

Keski-Suomen kuntien digitaaliset palvelut

Mikko Tammilehto

Opinnäytetyö
Marraskuu 2016
Liiketalouden ala
Yritystoiminnan kehittämisen koulutusohjelma

Tekijä(t) Tammilehto, Mikko	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä 11.11.2016
	Sivumäärä 55	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: (x)
Työn nimi Keski-Suomen kuntien digitaaliset palvelut		
Tutkinto-ohjelma Yritystoiminnan kehittämisen koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Ruuska, Juha		
Toimeksiantaja(t) Keski-Suomen Liitto, Kari Luostarinen		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, mitä digitaalisia palveluita tutkimukseen osallistuneilla Keski-Suomen kunnilla on nykyään käytössä sekä mitkä digitaaliset palvelut ovat kuntien haastateltujen henkilöiden mielestä tulevaisuudessa tärkeimpiä. Ajatus tutkimuksesta syntyi tekijän omasta mielenkiinnosta sekä Keski-Suomen Liiton Kaista käyttöön Keski-Suomessa –kehittämishankkeen tarpeesta kyseiselle tutkimukselle.</p> <p>Tutkimuskysymyksenä oli: Mitä digitaalisia palveluita Keski-Suomen kunnilla on käytössä ja minkälaisille digitaalisille palveluille Keski-Suomen kunnat näkevät eniten tarvetta lähitulevaisuudessa? Tutkimuksessa paino laskeutui etenkin tulevaisuutta kohden. Tutkimusotteena oli kvalitatiivinen tutkimusote ja tutkimusmenetelmänä teemahaastattelu. Kattavamman otoksen ja kontrastin saamiseksi haastateltujen henkilöiden joukossa oli niin kunnanjohtajia kuin myös muita digitaalisuuden kanssa läheisesti toimivia henkilöitä. Henkilöitä haastateltiin yhteensä yhdeksästä eri Keski-Suomen kunnasta.</p> <p>Haastattelujen tuloksina saatiin jokaiselta kunnalta niiden omat tarpeensa ja mielipiteensä tuleville kunnan tarjoamille tai käyttämille digitaalisille palveluille. Vaikka jokaisella kunnalla oli omat näkemyksensä, nousi haastatteluista silti esille muutama palvelu, joka mainittiin useammassa kunnassa. Näitä palveluita olivat digitaaliset sosiaali- ja terveyspalvelut sekä samoin kotihoidon palvelut. Toisena ilmeni täysin sähköistetyt asiointipalvelut kokonaisvaltaisesti ja kolmantena usein mainittuna digitaaliset sivistys- ja kulttuuripalvelut. Haastatteluiden tulokset analysoitiin ja käsiteltiin jokaisen kunnan kohdalla yksilöllisesti. Usein mainittujen palveluiden kohdalla tarkasteltiin yhteyksiä samoin vastanneiden kuntien välillä.</p>		
<p>Avainsanat (asiasanat)</p> <p>Digitalisaatio, kunta, Keski-Suomi, digitaaliset palvelut, Keski-Suomen kunnat</p>		
<p>Muut tiedot</p> <p>-</p>		

Author(s) Tammilehto, Mikko	Type of publication Bachelor's thesis	Date 11.11.2016 Language of publication: Finnish
	Number of pages 55	Permission for web publication: (x)
Title of publication Digital Services of Municipalities of Central Finland		
Degree programme Entrepreneurship Development, Tiimiakatemia		
Supervisor(s) Ruuska, Juha		
Assigned by The Regional Council of Central Finland, Kari Luostarinen		
Abstract <p>The objective of this research was to ascertain what digital services do the municipalities of Central Finland already have in use, and what kind of digital services do they think they will need the most in the future. The idea for this research was born from the students own personal interest, but also from the demand of Kaista käyttöön Keski-Suomessa –project, which is driven by The Regional Council of Central Finland.</p> <p>The research question took its form as such: What digital services do the municipalities of Central Finland already have in use and what kind of digital services do they think they will need the most in the future? The research methodology used in this study was qualitative research method. Theme interview was used as the method for data collection. To ensure a broader perspective and contrast, the interviewed people included mayors and other relevant personnel of different municipalities who work closely with digitalization. This study contained nine different people from nine different municipalities of Central Finland.</p> <p>The results of the interviews made possible to acknowledge the current needs of every participating municipality towards digital services, as well as their own opinions for the following services to be offered or used. Even though every municipality had their own views, arose a few often mentioned services. These services included digitalized social- and healthcare services, as well as home care. The second often mentioned was fully digitalized errand services, and as third often mentioned were education and cultural services.</p> <p>The results were reported and analyzed individually. With the often mentioned services the student carried out an examination of connections between the similar answers.</p>		
Keywords/tags (subjects) Digitalization, municipality, Central Finland, digital services, municipalities of Central Finland		
Miscellaneous -		

Sisältö

1	Kunnat digitalisaation hampaissa.....	2
2	Tutkimusasetelma	3
2.1	Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymys.....	3
2.2	Tutkimusote.....	4
2.3	Kvalitatiivinen tutkimus.....	4
2.4	Teemahaastattelu.....	5
3	Palvelumuotoilu	8
3.1	Miten palveluita muotoillaan?	9
3.2	Miten digitaalisia palveluita tehdään?	10
3.3	Lähtökohdat	12
3.4	SADe-ohjelman palvelumuotoilu.....	13
3.5	Kaista käyttöön Keski-Suomessa –hanke.....	14
4	Digitalisaatio.....	15
4.1	Mitä ovat digitaaliset palvelut?	16
4.2	Digitaalisten palveluiden rooli nyky-yhteiskunnassa.....	17
5	Tutkimustulokset.....	18
5.1	Digitaaliset palvelut Keski-Suomen kunnissa.....	20
5.2	Kuinka kunnat tuottavat digitaalisia palveluita?	23
5.3	Mitä palveluita kuntalaiset kaipaavat?.....	27
5.4	Mitä digitaalisia palveluita kunnat vielä tarvitsevat?	29
5.5	Digitaalisten palveluiden nykytilanne Keski-Suomen kunnissa	35
5.6	Tulevaisuuden tärkeimmät palvelut.....	41
6	Pohdinta	46
	Lähteet.....	52

1 Kunnat digitalisaation hampaissa

Keski-Suomen kuntien digitaaliset palvelut – Kuntien digitaaliset palvelut nykyään ja tulevaisuudessa – keskittyy digitalisaatioon ja yhteiskunnan digitaaliseen kehitykseen julkisen sektorin ja ennen kaikkea Keski-Suomen kuntien näkökulmasta. Aihe on äärimmäisen ajankohtainen ja yhteiskunnallisesti merkittävä tietotekniikan ja digitaalisten ratkaisujen aiheuttaessa merkittävää murrosta ihmisten elämään ja arkeen niin nyt, kuin myös tulevaisuudessa kasvavissa määrin. Tutkimus sivuaa kuntien näkökulmasta digitalisaation ilmiötä, mutta keskittyy pääosassa kuntien digitaalisiin palveluihin nykyhetkessä, niiden tuottamistapoihin sekä digitaalisuuden tulevaisuuden mahdollisuuksiin ja kuntien omiin ajatuksiin palveluiden tarpeesta.

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli ennen kaikkea selvittää, mitä digitaalisia palveluita Keski-Suomen kunnilla on tällä hetkellä käytössä sekä mitkä digitaaliset palvelut tulevat olemaan haastateltujen kuntien toimihenkilöiden mielestä tulevaisuudessa tärkeimpiä. Selvityksen avulla Keski-Suomen Liitto ja Kaista käyttöön Keski-Suomessa -kehittämishanke saavat Keski-Suomen kuntien haastateltujen toimihenkilöiden ensisijaisia näkökulmia siihen, millaisia palveluita heidän mielestään juuri heidän omat kuntansa tarvitsevat. Tulosten pohjalta Kaista käyttöön Keski-Suomessa -hanke voi valita haastateltujen joukosta kuntia, joiden kanssa digitaalisten palveluiden kehitystä ja käyttöönottoa ryhdytään pilotoimaan. Tulosten perusteella selviää myös, mitkä kunnat tarvitsevat mitäkin digitaalisia palveluita tässä vaiheessa omasta mielestään, kuntien digitaalisten palveluiden tarjonnan erotessa hieman toisistaan.

Opinnäytetyö auttaa Keski-Suomen Liiton Kaista käyttöön Keski-Suomessa -kehittämishanketta löytämään hankkeen pilottivaiheeseen soveltuvia kuntia ja näin omalta osaltaan edesauttaa Keski-Suomen digitaalista kehitystä sekä toivottavasti myös näin ollen ehkäisee kuntien päällekkäistä palvelukehittämistä. Tämän tapahtuessa jokaiselta kunnalta säästyy resursseja, joita voi käyttää tärkeiden toimintojen parantamiseen tai muulla tavalla kuntalaisten olojen parantamiseen.

Koska kyseisestä aiheesta on tehty aiemmin vain vähän tutkimusta, valittiin tutkimus-

otteeksi kvalitatiivinen tutkimusote. Tutkimuksen luonteena lähinnä selvittää tulevaisuuden tarpeet ja kartoittaa nykytilannetta Keski-Suomen kuntien suhteen. Aineistonkeruumenetelmänä tutkimuksessa käytettiin teemahaastattelua. Tutkimuksessa haastateltiin yhteensä yhdeksän eri Keski-Suomen kunnan edustajaa tai näiden toimihenkilöä, joiden joukossa oli niin kunnanjohtajia kuin muita digitaalisuuden kanssa läheisesti tekemisissä olevia henkilöitä.

2 Tutkimusasetelma

2.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymys

Tutkimuksen tavoitteena on tutkia Keski-Suomen kuntien digitaalisten palveluiden nykyistä tilaa sekä selvittää minkälaisen digitaalisten palveluiden kehittämistä Keski-Suomen kuntien päättäjät pitävät tärkeimpinä lähitulevaisuudessa omien kuntiensa kannalta. Tutkimuksen tarkoituksena on selventää päättäjiä haastatteleamalla, minkälaisia digitaalisia palveluita Keski-Suomen kunnat tarvitsevat.

Tutkimuskysymyksenä on: Mitä digitaalisia palveluita Keski-Suomen kunnilla on käytössä ja minkälaisille digitaalisille palveluille Keski-Suomen kunnat näkevät eniten tarvetta lähitulevaisuudessa?

Tässä työssä keskitytään ennen kaikkea tulevaisuuden digitaalisten palveluiden tarpeeseen jokaisen haastatellun kunnan kohdalla. Myös nykytilannetta sivutaan tässä tutkimuksessa, jotta voitaisiin kartoittaa jokaisen haastatellun kunnan nykytilannetta digitaalisten palveluiden suhteen ja näin ollen vertailla eri kuntien erilaisia tilanteita keskenään.

Tutkimuksen aihe on lähtöisin niin ikään tekijän omasta kiinnostuksesta tulevaisuuden digitaalisia palveluja kohtaan, kuin myös Keski-Suomen Liiton Kaista käyttöön Keski-Suomessa –kehittämishankkeen tarpeesta. Tutkimuksen tavoitteena on saada hyödyllistä tietoa kuntien tarpeesta digitaalisille palveluille kuntien päättäjiä haastatteleamalla.

2.2 Tutkimusote

Tämän opinnäytetyön tutkimusotteena on kvalitatiivinen tutkimusote ja menetelmänä teemahaastattelu. Tutkimuksessa haastateltiin kuntien päättäjiä. Haastattelujen tulosten perusteella saadaan selville, mitä Keski-Suomen kuntien päättäjät ajattelevat digitaalisista palveluista sekä minkälaiset palvelut ovat heidän mielestään juuri heille merkittävimpiä.

Saatujen tulosten avulla Keski-Suomen Liitto ja Kaista käyttöön Keski-Suomessa -hanke saavat ajatuksia tärkeimmistä kehityskohteista digitaalisten palveluiden suhteen Keski-Suomessa. Tulosten avulla Kaista käyttöön Keski-Suomessa -hanke voi päättää, mitä palveluita he ryhtyvät kehittämään yhdessä kuntien kanssa.

2.3 Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivinen tutkimus tarkoittaa sellaista tutkimusta, jonka avulla pyritään löytämään asioita ilman tilastollisia tai määrällisiä menetelmiä. Kvalitatiivinen tutkimus käyttää lukujen sijasta sanoja ja lauseita asioiden selvittämisessä, eikä siinä pyritä yleistykseen, kuten kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on tarkoituksena ymmärtää ilmiöitä syvällisesti, eikä sitä siksi koske samanlaiset tiukat säännöt kuin kvantitatiivisesta tutkimusta. (Kananen 2008, 24.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana on kuvata todellista elämää. Kohteita pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään löytämään ja paljastamaan tosiasioita ennemmin kuin todentamaan jo valmiiksi olemassa olevia väittämiä tai totuuksia. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2000, 152.)

Kvalitatiivinen tutkimus on tyypillisesti kokonaisvaltaista tiedonhankintaa, jonka aineisto kootaan luonnollisissa ja todellisissa tilanteissa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa suositaan ihmistä tiedon keruun välineenä sekä tekijä luottaa enemmän keskusteluihin tutkittavien kanssa sekä omiin havaintoihinsa mittausvälineillä hankittavan tiedon sijaan.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei lähtökohtaisesti testata teorioita ja hypoteeseja, vaan tarkastellaan aineistoa monitahoisesti ja yksityiskohtaisesti. Tässä tutkimusotteessa suositaan metodeja, joiden avulla tutkittavien ääni ja näkökulmat pääsevät hyvin esille. Näihin metodeihin kuuluvat esimerkiksi teemahaastattelu, ryhmähaastattelut, diskursiiviset analyysit sekä osallistuva havainnointi. Tutkimus toteutetaan olosuhteiden mukaan joustavasti sekä tapauksia käsitellään ja aineistoa tulkitaan ainutlaatuisena. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2000, 155.)

Tutkimusotteen ja menetelmien täytyy tavoittaa tutkimuksen kohde, jolloin tutkimusotteen valinta on ohjattu tutkimusongelmalähtöiseksi. Pääsääntönä pidetään sitä, että mitä vähemmän ilmiöstä on tietoa saatavilla, sitä todennäköisemmin päädytään kvalitatiiviseen tutkimusotteeseen. Tutkimattomien ja uusien ilmiöiden tutkimusotteeksi soveltuu kvalitatiivinen tutkimus, sillä kvantitatiivinen tutkimus edellyttää ilmiön ja muuttujien riittävää tuntemusta muun muassa tilastotieteen tunnuslukujen laskemiseksi. Kvalitatiivinen tutkimus mahdollistaa joustavuutensa ansiosta syvälliset analyysit. (Kananen 2008, 30-32.)

2.4 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, joka on yksi tutkimushaastattelun lajeista. Se on hieman erilainen verrattuna muihin tutkimushaastattelun lajeihin, vaikka ne saattavatkin tuntua samanlaisilta. Teemahaastattelun piirteisiin kuuluu, että tutkija on selvittänyt ennakkoon jonkin ilmiön tärkeitä osia, rakenteita ja prosesseja sekä kokonaisuutta. Analysoimalla ilmiön sisältöä tutkija on tehnyt joitain päätelmiä ilmiöön liittyvistä piirteistä ja siihen liittyvistä asioista.

Teemahaastattelun tarkoituksena on tutkia ja selvittää haastateltavien yksilöiden kokemuksia, tunteita, ajatuksia ja uskomuksia. Teemahaastattelu ei sido tutkijaa mihinkään yhteen leiriin, niin kvalitatiiviseen kuin kvantitatiiviseenkaan vaan pikemminkin ilmaisee sitä, mikä on kussakin haastattelussa kaikkein oleellisinta - haastattelun teema. Näin haastattelu vapautuu tutkijan näkökulmasta ja päästää tutkittavien äänen paremmin kuuluviin. Haastattelut siis etenevät luontevasti tutkijan valitsemien

keskeisten teemojen varassa ikään kuin keskustelun muodossa. Teemahaastattelussa huomioidaan se, että ihmisten tulkinnat asioista ja heidän antamansa merkitykset asioille ovat keskeisiä ja että merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. (Hirsjärvi & Hurme 2004 47-48.)

Teemahaastattelu on välimuoto lomake- ja avoimesta haastattelusta. Tyypillistä teemahaastattelulle on, että haastatteluissa käsiteltävät aihepiirit eli teema-alueet ovat tiedossa, mutta kysymyksillä ei ole tarkkaa muotoa tai järjestystä. Teemahaastattelu vastaa monia kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtia hyvin ja siksi sitä käytetäänkin paljon kasvatustieteellisessä tutkimuksessa. Teemahaastattelun tuottamia tuloksia voidaan analysoida ja tulkita monin tavoin sekä tuloksia voidaan myös saattaa tilastollisen analyysin edellyttämään muotoon laskemalla aineistosta frekvenssejä. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2000, 195.)

Tutkimuksen suunnitteluvaiheessa osoittautui, että tutkittavan aiheen luonteen perusteella paras lähestymistapa olisi kvalitatiivinen tutkimusote. Koska tutkimuksen ytimessä oli selvittää kuntien päättäjien mielipiteitä ja ajatuksia tulevaisuuden tärkeimmistä digitaalisista palveluista, sopi tekijän mielestä menetelmäksi parhaiten puolistrukturoitu teemahaastattelu, jotka toteutettiin yksilöhaastatteluina.

Tässä tutkimuksessa tutkimusotteena on laadullinen tutkimusote. Aineistoa tutkimukseen kerättiin puolistrukturoidun teemahaastattelun avulla. Kun tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedonhankintaa todellisissa tilanteissa ja suositaan ihmistä tiedonkeruun välineenä, sopivat ne kvalitatiivisen tutkimuksen tyypillisiin piirteisiin (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara, 2000, 151-157.). Hirsjärven ja Hurmeen mukaan teemahaastattelu ei pakota haastattelua mihinkään yhteen kvalitatiiviseen tai kvantitatiiviseen leiriin, vaan pikemminkin kertoo mikä haastattelussa on kaikista olennaisinta, kun haastattelu etenee tiettyjen valittujen teemojen piirissä (Hirsjärvi & Hurme 2004, 47-48.).

