

Mika Haverinen

**KYSELY TOIMEENTULOTUEN SÄHKÖISESTÄ HAKUPALVELUSTA  
KAINUUN SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON KUNTAYHTYMÄLLE**

Opinnäytetyö  
Kajaanin ammattikorkeakoulu  
Tradenomi  
Liiketalouden koulutusohjelma  
2012 – 2013



Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma
Tekijä(t) Mika Haverinen	
Työn nimi Kysely toimeentulotuen sähköisestä hakupalvelusta Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymälle	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot Markkinointi ja mainonta	Ohjaaja(t) Hannele Siipola Toimeksiantaja Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä
Aika Kevät 2013	Sivumäärä ja liitteet 71 + 58
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää syitä sille, miksi Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän (Kainuun sote) tarjoaman toimeentulotuen sähköisen hakupalvelun käyttöaste on alhainen. Pyrittiin selvittämään mitä esteitä ja kynnyksiä toimeentulotuen hakijoilla on sähköisen palvelun käytön kanssa, millä asiakasryhmillä on eniten ongelmia palvelun kanssa ja miten palvelua voisi mahdollisesti kehittää.</p> <p>Näitä asioita selvitettiin kvantitatiivisen kyselytutkimuksen avulla. Kysely oli suunnattu lähinnä tutkimuksen voimassaoloaikana (23.1.–8.3.2013) toimeentulotukea hakeneille henkilöille Kainuun alueella Puolankaa ja Vaalaa lukuun ottamatta. Kysely oli saatavilla niin kirjallisesti Kainuun soten sosiaalitoimistoissa, kuin linkitettyinä sähköisesti kuntayhtymän internet-sivuilla. Vastauksia saatiin yhteensä 120 kappaletta. Saadut vastaukset analysoitiin SPSS 21.0-ohjelmalla, ja tutkimustuloksiin liittyvät kuviot laadittiin LibreOffice 4.0-ohjelmalla.</p> <p>Ensimmäisenä opinnäytetyössä esitellään työn teoreettinen viitekehys ja muut taustat. Tässä osiossa esitellään työn toimeksiantaja, eli Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, eli Kainuun sote. Teoreettinen viitekehys taas käsittelee asiakkaaseen liittyvää teoriaa asiakastyytyväisyysjohtamisen, asiakkaan kokeman arvon sekä segmentoinnin kannalta. Lisäksi teoreettiseen viitekehukseen kuuluu palveluiden teoria; palveluiden laatu, sekä sähköinen asiointi ja sähköiset palvelut.</p> <p>Työn jälkimmäinen, empiirinen osa taas käsittelee tehtyä tutkimusta ja sen tuloksia. Näistä selvisi muun muassa, että suurimpia esteitä toimeentulotuen sähköiselle hakemiselle on asiakkaiden halu asioida henkilökohtaisesti (40,2 %), skannausmahdollisuuden puute toimeentulotukihakemuksen liitteitä ajatellen (28,3 %), tietämättömyys sähköisen palvelun olemassaolosta (28,3 %) sekä tietokoneen tai internet-yhteyden puute (25 %).</p>	
Kieli	Suomi
Asiasanat	Sähköinen asiointi, sähköiset palvelut, asiakastyytyväisyys
Säilytyspaikka	<input type="checkbox"/> Verkkokirjasto Theseus <input type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto



School Business	Degree Programme Business Administration
Author(s) Mika Haverinen	
Title A Survey to Improve Kainuu Social and Health Care Joint Authority's E-Service Option for Income Support Application	
Optional Professional Studies Marketing and advertising	Instructor(s) Hannele Siipola
	Commissioned by Kainuu Social and Health Care Joint Authority
Date Spring 2013	Total Number of Pages and Appendices 71 + 58
<p>The purpose of this thesis was to find out the reasons why very few customers of Kainuu Social and Health Care Joint Authority (Kainuun sote) use the electronic service option when applying for income support. In other words, the aim was to investigate what obstacles the customers face when using the e-service, which customer segments have most trouble with the service, and how it would be possible to improve the quality of the provided e-service.</p> <p>Quantitative research methods were used to carry out a survey between 23.1. and 8.3.2013. The survey was targeted mainly for all the customers who applied for income support during the study period in all the municipalities in the Kainuu area, except for Vaala and Puolanka. The questionnaire was available in every social welfare office in Kainuun sote municipalities, and it was also linked in the Kainuun sote website as an electronic answering option. In the end, 120 responses were gathered. The responses were analyzed with SPSS 21.0 and all the results-related figures in this thesis were drawn by using LibreOffice 4.0.</p> <p>The first part of the thesis deals with the theoretical framework behind the survey and the introduction of Kainuu Social and Health Care Joint Authority. This part includes customer and service related framework, such as customer satisfaction, segmentation, e-services and service quality.</p> <p>The latter part of the thesis consists of an empirical part of the survey, i.e. what was done and what are the results. It was revealed, among other things, that Kainuun sote customers prefer to do their income support related business personally in a social welfare office (40,2 % of the respondents), many lack the opportunity to scan the required paperwork (28,3 %) and equally many were unaware of the existence of the e-service option (28,3 %).</p>	
Language of Thesis	Finnish
Keywords	e-services, electronic services, customer satisfaction
Deposited at	<input type="checkbox"/> Electronic library Theseus <input type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences

# SISÄLTÖ

1 JOHDANTO.....	1
2 KAINUUN SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON KUNTAYHTYMÄ.....	2
2.1 Kainuun hallintokokeilu 2005 – 2012.....	2
2.2 Kainuun sote 2013 –.....	3
2.3 Toimeentulotuki.....	4
3 ASIAKASTYYTYVÄISYYSJOHTAMINEN JA ASIAKKAAN KOKEMA ARVO....	6
3.1 Asiakkaiden segmentointi.....	6
3.2 Asiakastyytyväisyysjohtaminen.....	8
3.3 Asiakkaan kokema arvo.....	10
4 PALVELUN RAKENNE JA SÄHKÖISET PALVELUT.....	12
4.1 Sähköinen asiointi ja sähköiset palvelut.....	14
4.2 Palvelun laatu.....	16
4.3 Palvelupaketti.....	17
5 OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUSMENETELMÄN VIITEKEHYS.....	19
5.1 Tutkimusprosessin vaiheet.....	20
5.2 Tutkimustyytit.....	23
5.3 Kysymystyytit ja asenneasteikot.....	24
5.3.1 Suljetut kysymykset.....	24
5.3.2 Avoimet kysymykset.....	25
5.3.3 Asenneasteikot.....	26
6 TUTKIMUSONGELMA JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	28
6.1 Kyselyn saatesivu ja kyselylomake.....	30
7 TUTKIMUKSEN TULOKSET.....	32
7.1 Vastaajien taustatiedot.....	32
7.2 Tuen hakemiseen vaikuttavat tekijät.....	38
7.2.1 Toimeentulotuen sähköisen hakupalvelun käyttö tulevaisuudessa.....	41
7.2.2 Vastaajien tyytyväisyys kirjalliseen ja sähköiseen hakupalveluun.....	46
7.2.3 Sähköisestä palvelusta puuttuvat ominaisuudet ja niiden tärkeys.....	48
7.2.4 Sähköisen asioinnin käytön esteet.....	50
7.2.5 Sähköistä palvelua koskevat väittämät.....	62
7.3 Vapaamuotoiset kysymykset.....	65
8 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	67
LÄHTEET.....	70
LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä tutkimusta Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymälle (”Kainuun sote”) koskien kuntayhtymän tarjoamaa sähköistä toimeentulotuen hakupalvelua. Palvelu on ollut saatavilla 1.5.2009 lähtien, mutta se ei ole saavuttanut toivottua suosiota verrattuna perinteiseen toimeentulotuen kirjalliseen hakemiseen. Esimerkiksi vuonna 2012 sähköisten hakemusten osuus kaikista toimeentulotukihakemuksista oli vain 4,33 %. Sähköisesti jätetyt toimeentulotukihakemukset helpottavat hakemusten käsittelyä. Sähköisiin hakemuksiin liittyy vähemmän työvaiheita, ja toisin kuin kirjalliset hakemukset, ne voidaan käsitellä periaatteessa missä tahansa Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän sosiaalitoimistossa. Kuntayhtymä saa noin 27.000 toimeentulotukihakemusta vuosittain, eli keskimäärin ~2.250 hakemusta joka kuukausi. Hakemusten käsittelyn helpottamisella voitaisiin säästää paljon resursseja ja palvella asiakkaita paremmin.

Tutkimus suunnattiin toimeentulotuen hakijoille, ja sillä pyrittiin selvittämään miksi sähköisen palvelun käyttöaste on alhainen. Tosin sanoen tutkimuksella pyrittiin selvittämään muun muassa mitä esteitä ja kynnyksiä kuntayhtymän asiakkailta on sähköiseen toimeentulotuen hakupalveluun liittyen, millä asiakasryhmillä on eniten ongelmia sähköisen palvelun kanssa ja miten palvelua voisi mahdollisesti kehittää. Työn toimeksiantajia Kainuun soten puolelta olivat nimellisesti kuntayhtymän perhepalvelujohtaja Matti Heikkinen sekä toimeentulotukipäällikkö Paula Tikkanen.

Ensimmäisenä tässä opinnäytetyössä käydään läpi aihealueen teoreettista viitekehystä ja muita taustoja. Ensimmäisenä esitellään työn toimeksiantajaorganisaatio, Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä sekä tämän opinnäytetyön aiheeseen läheisimmin liittyvät kuntayhtymän palvelut, eli toimeentulotukipalvelut. Opinnäytetyön teoreettista viitekehystä esitellään asiakkaan ja palveluiden näkökulmasta; muun muassa keitä ovat asiakkaat, mitä on asiakkaiden segmentointi ja asiakastytyväisyysojohtaminen, mitä ovat sähköiset palvelut ja palvelun laatu. Lisäksi tutustutaan tieteellisen tutkimustoiminnan teoriaan, joka oli tarpeen tämän opinnäytetyön käytännön osan, eli itse tutkimuksen toteutuksessa. Edellä mainitun teoreettisen viitekehysten jälkeen esitellään itse tehty tutkimus ja sen tulokset.

## 2 KAINUUN SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON KUNTAYHTYMÄ



*Kuvio 1: Kainuun maakunnan vaakuna*

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, "Kainuun sote", on organisaatio, joka tuottaa kaikki sosiaali- ja terveyspalvelut (lukuun ottamatta lasten päivähoitoa) Hyrynsalmen, Kajaanin, Kuhmon, Paltamon, Ristijärven, Sotkamon sekä Suomussalmen alueella. Puolanka on Kainuun soten osajäsen, jonka osalta kuntayhtymä vastaa vain erikoissairaanhoidosta sekä ympäristöterveydenhuollosta. Kaikista Kainuun kunnista vain Vaala jää täten Kainuun soten toimialueen ulkopuolelle. Edellä

mainittujen palvelujen lisäksi kuntayhtymä tuottaa alueelleen myös henkilöstö-, talous- ja tietohallinnon palveluja. Kaikki nämä palvelut työllistävät noin 3.200 henkilöä. (Maakunta a.)

### **2.1 Kainuun hallintokokeilu 2005 – 2012**

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä perustuu vuoden 2005 alusta vuoden 2012 loppuun välisenä aikana toimineeseen Kainuun hallintokokeiluun. Hallintokokeilu itse perustui eduskunnan helmikuussa 2003 säätämään lakiin Kainuun hallintokokeilusta. Kokeilun tavoitteena oli edistää Kainuun alueen kehitystä ja vahvistaa sen tulevaisuutta lisäämällä maakunnallista itsehallintoa ja kuntien välistä yhteistyötä sekä mahdollistaa paremmin Kainuun sosiaalisten ja yhteiskunnallisten ongelmien ratkaisemisen kokoamalla maakunnallinen päätöksenteko yhteen päätöksentekolimeen (maakuntavaltuusto). Kainuu kärsi asukasluvun laskusta, ikärakenteen vanhenemisesta, yritystoiminnan supistumisesta, työpaikkojen vähenemisestä ja kuntatalouksien heikkenemisestä. Lisäksi nähtiin, että hallinto- ja budjettirakenteet eivät riittävästi tukeneet isojen ja vaikuttavien elinkeino- ja yritys-elämän kehittämishankkeiden aikaansaamista maakunnassa. Eduskunta myös katsoi Kainuun olevan sopivan kokoinen alue uudenlaisten hallinto- ja rahoitusrakenteiden kokeiluun. Nämä olivat lähtökohdat eduskunnan helmikuussa 2003 säätämään lakiin Kainuun hallintokokeilusta. (Maakunta b.)

Kainuun hallintokokeilun aikana maakunta vastasi sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävistä (lasten päivähoitoa lukuun ottamatta), sekä osin opetustoimen (lähinnä lukiokoulutus ja ammatillinen koulutus) tehtävistä. Nämä tehtävät olivat ennen hallintokokeilua eri kuntien vastuulla. Lisäksi maakunnan vastuulla oli kokeilun aikana maakunnan yleinen elinkeinopolitiikka sekä maakunnan suunnittelu ja Kainuun alueen kehitys. Kainuun hallintokokeilu onnistui hyvin etenkin sosiaali- ja terveydenhuollon osalta. Hallintokokeilun keskeisimmän annin katsotaan olevan palvelujen järjestämisen kokoaminen ja maakunnan kustannustehokkuuden herääminen. Sosiaali- ja terveydenhuollon osalta kustannuksia saatiin hillittyä alle Manner – Suomen keskiarvon kokeilun viitena ensimmäisenä vuotena. Kustannukset tosin nousivat voimakkaasti kokeilun loppupuolella. Maakunnan vastuulla ollut aluekehityspolitiikka ei ollut kovin menestynyttä. Alkuperäistä kunnianhimoista tavoitetta poismuuton pysäyttämisestä ei saavutettu, ja väestönkehityksen suunta ei muuttunut kokeilun aikana. (Maakunta c.)

## **2.2 Kainuun sote 2013 –**

Kainuun maakuntakokeilu lopetti toimintansa 31.12.2012. Sen jälkeen (1.1.2013 lähtien) maakunnan sosiaali- ja terveystalouksista on vastannut Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä. Kainuun sotella on seitsemän tulosaluetta, jotka edelleen jakautuvat useisiin vastuualueisiin:

1. Hallinto: Kuntayhtymän hallinto.
2. Keskitetyt yhteiset tukipalvelut: Yleispalvelut, tietohallinto, henkilöstöpalvelut, talouspalvelut.
3. Perhepalvelut: Lapsiperheiden terveydenhuolto- ja sosiaalipalvelut, aikuissosiaalipalvelut, vammaispalvelut.
4. Sairaanhoidon palvelut: Radiologia, patologia, lääkehuolto, ensihoito, leikkaus ja anestesia, tehohoito, välinehuolto ja infektion torjunta.
5. Terveyden ja sairaudenhoitopalvelut: Aikuisten mielenterveys ja riippuvuuksien hoito, suun terveydenhuolto, operatiivinen, konservatiivinen, vastaanotto- ja terveyskeskussairaalat, päivystys.
6. Vanhuspalvelut: Kotona asumista tukevat palvelut, ympärivuorokautiset hoivapalvelut, palveluohjaus ja ostopalvelut.

7. Ympäristöterveydenhuolto: Terveysvalvonta, eläinlääkintähuolto, ympäristöterveydenhuollon laboratorio.

(Maakunta d.)

Näistä tulosalueista tämä opinnäytetyö liittyy lähinnä perhepalveluihin, aikuissosiaalipalveluiden vastuualueeseen, johon kuuluu sosiaalityö ja toimeentuloturva. Toimeentulotuen katsotaan olevan viimesijainen toimeentuloturvan muoto.

### **2.3 Toimeentulotuki**

Toimeentulotuki on kunnan myöntämää rahallista tukea, joka on muuta toimeentuloturvaa täydentävää, viimesijaista taloudellista tukea. Toimeentulotuen tarkoituksena on turvata henkilön tai perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä tilanteissa, joissa henkilön tai perheen muut tulot ja varat eivät riitä kohtuullisiin elinkustannuksiin. Tietyissä tilanteissa toimeentulotukea voidaan myöntää ehkäisevästi. Toimeentulotukilain mukaan toimeentulotuen määrä on määriteltyjen menojen ja käytettävissä olevien tulojen ja varojen erotus. Jokaisen toimeentulotukea hakevan henkilön tai perheen mahdollisuudet saada toimeentulonsa turvatuksi muista tulonlähteistä. (Maakunta e.) Toimeentulotuen suuruus siis vaihtelee tapauskohtaisesti. Tavallisesti toimeentulotuki määritetään kuukauden ajaksi, mutta tarpeen mukaan tukea voidaan myöntää ja maksaa kuukautta lyhyemmältä tai pidemmältä ajalta. (Maakunta f.)

Toimeentulotukea voi hakea kirjallisesti tai sähköisesti. Sähköinen vaihtoehto on ollut saatavilla 1.5.2009 lähtien. Sähköinen palvelu on auki ympäri vuorokauden ja sen tarkoituksena on parantaa palveluiden saatavuutta, sekä nopeuttaa ja helpottaa toimeentulotuen hakemista. Sähköiseen palveluun täytyy kirjautua luotettavalla tavalla tunnistautuneena. Palvelun tukemia käyttäjän tunnistamistapoja ovat mobiilivarmenne, (verkko)pankkitunnukset ja sirullinen henkilökortti. Sähköisesti lähetettävään hakemukseen täytyy lisätä liitteet skannaamalla tarvittavat paperit, esimerkiksi tulo/meno-kuitit, sähköiseen muotoon ja liittää ne lähtevän hakemuksen yhteyteen. Hakemuksen jättämisen jälkeen ei ole enää mahdollista liittää kyseiseen hakemukseen liitteitä, joten sähköinen hakemus ja sen skannatut liitteet tulee molemmat jättää samanaikaisesti. (Maakunta g.)



Sähköinen palvelu on siis ollut käytettävissä muutaman vuoden. Se ei ole kuitenkaan saavuttanut suurta suosiota, ja esimerkiksi vuonna 2012 sen käyttöaste jäi 4,33 %:iin kaikista toimeentulotukihakemuksista. Palvelun käyttöaste on kuitenkin ollut vuosien varrella kasvamaan päin, mikä näkyy tämän opinnäytetyön toimeksiantajan, eli kuntayhtymän antamista tilastoista:

<b>Vuosi</b>	<b>Sähköiset hakemukset</b>	<b>Hakemuksia yhteensä</b>	<b>Sähköisten hakemusten %-osuus</b>
2009 (1.5.-31.12.)	244	17.750	1,37
2010	591	27.758	2,13
2011	1.041	26.437	3,94
2012	1.135	26.196	4,33

Huomionarvoista tässä taulukossa on se, että vuoden 2009 luvut koskevat vain ajankohtaa 1.5. – 31.12., koska sähköinen palvelu avattiin 1.5.2009.

Vaikka toimeentulotukea voi hakea sähköisesti internetin kautta, päätöstä toimeentulotuesta ei tällä hetkellä voida antaa sähköisesti. Päätös toimeentulotuesta annetaan aina kirjallisesti viranhaltijapäätöksenä. Annetun päätöksen mukana palautetaan hakemuksen mukana tulleet liitteet. Toimeentulotukipäätökseen tyytymättömällä on oikeus tehdä annetusta päätöksestä oikaisuvaatimus. (Maakunta h.)

### **3 ASIAKASTYYTYVÄISYYSJOHTAMINEN JA ASIAKKAAN KOKEMA ARVO**

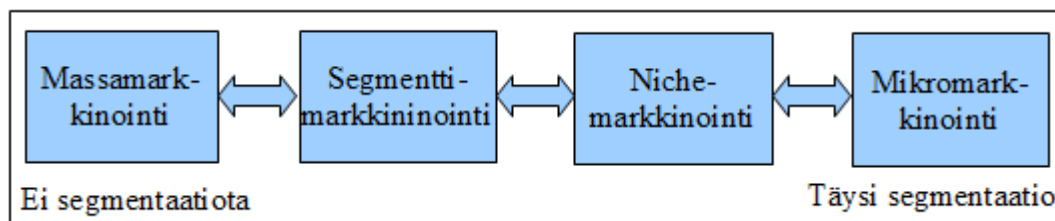
Palveluorganisaation asiakkaita, ovat ne, jotka käyttävät organisaation palveluita. Asiakas on usein yksityinen henkilö, esimerkiksi tähän opinnäytetyöhön liittyen henkilö joka hakee toimeentulotukea. Asiakas voi olla myös ryhmä, esimerkiksi yritys tai perhe. Perinteisesti asiakkaina on pidetty organisaation ulkopuolisia henkilöitä, joiden tarpeita pyritään tyydyttämään. Asiakkaita on kuitenkin myös organisaation sisällä, esimerkiksi sisäisen palvelutoiminnan asiakkaat ovat asiakaspalveluhenkilöstö. Organisaation täytyy pystyä kehittämään työtapansa sellaisiksi, että kyseinen organisaatio pystyy palvelemaan ja tukemaan asiakaspalvelussa työskenteleviä, jotta nämä henkilöt voisivat edelleen tarjota organisaation ulkopuolisille asiakkaille hyvää palvelua. Muussa tapauksessa palvelujen laatu kärsii. Pelkkä asiakaspalvelijoiden halu palvella hyvin ei siis riitä hyvän asiakaspalvelun saavuttamiseksi, vaan asiakaspalvelijoiden täytyy saada tukea monilta organisaation toiminnoilta ja sidosryhmiltä, joista heidän työnsä on riippuvainen. (Grönroos 1987, 43-44)

Asiakkaan toimintaa ohjaavat tämän odotukset, tarpeet ja toiveet. Saattaa olla, että asiakkaan tarpeet voi tyydyttää esimerkiksi vain yksi tietty viranomaisen tai julkisen hallinnon palveluorganisaatio. Joskus taas asiakkaan tarpeet voi tyydyttää usea eri palveluorganisaatio. (Grönroos 1987, 45)

#### ***3.1 Asiakkaiden segmentointi***

Markkinat koostuvat ostajista, jotka eroavat toisistaan yhdellä tai useammalla tavalla. Eroja ostajien, asiakkaiden, välillä on muun muassa heidän haluihinsa, heidän käytettävissään olevissa resursseissa ja ostokäyttäytymisessä. Segmentoinnilla (engl. market segmentation) tarkoitetaan toisistaan tarpeillaan ja ostokäyttäytymisellään poikkeavien asiakasryhmien, eli segmenttien tunnistamista. Segmentoiva organisaatio pyrkii näin mukauttamaan tarjoomaansa yhden tai useamman asiakasryhmän tarpeisiin sopivaksi. Segmentointi on tärkeä osa markkinointia ja se tarjoaa monia etuja verrattuna segmentoimattomaan ”massamarkkinointiin.” Segmentoinnissa voidaan tunnistaa neljä eri tasoa, riippuen tarkasteltavan segmentin koosta. Edellä mainittu massamarkkinointi

on segmentoinnin laajin taso, jossa organisaatio ei ole jakanut asiakkaita segmentteihin. Tätä seuraa segmenttimarkkinointi, niche-markkinointi ja lopulta eniten segmentoituneena tasona mikromarkkinointi. Mikromarkkinoinnin tasolla tarjoomaa muokataan jopa yksittäisten asiakkaiden tarpeiden mukaiseksi. (Kotler & Armstrong 1996, 197–200)



Kuvio 2: Markkinoinnin segmentaation tasot (Kotler & Armstrong 1996, 197)

Segmentointi siis mahdollistaa keskittymisen tiettyihin asiakasryhmiin. Esimerkiksi pieni yritys voi keskittyä pieneen asiakassegmenttiin ja erikoistua pitkälle tämän markkinaloikon palvelemiseen oman kapasiteettinsa puitteissa. Kohdistamalla toiminta tietyille asiakassegmenteille on mahdollista säästää yrityksen voimavaroja sekä suunnitella oikea palvelutuote oikealle kohderyhmälle oikeaan aikaan oikeilla markkinointikeinoilla mahdollisimman edullisesti. Tosin sanoen segmentointi mahdollistaa organisaatiolle edullisen panos-tuotos -suhteen. Lisäksi segmentointi mahdollistaa asiakaskeskeisen markkinointiajattelun toteuttamisen; asiakas ja tämän ostotarpeet ja -motiivit ymmärretään mahdollisimman hyvin. Jos asiakas tunnetaan hyvin, on mahdollista sopeutua nopeasti, mikäli kysyntä muuttuu. Lisäksi segmentoinnin avulla voidaan käyttää tuotteen vahvoja puolia maksimaalisesti hyväksi. (Äyväri, Suvanto & Vitikainen 1991, 48–49)

Segmentoinnin tulee täyttää tiettyjä edellytyksiä, jotta se olisi segmentoivalle organisaatiolle mielekästä. Ensinnäkin segmenttien tulee olla riittävän suuria asiakkaiden lukumäärän kannalta ajateltuna, jotta olisi taloudellisesti kannattavaa rakentaa erillisiä markkinointiohjelmia. Toiseksi, segmenttien on oltava riittävän erilaisia, että niiden väliset käyttäytymiserot voidaan havaita ja tunnistaa. Kolmanneksi, segmenttien täytyy olla segmentoivan organisaation tavoitettavissa. Tämä tarkoittaa sitä, että kullekin segmentille voidaan kohdistaa tehokkaasti juuri sille tarkoitettu markkinointipanos. Tosin sanoen segmentit pidetään toisistaan erillään ja jokaiselle segmentille kyetään

kohdistamaan juuri oikeanlainen markkinointiviesti. Neljäs ja viimeinen segmentoinnin edellytys on segmentointikriteerien validiteetti. Segmentointikriteerien tulee siis olla sellaisia, että niiden avulla voidaan mitata asiakkaiden ominaisuuksien ja ostokäyttäytymisen eroja. (Äyväri, Suvanto & Vitikainen 1991, 50)

### **3.2 Asiakastyytyväisyysjohtaminen**

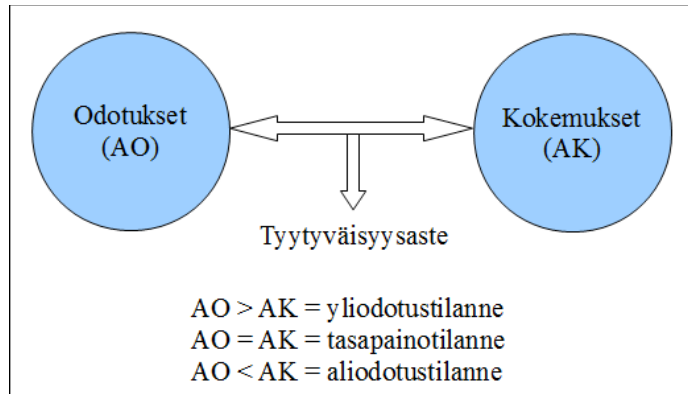
Rope (2000, 638) määrittelee asiakastyytyväisyyden seuraavasti: ”Asiakaslähtöinen johtamis- ja markkinointijärjestelmä, jossa asiakastyytyväisyyskokemuksista saadun rekisteröidyn palautteen avulla kehitetään toimintaa sisäisen markkinoinnin keinoin laatujohtamisen hengessä ja samalla mielikuvamarkkinoinnin mukaisesti syvennetään asiakassuhteita toiminnan tulosta parantavasti tietokantamarkkinoinnin avulla.” (Rope 2000, 638)

Asiakastyytyväisyysjohtaminen perustuu monien markkinoinnillisten osa-alueiden uudenlaiseen ja täsmälliseen määrittelyyn. Asiakastyytyväisyysjohtaminen on kokonaisvaltainen markkinoinnillinen toimintamalli, johtamisjärjestelmä ja toimintatapa, jossa yhdistyvät palvelumarkkinointi, sisäinen markkinointi, mielikuvamarkkinointi, laatumittaukset, asiakassuhdemarkkinointi ja tietokantamarkkinointi. (Rope, 1998, 22-25) Asiakastyytyväisyysjohtamisen peruselementit muodostuvat kolmen eri kentän merkityssisällöistä, jotka käyvät ilmi jo itse termistä ”asiakastyytyväisyysjohtaminen”: Asiakas, tyytyväisyys ja johtaminen. Tosin sanoen asiakastyytyväisyysjohtamista tulee tarkastella kolmen eri osa-alueen kokonaisuutena, ja se miten asiakastyytyväisyysjohtamista toteutetaan, riippuu suoraan siitä, miten nämä käsitteet määritellään. (Rope 1998, 26)

Perinteisesti sanalla ”asiakas” on tarkoitettu henkilöä kuluttajahyödykemarkkinoilla tai yritystä tai muuta organisaatiota, johon on syntynyt asiakassuhde. Tässä perinteisessä mallissa asiakkuus on edellyttänyt asiakassuhteen syntymistä ostamisen kautta. Asiakastyytyväisyysjohtamisessa sanalla ”asiakas” on toisenlainen, laajempi merkityssisältö. Asiakkaita eivät ole vain ne henkilöt ja organisaatiot, jotka ovat ostaneet yrityksen tuotteita tai palveluita, vaan myös kaikki ne henkilöt ja organisaatiot, joiden kanssa yritys

on ollut kontaktissa esimerkiksi yrityksen henkilöstön, tuotteiden tai tukijärjestelmien kautta. Aina kun henkilö (tai organisaatio) on kontaktissa jonkin yrityksen osan kanssa, syntyy kontaktipinta yrityksen ja henkilön välillä. Kaikista näistä kontakteista syntyy kokemuksia, jotka asiakas kokee omien odotustensa valossa joko positiivisesti tai negatiivisesti. Positiivisia kokemuksia syntyy, kun asiakkaan odotukset täyttyvät tai ylittyvät, kun taas negatiivisia kokemuksia syntyy odotusten jäädessä täyttämättömiksi. Kullakin asiakkaalla on omat odotuksensa, joten on mahdollista, että samanlainen kontaktitilanne voi synnyttää niin negatiivisia kuin positiivisiakin kokemuksia. (Rope 1998, 26-29) Esimerkiksi tähän opinnäytetyöhön liittyen kahdella Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän sähköistä toimeentulotuen hakupalvelua käyttäneellä henkilöllä voi olla hyvin erilaiset kokemukset sähköisestä palvelusta, riippuen kyseisten henkilöiden odotuksista ja valmiuksista käyttää sähköistä palvelua.

Asiakastyytyväisyyden toinen kenttä, tyytyväisyys, muodostuukin lähinnä asiakkaan odotusten ja kokemusten vuorovaikutuksesta. Tätä vuorovaikutusta kuvataan kuviossa 3. Odotusten (joita voidaan tunnistaa kolmenlaisia: ihanneodotukset, ennako-odotukset ja minimiodotukset) taso muodostaa lähtökohdan ja vertailuperustan kokemuksille. Kuten jo mainittiin, kullakin henkilöllä on omanlaisensa odotukset ja saman tasoinen toiminta saattaa tuottaa niin negatiivisen kuin positiivisenkin kokemuksen. Tässä yhteydessä sanalla ”tyytyväisyys” viitataan tyytyväisyyden asteeseen tyytyväinen-tyytymätön-ulottuvuudella. Vastinparina tyytyväisyydelle ovat aina henkilön *odotukset* ja eri kontaktitilanteissa syntyvät *kokemukset*. Asiakkaan odotusten taso muodostaa lähtökohdan ja vertailuperustan kokemusten muodostumiselle. Vaikka odotukset ovat tässä mallissa lähtökohta tyytyväisyyden muodostumiselle, asiakastyytyväisyysjohtamisessa voidaan ja pyritään vaikuttamaan niin asiakkaan odotuksiin kuin kokemuksiin. (Rope 1998, 29-30)



*Kuvio 3: Odotusten ja kokemusten muodostama tyytyväisyys. (AO = asiakkaan odotukset, AK = asiakkaan kokemukset) (Rope 1998, 29)*

Asiakastytyväisyyden kolmas kenttä on johtajuus. Perinteisesti johtajuutta on tarkasteltu näkökulmasta, jossa johtajuus jaetaan ihmisten johtamiseen (leadership) ja liiketoiminnan johtamiseen (management). Asiakastytyväisyysjohtamisen kohdalla ei voida tehdä näin suoraa jakoa, sillä asiakastytyväisyysjohtaminen liittyy näiden molempien johtajuuden ulottuvuuksien kokonaisvaltaiseen toteuttamiseen *asiakastytyväisyyden kautta*. Asiakastytyväisyysjohtamisessa yhdistyykin monien johtamisoppien piirteet. (Rope 1998, 46-48)

### **3.3 Asiakkaan kokema arvo**

Asiakkaan kokema arvo syntyy yksittäisessä kulutus- tai palvelutilanteessa, ja on kyseisestä tilanteesta riippuva, yksilöllinen kokemus. Kuluttajan arvot taas ovat jokaisen henkilön uniikkeja, laajoja elämän peruseriaatteita, taipumuksia ja arvostuksia. Nämä molemmat arvot ohjaavat asiakkaan osto- ja kulutuskäyttäytymistä. Asiakkaan kokeman arvon muodostumista voidaan kuvata esimerkiksi seuraavanlaisesti kuviossa 4:

$$\text{Asiakkaan kokema arvo} = \frac{\text{Koetut hyödyt}}{\text{Koetut uhraukset}}$$

*Kuvio 4: Asiakkaan kokema arvo (Kuusela & Rintamäki 2002, 17)*

Kuviossa 4 esitetyllä asiakkaan kokemalla hyödyllä tarkoitetaan yhdistelmää kaikista niistä asiakkaan positiivisista kokemuksista ja ominaisuuksista (esimerkiksi tuotteen fyysiset ominaisuudet, tuotetuki, ostohinta ja koettu laatu), jotka liittyvät jollain tavalla arvoa tuottavaan tuote- tai palvelupakettiin. Asiakkaan kokemat uhraukset taas ovat tuote- tai palvelupakettiin liittyvien negatiivisten kokemusten, ominaisuuksien ja muiden uhrauksien summa. Maksimoidakseen asiakkaan kokeman arvon palveluorganisaation tulee siis nostaa asiakkaan kokemaa hyötyä ja vähentää tämän kokemia uhrauksia. Asiakkuuden ”nettoarvoksi” nousee tuotteesta tai palvelusta saatujen hyötyjen ja asiointista johtuvien kustannusten erotus. (Kuusela & Rintamäki 2002, 16-19)

Jotta palveluorganisaatio voisi tuottaa asiakkaalle arvoa ja täyttää tai jopa ylittää asiakkaan odotukset, organisaation tulee tuntea perinpohjaisesti asiakkaan kokemat hyödyt ja uhraukset. Hyödyt ja uhraukset pitää tuntea niin konkreettisina asiointin tuloksina, kuin itse asiointiprosessiin liittyvinä hyötyinä ja uhrauksina. Tosin sanoen, asiakkaan kokemaa arvoa ei tuota pelkät tuotteesta tai palvelusta koituvat tulokset, vaan myös itse asiointiprosessi. Esimerkiksi ostosten teko kaupassa on asiakkaalle arvoa tuottava kokemus joka vaikuttaa tämän kulutus- ja ostokäyttäytymiseen. (Kuusela & Rintamäki 2002, 43-44) Myös toimeentulotuen sähköisen hakupalvelun käyttäminen on kokemus, joka voi tuottaa asiakkaalle arvoa. Miellyttävä ja helpokäyttöinen sähköinen palvelu luo asiointikokemuksen, joka tuottaa arvoa asiakkaalle ja mahdollisesti saa tämän käyttämään sähköistä palvelua pysyvästi kirjallisen hakemisen sijaan. Vastaavasti asiakkaan epämiellyttäväksi ja vaikeakäyttöiseksi kokema sähköinen palvelu ajaa tämän muiden vaihtoehtoisten palveluiden pariin, jotka asiakas kokee paremmiksi.

## 4 PALVELUN RAKENNE JA SÄHKÖISET PALVELUT

Palvelut ovat luonteeltaan monimutkaisia ja sanalla palvelu on monia merkityksiä. Palvelu voi tarkoittaa niin henkilökohtaista palvelua, kuin palvelua tuotteena. Miltei mistä tahansa tuotteesta voi tehdä palvelun, jos myyjä pyrkii mukauttamaan tuotetta asiakkaan yksityiskohtaisimpienkin vaatimusten mukaisesti. Tuote on itsessään fyysinen tavara, mutta tapa toimittaa kyseinen tuote asiakkaalle asiakkaan haluamalla tavalla on palvelua. Palveluihin yleensä liitetään jonkinlainen vuorovaikutus asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä, mutta tämä ei välttämättä ole totta kaikissa tilanteissa. Grönroos (1998, 52) antaa esimerkin tilanteesta, jossa putkimies korjaa vesivuodon huoneistossa silloin, kun asiakas ei itse ole henkilökohtaisesti paikalla. Tosin tällaisessa tilanteessa vuorovaikutusta voidaan katsoa tapahtuvan silloin, kun asiakas soittaa putkimiehelle ja pyytää tältä palvelua. (Grönroos 1998, 49–50)

Palvelua voidaan tarkastella kahdesta eri näkökulmasta, kuluttajan tai tuottajan näkökulmasta. Tuottajan kannalta palvelu on tapahtumien ja prosessien summa. Palvelu on pääasiassa immateriaalinen (aineeton), asiakkaalle hyödyn tuottava toimenpiteiden sarja. Kuten edellä mainittiin, palveluun voi myös liittyä konkreettinen, fyysinen tuote tai tuotos. Asiakas sen sijaan ei juurikaan kiinnitä huomiota palvelun takana oleviin prosesseihin, vaan keskittyy omiin tavoitteisiinsa palvelua kuluttaessaan. (Kinnunen 2004, 7).

Palveluille voidaan löytää neljä eri peruspiirrettä, joita kutsutaan myös palveluiden markkinoinnin neljäksi peruspilariksi:

1. Palvelut ovat luonteeltaan aineettomia (intangibility).
2. Palvelut ovat epäjohdonmukaisia (inconsistency).
3. Palveluita ei voi varastoida tai käyttää palvelutilanteen päätyttyä, sillä ne ainakin jossain määrin tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti (perishability).
4. Koska, palvelut ovat erottamattomia tuottamis- ja kulutustilanteestaan, ne vaativat asiakkaan sekä palveluntarjontamekanismin läsnäoloa palvelun tuottamisen



aikana. (inseparability).

(Dann & Dann 2011, 226–227)

Palvelujen luonteeseen kuuluu se, että ne ovat aineettomia (intangibility). Se tarkoittaa sitä, että palveluita ei voida suoraan arvioida millään aisteilla ja palvelun ytimestä puuttuu fyysinen tuote. Palvelua ei voida koskettaa, maistaa, nähdä tai kuulla tai muuten havaita, ennen kuin se tuotetaan ja samalla kulutetaan. Toisaalta aineettomuus palveluiden kohdalla voi olla häilyvä käsite, sillä joissain tuotemalleissa on selvää päällekkäisyyttä tuotteen aineettomien ja aineellisten osien välillä. Kuluttajan näkökulmasta aineettomuus vaikeuttaa palvelujen vertaamista toisiinsa objektiivisesti, sillä palveluille ei ole selviä, ulkoapäin tarkasteltavia vertailukohtia. (Dann & Dann 2011, 226–227).

