

Heli Räisänen

**Kuntalaisten näkemyksiä sähköisistä  
asiointipalveluista**

Pro gradu-tutkielma

Hallintotieteen maisterin tutkinto

Syksy 2012

Lapin Yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta  
Työn nimi: Kuntalaisten näkemyksiä sähköisistä asiointipalveluista  
Tekijä: Heli Räisänen  
Oppiaine: Hallintotiede  
Työn laji: Pro gradu -työ X Sivulaudaturtyö\_\_ Lisensiaatintyö\_\_  
Sivumäärä: 95 + 7                      Syksy 2012

#### Tiivistelmä:

Tulevaisuudessa kunnat muuttuvat yhä vauhdikkaammin ja kuntien erilaisuus korostuu. Kuntalaisten osallistuminen ja toimiva johtaminen takaavat kunnille eväät tulevaisuuden tekemiseen. Kuntalaisen roolien ja piirteiden erittely paljastaa, että asiakaslähtöisyys eri toiminnoissa merkitsee eri asioita, eikä kunnassa voida toteuttaa vain yhtä tapaa ottaa kuntalaiset huomioon asiakaina. Kuntalaisille tarjotaan monenlaisia sähköisiä palveluita, mutta etenkin vuorovaikutteisten asiointipalveluiden osalta kehitys on edelleen alkuvaiheessa. Kuntapalveluiden, kuten sähköisten asiointipalveluiden, kehittämisessä tulisi kuntapäätäjien aidosti kuunnella loppukäyttäjiä, kuntalaisia osallistaen ja voimistaen heitä aktiivisen, uuden kuntalaisuuden kehittymisessä.

Kuntia ei voi enää hallita keskitetyllä ohjauksella vaan toiminta- ja päätösvaltaa täytyy olla hallinnon ja kuntalaisten kohtaamisen rajapinnoilla. Asiakaslähtöisyys toiminnan arvoperustana korostaa kuntalaisen, asiakkaan kohtaamista yksilönä. Asiakaslähtöisestä näkökulmasta palvelutapahtuma on kuntalaiseen, asiakkaaseen kohdistuva, vuorovaikutuksellinen kohtaaminen, jossa syntyy kuntalaisen kokemus palvelunvastaavuudesta hänen tarpeeseensa. Kuntalaisen, asiakkaan, näkökulmana on, että he eivät etsi tuotteita ja palveluita sinänsä, vaan ratkaisuja, joista he hyötyvät. Onnistumisen edellytyksenä ovat aito vuorovaikutus ja pyrkimys sellaiseen asiakkuuteen, jossa siirrytään vastakkainasettelusta yhteisen hyödyn tavoitteluun tavoitteena elää yhdessä kuntalaisen, asiakkaan, kanssa.

Demokratian kannalta katsottuna sähköisen asioinnin ja toimintatapojen tulee olla integroituneena läpinäkyvään ja avoimeen julkiseen toimintamalliin. Näin sähköisyydellä itsellään olisi välineellistä arvoa. Jos julkinen sektori ei onnistu jatkossa digitalisoimaan palveluitaan, on lopputuloksena yhä useammin epäonnistuminen palvelutehtävissä. Digitalisoitumisen tasoa tulee arvioida arjen näkökulmasta.

Tässä pro gradu-työssä tarkasteltiin kuntalaisten näkemyksiä sähköisistä asiointipalveluista kvantitatiivisella tutkimusotteella kuntalaisille tehdyn kyselyn avulla. Tarkastelukuntana oli pieni Pohjois-Pohjanmaalainen Tyrnävän kunta.

Johtopäätöksenä todettakoon, että kuntalaiset tuntuivat olevan kohtalaisen tyytyväisiä sähköisiin asiointipalveluihin: niiden sisältöön, laatuun ja vuorovaikutukseen siinä, vaikka huomautettavaakin oli. Nuorten ja ikäihmisten kielteisyys sähköisten asiointipalvelujen käyttöön nousi esiin. Aikuisväestö oli hyvin valmis uuteen kuntalaisuuteen ja osallisuuteen, mikäli heille vain annettaisiin siihen mahdollisuus.

Avainsanat: asiakaslähtöisyys, kunta, kuntalaisuus, sähköinen asiointi, sähköiset asiointipalvelut  
Muita tietoja: Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi X

Title of Thesis: Residents views on electronic transaction services  
Author(s): Heli Räisänen  
Degree program/subject: Administrative Science  
The type of the work: Pro gradu thesis X laudatur thesis \_\_\_\_  
Number of pages: 95 +7 Year: Autumn 2012

Abstract:

In the future municipalities change more and faster and emphasized the diversity of local governments. Residents' participation and effective leadership provide on municipalities ways and means for the future. Analysis of the residents' roles and features reveals that a customer orientation in different functions signifies the different things and the municipality cannot be carried out only one way to take account of local residents as clients. Residents are offered a wide range of electronic services, but especially for the development of interactive customer service solutions are still at an early stage. In Municipal Services, such as electronic transaction services, municipal decision-makers should really listen to end users and thus stimulating them to develop an active, new citizenship, involvement and empowerment.

Municipalities can no longer be managed from a central control, but the operational and decision-making power must be at the interface of a government and the residents' meetings. Customer orientation activities as the value of a basis function emphasize to meet resident, a client as an individual. Customer orientation point of view in services is against the resident, customer, kind of an interaction event, which results in residents' experience of service equivalence to his needs. Local residents', the customer's, perspective is that they are not looking for products and services per se, but the solutions that they will benefit. Success depends on the genuine interaction and the desire for a customer relationship, moving from confrontation to gain a shared goal to live together with local resident, customer.

Democratic point of view of e-services and practices should be integrated with a transparent and open government approach. Then this electricityness would itself have an instrumental value. If the public sector cannot continue to digitize their services, the result of the service mission will be a failure more and more frequently. Digitalization levels should be assessed from the perspective of everyday life.

This pro gradu thesis examines the residents' views of electronic transaction services by using quantitative research approach and by doing a survey to the residents. In focus was a small Tyrnävä municipality in the Northern Ostrobothnia.

In conclusion, it should be noted that the local residents seemed to be reasonably satisfied with the electronic transaction services, in the content and quality of them and their interaction with it, even if there were some issues. Young people and older people's negativity to use electronic transaction services arose. Adult population was very ready for a new citizenship and involvement, if only they are given the chance.

Keywords: citizenship, customer orientation, electronic services, electronic transaction services, municipality

## SISÄLLYSLUETTELO:

1 JOHDANTO	6
1.1 Keskeisten käsitteiden määrittely	8
1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja tehtävät	11
2 KUNTALAISUUS JA ASIAKKUUS TÄNÄ PÄIVÄNÄ	13
2.1 Näkökulmia kuntalaisuuteen	13
2.2 Kuntalaisen asiakkuus ja palvelujen asiakaslähtöisyys	22
2.3 Esimerkkejä kuntalaisuutta vahvistavista hankkeista	28
3 SÄHKÖISET ASIOINTIPALVELUT KUNNISSA	30
3.1 Julkisen hallinnon linjauksia kuntien sähköisiin palveluihin	30
3.2 Kunta sähköisten asiointipalvelujen tuottajana	32
3.3 Kuntalainen sähköisten asiointipalvelujen käyttäjänä	43
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	48
4.1 Tutkimuskohteen esittely	48
4.2 Tutkimusmenetelmän kuvaus	50
4.3 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi ja aineiston analyysitapa	54
5 TUTKIMUKSEN TULOKSET	57
5.1 Yleistä	57
5.2 Kuntalaisten kokemuksia	58
5.3 Kuntalaisten odotuksia	71
5.4 Yhteenvedo tuloksista	78
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	81
LÄHTEET	87
LIITTEET	96

## **KUVIOT JA TAULUKOT**

Kuvio 1. Asiakaslähtöisyys kuntien sähköisissä asiointipalveluissa.

Kuvio 2. Sähköisen asioinnin määrittämisen näkökulmia.

Kuvio 3. Arjen toiminnot, tarpeet ja intressit haasteina sähköisille palveluille.

Taulukko 1. Kuntalaiskyselyn ikäjakauma.

Taulukko 2. Pikavalikkotietojen käyttö.

Taulukko 3. Valikkotietojen käyttö.

Taulukko 4. Täytettävien ja tulostettavien lomakkeiden käyttö.

Taulukko 5. Varsinaisen sähköisen asioinnin käyttö.

Taulukko 6. Varsinaisen sähköisen asioinnin vuorovaikutuksen laatu osa-alueittain.

Taulukko 7. Sähköisen asioinnin sisällöllisen laadun osa-alueet.

Taulukko 8. Sähköisen asiointipalvelun toiminnallisen laadun osa-alueet.

Taulukko 9. Sähköisen asioinnin teknisen laadun osa-alueet.

## 1 JOHDANTO

Suomeen heijastuu muospaineita, joiden ennakointi ja joihin vastaaminen on maamme positiivisen kehityksen jatkumisen edellytys. Tällaisia tekijöitä ovat nopeasti heikentynyt kansainvälinen taloustilanne, globalisaatio, ilmastonmuutos, energiapoliittiset kysymykset sekä Suomen ja Euroopan unionin kilpailukyvyv vahvistaminen. Kansallisella tasolla suuria muutostekijöitä ovat mm. väestön ikärakenteen muutos, eläköityminen, alueiden kehityksen eriytyminen, sosiaali- ja terveyspalveluiden kysynnän kasvu sekä julkisten palveluiden saatavuuden, laadun ja rahoituksen turvaaminen. (VM, 2009b, 31.) Tulevien vuosien päätöksentekoympäristössä korostuu kuntien tehtävien ylikuormitus suhteessa käytettävissä oleviin resursseihin. Palvelurakenteet muuttuvat entistä monimuotoisemmiksi ja niiden hallinta vaikeutuu. (Suomen kuntaliitto, 2009, 3.) Kunnat joutuvat miettimään organisaatorakenteitaan, palveluiden suunnittelua ja kuntalaisten kohtaamista uudelta pohjalta. Informaatioteknologia on noussut yhdeksi palvelutuotannon uudistamisen välineeksi (Toivanen, 2006, 12).

Julkisen hallinnon verkkopalveluista kuntien verkkosivuja käytetään eniten. Valtiovarainministeriön loppuvuonna 2008 teettämän Julkisen hallinnon verkkopalvelut -tutkimuksen mukaan 47 prosenttia vastaajista oli viimeisen kolmen kuukauden aikana käynyt oman asuinkuntansa verkkosivuilla. Julkinen hallinto tarjoaa monenlaisia sähköisiä palveluita sekä yrityksille että kansalaisille, mutta etenkin vuorovaikutteisten asiointipalveluiden osalta kehitys on edelleen alkuvaiheessa. (VM, 2009b, 35.)

Kuntalainen voidaan määritellä potilaaksi, ostajaksi, kansalaisvelvollisuuden täyttäjäksi, käyttäjäksi, kuluttajaksi ja kansalaiseksi. Pelkkä puhe asiakaslähtöisyydestä ei riitä. Roolien erittely paljastaa, että asiakaslähtöisyys eri toiminnoissa merkitsee eri asioita, eikä kunnassa voida toteuttaa vain yhtä tapaa ottaa kuntalaiset huomioon asiakkaina. Kun käsitellään kuntalaisten eri roolien huomioimista kunnallisen toiminnan kehittämisessä, olisi parempi puhua kuntalaislähtöisyydestä. Tulevaisuudessa kunnat muuttuvat yhä vauhdikkaammin, ja kuntien erilaisuus korostuu. Kuntalaisten osallistuminen ja toimiva johtaminen takaavat kunnille eväät tulevaisuuden tekemiseen. Tuottavuuden parantaminen ja tuloksen teko ovat tulevaisuutta. Haastetta on myös hyvien palvelukäytäntöjen sekä toimivien palveluprosessien ja -innovaatioiden asiakaslähtöisessä kehittämisessä. (Möttönen, 2010, 3-13.)

Kuntapalveluiden, kuten sähköisten asiointipalveluiden, kehittämisessä tulisi kuntapäätäjien aidosti kuunnella loppukäyttäjiä, kuntalaisia. Kuntalaisten tarpeet ja toiveet tulisi kartoittaa ja heidät pitäisi ottaa mukaan sähköisten asiointipalvelujen kehittämiseen, jotta julkisen hallinnon linjausten ja toimeenpanoyritysten sekä kuntalaisten sähköisten asiointipalvelujen käyttämättömyyden välinen kuilu saataisiin kurottua umpeen. Kunnan ja kuntalaisen tehtävät ovat muuttumassa. Kuntalaiselta vaaditaan aktiivisempaa osallistumista palveluiden oikein kohdistamisessa, jotta palveluiden turhakäynti saataisiin minimoitua. Luottamuksen ja avoimen vuorovaikutteisuuden lisääminen kuntalaisten ja kunnan sähköisten palvelujen välille on ensiarvoista niiden onnistumisen kannalta.

Monissa kunnissa on meneillään hankkeita kuntalaisuuden, osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden kehittämiseksi. (Sitra, 2011, 1.) Myös sähköiset palvelut ovat kovassa muutoksessa mm. sähköisen asioinnin ja demokratian kehittämishankkeen (SADe), Uusi julkisen hallinnon ICT (JulkICT)- ja Kunta IT käynnistämän ASPA- hankkeen myötä. Tässä tutkimuksessa tarkastellaan kuntalaisten näkemyksiä sähköisistä asiointipalveluista kvantitatiivisella tutkimusotteella kuntalaisille tehtävän kyselyn avulla. Tarkastelukuntana on pieni Pohjois-Pohjanmaalainen Tyrnävän kunta. Tyrnävän kunnan johtoryhmä kiinnostui aiheesta, koska se haluaa kehittää palvelujaan monipuolisemmiksi, kustannustehokkaimmiksi ja palveluystävällisemmiksi. Kunnalla on tarkoitus uusia kuntasivunsa vuonna 2013 ja lisäksi se on liittynyt Kuntien Tiera:n, jossa yhdessä Oulun ja sen eteläisten kuntien kanssa kuntien tietohallinnon johtamisen rakenteita tarkastellaan syvällisesti JulkICT:n tavoitteiden suuntaisesti.

## **1.1 Keskeisten käsitteiden määrittely**

Keskeisiä käsitteitä tässä työssä ovat kuntalaisuus, asiakaslähtöisyys ja sähköiset asiointipalvelut.

Kuntalaisuuden ulottuvuuksia ovat suhtautuminen kunnallisiin palveluihin, luottamus kunnalliseen päätöksentekoon, samaistuminen kotikuntaan, suora osallistuminen ja vaikuttaminen, äänestämisen kuntavaaleissa, osallistuminen kunnallisiin luottamustehtäviin, osallistuminen kunnallis-

ten palveluiden suunnitteluun, organisoitiin ja tarjoamiseen kuntalaisille. (Pekola-Sjöblom, 2011, 231.)

Asiakaslähtöisyyteen, asiakkuuteen, on monenlaisia näkökulmia. Oikeudellinen näkökulma on lakiin perustuva. Koska palvelut ja niiden laatu kuuluvat kansalaisten perusoikeuksiin, neuvottelevat asiakkaan roolissa olevat kansalaiset paitsi palvelujen sisällöstä (asiakkaan näkökulma), myös perusoikeuksistaan (kansalaisen näkökulma). Asiakkuusajattelun kehittymistä on vauhdittanut se, että vastuuta on siirretty palvelujen käyttäjille, kansalaisille, itselleen. Kuluttajanäkökulmassa eli asiakkuutta ja kuluttajuutta koskevissa käsitelmäärittelyissä on korostettu palvelujen käyttäjien äänen (user voice) merkityksen kasvua. Asiakkuusajattelu on myös kehittynyt palvelutuottajien hallinnollisten käytäntöjen ja toimintatapojen kautta. Asiakaslähtöisyys on palvelujen toiminnan arvoperusta, joka perustuu ihmisarvoisuudelle. Asiakaslähtöisessä toiminnassa toiminta järjestetään asiakkaan, ei pelkästään palvelutuottajan, tarpeista käsin, mikä edellyttää organisoijalta asiakasymmärrystä. Asiakas hahmotetaan palveluihin osallistuvana aktiivisena toimijana, ei passiivisena palveluiden kohteena. Asiakkaan asiantuntemus omasta elämästään tekee hänestä palveluprosessissa työntekijän kanssa yhdenvertaisen toimijan ja tasavertaisen kumppanin. Asiakaslähtöisyydessä on asiakkaan näkökulmasta kyse muustakin kuin palveluprosessin organisoimisesta. Asiakkaalle organisaation asiakaslähtöisyys koostuu asioista, jotka liittyivät asiakkaan kohtaamisen ja vuorovaikutuksen laatuun ja määrään, palveluntarjoajan asenteisiin sekä mielikuviin ja odotuksiin, mikä asiakkaalla palvelusta on. Kun palveluntarjoajan näkökulmasta asiakaslähtöisyydessä kyse on palveluiden kehittämiseen, organisoimiseen, tarjoamiseen ja johtamiseen liittyvistä prosesseista, asiakkaiden näkökulmasta kyse on palvelusta asiakaslähtöisenä kokemuksena, jota muokkaa asiakkaalle prosessissa varattu rooli ja asiakkaan mielikuva, odotusarvo, palvelusta. (Virtanen, 2011, 16–21.)

Käyttäjä- eli asiakaslähtöisyydellä tavoitellaan ideaalista käyttökokemusta. Sitä voidaan kuvata pyramidin malliin seuraavanlaisilla elementeillä. Pyramidin pohjana on löydettävyys, jota voidaan lisätä markkinoinnilla ja tiedottamalla. Luotettavuus, johon sisältyy tietoturva vs. turvallisuuden tunne, toimivuus ja virheettömyys sekä organisaation luotettavuus. Olennaisuus sisältää toiminnallisuuden, tarpeisiin vastaamisen, oikea-aikaisuuden ja soveltuvuuden käyttötarpeisiin vs. asiakkaan tarpeet. Käytettävyys tarkoittaa helppokäyttöisyyttä, opittavuutta ja tehokkuutta. Niitä voidaan verrata asiakkaan osaamiseen. Pyramidin huipulla on kokemus palvelun käytöstä eli mielihyvä, elämyksellisyys, positiivinen yllätyksellisyys ja jopa ilahduttaminen, jotka lisäävät asiakkaan arvostusta. (VM, 2008, 12.)

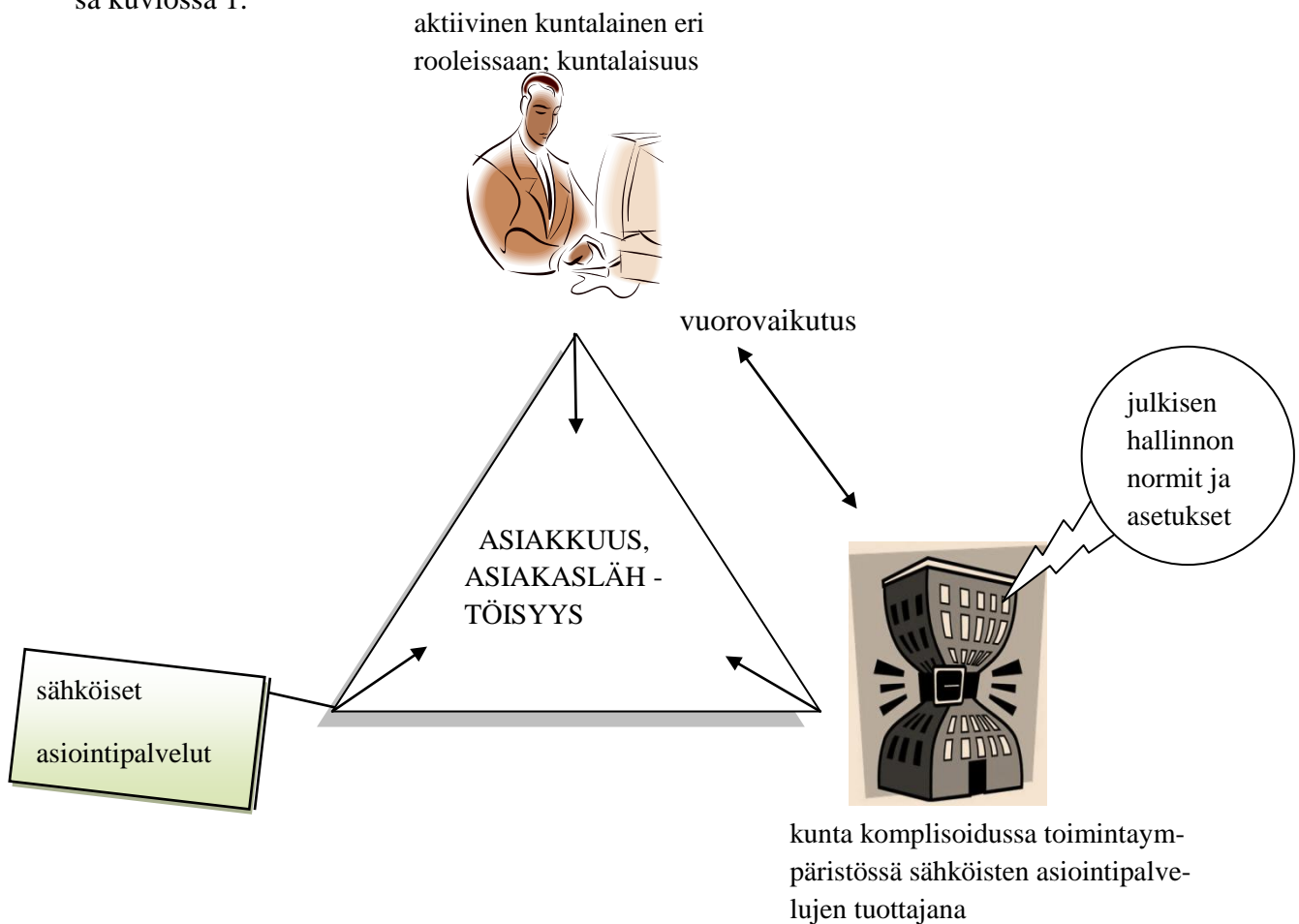


Verkkopalveluilla tarkoitetaan Toivasen (2006, 58) mukaan kaikkea sähköiseen muotoon tuotettua materiaalia ja palveluita, jotka ovat saavutettavissa tietoverkkojen kautta. Sähköiset asiointipalvelut ovat verkkopalvelujen yksi alaryhmä. Verkkopalveluita tarkastellaan myös palveluluokkien kautta. Näitä ovat infopalvelut, asiointipalvelut ja tukipalvelut. Palveluiden arviointi on käyttäjälähtöistä ja käyttäjän tarpeet voidaan segmentoida ja ryhmitellä erilaisiin luokkiin. Luokiteltuja palveluita on näin helpompi hahmottaa ja määrittellä. Palveluluokan takana on asiakasprosessi. Palveluluokat heijastavat palvelun tuottamiseen liittyviä yhteisiä ratkaisuja, jopa teknisiä piirteitä. (SM, 2001, 1.)

Sähköisellä asioinnilla tarkoitetaan julkisen hallinnon palvelujenkäyttämistä pääosin kuntalaisen itsensä toimesta organisaation tieto- ja viestintätekniiikan järjestelmiin sähköpostin, palautelomakkeiden tai sähköisten asiakirjojen avulla. (Taavila, 2000, 29.) Asioiden hoitamiseen tapahtuvia verkkopalveluja ovat esim. sähköiset ajanvarausjärjestelmät, aikataulutiedustelut ja viranomaisten kanssa asiointiin tarkoitettut palvelut. Edistyksellisessä asiointipalvelussa käyttäjällä voi paitsi panna asia vireille myös saada päätös sähköisesti. (VM, 2008, 11).

Sähköisellä asioinnilla tarkoitetaan organisaation palvelujen käyttämistä tieto- ja viestintätekniiikan keinoin toteutetuilla vuorovaikutusvälineillä. Sähköisiä palveluja ovat informaatiopalvelut, yksisuuntaiset palvelut, kaksisuuntaisesti vuorovaikutteiset palvelut, loppuunsuoritetut palvelut ja proaktiiviset ja automatisoidut palvelut, jotka toteutetaan ilman asiakkaan aloitetta. (VM, 2009, 24–43.) Valtiovarainministeriön (2005) työryhmä esitti, että sähköinen hallinto (eGovernment) sisältää seuraavat osa-alueet: sähköinen hallinto (eAdministration), sähköiset palvelut ja sähköinen asiointi (eService), verkkodemokratia (eDemocracy) ja hallintosuhteiden hoitaminen ja kehittämisspolitiikka (eGovernance). Työryhmä lähestyi prosessinäkökulmasta sähköisen hallinnon kehityspolkua. Sähköisen hallinnon kehittäminen on perustunut sähköisten asiointipalveluiden kehittämiseen (eServices). (VM, 2005, 10–22.)

Tässä pro gradu-työssä asiakaslähtöisyyttä kuntien sähköisissä palveluissa on kuvattu seuraavassa kuviossa 1.



Kuvio 1. Asiakaslähtöisyys kuntien sähköisissä asiointipalveluissa. (mukaellen Storbacka & Lehtinen, 2006, 23.)

Kuntalainen, kunta ja sähköiset asiointipalvelut muodostavat kolminaisuuden, jossa kuntalainen tulee nähdä toiminnan tavoitteena ja sähköiset asiointipalvelut ja kunta toiminnan perustana. Kuntalainen toimii aktiivisena osallistujana elämäänsä koskevissa asioissa (kuntalaisuus) muokaten samalla palvelujen sisältöä ja laatua. Kuntalaisella tulisi olla mahdollisuuksia ja taitoja käyttää sähköisiä palveluita, jotta toiminta muodostuisi mielekkääksi. Haastavaa onkin saavuttaa moninaiset käyttäjäryhmät tasa-arvoistavalla tavalla sähköisten asiointipalveluiden piiriin.

Kunta toimii monimuotoistuvassa ja komplisoidussa toimintaympäristössä taloudellisten ja julkisen hallinnon asettamien paineiden ristitulella järjestäessään sähköisiä palveluita. Sähköiset asiointipalvelut muodostavat osan hyvinvointivaltion palveluketjua helpottaen vuorovaikutusta ja yhteydenpitoa eri osapuolien välillä paikattomuudellaan ja ajattomuudellaan. Viestintäteknologia ja sähköiset asiointipalvelut ovat voimakkaassa muutosaallossa vaalien kunnalta organisaationa tietoja, taitoja ja resursseja käytön implementointivaiheessa, jotta ne eivät jäisi loppukäyttäjilleen etäisiksi.

Kuntalaisia, kuntaa ja sähköisiä asiointipalveluita tarkastellaan tässä pro gradu-työssä asiakkuuden, asiakaslähtöisyyden näkökulmasta, joka on toiminnan keskiössä. Kuntalaisten mielipiteitä ja näkemyksiä heidän kokemuksistaan sähköisten asiointipalveluiden käytöstä sekä heidän odotuksiaan toimintojen uusista linjauksista kartoitetaan niin, että niitä voidaan käyttää sähköisten asiointipalvelujen kehittämiseen optimaalisella ja asiakaslähtöisellä tavalla. Samalla kunta kehittää ja tehostaa toimintojaan saaden toivomiaan säästöjä tiukassa taloudellisessa tilanteessa. Kuntalaisen ja kunnan välillä tulee vallita luottamus ja hyvä vuorovaikutus, jotta sähköiset asiointipalvelut onnistuisivat pitkäjänteisellä tavalla ja muodostuisivat luontevaksi osaksi ihmisten arkea. Tämä edellyttää yhteistä tahtotilaa, säännöllistä yhteydenpitoa ja toimintojen muokkaamista vaadittavalle tasolle.

## **1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja tehtävä**

Tutkimuksen tavoitteena on arvioida Tyrnävän kunnan sähköisten asiointipalveluiden asiakaslähtöisyyden tasoa eli sitä, miten kuntalaisten odotukset ja tarpeet on huomioitu kuntasivuja ja sähköisiä asiointipalveluita suunniteltaessa, kuinka paljon he niitä ovat käyttäneet ja miten he ovat käytön kokeneet. Lisäksi kartoitetaan sitä, mitä he tulevaisuudessa niiltä mahdollisesti haluavat ja odottavat.

Tutkimusongelmina ovat:

Miten kuntalaiset ovat kokeneet sähköiset asiointipalvelut?

Mitä he odottavat sähköisiltä asiointipalveluilta?

Sähköisiin asiointipalveluihin pureudutaan palvelun käyttäjän, asiakkaan, näkökulmasta Tyrnävän kunnassa. Komplisoidussa toimintaympäristössä pienten kuntien, kuten Tyrnävä, tulee käyttää kaikki käytössä olevat resurssit ja toimintatavat optimaalisella tavalla, jotta kuntalaisten palvelutarpeet tulisi tyydytettyä samalla kuntalaisuutta, kunnallista itsehallintoa ja demokratiaa vahvistaen. Yksi tällainen toimintatapa on asiakaslähtöinen sähköinen asiointi. Tutkimuksen tuloksia voidaan käyttää, kun arvioidaan muutostarpeita kuntasivuja uusittaessa vuonna 2013.

## 2 KUNTALAIKUUS JA ASIAKKUUS TÄNÄ PÄIVÄNÄ

### 2.1 Näkökulmia kuntalaisuuteen

Jankkilan (2008) mukaan kuntien toimintaympäristöjen muuttuessa ja ongelmien hallittavuuden vaikeutuessa nähdään tärkeänä paikallisten toimijoiden, kuntalaisten, kansalaispätevyyden, toimintakyvyn ja vaikuttavan osallistumisen vahvistaminen. Taloudellisesti hyvin menestyvillä ja kilpailukykyisillä alueilla on todettu olevan vahvat osallistumisen perinteet, toimivat poliittiset ja hallinnolliset rakenteet ja kehittynyt kansalaisyhteiskunta. Tämän vuoksi kansalaisten valtaistamista, empowerment, on hyvä tukea. (Jankkila, 2008, 129.) Mäkinen (2009) määrittelee valtaistamisen voimistumisen-käsitteellä, jonka hän jakaa neljään ulottuvuuteen: kykenevyyteen, osallistumiseen, hallintaan ja vaikuttamiseen. Voimistumisen prosessi vaatii käynnistyäkseen yksilöön ja kontekstiin liittyviä edellytyksiä. Ne vaikuttavat siihen, että pystyykö yksilö tekemään voimistumista vahvistavia valintoja ja mihin ne valinnat johtavat. Yhteisön, kunnan, merkitys voimistumisprosessissa on merkittävä ja parhaimmillaan koko kunta kehittyy siinä. (Mäkinen, 2009, 122.)

Mäkinen (2009) jakaa kuntalaisen roolin tietoyhteiskunnassa sopeutujaksi, kuluttajaksi ja osallistujaksi. Kuntalainen sopeutujana on välineiden ja palveluiden vastaanottaja tai käyttäjä, jolta edellytetään käyttöön liittyvien asioiden hallintaa, mutta ei osallisuutta niiden suunnitteluun. Käyttäjänä kuntalainen voi reagoida, mutta silti hän jää käyttäjän rooliin. Sopeutuvan käyttäjäkuntalaisen edellytyksiä ovat pääsy tekniikan luo, valmiudet sen käyttöön ja sitä kautta kuluttamisen varmistaminen. Kuntalainen, joka irtautuu tästä roolista, voi joutua leimatuksi häiriköksi tai uhkaksi. Sopeutuva kuntalaisuus ja riippuvaisuus asiantuntijoiden tekemistä ratkaisuista ovat yhteydessä autoritaariseen johtajuuteen. Osallistuva kuntalaisuus edustaa demokraattisesti johdettua yhteiskuntaa. Kuntalaisuus kuluttajana ilmentää markkinatalouden retoriikkaa, jolloin kuntalainen asemoituu tuotteiden ja palveluiden vastaanottajaksi ja kuluttajaksi määrittäen rooliaan ostamalla. Kuluttaja-kuntalainen ei yksinomaan ole passiivinen toimija, vaan tietoyhteiskunnan kuluttajan oletetaan olevan aktiivinen ja kyvykäs hoitamaan asioitaan esimerkiksi internetin kautta. Silti kuluttaja jää vastaanottavaan asemaan ja hänellä ei ole valitusten ja valintojensa lisäksi aktiivista osallistumista suunnittelu- ja päätöksentekoprosesseihin. Osallistuja-kuntalaisen toiminnassa painottuu omaehtoisen aktiivisuuden muodot, kuten järjestötoiminta ja vapaa sivi-

tystyö, jotka ovat puutteellisia julkishallinnon ja markkinoiden retoriikassa. Näin voidaan nähdä julkisen alueen, jossa kuntalaiset ovat yhdenvertaisia, muodostuminen yksityisen ja julkishallinnon välille. Kuntalaisuus toteutuu yksityisen ihmisen julkisena representaationa, jossa he ovat toimijoita ja toiminnan kohteita eli politiikan teko on lähellä kuntalaisen toteuttaessa itseään omista tarpeistaan ja lähtökohdistaan käsin. (Mäkinen, 2009, 31–38.)

Kuntalaisella on monia rooleja. Hän on yhteisön asukas ja äänestäjä ja hän voi toimia luottamushenkilönä. Lisäksi hän maksaa veroja, käyttää kunnallisia palveluja, vaikuttaa järjestöjen kautta sekä toimii vapaaehtoistyössä. Näissä kaikissa rooleissaan kuntalainen tarvitsee monenlaisia palveluja, joiden järjestämisessä kunnalla on merkittävätehtävä. Kunta on muuttunut perinteisestä viranomaiskunnasta palvelukunnaksi. Viranomaiskunnassa kuntalainen oli hallintoalamainen ja äänestäjä. Palvelukunnassa kuntalainen oli ennen kaikkea asiakas, mutta palvelutarjonta perustui tuotantolähtöiseen ajatteluun. Osallistavassa ja käyttäjälähtöisessä kunnassa palvelut järjestetään niiden tilanteiden ympärille, joissa kuntalainen ja erilaiset kuntalaisryhmät kohdataan. Kunnan roolina on toimia kuntalaisen kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistäjänä yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Kuntalaisenrooliin tulee kuulua vahvasti paitsi yhteisöllisyys ja vastuu toisista mutta yhä enemmän myös itsestä. Kuntalainen ei voi siis ulkoistaa omaa vastuutaan julkiselle sektorille. (Suomen Kuntaliitto, 2010, 6.) Ryyänen (2004) on sitä mieltä, että kuntalaisen näkeminen ainoastaan asiakkaan roolissa on kunnallisen itsehallinnon peruseräpäteiden vastainen ja jättää huomiotta kuntalaisen muut roolit (Ryyänen, 2004, 231). Siitonen (2005) jaottelee kuntalaisen rooleja yksityiskohtaisesti; kuntalainen vaaleihin osallistujana, päätösosallistujana, mielipiteen ilmaisijana, informaation saajana ja antajana, kansalaistoimijana ja toimintaosallistujana. (Siitonen, 2004, 202–204.)

Kuntalaisuuden piirteitä voidaan jakaa neljään eri tyyppiin. Alamaiset ovat yhteisen, julkisen omaisuuden vaalijoita, he suorittavat veronsa ja maksunsa ilman vilppiä, he noudattavat lakeja ja säännöksiä tunnollisesti, he ilmoittavat havaituista väärinkäytöksistä viranomaisille ja silti heillä on valmiuksia vaatia yhteiskunnalta vastiketta veroille. Sovinnaiset seuraavat ja keskustelevat yhteiskunnallisista asioista sekä äänestävät vaaleissa. Heihin liittyy edustuksellisen kansanvallan lähtökohtien omaksuminen, mutta suurta kuntalaisaktiivisuutta heiltä ei voi odottaa. Uhrautajat uhraavat henkilökohtaisen edun yhteisen hyvän puolesta. He osallistuvat vapaaehtoistyöhön, suostuvat julkisiin luottamustehtäviin, tinkivät omasta elintasosta heikompien puolesta ja ovat jäsenenä poliittisissa puolueissa. Radikaalit puolestaan ovat valmiita ryhtymään lainvastaisiinkin protestitoimiin, jos asian tärkeys sitä edellyttää, ja heillä on valmius rikkoa lakia ja säädöksiä, jos

ne ovat selvässä ristiriidassa omantunnon kanssa. Ikä yksilötekijänä on vahvimmin yhteydessä alamaisuuteen, sovinnaisuuteen ja urautuvuuteen radikaalisuuden liittyessä nuorimpiin ikäryhmiin. Urbanisiin kuntaominaisuuksiin liittyy voimakkaasti alamaisuus-piirteet ja uhrautuja-asennoituminen taas on vahvaa pienissä maalaiskunnissa. (Pekola-Sjöblom & al., 2006a, 79–83.)

Pekola-Sjöblom (2011) toteaa, että äänestäjänä kuntalainen ottaa kantaa julkisen sektorin laajuuteen ja suuntaan liittyviin kysymyksiin äänestämällä sitä puoluetta, jonka ohjelma ja ideologia vastaa hänen käsityksiään. Veronmaksajana kuntalaisilla ajatellaan olevan omat näkemyksensä verovaroin rahoitetuista yhteiskunnan panostuksista, kuten verotuksen suuruudesta palvelujen järjestämisen laajuuteen. Asiakkaan ja käyttäjän rooleissa kuntalaiset tekevät arvioita kokemukseen julkisesti rahoitetuista ja järjestetyistä palveluista; palvelujen hoidon hyvyydestä, tärkeydestä ja/tai saavutettavuudesta. (Pekola-Sjöblom, 2011, 230.)