Hirsjärven ym. mukaan haastattelu valitaan menetelmäksi usein seuraavista syistä:

1. Halutaan korostaa, että ihminen nähdään tutkimustilanteessa subjektina. Hänelle annetaan mahdollisuus tuoda esille itseään koskevia asioita mahdollisimman vapaasti.
2. Kyseessä on vähän kartoitettu ja tuntematon alue, jonka takia tutkijan on vaikea tietää vastausten suuntia etukäteen.
3. Halutaan sijoittaa puhe laajempaan kontekstiin. Haastateltava voi kertoa itsestään ja aiheesta enemmän, kuin tutkija pystyy ennakoimaan.
4. Tiedetään ennalta, että aihe tuottaa monitahoisia ja monisuuntaisia vastauksia
5. Saatua vastauksia halutaan selventää
6. Saatua tietoa halutaan syventää ja esitetyille mielipiteille voidaan pyytää perusteluja. Tarpeen mukaan voidaan kysyä lisäkysymyksiä.

(Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2000, 192.)

Koska aihe on äärimmäisen tuore, eikä monia tutkimuksia aiheesta löytynyt, tekijä katsoi tämän olevan parhaiten tutkittavaan aiheeseen soveltuva ja monipuolisin vaihtoehto, jolla saataisiin kattavaa yleiskäsitystä kuntien päättäjien mielipiteistä heidän kuntiensä digitaalisia palveluita kohtaan. Tekijä arveli, että eri kunnissa saadaan vastauksiksi eri palveluita aina kuntien omien tarpeiden mukaan. Koska aiempaa tutkimusmateriaalia vastaavanlaisesta aiheesta ei löytynyt, oli teemahaastattelu myös tämän takia verraton vaihtoehto aineiston keräämiseksi.

Hirsjärven ja Hurmeen (2004, 184) mukaan haastattelun avulla kerätyn aineiston laatua parantavia tekijöitä ovat muun muassa haastattelupäiväkirjan pitäminen, mahdollisimman nopea litterointi sekä valittujen otosten litterointi ja näiden keskinäinen vertailu useamman henkilön kanssa.

Hirsjärvi ja Hurme toteaa myös, että haastatteluaineiston luotettavuus riippuu aineiston laadusta. Luotettavuuden lisäämiseksi haastatteluaineiston laadun siis täytyy olla kunnossa niin teknologisen puolen, kuin myös yhdenmukaisen litteroinnin ja luokittelun kannalta (Hirsjärvi & Hurme 2004, 185.).

Tässä tutkimuksessa teemahaastatteluiden avulla kerätty aineisto litteroitiin aina heti jokaisen haastattelun jälkeen. Alkuperäistä haastattelurunkoa hiottiin myös jokaisen haastattelun jälkeen tarpeen mukaan. Haastattelurungon hiominen tapahtui tekijän toimesta sen mukaan, minkä hän koki toteuttamisensa haastatteluiden perusteella toimivaksi. Haastattelurungon hiomisella tarkoitetaan tässä tapauksessa sanamuotojen ja lauseiden sekä kysymysten järjestyksen muuttamista niin, että kysymyksen ydin säilyy samana. Tavoitteena haastattelurungon ja kysymysten hiomisella oli saada haastateltavilta syvällisempää ja tarkempaa tietoa liittyen tutkimuksen aiheeseen. Lisäksi tehtyjen haastattelujen perusteella tulevissa haastatteluissa kysyttiin tarpeen mukaan jatkokysymyksiä, joiden avulla materiaalista saatiin syvällisempää.

Tutkimuksessa haastateltiin lähinnä Keski-Suomen kuntien päättäjiä, mutta myös sattunnaisesti toimihenkilöitä, jotka työskentelevät kuntiensä digitaalisten palveluiden parissa. Tämä kohderyhmä valittiin sen perusteella, että tekijä ajatteli näiltä henkilöiltä saatavan kattavimmat vastaukset mitä tulee kuntien digitaalisiin palveluihin niin nykyään kuin myös tulevaisuudessa.

3 Palvelumuotoilu

Tulevaisuudessa yhteiskuntamme sekä koko maailma tulee kulkemaan entistä enemmän digitaalisuutta kohti. Tämä tarkoittaa myös sitä, että perinteiset tavat hoitaa asioita tai saada ja käyttää palveluita tulevat hiljalleen murenemaan uusien digitaalisten palveluiden tieltä. Digitaalisten palveluiden toiminnan, käytön, käytettävyyden sekä asiakastyytyväisyyden kannalta palvelumuotoilun rooli tulee mitä todennäköisimmin kasvamaan tulevaisuuden digitaalisia palveluita kehitettäessä.

Kun digitaalisuus puhkoo koko yhteiskunnan läpi, tarkoittaa se yhä enemmän ja enemmän digitaalisten palveluiden ja toimintojen saatavuuden määrää. Palveluiden määrän kasvu tarkoittaa, että palveluiden tulee olla huolellisesti suunniteltuja, mahdollisimman helppokäyttöisiä sekä pitkälti esteettömiä. (Liikenne ja viestintä digitaalisessa Suomessa 2014, 9.)

3.1 Miten palveluita muotoillaan?

Digitaalisia palveluita voidaan kehittää esimerkiksi palvelumuotoilun avulla.

Palvelumuotoilu on osa suurempaa ilmiötä, jossa tuotekehityksen painopiste on siirtynyt tuoreiden ideoiden muokkaamiseen yhdessä asiakkaiden kanssa tehdyn luovan työn pohjalta. Palvelumuotoilussa on tärkeää ymmärtää, mistä kehitettävässä palvelussa on kysymys. Kehitettäviä ideoita mallinnetaan visuaalisesti esimerkiksi kuvaker- tomuksilla, videoilla tai piirroksilla. Palveluideoita testataan myös muun muassa näyt- telemällä palvelutilannetta tai antamalla tulevien asiakkaiden ja käyttäjien kokeilla palvelua. Esimerkiksi näillä keinoilla palveluiden kehittäjiä on helpompaa ymmärtää, mistä palveluissa on kysymys. Tarvittaessa palvelumuotoilun idean testaamis- ja mal- linnusprosessit voidaan toistaa useita kertoja. (Miettinen 2011, 21.)

Palvelumuotoilulla tarkoitetaan siis palvelupolkujen hiomista ja parantamista siihen pisteeseen saakka, että ne vastaavat parhaiten asiakkaiden odotuksia sekä edistävät kestävästä kehitystä niin yrityksissä kuin muissakin ympäristöissä. (Kasvunvara 2012.)

Muotoilu pyrkii aina olemaan ennakoivaa. Tällä tarkoitetaan, että potentiaalisen asi- akkaan todellisia tarpeita - niin näkyviä kuin piileviäkin - täytyy selvittää tutkimalla asiakasta ja hänen käyttäytymistään. Ennakoivan ymmärryksen avulla yritetään pitää palvelua hyvänä ja ehkäistä huonoa palvelua, ettei nykyisistä tai potentiaalisista asi- akkaista tule entisiä asiakkaita.

Tuulaniemen mukaan suoraan kysymällä ei kuitenkaan saada tarpeeksi syvällistä tie- toa siitä, mitä asiakas oikeasti haluaa, vaan pikemminkin jonkinlainen kuva asiakkaan tarpeista. Siksi hän ehdottaakin, että tärkeämpää on tutkia ihmisen toimintaa. Asiak- kaan arjesta ja toiminnasta nousee esiin asiakkaan arvot, motiivit, tiedostamattomat ja tiedostetut tarpeet. Asiakasta tarkkailemalla voidaan lopulta selvittää havainnoi- malla arvot ja toiminnan todelliset motiivit, joiden pohjalta useat palvelut kehitetään. (Tuulaniemi 2011, 73.)

Muotoilun tarkoitus on tuottaa toimivampia ja haluttavampia, esteettisesti miellyttä- viä ympäristöjä ja esineitä. Kun muotoilun rooli muuttuu, se tarkastelee suunnittelun

rinnalla aineettomia prosesseja ja palveluita. Palvelumuotoilussa kuitenkin oleellisia lähtökohtia ovat käyttäjä- ja ihmiskeskeisyys sekä eri osapuolien osallistaminen suunnittelussa. (Jyrämä & Mattelmäki 2015, 27.)

Voidaan siis todeta, että palvelumuotoilun ytimessä on siis ennen kaikkea asiakaslähtöisyys ja palveluiden kehittäminen yhdessä asiakkaiden kanssa parhaiden tulosten saamiseksi huolimatta eri määritelmien pienistä eroista ilmaisussa. Palvelumuotoilun kentällä toimitaan juuri siellä, missä kehitettävien palveluiden asiakkaatkin toimivat. Kun asiakas otetaan mukaan hänelle suunniteltavan palvelun kehittämiseen heti alusta saakka, säästetään paljon aikaa, rahaa ja päänsäivää sekä saadaan parempia tuloksia vähemmällä vaivalla. Hyvät ja toimivat palvelut lisäävät käyttäjien luottamusta palvelua kohtaan sekä luo positiivisia kokemuksia, jolloin voi hyvin odottaa palvelun leviävän laajemmin.

3.2 Miten digitaalisia palveluita tehdään?

Laadukkaita ja hyviä digitaalisia palveluita tehdessä tärkeintä on muistaa, kenelle palveluita oikeastaan tehdään. Digitaaliset palvelut tuottavat säästöjä ja hyötyjä vain silloin kun ihmiset käyttävät niitä. Mikäli palveluilla ei ole käyttäjiä, mitä järkeä niitä on silloin tehdä? Hyvien palveluiden tulisi olla myös helppokäyttöisiä ja helposti ymmärrettäviä. Tämän lisäksi palveluiden tulisi toimia hyvin yhteen muiden tietojärjestelmien kanssa, joten esimerkiksi pelkästään kansalaisen suuntaan toimiva palvelun ”pinta” ei yksinään riitä. (Hyvien käyttökokemusten valtio, n.d)

Palvelukehittäjien itse muodostamallaan luuloilla ja ”mututuntumalla” asiakkaiden toiveista ei näin ollen ole mitään virkaa hyvin toimivien palveluiden suunnittelussa, koska ainoat mielipiteet joilla on mitään merkitystä, tulevat suoraan loppukäyttäjiltä. Tähän pätee vanha sanonta: ”Asiakas on aina oikeassa” ja palvelukehittämisessä se todellakin pitää paikkansa. Loppukäyttäjä ei tee palvelulla yhtään mitään, ellei sen käyttäminen ole helppoa, mukavaa, luontevaa ja turvallisen tuntuista. Siksi loppukäyttäjän mielipiteiden ja kokemusten hyödyntäminen jo suunnitteluvaiheessa auttaa tulevaa palvelua oikeaan suuntaan.

Aiemmin todettiin, että digitaalisia palveluita rakennettaessa ja toteutettaessa loppukäyttäjä, eli asiakas näyttelee pääroolia. Toimivien palveluiden kehittämisen alussa kannattaa kehitysporukan kysyä itseltään kysymyksiä, jotka auttavat asiakkaan rooliin astumisessa. Kysymyksiä voivat olla esimerkiksi:

- Mitkä palvelun toiminnallisuudet ovat käyttäjälle tärkeimpiä?
- Miten toiminnallisuuksien käytöstä voisi tehdä mahdollisimman helppoa?
- Missä ympäristössä ja millä laitteilla palvelua käytetään (tietokone, puhelin, tabletti)?
- Asettavatko nämä rajoja palvelun toiminnalle?

(Digitaaliset palvelut 2016.)

Jotta palveluiden kehittäminen olisi mahdollisimman tehokasta ja säästeliästä, kannattaa aluksi tehdä mahdollisimman rajoitettu ja ominaisuuksiltaan hienosäätämätön palvelu, joka kuitenkin kattaa käyttäjien tärkeimmät tarpeet. Tätä kutsutaan kansainvälisesti MVP:ksi (Minimum Viable Product (suom. Minimitoteutus)). Minimitoteutus on nimensä mukaisesti minimitoteutus, joka on määritelty silloin, kun palvelusta ei löydy enää mitään poistettavaa. Minimitoteutus kasataan mahdollisimman nopeasti, jotta palvelua päästään heti tuotteen tai palvelun elinkaaren alussa hienosäätämään kohti lopullista ja parasta muotoaan mahdollisimman aikaisessa vaiheessa loppukäyttäjien palautteiden sekä kehitystiimin omien havaintojen pohjalta. Minimitoteutuksen aikaisella julkaisemisella yritetään siis saada aikaan ”lumipalloefekti” loppukäyttäjien ja kehitystiimin puolelta, jonka tarkoituksena on johtaa jatkuvasti kohti parempaa digitaalista palvelua (Digitaaliset palvelut 2016.).

Suomessa valtakunnallisella tasolla voidaan puhua toimintatapojen laajamittaisesta uudistustarpeesta, mitä tulee digitaalisuuteen. Palveluita kehitetään ja Suomea ajetaan vähitellen kohti digitalisoitunempaa tulevaisuutta, koska siinä ympäristössä nähdään tämän maan paras potentiaali. Digitaalisuuden paremmalla hyödyntämisellä Suomi voi vastata kansainvälisen kilpailun, ikääntyvän väestön sekä kestävä kehityksen haasteisiin (Tuottava ja uudistuva Suomi 2010.)

Palveluita kehitetään, jotta yhteiskuntamme kehittyisi. Julkisten digitaalisten palveluiden suunnittelussa lähtökohtina ovat käytettävyys, turvallisuus, joustavuus ja esteettömyys. Asiainnista yritetään siis tehdä mahdollisimman helppoa ja vaivatonta. Lisäksi palveluiden laatua mitataan niiden vaikuttavuudella ja käyttökokemuksella. Palveluiden on oltava kaiken kansan saatavilla sekä kansan täytyy tuntea, että palvelut helpottavat heidän arkeaan (Tuottava ja uudistuva Suomi 2010.). Oli palvelu lopulta mikä tahansa, perusajatuksena on silti aina lisäarvon tuottaminen kansalaiselle sekä palveluiden kehitystä ohjaavat lähtökohdat ovat samat.

3.3 Lähtökohdat

Digitaalisten palveluiden ja -tietopääoman merkitys suomalaisessa yhteiskunnassa kasvattaa merkitystään jatkuvasti. Sähköisen ympäristön fiksu ja tehokas valjastaminen on äärimmäisen potentiaalinen keino hyödyntää tietovarantoja tehokkaasti ja monella tavalla. Valtioneuvoston eduskunnalle tekemässä selonteossa Suomen digitaalisesta agendasta vuosille 2011-2020 sanotaan: ”Tietovarantojemme mahdollisimman tehokas ja monipuolinen hyödyntäminen, jatkojalostaminen ja uudelleenkäyttö ovat tulevaisuudessa yhteiskunnan ja kansantalouden tärkeimpiä menestystekijöitä” (Tuottava ja uudistuva Suomi 2010). Digitalisaatio tuokin mukanaan paljon hyötyjä. Se esimerkiksi mahdollistaa etätyöskentelyn, tuo palveluja helpommin saataville, edistää kestävästä kehitystä ja luo pitkällä aikavälillä mittavia säästöjä.

Taluskriisin myötä Suomen maaseutualueet ovat joutuneet kärsimään katoavista julkishallinnon palveluista sekä säästötoimenpiteistä. Kaupunkien ja maaseutujen kehitys on eriytyneessä resurssien keskittyessä kasvukeskuksiin (Alueiden yritys- ja elinkeinorakenteiden muutos 13/2014). Maaseutualueiden houkuttelevuuden esteenä ovat muun muassa yksipuolinen elinkeinorakenne, väestön vähyys ja työttömyys. Nämä asiat vaikuttavat suuresti maaseutualueiden houkuttelevuuteen. Infrastruktuurin heikentyessä maaseutualueiden vetovoima vähenee ja yksittäisten alueellisten toimijoiden mahdollisuudet kehittää omaa asuinalueitaan ovat myös heikot.

Tilanne ei kuitenkaan ole aivan toivoton, sillä maaseudulla on myös muutamia var-

teenotettavia vetonauloja. Näihin kuuluu muun muassa pienemmät asumis- ja elinkustannukset sekä yrittäjähenkisyys. Monia harvaan asuttujen alueiden haasteita voidaan ratkaista kehittämällä digitaalisia palveluita. Digitaaliset palvelut koetaan hyödyllisiksi juuri niiden kustannustehokkuuden ja helpohkon saatavuuden vuoksi sekä niiden kehittämiseen on käytetty Suomessa viime vuosina mittavia summia rahaa. Yhtenä maaseudun kehittämisen mahdollisuutena nähdään juuri digitaaliset palvelut, koska ne eivät ole paikkasidonnaisia. Näillä palveluilla voidaan parantaa muun muassa maaseudun yritysten verkostoitumista, etätyöskentelymahdollisuuksia ja muiden palveluiden saavutettavuutta.

Maaseutumaisissa kunnissa digitaalisten palveluiden käyttöönotto on jäänyt kuitenkin vähäiseksi niin resurssien puutteen, kuin myös päällekkäisen kehittämisen, teknologisten haasteiden ja heikon tiedottamisen vuoksi. Monesti käyttöönoton esteenä ovat asenteet ja vanhoihin palvelurakenteisiin jämähtäminen. Sen sijaan yrityskehittäessä selkokiehisen opastuksen puute on hidastanut digitaalisten ratkaisujen omaksuamista. (Digitalisaatio keskisuurissa yrityksissä 2014.)