Palvelujen ”epäjohdonmukaisuus” (inconsistency) viittaa siihen, kuinka kaksi palvelutilannetta ei ole koskaan täysin samanlaisia, kun otetaan huomioon ihmisen vaikutus palveluun ja vaihtelevuus kuluttajan, palveluntarjoajan sekä palveluympäristön välillä. Tätä tapahtuu myös internetin palveluissa. Esimerkiksi internet-yhteydessä palveluntarjoajaan voi olla vaihteluita muun muassa kyseisen sivun sillä hetkellä kokeman rasituksen vuoksi. (Dann & Dann 2011, 227–229) Näin voisi käydä esimerkiksi Kainuun sotien toimeentulotuen sähköisen hakupalvelun kohdalla. Internet-pohjaiset palvelut tarjoavat mahdollisuuden tarjota hyvin tarkasti suunniteltuja ominaisuuksia, samalla antaen illuusion vaihtelevuudesta ja vuorovaikutuksesta.

Palveluiden varastoimattomuus (perishability) pohjautuu siitä, että palvelut tuotetaan ja kulutetaan lähes samanaikaisesti. Tämä on totta etenkin henkilökohtaisten palveluiden ja viihteen kohdalla. Kun esimerkiksi mahdollisuus kokea urheilutapahtuma tai performanssi on ohi, se on ohi lopullisesti. Tai hieman samantapaisesti, puolityhjä ravintola ei voi varastoida sen hetkisiä tyhjiä pöytiään kiireistä iltaa varten. Koska palvelut ovat vahvasti ajasta riippuvaisia, liikkeenjohdon on osattava kontrolloida kysyntää muun muassa hinnoittelun ja promootioiden avulla, jotta organisaation hallussa olevat resurssit voidaan käyttää mahdollisimman hyvin hyödyksi. (Dann & Dann 2011, 227; 229).

Kuten on jo mainittu, palveluita ei voi erottaa tuottamis- ja kuluttamistilanteestaan. Tähän liittyy myös se, että palveluiden kohdalla asiakas osallistuu tuotantoprosessiin ainakin jossain määrin. Asiakas ei siis ole pelkkä passiivinen palvelun vastaanottaja, vaan häntä voidaan kutsua yhdeksi palvelun tuotantoresurssiksi: Ei ole palvelua ilman asiakasta. Palveluntarjontamekanismi on se työkalu, jolla palvelu toimitetaan asiakkaalle ja se on toinen erottamaton osa palvelun onnistumista. (Dann & Dann 2011, 227–228)

#### **4.1 Sähköinen asiointi ja sähköiset palvelut**

Sähköisellä asioinnilla on laissa (laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 4 §) annettuja määritelmiä. *Sähköisellä tiedonsiirtomenetelmällä* tarkoitetaan ”telekopiota ja telepalvelua, kuten sähköistä lomaketta, sähköpostia tai käyttöoikeutta sähköiseen tietojärjestelmään, sekä muuta sähköiseen tekniikkaan perustuvaa menetelmää, jossa tieto välittyy langatonta siirtotietä tai kaapelia pitkin; ei kuitenkaan puhelua.” *Sähköinen viesti* on määritelty informaatioksi, joka on lähetetty tiedonsiirtomenetelmällä ja joka on tarvittaessa tallennettavissa kirjalliseen muotoon. *Sähköinen asiakirja* on lain mukaan sähköinen viesti, joka liittyy asian vireillepanoon, käsittelyyn tai päätöksen tiedoksiantoon. (Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa a.) Esimerkiksi Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän sähköinen toimeentulotuen hakupalvelu täyttää kaikki nämä kolme määritelmää.

Internet on yksi viime aikojen suurimmista kehitysaskelista palveluiden tehokkuuden parantamisessa. Organisaatiot voivat tarjota samoja palveluita kuten ne tekivät ennen internetiä, mutta nyt monet asiat voidaan hoitaa paljon tehokkaammin. Organisaatiot voivat muun muassa ottaa tilauksia asiakkailta verkossa, vähentää paperityötä ja aikaa, joka kuluu tilausten ja maksujen käsittelyyn. (Palmer 2011, 92-93) Tämä on totta Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymänkin suhteen. Sähköinen toimeentulotuen hakupalvelu mahdollistaa ajasta ja paikasta riippumattoman toimeentulotuen hakemisen, joka samalla vähentää kuntayhtymälle lankeavaa työtaakkaa

ja nopeuttaa hakemusten käsittelyä huomattavasti.

Sen lisäksi, että palveluja voidaan internetin avulla tarjota entistä tehokkaammin, asiakkaille voidaan tarjota täysin uudenlaisia palveluita ja lisätä uusia ominaisuuksia olemassa oleviin palveluihin, sekä tavoittaa asiakkaita jotka aikaisemmin olivat palveluntarjoajan tavoittamattomissa. (Palmer 2011, 93-94) Esimerkiksi toimeentulotuen sähköiseen hakupalveluun voisi periaatteessa lisätä ominaisuuden, joka mahdollistaisi toimeentulotukihakemuksen edistymisen seuraamisen reaaliajassa.

Verkkoympäristö soveltuu laadukkaana sähköisen palvelun (e-service) tarjoamiseen, sillä ne ovat molemmat aineettomia ja informaatioon perustuvia. Internetin palveluntarjontateknologiat ovat minimoineet tietyt palvelutuotteisiin liittyvät ongelmat. Ensinnäkin internetissä palveluilla on mahdollista toimia 24 tuntia vuorokaudessa vuoden ympäri. Verkkopalvelu ei ole myöskään riippuvainen paikasta, vaan asiakas voi käyttää palvelua lähes mistä tahansa. Asiakas voi ottaa yhteyttä palveluntarjoajaan silloin kun se hänelle sopii, välittämättä aukiolo- ja palveluajoista. Ajasta ja paikasta riippumattomuus auttaa nujertamaan etenkin palveluiden ”erottamattomuudesta” (inseparability) ja varastoimattomuudesta (perishability) juontuvia ongelmia. Verkkopalvelu tuotetaan palveluntarjoajan servereillä, eikä asiakkaan pidä olla fyysisesti läsnä tässä tilanteessa. Automatisoidut palvelut ja niiden tarjoama informaatio voidaan pitää verkossa, toisin kuin perinteiset palvelut joita ei voi varastoida. (Dann & Dann 2011, 231–232)

Vaikka palvelut ovat luonteeltaan ”epäjohdonmukaisia”, kuten aikaisemmin on mainittu, sähköisesti verkossa toteutetussa palvelussa olevat epäjohdonmukaisuudet voidaan minimoida tehokkaasti ja taata, että jokaista asiakasta palvellaan tasavertaisesti. Sähköinen palvelu on useimmiten täysin automaattinen, joten ihmisen vaikutus palvelun laatuun on minimaalinen ainakin palveluntarjoajan puolella. Persoonaton teknologinen käyttöliittymä vapauttaa asiakkaat tekemään virheitä ilman arvostelua tai tuomitsemista, sekä saamaan apua ilman vaivautumisen tunnetta. Verkossa asiakas voi hakea tietoa kiusallisista aiheista anonyymisti ilman huolta sosiaalisesta häpeästä. (Dann & Dann 2011, 230–231)

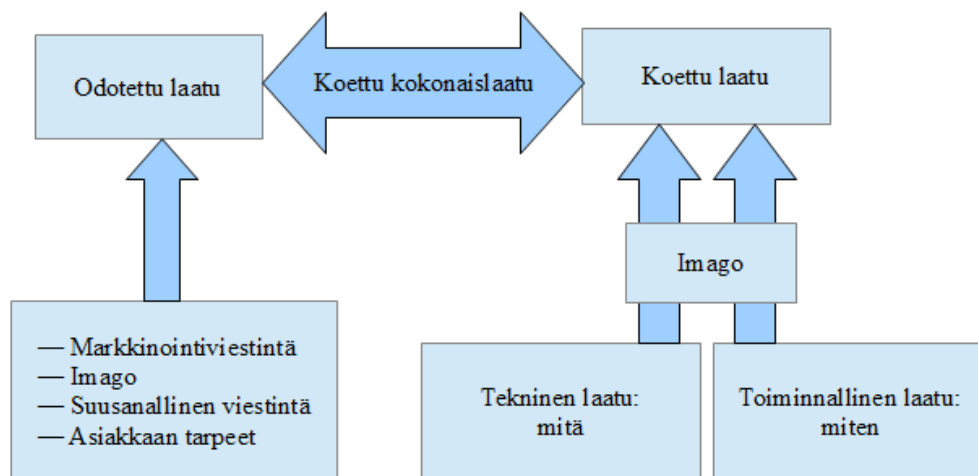
## 4.2 Palvelun laatu

Palvelut koetaan subjektiivisesti. Siksi usein sanotaankin, että laatu ”on sitä mitä asiakkaat kokevat.” Palvelun laatuun voidaan katsoa vaikuttavan kaksi ulottuvuutta:

1. Lopputuloksen tekninen laatu: Mitä?
2. Prosessin toiminnallinen laatu: Miten?

(Grönroos 1998, 62–65).

Palvelua monesti kehitetään esimerkiksi laajentamalla palveluverkkoa, ottamalla palvelukseen asiantuntevia henkilöitä tai hankkimalla korkealaatuisia laitteita. Tällä tavalla parannetaan pääasiassa palvelun *teknistä laatua*, mutta asiakas ei välttämättä ole tyytyväinen pelkästään tähän. Palveluihin liittyykin teknisen laadun lisäksi toinen ulottuvuus, joka ohjaa asiakkaan käyttäytymistä: *toiminnallinen laatu*. Vaikka palvelu tarjotaan, niin se täytyy hoitaa hyvin, jotta asiakas olisi tyytyväinen. Palvelun pitää täyttää asiakkaan varsinaiset tarpeet ja toiveet. (Grönroos 1987, 45–46)



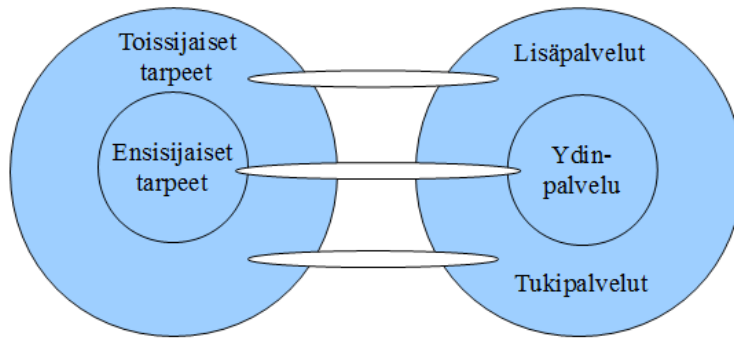
Kuvio 5: Koettu kokonaislaatu (Grönroos 1998, 67)

Nämä kaksi ulottuvuutta ovat tärkeitä palvelun laadun *kokemisessa* kokonaisuutena, mutta lisäksi koettuun laatuun voidaan katsoa vaikuttavan vielä kolmaskin tekijä: organisaation tai sen osan imago (ks. kuvion 5 oikea puolisko). Imago on asiakkaan mielessä oleva kuva palvelua tarjoavasta yrityksestä. Jos asiakkaalla on esimerkiksi positiivinen mielikuva palvelun tarjoajasta, jotkin pienet virheet palvelussa saatetaan antaa anteeksi. Toistuvat virheet vahingoittavat imagoa, ja kielteinen imago vahvistaa virheiden merkitystä asiakkaan kokemassa laadussa. (Grönroos 1998, 64–65).

Laadun kokeminen on kuitenkin monimutkaisempi prosessi, kuin pelkkä teknisen ja toiminnallisen laadun summa. Koettuun kokonaislaatuun vaikuttaa lisäksi asiakkaan *odotukset*. Tätä kokonaisuutta havainnollistetaan kuviossa 5. Kun palvelun tai tuotteen *koettu laatu* vastaa asiakkaan *odotuksia*, asiakas pitää palvelun laatua hyvänä. Vastaavasti, jos koettu laatu jää jälkeen asiakkaan odotuksista, asiakas ei koe tuotetta tai palvelua laadukkaaksi. Asiakkaan odottamaan laatuun vaikuttaa monia tekijöitä, esimerkiksi asiakkaan tarpeet ja suusanallinen viestintä. Yritys voi pyrkiä vaikuttamaan asiakkaan odotuksiin etenkin yrityksen oman imagon ja markkinointiviestinnän kautta. (Grönroos 1998, 67)

### **4.3 Palvelupaketti**

Palvelu voidaan jakaa kolmeen osaan: ydin-, lisä ja tukipalveluun. Ydinpalvelu on se palvelun ominaisuus, joka vastaa asiakkaan keskeiseen ja ensisijaiseen (osto)tarpeeseen. Lisäpalvelut ovat ydinpalvelun käytön kannalta tärkeitä palveluita, mutta ne eivät pohjautu asiakkaan ensisijaisiin tarpeisiin. Tukipalvelu taas tekee palvelun käyttämisen miellyttävämmäksi, ja kuten lisäpalvelu, myös tukipalvelu pohjautuu toissijaisiin tarpeisiin. Lisä- ja tukipalveluja yhdessä usein kutsutaan laajennetuksi (palvelu)tuotteeksi. Ydin-, lisä- ja tukipalveluiden muodostamaa kokonaisuutta kutsutaan palvelupaketiksi. Tätä mallia havainnollistetaan kuviossa 6. (Kinnunen 2004, 10–11). Esimerkiksi Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän toimeentulotuen sähköisen hakupalvelun ydinpalvelu on itse sähköinen hakupalvelu, kun taas tukipalveluksi voidaan laskea numero, johon voi soittaa ongelmatilanteessa.

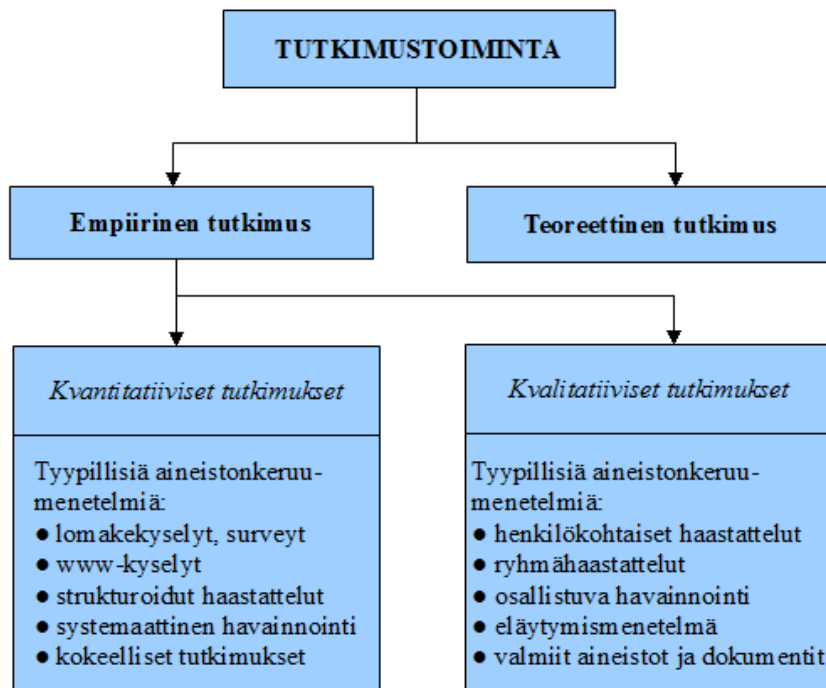


*Kuvio 6: Malli palvelun käsitteestä (palvelun osat ja vastaavat asiakkaan tarpeet) (Kinnunen 2004, 10)*

Palvelutuotteen mallissa tärkeintä on sen asiakaskeskeisyys. Mallissa on siis otettava huomioon kaikki asiakkaan kokemat palvelun näkökohdat, eli edellä mainitut palvelun tekninen ja toiminnallinen laatu. Palvelupaketti ei välttämättä muodostu pelkistä palveluista, vaan jotkin sen osista saattavat perustua konkreettisiin tuotteisiin. Rope (1998, 119) antaa pankkikortin esimerkkinä avustavasta lisätuotteesta; voidakseen käyttää pankkiautomaatin palvelua asiakas tarvitsee pankkikortin, joka on konkreettinen tavara. On tietenkin myös mahdollista, että palvelupaketin ytimessä on tuote, ja tätä ydintuotetta tuetaan erilaisilla lisä- ja tukipalveluilla. Palvelutuotteen/-paketin rakenne voi siis olla hyvin monimutkainen, ja joissain tapauksissa eri osien roolit ovat häilyviä. Etenkin lisä- ja tukipalveluiden ero ei ole aina selvä. Sama lisäpalvelu voi tilanteesta riippuen muuttua tukipalveluksi ja tukipalvelu lisäpalveluksi. Palvelua tarjoavan organisaation kannalta täten on tärkeää tehdä ero lisä- ja tukipalveluiden välillä; lisäpalvelut ovat tärkeitä, ja usein välttämätön osa palvelua, kun taas tukipalveluja usein käytetään kilpailukeinona. (Grönroos 1998, 119-120)

## 5 OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUSMENETELMÄN VIITEKEHYS

Tieteellinen tutkimustoiminta voidaan jakaa kahteen osa-alueeseen. Ensinnäkin on olemassa niin kutsuttua teoreettista tutkimusta, jossa käytetään hyväksi valmiina olevaa tietomateriaalia. Toiseksi on olemassa empiiristä, eli havainnoivaa tutkimusta, joka puolestaan perustuu havainnointiin teoreettisen tutkimuksen perusteella kehitettyjen menetelmien pohjalta. On olemassa kahdenlaista empiiristä tutkimusta: kvantitatiivista ja kvalitatiivista tutkimusta, joita kutsutaan myös määrälliseksi ja laadulliseksi tutkimukseksi. Näillä kahdella on muutamia oleellisia eroja, jotka erottavat ne toisistaan. (Heikkilä 2005, 13–18)



Kuvio 7: Tutkimusten jaottelua (Heikkilä 2004, 13)

*Kvantitatiivinen*, eli määrällinen tutkimus, pyrkii vastaamaan muun muassa sellaisiin kysymyksiin kuin mikä, missä, paljonko ja kuinka usein. Sille on ominaista numeerisesti suuret ja edustavat otokset sekä ilmiöiden kuvaaminen numeerisen tiedon pohjalta. Tästä syystä kvantitatiivista tutkimusta kutsutaan usein myös tilastolliseksi tutkimukseksi. Kvantitatiivisen tutkimuksen tyypillisimpiä aineistonkeruumenetelmiä ovat muun muassa lomakekyselyt, www-kyselyt, systemaattinen havainnointi ja strukturoidut haastattelut.

*Kvalitatiivinen* tutkimus, jota kutsutaan myös laadulliseksi tutkimukseksi, taas pyrkii vastaamaan muun muassa kysymyksiin miksi, miten ja millainen. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on siis auttaa ymmärtämään tutkimuskohdetta ja selittämään sen käyttäytymisen ja päätösten syitä. Toisin kuin kvantitatiivinen tutkimus, kvalitatiivinen tutkimus perustuu usein suppeaan mutta harkinnanvaraisesti koottuun näytteeseen ja ilmiöitä kuvataan ”pehmeän” tiedon pohjalta, jota ei voida esittää numeerisesti. (Heikkilä 2005, 13–16)

Vaikka tutkimus luokitellaan yleensä joko kvalitatiiviseksi tai kvantitatiiviseksi, ikään kuin toisensa poissulkevinä, rajan veto niiden välillä ei aina ole näin mustavalkoinen. Esimerkiksi kvantitatiiviseen tutkimukseen voidaan yhdistää kvalitatiivisia aineksia, jolloin usein puhutaan ”semikvalitatiivisesta” (puolilaadullisesta) tutkimuksesta. Näin voidaan saada kvalitatiivisen tutkimuksen selityskykyä kvantitatiivisille tuloksille. (Rope 2000, 423) Periaatteessa myös tässä opinnäytetyössä toteutettu tutkimus on edellä mainitun kaltainen semikvalitatiivinen tutkimus. Tutkimuksessa käytettiin hyödyksi muutamia avoimia kysymyksiä, joilla haettiin syventävää tietämystä tietyistä tutkittavista asioista. Esimerkiksi kyselyn kysymykset 15 ja 18 olivat kvantitatiivisia, ja niiden jälkeen esitetyillä avoimilla kysymyksillä (kysymykset 16 ja 19) haettiin perusteluita kysymyksiin 15 ja 18 kvantitatiivisesti annettuihin vastauksiin.

### **5.1 Tutkimusprosessin vaiheet**

Kvantitatiivinen tutkimus on monivaiheinen prosessi ja tutkimusprosessista voidaan tunnistaa ainakin viisi eri päävaihetta aina ongelman määrittämisestä tulosten raportointiin ja esittelyyn:

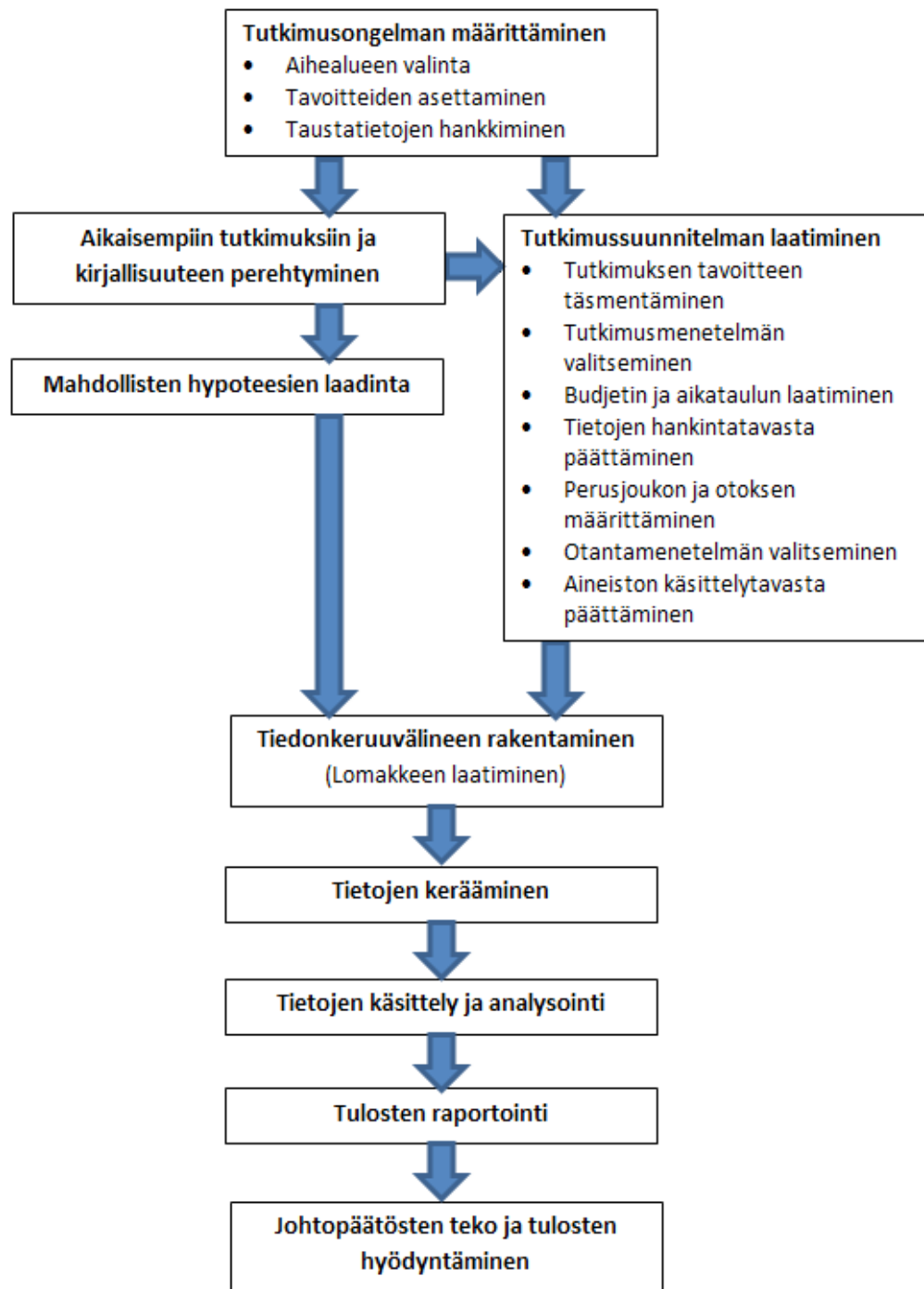
1. ongelman määrittäminen
2. tutkimussuunnitelman laatiminen
3. aineiston keräys
4. aineiston käsittely



## 5. tulosten raportointi ja esittely

(Lotti 1998, 27)

Tästä mallista on olemassa laajennettu versio, joka lisää prosessiin muutaman vaiheen (ks. kuvio 8 sivulla 22). Tutkimussuunnitelmaa laadittaessa voidaan perehtyä aikaisempiin tutkimuksiin ja kirjallisuuteen. Samalla voidaan laatia mahdolliset hypoteesit. Ennen tiedonkeräysvaihetta täytyy rakentaa tiedonkeruuväline, toisin sanoen kyselylomake. Prosessin lopuksi, tulosten raportoinnin ja esittelyn jälkeen on vielä yksi vaihe: johtopäätösten teko ja tulosten hyödyntäminen käytännössä. (Heikkilä 2005, 25)



Kuvio 8: Kvantitatiivisen tutkimusprosessin vaiheet (Heikkilä 2005, 25)

## 5.2 Tutkimustyypit

Markkinointitutkimusten tutkimustyypit voidaan jakaa *jatkuviin* seurantatutkimuksiin ja erillisiin, useimmiten *kertaluontoisiin* ”ad hoc” -tutkimuksiin, joita käytetään yksittäisten ongelmien selvittämiseen. Jatkuvia tutkimuksia on kahdenlaisia; jatkuvat seurantatutkimukset ja säännöllisin väliajoin tehtävät läpileikkaustutkimukset, joita kutsutaan myös omnibustutkimuksiksi. Jatkuvilla seurantatutkimuksilla mitataan kehitystä, esimerkiksi myynnin tai kulutuksen kehitystä aikaisempaan tietoon ja kilpailijoihin verrattuna. Omnibustutkimuksella taas mitataan säännöllisin väliajoin, esimerkiksi vuoden tai muutaman kuukauden välein, läpileikkauksen omaisesti haastattelututkimuksen avulla kuluttajan käyttäytymistä, ostotapoja, mediakäyttäytymistä, tuotteiden käyttötapoja tai mielipiteitä. (Lotti 1998, 34-35)

Tämän opinnäytetyön kannalta olennaisin tutkimustyyppi on kertaluontoinen erillistutkimus, eli niin kutsuttu ad hoc -tutkimus. Kertaluontoisia tutkimuksia käytetään yksittäisten ongelmien selvitykseen, esimerkiksi tähän opinnäytetyöhön liittyvässä tutkimuksessa selvitetään syitä sille, miksi sähköisiä toimeentulotukihakemuksia jätetään suhteellisen vähän verrattuna perinteiseen kirjalliseen hakemiseen. Tällaiset kertaluontoiset tutkimukset tehdään täysin ”mittatilaustyönä”, mikä tarkoittaa sitä, että tutkimuksen tietojenkeräysmenetelmä (tässä tapauksessa kyselylomake) ja kyselyn otos valitaan erikseen. Erillistutkimusta käytetään tavallisesti silloin, kun selvitettävä ongelmakenttä on laaja ja monimutkainen, tai jos tutkimuksen kohderyhmää ei kannata tutkia muulla tavalla. Osaksi tästä syystä erillistutkimukset ovat kustannuksiltaan esimerkiksi omnibustutkimuksia kalliimpia, ja erillistutkimuksen toteutus vie enemmän aikaa. (Lotti 1998, 37–39)

### **5.3 Kysymystyypit ja asenneasteikot**

Markkinointitutkimukseen liittyvässä kysely- tai haastattelulomakkeessa tarvitaan monenlaisia eri kysymystyyppejä ja asteikkomenetelmiä. Markkinoinnin ongelma tulee ensin muuttaa tutkimusongelmaksi, ja sitten kysymyksiksi. Kysymystenasettelu voi kärsiä, mikäli tätä prosessia ei tehdä huolellisesti. Oikeaa asiaa pitää kysyä oikeanlaisella kysymyksellä. Kysymyksenasettelussa epäonnistuminen tarkoittaa sitä, että tutkimuksella / kysymyksellä tuotetaan epämääräistä tietoa, jota ei ehkä pystytä hyödyntämään. Tutkimusongelman tulee olla riittävän jäsentynyt, muutoin kyselylomakkeen kysymyksistä helposti tulee rajaamattomia ja sekavia. (Lotti 1998, 72)

#### **5.3.1 Suljetut kysymykset**

Tässä opinnäytetyössä laadittiin kyselylomake, jossa käytettiin paljon suljettuja, niin kutsuttuja strukturoituja kysymyksiä, eli monivalintakysymyksiä. Strukturoiduille kysymyksille ominaisin piirre on valmiit, toisensa poissulkevat, vastausvaihtoehdot, joista vastaaja valitsee yhden tai useamman ympyröimällä tai rastittamalla. Tästä syystä kysymykset ovat ”suljettuja.” Strukturoituja kysymyksiä käytetään silloin, kun kaikki vastausvaihtoehdot tiedetään etukäteen ja kun vastausvaihtoehtoja on rajoitetusti. Joskus strukturoituun kysymykseen ei kuitenkaan aina tiedetä kaikkia mahdollisia vastausvaihtoehtoja, joten on mahdollista antaa vastaajalle yksi tai useampi ”muu, mikä” -tyyppinen vastausvaihtoehto johon vastaaja voi antaa avoimen vastauksen. Kysymys ei enää tällöin ole täysin suljettu, ja tällaista kysymystä voidaan kutsua sekamuotoiseksi. Strukturoitua kysymystä, jossa on vain kaksi vastausvaihtoehtoa, kutsutaan dikotomiseksi. Esimerkki tällaisesta kysymyksestä olisi yleisimmin vastaajan sukupuoli. (Heikkilä 2005, 50-52)

Vastaajien on helppo ja nopea vastata strukturoituihin kysymyksiin, ja myös vastausten tilastollinen käsittely on helppoa. Toisaalta tässä kysymystyypissä on omat ongelmansa. Koska kysymykseen on helppo vastata, vastaaja ei välttämättä harkitse tarkkaan minkä vaihtoehdon hän valitsee. Vastausvaihtoehdot ja niiden järjestys saattavat johdatella

vastaajaa, ja kysymyksestä saattaa puuttua jokin vaihtoehto. (Heikkilä 2005, 51)

Ongelmien minimoimiseksi strukturoidussa kysymyksessä ei saa olla liikaa vaihtoehtoja (enintään noin 10 vaihtoehtoa). Kysymykset eivät saa olla keskenään päällekkäisiä, esim. ikää kysyttäessä vastausvaihtoehdot ”20 vuotta tai alle” ja ”20 – 29 vuotta” olisivat päällekkäisiä 20-vuotiaiden osalta, mikä on virhe. Strukturoidussa kysymyksessä tulee kysyä vain yhtä asiaa kerrallaan, yksiselitteisesti ja yksinkertaisesti, ilman sivistyssanoja, slangia tai muutoin outoa kieltä. Kysymys ei saa olla johdatella vastaajaa valitsemaan tiettyjä vastausvaihtoehtoja ja kysymys ei saa olla liian pitkä. Tutkija ei välttämättä tiedosta näitä ongelmia, joten kyselylomakkeet on hyvä tarkistaa jonkin toisen osapuolen kanssa. (Lotti 1998, 75-76) Esimerkiksi tässä opinnäytetyössä pyrin tarkastuttamaan laatimani kysymykset toimeksiantajan, eli Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän, sekä opinnäytetyötä ohjaavien opettajien, Hannele Siipolan ja Simo Määtän toimesta. Kaikki mainitut ovat antaneet arvokasta palautetta kyselylomakkeesta sitä laadittaessa. Sain ideoita kysymysten suuntaamisesta (esimerkiksi toivottiin lisää kysymyksiä ohjeistuksen riittävydestä sähköisessä hakuprosessissa) aina kysymysten parempaan kieliopilliseen muotoiluun.

### 5.3.2 Avoimet kysymykset

Strukturoitujen kysymysten lisäksi tämän opinnäytetyön kyselytutkimuksessa käytettiin muutamia avoimia kysymyksiä. Avoimet kysymykset ovat lähinnä kvalitatiivisen tutkimuksen käytetyin työkalu, mutta niitä voidaan käyttää myös kvantitatiivisessa tutkimuksessa, kun tiettyjä aiheita halutaan ymmärtää syvemmin, kuin pelkän tilastollisen tiedon kanssa on mahdollista. Tosin kuin suljetut kysymykset, avoimet kysymykset ovat helppoja laatia mutta työläitä käsitellä ja vastata. Avointen kysymysten luokittelu on hankalaa, sillä ne eivät usein lankea selviin kategorioihin. Avoimet kysymykset voivat tuoda esiin tietoa, näkökulmia ja parannusehdotuksia, joita tutkija itse ei olisi osannut ajatella. Tämän tyyppiset kysymykset on hyvä jättää kyselylomakkeen loppuun, ja sijoittaa helposti täytettävät suljetut (strukturoidut) kysymykset kyselylomakkeen alkuun. Tällöin vastaaja ei virheellisesti heti saa kyselylomakkeesta

sellaista kuvaa, että se on vaikeasti täytettävissä. (Heikkilä 2005, 49-50)

Avoimia kysymyksiä on kolmenlaisia: rajaamaton avoin kysymys, autettu avoin kysymys sekä suunnattu avoin kysymys. Rajaamaton avoin kysymys on täysin avoin, ja vastaajia ei rajoiteta mitenkään. Rajaamattomalla kysymyksellä pyritään selvittämään mieleenjohtumia, assosiaatioita ja erilaisia spontaaneja mielipiteitä esimerkiksi kysymällä vastaajalta ”mitä mieltä olette X:stä?” Autettu avoin kysymys muistuttaa rajaamatonta kysymystä, mutta vastaajaa autetaan rajaamalla kysyttyä asiaa joillakin sanoilla, esimerkiksi ”mitä mieltä olette X:n Y:stä?” Autettuja avoimia kysymyksiä käytetään tietojen, muistiaineksen ja mielipiteiden selvittämiseen. Suunnatussa avoimessa kysymyksessä vastaaja voi yhä muotoilla vastauksensa vapaasti, mutta hänen ajatustensa suuntaa rajataan. Esimerkki suunnatusta avoimesta kysymyksestä olisi vaikkapa ”miksi päätitte hakea toimeentulotukea sähköisen palvelun kautta?” Suunnatuilla avoimilla kysymyksillä selvitetään arvostuksia, mielipiteitä ja ostopäätösten perusteita. (Lotti 1998, 73-74) Tässä opinnäytetyössä käytettiin suunnattuja avoimia kysymyksiä.

### 5.3.3 Asenneasteikot

Asenneasteikot ovat suljettuja kysymyksiä, joihin vastaaja ottaa kantaa asteikkotyypisin vastausvaihtoehtoin. Niillä mitataan lähinnä mielipiteitä ja asenteita. Asteikkoihin perustuvien kysymysten etuna on se, että niiden avulla on mahdollista saada paljon tietoa vähään tilaan. Toisaalta ei voida sanoa, mikä painoarvo kysymysten kohteilla on eri vastaajille. Lisäksi asenneasteikkojen heikkoutena on se, että jälkimmäisten väittämien vastauksiin saattaa vaikuttaa se, miten edellisiin väittämiin on vastattu. (Heikkilä 2005, 52-53)

Yleisimpiä asenneasteikkoja ovat Likertin asteikko ja Osgoodin asteikko. Likertin asteikko on usein mielipideväittämässä käytetty, tavallisimmin 4- tai 5-portainen asteikko, jota käytettiin myös tähän opinnäytetyöhön liittyvän kyselyn asenneasteikollisissa kysymyksissä. Yhtenä ääripäänä on tavallisesti esimerkiksi ”täysin eri mieltä” ja asteikon

toisessa ääripäässä taas on tämän vastakohta, eli ”täysin samaa mieltä.” Asteikon keskikohta muotoillaan yleensä neutraaliin muotoon, esimerkiksi ”en osaa sanoa” tai ”ei samaa eikä eri mieltä”. Tosin esimerkiksi 4-portaisessa asteikossa ei ole varsinaista keskikohtaa, mikä pakottaa vastaajan ottamaan kantaa suuntaan tai toiseen. Likertin asteikon portaiden määrä ja vastausten arvot voivat vaihdella. Aina tietenkin pätee se, että vastaajan tulee valita asteikolta parhaiten omaa käsitystään vastaava vaihtoehto. (Heikkilä 2005, 52–54)

Toinen laajasti käytetty asenneasteikko Likertin asteikon lisäksi on niin kutsuttu Osgoodin asteikko, jota kutsutaan myös semanttiseksi differentiaaliksi. Osgoodin asteikkoa käytetään esimerkiksi tuote- ja yrityskuvatutkimuksissa ja se perustuu joko 5- tai 7-portaiseen asteikkoon. Usein negatiivinen ääripää merkitään miinusmerkkisillä arvoilla ja positiivista taas plusmerkkisillä arvoilla. On myös mahdollista esittää asteikko graafisena (esimerkiksi yksinkertaisena jakamattomana janana), mutta vastausten syöttäminen ja analysointi hankaloituu tällöin huomattavasti. (Heikkilä 2005, 54)

## 6 TUTKIMUSONGELMA JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Kysely sähköisestä toimeentulotuen hakupalvelusta toteutettiin Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymälle 23.1.2013 – 8.3.2013 välisenä aikana kaikissa Kainuun maakunnan kunnissa, lukuun ottamatta Vaalan ja Puolangan kuntia. Tutkimusta toteutettiin siis yhteensä seitsemän kunnan alueella: Hyrynsalmessa, Kajaanissa, Kuhmossa, Paltamossa, Ristijärvellä, Sotkamossa ja Suomussalmella. Työn toimeksiantajia Kainuun soten puolelta olivat nimellisesti kuntayhtymän perhepalvelujohtaja Matti Heikkinen, sekä toimeentulotukipäällikkö Paula Tikkanen.

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, miksi Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän toimeentulotuen sähköisen hakupalvelun käyttöaste on alhainen. Tosin sanoen tutkimuksella pyrittiin selvittämään muun muassa mitä esteitä ja kynnyksiä kuntayhtymän asiakkailta (toimeentulotuen hakijoilla) on toimeentulotuen sähköiseen hakupalveluun liittyen, millä asiakasryhmillä on eniten ongelmia sähköisen palvelun kanssa ja miten palvelua voisi mahdollisesti kehittää. Kuten on jo mainittu, sähköisen palvelun käyttöaste on muutaman prosentin luokkaa (4,33 % vuonna 2012), ja sähköisen palvelun suosion nostamisella voitaisiin säästää paljon resursseja ja palvella asiakkaita paremmin. Sähköisesti annettuihin hakemuksiin liittyy vähemmän työvaiheita, ja ne voidaan käsitellä missä tahansa Kainuun soten sosiaalitoimistossa, mikä nopeuttaa hakemusten käsittelyä.

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisen kyselytutkimuksen avulla, koska kvantitatiivisten tutkimusmenetelmien avulla on mahdollista tutkia ja kuvata isoa osaa tutkimuksen perusjoukosta ja saada tietoa laajalta vastaajajoukolta. Tulokset on myös helppoa ja yksinkertaista selittää tilastollisesti. Tutkimuksessa tosin käytettiin myös joitain kvalitatiivisia ominaisuuksia avointen kysymysten muodossa. Avoimilla kysymyksillä on mahdollista saada tilastollista tietoa syvempää ymmärrystä, mutta avoimiin vastauksiin on työlästä vastata, joten niitä käytettiin säästeliäästi.