Mäkinen (2009) on pohtinut kuntalaisen osallisuutta ja osattomuutta tietoyhteiskunnassa. Kuntalaisen osallisuus kuvaa kokemusta jäsenyydestä yhteisössä ja yhteiskunnassa, jossa ihminen on mukana vaikuttamassa. Näin osallinen kuntalainen on kompetentti yhteiskunnan jäsen, jolla on halutessaan mahdollisuus osallistua, toimia ja vaikuttaa. Osallista kuntalaista ilmentää siis toimijuus ja osallistuminen. Osaton kuntalainen on vailla näitä mahdollisuuksia. Hän kokee ulkopuolisuutta suhteessa yhteisöönsä ja yhteiskuntaan sekä vaikuttamiseen siinä täysimääräisen kuntalaisuuden jäädessä toteutumatta. Tietoyhteiskunnassa digitaalisia välineitä kuten viestintäteknologiaa voidaan käyttää kuntalaisen digitaalisen voimistumisen kehittämisessä. Sitä voi tapahtua suhteessa kompetenttina kuntalaisena elämiseen ja suhteessa tietoyhteiskunnassa vaikuttamiseen. (Mäkinen, 2009, 24.)

Kunnallinen itsehallinto käsittää kunta-valtio-suhteen, kuntalaisten itsehallinnon ja kuntalaisten osallisuuden. Kuntalaisen osallisuus on muutakin kuin pelkkä osallistuminen tai osallistumisen mahdollisuudet. Osallisuus ja osallistuminen sisältävät periaatteellista ja käytännöllistä mahdollisuutta kuulua yhteisöön, mahdollisuutta tulla kuulluksi sekä tietoisuutta tästä mahdollisuudesta. Osallisuus on ennen kaikkea olotila, tunne ja kokemus. Osallisuus on myös kokemus siitä, että omalla mielipiteellä on merkitystä, että siitä kannattaa kertoa. Kuntalainen tarvitsee taitoa, kykyä ja halua kertoa omat näkemyksensä. Ongelmia voi joskus aiheuttaa se, että kuntalaisilla on heikot mahdollisuudet osallistua, osallistumisen kanavia ei ole tai kuntalaiset eivät usko osallistumisen merkitykseen. (Niiranen, 2011, 220.)

Kuntalaisten itsehallinnon kannalta ydinkysymys on tulevaisuudessa se, millaiseen osallisuuteen nuoret aikuiset, nuoret ja lapset kasvavat. Kuntalaisten laajan ja avoimen osallistumisen vaihtoehtoisia tapoja voidaan rakentaa esimerkiksi internetin ja kunnan verkkosivujen kautta. Toimivien osallistumismahdollisuuksien tarjoaminen voi kasvattaa kuntalaisten mielenkiintoa kunnallista päätöksentekoa kohtaan ja palauttaa heidän luottamustaan sekä demokratiaan että poliittisiin instituutioihin. (Niiranen, 2011, 223–226.)

Kuntaliiton yhtenä toiminnan painoalueena on, että kuntien toiminta perustuu elävään itsehallintoon ja kuntalaisten vahvaan osallisuuteen. Kunnan tulee ankkuroitua voimakkaasti kuntalaisten arkeen ja yhteisöllisyyden erimuotoihin. Kuntalaisten ja päätöksentekijöiden välisen vuoropuhelun pitää toimia. Kuntalaisilla, palvelujen käyttäjillä, tulisi olla halu ja mahdollisuus vaikuttaa oman elämänsä asioihin. (Suomen kuntaliitto, 2009a, 6.)

Osallistumismahdollisuuksien ja -muotojen arviointitarpeen taustalla on laajempi kansanvaltaiseen hallinto- ja toimintajärjestelmään kohdistuva ongelma. Kansalaisten kiinnostus edustuksellista demokratiaa kohtaan on vähentynyt. Kansalaiset ovat vieraantuneet poliittisista puolueista ja luottamus on heikentynyt julkisia instituutioita sekä erityisesti kunnallista päätöksentekoa kohtaan. Äänestysinto on laskenut erityisesti kunnallisvaaleissa. Samaan aikaan alueellistuminen, verkottuminen ja päätöksentekovallan siirtyminen kansalliselta kansainväliselle tasolle luovat uusia haasteita nykyiselle kansanvaltaisen järjestelmän toiminnalle. Demokratian toteutumiseksi on edustuksellisen järjestelmän rinnalle etsittävä sitä täydentäviä suoran osallistumisen malleja. Osallisuus liittyy käsitteenä kiinteästi demokratiaan ja se on laaja-alaisempi käsite kuin osallistuminen. Osallistumiseen sisältyy ajatus kansalaisesta aktiivisena subjektina, joka haluaa, osaa ja saa toimia vaikuttajana itselleen tärkeissä yhteiskunnallisissa asioissa. Osallisuus liittyy lisäksi edustuksellisen demokratian kehittämiseen tai se voi olla laissa sääntelemätöntä omaehtoista kansalaistoimintaa, kansalaisaktivismia tai järjestöosallisuutta. Osallisuuden muodot voidaan määritellä ja jäsenellä monin eri tavoin. Tieto-osallisuus on kuntalaisten oikeutta tiedon saamiseen ja tuottamiseen sisältäen mm. kunnan tiedottaminen, kuntalaisten kuuleminen, kyselyihin vastaaminen ja palvelusitoumukset. Suunnitteluosallisuus on tieto-osallisuutta syvempää kuntaorganisaation ja kuntalaisten välistä valmisteluun liittyvää vuorovaikutusta, kuten yhteissuunnittelu ja kaupunkifoorumit. Päätösosallisuus on suoraa vaikuttamista palvelujen tuottamista tai omaa asuinalueita koskeviin päätöksiin. Toimintaosallisuus on kuntalaisten omaa toimintaa elinympäristössään tai palveluja toimintayksiköissä esimerkiksi talkoovoimin toteutettavaa ympäristön kunnostusta. (SM, 2002, 3-7.)



Vaikka kuntalaisten suhtautumien kuntansa päätöksentekoon on myönteisempää kuin aiemmin, värittää kuntalaisten mielipiteitä edelleen epäileväisyys ja kriittisyys. Luottavaisuus on suurinta alle 3000 asukkaan kunnissa ja vähäisintä suurimmissa. (Pekola-Sjöblom, M., 2006, 183.) Tilastokeskuksen mukaan Tyrnävän kunnan äänestysprosentti vuoden 2008 vaaleissa 62.3 ja koko maassa 2008 61.2. (Tilastokeskus, 2009.)

Tietoyhteiskunnassa, digitaalisessa ajassa, voidaan kulttuuria luonnehtia osallistumisen, jakamisen, levittämisen, kierrättämisen, yhteisöllisyyden ja liittymisen termein. Sitä voidaan kutsua myös osallisuuden kulttuuriksi. Erilaiset digitaaliset ja sosiaaliset mediat haastavat kuntalaiset uudenlaisen medialukutaidon oppimiseen. Se käsittää mediatekstien vastaanottamisen ja vuorovaikutteisuuden, osallisuuden ja omaehtoisen kulttuurisen tuottamisen. (Kupiainen & Sintonen, 2009, 14–15.) Sähköisessä asioinnissa kuntalaisen osallistuminen tarkoittaa heidän käyttöönsä käyttämisen käyttöön eli palvelun kansatuottamiseen liittyviä taitoja, tietoja ja kiinnostusta. Niistä riippuu, pystyvätkö he esittämään kysymyksiä ja valituksia, vastaanottamaan vastauksia tai käyttämään sivustoilla olevia linkkejä. Helpot järjestelmät ja tukitiedot auttavat kuntalaista osallistumaan. Kuntalaisen osallistuminen on osittain yhdessä tuotettava toiminto ja osittain yhdessä tuotettava ratkaisu kuntalaisen hakemaan hyötyyn, arvoon ja arvonluontiprosessiin saatavasta palvelusta. (Grönroos, 2010, 242–243.)

Kuntalaisella tulisi olla tämän päivän tietoyhteiskunnassa psykologisia, teknisiä, taidollisia ja osallistumiseen liittyviä valmiuksia. Mikäli jokin näistä edellytyksistä puuttuu, osallistuminen voi vaikeutua tai estyä. Hyvillä valmiuksilla varustettu kuntalainen voi sekä edistää henkilökohtaista elämäänsä että yhteiskuntaan osallistumista voiden ottaa haltuun uusia viestintäkeinoja ja toimia vapaammin omassa kontekstissaan. Hän voi olla mukana prosesseissa, jossa yhteisiä asioita suunnitellaan, käsitellään ja toimeenpannaan. Kuntalaisella on yhä enemmän vastuuta oman valmiuksiensa kehittämisessä, myös kriittisen vastaanoton ja informaatiotulvassa selviämisen valmiuksissa. Kuntalaisen aktiivisuus netissä tuottaa uudenlaista kansankulttuuria ja digitaalista toimijuutta. Sillä voi olla yksilöllisiä ja kollektiivisia muotoja, mutta demokratian toteutumiseksi sillä pitäisi olla päätöksentekoon vaikuttavia merkityksiä. Uudenlainen kuntalaisuus, e-kuntalaisuus määritellään hallinnollisten rakenteiden kautta, jolloin kuntalainen on verkkopalveluiden käyttäjä ja opiskelee siihen tarvittavia valmiuksia. (Mäkinen, 2009, 57–60.)

Kuntalaisten osallistumishalukkuutta ja eriytymistä osallistujina voidaan määritellä toisiinsa liittyvillä ja ristiriitaisillakin kehityssuunnilla. Pieni aktiivisten kuntalaisten joukko vaikuttaa erityisesti luottamushenkilöjärjestelmän kautta ja oman tontin pihalta maailmaa katsovat aktivoituvat vasta jonkin uhatessa heidän lähiympäristöään tai elämänlaatuansa. Yhdenasianliikkeet ja kapeaa kuntalaisryhmää edustavat liikkeet sekä aktivistiverkostot vaikuttavat yhä enemmän muun kuin poliittisen päätöksentekojärjestelmän kautta. Passiiviset tai syrjäytyneet kuntalaiset eivät osallistu ollenkaan. Kuntalaiset toimivat siis erilaisissa rooleissa ja osallistujina asuinkunnissaan ja tämän erilaistumisen arvioidaan tulevaisuudessa vain korostuvan. (Rantakokko & al., 2009, 12; Pikkala, 2007, 7.)

Kuntalaisten aktiivinen vaikuttaminen ja osallistuminen voidaan jakaa kolmeen tasoon. Ensimmäisenä on hallinnon läpinäkyvyydestä ja informaation riittävydestä huolehtiminen eli huolenpito kuntalaisten tiedollisista edellytyksistä. Toisena on kansalaisten mahdollisuus vaikuttaa kyselyjen ja aktiivisen myötämääräämisen kautta. Kolmantena on hallinnon hoitamien tehtävien siirtäminen kuntalaisten tai heidän yhteisöjensä vastuulle. (Ryynänen, 2004, 249.)

Kuntalaisnäkökulma kunnan toiminnassa tarkoittaa kuntalaisen kokemusta kunnan jäsenyydestä. Siihen sisältyvät esimerkiksi kunnallisen demokratian muodot ja edellytykset, kuten verkkodemokratia, erilaiset käyttäjäroolit, asukas- ja asiakasneuvostot, mielipiteen kuuleminen sekä kuntalaisten edustuksellinen ja suora osallistuminen. Käytännössä kuntalaisnäkökulma on tarkoittanut äänestämistä, verotukseen perustuvaa rahoitusjärjestelmää sekä varsin usein palvelujen käyttämistä eli asiakkuutta. Kuntaorganisaatiot ja kuntalaisten kokemukset kunnan jäsenyydestä ovat muutoksessa. Aina vain tärkeämpää kunnallisessa päätöksenteossa on muistaa ja tunnistaa se, että asukkaiden kokemus kuntalaisnäkökulmasta sisältää yhteiskunnan eheyden kannalta arvokkaita tekijöitä. Osallisuuden kokemuksia synnyttävät kunnan jäsenyys, kokemukset kuntayhteisöön kuulumisesta ja omista vaikuttamisen mahdollisuuksista itselleen tärkeissä asioissa ja palveluissa. Hallintomenettelyn julkisuus on osa kunnallista demokratiaa ja yhden osan avoimuutta muodostavat kunnan toimijoiden viestintäsuunnittelu, viestinnän valmiudet, tahto ja taito. (Niiranen, 2011, 223–224.)

Vahvaan kunnalliseen demokratiaan ja elävään itsehallintoon tarvitaan paitsi kuntalaisten vahvaa kuntakiinnittyneisyyttä, kuntalaisuutta, myös kunnasta lähtevää vahvaa kuntalaislähtöisyyttä. Kunnan tulisi toiminnallaan kaikin keinoin pyrkiä hidastamaan ja pysäyttämään kuntalaisten asenne-erojen kasvaminen kunnan sisällä ja suhteessa toisiin kuntiin. Tietoisella ja järjestelmälli-

sellä toiminnallaan kunnat voivat saada kuntalaiset itse vahvistamaan kuntalaisuuttaan ja sitä kautta yhteisöllisyyttä, mikä kaikki heijastuu kunnan elinvoimaisuuteen kunnallisen demokratian ja kuntalaisten itsehallinnon voimistumisena. (Pekola-Sjöblom, 2011, 231–239.) Sisäinen tai subjektiivinen kuntalaispätevyys tarkoittaa kuntalaisen arvioita omista edellytyksistä vaikuttaa poliittisiin päätöksiin tai prosesseihin. Pienten kuntien asukkaat arvioivat kuntalaispätevyytensä paremmaksi kuin muiden kuntaryhmien ja tämä samalla lisäsi heidän kuntaan samaistumistaan. (Pekola-Sjöblom & al., 2006, 73.)

Suomalaisten samaistuminen kotikuntaansa liittyy vahvasti suureen kuntakokoon, urbaanista elämänmuotoa ilmentäviin kuntaominaisuuksiin, ruotsinkielisyyteen, korkea-asteen tutkinnon suorittamiseen ja johtavassa asemassa olemiseen. Pienissä, alhaisen taajama-asteen kunnissa asuvat ovat vähän kuntakiinnittyneitä. (Helander & Pekola-Sjöblom, 2006, 115.) Kuntasamaistumisen perusteet ovat muuttuneet aiemmista yhteisöllisyydestä ja tunnesiteistä entistä korostuneemmin hyväosaisuuden ja kunnan menestystekijöiden yhteisvaikutukseen. (Pekola-Sjöblom & al., 2006b, 321.)

Henmanin (2010) mukaan kuntalaisuuden käsitteen syntyessä sisällä ja osana liberalismia, tämä muodollinen suhde kuntalaisen ja kunnan välillä on poliittisesti ja sosiaalisesti rakentuva ja kiistanalainen ja näin ollen koko ajan dynaaminen ja muuttuva. Monet tutkijat ovat perinteisesti nostaneet esiin oikeuksia, jota kuntalaisuus tuo, mutta viime aikoina on alettu puhua kuntalaisen vastuista. Itse asiassa ei voi olla oikeuksia ilman vastuuta, nimittäin vastuuta huomata, kunnioittaa ja varmistaa toisen oikeuksia. Aiemmin kuntalaisuus on määräytynyt kunnan jäsenyydestä ja tämän vuoksi mahdollisuudesta saada valtion ja kunnan järjestämiä palveluita. Työnteon mahdollisuuksissa tapahtuneiden muutosten seurauksena hyvinvointipalvelut ovat ehkä enemmän sidoksissa aktiivisuuteen työmarkkinoilla ja sosiaalisen kuntalaisuuden on katsottu vähentyneen. Tätä kutsutaan ehdollistuneeksi kuntalaisuudeksi. Toisaalta kuntalaisen ja kunnan välisen suhteen nähdään yhä enemmän olevan samantapainen kuin yrityksen ja asiakkaan välinen suhde. Kuntalainen on asiakas ja kuluttaja, jolle haetaan parhaita mahdollisia palveluita heidän tarpeidensa pohjalta. Aina kunnan rahoittamien palvelujen ”asiakkaalla” ei ole mahdollisuutta valita palvelun tuottajien välillä, aina ne eivät ole edes vapaaehtoisia luonteeltaan, kuten lastensuojelun asiakkailta, vangeilla ja työttömillä. (Henman, 2010, 223–224.)

Uusliberaalit ajattelijat ovat pohtineet kuntalaisen veronmaksajan roolin ja julkisten palvelujen epätasa-arvoista suhdetta. Usein sanotaan, että kunta on tilivelvollinen veronmaksajille ja että

veronmaksajat tulee vakuuttaa julkisten varojen käytön tehokkuudesta ja soveliaisuudesta. Tämä jättää sellaiset kuntalaiset, joiden tulot suurimmaksi osaksi tulevat valtion ja kunnan tuista ja eduista uusliberaalien mielestä epätasa-arvoiseen asemaan toisiin nähden. Tämä taas haastaa liberaalien kuntalaisuus-käsitteen, jossa kuntalaiset ovat muodollisesti tasa-arvoisia. Sähköisellä hallinnolla on mahdollisuus tuottaa ja rakentaa uudenlaista kuntalaisuutta, yksilöllistä vastuuta ja velvollisuutta oikeuksiin nähden. Jotta kuntalaisuudesta ei tulisi taakkaa ja kuntalaisuuden monimuotoisuus ymmärrettäisiin erilaisten käyttäjien näkökulmasta, tulisi sähköisen hallinnon mahdollisuudet kartoittaa ja kehittää sitä erilaisiin tarpeisiin osallisuuden turvaamiseksi. (Hennan, 2010, 224–227.)

Pääosin kuntalaisten maksamilla veroilla ja maksuilla sekä valtionosuuksilla kerätään rahoitus kuntapalveluja varten. Kuntalaiset näin ollen kollektiivisesti rahoittavat suurimman osan palvelujensa tuottamisesta. Tämän vuoksi kuntaorganisaatio on palvelujen järjestämisessä välikäsi. Kuntalaisilla odottavat vastiketta verovaroilleen eli palveluja, jotka varmistavat hyvinvointia. Kunnan on siis toimittava tuloksellisesti, järjestettävä palvelut kustannustehokkaasti ja -taloudellisesti eli niin alhaisin kustannuksin ja vaikutuksiltaan hyvätasoisina kuin mahdollista. Kuntaorganisaation tehokas toiminta kasvattaa palvelujen tuottamaa hyvinvointia, toisaalta tehoittomasti toimiva kunta voi järjestää kuntalaiselle riittämättömästi ja huonolaatuisia palveluja. (Meklin & Vakkuri, 2011, 285.)

Kuntien taloudelliselle itsehallinnolle yksi tärkeä ehto on talouden tasapainovaatimus. Tulojen on riitettävä pitkällä aikavälillä sekä käyttömenojen että investointien maksamiseen. Uusien investointien rahoittamiseen lainarahalla on perusteltua, mutta lähes kaikilla menoilla on suora kytkös reaalityönteeseen, kuntien palvelujen järjestämiseen. Muutoksia kuntien palvelujen järjestämisessä aiheuttaa niin menojen leikkaaminen kuin lisääminenkin. Kunta voi saavuttaa talouden tasapainon esimerkiksi heikentämällä palvelutasoa tai vastaavasti järjestämällä palvelut tuloksellisemmin eli kustannustehokkaammin ja vaikuttavammin. Kunnan tarjoama palvelutaso voi siis olla alhainen, mutta se voi jatkaa toimintaansa. Itsenäisenä kunta ei voi jatkaa toimintaansa pitkään, jos sen tulot ja menot eivät ole tasapainossa. Kuntien on pyrittävä monin tavoin joko kasvattamaan tuloja tai vähentämään menojen kasvua pysyäkseen tasapainossa. Talouden tasapainoa on tarpeen arvioida lisäksi sukupolvien välisen oikeudenmukaisuuden ongelmana, sillä kunta voi investoida ja rahoittaa tämän päivän palvelutasoa tulevien sukupolvien kustannuksella. Kunnan talouden tasapainon ja kuntalaisten verorahoilla järjestettyjen palvelujen suhde on hyvin monimutkainen: kunnan tulot ja menot voivat olla tasapainossa, mutta kuntalaiset saavat heikko-

tasoisia palveluja, tai päinvastoin tasapainon kanssa taisteleva kunta saa aikaan erinomaiset palvelut kuntalaisille. Kunnalla voi mennä hyvin, mutta kuntalaisilla saattaa mennä huonosti tai päinvastoin. (Meklin & Vakkuri, 2011, 287.)

Parin viimeisen vuosikymmenen aikana kiinnostus kuntalaisten ja käyttäjien palvelumielipiteiden kartoitukseen on kasvanut selvästi. Tähän on vaikuttanut kuntien tiukkenevat taloudelliset toimintaraamit sekä valtion kuntiin kohdistumat lisääntyvät palveluvelvoitteet, jotka pakottavat kunnat tarkistamaan ja tehostamaan palvelutoimintaansa. Nykyisin kuntalaisten vaatimustaso ja vaade saada verorahoille vastiketta on kasvanut ja sen oletetaan jatkavan kasvuaan tulevaisuudessaakin. Tutkimuksissa on havaittu, että kuntalaiset samaistuvat kotikuntaansa vähintään kohdullisella tasolla, ja että he ovat kaiken kaikkiaan tyytyväisiä kunnallisiin palveluihin. Kuitenkin he suhtautuvat ennemminkin kriittisesti kuin luottavaisesti kunnan päätöksentekoon. Näihin arvioihin vaikuttavat yksilötasolla ikä, ammattiasema, koulutus, kotitalouden nettotulot sekä äidinkieli ja kunnassa asumisaika. Kuntatasolla tällaisia tekijöitä ovat elinkeinorakenne ja työllisyysaste sekä kunnan taloudellinen tilanne. Luottamusta ja palvelutyytyväisyyttä kuvaavilla mittareilla kuntalaisten mielipiteet ovat myönteisimpiä kaikkein pienimmissä kunnissa ja heikoimpia suurimmissa kaupungeissa. Erilaisten mielipideulottuvuuksien kautta piirtyvä vahva kuntalaisuus osaltaan vahvistaa kunnan niin sanottua hyvää kehää eli hyvä tuottaa hyvää. Toisaalta samojen mielipideulottuvuuksien kautta piirtyvä kuntalaisuus voi tulla esille vähemmän voimakkaana, jopa heikkona. Heikko kuntalaisuus voi johtaa kunnan ajautumisen huonolle kehälle. (Pekola-Sjöblom, 2011, 235–238.)

Kunta on ihmisten muodostama moniarvoinen yhteisö. Kuntalaisten eriytyminen arvoiltaan ja elämäntavoiltaan näkyy kuntalaisten erilaistumisena myös osallistujina. Kunnan merkitys arjen yhteisönä on muuttumassa. Yhteisöllisyys ei enää määräydy vain asuinpaikan mukaan, vaan monille ihmisille omat yksilöllisesti valitut yhteisöt ovat asuinpaikkaa merkityksellisempiä. Kuntalaisille kunnan merkitys ei kuitenkaan katoa, sillä asuinpaikkaan on ja tulee olemaan sidottuna monia palveluja. Identifioituminen kuntaan ja sen palveluihin tukee omalta osaltaan hyvinvointia. Halu ottaa osaa paikallisyhteisön toimintaan on pitkään ollut muutoksessa. Osa kuntalaisista käyttää useita erilaisia vaikuttamistapoja koskien niin edustuksellisen kuin suoran demokratian muotoja. Vahvan luottamuksen ja vuoropuhelun kunnat menestyvät muita paremmin ja kykenevät tuottamaan parempaa hyvinvointia jäsenilleen. Yhteisöllisyyteen tulee kasvaa ja siten lasten ja nuorten tulee saada riittävät valmiudet toimia aktiivisena kansalaisena. Koti, koulu, harrastukset ja turvallinen ystäväpiiri ovat tärkeässä asemassa. Erityisesti päiväkotien ja koulujen roolia,

niiden osallistumisjärjestelmiä, opettajien valmiuksia ja opetusmetodeja tulee kehittää entistä osallistavampaan suuntaan. Ihminen on elämänsä ajan täysivaltainen yhteisön jäsen, jolla on oikeus omanhalunsa mukaisesti osallistua eri ikäryhmistä koostuvan elinympäristönsä arkeen. Myös ikääntyvän kuntalaisen osallisuutta ja vahvuuksia tulee tukea vahvistaen sosiaalisia verkostoja. Eri elämäntilanteissa olevat kuntalaiset asettavat kasvavia vaatimuksia kunnille koskien palveluja, niiden laatua ja saatavuutta. (Suomen Kuntaliitto, 2010, 6-7.)

## **2.2 Kuntalaisen asiakkuus ja palvelujen asiakaslähtöisyys**

Asiakaslähtöisyys sisältää kuntalaisesta, asiakkaasta näkemyksen, joka ilmenee yhteiskunnassa eri ulottuvuuksissa ja yhteyksissä. Kuntalainen on toisaalta yksilö, joka on oman elämänsä asiantuntija ja toisaalta perheen tai muun lähiyhteisön jäsen. Kiikkala esittää asiakaslähtöisyydelle neljä ulottuvuutta: toiminnan arvoperustan, näkemyksen kuntalaisesta, organisaation toiminnan luonteesta sekä työntekijästä. Asiakkuuden ensimmäisellä tasolla kuntalainen nähdään yksilönä: hän on aktiivinen toimija, jolla ajatellaan olevan voimavaroja sekä mahdollisuuksia, ja häntä autetaan tulemaan toimeen omillaan. Iällä, taloudella, asumismuodolla ja elämänmallilla on vaikutus asiakkuuteen ja siihen miten yksilö on yhteydessä lähiyhteisöönsä. Toisella tasolla kuntalainen nähdään yhteisönsä jäsenenä. Asiakkaalla on oma tapansa elää yhteisössään, ja kuntalainen edustaa yksilöllisesti omaa ikäryhmäänsä sekä heijastaa omaa uskonto- ja kulttuuritaustaan. Kolmannella tasolla kuntalainen nähdään alueensa asukkaana ja kulttuurinsa edustajana, ja neljännellä tasolla kuntalainen nähdään yhteiskunnan jäsenenä. (Kiikkala, 2000, 117–118.)

Kettusen ja Möttösen (2011) mukaan asiakas-käsite on muotoutunut julkishallintoon ja kunnalliseen palvelutuotantoon kahdelta eri suunnalta. Yhtenä näkökulmana on asiakkuus markkinamaisena käsitteenä liittyen New Public Management- suuntaukseen ja julkishallinnon mallinottamiseen yrityksistä. Toisena tausta-ajatuksena on suoraan osallistumiseen ja demokratiaan liittyvä näkemys kuntalaisten vaikutusmahdollisuuksien vahvistamisesta suhteessa julkishallinnon tuotoksiin. Kunta on itsehallinnollinen organisaatio, jossa kuntalaisten osallistuminen ja vaikuttaminen kunnan toimintaan kuuluu perusarvoihin. Voidaan kuitenkin epäillä sitä, että julkisten palveluiden käyttö ei vastaa markkinatilannetta ja siksi ei tulisi puhua asiakkaista. On väitetty, että kunnat eivät osaa toimia samalla tavalla asiakaslähtöisesti kuin yritykset, kun niitä on ryhdytty NPM-oppien mukaisesti vertaamaan yrityksiin. Kuntalaisnäkökulma on välttämätön kompleksisen organisaation hallinnassa. Kuntia ei voi enää hallita keskitetyllä ohjauksella vaan toiminta- ja

päätösvaltaa täytyy olla hallinnon ja kuntalaisten kohtaamisen rajapinnoilla. (Kettunen & Möttönen, 2011, 57–59.)

Asiakkuuden luonne on kunnan palveluprosesseissa eri tilanteissa erilainen. Osa kuntalaisista hakeutuu palvelujen piiriin vapaaehtoisesti ja samalla tavoin kuin yksityisiin palveluihin. Osa joutuu hakeutumaan palveluihin, osa haetaan palveluihin ja joitain ns. asiakkaita joudutaan etsimään ja kehittämään keinoja, miten heidät saadaan pysymään palvelujen piirissä. On myös ”hiljaisia” asiakkaita, jotka eivät kykene edustamaan itseään ja ajamaan etujaan. Asiakkaiden ääni-  
valtaisuus liittyy oleellisesti asiakasnäkökulmaan. Lähtökohtana on asiakkaan, kuntalaisen äänen kuuleminen ja hänen itsemääräämisoikeutensa kunnioittaminen. Tärkein peruste nykyistä vahvemmalle asiakaslähtöisyydelle on nykyaikaisen valtion ja kunnan luonne. Ne eivät käytä pakkovaltaa, vaan kuntalaisten hyväksyntään perustuvaa vallankäyttöä. Kuntalaisilla on näin oikeus vaikuttaa suoraan saamiinsa palveluihin. Palvelunkäyttäjälle annettu ääni voimistaa julkisten palvelujen ja julkishallinnon legitimitettä. (Kettunen & Möttönen, 2011, 60–62.)

Julkisella sektorilla tehokkuutta ja laatua tavoitellaan asiakaslähtöisyyden kautta. Asiakaslähtöisyydessä asiakkaan tunnistaminen on ensisijaista ja julkisella sektorilla asiakkaita on erilaisia ja eri tasoilla. Niitä voivat olla valtio, kunta ja ministeriöt, yksityiset ja julkisen sekä kolmannen sektorin toimijat. Yksityisistä ihmisistä asiakkaita ovat mm. tietyllä paikkakunnalla asuvat, tietyn yksikön palveluja käyttävät tai tiettyyn demografiseen ryhmään kuuluvat, kuitenkin loppukädessä kaikki kuntalaiset. Julkisella sektorilla asiakaslähtöisyys on erityisen tärkeää, koska päätavoitteena on kuntalaisten eli asiakkaiden hyvinvointi. (Mäki & Sorri, 1999, 175.)

Asiakaslähtöisyys toiminnan arvoperustana korostaa kuntalaisen, asiakkaan kohtaamista yksilönä: kuntalaista ja hänen tapojaan, uskontoaan ja kulttuuriaan sekä itsemääräämisoikeuttaan kunnioitetaan. Kuntalainen on aktiivisessa roolissa elämäänsä koskevassa päätöksenteossa. Asiakaslähtöinen toiminta vastaa kuntalaisen tarpeisiin hänen näkökulmastaan, jolloin toimintaa ei suunnitella ainoastaan ammattilaisten ja organisaation lähtökohdista käsin. Tavoitteena on kuntalaisen voimavaroja ja elämänhallintaa edistävä työ, jossa työntekijä tukee kuntalaista omien voimavarojen mukaisten ratkaisujen löytämisessä ja päätösten tekemisessä, mutta ei toimi kuntalaisen puolesta. (STM, 1999, 11.)

Asiakaslähtöisestä näkökulmasta palvelutapahtuma on kuntalaiseen, asiakkaaseen kohdistuva, vuorovaikutuksellinen kohtaaminen, jossa syntyy kuntalaisen kokemus palvelunvastaavuudesta

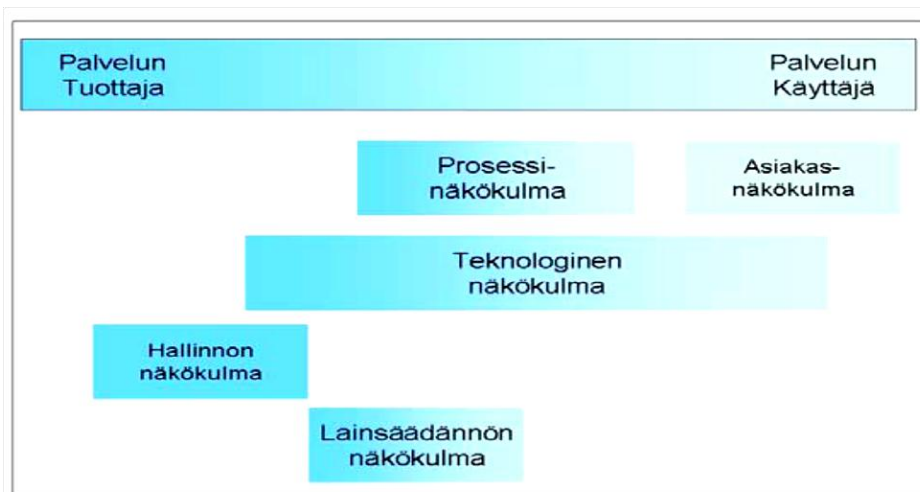
hänen tarpeeseen. Asiakslähtöisyyttä ei kuntalaisen näkökulmasta ”tuoteta” vaan rakennetaan aina uudelleen jokaisessa palvelutapahtumassa. Asiakaskeskeisessä kehittämismallissa palveluntarjoaja ideoi, suunnittelee ja rakentaa asiakaskyselyn, johon kuntalainen vastaa antaen palautetta tekijälle. Asiakslähtöisessä kehittämismallissa asiakasymmärrystä pyritään syventämään tunnistamalla kuntalaisen tarpeita, preferenssejä, vaihtoehtoisia ratkaisuja tai käyttäjännovaatioita. Tämän jälkeen yhdessä kuntalaisen kanssa valitaan paras ratkaisu, suunnitellaan ja rakennetaan toiminto, ja kuntalainen testaa ja käyttää sitä siirtäen käyttäjäkokemuksensa syventämään ymmärrystään. (Virtanen, 2011, 29–37.) Asiakslähtöisyyden edellytyksenä on Mäen ja Sorrin (1999) mukaan kunnan johdon kannustava toiminta, työntekijöiden hyvät suhteet ja mukautuva organisaatio. Työn ohjauksen ja tavoitteiden tulee olla asiakslähtöisyyteen pohjautuvia ja kuntalaisten, asiakkaiden, kanssa työskentelevillä tulee saada vaikuttaa palveluun vaikuttaviin päätöksiin. Kunnan palveluissa asiakslähtöisyyden näkökulmana on, että palvelun tuottaja yleensä katsoo kuntalaisen, asiakkaan, tarpeita koko yhteiskunnan kannalta. (Mäki & Sorri, 1999, 90.)

Käyttäjälähtöisyydellä halutaan painottaa oman tuotteen tai palvelun vastaavuutta käyttäjien tarpeisiin. Valtion uuden IT-strategian yhtenä kehittämisalueena ovat asiakslähtöiset sähköiset palvelut. Asiakslähtöisyys rinnastetaan tässä ohjeessa käyttäjälähtöisyyteen, vaikka käyttäjä käsitteenä onkin laajempi kuin asiakas (asiakas on palvelun käyttäjä). Julkisen hallinnon sähköisen asioinnin kehittämisstrategian yhtenä tavoitteena on asiakaskeskeisyyden lisääminen hallinnon verkkopalveluissa. Tavoiteltaessa hallinnon palvelujen parempaa asiakaskeskeisyyttä tulee pyrkiä palvelujen entistä suurempaan kustannustehokkuuteen ja tuottavuuden lisäämiseen. Tavoitteiden tulee olla tasapainossa keskenään, toisin sanoen asiakaskeskeisten palvelujen tulee olla myös tuottavia palveluita. Käyttäjälähtöisyydellä haetaan ideaalista käyttökokemusta, jonka saavuttaminen kokemuksen subjektiivisuudesta huolimatta tulisi olla jokaisen verkkopalveluntavoite. (VM, 2008, 6-12.)

Asiakslähtöisyys vähentää organisaation kuluja palvelujen implementoinnissa, kun ensin uskaljetaan investoida käyttäjätestaukseen, saadaan mahdollisia reklamaatioita, lisäpäivityksiä, uudelleensuunnittelua ja puhelimella tapahtuvia yhteydenottoja vähennettyä. Käyttäjakeskeisyyden hyötyjä ovat tyytyväisempi käyttäjä, stressin ja onnettomuuksien välttäminen, suuremmat käytön hyödyt ja tehokkuus, pienemmät kehitys-, ylläpito- ja koulutuskustannukset. Tyytyväinen käyttäjä on tyytyväinen asiakas ja tyytyväinen asiakas on asiakas jatkossakin. Palveluiden käyttäjillä, kuntalaisilla on kullakin omia arvoja, joita vasten he peilaavat palvelun merkitystä itselleen. Täl-



laisia ovat sosiaaliset arviot, kuten ryhmään kuuluminen, sosiaalinen vuorovaikutus, arvostuksen ja statuksen saaminen sekä vaikutusmahdollisuudet. Stimulaatio- ja uteliaisuusarvot kuvastavat innostusta, uteliaisuutta ja uutuutta sekä uuden tiedon saamista. Kasvaminen ja itsensä toteuttaminen vahvistavat itse tekemistä, itsenäistä ajattelua ja toimintaa, valitsemista, luomista ja tutkimista. Turvallisuusarvot korostavat turvallisuutta, hyvinvointia ja vapautta peloista. (Väänänen-Vainio-Mattila, 2011, 5- 9.) Palvelunkäyttäjän asiakasnäkökulmaa tulee pyrkiä varmistamaan. (Kuvio 2). Palveluita ei voi määrittellä kestävästi vain yhdestä näkökulmasta, vaan rinnalla on kuljetettava palvelun tuottamisen prosessi-, teknologinen -, hallinnollinen - ja lainsäädännöllinen näkökulma. (Toivanen, 2006, 68.)



Kuvio 2. Sähköisen asioinnin määrittämisen näkökulmia. (Toivanen, 2006, 68.)