3.4 SAdE-ohjelman palvelumuotoilu

Vuosina 2009-2015 käynnissä ollut valtakunnallinen SAdE-ohjelma ja siihen kuulleet eri hankkeet tuottivat laadukkaita ja yhteentoimivia julkisia sähköisiä palveluita. Ohjelmassa tuotettujen palveluiden tarkoituksena on tuottaa säästöjä ja lisäarvoa kansalaisille, yhteisöille, yrityksille, valtion viranomaisille sekä kunnille.

Vaikka SAdE-ohjelma vei Suomea kohti digitaalisempaa tulevaisuutta, työ ei ole silti vielä tehty. SAdE-ohjelman vuoden 2012 asettamispäätöksen mukaan ohjelman tavoitteena oli tuottaa asiakaslähtöisiä julkisen sektorin palvelukokonaisuuksia, jotka vahvistavat kustannustehokkuutta ja laatua niin kansalaisten, yritysten kuin viranomaisten käytössä. (SAdE-ohjelma (Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma) - Loppuraportti 2016, 16.)

Ohjelman palveluiden kehittämisen lähtökohtana oli siis toteuttaa palveluita asiakaslähtöisesti. Yksi asiakaslähtöisen palvelukehittämisen tavoista on palvelumuotoilu.

Ohjelman aikana huomattiin, että palvelumuotoilun käyttäminen tarpeiden tunnistamisessa on arkipäiväistynyt ja noussut trendiksi. Yksi kehittämisen muodoista on ollut asiakasryhmien perustaminen, joiden avulla palveluita on kehitetty yhdessä suunnittelusta aina toiminnallisuuden arviointiin saakka.

Tämän kaltaisissa suurissa valtion ohjelmissa palvelumuotoilun käyttäminen on palvelukehityksen avainasemassa, sillä SADe-ohjelman kaltaisissa mittavissa valtakunnallisissa ohjelmissa kompastuskivenä saattaa olla ministeriö- ja virastotasojen suuri etäisyys palveluiden tulevien käyttäjien todellisesta tarpeesta. (SADe-ohjelman loppuarviointi 2015.)

Valtiovarainministeriön SADe-ohjelmaa koskevassa loppuraportissa kuitenkin todetaan, että ohjelmassa tuotetut palvelut ovat onnistuneet hyvin ja asiakaslähtöisyys on toiminut ohjenuorana käytäntöön saakka. Ohjelman aikana asiakaslähtöisyyttä on toteutettu palvelukohtaisesti ja niiden käytöstä jo ohjelma-aikana saatu asiakaspalautte ja kokemukset osoittavat, että siinä on onnistuttu hyvin. (SADe-ohjelma (Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma) 2016, 22.)

3.5 Kaista käyttöön Keski-Suomessa –hanke

Kaista käyttöön -hanke käynnistettiin vuoden 2016 alussa. Hankkeen tarkoituksena on kehittää Keski-Suomen maaseutualueita edistämällä digitaalisten palveluiden kehitystä sekä käyttöönottoa, jonka tuloksena päällekkäisyys sähköisissä palveluissa vähenee ja kunnille pystytään tarjoamaan keskitettyä palvelukehittämisen asiantuntija-apua. Hankkeen avulla myös tiedotetaan tukimahdollisuuksista ja lisätään asukkaiden tietoisuutta digitaalisten palveluiden hyödyistä. Hankkeen kohderyhmänä ovat etenkin maaseutualueiden asukkaat ja yritykset sekä sähköisten palveluiden kehittäjät ja julkishallinnon edustajat.

Hankkeen sidosryhminä toimivat Maakunnan kehittämissyhtiöt, kunnat, LEADER-toimintaryhmät, Liikenne- ja viestintäministeriö, Maa- ja metsätalousministeriö, Viestintävirasto, Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä, palveluoperaattorit ja sähköisiin palveluihin liittyvät muut hankkeet maakunnan sisällä ja ulkopuolella.

4 Digitalisaatio

Tämän opinnäytetyön ytimessä esiintyvät termit digitalisaatio, digitaaliset palvelut ja digitaaliset teknologiat. Valtionkonttorin raportissa määritellään digitalisaatio ja digitaaliset teknologiat seuraavasti:

Digitalisaatiolla tarkoitetaan kokonaisvaltaista toimintatapojen uudistamista, joka sisältää myös uusien digitaalisten teknologioiden käyttöönottoja. Digitaalisilla teknologioilla tarkoitetaan muun muassa analytiikkaa, big dataa, mobiiliteknologioita, pilvipalveluita, robotiikkaa, sosiaalista mediaa ja asioiden internetiä (ml. teollinen internet)”
(Valmiina digikiriin - Valtiokonttorin selvitys: Digitalisaatio ja virastojen tuottavuuspotentiaali. Loppuraportti 18.12.2015.)

Digitalisaatio on laaja ja kattava termi. Vaikka digitalisaatiosta on puhuttu jo hyvän aikaa, ei termille ole vielä syntynyt vakiintunutta, yhteistä määritelmää. Digitalisaatiota voidaan tarkoittaa myös muilla termeillä, jotka kattavat oikeastaan samat asiat. Samaa tarkoittavia termejä ovat muun muassa Digitalisointi (eng. digitization), digitaalinen transformaatio (eng. digital transformation), digitaalinen vallankumous (eng. digital revolution) sekä digitaalinen konvergenssi (eng. digital convergence). Näitä samaa ilmiötä kuvaavia erilaisia termejä on käytetty ainakin akateemisessa kirjallisuudessa kymmeniä vuosia. (Tahvanainen 2016, 8-9.)

Digitalisaation yhteisen määritelmän puuttumisen vuoksi on vaikeaa määritellä tarkasti myös se, milloin digitalisaatio on varsinaisesti ottanut ensimmäiset askeleensa historiassa. Digitalisaation aikajanan ymmärtäminen on kyseisen termin määritelmän laajuudesta ja tavasta riippuvainen. (Vuolle 2016, 13.)

Käsitteistä huolimatta varmaa on kuitenkin se, että digitalisaatio tulee aiheuttamaan murrosta yhteiskunnassamme sekä elämässämme vielä monen vuoden ajan. Tulevaisuudessa ihminen ja teknologia tulevat elämään aiempaa enemmän yhteisessä. Voidaankin ajatella, että mielikuvitukselliset tieteiskirjallisuuden huipputeknologiset maailmat ja elinympäristöt eivät olekaan enää niin kaukana, kuin joskus ajattelimme. Havainnollisia ennusmerkkejä tästä antaa monet uudet teknologiat, kuten esimer-

kiksi lisätty todellisuus (eng. augmented reality), tulevaisuudessa todennäköisesti äärimmäisen murroksen tekevä asioiden internet (eng. Internet of Things) sekä tieteenkin virtuaalitodellisuus (eng. virtual reality).

Salmenkivi kertoo Digitaalitetodellisuus –kirjassaan Augmented Reality Event –tapahtumassa kesäkuussa 2010 kuulemastaan peliteollisuuden legendan, Will Wrightin puheesta. Wright kertoi, että tänä päivänä tekniikka on paljon kehittyneempää kuin ihmisen ideat sen hyödyntämiseksi. Hänen pohtimiinsa asioihin kuului myös todellisuuden digitaalinen muokkaaminen sekä se, kuinka olemme vasta alkaneet ymmärtää kaikkia digitalisaation tuomia mahdollisuuksia. (Salmenkivi 2012, 51-52.)

Tekniikan puolesta ihmiset siis pystyvät melkein mihin tahansa, mutta metsästäjä-keräilijäivomme eivät ole pystyneet vielä pysymään tekniikan mahdollisuuksien mukana yhtä nopeassa vauhdissa. Voidaan siis ajatella, että Wrightin sanoman mukaan ihmisen oma mielikuvituksettomuus siis jarruttaa digitalisaatiota. Tekniikka kehittyy jatkuvasti ja lisää sitä kautta mahdollisuuksia. Salmenkivi kuitenkin toteaa, että tekniikka ei ole niin kiinnostavaa kuin hybridin todellisuuden tuomat mahdollisuudet. Tällä tarkoitetaan sitä, että teknologia ja ihminen ovat enemmän yhteydessä. Hybridi todellisuus muuttaa elinympäristömme ajasta riippumattomaksi digitaaliseksi liiketoiminnan ympäristöksi, kohtaamispaikaksi sekä pohjattomaksi tietolähteeksi. (Salmenkivi, S. 2012, 47.) Kehitysaskelaita tätä varten on jo otettu myös Suomessa valtakunnallisen SADe-ohjelman kautta ohjelman tuottaessa merkittävän määrän hyödyllisiä valtakunnallisia, verkossa toimivia palveluita. (SADe-ohjelman palvelut 2016.)

4.1 Mitä ovat digitaaliset palvelut?

Digitaaliset palvelut määritellään tässä opinnäytetyössä sellaisiksi palveluiksi, joilla tuotetaan käyttäjille hyötyä ja lisäarvoa digitaalisia teknologioita hyödyntäen ja joita voi käyttää etänä sähköisesti verkon kautta riippumatta ajasta ja paikasta. Tässä opinnäytetyössä keskitytään erityisesti digitaalisten palveluiden käyttöönottoon Keski-Suomen kunnissa. Näin ollen tutkimus sivuaa digitalisaatiota myös kokonaisvaltaisesta näkökulmasta.

Suomi on ollut maailman kärkeä ICT:n tuottajana, mutta jäänyt soveltamisessa muita jälkeen. Suomella on maailman parhaat edellytykset digitaalisuuden hyödyntämiseen, mutta silti olemme vasta viidentenä sen käytössä. (Digibarometri 2016, 18-19.) Liikenne- ja viestintäministeriön hallinnonalan konsernistrategiassa kuitenkin mainitaan strategiseksi tavoitteeksi, että digitaalisen tiedon hyödyntämisestä syntyisi uutta liiketoimintaa, kuten myös asiakaslähtöisiä sekä luotettavia palveluita. (Digitaalinen tieto, innovatiiviset palvelut, hyvät yhteydet 2016, 13.)

Suomesta ollaankin tulevaisuudessa luomassa entistä digitaalisempaa yhteiskuntaa. Etenkin julkisella puolella Suomella on paljon kehitettävää. Vaikka Suomen lainsäädäntö ja regulaatio ICT:hen liittyen on huipputasoa, on Suomi ainoastaan keskikastia internetin hyödyntämisessä mitä tulee yhteiskunnallisiin asioihin. Olemme jäljessä esimerkiksi terveydenhuollon tuottavuuden kohentamisessa, eikä digitalisaatiota osata hyödyntää muissakaan julkisissa palveluissa tuottavuutta lisäävästi verrattuna muihin huippumaihin. Positiivisena voidaan pitää kuitenkin sitä, että julkishallinto pyrkii avaamaan tietovarantojaan kansalaisten ja yritysten hyötykäyttöön. Suomi on edelläkävijä julkisen datan avoimuudessa. (Digibarometri 2016, 13.)

Keski-Suomen Liiton laatimaan maakuntastrategiaan on kirjattu, että digitaalisen palveluyhteiskunnan kehittymisen myötä palvelut siirtyvät internetiin osittain tai kokonaan. Digitaalisen talouden vallankumous kaikkine mahdollisuuksineen ulottuu kaikille toimialoille. (Keski-Suomen Strategia 2014, 14.)

4.2 Digitaalisten palveluiden rooli nyky-yhteiskunnassa

Nykypäivänä käytämme enemmän ja enemmän digitaalisia palveluita hyödyksemme päivittäin. Suomi on edistyksellisen teknologian maa, jossa on laajat mahdollisuudet käyttää digitaalisia palveluita hyödyksi. Digitaalisuuden mahdollisuuksia ei kuitenkaan vielä rakkaassa kotimaassamme hyödynnetä tarpeeksi.

Suomalaiset eivät esimerkiksi ole verkossa yhtä aktiivisia kuin muiden Pohjoismaiden asukit. Esimerkiksi suomalaiset ostavat tuotteita tai palveluita internetistä muiden Pohjoismaiden asukkaita epätodennäköisemmin. (Digibarometri 2015, 13.)

Digitalisaatio ja digitaaliset palvelut muokkaavat markkinoita nopealla globalisaatiolla, joka mahdollistaa myös tuottavuuden kasvun. Samalla työvoiman tarve vähenee nykyisillä aloilla ja uudet työpaikat syntyvät uusille talouden aloille. Markkinat ovat muuttumassa paikallisista enenevässä määrin maailmanlaajuisiksi muun muassa mediassa, liike-elämässä sekä osittain myös erikoistavarakaupan osalta. (Palvelutalouden murros ja digitalisaatio 2015, 45.)

Digitalisaation hyödyntäminen palveluiden kautta tuottaa yhteiskunnalle positiivisia tuloksia. Suurimmat tuottavuushyödyt ovat tavoitettavissa digitaalisten palveluiden tuotannossa, etenkin julkisten palveluiden tuotannossa. Tietotekniikan ja teknologioiden käyttöönottoon pakottaa väestön vanheneminen sekä julkisen sektorin menojen kasvu. (Hernesniemi 2010, 41.)

Pilvipalveluiden kehitys kasvattaa tietotekniikan kapasiteetin hyödyntämistä suuresti, sekä luo ennennäkemättömiä globaalin liiketoiminnan muotoja. Tämän tapahtuessa varsinkin tieto- ja viestintäteknologiaan nojaavat palvelut tuottavat mahdollisesti äkillisen tuottavuuden loikan. (Hernesniemi 2010, 41.)

5 Tutkimustulokset

Haastateltavia kuntia ja henkilöitä oli yhteensä yhdeksän. Haastateltavien joukossa oli kuntien eri johto- ja toimihenkilöitä. Haastateltujen kuntien joukossa olivat Toivakka, Kinnula, Pihtipudas, Äänekoski, Muurame, Joutsa, Konnevesi, Multia sekä Uurainen. Haastateltavat henkilöt valittiin pitkälti kunnan johtoportaan ja tietotekniseltä puolelta siitä syystä, että tekijä ajatteli tutkimusta varten saatavan kattavimmat vastaukset juuri näiltä henkilöiltä. Multian kunnan haastattelu toi mielenkiintoista kontrastia tutkimustuloksiin, sillä heidän digitaaliset palvelunsa olivat täysin alkutekijöissään verrattuna muihin kuntiin.

Haastateltujen henkilöiden nimiä ei käytetä, vaan tutkimuksessa esitellään tulokset kuntien nimiä käyttämällä. Haastatteluiden kestot vaihtelivat puolesta tunnista tuntiin. Keskimääräisesti haastattelut lähentelivät noin 40 minuutin pituutta.

Kysymysrunko sisälsi kahdeksan pääkysymystä, sekä myös tarpeen mukaan välikysymyksiä pääkysymysten välissä. Kysymykset toimivat ohjenuorana keskustelulle, mutta saattoivat vaihdella järjestystä aina haastattelusta riippuen. Tavoitteena oli saada kattavaa kuvaa ja tietoa kuntien digitaalisista palveluista etenkin tulevaisuusnäkökulmalla. Kysymysten järjestystä saatettiin vaihtaa haastatteluista riippuen keskustelun luontevuuden ylläpitämiseksi. Alla haastatteluja ohjaava kysymysrunko:

1. Mitkä ovat kunnan keskeisiä palveluita
2. Millaisia digitaalisia palveluita kunnalla on tällä hetkellä käytössä?
3. Miten nämä palvelut hyödyttävät kuntalaisia?
4. Mitä muita digitaalisia palveluita kunta vielä tarvitsee?
5. Mitkä ovat mielestänne 3-5 tärkeintä digitaalista palvelua, joita tarvitaan?
6. Mitä palveluita luulette kuntalaisten kaipaavan ja tarvitsevan ja mihin tämä ajatus perustuu?
7. Miten kunta tuottaa digitaalisia palveluita? Rakennatteko itse, ostateko muilta vai teettekö yhteistyötä muiden kuntien kanssa?
8. Haluaisiko kunta osallistua 3-5 digitaalisen palvelun pilotointiin ja mitä nämä palvelut olisivat?

Tulokset purettiin kuunnellen haastattelut tallennetuilta ääninauhoilta, jonka yhteydessä ne litteroitiin tietokoneelle sanatarkasti. Litterointivaiheessa pois jätettiin sisällön kannalta epärelevantit äänet ja äännähdykset. Pois jätettiin myös satunnaisia sanojen toistoja ja turhia täytesanoja, kuten esimerkiksi ”niinku” ja ”tota”, elleivät ne olleet tarpeeksi relevantteja kerrotun lauseen ja haluttavan tiedon kannalta. Haastattelujen litteroinnin jälkeen tutkimuksen kannalta relevantti tieto jäsenneltiin ja luokiteltiin litteroidusta aineistosta omiin ryhmiinsä. Jokaiselle ryhmälle on tässä pääluvussa oma alalukunsa.

Ryhmiä olivat:

1. Digitaaliset palvelut Keski-Suomen kunnissa
2. Digitaalisten palveluiden nykytilanne Keski-Suomen kunnissa
3. Keski-Suomen kuntien digitaaliset palvelut tulevaisuudessa

Lisäksi tuloksissa avataan myös kuntien tapaa tuottaa digitaalisia palveluita sekä kuntien mielipiteitä ja näkemyksiä kuntalaisten toiveista seuraaville digitaalisille palveluille.

5.1 Digitaaliset palvelut Keski-Suomen kunnissa

Haastatteluissa selvisi, että digitaalisten palveluiden hyödyntämisessä on melko selkeitä eroja tutkittujen kuntien kesken. Voisi sanoa, että jotkin kunnat olivat paljonkin toisia haastateltuja kuntia edellä ensinnäkin digitaalisuuden hyödyntämisessä kuin myös tulevaisuuden näkemisessä mitä tulee digitaalisiin palveluihin tai digitalisaatioon yleensä.

Yleensä kunnan potentiaali hyödyntää digitaalisia palveluita riippuu haastattelujen perusteella kunnan väestön määrästä sekä väestön ikäjakaumasta. Edellä mainitut muuttujat olivat eniten mainittuja, joskin myös sosioekonomisen aseman vaikutus nousi esille haastatteluissa.