Toimeksiantajan kanssa vastausten määrän tavoitteeksi asetettiin vähintään 100 vastausta. Alun perin tutkimuksen oli määrä kestää 23.1.–22.2.2013 välisen ajan, mutta tutkimusaikaa jatkettiin kahdella viikolla 8.3. saakka alhaisesta vastausten määrästä johtuen. Tutkimus kesti täten lopulta 44 päivää. Alkuperäisenä tutkimuksen päättymispäivänä vastauksia oli saatu vähintään 68 kappaletta, joskin oikea määrä oli varmasti hieman tätä suurempi. Tutkimusaikaa jatkamalla vastauksia saatiin lopulta yhteensä 120 kappaletta, joista 91 saatiin kirjallisesti ja 29 sähköisesti.



**Kainuun sote tiedottaa**

 Kainuun sote

Aikuissosiaalipalveluiden henkilöstön koulutusten vuoksi kaikki

**sosiaalitoimistot ovat suljettuna**

pe 8.2.2013  
ti 19.3.2013  
ke 8.5.2013

Tuolloin ei ole toimeentulotuen maksatusta eikä puhelinaikoja. Kiireellisissä asioissa yhteydenotot p. 08 61567741.

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä sekä Kajaanin ammattikorkeakoulu selvittävät opinnäytetyönä tehtävällä kyselyllä sähköisen toimeentulotuen kehittämistä. Kyselyyn voi vastata ajalla 23.1.-22.2.2013 internetissä osoitteessa <<http://maakunta.kainuu.fi/toimeentulotuki>> tai täyttämällä kyselylomakkeen sosiaalitoimistossa.

Aikuissosiaalipalvelut

[www.kainuu.fi](http://www.kainuu.fi)

*Kuva 9: Koti-Kajaanissa 30.1. ja 6.2.2013 esitetty ilmoitus*

Kyselylomakkeet olivat saatavilla kirjallisesti Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän sosiaalitoimistoissa, sekä sähköisesti linkitettyinä kuntayhtymän internet sivuilla. Sähköinen versio kyselystä toteutettiin Google Docsin ilmaisen kyselytyökalun avulla. Jokaisen kirjallisen kyselylomakkeen saatesivulla oli myös ohjeet kyselyn löytämiseen internetissä. Kirjallisia kyselylomakkeita jaettiin kuntayhtymän toimipisteissä toimeentulotukiasioissa vierailleille asiakkaille. Kysely oli suunnattu lähinnä kaikille tutkimuksen ajankohtana toimeentulotukea hakeneille henkilöille, mutta vastauksia otettiin vastaan myös ennen tätä ajankohtaa toimeentulotukea hakeneilta henkilöiltä. Kuntayhtymä mainosti kyselyä keskiviikkoina 30.1. ja 6.2.2013 ilmestyneissä Koti-Kajaani-

lehdissä (ks. kuva 9) erään toisen ilmoituksen ohessa.

Kainuun sote sai 23.1.–8.3.2013 välisenä aikana yhteensä noin 3540 toimeentulotukihakemusta, joista 207 (5,8 %) oli sähköisiä. Tämä luku saattaa olla hieman epätarkka, sillä kaikkia 8.3. mennessä saapuneita hakemuksia ei välttämättä oltu vielä kirjattu järjestelmään kun luku koottiin. Kyselyn vastausprosenttia ei voida laskea suoraan tästä

luvusta, sillä kyselyyn saivat vastata myös ne henkilöt, jotka ovat hakeneet toimeentulotukea tämän ajankohdan ulkopuolella. Selväksi kuitenkin käy, että vastauksia saatiin pieni määrä verrattuna siihen, miten monelle henkilölle kysely suunnattiin. Vaikka tutkimukselle asetettu vastausten määrällinen tavoite (100 vastausta) saavutettiin, niin on hyvä muistaa, että saadut vastaukset eivät täten välttämättä muodosta tarkkaa kuvaa tutkittavasta perusjoukosta.

### **6.1 Kyselyn saatesivu ja kyselylomake**

Tutkimuslomakkeen ensimmäinen osa oli siihen kuulunut saatesivu. Kyseinen saatesivu on opinnäytetyössä liitteenä 1. Saatesivun tarkoituksena oli selvittää tutkimuksen taustoja vastaajalle ja motivoida tätä kyselyn täyttämiseen. Kirjallinen saatesivu oli yhden sivun mittainen. Sähköinen versio oli lähes identtinen kirjalliseen saatesivuun verrattuna, mutta siitä puuttui Kajaanin ammattikorkeakoulun logo (ja ohjeet sähköisen version löytämiseen). Sähköisessä versiossa oli lisäksi annettu ohjeet sähköisen kyselyn täyttämiseen.

Saatekirjeessä ilmoitettiin ja selitettiin vastaajalle tutkimuksen toteuttaja, toimeksiantaja, tavoitteet, tutkimustietojen käyttötapa sekä luottamuksellisuus, ja kyselyn irrallisuus toimeentulotukihakemuksesta ja -päätöksestä. Lisäksi saatesivulla ilmoitettiin mihin mennessä kyselyyn oli vastattava, minne täytetyn lomakkeen voi palauttaa, sekä allekirjoittaneen yhteystiedot siltä varalta, että vastaajalla tulee ongelmia tai kysymyksiä kyselyyn liittyen. Saatesivuun liitettiin Kajaanin ammattikorkeakoulun logo viestimään kyselyn ja toimeentulotukihakemuksen erillisyyttä.

Tutkimuslomakkeen toinen osa oli itse kysely. Kysely on tässä opinnäytetyössä liitteenä 2. Kysely on jaettu kolmeen osaan; ensimmäisenä kysyttiin vastaajien taustatietoja, jonka jälkeen kysyttiin erinäisiä tuen hakemiseen vaikuttavia tekijöitä, ja lopuksi kyselyssä oli vapaamuotoiset, avoimet kysymykset. Kysymyksiä oli yhteensä 22, joista osa oli suunnattu vain kirjallisesti toimeentulotukea hakeneille, ja osa taas vain sähköisesti hakeneille. Periaatteessa vain molemmin tavoin toimeentulotukea hakeneet olivat

”päteviä” vastaamaan jokaiseen 22 kysymykseen.

Ensimmäiset seitsemän kysymystä koskivat vastaajien taustatietoja, jotka tässä tapauksessa olivat vastaajan ikä, sukupuoli, asuinpaikkakunta, asuinympäristö, tämänhetkinen tilanne, perhekokoonpano ja koulutus. Näitä tietoja kysyttiin strukturoiduilla ja sekamuotoisilla kysymyksillä. Kysymykset 8-19 koskivat tuen hakemiseen vaikuttavia tekijöitä, ja myös näitä asioita kysyttiin strukturoitujen kysymysten ja sekamuotoisten kysymysten avulla. Kysymyksissä 13, 14, 17 ja 18 käytettiin Likertin asteikkoa. Tässä osiossa oli myös kaksi avointa kysymystä (kysymykset 16 ja 19), joilla haettiin lisätietoa niitä edeltäviin kysymyksiin annetuista vastauksista. Tästä syystä ei olisi ollut tarkoituksenmukaista sijoittaa näitä kahta avointa kysymystä kyselyn viimeiseen osioon. Kyselyn viimeinen osio, kysymykset 20-21, koostui avoimista kysymyksistä, joilla kysyttiin sähköisen palvelun ongelmista ja ohjeistuksesta, ja haettiin kehittämissuhteita sähköiseen palveluun liittyen.

## 7 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Niin kirjallisesti kuin sähköisesti palautettujen vastauslomakkeiden tiedot koottiin yhteen ja syötettiin SPSS 21.0 -ohjelmaan analysoitaviksi. SPSS-tulosteiden pohjalta piirrettiin tutkimusraportin kuviot LibreOffice 4.0-ohjelmalla. Käytetty kysely sekä kyselyn saatesivu löytyvät tämän opinnäytetyön liitteistä (saatesivu on liite 1 ja kysely liite 2). SPSS-tulosteet ovat liite 3 ja saadut avoimet vastaukset liite 4.

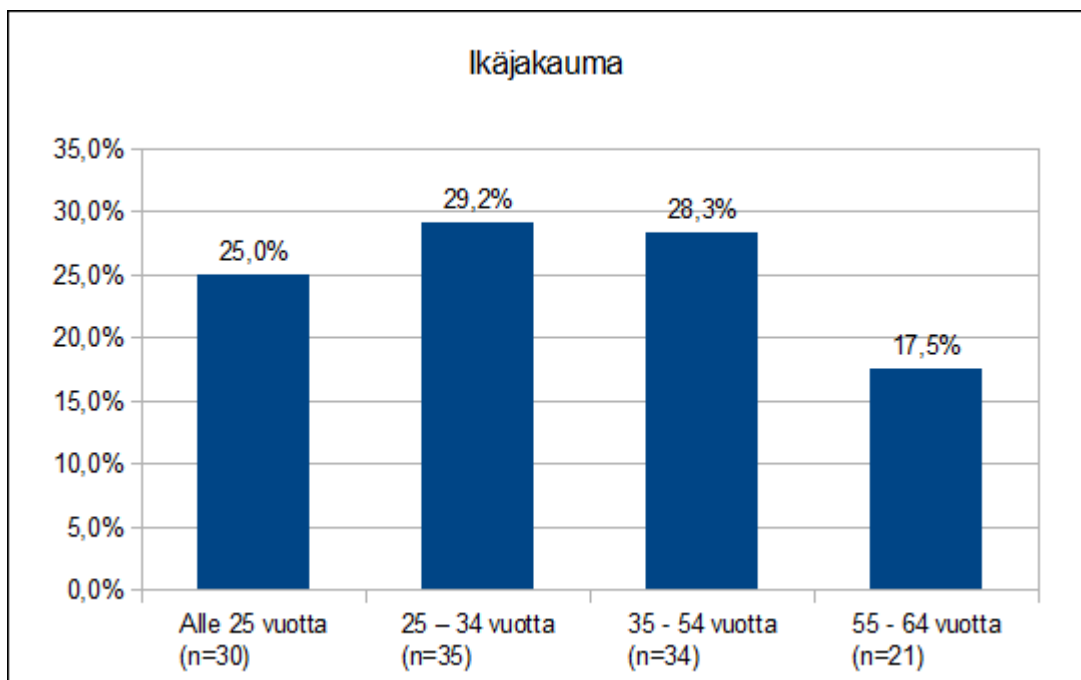
Kysymyksiin vastanneiden määrää merkitään tarpeen mukaan kuvioissa ja kuvioiden selitteissä n:llä. Itse kuvioissa on annettu tiettyihin vaihtoehtoihin vastanneiden määrä, ja kuvioiden alla olevissa seliteteksteissä on annettu kysymykseen vastanneiden henkilöiden kokonaismäärä.

### ***7.1 Vastaajien taustatiedot***

Kyselyn ensimmäisessä osiossa kysyttiin vastaajien taustatietoja, jotka olivat ikä, sukupuoli, asuinpaikkakunta, asuinympäristö, tämänhetkinen tilanne, perhekokoonpano ja koulutus.

#### **Ikäjakauma**

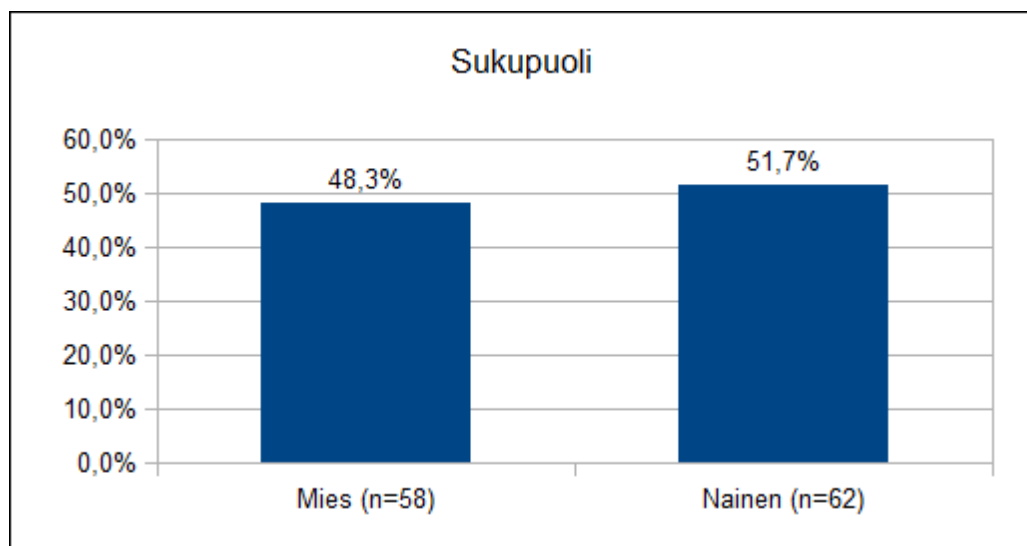
Ensimmäisenä kyselyssä kysyttiin vastaajien ikää. Suurin ikäryhmä olivat 25 – 34 -vuotiaat, joita oli noin 29 % vastaajista. Lähes yhtä moni, noin 28 % vastaajista kuului ikäluokkaan 35 – 54 -vuotiaat. Alle 25 -vuotiaita vastaajista oli tasan 25 % ja loput 17,5 % kuuluivat ikäluokkaan 55 – 64 vuotta. Huomionarvoista on, että kyselyssä oli myös vaihtoehto 65 -vuotiaille ja tätä vanhemmille, mutta yksikään vastaajista ei kuulunut tähän ikäluokkaan. (Kuvio 10)



*Kuvio 10: Vastaajien ikäjakauma (n=120)*

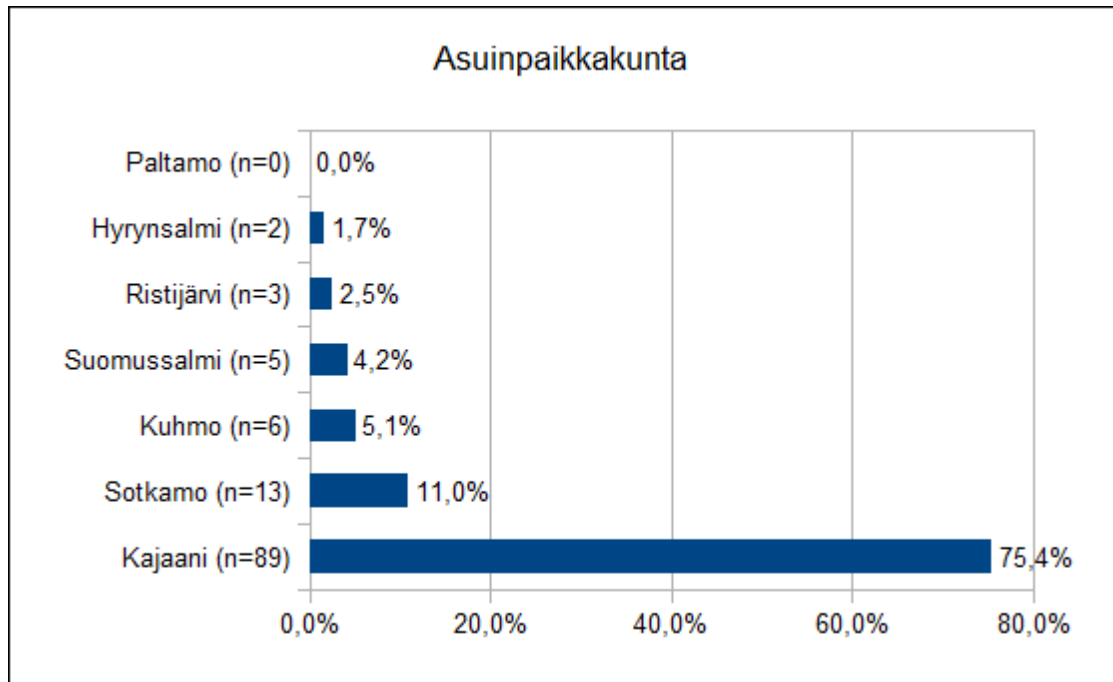
### Sukupuolijakauma

Toisessa taustatietokysymyksessä kysyttiin vastaajien sukupuolta. Vastanneista 51,7 % oli naisia ja 48,3 % oli miehiä. (Kuvio 11)



*Kuvio 11: Vastaajien sukupuolijakauma (n=120)*

## Asuinpaikkakunta

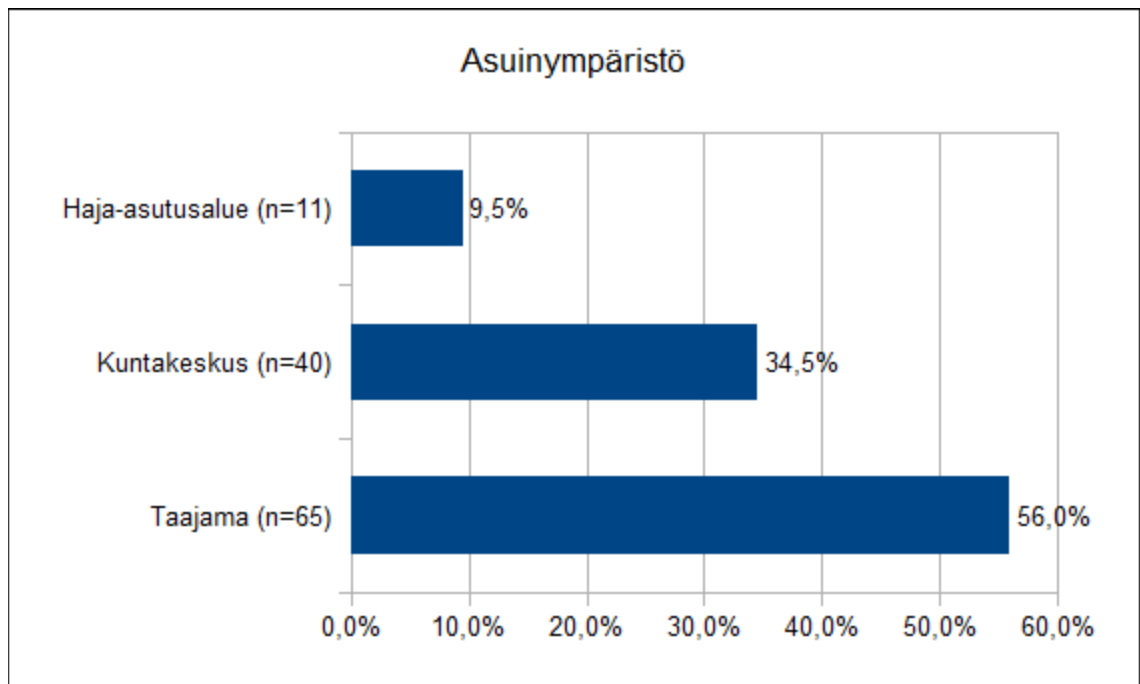


Kuvio 12: Vastaajien asuinpaikkakunnat (n=118)

Kolmannessa taustatietokysymyksessä tiedusteltiin vastaajien asuinpaikkakuntaa. Valtaosa vastaajista (75,4 %) oli kotoisin Kajaanista. Toiseksi eniten vastaajia, 11 %, oli Sotkamosta. Kolmanneksi suurin osa, 5,1 %, vastaajista ilmoitti asuinpaikkakunnakseen Kuhmon. Suomussalmelta oli 4,2 %, Ristijärveltä 2,5 % ja Hyrnsalmelta 1,7 % vastaajista. Yksikään vastaajista ei ilmoittanut asuinpaikkakunnakseen Paltamoa. Kaksi vastaajaa ei valinnut yhtäkään näistä kunnista. (Kuvio 12)

## Asuinympäristö

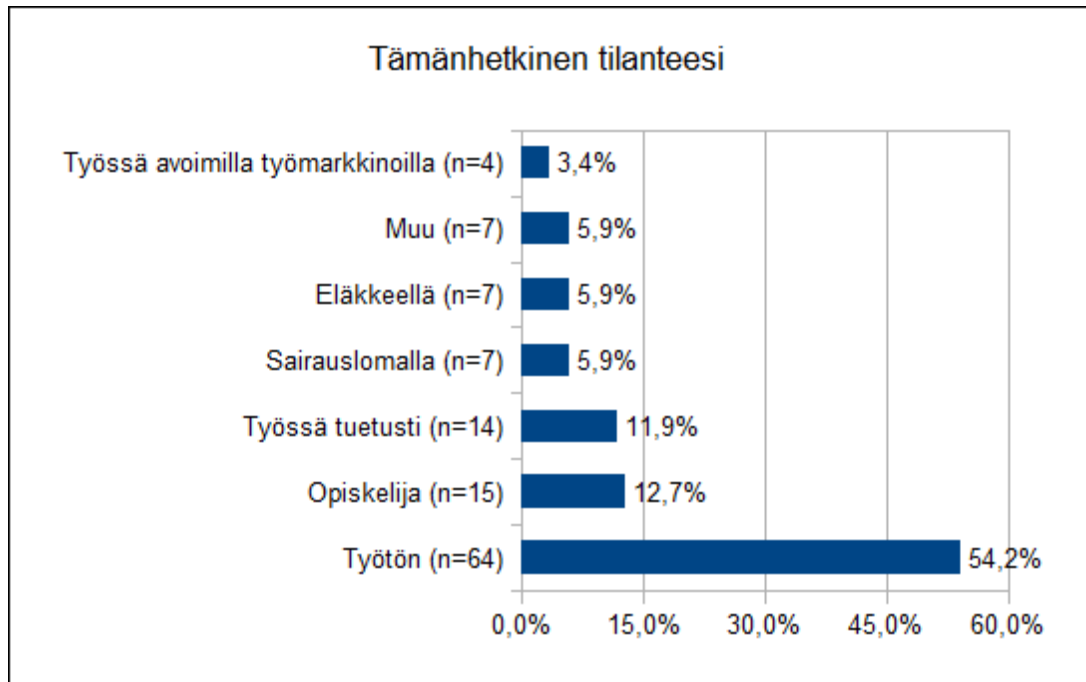
Neljännessä taustatietokysymyksessä kysyttiin vastaajien asuinympäristöä. Vaihtoehtoina olivat asuinympäristön asutustiheyden mukaan kuntakeskus, taajama ja haja-asutusalue. Suurin osa vastaajista asui taajamissa. Heidän osuutensa oli tasan 56 %. Seuraavaksi suurin asuinympäristö oli kuntakeskukset, joissa asui noin kolmasosa (34,5 %) vastanneista. Pienin osa vastanneista oli haja-asutusalueilta. Tähän luokkaan kuului loput kymmenisen prosenttia vastanneista. Kaikista kyselyyn vastanneista neljä henkilöä ei vastannut tähän kysymykseen. (Kuvio 13)



*Kuvio 13: Vastaajien asuin ympäristöt (n=116)*

### **Tämänhetkinen tilanne**

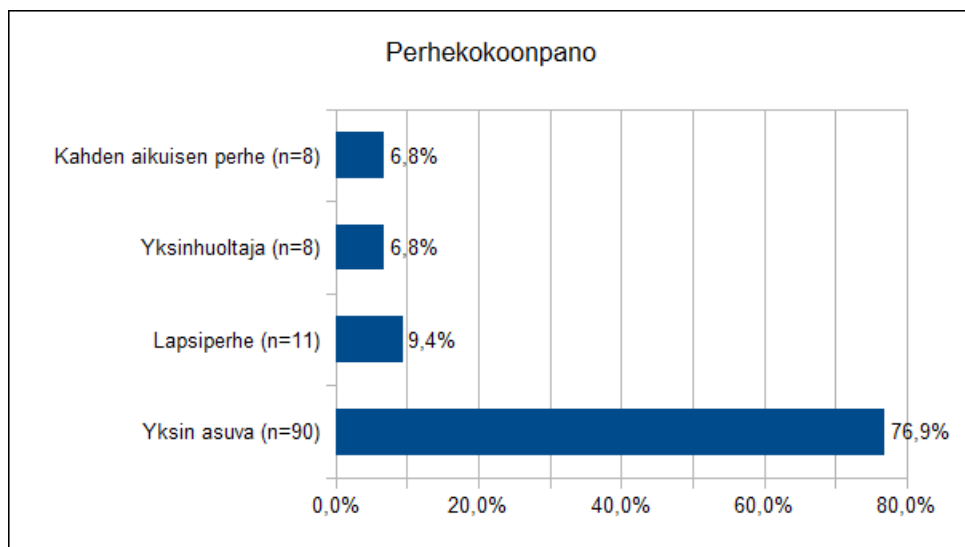
Viidennessä taustatietokysymyksessä kysyttiin vastaajien tämänhetkistä tilannetta. Yli puolet vastanneista ilmoitti tämänhetkiseksi tilanteekseen työttömyyden. Prosentuaalisesti tähän luokkaan kuului 54,2 % vastanneista. Toiseksi ja kolmanneksi suurimmat luokat olivat opiskelijuus 12,7 %:lla ja tuettu työllisyys 11,9 %:lla. Seuraavat kolme luokkaa olivat yhtä suuria 5,9 %:n osuuksilla. Nämä luokat olivat "eläkkeellä", "sairauslomalla", sekä kysymyksen avoin, "muu" -tyyppinen vaihtoehto joka oli varattu niille jotka eivät löytäneet sopivaa vaihtoehtoa muiden vaihtoehtojen joukosta. Kaikkein pienin luokka olivat "työssä avoimilla työmarkkinoilla," johon kuului 3,4 % vastanneista. Kaikista vastanneista kaksi henkilöä ei valinnut yhtään näistä vaihtoehtoista. (Kuvio 14)



Kuvio 14: Vastaajien tämänhetkinen tilanne (n=118)

### Perhekoonpano

Kuudennessa taustatietokysymyksessä kysyttiin vastaajien perhekoonpanoa. Yli kolme neljäsosaa (76,9 %) vastaajista ilmoitti asuvansa yksin. Toiseksi eniten oli lapsiperheitä, joita vastaajien joukossa oli 9,4 %. Yksinhuoltajia ja kahden aikuisen perheitä oli yhtä paljon ja molempien luokkien osuus jäi 6,8 %:iin. Kaikista kyselyyn vastanneista kolme henkilöä ei vastannut tähän kysymykseen. (Kuvio 15)

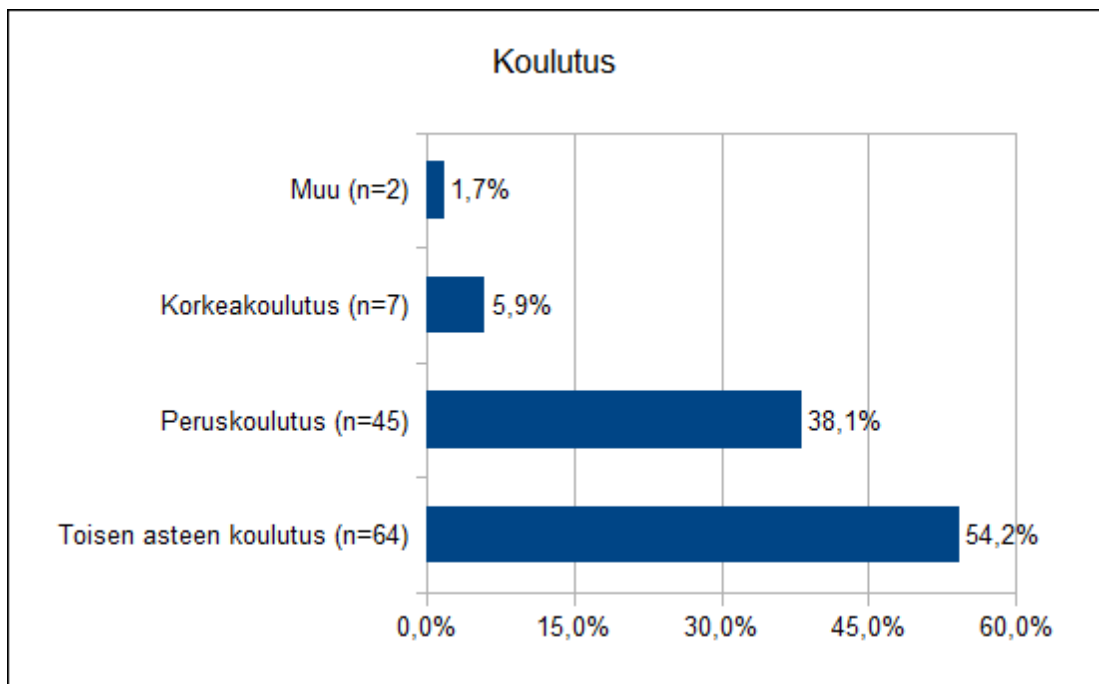


Kuvio 15: Perhekoonpano (n=117)



## Koulutus

Seitsemännessä ja viimeisessä taustatietokysymyksessä kysyttiin vastaajien koulutusta. Vastausvaihtoehdot oli jaettu koulutuksen tason mukaan kolmeen eri luokkaan ja lisäksi annettiin mahdollisuus vastata avoimesti, mikäli vastaaja katsoi, että mikään näistä kolmesta vaihtoehdosta ei kuvannut hänen koulutustaan. Yli puolella (54,2 %) vastaajista oli toisen asteen koulutus, ts. lukio- tai korkeakoulutus. Toiseksi eniten oli peruskoulutuksen (peruskoulu, keskikoulu, kansakoulu) saaneita. Näitä vastaajista oli 38,1 %. Korkeakoulutuksen (yliopisto, ammattikorkeakoulu) läpi käyneitä oli vain 5,9 %. Loput 1,7 % ilmoitti koulutuksensa olevan jokin muu. Kaikista kyselyyn vastanneista kaksi ei valinnut tämän kysymyksen kohdalla yhtään vaihtoehtoa. (Kuvio 16)



Kuvio 16: Koulutus (n=118)

## 7.2 Tuen hakemiseen vaikuttavat tekijät

Kyselyn toisessa osassa kysyttiin erinäisiä tuen hakemiseen ja sähköiseen palveluun liittyviä kysymyksiä, esimerkiksi hakemusten toimittamistapoja, tyytyväisyyttä hakuvaihtoehtoihin ja tiettyjen hakupalvelusta puuttuvien ominaisuuksien tärkeyttä vastaajille.

### Tietoisuus sähköisestä palvelusta

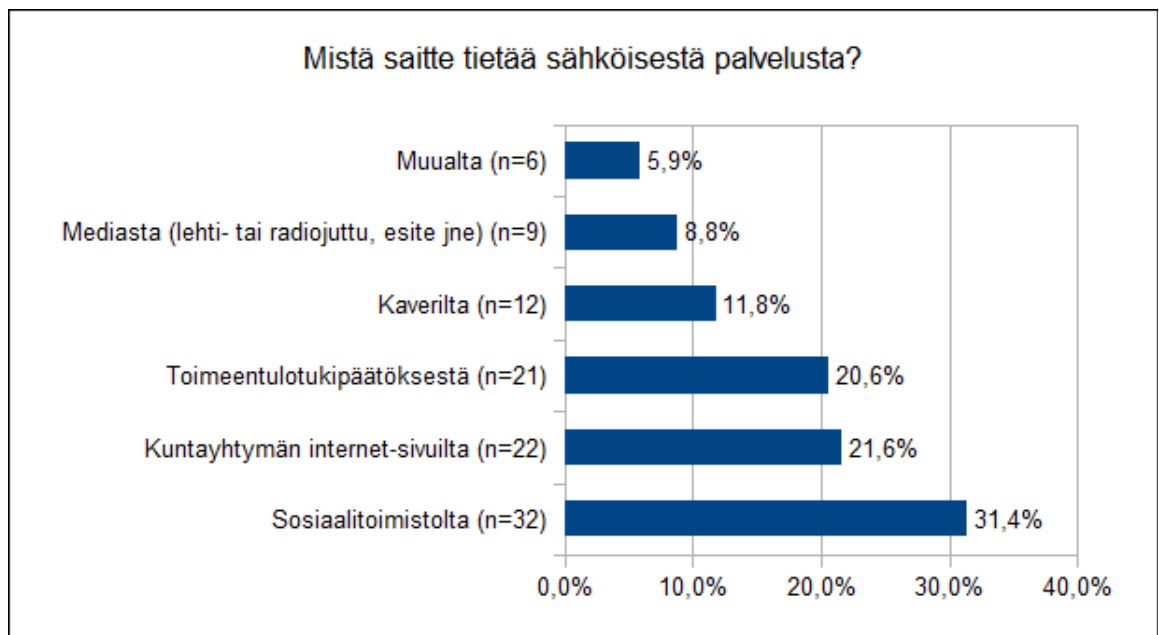
Yli puolet vastaajista (53,0 %) oli tietoinen sähköisen palvelun olemassaolosta muttei ollut hakenut toimeentulotukea sähköisen palvelun kautta. Hieman alle neljäsosa (24,3 %) tiesi palvelun olemassaolosta, ja oli hakenut toimeentulotukea sähköisesti. Loput vastaajista (22,6 %) ei ennen tätä kyselyä ollut kuullut sähköisestä palvelusta. (Kuvio 17)



Kuvio 17: Tietoisuus sähköisestä palvelusta (n=115)

### Mistä asiakkaat saivat (ensimmäisenä) tiedon sähköisestä palvelusta

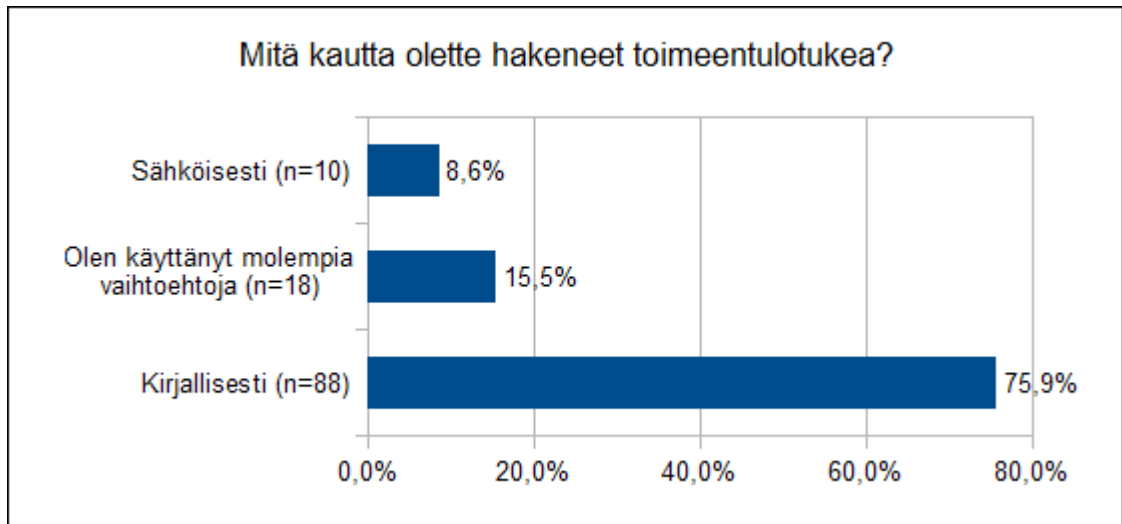
Lähes kolmasosa, 31,4 %, vastaajista ilmoitti saaneensa tietää toimeentulotuen sähköisestä hakupalvelusta sosiaalitoimistolta. Toiseksi eniten nimetty tietolähde oli kuntayhtymän internet-sivut 21,6 % osuudella. Tätä seurasi kolmanneksi nimetyimpänä tietolähteenä toimeentulotukipäätökset 20,6 % osuudella. Kaveri oli tietolähteenä 11,8 %:lla vastaajista ja eri medioista (lehti- tai radiojuttu, esite jne) tiedon oli saanut 8,8 %. Loput 5,9 % oli saanut tiedon jostain muualta kuin edellämainituista tietolähteistä. (Kuvio 18)



Kuvio 18: Mistä asiakkaat saivat ensimmäisenä tietää sähköisestä palvelusta (n=102)

### Toimeentulotuen hakutavat

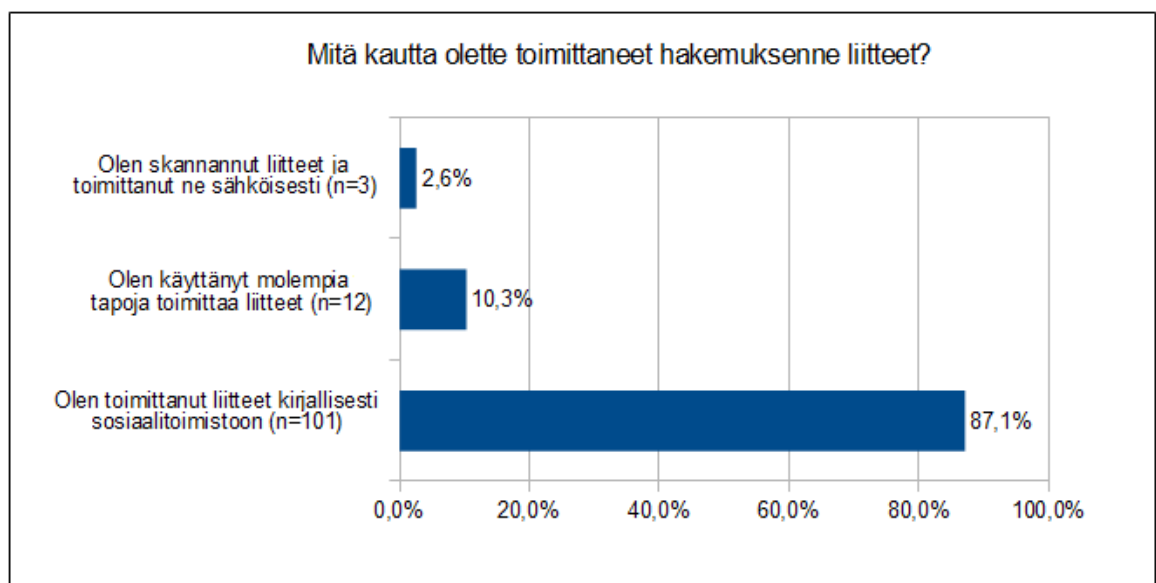
Hieman yli kolme neljäsosaa (75,9 %) oli hakenut toimeentulotukea vain kirjallisesti. Pelkästään sähköisen palvelun kautta hakeneita vastanneista taas vastaavasti oli vain 8,6 %. Molempia hakuvaihtoehtoja käyttäneitä vastanneiden joukossa oli 15,5 %. (Kuvio 19)



Kuvio 19: Toimeentulotuen hakutavat (n=116)

### Toimeentulotukihakemuksen liitteiden toimittamistavat

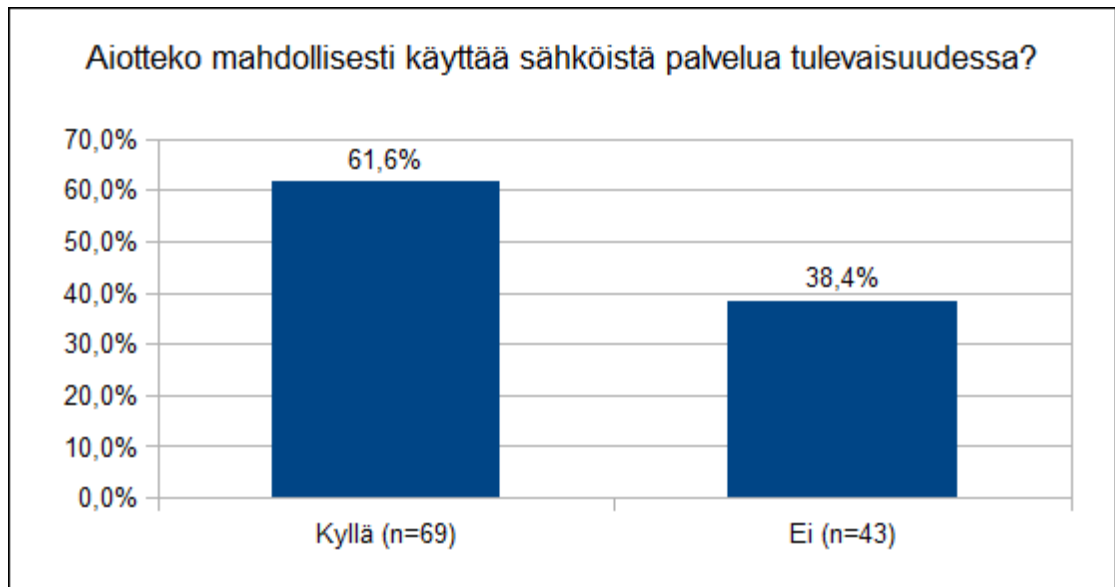
Valtaosa vastanneista oli toimittanut toimeentulotukihakemuksensa liitteet kirjallisesti sosiaalitoimistoon. Näiden henkilöiden osuus vastanneista oli 87,1 %. Vastaavasti vain 2,6 % oli skannannut liitteet ja toimittanut ne sähköisesti sosiaalitoimistoon. Noin joka kymmenes (10,3 %) oli käyttänyt molempia edellä mainittuja tapoja toimittaa toimeentulotukihakemuksensa liitteet. (Kuvio 20)