Kuntalaisen, asiakkaan, näkökulmana on, että he eivät etsi tuotteita ja palveluita sinänsä, vaan ratkaisuja, joista he hyötyvät. Toisin sanoen palvelun arvo syntyy sillä hetkellä, kun kuntalainen sitä käyttää. Tätä kutsutaan arvontuotantoprosessiksi. Ennen sitä palvelu ja kaikki siihen käytetyt voimavarat ovat vain olemassa ja odottamassa hyödyntämistään. (Grönroos, 2010, 25; Storbacka & al., 2003, 15.) Kuntien tuottamissa palveluissa tuotteen arvoa katsotaan suhdennäkökulmasta eli tuotteet ovat vain arvon mahdollistajia ja kuntalainen luo saatavaa arvoa itse koko suhteen ajan ja arvo syntyy osittain asiakkaan ja palveluntarjoajan välisessä vuorovaikutuksessa. Palveluiden vaihdantänäkökulmassa toiminnan perustana on palveluiden arvon vaihtaminen rahaan. (Grönroos, 2010, 51.) Asiakkuusajattelussa on Storbacka & al:n (2003) mukaan kaksi osapuolta, kuntalainen ja kunta, ja asiakkuus on näiden osapuolten yhteistyötä, vaihdantaa eli prosessi, jossa molemmat suorittavat oman osansa. (Storbacka & al., 2003, 19.)

Kuntalais- ja asiakassuhteen kannattavuuden malli kuvastaa niitä kytköksiä ja tekijöitä, joita palveluntuotannossa tarvitaan, jotta kuntalaiset sitoutuisivat kuntaan ja olisivat uskollisia palvelujen käyttäjiä. Mallissa kuntalaisen kokema palvelun arvo vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen. Asiakastyytyväisyys vaikuttaa halukkuuteen sitoutua palveluntarjoajaan ja heidän välille syntyviin sidoksiin. Tyytyväisyys lujittaa palvelusuhtetta vaikuttaen sen pituuteen. Palvelusuhteen pituus vaikuttaa osaltaan suhteen kannattavuuteen, kun kuntalaisen tarpeet jo tunnetaan ja tarpeettomat palvelut voidaan poistaa. (Grönroos, 2010, 200–203.) Storbackan ja Lehtisen (2006) mukaan kuntalaisen kokemaan palvelun arvoon vaikuttaa koettu laatu ja hänen kokemansa panostus siihen. (Storbacka & Lehtinen, 2006, 103.)

Pinnallisessa asiakaslähtöisyysajattelussa toimitaan yleensä asiakkaan ilmaisemien tarpeiden pohjalta. Tarpeita ei ole ymmärretty syvällisesti eli ei ole tiedostettu sellaisia tarpeita, joista asiakas ei itsekään ole selvillä, koska hänellä ei ole käsitystä kaikista mahdollisuuksista. Tämä voi jäykistää toiminnan ja pysäyttää kehityksen. Kuntalaiset, asiakkaat eivät, poikkeuksia lukuun ottamatta, ole innovatiivisia, vaan paremminkin konservatiivisia. Tyytyväisyyden avulla toimintojen johtaminen on kapea näkemys johtamisesta. Se voi olla jopa vaarallinen kehityksen jarru, jos se estää organisaation oman osaamisen kehittämisen. Mikäli tyytyväisyydsmittaukset ovat hyviä, ei kuntalasilta tule painetta kehitykseen. Lopputulos pinnallisesta asiakaslähtöisyydestä on organisaation liiallinen sopeutuminen kuntalaisen ilmaisemiin tarpeisiin ja toimiminen ennen pitkää kuntalaisten armoilla. Tällöin organisaatio ajautuu erilaisiin tilanteisiin kuntalaisten toivomuksesta tai jopa kuntalaisten oletettujen toivomusten perusteella eli organisaatiolla ei ole omaa selkeää tahtoa. Asiakkuuden ehdoilla toimittaessa on kysymyksessä organisaation, kunnan ja kuntalaisen, asiakkaan, välinen yhteistyösuhde, jolloin molemmat osapuolet voittavat. (Storbacka & Lehtinen, 2006, 17.)

Asiakaslähtöisyyden käsite on yleistyttyään samalla vesittynyt, sillä kuntalaisen tarpeiden tyydyttäminen ei riitä. Tarpeisiin keskittyvä ajattelumalli perustuu kolmeen oletukseen; ensinnäkin oletetaan, että kuntalainen on oman arvontuotantoprosessinsa paras tulkki. Toiseksi ajatellaan, että kuntalainen kykenee analysoimaan oman prosessiaan ja pukemaan tarpeensa sanoiksi. Kolmanneksi, joka on ehkä vaarallisin oletus, oletetaan, että kuntalainen pystyy itse tunnistamaan tarpeidensa muutokset. Kuntalaisella voi olla vaikeuksia pukea tarpeitaan sanoiksi ilmaisten vain niitä tarpeita, jotka liittyvät hänen osaamiseensa tunnistamatta uusia. Organisaation on kuunneltava kuntalaisia, asiakkaita, mutta asiakaslähtöisyyden yhtenä näkökulmana on lähteä liikkeelle organisaation omasta osaamisesta. Sen on selvitettävä syvällisesti kuntalaisten lausumattomat

tarpeet, vielä heräämättömät toiveet ja tarjota uusia mahdollisuuksia, jotta pitkällä aikavälillä saavutettaisiin menestystä ja kilpailukykyä. Kuntalaista on valmennettava uusiin käyttäytymismalleihin käyttöönoton helpottamiseksi ja muutosvastarinnan vähentämiseksi. (Storbacka & al., 2003, 89–91.)

Muutos on monisyinen ja ristiriitainenkin asia. Kunnissa organisaationa on tapahtunut useita muutoksia, joiden avulla kunta on muuttumassa joustavammaksi ja palvelukeskeisemmäksi. Kunnallishallinnon muutoksiin on vaikuttanut ajassa kiinni oleva yhteiskuntapolitiikka, jonka avulla on tavoiteltu parempaa kuntalaisten hyvinvointia. Muutoksesta puhuttaessa tarvitaan täsmällistä käsitystä alkutilasta. Muutoksen käynnistäjät liittyvät organisaation toimintamallien uudistamiseen tai työtapojen muuttumisiin. Terve muutosvastarinta on terveen ihmisen ominaisuus, mutta toimintatapojen muutoksiin liittyy yksilön pelkotiiloja ja jopa ahdistusta. (Ihalainen, 2010, 154–156.)

Storbackan ja Lehtisen (2006) mukaan kuntalaisen, asiakkaan, arvontuotanto on asiakkuusajattelun keskeisin käsite. Se edellyttää, että prosessi, jonka avulla asiakas tuottaa itselleen arvoa, tunnetaan syvällisesti. Yhteistyössä sovitetaan prosesseja niin hyvin toisiinsa, että molemmat osapuolet hyötyvät organisaation osaamisen näin tukeessa prosessivaiheiden välillä tapahtuvan vaihdannan kautta kuntalaisen arvontuotantoa. Asiakkuudessa, asiakaslähtöisyydessä, kiinnitetään huomiota kokonaisuuteen ja sen jatkuvaan kehitykseen ja jatkuvuuteen. Tavoitteena on löytää uusia mahdollisuuksia asiakkuuden kehittämiseksi. Onnistumisen edellytyksenä ovat aito vuorovaikutus ja pyrkimys sellaiseen asiakkuuteen, että molemmat osapuolet saavat etua panostamisestaan. Toisin sanoen asiakkuudessa siirrytään vastakkainasettelusta yhteisen hyödyn tavoitteluun tavoitteena elää yhdessä kuntalaisen, asiakkaan, kanssa. (Storbacka & Lehtinen, 2006, 19–20; Storbacka & al., 2003, 21.)

Asiakkuus- ja kuntalaislähtöisyyttä varten tarvitaan lisäksi saavutettavuutta. Se tarkoittaa, että organisaatio on aina tavoitettavissa, sen kanssa on helppo tehdä yhteistyötä ja se on valmis ottamaan vastaan virikkeitä asiakkailta ja ulkomaailmasta. Arvontuotannolla pyritään siihen, että yhteistyössä kuntalaisen kanssa optimoidaan, prosessi- ja järjestelmälähtöisesti, asiakkuudessa syntyvä välitön ja välillinen arvo. Välitön arvo määräytyy niiden palveluiden ja lupauksen mukaan, joita kuntalainen saa vastineeksi omista korvauksistaan ja lupauksistaan. Välillinen arvo koostuu yhteisestä oppimisesta ja kehittymisestä sekä tunnearvosta, kuten luotettavan palvelun tuottajan valinnan aiheuttamasta turvallisuudesta. (Storbacka & al., 2003, 23–25.)

Asiakaslähtöisessä ajattelussa ja palveluiden kehittämisessä kuntalainen on aktiivinen toimija luoden arvoa itselleen samalla kun kunta luo arvoa itselleen. Tämä palvelutuotanto kehitetään vuorovaikutuksessa sellaiseksi, että se on molemmille tehokasta ja antoisaa. Tämä synnyttää tulosta tavoitteiden suuntaisesti. Innovoinnin ja uuden keksimisen näkökulmasta tämä vertauskuva pitäisi nostaa lintuperspektiiviin, jotta voidaan nähdä, miten kunta on mukana kuntalaisen elämässä, jonka tavoitteet ja mittarit ovat epäselviä ja muuttuvia. Kunta sähköisine asiointipalveluineen on vain jossain roolissa kuntalaisen elämän monimutkaisessa ja dynaamisessa kokonaisuudessa, jossa on mukana monia käytäntöjä ja toimijoita. (Korkman & Arantola, 2009, 38.)

Kuitenkin vakaus ja ennustettavuus kuuluvat kuntalaisen arkeen. Sitä lisäävät rutiinit ja muutoksen kitka. (Korkman & Arantola, 2009, 61.) Kuntalaisten palveluiden kehittämisessä on tärkeää ymmärtää arjen käytänteitä ja niiden toimintaa. Aiemmassa ajattelutavassa markkinoita määriteltiin jakamalla kuntalaiset erilaisiin ryhmiin. Arjen palvelutoiminnan kehittämisessä haetaan samankaltaisuuksia, yleismaailmallisia käytäntöjä kuntalaisten toiminnasta. Toiminnan painopiste ei ole erilaistamisessa ja toiminnan monimutkaistamisessa, vaan tavallisuuteen perustuvassa samanlaistamisessa ja toiminnan yksinkertaistamisessa. Kuntalaisymmärryksen kehittämisessä tulee tuottaa sellaista tietoa, joka on lähellä kuntalaisen käytännön toimintaa, arkea, jotta voidaan löytää konkreettisia kehittämiskohteita. Tavoitteena on siirtyä kuntalaisen tiedostamien tarpeiden täyttämisestä arjessa mukana olemiseen ja sen mahdollistamiseen. (Korkman & Arantola, 2009, 129–130.)

### **2.3 Esimerkkejä kuntalaisuutta vahvistavista hankkeista**

Monissa kunnissa on meneillään hankkeita kuntalaisuuden, osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden kehittämiseksi. Tavoitteena on parantaa palveluita ja niiden vastaavuutta ihmisten monimuotoisiin tarpeisiin, synnyttää uutta liiketoimintaa, kasvattaa tuottavuutta ja hyvinvointivaltion legitimitiä. Hyvinvointia voidaan laajentaa kuntalaisten vaikutusmahdollisuuksia ja valinnanvapautta lisäämällä. Usein kuntalaisten ideat ovat luoteeltaan piileviä ja hiljaisia, niitä on vaikea saada esiin muuten kuin yhdessä kokeilemalla. (Nieminen-Sundell, 2011, 4.)

Sitralla kanssa yhteistyössä mm. Hämeenlinnassa Kylä kaupungissa, kaupunki kylässä - hankkeessa on kehitelty keinoja kuntalais- ja asiakaslähtöisyyden lisäämiseksi. Agenttityöllä asukasagentti verkostoituu kuntalaisten ja muiden toimijoiden kesken, minipilottimallissa haetaan uutuutta, muutosta ja hyödyllisyyttä alueelle ja ideapankki-työmuoto on sähköinen alusta, johon kerätään kuntalaisten ideoita ja paikallista tietoa kehitystyöhön. (Sillanpää, 2011, 4.) Lahdessa on menossa Uusvanha kyläyhteisö, käyttäjäkeskeinen palvelukehittäminen-hanke, jossa ihmiset ja lähiyhteisöt ovat tarpeidensa pohjalta yritysten ja kunnan toimintojen kehittäjinä. (Ylinen, 2011, 1-2.) Helsingissä on Helsinki Region Infoshare - hanke, jossa on rakennettu avoimen data ekosysteemiä. Siinä avataan Helsingin seutua koskevaa tietoa vaivattomasti, maksutta, vapaasti ja nopeasti kaikkien saataville. Taustalla on ajatus, että julkisen tiedon avaaminen lisää kansalaisten tietoa ja ymmärrystä asuinseutunsa kehityksestä. Tämä parantaa kansalaisaktiivisuuden edellytyksiä. Avoin tiedon saatavuus voi mahdollistaa seudulle uusia palveluja ja liiketoimintaa sekä edistää tutkimusta ja kehitystoimintaa. (Helsinki Region Infoshare, 2010,1; Meloni, 2011, 4-10.)

Lappeenrannassa on viime vuonna otettu käyttöön asiakaspalvelukeskus Winkki, jonka tarkoituksena on lisätä kunnan tuottavuutta kuntalaisten omatoimisuutta lisäämällä ja sähköisen asiainnin avulla. (Toivanen, 2011, 1-10.) Oulussa on saanut lähtölaukauksen Osallisuuden ja vaikuttamisen strategia ja toimenpideohjelma 2015, jonka mottona on ”Oulussa jokainen kuuluu”. Tavoitteena on kehittää kunnallista päätöksentekoprosessia niin, että kuntalaisten osallistuminen ja vaikuttaminen on mahdollista jo asioiden valmisteluvaiheessa. Näin kehitetään yhteisen tekemisen mallia edistäen samalla asukkaiden hyvinvointia, vuorovaikutusta, yhteisöllisyyttä ja yhteisvastuuta (Osallisuuden ja vaikuttaminen neuvottelukunta, 2010, 1-6.)

### 3 SÄHKÖISET ASIOINTIPALVELUT KUNNISSA

#### 3.1 Julkisen hallinnon linjauksia kuntien sähköisiin palveluihin

Kuntalaissa sanotaan, että ”Valtuuston on pidettävä huoli siitä, että kunnan asukkailla ja palvelun käyttäjillä on edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan” (KuntaL 356/1995, 27§ 1mom). Toisaalta perustuslaissa todetaan, että ”Julkisen vallan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon” (Perustuslaki 596/20007, 14§ 3 mom.). Tiedottaminen on olennainen osa kuntalaisten osallisuuden lisäämisessä. Se antaa kuntalaisille eväät demokraattiseen osallistumiseen tarjoamalla riittävän, monipuolisen tietopaketin kunnan suunnitelmista, taloudesta, hallinnosta, kulttuurista, historiasta ja muista asioista. Kuntalaisille on annettava tiedot heidän oikeuksistaan ja velvollisuuksista, kunnan tarjoamista palveluista ja niihin vaikuttamisesta sekä ajankohtaisista ongelmista. (Taavila, 2000, 35.)

Turkin (2009) mukaan Suomi on tippunut tietoyhteiskuntakehityksen kärjestä. Talousnäkymien ollessa huonot täytyy tuottavuutta voida lisätä ja palveluiden digitalisaatio mahdollistaa tällaisen tuottavuushyppäyksen. Suomessa julkisen sektorin tulisi tajuta aiheen tärkeys ja sen rooli tämän kehityksen mahdollistajana ja vauhdittajana. Tämän vuoksi digitalisoinnin johto, yhteiset rekisterit ja kansalliset käytännöt tulisi saattaa voimaan. Tällaisia ovat mm. tunnistaminen ja automaattinen kirjanpito sekä yhteensopivat ja avoimet verkkoalustat. (Turkki, 2009, 10–11.)

Vuonna 2006 osana hallituksen tietoyhteiskuntaohjelman toteuttamista laadittiin järjestyksessä kolmas kansallinen tietoyhteiskuntastrategia, nyt vuosille 2007–2015. Siinä on määritelty visio ja tahtotila sille, millaisen tietoyhteiskunnan haluamme Suomesta luoda. Strategia sisältää konkreettisen toimeenpano-ohjelman sekä useita toimenpide-esityksiä mahdollisine vastuutahoineen. (Hallituksen politiikkaohjelmat, 2006, 1.)

Hallinto- ja kuntaministeri asetti elokuussa 2008 sähköisen asioinnin ja demokratian kehittämishankkeen (SADe-hanke) ja talouspoliittinen ministerivaliokunta hyväksyi 6.3.2009 hallituksen-

kannanoton sähköisen asioinnin ja tietoyhteiskuntakehityksen vauhdittamisesta. Sen mukaan hallitus vauhdittaa Suomen tietoyhteiskuntakehitystä ja sähköisten asiointipalveluiden leviämistä kolmella toimintakokonaisuudella: jatkamalla Arjen tietoyhteiskuntaohjelmaa, käynnistämällä sähköisen asioinnin ja demokratian ohjelman sekä uudelleen organisoimalla julkisten tietojärjestelmienmäärittelyyn, hankinnan ja ylläpidon. Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelman toteuttamisohjelman toimikausi on: 14.4.2009 – 28.2.2014. SADe-hankkeen tavoitteena on kehittää sähköistä asiointia siten, että kansalaisten ja yritysten sähköinen asiointi on mahdollista vuoteen 2013 mennessä kattaa kaikki keskeiset palvelut. Kansalaisten ja yritysten palveluille luodaan yhtenäisesti asiakasrajapinnat eri toimijoiden tuottamiin julkisiin palveluihin. (VM, 2009a, 1.)

SADe-hanke koostuu seitsemästä palvelukokonaisuudesta ja tukipalveluista, joiden valinnassa on korostettu kuntien tuottavuutta lisääviä hankkeita, kuten oppijan verkkopalvelukokonaisuus, osallistumisympäristö -palvelukokonaisuus, työnantajan palvelukokonaisuus, yrityksen perustajan palvelukokonaisuus, rakennettu ympäristö ja asuminen -palvelukokonaisuus, oma terveys -palvelukokonaisuus ja kansalaisen hyvinvointipalvelusuunnittelu -kokonaisuus. Palvelukokonaisuuksien lisäksi ohjelmassa on sähköisenasiointin tukipalveluja kuten Suomi.fi ja Yritys-Suomi.fi-portaalien uudistaminen, Kansalaisten asiointitili, julkisen hallinnonsähköisen asioinnin palvelualusta, kansalaisten yleisneuvontapalveluja etäpalvelut. (VM, 2011b, 1.) Tavoitteena on, että kuntalaisten asiointi on nopeampaa ja helpompaa asian ohjautuessa oikealle asiantuntijalle oikeaan paikkaan, ”yhden istunnon”-periaatteella on mahdollista hoitaa asioita monen tahon kanssa ja ”yhden kirjautumisen”-periaatteella tieto liikkuu organisaation osien välillä. Näin kunnan toiminnot tehostuvat ja säästöjä syntyy. (Kotonen, 2011, 7-8.)

Uusi julkisen hallinnon ICT-ohjelma (JulkICT) aloitti toimintansa huhtikuussa 2011. Uusi julkisen hallinnon yhteinen ICT-toiminta helpottaa kuntia suunnittelemaan ja järjestämään toimintaansa ja palveluihinsa liittyvän tehokkaan ja yhteentoimivan tietojenkäsittelyn. (Valli, 2011, 2-6.) Julkisen hallinnon tietohallinnon ohjausta koskeva laki tuli voimaan 1.9.2011. Laki painottaa julkisen hallinnon, eli valtion ja kuntien, tietojärjestelmien yhteentoimivuuden lisäämistä. Tämän toteutumiseksi laki edellyttää julkisen hallinnon viranomaisten käyttävän yhtenäistä kokonaisarkkitehtuuria ja yhteisiä palveluita sekä järjestelmien olevan yhteentoimivuuden kuvausten ja määritysten mukaisia. (VM, 2011a, 1.)

### 3.2 Kunta sähköisten asiointipalvelujen tuottajana

Kuntalaiset tiedostavat nykyisin oikeutensa ja vaativat yhä parempia julkisia palveluita. Perustuslain mukaan kuntalaisten peruspalvelut ovat julkisen vallan, käytännössä demokraattisten, itsehallinnollisten kuntien vastuulla valtion vetäytyessä yhä kapeampaan rahoitusvastuuseen. Valtio lisätessä julkisten palvelujen määrää ja laatua koskevia normeja, kunnat joutuvat yhä ahtaammalle supistuvien voimavarojen ja kasvavien velvoitteiden keskellä. Ratkaisuna ongelmaan eduskunta on lisännyt ohjaus-, valvonta- ja sanktiokeinojen käyttöönottoa kuntia kohtaan ahdistuen kunnat vielä tiukemmalle. Kuntien tehtävät on jaoteltu yleistoimivaltaisiin ja lakisääteisiin tehtäviin. Yleistoimivallan piiriin kuuluu paikallisesti tärkeiksi koettuja, vapaaehtoisesti hoidettavia tehtäviä. Taloudellisesti vaikeina aikoina niistä on voitu karsia. Vaikeimmin uudelleenarvioitavissa ovat lakisääteiset tehtävät, sillä niissä normisto sanelee tehtävät ja melko pitkälle toteuttamistavankin. (Ryynänen, 2004, 133–135.)

Suomessa on perinteisesti oltu ylpeitä laajan tehtävälleen omaavasta ja luottamushenkilöhallintoon nojaavasta kunnallishallinnostamme. Demokratia ei ole koskaan valmis ja sen turvaaminen on pysyvä tehtävä, sillä jos lakkaamme kehittämästä kansanvaltaa, on vaarana, että se alkaa kuihtua. (Ryynänen, 2008, 76.) Demokratian kannalta katsottuna sähköisen asioinnin ja toimintatapojen tulee olla integroituneena läpinäkyvään ja avoimeen julkiseen toimintamalliin. Näin sähköisyydellä itsellään olisi välineellistä arvoa. Kunnat voivat tarpeidensa pohjalta kehittää demokratiaa vahvistavia ja avoimuutta hyödyntäviä sähköisiä toimintamuotoja. Tällä tavalla ne voivat edistää hallinnon ja kuntalaisen välistä sekä hallinnon sisäistä vuorovaikutusta ja viestintää. Kuntien toiminnassa on tärkeää huomata, että julkishallinnollisina toimijoina ja tietohallinnon arkkitehtuurien soveltajina niiden tulee noudattaa julkisen toiminnan ja palvelutuotannon periaatteita. Kuntien toiminnan tulee olla hyödyllistä, legitiimiä, läpinäkyvää ja tilivelvollista hallinnon ja asiointipalveluiden sähköisyydestä riippumatta. (Syväjärvi & Kaurahalmu, 2010, 347–349.)

Demokratia kaiken kaikkiaan on ristiriitainen, ajoittain taantuva prosessi ja sen kehityskulku ei ole yksisuuntainen. Kuntalaisissa ja kuntaorganisaatiossa on erilaisia ryhmittymiä, joista toiset pyrkivät laajentamaan demokratiaa ja toiset haluavat pitää edustuksellisen järjestelmän ennallaan. Internet muuttaa organisaation käytäntöjä, koska se asettuu olemassa oleviin rakenteisiin.



Sen vaikutusta rajoittaa vanha hallintokulttuuri, poliittiset sopimukset ja ideologiset näkemykset. (Sassi, 2010, 374–375.) Kunta- ja palvelurakenne ovat kovassa muutoksessa. Maaliskuussa 2010 hallinto- ja kuntaministeri Tapani Tölli asetti kaksi työryhmää arvioimaan kuntalain kokonaisuudesta. (VM, 2010d, 1.) Jyrki Kataisen hallituksen tavoitteena on, että vuonna 2012 annettava rakennelaki korvaisi puitelain. (VM, 2012, 1.)

Informaatioteknologia edistää demokratiaa monella tavalla. Sen avulla kuntalaisten yhteydenpito päätöksentekijöihin helpottuu ja se tarjoaa mahdollisuuksia vaatia vastuuta ja harjoittaa kuntalaiskontrollia kunnan päättäjiä sekä luottamushenkilöitä kohtaan. Julkisuusperiaatetta pitäisi soveltaa siten, että asiakirjat ja tiedot, jotka lainsäädännön mukaan ovat julkisia, tehtäisiin julkisiksi myös internetissä. Lähtökohtana tulisi olla, että kaikkialla, missä julkista valtaa käytetään, täytyy olla mahdollisuuksia sen tarkkailuun informaatioteknologian avulla. (Mutanen, 2004, 44.) Lisääntyvän tietoverkon käytön arvellaan olevan yksi tärkeimmistä kuntien sisäisistä muutostekijöistä, ei ainoastaan informaatioväylänä, vaan myös sähköisen palvelutuotannon muodossa. Muutos on maltillista, vaikka tietoverkko valtaa alaa, ei merkkejä muiden informaatio- ja yhteydenpitokanavien väistymisestä ole. (Pekola-Sjöblom & al., 2006a, 58.)

Sähköinen hallinto on informaatioteknologiaa, joka helpottaa kansalaisten palveluiden saantia ja tarjoaa uusia osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksia sekä helpottaa julkishallinnon toimintaprosessien toimintaa. Kuntien hallintotoimien sähköistämisessä eli toimintojen, prosessien ja työntekijöiden tehtäväroolien järjestelyissä informaatioteknologian rooli korostuu. Valtio on tärkeässä asemassa kuntien sähköisen hallinnon kehittymisessä. Kuntien sähköistä hallintoa voidaan tarkastella useasta näkökulmasta, kuten sen suhteesta kuntalaisiin. Kuntalaisten näkökulmasta kuntahallinto tuottaa palveluita sähköisinä palveluina internetin kautta. (Ihalainen, 2010, 112–113.)

Tänä päivänä kunnat joutuvat miettimään, miten järjestäisivät tietohallintonsa. Julkinen, kunnallinen tietohallinto edellyttää monenlaisia asioita, kuten tiedon elinkaaren kattavaa suunnittelua, budjetointia, käsittelyä ja valvontaa. Siihen kuuluu kunnan tietoprosessien ja -virtojen, yhteistä päämäärää tukevien tiedontarpeiden määrittämisen, tiedon elinkaaren hallinnan sekä tiedon ja tietämyksen toimeenpanon eri organisaatiotasoilla. Siinä painottuvat tieto- ja viestintäteknologian, tietotoimijoiden ja johtamistoimenpiteiden tuntemus. Kuntien tietohallinnossa on lisäksi kyse tiedon pääomallis-oikeudellisesta analyysistä, sen suojatusta ja turvallisesta hallinnasta ja toimintamallien ja tietojärjestelmien yhteensopivuudesta. Tämä on monille kunnille vaikea tehtävä ja

jotta kuntalaisen yhdenvertaisuus ja tasa-arvoisuus toteutuisivat, tulisi kunnilla olla kansallinen kokonaisarkkitehtuurimalli yhtenäisten käytäntöjen toteuttamiseksi. Siihen kuuluu teknologia-, tieto-, tietojärjestelmä-, toiminta-arkkitehtuuri sekä hallinto- ja johtamisarkkitehtuuri. Kunnat tarvitsisivat myös edellä kävijän ja trendin asettajan, joka olisi ottanut asian kokonaisuuden haltuun, jota muiden olisi helpompi seurata ja jonka mahdollisesti tekemistä virheistä voisi ottaa oppia. (Syväjärvi & Kaurahalme, 2010, 351–359.)

Henmanin (2010) mukaan sähköinen hallinto on tietotekniikan, erityisesti internetin, käyttöä työkaluna, jotta saavutettaisiin parempaa hallintoa. Sähköinen hallinto on enemmän hallintoa kuin sähköistä toimintaa. Sen tarkoituksena on kyetä parempiin tuloksiin, korkeampilaatuisiin palveluihin ja vahvempaan yhteyteen kuntalaisten kanssa uudentlaisilla hallinnollisilla keinoilla. Kehitysvaiheissaan sähköisen hallinnon tekniset työkalut ovat olleet liian rajoittuneita kuntajohdajien visioiden toteuttamiseen, joten sitä on helposti syytetty epäonnistumisesta. Usein on ollut kyse poliittisista tai muista hallinnollisista syistä. Uusilla teknologioilla voidaan päästä hallinnon läpinäkyvyyteen ja joustavuuteen sekä kuntalaisten palvelutarpeiden täyttämiseen. (Henman, 2010, 37–39.)

Henman kuitenkin kritisoi muuttuvaa sähköistä hallintoa, koska hallinnon, toimintaympäristön, toimintojen ja prosessien monimutkaistuuessa ja eri toimijoiden mukaan tullessa voi olla seurauksena uusia uhkia. Tällaisia voivat olla virheet, kommunikaatiohäiriöt, hämmennys, epävarmuus, kuntalaisen itsenäisyyden rajoittaminen, läpinäkyvyyden väheneminen sekä organisaation ja sen politiikan legitimeetin lasku. (Henman, 2010, 206.) Sähköinen hallinto voi myös luoda jakaantuneen yhteiskunnan. Tekemällä kuntalaisista ja heidän tarpeistaan tilastoja ja tuottamalla heille kohdistettuja palveluita ja hallintoa, kuntalaiset jaetaan alaryhmiin, jotka voivat olla epätasa-arvoisessa asemassa. Teknologian avulla tehdään organisaatioissa samaa kuin ennenkin, mutta lisäksi on mahdollisuus laajentaa kaikkea, mikä on mahdollista. Näin sähköinen hallinto voi sekä hallinnoida että pahentaa ajankäytön ongelmia. Systemien monimutkaistuminen voi johtaa ajan kuluessa kuntalaisen kyvyttömyyteen ymmärtää ja sitoutua kuntaorganisaatioon. (Henman, 2010, 239–240.)

Hyvä julkinen sähköinen hallinto perustuu laadukkaisiin ja formaaleihin toimintaprosesseihin, joissa korostuu hyvä laadunhallintapa ja riskienhallinta. Informaatioteknisten järjestelmien yhteentoimivuus korostuu kuntalaisille toteutettavissa yhdenluokun sähköisissä palveluissa. Sähköisen hallinnon hyötyjä ovat avoimuus, läpinäkyvyys, saatavuus ja luotettavuus sekä taloudelli-

set hyödyt, kuten mahdollisuus organisoida työyhteisöjä uudelleen. Sen toteutuksissa korostuu kuntalaisten yksityisyys ja sen suojaaminen, joka on useimmissa julkishallinnon läpileikkaavissa palveluissa myös este. Sähköisen hallinnon haasteita ovat lisäksi organisatorisissa, kulttuurisissa ja kyvykkyyteen liittyvissä seikoissa. Kuntalaisten on luotettava viranomaisten toimintaan, on se sitten tavanomaista tai sähköistä asiointipalvelua. Sähköisen hallinnon palveluita tuottavan organisaation kannalta kuntalaisen yksityisyys ja sen suojaaminen ovat keskeisiä tekijöitä sähköisten palveluiden tuottamisessa. Kuntalaisen yksityisyyteen liittyy henkilön tunnistamisen ja sen varmistaminen. Julkisen sähköisen hallinnon yhden luokun asiointitavoitteessa viranomaisten toiminta pohjautuu poikkihallinnollisiksi toimintaketjuiksi ja se tuo suuria haasteita yksityisyyden hallitsemiselle ja suojaamiselle. (Ihalainen, 2010, 113–114.)

Kunta, tietohallinto-organisaationa ja teknologisen toimijana, muodostaa tai järjestää informaatioteknologiset integraatoratkaisut. Integraation suorittamiseksi täytyy tuntea organisaation hallinnon ja sähköisen hallinnon tarpeet, joiden avulla voidaan muodostaa integraatiostrategia, integraatio-ohjelma, integraatio-projekti ja organisatoriset muutokset. Se on vaativaa ja aikaa vievää työtä vaikuttaen myös organisatorisiin rakenteisiin ja muutoksen hallintasuunnitelmiin. Jotta sähköisen hallinnon kaikki resurssit saadaan tehokkaasti ja vaikuttavasti toimintoihin mukaan täytyy taustalla olla toimivat asiakashallintaratkaisut, toimittajasuhteiden hallinta- ja organisaation sisäisten resurssien hallintajärjestelmät. Kuntalaisille ja muilla tahoille näkyvä sähköinen hallinto on monitahoinen kokonaisuus, jossa laadukkailla ja formaaleilla toimintatavoilla on tärkeä merkitys, sillä niiden tuottaminen umpimähkään ei ole järkevää. Sähköisen hallinnon kypsyystasoa voidaan arvioida informaation, vuorovaikutteisuuden ja asiointitapahtumaperusteisesti. Korkein kypsyystaso saavutetaan, kun koko asiointitapahtuma asiankäsittelystä maksusuo-ritukseen tapahtuu sähköisesti. Julkisen sähköisen hallinnon taustalla on siis toimiva julkinen hallintoyhteistyö, joka perustuu demokraattiseen päätöksentekoon, luotettavuuteen, läpinäkyvyyteen ja toimivuuteen. (Ihalainen, 2010, 114–115.)

Yhdistyneet Kansakunnat (YK) on kehittänyt Internetin mittausindeksin (Web measure index), joka mittaa organisaation kykyä tuottaa sähköisiä palveluita käyttäjilleen. Siinä on viisi tasoa, jossa sähköinen hallinto muuttuu kytketyksi, yhdistyneeksi hallinnaksi; syntymässä olevassa, kehittyvässä vaiheessa organisaatiolla on lähinnä tilastotietoa tarjoavat nettisivut, joissa ei ole linkkejä muihin hallinnon tasoihin ja vuorovaikutteisuus käyttäjiin on vähäistä. Toisessa tasossa toiminta on tehostetumpaa. Se tuottaa enemmän tietoa politiikasta ja hallinnosta, kuntalaisille on helpommin käytettäviä linkkejä, josta saa tietoa esim. laeista ja dokumenteista. Kolmannella

tasolla on ladattavissa olevia lomakkeita ja vuorovaikutteisen, kuntalaisille suunnatun portaalin alkuvaiheita. Neljännessä tasossa sähköisesti kytketty hallinto alkaa muotoutua ja kaikki kunnan ja kuntalaisen väliset tapahtumat tehdään kaksisuuntaisesti, sähköisesti ympäri vuorokauden. Viimeisessä, viidennessä tasossa hallinnot, kunnat ovat muuttaneet toimintansa sähköiseksi, kytkeväksi hallintakokonaisuudeksi, joka voi vastata kuntalaisten tarpeisiin. Tämä tarkoittaa organisaation rakenteiden, back office-toimintojen kehittämistä horisontaalisesti valtionvirastojen, vertikaalisesti valtion- ja paikallishallintojen kesken, prosessien sisäisesti ja kuntalaisiin nähden sekä muihin toimijoihin. (UN, 2008, 35–36.)

Syväjärven (2011)mukaan sähköisen hallinnon käsitteen määrittäminen kuvaa ensimmäistä ulottuvuutta sen tason ja kehittyneisyyden tarkastelussa. Kunnallisen sähköiseen hallintoon sisältyy tieto- ja viestintäteknologiaa, palveluja ja asiointia, demokratian sekä hallinnon kehittämisen tietosisältöjä. Toiminnallisessa näkökulmassa ollaan kiinnostuneita hallinto- ja palveluorganisaatioiden vuorovaikutteista ja esimerkiksi kansalasiin suuntautuneesta toiminnasta sekä ylipäättäen julkisten organisaatioiden ”sähköisistä toimintatavoista”. Toisessa ulottuvuudessa kehittyneisyyttä kuvataan kriteerein ja indikaattorein, kuinka sähköinen hallinto voi olla ilmaantuva tai läsnä oleva, kasvava ja informatiivinen, vuorovaikutteinen, toiminnallinen ja täysin saumaton tai yhdistävä osa julkista hallintoa. Perustason sähköistä hallintoa edustaa pelkästään sen olemassa olo ja kehittynein osoittaa sähköisen hallinnon olevan transformaationaalista sekä strategisesti ohjaavaa. Kehittyneimmällä tasollaan sähköisyys on saavuttanut erottamattoman ja luonnollisen osan hallintoa. Kolmas ulottuvuus viittaa siihen, kuinka suunnitelmallisia ja implementaatioltaan eteviä ovat kansalliset, alueelliset, paikalliset tai organisaatio- ja sektorikohtaiset sähköisen hallinnon strategiat. (Syväjärvi, 2011, 174–176.)

Kunnallisen itsehallinnon puitteissa kunnilla on itsenäinen, yhtenäinen ja moninainen tarve organisoida tietohallintoaan. Tietohallinnolla vahvistetaan kuntalaisten asiointimahdollisuuksia sekä palveluntuotannon taloudellisuutta, kun kuntalaisten odotukset ja talouden vaateet asettavat kuntia suurten tietohallinnollistenkin uudistusten paineisiin. Kunnan tietohallinnon täytäntöönpanon valintojen tulee olla kuntalaisia huomioon ottavia, laadukkaita ja kustannustehokkaita. Kuntaorganisaatioissa strategista tietohallintoa kuvaillaan itse tiedon, tietovarantojen, johtamisen ja toimintaprosessien sekä informaatioteknologian ja järjestelmien hallinnan kokonaisuutena. (Syväjärvi & Ihalainen, 2011, 302–303.)