-- tuolla seniori-ikäisissä on vallalla tämä vanha mentaliteetti, että rahatkin käydään nostamassa pankin tiskiltä, vaikka siinä pankin seinässä on automaatti. Nuoret ja keski-ikäiset on oppinu jo käyttämään hyvinkin paljon digitaalisia palveluja. Nuoret ei luultavasti kohta ees osaa kirjoittaa käsin. Ja minä uskon, että siihen maastoon digitaaliset palvelut uppoo vallan mainiosti. (Multian kunta.)

Nuorten lisäksi lapsiperheet sekä työssäkäyvät nähtiin potentiaalisimpina digitaalisten palvelujen käyttäjinä. Lapsiperheet ja työssäkäyvät miellettiin "helpoimmiksi koulutettaviksi" mitä tulee digitaalisiin palveluihin ja niiden käyttöön. Tällä tarkoitettiin sitä, että heitä ei tarvitse opastaa läheskään yhtä paljoa kuin esimerkiksi vanhempaa ikäpolvea, koska heille digitaalisuus ja digitaaliset palvelut ovat olleet arkipäivää jo hyvän tovin, toisin kuin ikäihimisille ja seniorikansalaisille,

jotka ovat eläneet suurimman osan elämästään ilman digitaalisuutta. Tosin seniorikansalaisissa ja ikäihmisissä on myös uuteen teknologiaan suopeasti ja mukautuvasti sopeutuvia yksilöitä.

Keski-ikäisissä on vähän tämmöstä kahtiajakoa, että osa on vanhan ja osa uuden koulukunnan. Toisaalta musta näyttää siltä, että näihin sähköisiin palveluihin pakotetaan. - - palvelut katoaa aina vaan kauemmas niin siitä väkisinkin tulee semmone kehitys, että sähköisiä palveluita on pakko käyttää. - - Tietysti onhan poikkeusyksilöitä. Mun oma anoppi menee tähän osastoon, että tietokoneella touhutaan vähän kaikenlaista ja aina kokeillaan uutta, vaikka on ehtiny eläkkeellä olemaan jo hyvän tovin. (Multian kunta.)

Haastatteluissa nousikin esiin eräänlainen kahtiajako vanhemman ikäpolven käyttäjistä puhuessa. Osa sopeutuu ja oppii digitaalisen käyttöä mielenkiinnolla, toisten suhtautuessa siihen ynseästi. Mitään tarkkaa lukumäärää tämän ihmisryhmän kahtiajaon suhteesta ei kuitenkaan haastattelujen avulla saatu, vaan kyse oli lähinnä haastateltujen tekemistä omista havainnoista. Kahtiajaon toteaminen vahvistaa käsitystä siitä, että vielä ei ole aika viedä ihan kaikkia palveluita ainoastaan digitaaliseen muotoon, jotta palvelut olisivat kaikkien saatavilla. Toinen vaihtoehto on tehdä palveluista helppokäyttöisiä ja helposti saatavilla olevia sekä kouluttaa etenkin ikäväestöä käyttämään näitä palveluita.

Haastattelujen perusteella digitaalisten palveluiden määrää tullaan tulevaisuudessa kasvattamaan jokaisessa haastatellussa kunnassa. Haastatteluissa kysyttiin myös mielipiteitä ja näkemyksiä digitaalisten palveluiden tuottamista hyödyistä.

No kyllä se hyöty nyt ainakin on niistä mitä täällä nyt on käytettävissä, että joka risausta varten ei tarvii tulla paikan päälle... turhaa aikaa poistuu kaikilta. - - Ja mahdollistaa tiukkenevassa resurssitilanteessa niin sen, että me pystytään sitten sitä henkilöstöresurssia ohjaamaan sinne suuntaan missä digitaalisesta palvelusta ei oo hyötyä vaan tarvitaan ne käsiparit. (Muuramen kunta.)

Myös muut kunnat olivat Muuramen kanssa samaa mieltä siitä, että digitaalisten palveluiden käyttäminen ja hyödyntäminen tehostaa toimintaa sekä säästää vähintään yhtä tämän päivän arvokasta resurssia; aikaa. Automatisoitaessa niitä

palveluita, joita voidaan automatisoida mahdollisimman pitkälle, jää kunnalle käyttöön enemmän resursseja ydintoimintojen käyttöön. Sanoman perusteella voitaneen myös todeta digitaalisten palvelujen nopeuttavan asiakkaan saamaa palvelua, sillä esimerkiksi sähköisissä asiointipalveluissa ihmiskontakti ei ole aina välttämätöntä. Yhteisesti kunnissa nähtiin digitaalisten palveluiden tarkoituksena palveluketjujen suoristaminen. Muita mainittuja digitaalisten palveluiden hyötyjä oli muun muassa:

- rahalliset säästöt
- läpinäkyvyyden lisääminen
- tekevät tiedonhallinnan ja -yhdistelyn helpommaksi
- tekevät tiedon levityksestä helpompaa
- tuo palvelut kaukana asuvan kuntalaisen lähelle.

Vaikka digitaaliset palvelut tulevat näyttelemään aina kasvavaa roolia tulevaisuudessa, ei vielä voida kuitenkaan unohtaa ”perinteistä” tapaa hoitaa asioita.

- - kyllä siellä vielä joku kuitenkin haluaa toimia ihan perinteisillä tavoilla. Että aina on oltava rinnoilla tämmönen tavallisempi tapa toimia, vanhemmanaikainen tapa toimia. (Joutsan kunta.)

Vaikka digitaaliset palvelut tulevat tulevaisuudessa ottamaan enemmän jalansijaa kunnissa valtakunnallisella tasolla, täytyy perinteinen asioiden hoitaminen paperitse ja postitse tulla vielä säilyttää digitaalisen rinnalla muiden palveluiden ohessa. Digitalisaation myllertäessä ei saa siis unohtaa niitä ihmisiä, jotka vielä tänäkin päivänä haluavat hoitaa asioita perinteisellä tavalla. Perinteisen tavan on näin ollen kuljettava digitaalisen rinnalla vielä vuosien ajan, tai siihen saakka että voidaan varmistua, ettei kukaan ei jää palveluiden ulkopuolelle digitaalisuudesta johtuen.

Ikäihmisten palveluihin liittyen varmaan olis mahdollisuus enemmänkin hyödyntää, mutta taas se käyttäjäkunta on semmonen että ne ei ehkä samalla tavalla pysty hyödyntämään digitalisaatiota. (Joutsan kunta.)

Tämä voi johtua siitä, ettei digitaalisia palveluita osata käyttää tai niitä ei haluta käyttää. Myös heikko tiedottaminen mahdollisuuksista käyttää digitaalisia palveluita nähtiin yhdeksi syyksi niiden käyttämättömyydelle. Suurin paino annettiin kuitenkin

osaamisen puutteelle. Etenkin ikäihmiset ja seniorikansalaiset nähtiin ryhmänä, jotka vielä tänäkin päivänä haluavat hoitaa asiat perinteisellä tavalla, josta voisi olettaa sen olevan heille luontevampi, tutumpi ja turvallisempi tapa toimia.

5.2 Kuinka kunnat tuottavat digitaalisia palveluita?

Haastateltavilta henkilöiltä kysyttiin haastatteluissa heidän kuntansa tavasta tuottaa palveluita. Kysymyksenä oli: Kuinka kunta tuottaa digitaalisia palveluita? Tehdäänkö ne itse, ostetaanko ulkopuolisilta toimittajilta vai tehdäänkö yhteistyötä muiden kuntien kanssa?

Kyllä ne ostetaan ulkopuolelta valmiina palveluina, että joku tulee tarjoamaan jotaki. Näinhän se käytännössä. Ei oo semmosta resurssia käytössä, että voitais omia palveluja ruveta määrittelemään, kilpailuttamaan ja tilaamaan. (Toivakan kunta.)

Toivakan ja Äänekosken kunnat kertoivat hankkivansa digitaaliset palvelunsa pääosin ulkopuolisilta toimittajilta. Näissä kahdessa kunnassa palveluita ei lähtökohtaisesti rakenneta itse.

Toivakan ja Äänekosken lisäksi kaikki muutkin haastatellut kunnat Multian kuntaa lukuun ottamatta kertoivat käyttävänsä palveluidensa tuottamisessa edes jossain määrin ulkopuolisia toimittajia. Jokainen kunta siis joko ostaa kokonaisia palveluita tai palveluiden osia niitä toimittavilta ulkopuolisilta yrityksiltä. Multian kuntaa ei lasketa mukaan siksi, että heillä ensimmäinen varsinainen digitaalinen palvelu nettisivuja lukuun ottamatta on tulossa vasta vuodenvaihteen jälkeen.

- - ne on itse rakennettuja ja ylläpidettyjä, että voi olla, että siinä on jotain rautaa ostettu sitten ulkoo tietysti mutta itse rakennettu, tuotettu ja myöskin tuki on omasta toimesta. (Muuramen kunta.)

Muuramen lisäksi digitaalisia palveluita tuotettiin itse Kinnulassa, Joutsassa, Uuraisissa sekä Konnevedellä. Kaikkia itse tuotettuja digitaalisia palveluita ei jokaiselta mainitulta kunnalta saatu haastatteluissa suoraan selville. Ne itse tuotetut palvelut jotka saatiin selville, sisälsivät ainakin Konneveden osalta digitaaliset oppimateriaalit,

sekä kunnan omat nettisivut joko täysin tai osittain. Sama päti myös Pihtiputaan kunnan kotisivuihin.

Muuramen ja Joutsan kunnat kertoivat rakentavansa omat palvelunsa pääosin itse, aika-ajoin tehden ostoksia myös ulkopuolisilta toimittajilta liittyen rakennettuihin palveluihinsa.

Uuraisten kunta kertoi tekevänsä palvelunsa itse niin pitkälle kuin mahdollista. Itse tehtyjä ja hankittuja digitaalisia palveluita Uuraisten kunnalla olivat ainakin teknisen toimen palvelut, joihin kuului muun muassa rakennuslupapalvelut ja karttapalvelu, josta näkee esimerkiksi kunnan tarjoamia tontteja.

Muiden kuntien kanssa yhteistyötä esimerkiksi palveluiden hankinnassa tehtiin Äänekosken, Uuraisten sekä Konneveden kesken. Samat mainitut kunnat tekevät muuta-kin yhteistyötä keskenään.

- - esimerkiks Äänekosken osalta puhutaan sillain, että Keski-Suomessa niin meillä on yhteiset palvelut tossa Konneveen ja Uuraisten kanssa Äänekoskella. Että Konnevesi ja Uurainen ostaa sähköisiä palveluja ICT-puolelta Äänekoskelta. Me tarjotaan esimerkiks palvelinaikaa ja tietoliikenneyhteyksiä naapurikunnille. (Äänekosken kunta.)

Näiden kuntien kesken Uurainen ja Konnevesi siis käyttävät Äänekosken kuntaa eräänlaisen palveluntarjoajana ja ostavat Äänekosken kunnalta ICT-palveluita. Nämä kolme kuntaa jakavat myös muun muassa yhteiset palkanmaksun sekä talouden järjestelmät keskenään. Samankaltaista yhteistyötä palveluntarjonnan merkeissä tehtiin myös Multian, Uuraisten ja Petäjäveden kanssa, mutta Multian osalta ne eivät ainkaan vielä liittyneet digitaalisuuteen.

Haastatelluista kunnista Kinnula ja Pihtipudas tekivät yhteistyötä kuuden muun kunnan kanssa Seutu-IT –ryhmän merkeissä.

Sitten meillä on tää seutu-IT, josta mainitsin, niin heidän kanssa tehdään yhteistoimintaa ja pyritään esimerkiksi tämmösiin yhteisiin hankintoihin, jollon saattaa saada sitten vähän etua siitä, että on isompi ryhmä tekemässä hankintoja. (Kinnulan kunta.)

Kyseiseen Seutu-IT –ryhmään kuuluivat Keski-Suomen kunnista näiden kahden lisäksi myös Viitasaari, Kannonkoski, Saarijärvi, Kyyjärvi, Kivijärvi sekä Karstula. Seutu-IT –ryhmään kuuluvilla kunnilla on yhteinen kuntien välinen osakeyhtiö, joka omistaa pohjoisen Keski-Suomen seutuverkot sekä ylläpitää niitä. (Pohjoisen Keski-Suomen Verkkopalvelut Oy. N.d.)

Toivakan osalta yhteistyötä tehtiin Jyväskylän kanssa eräänlaisen seutusopimuksen merkeissä, jolla tarkoitetaan, että Toivakan kunta saa käyttää Jyväskylän järjestelmiä ja asiantuntemusta liittyen tietoteknisiin asioihin.

Kaikki vaihtoehdot; ostaminen ulkopuolisilta, kuntien välinen yhteistyö ja palveluiden rakentaminen itse, oli haastatelluista kunnista käytössä Konnevedellä, Kinnulassa, Uuraisissa sekä Pihtiputaalla.

Yhteistyö muiden kuntien kanssa digitaalisten palveluiden suhteen oli vähäistä niin Joutsan kuin myös Muuramen kohdalla. Molemmat kunnat totesivat kuitenkin myös, että yhteistyötä olisi hyvä lisätä juurikin päällekkäisen ja samanaikaisen kehittämisen ehkäisemisen vuoksi.

No valtaosa tietysti tehdään itse tai sitten hankitaan muilta. Mutta aika vähän semmosia yhteisiä kuntien yhteisiä ainakaan naapurikuntien kanssa, että ois jotakin päätetty tehdä. - - ja myöskin ihan mahdollista se, että ne omat systeemit on aika kotikutosia. Että parempia olis saata-villa joko valmiina tai sitten joidenkin naapureiden kanssa yhteistyössä tehtynä. (Joutsan kunta.)

Yksi ajatus oli myös, että palveluita kehitettäessä ajateltaisiin samalla enemmän kokonaisuutta. Tällä tarkoitettiin, että mikäli kuntien palveluiden sisällöt ovat hyvin pitkälti samat, on jokaisen kunnan turhaa tuottaa ja kehittää palveluita itsekseen. Yhtenäisellä kehittämisellä olisi mahdollisuus saavuttaa tilanne, jossa mahdollisimman moneen kuntaan saataisiin aikaan yhdenmukaiset palvelut. Ihannetilanteessa tämä

mahdollisesti edesauttaisi palveluiden helppokäyttöisyyttä, kustannustehokkuutta sekä mahdollisia huoltotoimenpiteitä ja kustannuksellisia säästöjä.

Multian osalta todennäköisin ratkaisu tulevaisuudessa on tehdä yhteistyötä naapurikuntien kanssa digitaalisten palveluiden tuottamisen suhteen. ”Todennäköisin suunta on yhteistyö naapurikuntien kanssa. Riittävän iso väestöpohja palvelulle, että siinä ois ehkä jotain taloudellista mieltä” (Multian kunta.). Multian osalta tilanne on ollut muihin haastateltuihin kuntiin verrattuna haastavampi, sillä kyseessä on todella pieni kunta.

Meillä on tässä Keuruu, Petäjävesi, Uurainen, tän nelikon sisällä jo kehittymässä tämmösiä yhteisiä toimintoja muutenkin niin kyllä digitaaliset palvelut ois ihan mieltävä jatke tuolle kehitykselle. (Multian kunta.)

Multian kannalta tilanne näyttää kuitenkin positiiviselta, sillä yhteistyökuvioita on jo valmiiksi olemassa. Enää täytyy laajentaa yhteistyötä entisestään, jotta myös Multia saa tarjottavakseen digitaalisia palveluita.

Eräänlaiseksi digitaaliseksi palveluksi miellettiin haastatelluissa kunnissa myös sosiaalisen median palvelut. Puhuttaessa sosiaalisen median palveluista keskustelu rajoittui lähinnä Facebook –ryhmiin ja –sivuihin. Omia Facebook –sivuja hyödynnettiin kunnan ylläpitämänä tiedottamisen kanavana Kinnulassa, Pihtiputaalla, Konnevedellä, Multialla sekä Uuraisissa.

Selvisi myös, että kuntalaisten omia avoimia Facebook –ryhmiä löytyi Toivakasta, Pihtiputaalta, Äänekoskelta, Joutsasta, Konnevedeltä sekä Uuraisista. Nämä kuntalaisten omat avoimet ryhmät toimivat lähinnä kuntalaisten keskinäisen keskustelun ja vuorovaikuttamisen alustana, kun taas kuntien omat sivut olivat kuntien omien nettisivujen ohella lähinnä kuntaa ja kuntalaisia koskevien asioiden tiedottamista varten.

5.3 Mitä palveluita kuntalaiset kaipaavat?

Haastatteluissa henkilöiltä kysyttiin myös heidän ajatuksiaan siitä, mitä digitaalisia palveluita he ajattelivat kuntalaisten tarvitsevan ja mihin heidän ajatukset perustuivat.

Monessa kunnassa vastaukset olivat pitkälti samoja palveluiden osalta, mutta perusteet ajatuksille eivät olleet niinkään yhtenäisiä kaikissa kunnissa. Tekijää hämmästytti se, kuinka harvoin tämän kysymyksen vastauksissa mainittiin kuntalaisilta kysyttävät mielipiteet.

No tiettyyn pisteeseen asti pystytään hyödyntämään sitä sellasta väestödemografista dataa, jota on käytettävissä. - - Mutta lopultakaan sitä ei pysty sillä tavalla määrittelemään, että kyllähän meidän täytyy kysyä kuntalaisilta. Et meillä on esimerkiksi tällä hetkellä parhaillaan menossa kuntalaiskysely... jossa kysytään kuntalaisilta, että mihin he haluais, toivos että rakennetaan seuraavat kevyen liikenteen väylät. (Muuramen kunta.)

Haastatteluvastausten perusteella ainoastaan Muuramessa ja Uuraisissa järjestettiin kyselyitä, joissa kuntalaiset pääsivät vaikuttamaan. Kyselyjen lisäksi Muuramessa järjestettiin myös keskustelutilaisuuksia kuntalaisten ja kunnan välillä.