Kuvio 20: Toimeentulotukihakemuksen liitteiden toimittamistavat (n=116)

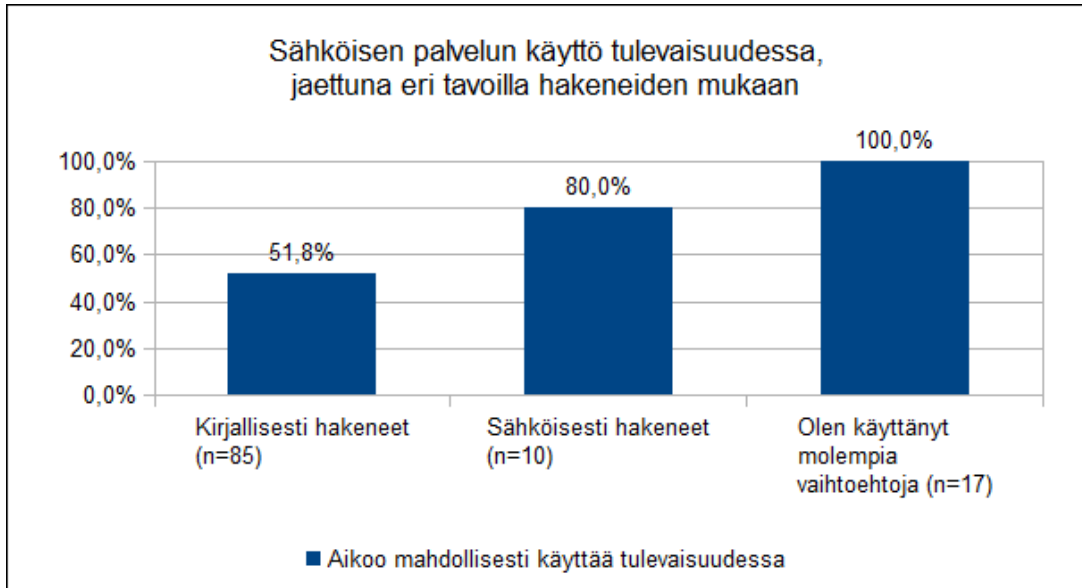
### 7.2.1 Toimeentulotuen sähköisen hakupalvelun käyttö tulevaisuudessa

61,6 % vastaajista ilmoitti aikovansa mahdollisesti käyttää toimeentulotuen sähköistä hakupalvelua tulevaisuudessa, ja 38,4 % kysymykseen vastanneista ei aio käyttää sähköistä palvelua tulevaisuudessa. (Kuvio 21)



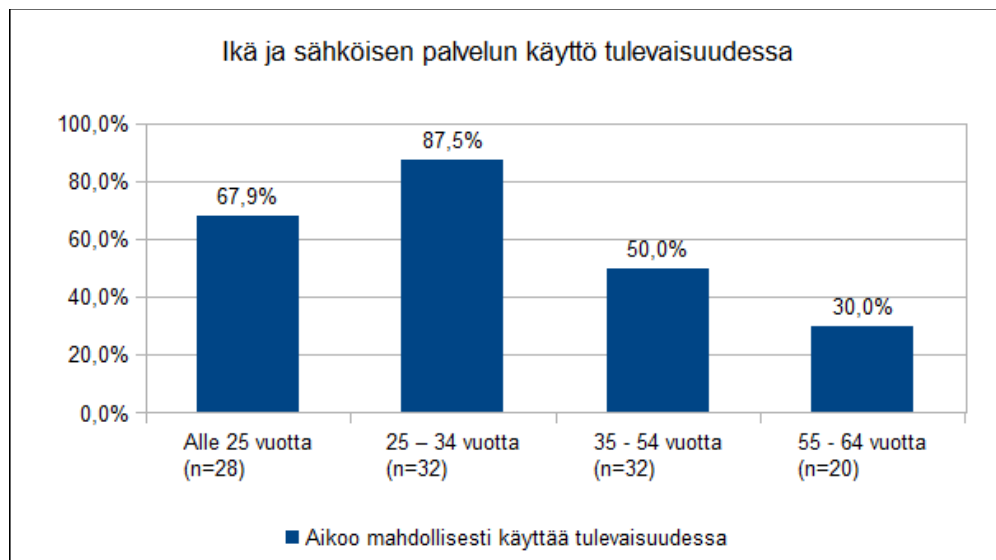
Kuvio 21: Sähköisen toimeentulotuen hakupalvelun käyttö tulevaisuudessa (n=112)

Pelkästään kirjallisesti toimeentulotukea hakeneet olivat vähiten innokkaita hakemaan toimeentulotukea sähköisen palvelun kautta tulevaisuudessa. Heistä vain 51,8 % sanoi mahdollisesti käyttävänsä tulevaisuudessa sähköistä hakuvaihtoehtoa. Pelkästään sähköisesti hakeneista taas 80 % ilmoitti aikovansa käyttää sähköistä palvelua myös vastaisuudessa. Kaikki ne kyselyyn vastanneet, jotka olivat hakeneet toimeentulotukea molempien hakupalveluiden kautta, ilmoittivat mahdollisesti käyttävänsä sähköistä palvelua myös tulevaisuudessa. (Kuvio 22)



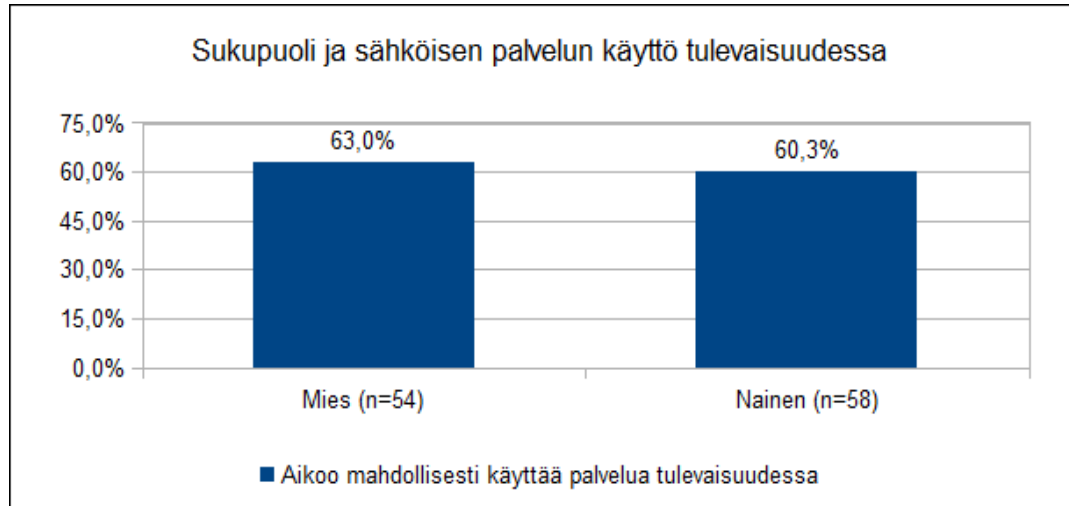
*Kuvio 22: Sähköisen palvelun käyttö tulevaisuudessa, jaettuna eri tavoilla toimeentulotukea hakeneiden mukaan (n=112)*

Kyselyyn vastanneiden iän kannalta tarkasteltuna kaikkein innokkaimpia sähköisen palvelun käyttöön tulevaisuudessa olivat 25 – 34 -vuotiaat, joista 87,5 % sanoi mahdollisesti käyttävänsä sähköistä palvelua tulevaisuudessa. Alle 25 -vuotiaista kaksi kolmasosaa (67,9 %) sanoi voivansa käyttää sähköistä toimeentulotuen hakupalvelua. Vanhemmissa ikäluokissa tämä halukkuus kuitenkin laskee. 35 – 54 -vuotiaista tasan 50 % aikoo mahdollisesti käyttää sähköistä palvelua tulevaisuudessa, ja 55 – 64 -vuotiaista enää vain tasan 30 % ilmoitti mahdollisesti käyttävänsä palvelua tulevaisuudessa. (Kuvio 23)



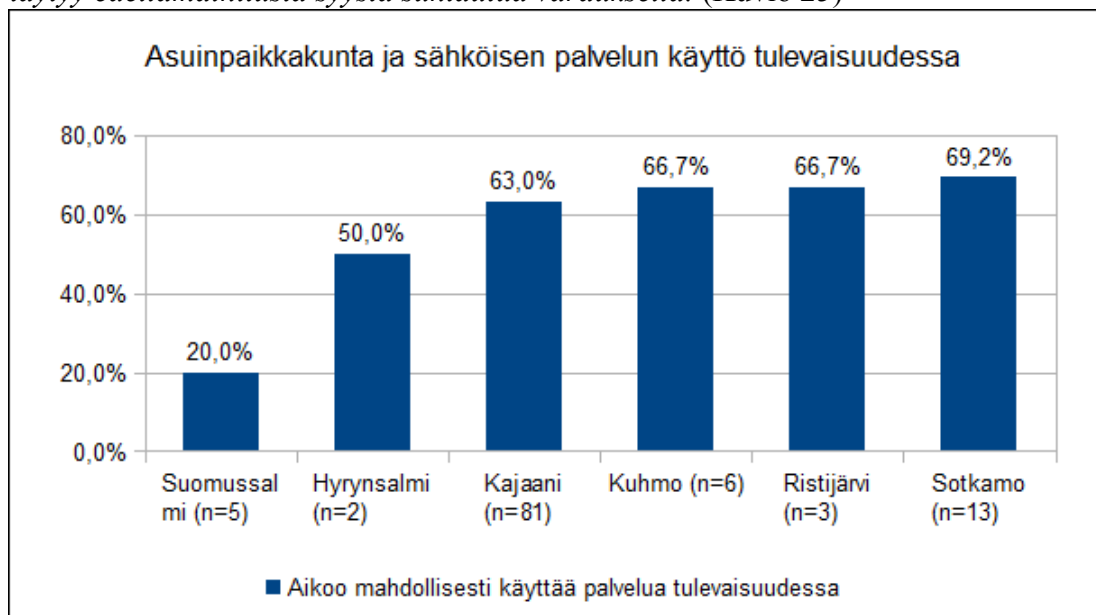
*Kuvio 23: Ikä ja sähköisen palvelun käyttö tulevaisuudessa (n=112)*

Sukupuolella ei näytä olevan merkittävää vaikutusta sähköisen palvelun käyttöön tulevaisuudessa, sillä molemmat sukupuolet suhtautuivat palvelun käyttöön myönteisesti lähestulkoon samoissa määrin. (Kuvio 24)



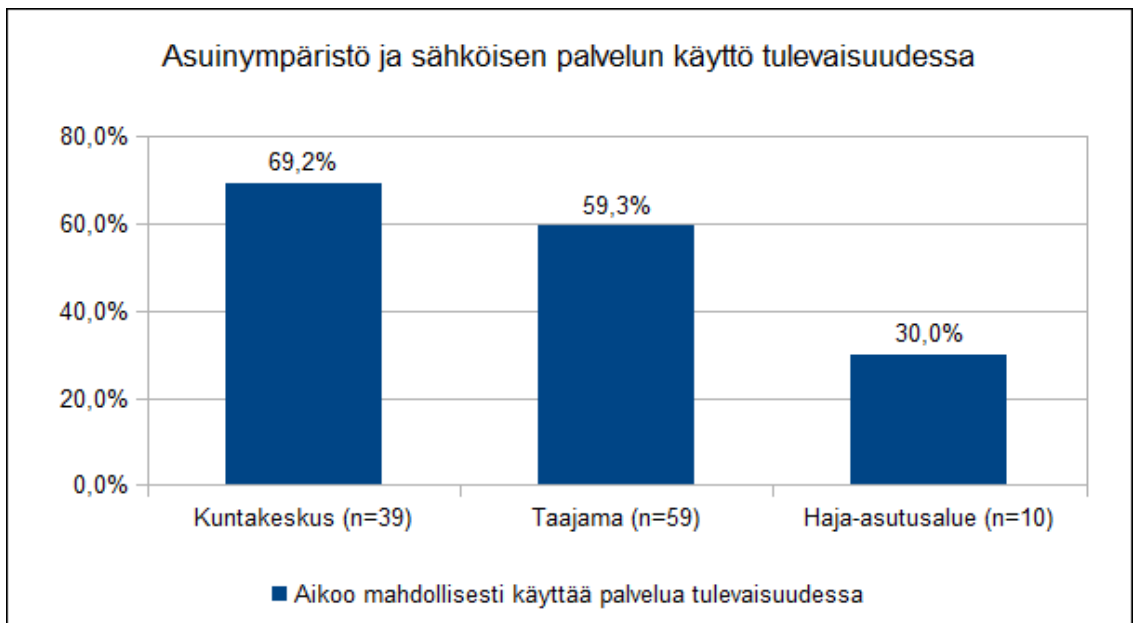
Kuvio 24: Sukupuoli ja sähköisen palvelun käyttö tulevaisuudessa (n=112)

Asuinpaikkakunnan ja sähköisen palvelun tulevan käytön välisiä riippuvuussuhteita on hankala vertailla siitä syystä, että valtaosa (noin kolme neljäsosaa) kyselyyn vastaajista oli kotoisin Kajaanista. Useimmista muista kunnista ei saatu tarpeeksi vastauksia, jotta näiden kohdalta voitaisiin tehdä luotettavaa vertailua. Kajaanin lisäksi Sotkamo oli ainoa kunta, josta saatiin vähintään kymmenen vastausta. Luvut joka tapauksessa ristiintaulukoitiin, ja tulokset näkyvät alla olevassa kuviossa. *Kuvion esittämiin lukuihin täytyy edellämainitusta syystä suhtautua varauksella.* (Kuvio 25)



Kuvio 25: Asuinpaikkakunta ja sähköisen palvelun käyttö tulevaisuudessa (n=110)

Asuinympäristöllä näyttäisi olevan korrelaatiota toimeentulotuen hakemiseen sähköisen palvelun kautta. Kaikkein myönteisimpiä sähköisen palvelun käyttöön tulevaisuudessa olivat kuntakeskuksissa asuvat, joista lähes 70 % ilmoitti voivansa käyttää sähköistä palvelua tulevaisuudessa. Taajamissa asuvien keskuudessa tämä luku oli pudonnut noin 60 %:iin. Haja-asutusalueilla enää 30 % aikoo mahdollisesti käyttää sähköistä palvelua tulevaisuudessa. Haja-asutusalueiden osalta on kuitenkin hyvä muistaa, että tässä vertailussa on vain 10 havaintoa, joita voitiin vertailla mahdolliseen sähköisen palvelun käyttöön tulevaisuudessa. (Kuvio 26)

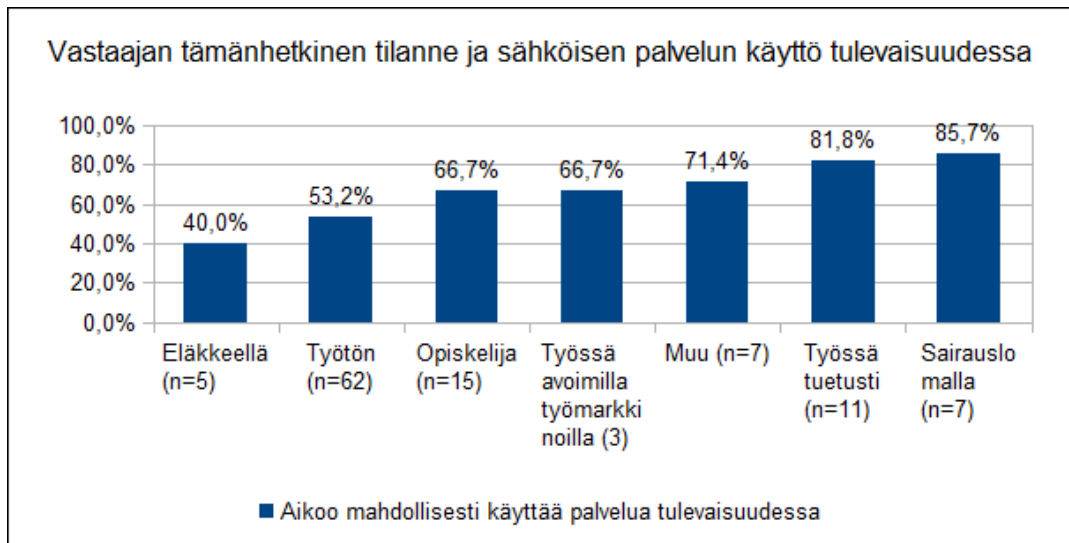


Kuvio 26: Asuinympäristö ja sähköisen palvelun käyttö tulevaisuudessa (n=108)

Vastaajan tämänhetkisen tilanteen osalta vertailua hankaloittaa vastausten vähyys tiettyjen vastausvaihtoehtojen kohdalla. Suurin osa vastauksista saatiin kolmessa eri tilanteessa olevilta: työttömiltä, opiskelijoilta sekä työssä tuetusti käyviltä. Nämä olivat ainoat elämäntilanteet, joita vastaajien keskuudesta löytyi yli 10 kappaletta. *Loput tilanteet näkyvät myös kuviossa ja niiden esittämät tiedot kannattaa ottaa varauksella edellä mainitusta syystä johtuen.* Työssä tuetusti käyvien joukosta 81,8 % aikoo mahdollisesti käyttää sähköistä palvelua tulevaisuudessa. Opiskelijoiden joukosta taas kaksi kolmasosaa (66,7 %) aikoo mahdollisesti käyttää sähköistä palvelua. Kaikkein suurimmasta ryhmästä, työttömistä, jotka muodostivat yli puolet kaikista kyselyyn vastanneista, vain hieman yli puolet (53,2 %) aikoo mahdollisesti käyttää sähköistä

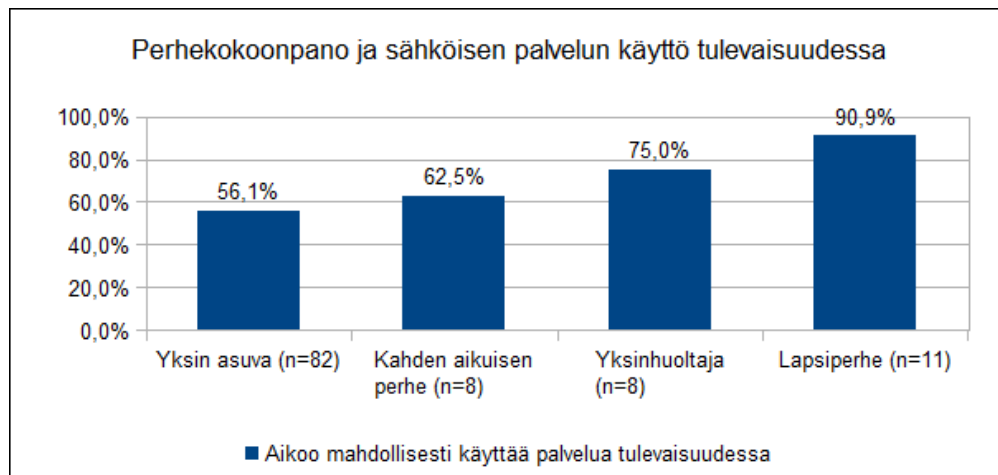


toimeentulotuen hakupalvelua tulevaisuudessa. (Kuvio 27)



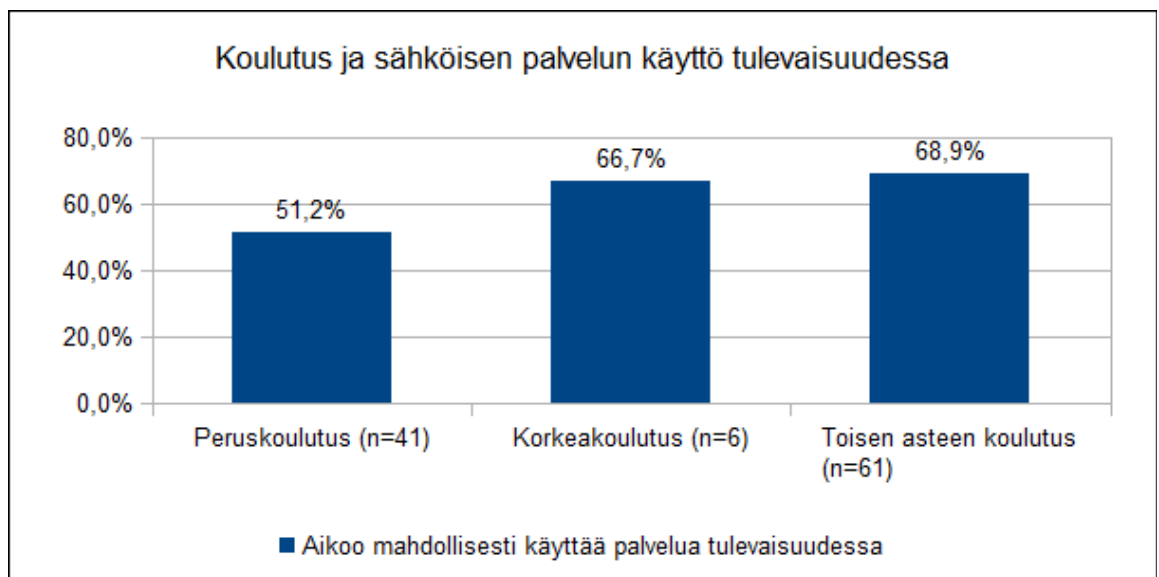
Kuvio 27: Vastaajan tämänhetkinen tilanne ja sähköisen palvelun käyttö tulevaisuudessa (n=110)

Yli 90 % lapsiperheisiin kuuluvista vastaajista aikoo mahdollisesti käyttää sähköistä palvelua tulevaisuudessa, mikä on enemmän kuin minkään muun perhekokoonpanon kohdalla. Yksinhuoltajien kohdalla luku oli 75 %, ja kahden aikuisen perheissä 62,5 %. Kaikkien näiden kolmen perhekokoonpanon kohdalla on kuitenkin hyvä muistaa, että luvut perustuvat hyvin pieneen havaintomäärään; lapsiperheiden kohdalla 11 vastaajaan, ja yksinhuoltajien ja kahden aikuisten perheiden kohdalla taas vain 8 vastaajaan. Yksin asuvista, joita oli kaikista tähän kyselyyn vastanneista noin kolme neljäsosaa, 56,1 % kertoi aikovansa mahdollisesti käyttävänsä sähköistä toimeentulotuen hakupalvelua tulevaisuudessa. (Kuvio 28)



Kuvio 28: Perhekokoonpano ja sähköisen palvelun käyttö tulevaisuudessa

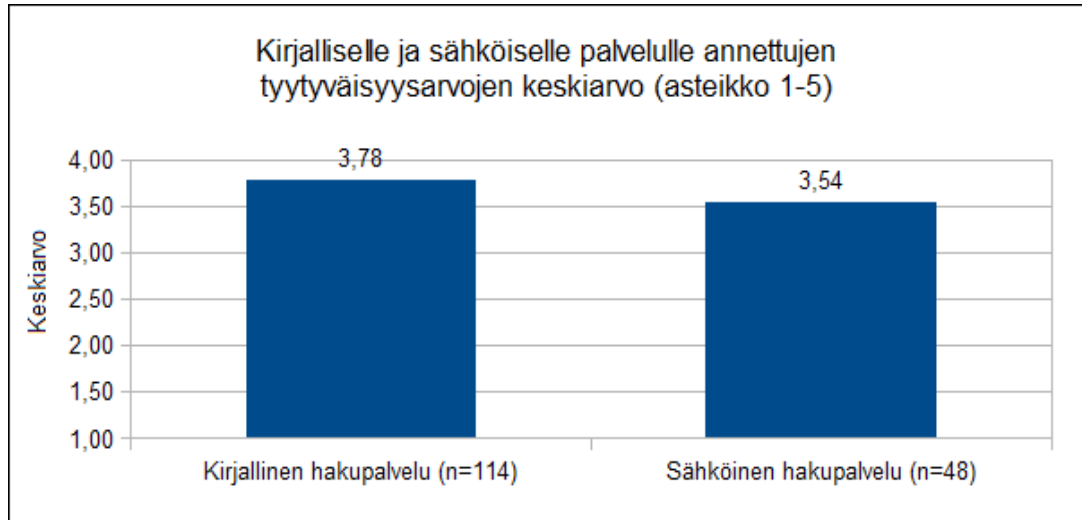
Vastaajan koulutuksen kannalta tarkasteltuna pelkän peruskoulutuksen saaneet olivat vähiten kiinnostuneita sähköisen toimeentulotuen hakupalvelun käytöstä tulevaisuudessa. Heistä vain hieman yli puolet ilmoitti aikovansa mahdollisesti käyttää palvelua tulevaisuudessa. Toisen asteen koulutuksen saaneiden kohdalla tämä luku oli lähemmäs 70 %, ja korkeakoulutuksen saaneista kaksi kolmasosaa aikoo mahdollisesti käyttää sähköistä palvelua tulevaisuudessa. Korkeakoulutuksen saaneiden osalta on hyvä ottaa huomioon, että luku perustuu vain kuuteen vastaajaan. (Kuvio 29)



Kuvio 29: Koulutus ja sähköisen palvelun käyttö tulevaisuudessa (n=108)

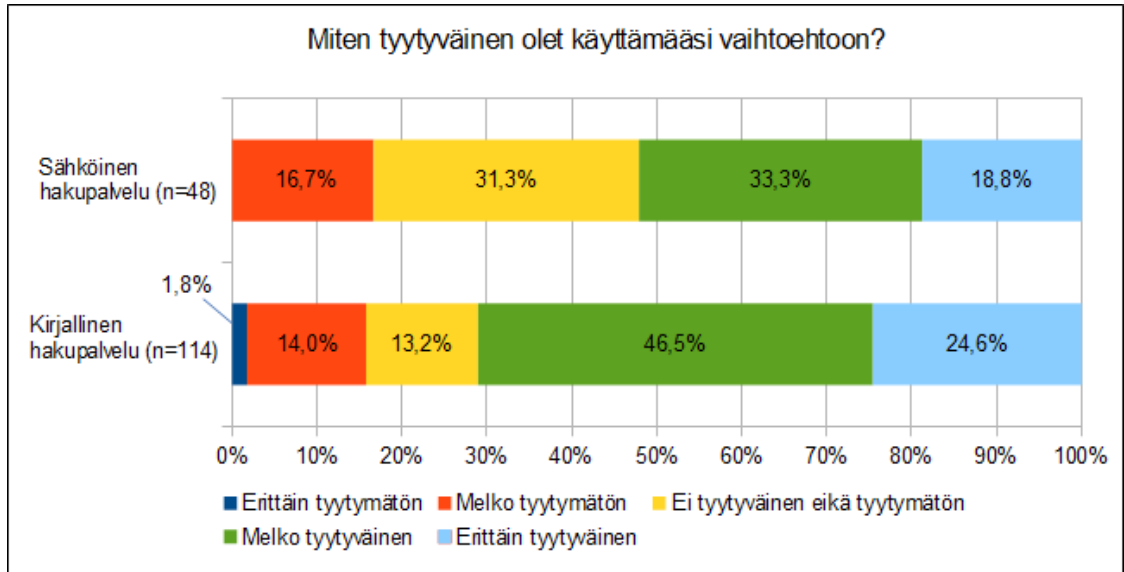
### 7.2.2 Vastaajien tyytyväisyys kirjalliseen ja sähköiseen hakupalveluun

Vastaajilta kysyttiin heidän tyytyväisyyttään kirjalliseen ja sähköiseen toimeentulotuen hakupalveluun. Tyytyväisyyttä mitattiin viisiportaisella asteikolla: erittäin tyytymätön (1), melko tyytymätön (2), ei tyytyväinen eikä tyytymätön (3), melko tyytyväinen (4) ja erittäin tyytyväinen (5). Annettujen tyytyväisyysarvosanojen kannalta tarkasteltuna kyselyyn vastaajat olivat kirjalliseen hakupalveluun melko tyytyväisiä (keskiarvo 3,78). Sähköinen hakupalvelu ei ollut kaukana tätä jäljessä, ja vastaajat olivat tähänkin hakuvaihtoehtoon melko tyytyväisiä (keskiarvo 3,54). (Kuvio 30)



*Kuvio 30: Kirjalliselle ja sähköiselle palvelulle annettujen tyytyväisyysarvojen keskiarvo*

Vastaajien tyytyväisyyttä eri hakupalveluihin voi tarkastella pelkkää yksinkertaista keskiarvoa syvemmin esittelemällä tulokset seuraavanlaisesti kuviossa 31. Vain hieman yli puolet (52,1 %) vastaajista oli joko melko tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä sähköiseen hakupalveluun. Lähes kolmasosa (31,3 %) ei ollut tyytyväinen eikä tyytymätön, ja loput 16,7 % vastaajista olivat melko tyytymättömiä sähköiseen palveluun. Yksikään vastaajista ei kertonut olevansa erittäin tyytymätön sähköiseen palveluun. Sen sijaan kirjalliseen hakupalveluun oli joko melko tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä 71,1 % vastaajista, mikä on huomattava ero verrattuna sähköisen palvelun 52,1 %:iin. 13,2 % vastaajista ei ollut tyytyväisiä eikä tyytymättömiä kirjalliseen hakupalveluun, ja loput 15,8 % olivat joko melko tyytymättömiä tai erittäin tyytymättömiä kirjalliseen hakupalveluun. (Kuvio 31)

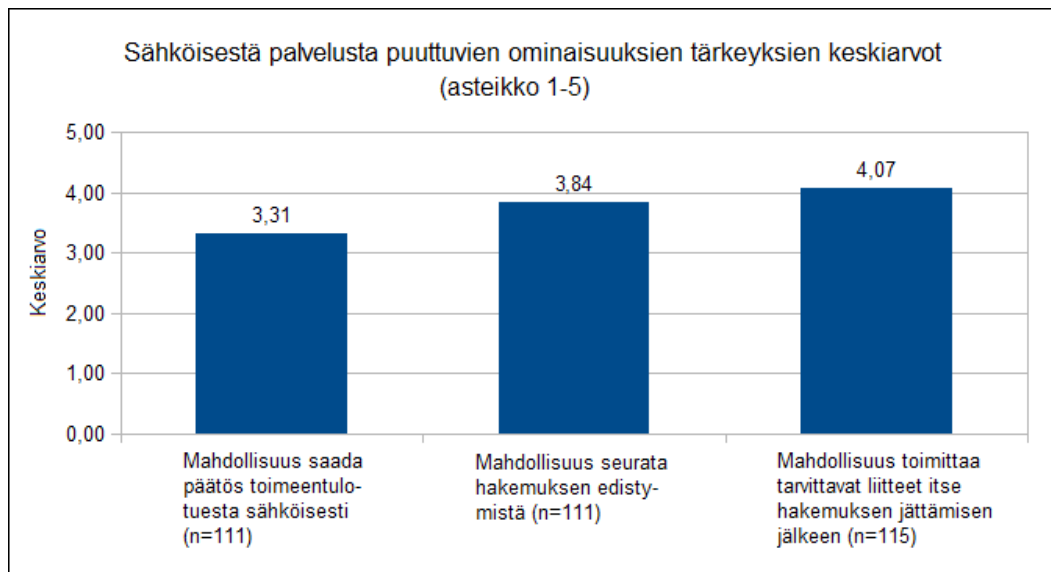


Kuvio 31: Tyytyväisyyserot kirjallisen ja sähköisen hakupalvelun välillä

### 7.2.3 Sähköisestä palvelusta puuttuvat ominaisuudet ja niiden tärkeys

Sähköisestä (ja kirjallisesta) toimeentulotuen hakupalvelusta puuttuu tällä hetkellä tiettyjä ominaisuuksia; mahdollisuus saada päätös toimeentulotuesta sähköisesti, mahdollisuus seurata hakemuksen edistymistä, ja mahdollisuus toimittaa toimeentulotukihakemuksen liitteet itse hakemuksen jättämisen jälkeen. Vastaajilta kysyttiin miten tärkeitä nämä ominaisuudet olisivat heille toimeentulotuen hakuprosessissa. Kunkin ominaisuuden tärkeyttä mitattiin viisiportaisella asteikolla: ei yhtään tärkeä (1), ei kovin tärkeä (2), en osaa sanoa (3), melko tärkeä (4) ja erittäin tärkeä (5).

Tämän asteikon ja annettujen vastausten perusteella kullekin puuttuvalle ominaisuudelle laskettiin keskiarvo (asteikolla yhdestä viiteen). Kaikkein vähiten tärkeäksi koettiin mahdollisuus saada päätös toimeentulotuesta sähköisesti. Tämä ominaisuus sai tärkeyskeskiarvon 3,31. Seuraava puuttuva ominaisuus, mahdollisuus seurata hakemuksen edistymistä, taas sai vastaavasti tärkeydekseen 3,84. Kaikkein tärkeimmäksi puuttuvaksi ominaisuudeksi vastaajat kokivat mahdollisuuden toimittaa tarvittavat liitteet itse hakemuksen jättämisen jälkeen. Tämä ominaisuus sai keskiarvokseen 4,07. (Kuvio 32)

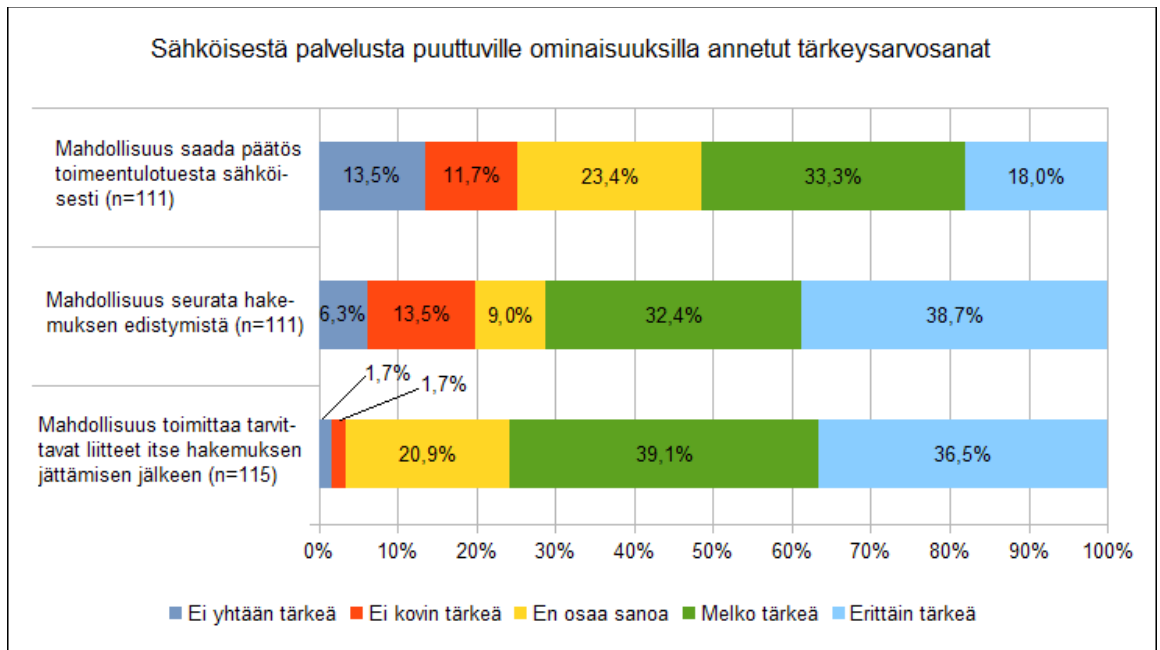


Kuvio 32: Sähköisestä palvelusta puuttuvien ominaisuuksien tärkeyksien keskiarvot

Vastaajista 51,3 % piti mahdollisuutta saada päätös toimeentulotuesta sähköisesti erittäin tärkeänä tai melko tärkeänä. Lähes neljäsosa (23,4 %) ei osannut sanoa miten tärkeä tämä ominaisuus olisi heille, ja lopuille 25,2 %:lle vastaajista ominaisuus ei ole kovin tärkeä tai yhtään tärkeä. (Kuvio 33)

Mahdollisuus seurata hakemuksen edistymistä taas oli joko erittäin tärkeä tai melko tärkeä 71,1 %:lle kysymykseen vastanneista. Vain 9 % ei osannut sanoa miten tärkeä tämä ominaisuus olisi heille. Loput 19,8 % vastaajista ei pitänyt hakemuksen edistymisen seuraamista kovin tärkeänä, tai yhtään tärkeänä ominaisuutena. (Kuvio 33)

Kolmatta puuttuvaa ominaisuutta (mahdollisuutta toimittaa hakemuksen liitteet hakemuksen jättämisen jälkeen) vastaajista 75,6 % piti erittäin tärkeänä tai melko tärkeänä. 20,9 % ei osannut sanoa miten tärkeä tämä ominaisuus olisi, ja vain 3,4 % vastaajista ei pitänyt tätä puuttuvaa ominaisuutta kovin tärkeänä, tai yhtään tärkeänä. (Kuvio 33)



Kuvio 33: Sähköisestä palvelusta puuttuville ominaisuuksille annetut tärkeysarvosanat

#### 7.2.4 Sähköisen asioinnin käytön esteet

Tämä oli yksi kyselyn tärkeimmistä kysymyksistä, ja sillä haettiin vastauksia yhteen tutkimuksen avainkysymyksistä: Mitä esteitä Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän asiakkailta on sähköisen toimeentulotukipalvelun käytölle? Vastaajilla oli mahdollista valita yhdentoista eri vaihtoehdon listasta syitä sille, miksi he eivät ole hakeneet toimeentulotukea sähköisen palvelun kautta kirjallisen hakemisen sijaan. Kysymykseen vastasi kaikista 120:stä kyselyyn vastanneesta yhteensä 92 henkilöä, jotka valitsivat 170 estettä sähköisen palvelun käytölle. Kysymyksen perusteella saadut vastaukset on esitetty kuviossa 34:



*Kuvio 34: Vastaajien nimeämiä esteitä sähköisen toimeentulotukipalvelun käytölle*

Kaikkein suurimmaksi sähköisen palvelun käytön esteeksi paljastui tämän kysymyksen vastausten pohjalta vastaajien halu asioida henkilökohtaisesti sosiaalitoimistossa. Vastaajista 40,2 % asioi mieluummin henkilökohtaisesti asiakaspalvelijan kanssa sähköisen palvelun käyttämisen sijaan. 28,3 %:lla vastaajista ei ollut mahdollisuutta skannata toimeentulotukihakemuksensa liitteitä. Tämä on tällä hetkellä välttämätöntä sähköisen toimeentulotukihakemuksen lähettämiseksi, sillä nykyisessä systeemissä myöhemmin lähetettyjä liitteitä ei voida yhdistää aiemmin jätettyyn hakemukseen. Merkittävä osa (28,3 %) vastaajista ei ollut tietoisia sähköisen palvelun olemassaolosta. Neljäsosalla (25 %) vastaajista taas ei ole käytettävissään tietokonetta ja / tai internet-yhteyttä. (Kuvio 34)

17,4 % kysymykseen vastanneista ei osaa käyttää internetin sähköisiä palveluita. Puutteet sähköisen palvelun ohjeistuksessa oli nimettynä käytön esteeksi 10,9 %:lla vastaajista, ja tietoturva taas 8,7 %:lla. Noin viisi prosenttia (5,4 %) vastaajista oli sitä mieltä, että sähköinen palvelu on hankala löytää. 4,3 % on kohdannut sähköisen palvelun käytössä ongelmatilanteita, ja samoin 4,3 % koki sähköisen palvelun vaatimat käyttäjän tunnistamistavat (mobiilivarmenne, pankkitunnus tai varmennekortti) ongelmallisiksi. Ongelmana oli jokin muu syy yhteensä 12 %:lla vastaajista. Nämä avoimet vastaukset löytyvät liitteestä 4, kysymyksen 15 kohdalta. Näissä vastauksissa vastaajat muun muassa päivittelivät (oletettavasti itse palvelun) monimutkaisuutta ja vaikeakäyttöisyyttä, sekä tietokoneen käytön opettelusta johtuvaa stressiä. (Kuvio 34)

Tämän kysymyksen jälkeen vastaajille annettiin vielä mahdollisuus kertoa omin sanoin tarkemmin valitsemistaan kohdista. Näistä vastauksista selvisi muun muassa, että osa kyselyyn vastanneista henkilöistä on yrittänyt hakea toimeentulotukea sähköisen palvelun kautta mutta hakemuksen lähettäminen ei ollut onnistunut syystä tai toisesta. Esimerkiksi yhdellä vastaajalla "hakemus ei mennyt jostain syystä ollenkaan sosiaalitoimiston järjestelmään, jonka takia toimeentulotuki viivästyi." Pari vastaajaa kuvailee sähköistä hakemusta "turhan tarkaksi", koska heidän mukaansa sähköinen hakemus vaatii täyttämään joka kohdan, mitä ei vaadita kirjallisessa hakemisessa. Huomionarvoista on, että nämä edellä mainitut tapaukset ovat vain pieni osa kysymykseen annetuista vastauksista ja pelkästään niiden perusteella ei kannata luoda kokonaiskuvaa sähköisen palvelun ongelmista. Kaikki tähän kysymykseen annetut vastaukset löytyvät avointen vastausten listasta (liite 4), kysymyksen 16 kohdalta.