Tietohallinnon strategisuutta ja sen roolia kunnan toiminnassa tarkastellaan neljästä eri toiminta-otteesta, joita ovat oheis- ja tukitoiminta, osatoiminta, ydintoiminta sekä muutos ja innovaatio. Oheis- ja tukitoimintaotteena tietohallintoymmärrys on organisaatiossa hajanaista ja monesti se tarkoittaa vain teknologista välttämättömyyttä ja kustannuksia. Tietohallinnon toimintoja on useita, ne ovat päällekkäisiä ja tietohallinnon vastuunjako sekä toimijoiden hallinta on epäsymmetristä. Sen tehtävät ovat ongelmaratkaisukeskeisiä ja toiminnan suunnitelmallisuus on puutteellista kuntaorganisaation ja tietohallinnon välillä. Näin strateginen toimintaote on reagoivaa ja tilanteen mukaan rakentuvaa. Kunnan toiminnallisten muutosten ennakointi, joihin esimerkiksi liittyy teknologisia tarpeita ja muutoksia, on jälkipainotteista johtaen siihen, että teknologian toteutus on sekä riskialtista että kallista. Osatoimintaotteena tietohallinnon tehtävät ovat kehittämis- ja suunnittelutehtäviä kokonaisvastuun ollessa kunnan erikseen määrättyllä johdolla. Toiminta on suhteellisen suunnitelmallista ja talousperusteista perustuen keskitetyille toimivaltuuksille ja kustannustehokkuudelle, jolloin strateginen toimintaote on puolustavaa ja kontrolloivaa ilman tärkeitä tietohallinnollisia linjauksia. Tietohallinnolle tulee monelta suunnalta ennakoimattomia tehtäviä, jotka vaikeuttavat strategisen toiminta-ajatuksen ylläpitämistä. Ydintoimintaotteena kunnan johto tunnustaa tietohallinnon ja tarkastelee sitä yhtenä strategisena ydintoimijana ja voimavarana. Tietohallinto integroituu kunnan strategia- ja suunnitteluprosessiin, jossa sen vastuut ja velvoitteet on tarkasti määritelty yhteistoiminnassa kuntajohdon kanssa. Tietohallinto rakentuu ja kohdentuu toiminta- ja tarvelähtöiseen palvelutoimintaan, jossa se kytkeytyy kunnan suunnitelmallisille tasoille. Strateginen toimintaote on analyttistä eli samanaikaisesti tietohallintoa ylläpitävää sekä muutoksiin mahdollistavaa. Muutos- ja innovaatio-otteena tietohallinto edustaa muutosvoimaa, innovaatio-osaamista ja luovaa toimintaa kuntaorganisaatiossa. Kunnan johto määrää tietohallinnolle muutostoimijan roolin ja mandaatin, jolloin tietohallinto hakee ja osoittaa uusia vaihtoehtoja, avauksia ja mahdollisuuksia. Tietohallinto suunnittelee ja järjestää sille annetut muutostehtävät, jotka voivat monesti olla merkittäviä, kuten rakenteiden ja palvelutoimintojen uudelleenorganisointia. (Syväjärvi & Ihalainen, 2011, 305–306.)

Julkishallinnossa on kuntien, kuntayhtymien ja viranomaisten omien verkkopalvelujen lisäksi kansalais- ja yritysportaaleja (Suomi.fi, Yritys-Suomi.fi, maahanmuuttajille suunnattu Infopankki.fi), teemaportaaleja (mm. TerveSuomi.fi, Asuminen.fi, Opintoluotsi.fi, tyoelake.fi) sekä seutuportaaleja. Tällä hetkellä julkisen hallinnon sähköisillä verkkopalveluilla ei kuitenkaan ole yhteistä konseptia, näkemystä siitä, miten palvelut asiakkaille tarjotaan. Julkisen hallinnonyhteistä käyttäjälähtöistä verkkopalvelukokonaisuutta, joka kattaisi sekä valtion että kuntien palvelut, ei ole vielä olemassa. Verkossa tapahtuva kuuleminen ja vuorovaikutus eivät ole muuttuneet

osaksi hallinnon arkipäivää. Esteinä ovat olleet toimintatapojen hidas muuttuminen, puuttuva osaaminen sekä resurssien suuntaaminen. Verkko-osallistumista on kytketty valmisteluun viemällä perinteisiä menettelyjä ja toimintatapoja sellaisenaan sähköiseen ympäristöön. Toisaalta harvoin tapahtuva, yksittäisiin hankkeisiin liittyvä kansalaisten kuuleminen verkkofoorumeilla on tavoittanut kansalaisia vain satunnaisesti. Kansalaisten näkökulmasta verkon kautta tapahtuva kuuleminen on ollut hallintokeskeistä eikä osallistumisen yhteys päätöksentekoon ole aina ollut riittävän selkeää, jotta osallistuminen verkkofoorumeilla olisi ollut mielekästä. Sähköisen osallisuuden kehittämistyötä on tehty liiaksi järjestelmän ja tekniikan näkökulmasta eikä kehitystyössä ole riittävässä määrin mielletty eroa asiakaspalautteen ja osallisuuden välillä. (VM, 2009b, 48–115.)

Suomalaista sähköisen hallinnon strategiaa voi luonnehtia pilottiprojektien ja kansakunnan laajuisen tuen yhdistelmänä. Pilottiprojekteista on saatu tarvittavaa tietoa mahdollisista ongelmista ja niiden ratkaisuksista. Sähköisen hallinnon hyviä metodeja voidaan jakaa neljällä tavalla. Epämuodollisin tapa on jakaa tietoa sähköpostilla tai tieteellisten ammattijulkaisujen kautta. Toinen tapa on olla jäsenenä erilaisissa kehitysprojekteissa ja yhdessä tekemällä oppia toisten käytännöistä. Kolmantena tapana on jakaa tietoa JHS:n suositusten tuomista käytänteistä ja neljäntenä on valmistella uusi laki kokemusten pohjalta. Suomessa kuntien suuri itsehallinto aiheuttaa sen, että valtio ei voi odottaa samaa implementaation tasoa kuin hallituksen organisaatioissa. Kunnilta voi puuttua tieto-taitoa, resursseja tai poliittista halua ja tarpeet kaupunkien ja maaseutukuntien välillä ovat suuret. Yhtenäisen vision puuttuessa kunnat ovat kehittyneet sähköisessä hallinnossa omassa tahdissaan ja tavallaan ollen samalla mukana osallisena kehitystyössä. Järjestelmien erilaisuudesta ja -aikaisuudesta huolimatta Suomi on pysynyt edistyneimpien maiden listalla suhteellisen korkealla. Tämä johtunee Suomen pienestä koosta, jonka vuoksi eri toimijat voivat olla toisiinsa yhteydessä, keskustella ja verkostoitua kohtalaisen helposti. Liian muodollinen ja tiukka systeemi voi johtaa toimintojen jäykkyyteen ja hitauteen, kuten EU:ssa on käynyt. (Hyyryläinen, 2004, 66–78.)

Monet kunnat ovat tunnistaneeet keskitetysti hallinnoidun asiakaspalvelun hyödyt sekä kuntalaisen että kunnan tuottavuuden näkökulmasta. Toimivan, palveluvalikoimaltaan riittävän ja monikanavaisen asiakaspalvelun arvo on kuntalaiselle huomattava. Tämän vuoksi Kunta IT käynnisti ASPA- hankkeen, jossa asiakaspalvelukonseptia on kehitetty Oulun kaupungin koordinoimana. Hankkeen taustalla nähtiin yksittäisten kuntien asiakaspalvelun kehittämistarpeen lisäksi laajempiakin tavoitteita. Yksi oli varmistaa sähköisen asioinnin edistäminen koko Suomessa ja siten

varmistaa kansalaisten tasavertaisuus kuntien tarjoaminen palveluiden näkökulmasta. Toiseksi yhteiset toimintamallit luovat yhteisen kielen ja käsitteistön puhuttaessa kuntien tarjoamista asiakaspalveluista ja mahdollistavat parhaiden käytäntöjen kopioinnin ja asiakaspalvelun vertailun verokkikuntiin. Kolmanneksi yhteiset toimintamallit mahdollistavat tarvittaessa yhteisten palveluiden käyttöönoton entistä helpommin ja tehokkaammin. (Talkkari, 2011, 3-4.)

Suomessa sähköisten palveluiden irralliset projektit ovat seuranneet toistaan ilman selkeää ohjausta. Viime vuodet ovat menneet väittelyyn laajakaistamarkkinoiden reviiireistä, tuotantotavoista sekä laajakaistan levinneisyyksistä. Sama koskee sähköistä tunnistamista, jossa suunnitelmia on paljon, mutta toimeenpanoa on nähty vähän. Ongelmana on, että tietoyhteiskuntahankkeiden valtakunnallinen ohjaus ja koordinaatio ovat puuttuneet. Eri toimijat ovat olleet liikkeellä ilman riittävää tietoa toisistaan ja ilman ohjaavaa kytkentää tavoitteiden ollessa päällekkäisiä. Hankkeiden toteutus on ollut tehotonta useiden kalliiden projektien jäädessä pilottitasolle. Hankkeidentulokset ovat saattaneet jäädä vain viitteellisiksi raporteiksi tai luonnoksiksi siitä mitä pitäisi tehdä ja toimeenpano on jäänyt uupumaan. Suomen tietoyhteiskuntautopia on ollut lähtökohtaisesti paikallinen ja ennen kaikkea alueellinen ja siksi tietoyhteiskuntakehitys on joutunut sivuraiteelle. Suomi elää on yhä verkosta printattavien viranomaispalvelujen pdf-lomakkeiden ja halpojen tekstiviestien kansakunta. Suomen edelle menneissä maissa on tuotus sähköisen julkisen palvelun menetelmiksi uusimpia sosiaalisen vuorovaikutuksen teknologioita: kansalaisia informoidaan sähköpostilla (E-mail alerts), tekstiviesteillä, podcasteilla ja RSS-syötteillä. Kuntalaisia voidaan kuulla ja palvella sähköisillä, vuorovaikutteisilla ilmoitustauluilla, keskustelupalstoilla, blogeilla ja ”mesettämällä”. Eräissä maissa kuntalaiset voivat kommentoida lainsäädäntöhankkeita vuorovaikutuksessa virkamiesten kanssa tai osallistua suoraan neuvoo-antavaan tai sitovaan päätöksentekoon sähköisillä keinoilla. (Turkki 2009, 16–18.)

Toivasen (2006) mukaan sähköisten asiointipalvelujen tuotantoa ei ole liitetty kunnallishallinnolle tyypillisiin hallinnollisiin toimiin, vaan on irrallinen ja vakiintumaton osa sitä ja sen organisoinnin ja vastuunjaon käytännöt vaihtelevat kunnittain suuresti. Tuotantoon on liittynyt kehitystyön henkilöitymistä, suunnittelemattomuutta ja pitkäjänteisen kehityksen puutetta. Tästä on seurannut kehitystyön ja toimintojen käytön lopettamista, taloudellisia epävarmuustekijöitä, resursipulaa ja arviointien ja laskelmien puutteellisuutta. (Toivanen, 2006, 187–194; Mäkinen, 2009, 240–241.)

Jos julkinen sektori ei onnistu jatkossa digitalisoimaan palveluitaan, on lopputuloksena yhä useammin epäonnistuminen palvelutehtävissä. Digitalisoitumisen tasoa tulee arvioida arjen näkökulmasta: miten kuntalaisia, yrityksiä ja yhteisöjä palvellaan päivittäisissä askareissa, perheiden ja ihmisten elämänkaarien eri vaiheissa. Sähköisten palveluiden muutosta ovat luonnehtineet tehokkuus, hallinta, valistus, tuottavuus ja rakenteet (infrastrukturi). Parin viime vuoden aikana esiin on noussut näkemys uudenlaisesta tietoyhteiskunnasta, jossa korostuvat jakaminen, osallistuminen, toiminta, paikallisuus ja yhteisöllisyys, ja teknologiadeterminismi on jouduttu hylkäämään. On ryhdytty keskittymään siihen, mitä käyttäjät tarvitsevat ja haluavat, ja mietitty sitten, millaisia järjestelmäratkaisuja tämä edellyttää. (Turkki, 2009, 19–28.)

Tietoteknisesti kykenevä, sähköisesti yhdistetty kunnallinen hallinto saa monia etuja organisaatiolleen sekä sisäisesti että ulkoisesti. Sisäisesti se välttää kaksoistoimintoja, vähentää transaktiokuluja, yksinkertaistaa byrokraattisia toimintoja, lisää tehokkuutta, lisää yhteistyötä ja viestintää, vahvistaa läpinäkyvyyttä, lisää tiedonjakamista toimistojen välillä ja varmistaa tiedonjohtamista. Ulkoisesti se nopeuttaa palveluntuotantoa, lisää tehokkuutta, lisää joustavuutta ja uusien innovaatioiden luomista, vahvistaa osallisuutta, kuntalaisten voimaantumista ja kuntalaisuutta. (UN, 2008, 27.)

Suomessa on luotu tähän asti paikallisia tietoyhteiskunta-otopioita, jotka eivät kuitenkaan ole oikeasti muuttaneet juuri mitään ympäröivässä yhteiskunnassa. Teknologiaan on satsattu voimakkaasti, mutta liian vähän sisältöihin, käyttäjiin ja kokonaisuuden toimivuuteen. Toisin sanoen Suomessa on kehitetty erillistä tietoyhteiskuntaa, mutta unohdettu yhteiskunnan kehitys. Käyttäjälähtöiset palvelusovelluspilotit ovat jääneet tähdenlennoiksi, koska kukaan ei ole miettinyt, miten niiden tulisi sopia osaksi isompaa, yhteistä arkkitehtuuria. Ajattelu oli tuotantolähtöistä ja tilaajaosaaminen on ollut heiveröistä tai puuttunut lähes kokonaan. (Turkki, 2009, 31.) Sähköisiin palveluihin liitettyjä kielteisiä puolia ovat mahdollisesti niiden saatavuuden epätasa-arvoisuus päätelaitteen uupumisen tai puutteellisten käyttötaitojen vuoksi ja luottamus tietoturvasasioihin. (Toivanen, 2006, 78–79.)

Digitalisaatio mahdollistaa työtapojen muutoksen sekä yksityisellä että julkisella sektorilla, mikä nostaa molempien sektoreiden tuottavuutta huomattavasti. Lisäksi julkisen sektorin tuottavuuden nousu vapauttaa työvoimaa julkiselta sektorilta yksityiselle sektorille. Yksityiselle sektorille syntyy myös kokonaan uusia liiketoimintamahdollisuuksia, joita hyödyntämällä ja kehittämällä saataisimme kyetä luomaan talouteemme uusia kasvualoja. Erilliset, paikalliset järjestelmät sitovat



kuntien taloudellisia ja henkilöstöresursseja. Viestintä- ja tietoteknologian hyödyntäminen käyttäjälähtöisiin ja vuorovaikutteisiin palveluihin on pysynyt Suomessa vähäisenä. Tulevaisuudessa Suomen on arvioitava valtion- ja kunnan hallintojen prosessien uudistamista suhteessa digitalisaation tuomiin mahdollisuuksiin ja säästöihin. Uusi digitaalisesti palveleva Suomi pitää rakentaa lähtökohtana kansalainen ja asiakas ja julkisia palveluja tulee kehittää kansalaisten, yritysten ja yhteisöjen näkökulmasta. Yhteiskunnan tulee asettaa julkisenhallinnon prosessit kyseenalaiseksi. Digitaalisen kansalaisuuden yhteiskunnassa kuntalaiselle, yritykselle tai yhteisölle on yhä vähemmän merkitystä sillä missä kunnallisessa hallintokokonaisuudessa elää, tekee työtään ja toimii. Asiakasrajapinnassa palveluita käyttävä kuntalainen ei välttämättä tiedä eikä ole kiinnostunut siitä, kuka palvelun on tuottanut. (Turkki, 2009, 37–47.)

Talkkarin (2011) mukaan nykyisen toimintamallin haasteita ovat mm. se, että asiakkaat kokevat palvelut hajanaisiksi, eikä kuntalainen saa helposti tietoa asiointiprosessin etenemisestä. Palvelut ovat monesti liian organisaatiolähtöisiä eikä kuntalaista välttämättä tunnisteta asiakkaaksi. Lisäksi asiakkaan kokonaistarpeen ymmärtämisen vaatimat tiedot ovat eri järjestelmissä, kokonaisuutta ei ole saatavilla. Myös se, että siiloutunut hallinnointimalli tuo usein rakenteellista tehotomuutta resurssien käyttöön. Kokonaisnäkemystä asiakaspalvelun nykytilasta ei aina muodostu ja kehittämistä tehdään osaoptimointina eri suunnista tulleiden herätteiden pohjalta. (Talkkari, 2011, 6.) Kuntaliiton teettämän viestintätutkimuksen (2009) mukaan kuntien viestintä on tapahtumiin ja toimintoihin reagoivaa, reaktiivista, eikä kunnilla yleisesti ole viestintäsuunnitelmaa. Viestintä tapahtuu perinteisen prosessimallin mukaan. Tietoa siirretään yksisuuntaisesti paikasta toiseen eli tuotetaan julkaisuja ja tiedotteita eri tarkoituksiin ja päivitetään nettisivuja. Verkkopalvelu työllistää silti enemmän viestinnän ja ICT:n väkeä, koska verkkopalvelujen tulisi kattaa kaikki se, mitä kunta on ja mitä se tarjoaa. (Suomen Kuntaliitto, 2009b, 2-8.)

Taavilan (2000) mukaan verkkopalvelujen laadussa tulisi huomioida sisällöllinen laatu. Asiakkaan tulisi tunnettava palvelu tarkoituksenmukaiseksi eli hänen on koettava se tarpeelliseksi ja järkeväksi tavaksi hankkia palvelu verrattuna muihin tapoihin. Mikäli palvelu on tarpeellista, asiakas palaa palveluun uudelleen. Palvelun ajantasaisuus, taloudellisuus ja luotettavuus ovat tärkeitä. Verkkopalvelun kehittyneisyys kuvaa sitä, missä määrin palvelu vastaa asiakkaan mielikuvaa ajankäytöstä palvelusta. Toiminnalliseen laatuun kuuluu nopeus, helposti opittavuus ja muistettavuus. Näin sen käyttö on luontevaa ja tehokasta lisäen käyttökertoja. Tekniseen laatuun

kuuluu myös luotettavuuden kriteeri, sen häiriötön toiminta. Virheettömyys näkyy selkeänä rakenteena ja helppoutena löytää etsittyjä palveluja. Ylläpidettävyys tarkoittaa ajantasaisuutta eli säännöllistä päivitystä ja palvelun sisällöllistä kehitystyötä. Jakelun laatuun kuuluu muihin palvelutapoihin nähden käytettävyys kaikkina vuorokauden aikoina. (Taavila, 2000, 58–59.)

Verkkopalvelujen laatukriteeristö tarjoaa työkaluja julkisten verkkopalvelujen laadun kehittämiseen ja arviointiin sekä levittää laadukkaita julkishallinnon verkkopalvelujen käytäntöjä. Laatukriteeristön tarkoituksena on toimia julkisten verkkopalvelujen kehittämisen ja arvioinnin välineenä. Lisäksi se parantaa julkisten verkkopalvelujen laatua sekä palvelun käyttäjien että tuottajien näkökulmasta ja lisää julkisista verkkopalveluista saatavia hyötyjä. Verkkopalveluja tutkitaan laatukriteeristössä kahdesta eri näkökulmasta. Käyttöä ja sisältöä arvioidaan asiakaslähtöisesti, käyttäjän näkökulmasta ja johtamista ja tuottamista tarkastellaan tutkimalla palvelun tarjoajantoimintaa. Lopuksi punnitaan verkkopalvelujen käyttäjien ja tarjoajien saamia hyötyjä. (VM, 2007, 15–22.)

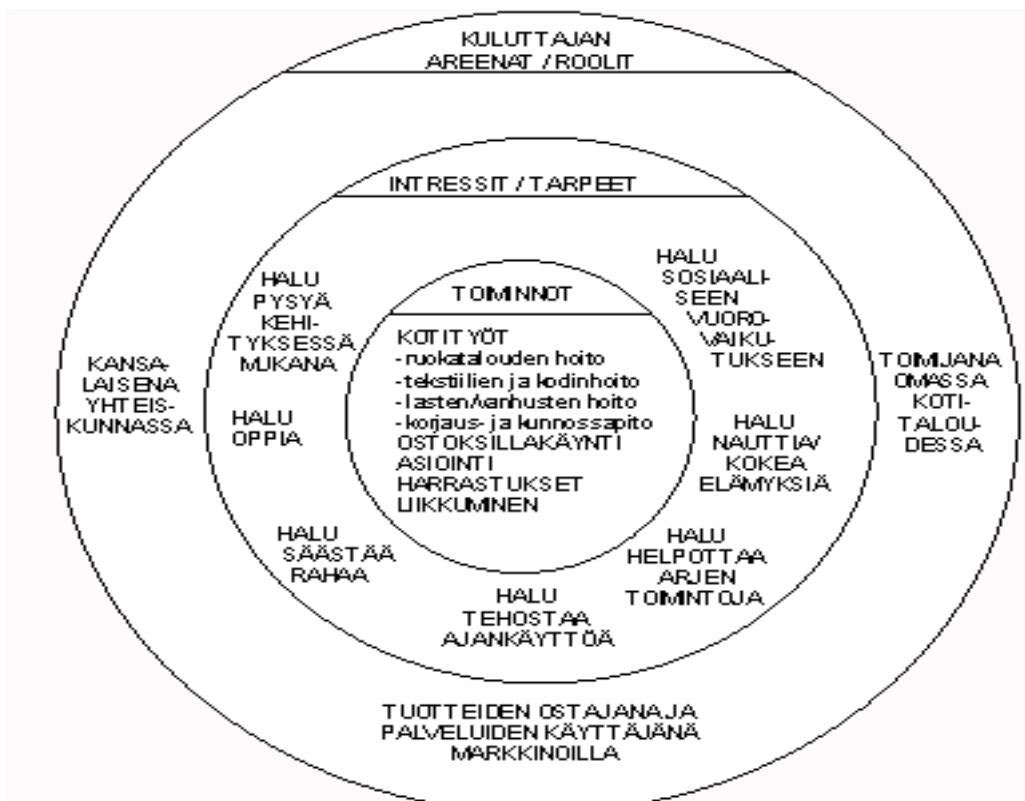
Verkkopalvelujen laatukriteeristön käytössä arvioidaan saatavuus, käytön helppous ja sujuvuus, rakenteen ja ilmaisun viestinnällisyys. Sisältöä tarkastellaan olennaisuuden, luotettavuuden, turvallisuuden, ajankohtaisuuden, kattavuuden, ymmärrettävyyden ja rakenteen selkeyden kannalta erityisesti kohderyhmän tarpeet huomioiden. Lisäksi verkkopalvelun tietosisältöä ja vuorovaikutteisuutta arvioidaan. Johtamisen tarkastelussa keskitytään siihen, onko lainsäädäntöä noudatettu, tukeeko palvelu organisaation strategiaa ja tavoitteita ja yleensä johdetaanko palvelua. Palvelun tuottamisessa käyttäjäryhmät ja -tarpeet huomioidaan ja sisällöntuotannon tulee olla järjestelmällistä ja ylläpito hallittua. Palvelusta tulee olla hyötyä organisaatiolle ja käyttäjän pitää saada verkkopalvelusta lisäarvoa. (VM, 2007, 23–25.)

Grönroosin (2010) mukaan tulisi palveluiden tuottamisessa muistaa, että palveluiden laatu on mitä tahansa, mitä kuntalainen kokee sen olevan, joten kunnan on tarpeen määrittää se samanlaisena kuin kuntalaiset. Kuntalaisen kokemalla palvelun laadulla on perimmiltään kaksi ulottuvuutta, tekninen eli lopputulosulottuvuus ja toiminnallinen eli prosessitulottuvuus. Laadun kokemiseen vaikuttaa myös kunnan imago, joka toimii laadun kokemisen suodattimena. Jos se on hyvä, pienet virheet annetaan anteeksi ja jos se on huono, mikä tahansa virhe vaikuttaa suhteellisesti enemmän. Näistä kolmesta syntyy kokonaislaatu, joka sisältää ajatuksen odotetun ja koetun

laadun kohtaamisesta. (Grönroos, 2010, 101–106; Grönroos, 2000, 62–65.) Laadukkaaksi koetulla palvelulla on seuraavia kriteereitä: ammattimaisuus ja taidot, asenteet ja käyttäytyminen, lähestyttävyyys ja joustavuus, luotettavuus, palvelun normalisointi ongelmien syntyessä, palvelumaiseman myönteinen kokeminen sekä maine ja uskottavuus. (Grönroos, 2010, 121–122.)

### 3.3 Kuntalainen sähköisen asiointipalvelun käyttäjänä

Sähköisten palvelujen kehittämistarpeita tulisi arvioida kuntalaisen näkökulmasta, jolloin tarkastellaan kuntalaisen toimintaa omassa kotitaloudessaan ja markkinoilla toimivana aktiivisena toimijaosapuolena sekä yhteiskunnan palvelujen käyttäjänä. Tarpeissa korostuvat informaatiotarpeet, pyrkimys helpottaa elämää medioiden avulla, viihtymisen tarpeet ja sosiaaliset tarpeet. Kuntalaisen toiminto-, tarve- ja intressikenttää, johon sähköisten palveluiden tulisi vastata, voidaan kuvata seuraavalla kuviolla. (kuvio 3). (Hyvönen & al., 1998, 12–14.)



Kuvio 3. Arjen toiminnot, tarpeet ja intressit haasteina sähköisille palveluille. (Hyvönen & al., 1998, 14.)

Informaatioteknologia helpottaa kuntalaisia erilaisten yhteenliittymien muodostamisessa. Tämä on tärkeää vähemmistöille ja vammaisille. He voivat tietoverkkojen välityksellä koota sosiaalisia intressiyhteenliittymiä, jotka eivät ole riippuvaisia maantieteellisistä tekijöistä tai liikkumismahdollisuuksista. Informaatioteknologian nopeus, ajasta ja paikasta riippumattomuus antaa mahdollisuuden interaktiiviseen kommunikaatioon. Rutinoitunut informaatioteknologian käyttö voi haastaa demokraattiset vaatimukset, koska demokratiaan liittyvä mielipiteenmuodostus ja ymmärrys vaativat aikaa. Internetin kehitystyössä on huomattava aktiivisen tietojen päivityksen merkitys, sillä kuntalaiset eivät kiinnostu internetsivuista, joilla on vanhentuneita tietoja ja joiden sisältö ei muutu. Eniten informaatioteknologiaa käyttävät korkeasti koulutetut, korkeatuloiset, nuoret ja miehet. Informaatioteknologia voi vahvistaa sukupuolimalleja ja muita eroja, jotka vaikuttavat kuntalaisten osallistumiseen. Tämä voidaan ehkäistä sillä, että kaikille annetaan mahdollisuus informaatioteknologian käyttöön esimerkiksi kouluissa ja kirjastoissa sekä koulutusta lisäämällä. (Mutanen, 2004, 45.)

Internetiä ja muuta informaatio- ja viestintäteknologiaa välineenä käyttävästä vaikuttamisesta kutsutaan verkkodemokratiaksi, mutta myös teledemokratiaksi ja eDemokratiaksi. Verkkodemokratian kautta kuntalaiset pystyvät osallistumaan päätöksentekoprosesseihin internetin tai esimerkiksi kännyköiden välityksellä. Verkkodemokratia ei ole tuonut suurta muutosta hallinnon toimintaan ja kuntalaisten ja kunnan välisiin suhteisiin, vaan perustoimintatapa on sama kuin ennen tietokoneaikaa. Verkkodemokratialla voidaan monipuolistaa kuntalaisten osallistumistapoja ja kunnan päätöksentekoon, muttei korvata perinteisiä tapoja. Verkkodemokratiaa pyritään lisäämään, koska sillä on mahdollisuus saavuttaa laajempi kuntalaisjoukko kuin perinteisellä kuntalaisdemokratialla, se mahdollistaa suoremman kontaktin valtuutettujen ja kuntalaisten välillä sekä parantaa päätöksenteon laatua, avoimuutta ja läpinäkyvyyttä keräämällä verkon kautta kuntalaisten näkemyksiä. Lisäksi se vähentää kuntalaisten vieraantumista politiikasta. Verkkodemokratiaa kehittäessä menetelmien helppokäyttöisyyteen tulee kiinnittää huomiota. Kuntalaiset ja viranhaltijat saattavat tarvita koulutusta verkkodemokratian menetelmistä. Päätäjien tulee harkita eri viestintämenetelmien käyttöä eri väestöryhmille eri tarkoituksiin: viestintämenetelmien käytön yhdistäminen tuottaa paremman vaikuttavuuden. Verkkodemokratian palveluja pitää markkinoida kuntalaisille, jotta niitä aletaan käyttää. Verkkodemokratia ei ole ihmelääke, mutta voi sopivasti yhdistettynä poliittiseen päätöksentekoon tuottaa myönteisiä vaikutuksia. (Rantakokko & al., 2009, 42–43.)

Kuntalaisten ikääntyminen haastaa alueellisesti tasa-arvoisen ja yhdenvertaisen palvelujen saata-  
vuuden. Tulevaisuuden hyvinvointivaltiossa ratkaisevaa laatua olevan yhteiskunnallisen integ-  
raation tekijän muodostaa kuntalaisten osallisuus ja oikeus sosiaalisiin, terveydenhoidollisiin ja  
tekniisiin palveluverkostoihin. (Ryynänen, 2008, 192.)

Kuntalaisen kannalta sähköinen asiointi tuo monia etuja. Merkittävin niistä lienee riippumatto-  
muus aukioloajoista eli palvelut on tavoitettavissa vuorokauden ympäri. Muita etuja ovat paik-  
kasidonnaisuuden väheneminen eli asioiden hoitaminen asiakkaan haluamasta paikasta, vaivat-  
tomuus, säästö ajassa ja matkakuluissa sekä vuorovaikutuksen helpottuminen. Kunnan kannalta  
etuja ovat kustannussäästöt kopiointi-, arkistointi- ja paperiversion siirtely kustannuksissa. Sääs-  
töjä voidaan kohdentaa sinne missä niistä on pula. Kuntien rutiinit helpottuvat toimintojen hel-  
pottuessa. Lisäksi palvelutuotanto ja jakelu tehostuvat parantaen tavoiteltua tuottavuutta. Kunta  
voi myös kehittää uudennlaisia palveluita, mahdollisesti sähköisen asioinnin lisääntyessä vähentää  
henkilökuntaa, luoda hyvää hallintokulttuuria, parantaa asiakirjahallintoa, tehostaa tietojen ke-  
ruuta ja antamista sekä parantaa imagoa. (Taavila, 2000, 63–70.) Perustehtävänsä lisäksi sähköi-  
nen asiointi lisää kuntalaisen tietoutta oman alueensa asioista ja mahdollisesti lisää heidän osal-  
listumistaan asioiden hoitoon. Toisin sanoen kuntalaisten sitoutuminen omaan kuntaan lisääntyy.  
Suurten ikäluokkien eläkkeelle siirtymisen aiheuttamaa henkilöstön vajetta voidaan helpottaa  
siirtämällä rutiinitöitä sähköisiksi palveluiksi ja tuottaa ikääntyvän väestön tarpeisiin omia säh-  
köisiä palveluja. (Toivanen, 2006, 77.)

Suomalaisten sähköinen asiointi on yleistä. 58 prosenttia 16–74-vuotiaista suomalaisista oli ha-  
kenut tietoa viranomaisten kotisivuilta viimeisen vuoden aikana ja 53 prosenttia oli ladannut  
verkosta virallisen lomakkeen täyttämistä varten. Sähköisen lomakkeen palauttaminen netissä on  
tehnyt 40 prosenttia väestöstä. Yleisimmin viranomaisten nettisivuilla käyvät 25–34-vuotiaat:  
heistä 77 prosenttia haki vuonna 2011 tietoa viranomaisten sivuilta, 73 prosenttia latsi lomak-  
keita ja 57 prosenttia lähetti täytettyjä lomakkeita. 16–24-vuotiaat ja 35–54-vuotiaat hoitivat vi-  
ranomaisasioita vain hieman harvemmin kuin 25–34-vuotiaat. Puolet 55–64-vuotiaista oli hake-  
nut viranomaisten sivuilta tietoa ja 65–74-vuotiaista 27 prosenttia. 65–74-vuotiaista täytetyn lo-  
makkeen oli palauttanut netissä vain 15 prosenttia ja vähän yli puolet 65–74-vuotiaista yleensä  
käyttää nettiä. Silti vain 10 prosenttia sähköistä lomaketta lähettämättömistä 65–74-vuotiaista  
netin käyttäjistä ilmoitti syyksi puutteelliset taidot. (SVT, 2011; Kohvakka, 2011, 1-3.) Ihalaisen  
(2010) mukaan tulevaisuudessa voidaan pohtia, tarvitaanko tänä päivänä kaikkia lomakkeita ja  
hakemuksia, niin sähköisesti tai muutenkaan. Kuntien toimintaa voitaisiin muuttaa proaktiivisek-

si esimerkiksi lapsen päivähoitohakemusten suhteen. Lapsen syntymä tiedetään kunnassa ja sen pohjalta voitaisiin tehdä pitkäjänteinen suunnitelmaehdotus hoidon turvaamiseksi. Tämä poistaisi lomakkeiden käsittelyn molemmilta osapuolilta. (Ihalainen, 2010, 240.)

Kansalaisen sähköinen asiointitili tarjoaa yhdenmukaisen, turvallisen ja luotettavan palvelun julkishallinnon ja sen asiakkaiden väliseen sähköiseen asiointiin. Sen avulla kansalaiset voivat käyttää asiointitiliin liitettyjä julkishallinnon palveluja helposti yhdellä kirjautumisella. Se avattiin tammikuussa 2011. (Valtiokonttori, 2011.) Sähköisen asiointitilin avulla kuntalainen voi olla yhteydessä ja asioida tietoturvallisesti eri viranomaisten kanssa sekä tutustua itseään koskeviin viranomaistietoihin. Olennaista on, että yhden ja saman asiointitilin kautta kaikki julkisen sektorin tahot kotikunnasta valtion virastoihin tuovat palvelunsa kuntalaisen saataville sen sijaan, että kuntalaisen pitäisi itse etsiä palveluitaan verkon kätköistä hakukoneen avulla. (Turkki, 2009, 20.)

Yhdistyneiden Kansakuntien sähköinen osallisuus (e-Participation) indeksissä arvioidaan kuntalaisen äänen kuuluvuutta sähköisessä asiointissa sekä sitä toteuttavien palautejärjestelmien tehokkuutta. Se jaetaan kolmeen luokkaan. Ensimmäisessä e-informaatio luokassa tarjotaan kuntatietoutta kuntalaisten käytettäväksi erilaisten sähköisten työkalujen kautta, kuten yhteisön verkostot, blogit, foorumit, tekstiviestit (mikrodemokratia), uutisryhmät ja sähköpostilistat. e-konsultaatiossa eli -kuulemisessa, kuntalainen voi tehdä sähköisesti vetoituksen väittelyn aikaansaamiseksi. Kunta varmistaa, että valituilla edustajilla on sivusto suoran kontaktin saamiseksi asiakkaisiinsa. Kuntalaiset saavat myös palautetta. e-päätöksenteossa kunta on valmis ottamaan kuntalaisten sähköiset aloitteet mukaan päätöksen tekoon. Kunta tiedottaa päätöksestä kuntalaiselle. (UN, 2008, 38.)

Kansalaisten tyytyväisyys julkisiin palveluihin on säilynyt korkealla tasolla vuodesta toiseen. Vuoden 2011 tutkimuksessa nousi esiin kasvanut tyytymättömyys odotus- ja jonotusaikoihin. Verkkopalvelujen suosio asiointissa on kasvanut tasaisesti ja puhelimitse tapahtuvan asiointin merkitys on vähentynyt. Vastaajat toivovat, että viranomaisten kanssa voisi asioida useamman kanavan kautta. Verkon kautta halutaan maksaa laskuja (72 %), hakea korvauksia (49 %), saada tietoa kunnan päätöksistä (42 %) ja asioida verottajan kanssa (41 %). Puhelimitse halutaan varata aika terveystietopalveluihin (49 %) ja tilata kotiin palveluja (36 %). Tekstiviestejä ei pidetä merkittävänä asiointin välineenä. Kasvotusten halutaan asioida lääkärin kanssa (66 %) ja saada sairauden diagnoositiedot (44 %). Julkishallinnon www-sivuista tunnetuimpia ja käytetyimpiä ovat oman

kunnan sivut, ilmatieteenlaitos.fi, vero.fi ja kela.fi. Vastanneista 42 % on käyttänyt onnistuneesti julkishallinnon sähköisiä asiointipalveluja. Vastaajista 64 % haluaisi enemmän mahdollisuuksia etäasiointiin ja etäpalveluun. Vastaajista 41 % oli ollut mukana palvelujen suunnittelussa osallistumalla kyselyihin, tutkimuksiin ja kansalaisille järjestettyihin tilaisuuksiin sekä mm. kirjoittamalla yleisönosastoon ja osallistumalla verkkokeskusteluihin. Vastaajista 72 % koki silti, ettei voinut itse vaikuttaa julkisten palvelujen tuottamiseen.(VM, 2011c, 1.)

## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 4.1 Tutkimuskohteen esittely

Tyrnävä on pohjois-pohjanmaalainen kunta, jossa oli vuoden 2010 alussa 6 319 asukasta. Tyrnävällä on lasten ja nuorten osuus nuorten osuus maan keskitasoa korkeampi, väestöstä noin 30 prosenttia on alle 14-vuotiaita. 15–64-vuotiaita on noin 58 prosenttia ja yli 65-vuotiaita on noin 11 prosenttia. (Tyrnävän kuntasivut, 2011) Tyrnäväläisten koulutusaste on maakunnan ja seudun keskiarvon alapuolella. 38 prosenttia 15 vuotta täyttäneistä on peruskoulun varaan jääneitä, keskiasteen tutkinnon suorittaneiden osuus on 44 prosenttia ja korkea-asteen tutkinnon suorittaneita on 17 prosenttia. (Tyrnävän kuntastrategia, 2012, 6.)

Tyrnävän kunnan toiminta-ajatuksena on kehittää yrittäjyyttä, asumista ja ympäristöä, tervettä kuntataloutta ja lähipalveluita. IT-palvelujen tuottaminen on kirjattu lähipalvelukenttään. Tyrnävän kunnan talousarviossa vuosille 2011–2013 sähköiset palvelut on luokiteltu hallinto- ja kehittämisosaston alaisuuteen ja sille on arvioitu noin 1,1 milj. euron nettomenot vuodelle 2011. Kuntastrategiassa on asetettu päämäärä vuodelle 2012, jossa asiakkaat käyttävät sähköisiä palveluja, jotka ovat helppokäyttöisiä ja joustavia ja internet on kunnan pääasiallinen tiedotuskanava. (Tyrnävän talousarvio v.2011, 6-19.)

Informaatioteknologiapalvelut varmistavat kunnan käyttämien tietojärjestelmien häiriöttömän toiminnan. Eri toiminnoissa hyödynnetään seudullisella yhteistyöllä saavutettuja etuja ja tietohallinto vastaa siitä, että tietojärjestelmien kehittäminen, ylläpito ja käyttö toteutetaan taloudellisesti järkevällä tavalla. Tiedon hallittavuutta ja saatavuutta vahvistetaan tietoarkkitehtuureita ja -järjestelmiä kehittämällä. Tuki- ja sähköiset palvelut järjestetään kehittyneillä menetelmillä kilpailukykyiseen hintaan ja sähköiset palvelut ovat helppokäyttöisiä ja asiakasystävällisiä. Kriittisiä menestystekijöitä ovat mm. sähköisten järjestelmien helppokäyttöisyys ja asiakasystävällisyys, sähköisten palvelujen ja tietoverkkojen kehittäminen yhteistyössä Oulun seudun ja lähikuntien kanssa, avoimen langattoman WLAN verkon (panOULU) toimiminen Tyrnävällä. Tavoit-



teenä on vuonna 2011 mm. sähköisten palvelujen lisääminen, sähköisen tiedottamisen lisääminen, toimivat yhteiset tietoverkot ja tukiasemien lisääminen (Tyrnävän talousarvio v.2011, 23.)

Tyrnävän kunnan sähköiset palvelut alkoivat kehittyä vuonna 1998 Oulun teknillisen oppilaitoksen oppilaiden lopputyönä kuntasivustojen tekemisellä. Vuonna 2007 otettiin käyttöön nykyisen kaltainen kuntasivusto, ja sähköinen asiointi otti ensiaskeleet. Uusimmat sähköisen asioinnin käyttöönotot ovat Wilma, kodin ja koulun välinen liittymä ja sosiaalipalvelujen verkkoneuvonta sekä latujen ja jääalueiden ajantasainen kunnossapidon seuranta, jotka otettiin käyttöön viime vuonna. Kunnalla ei ole kävijälaskuria, eikä käytöistä ole raportointia erikseen. Asianomaisilta työntekijöiltä kysyttäessä 13.1.2012 puhelimitse tuli selville, että kunta-aloitteita tehdään viidestä kymmeneen vuodessa, palautteita kunnalle tehdään yhdestä kahteen viikossa, palautteita liikuntatoimeen tehdään noin kerran kuukaudessa ja kirjahankinta-aloitteita tehdään kahdesta viiteen vuodessa. Tämänkaltaisen sähköisen asioinnin määrä on siis vähäistä. Wilman ja latujen ja jääalueiden kunnossapidon seuranta sen sijaan on vilkasta. Sosiaalipalvelujen verkkoneuvonta on vielä aluillaan.

Kunnassa on huomattu, että tietotekniikan myötä työ suuntautuu eri tavalla, se muuttaa muotoaan. Työhön tulee koko ajan uutta vaatien tuhattaituruutta, jolloin tulee mieleen, onko se enää kenenkään hallussa ja tarvitaanko sitä edes oikeasti. Odotukset kunnalla ovat suuret. Henkilökunnalla menee aina aikaa uusien järjestelmien käyttöönottoon ja muutoksissa esiintyy aina muutosvastaraintaakin. Lisäksi hallitukset vaihtuvat neljän vuoden välein ja uusilla valtuutetuilla ovat uudet kujeet. Seuraava valtuustokausi vaihtuu vuonna 2013. Kunnat eivät tunnu yhteisesti pystyvän tietotekniikan kehittämiseen. Vuonna 2013 Tyrnävän kunnalla on tarkoitus uusia nettisivut ja tehdä valtuuston kokouskäytännöt sähköisiksi. (Haastattelu 13.1.2012, kts. liite 2) Haastattelussa tuli myös esille, että Tyrnävän kunta on liittynyt Kuntien Tiera:n, jossa yhdessä Oulun ja sen eteläisten kuntien kanssa kuntien tietohallinnon johtamisen rakenteita tarkastellaan syvällisesti JulkICT:n tavoitteiden suuntaisesti. Tämä projekti on vasta alkuvaiheissaan. (Kuntien Tiera Oy, 2012.)

Suurin osa Tyrnävän kunnan sähköisistä palveluista on informatiivista asukkaalle, muuttajalle ja rakentajalle sekä yrityksille ja vierailijoille suunnattua tietoa. Tyrnävä tekee yhteistyötä Suomi.fi-portaalin kanssa, joka on kansalaisille, yrityksille ja yhteisöille tarkoitettu palvelu, joka helpottaa sähköistä asiointia valtion, kuntien, niiden virastojen ja muiden palveluun liittyneiden organisaatioiden kanssa. Kunnalla on käytössä myös tulostettavia sekä koneella täytettäviä ja sitten tulostettavia lomakkeita eri toimialoille. Varsinaista sähköistä asiointia ovat vain kuntalaisaloitteet, palaute kunnalle, hankintaehdotus kirjastolle, palaute liikuntapalveluille, hammashuollon asiakaspalautekysely, sosiaalihuollon verkkopalvelu, latujen ja jääalueiden kunnossapidon seuranta ja Wilma. Liikuntavuorohakemuksen voi tehdä täyttämällä lomakkeen, tallentamalla sen omalle koneelle ja lähettämällä sähköpostilla liitetiedostona. Sen voi myös tehdä tulostamalla lomakkeen ja lähettämällä sen postin kautta. (Tyrnävän kuntasivut, 2011. )

#### **4.2 Tutkimusmenetelmän kuvaus**

Tämä pro gradu- työ tehdään käyttäen tutkimusstrategiana tapaustutkimusta tarkastellen Tyrnävän kuntalaisten näkemyksiä kunnan sähköisistä palveluista. Tapaustutkimukselle on luonteenomaista, että pienestä joukosta toisiinsa suhteessa olevista tapauksista tuotetaan yksityiskohtaista tietoa. Siinä tavoitellaan ilmiöiden kuvailemista, mutta koska siinä käytetään erilaisia tiedonkeruun ja – analyysin tapoja, ei sitä voida pitää ainoastaan aineistonkeruun tekniikkana. Käsiteltävän asian tulee muodostaa tavalla tai toisella kokonaisuuden, tapauksen. Tapaustutkimuksella on monia muotoja, siten sen teko ei rajoita menetelmävalintoja. Koska tutkijalla on valittavanaan monia vaihtoehtoja, hänen tulee perustella valintansa. Tapaustutkimuksen tutkimusprosessi tulee tehdä näkyväksi, jolloin lukija saa selville, miten johtopäätöksiin on päädytty. Samalla hän voi arvioida tutkimuksen luotettavuutta. Tutkijan valintojen panos on huomattava myös tilastollisissa menetelmissä, jotka antavat selityksiä monille ilmiöille. Kvantitatiivinen aineisto sen paremmin kuin kvalitatiivinen ei muutu yleistyksiksi ilman tulkintaa, joka on aina tutkijan inhimillisen prosessin tulos. (Saarela-Kinnunen & Eskola, 2010, 190–191.)

Tapaustutkimuksessa pyritään analyttiseen yleistämiseen eli pyritään teorioiden yleistämiseen ja laajentamiseen. Mikäli tutkimus kuvataan hyvin ja käsitteellistämässä onnistutaan, antaa tapauksen monipuolinen erittely aineksia yleistettävyyteen. Tapaustutkimuksessa tulosten siirrettävyys tarkoittaa tulosten vertailua, joka mahdollistaa tulosten yksittäistä tapausta laajemman hyödyntämisen toiveena ymmärtää inhimillistä ja ihmisyhteisöihin liittyvää toimintaa. Tapaustutkimukselle on tyypillistä monipuolisuus ja joustavuus. Monipuolisena, tilanteen edellyttämiä menetelmällisiä yhdistelmiä suosivana näkökulmana tapaustutkimus saa kvalitatiivisten ja kvantitatiivisten menetelmien paremmuudesta käytävät kiistat näyttämään naiiveilta. (Saarela-Kinnunen & Eskola, 2010, 194–198.)

Tarkoituksena on kartoittaa kuntalaisen ja asiakaslähtöisyyden kautta sähköisten asiointipalvelujen vastaavuutta heidän tarpeisiinsa, selvittää ilmiön piirteitä ja mahdollisesti löytää siihen uusia toimintamuotoja. Tutkimus tehdään kvantitatiivisella, määrällisellä, tutkimusotteella sähköisellä ja paperisella kyselylomakkeella (liite 1), jotta havaintoaineisto saadaan numeeriseen muotoon. (Hirsjärvi & al., 2007, 130–136.) Kyselylomaketutkimuksen etuna on, että niiden avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto: siihen saadaan paljon henkilöitä ja heiltä voidaan kysyä monia asioita. Se on tehokas, säästää aikaa ja vaivaa. Kun lomake suunnitellaan huolella, aineisto voidaan nopeasti käsitellä tallennettuun muotoon ja analysoida tietokoneella. Sen aikataulu ja kustannukset ovat tarkasti arvioitavissa. Kyselylomaketutkimus heikkoutena voi olla, että se on aineistoltaan pinnallinen ja tutkimus teoreettisesti vaatimaton. On vaikea varmistua siitä, miten vakavasti vastaajat suhtautuvat tutkimukseen ja miten onnistuneita annetut vastausvaihtoehdot ovat, jotta väärinymmärryksiltä vältyttäisiin. Vaikeaa on myös tietää, miten vastaajat ovat selvillä kysyttävistä asioista. Lomakkeen laatiminen vie aikaa vaatien tietoa ja taitoa tutkijalta. Joissakin tapauksissa kato, vastaamattomuus, voi nousta suureksi. (Hirsjärvi & al., 2007,190.)

Hyvälle tutkimuslomakkeelle voidaan asettaa tiettyjä tunnusmerkkejä. Sen tulee ulkonäöltään olla selkeä ja siisti sekä sellainen, että se houkuttelee vastaamaan. Tekstin ja kysymysten tulee olla hyvin asteltu, ei liian täyteen ahdettu vastausohjeiden ollessa selkeät ja yksiselitteiset. Kysymyksissä kysytään vain yhtä asiaa kerrallaan, niiden tulee edetä loogisesti ja kysymykset on numeroitu juoksevasti. Samaa aihetta koskevat kysymykset ovat otsikoituja kokonaisuuksia. Lomake ei saa olla liian pitkä. Kysymysten tarpeellisuus arvioidaan. Lomakkeeseen vastaaminen

voi saada vastaajan tuntemaan itsensä tärkeäksi. Lomakkeen tulee olla esitettävä ja se pitää olla helppo syöttää ja käsitellä tilasto-ohjelmalla. (Heikkilä, 2004, 48–49.)

Www-kyselyssä on tärkeää, että tutkittavalle saadaan tieto tutkimuksesta ja sen tiedonkeruun menetelmästä. Perusjoukon jäsenillä tulisi olla mahdollisuus ja taito internetin käyttöön. (Heikkilä, 2001, 69.) Paperisia lomakkeita päädyttiin jakamaan, koska haluttiin saada mahdollisimman kattava otos kyseisellä ajanjaksolla ja koska haluttiin sellaistenkin kuntalaisten mielipiteitä esiin, jotka eivät välttämättä pääse käyttämään sähköisiä palveluita. Tutkimus on poikittaistutkimus, jossa kuvataan ilmiön, sähköisen asioinnin, luonnetta ja siihen liittyvien asioiden esiintyvyyttä ja korrelaatiota keskenään. (Vastamäki, 2010, 128.)

Kyselylomake muotoiltiin monivalintakysymyksin, jotta vastauksia on helppo vertailla, saada selviä vastauksia ja vastaajan ei tarvitse muistaa asioita. Kysymyksissä on sekä täysin strukturoituja että puolistrukturoituja kysymyksiä, jolloin valmiiden vastausvaihtoehtojen jälkeen esitetään avoin kysymys. Näin avoimen vaihtoehdon avulla tutkija toivoo saatavan esiin sellaisia näkökulmia, joita ei etukäteen ole osattu ajatella sallien vastaajan ilmaista itseään omin sanoin. Avoimet kysymysvaihtoehdot ovat välttämätön vaihe monivalintatehtävien vaihtoehtojen käsitelyssä ja ne auttavat monivalintatehtäviin annettujen poikkeavien vastausten tulkinnassa. Lisäksi mukana on asteikkoihin eli skaaloihin perustuvia kysymyksiä, joissa kuntalainen voi 5-portaisella Likert-asteikolla ilmaista, miten voimakkaasti hän on samaa tai eri mieltä kyseisestä asiasta. Täysin avoimia kysymyksiä päädyttiin lopulta välttämään, koska kyselyn aihe voi olla vaikea hahmottaa osalle vastaajista, vastausaineisto voi olla kirjavaa, luotettavuudeltaan kyseenalaista ja sitä voi olla vaikea käsitellä. (Hirsjärvi & al., 2007, 194–196.)

Kyselylomakkeen laadinnassa kiinnitettiin huomiota selvyyteen ja kysymykset pyrittiin laatimaan mahdollisimman spesifeiksi ja lyhyiksi epämääräisyyksien ja kaksoismerkitysten välttämiseksi. Tietyt kysymykset laadittiin monivalintavaihtoehdoin ”samaa mieltä/eri mieltä”-väitteiden sijaan, koska niissä voi tulla esille sellainen vastaustaipumus kuin sosiaalinen suotavuus. Siinä ihmisillä on taipumus valita se vastausvaihtoehto, jota he arvelevat odotettavan. (Hirsjärvi & al., 2007, 197–198.)

9.1.2012 Tyrnävän kunnasta saatiin tieto, että vuoden ensimmäinen kuntatiedote ilmestyy 1.2, joten kyselylomake tuli muotoilla ja esitettävä webropol-ohjelmaa sekä sen tunnusten hakua varten suhteellisen nopeasti. Aineisto esitettiin 13.1.2012 kahdella kuntalaisella, jotka samalla olivat kunnan tietohallintoasiantuntijoita. Tämä oli tarpeellista näkökohtien ja kysymysten muotoilun tarkistamiseksi. (Hirsjärvi & al., 2007, 199.) Esitetauksessa ei tullut esille ongelmia, lomaketta pidettiin helppona ymmärtää. 24.1.2012 kunnalle toimitettiin teksti (liite 4) 1.2.2012 julkaistavaan Rantalakeus-lehden välissä olevaan kuntatiedotteeseen, jolloin myös kyselylomake oli tarkoitus linkittää Tyrnävän kunnan kotisivuille.

Tutkimusaikana oli helmikuu, jotta kuntalaiset ehtisivät vierailta sivustolla ja täyttää lomakkeita. 25.1.2012 webropol-linkit tarkistettiin kunnantalolla ja ne toimivat. Samalla tulostettiin 400 paperiversiolomaketta. Paperisia kyselylomakkeita ja laatikoita, joihin niitä voi laittaa, jaettiin kuntaan eri pisteisiin viikolla 5. Jakelusuunnitelma on liitteessä 5. Yläkoulun rehtoriin otettiin yhteyttä, jotta tietotekniikan ja oppilaan ohjauksen opettajat toisivat oppilaille sähköisen asioinnin ja kuntalaisaktiivisuuden asioita tunnilla esille ja täyttäisivät yhdessä sähköisen lomakkeen. Lisäksi laitettiin tiedotteita (liite 3) kyselystä eri toimijoiden ilmoitustauluille ja sähköposteihin. Näin pyrittiin takaamaan, että saataisiin mahdollisimman paljon vastauksia.

1.2.2012 aamulla Tyrnävän kuntasivulta tarkistettaessa ei kyselyä näkynyt siellä. Lisäksi ajatusasetuksia tarkistettaessa webropolin etusivun pikareitti jumiutui. Kuntaan soitto varmisti kuitenkin, että kyseinen tietohallinnon viranomaisen oli unohtanut delegoida lopullisen linkityksen toiselle viranomaiselle ja lähtenyt kurssille. Moninaisten yhteydenottojen jälkeen kuntaan ja webropolin asiakaspalveluun, saatiin kysely lopulta puolenpäivän aikaan näkyviin Tyrnävän kuntasivuille ja kysely saattoi alkaa. Kyselyn aikana kunnalla oli monia tärkeitä uutisointeja sivuillaan, kuten presidentinvaali- sekä esi- ja perusopetukseen ilmoittautuminen. Ne veivät ilmoitustilaa etusivulta ja kysely näkyi tällöin vain otsikkona ajankohtaista-osiossa. Helmikuun puolessavälissä tehtiin muistutussoittokierros laatikkopaikkoihin. Viikolla 9 kysely loppui ja paperiset kyselylomakkeet kerättiin. PASW-lisenssi tilattiin viikolla 8 ja se saapui ja asennettiin viikolla 10. Viimeiset paperivastaukset saatiin 12.3.2012; ne olivat unohtuneet erääseen kerhoon ja saatiin vasta hiihtoloman jälkeen. Paperilomakevastausten syöttö webropoliin tehtiin loppuun

viikolla 11. Viisi lomaketta piti hylätä asiattomuuksien vuoksi. Ohjeistus webropol-vastausten muokkaamisesta PASW:lle sopivaksi saatiin 19.3.2012 sähköpostitse (Silén, 2012.). Versio oli vanhentunut, joten 20.3.2012 soitettiin Silénille, jolloin saatiin ohjeistus 2.0-versiota varten. Tämä versio oli tullut voimaan juuri maaliskuun 2012 alussa.

#### **4.3 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi ja aineiston analyysitapa**

Kvantitatiiviselle tutkimukselle voidaan asettaa tiettyjä perusvaatimuksia. Validilla, pätevällä, tutkimuksella tarkoitetaan sitä, että tutkimus mittaa sitä, mitä sen oli tarkoitus selvittää. Se on tässä tutkimuksessa varmistettu etukäteen huolellisella suunnittelulla ja harkitulla tiedonkeruulla. Tutkimuskysymykset mittaavat oikeita asioita ja ne ovat kattavat. Reliabiliteetti, luotettavuus, tarkoittaa tulosten tarkkuutta ja toistettavuutta. Tutkijan tulee olla tarkka ja kriittinen sekä hänen tulee pystyä tulkitsemaan tulosteet oikein. Kyselytutkimuksissa huomioidaan mahdollinen nousuva poistuma eli kato, joka tarkoittaa lomakkeen palauttamatta jättäneiden määrää. Objektiivisuus tarkoittaa, että tutkija ei saa antaa omien poliittisten tai moraalisten vakaumusten vaikuttaa tutkimusprosessiin. (Heikkilä, 2001, 29–31.)

Kvantitatiivisen tutkimuksen perusvaatimusten avoimuudella tarkoitetaan, että tutkittavalle tulee selvittää tutkimuksen tarkoitus ja käytötapa. Avoimuutta lisätään sillä, että Tyrnävän kunnan johtoryhmälle tehtävässä raportissa esitetään kaikki tärkeät tulokset ja johtopäätökset sekä käytetyt menetelmät ja epätarkkuusriskit kerrotaan sekä niiden vaikutus tulosten yleistettävyyteen. Tutkimuksen aikana on huolehdittava tietosuojasta, yksittäistä vastaajaa ei tuloksista saa tunnistaa. Hyvän tutkimuksen tulee olla tehokas ja taloudellinen. Tämä tutkimus ei juuri aiheuta kustannuksia; ainoastaan 400 paperista kyselylomaketta, jotka kunta kustansi sekä jonkin verran omia puhelu-, tulostus- ja jakeluun liittyviä bensakuluja. Hyödyllisyys ja käyttökelpoisuusvaatimuksen tämä tutkimus pyrkii täyttämään sillä, että se nimenomaan haluttiin tehtäväksi Tyrnävän kunnan johtoryhmän taholta kuntasivujen uusimista varten ja tutkimuskysymykset on tarkoin punnittu. Lopuksi tutkimuksen aikatauluvaatimus osoittautui sopivaksi, koska tiedot ovat käytössä silloin, kun niitä tarvitaan eli vuonna 2013. (Heikkilä, 2001, 31–32.)

Kvantitatiivista pro gradu-työtä tehtäessä reliabiliteetin todentaminen tapahtuu yksinkertaisesti siten, että tutkimuksen kaikki vaiheet dokumentoidaan ja ratkaisut perustellaan riittävän tarkasti, jotta ne tarvittaessa voidaan toistaa. Uusintamittauksiin ei kannata lähteä. Työn arvioitsijan tulee voida todeta prosessin aukottomuus alusta loppuun. (Kananen, 2011,123.)

”Kuntalaisten näkemyksiä sähköisistä asiointipalveluista”-kyselyn tuloksia analysoidaan seuraavassa kappaleessa kuntalaisuuden, asiakaslähtöisyyden ja sähköisen asioinnin näkökulmasta peilaten sitä siihen, miten he ovat kokeneet ja mitä he odottavat sähköisiltä asiointipalveluilta. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa analysoidaan määriä, riippuvuuksia ja syyseurauksia. Peruslähdekohtana tilastollisessa tutkimuksessa on se, että saadut tulokset voidaan yleistää koskemaan perusjoukkoa, josta havaintoyksiköt on poimittu. Näin oletetaan, että saatujen tulosten jakaumat toistuvat vastaten perusjoukon jakaumia. Tutkimusongelman kannalta oleelliset jakaumaluvut esitetään analysoitaessa kvantitatiivista tutkimusta. Yksinkertaisimmillaan tulokset voidaan esittää taulukkoina, suhteellisina osuuksina eli prosentteina. Ristiintaulukoinnissa tarkastellaan kahden muuttujan välistä yhteyttä. Ristiintaulukoitujen aineistojen merkitsevyydestinä voidaan käyttää Khiin neliö-testiä. Sillä arvioidaan, ovatko ryhmien väliset erot sattumasta johtuvia vai todellisia ja minkä suuruisia.(Kananen, 2011, 80–86; Metsämuuronen, 2003, 293.)

Khiin neliö-testissä nollahypoteesina on, ettei muuttujien välillä ole riippuvuutta. Ohjelma laskee merkitsevyytason (Sig.), joka kertoo, kuinka suuri riski on, että riippuvuus johtuu sattumasta. (Heikkilä, 2004, 212.) Tulos on sitä merkitsevämpi, mitä pienempi on merkitsevyytaso, koska riski sattumalle on näin ollen pienempi. Heikkilän (2004) mukaan testatun riippuvuuden sanotaan olevan tilastollisesti erittäin merkitsevää, jos  $p \leq 0,001$ . Se on tilastollisesti merkitsevää, jos  $0,001 < p \leq 0,01$ , tilastollisesti melkein merkitsevää, jos  $0,01 < p \leq 0,05$  ja tilastollisesti suuntaa antava, jos  $0,05 < p \leq 0,1$ . Tilastollisen merkitsevyyden lisäksi tulisi tutkijan pohtia tulosten sisällöllistä merkitsevyyttä eli sitä, onko tulos tärkeä, onko sillä käytännön merkitystä. (Heikkilä, 2004, 195.)

Aluksi PASW:lla analysoitiin taustamuuttujia, kuten ikä, sukupuoli ja koulutus, yleisellä tasolla taulukoiksi ja ne tulkittiin sanallisesti tähän työhön. Tämän jälkeen verrattiin ryhmien välisiä

eroja ja riippuvuuksia kokemusten ja odotusten suhteen. Lopuksi vertailtiin ryhmien välisten erojen suuruuksia ja haettiin niistä merkitsevyyksiä. (Kananen, 2011, 88.) Kun kysymyslomakkeen kysymyksissä on kysytty saman ominaisuuden eri osa-alueita, ne voidaan yhdistää yhdeksi mittariksi, summamuuttujaksi. Tämän jälkeen niitä voidaan analysoida kuin mitä tahansa yksittäistä muuttujaa. (Valli, 2010,124.) Tässä tutkimuksessa varsinaisessa sähköisessä asiointissa tapahtuneen vuorovaikutuksen osa-alueet muutettiin summamuuttujaksi, jotta sitä voitiin paremmin verrata taustamuuttujiin. Samoin sähköisen asiointin sisällöllisen, toiminnallisen ja teknisen laadun osa-alueista tehtiin myös summamuuttuja ja niiden jaottelua muutettiin 5-asteisesta 3-asteiseksi analysoinnin helpottamiseksi. ”En osaa sanoa”-valinta siirrettiin viitosesta kolmoseksi ”melko huonon” ja ”melko hyvän” väliin. Jaottelu vaihdettiin 3-asteiseksi; ”huono”, ”ei huono, ei hyvä” ja ”hyvä”. Muu, mitä?-kysymysten avoimet vastaukset käsiteltiin vain laadullisesti, sanallisesti tukemaan ja avaamaan taulukoista saatua tietoa.

Ennen summamuuttujiksi muuttamista täytyy todentaa, että mittarit mittaavat samaa asiaa. Summamuuttujan ja samalla tutkimuksen reliabiliteetin arvioimiseksi ja lisäämiseksi on hyvä mitata sen sisäinen johdonmukaisuus. Tämä tapahtuu selvittämällä Cronbachin alfa-kerroin. (Valli, 2010, 124.) Toisin sanoen Cronbachin alfan avulla arvioidaan mittarin sisäistä konsistenssia eli yhtenäisyyttä ja reliabiliteettiä eli toistettavuutta. Korkea reliabiliteetti tarkoittaa, että mittarin osiot mittaavat samantyyppistä asiaa. Toiseksi se kuvaa sitä, että samat ihmiset vastaisivat samalla mittarilla samalla tavalla eri mittauskerralla. Lopuksi korkea reliabiliteetti kuvaa sitä, että mittari erottelee luotettavasti ja tehokkaasti mitattavat yksilöt toisistaan.(Metsämuuronen, 2003, 386.) Vuorovaikutus-summamuuttujan Cronbachin alfa-kerroin on 0,952, sähköisen asiointin sisällöllisen laadun 0,929, toiminnallisen laadun 0,927 ja teknisen laadun 0,926. Näin voidaan tehdä johtopäätös, että summamuuttujien sisäinen johdonmukaisuus ja reliabiliteetti ovat hyvin korkealla tasolla ja ne mittaavat samaa asiaa. Summamuuttujat voitiin siis muodostaa.

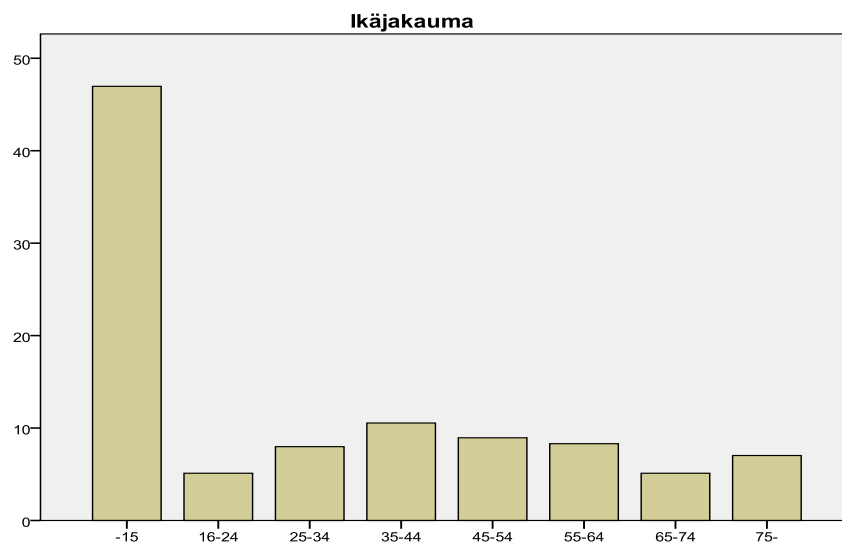


## 5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

### 5.1 Yleistä

Vastauksia kyselyyn tuli sähköisesti 237, joista kaksi piti poistaa eli lopullisia vastauksia oli 235. Paperikyselyitä jaettiin 400 ja vastauksia tuli 86, joista kolme poistettiin eli lopullisia vastauksia oli 83. Yhteensä vastauksia saatiin siis 318 kappaletta, joka on noin viisi prosenttia kaikista tyrnäväläisistä. Vastaajista naisia oli 60.8 ja miehiä 39.2 prosenttia. Kyselyn ikäjakauma muodostui mielenkiintoiseksi, joten se esitetään taulukossa 1.

Taulukko 1. Kuntalaiskyselyn ikäjakauma.



Alle 15-vuotiaita vastaajia oli 47 %. Yläkoulun tietotekniikan opettaja innostui jakamaan kuntatietoutta koululaisille ja näin saatiin paljon nuorten vastauksia mukaan. Toiseksi eniten vastaajia oli 35–44-vuotiaiden ryhmässä. Heidän vastausprosenttinsa kaikista vastaajista oli 10.5. Muiden ikäryhmien vastausprosentit olivat viiden ja yhdeksän prosentin välillä. Yhteensä muiden ikäryhmien kuin alle 15-vuotiaiden vastauksia oli 53 %. Vastausjakauma muodostui siis vinoksi, mikä voi vaikuttaa tulosten luotettavuuteen. (Heikkilä, 2001, 30.)

Peruskoulun käyneitä oli melkein 60 prosenttia vastaajista ja 15 prosenttia oli ammattikoulun käyneitä. Lukion oli käynyt 5,6 ja yliopiston 4,4 prosenttia vastaajista. Ammattikorkeakoulun oli käynyt 7,4 ja muuta koulua noin kahdeksan prosenttia vastanneista. Ei-vastanneita oli 3,8 %. Eniten ammattikoulun käyneitä (26,8 %) oli 35–44- ja 55–64-vuotiaissa. Neljäsosa 35–44-vuotiaista ja 41,7 prosenttia 25–34-vuotiaista oli käynyt ammattikorkeakoulun ja 35–54-vuotiaista vajaa 36 prosenttia (n=5) oli käynyt yliopiston.

## 5.2 Kuntalaisten kokemuksia

Seuraavassa kappaleessa tarkastellaan kuntalaisten kokemuksia kysymyksittäin aluksi yleisesti, sitten sukupuolen, iän ja koulutuksen suhteen.

### Kuntasivujen käyttö

Tyrnävän kunnan verkkosivujen käytön useutta kysyttäessä reilu kolmannes vastasi, ettei ollut käyttänyt sivuja koskaan (32,3 %) tai 2-4 kertaa vuodessa (31 %). Hieman yli viidennes (20,3 %) oli käyttänyt sivuja kuukausittain ja 14,8 prosenttia viikoittain. Vain 1,6 prosenttia oli käyttänyt sivuja päivittäin. Miehistä lähes 36 prosenttia ei ollut koskaan käyttänyt sivustoja, naisista hieman alle kolmannes. Lähes viidennes (18,1 %) naisista käytti kuntasivuja viikoittain, miehistä joka kymmenes (10,8 %). Viisi prosenttia ei vastannut tähän kysymykseen.

Ikäryhmittäin vertailtaessa tuli esille, että alle 15-vuotiaista yli 82 prosenttia oli käyttänyt sivuja 2-4 kertaa vuodessa tai ei koskaan. 16–24-vuotiaista yli kolmannes ei ollut käyttänyt sivuja koskaan ja 60 prosenttia heistä käytti niitä 2-4 kertaa vuodessa. 25–34-vuotiaista kuntasivuja käytti kuukausittain 44 ja viikoittain 40 prosenttia. 35–44-vuotiaista kuukausittain käytti hieman alle 40 ja viikoittain reilu 36 prosenttia. 44–45-vuotiaista hieman alle 60 prosenttia käytti sivuja viikoittain tai kuukausittain. 55–64-vuotiaista lähes kolmannes ei käyttänyt sivuja ollenkaan, kuitenkin 40 prosenttia heistä käytti niitä kuukausittain. Yli 65-vuotiaista jo puolet ei ollut käyttänyt koskaan kuntasivuja. Näiden muuttujien tilastollinen riippuvuus on erittäin merkitsevä (p-arvo on 0,000).

Peruskoulun käyneistä reilu 45 prosenttia ei ollut käyttänyt koskaan ja reilu 38 prosenttia käytti kuntasivuja 2-4 kertaa viikossa. Ammattikoulun käyneistä 28 prosenttia käytti kuntasivuja kuukausittain tai viikoittain. Lukion käyneistä kolmasosa käytti sivuja kuukausittain ja 37,5 prosenttia viikoittain. Ammattikorkeakoulun käyneistä 46 prosenttia käytti kuntasivuja kuukausittain ja kolmasosa viikoittain. Yliopiston käyneistä puolet käytti sivuja viikoittain ja 28,6 prosenttia kuukausittain. Koulutus lisäsi sivujen käyttöä. Näiden muuttujien tilastollinen riippuvuus on erittäin merkitsevä (Khiin neliön p-arvo on 0,000).

### Syy kuntasivujen käyttämättömyyteen

Kysyttäessä syytä kuntasivujen käyttämättömyyteen tuli esille, että 54,6 prosenttia ei ollut tarvinnut sähköisiä palveluita. 27,6 prosenttia ei halunnut ja reilu 14 prosenttia ei osannut käyttää sähköisiä palveluita. 3,7 prosentilla oli osaamista, mutta heillä ei ollut käytössään tietokonetta. Reilut puolet (51,3 %) vastaajista oli vastannut tähän kysymykseen.

Miehistä melkein kolmannes (31,7 %) ja naisista reilu viidennes (22,6 %) eivät halunneet käyttää sähköisiä palveluita. Reilut puolet sekä miehistä (54 %) ja naisista (55,9 %) ei ollut tarvinnut sähköisiä palveluita ja ei siksi ollut käyttänyt niitä. Naiset (16,1 %) osasivat hieman paremmin käyttää sähköisiä palveluita kuin miehet (12,7 %). Naisilla, joilla oli osaamista, puuttui (5,4 %) miehiä (1,6 %) useammin tietokone.

Peruskoulun käyneistä 58 prosenttia ei ollut tarvinnut sähköisiä palveluita ja 12,4 prosenttia ei osannut ja siksi ei ollut käyttänyt niitä. 26,4 prosenttia heistä ei muuten vain halunnut käyttää niitä. Ammattikoulun käyneistä, jotka eivät olleet käyttäneet sähköisiä palveluita yli kolmasosalla (36,4 %) oli syynä haluttomuus ja 45,5 prosenttia heistä ei ollut tarvinnut niitä. Muissa ammattiryhmissä vastaajia oli liian vähän analysointia varten.

Alle viisitoistavuotiaista (n=104) yli neljännos (26 %) ei halunnut käyttää sähköisiä palveluita ja kaksi kolmesta (69 %) heistä ei ollut tarvinnut niitä. 55–64-vuotiaissa melkein puolet ei osaa tai ei ole tarvinnut (45,5 %) sähköisiä palveluita. 65–74-vuotiaissa kolmasosa (30 %) ei halunnut tai

ei ollut tarvinnut sähköisiä palveluita ja 40 %:a heistä ei osannut käyttää niitä. Yli 75-vuotiaissa korostui haluttomuus (40 %) tai osaamattomuus (45 %) sähköisten palveluiden käytössä. Muissa ikäryhmissä vastanneiden määrä oli liian pieni analysoinnin tekoon. Näiden muuttujien tilastollinen riippuvuus on erittäin merkitsevä (Khiin neliön p-arvon on 0,000).

### Kehitystyössä mukanaolo

Miehistä 5,9 ja naisista 4,4 prosenttia oli ollut mukana sähköisten asiointipalvelujen kehittämisessä. Kaikista vastanneista vain 4,8 prosenttia oli ollut siinä mukana. Viidennes vastanneista oli yliopiston käyneitä ja 12,5 prosenttia lukion käyneitä. Koulutuksen ja kehitystyössä mukana olon tilastollinen riippuvuus on melkein merkitsevää (Khiin neliön p-arvo 0,03). Noin joka kymmenes 25–74-vuotiaista (8–13,3 %) vastanneista oli ollut mukana jollain tavalla kehitystyössä. Tätä nuoremmat ja vanhemmat eivät olleet. Näiden muuttujien p-arvo on 0,011 eli riippuvuus on melkein merkitsevää. Avoimista vastauksista (n=5) tuli esille, että kuntalaiset olivat olleet mukana oman alansa sähköisen palveluiden kehittämisessä tai projekteissa. Yksi vastaaja oli ollut tuottamassa tietoa kunnan verkkosivuille.