Muuramen osalta ajatuksia tarvittavista palveluista herätti kunnan hyödyntämä väestödemografinen data, josta tehtiin omia päätelmiä palveluiden tarpeen suhteen. Muuramen kuntalaisten kerrottiin olevan myös sen verran aktiivisia, että heiltä tulee toisinaan aloitteita kuntaan päin. Muurame ei näin ollen määritellyt mitä palveluita he ajattelivat kuntalaisten tarvitsevan, koska palveluiden kehittäminen on heillä ennen kaikkea asiakaslähtöistä. Siitä syystä kyselyiden laatiminen, kuntalaisten aloitteet sekä keskustelutilaisuudet näyttelevät isoa roolia. Uuraisten rooli oli jokseenkin samanlainen. Tehtyjä kyselyitä purettiin strategiatyöryhmässä, joissa myös mietittiin mitä niiden pohjalta tehdään. Tällä tavoin myös Uuraisten kunnan toiminta oli asiakaslähtöistä.

Toivakka, Pihtipudas, Äänekoski ja Joutsa mainitsivat jokainen ajatuksinaan kuntalaisten kaipaamista ja tarvitsemista palveluista sähköiset asiointipalvelut. Sähköisillä asiointipalveluilla tarkoitetaan esimerkiksi lupa-asioiden hoitamista, lomakkeiden täyttöä sekä ajanvarauspalveluita, jotka voidaan hoitaa alusta loppuun saakka internetissä.

Omasta mielestäni määhän uskon, että ne on niitä mitä eniten käytetään, mitä eniten kysytään. Terveyspalvelut, rakennuspalvelut, tonttipalvelut, vapaa-aika, kulttuuripalvelut, kaikkia näitä. Sivistyksen puolella kasvun ja oppimisen puolella sitä tarkotan niin näitä koulupalvelut, että mitenkö asioiaan sitten koulu ja koti. (Äänekosken kunta.)

Näissä kunnissa sähköiset asiointipalvelut olivat yksi vastaus myös tulevaisuuden tärkeimpiin palveluihin, joita käsitellään tässä työssä vielä myöhemmin. Sähköiset asiointipalvelut nousivat esille tämän kysymyksen aikana myös Multian kunnan edustajan haastattelussa, joka mainitsi samat palvelut myös tärkeimmiksi tulevaisuuden palveluiksi omassa kunnassaan mainiten myös ajatuksen palveluiden tarpeesta lähtevän pitkälti käytettävissä olevista resursseista. ”Kun noin jatkuvasti pienemmällä henkilömäärällä pitäisi saada tehtyä aina vaan enemmän.” (Multian kunta.) Multian osalta ei osattu sanoa mahdollisia kuntalaisten toivomia palveluita, mutta perusajatuksena oli toiminnan jatkuva tehostaminen.

Näistä samoista kunnista Toivakka kertoi ajatuksiensa palveluista perustuvan lähinnä viranomaisten ja järjestelmien myyjien tekemiin aloitteisiin. Heidän kunnassaan ei haastattelun perusteella ole resursseja ryhtyä määrittelemään, kilpailuttamaan ja tilaamaan palveluitaan itse.

Pihtiputaan ja Joutsan osalta vastaukset tähän kysymykseen olivat lähinnä oman pohdinnan ja oletusten avulla perusteltuja. Esimerkiksi Joutsan kunnassa seurataan hieman mitä muut kunnat tekevät ja mietitään osaltaan sen perusteella mahdollisuuksia hyödyntää samoja asioita myös omassa toiminnassa.

Muurame ja Konnevesi eivät määritelleet tarkkaan mitä palveluita he ajattelivat kuntalaisten tarvitsevan. Muuramen osalta palveluiden tuottaminen ja kehittäminen todettiin jo aiemmin asiakaslähtöiseksi. Konnevesi taas esitti oman ideansa siitä, minkä

tyyppinen mahdollisesti tarvittava ja kaivattu palvelu olisi. ”Mää luulen, että mitä ne kuntalaiset kaipaa niin lähtökohtaisesti rokkasua tollasten laitteitten ja välineitten käyttöön” (Konneveden kunta). Heidän ajatuksensa palvelusta oli, että kuntalaisia kannustettaisiin ja heitä opetettaisiin käyttämään digitaalisia palveluita.

Kinnula mainitsi vastaukseksi tähän kysymykseen kotihoidon etäpalvelut. Myös Muuramen kunnassa heräsi ajatus, että esimerkiksi juuri vanhukset voitaisiin hoitaa kotonsa nykyistä pidempään. Samaa ajatusta voisi jopa soveltaa Konneveden ja Äänekosken mainitsemissa digitaalisissa sosiaali- ja terveyspalveluissa, joita käsitellään tässä työssä myöhemmin. Kinnulan ajatuksena oli, että palvelut voitaisiin jatkossa tuoda entistä enemmän kuntalaisten koteihin.

Mä luulen, että kyllä myös toi vois kiinnostaa kuntalaisiakin tuo digitaalinen palveluiden vieminen sinne kotihoidon puolelle ja sen kautta saada turvallisuutta esimerkiksi aikaseks. Että meilläkin väestö vanhenee niin nimenomaan sitä osaa väestöstä varmasti kiinnostaa se turvallisuus. - - uskosin et se nähdään hirveen positiivisena kehityksenä se, että pystytään näkemään, miten siellä kotona voidaan, vaikka ei olla koko ajan paikan päällä. (Kinnulan kunta.)

Kinnulan ajatuksena on siis luoda turvallisuuden tunnetta digitaalisuuden avulla niin kotihoidon tarpeessa olevalle kuin sitä tarjoavalle osapuolelle. Paikan päällä ei tarvitsisi kummankaan käydä jatkuvasti, mikäli palvelut ja tekniikka valjastettaisiin mahdollistamaan kotihoidon palveluiden tuottaminen jossain määrin etänä.

Uuraisten kunnan kohdalla digitaaliset palvelut olivat jo tarpeeksi hyvin kehittyneitä, joten vastausta tähän kysymykseen oli haastavaa saada. Lopulta vastauksena mainittiin kuitenkin työnhakupalvelut, kirjastopalvelut sekä koulun ja päivähoiton palvelut. Ihannetilanteessa näitäkin palveluita voitaisiin tuottaa esimerkiksi jossain määrin etäpalveluina.

5.4 Mitä digitaalisia palveluita kunnat vielä tarvitsevat?

Kuntien edustajilta kysyttiin haastatteluissa myös heidän näkemyksiään digitaalisista palveluista, joita mikäkin kunta vielä mahdollisesti tarvitsisi nykyisten palveluiden

lisäksi. Vastaukset tähän kysymykseen ovat joidenkin kuntien osalta samoja kuin edelliseen kysymykseen, mutta tekijän mielestä tämä kysymys kysyttynä erikseen toi lisää mielenkiintoista kontrastia aiheeseen liittyen. Tällä kysymyksellä haettiin myös enemmän syvyyttä haastateltavien vastauksista sekä pyrittiin herättämään mieleen sellaisia asioita, joita ei vielä ollut mieleen juolahtanut.

Muuramen kunnan vastaus tähän kysymykseen oli lähtökohtaisesti sama kuin edelliseen kysymykseen: Tarve tulee asiakaslähtöisesti. Heiltä kuitenkin myös mainittiin ilman mitään yksittäistä palvelua mainitsematta sellaiset palvelut, jotka helpottavat asiakkaan asiointia mahdollisimman pitkälle. Ehkä tässä yhteydessä voitaneen siis puhua pidemmälle kehitetyistä asiakkaalle tarkoitetuista sähköisistä asiointipalveluista.

Äänekosken tapauksessa mainittiin tarvittavien palveluiden lisäksi myös kehityskohteita.

- - kehittämispaiikkoja on varmaan rakennusvalvonnan lupamenettelyssä. Oikeestaan kaikilla aloilla. Vaikka kirjastopalvelussa. Sähköiset lainaukset, etälainaukset. Kehityskohteita on vaikka kuinka paljon! Mitä määhän nyt sanosin... sosiaalitoimen asiointissa, terveyspalvelussa. (Äänekosken kunta.)

Myös Uuraisten kunta yhtyy Äänekosken kanssa ajatukseen digitaalisten palveluiden kehittämisestä edelleen. Kyseessä tässä olivat lähinnä asiointipalvelut. Uuraisissa digitaaliset palvelut olivat jo melko hyvällä mallilla, eikä ajatuksia uusista palveluista oikein tahtonut tulla mieleen. Kehityskohteina mainittiin kuitenkin työllisyyspalvelut ja sähköisemmät kirjastopalvelut aiemmin mainittujen palveluiden lisäksi.

Paremmat sähköiset asiointipalvelut mainittiin tarvittavien palveluiden joukkoon Äänekosken lisäksi myös Joutsan ja Multian kunnissa. Äänekoskella sähköisiä asiointipalveluja on valmiiksi jo olemassa, joten heidän osaltaan mainittiin erityisesti rakennusvalvonnan lupamenettelyn palvelut vielä tarvittavana sähköisenä palveluna. Äänekosken kunnan lisäksi Joutsassa oli sama tilanne. Joutsan kunnalla oli olemassa

sähköisiä asiointipalveluja jonkin verran jo valmiiksi, mutta haastattelujen perusteella heidän tarpeensa oli yhteneväinen Muuramen kunnan kanssa.

- - sen asioinnin helpottaminen mahdollisimman pitkälle niin tietenkin se minkälaisia uusia avauksia näissä digitaalisissa palveluissa me voitais tarvita. (Muuramen kunta.)

Palveluja voitaisiin Muuramen ja Joutsan mukaan mielestä viedä entistä enemmän digitaaliseen muotoon, jotta asioinnin tarve kunnanvirastolla vähenisi edelleen nykyisestä ja esimerkiksi henkilöresursseja voitaisiin ohjata sinne, missä niitä todella tarvitaan.

Kinnula ja Multia mainitsevat kuntiensa tarpeiksi digitaalisille palveluille sellaiset palvelut, jotka lisääisivät läpinäkyvyyttä kunnan ja kuntalaisten välillä. Kinnulan kunta kertoo, että tulevaisuudessa he aikovat ottaa kuntalaisten kommentit ja mielipiteet huomioon jo asioiden valmisteluvaiheessa.

- - pyritään pääsemään tilanteeseen jossa kansalaiset voi olla aktiivisia jo valmisteluvaiheessa. Eli jo valmisteluvaiheessa olevat asiat tulis kunnan sivuille näkyviin ja kansalaiset vois kommentoida niitä. (Kinnulan kunta.)

Kinnulan tavoitteena on siis hyödyntää digitaalisuutta siten, että saavutetaan kuntalaiset ja heidän mielipiteensä nopeammin ja helpommin. Heidän sanojensa mukaan kyseinen palvelu tulisi kunnan omille nettisivuille, jonne tulee muutenkin näkyville kaikki kunnan päätökset ja pöytäkirjat. Kuntalaisen vastuulle jää itse osallistuminen, mutta kunnan mahdollistaessa tämän vaihtoehdon kaiken toiminnan läpinäkyvyys kasvaa. Ihannetilanteessa ja palvelun toimiessa hyvin kuntalainen pääsisi vaikuttamaan ja antamaan oman panoksensa päätöksentekoon, mikäli niin haluaisi. Multian kunnasta kerrottiin toinen esimerkki vastaavanlaisista ”open data” –palvelusta, jossa esimerkkinä oli Jyväskylä.

Yhtenä hyvänä esimerkkinä vaikka Jyväskylä julkasee kaikki ostolaskut. Että kuka tahansa pystyy perehtymään niihin. Että sehän tuo paljon avoimuutta tähän toimintaan. (Multian kunta.)

Kinnulan kunta mainitsee tarvittavaksi palveluksi myös asiakirjojen hallintajärjestelmän, johon he ovat parasta aikaa siirtymässä. Järjestelmä mahdollistaa Kinnulan kunnalle joustavamman asiakirjojen tuottamisen heidän omille nettisivuilleen ja tällä tavoin lisää heidän palveluitaan.

Tämän kysymyksen aikana Konneveden, Pihtiputaan, Uuraisten ja Äänekosken kuntien ajatuksena heräsi mahdollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista digitalisoituina. Idea tällaisista palveluista ilmeni perusluonteeltaan samanlaiseksi kuin työssä aiemmin käsitelty Kinnulan esittämä ajatus kotihoidon digitaalisista palveluista.

- - sää voit vaikka nettilääkärin tilata. Että jos ajatellaan sitä, että sulla ois vaikka joku semmonen vaiva että sää kerrot että nyt on mahaan satunnu jo monta päivää niin sää voit lääkärin kanssa keskustella. Tarvittaessa voit lääkärin ohjeiden mukaisesti tehdä jotain testejä siinä videokameran edessä ja niin päin pois. (Konneveden kunta.)

Konneveden kunnan esittämän ajatuksen mukaan lääkärin tai sairaanhoitajan vastaanotto voitaisiin siis järjestää esimerkiksi videopuhelun välityksellä, jonka perusteella terveydenhuollon ammattilainen päättäisi, tarvitseeko asiakkaan tulla varsinaisesti paikan päälle näyttämään vaivojaan. Tavoitteena tällaisella palvelulla olisi tehostaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita sekä parantaa niiden saatavuutta. Jokaista pientä vaivaa varten ei näin ollen tarvitsisi lähteä ”kylille” näyttämään ja asioimaan fyysisesti, vaan ensimmäinen arviointi ja mahdolliset pienet hoitotoimenpiteet tehtäisiin itse kotona terveydenhuollon ammattilaisen neuvonnan avulla. Esimerkki tällaisesta palvelusta on jyväskyläläisen Lookinno Oy:n Medics24 –palvelu, joka toimii edellä kuvailulla tavalla. (Lookinno Oy 2015.)

Digitaalisessa tavassa tuottaa sosiaali- ja terveystalvveluja saattaakin piillä suuri potentiaali, mutta tekijä henkilökohtaisesti näkee siinä myös mahdollisuuden suurille riskeille, joista yhtenä voitaneen mainita esimerkiksi kasvavien hoitovirheiden määrän uhka. Tämän lisäksi huolenaiheena on myös, että ajoittaisten ”rutiinitarkastusten” yhteydessä satunnaisesti havaittavat terveysriskit voivat jäädä huomaamatta.

Tekijä on itse sitä mieltä, että tämä ajatus vaatii vielä kehittelyä ja käytännön järjestämisen miettimistä tarkasti, jotta riskit voidaan minimoida mahdollisimman pitkälle.

Toivakan kunnalla oli näköpiirissä kaksi palvelua: Kuntarekisterin kansalaisversio ja älykäs sähköinen arkisto kunnan asiakirjoille. Toivakan lisäksi ainoana kuntana myös Uurainen mainitsi tulevaisuuden tarvittavaksi palveluksi sähköisen arkistoinnin.

- - sähkönen arkistointi on meillä näköpiirissä, että tuolla vanhassa kunnantalossa meillä on neljä huonetta siellä kellarissa missä on vanhoja asiakirjoja paperimuodossa. - - arkistoa ei oo digitalisoitu vielä, että ajatuksena tehdä siitä tämmöne älykäs arkisto eli sinne voi sitte kohdistaa erilaisia älykkäitä hakuja ja muuta ja just tää kansalaisten, ehkä tutkijojitten ja muitten itsepalvelu ajatus. (Toivakan kunta.)

Myös mainitun kaltainen sähköinen arkistointi ja kuntarekisteri tuotuna kuntalaisten käyttöön on eräänlaista läpinäkyvyyden lisäämistä kunnan puolelta. Kunta mahdollistaisi nopeamman tiedonhaun sähköisen arkistoinnin muodossa, jolloin myös kuntalaisella on entistä enemmän tietoa saatavilla, mikäli hän sitä haluaa. Kunta mahdollistaa tämän, mutta jälleen vastuu tiedon hakemisesta siirtyy kuntalaiselle.

Sähköinen arkistointi vaatii kuitenkin vielä paljon töitä Toivakan kunnan mukaan. Sähköiseen arkistointiin kokonaan siirtyminen sisältää kuitenkin myös huomattavia riskejä. Riskien lisäksi haastatteluissa tuli ilmi myös, että mikäli useampi prosessi toimii rinnakkain, ei viranomaisten työt kevene digitalisoinnin ansiosta, vaan saattaa jopa kasvaa.

- - jos et sää saa sitä putkea sinne arkistoon asti eli kun ne on pysyvästi arkistoitavaa materiaalia, niin jos ei se mee sähkösesti siitä läpi nii se johtaa sit siihen, että sulla on kaks prosessia siinä rinnakkain. Eli tää sähkönen maailma ja paperimaailma. Ja paperi menee sinne arkistoon ja sähkönenkin menee ikään kuin sinne arkiston näköseen mutta jos se ei oo semmonen pysyvästi säilyvä et se säilyy siellä se materiaali miljoona vuotta eteenpäin nii ei semmosta saa käyttää. Nii sillen pitää kaks prosessia viedä samasta asiasta rinnakkain, kun se aikasemmin oli paljon helpompi, kun ei tarvinnu ku paperiprosessi viedä eteenpäin. Mut jos se saadaan aidosti sähkösesti eli se loppupää on hoidettu sen sähköisyys, nii sillen se on tehokasta ja järkevää. Mutta muussa tapauksessa vaan tuplaa sen työn määrän. (Toivakan kunta.)

Pitäisi siis varmistua siitä, että digitaalinen palvelu todellakin edistää ja parantaa tilannetta ennen digitaalisen palvelun käyttöönottoa. Toivakan kunnan ajatukset pulman ratkaisemiseen löytyy palveluiden kehittämisen prosesseista. Toivakan ideana on, että ennen kansalaisportaalin kehittämistä täytyisi palvelun taustajärjestelmien sekä tietovarannon olla järkevästi järjestettyä, tehokasta ja helppokäyttöistä. Toivakan mukaan palvelut voitaisiin ensin julkaista kunnan viranhaltijoille ja viranomaisille, jonka jälkeen palvelulle voitaisiin kehittää hyvin toimiva kansalaisportaali.