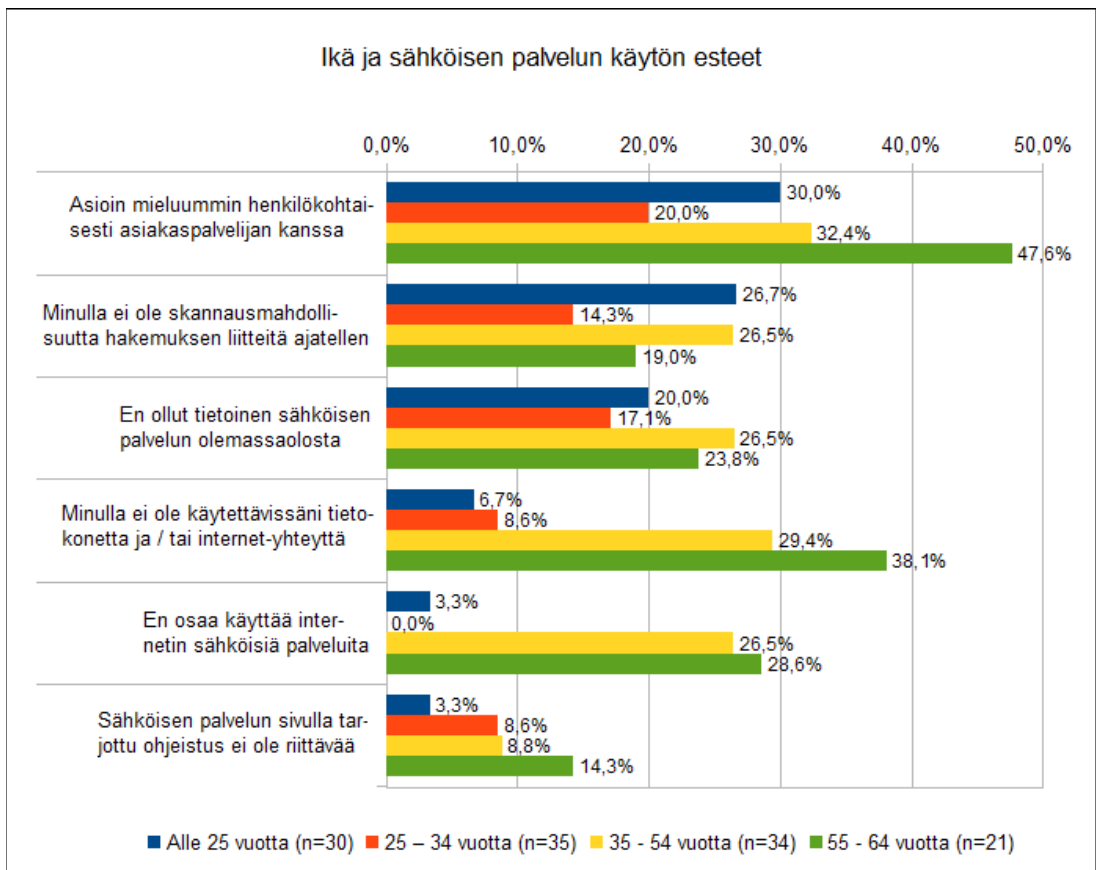


### **Vastaajien taustatiedot ja sähköisen asioinnin käytön esteet**

Pelkkien sähköisen asioinnin esteiden selvittämisen lisäksi on tärkeää tutkia millä asiakkailla ja asiakasryhmillä on eniten ongelmia sähköisen toimeentulotukipalvelun kanssa. Seuraavaksi käydään läpi edellä mainitut sähköisen palvelun käytön esteet vastaajien antamien taustatietojen pohjalta. Tulosten luotettavuuden vuoksi käytön esteistä otettiin analysoitaviksi vain suurimmiksi koetut ongelmat, tässä tapauksessa ne jotka olivat ongelma vähintään 10 %:lle vastaajista (ks. kuvio 34). Tulosten luotettavuuden vuoksi myös jotkin taustatietovaihtoehdot on jätetty pois tietyistä kuvioista, lähinnä sen vuoksi että kyseisiin vaihtoehtoihin saatiin liian vähän vastauksia luotettavan analyysin tekemiseksi. Liitteessä 3 on analyysin ulkopuolelle jääneiden ongelmien ja taustatietojen ristiintaulukoinnit, joita ei otettu mukaan seuraaviin kuvioihin.

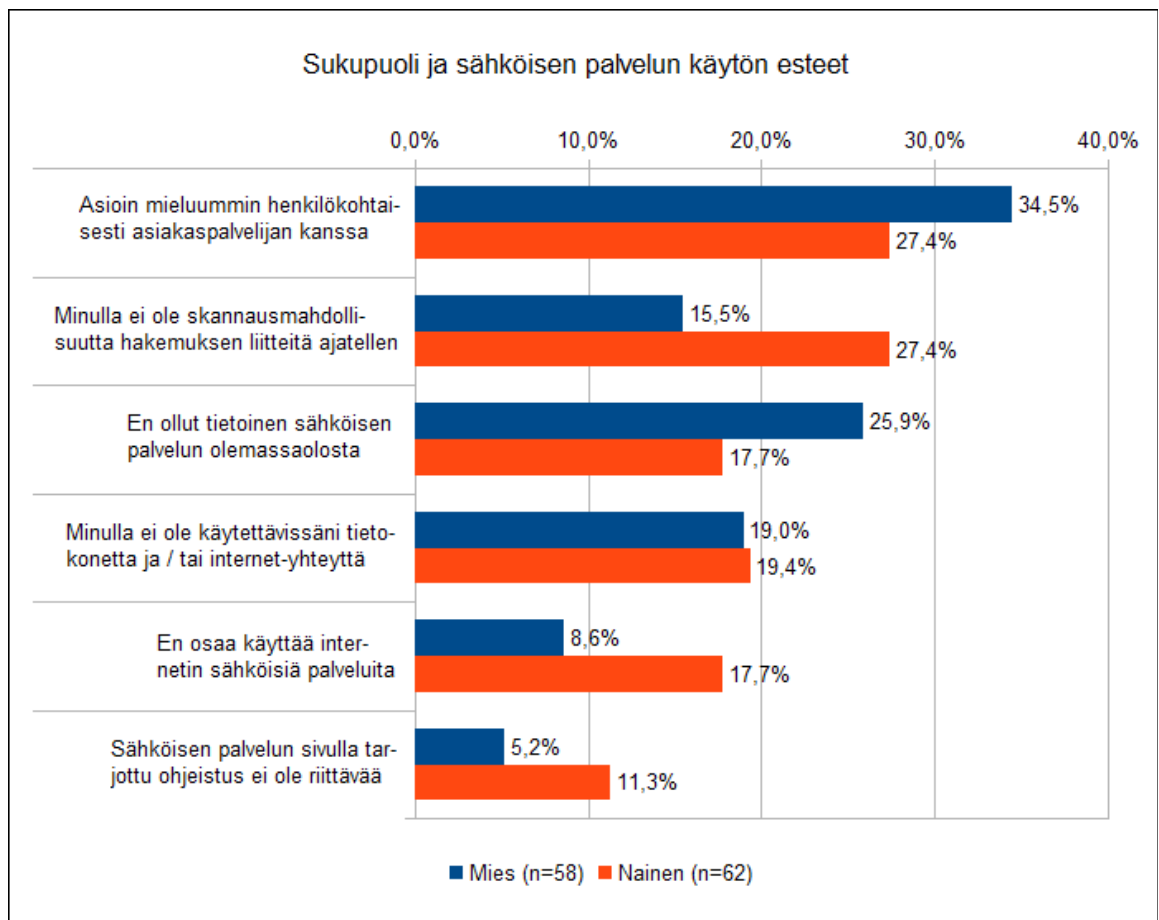
Vastaajien iän kannalta tarkasteltuna etenkin kaksi sähköisen palvelun käytön estettä nousee esille muiden joukosta. Ensinnäkin, kyselyn vanhemmilla ikäryhmillä (35 – 54 -vuotiailla ja 55 – 64 -vuotiailla) on harvemmin käytössään tietokone tai internet yhteys. 35 – 54 -vuotiaista 29,4 %:lla ei ole käytettävissään tietokonetta tai internet yhteyttä, ja 55 – 64 -vuotiaiden keskuudessa tämä luku on 38,1 %. Nuoremmista ikäryhmistä vain 6,7% – 8,6 %:lla ei ole käytettävissään tietokonetta tai internet-yhteyttä. Toiseksi, nämä samat vanhemmat ikäryhmät kertoivat nuorempiaan useammin, että he eivät osaa käyttää internetin sähköisiä palveluita. 35 – 54 -vuotiaista 26,5 % ei osaa käyttää internetin sähköisiä palveluita, ja 55 – 64 -vuotiaista 28,6 % ei osaa käyttää internetin sähköisiä palveluita. (Kuvio 35)

Lisäksi kuviosta selviää, että kaikkein mieluiten henkilökohtaisesti asioivat 55 – 64 -vuotiaat, joista lähes puolet (47,6 %) kertoi asioivansa mieluummin henkilökohtaisesti asiakaspalvelijan kanssa. Vähiten ongelmia sähköisen palvelun tarjoaman ohjeistuksen kanssa oli alle 25 -vuotiailla (3,3 %), ja tätä seuraa iän mukaan 25 – 34 -vuotiaat (8,6 %), 35 – 54 -vuotiaat (8,8 %) ja lopulta 55 – 64 -vuotiaat (14,3 %). (Kuvio 35)



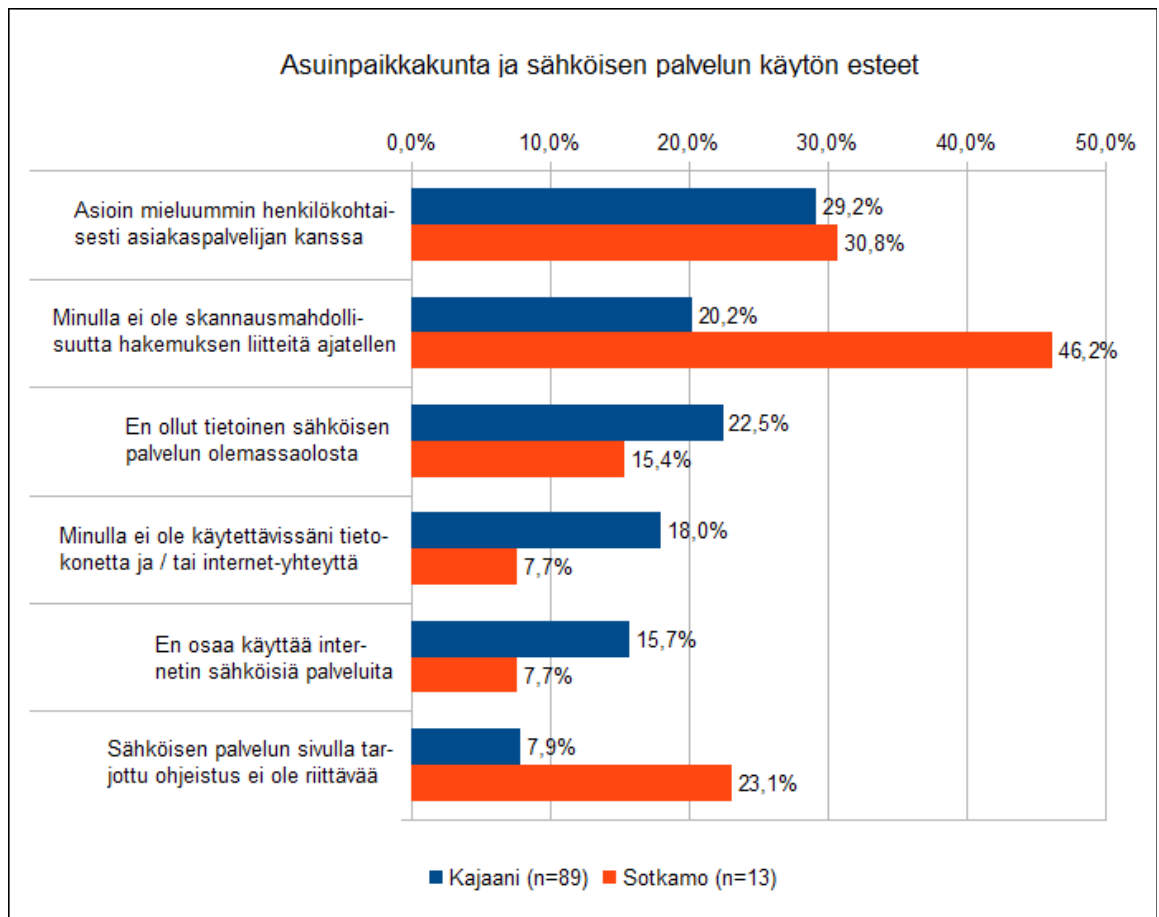
Kuvio 35: Ikä ja sähköisen palvelun käytön esteet (n=120)

Miehistä 34,5 % ja naisista 27,4 % asioi mieluummin henkilökohtaisesti asiakaspalvelijan kanssa. 15,5 %:lla miehistä ei ole skannausmahdollisuutta hakemuksen liitteitä ajatellen, ja naisista lähes kaksi kertaa yhtä monella, 27,4 %:lla ei ole skannausmahdollisuutta. Hieman yli neljäsosa miehistä (25,9 %) ei ollut tietoinen sähköisen palvelun olemassaolosta mutta naisten keskuudessa tämä luku oli 17,7 %. Lähestulkoon yhtä suurella osalla miehistä (19,0 %) ja naisista (19,4 %) ei ole käytettävissään tietokonetta ja / tai internet-yhteyttä. Miehistä 8,6 % kertoi, että he eivät osaa käyttää internetin sähköisiä palveluita. Naisten joukossa tämä osuus oli noin kaksi kertaa suurempi (17,7 %). Sähköisen palvelun sivulla ei ole tarpeeksi ohjeistusta miehistä 5,2 %:n mukaan ja naisista 11,3 %:n. (Kuvio 36)



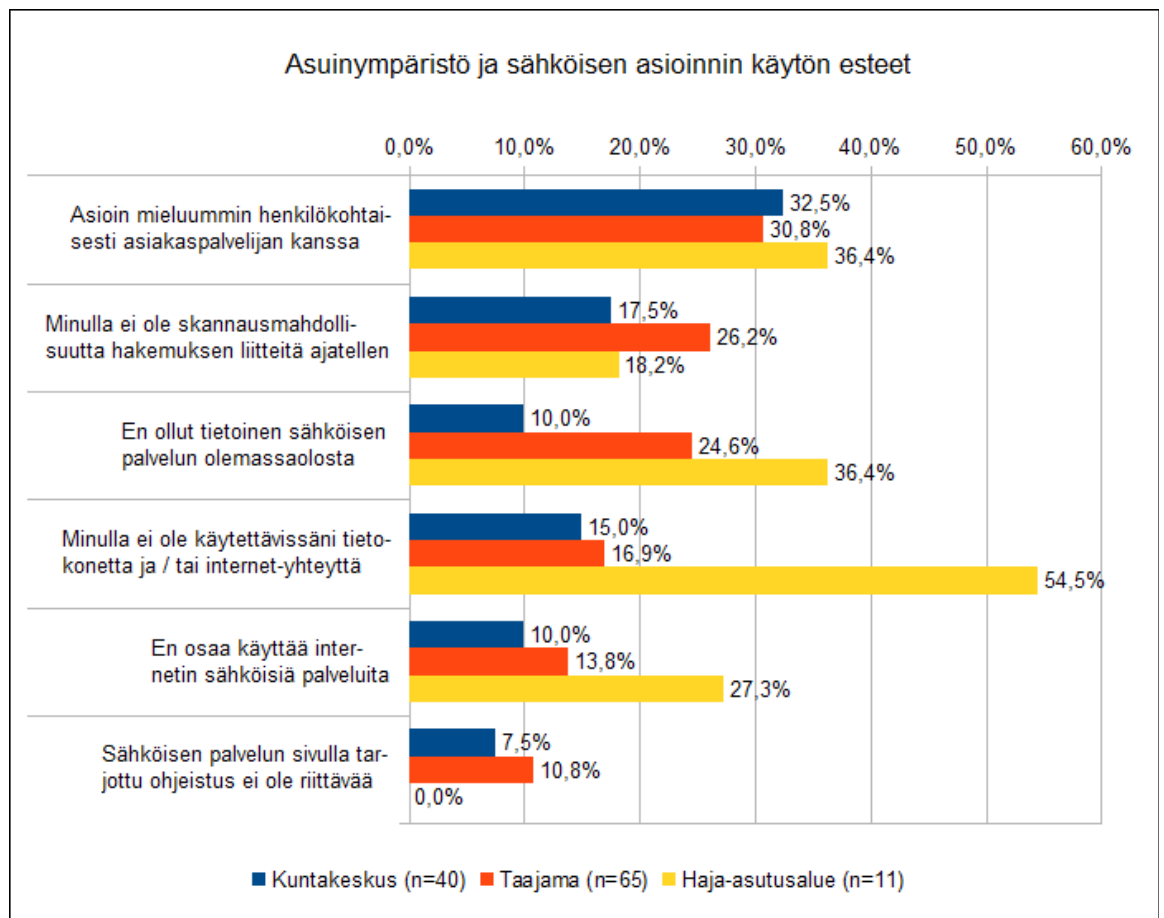
Kuvio 36: Sukupuoli ja sähköisen palvelun käytön esteet (n=120)

Asuinpaikkakunnista otettiin seuraavaan vertailuun vain kaksi kuntaa, Kajaani ja Sotkamo, sillä kaikista muista kunnista oli liian vähän vastauksia (ja Sotkamostakin vain 13). Muiden kuntien tiedot voi kuitenkin löytää liitteen 3 ristiintaulukoinneista. Kajaanin ja Sotkamon välillä on yllättävän paljon eroja. Kajaanilaisista 20,2 % kertoi, että heillä ei ole skannausmahdollisuutta hakemuksen liitteitä ajatellen. Sotkamolaisista taas lähes puolet (46,2 %) kertoi, että heillä ei ole skannausmahdollisuutta. Tietokonetta tai internet-yhteyttä ei ollut 18,0 %:lla kajaanilaisista vastaajista, ja vain 7,7 %:lla sotkamolaisista. 15,7 % kajaanilaisista vain 7,7 % sotkamolaisista vastaajista ei osaa käyttää internetin sähköisiä palveluita. Sähköisen palvelun sivulla tarjottu ohjeistus ei ollut riittävää 7,9 %:lle kajaanilaisista, ja 23,1 %:lle sotkamolaisista vastaajista. (Kuvio 37)



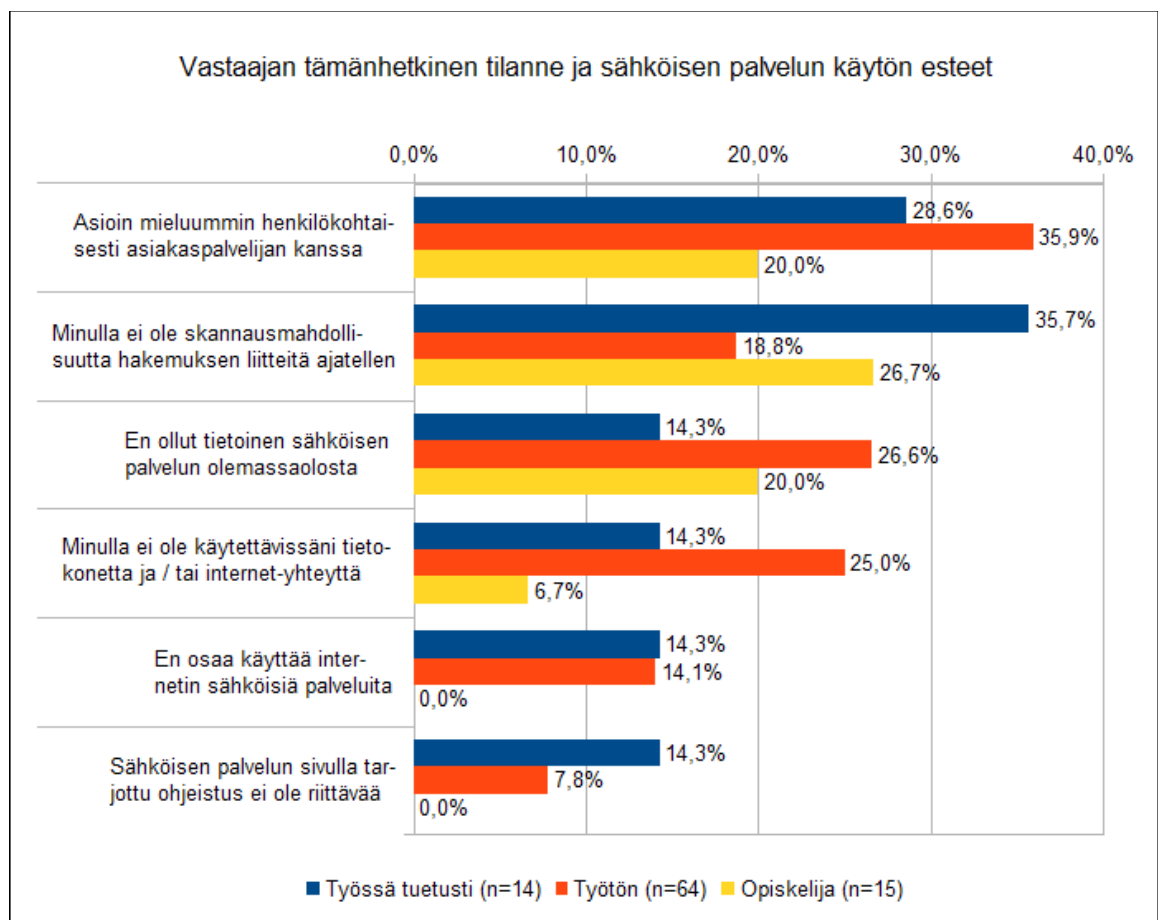
Kuvio 37: Asuinpaikkakunta ja sähköisen palvelun käytön esteet (n=102)

Asuinympäristön kannalta tarkasteltuna esille nousee etenkin kolme eri sähköisen palvelun käytön estettä. Ensinnäkin, tietoisuus sähköisestä palvelusta on paras suurimmissa asutuskeskuksissa, eli kuntakeskuksissa. Vain 10,0 % kuntakeskusten vastaajista ei ollut tietoinen sähköisen palvelun olemassaolosta. Taajamien kohdalla tämä luku nousi 24,6 %:iin, ja pienimmissä asutuskeskuksissa, eli haja-asutusalueilla, yli kolmasosa (36,4 %) ei ollut tietoinen sähköisen palvelun olemassaolosta. Toiseksi, kuntakeskuksissa asuvista 15,0 %:lla, ja taajamissa asuvista 16,9 %:lla ei ole käytettävissään tietokonetta tai internet yhteyttä. Haja-asutusalueilla tämä luku on yli kolminkertainen (54,5 %). Ja lopulta kolmanneksi, haja-asutusalueilla asuvilla oli eniten ongelmia myös internetin sähköisten palveluiden kanssa. 27,3 % haja-asutusalueilla asuvista kertoi, että he eivät osaa käyttää internetin sähköisiä palveluita. Kuntakeskuksissa ja taajamissa vastaavat luvut olivat 10,0 % ja 13,8 %. Tosin kaikkien näiden lukujen kohdalla on hyvä muistaa, että haja-asutusalueilta saatiin yhteensä vain 11 vastausta. (Kuvio 38)



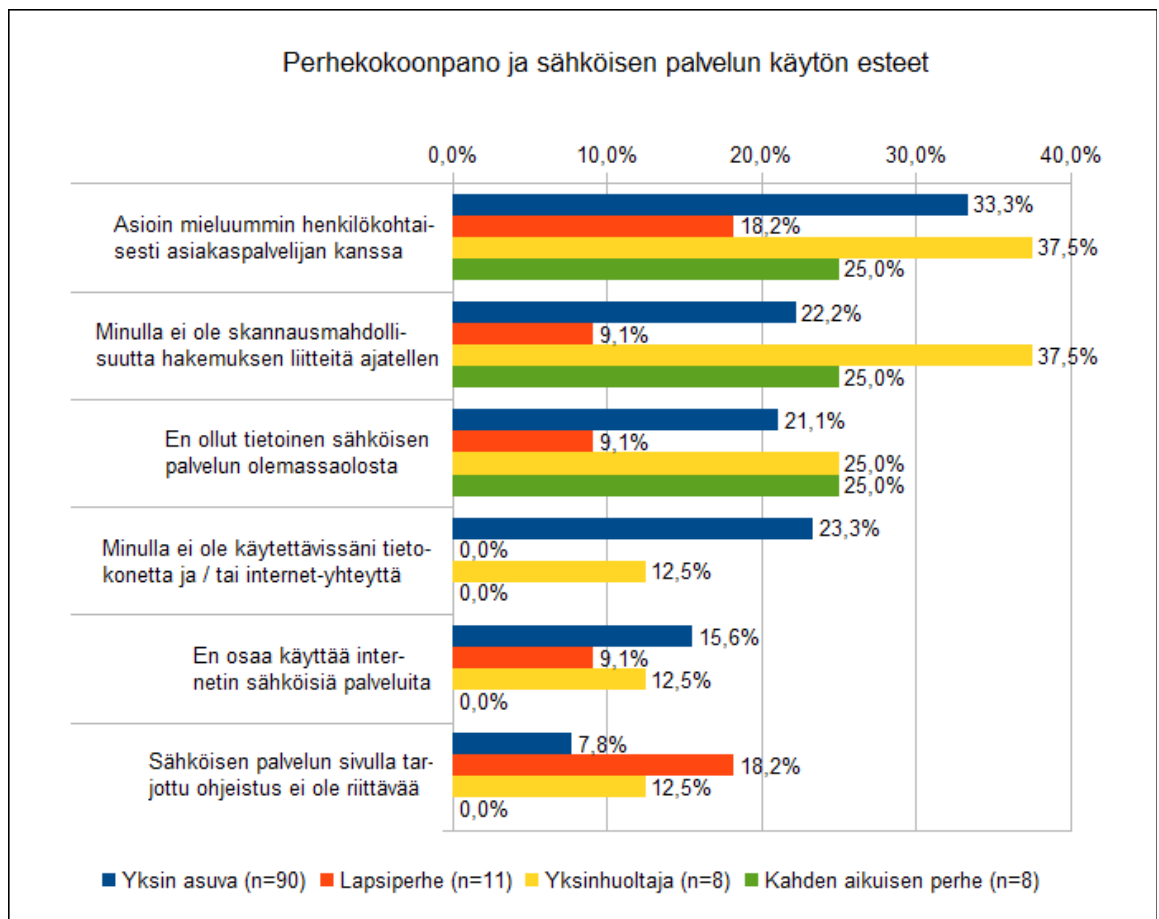
Kuvio 38: Asuinympäristö ja sähköisen asioinnin käytön esteet (n=116)

Vastaajien tämänhetkistä tilanteista otettiin tarkasteluun vain kolme, jotka yhdessä muodostavat noin kolme neljäsosaa kaikista kyselyyn vastanneista: työssä tuetusti käyvät, työttömät sekä opiskelijat. 35,9 % työttömistä asioi mieluiten henkilökohtaisesti asiakaspalvelijan kanssa, mikä on eniten näistä kolmesta ryhmästä. Työssä tuetusti käyvien joukossa luku on 28,6 % ja opiskelijoiden joukossa vain 20,0 %. Työssä tuetusti käyvillä yli kolmasosalla (35,7 %) ei ole skannausmahdollisuutta toimeentulotukihakemuksen liitteitä ajatellen, opiskelijoista 26,7 %:lla ja työttömistä 18,8 %:lla. Yli neljännes (26,6 %) työttömistä ei ollut tietoinen sähköisen palvelun olemassaolosta. Lähes yhtä suurella osalla työttömistä (25,0 %) ei ole käytettävissään tietokonetta tai internet-yhteyttä. Opiskelijoista vain 6,7 % kertoi, että heillä ei ole tietokonetta tai internet-yhteyttä. Yhdelläkään kyselyyn vastanneista opiskelijoista ei ollut ongelmia internetin sähköisten palveluiden käytön tai sähköisen toimeentulotukipalvelun ohjeistuksen kanssa. (Kuvio 39)



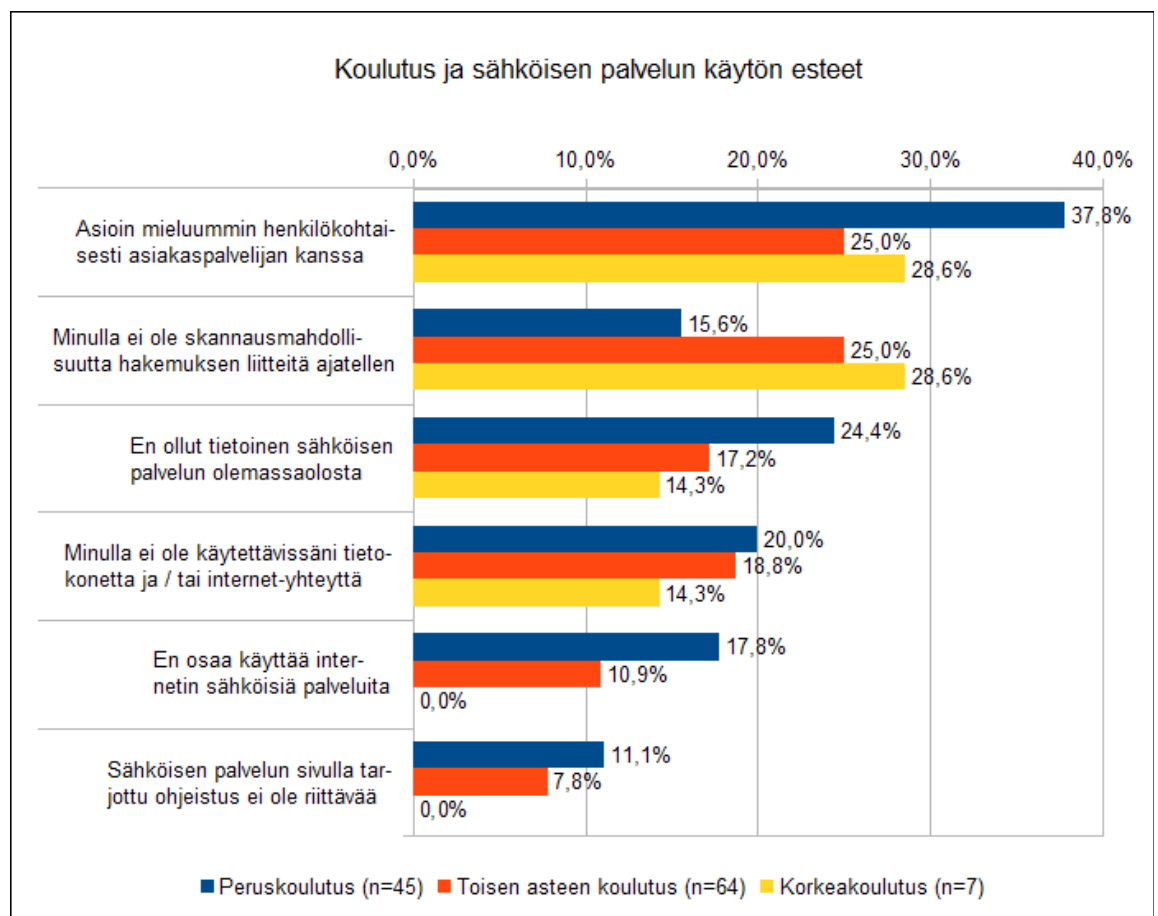
Kuvio 39: Vastaajan tämänhetkinen tilanne ja sähköisen palvelun käytön esteet (n=93)

Sähköisen palvelun käytön esteiden tarkastelua vastaajien perhekoonpanon kannalta hankaloittaa se, että 75 % kaikista kyselyyn vastanneista on yksin asuvia. Lopuista perhekoonpanoista on suhteellisen vähän vastauksia, mikä voi helposti vaikuttaa tulosten luotettavuuteen. Kaikki perhekoonpanot joka tapauksessa näkyvät seuraavassa kuviossa. Yksin asuvista kolmasosa asioi mieluiten henkilökohtaisesti asiakaspalvelijan kanssa. Skannausmahdollisuus puuttui yksin asuvilla vastaajilla 22,2 %:lla, ja lähes yhtä moni (21,1 %) yksin asuvista ei ollut tietoinen sähköisen palvelun olemassaolosta. Lähes neljäsosalla (23,3 %) yksin asuvista ei ole käytettävissään tietokonetta tai internet-yhteyttä. 15,6 % yksin asuvista ei osaa käyttää internetin sähköisiä palveluita ja 7,8 %:n mielestä sähköisen palvelun sivulla tarjottu ohjeistus on puutteellista. (Kuvio 40)



Kuvio 40: Perhekoonpano ja sähköisen palvelun käytön esteet (n=117)

Lähes kaikki kyselyyn vastanneista olivat koulutustaustaltaan joko peruskoulutuksen tai toisen asteen koulutuksen saaneita. Korkeakoulutetuilta saatiin vain muutama vastaus, mutta heidän vastauksensa näkyy myös alla olevassa kuviossa. Peruskoulutuksen saaneista 37,8 % ja toisen asteen koulutuksen saaneista 25,0 % asioi mieluiten henkilökohtaisesti asiakaspalvelijan kanssa. Peruskoulun käyneistä vain 15,6 %:lla ei ole skannausmahdollisuutta toimeentulotukihakemuksen liitteitä ajatellen. Toisen asteen koulutuksen saaneiden keskuudessa tämä luku oli 25,0 %. Lähes neljäsosa (24,4 %) peruskouluttautuneista ei ollut tietoinen sähköisen palvelun olemassaolosta. Toisen asteen koulutuksen saaneiden joukossa tämä luku oli lähes kolmanneksen alempi (17,2 %). 20,0 %:lla peruskoulutuksen, ja 18,8 %:lla toisen asteen koulutuksen saaneista ei ole käytettävissään tietokonetta tai internet-yhteyttä. Peruskoulutuksen saaneista vastaajista 17,8 % ei osaa käyttää internetin sähköisiä palveluita, ja 11,1 %:n mielestä sähköisen palvelun sivulla tarjottu ohjeistus ei ole riittävää. Vastaavat luvut toisen asteen koulutuksen saaneiden keskuudessa olivat 10,9 % ja 7,8 %. (Kuvio 41)



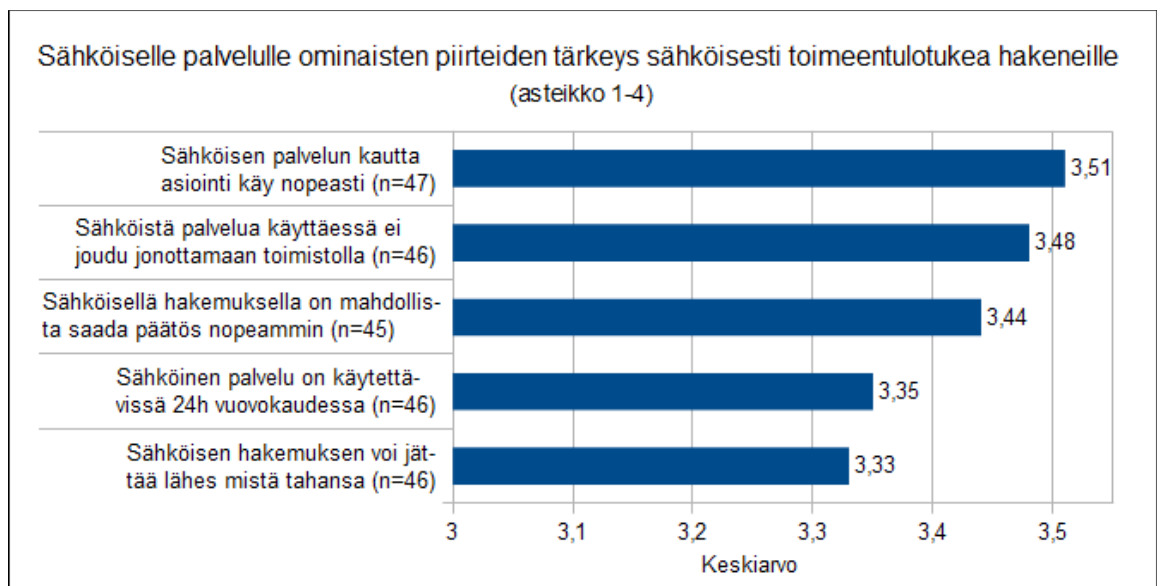
Kuvio 41: Koulutus ja sähköisen palvelun käytön esteet (n=116)



## Sähköisen palvelun ominaisuuksien vaikutus toimeentulotuen hakemiseen

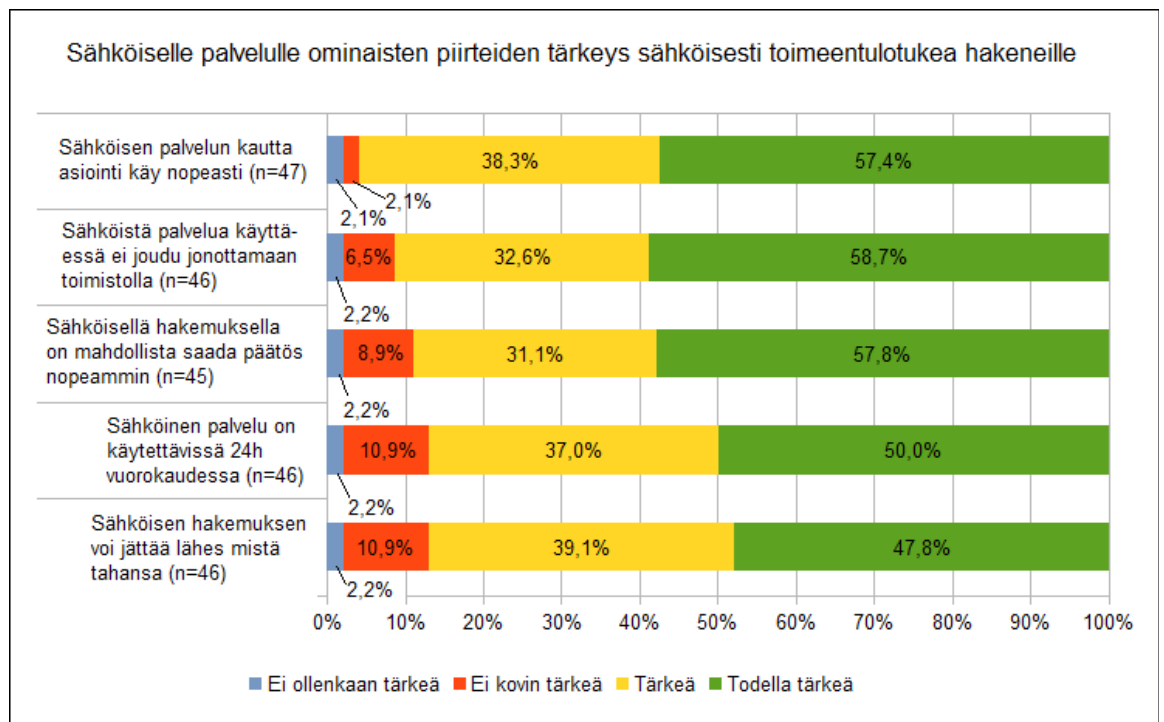
Tällä kysymyksellä pyrittiin selvittämään sähköisen palvelun käytön syitä. Kysymyksessä on viisi sähköiseen toimeentulotuen hakupalvelun liittyvää ominaisuutta ja vastaajia pyydettiin arvioimaan kyseisten ominaisuuksien tärkeyttä heidän tekemässään valinnassa käyttää sähköistä palvelua. Kysymys oli suunnattu sähköisesti toimeentulotukea hakeneille. Kunkin ominaisuuden tärkeyttä mitattiin neliportaisella asteikolla: ei ollenkaan tärkeä (1), ei kovin tärkeä (2), tärkeä (3) ja todella tärkeä (4).

