lapinamk.fi**

1. Mikä on arviosi mukaan onnistunutta Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut -hankkeessa?

Vastaus:

2. Mikä on arviosi mukaan epäonnistunutta Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut -hankkeessa?

Vastaus:

3. Mitä digitalisaation osa-aluetta tai osa-alueita pitäisi Lapin maakunnassa kehittää?

Vastaus:

4. Miksi mainitsemiasi digitalisaation osa-aluetta tai osa-alueita pitäisi Lapin maakunnassa kehittää?

Vastaus:

5. Miten mainitsemiasi digitalisaation osa-aluetta tai osa-alueita pitäisi Lapin maakunnassa kehittää?

Vastaus:

- ✓ **Liitteessä 1.** on kuntalais- ja viranomaiskyselyistä laadittu hankejulkaisu
- ✓ **Liitteessä 2.** on kuntakohtaiset swot-perusteiset tiivistykset kuntalais- ja viranomaiskyselyistä

Saamamme vastaukset analysoidaan kokoomataulukotyypisesti anonyymisti.

Osalla teistä on kaksoisrooli, joten toivomme, että vastaatte roolinne mukaisesti molempiin kyselyihin.

- ✓ **Teidän jokaisen vastaus on tärkeä ja arvokas arviointiraportin laatimisprosessissa.**

Vastauksistanne etukäteen kiittäen,

Leena Viinamäki

Yliopettaja, (YTT, sosiaalipolitiikka; laillistettu sosiaalityöntekijä)

Sosiaalialan koulutus

Lapin ammattikorkeakoulu

Tietokatu 1

94100 Kemi

Puh: 0400 142 445

S-posti: leena.viinamaki@lapinamk.fi

Lähetäjä: Viinamäki Leena

Lähetetty: maanantai 30. elokuuta 2021 8.24

Vastaanottaja: ohjausryhmän jäsenet

Kopio: hanketyöryhmä

Aihe: Vastatko 5 kysymykseen Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut -hankkeen tiimoilta 15.9. mennessä

Hei,

Pyysin 14.6. lähettämässäni sähköpostiviestissä vastaamaan viiteen kysymykseen Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut -hankkeen arviointiosuuden toteuttamista varten. Koska kesäkuu oli jo kesäloma-aikaa, lähetän kesäkuisen pyynnön uudelleen toivoen, että työtilanteenne mahdollistaa kysymyksiin vastaamisen:

Arvoisa vastaanottaja,

Olet osallistunut Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut -hankkeeseen ohjausryhmän edustajana. Hankeryhmällä on loppuarvioinnin aika.

Niinpä pyydämme sinua vastaamaan oheiseen viiteen kysymykseen ja lähettämään vastauksesi **sähköpostitse 15.9. mennessä osoitteeseen: leena.viinamaki@lapinamk.fi**

1. Mikä on arviosi mukaan onnistunutta Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut -hankkeessa?

Vastaus:

2. Mikä on arviosi mukaan epäonnistunutta Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut -hankkeessa?

Vastaus:

3. Mitä digitalisaation osa-aluetta tai osa-alueita pitäisi Lapin maakunnassa kehittää?

Vastaus:

4. Miksi mainitsemiasi digitalisaation osa-aluetta tai osa-alueita pitäisi Lapin maakunnassa kehittää?

Vastaus:

5. Miten mainitsemiasi digitalisaation osa-aluetta tai osa-alueita pitäisi Lapin maakunnassa kehittää?

Vastaus:

- ✓ **Liitteessä 1.** on kuntalais- ja viranomaiskyselyistä laadittu hankejulkaisu
- ✓ **Liitteessä 2.** on kuntakohtaiset swot-perusteiset tiivistykset kuntalais- ja viranomaiskyselyistä

Saamamme vastaukset analysoidaan kokoomataulukotyypisistä anonyymisti.

Osalla teistä on kaksoisrooli, joten toivomme, että vastaatte roolinne mukaisesti molempiin kyselyihin.

- ✓ **Teidän jokaisen vastaus on tärkeä ja arvokas arviointiraportin laatimisprosessissa.**

Vastauksistanne etukäteen kiittäen,

Leena Viinamäki

Yliopettaja, (YTT, sosiaalipolitiikka; laillistettu sosiaalityöntekijä)

Sosiaalialan koulutus

Lapin ammattikorkeakoulu

Tietokatu 1

94100 Kemi

Puh: 0400 142 445

S-posti: leena.viinamaki@lapinamk.fi

Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut -hankkeen (2018–2020) tavoitteena on ollut kehittää lappilaisten kuntien palvelutoimintaa ja sen saatavuutta uudenvuotisiin sähköisiin palveluihin liittyvien kokeilujen kautta. Hankkeessa pilottikuntina ovat olleet mukana Utsjoen, Kolarin ja Tervolan kunnat.

Kehitettävät sähköiset palvelut valikoituvat kuntien tarpeista, alueelliset erityispiirteet sekä palveluverkon haasteet huomioon. Arviointiraportti summaa hankkeen aikana kerättyä tietoa tulevaisuuden digitaalisten palvelujen tarpeista hankkeen pilottikunnissa. Tutkimusavusteista kehittämistä varten aineistoa kerättiin verkkokyselyillä kuntalaisille, luottamushenkilöille, kunnan henkilöstölle sekä nuorisovaltuustojen edustajille.



Euroopan maaseudun
kehittämisen maatalousrahasto:
Eurooppa investoi maaseutualueisiin



MAASEUTU 2020



LAPIN YLIOPISTO
UNIVERSITY OF LAPLAND

LAPIN AMK⁷
Lapland University of Applied Sciences

LAPIN AMK⁷
Lapland University of Applied Sciences

www.lapinamk.fi

ISBN 978-952-316-407-9 (pdf)