Toivakan haastattelun mukaan myös etenkin pysyvästi arkistoitavien julkisten asiakirjojen turvalliseen säilömiseen liittyy riskejä. Haastattelussa heräsi myös huoli: Kuinka voidaan todella varmistaa, että digitaalisten asiakirjojen sisältö on todella sama kuin paperisen version?

- - miten varmistetaan, että ne sähköiset ja paperimuotoset on just samoja? Et siinä on virhemahdollisuus. Ja sitten voi olla vaikkapa joku kansalainen tietoisesti pyrkii hämäämään viranomaista. Semmostakin on sattunut. Niin se on siinä aika helppoa, kun panee sähköisesti toisenlaisen suunnitelman ku paperimuodossa ja sit jos tarkastetaan vaan toista nii toisessa voi olla vaikkapa puolet isompi talo tai jotai muuta. (Toivakan kunta.)

Jollain tapaa pitäisi siis varmistaa se, että digitaaliseen muotoon viedyt asiakirjat ovat todellakin samoja kuin paperiset, ennen kuin paperisia versioita saa minnekään hävittää. Mikäli tulevaisuudessa siirryttäisiin täysin digitaalisiin asiakirjoihin, täytyisi myös varmistua siitä, että ne säilyy vähintään yhtä hyvin kuin paperiset.

Tallennustilan ja –paikan tulisi olla siksi idioottivarma, ettei digitaaliset asiakirjat pääsisi poistumaan tai tuhoutumaan tallennustilasta.

Yksi vastaus sähköisen arkistoinnin pulmiin voisi löytyä datakeskuksista, jonne sähköistä arkistoa tallennettaisiin. Sähköinen arkisto täytyisi myös varmuuskopioida useampaan paikkaan, jolloin tallennustilaa tarvittaisiin vielä enemmän kuin vain yhdelle arkistolle. Tämänkaltainen hankinta vaatii luultavasti mittavia investointeja, mikäli jatkossa ollaan siirtymässä täysin digitaaliseen arkistoon.

Datakeskuksista puhuttaessa Suomi on ihanteellinen maa kylmän ilmastonsa, jäädyttävän meriveden ansiosta. Lisäksi Suomessa energia on kohtuuhintaista, eikä täällä ole maanjäristyksiä (Datakeskus on kunnanjohtajan märkä uni 2015.). Tämän vuoksi ulkomaalaiset suuryritykset ovat kiinnostuneet Suomesta hyvänä paikkana datakeskusten sijoittamiselle. Näiden yritysten joukosta löytyy muun muassa Google, jolla on datakeskus Haminassa.

5.5 Digitaalisten palveluiden nykytilanne Keski-Suomen kunnissa

Yleisesti katsoen Keski-Suomen kuntien tila digitaalisten palveluiden suhteen on varsin hyvä. Haastatteluiden avulla selvisi, että monella kunnalla on suhteellisen kelvollinen määrä digitaalisia palveluita jo nykyään käytössä. Haastateltujen joukossa oli kuitenkin myös kuntia, jotka olivat hieman muita jäljessä digitaalisuuden hyödyntämisessä. Suurin syy tähän oli odotetusti resurssien vajavaisuus.

Yleisimmin mainittuna digitaalisena palveluna olivat sähköiset asiointipalvelut. Haastattelujen mukaan näitä oli käytössä kaikilla muilla, paitsi Multian kunnalla. Sähköisillä asiointipalveluilla tarkoitetaan lupa-asioita, lomakkeita, hakemuksia ja muita vastaavia asioita.

Sähköisiä asiointipalveluita käyttävillä kunnilla oli silti eroja. Haastatteluissa mainittiin usein kaksi palvelua, joiden kautta sähköistä asiointia voi hoitaa. Nämä kaksi palvelua olivat lupapiste.fi ja suomi.fi. Molemmat palvelut tarjoavat sähköisiä asiointipalveluja, mutta lupapiste.fi keskittyy ainoastaan rakennuslupa-asioden hoitamiseen ja toimii myös eräänlaisena virtuaalisena työtilana kansalaisille, yrityksille ja viranomaisille (Lupapiste.fi. n.d.). Lupapiste.fi on yksi tässä työssä aiemmin käsitellyn SADe-ohjelman tuotoksista. Sen sijaan suomi.fi –palvelu on eräänlainen portaali, josta kansalainen löytää julkishallinnon lomakkeita ja sähköisiä asiointipalveluja. (Suomi.fi 2016.)

Suomi.fi –palvelusta löytyi jokaisen Keski-Suomen kunnan lomakkeita tulostettavaksi. Se on omalla tavallaan sähköistä asiointia, mutta ei jokaisen kunnan kohdalla vielä täysin automatisoitua. Useimmissa tapauksissa lomakkeet voi tulostaa palvelusta tai täyttää tietokoneella, jonka jälkeen ne täytyy lähettää postissa viranomaisille.

Sähköisiä asiointipalveluja oli myös kuntien omilla nettisivuilla, mutta samat palvelut eivät välttämättä löytyneet suomi.fi –palvelusta. Sähköinen asiointi vaatii palveluun kirjautumisen useimmiten pankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella, joka korvaa tarpeen allekirjoitukselle. Poikkeustapauksia palvelussa ovat joidenkin yritysten tarjoamat palvelut sivuston kautta, jolloin saatetaan tarvita käyttäjätunnus ja salasana.

Suomi.fi –palvelun kautta sähköistä asiointia pystyi tekemään laajimmin Kinnulan kunnassa. Kinnulan kunnalla oli yhteensä 13 eri ilmoitus- ja hakemusvaihtoehtoa, joita palvelun kautta pystyi käyttämään täysin sähköisesti. Näin ollen Kinnulan kunta on muita haastateltuja kuntia edellä täysin sähköistettyjen asiointipalveluiden tarjonnassa. Kinnula tarjoaa samat palvelut myös omien kotisivujensa kautta. Silti Kinnulan kunta ei ainakaan vielä tarjonnut palveluita lupapiste.fi –palvelussa. Sähköisen asiointiin lisäksi Kinnulan kunnalla oli käytössä myös Yhteispalvelupiste, jossa pystyy hoitamaan asioita eri viranomaisten kanssa sähköisesti ja esimerkiksi videopuhelun avulla saaden näin asiakaspalvelua pisteellä pisteen palveluntarjoajilta etänä. Kinnulan osalta Yhteispalvelupisteellä asioita pystyi hoitamaan TE-toimiston, Kelan ja Maistraatin kanssa.

Toista sijaan sähköisten palveluiden määrässä suomi.fi –palvelussa pitää jaetusti Muurame ja Äänekoski. Kinnulaan verrattuna nämä kaksi kuntaa jää ylivoimaisesti toiselle sijalle täysin sähköisten asiointipalveluiden määrässä. Muuramen tarjoamia täysin sähköisiä asiointipalveluita oli suomi.fi –palvelussa yhteensä kolme kappaletta. Muurameen tarjoamiin palveluihin kuului päivähoitohakemus, esiopetushakemus sekä päivähoiton palvelusetelihakemus. Samat palvelut löytyivät täysin sähköisenä myös Muuramen kotisivuilta.

-- voi erilaisia lomakkeita toimittaa ja täyttää lupahakemuksia ja muuta tällästä jota voi kotoa tehdä. Mutta jos nyt rehellisesti sanon, niin kyllähän se paremmallakin tolalla vois olla. (Muuramen kunta.)

Oletettavasti tahtotila olisi Muuramessakin tarjota enemmän ja enemmän täysin sähköistettyjä palveluita nykyisen tilanteen sijaan. Muuramella oli myös mittava määrä

tulostettavia tai koneella täytettäviä lomakkeita, joita voi pitää omalla tavallaan etäpalveluna, mutta koko asiointia ei näin ollen pysty hoitamaan etänä. Asiointipalveluiden lisäksi myös Muurame tarjosi Yhteispalvelupisteellään Kelan palveluita.

Äänekosken kunnan ainoa täysin sähköinen asiointipalvelu suomi.fi –palvelussa oli vesimittarilukeman ilmoituslomake. Suomi.fi –palvelun sijaan Äänekosken kotisivuilta taas löytyi muitakin täysin sähköisiä asiointipalveluita.

Niin että tietenkin talon sisällä on omia digitaalisia palveluja mutta kuntalaisille nyt aatellaan, että on tämmösiä potilastietojärjestelmiä mistä pystyy vahvalla autentikoinnilla tutkimaan omia potilastietoja, uusia reseptejä. Sitten on myöskin tuolla päivähoido/varhaiskasvatuksen puolella pystyy hakemaan päivähoitopaikkoja. Tonttipuolella pystyy kattomaan kaavatarjontaa, tekemään sähköisiä hakemuksia. (Äänekosken kunta.)

Näitä palveluita olivat varhaiskasvatus-/kerhohakemus, esiopetushakemus sekä palvelurahahakemus. Lomakkeiden ja asiointipalveluiden lisäksi Äänekosken kunnan digitaalisiin palveluihin kuului kunnan potilastietojärjestelmä – Medinet Äänekoski – palvelu, josta kuntalainen pääsee katsomaan omia potilastietojaan vahvalla verkkotunnistautumisella, esimerkiksi pankkitunnuksilla. Medinet –palvelu on luonteeltaan hyvin samanlainen kuin SADe-ohjelmassa kehitetty Omakanta –palvelu.

- - medinet.aanekoski.fi jos sää katot niin sehän koskee tietenkin vaan Äänekosken potilasrekistereitä. Mutta tuolla Omakannassa koko valtakunnan tasolta. Että näähän on vähän tietyllä lailla päällekkäisiä ja jatkossa tulee olemaan, että on vaan tuo Omakanta, mutta tuo oli meillä jo aikasemmin otettu käyttöön, ku se Omakanta tuli ees voimaan, että oltiin vähän edelläkävijöitä tossa. (Äänekosken kunta.)

Äänekosken kunta oli siis tavallaan edelläkävijän asemassa, sillä Medinet oli otettu kauan ennen Omakanta –palvelun kehittämistä. Äänekoskella myönnettiin myös, että Medinet –palvelu tulee aikanaan poistumaan, sillä Omakanta –palvelusta on tulossa valtakunnallisesti merkittävin palvelu tähän ympäristöön liittyen. Äänekosken palveluihin voitaneen laskea myös, että heidän nettisivuiltaan näkee kunnan tontti-tarjonnan.

Seuraavana listassa täysin sähköisiä asiointipalveluita tarjoavana kuntana oli Uuraisten. Uuraisten kunnalla oli suomi.fi –palvelussa täysin sähköisenä versiona päivähoitohakemus. Uuraisten kunnan kotisivuilta löytyi täysin sähköisenä myös esiopetus- ja palvelusetelihakemukset.

- - teknisen toimen puolelta on tämmösiä sähköisiä rakennuslupapalveluita ja muita tämmöstä. Sit on karttapalvelu mistä näkee hyvinkin tarkkaan esimerkiksi kaikkea rajoista ja tontin omistuksesta ja muista niin ne on varmaan semmosia aika keskeisiä (Uuraisten kunta.)

Uuraisten täysin sähköisiin asiointipalveluihin kuului myös lupapiste.fi –palvelun kautta tarjottavat rakentamiseen liittyvät asiointipalvelut. Uuraisten kunnan tarjoamaan digitaalisten palveluiden kirjoon kuuluu myös kunnan sivuilta löytyvät karttapalvelu, josta pääsee tarkastelemaan muun muassa vapaiden tonttien paikkoja.

Toivakka laskeutui kahden täysin sähköisen asiointipalvelun kastiin, mitä tulee suomi.fi –palveluun. Toivakan kunnasta pystyi tekemään täysin sähköisesti päivähoitohakemuksen sekä palvelusetelihakemuksen. Samalla sivulla oli myös laskuri, joka laskee arvion päivähoitomaksuista. Palvelu löytyi niin suomi.fi –sivustolta, kuin myös Toivakan kunnan omilta kotisivuilta. Rakennuslupapalveluita tarjottiin myös Toivakassa lupapiste.fi –palvelun kautta.

Toivakan kunnan tarjoamia muita digitaalisia palveluita olivat videoidut valtuuston kokoukset. ”- - valtuuston kokouksiahan on pitkään videoitu eli kuntalainen pääsee sinne päätöksenteon korkeimmalle tasolle” (Toivakan kunta.). Näin ollen kuntalaisella on halutessaan mahdollisuus nähdä, minkälaisia päätöksiä kunnassa tehdään. Palvelulla on tavoitteena lisätä läpinäkyvyyttä kunnan ja kuntalaisen välillä. Toivakalla oli myös yhteinen karttapalvelu Jyväskylän kanssa, mutta tulevaisuudessa palvelusta tulee heille oma versionsa. Karttapalvelu on samanlainen kuin Uuraisten kunnalla, josta pääsee näkemään esimerkiksi vapaita tontteja.

Omalla tavallaan sähköiseen palveluarsenaaliin kuului myös kirjaston omatoimipalvelu, jossa kirjastokortilla ja koodilla pääsee sisään tekemään lainauksia sulkemisajan jälkeenkin, ilman ihmiskontaktia.

-- eräänlaisia digitaalisia palveluja on kirjasto, jossa on tämmönen omatoimipalvelukirjasto, eli sinne itse pääsee kirjastokortilla ja tunnustuvalla ovet aukee ja voi sitte lainata siellä ilman ihmiskäden koskemista sitte missään vaiheessa. Ja periaatteessa se vois olla auki kakskytnejäseittemän se kirjasto. (Toivakan kunta.)

Tästä palvelusta Toivakan kunnalla oli ainakin positiivisia kokemuksia. Palveluna oli suht' edullinen käyttöönottaa, että äkkiä maksaa henkilötyössä ja muussa ittensä takas. (Toivakan kunta.) Samanlainen palvelu voisi toimia pienellä vaivalla ja kohtuullisella panostuksella muissakin kunnissa. Samalla lisätään kuntalaisen mahdollisuuksia palvelun käytön suhteen ja vapautetaan työntekijät ja asiakkaat aikarajoitteista.

Konneveden kunnan ainoat suomi.fi –palvelusta löydetty sähköiset asiointipalvelut liittyivät jätteenkäsittelyyn. Muuten tilanne oli sama kuin muillakin kunnilla, eli esimerkiksi lomakkeita pystyy hakemaan ja tulostamaan internetistä, mutta asiointia ei voinut hoitaa sähköisesti loppuun saakka. Konneveden kunta mainitsi myös haastatelluista kunnista ainoana koulutuksen digitalisoinnin.

-- meillä on erittäin pitkälle viety nyt digitalisaatio opetuksessa. Eli me lähestytään tilannetta jossa periaatteessa peruskoulun voisi käydä verkon välityksellä kotoa. Tällä hetkellä se on mahdollista lukion osalta mutta isossa kuvassa tämmönen ajatus, että opetusmateriaali ja opetustarjonta on digitalisoitu. (Konneveden kunta.)

Tällä hetkellä Konneveden esittämä opetuksen digitalisaatio oli tällä hetkellä käytössä heidän kuntansa pääkoululla. Tällaisessa opetustavassa oppilas liittyy luokan yhteiseen tauluun ja jakaa näyttönsä muiden nähtäville, jolloin muutkin näkevät hänen työskentelynsä. -- ”opetustilanteita voidaan kuvata ja lähettää reaaliajassa toisiin tiloihin ja näin päin pois” (Konneveden kunta.). Lisäksi kunnalla oli vanhuspalveluihin liittyvä ajantasaista tietoa hyödyntävä tietojärjestelmä henkilökunnan käytössä, jonka avulla asiakaspalvelu kuntalaisiin päin paranee.

Joutsan ja Multian kunnissa digitaalisia palveluita ei oltu otettu käyttöön vastaavalla tavalla kuin muissa haastatelluissa kunnissa. Kummankin kunnan lomakkeita löytyi

suomi.fi –palvelusta, mutta näidenkään kuntien osalta asiointia ei voinut hoitaa sähköisesti loppuun saakka.

Multian kunnan ainoaksi digitaaliseksi palveluksi voidaan katsoa tällä hetkellä yhteis- palvelupiste, jonka kautta kuntalaiset voivat asioida Kelan, TE-toimiston ja Maistraatin kanssa. Koska Multian kunnalla ei ole vielä digitaalisia palveluita, on heillä suuri potentiaali ottaa oppia muista kunnista. Multian kunta on lisäksi pienempi verrattuna moneen muuhun haastateltuun kuntaan, joten heidän on lähes pakko tehdä yhteistyötä muiden kanssa, mikäli digitalisaatiota halutaan ryhtyä hyödyntämään.

Syy on näinkin yksinkertainen, että kun ollaan pieni kunta, joka pyörii hyvin pienellä budjetilla. Kuitenkin monesti näissä palveluissa on suhteellisen korkeat aloitusmaksut jotka ei jollekin kaupungille tuntus missään mutta meillä se on asukasta kohti suhteellisen iso kuluera. (Multian kunta.)

Multian kunnassa resursseja on vielä vähemmän kuin monissa muissa haastatel- luissa. Siksi olisi heidän kannaltaan järkevää integroida jo valmiiksi kehitettyjä järjes- telmiä oman kuntansa tarpeisiin. Tulevaisuuden kannalta Multian kunnalla on siis suuri potentiaali, koska kaikki kortit ovat vielä kääntämättä.

Joutsan kannalta tilanne on Multian kanssa melkein yhteneväinen. Molemmat kun- nat olivat muihin haastateltuihin verrattuna hieman jälkijunassa digitaalisen hyödyntä- misessä. ”Me ollaan vähän tietoteknisesti suoraan sanoen pikkasen jäljessä ehkä mei- dän kunnassa. Mutta meillä on tarkoitus tässä vähän loikkia ottaa eteenpäin” (Joutsan kunta.).