### Kuntatietouden eli informaatiopalvelun käyttö

70,8 prosenttia vastasi kysymykseen pikavalikkotietojen käytöstä. Eniten kuntalaisia oli kiinnostanut ajankohtaiset (17,7 %) ja kirjastoasiat (13,6 %) sekä tulevat tapahtumat (13,5 %). Tonttipörssi (3,4 %) oli saanut kuntalaisilta vähiten huomiota. Taulukossa 6 on eriteltyä pikavalikkotietojen käyttäminen.

### Taulukko 2. Pikavalikkotietojen käyttö

		Vastaukset	
		lkm	%
osa-alueet	ajankohtaista	146	17,7 %
	tulevat tapahtumat	111	13,5 %
	kaavoitus	45	5,5 %
	kartta	63	7,6 %
	kirjasto	112	13,6 %
	palveluhakemisto	70	8,5 %
	pöytäkirjat ja esityslistat	73	8,8 %
	tonttipörssi	28	3,4 %
	paikallislehden kuntatiedote	57	6,9 %

latujen ja jääalueiden kun-	54	6,5 %
nossapidon seuranta		
Tyrnävä-opas	66	8,0 %
<b>kaikki</b>	<b>825</b>	<b>100,0 %</b>

Sekä miehillä (18,1 %) ja naisilla (17,6 %) kiinnostivat pikavalikkotiedoissa eniten ajankohtaiset asiat. Toiseksi eniten miehiä kiinnostivat kirjastoasiat (14 %) ja naisia tulevat tapahtumat (13,9 %). Vähiten niin miehiä (3,3 %) kuin naisia (3,5 %) kiinnostivat tonttipörssi-asiat.

Neljännes alle viisitoistavuotiaista oli käyttänyt kirjaston valikkoa ja toiseksi eniten (22,6 %) he olivat hakeneet ajankohtaista tietoa. Kolmannes 16–24-vuotiaista oli hakenut ajankohtaisia tietoja ja toiseksi eniten he olivat kiinnostuneita kirjaston tiedoista (20,8 %). 25–34-vuotiaat (15,6 %), 35–44-vuotiailla (15,3 %), 44–54-vuotiailla (16,4 %) ja 55–64-vuotiailla (15,8 %) kiinnosti eniten ajankohtaiset tiedot. 65–74-vuotiailla ensimmäiseksi kiinnostuksen kohteeksi nousivat kirjastoasiat (18,5 %).

Yli viidennes (22,2 %) peruskoulun käyneistä oli hakenut tietoa ajankohtaista - ja kirjastopikavalikosta. Ammattikoulun ja lukion käyneet olivat kiinnostuneet ajankohtaisista asioista (15,5 %, 16,6 %) ja tulevista tapahtumista (12,4 %, 13,3 %). Ammattikorkeakoulun ja yliopiston käyneitä oli eniten kiinnostanut ajankohtaiset asiat (16,2 %, 13,6 %) sekä pöytäkirjat ja esityslistat (12,5 %, 12,5 %). Muun koulun käyneitä oli myös eniten kiinnostanut ajankohtaiset asiat (16,7 %). Toiseksi eniten heitä oli kiinnostanut palveluhakemisto sekä pöytäkirjat ja esityslistat (13 %). Kaikkia oli vähiten kiinnostanut tonttipörssi-asiat (1,2–6,6 %).

64,2 prosenttia vastasi kysymykseen valikkotietojen käytöstä. Kuntalaiset olivat ylivoimaisesti eniten kiinnostuneita asukkaalle (34,2 %) suunnatusta tiedosta. Seuraavaksi eniten he halusivat seurata kunnan tiedotusta (19,4 %) ja etsiä yhteystietoja (16,7 %).

**Taulukko 3. Valikkotietojen käyttö.**

		Vastaukset	
		lkm	%
osa-alueet	asukkaalle	176	34,2 %
	vierailijalle	36	7,0 %
	muuttajalle ja rakentajalle	48	9,3 %
	yrittäjälle	23	4,5 %
	kunta tiedottaa	100	19,4 %

	lomakkeet	46	8,9 %
	yhteystiedot	86	16,7 %
	kaikki	515	100,0 %

Eniten miehet (37,7 %) ja naiset (32,4 %) olivat kiinnostuneita asukkaalle suunnatusta tiedosta. Toiseksi eniten niin miehet (18,6 %) kuin naisista viidennes oli kiinnostunut asioista, joita kunta tiedottaa. Yhteystietoja miehet (17,4 %) ja naiset (16,5 %) olivat etsineet lähes yhtä paljon.

Reilusti yli puolet (51,6 %) alle viisitoistavuotiaista ja (52,4 %) 16–24-vuotiaista oli eniten kiinnostunut asukkaalle suunnatusta tiedosta. Noin neljäsosa (23,8–27,9 %) 25–64-vuotiaista oli myös eniten kiinnostunut asukkaalle suunnatusta tiedosta. Toiseksi eniten he (19,8–25,5 %) olivat kiinnostuneita kunnan tiedottamista asioista, paitsi 35–44-vuotiaat, jotka olivat kiinnostuneempia yhteystiedoista (21,4 %).

Kaikki koulutusryhmät olivat eniten kiinnostuneita asukkaalle suunnatusta valikkotiedosta. Lähes puolet peruskoulun (48,5 %), joka kolmas ammattikoulun (31,2 %) ja muun koulun käyneistä (29 %) sekä joka neljäs lukion (25 %), ammattikorkeakoulun (23 %) ja yliopiston (26,5 %) käyneistä oli hakenut asukkaalle suunnattua tietoa valikkotiedoista. Toiseksi eniten eli noin joka viides peruskoulun (19 %), ammattikoulun (20,4 %), yliopiston (22,4 %) ja muun koulun (22,2 %) käyneistä oli kiinnostunut kunnan tiedottamista asioista. Noin joka viides lukion (21,7 %) ja ammattikorkeakoulun (22 %) käyneistä oli toiseksi eniten kiinnostunut yhteystietojen hausta.

#### Täytettävien/tulostettavien lomakkeiden eli yksisuuntaisen palvelun käyttö

39,6 prosenttia vastasi kysymykseen täytettävien/tulostettavien lomakkeiden käytöstä. Kuntalaisia oli eniten kiinnostanut liikunnan (15,9 %), kirjaston (13,4 %) ja päivähoitopalveluiden (10,6 %) asiat. Vähiten kiinnostusta oli herättänyt työllistämispalvelut (2,1 %) ja eri linkkien, kuten suomi.fi:n lomakkeet (3,9 %).

Taulukko 4. Täytettävien ja tulostettavien lomakkeiden käyttö.

		Vastaukset	
		lkm	%
osa-alueet	asuntotoimi	18	6,4 %
	kaavoitus ja tontit	13	4,6 %

kasvatus- ja opetuspalvelut	22	7,8 %
kirjasto	38	13,4 %
kulttuuri	16	5,7 %
liikunta	45	15,9 %
maatalouden lomakkeet	11	3,9 %
nuoriso	27	9,5 %
päivähoitopalvelut	30	10,6 %
rakennusvalvonta	20	7,1 %
sosiaalipalvelut	18	6,4 %
työllistämispalvelut	6	2,1 %
eri linkkien, kuten suomi.fi:n lomakkeet	11	3,9 %
rekisteriasiat	8	2,8 %
<b>kaikki</b>	<b>283</b>	<b>100,0 %</b>

Vastanneita miehiä oli kiinnostanut eniten (17,1 %) liikuntapalvelujen ja toiseksi eniten (15,2 %) kirjaston asiat. Seuraavaksi eniten he olivat olleet kiinnostuneita (10,5 %) nuorison ja (9,5 %) rakennusvalvonnan lomakkeista. Vähiten miehiä oli kiinnostanut työllistämispalveluiden ja eri linkkien lomakkeet (1,9 %). Naisille tärkeimpiä kiinnostuksen kohteita olivat olleet (15,3 %) liikuntapalvelut ja (14,7 %) päivähoitopalvelut. Seuraavaksi eniten he olivat olleet kiinnostuneita (12,4 %) kirjaston sekä (9 %) nuoriso- ja kasvatus- ja opetuspalveluista. Vähiten naisia oli kiinnostanut (1,7 %) rekisteriasiat.

Alle viisitoistavuotiailla kiinnostivat eniten (21,6 %) kirjastoasiat ja seuraavaksi eniten (19,6 %) liikunta- ja nuorisoasiat. 16–24-vuotiailla kiinnosti (25 %) nuorisoasiat sekä (16,7 %) asuntoasiat ja kirjasto. 25–34-vuotiailla (26,5 %) päivähoitopalvelut ja (20,4 %) liikunta. 35–44-vuotiaista neljännestä kiinnosti (24,4 %) päivähoitopalvelut ja viidennestä (19,5 %) kasvatus- ja opetuspalvelut. 45–54-vuotiaiden suurin kiinnostuksen kohde oli ollut (16,1 %) liikunta ja 55–64-vuotiaille liikunta ja rakennusvalvonta (12,8 %).

Yli viidesosa (21,4 %) peruskoululaisista oli käyttänyt eniten kirjaston ja toiseksi eniten nuorisolle suunnattuja lomakkeita (17,9 %). Ammattikoulun käyneistä oli käyttänyt eniten liikunnan (17,5 %) ja toiseksi eniten päivähoidon lomakkeita (12,3 %). Lukion käyneistä oli eniten käyttä-

nyt päivähoidon (19,2 %) ja sosiaalipalvelujen lomakkeita (15,4 %). Ammattikorkeakoulun käyneistä joka viides oli käyttänyt päivähoidon ja liikunnanlomakkeita (12,5 %). Yliopiston käyneistä oli käyttänyt eniten kasvatus- ja opetuspalveluiden (28,6 %) sekä päivähoidon (23,8 %) lomakkeita. Muun koulun käyneistä oli käyttänyt eniten liikunnan ja eri linkkien, kuten suomi.fi:n lomakkeita (16,7 %).

#### Varsinaisen sähköisen asioinnin eli kaksisuuntaisen vuorovaikutteisen palvelun käyttö

43,7 prosenttia vastasi kysymykseen varsinaisen sähköisen asioinnin käytöstä. Ylivoimaisesti eniten kuntalaiset olivat käyttäneet Wilma-liittymää (45,9 %). Toiseksi eniten oli annettu kunnalle palautetta (11,5 %).

Taulukko 5. Varsinaisen sähköisen asioinnin käyttö.

		Vastaukset	
		lkm	%
osa-alueet	kuntalaisaloite	16	7,7 %
	palaute kunnalle	24	11,5 %
	hammashuollon palautekysely	12	5,7 %
	hankintaesitys kirjastolle	15	7,2 %
	palaute liikuntapalveluille	18	8,6 %
	sosiaalipalvelujen verkko-neuvonta	8	3,8 %
	päivähoitopaikkojen haku ja maksulaskuri	20	9,6 %
	Wilma-liittymä	96	45,9 %
	kaikki	209	100,0 %

Miehistä 39,6 prosenttia ja naisista puolet oli käyttänyt eniten Wilma-liittymää. Toiseksi eniten naiset olivat kiinnostuneita päivähoitopaikkojen hausta ja maksulaskurista (12,9 %) ja miehet palautteesta kunnalle ja liikuntapalveluille (12,1 %).

Puolet alle viisitoistavuotiaista, 40 prosenttia 25–34-vuotiaista, jopa 69 prosenttia 35–44-vuotiaista ja 62,5 prosenttia 45–54-vuotiaista oli käyttänyt varsinaisen sähköisen asioinnin palve-



lumuodoista Wilma-liittymää. 25–34-vuotiaita (32 %) ja 35–44-vuotiaita (24,1 %) oli kiinnostanut myös päivähoitopaikkojen haku ja maksulaskuri. Kolmasosa 16–24-vuotiaista oli kiinnostanut eniten kuntalaisaloitteen teko.

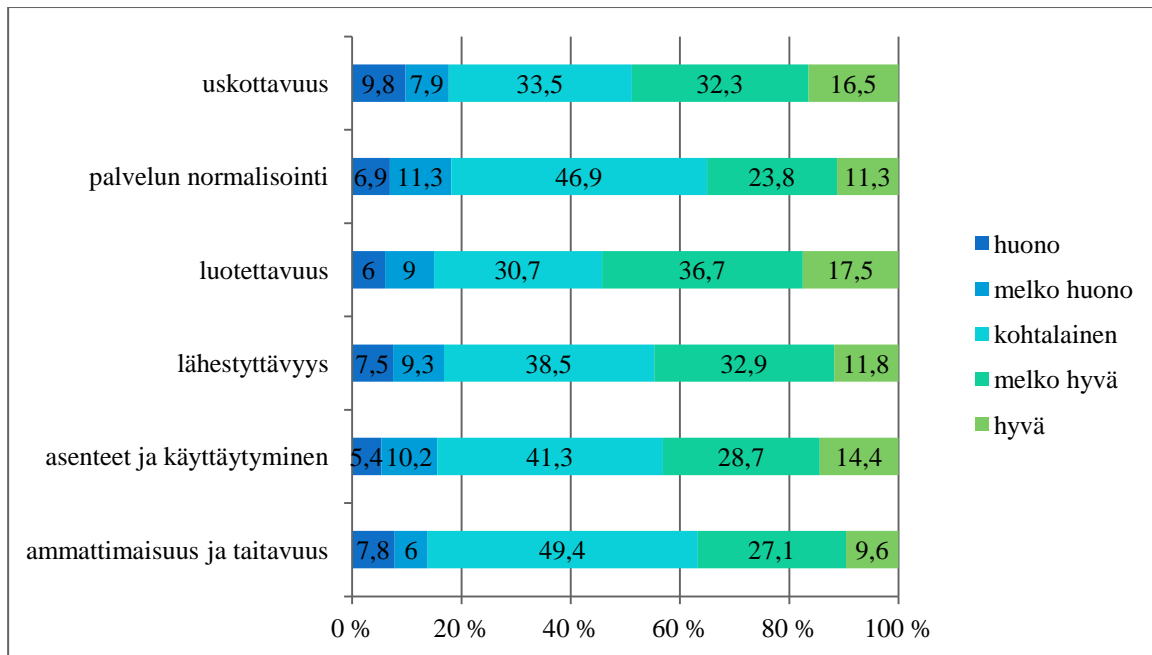
Lähes puolet peruskoulun (48,6 %), 43 prosenttia ammattikoulun, 35 prosenttia (n = 7) lukion ja 73,3 prosenttia (n = 11) yliopiston käyneistä oli käyttänyt Wilma-liittymää. Lukion käyneistä 35 prosenttia oli käyttänyt päivähoitopaikkojen hakua ja maksulaskuria.

#### Varsinaisen sähköinen asiointi ja vuorovaikutus siinä

Reilut puolet eli 52,8 prosenttia vastasi varsinaisessa sähköisessä asiointissa tapahtuneen vuorovaikutuksen kysymykseen. Vuorovaikutuksen osa-alueita tässä työssä ovat ammattimaisuus ja taitavuus, asenteet ja käyttäytyminen, lähestyttävyyys ja joustavuus, luotettavuus, palvelun normalisointi ongelmien syntyessä sekä uskottavuus. Lähes puolet (48,8 %) kuntalaisista piti vuorovaikutuksen uskottavuutta hyvänä tai melko hyvänä, joka kolmas piti sitä kohtalaisena ja 17,7 prosenttia piti sitä huonona tai melko huonona. Lähes puolet kuntalaisista piti palvelun normalisointia ongelmien syntyessä kohtalaisena, joka kolmas piti sitä hyvänä tai melko hyvänä ja lähes joka viiden piti sitä huonona tai melko huonona.

Reilusti yli puolet kuntalaisista piti vuorovaikutuksen luotettavuutta hyvänä tai melko hyvänä, kohtalaisena sitä piti kolmasosa ja 15 prosenttia piti sitä huonona tai melko huonona. Vuorovaikutuksen lähestyttävyyttä piti hyvänä tai melko hyvänä 44,7 prosenttia, kohtalaisena 38,5 prosenttia ja huonona tai melko huonona 16,8 prosenttia. Sähköisen asiointin vuorovaikutuksessa olleiden virkailijoiden asennetta ja käyttäytymistä piti lähes yhtä suuri osa kuntalaisista kohtalaisena (41,3 %) tai hyvänä ja melko hyvänä (43,1 %). Huonona tai melko huonona sitä piti 15,6 prosenttia heistä. Lähes puolet kuntalaisista piti vuorovaikutuksessa olleiden virkailijoiden ammattimaisuutta ja taitavuutta kohtalaisena, reilu kolmannes piti sitä hyvänä tai melko hyvänä ja 13,8 prosenttia piti sitä huonona tai melko huonona. Osa-alueittain vuorovaikutuksen laatua on verrattu taulukossa 6.

Taulukko 6. Varsinaisen sähköisen asioinnin vuorovaikutuksen laatu osa-alueittain.



Vuorovaikutuksen osa-alueista ammattimaisuus ja taitavuus, asenteet ja käyttäytyminen, lähestyttävyyys ja joustavuus, luotettavuus, palvelun normalisointi ongelmien syntyessä ja uskottavuus luotiin summamuuttuja kokonaisanalysointia helpottamaan. Kaiken kaikkiaan kuntalaiset olivat sitä mieltä, että vuorovaikutus varsinaisessa sähköisessä asiointissa on kohtalaista (39,3 %) tai melko hyvää (36,9 %). Joka kymmenes oli sitä mieltä, että vuorovaikutus on ollut hyvää. Melko huonona vuorovaikutusta piti 7,1 ja huonona 6,5 prosenttia vastaajista.

Peruskoulun käyneistä koki vuorovaikutuksen melko hyväksi (33,7 %) tai kohtalaiseksi (41,1 %). Ammattikoulun käyneistä yli puolet (52,2 %) piti vuorovaikutusta kohtalaisena ja kolmasosa (30,4 %) melko hyvänä. Puolet lukion käyneistä piti vuorovaikutusta melko hyvänä ja kohtalaisena tai hyvänä 21,4 prosenttia. Ammattikorkeakoulun käyneistä lähes puolet (46,7 %) piti vuorovaikutusta kohtalaisena ja kolmasosa melko hyvänä (33,3 %). Yliopiston käyneistä yli puolet (54,5 %) piti vuorovaikutusta melko hyvänä ja lähes viidesosa kohtalaisena tai hyvänä (18,2 %). Kukaan lukion, ammattikorkeakoulun tai yliopiston käyneistä ei pitänyt vuorovaikutusta huonona.

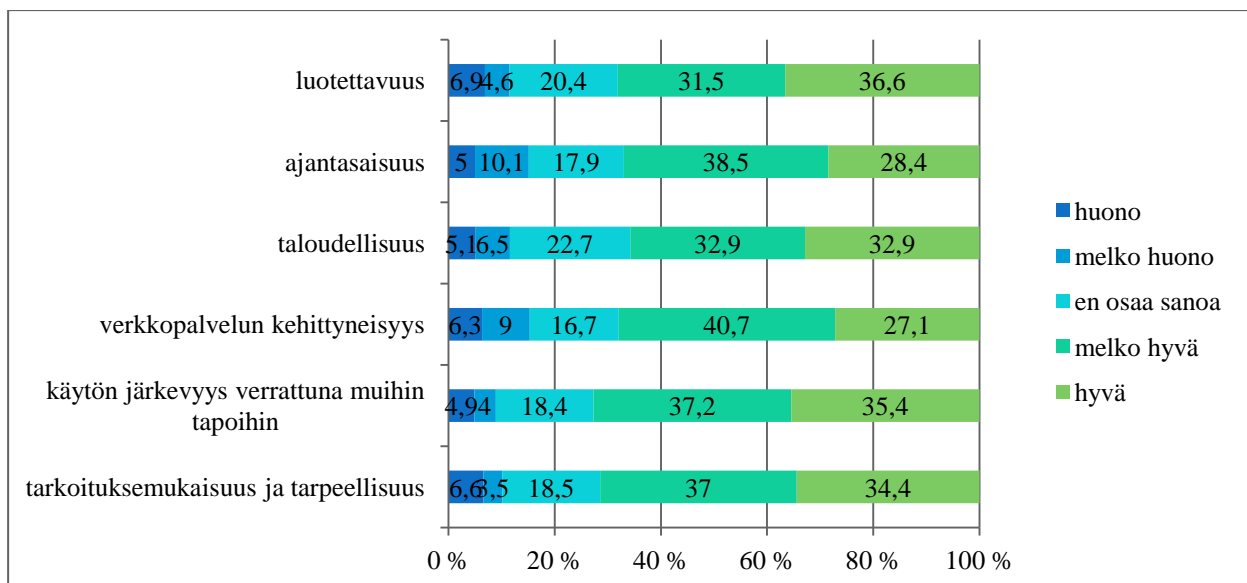
Miehistä varsinaisen sähköisen asioinnin vuorovaikutus oli ollut melko hyvää (42,9 %) tai kohtalaista (34,3 %). Naisista vuorovaikutus oli ollut kohtalaista (43,6 %) tai melko hyvää (34 %). Varsinaisen sähköisen asioinnin vuorovaikutusta pitivät hyvänä neljäsosa (24 %) 35–44-

vuotiaista. Melko hyvänä sitä pitivät yli puolet (53,3 %) 45–54-vuotiaista ja 41,7 prosenttia 55–64-vuotiaista sekä 40 prosenttia 16–24-vuotiaista. Vielä kohtalaisena sitä pitivät (40–43,8 %) alle 44-vuotiaat ja 55–64-vuotiaat (41,7 %).

### Kokemukset sähköisistä asiointipalveluista; sisällöllinen, toiminnallinen ja tekninen laatu

Sähköisen asioinnin sisällöllisen laadun osa-alueita ovat tarkoituksenmukaisuus ja tarpeellisuus, käytön järkevyys verrattuna muihin tapoihin, verkkopalvelun kehittyneisyys ja ajantasaisuus, taloudellisuus, ajantasaisuus ja luotettavuus. Kaksi kolmesta kuntalaisesta piti sisällöllisen laadun luottavuutta, ajantasaisuutta, taloudellisuutta ja verkkopalvelun kehittyneisyyttä hyvänä tai melko hyvänä. Jopa 72,6 prosenttia kuntalaisista piti sähköisen asioinnin järkevyyttä verrattuna muihin tapoihin hyvänä tai melko hyvänä ja 71,4 prosenttia piti hyvänä tai melko hyvänä sen tarkoituksenmukaisuutta ja tarpeellisuutta. Eniten kritiikkiä sai sisällöllisen laadun osa-alueista ajantasaisuus ja verkkopalvelujen kehittyneisyys. Lähes yhtä suuri osa kuntalaisista piti sähköisen asioinnin sisällöllistä ajantasaisuutta (15,1 %) ja verkkopalvelun kehittyneisyyttä (15,3 %) huonona tai melko huonona. Sähköisen asioinnin sisällöllisen laadun osa-alueita on arvioitu taulukossa 7.

Taulukko 7. Sähköisen asioinnin sisällöllisen laadun osa-alueet.



Sähköisen asiointipalvelun sisällöllisen, toiminnallisen ja teknisen laadun osa-alueista muodostettiin summamuuttujat kokonaisanalysoinnin helpottamiseksi. ”En osaa sanoa”-valinta siirrettiin valintakohtien keskelle ”melko huonon” ja ”melko hyvän” väliin ja luokitus muutettiin 5-asteikkoisesta kolmeen (”huono”, ”ei huono, ei hyvä”, ”hyvä”) analysoinnin yksinkertaistamiseksi.

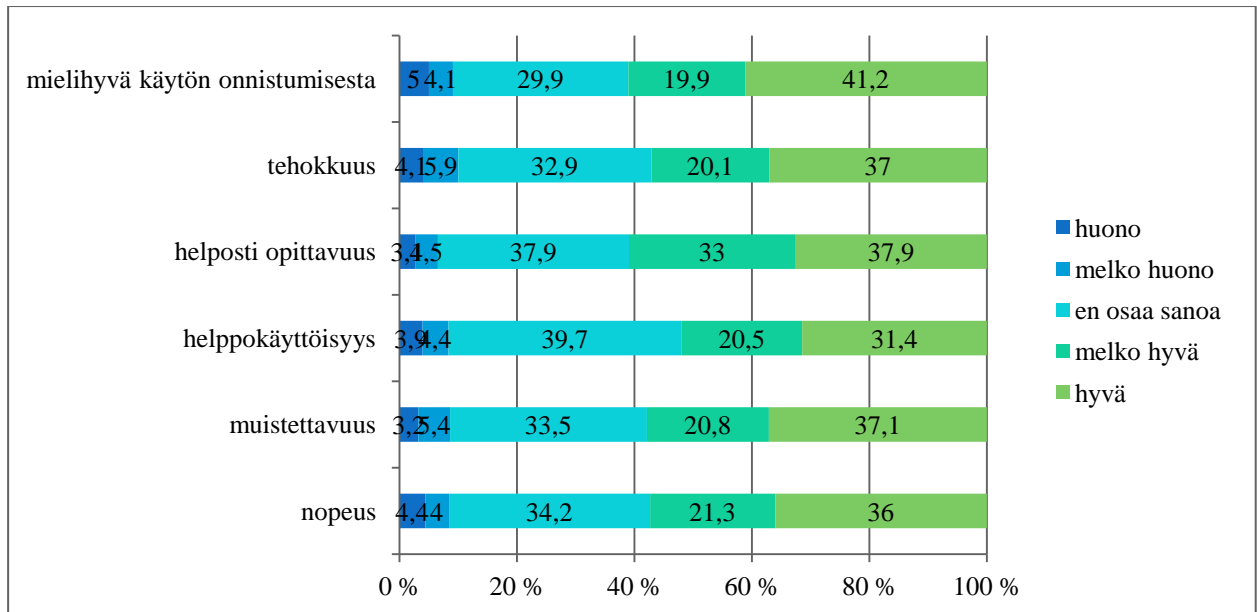
Sähköisen asioinnin sisällöllisen laadun kysymykseen vastasi 71,7 prosenttia. Heistä 71,1 prosenttia piti laatua hyvänä, 21,1 prosenttia ”ei hyvänä, eikä huonona” ja 7,9 prosenttia huonona. Miehet (70,8 %) ja naiset (70,9 %) olivat asiasta lähes samaa mieltä. Erityisesti 45–54-vuotiaat (92,3 %) ja 35–44-vuotiaat (84,8 %) pitivät laatua hyvänä.

Kukaan lukiolaisista, ammattikorkeakoululaisista, yliopiston tai muun koulun käyneistä ei pitänyt sähköisen asioinnin sisällöllistä laatua huonona. Yli 85 prosenttia (85,7–87,5 %) heistä pitivät sisällöllistä laatua hyvänä. Peruskoululaisistakin 63 ja ammattikoululaisista 68,6 prosenttia piti laatu hyvänä. Sisällöllinen laatu koettiin siis todella hyvänä. Näiden muuttujien tilastollinen riippuvuus on melkein merkitsevä (p-arvo 0,047).

Sähköisen asioinnin toiminnallisen laadun kysymykseen vastasi 73,9 prosenttia vastaajista. Sähköisen asioinnin toiminnallisen laadun osa-alueita on tässä työssä kuusi. Näitä ovat nopeus, helposti opittavuus, muistettavuus, tehokkuus, helppokäyttöisyys ja mielihyvä käytön onnistumisesta. 57,3 prosenttia kuntalaisista piti toiminnallisen laadun nopeutta melko hyvänä tai hyvänä. 8,8 prosenttia heistä piti sitä huonona tai melko huonona. Hieman enemmän (57,9 %) piti toiminnallisen laadun muistettavuutta melko hyvänä tai hyvänä. 8,6 prosenttia piti sitä huonona tai melko huonona. Yli puolet (51,9 %) kuntalaisista piti toiminnallisen laadun helppokäyttöisyyttä melko hyvänä tai hyvänä. 8,3 prosenttia piti sitä huonona tai melko huonona. Yli kaksi kolmesta kuntalaisesta (70,9 %) piti sähköisten asiointipalveluiden helposti opittavuutta hyvänä tai melko hyvänä. 7,6 prosenttia piti sitä huonona tai melko huonona. 57,1 prosenttia kuntalaisista piti sähköisen asioinnin tehokkuutta hyvänä tai melko hyvänä. Joka kymmenes piti sitä kuitenkin huonona tai melko huonona. Kaksi kolmesta kuntalaisesta koki mielihyvää sähköisen asioinnin käytön onnistumisesta. Reilu yhdeksän prosenttia kuntalaisista piti huonona tai melko huonona samaansa mielihyvää käytön onnistumisesta. Toiminnallisen laadun arvioinnissa nousi esiin epävarmuus

toiminnallisen laadun luonteesta. Kolmannes kuntalaisista ei osannut sanoa mielipidettään siitä. Sähköisen asioinnin toiminnallisen laadun osa-alueita on arvioitu taulukossa 8.

Taulukko 8. Sähköisen asiointipalvelun toiminnallisen laadun osa-alueet.

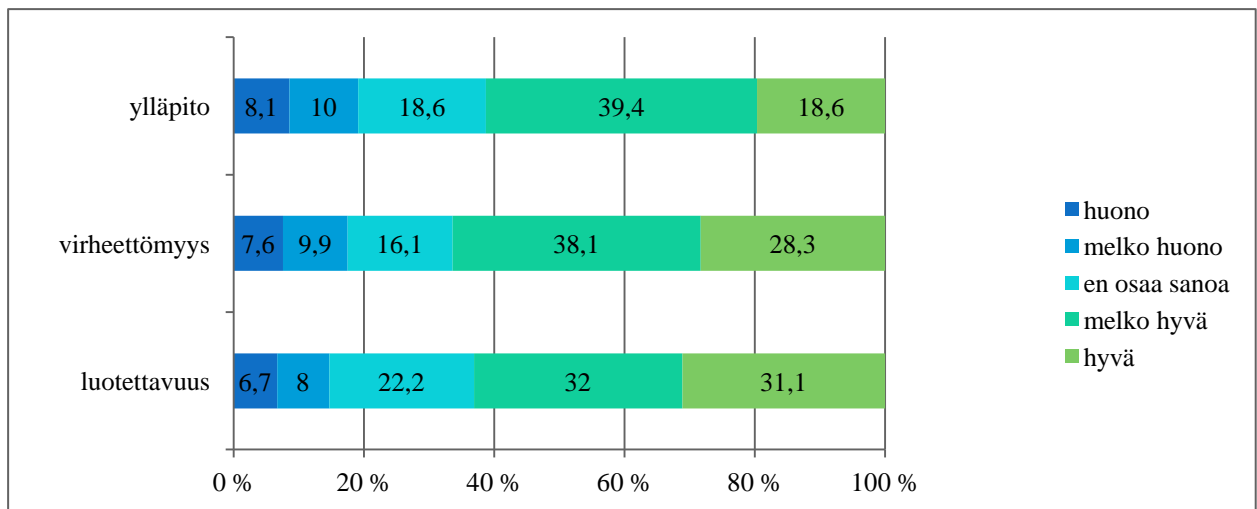


Seuraavaksi analysoidaan sähköisen asioinnin toiminnallisen laadun tuloksia, kun osa-alueet on muutettu summamuuttujaksi ja luokittelu 3-tasoiseksi. Reilut 59 prosenttia kuntalaisista piti toiminnallista laatua hyvänä, 34,9 prosenttia ”ei hyvänä, eikä huonona” ja kuusi prosenttia huonona. Naisista 60,1 % ja miehistä 57,6 prosentti piti laatua hyvänä. Ei huonona, eikä hyvänä laatua piti 34,1 prosenttia naisista ja 35,9 prosenttia miehistä. Huonona laatua piti lähes yhtä paljon miehiä (6,5 %) ja naisia (5,8 %). 45–64-vuotiaat piti laatua hyvänä (73,1–77,8 %). 35–74-vuotiaista kukaan ei pitänyt toiminnallista laatua huonona. 25–34-vuotiaissa oli eniten toiminnallista laatua huonona pitäviä eli 16,7 prosenttia.

Sähköisen asioinnin toiminnallista laatua piti hyvänä yli puolet (54,8 %) peruskoulun ja ammattikorkeakoulun (52,2 %) käyneistä. Hyvänä sitä pitivät noin kaksi kolmesta lukion (62,5 %), yliopiston (64,3 %) ja muun koulun (68,8 %) käyneistä. Ammattikoulun käyneistä jopa 73 prosenttia piti laatua hyvänä. Kukaan ammattikorkeakoulun, yliopiston tai muun koulun käyneistä ei pitänyt toiminnallista laatua huonona.

Sähköisen asioinnin teknisen laadun kysymykseen vastasi 71,4 prosenttia vastaajista. Sähköisen asioinnin teknisen laadun osa-alueita on tässä työssä kolme. Näitä ovat ylläpito eli säännöllinen päivitys, ajantasaisuus ja sisällöllinen kehitystyö, virheettömyys eli selkeä rakenne ja palvelujen löytämisen helppous sekä luotettavuus eli häiriötön toiminta ja tietoturvallisuus. 58 prosenttia kuntalaisista piti sähköisen asioinnin teknisen laadun ylläpitoon liittyviä asioita melko hyvänä ja hyvänä. Reilu 18 prosenttia piti sitä melko huonona tai huonona. Jopa kaksi kolmesta kuntalaisesta piti teknisen laadun virheettömyyttä melko hyvänä tai hyvänä. 17,5 prosenttia piti sitä huonona tai melko huonona. Myös teknisen laadun luotettavuutta arvostettiin. Kaksi kolmesta kuntalaisesta piti laatua melko hyvänä tai hyvänä. Vain 14,7 prosenttia piti sitä huonona tai melko huonona. Kaikkiaan kuntalaiset olivat siis hyvinkin tyytyväisiä teknisen laadun tasoon. Eniten kritiikkiä sai päivitykseen, ajantasaisuuteen ja kehitystyöhön liittyvät asiat. Sähköisen asioinnin teknisen laadun kaikkia osa-alueita on arvioitu taulukossa 9.

Taulukko 9. Sähköisen asioinnin teknisen laadun osa-alueet.



Vastaajista 45,4 prosenttia piti teknistä laatua kaiken kaikkiaan hyvänä. 40,1 prosenttia piti sitä ”ei huonona, eikä hyvänä” ja 14,5 prosenttia piti sitä huonona. Miehistä puolet ja naisista 41,9 prosenttia piti laatua ”ei huonona, eikä hyvänä”. Huonona laatua piti 16,3 prosenttia miehistä ja 13,2 prosenttia naisista. Eniten huonona laatua pitivät 16–24-vuotiaat (23,1 %) ja alle viisitoista-vuotiaat (19 %), kun taas 55–74-vuotiaista kukaan ei pitänyt laatua huonona. Eniten ”ei huonona,

eikä hyvänä” pitivät laatua 55–64-vuotiaat (55,6 %) ja 25–34-vuotiaat (47,8 %). Kolme neljästä 65–74-vuotiaasta ja yli puolet 35–54-vuotiaissa (54,5 %, 53,8 %) piti teknistä laatua hyvänä.

60 prosenttia ammattikoulun, puolet lukion ja muun koulun käyneistä sekä 45 prosenttia peruskoulun käyneistä pitivät sähköisen asioinnin teknistä laatua hyvänä. Kaksi kolmesta ammattikorkeakoulun (69,6 %) ja yli puolet yliopiston (57 %) käyneistä piti teknistä laatua ”ei hyvänä, eikä huonona”. Joka viides peruskoulun käyneistä piti laatua huonona. Näiden muuttujien tilastollinen riippuvuus on merkitsevä (p-arvo on 0,003).

### 5.3 Kuntalaisten odotuksia

Seuraavassa kappaleessa tarkastellaan kuntalaisten odotuksia kysymyksittäin, aluksi yleisesti, sitten iän, sukupuolen ja koulutuksen suhteen.

#### Halukkuus kehitystyöhön

Kuntalaisten halukkuus osallistua sähköisen asioinnin kehitystyöhön jakoi mielipiteet. 92,1 prosenttia vastasi tähän kysymykseen. Heistä 43,7 prosenttia halusi olla ja 56,3 prosenttia ei halunnut olla mukana kehitystyössä. Vastanneista naisista hieman alle puolet (48,2 %) halusi ja hieman yli puolet (51,8 %) ei halunnut osallistua kehitystyöhön. Miehillä jako oli hieman suurempi. Heistä 38,3 prosenttia halusi ja 61,7 prosenttia ei halunnut osallistua kehitystyöhön.

25–64-vuotiaat olivat myönteisiä kysyttäessä kuntalaisten mukaan ottamista sähköisten asiointipalveluiden kehittämiseen. 25–34-vuotiaista jopa 83,3, 55–64-vuotiaista 80, 35–44-vuotiaista 71 prosenttia ja 45–54-vuotiaista kaksi kolmesta (69,2 %) pitivät kuntalaisten mukaan ottamista suotavana. Alle 24-vuotiaat ja yli 75-vuotiaat olivat kielteisiä. Kolme neljästä (75 %) alle 15-vuotiaasta, 86,7 prosenttia 16–24-vuotiaista ja 73,3 prosenttia yli 75-vuotiaista eivät halunneet, että kuntalaisia otettaisiin mukaan kehitystyöhön. Näiden muuttujien tilastollinen riippuvuus on erittäin merkitsevä (p-arvo 0,000.)