Kaikkein tärkeimmäksi sähköisen palvelun ominaisuudeksi vastaajat nimesivät asioinnin nopeuden sähköisen palvelun kautta. Tämä ominaisuus sai keskimääräiseksi arvosanakseen 3,51 (asteikolla yhdestä neljään). Seuraavaksi tärkein ominaisuus oli se, että sähköistä palvelua käyttäessä ei joudu jonottamaan toimistolla (arvosana 3,48). Tätä ominaisuutta seurasi päätöksen nopeampi saaminen sähköisen palvelun kautta (3,44). Vähiten tärkeitä vastaajille oli sähköisen palvelun auki oleminen 24h vuorokaudessa (3,35) ja se, että sähköisen hakemuksen voi jättää lähes mistä tahansa (3,33). Kaiken kaikkiaan, nämä arvosanat sijoittuvat hyvin lähelle toisiaan. Keskiarvot vaihtelevat 3,33 – 3,51 välillä, kun asteikko ylsi yhdestä neljään. (Kuvio 42)



Kuvio 42: Sähköisille palveluille ominaisten piirteiden tärkeys sähköisesti toimeentulotukea hakeneille

Sähköisen asioinnin nopeutta piti tärkeänä tai todella tärkeänä 95,7 % vastaajista. Sitä, että sähköistä palvelua käyttäessä ei joudu jonottamaan vastaajista piti tärkeänä tai todella tärkeänä 91,3 %. Mahdollisuutta saada päätös nopeammin piti tärkeänä tai todella tärkeänä 88,9 % ja sähköisen palvelun ympärivuorokautinen käytettävyys taas oli tärkeä tai todella tärkeä 87,0 %:lle vastaajista. Vähiten tärkeäksi koettu ominaisuus oli mahdollisuus jättää sähköinen hakemus lähes mistä tahansa. 86,9 % piti tätä ominaisuutta joko tärkeänä tai todella tärkeänä. Kaiken kaikkiaan erot näiden ominaisuuksien tärkeyksien välillä olivat siis pienet. (Kuvio 43)

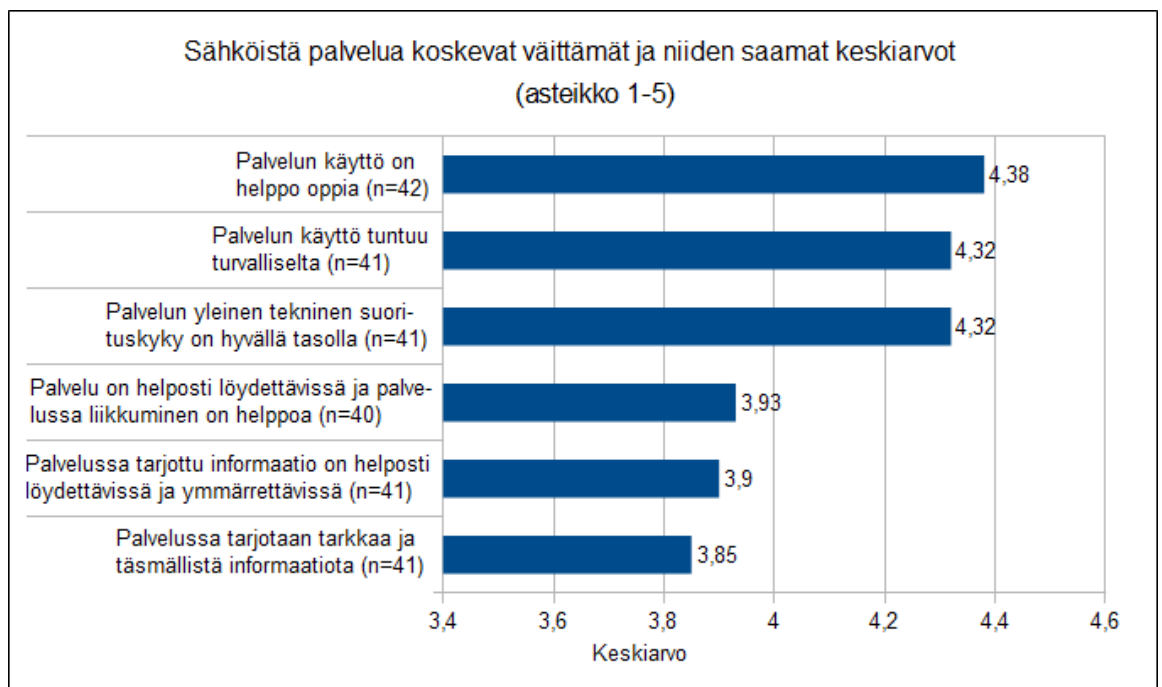


Kuvio 43: Sähköiselle palvelulle ominaisten piirteiden tärkeys sähköisesti toimeentulotukea hakeneille

### 7.2.5 Sähköistä palvelua koskevat väittämät

Tässä kysymyksessä vastaajille esitettiin toimeentulotuen sähköiseen hakupalveluun liittyviä väittämiä ja viisiportaisen asteikon avulla kysyttiin mitä mieltä he olivat näistä väittämistä. Käytetty asteikko oli seuraavanlainen: täysin eri mieltä (1), hieman eri mieltä (2), ei samaa eikä eri mieltä (3), hieman samaa mieltä (4), täysin samaa mieltä (5). Kysymys oli suunnattu sähköisesti toimeentulotukea hakeneille.

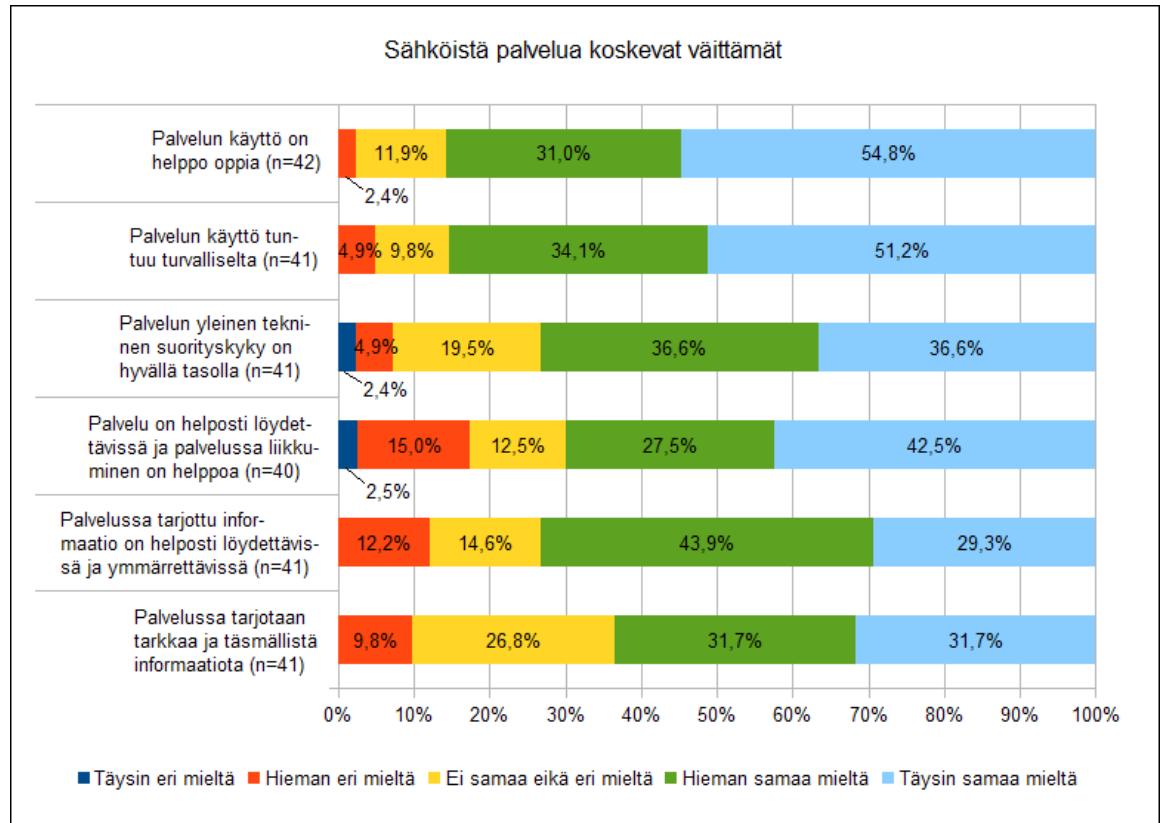
Väittämän *"palvelun käyttö on helppo oppia"* keskiarvo oli kaikkein korkein (4,38; asteikolla 1–5). Väittämien *"palvelun käyttö tuntuu turvalliselta"* ja *"palvelun yleinen tekninen suorituskyky on hyvällä tasolla"* saivat molemmat keskiarvokseen 4,32. *"Palvelu on helposti löydettävissä ja palvelussa liikkuminen on helppoa"* sai keskiarvokseen 3,93. Hieman tätä jäljessä oli väittämä *"palvelussa tarjottu informaatio on helposti löydettävissä ja ymmärrettävissä"* (3,90). Kaikkein pienimmän keskiarvon sai väittämä *"palvelussa tarjotaan tarkkaa ja täsmällistä informaatiota"* (3,85). (Kuvio 44)



Kuvio 44: Sähköistä palvelua koskevat väittämät ja niiden saamat keskiarvot

Kysymykseen vastanneista 85,8 % oli joko hieman samaa mieltä tai täysin samaa mieltä, että sähköisen palvelun käyttö on helppo oppia. Väittämän *"palvelun käyttö tuntuu turvalliselta"* kohdalla luku oli lähes yhtä suuri; 85,3 % vastaajista oli joko hieman samaa mieltä tai täysin samaa mieltä. Väittämän *"palvelun yleinen tekninen suorituskyky on hyvällä tasolla"* kohdalla 73,2 % vastaajista oli samaa mieltä väittämän kanssa, 19,5 % ei ollut samaa eikä eri mieltä, ja loput 7,3 % oli joko hieman eri mieltä tai täysin eri mieltä. 17,5 % vastaajista oli joko hieman eri mieltä tai täysin eri mieltä väittämän *"palvelu on helposti löydettävissä ja palvelussa liikkuminen on helppoa"* kanssa, mikä on eniten kaikista kuudesta esitetystä väittämästä. 70 % oli kuitenkin samaa mieltä väittämän kanssa, ja loput 12,5 % ei ollut samaa eikä eri mieltä. 73,2 % oli hieman samaa tai täysin samaa mieltä väittämän *"palvelussa tarjottu informaatio on helposti löydettävissä ja*

ymmärrettävissä." Vähiten samaa mieltä vastaajat olivat väittämästä "palvelussa tarjotaan tarkkaa ja täsmällistä informaatiota." (63,4 %). Tämän väittämän kohdalla oli myös eniten niitä, jotka eivät olleet samaa eikä eri mieltä (26,8 %). Loput 9,8 % olivat hieman eri mieltä. (Kuvio 45)



Kuvio 45: Sähköistä palvelua koskevat väittämät

Tämän kysymyksen jälkeen vastaajille annettiin mahdollisuus omin sanoin perustella vastauksensa, mikäli he valitsivat "täysin eri mieltä" tai "hieman eri mieltä" yhden tai useamman väittämän kohdalla. Parin vastaajan mielestä liitteiden lähettäminen pitäisi tehdä helpommaksi; yksi vastaaja ei tiennyt missä tiedostomuodossa liitteet pitää lähettää (palvelu ei hyväksynyt hänen liitteitään), ja toisella vastaajalla "yhden kerran oli ongelmia siitä että muka oli viruksia liitteissä." Eräällä vastaajalla taas hakemus ei mennyt sosiaalitoimiston järjestelmään asti ja toimeentulotuki viivästyi. Täysi lista kysymyksen annetuista vastauksista löytyy liitteestä 4, kysymyksen 19 kohdalta.

### 7.3 Vapaamuotoiset kysymykset

Kyselyn viimeisessä osiossa (kysymykset 20-22) esitettiin kvalitatiivisia kysymyksiä, joilla pyrittiin syventämään tietämystä kyselyssä aikaisemmin kvantitatiivisesti kysytyistä aiheista. Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin onko vastaaja kohdannut sähköisen palvelun käytössä ongelmia, ja jos on, niin millaisia. Noin puolet kysymykseen vastanneista ei ollut kohdannut ongelmia sähköisen palvelun käytössä. Toiset taas olivat kohdanneet ongelmia, joista kuultiin jo aikaisemmissa kysymyksissä saaduissa vastauksissa. Parin vastaajan mielestä sähköinen hakemus on "turhan tarkka", sillä se vaatii täyttämään joka kohdan ennen kuin hakemuksessa voi edetä: *"Esim.valitessa jonkin vaihtoehdon, se pakottaa vastaamaan myös seuraavaan kohtaan. Esim. vaikka valitessasi menokohtaan vaikka sähkölaskun, mutta et tiedä vielä sen suuruutta tai eräpäivää, toteutus ei anna sinun jatkaa ilman kyseisiä tietoja."* Liitteet ja niiden lähettäminen koettiin myös ongelmalliseksi. Kaivattiin esimerkiksi ohjeistusta liitteiden tiedostomuotoon. Yksi vastaaja tosin korjasi tämän ongelman vaihtamalla selainta.

Osion toisessa kysymyksessä kysyttiin palvelun ohjeistuksen riittävydestä. Useimmat vastaajat pitivät ohjeistusta riittävänä, vaikkakin ehkä kehnokkona, ja pari henkilöä ei osannut kommentoida asiaa. Pari vastaajaa kaipasi lisää ohjeistusta "linkkien löytämisessä" ja "liitteiden laitossa."

Osion kolmannessa ja kyselyn viimeisessä kysymyksessä vastaajilta haettiin kehittämis- ja parannusehdotuksia sähköiselle toimeentulotuen hakupalvelulle. Vastaajat antoivat muun muassa seuraavanlaisia ehdotuksia palvelun kehittämiseksi:

- Parempi tiedottaminen sähköisen palvelun olemassaolosta.
- Sosiaalitoimiston tulisi tarjota opastusta sähköisen palvelun käyttöön.
- Mahdollisuus ohittaa "tarpeettomat kohdat" sähköisessä hakemuksessa.
- Liitteiden lähettäminen sähköpostitse.
- Liitteiden lähettäminen hakemuksen toimittamisen jälkeen.

- Laajempi tuki liitteiden tiedostomuodoille (Excel-muodossa olevaa kuittia ei vastaajan mukaan hyväksytä palvelussa).
- Parempi tuki tietyille selaimille (nimettiin Mozilla Firefox).
- Lisä-/jatko-/täydentävä hakemus; jotta ei tarvitsisi tehdä uutta hakemusta ja lähettää kaikkia liitteitä uudelleen yhden muutoksen jälkeen.

Kaikki näihin kolmeen kysymykseen annetut vastaukset löytyvät liitteestä 4, kysymysten 20-22 kohdalta.

## 8 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksella haettiin vastauksia siihen, mitä esteitä ja kynnyksiä Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän asiakkailta on sähköiseen toimeentulotuen hakupalveluun liittyen, millä asiakasryhmillä on eniten ongelmia sähköisen palvelun kanssa ja miten palvelua voisi mahdollisesti kehittää. Saatujen vastausten pohjalta kuntayhtymä voisi mahdollisesti sitten kehittää sähköistä palvelua ja saada sen käyttöasteen nousemaan, mikä säästäisi kuntayhtymän resursseja.

Ennen tutkimuksen aloittamista sille asetettiin muutamia tavoitteita, joiden avulla tutkimuksen ja täten myös opinnäytetyön onnistumista voitaisiin arvioida. Ensinnäkin, tutkimukselle asetettiin 100 vastauksen vähimmäismäärä. Tämä tavoite saavutettiin, mutta vastausaikaa piti jatkaa kahdella viikolla ja tutkimus täten kesti lopulta 44 päivää (23.1.–3.8.2013). Vastauksia kertyi yhteensä 120 kappaletta, joista 91 saatiin kirjallisesti ja 29 sähköisesti. Tämä on tosin verrattain pieni määrä samana ajanjaksona jätettyihin toimeentulotukihakemuksiin, joita Kainuun sote sai noin 3540 kappaletta.

Toiseksi, tutkimuksen onnistumista voidaan arvioida sen antaman tiedon pohjalta. Tutkimustuloksista paljastui paljon hyvää tietoa ja kehittämissuhteita, jotka ovat tarpeen sähköisen toimeentulotukipalvelun kehittämisessä. Vaikka sähköisen palvelun kautta jätetään tällä hetkellä vain muutama prosentti kaikista toimeentulotukihakemuksista, valtaosa (61,6 %) kysymykseen 12 vastanneista kertoi mahdollisesti käyttävänsä sähköistä palvelua tulevaisuudessa. Sähköisellä hakupalvelulla on siis hyvä potentiaali, vaikka sen suosio onkin tällä hetkellä toivottua alhaisempi. Tosin kun tätä lukua tarkastellaan eri tavoilla hakeneiden mukaan, tilanne on hieman vähemmän lupaava. Pelkästään kirjallisesti toimeentulotukea hakeneiden (suurin ja tärkein ryhmä, joka halutaan saada sähköisen palvelun käyttäjiksi) joukosta 51,8 % kertoi mahdollisesti käyttävänsä sähköistä palvelua tulevaisuudessa.

Tuloksista paljastui, että suhteellisen suuri osa (22,6 % kysymykseen 8 vastanneista, ja 28,3 % kysymykseen 15 vastanneista) vastaajista ei ollut tietoisia sähköisen palvelun

olemassaolosta. Kainuun soten tulisi siis tiedottaa sähköisen palvelun olemassaolosta tehokkaammin. Tähän sopisivat parhaiten kuntayhtymän omat viestintäkanavat. Kysymyksessä 9 kysyttiin, mistä vastaaja sai tietää sähköisestä palvelusta ja kolme suurinta tietolähdettä olivat kaikki kuntayhtymän omia kanavia: toimeentulotukipäätös (20,6 %), kuntayhtymän internet-sivut (21,6 %) ja sosiaalitoimisto (31,4 %). Etenkin sosiaalitoimiston työntekijät voisivat tehokkaammin painottaa sähköisen vaihtoehdon mahdollisuutta sosiaalitoimistoissa toimeentulotukiasioissa vieraileville asiakkaille ja kenties tarpeen mukaan ohjeistaa asiakkaita palvelun käytössä.

Yksi suuri ongelma sähköisessä toimeentulotuen hakupalvelussa on hakemuksessa tarvittavat liitteet. Tällä hetkellä ei ole mahdollista lisätä liitteitä aikaisemmin jätettyyn hakemukseen. Kysymykseen 15 vastanneista 28,3 %:lla ei ole mahdollisuutta skannata tarvittavia papereita sähköisen hakemuksen liitteiksi ja kysymyksen 11 vastausten perusteella vain 12,9 % vastanneista on jossain vaiheessa skannannut tarvittavat liitteet sähköiseen muotoon. Kysymykseen 14 saatujen vastausten pohjalta Kainuun soten asiakkaille olisi tärkeää (tärkeysarvosana 4,07 asteikolla 1-5) saada mahdollisuus toimittaa tarvittavat liitteet itse hakemuksen jättämisen jälkeen. Lisäksi avoimissa vastauksissa toivottiin, että olisi mahdollista lähettää esimerkiksi Excel-muodossa oleva kuitti tai muu tosite sähköpostitse toimeentulotukiasian käsittelijälle (palvelu ei näyttäisi hyväksyvän kyseisessä muodossa olevaa tiedostoa), ja antaa laajempi tuki sähköisen palvelun hyväksymille liitteiden tiedostomuodoille. Avoimissa vastauksissa myös haluttiin lisää ohjeistusta muun muassa juuri liitteiden laittoon liittyen. Nämä kuulostavat asiallisilta kehitysehdotuksilta, joiden ei pitäisi olla liian vaikeita toteuttaa. Näin voitaisiin ratkaista yksi suurimmista ongelmista, jotka vaivaavat toimeentulotuen sähköisen hakupalvelun käyttäjiä.

Toisaalta monet sähköisen palvelun suosiota rajoittavat tekijät ovat sellaisia, että Kainuun sote ei voi juuri vaikuttaa niihin. Suuri osa kuntayhtymän asiakkaista (40,2 % kysymykseen 15 vastanneista) yksinkertaisesti syystä tai toisesta mieluummin asioi henkilökohtaisesti sosiaalitoimistossa. Monilta toimeentulotuen hakijoilta (25 % kys. 15 vastanneista) puuttuu tietokone tai internet-yhteys, mitä tietysti tarvitaan palvelun käyttämiseen. Useat (17,4 % kys. 15 vastanneista) myös kokivat, että he eivät osaa



käyttää internetin sähköisiä palveluita. Näitä samoja asioita nousi esiin myös avointen kysymysten vastauksissa, esimerkiksi:

- *"Tulee ääretön stressi koneen käytön opettelussa!!"*
- *"Ei ole rahaa ostaa tietokonetta"*
- *"Ei pelaa internet-yhteys 15km Kirkolle"*
- *"sos. tsto lähellä, mahd. Epäselvyydet voi selvittää miellyttävä henkilökunta"*

Tietokoneen ja internetin puute sekä osaamattomuus käyttää internetin sähköisiä palveluita olivat ongelma lähinnä vanhemmille ikäryhmille sekä haja-asutusalueilla asuville. Vanhempiin ikäryhmiin kuuluvat ja haja-asutusalueilla asuvat olivat myös kaikkein vähiten innokkaita käyttämään sähköistä palvelua tulevaisuudessa. Näiden ryhmien tavoittaminen sähköisen palvelun käyttäjiksi saattaa osoittautua todella suureksi haasteeksi Kainuun sotelle.

Tuloksista myös selvisi, että toimeentulotuen hakijat olivat tyytyväisempiä kirjalliseen hakemiseen. Kysymykseen 13 saatujen vastausten perusteella 52,1 % sähköisen palvelun käyttäjistä, sekä 71,1 % kirjallisen palvelun käyttäjistä oli joko melko tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä käyttämäänsä hakuvaihtoehtoon. Tästä voisi päätellä, että kirjallinen hakuprosessi olisi asiakkaalle enemmän arvoa tuottava prosessi, ja siksi toimeentulotuen hakijat suosivat sitä selvästi. Toisaalta sähköisen hakupalvelun kohdalla lähes kolmasosa vastaajista (31,3 %) ei ollut tyytyväinen eikä tyytymätön sähköiseen palveluun.

Tutkimuksen tulokset esitettiin Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymälle, ja näillä näkymin niistä tulee olemaan apua sähköisen palvelun kehittämisessä. Kolmantena opinnäytetyön onnistumisen mittarina olikin toimeksiantajan tyytyväisyys tutkimuksen onnistumiseen ja saatuihin tuloksiin, joten myös tällä tavoin opinnäytetyö oli onnistunut. Neljäs onnistumisen mittari taas liittyi omaan oppimiseeni, ja mielestäni myös tässä onnistuttiin hyvin. Opin työn ohessa paljon uutta, vahvistin aikaisempaa tietotaitoani ja sain paljon arvokasta kokemusta työelämää ajatellen. Opinnäytetyö ja siihen liittyvä tutkimus olivat siis onnistuneita ja työn suunnitteluvaiheessa määritetyt tavoitteet saavutettiin.

## LÄHTEET

### Kirjalliset lähteet

Dann, S. & Dann, S. 2011. E-Marketing: Theory and application. Houndmills, Basingstoke, Hampshire ; New York : Palgrave Macmillan

Grönroos, C. 1987. Hyvään palveluun: Palvelun kehittäminen julkishallinnossa. Helsinki: Valtionhallinnon kehittämiskeskus

Grönroos, C. 1998. Nyt Kilpaillaan palveluilla. Porvoo: WSOY

Heikkilä, T. 2005. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita

Kinnunen, R. 2004. Palvelujen suunnittelu. Helsinki: WSOY

Kotler, P. & Armstrong, G. 1996. Principles of Marketing. Lontoo: Prentice Hall

Kuusela, H & Rintamäki, T. 2002. Arvoa tuottava asiointikokemus. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy

Lotti, L. 1998. Markkinointitutkimuksen käsikirja. Porvoo: WSOY

Palmer, A. 2011. Principles of services marketing. Maidenhead: McGraw-Hill

Rope, T. 1998. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. Helsinki: WSOY

Rope, T. 2000. Suuri markkinointikirja. Helsinki: Kauppakaari

Äyväre, A. & Suvanto, P. & Vitikainen, M. 1991. Markkinoi Palveluja. Tampere: Weilin+Göös

### **Sähköiset lähteet**

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa a.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030013> (luettu 5.12.2012)

Maakunta a.

<http://maakunta.kainuu.fi/index.asp> (luettu 1.5.2013)

Maakunta b.

<http://maakunta.kainuu.fi/hallintokokeilu> (luettu 1.5.2013)

Maakunta c.

<http://maakunta.kainuu.fi/hallintokokeilu> (luettu 1.5.2013)

Maakunta d.

<http://maakunta.kainuu.fi/organisaatorakenne> (luettu 1.5.2013)

(Suora linkki PDF-tiedostoon: <http://maakunta.kainuu.fi/showattachment.asp?ID=3859&DocID=1850> )

Maakunta e.

<http://maakunta.kainuu.fi/toimeentulotuki> (luettu 1.5.2013)

Maakunta f.

[http://maakunta.kainuu.fi/toimeentulotuen\\_maaraytyminen](http://maakunta.kainuu.fi/toimeentulotuen_maaraytyminen) (luettu 1.5.2013)

Maakunta g.

[http://maakunta.kainuu.fi/toimeentulotuen\\_sahkoinen\\_hakeminen](http://maakunta.kainuu.fi/toimeentulotuen_sahkoinen_hakeminen) (luettu 1.5.2013)

Maakunta h.

[http://maakunta.kainuu.fi/toimeentulotuenpaatoksen\\_muutoksenhaku](http://maakunta.kainuu.fi/toimeentulotuenpaatoksen_muutoksenhaku) (luettu 1.5.2013)



**Kysely sähköisestä toimeentulotuen  
hakemisesta**

Arvoisa vastaaja,

tämä on kysely Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän sähköisen toimeentulotuen hakemisen kehittämiseksi. Tavoitteenamme on selvittää syitä lähinnä sille, miksi suhteellisen harvat toimeentulotuen hakijat käyttävät sähköistä palvelua. Sähköisen palvelun kehittäminen on tärkeää niin Teidän asiakkaiden, kuin sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän puolesta. Sähköisiin hakemuksiin liittyy vähemmän työvaiheita ja tästä syystä sähköiset hakemukset voidaan käsitellä jopa puolet nopeammin kuin kirjalliset. Asioiden nopea ja helppo käsittely on eduksi kaikille osapuolille.

Kysely täytetään nimettömänä ja sitä ei voi yhdistää hakemukseen. Kyselyyn vastaamisella ei ole vaikutusta toimeentulotuesta annettavaan päätökseen. Vastauksenne käsitellään luottamuksellisinä ja kokonaistuloksista ei ole mahdollista selvittää yksittäisen vastaajan antamia tietoja. Tutkimusaineistosta ja -tuloksista ei ilmene sellaisia tietoja, joiden perusteella tutkimukseen osallistunut voidaan tunnistaa.

Kyselyn täyttämiseen menee aikaa muutama minuutti. Älkää vastatko kyselyyn, mikäli ette ole hakenut toimeentulotukea (niin kirjallisesti tai sähköisesti), tai jos olette jo vastannut kyselyyn kerran. Joidenkin kysymysten kohdalla on lyhyet vastausohjeet. Lue ne tarkasti ennen vastaamista. Vastauksia kerätään 22.2.2013 saakka. Palauttakaa täytetyt vastauslomakkeet mihin tahansa Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän sosiaalitoimistoon. Voitte täyttää kyselyn myös internetissä. Linkin kyselyyn voitte löytää osoitteesta <http://maakunta.kainuu.fi/toimeentulotuki> .

Kyselystä tehdään opinnäytetyö, joten vastauksillanne ette pelkästään auta Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymää kehittämään palveluitaan, vaan myös autatte suuresti allekirjoittanutta opinnoissaan. Olen markkinointiin ja mainontaan erikoistuva tradenomiopiskelija Kajaanin ammattikorkeakoulussa. Mikäli Teillä on kysymyksiä tähän tutkimukseen liittyen, lisätietoa voi hakea sähköpostitse osoitteesta [KHL9SMikaHa@kamk.fi](mailto:KHL9SMikaHa@kamk.fi), tai vaihtoehtoisesti numerosta 050-5726302. Tutkimus on valmistuttuaan saatavilla Theseus-verkkokirjastossa <http://www.theseus.fi/>

Kiitos vastauksistanne!

Ystävällisin terveisin,  
Mika Haverinen ja Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä.

Tämän kyselyn voitte täyttää myös internetissä. Linkin kyselyyn voitte löytää osoitteesta <http://maakunta.kainuu.fi/toimeentulotuki>

## **Taustatiedot**

Olkaa hyvä ja täyttäkää taustatietonne mahdollisimman totuudenmukaisesti

**1. Ikä.** (Valitkaa yksi vaihtoehto).

- Alle 25 vuotta       55 – 64 vuotta  
 25 – 34 vuotta       65 vuotta tai yli  
 35 – 54 vuotta

**2. Sukupuoli.** (Valitkaa yksi vaihtoehto).

- Mies  Nainen

**3. Asuinpaikkakunta.** (Valitkaa yksi vaihtoehto).

- Hyrynsalmi       Ristijärvi  
 Kajaani       Sotkamo  
 Kuhmo       Suomussalmi  
 Paltamo

**4. Asuinympäristö.** (Valitkaa yksi vaihtoehto).

- Kuntakeskus  
 Taajama  
 Haja-asutusalue

**5. Tämänhetkinen tilanteesi** (Valitkaa yksi vaihtoehto).

- Työssä avoimilla työmarkkinoilla  
 Työssä tuetusti (palkkatukityö, työelämävalmennus, kuntouttava työtoiminta tms.)  
 Työtön  
 Opiskelija  
 Sairauslomalla  
 Eläkkeellä  
 Muu, mikä?: \_\_\_\_\_

**6. Perhekoonpano.** (Valitkaa yksi vaihtoehto).

- Kahden aikuisen perhe       Yksin asuva  
 Lapsiperhe       Yksinhuoltaja

**7. Koulutus.** (Valitkaa yksi vaihtoehto, korkeimman mukaan)

- Peruskoulutus (peruskoulu, keskikoulu, kansakoulu)  
 Toisen asteen koulutus (lukio, ammattikoulutus)  
 Korkeakoulutus (yliopisto, ammattikorkeakoulu)  
 Muu, mikä?: \_\_\_\_\_

## Tuen hakemiseen vaikuttavat tekijät

**8. Olitteko ennen tätä kyselyä tietoinen, että toimeentulotukea voi hakea myös sähköisesti?** (Valitkaa yksi vaihtoehto).

- Kyllä, ja olen hakenut toimeentulotukea sähköisesti.  
 Kyllä, mutta en ole hakenut toimeentulotukea sähköisesti.  
 En ollut tietoinen palvelusta.

**9. Mistä saitte tietää sähköisestä palvelusta?** (Valitkaa yksi vaihtoehto. Vastaa tähän kysymykseen vain jos vastasit ”kyllä” edelliseen kysymykseen).

- Sosiaalitoimistolta  
 Kuntayhtymän internet-sivuilta  
 Kaverilta  
 Toimeentulotukipäätöksestä  
 Mediasta (lehti- tai radiojuttu, esite jne)  
 Muualta, mistä?: \_\_\_\_\_

**10. Mitä kautta olette hakeneet toimeentulotukea?** (Valitkaa yksi vaihtoehto).

- Kirjallisesti  
 Sähköisesti  
 Olen käyttänyt molempia vaihtoehtoja

**11. Mitä kautta olette toimittaneet hakemuksenne liitteet?** (Valitkaa yksi vaihtoehto).

- Olen toimittanut liitteet kirjallisesti sosiaalitoimistoon.  
 Olen skannannut liitteet ja toimittanut ne sähköisesti.  
 Olen käyttänyt molempia yllä mainittuja tapoja toimittaa liitteet.

**12. Aiotteko mahdollisesti käyttää sähköistä palvelua tulevaisuudessa?**

- Kyllä       Ei

**13. Miten tyytyväinen olet käyttämäsi vaihtoehtoon?** (Valitse vain sen vaihtoehdon kohdalta, jota olet käyttänyt, **rastita yksi ruutu per rivi**).

	Erittäin tyytymätön	Melko tyytymätön	Ei tyytyväinen eikä tyytymätön	Melko tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen
Kirjallinen hakupalvelu					
Sähköinen hakupalvelu					

**14. Seuraavat ominaisuudet puuttuvat toistaiseksi toimeentulotuen hakuprosessista. Arvioi miten tärkeitä ne olisivat teille hakuprosessissa. (Rastita yksi ruutu per rivi).**

	Ei yhtään tärkeä	Ei kovin tärkeä	En osaa sanoa	Melko tärkeä	Erittäin tärkeä
Mahdollisuus saada päätös toimeentulotuesta sähköisesti					
Mahdollisuus seurata hakemuksen edistymistä.					
Mahdollisuus toimittaa tarvittavat liitteet itse hakemuksen jättämisen jälkeen.					

**15. Mistä syystä ette hakeneet toimeentulotukea sähköisen palvelun kautta?** (Vastatkaa tähän kysymykseen vain, jos ette ole hakeneet toimeentulotukea sähköisen palvelun kautta. Voitte valita useita vaihtoehtoja).

- En ollut tietoinen sähköisen palvelun olemassaolosta.
- Minulla ei ole käytettävissäni tietokonetta ja / tai internet-yhteyttä.
- En osaa käyttää internetin sähköisiä palveluita.
- Sähköisen palvelun sivulla tarjottu ohjeistus ei ole riittävää.
- Sähköisen palvelun vaatimat käyttäjän tunnistamistavat (mobiilivarmenne, pankkitunnistus, tai varmennekortti) tuottavat ongelmia.
- Asioin mieluummin henkilökohtaisesti asiakaspalvelijan kanssa.
- Sähköisen palvelun käytössä on ollut ongelmatilanteita.
- Sähköisen palvelun tietoturva epäilyttää minua.
- Sähköinen palvelu on hankala löytää.
- Minulla ei ole skannausmahdollisuutta hakemuksen liitteitä ajatellen.
- Muu syy, mikä?: \_\_\_\_\_

**16. Voitte tässä kohdassa kertoa tarkemmin kysymyksessä 15 valitsemistanne kohdista.** (Vastaa tähän kysymykseen vain jos valitsit yhden tai useamman kohdan kysymyksessä 15)

---



---



---



---



---



---

**17. Mikäli haitte toimeentulotukea sähköisen palvelun kautta, arvioikaa seuraavien tekijöiden tärkeyttä tekemässänne valinnassa.** (Täyttäkää tämä kohta vain, jos olette hakeneet toimeentulotukea sähköisen palvelun kautta, **rastita yksi ruutu per rivi**).

	Ei ollenkaan tärkeä	Ei kovin tärkeä	Tärkeä	Todella tärkeä
Sähköinen palvelu on käytettävissä 24h vuorokaudessa.				
Sähköisen hakemuksen voi jättää lähes mistä tahansa.				
Sähköisen palvelun kautta asiointi käy nopeasti.				
Sähköistä palvelua käyttäessä ei joudu jonottamaan toimistolla				
Sähköisellä hakemuksella on mahdollista saada päätös nopeammin.				

**18. Vastaa seuraaviin sähköistä toimeentulotuen hakupalvelua koskeviin väittämiin.** (Täyttäkää tämä kohta vain, jos olette hakeneet toimeentulotukea sähköisen palvelun kautta. **Rastita yksi ruutu per rivi**).

	Täysin eri mieltä	Hieman eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Hieman samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Palvelun käyttö on helppo oppia					
Palvelu on helposti löydettävissä ja palvelussa liikkuminen on helppoa.					
Palvelussa tarjotaan tarkkaa ja täsmällistä informaatiota.					
Palvelussa tarjottu informaatio on helposti löydettävissä ja ymmärrettävissä					
Palvelun käyttö tuntuu turvalliselta (henkilökohtaiset tietoni eivät vaarannu).					
Palvelun yleinen tekninen suorituskyky on hyvällä tasolla (esim. palvelua käyttäessä ei ole tullut vastaan katkoja tai muita teknisiä ongelmia).					