Näillä kunnilla on potentiaalinen tilanne tulevaisuuden kannalta. Yhteistyötä muiden kuntien kanssa kannattaisi tehdä ja käyttää jo valmiita ratkaisuja omien palveluiden parantamiseksi.

Eräänlaisena digitaalisena palveluna miellettiin myös kuntien Facebook –sivustot. Nämä sivustot toimivat lähinnä kuntien asioiden tiedotuskanavina. Kuntien omia Fa-

cebook –sivuja oli haastateltujen kuntien joukosta Kinnulalla, Pihtiputaalla, Konnevedellä, Multialla sekä Uuraisilla. Näiden sivujen lisäksi joissain kunnissa oli kuntalaisten itse perustamia ryhmiä, joiden tarkoituksena oli lähinnä keskustelu ja keskinäinen vuorovaikuttaminen. Facebook onkin varmasti hyvä ja ketterä tiedotuskanava, mutta sitä ei voida laskea varsinaisesti kunnan tarjoamaksi palveluksi, vaan pikemminkin helposti hyödynnettäväksi alustaksi.

5.6 Tulevaisuuden tärkeimmät palvelut

Tulevaisuuden kannalta tutkimuksen tärkein osa oli katsoa eteenpäin ja kysyä kuntien mielipiteitä siitä, mitkä ovat heidän mielestään tärkeimpiä tarvittavia digitaalisia palveluita tulevaisuudessa.

Haastatteluissa kysyttiin: Mitkä ovat 3-5 tärkeintä digitaalista palvelua, joita tarvitaan? Aiemmin haastatteluissa mainitsematonta lisätietoa materiaaliin ajettiin takaa vielä viimesellä kysymyksellä, jossa kysyttiin: Haluaisiko kunta osallistua 3-5 digitaalisen palvelun pilotointiin ja mitä nämä palvelut olisivat? Osassa haastatteluja saatiin vastaukseksi samoja palveluita, kuin aiemmin kysytyssä kysymyksessä. Monessa haastattelussa ilmeni silti myös aiemmin mainitsemattomia palveluita viimeisen kysymyksen aikana. Näin ollen kysymysten asettelu oli onnistunut, koska sillä päästiin haettuun tavoitteeseen, joka oli tiedon lisääminen. Kysymyksillä haettiin kolmesta viiteen tärkeintä digitaalista palvelua tulevaisuutta ajatellen, mutta kaikki haastatellut eivät osanneet mainita niin montaa. Kävi myös ilmi, ettei monessa kunnassa välttämättä tiedetty mitä kuntalainen tahtoi tai mikä olisi kuntalaisen kannalta hyödyllistä, mutta sen sijaan tarpeita hallinnon sisäisille palveluille osattiin mainita.

Toivakan kunta ilmaisi pilottiin osallistumisen lisäksi kaksi palvelua. Toinen palveluista oli aiemmin mainittu sähköinen arkistointi. Tämä oli ainutlaatuinen vastaus kysymysten aikana, sillä kukaan muu ei maininnut kyseistä palvelua Uuraisten lisäksi missään vaiheessa haastattelua. Uurainen mainitsi sähköisen arkistoinnin tarpeekseen palveluissa, mutta ei maininnut sitä pilotointitarpeekseen, eikä myöskään tärkeimpien palveluiden joukkoon. Toivakka mainitsi myös

osallistuneensa aikoinaan lupapiste.fi –palvelun pilotointiin. Heidän vastauksenaan toinen palvelu oli jälleen kerran muihin haastatteluihin verrattuna ainutlaatuinen: Kiinteistöhuollon yksinkertaistettu hallintajärjestelmä. Vielä syvempää tietoa olisi ollut saatavilla kunnan eri toimialojen henkilöiltä. “Tietysti noitten eri toimialojen ihmiset osais paremmin kertoa mitä heillä on tarpeitaan” (Toivakan kunta.). Ajanpuutteen vuoksi muita toimihenkilöitä ei kuitenkaan ehditty haastatella.

Kinnulan kunta kertoi olevansa kiinnostunut kaikesta toiminnan kehittamisestä, kun puhuttiin pilotoinnin mahdollisuudesta. - - “pääsääntöisesti kyllä varmaan kiinnostuneita kaikesta mikä kehittää toimintaa niin ollaan kiinnostuneita aina lähtee kokeilemaan” (Kinnulan kunta.). Palveluita ei kuitenkaan osattu yksilöidä tai mainita tarvetta aivan kolmesta viiteen, yhtä mainittua palvelua lukuun ottamatta. Kinnulan kunta mainitsee tarpeekseen kotihoidon digitaaliset palvelut, joista puhuttiin jo ylempänä. Myös Muuramen kunta mainitsi kyseisen palvelun omana vastauksenaan. Kolmesta viiteen tärkeimmistä palveluista puhuttaessa saatiin muutoin Kinnulalta vastaukseksi palveluita, jotka olivat jo olemassa, kuten yhteispalvelupiste, nettisivut, sähköiset lomakkeet sekä videoneuvottelut.

Vaikka Kinnulan kunta puhui kotihoidosta, voidaan samaa ideaa soveltaa myös laajemmin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Tämä oli yksi merkittävä tapa hyödyntää digitaalisuutta, joka nousi esille monessa haastattelussa. Digitaaliset terveyspalvelut mainittiin tarpeeksi Pihtiputaalla, Äänekoskella ja Konnevedellä. Myös Muuramen kunta mainitsi nämä kotihoidon lisäksi. “No sitten jos puhutaan kehityssuunnasta niin kyllähän ne ehdottomasti liittyy sosiaali- ja terveyspalveluihin” (Konneveden kunta.). Tulevaisuuden kannalta digitaalisuus voisi näytellä suurtakin roolia sosiaali- ja terveyspalveluissa, koska sille on olemassa yhteisesti tunnistettu tarve. Mielenkiintoista on kuitenkin nähdä, kuinka sosiaali- ja terveyspalveluiden uudistus tulee näkymään tässä asiassa, vaikka onkin vielä vireillä. Kaikilla sosiaali- ja terveyspalvelut maininneilla kunnilla oli myös itse palvelun toiminnasta pitkälti samanlainen visio. Tässä kuvauksessa videopuhelun rooli oli suuri. - - ”sotepalveluissa niin tämmösenä videoneuvotteluina hyödyntävät asiat sinne vois helpottaa sitä kuntalaisen arkea” (Pihtiputaan kunta.). Jokainen näistä kunnista kertoi haluavansa osallistua kuntien yhteiseen digitaalisten palveluiden pilotointiin, mikäli sellainen syntyy.

Toinen laaja teema sosiaali- ja terveystalveluiden ohella tulevaisuutta ajatellen liittyi sähköisiin asiointipalveluihin. Tällä hetkellä monella kunnalla oli verkon kautta saatavilla esimerkiksi paljon erialisia lomakkeita, mutta asioita ei voinut hoitaa täysin loppuun saakka etänä. Lomakkeen pystyi tulostamaan ja joissain tapauksissa myös täyttämään koneella, mutta lopulta lomake vaati aina allekirjoituksen sähköisen tunnistautumisen sijaan. Täysin sähköiset asiointipalvelut mainittiin Pihtiputaan, Äänekosken, Joutsan, Multian kuntien haastattelussa. - - ”tämmönen että voitais käy- tännössä kaikelle sille paperinpyörytykselle mitä tässä asiointiin liittyy, et jos sille voi- tas tarjota digitaalinen vaihtoehto” (Multian kunta.). Sähköisillä asiointipalveluilla ta- votteena olisi asiakaspalvelun tarpeen vähentäminen ja palvelun automatisointi mahdollisimman pitkälle, jotta kunnat pystyvät keskittymään entistä enemmän ih- misvoimia tarvitseviin ydintoimintoihin. Samalla palvelu olisi ketterää, nopeaa, ajasta riippumatonta ja toisi säästöjä.

Äänekosken kunta tahtoi viedä digitaalisuutta laajemmalle alalle koko kunnassa. Edellä mainittujen palveluiden lisäksi Äänekoski kuvailee tarvettaan seuraavasti:

- - sanotaan et sitten siinä ois kulttuuri, vapaa-aika. Että kirjastopalve- lut, liikuntapalvelupaikat. Esimerkiks voit varata suoraan esimerkiks kir- jaston kirjoja ja sähkösesti onnistuu se lainaus ja esimerkiks sää näät sen vapaan tarjonnan, että mitä kunnalla on esimerkiks vaikka sulka- pal- losalivuoroja viikolla nelkytkolme käytössä Äänekosken alueella. (Ääne- kosken kunta.)

Äänekosken vastaus digitaalisten palveluiden tarpeelle pysyi samana viimeisessä ky- symyksessä. Joitain mainittuja palveluita Äänekoskella on jo käytössä, haastattelussa kuitenkin tulee ilmi, että nykytilanteeseen ei tule suinkaan tyytyä. Haastattelussa ky- syttiinkin välikysymyksenä, joko vastaavanlaisia palveluita on olemassa. ”Onhan näitä koko ajan. - - Mutta tokihan näitä pitää lisätä” (Äänekosken kunta.). Ilmeni myös, että kunnille on tulossa lisää vaateita digitaalisuuden lisäämiseksi Kansallisen palveluark- kitehtuurilain myötä. (KaPA-laki 2016.) Äänekosken kunta vastaa ennen kaikkea lain ohjaavan palveluiden kehittämisen suuntaa.

- - se tulevaisuuden näkymä on se, että kun on tullu tää uus palveluarkitehtuurilaki mikä velvottaa käyttämään tietyissä lakisääteisissä palveluissa näitä kyseisiä lain määrittelemiä tuotteita". (Äänekosken kunta.)

Haastattelujen perusteella Joutsan kunnan tarve digitaalisille palveluille oli merkittävä yhdessä Multian kunnan kanssa kaikista haastatelluista kunnista verrattuna.

Tietysti taloushallinto on varmaan semmonen missä on isoimpia asioita myöskin. Sit mää luulen et tonne rakennuspuolelle liittyy ja sitten ehkä myös sitten nää päivähoitoon ja kouluihin liittyvät. Mutta mää luulen, että toi talouspuoli on semmonen missä nyt ehkä semmosta voisin kuvitella, että semmosta yhteistyötarvetta nyt vois löytyä. (Joutsan kunta.)

Eryismaininnan saa Joutsan kunnan osalta siis talouspalveluiden digitalisointi, ennen kaikkea yhteistyössä muiden kuntien kanssa. Myös Konneveden osalta mainitaan talouspalveluihin liittyvää asiaa, heidän kuntansa tarve oli palkanmaksujärjestelmässä sekä nykyisen taloushallinnon kehittämisessä edelleen. Joutsan kunnassakaan ei monen muun tavoin osattu eritellä tarvittavia palveluita, mutta tarve ja ajatus palveluiden luonteesta oli selvillä.

Tarve oli Joutsan kunnan osalta myös päivähoiton ja koulun palveluiden digitalisoinnissa. Uuraisten kunnassa mainittiin myös kouluun ja päivähoitoon liittyvät palvelut vastauksena kysymykseen "Mitkä ovat mielestänne 3-5 digitaalista palvelua, joita tarvitaan?" Voidaan siis katsoa näiden kuntien tarpeen olevan yhteneväinen.

Konneveden kunnassa ei osattu sanoa, mitkä digitaaliset palvelut olisi sellaisia, jotka vielä hyödyttäisivät kuntalaisia.

No sitten sitä ei oo oikein tullu pohdittua, että mikä kiinnostais kuntalaisille päin. Se on vähän liikaa hukassa omassa ajatuksessa, että en osaa tohon oikein vastata. (Konneveden kunta.)

Tekijälle herää ajatus, että ehkä kunnissa täytyisi tehdä enemmän selvityksiä kuntalaisten tarpeesta tai pystyä saamaan kuntalaisia aktiiviseksi, jotta keskinäinen vuorovaikutus kasvaisi. Tekijän mielestä on ymmärrettävää, ettei tiedetä asiakkaiden pal-

veluiden tarvetta eikä sitä osata sanoa, mikäli sitä ei ole selvitetty. On vaikeaa kehittää palveluita, mikäli ei tiedetä mitä asiakas haluaa. Myöskään asiakkaan on hankalaa vaatia, jos ei itse ole aktiivinen antamaan palautetta.

Konneveden kunnasta sanottiin, että he haluavat tehdä enemmän yhteistyötä muiden kuntien kanssa etenkin palveluiden hankinnassa, jotta käyttökustannuksiin ja hankintakustannuksiin saataisiin sitä kautta huojennuksia. Taas tarvittaviksi palveluista sanottiin seuraavaa:

Meillähän esimerkiksi joku taloushallinto on semmonen missä meillä sitä on mutta siinäkin ois kehitettävää. No sitten vois nyt varmaan löytyä jostakin materiaalihallinnosta. Edelleen vois löytyä tuolta jostakin HR-järjestelmästä, palkanmaksujärjestelmästä. Ainakin nuo nyt tulee mieleen. (Konneveden kunta.)

Taloushallinnon palveluiden lisäksi mainitut HR-järjestelmät ja materiaalihallinnon järjestelmät olivat niin ikään uniikki vastaus, jota ei tullut vastaan muissa haastattelussa.

Multian kunnan digitaaliset palvelut olivat lähes olemattomissa, lukuun ottamatta vuodenvaihteen jälkeen tulevaa rakennuslupapalvelua. Heidän toiveensa liittyivätkin pitkälti sähköisiin asiointipalveluihin. Haastattelun mukaan tulevaisuudessa yhteistyötä muiden kuntien kanssa digitaalisten palveluiden suhteen täytyy lisätä, sillä se on pienelle ja vähäresurssiselle kunnalle oikeastaan elinehto. Asiointipalveluiden lisäksi Multia ei osannut mainita erityisesti mitään palveluita, mutta kertoi olevansa avoin ehdotuksille ja ideoille, sillä heillä ei digitaalisia palveluita juurikaan ollut. Oikeastaan voisi sanoa, että heidän ainoa suuntansa digitaalisuuden suhteen on ylöspäin, kun palveluita ryhdytään lisäämään digitaaliselle puolelle. Digitaalisten palveluiden määrän kasvu tiedostetaan välttämättömäksi, mutta Multian kunnan kannalta digitaalisuuden puute ei vielä oletettavasti haittaa kuntalaisia.

Kuntalaisissa on vielä hyvin paljon näitä, jotka arvostavat sitä sosiaalista tapahtumaa joka liittyy tähän asiointiin. Ja minä en ainakaan haluais olla se joka sanoo, että tätä ei enää tule. Että ennen pitkään siihen päädytään väkisinkin mutta jos tässä tulis ees tämmönen pehmeä lasku. (Multian kunta.)

Multiassa eletään siis vielä hetken aikaa ”vanhan maailman” tavoin palveluiden suhteen, mutta siirtymä digitaalisten palveluiden piiriin näyttää olevan lähitulevaisuutta myös heillä.

Uuraisten kunnassa mainittiin vastauksena viimeiseen kysymykseen uniikkina vastauksena TE-palvelut. Uuraisten kunta mainitsi, että kunnan digitaaliset palvelut ovat heidän mielestään hyvällä mallilla tällä hetkellä, mutta kehitystä kaivattaisiin etenkin TE-palveluiden digitalisoinnissa, kuten myös kirjastopalveluissa.

- - enemmän sitten sinne niin TE -palveluihin elikkä niitten kehittymisiin ja kehittämiseen tämmösii, et just vois etänä hoitaa ja muuta nii siinä nyt ainakin vois olla niitä kehittämistä. - - Ja sitten vois olla... no en tiää voisko olla sit jossain kirjastoasioissa voiko sinne jotain lisää kehitettävää. (Uuraisten kunta.)

Uuraisten haastattelussa tiedon saamista hankaloitti se, että strategiatyöryhmän selvitykset olivat kesken, joten haastateltava henkilö ei omannut tarpeeksi uutta tietoa, jolla haastattelusta olisi saanut mahdollisesti enemmän irti. Kaksi selkeää kehitettävää palvelua kuitenkin saatiin esille.

6 Pohdinta

Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää Keski-Suomen kuntien nykytilanne digitaalisten palveluiden suhteen sekä kartoittaa haastateltujen kuntien tulevaisuuden tarpeita digitaalisille palveluille. Tekijän kannalta tavoitteena oli myös lisätä tietämystä ja ymmärrystä julkisen sektorin digitalisaatiosta, palveluista sekä niiden hankinnasta, nykyisistä toiminnoista ja saaduista hyödyistä. Tutkimuksen jälkeen tekijän oma tieto kaikilta edellä mainituilta alueilta on kasvanut sekä yleinen ymmärrys julkisen sektorin toiminnasta ja sitä määrittävistä sekä ohjaavista asioista on lisääntynyt.

Tutkimukselle asetetut tavoitteet digitaalisten palveluiden nykytilan selvittämisestä haastatelluissa Keski-Suomen kunnissa saavutettiin erittäin hyvin. Myös kuntien lähitulevaisuuden ja tulevaisuuden palveluiden tarve saatiin kartoitettua hyvin. Tutkimuksen tuloksista tulee olemaan hyötyä seuraaville samoihin aihealueisiin liittyville

tutkimuksille, mutta myös ennen kaikkea tutkimuksen toimeksiantajalle – Keski-Suomen Liitolle ja Kaista käyttöön Keski-Suomessa –hankkeelle. Jokaisen haastattelun antina oli mittava määrä informaatiota, joka mahdollisti tukijalle vähintäänkin tulkinnan mahdollisuuden niiden kuntien palveluiden tarpeesta, ketkä eivät kyenneet vastaamaan tarkalleen, mitä palveluita he tulevaisuudessa tulisivat tarvitsemaan.