Ammattikorkeakoulun käyneistä jopa 81,8 prosenttia, kolme neljästä lukion (75 %) ja yliopiston (71,4 %) sekä kaksi kolmesta (64,3 %) ammattikoulun käyneistä halusi kuntalaisten olevan mukana sähköisten palveluiden kehittämisessä. Yli puolet muun koulun (58 %) ja 71,5 prosenttia peruskoulun käyneistä ei halunnut, että kuntalaiset otettaisiin mukaan sähköisten palveluiden kehittämiseen. Näiden muuttujien tilastollinen riippuvuus on erittäin merkitsevää (p-arvo 0,000).

Kuntalaisilta tuli 61 vastausta siihen, miten heidät voitaisiin ottaa mukaan sähköisten palveluiden kehitystyöhön. Toisaalta vastauksissa painottui, että kuntalaiset halusivat erityisesti, että heiltä ensinnäkin kysyttäisiin sähköisten palveluiden tarpeista, käyttämisestä ja mielipiteistä. Toisaalta heillä oli ehdotuksia käytännön toimenpiteitä varten.

*”Kysyä, mitä niiltä (kuntalaisilta) odottavat. Esimerkiksi kuntalaisaloite -toiminta ei toimi.”*

*”Juuri tällaisten kyselyjen avulla. Lisäksi monia palveluita kannattaisi testata aktiivisilla kuntalaisilla, ennen kuin ne otetaan käyttöön.”*

*”Tämä kysely on hyvä ”lähtölaukaus”. Kehitystyötä on tehtävä kyselystä ilmenneiden heikkouksien korjaamiseksi.”*

*”Esim. tällaiset kyselyt ovat hyviä. Kunnan sivulla voisi olla linkki johon uusia ideoita ja kehittämissuhteita voisi laittaa.”*

*”Avoimet istunnot joissa otetaan tarpeet huomioon.”*

*”Vaikka koulun kautta jaettavilla lomakkeilla.”*

Muutamalla kuntalaisella oli varmuutta siitä, että heillä on osaamista, tietoa ja taitoa osallistua kehitystyöhön.

*”Käyttäjä -> perustieto.”*

*”Jokaiseen osavaiheeseen :)”*



### Halukkuus opastukseen

Tähän kysymykseen vastasi 95 prosenttia vastaajista. Vaikka 95 prosenttia heistä ei halunnut opastusta, kuitenkin 55–65-vuotiaista 16, 65–74-vuotiaista 42,9 ja yli 75-vuotiaista 10,5 prosenttia halusi ohjausta. Iällä ja opastushalukkuudella on tilastollisesti erittäin merkittävä riippuvuus (p-arvo 0,000). Naiset (6 %) halusivat hieman enemmän ohjausta kuin miehet (3,5 %). Opastusta sähköisten asiointipalveluiden käyttöön halusi reilu 13 prosenttia yliopiston ja 24 prosenttia muun koulutuksen käyneistä. Muutoin halukkuus opastukseen oli vähäistä. Koulutuksella ja opastushalukkuudella on tilastollisesti erittäin merkitsevä riippuvuus (p-arvo 0,000).

Ehdotuksia opastuksen muodoiksi tuli vähän (n=10). Kuntalaisia huolestuttivat tietokoneen peruskäyttöön, tietoturvaan ja henkilökohtaiseen opastuksen tarpeeseen liittyvät asiat, jotka kuvastuivat heidän toiveissaan:

*”Ikääntyvälle ihmiselle perusopetusta.”*

*”Henkilökohtaista, olen hidas oppimaan.”*

### Arviokäyttö seuraavan kahden vuoden aikana

Arvioitaessa kuntalaisten sähköisten asiointipalvelujen käyttöä seuraavan kahden vuoden aikana tuli esille, että 36,2 prosenttia ei halua käyttää niitä ja 37,4 prosenttia haluaa tutustua niihin ja helpottaa näin arkeaan. 26,4 prosenttia kuntalaisista haluaa opiskella ja syventää tietouttaan sähköisistä palveluista pysyäkseen mukana tietoyhteiskunnan kehityksessä.

Miehistä 42,6 prosenttia ei halunnut käyttää ja lähes kolmannes (29,7 %) halusi tutustua sähköisiin asiointipalveluihin. Naisista reilu kolmannes (31,5 %) ei halunnut käyttää ja 42,5 prosenttia halusi tutustua sähköisiin palveluihin. Sekä miesten (27,7 %) ja naisten (26 %) halu opiskella ja syventää tietouttaan sähköisistä palveluista oli lähes samalla tasolla.

Eniten sähköisten asiointipalvelujen käytön haluttomuutta seuraavan kahden vuoden aikana ilmeni sekä nuorimmissa että vanhimmissa ikäryhmissä. Alle viisitoistavuotiaista 59,5, 16–24-vuotiaista 45,5, puolet 65–74-vuotiaista ja jopa 88,9 prosenttia yli 75-vuotiaista ei halua käyttää

sähköisiä palveluita kahden seuraavan vuoden aikana. Reilusti yli puolet 25–34-vuotiaista (54,5 %) ja 35–44-vuotiaista (57,6 %) haluaa tutustua sähköisiin palveluihin tulevaisuudessa. 45–54-vuotiaista puolet ja 55–64-vuotiaista 43,5 prosenttia haluaa kehittyä sähköisten asiointipalveluiden käytössä. Iän ja arviokäytön tilastollinen riippuvuus on erittäin merkitsevä (Khiin neliön p-arvo on 0,000).

Peruskoululaisista yli puolet (56,2 %) ei halua käyttää ja joka kolmas (29,2 %) haluaa tutustua sähköisiin palveluihin seuraavan kahden vuoden aikana. Noin puolet ammattikoulun (53,8 %), lukion (57,1 %), ammattikorkeakoulun (52,2 %) ja muun koulun (47,1 %) käyneistä haluaa tutustua sähköisiin palveluihin ja reilu kolmannes (35,3 % – 42,9 %) heistä haluaa kehittyä niissä. Yliopiston käyneistä 78,6 prosenttia haluaa kehittyä ja joka viides (21,4 %) haluaa tutustua sähköisiin palveluihin seuraavan kahden vuoden aikana. Lukion ja yliopiston käyneistä ei löytynyt yhtään, joka ei haluaisi käyttää sähköisiä palveluita. Koulutuksen ja arviokäytön tilastollinen riippuvuus on erittäin merkitsevä (Khiin neliön p-arvo on 0,000).

#### Kuntalaisten haluamia uusia sähköisiä palveluita

Kysymykseen uusista sähköisistä asiointipalveluista tuli 271 vastausta. Heistä halusi kansalaisen sähköisen asiointitilin 22,5 prosenttia. Vesimittarilukeman halusi sähköiseksi 22,9 prosenttia, kunnan facebookin halusi kolmannes (32,5 %) vastaajista ja työvoiman sijaisrekisterin halusi 15,5 prosenttia vastaajista. Muita palveluita halusi 6,6 prosenttia vastaajista.

Miehistä 40,4 prosenttia ja naisista joka kolmas (31,6 %) halusi Tyrnävän kunnan facebookin. Joka neljäs naisista (25,3 %) halusi vesimittarin lukeman sähköiseksi ja joka neljäs miehistä (26,6 %) halusi sähköisen asiointitilin. Naisista 22,8 prosenttia halusi sähköisen asiointitilin ja joka viides miehistä (22,3 %) halusi vesimittarin lukeman sähköiseksi. Naisista joka viides (20,3 %) halusi työvoiman sijaisrekisterin sähköiseksi, miehistä joka kymmenes (10,6 %).

Yli puolet (57,8 %) alle viisitoistavuotiaista oli innokkaita saamaan Tyrnävän kunnan facebookin. Joka viides (21,1 %) heistä halusi sähköisen asiointitilin. Joka kolmas 25–34-vuotiaista halusi vesimittarin lukeman tai työvoiman sijaisrekisterin sähköiseksi. 35–44-vuotiaista 38 ja 55–64-vuotiaista 39 prosenttia halusi vesimittarin lukeman sähköiseksi. Joka kolmas (34,4 %) 45–54-vuotiaista halusi sähköisen asiointitilin. Muissa vastaajaryhmissä vastauksia oli liian vähän

analysointia varten. Tilastollisesti erittäin merkittävä riippuvuus oli iän ja sähköisen vesimittarilukeman sekä Tyrnävän kunnan facebookin välillä (p-arvo 0,000). Iän ja sähköisen asiointitilin (p-arvo 0,020) sekä muiden toivottujen sähköisten palvelujen (p-arvo 0,047) välillä oli melkein merkitsevä riippuvuus.

Peruskoululaisista 70 prosenttia halusi Tyrnävän kunnan facebookin ja kolmasosa (31 %) heistä halusi sähköisen asiointitilin. Yli puolet (56 %) ammattikoulun käyneistä halusi vesimittarin lukeman sähköiseksi ja alle puolet (48 %) halusi työvoiman sijaisrekisterin. Ammattikorkeakoulun käyneistä 58,8 prosenttia (n = 10) halusi työvoiman sijaisrekisterin. Muissa ryhmissä analysoitavia vastauksia oli vähän. Tilastollisesti erittäin merkitsevä riippuvuus vallitsi koulutuksen ja sähköisen työvoiman sijaisrekisterin sekä vesimittarinlukeman välillä (p-arvo 0,000). Koulutuksen ja Tyrnävän kunnan facebookin välillä oli tilastollisesti merkitsevä riippuvuus (p-arvo 0,004).

Ehdotuksia uusiksi sähköisiksi palveluiksi tuli vähän. Avoimia vastauksia oli 16 kappaletta. Niissä nousi esiin tarve arjen toimintojen helpottamiseksi.

*”Terveysten huollon ajanvaraus esim. hammashoitoon, lääkärille, tms. 4H:lle omat uudet sivut.”*

*”Valmiit lomakkeet esim. kuljetuspalvelun hakuun.”*

Toisaalta kuntalaisten vaikutusmahdollisuuksia ja osallisuutta haluttiin lisätä.

*”Kuntalaisen vaikutusmahdollisuuksiin päätöksissä tulisi panostaa. Käytännössä tämä tarkoittaisi, että esim. valtuuston kokousten esityslista ja päätökset olisivat helposti ja näkyvästi esillä ja kommentoitavissa nettisivuilla. Netti mahdollistaa kansalaisten suoran vaikuttamisen kunnallispolitiikkaan helpolla tavalla.”*

*”Palaute/kysymyslinkki liittyen kunnan asioihin, johon oikiasti vastataan!”*

Lisäksi haettiin uudistusta kuntasivujen imagoon.

*”Samat valokuvat pyörivät vuodesta toiseen siihen: heti uudet valokuvat kunnan sivuille. Siihen vaihtelua.”*

### Kuntalaisuuden ja osallisuuden vahvistaminen

Kysymykseen ”Vahvistavatko sähköiset asiointipalvelut kuntalaisuutta ja aktiivista osallisuutta?” vastasi 90,6 prosenttia vastaajista. Heistä hieman alle puolet (46,2 %) oli sitä mieltä, että sähköiset asiointipalvelut vahvistavat kuntalaisuutta ja osallisuutta. Kuitenkin 43,8 prosenttia oli sitä, mieltä sähköisten asiointipalvelujen käyttö ei lisää kuntalaisuutta ja aktiivista osallisuutta.

25–74-vuotiaat olivat yleisesti sitä mieltä, että sähköiset asiointipalvelut vahvistavat kuntalaisuutta ja aktiivista osallisuutta. 35–44-vuotiaista jopa 84,5 prosenttia, 45–54-vuotiaista 84, 25–34-vuotiaista 83,3 prosenttia ja 55–64-vuotiaistakin 76 prosenttia sekä 65–74-vuotiaista kaksi kolmesta (69,2 %) olivat myönteisellä kannalla asiointipalvelujen vahvistavasta luonteesta. Sen sijaan nuorimmat ja vanhin ikäryhmä suhtautui asiaan kielteisesti. Yli 75-vuotiaista kaksi kolmesta (n=8, 66,7 %), 16–24-vuotiaista 73,3 ja alle viisitoistavuotiaista jopa 81,6 prosenttia olivat kielteisellä kannalla. Näiden muuttujien tilastollinen riippuvuus on erittäin merkitsevä (p-arvo on 0,000).

Naiset olivat myönteisempää mieltä sähköisten asiointipalveluiden kuntalaisuutta ja osallisuutta vahvistavasta luonteesta. Yli puolet heistä (51,8 %) ja reilu kolmannes (38,2 %) miehistä oli sitä mieltä, että sähköiset asiointipalvelut lisäävät kuntalaisten osallistumista asioiden hoitoon. Miehistä melkein kaksi kolmesta (61,8 %) ja naisista lähes puolet (48,2 %) oli kielteisellä kannalla. Näiden muuttujien tilastollinen riippuvuus on melkein merkitsevä. Kiihiin neljän p-arvon ollessa 0,026 (alle 0,05).

Peruskoululaisista 76,6 prosenttia oli sitä mieltä, etteivät sähköiset asiointipalvelut vahvista kuntalaisuutta ja aktiivista osallisuutta. Ammattikoululaiset (70,7 %), ammattikorkeakoululaiset (78,3 %) ja muun koulun (78,9 %) sekä erityisesti lukion (93,8 %) ja yliopiston (93,3 %) käyneet olivat yhtä mieltä sähköisten asiointipalveluiden kuntalaisuutta ja aktiivista osallisuutta vahvistavasta vaikutuksesta. Näiden muuttujien välinen riippuvuus on tilastollisesti erittäin merkitsevä. Kiihiin neljän p-arvon ollessa 0,000.

Mielipiteitä siitä, miten kuntalaisten mielestä sähköiset asiointipalvelut vahvistavat kuntalaisuutta ja aktiivista osallisuutta tuli 34 kappaletta. Vastauksissa korostui tietojen saamisen helppous, nopeus ja päätöksenteon läpinäkyvyys sekä sen ajattomuus ja paikattomuus.

*”Ne pienentävät osallistumisen kynnystä ja tekevät sen helpoksi.”*

*”Tietoa löytyy nopeasti ja helposti. Päätöksenteko on näkyvämpää.”*

*”Voi seurata kunnan asioita lähes reaaliajassa.”*

Muutaman kuntalaisen vastauksessa nousi esille sähköisen asioinnin vaikutus vuorovaikutuksen lisääjänä ja mahdollisuutena osallistua ilman fyysistä läsnäoloa.

*”Lisäävät vuorovaikutusta päättäjien suuntaan.”*

*”Helpompi osallistua 'etänä'. Mutta luotettavuus ja henkilön yksityisyys oltava suojattu kaikissa toiminnoissa. Sekä ”paperiversion” oltava myös aina käytettävissä vaihtoehtona.”*

Monissa vastauksissa sähköisen asioinnin tärkeäksi vaikutukseksi nousi yhteisöllisyyden tunteen ja kuntalaisuuden lisääminen.

*”Erityisesti sähköisen asiointipalvelun, palautekanavan, kautta kuntalaiset voivat vaikuttaa ja saada itselleen tärkeät asiat vireille. Tavoittaa viranhaltijoita jne.”*

*”Lisäävät yhteenkuuluvuuden tunnetta.:)”*

*”Ehkä ääni asioista ja tarpeista tulee näin parhaiten kuuluviin..”*

*”Saa osallistua omien palveluiden kehittämiseen.”*

*”Jos esim. sähköisesti annettu palaute tai suora kysymys jollekulle kunnan ihmiselle noteerataan, tulee tunne, että minuakin kunnassa kuunnellaan, vaikken kuuluisikaan valtuustoon tms.”*

### 5.3 Yhteenveto tuloksista

Seuraavassa kappaleessa esitetään kuntalaisille sähköisestä asioinnista tehdyn kyselyn tärkeimmät tulokset. Ensinnäkin tuloksissa yllätti nuorten suuri osuus. Tulosten tulkinnassa tuli huomioida heidän vastaustensa antama suunta ja suhteuttaa se kokonaisuuteen. Toiseksi nuorten kokemusten ja odotusten kielteisyys heidän suhtautumisessaan sähköiseen asiointiin kaikesta tietokonepelien ja internetin käytöstä huolimatta oli yllätys. Alle 24-vuotiaista suurin osa (82,2 %) ei ollut koskaan käyttänyt tai käytti 2-4 kertaa vuodessa kuntasivuja, eivätkä he halunneet osallistua kehitystyöhön, halunneet opastusta ja noin puolet heistä ei halunnut käyttääkään sähköisiä asiointipalveluita seuraavan kahden vuoden aikana. He olivat myös sitä mieltä, etteivät sähköiset asiointipalvelut vahvista kuntalaisuutta ja osallisuutta. Kielteisesti kokivat kuntasivujen käytön myös 65–74-vuotiaat ja yli 75-vuotiaat ihmiset. Suurin osa (81,3 %) 65–74-vuotiaista ei ollut käyttänyt koskaan tai käytti kuntasivuja 2-4 kertaa vuodessa ja lähes 90 prosenttia yli 75-vuotiaista ei ollut lainkaan käyttänyt niitä. Yli 75-vuotiaat eivät halunneet olla mukana kehitystyössä, eivätkä he nähneet yhteyttä kuntalaisuuden vahvistumisen ja sähköisen asioinnin välillä. Samoin korostui heidän ja 65–74-vuotiaiden haluttomuus niiden käyttöön seuraavan kahden vuoden aikana. Heidän odotuksensa sähköisistä palveluista olivat siis kielteisiä. Niin nuoria kuin vanhojakaan ei ollut otettu mukaan kehitystyöhön. Halukkuus opastukseen lisääntyi kuitenkin vanhimmissa ikäryhmissä.

Toisaalta tuloksissa näkyi se, että 25–74-vuotiaat, eli suurin osa aikuisväestöstä, odottivat sähköisiltä asiointipalveluilta enemmän. He olivat sitä mieltä, että sähköiset asiointipalvelut vahvistavat kuntalaisuutta ja aktiivista osallisuutta, vaikka vain joka kymmenes heistä oli ollut mukana kehitystyössä. Suurin osa heistä oli myös halukkaita osallistumaan kehitystyöhön. Mielenkiintoista oli se, että naiset kokivat kaiken kaikkiaan myönteisempinä kokemuksensa sähköisten pal-

veluiden käytössä. He olivat käyttäneet niitä enemmän, olivat halukkaampia niiden käyttöön ja kehitystyössä mukanaoloon, ja he osasivat jopa hieman paremmin käyttää niitä kuin miehet. Lisäksi naiset olivat innokkaampia käyttämään ja tutustumaan niihin kahden seuraavan vuoden aikana sekä myönteisempiä asenteissaan sähköisten palveluiden kuntalaisuutta vahvistavasta luonteesta.

Koulutus lisäsi kuntasivujen käyttö määrää ja arviokäyttöä seuraavan kahden vuoden aikana sekä myönteisyyttä sähköisten asiointipalvelujen kuntalaisuutta vahvistavaa luonnetta kohtaan eli mitä koulutetumpi sitä innokkaampi osallistumaan ja kehittymään. Peruskoululaiset eivät olleet tarvinneet, halunneet tai eivät osanneet käyttää sähköisiä palveluita. Suurin osa heistä ja yli puolet muun koulun käyneistä eivät halunneet mukaan kehitystyöhön. Kuitenkin joka viides muun koulun käyneistä halusi opastusta.

Pikavalikkotietojen käytössä korostuivat kuntalaisten kiinnostus ajankohtaisiin ja kirjastoasioihin sekä kunnan tuleviin tapahtumiin lähes riippumatta iästä, sukupuolesta tai koulutuksesta. Valikkotiedoissa nousi esille asukkaalle suunnatut ja kunnan tiedotusasiat sekä yhteystiedot. Samalla tavalla ne kiinnostivat kuntalaisia iästä, sukupuolesta tai koulutuksesta riippumatta. Informaatiotietojen käyttö ja kuntalaisten kokemukset siinä olivat siis suhteellisen yhtenäisiä kuntalaisten kesken. Yksisuuntaisen palvelun käytössä eli täytettävissä ja tulostettavissa lomakkeissa kuntalaisia kiinnostivat eniten liikunnan, kirjaston ja päivähoitopalveluiden lomakkeet. Miehiä oli kiinnostanut liikunnan lisäksi kirjastoasiat ja naisia päivähoitopalvelut. Nuorilla aikuisilla kiinnostivat nuoriso- ja asuntoasiat. Sitä vanhemmilla kiinnostivat päivähoitopalvelujen ohella kasvatus- ja opetuspalvelut. Varsinaisen sähköisen asioinnin eli kaksisuuntaisen vuorovaikutteisen palvelukäytössä korostui Wilma-liittymän eli kodin ja koulun väliseen yhteydenpitoon liittyvän palvelun käyttö, jota oli käyttänyt lähes 46 prosenttia vastaajista; naisista jopa puolet, miehistä vajaa 40 prosenttia ja 35–54-vuotiaista kaksi kolmesta.

Yli kolme neljästä kuntalaisesta koki, että varsinaisessa sähköisessä asiointissa tapahtunut vuorovaikutus oli kohtalaista tai melko hyvää. Lähes puolet kuntalaisista piti vuorovaikutuksen osaluista uskottavuutta, luotettavuutta ja lähestyttävyyttä hyvänä tai melko hyvänä. Lähes puolet heistä piti vuorovaikutuksen ammattimaisuutta, taitavuutta ja palvelujen normalisointia ongelmiksi.

en syntyessä kohtalaisena. Naiset olivat hieman pettyneempiä vuorovaikutuksen laatuun; heistä yli 40 prosenttia piti sitä kohtalaisena, miehistä saman verran melko hyvänä. Tyytyväisimpiä olivat 35–44-vuotiaat; heistä joka viides piti vuorovaikutusta hyvänä. Lukion, ammattikorkeakoulun tai yliopiston käyneistä ei kukaan kokenut vuorovaikutusta huonona.

Sähköisen asioinnin sisällöllinen laatu koettiin todella hyvänä riippumatta iästä, sukupuolesta ja koulutuksesta. Eniten kritiikkiä sai ajantasaisuus ja verkkopalvelujen kehittyneisyys, jotka joka kuudes koki huonona tai melko huonona. Lähes kaksi kolmesta koki sähköisen asioinnin toiminnallisen laadun hyvänä. Yli puolet koki sen nopeuden, muistettavuuden, helppokäyttöisyyden ja tehokkuuden hyvänä tai melko hyvänä. Kaksi kolmesta piti sen helposti opittavuutta ja mielihyvää käytön onnistumisesta hyvänä tai melko hyvänä. Kolmannes kuntalaisista ei kuitenkaan osannut sanoa mielipidettään tähän kysymykseen. 35–74-vuotiaista, ammattikorkeakoulun, yliopiston tai muun koulun käyneistä kukaan ei pitänyt toiminnallista laatua huonona. Joka kymmenes koki silti, että sähköisen asioinnin tehokkuus oli huonoa tai melko huonoa. Vajaa puolet piti teknistä laatua hyvänä. Eniten tyytymättömiä oli alle 24-vuotiaiden ja miesten joukossa, joka kymmenennen vastaajan pitäessä laadun ylläpitoa ja virheettömyyttä melko huonona. Tyytyväisyys nousi ikääntymisen myötä, kahden kolmesta pitäessä osa-alueiden laatua hyvänä tai melko hyvänä.



## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Yhdistyneiden Kansakuntien Internetin mittausindeksissä mitataan organisaation kykyä tuottaa sähköisiä palveluita käyttäjilleen. Tutkimuskunta, Tyrnävä, on sen viisiportaisella asteikolla kolmannella tasolla, jossa kunnalla on käytössä ladattavissa olevia lomakkeita ja vuorovaikutteisen, kuntalaisille suunnatun portaalin alkuvaihe. (UN, 2008, 35–36.) Syväjärven (2011) määrittelemässä sähköisen hallinnon toisessa ulottuvuudessa sähköistä hallintoa kuvataan, kuten Tyrnävän kuntastrategiassa, kriteerein ja indikaattorein ja kuinka kasvava ja informatiivinen sekä vuorovaikutteinen ja toiminnallinen se on. (Syväjärvi, 2011, 174–176.) Tutkimuskunnalla, Tyrnävällä, on tarkoitus uudistaa kuntasivujaan ja sähköistä asiointia ensi vuonna. Tässä tutkimuksessa peilataan kuntalaisten näkemyksiä, kokemuksia ja odotuksia sähköisten asiointipalvelujen suhteen tällä hetkellä käytössä olevaan järjestelmään. Niitä löytyikin runsaasti. Seuraavaksi tehdään johtopäätöksiä kuntalaisten kokemuksista ja odotuksista.

Nuorten ja lasten osallisuuden kokemuksia tulee vahvistaa ja heille pitää antaa tietoa nykypäivän tiedonhausta, jotta aktiivinen kuntalaisuus voisi kehittyä ja uudet toimintamuodot saisivat jalansijaa. (Niiranen, 2011, 223–226.) Tämän vuoksi oli mukavaa, että nuorten vastauksia saatiin tähän tutkimukseen paljon tietotekniikan opettajan innostuttua jakamaan koululaisille tietoa. Toisaalta nuorten kokema lähes kaikenkattava kielteisyys sähköisiä palveluita kohtaan oli yllätys. Ilmeisesti heillä ei vielä ollut todellista tarvetta tai halua käyttää sähköisiä palveluita arjen toimintoja helpottamaan. Yksilön tulee kasvaa yhteisöllisyyteen ja koulut ovat tärkeä lenkki sähköisten valmiuksien antajana ja kuntalaisuuteen kasvattajana. Koulujen tuntijärjestelmiin tulisi järjestelmällisesti sisällyttää sähköisten palvelujen käyttöön liittyvää tietoutta. (Suomen Kuntaliitto, 2010, 7.) Nuorten suuri osuus tutkimuksessa voi vinouttaa tuloksia. Tämä tuli huomioida päätelmiä tehtäessä. Kuitenkin ikäryhmittäin ja koulutusryhmittäinkin vertailtaessa nuoret ovat omana osionaan, joten näiden osalta vinoutumista ei tapahdu.

Nuoria ja vanhoja kuntalaisia ei ollut kuultu sähköisten palvelujen kehitystyössä tämän tutkimuksen perusteella. Tosin he eivät sitä halunneetkaan. Toisaalta voisi ajatella, koska heidän ääntään ja tarpeitaan ei ollut kuultu, kiinnostusta ja osallisuutta sähköisiin palveluihin ei ollut pääsyt syntymään. Toisin sanoen asiakaslähtöinen, vuorovaikutuksellinen kohtaaminen, jossa kuntalaisen kokemus palvelun vastaavuudesta hänen tarpeeseensa, jää syntymättä. (Virtanen, 2011, 29.) Toivasen (2006) mukaan sähköinen asiointi lisää kuntalaisen tietoutta alueensa asioista, lisää osallistumista ja sitoutumista omaan kuntaan, joten niiden käytön opettaminen on ensiarvoista. (Toivanen, 2006, 77.)

Tässä tutkimuksessa kuntalaiset olivat hakeneet kuntatietoutta pikavalikko- ja valikkotiedoista keskimäärin 67,5 prosenttia, mikä on enemmän kuin suomalaiset yleensä. Suomen tilastokeskuksen (2011) mukaan 58 prosenttia 16–74-vuotiaista on hakenut tietoa viranomaissivustoilta. Tämän tutkimuksen tuloksessa on mukana tätä nuoremmat ja vanhemmatkin. Tämän tutkimuksen vastaajista oli käyttänyt täytettäviä/tulostettavia lomakkeita 13,4 prosenttia vähemmän kuin suomalaiset yleensä. Sähköisen lomakkeen oli palauttanut tilastokeskuksen mukaan 40 prosenttia väestöstä. Tässä tutkimuksessa varsinaista kaksisuuntaista sähköistä asiointia oli käyttänyt 43,7 prosenttia vastaajista. Tulos kuitenkin sisälsi muutakin kuin lomakkeen palautusta sähköisesti. (SVT, 2011.)

Tässä tutkimuksessa tuli esille, että koulutustason noustessa kuntasivujen käyttökokemusten määrä sekä odotukset arviokäytöstä seuraavan kahden vuoden aikana ja myönteisyys sähköisten asiointipalvelujen kuntalaisuutta vahvistavaa luonnetta kohtaan lisääntyi. Toisin sanoen mitä koulutetumpi on, sitä innokkaampi osallistumaan ja kehittymään. Tutkimuskunnassa koulutustaso on suhteellisen alhainen ja tämä voi vaikuttaa sähköisten palvelujen käyttömääriin ja – asenteisiin. (Tyrnävän kuntastrategia, 2012, 6.) Kielteinen tai myönteinen kanta sähköisten asiointipalvelujen arviokäyttöön seuraavan kahden vuoden aikana sekä kuntalaisuuden vahvistaminen ja kuntasivujen käytön useus ovat tilastollisesti erittäin merkitsevästi riippuvaisia toisistaan (p-arvo 0,000). Näin ollen, jos henkilö on aiemmin käyttänyt sivuja, hän aikoo käyttää niitä myöhemmin ja kokee ne kuntalaisuuttaan vahvistavaksi asiaksi ja päinvastoin. Kunnan tulisi toimillaan kaikin keinoin hidastaa ja pysäyttää kuntalaisten asenne-erojen kasvaminen. Tietoisella toiminnalla voidaan saada kuntalaiset itse vahvistamaan kuntalaisuuttaan ja yhteisöllisyyttään, mikä

puolestaan heijastuu kunnan elinvoimaisuuteen kunnallisen demokratian ja kuntalaisten itsehallinnon voimistumisena. (Pekola-Sjöblom, 2011, 231–239.)

40 prosenttia tämän tutkimuksen 65–74-vuotiaista ilmoitti syyksi osaamattomuuden sähköisten palveluiden käyttökokemusten puutteelle. Kohvakan (2011) mukaan vanhoilla nettiä käyttäneillä ihmisillä puutteelliset taidot voivat olla suuri sähköisten palveluiden käytön este, sillä 10 prosenttia sähköistä lomaketta lähettämättömistä 65–74-vuotiaista netin käyttäjistä ilmoitti syyksi puutteelliset taidot. (Kohvakka, 2011, 3.) Käyttöaste oli kuitenkin heillä sama kuin suomalaisilla keskimäärin ja heillä oli silti suurin halukkuus opastukseen. Tulevina vuosina eläkkeelle on jäämässä sellaisia kuntalaisia, joiden sähköinen osaaminen on yhä parempaa, joten osaamisen puute tulee olemaan pienempänä syynä sähköisten palveluiden käyttämättömyydessä. Ikääntyneille suunnattuja sivustoja ja palveluita ollaan myös kehittämässä, jotta ne vastaisivat paremmin vanhempien kuntalaisten tarpeisiin.

Kohvakan (2011) mukaan yleisimmin viranomaisten nettisivuilla käyvät nuoret aikuiset eli 25–34-vuotiaat. Heistä 77 prosenttia haki vuonna 2011 tietoa viranomaisten sivuilta, 73 prosenttia latasi lomakkeita ja 57 prosenttia lähetti täytettyjä lomakkeita. Tässäkin tutkimuksessa tämä ikäryhmä oli käyttänyt eniten kuntasivuja. Heissä ei ollut yhtään, joka ei olisi käyttänyt sivustoja, joten heidän käyttökokemusten määränsä oli suurempi kuin suomalaisilla keskimäärin. Niiltä netin käyttäjiltä, jotka eivät olleet käyttäneet sähköistä lomaketta, kysyttäessä 80 prosenttia vastasi, että heillä ei ollut tarvetta lähettää lomaketta sähköisesti eikä myöskään paperimuodossa. Tässä tutkimuksessa lähes 55 prosenttia ei ollut tarvinnut sähköisiä palveluita. "Ei tarvetta" oli kaikissa ikäryhmissä lähes yhtä yleinen syy olla käyttämättä viranomaisten sähköisiä palveluita; tosin 16–24-vuotiaiden joukossa tämä syy oli hieman yleisempi kuin muissa ikäryhmissä (87 %). Tässä tutkimuksessa kaksi kolmesta sen ikäisestä ei ollut tarvinnut ja kolmasosa ei halunnut käyttää sähköisiä palveluita. Yli 55-vuotiaista vanhempiin ikäryhmiin nousi esiin osaamattomuus syyksi sähköisten palvelujen käyttämättömyyteen. Kaikki "sähköttömän" asiointitavan valinnat eivät ehkä liity suoranaisesti internetin käyttöön tai sähköisen palvelun toteutukseen. Jos asian hoitaminen edellyttää joka tapauksessa käyntiä virastossa, täytetty lomake tulostetaan ja käydään viemässä henkilökohtaisesti. Avun tarve ei johdu huonoista internetin käyttötaidoista vaan siitä, että asia on liian monimutkainen asianomaisen itse hoitaa. (Kohvakka, 2011, 2-3.)

Suurin osa kuntalaisista ei ollut osallistunut sähköisten asiointipalveluiden kehitystyöhön ja kuitenkin odotuksia, osaamista ja halukkuutta on paljon. Kuntalaisten mielestä sähköisillä asiointipalveluilla on kuntalaisuutta ja aktiivista osallisuutta vahvistava vaikutus. Suurin osa aikuisväestöstä oli sitä mieltä, että heidät tulisi ottaa mukaan kehitystyöhön ja että heillä olisi myös osaamista tähän. Kuntalaiset olisivat siis valmiita uuteen kuntalaisuuteen ja sen vaatimiin tehtäviin sekä samalla sen tuomiin velvoitteisiin. Ainoastaan nuoret ja vanhat olivat kielteisiä. Ilmeisesti nuoret eivät kokeneet, että heillä olisi tarvetta sähköisten palveluiden käyttöön. Samoin vanhimmissa ikäryhmissä tässä kunnassa koettiin, että osallistumiskanavat kuntavaikuttamiselle ovat toisaalla ja eivätkä he nähneet yhteyttä sähköisten asiointipalvelujen arkea helpottavalla ulottuvuudella heidän jokapäiväiseen elämäänsä. Ilmeisesti he saivat tarvitsemansa avun toisella tavalla, kodinhoitajien, kotisairaanhoidajien ja sukulaisten tai muiden palvelutahojen kautta. Mäkisen (2009) mukaan kuntalaisen voimistuminen lähtee kykenevyyden tunteen kautta osallistumiseen, hallintaan ja vaikuttamiseen. Kuntalaisuuden, yksityisen ihmisen julkista representaatiota toimijana ja toiminnan kohteena, toteutumista tulisi kuntien tukea, jotta kuntalaiset saataisiin mukaan yhteiseen päätöksentekoon ja tehostamaan toimintoja. (Mäkinen, 2009, 38–122.)

Latujen ja jäälalueiden kunnossapito oli tutkimuksen ajankohtana, helmikuussa, kuntasivujen pikalinkkitiedoissa ja näin se tuli tutkimuksessa käsiteltyä sellaisena, vaikka se on uusimpia sähköisiä asiointipalveluita kunnassa. Mielenkiintoista on, että vaikka se oli vastikään laitettu sivustoille, sen käyttömäärät näkyivät heti eli se oli kuntalaisten kiinnostuksen kohde kyseisenä ajankohtana. Sosiaalipalveluiden verkkoneuvonta niin ikään saavutti heti sivustoille tultuaan suosiota.

Wilma-liittymä on muodostunut niin tärkeäksi linkiksi opettajien, vanhempien ja oppilaiden välisessä vuorovaikutuksessa, ettei sitä olemassaoloa ja käyttöä enää kyseenalaisteta. Se on jalkautunut kuntalaisten arkeen ja he ovat kokeneet sen hyödylliseksi, vaikka aluksi sitäkin jonkin verran vastustettiin. Kuntalaisen arvontuotantoprosessi on näin onnistunut, hän saa palvelusta hyötyä. Näin kuntalainen ja kunta asiakkuusajattelun mukaisesti suorittavat molemmat oman osansa yhteistyössä samalla kummankin hyötyessä. Myös kunta saa palveluun panostamisestaan ja resursien käytöstä kaipaamaansa toimintojen tehostamista. (Storbacka & al., 2003, 15–19.) Muutoin-

kin kuntalaiset käyttivät erityisesti arkeaan tukevia sähköisten palveluiden ratkaisuja. Näin voidaan päätellä, että kuntapäätäjien tulisi kehittää kuntalaisten arjen toimintoja tukevia ratkaisuja ja palveluja, jotta päästäisiin todella kuntalaisten tarpeiden täyttämiseen arjessa mukana olemiseen ja sen mahdollistamiseen. (Korkman & Arantola, 2009, 129–130.)

Onnistuminen sähköisissä asiointipalveluissa edellyttää kuntalaisen kuulemista, aitoa vuorovaikutusta ja pyrkimistä molempia osapuolia hyödyttävään ratkaisuun. (Storbacka & Lehtinen, 2006, 19–20.) Kuntalaiset olivat kokeneet vuorovaikutuksen sähköisissä asiointipalveluissa kohdalliseksi (39,3 %) tai melko hyväksi (36,9 %). Joka kymmenes oli sitä mieltä, että vuorovaikutus on ollut hyvää. Parannettavaakin on, sillä erityisesti huomauttamista tuntui olevan vuorovaikutuksen uskottavuudessa, jota melkein joka kymmenes piti huonona. Samoin yli joka kymmenes piti palvelun normalisointia ongelmien syntyessä sekä virkamiesten asenteita ja käyttäytymistä melko huonona.