**19. Mikäli valitsitte kysymyksessä 18 ainakin kerran ”täysin eri mieltä” tai ”hieman eri mieltä”, voitte perustella vastauksenne tässä kohdassa.** (Vastatkaa tähän kysymykseen vain jos vastasitte kysymyksessä 18 ainakin kerran ”täysin eri mieltä” tai ”hieman eri mieltä” – vaihtoehdolla).

---



---



---



---



## Vapaamuotoiset kysymykset

**20. Mikäli olette tutustunut sähköiseen toimeentulotuen hakupalveluun, oliko sen käytössä ongelmia? Millaisia?** (Vastatkaa tähän kysymykseen, jos olette tutustunut sähköiseen palveluun).

---

---

---

---

---

---

**21. Onko sähköisen toimeentulotuen hakupalvelun ohjeistus riittävää? Missä asioissa tarvittaisiin lisää ohjeistusta?** (Vastatkaa tähän kysymykseen, jos olette tutustunut sähköiseen palveluun).

---

---

---

---

---

---

**22. Onko Teillä kehittämis- tai parannusehdotuksia Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän sähköisen toimeentulotuen hakupalvelun kehittämiseksi? Mikä saisi Teidät käyttämään palvelua?** Otamme mielellämme vastaan pienetkin ideat. Mielenpitemme on meille tärkeä.

---

---

---

---

---

---

Kiitos vastauksistanne!

## TUTKIMUKSEN FREKVENSSIJAKAUMAT JA RISTIINTAULUKOINNIT

TAUSTATIEDOT (kyselyn kysymykset 1–7)

### 1. Ikä

		Ikä			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Alle 25 vuotta	30	25,0	25,0	25,0
	25 – 34 vuotta	35	29,2	29,2	54,2
	35 - 54 vuotta	34	28,3	28,3	82,5
	55 - 64 vuotta	21	17,5	17,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

### 2. Sukupuoli

		Sukupuoli			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mies	58	48,3	48,3	48,3
	Nainen	62	51,7	51,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

### 3. Asuinpaikkakunta

		Asuinpaikkakunta			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hyrnsalmi	2	1,7	1,7	1,7
	Kajaani	89	74,2	75,4	77,1
	Kuhmo	6	5,0	5,1	82,2
	Ristijärvi	3	2,5	2,5	84,7
	Sotkamo	13	10,8	11,0	95,8
	Suomussalmi	5	4,2	4,2	100,0
	Total	118	98,3	100,0	
Missing	System	2	1,7		
Total		120	100,0		

#### 4. Asuin ympäristö

		Asuin ympäristö			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<u>Kuntakeskus</u>	40	33,3	34,5	34,5
	<u>Taajama</u>	65	54,2	56,0	90,5
	<u>Haja-asutusalue</u>	11	9,2	9,5	100,0
	Total	116	96,7	100,0	
Missing	System	4	3,3		
Total		120	100,0		

#### 5. Tämänhetkinen tilanteesi

		Tämänhetkinen tilanteesi			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<u>Työssä avoimilla työmarkkinoilla</u>	4	3,3	3,4	3,4
	<u>Työssä tuetusti</u>	14	11,7	11,9	15,3
	<u>Työtön</u>	64	53,3	54,2	69,5
	<u>Opiskelija</u>	15	12,5	12,7	82,2
	<u>Sairauslomalla</u>	7	5,8	5,9	88,1
	<u>Eläkkeellä</u>	7	5,8	5,9	94,1
	<u>Muu</u>	7	5,8	5,9	100,0
	Total	118	98,3	100,0	
Missing	System	2	1,7		
Total		120	100,0		

**6. Perhekoonpano**

		<b>Perhekoonpano</b>			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<u>Kahden aikuisen perhe</u>	8	6,7	6,8	6,8
	<u>Lapsiperhe</u>	11	9,2	9,4	16,2
	<u>Yksin asuva</u>	90	75,0	76,9	93,2
	<u>Yksinhuoltaja</u>	8	6,7	6,8	100,0
	Total	117	97,5	100,0	
Missing	System	3	2,5		
Total		120	100,0		

**7. Koulutus**

		<b>Koulutus</b>			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<u>Peruskoulutus</u>	45	37,5	38,1	38,1
	<u>Toisen asteen koulutus</u>	64	53,3	54,2	92,4
	<u>Korkeakoulutus</u>	7	5,8	5,9	98,3
	<u>Muu</u>	2	1,7	1,7	100,0
	Total	118	98,3	100,0	
Missing	System	2	1,7		
Total		120	100,0		

**TUEN HAKEMISEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT**

(kyselyn kysymykset 8–19, pois lukien avoimet kysymykset 16 ja 19)

**8. Olitteko ennen tätä kyselyä tietoinen, että toimeentulotukea voi hakea myös sähköisesti?****Olitteko ennen tätä kyselyä tietoinen, että toimeentulotukea voi hakea myös sähköisesti?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kyllä, ja olen hakenut <u>toimeentulotukea sähköisesti</u>	28	23,3	24,3	24,3
	Kyllä, mutta en ole hakenut <u>toimeentulotukea sähköisesti</u>	61	50,8	53,0	77,4
	<u>En ollut tietoinen palvelusta</u>	26	21,7	22,6	100,0
	Total	115	95,8	100,0	
Missing	System	5	4,2		
Total		120	100,0		

**9. Mistä saitte tietää sähköisestä palvelusta? (Vastaa tähän kysymykseen vain jos vastasit "kyllä" edelliseen kysymykseen)****Mistä saitte tietää sähköisestä palvelusta?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<u>Sosiaalitoimistolta</u>	32	26,7	31,4	31,4
	<u>Kuntayhtymän internet-sivuilta</u>	22	18,3	21,6	52,9
	<u>Kaverilta</u>	12	10,0	11,8	64,7
	<u>Toimeentulotukipäätöksestä</u>	21	17,5	20,6	85,3
	<u>Mediasta (lehti- tai radiojuttu, esite jne)</u>	9	7,5	8,8	94,1
	<u>Muualta</u>	6	5,0	5,9	100,0
Total		102	85,0	100,0	
Missing	System	18	15,0		
Total		120	100,0		

**10. Mitä kautta olette hakeneet toimeentulotukea?****Mitä kautta olette hakeneet toimeentulotukea?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<u>Kirjallisesti</u>	88	73,3	75,9	75,9
	<u>Sähköisesti</u>	10	8,3	8,6	84,5
	Olen käyttänyt molempia vaihtoehtoja	18	15,0	15,5	100,0
	Total	116	96,7	100,0	
Missing	System	4	3,3		
Total		120	100,0		

**11. Mitä kautta olette toimittaneet hakemuksenne liitteet?****Mitä kautta olette toimittaneet hakemuksenne liitteet?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<u>Olen toimittanut liitteet kirjallisesti sosiaalitoimistoon</u>	101	84,2	87,1	87,1
	<u>Olen skannannut liitteet ja toimittanut ne sähköisesti</u>	3	2,5	2,6	89,7
	<u>Olen käyttänyt molempia yllä mainittuja tapoja toimittaa liitteet</u>	12	10,0	10,3	100,0
	Total	116	96,7	100,0	
Missing	System	4	3,3		
Total		120	100,0		

**12. Aiotteko mahdollisesti käyttää sähköistä palvelua tulevaisuudessa?****Aiotteko mahdollisesti käyttää sähköistä palvelua tulevaisuudessa?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<u>Kyllä</u>	69	57,5	61,6	61,6
	<u>Ei</u>	43	35,8	38,4	100,0
	Total	112	93,3	100,0	
Missing	System	8	6,7		
Total		120	100,0		

## 13. Miten tyytyväinen olet käyttämäsi vaihtoehtoon?

## Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kirjallinen hakupalvelu	114	1	5	3,78	1,028
Sähköinen hakupalvelu	48	2	5	3,54	,988
Valid N (listwise)	47				

## Kirjallinen hakupalvelu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<u>Erittäin tyytymätön</u>	2	1,7	1,8	1,8
	<u>Melko tyytymätön</u>	16	13,3	14,0	15,8
	<u>Ei tyytyväinen eikä tyytymätön</u>	15	12,5	13,2	28,9
	<u>Melko tyytyväinen</u>	53	44,2	46,5	75,4
	<u>Erittäin tyytyväinen</u>	28	23,3	24,6	100,0
Total		114	95,0	100,0	
Missing	System	6	5,0		
Total		120	100,0		

## Sähköinen hakupalvelu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<u>Melko tyytymätön</u>	8	6,7	16,7	16,7
	<u>Ei tyytyväinen eikä tyytymätön</u>	15	12,5	31,3	47,9
	<u>Melko tyytyväinen</u>	16	13,3	33,3	81,3
	<u>Erittäin tyytyväinen</u>	9	7,5	18,8	100,0
Total		48	40,0	100,0	
Missing	System	72	60,0		
Total		120	100,0		

**14. Seuraavat ominaisuudet puuttuvat toistaiseksi toimeentulotuen hakuprosessista. Arvioi miten tärkeitä ne olisivat teille hakuprosessissa.**

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Mahdollisuus saada päätös toimeentulotuesta sähköisesti.	111	1	5	3,31	1,278
Mahdollisuus seurata hakemuksen edistymistä.	111	1	5	3,84	1,254
Mahdollisuus toimittaa tarvittavat liitteet itse hakemuksen jättämisen jälkeen.	115	1	5	4,07	,896
Valid N (listwise)	111				

Mahdollisuus saada päätös toimeentulotuesta sähköisesti.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ei yhtään tärkeä	15	12,5	13,5	13,5
	Ei kovin tärkeä	13	10,8	11,7	25,2
	En osaa sanoa	26	21,7	23,4	48,6
	Melko tärkeä	37	30,8	33,3	82,0
	Erittäin tärkeä	20	16,7	18,0	100,0
Total		111	92,5	100,0	
Missing	System	9	7,5		
Total		120	100,0		

Mahdollisuus seurata hakemuksen edistymistä.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ei yhtään tärkeä	7	5,8	6,3	6,3
	Ei kovin tärkeä	15	12,5	13,5	19,8
	En osaa sanoa	10	8,3	9,0	28,8
	Melko tärkeä	36	30,0	32,4	61,3
	Erittäin tärkeä	43	35,8	38,7	100,0
Total		111	92,5	100,0	
Missing	System	9	7,5		
Total		120	100,0		



**Mahdollisuus toimittaa tarvittavat liitteet itse hakemuksen jättämisen jälkeen.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ei yhtään tärkeä	2	1,7	1,7	1,7
	Ei kovin tärkeä	2	1,7	1,7	3,5
	En osaa sanoa	24	20,0	20,9	24,3
	Melko tärkeä	45	37,5	39,1	63,5
	Erittäin tärkeä	42	35,0	36,5	100,0
	Total	115	95,8	100,0	
Missing	System	5	4,2		
Total		120	100,0		

**15. Mistä syystä ette hakeneet toimeentulotukea sähköisen palvelun kautta?**

**\$KäytönEsteet Frequencies**

		Responses		Percent of Cases
		N	Percent	
\$KäytönEsteet <sup>a</sup>	En ollut tietoinen palvelun olemassaolosta	26	15,3%	28,3%
	Minulla ei ole käytettävissäni tietokonetta ja / tai internet-yhteyttä	23	13,5%	25,0%
	En osaa käyttää internetin sähköisiä palveluita	16	9,4%	17,4%
	Sähköisen palvelun sivulla tarjottu ohjeistus ei ole riittävää	10	5,9%	10,9%
	Sähköisen palvelun vaatimat käyttäjän tunnistamistavat tuottavat ongelmia	4	2,4%	4,3%
	Asioin mieluummin henkilökohtaisesti asiakaspalvelijan kanssa	37	21,8%	40,2%
	Sähköisen palvelun käytössä on ollut ongelmatilanteita	4	2,4%	4,3%
	Sähköisen palvelun tietoturva epäilyttää minua	8	4,7%	8,7%
	Sähköinen palvelu on hankala löytää	5	2,9%	5,4%
	Minulla ei ole skannausmahdollisuutta hakemuksen liitteitä ajatellen	26	15,3%	28,3%
	Muu syy	11	6,5%	12,0%
Total		170	100,0%	184,8%

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

## Case Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
\$KäytonEsteet <sup>a</sup>	92	76,7%	28	23,3%	120	100,0%

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

### 17. Mikäli haitte toimentulotukea sähköisen palvelun kautta, arvioikaa seuraavien tekijöiden tärkeyttä tekemässänne valinnassa.

## Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Sähköinen palvelu on käytettävissä 24h vuorokaudessa	46	1	4	3,35	,766
Sähköisen hakemuksen voi jättää lähes mistä tahansa	46	1	4	3,33	,762
Sähköisen palvelun kautta asiointi käy nopeasti	47	1	4	3,51	,655
Sähköistä palvelua käyttäessä ei joudu jonottamaan toimistolla	46	1	4	3,48	,722
Sähköisellä hakemuksella on mahdollista saada päätös nopeammin	45	1	4	3,44	,755
Valid N (listwise)	45				

## Statistics

		Sähköinen palvelu on käytettävissä 24h vuorokaudessa	Sähköisen hakemuksen voi jättää lähes mistä tahansa	Sähköisen palvelun kautta asiointi käy nopeasti	Sähköistä palvelua käyttäessä ei joudu jonottamaan toimistolla	Sähköisellä hakemuksella on mahdollista saada päätös nopeammin
N	Valid	46	46	47	46	45
	Missing	74	74	73	74	75

**Sähköinen palvelu on käytettävissä 24h vuorokaudessa**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<u>Ei ollenkaan tärkeä</u>	1	,8	2,2	2,2
	<u>Ei kovin tärkeä</u>	5	4,2	10,9	13,0
	<u>Tärkeä</u>	17	14,2	37,0	50,0
	<u>Todella tärkeä</u>	23	19,2	50,0	100,0
	Total	46	38,3	100,0	
Missing	System	74	61,7		
Total		120	100,0		

**Sähköisen hakemuksen voi jättää lähes mistä tahansa**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<u>Ei ollenkaan tärkeä</u>	1	,8	2,2	2,2
	<u>Ei kovin tärkeä</u>	5	4,2	10,9	13,0
	<u>Tärkeä</u>	18	15,0	39,1	52,2
	<u>Todella tärkeä</u>	22	18,3	47,8	100,0
	Total	46	38,3	100,0	
Missing	System	74	61,7		
Total		120	100,0		

**Sähköisen palvelun kautta asiointi käy nopeasti**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<u>Ei ollenkaan tärkeä</u>	1	,8	2,1	2,1
	<u>Ei kovin tärkeä</u>	1	,8	2,1	4,3
	<u>Tärkeä</u>	18	15,0	38,3	42,6
	<u>Todella tärkeä</u>	27	22,5	57,4	100,0
	Total	47	39,2	100,0	
Missing	System	73	60,8		
Total		120	100,0		

**Sähköistä palvelua käyttäessä ei joudu jonottamaan toimistolla**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<u>Ei ollenkaan tärkeä</u>	1	,8	2,2	2,2
	<u>Ei kovin tärkeä</u>	3	2,5	6,5	8,7
	<u>Tärkeä</u>	15	12,5	32,6	41,3
	<u>Todella tärkeä</u>	27	22,5	58,7	100,0
Total		46	38,3	100,0	
Missing	System	74	61,7		
Total		120	100,0		

**Sähköisellä hakemuksella on mahdollista saada päätös nopeammin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<u>Ei ollenkaan tärkeä</u>	1	,8	2,2	2,2
	<u>Ei kovin tärkeä</u>	4	3,3	8,9	11,1
	<u>Tärkeä</u>	14	11,7	31,1	42,2
	<u>Todella tärkeä</u>	26	21,7	57,8	100,0
Total		45	37,5	100,0	
Missing	System	75	62,5		
Total		120	100,0		

## 18. Vastaa seuraaviin sähköistä toimeentulotuen hakupalvelua koskeviin väittämiin.

## Statistics

		Palvelun käyttö on helppo oppia	Palvelu on helposti löydettävissä ja palvelussa liikkuminen on helppoa	Palvelussa tarjotaan tarkkaa ja täsmällistä informaatiota	Palvelussa tarjottu informaatio on helposti löydettävissä ja ymmärrettävissä	Palvelun käyttö tuntuu turvalliselta	Palvelun yleinen tekninen suorituskyyky on hyvällä tasolla
N	Valid	42	40	41	41	41	41
	Missing	78	80	79	79	79	79

## Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Palvelun käyttö on helppo oppia	42	2	5	4,38	,795
Palvelu on helposti löydettävissä ja palvelussa liikkuminen on helppoa	40	1	5	3,93	1,185
Palvelussa tarjotaan tarkkaa ja täsmällistä informaatiota	41	2	5	3,85	,989
Palvelussa tarjottu informaatio on helposti löydettävissä ja ymmärrettävissä	41	2	5	3,90	,970
Palvelun käyttö tuntuu turvalliselta	41	2	5	4,32	,850
Palvelun yleinen tekninen suorituskyyky on hyvällä tasolla	41	1	5	4,00	1,000
Valid N (listwise)	40				

## Palvelun käyttö on helppo oppia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hieman eri mieltä	1	,8	2,4
	Ei samaa eikä eri mieltä	5	4,2	11,9
	Hieman samaa mieltä	13	10,8	31,0
	Täysin samaa mieltä	23	19,2	54,8
Total	42	35,0	100,0	
Missing	System	78	65,0	
Total		120	100,0	

**Palvelu on helposti löydettävissä ja palvelussa liikkuminen on helppoa**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<u>Täysin eri mieltä</u>	1	,8	2,5	2,5
	<u>Hieman eri mieltä</u>	6	5,0	15,0	17,5
	<u>Ei samaa eikä eri mieltä</u>	5	4,2	12,5	30,0
	<u>Hieman samaa mieltä</u>	11	9,2	27,5	57,5
	<u>Täysin samaa mieltä</u>	17	14,2	42,5	100,0
	Total	40	33,3	100,0	
Missing	System	80	66,7		
Total		120	100,0		

**Palvelussa tarjotaan tarkkaa ja täsmällistä informaatiota**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<u>Hieman eri mieltä</u>	4	3,3	9,8	9,8
	<u>Ei samaa eikä eri mieltä</u>	11	9,2	26,8	36,6
	<u>Hieman samaa mieltä</u>	13	10,8	31,7	68,3
	<u>Täysin samaa mieltä</u>	13	10,8	31,7	100,0
	Total	41	34,2	100,0	
Missing	System	79	65,8		
Total		120	100,0		

**Palvelussa tarjottu informaatio on helposti löydettävissä ja ymmärrettävissä**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<u>Hieman eri mieltä</u>	5	4,2	12,2	12,2
	<u>Ei samaa eikä eri mieltä</u>	6	5,0	14,6	26,8
	<u>Hieman samaa mieltä</u>	18	15,0	43,9	70,7
	<u>Täysin samaa mieltä</u>	12	10,0	29,3	100,0
	Total	41	34,2	100,0	
Missing	System	79	65,8		
Total		120	100,0		

## Palvelun käyttö tuntuu turvalliselta

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<u>Hieman eri mieltä</u>	2	1,7	4,9	4,9
	<u>Ei samaa eikä eri mieltä</u>	4	3,3	9,8	14,6
	<u>Hieman samaa mieltä</u>	14	11,7	34,1	48,8
	<u>Täysin samaa mieltä</u>	21	17,5	51,2	100,0
	Total	41	34,2	100,0	
Missing	System	79	65,8		
Total		120	100,0		

## Palvelun yleinen tekninen suorituskyky on hyvällä tasolla

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<u>Täysin eri mieltä</u>	1	,8	2,4	2,4
	<u>Hieman eri mieltä</u>	2	1,7	4,9	7,3
	<u>Ei samaa eikä eri mieltä</u>	8	6,7	19,5	26,8
	<u>Hieman samaa mieltä</u>	15	12,5	36,6	63,4
	<u>Täysin samaa mieltä</u>	15	12,5	36,6	100,0
	Total	41	34,2	100,0	
Missing	System	79	65,8		
Total		120	100,0		

## RISTIINTAULUKOINNIT

Vastaajien taustatietojen (kysymykset 1–7) vaikutus toimeentulotuen hakemiseen tulevaisuudessa sähköisen palvelun kautta (kysymys 12).

### Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Aiotteko mahdollisesti käyttää sähköistä palvelua tulevaisuudessa? * Ikä	112	93,3%	8	6,7%	120	100,0%
Aiotteko mahdollisesti käyttää sähköistä palvelua tulevaisuudessa? * Sukupuoli	112	93,3%	8	6,7%	120	100,0%
Aiotteko mahdollisesti käyttää sähköistä palvelua tulevaisuudessa? * Asuinpaikkakunta	110	91,7%	10	8,3%	120	100,0%
Aiotteko mahdollisesti käyttää sähköistä palvelua tulevaisuudessa? * Asuinympäristö	108	90,0%	12	10,0%	120	100,0%
Aiotteko mahdollisesti käyttää sähköistä palvelua tulevaisuudessa? * Tämänhetkinen tilanteesi	110	91,7%	10	8,3%	120	100,0%
Aiotteko mahdollisesti käyttää sähköistä palvelua tulevaisuudessa? * Perhekoonpano	109	90,8%	11	9,2%	120	100,0%
Aiotteko mahdollisesti käyttää sähköistä palvelua tulevaisuudessa? * Koulutus	110	91,7%	10	8,3%	120	100,0%

### Aiotteko mahdollisesti käyttää sähköistä palvelua tulevaisuudessa? \* Ikä Crosstabulation

		Ikä				Total	
		Alle 25 vuotta	25 – 34 vuotta	35 - 54 vuotta	55 - 64 vuotta		
Aiotteko mahdollisesti käyttää sähköistä palvelua tulevaisuudessa?	Kyllä	Count	19	28	16	6	69
		% within Ikä	67,9%	87,5%	50,0%	30,0%	61,6%
	Ei	Count	9	4	16	14	43
		% within Ikä	32,1%	12,5%	50,0%	70,0%	38,4%
Total		Count	28	32	32	20	112
		% within Ikä	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%







## Aiotteko mahdollisesti käyttää sähköistä palvelua tulevaisuudessa? \* Perhekoonpano

## Crosstabulation

		Perhekoonpano				Total
		Kahden aikuisen perhe	Lapsiperhe	Yksin asuva	Yksin-huoltaja	
Aiotteko mahdollisesti käyttää sähköistä palvelua tulevaisuudessa?	Kyllä	Count 5	Count 10	Count 46	Count 6	Count 67
	Ei	% within Perhekoonpano 62,5%	% within Perhekoonpano 90,9%	% within Perhekoonpano 56,1%	% within Perhekoonpano 75,0%	% within Perhekoonpano 61,5%
Total	Kyllä	Count 3	Count 1	Count 36	Count 2	Count 42
	Ei	% within Perhekoonpano 37,5%	% within Perhekoonpano 9,1%	% within Perhekoonpano 43,9%	% within Perhekoonpano 25,0%	% within Perhekoonpano 38,5%
Total		Count 8	Count 11	Count 82	Count 8	Count 109
		% within Perhekoonpano 100,0%	% within Perhekoonpano 100,0%	% within Perhekoonpano 100,0%	% within Perhekoonpano 100,0%	% within Perhekoonpano 100,0%

## Aiotteko mahdollisesti käyttää sähköistä palvelua tulevaisuudessa? \* Koulutus Crosstabulation

		Koulutus				Total
		Perus-koulutus	Toisen asteen koulutus	Korkea-koulutus	Muu	
Aiotteko mahdollisesti käyttää sähköistä palvelua tulevaisuudessa?	Kyllä	Count 21	Count 42	Count 4	Count 0	Count 67
	Ei	% within Koulutus 51,2%	% within Koulutus 68,9%	% within Koulutus 66,7%	% within Koulutus 0,0%	% within Koulutus 60,9%
Total	Kyllä	Count 20	Count 19	Count 2	Count 2	Count 43
	Ei	% within Koulutus 48,8%	% within Koulutus 31,1%	% within Koulutus 33,3%	% within Koulutus 100,0%	% within Koulutus 39,1%
Total		Count 41	Count 61	Count 6	Count 2	Count 110
		% within Koulutus 100,0%	% within Koulutus 100,0%	% within Koulutus 100,0%	% within Koulutus 100,0%	% within Koulutus 100,0%

Vastaajien taustatietojen (kysymykset 1–7) vaikutus sähköisen toimeentulotuen hakupalvelun käytön esteisiin (kysymys 15).

### Ikä ja sähköisen palvelun käytön esteet.

En ollut tietoinen palvelun olemassaolosta \* Ikä Crosstabulation

		Ikä				Total	
		Alle 25 vuotta	25 – 34 vuotta	35 - 54 vuotta	55 - 64 vuotta		
En ollut tietoinen palvelun olemassaolosta	Ei valittu	Count	24	29	25	16	94
		% within Ikä	80,0%	82,9%	73,5%	76,2%	78,3%
	Valittu	Count	6	6	9	5	26
		% within Ikä	20,0%	17,1%	26,5%	23,8%	21,7%
Total		Count	30	35	34	21	120
		% within Ikä	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Minulla ei ole käytettävissäni tietokonetta ja / tai internet-yhteyttä \* Ikä Crosstabulation

		Ikä				Total	
		Alle 25 vuotta	25 – 34 vuotta	35 - 54 vuotta	55 - 64 vuotta		
Minulla ei ole käytettävissäni tietokonetta ja / tai internet-yhteyttä	Ei valittu	Count	28	32	24	13	97
		% within Ikä	93,3%	91,4%	70,6%	61,9%	80,8%
	Valittu	Count	2	3	10	8	23
		% within Ikä	6,7%	8,6%	29,4%	38,1%	19,2%
Total		Count	30	35	34	21	120
		% within Ikä	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

En osaa käyttää internetin sähköisiä palveluita \* Ikä Crosstabulation

		Ikä				Total	
		Alle 25 vuotta	25 – 34 vuotta	35 - 54 vuotta	55 - 64 vuotta		
En osaa käyttää internetin sähköisiä palveluita	Ei valittu	Count	29	35	25	15	104
		% within Ikä	96,7%	100,0%	73,5%	71,4%	86,7%
	Valittu	Count	1	0	9	6	16
		% within Ikä	3,3%	0,0%	26,5%	28,6%	13,3%
Total		Count	30	35	34	21	120
		% within Ikä	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Sähköisen palvelun sivulla tarjottu ohjeistus ei ole riittävää \* Ikä Crosstabulation**

		Ikä				Total
		Alle 25 vuotta	25 – 34 vuotta	35 - 54 vuotta	55 - 64 vuotta	
Sähköisen palvelun sivulla tarjottu ohjeistus ei ole riittävää	Ei valittu	Count 29	32	31	18	110
		% within Ikä 96,7%	91,4%	91,2%	85,7%	91,7%
	Valittu	Count 1	3	3	3	10
		% within Ikä 3,3%	8,6%	8,8%	14,3%	8,3%
Total		Count 30	35	34	21	120
		% within Ikä 100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Sähköisen palvelun vaatimat käyttäjän tunnistamistavat tuottavat ongelmia \* Ikä Crosstabulation**

		Ikä				Total
		Alle 25 vuotta	25 – 34 vuotta	35 - 54 vuotta	55 - 64 vuotta	
Sähköisen palvelun vaatimat käyttäjän tunnistamistavat tuottavat ongelmia	Ei valittu	Count 30	35	31	20	116
		% within Ikä 100,0%	100,0%	91,2%	95,2%	96,7%
	Valittu	Count 0	0	3	1	4
		% within Ikä 0,0%	0,0%	8,8%	4,8%	3,3%
Total		Count 30	35	34	21	120
		% within Ikä 100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Asioin mieluummin henkilökohtaisesti asiakaspalvelijan kanssa \* Ikä Crosstabulation**

		Ikä				Total
		Alle 25 vuotta	25 – 34 vuotta	35 - 54 vuotta	55 - 64 vuotta	
Asioin mieluummin henkilökohtaisesti asiakaspalvelijan kanssa	Ei valittu	Count 21	28	23	11	83
		% within Ikä 70,0%	80,0%	67,6%	52,4%	69,2%
	Valittu	Count 9	7	11	10	37
		% within Ikä 30,0%	20,0%	32,4%	47,6%	30,8%
Total		Count 30	35	34	21	120
		% within Ikä 100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

## Sähköisen palvelun käytössä on ollut ongelmatilanteita \* Ikä Crosstabulation

		Ikä				Total
		Alle 25 vuotta	25 – 34 vuotta	35 - 54 vuotta	55 - 64 vuotta	
Sähköisen palvelun käytössä on ollut ongelmatilanteita	Ei valittu	Count 28	Count 35	Count 32	Count 21	Count 116
		% within Ikä 93,3%	% within Ikä 100,0%	% within Ikä 94,1%	% within Ikä 100,0%	% within Ikä 96,7%
	Valittu	Count 2	Count 0	Count 2	Count 0	Count 4
		% within Ikä 6,7%	% within Ikä 0,0%	% within Ikä 5,9%	% within Ikä 0,0%	% within Ikä 3,3%
Total		Count 30	Count 35	Count 34	Count 21	Count 120
		% within Ikä 100,0%	% within Ikä 100,0%	% within Ikä 100,0%	% within Ikä 100,0%	% within Ikä 100,0%

## Sähköisen palvelun tietoturva epäilyttää minua \* Ikä Crosstabulation

		Ikä				Total
		Alle 25 vuotta	25 – 34 vuotta	35 - 54 vuotta	55 - 64 vuotta	
Sähköisen palvelun tietoturva epäilyttää minua	Ei valittu	Count 28	Count 34	Count 30	Count 20	Count 112
		% within Ikä 93,3%	% within Ikä 97,1%	% within Ikä 88,2%	% within Ikä 95,2%	% within Ikä 93,3%
	Valittu	Count 2	Count 1	Count 4	Count 1	Count 8
		% within Ikä 6,7%	% within Ikä 2,9%	% within Ikä 11,8%	% within Ikä 4,8%	% within Ikä 6,7%
Total		Count 30	Count 35	Count 34	Count 21	Count 120
		% within Ikä 100,0%	% within Ikä 100,0%	% within Ikä 100,0%	% within Ikä 100,0%	% within Ikä 100,0%

## Sähköinen palvelu on hankala löytää \* Ikä Crosstabulation

		Ikä				Total
		Alle 25 vuotta	25 – 34 vuotta	35 - 54 vuotta	55 - 64 vuotta	
Sähköinen palvelu on hankala löytää	Ei valittu	Count 29	Count 34	Count 33	Count 19	Count 115
		% within Ikä 96,7%	% within Ikä 97,1%	% within Ikä 97,1%	% within Ikä 90,5%	% within Ikä 95,8%
	Valittu	Count 1	Count 1	Count 1	Count 2	Count 5
		% within Ikä 3,3%	% within Ikä 2,9%	% within Ikä 2,9%	% within Ikä 9,5%	% within Ikä 4,2%
Total		Count 30	Count 35	Count 34	Count 21	Count 120
		% within Ikä 100,0%	% within Ikä 100,0%	% within Ikä 100,0%	% within Ikä 100,0%	% within Ikä 100,0%

**Minulla ei ole skannausmahdollisuutta hakemuksen liitteitä ajatellen \* Ikä Crosstabulation**

		Ikä				Total
		Alle 25 vuotta	25 – 34 vuotta	35 - 54 vuotta	55 - 64 vuotta	
Minulla ei ole skannausmahdollisuutta hakemuksen liitteitä ajatellen	Ei valittu	Count 22	30	25	17	94
		% within Ikä 73,3%	85,7%	73,5%	81,0%	78,3%
	Valittu	Count 8	5	9	4	26
		% within Ikä 26,7%	14,3%	26,5%	19,0%	21,7%
Total		Count 30	35	34	21	120
		% within Ikä 100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Sukupuoli ja sähköisen palvelun käytön esteet.****En ollut tietoinen palvelun olemassaolosta \* Sukupuoli Crosstabulation**

		Sukupuoli		Total
		Mies	Nainen	
En ollut tietoinen palvelun olemassaolosta	Ei valittu	Count 43	51	94
		% within Sukupuoli 74,1%	82,3%	78,3%
	Valittu	Count 15	11	26
		% within Sukupuoli 25,9%	17,7%	21,7%
Total		Count 58	62	120
		% within Sukupuoli 100,0%	100,0%	100,0%

**Minulla ei ole käytettävissäni tietokonetta ja / tai internet-yhteyttä \* Sukupuoli Crosstabulation**

		Sukupuoli		Total
		Mies	Nainen	
Minulla ei ole käytettävissäni tietokonetta ja / tai internet-yhteyttä	Ei valittu	Count 47	50	97
		% within Sukupuoli 81,0%	80,6%	80,8%
	Valittu	Count 11	12	23
		% within Sukupuoli 19,0%	19,4%	19,2%
Total		Count 58	62	120
		% within Sukupuoli 100,0%	100,0%	100,0%

## En osaa käyttää internetin sähköisiä palveluita \* Sukupuoli Crosstabulation

		Sukupuoli		Total	
		Mies	Nainen		
En osaa käyttää internetin sähköisiä palveluita	Ei valittu	Count	53	51	104
		% within Sukupuoli	91,4%	82,3%	86,7%
	Valittu	Count	5	11	16
		% within Sukupuoli	8,6%	17,7%	13,3%
Total		Count	58	62	120
		% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%

## Sähköisen palvelun sivulla tarjottu ohjeistus ei ole riittävää \* Sukupuoli Crosstabulation

		Sukupuoli		Total	
		Mies	Nainen		
Sähköisen palvelun sivulla tarjottu ohjeistus ei ole riittävää	Ei valittu	Count	55	55	110
		% within Sukupuoli	94,8%	88,7%	91,7%
	Valittu	Count	3	7	10
		% within Sukupuoli	5,2%	11,3%	8,3%
Total		Count	58	62	120
		% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%

## Sähköisen palvelun vaatimat käyttäjän tunnistamistavat tuottavat ongelmia \* Sukupuoli Crosstabulation

		Sukupuoli		Total	
		Mies	Nainen		
Sähköisen palvelun vaatimat käyttäjän tunnistamistavat tuottavat ongelmia	Ei valittu	Count	56	60	116
		% within Sukupuoli	96,6%	96,8%	96,7%
	Valittu	Count	2	2	4
		% within Sukupuoli	3,4%	3,2%	3,3%
Total		Count	58	62	120
		% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%



**Asioin mieluummin henkilökohtaisesti asiakaspalvelijan kanssa \* Sukupuoli Crosstabulation**

		Sukupuoli		Total	
		Mies	Nainen		
Asioin mieluummin henkilökohtaisesti asiakaspalvelijan kanssa	Ei valittu	Count	38	45	83
		% within Sukupuoli	65,5%	72,6%	69,2%
	Valittu	Count	20	17	37
		% within Sukupuoli	34,5%	27,4%	30,8%
Total		Count	58	62	120
		% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%

**Sähköisen palvelun käytössä on ollut ongelmatilanteita \* Sukupuoli Crosstabulation**

		Sukupuoli		Total	
		Mies	Nainen		
Sähköisen palvelun käytössä on ollut ongelmatilanteita	Ei valittu	Count	56	60	116
		% within Sukupuoli	96,6%	96,8%	96,7%
	Valittu	Count	2	2	4
		% within Sukupuoli	3,4%	3,2%	3,3%
Total		Count	58	62	120
		% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%

**Sähköisen palvelun tietoturva epäilyttää minua \* Sukupuoli Crosstabulation**

		Sukupuoli		Total	
		Mies	Nainen		
Sähköisen palvelun tietoturva epäilyttää minua	Ei valittu	Count	54	58	112
		% within Sukupuoli	93,1%	93,5%	93,3%
	Valittu	Count	4	4	8
		% within Sukupuoli	6,9%	6,5%	6,7%
Total		Count	58	62	120
		% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%



**Minulla ei ole käytettävissäni tietokonetta ja / tai internet-yhteyttä \* Asuinpaikkakunta Crosstabulation**

		Asuinpaikkakunta						Total	
		Hyrynsalmi	Kajaani	Kuhmo	Ristijärvi	Sotkamo	Suomussalmi		
Minulla ei ole käytettävissäni tietokonetta ja / tai internet-yhteyttä	Ei valittu	Count % within Asuinpaikkakunta	1 50,0%	73 82,0%	6 100,0%	2 66,7%	12 92,3%	1 20,0%	95 80,5%
	Valittu	Count % within Asuinpaikkakunta	1 50,0%	16 18,0%	0 0,0%	1 33,3%	1 7,7%	4 80,0%	23 19,5%
Total		Count % within Asuinpaikkakunta	2 100,0%	89 100,0%	6 100,0%	3 100,0%	13 100,0%	5 100,0%	118 100,0%

**En osaa käyttää internetin sähköisiä palveluita \* Asuinpaikkakunta Crosstabulation**

		Asuinpaikkakunta						Total	
		Hyrynsalmi	Kajaani	Kuhmo	Ristijärvi	Sotkamo	Suomussalmi		
En osaa käyttää internetin sähköisiä palveluita	Ei valittu	Count % within Asuinpaikkakunta	2 100,0%	75 84,3%	6 100,0%	3 100,0%	12 92,3%	4 80,0%	102 86,4%
	Valittu	Count % within Asuinpaikkakunta	0 0,0%	14 15,7%	0 0,0%	0 0,0%	1 7,7%	1 20,0%	16 13,6%
Total		Count % within Asuinpaikkakunta	2 100,0%	89 100,0%	6 100,0%	3 100,0%	13 100,0%	5 100,0%	118 100,0%

**Sähköisen palvelun sivulla tarjottu ohjeistus ei ole riittävää \* Asuinpaikkakunta Crosstabulation**

		Asuinpaikkakunta						Total	
		Hyrynsalmi	Kajaani	Kuhmo	Ristijärvi	Sotkamo	Suomussalmi		
Sähköisen palvelun sivulla tarjottu ohjeistus ei ole riittävää	Ei valittu	Count % within Asuinpaikkakunta	2 100,0%	82 92,1%	6 100,0%	3 100,0%	10 76,9%	5 100,0%	108 91,5%
	Valittu	Count % within Asuinpaikkakunta	0 0,0%	7 7,9%	0 0,0%	0 0,0%	3 23,1%	0 0,0%	10 8,5%
Total		Count % within Asuinpaikkakunta	2 100,0%	89 100,0%	6 100,0%	3 100,0%	13 100,0%	5 100,0%	118 100,0%



**Sähköisen palvelun tietoturva epäilyttää minua \* Asuinpaikkakunta Crosstabulation**

		Asuinpaikkakunta						Total	
		Hyrynsalmi	Kajaani	Kuhmo	Ristijärvi	Sotkamo	Suomussalmi		
Sähköisen palvelun tietoturva epäilyttää minua	Ei valittu	Count % within Asuinpaikkakunta	2 100,0%	83 93,3%	6 100,0%	3 100,0%	12 92,3%	4 80,0%	110 93,2%
	Valittu	Count % within Asuinpaikkakunta	0 0,0%	6 6,7%	0 0,0%	0 0,0%	1 7,7%	1 20,0%	8 6,8%
Total		Count % within Asuinpaikkakunta	2 100,0%	89 100,0%	6 100,0%	3 100,0%	13 100,0%	5 100,0%	118 100,0%