Haastatteluiden perusteella voidaan kuitenkin todeta, että joukossa on selkeää voimaa. Kuntien välistä yhteistyötä kannattaa ja täytyy lisätä, sillä jokaisen kunnan omat kehitys- ja hankintaprosessit jokaisen yksittäisen palvelun suhteen on aivan turhaa resurssien hukkaa. Kuntien väliselle yhteistyölle näkyi selkeästi yhteinen tahtotila haastattelujen perusteella myös niiden kuntien osalta, jotka olivat tehneet yhteistyötä muiden kuntien kanssa toisia vähemmän. Kuntien välinen yhteistyö onkin yksi tehokkaimpia vielä laajamittaisesti hyödyntämättömiä voimavaroja palveluiden hankkimisen, tuottamisen ja kehittämisen suhteen, vaikka sitä monessa kunnassa jo tehdäänkin. Ihannetilanteessa yhteistyö olisi totta kai vielä laajamittaisempaa, kuin nykyään.

Tutkimuksen tuloksina saatiin siis varsin kattava kuva kuntien digitaalisten palveluiden nykytilasta sekä kuntien välisestä digitaalisesta kehityksestä. Tutkimuksen avulla saatiin paljon uutta tietoa sellaiselta aihealueelta, jota ei ennen ole tutkittu paljoa. Tuloksiin liittyi myös kuva suhtautumisesta digitaalisiin palveluihin yleensä ja yhteinen ajatus siitä, että tulevaisuudessa menemme entistä enemmän automatisoituneempaan suuntaan kunnan tarjoamien palveluiden suhteen. Tuloksista voidaan tulkita myös, että digitalisaatio mahdollistaa kunnille täysin uudenlaisia tapoja tarjota palveluita kuntalaisille. Digitalisaatiota ei olla kunnissa vielä viety nykyistä laajemmaksi, joka johtui odotetusti resurssien puutteesta jokaisen haastatellun kunnan kohdalla. Yhteisesti mielletty tavoite kaikilla haastatelluilla kunnilla oli, että digitalisaation avulla suoritetaan palveluketjuja ja karsitaan turhia välivaiheita pois.

Tämän tutkimuksen avulla Keski-Suomen Liitto ja Kaista käyttöön Keski-Suomessa – kehittämishanke saavat kuntien digitaalisista palveluista tarvitsemaansa tietoa hankkeen eteenpäin viemiseksi. Hankkeelle tuomansa hyödyn vuoksi tämä tutkimus on

omalta osaltaan ehkäisemässä arvokkaiden resurssien hukkaa ja kuntien päällekkäistä palvelukehittämistä. Lisäksi tutkimus tuo hyödyllistä tietoa aihealueelle, jota ei oltu aiemmin paljoa tutkittu.

Tekijän mielestä aihealueeseen liittyvän pohjatiedon ja relevantin lähdekirjallisuuden löytäminen osoittautui haastavaksi ja osa tutkimuksen kannalta merkittävästä tiedosta suhteellisen vaikeasti löydettäväksi. Aiheen uutuuden ja kyseisen aihealueen aiemman tutkimattomuuden vuoksi relevanttia lähdekirjallisuutta tämän tutkimuksen pohjalle löytyi varsin niukalti. Suurin osa aiheelle relevantista ja lopulta käytetystä lähdekirjallisuudesta sisälsi valtion, kuntaliittojen ja näiden kanssa toimineiden yritysten julkaisuja, sillä ne linkittyvät toisiinsa sekä tutkittuun aiheeseen todella vahvasti.

Julkisen sektorin ja etenkin kuntien digitalisaatiota tulevaisuusnäkökulmalla on tutkittu vielä varsin vähän lähdekirjallisuuden niukkuuden perusteella, joten siksi tämä tutkimus on tulevaisuudessa tehtävien tutkimusten kannalta erittäin relevantti ja hyödyllinen. Tulevaisuus ja sen mukana tuleva digitalisaatio tulevat väistämättä muuttamaan jokaisen ihmisen arkea ja näin ollen myös tarjottavia palveluita nykyisestä. Tätä tutkimusta voidaan käyttää pohjatyönä saman aihepiirin muille tutkimuksille, sillä kyseistä aihealuetta ei ole vielä tutkittu merkittävästi. Tämä tutkimus antaa kattavan kuvan nykytilanteesta sekä tulevaisuuden tarpeista, joten tutkimuksen alussa asetettuihin tavoitteisiin päästiin tekijän mielestä äärimäisen hyvin, vaikka varmasti parannettavaa aina löytyy.

Tutkimuksen luotettavuuden kannalta menetelmävalintojen sekä haastateltavien henkilöiden valinta onnistui loistavasti. Teemahaastattelun avulla tutkimusaineistoksi saatiin juuri alussa asetettujen tavoitteiden mukaisesti kuntien johtajien sekä muiden toimihenkilöiden ensisijaisia näkemyksiä liittyen digitaalisiin palveluihin nykyään ja myös tulevaisuudessa. Haastatteluiden avulla saatiin kattava kartoitus kuntien digitaalisten palveluiden nykytilasta sekä tulevaisuuden näkemyksistä myös laajemmalla skaalalla. Haastattelujen joukossa oli myös nykytilanteen ja tulevaisuuden tarpeiden lisäksi haastateltujen omia kehitysideoita tulevaisuuden palveluille ja niiden toiminoille.

Haastatteluissa kysymyslista oli suuntaa antavana tekijänä, mutta haastattelutilanne määräsi esitetyn kysymyksen muodon, kuitenkin säilyttäen kysymyksen ytimen niin, että relevantti ja tarpeellinen tieto saatiin kerättyä. Lisäkysymyksiä ja tarkennuksia esitettiin aina tilanteen niin vaatiessa.

Validiteetilla tarkoitetaan, että tutkimuksessa tutkitaan juuri niitä asioita, joita pitääkin tutkia. Reliabiliteetilla taas tarkoitetaan tulosten muuttumattomuutta tai toistettavuutta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa reliabiliteetilla voidaan myös käsittää tulkin-tojen samanlaisuutta tulkitsijoiden välillä. (Kananen 2008, 123-124.)

Saatujen tutkimustulosten sekä niistä johdettujen analyysien ja päätelmien perusteella voidaan tutkimuksen katsoa olevan luotettava. Tutkimuksen tavoitteena oli nimenaan selvittää Keski-Suomen kuntien digitaalisten palveluiden nykytila sekä tulevaisuuden tarpeet haastattelemalla osallistuvien kuntien päättäjiä ja muita toimihenkilöitä digitaalisiin palveluihin liittyen. Valituilla menetelmillä saatiin kattava kuva kuntien nykytilanteesta sekä tulevaisuuden näkymistä ja tärkeimmistä palveluista. On selvää, että eri kunnat antavat erilaisia vastauksia, mutta jokainen kunta kertoo silti totuuden omasta toiminnastaan. Tarkoituksena oli juurikin kartoittaa yksittäisiä kuntia haastattelemalla Keski-Suomen kokonaistilaa digitaalisten palveluiden suhteen. Näin ollen Keski-Suomen Liitto ja Kaista käyttöön –kehittämishanke saavat arvokasta ja tarvittavaa tietoa kuntien digitaalisten palveluiden kehittämiseksi.

Jatkossa tutkimusta olisi mielenkiintoista tehdä suuremmalla otannalla. Suuremmalla otannalla oltaisiin voitu vertailla esimerkiksi kuntien sisäistä informaatiota useamman haastattelun ansiosta. Myös aineistosta oltaisiin tällä tavoin saatu syvempää, sillä eri toimialojen johtajat olisivat voineet kertoa omat näkemyksensä digitaalisuudesta liittyen omiin vastuualueisiinsa. Toimialojen johtajien vastauksia oltaisiin myös voitu vertailla keskenään muiden kuntien kanssa kattavamman kuvan paljastamiseksi.

Tutkimuksessa olisi voinut kysyä myös kuntalaisten mielipiteitä koskien kuntien digitaalisia palveluita. Kysymällä kuntalaisten mielipiteitä olisi ollut mahdollisuus saada

käsitystä siitä, kuinka kunnan ja kuntalaisten välinen vuorovaikutus havaitaan näiden palveluiden suhteen. Kuntalaisilta olisi saanut myös ensikäden tietoa digitaalisten palveluiden nykyisestä tasosta, käytöstä sekä tulevaisuuden toiveista mitä tulee digitaalisiin palveluihin.

Tämän tutkimuksen laajentaminen useamman haastattelun keinoin on yksi vaihtoehto jatkotutkimukselle tulevaisuudessa, vaikka tutkittava kenttä tuleeikin muuttumaan uusien digitaalisten palveluiden käyttöönoton myötä. Tutkimuksen aikana joidenkin lisäkysymysten esittäminen ja lisäkysymyksiin vastausten saaminen osoittautui hankalaksi juuri samasta syystä kuin aiemmin mainittu; eri toimialojen johtajilla olisi ollut joko enemmän tai parempaa tietoa aina kustakin toimialasta

Tekijän yleisen ympäristöönsä kohdistuvan havainnoinnin mukaan julkiseen sektoriin liittyvät aiheet eivät ole todellakaan ensimmäisenä tutustuttavien ja tutkittavien aiheiden listalla, kun puhutaan tekijän omasta lähipiiristä sekä nuoremasta ikäpolvesta yleensä. Aiheelta puuttuu ”mediaseksikkyyttä”, joten se jätetään suurimmaksi osaksi huomiotta tai kokonaan muiden huoleksi, vaikka aihepiiri koskettaa jokaisen kansalaisen elämää joka ainoa päivä ja tulee etenkin tulevaisuudessa koskettamaan vielä enenevässä määrin.

Tulevina aikoina palveluiden käyttövastuu tulee siirtymään entistä enemmän kuntalaisten harteille itsepalveluajatuksen ottaessa enemmän jalansijaa digitaalisten palveluiden kehittämisessä. Tämä tarkoittaa sitä, että kunnat tulevat todennäköisesti automatisoimaan kaikki automatisoitavaksi sopivat palvelut vähitellen. Tällöin voidaan olettaa, että kunnan rooliksi muodostuu enemmänkin etäisen mahdollistajan rooli nykyisen kaltaisen asiakaspalvelijan roolin sijasta palveluihin liittyen. Palveluita tullaan myös todennäköisesti kehittämään entistä enemmän yhteistyössä muiden kuntien kanssa, sillä se on jokaiselle kunnalle tapa säästää resursseja etenkin palveluiden hankintavaiheessa. Myös valtakunnalliset palvelut, yhtenä esimerkkinä näistä lupapiste.fi –palvelu, tulevat kasvattamaan rooliaan tulevaisuudessa kuntien tarjoamien palveluiden joukossa.

Kuntien täydellinen siirtyminen digitaalisiin palveluihin tulee kuitenkin vielä tois-
taiseksi olemaan hidasta ja portaittaista. Etenkin ikäväestö ja seniorikansalaiset täy-
tyy pitää palveluiden piirissä perinteisin menetelmin niin pitkään, kunnes voidaan
olla varmoja, että myös heillä on tarpeeksi kyvykkyyttä ja tahtoa käyttää palveluita
digitaalisesti.

”Maailmamme ja koko planeettamme on nyt yhtä digitaalista pelikenttää ja hybridiä
digitaalitodellisuutta”. (Salmenkivi 2012, 210.)

Lähteet

Alueiden yritys- ja elinkeinorakenteen muutos. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu, 13/2014. Viitattu 5.10.2016.

<http://tem.fi/documents/1410877/2859687/Alueiden+yritys-+ja+elinkeinorakenteen+muutos+04042014.pdf>.

Datakeskus on kunnanjohtajan märkä uni – katso kartalta, missä ne ovat ja mihin niitä halutaan. 2015. Uutinen YLE:n verkkosivuilla 22.10.2015. Viitattu 10.11.2016.

<http://yle.fi/uutiset/3-8397233>.

Digibarometri 2015. Kaupan liitto, Liikenne- ja viestintäministeriö, Tekes, Teknologiateollisuus ja Verkkoteollisuus. Helsinki: Taloustieto Oy. Viitattu 8.10.2016.

<http://www.digibarometri.fi/uploads/5/8/8/7/58877615/digibarometri-2015.pdf>.

Digibarometri 2016. Kaupan liitto, Liikenne- ja viestintäministeriö, Tekes, Teknologiateollisuus ja Verkkoteollisuus. Helsinki: Taloustieto Oy. Viitattu 8.10.2016.

<http://www.digibarometri.fi/uploads/5/8/8/7/58877615/digibarometri-2016.pdf>.

Digitaalinen tieto, innovatiiviset palvelut, hyvät yhteydet - Liikenne- ja viestintäministeriön hallinnonalan konsernistrategia 2016-2020, Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisu, 1/2016. Viitattu 7.10.2016.

<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/64935/1-2016%20Konsernistrategia.pdf?sequence=1>.

Digitaaliset palvelut - Edelläkävijän opas loistavien digitaalisten palveluiden toteuttamiseen, 2016. Solinor Oy. Viitattu 10.10.2016.

<https://solinor.fi/2016/04/28/uusi-opas-digitaaliset-palvelut-edellakavijan-opas-loistavien-digitaalisten-palveluiden-toteuttamiseen/>.

Digitalisaatio keskisuurissa yrityksissä, Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisu, 14/2014. Viitattu 9.10.2016.

<https://www.lvm.fi/documents/20181/797516/Julkaissu+14-2014/d9fbe70f-89c4-4504-83bb-c642cacaf40d?version=1.0>.

Hernesniemi, H. (toim.), 2010. Digitaalinen Suomi 2020 - Älykäs tie menestykseen. p. Helsinki: Teknologiateollisuus Ry.)

Hirsjärvi, S., Hurme, H., 2004. Tutkimushaastattelu - Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. p. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P., 2000. Tutki ja kirjoita. p. Helsinki: Tammi.

Hyvien käyttökokemusten valtio - Vinkkejä julkisen sektorin digitalisoijalle. n.d. Digia Oyj. Viitattu 5.10.2016. <http://resources.digia.com/digitaalinen-hyvinvointivaltio-opas-julkishallinnon-digitalisointiin>.

Jyrämä, A., Mattelmäki, T., 2015. Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. p. Helsinki: Unigrafia Oy.

Kananen, J. 2008. Kvali - Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. p. Jyväskylän yliopistopaino.

Kasvunvara - Työkaluja parempaan palveluun, 2012. Sitra, ProAgria Keskusten Liitto. p. Helsinki: Libris Oy.

KaPA –laki. Kansallinen Palveluarkkitehtuurilaki 2016. Viitattu 7.11.2016. <http://vm.fi/kapa-laki>.

Keski-Suomen Strategia - Maakuntasuunnitelma 2040, Maakuntaohjelma 2014-2017. Keski-Suomen Liitto, 2014. Viitattu 8.10.2016. <http://www.keskisuomi2040.fi/lataukset/2014-06-06-Keski-Suomen-liitto-Keski-Suomen-Strategia-2040.pdf>.

Liikenne ja viestintä digitaalisessa Suomessa – Liikenne- ja viestintäministeriön tulevaisuuskaatsaus, 2014. Viitattu 9.10.2016. https://www.lvm.fi/documents/20181/797583/LVM_tulevaisuuskaatsaus_2014/d11fd003-1564-4e74-a07d-12091a7f1e2c?version=1.0.

Lookinno Oy, 2015. Viitattu 10.11.2016. <https://medics24.com/fi/medics24-online-laakaripalvelu/>.

Lupapiste.fi. n.d. Viitattu 4.11.2016. <https://www.lupapiste.fi/palveluinfo>.

Miettinen. S. (toim.), 2011. Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. p. Tampere: Tammerprint Oy.

Palvelutalouden murros ja digitalisaatio - Suomen kasvun mahdollisuudet. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu, Innovaatio. 12/2015. Viitattu 7.10.2016.

http://digitaalinenpolku.fi/wp-content/uploads/2015/08/TEMjul_12_2015_web_30032015.pdf.

Pohjoisen Keski-Suomen Verkkopalvelut Oy. N.d. Viitattu 4.11.2016.

<http://www.verkkopalvelut.com/home>.

SADe-ohjelma (Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma) - Loppuraportti. Valtionvarainministeriön julkaisu 21/2016. <http://vm.fi/dms-portlet/document/0/431419>.

SADe-ohjelman loppuarviointi, 2015. Owal Group Oy. Viitattu 9.10.2016.

<http://vm.fi/documents/10623/1181507/Arviointiraportti+2015/3d4fe8a1-6a75-4287-817a-8305b93297a8>.

SADe-ohjelman palvelut, 2016. Valtiovarainministeriö. Haettu 27.10.2016 sivustolta www.vm.fi, internetosoite <http://vm.fi/sade-ohjelman-palvelut>.

Salmenkivi, S. 2012. Digitaalitodellisuus - Seuraava murros on jo täällä. p. Helsinki: Talentum Media Oy

Suomi.fi. Viitattu 5.11.2016.

http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/yleiset/tietoa_suomifista/index.html.

Tahvanainen, S. 2016. Digitalisaation vaikutukset johtamiseen. Kandidaatintutkielma. Jyväskylän yliopisto, tietojenkäsittelytieteiden laitos, tietojärjestelmätiede.

Tuottava ja uudistuva Suomi - Digitaalinen agenda vuosille 2011 - 2020. Arjen tietoyhteiskunnan neuvottelukunta, Liikenne- ja viestintäministeriö 2010. Vantaa: Juvenes Print Tampereen yliopistopaino Oy.

Tuulaniemi, J., 2011. Palvelumuotoilu. p. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Valmiina digikiriin - Valtiokonttorin selvitys: Digitalisaatio ja virastojen tuottavuuspotentiaali. Loppuraportti, 2015. Viitattu 11.10.2016.

http://www.valtiokonttori.fi/fi-FI/Virastoille_ja_laitoksille/Digitalisaatio/Loppuraportti_Valmiina_digikiriin.

Vuolle, N. 2016. Digitalisaation vaikutus kuluttajakäyttämiseen.
Kandidaatintutkielma. Jyväskylän yliopisto, tietojenkäsittelytieteiden laitos,
tietojärjestelmätiede.