Sähköisten palvelujen avulla demokratiaa ja uutta kuntalaisuutta voidaan vahvistaa monin tavoin. Sen avulla yhteydenpito viranomaisiin helpottuu, se on paikatonta ja ajatonta helpottaen vuorovaikutusta kunnan ja kuntalaisten välillä. (Taavila, 2000, 63.) Tämän tutkimuksen kuntalaiset vahvistivat tämän väitteen. Heidän kokivat, että sähköinen asiointi lisää tietojen saamisen helppoutta, nopeutta ja päätöksenteon läpinäkyvyyttä, se on ajatonta ja paikatonta, lisää vuorovaikutusta ja antaa mahdollisuuden osallistua ilman fyysistä läsnäoloa. Lisäksi se heidän mielestään vahvistaa yhteisöllisyyden tunnetta ja kuntalaisuutta. Kuntalaisilla on siis paljon ymmärrystä ja Mäkisen (2009) mainitsemaa kykenevyyttä ja edellytyksiä voimistumisen prosessiinsa kuntalaisena. (Mäkinen, 2009, 122.) Erityisesti 25–74-vuotialla eli aikuisväestöllä oli odotuksia siitä, että sähköiset asiointipalvelut vahvistavat kuntalaisuutta ja aktiivista osallisuutta.

Naisten kokemukset ja odotukset sähköisten asiointipalveluiden suhteen olivat tässä tutkimuksessa myönteisempiä kuin miesten. Näin Mutasen (2004) väite, että informaatioteknologia voisi vahvistaa miesten kuntalaisuutta ja osallistumista naisten kustannuksella, ei pidä paikkaansa näiden tietojen perusteella. (Mutanen, 2004, 45.)

Palveluiden kehittämisessä tulisi ymmärtää arjen käytänteitä ja sen asettamia vaateita. (Korkman & Arantola, 2009, 129–130.) Kuntalaiset odottavatkin uusilta sähköisiltä palveluilta (työvoiman

sijaisrekisteri, sähköisen asiointitili ja vesimittarin lukema) keinoja arjen helpottamiseksi. Myös kuntalaisten omat ehdotukset liittyvät arkisiin asioihin, terveydenhuollon ajanvaraukseen ja kuljetuspalveluihin sekä vaikutusmahdollisuuksien lisäämiseen. Lievää turhautumista koettiin kuntaimagon vanhentumisesta kuvien muodossa. Kuntalainen etsii ratkaisuja, joista hän hyötyy. Palvelun ja kuntalaisen tulee kohdata, muutoin kuntien ponnistelut ja voimavarat jäävät käyttämättä. (Grönroos, 2010, 25.)

Sähköisen asiointipalvelun toiminnallisen laadun osa-alueista mielihyvä käytön onnistumisesta ja helposti opittavuus kaksi kolmesta kuntalaisesta koki, että ne olivat hyviä tai melko hyviä. Tämä on tärkeää, jotta kuntalaiset sitoutuisivat käyttämään palveluita tulevaisuudessakin. Asiakslähtöisen palvelun käytettävyyden olennainen osa on helposti opittavuus, joka myös kuvastaa kuntalaisen osaamista. Mikäli kuntalainen vielä kokee mielihyvää käytön onnistumisesta, vahvistaa se hänen arvostustaan palvelua kohtaan, onhan tämä osa-alue asiakslähtöisen, ideaalisen käyttökokemuspyramidin huipulla. (VM, 2008, 12.)

Sähköisen asioinnin sisällölliseen ja toiminnalliseen laatuun oltiin kaiken kaikkiaan hyvin tyytyväisiä. Tämä on huomionarvoista, koska kuntalaisen, asiakkaan tulisi kokea palvelu tarkoituksenmukaiseksi. Ainoastaan, jos kuntalainen kokee palvelun tarvevastaavaksi, hän palaa siihen uudelleen. (Taavila, 2000, 58.) Kritiikkiä sai silti sisällöllisen laadun ajantasaisuus ja verkkopalvelujen kehittyneisyys sekä toiminnallisen laadun tehokkuus. Teknistä laatua piti hyvänä vajaa puolet kuntalaisista, kritiikkiä sai sen ylläpito ja virheettömyys. Kuntalaisten tyytyväisyys julkisiin palveluihin on siis säilynyt hyvänä. (VM, 2011c, 1.)

Vaikka kuntalaiset olivat kohtalaisen tyytyväisiä kuntasivuilta saamaansa tietoon, ei kunnan päättäjien tule tuudittautua tyytyväisyyteen. Kuntien toimintaympäristö on voimakkaassa muutoksessa ja pinnallinen ajatus asiakslähtöisyydestä voi johtaa toimintojen jäykistymiseen ja kehityksen pysähtymiseen. Toimintojen johtaminen tyytyväisyyden perusteella on kapea näkemys johtamisesta. (Storbacka & Lehtinen, 2006, 17.) Tästä tutkimuksesta ja muista vastaavista tulisi selvittää kuntalaisten lausumattomatkin tarpeet ja tarjota heille uusia mahdollisuuksia, jotta saavutettaisiin menestystä ja kilpailukykyä tiukkenevilla markkinoilla. Kuntalaisia tulisi valmentaa uusien toimintamuotojen käyttöönottoon ja niitä tulisi markkinoida muutosvastarinnan vähentämiseksi ja käytön helpottamiseksi. (Storbacka & al., 2003, 91.)

## LÄHTEET

Grönroos, C. 2000. Nyt kilpaillaan palveluilla. WS Bookwell Oy. Porvoo

Grönroos, C. 2010. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. WS Bookwell Oy. Juva

Hallituksen politiikkaohjelma. 2006. Kansallinen tietoyhteiskuntastrategia 2007–2015. Helsinki

Helander, V., Pekola-Sjöblom, M. 2006. Alueelliset kokonaisuudet samaistumiskohteina. Teoksessa Kuntalainen – kansalainen. Tutkimus kuntalaisten asenteista ja osallistumisesta 1996–2004. Pekola-Sjöblom, M., Helander, V., Sjöblom, S. KuntaSuomi 2004 tutkimuksia nro 56. Suomen kuntaliitto. Acta nro 182. Helsinki

Heikkilä, T. 2001. Tilastollinen tutkimus. Oy Edita Ab. Helsinki

Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. Edita Prima Oy. Helsinki

Henman, P. 2010. Governing electronically. E-Government and the Reconfiguration of Public Administration, Policy and Power. Palgrave Macmillan. Great Britain

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Otavan kirjapaino Oy. Keuruu

Hyyryläinen, E. 2004. Electronic government in Finland. Teoksessa Eifert, M., Püshel, J. (toim.) National electronic government: comparing governance structures in multi-layer administrations. Routledge. London

Jankkila, H. 2008. Kuntatason valta ja vastuu aluekehitystyössä – toimijanäkökulma. Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi

Kananen, J. 2011. Kvantti: Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 118. Tampereen yliopistopaino oy. Tampere

Kettunen, P., Möttönen, S. 2011. Näkemyksiä. Asiakkuuden rajat ja mahdollisuudet sosiaali- ja terveyspalveluissa. Kansalaisyhteiskunta-lehti. Jyväskylän yliopisto. 1/2011

Kiikkala, I. 2000. Asiakaslähtöisyys toiminnan periaatteena sosiaali- ja terveydenhuollossa. Teoksessa Kiikkala, Irma - Nouko-Juvonen, Susanna - Ruotsalainen, Pekka (toim.) Hyvinvointivaltionpalveluketjut. Tammi. Tampere.

Kohvakka, R. 2011. Suomalaiset käyttävät aktiivisesti sähköisiä palveluita. Tilastokeskus. Hyvinvointikatsaus-artikkeli 4/2011. [http://www.stat.fi/artikkelit/2011/art\\_2011-12-12\\_006.html?s=0](http://www.stat.fi/artikkelit/2011/art_2011-12-12_006.html?s=0) Viitattu 9.7.2012

Korkman, O., Arantola, H. 2009. Arki. Eväitä uuteen asiakaslähtöisyyteen. WS Bookwell Oy. Juva

Kotonen, T. 2011. Mitä hyötyä sähköisistä palveluista? Valtiovarainministeriö Kuntamarkkinoilla. Helsinki. [http://www.kuntait.fi/ajankohtaista/tapahtumat/kuntait\\_kunta-markkinoilla\\_2011](http://www.kuntait.fi/ajankohtaista/tapahtumat/kuntait_kunta-markkinoilla_2011). Viitattu 8.1.2012

Kuntien Tiera Oy. Uutiskirje ajankohtaisista asioista Tierassa. [www.tiera.fi](http://www.tiera.fi) Viitattu 16.1.2012

Kuntalaki. 1995. KuntaL 356/1995, 27§ 1mom

Kupiainen, R., Sintonen, S. 2009. Medialukutaidot, osallisuus, mediakasvatus. Oy Yliopistokustannus. Hakapaino. Helsinki

Meklin, P., Vakkuri, J. 2011. Kuntien itsehallinnon taloudellinen perusta. Teoksessa Kunnallisen itsehallinnon peruskivet. Haveri, A., Stenvall, J., Majoinen, K. (toim.) Kunnallistieteen yhdistys. Suomen kuntaliitto. Helsinki.

Meloni, V. 2011. Helsinki Region Infoshare. Kokemuksia avoimen datan ekosysteemin rakentamisesta. Asiakaskeskeisyys rakennetaan yhdessä -seminaari. 16.11.2011. Sitra. Espoo <http://www.sitra.fi/fi/Yleiset/ohjelmat/asiakas-keskeisyys/asiakaskeskeisyys.htm>. Viitattu 8.1.2012

Metsämuuronen, J. 2003. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. International Met-helpKy. Helsinki



Mutanen, A. 2004. Kysymyksiä demokratian kehittämisestä – Kansalaisten osallistumis- ja vaikuttamiskeinojen kehittäminen sekä demokratia-asioiden hallinto Ruotsissa, Norjassa ja Tanskassa. Oikeusministeriö. Oikeusministeriön julkaisuja 2004:5.

Mäki, K., Sorri, T. 1999. Julkisten palvelujen laatu ja kilpailukyky. Valtionvarainministeriö. Tutkimukset ja selvitykset 2/99. Hakapaino Oy. Helsinki

Mäkinen, M. 2009. Digitaalinen voimistaminen paikallisten yhteisöjen kehittämisessä. Akateeminen väitöskirja. Tampere university press. Tampere

Möttönen, S. (2010): Kuntalaisen muuttuvat roolit. Uusi Kunta 2017 julkaisut 1/2010. <http://www.kunnat.net/fi/palvelualueet/uusikunta2017/materiaalipankki/Documents/Kuntalaisen%20muuttuvat%20roolit.pdf> Viitattu 31.10.11

Nieminen-Sundell, R. 2011. Meiltä meille – Ihminen julkishallinnon asiakkaana. Sitra. Helsinki

Niiranen, V. 2011. Keskiössä kuntalainen – demokratia itsehallinnon kivijalkana. Teoksessa Kunnallisen itsehallinnon peruskivet. Haveri, A., Stenvall, J., Majoinen, K.(toim.) Kunnallistieteiden yhdistys. Suomen kuntaliitto. Helsinki.

Helsinki region info share. HRI-projekti. 2010. <http://www.hri.fi/fi/hri-projekti/> Viitattu 8.1.2012

Hyvönen, K., Hallman, H., Kilpiö, E., Laaksonen, P. Sähköistyvä arki. 1998. Kuluttajat ja sähköisten markkinoiden mahdollisuudet. SITRA 175. Helsinki

Ihalainen, H. (2010): Tietohallinto osana julkishallinnon sähköistyvää muutosta. Acta UniversitatisLaponiensis 181. Lapland University Press. Rovaniemi.

Osallisuuden ja vaikuttamisen neuvottelukunta. 2010. Oulussa jokainen kuuluu. Osallisuuden ja vaikuttamisen strategia ja toimenpideohjelma 2015. Oulu. Saatavilla www-muodossa: >[http://www.ouka.fi/lahidemokratia/pdf/OulussaJokainenKuuluu\\_uusi.pdf](http://www.ouka.fi/lahidemokratia/pdf/OulussaJokainenKuuluu_uusi.pdf).< 10.1.2011. Viitattu 5.12.2011

Pekola-Sjöblom, M. 2011. Kuntalaisten mielipiteet ja kuntalaisuus elävän itsehallinnon tason määrittäjänä ja vahvistajana. Teoksessa Kunnallisen itsehallinnon peruskivet. Haveri, A., Stenvall, J., Majoinen, K.(toim.) Kunnallistieteen yhdistys. Suomen kuntaliitto. Helsinki.

Pekola-Sjöblom, M. 2006. Kuntalaiset ja kunnallinen päätöksenteko. Teoksessa Kuntalainen – kansalainen. Tutkimus kuntalaisten asenteista ja osallistumisesta 1996–2004. Pekola-Sjöblom, M., Helander, V., Sjöblom, S. KuntaSuomi 2004 tutkimuksia nro 56. Suomen kuntaliitto. Acta nro 182. Helsinki

Pekola-Sjöblom, M., Helander, V., Sjöblom, S. 2006a. Kuntalaisuus ja kansalaisuus. Teoksessa Kuntalainen – kansalainen. Tutkimus kuntalaisten asenteista ja osallistumisesta 1996–2004. Pekola-Sjöblom, M., Helander, V., Sjöblom, S. KuntaSuomi 2004 tutkimuksia nro 56. Suomen kuntaliitto. Acta nro 182. Helsinki

Pekola-Sjöblom, M., Helander, V., Sjöblom, S. 2006b. Yhteenveto ja johtopäätökset. Teoksessa Kuntalainen – kansalainen. Tutkimus kuntalaisten asenteista ja osallistumisesta 1996–2004. Pekola-Sjöblom, M., Helander, V., Sjöblom, S. KuntaSuomi 2004 tutkimuksia nro 56. Suomen kuntaliitto. Acta nro 182. Helsinki

Perustuslaki 596/20007, 14§ 3 mom.

Pikkala, S. 2007. Raportti demokratiatilinpäätöshankkeesta. Osallistuvat kunnat kartalla. Kuntalaisten kunta – asukkaiden näkemyksiä kunnan toiminnasta ja päätöksenteosta. Suomen kuntaliitto. Helsinki.

Rantakokko, J-P., Lehtinen, T., Lundström, I., Kenni, M. 2009. Vallakas – kuntalaisen vaikuttamisopas. Suomen kuntaliitto. Helsinki. <http://www.kunnat.net/fi/palvelualueet/demokratia/osallistuminen/vallakas/Documents/Vallakas%20-%20kuntalaisen%20vaikuttamisopas.pdf>  
Viitattu 27.2.2012

Ryynänen, A. 2004. Kuntien ja alueiden itsehallinto -kehittämismallit. Edita Prima Oy. Helsinki

Ryynänen, A. 2008. Kuntaudistus ja itsehallinto. Tampereen yliopistopaino Oy. Tampere

Saarela-Kinnunen, M., Eskola, J. 2010. Tapaus ja tutkimus = tapaustutkimus? Teoksessa Ikku-noita tutkimusmetodeihin. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Toim. Aaltola, J., Valli, R. PS-kustannus. Juva.

Sassi, S. 2010. Kaupunki, kansalainen ja vuorovaikutuksen vaikeus. Kunnallistieteellinen Aika-kauskirja 4/2010. Kunnallistieteellinen yhdistys ry.

Siitonen, P. 2005. Osallisuus ja osallistuminen osana paikallista hallintaa. Teoksessa Anttiroiko, A., Haveri, A., Karhu, V., Ryyänen, A., Siitonen, P. (toim.) Kuntien toiminta, johtaminen ja hallintasuhteet. Kunnallistutkimuksia. Tampereen yliopisto. Kunnallistieteiden keskus. Tampere.

Silén, M. 2012. Webropol-vastausten muuntaminen SPSS-aineistoksi. Sähköposti 19.3.2012. Lapin yliopisto.

Sillanpää, M. 2011. Kylä kaupungissa, kaupunki kylässä. Hämeenlinnan kaupunki. Asiakaskeskeisyys rakennetaan yhdessä -seminaari. 16.11.2011. Sitra. Espoo <http://www.sitra.fi/fi/Yleiset/ohjelmat/asiakaskeskeisyys/asiakaskeskeisyys.htm>. Viitattu 8.1.2012

Sisäasiainministeriö. 2001. Sisäasiainministeriön hallinnonalan verkkoasioinnin kehittämisselitys 2002 – 2005. Sisäasiainministeriön julkaisusarja 14/2001. Helsinki

Sisäasiainministeriö. 2002. Valtioneuvoston selonteko eduskunnalle kansalaisten suoran osallistumisen kehittämisestä. Helsinki

Sosiaali- ja terveysministeriö. 1999. Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle. Helsinki.. Stakes. Suomen kuntaliitto.

Suomen Kuntaliitto. 2010. Keskiössä kuntalainen. Suomen Kuntaliiton demokratiapoliittinen asiakirja. Helsinki.

Suomen Kuntaliitto. 2009a. Suomen kuntaliiton strategia vuosille 2009–2012. Tarkistus vuodelle 2011. [http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/strategia/Documents/LIITON%20STRATEGIA\\_tarkistus%20vuodelle%202011\\_vahvistettu%202.12.2010.pdf](http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/strategia/Documents/LIITON%20STRATEGIA_tarkistus%20vuodelle%202011_vahvistettu%202.12.2010.pdf). Viitattu 6.12.2011

Suomen Kuntaliitto. 2009b. Kuntien viestintätutkimus 2009. Poimintoja tuloksista. <http://hankinnat.fi/binary.asp?path=1;29;355;768;159394;159396&field=FileAttachment&version=1> Viitattu 26.2.2012

Suomen virallinen tilasto (SVT). 2011. Tieto- ja viestintätekniiikan käyttö [verkkajulkaisu]. ISSN=1799-3504. Asiointi viranomaisten kanssa internetissä. Helsinki: Tilastokeskus [http://www.stat.fi/til/sutivi/2011/sutivi\\_2011\\_2011-11-02\\_kat\\_004\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/sutivi/2011/sutivi_2011_2011-11-02_kat_004_fi.html). Viitattu 2.1.2012

Storbacka, K. (toim.), Blomqvist, R., Dahl, J., Haeger, T. 2003. Asiakkuuden arvon lähteillä. WS Bookwell Oy. Juva

Storbacka, K., Lehtinen, J. 2006. Asiakkuuden ehdoilla vai asiakkaiden armoilla. WS Bookwell Oy. Juva

Syväjärvi, A. 2011. Sähköisen hallinnon kehittyneisyys ja haaste johtamiselle. Teoksessa Hyyryläinen, E., Viinamäki, O-P.(toim.) Julkinen hallinto ja julkinen johtaminen. Juhlakirja professori Ari Salmisen 60-vuotispäivän kunniaksi. Acta Wasaensia no 238. Julkisjohtaminen 16. UniversitasWasensis2011.

Syväjärvi, A., Ihalainen, H. 2011. Tietohallinto osana julkista itsehallintoa – valinnat ja strategisuus keskiössä. Teoksessa Kunnallisen itsehallinnon peruskivet. Haveri, A., Stenvall, J., Majoinen, K. (toim.) Kunnallistieteen yhdistys. Suomen kuntaliitto. Helsinki.

Syväjärvi, A., Kaurahalme, O-P. 2010. Sosiaalinen media osana kuntien avoimuutta, demokratiaa ja kehittyneitä tiedon hallintaa. Kunnallistieteellinen Aikakauskirja 4/2010. Kunnallistieteellinen yhdistys ry.

Tilastokeskus. 2009. Tilastokeskuksen PX-Web-tietokannat. [www.stat.fi](http://www.stat.fi) Viitattu 2.1.2012

Taavila, Antti. 2000. Kuntien verkkopalvelut. Tampereen yliopisto tietoyhteiskunnantutkimuskeskus, työraportteja 14/2000. Tampereen yliopisto 2000.

Talkkari, H. 2011. Asiakaspalvelun johtaminen. Valtiovarainministeriö Kuntamarkkinoilla. Helsinki. [http://www.kuntait.fi/ajankohtaista/tapahtumat/kuntait\\_kun-tamarkkinoilla\\_2011](http://www.kuntait.fi/ajankohtaista/tapahtumat/kuntait_kun-tamarkkinoilla_2011). Viitattu 8.1.2012

Toivanen, Manu. 2011. Winkki -asiakaspalvelukeskus Lappeenranta. Valtiovarainministeriö Kuntamarkkinoilla. Helsinki. [http://www.kuntait.fi/ajankohtaista/tapahtumat/kuntait\\_kuntamarkkinoilla\\_2011](http://www.kuntait.fi/ajankohtaista/tapahtumat/kuntait_kuntamarkkinoilla_2011) Viitattu 8.1.2012

Toivanen, Mia. 2006. Sähköisten asiointipalvelujen kehittäminen kunnissa. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto, Tampere.

Turkki, T. 2009. Nykyaikaa etsimässä. Suomen digitaalinen tulevaisuus. EVA-raportti. Taloustieto Oy. Yliopistopaino. [www.eva.fi](http://www.eva.fi). Viitattu 27.12.2011.

Tyrnävän kunnan talousarvio vuodelle 2011. [www.tyrnava.fi](http://www.tyrnava.fi). Viitattu 11.12.2011.

Tyrnävän kuntasivut. 2011. Talous- ja tilastotietoa. Lomakkeet. [www.tyrnava.fi](http://www.tyrnava.fi). Viitattu 11.12.2011.

Tyrnävän kuntastrategia. 2012. [www.tyrnava.fi](http://www.tyrnava.fi). Viitattu 9.7.2012.

United Nations, UN, e-Government Survey 2008. From e-Government to Connected Governance. Department of Economic and Social Affairs Division for Public Administration and Development Management. ST/ESA/PAD/SER.E/112. United Nations publication. New York

Uusi kunta 2017-visio. [http://www.kunnat.net/fi/palvelualueet/uusikunta\\_2017/](http://www.kunnat.net/fi/palvelualueet/uusikunta_2017/) uusikunta- visio. Viitattu 31.10.2011

Valli, R. 2010. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Toim. Aaltola, J., Valli, R. PS-kustannus. Juva.

Valli, T. 2011. Kohti julkisen hallinnon yhteistä ICT-toimintaa. Valtiovarainministeriö Kuntamarkkinoilla. Helsinki.[http://www.kuntait.fi/ajankohtaista/tapahtumat/kuntait\\_kuntamarkkinoilla\\_2011](http://www.kuntait.fi/ajankohtaista/tapahtumat/kuntait_kuntamarkkinoilla_2011) Viitattu 8.1.2011

Valtiokonttori. 2011. Kansalaisen asiointitili. [www.valtiokonttori.fi](http://www.valtiokonttori.fi). Viitattu 27.12.2011.

Valtiovarainministeriö. 2007. Verkkopalvelujen laatukriteeristö – Väline julkisten verkkopalvelujen kehittämiseen ja arviointiin. 7a/2007 Julkaisuja. Helsinki. [http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/04\\_hallinnon\\_kehittaminen/20080124Verkko/Verkkopalvelujen\\_laatukriteeristoe.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20080124Verkko/Verkkopalvelujen_laatukriteeristoe.pdf). Viitattu 8.12.2011

Valtiovarainministeriö. 2008. Käyttäjälähtöisyys verkkopalveluiden suunnittelussa. [www.vm.fi/julkaisut](http://www.vm.fi/julkaisut). Viitattu 29.10.2011

Valtiovarainministeriö. 2009a. Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelman (SADe) toteuttamissuunnitelma 2009 – 2014. Valtiovarainministeriön muistio 6/2009. Helsinki

Valtiovarainministeriö. 2009b. SADe-hankkeen loppuraportti: Julkisen hallinnon ja julkisten palvelujen sähköisen asioinnin kehittämissuunnitelmat ja toimenpidesuunnitelma 2009–2012. Valtiovarainministeriön julkaisuja 6/2009. Helsinki.

Valtiovarainministeriö. 2011a. Tietohallintolaki voimaan syyskuussa 9.6.2011. Tiedote 59/2011. Helsinki

Valtiovarainministeriö. 2011b. Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma. SADe-esite. 9/2011. Helsinki

Valtiovarainministeriö. 2011c. Julkisten palveluiden laatua arvioitu - tyytymättömyys odotus- ja jonotusaikoihin kasvanut. Tiedote 120/2011. Helsinki

Valtiovarainministeriö. 2011d. Ministeri Töllä asetti kaksi työryhmää valmistelemaan kuntalain kokonaisuudistusta. Tiedote 24/2010. [http://www.vm.fi/vm/fi/03\\_tiedotteet\\_ja\\_puheet/01\\_tiedotteet/20110304Minist/name.jsp](http://www.vm.fi/vm/fi/03_tiedotteet_ja_puheet/01_tiedotteet/20110304Minist/name.jsp) Viitattu 7.1.2011

Valtionvarainministeriö. 2012. Kuntauudistus. [http://www.vm.fi/vm/fi/05\\_hankkeet/0107\\_kuntauudistus/index.jsp](http://www.vm.fi/vm/fi/05_hankkeet/0107_kuntauudistus/index.jsp) Viitattu 7.1.2012

Vastamäki, J., 2010. Kyselylomaketutkimus: tutkimusasetelman ja mittareiden valinta. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Toim. Aaltola, J., Valli, R. PS-kustannus. Juva.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. ja Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöistensosiaali- ja terveystalvvelujenkehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki

Väänänen-Vainio-Mattila, K. 2011. Ihmiskeskeisyys suunnitteluperiaatteena: teknologiapalveluista julkisiin palveluihin. Tampereen teknillinen yliopisto. SITRAn Asiakaskeskeisyys rakennetaan yhdessä –seminaari. 16.11.2011. Espoo. <http://www.sitra.fi/fi/Yleiset/ohjelmat/asiakaskeskeisyys/asiakaskeskeisyys.htm>. Viitattu 8.1.2012

Ylinen, J. 2011. Uusvanha kyläyhteisö, case Lahti – käyttäjäkeskeinen palvelukehittäminen. Kehityspolut Oy. Asiakaskeskeisyys rakennetaan yhdessä -seminaari. 16.11 2011. Sitra. Espoo <http://www.sitra.fi/fi/Yleiset/ohjelmat/asiakaskeskeisyys/asia-kaskeskeisyys.htm>. Viitattu 8.1.2012

13.1.2012 haastattelu Tyrnävän kunnan asiahallintavastaavalle ja hallintojohtajalle eli tietohallintohenkilöille

## LIITE 1

**Hyvä Kuntalainen,**

Käsillä olevassa kyselyssä kartoitetaan kuntalaisten näkemyksiä sähköisistä asiointipalveluista Tyrnävä kunnassa. Kyselyn tuloksia käytetään sähköisten asiointipalvelujen kehittämiseen ja ne raportoidaan osana Heli Räisäsen hallintotieteen pro gradu-työtä.

Pyydän palauttamaan vastauksenne helmikuun loppuun mennessä sähköisesti Tyrnävän kuntasivuille osoitteeseen [www.tyrnava.fi](http://www.tyrnava.fi) tai paperisen lomakkeen keräyslaatikoihin terveyskeskukseen, kirjastoon, 4H-toimistoon, seurakuntatalolle ja rauhanyhdistykselle.

Lisätietoja kyselystä ja tutkimuksesta voi kysyä Heli Räisäseltä: [heraisan@ulapland.fi](mailto:heraisan@ulapland.fi) tai puhelimitse 040-5812892.

Ystävällisin terveisin ja vastauksestanne jo ennalta kiittäen, Heli Räisänen.

**KYSELYLOMAKE**

Ohje: Olkaa hyvä ja arvioikaa seuraavia sähköisiin asiointipalveluihin liittyviä kysymyksiä oman kantanne mukaan. Vastatkaa tai rastikaa oikea vaihtoehto.

Tässä lomakkeessa sähköisillä asiointipalveluilla tarkoitetaan kaikkea Tyrnävän kuntasivuilla tarjottua tietoa: 1. kuntatietoutta eli informaatiopalvelua, 2. täytettäviä/tulostettavia lomakkeita eli yksisuuntaista palvelua ja 3. varsinaista sähköistä asiointia, jolloin asian voi laittaa vireille ja siitä saada päätöksen sähköisesti eli kaksisuuntaista vuorovaikutteista palvelua.

**1 Ikä** \_\_\_\_\_ **2 Sukupuolimies**  nainen

**3 Koulutus:** peruskoulu  ammattikoulu  lukio   
ammattikorkeakoulu  yliopisto  muu, mikä \_\_\_\_\_

**4 Ammatti** \_\_\_\_\_

**5 Kuinka usein olette käyttäneet Tyrnävän kunnan verkkosivuja?** 1 en koskaan   
2 2-4 kertaa vuodessa  3 kuukausittain  4 viikoittain  5 päivittäin

**6 Mikäli ette ole käyttänyt sähköisiä palveluita, rastikaa oikea vaihtoehto**

- 1 en halua käyttää niitä
- 2 en osaa käyttää niitä ja siksi en ole käyttänyt
- 3 minulla on osaamista, mutta ei tietokonetta
- 4 minulla on tietokone ja osaamista, mutta en ole tarvinnut sähköisiä palveluita



**7 Haluaisitteko opastusta sähköisten asiointipalvelujen käyttöön?** En  Kyllä

Jos haluatte, millä tavalla? \_\_\_\_\_

**8 Oletteko ollut mukana sähköisten asiointipalvelujen kehittämisessä?**

En  Kyllä

Jos olette, millä tavalla? \_\_\_\_\_

**9 Pitäisikö kuntalaiset ottaa mukaan sähköisten asiointipalvelujen kehittämiseen?**

Ei  Kyllä  Millä tavalla? \_\_\_\_\_

**10 Vahvistavatko sähköiset asiointipalvelut kuntalaisuutta ja aktiivista osallistumista?** Ei

Kyllä

**11 Mitä seuraavista palveluista olette käyttänyt?**

**Kuntatietous pikalinkeistä:** ajankohtaista  tulevat tapahtumat  kaavoitus  kartta  kirjasto  palveluhakemisto  pöytäkirjat ja esityslistat  tonttipörssi

paikallislehden kuntatiedote  latujen ja jäälueiden kunnossapidon seuranta

Tyrnävä opas (yritykset ja palvelut)

**Kuntatietous valikoista:** asukkaalle  vierailijalle  muuttajalle ja rakentajalla  yritykselle

kunta tiedottaa  lomakkeet  yhteystiedot

**Täytettävät/tulostettavat lomakkeet:** asuntotoimi  kaavoitus ja tontit

kasvatus- ja opetuspalvelut  kirjasto  kulttuuri  liikunta  maatalouden lomakkeet  nuoriso

päivähoitopalvelut  rakennusvalvonta  sosiaalipalvelut  työllistämispalvelut  eri linkkien,

kuten suomi.fi:n lomakkeet  rekisteriasiat

**Varsinaiset sähköiset asiointipalvelut:** kuntalaisaloite  palaute kunnalle  hammashuollon

asiakaspalautekysely  hankintaehdotus Tyrnävän kirjastolle  palaute Tyrnävän liikuntapalveluille

sosiaalipalvelujen verkkoneuvonta  päivähoitopaikkojen haku ja maksulaskuri  Wilma-liittymä

**12 Mikäli olette käyttänyt varsinaisia sähköisiä asiointipalveluita, millaista vuorovaikutus**

**mielestänne on ollut?** Vastaa 1-5; 1=huonoa, 2=melko huonoa, 3=kohtalaista, 4=melko hyvää,

5=hyvää.

ammattimaisuus ja taitavuus \_\_\_ asenteet ja käyttäytyminen \_\_\_

lähestyttävyys ja joustavuus \_\_\_ luotettavuus \_\_\_

palvelun normalisointi ongelmien syntyessä \_\_\_ uskottavuus \_\_\_

### 13 Mitä seuraavista haluaisitte lisätä sähköisiin palveluihin?

Tietoturvallinen, yhden luukunperiaatteella toimiva kansalaisen sähköinen asiointitili  vesimitarin lukema  Tyrnävän kunnan facebook  työvoiman sijaisrekisteri   
 muu, mikä? \_\_\_\_\_

**14 Millaisiksi olette kokeneet sähköiset palvelut?** Vastaa 1-5; 1=huono, 2=melko huono, 3=melko hyvä, 4=hyvä, 5=en osaa sanoa

#### Sisällöllinen laatu:

tarkoituksenmukaisiksi, tarpeellisiksi	___	taloudellisiksi	___
onko käyttö järkevää verrattuna muihin tapoihin	___	ajantasaisiksi	___
verkkopalvelun kehittyneisyys; ajanmukaisiksi	___	luotettaviksi	___

#### Toiminnallinen laatu:

nopeiksi	___	helposti opittaviksi	___
muistettaviksi	___	tehokkaiksi	___
helppokäyttöisiksi	___	mielihyvä käytön onnistumisesta	___

#### Tekninen laatu:

luotettavuus eli häiriötön toiminta, tietoturvallisuus \_\_\_\_\_  
 virheettömyys eli selkeä rakenne ja palvelujen löytämisen helppous \_\_\_\_\_  
 ylläpito eli säännöllinen päivitys, ajantasaisuus, sisällöllinen kehitystyö \_\_\_\_\_

**15 Miten arvioitte sähköisten asiointipalvelujen käyttöänne seuraavan kahden vuoden aikana?**

- 1 en halua käyttää sähköisiä palveluita
- 2 haluan tutustua sähköisiin palveluihin helpottaakseni arkeani
- 3 haluan opiskella ja syventää tietouttani sähköisistä palveluista, jotta pysyisin mukana tietoyhteiskunnan kehityksessä

KIITOS VASTAUKSESTANNE!

## LIITE 2

Haastattelu 13.1.2012 sähköisestä asioinnista vastaaville kuntalaisille.

- 1 Kuvaile sähköisen asioinnin historiaa Tyrnävän kunnassa.
- 2 Milloin Tyrnävän kunta otti käyttöön kuntasivut/yksi- ja kaksisuuntaiset palvelut? Eli kuvatkaa sen kehitysaskelaita.
- 3 Kuinka paljon verkkosivuilla ja sähköisillä asioinnilla on käyttöä? Onko käytön seuranta?
- 4 Onko huomattu, että tietotekniikka/sähköinen asiointi auttaa/nopeuttaa/vähentää kunnan toimia vastaavissa töissä?
- 5 Mahdollisia uusia sähköisen asioinnin muotoja, joita kunnassa tullaan ottamaan käyttöön?

## **HALUATKO VAIKUTTAA?? HAETKO MUUTOSTA? VAIKUTA SAAMIESI PALVELUIDEN LAATUUN!!**

Vastaa kyselyyn Tyrnävän kuntasivujen ja sähköisen asioinnin tilasta. Kyselyn tuloksia käytetään sähköisten asiointipalvelujen kehittämiseen ja ne raportoidaan osana Heli Räisäsen hallintotieteen pro gradu-työtä. Kysely vie aikaasi noin 10 minuuttia. Kyselyyn voi vastata Tyrnävän kuntasivuilla [www.tyrnava.fi](http://www.tyrnava.fi) tai paperiversiona keräyslaatikoihin kirjastoon, terveyskeskukseen, seurakuntatalolle, rauhanyhdistykselle ja 4H-toimistoon helmikuun aikana.

## **VASTAAMALLA VAIKUTAT!**

Lisätietoja kyselystä ja tutkimuksesta voi kysyä Heli Räisäseltä: [heraisan@ulapland.fi](mailto:heraisan@ulapland.fi) tai puhelimitse 040-5812892.

Vastauksestanne jo ennalta kiittäen, Heli Räisänen.

Ilmoitus Rantalakeus lehteen 1.2 2012

LIITE 4

## **KYSELY SÄHKÖISTEN ASIOINTIPALVELUIDEN KEHITTÄMISEKSI**

Vastaa kyselyyn Tyrnävän kuntasivujen ja sähköisen asioinnin tilasta. Kyselyn tuloksia käytetään sähköisten asiointipalvelujen kehittämiseen ja ne raportoidaan osana Heli Räisäsen hallintotieteen pro gradu-työtä. Kysely vie aikaasi noin 10 minuuttia. Kyselyyn voi vastata Tyrnävän kuntasivuilla [www.tyrnava.fi](http://www.tyrnava.fi) tai paperiversiona keräyslaatikoihin kirjastoon, terveyskeskukseen, seurakuntatalolle, rauhanyhdistykselle ja 4H-toimistoon helmikuun aikana.

Lisätietoja kyselystä ja tutkimuksesta voi kysyä Heli Räisäseltä: [heraisan@ulapland.fi](mailto:heraisan@ulapland.fi) tai puhelimitse 040-5812892.

Vastauksestanne jo ennalta kiittäen, Heli Räisänen.

## Jakelusuunnitelma

## LIITE 5

- kotipalvelu 50 kpl; vie kunnantalon sentraaliin, eläkeliitto 25 kpl, 45 kpl omaan työpaikkaan
  - kunnan intranet, yrittäjien s-posti, lakeuden traktoriurheilijat s-posti, MLL ja maa- ja kotitalousnaiset s-posti
  - kauppojen, vanhusten- ja kehitysvammaisten hoitopaikkojen ilmoitustaulut
  - koulutunnit; s-posti kolmelle opettajalle ja soitot yläkoululle
  - laatikot: kirjasto 50 kpl, terveyskeskus 50 kpl, 4H 30 kpl, seurakunta 50 kpl, rauhanyhdistys 100 kpl
- eli kunnan sentraaliin monistettavaksi 400 kpl