**Sähköinen palvelu on hankala löytää \* Asuinpaikkakunta Crosstabulation**

		Asuinpaikkakunta						Total	
		Hyrynsalmi	Kajaani	Kuhmo	Ristijärvi	Sotkamo	Suomussalmi		
Sähköinen palvelu on hankala löytää	Ei valittu	Count % within Asuinpaikkakunta	2 100,0%	85 95,5%	6 100,0%	3 100,0%	12 92,3%	5 100,0%	113 95,8%
	Valittu	Count % within Asuinpaikkakunta	0 0,0%	4 4,5%	0 0,0%	0 0,0%	1 7,7%	0 0,0%	5 4,2%
Total		Count % within Asuinpaikkakunta	2 100,0%	89 100,0%	6 100,0%	3 100,0%	13 100,0%	5 100,0%	118 100,0%

**Minulla ei ole skannausmahdollisuutta hakemuksen liitteitä ajatellen \* Asuinpaikkakunta Crosstabulation**

		Asuinpaikkakunta						Total	
		Hyrynsalmi	Kajaani	Kuhmo	Ristijärvi	Sotkamo	Suomussalmi		
Minulla ei ole skannausmahdollisuutta hakemuksen liitteitä ajatellen	Ei valittu	Count % within Asuinpaikkakunta	2 100,0%	71 79,8%	5 83,3%	3 100,0%	7 53,8%	4 80,0%	92 78,0%
	Valittu	Count % within Asuinpaikkakunta	0 0,0%	18 20,2%	1 16,7%	0 0,0%	6 46,2%	1 20,0%	26 22,0%
Total		Count % within Asuinpaikkakunta	2 100,0%	89 100,0%	6 100,0%	3 100,0%	13 100,0%	5 100,0%	118 100,0%

### Asuin ympäristö ja sähköisen palvelun käytön esteet.

**En ollut tietoinen palvelun olemassaolosta \* Asuin ympäristö Crosstabulation**

			Asuin ympäristö			Total
			Kuntakeskus	Taajama	Haja-asutusalue	
En ollut tietoinen palvelun olemassaolosta	Ei valittu	Count % within Asuin ympäristö	36 90,0%	49 75,4%	7 63,6%	92 79,3%
	Valittu	Count % within Asuin ympäristö	4 10,0%	16 24,6%	4 36,4%	24 20,7%
Total		Count % within Asuin ympäristö	40 100,0%	65 100,0%	11 100,0%	116 100,0%

**Minulla ei ole käytettävissäni tietokonetta ja / tai internet-yhteyttä \* Asuin ympäristö**

**Crosstabulation**

			Asuin ympäristö			Total
			Kuntakeskus	Taajama	Haja-asutusalue	
Minulla ei ole käytettävissäni tietokonetta ja / tai internet-yhteyttä	Ei valittu	Count % within Asuin ympäristö	34 85,0%	54 83,1%	5 45,5%	93 80,2%
	Valittu	Count % within Asuin ympäristö	6 15,0%	11 16,9%	6 54,5%	23 19,8%
Total		Count % within Asuin ympäristö	40 100,0%	65 100,0%	11 100,0%	116 100,0%

## En osaa käyttää internetin sähköisiä palveluita \* Asuin ympäristö Crosstabulation

			Asuin ympäristö			Total
			Kuntakeskus	Taajama	Haja-asutusalue	
En osaa käyttää internetin sähköisiä palveluita	Ei valittu	Count % within Asuin-ympäristö	36 90,0%	56 86,2%	8 72,7%	100 86,2%
	Valittu	Count % within Asuin-ympäristö	4 10,0%	9 13,8%	3 27,3%	16 13,8%
Total		Count % within Asuin-ympäristö	40 100,0%	65 100,0%	11 100,0%	116 100,0%

## Sähköisen palvelun sivulla tarjottu ohjeistus ei ole riittävää \* Asuin ympäristö Crosstabulation

			Asuin ympäristö			Total
			Kuntakeskus	Taajama	Haja-asutusalue	
Sähköisen palvelun sivulla tarjottu ohjeistus ei ole riittävää	Ei valittu	Count % within Asuin-ympäristö	37 92,5%	58 89,2%	11 100,0%	106 91,4%
	Valittu	Count % within Asuin-ympäristö	3 7,5%	7 10,8%	0 0,0%	10 8,6%
Total		Count % within Asuin-ympäristö	40 100,0%	65 100,0%	11 100,0%	116 100,0%

## Sähköisen palvelun vaatimat käyttäjän tunnistamistavat tuottavat ongelmia \* Asuin ympäristö Crosstabulation

			Asuin ympäristö			Total
			Kuntakeskus	Taajama	Haja-asutusalue	
Sähköisen palvelun vaatimat käyttäjän tunnistamistavat tuottavat ongelmia	Ei valittu	Count % within Asuin-ympäristö	38 95,0%	64 98,5%	10 90,9%	112 96,6%
	Valittu	Count % within Asuin-ympäristö	2 5,0%	1 1,5%	1 9,1%	4 3,4%
Total		Count % within Asuin-ympäristö	40 100,0%	65 100,0%	11 100,0%	116 100,0%

**Asioin mieluummin henkilökohtaisesti asiakaspalvelijan kanssa \* Asuinympäristö  
Crosstabulation**

			Asuinympäristö			Total
			Kuntakeskus	Taajama	Haja-asutusalue	
Asioin mieluummin henkilökohtaisesti asiakaspalvelijan kanssa	Ei valittu	Count % within Asuin- ympäristö	27 67,5%	45 69,2%	7 63,6%	79 68,1%
	Valittu	Count % within Asuin- ympäristö	13 32,5%	20 30,8%	4 36,4%	37 31,9%
Total		Count % within Asuin- ympäristö	40 100,0%	65 100,0%	11 100,0%	116 100,0%

**Sähköisen palvelun käytössä on ollut ongelmatilanteita \* Asuinympäristö Crosstabulation**

			Asuinympäristö			Total
			Kuntakeskus	Taajama	Haja-asutusalue	
Sähköisen palvelun käytössä on ollut ongelmatilanteita	Ei valittu	Count % within Asuin- ympäristö	40 100,0%	61 93,8%	11 100,0%	112 96,6%
	Valittu	Count % within Asuin- ympäristö	0 0,0%	4 6,2%	0 0,0%	4 3,4%
Total		Count % within Asuin- ympäristö	40 100,0%	65 100,0%	11 100,0%	116 100,0%

**Sähköisen palvelun tietoturva epäilyttää minua \* Asuinympäristö Crosstabulation**

			Asuinympäristö			Total
			Kuntakeskus	Taajama	Haja-asutusalue	
Sähköisen palvelun tietoturva epäilyttää minua	Ei valittu	Count % within Asuin- ympäristö	38 95,0%	59 90,8%	11 100,0%	108 93,1%
	Valittu	Count % within Asuin- ympäristö	2 5,0%	6 9,2%	0 0,0%	8 6,9%
Total		Count % within Asuin- ympäristö	40 100,0%	65 100,0%	11 100,0%	116 100,0%



**Sähköinen palvelu on hankala löytää \* Asuin ympäristö Crosstabulation**

		Asuin ympäristö			Total	
		Kuntakeskus	Taajama	Haja-asutusalue		
Sähköinen palvelu on hankala löytää	Count	39	61	11	111	
	Ei valittu % within Asuin ympäristö	97,5%	93,8%	100,0%	95,7%	
	Count	1	4	0	5	
	Valittu % within Asuin ympäristö	2,5%	6,2%	0,0%	4,3%	
Total		Count	40	65	11	116
		% within Asuin ympäristö	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Minulla ei ole skannausmahdollisuutta hakemuksen liitteitä ajatellen \* Asuin ympäristö****Crosstabulation**

		Asuin ympäristö			Total	
		Kuntakeskus	Taajama	Haja-asutusalue		
Minulla ei ole skannausmahdollisuutta hakemuksen liitteitä ajatellen	Count	33	48	9	90	
	Ei valittu % within Asuin ympäristö	82,5%	73,8%	81,8%	77,6%	
	Count	7	17	2	26	
	Valittu % within Asuin ympäristö	17,5%	26,2%	18,2%	22,4%	
Total		Count	40	65	11	116
		% within Asuin ympäristö	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

## Vastaajan tämänhetkinen tilanne ja sähköisen palvelun käytön esteet.

## En ollut tietoinen palvelun olemassaolosta \* Tämänhetkinen tilanteesi Crosstabulation

			Tämänhetkinen tilanteesi						Total	
			Työssä avoimilla työmarkkinoilla	Työssä tuetusti	Työtön	Opis-kelija	Sairaus-lomalla	Eläk-keellä		Muu
En ollut tietoinen palvelun olemassaolosta	Ei valittu	Count % within Tämänhetkinen tilanteesi	4 100,0%	12 85,7%	47 73,4%	12 80,0%	7 100,0%	5 71,4%	6 85,7%	93 78,8%
	Valittu	Count % within Tämänhetkinen tilanteesi	0 0,0%	2 14,3%	17 26,6%	3 20,0%	0 0,0%	2 28,6%	1 14,3%	25 21,2%
Total		Count % within Tämänhetkinen tilanteesi	4 100,0%	14 100,0%	64 100,0%	15 100,0%	7 100,0%	7 100,0%	7 100,0%	118 100,0%

## Minulla ei ole käytettävissäni tietokonetta ja / tai internet-yhteyttä \* Tämänhetkinen tilanteesi

## Crosstabulation

			Tämänhetkinen tilanteesi						Total	
			Työssä avoimilla työmarkkinoilla	Työssä tuetusti	Työtön	Opis-kelija	Sairaus-lomalla	Eläk-keellä		Muu
Minulla ei ole käytettävissäni tietokonetta ja / tai internet-yhteyttä	Ei valittu	Count % within Tämänhetkinen tilanteesi	3 75,0%	12 85,7%	48 75,0%	14 93,3%	5 71,4%	7 100,0%	6 85,7%	95 80,5%
	Valittu	Count % within Tämänhetkinen tilanteesi	1 25,0%	2 14,3%	16 25,0%	1 6,7%	2 28,6%	0 0,0%	1 14,3%	23 19,5%
Total		Count % within Tämänhetkinen tilanteesi	4 100,0%	14 100,0%	64 100,0%	15 100,0%	7 100,0%	7 100,0%	7 100,0%	118 100,0%

## En osaa käyttää internetin sähköisiä palveluita \* Tämänhetkinen tilanteesi Crosstabulation

			Tämänhetkinen tilanteesi						Total	
			Työssä avoimilla työmarkkinoilla	Työssä tuetusti	Työtön	Opis-kelija	Sairaus-lomalla	Eläk-keellä		Muu
En osaa käyttää internetin sähköisiä palveluita	Ei valittu	Count % within Tämänhetkinen tilanteesi	3 75,0%	12 85,7%	55 85,9%	15 100,0%	6 85,7%	5 71,4%	6 85,7%	102 86,4%
	Valittu	Count % within Tämänhetkinen tilanteesi	1 25,0%	2 14,3%	9 14,1%	0 0,0%	1 14,3%	2 28,6%	1 14,3%	16 13,6%
Total		Count % within Tämänhetkinen tilanteesi	4 100,0%	14 100,0%	64 100,0%	15 100,0%	7 100,0%	7 100,0%	7 100,0%	118 100,0%

**Sähköisen palvelun sivulla tarjottu ohjeistus ei ole riittävää \* Tämänhetkinen tilanteesi Crosstabulation**

			Tämänhetkinen tilanteesi						Total	
			Työssä avoimilla työmarkkinoilla	Työssä tuetusti	Työtön	Opis- kelija	Sairaus -lomalla	Eläk- keellä		Muu
Sähköisen palvelun sivulla tarjottu ohjeistus ei ole riittävää	Ei valittu	Count % within Tämänhetkinen tilanteesi	3 75,0%	12 85,7%	59 92,2%	15 100,0%	7 100,0%	7 100,0%	5 71,4%	108 91,5%
	Valittu	Count % within Tämänhetkinen tilanteesi	1 25,0%	2 14,3%	5 7,8%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	2 28,6%	10 8,5%
Total		Count % within Tämänhetkinen tilanteesi	4 100,0%	14 100,0%	64 100,0%	15 100,0%	7 100,0%	7 100,0%	7 100,0%	118 100,0%

**Sähköisen palvelun vaatimat käyttäjän tunnistamistavat tuottavat ongelmia \* Tämänhetkinen tilanteesi Crosstabulation**

			Tämänhetkinen tilanteesi						Total	
			Työssä avoimilla työmarkkinoilla	Työssä tuetusti	Työtön	Opis- kelija	Sairaus -lomalla	Eläk- keellä		Muu
Sähköisen palvelun vaatimat käyttäjän tunnistamistavat tuottavat ongelmia	Ei valittu	Count % within Tämänhetkinen tilanteesi	4 100,0%	13 92,9%	61 95,3%	15 100,0%	7 100,0%	7 100,0%	7 100,0%	114 96,6%
	Valittu	Count % within Tämänhetkinen tilanteesi	0 0,0%	1 7,1%	3 4,7%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	4 3,4%
Total		Count % within Tämänhetkinen tilanteesi	4 100,0%	14 100,0%	64 100,0%	15 100,0%	7 100,0%	7 100,0%	7 100,0%	118 100,0%

**Asioin mieluummin henkilökohtaisesti asiakaspalvelijan kanssa \* Tämänhetkinen tilanteesi****Crosstabulation**

			Tämänhetkinen tilanteesi						Total	
			Työssä avoimilla työmarkkinoilla	Työssä tuetusti	Työtön	Opis- kelija	Sairaus -lomalla	Eläk- keellä		Muu
Asioin mieluummin henkilökohtaisesti asiakaspalvelijan kanssa	Ei valittu	Count % within Tämänhetkinen tilanteesi	3 75,0%	10 71,4%	41 64,1%	12 80,0%	5 71,4%	6 85,7%	4 57,1%	81 68,6%
	Valittu	Count % within Tämänhetkinen tilanteesi	1 25,0%	4 28,6%	23 35,9%	3 20,0%	2 28,6%	1 14,3%	3 42,9%	37 31,4%
Total		Count % within Tämänhetkinen tilanteesi	4 100,0%	14 100,0%	64 100,0%	15 100,0%	7 100,0%	7 100,0%	7 100,0%	118 100,0%



## Minulla ei ole skannausmahdollisuutta hakemuksen liitteitä ajatellen \* Tämänhetkinen tilanteesi

## Crosstabulation

		Tämänhetkinen tilanteesi							Total	
		Työssä avoimilla työmarkki- noilla	Työssä tuetusti	Työtön	Opis- kelija	Sairaus- lomalla	Eläk- keellä	Muu		
Minulla ei ole skannaus- mahdoli- suutta hakemuks- sen liitteitä ajatellen	Ei valittu	Count % within Tämän- hetkinen tilanteesi	3 75,0%	9 64,3%	52 81,3%	11 73,3%	6 85,7%	6 85,7%	5 71,4%	92 78,0%
	Valittu	Count % within Tämän- hetkinen tilanteesi	1 25,0%	5 35,7%	12 18,8%	4 26,7%	1 14,3%	1 14,3%	2 28,6%	26 22,0%
Total		Count % within Tämän- hetkinen tilanteesi	4 100,0%	14 100,0%	64 100,0%	15 100,0%	7 100,0%	7 100,0%	7 100,0%	118 100,0%

## Perhekoonpano ja sähköisen palvelun käytön esteet.

## En ollut tietoinen palvelun olemassaolosta \* Perhekoonpano Crosstabulation

		Perhekoonpano				Total	
		Kahden aikuisen perhe	Lapsi- perhe	Yksin asuva	Yksin- huoltaja		
En ollut tietoinen palvelun olemassaolosta	Ei valittu	Count % within Perhe- koonpano	6 75,0%	10 90,9%	71 78,9%	6 75,0%	93 79,5%
	Valittu	Count % within Perhe- koonpano	2 25,0%	1 9,1%	19 21,1%	2 25,0%	24 20,5%
Total		Count % within Perhe- koonpano	8 100,0%	11 100,0%	90 100,0%	8 100,0%	117 100,0%

**Minulla ei ole käytettävissäni tietokonetta ja / tai internet-yhteyttä \* Perhekoonpano**  
**Crosstabulation**

		Perhekoonpano				Total
		Kahden aikuisen perhe	Lapsiperhe	Yksin asuva	Yksinhuoltaja	
Minulla ei ole käytettävissäni tietokonetta ja / tai internet-yhteyttä	Ei valittu	Count 8 100,0%	Count 11 100,0%	Count 69 76,7%	Count 7 87,5%	Count 95 81,2%
	Valittu	Count 0 0,0%	Count 0 0,0%	Count 21 23,3%	Count 1 12,5%	Count 22 18,8%
Total		Count 8 100,0%	Count 11 100,0%	Count 90 100,0%	Count 8 100,0%	Count 117 100,0%

**En osaa käyttää internetin sähköisiä palveluita \* Perhekoonpano**  
**Crosstabulation**

		Perhekoonpano				Total
		Kahden aikuisen perhe	Lapsiperhe	Yksin asuva	Yksinhuoltaja	
En osaa käyttää internetin sähköisiä palveluita	Ei valittu	Count 8 100,0%	Count 10 90,9%	Count 76 84,4%	Count 7 87,5%	Count 101 86,3%
	Valittu	Count 0 0,0%	Count 1 9,1%	Count 14 15,6%	Count 1 12,5%	Count 16 13,7%
Total		Count 8 100,0%	Count 11 100,0%	Count 90 100,0%	Count 8 100,0%	Count 117 100,0%

**Sähköisen palvelun sivulla tarjottu ohjeistus ei ole riittävää \* Perhekoonpano**  
**Crosstabulation**

		Perhekoonpano				Total
		Kahden aikuisen perhe	Lapsiperhe	Yksin asuva	Yksinhuoltaja	
Sähköisen palvelun sivulla tarjottu ohjeistus ei ole riittävää	Ei valittu	Count 8 100,0%	Count 9 81,8%	Count 83 92,2%	Count 7 87,5%	Count 107 91,5%
	Valittu	Count 0 0,0%	Count 2 18,2%	Count 7 7,8%	Count 1 12,5%	Count 10 8,5%
Total		Count 8 100,0%	Count 11 100,0%	Count 90 100,0%	Count 8 100,0%	Count 117 100,0%

Sähköisen palvelun vaatimat käyttäjän tunnistamistavat tuottavat ongelmia \*  
Perhekoonpano Crosstabulation

		Perhekoonpano				Total	
		Kahden aikuisen perhe	Lapsiperhe	Yksin asuva	Yksinhuoltaja		
Sähköisen palvelun vaatimat käyttäjän tunnistamistavat tuottavat ongelmia	Ei valittu	Count % within Perhekoonpano	8 100,0%	11 100,0%	87 96,7%	7 87,5%	113 96,6%
	Valittu	Count % within Perhekoonpano	0 0,0%	0 0,0%	3 3,3%	1 12,5%	4 3,4%
Total		Count % within Perhekoonpano	8 100,0%	11 100,0%	90 100,0%	8 100,0%	117 100,0%

Asioin mieluummin henkilökohtaisesti asiakaspalvelijan kanssa \* Perhekoonpano

Crosstabulation

		Perhekoonpano				Total	
		Kahden aikuisen perhe	Lapsiperhe	Yksin asuva	Yksinhuoltaja		
Asioin mieluummin henkilökohtaisesti asiakaspalvelijan kanssa	Ei valittu	Count % within Perhekoonpano	6 75,0%	9 81,8%	60 66,7%	5 62,5%	80 68,4%
	Valittu	Count % within Perhekoonpano	2 25,0%	2 18,2%	30 33,3%	3 37,5%	37 31,6%
Total		Count % within Perhekoonpano	8 100,0%	11 100,0%	90 100,0%	8 100,0%	117 100,0%

Sähköisen palvelun käytössä on ollut ongelmatilanteita \* Perhekoonpano Crosstabulation

		Perhekoonpano				Total	
		Kahden aikuisen perhe	Lapsiperhe	Yksin asuva	Yksinhuoltaja		
Sähköisen palvelun käytössä on ollut ongelmatilanteita	Ei valittu	Count % within Perhekoonpano	8 100,0%	11 100,0%	86 95,6%	8 100,0%	113 96,6%
	Valittu	Count % within Perhekoonpano	0 0,0%	0 0,0%	4 4,4%	0 0,0%	4 3,4%
Total		Count % within Perhekoonpano	8 100,0%	11 100,0%	90 100,0%	8 100,0%	117 100,0%

**Sähköisen palvelun tietoturva epäilyttää minua \* Perhekoonpano Crosstabulation**

			Perhekoonpano				Total
			Kahden aikuisen perhe	Lapsiperhe	Yksin asuva	Yksinhuoltaja	
Sähköisen palvelun tietoturva epäilyttää minua	Ei valittu	Count % within Perhekoonpano	8 100,0%	11 100,0%	82 91,1%	8 100,0%	109 93,2%
	Valittu	Count % within Perhekoonpano	0 0,0%	0 0,0%	8 8,9%	0 0,0%	8 6,8%
Total		Count % within Perhekoonpano	8 100,0%	11 100,0%	90 100,0%	8 100,0%	117 100,0%

**Sähköinen palvelu on hankala löytää \* Perhekoonpano Crosstabulation**

			Perhekoonpano				Total
			Kahden aikuisen perhe	Lapsiperhe	Yksin asuva	Yksinhuoltaja	
Sähköinen palvelu on hankala löytää	Ei valittu	Count % within Perhekoonpano	8 100,0%	10 90,9%	86 95,6%	8 100,0%	112 95,7%
	Valittu	Count % within Perhekoonpano	0 0,0%	1 9,1%	4 4,4%	0 0,0%	5 4,3%
Total		Count % within Perhekoonpano	8 100,0%	11 100,0%	90 100,0%	8 100,0%	117 100,0%

**Minulla ei ole skannausmahdollisuutta hakemuksen liitteitä ajatellen \* Perhekoonpano****Crosstabulation**

			Perhekoonpano				Total
			Kahden aikuisen perhe	Lapsiperhe	Yksin asuva	Yksinhuoltaja	
Minulla ei ole skannausmahdollisuutta hakemuksen liitteitä ajatellen	Ei valittu	Count % within Perhekoonpano	6 75,0%	10 90,9%	70 77,8%	5 62,5%	91 77,8%
	Valittu	Count % within Perhekoonpano	2 25,0%	1 9,1%	20 22,2%	3 37,5%	26 22,2%
Total		Count % within Perhekoonpano	8 100,0%	11 100,0%	90 100,0%	8 100,0%	117 100,0%



**Koulutus ja sähköisen palvelun käytön esteet.****En ollut tietoinen palvelun olemassaolosta \* Koulutus Crosstabulation**

		Koulutus				Total
		Perus- koulutus	Toisen asteen	Korkea- koulutus	Muu	
En ollut tietoinen palvelun olemassa- olosta	Ei valittu	Count 34	Count 53	Count 6	Count 1	Count 94
		% within Koulutus 75,6%	% within Koulutus 82,8%	% within Koulutus 85,7%	% within Koulutus 50,0%	% within Koulutus 79,7%
	Valittu	Count 11	Count 11	Count 1	Count 1	Count 24
		% within Koulutus 24,4%	% within Koulutus 17,2%	% within Koulutus 14,3%	% within Koulutus 50,0%	% within Koulutus 20,3%
Total		Count 45	Count 64	Count 7	Count 2	Count 118
		% within Koulutus 100,0%	% within Koulutus 100,0%	% within Koulutus 100,0%	% within Koulutus 100,0%	% within Koulutus 100,0%

**Minulla ei ole käytettävissäni tietokonetta ja / tai internet-yhteyttä \* Koulutus Crosstabulation**

		Koulutus				Total
		Perus- koulutus	Toisen asteen	Korkea- koulutus	Muu	
Minulla ei ole käytettävissä ni tietokonetta ja / tai internet- yhteyttä	Ei valittu	Count 36	Count 52	Count 6	Count 1	Count 95
		% within Koulutus 80,0%	% within Koulutus 81,3%	% within Koulutus 85,7%	% within Koulutus 50,0%	% within Koulutus 80,5%
	Valittu	Count 9	Count 12	Count 1	Count 1	Count 23
		% within Koulutus 20,0%	% within Koulutus 18,8%	% within Koulutus 14,3%	% within Koulutus 50,0%	% within Koulutus 19,5%
Total		Count 45	Count 64	Count 7	Count 2	Count 118
		% within Koulutus 100,0%	% within Koulutus 100,0%	% within Koulutus 100,0%	% within Koulutus 100,0%	% within Koulutus 100,0%

**En osaa käyttää internetin sähköisiä palveluita \* Koulutus Crosstabulation**

		Koulutus				Total
		Perus- koulutus	Toisen asteen	Korkea- koulutus	Muu	
En osaa käyttää internetin sähköisiä palveluita	Ei valittu	Count 37	Count 57	Count 7	Count 1	Count 102
		% within Koulutus 82,2%	% within Koulutus 89,1%	% within Koulutus 100,0%	% within Koulutus 50,0%	% within Koulutus 86,4%
	Valittu	Count 8	Count 7	Count 0	Count 1	Count 16
		% within Koulutus 17,8%	% within Koulutus 10,9%	% within Koulutus 0,0%	% within Koulutus 50,0%	% within Koulutus 13,6%
Total		Count 45	Count 64	Count 7	Count 2	Count 118
		% within Koulutus 100,0%	% within Koulutus 100,0%	% within Koulutus 100,0%	% within Koulutus 100,0%	% within Koulutus 100,0%

## Sähköisen palvelun sivulla tarjottu ohjeistus ei ole riittävää \* Koulutus Crosstabulation

		Koulutus				Total
		Perus- koulutus	Toisen asteen	Korkea- koulutus	Muu	
Sähköisen palvelun sivulla tarjottu ohjeistus ei ole riittävää	Ei valittu	Count 40	Count 59	Count 7	Count 2	Count 108
		% within Koulutus 88,9%	% within Koulutus 92,2%	% within Koulutus 100,0%	% within Koulutus 100,0%	% within Koulutus 91,5%
	Valittu	Count 5	Count 5	Count 0	Count 0	Count 10
		% within Koulutus 11,1%	% within Koulutus 7,8%	% within Koulutus 0,0%	% within Koulutus 0,0%	% within Koulutus 8,5%
Total		Count 45	Count 64	Count 7	Count 2	Count 118
		% within Koulutus 100,0%	% within Koulutus 100,0%	% within Koulutus 100,0%	% within Koulutus 100,0%	% within Koulutus 100,0%

## Sähköisen palvelun vaatimat käyttäjän tunnistamistavat tuottavat ongelmia \* Koulutus

## Crosstabulation

		Koulutus				Total
		Perus- koulutus	Toisen asteen	Korkea- koulutus	Muu	
Sähköisen palvelun vaatimat käyttäjän tunnistamistavat tuottavat ongelmia	Ei valittu	Count 42	Count 63	Count 7	Count 2	Count 114
		% within Koulutus 93,3%	% within Koulutus 98,4%	% within Koulutus 100,0%	% within Koulutus 100,0%	% within Koulutus 96,6%
	Valittu	Count 3	Count 1	Count 0	Count 0	Count 4
		% within Koulutus 6,7%	% within Koulutus 1,6%	% within Koulutus 0,0%	% within Koulutus 0,0%	% within Koulutus 3,4%
Total		Count 45	Count 64	Count 7	Count 2	Count 118
		% within Koulutus 100,0%	% within Koulutus 100,0%	% within Koulutus 100,0%	% within Koulutus 100,0%	% within Koulutus 100,0%

## Asioin mieluummin henkilökohtaisesti asiakaspalvelijan kanssa \* Koulutus Crosstabulation

		Koulutus				Total
		Perus- koulutus	Toisen asteen	Korkea- koulutus	Muu	
Asioin mieluummin henkilökohtaisesti asiakaspalvelijan kanssa	Ei valittu	Count 28	Count 48	Count 5	Count 0	Count 81
		% within Koulutus 62,2%	% within Koulutus 75,0%	% within Koulutus 71,4%	% within Koulutus 0,0%	% within Koulutus 68,6%
	Valittu	Count 17	Count 16	Count 2	Count 2	Count 37
		% within Koulutus 37,8%	% within Koulutus 25,0%	% within Koulutus 28,6%	% within Koulutus 100,0%	% within Koulutus 31,4%
Total		Count 45	Count 64	Count 7	Count 2	Count 118
		% within Koulutus 100,0%	% within Koulutus 100,0%	% within Koulutus 100,0%	% within Koulutus 100,0%	% within Koulutus 100,0%

**Sähköisen palvelun käytössä on ollut ongelmatilanteita \* Koulutus Crosstabulation**

		Koulutus				Total	
		Perus- koulutus	Toisen asteen	Korkea- koulutus	Muu		
Sähköisen palvelun käytössä on ollut ongelmatilanteita	Ei valittu	Count	43	62	7	2	114
		% within Koulutus	95,6%	96,9%	100,0%	100,0%	96,6%
	Valittu	Count	2	2	0	0	4
		% within Koulutus	4,4%	3,1%	0,0%	0,0%	3,4%
Total		Count	45	64	7	2	118
		% within Koulutus	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Sähköisen palvelun tietoturva epäilyttää minua \* Koulutus Crosstabulation**

		Koulutus				Total	
		Perus- koulutus	Toisen asteen	Korkea- koulutus	Muu		
Sähköisen palvelun tietoturva epäilyttää minua	Ei valittu	Count	43	58	7	2	110
		% within Koulutus	95,6%	90,6%	100,0%	100,0%	93,2%
	Valittu	Count	2	6	0	0	8
		% within Koulutus	4,4%	9,4%	0,0%	0,0%	6,8%
Total		Count	45	64	7	2	118
		% within Koulutus	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Sähköinen palvelu on hankala löytää \* Koulutus Crosstabulation**

		Koulutus				Total	
		Perus- koulutus	Toisen asteen	Korkea- koulutus	Muu		
Sähköinen palvelu on hankala löytää	Ei valittu	Count	42	63	6	2	113
		% within Koulutus	93,3%	98,4%	85,7%	100,0%	95,8%
	Valittu	Count	3	1	1	0	5
		% within Koulutus	6,7%	1,6%	14,3%	0,0%	4,2%
Total		Count	45	64	7	2	118
		% within Koulutus	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Minulla ei ole skannausmahdollisuutta hakemuksen liitteitä ajatellen \* Koulutus Crosstabulation**

		Koulutus				Total	
		Perus- koulutus	Toisen asteen	Korkea- koulutus	Muu		
Minulla ei ole skannausmahdollisuutta hakemuksen liitteitä ajatellen	Ei valittu	Count	38	48	5	1	92
		% within Koulutus	84,4%	75,0%	71,4%	50,0%	78,0%
	Valittu	Count	7	16	2	1	26
		% within Koulutus	15,6%	25,0%	28,6%	50,0%	22,0%
Total		Count	45	64	7	2	118
		% within Koulutus	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Sähköisen palvelun käyttö tulevaisuudessa, jaettuna eri tavoilla hakeneiden mukaan (Kysymysten 10 ja 12 ristiintaulukointi)****Aiotteko mahdollisesti käyttää sähköistä palvelua tulevaisuudessa \* Mitä kautta olette hakeneet toimeentulotukea**

		Mitä kautta olette hakeneet toimeentulotukea?			Total	
		Kirjallisesti	Sähköisesti	Olen käyttänyt molempia vaihtoehtoja		
Aiotteko mahdollisesti käyttää sähköistä palvelua tulevaisuudessa?	Kyllä	Count	44	8	17	69
		% within Ikä	51,8%	80,0%	100,0%	61,6%
	Ei	Count	41	2	0	43
		% within Ikä	48,2%	20,0%	0,0%	38,4%
Total		Count	85	10	17	112
		% within Ikä	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

## **Avoimet vastaukset**

### **5. Tämän hetkinen tilanteesi**

- ”Vanhempainvapaa, kohta 2.2. työtön”
- ”tt-tuki”
- ”toimeentulotuella, raskaana”
- ”Hoitotuella”
- ”Kuntoutustuella 31.1. saakka”
- ”sairaseläkkeellä”
- ”Kuntoutustuki”

### **7. Koulutus**

- ”Kansakoulu, kurssit keittiöalan”
- ”Peruskoulutus + lisäopetus”

### **9 Mistä saitte tietää sähköisestä palvelusta**

- ”Tuttavilta”
- ”Kainuun Sanomista luvun”
- ”äitiltä”
- ”lapsilta”
- ”Tämä kysely”
- ”tämä kysely”

**15. Mistä syystä ette hakeneet toimeentulotukea sähköisen palvelun kautta?**

- ”Ei ole rahaa ostaa tietokonetta”
- ”Ei pelaa internet-yhteys 15km Kirkolle”
- ”Tulee ääretön stressi koneen käytön opettelussa!!”
- ”Liitteet joutuu tuomaan, palkkakuittia tai muita ei voi suoraan liittää”
- ”Sain äskettäin tiedon siitä”
- ”aluksi en tiennyt että on olemassa sähköinen vaihtoehto.”
- ”Monimutkainen”
- ”Vaikeakäyttöinen”
- ”Olin joka tapauksessa tulossa sos. tsoon”
- ”Ei ole jatkohakemusta? Tai en ole löytänyt sitä.”
- ”Hakemus ei mennyt perille”

**16. Voitte tässä kohdassa kertoa tarkemmin kysymyksessä 15 valitsemistanne kohdista.**

- ”Tykkään hoitaa asiat ihan henkilökohtaisesti paikan päällä aina.”
- ”Toimitan hakemuksen liitteineen mieluummin henkilökohtaisesti.”
- ”sos. tsto lähellä, mahd. epäselvyydet voi selvittää, miellyttävä henkilökunta”
- ”En ole hakenut koska en ole tiennyt tarpeeksi sähköisestä hakupalvelusta, jatkossa aion hakea sähköisesti”
- ”Mielestäni asiat on mukavempi hoitaa kasvotusten.”
- ”Henkilökohtainen käynti sosiaalinen kanssakäyminen.”
- ”Olen ulkomaalainen ja en osaa kaikkia suomenkielen sanoja siksi asioin mieluummin henkilökohtaisesti asiakaspalvelijan kanssa.”
- ”Tilanteeni oli sellainen mikä mielestäni vaati henkilökohtaisen käynnin.”
- ”Olisihan se kätevä hakea sähköisesti ja skannata liitteet itse, mutta ellei ole itsellä konetta, hankalampaa, kuin hakea kirjallisesti. Omassa sos.tstossani asiat ja päätökset ja maksut sujuvat erittäin hyvin näinkin!!!”
- ”En omista tietokonetta, enkä ole aikeessa hankkia sellaista nykyisillä tuloilla, eikä minulla ole ollut mahdollisuutta oppia käyttämään sähköisiä palveluja. Paitsi

verkkopankki. Asioin mieluiten henkilökohtaisesti asiakaspalvelijan kanssa, koska voin saada tietoa sillä hetkellä, koskien liitteitä, tai muuta asioitten eteenpäin viemiseksi.”

— ”Kaikkein paras vaihtoehto, kun saa asioida henkilökohtaisesti ja tapaa virkailijan. Puhelimessa on hankalampaa, voi viedä kuitit jotka vaikuttaa toimeentulotukipäätökseen, jos et toimita, vaikka sähkölaskua tai lääkekuitteja saamatta jää toimeentulotukea. Esim. [X]:ssakin on maksettu Toimeen tulotukea, vaikka kuitteja ei ole toimitettu. Epäoikeuden mukaisia päätöksiä.”

— ”Asun 15 kilometriä [X]:n taajamasta mutta ei ole saatu internet-yhteyttä!”

— ”En tiiä mikä www-osoite ja miten sitä käytetään”

— ”En tiedä mikä on skannaus ja miten sitä käytetään”

— ”Minulla ei ole tietokonetta, enkä osaa käyttää sitä.”

— ”En hallihe kaikkea netin käyttöä.”

— ”En osaa kunnolla edes käyttää tietokonetta sen verran vain että osaan maksaa laskuni tieto koneella. Ja senkin ovat opettaneet pankin virkailijat joten kiitos siitä kuuluu heille.”

— ”Verkkopalvelu ei ilmeisesti tue kaikkia selaimia, jolloin tiliotteiden liittäminen ei onnistu.”

— ”Tietoturvariski sähköpostipalveluihin vastaanottaa viestejä jotka kattavat tiedot pankkitileistä henkilöllisyyden tunnistamiseen.”

— ”Ei ollu kukaan kertonu”

— ”Silloin kun mahdollisuus hakea toim.tulotukea sähköisesti tuli käyttöön, hakemuksen lähettäminen ei onnistunut. Kyselin sos.toimistosta syytä, lupasivat ilmoittaa atk.järj. vastaavalle asiasta. Myöhemmin olen unohtanut oikeastaan tämän mahdollisuuden.”

— ”Muistaakseni kokeilin palvelua kerran tai kaksi. Viimeisimmällä kerralla hakemus ei mennyt jostain syystä ollenkaan sosiaalitoimiston järjestelmään, jonka takia toimeentulotuki viivästyi, ja jouduin täyttämään lähettämään uuden hakemuksen perinteisesti. Sen jälkeen en ole enää kokeillut, silloisesta järjestelmästä / toteutuksesta jäi epävarma kuva, joten olen pelannut varman päälle (pienituloinen kun olen, ja tuki on todellakin tarpeen, mielellään vielä ajallaan / aikaisin).”

— ”Sähköinen hakemus turhan tarkka täyttää-kaikkia kohtia ei tieda-osaa täyttää ja silti sähköinen hakemus vaatii täyttämään joka kohdan muuten homma ei etene. Eli tiettyjä ongelmia sähköisessä hakemuksessa on, kuten tässä kyselylomakkeessa josta puuttuu yksi kokonainen sivu :-)”

— ”Sähköinen hakemus turhan tarkka, koska kaikkiin kysymyksiin ei vaadita vastausta

paperihakemuksessa. Eteenpäin ei pääse hakemuksessa, jos ei vastaa kaikkeen. Täytyy taas soittaa puhelimella ja kysyä apua.”

**19. Mikäli valitsitte kysymyksessä 18 ainakin kerran ”täysin eri mieltä” tai ”hieman eri mieltä”, voitte perustella vastauksenne tässä kohdassa.**

— ”Toisille on helppa, toisille ei.”

— ”En tiedä näistä, kun en ole kokeillut”

— ”eivättämättä”

— ”Ensimmäisellä kerralla sähköistä hakemusta ei ollut helppo löytää. Varsinainen linkki palveluun on keskellä tekstiä melko vaikeasti havaittavissa. Selkeyttä lisäämällä tottumattomampikin tietokoneen käyttäjä löytäisi palvelun.”

— ”On ollut teknisiä ongelmia joskus ja yhteys on saattanut katketa kesken täytön Sivun teknisessä toteutuksessa sen sijaan on paljonkin hankaloittavia puutteita: Esim.valitessa jonkin vaihtoehdon,se pakottaa vastaamaan myös seuraavaan kohtaan.Esim.vaikka valitessasi menokohtaan vaikka sähkölaskun,mutta et tiedä vielä sen suuruutta tai eräpäivää, toteutus ei anna sinun jatkaa ilman kyseisiä tietoja”

— ”Muistaakseni kokeilin palvelua kerran tai kaksi. Viimeisimmällä kerralla hakemus ei mennyt jostain syystä ollenkaan sosiaalitoimiston järjestelmään, jonka takia toimeentulotuki viivästyi, ja jouduin täyttämään lähettämään uuden hakemuksen perinteisesti. Sen jälkeen en ole enää kokeillut, silloisesta järjestelmästä / toteutuksesta jäi epävarma kuva, joten olen pelannut varman päälle (pienituloinen kun olen, ja tuki on todellakin tarpeen, mielellään vielä ajallaan / aikaisin).”

— ”Yhden kerran oli ongelmia siitä että oli muka viruksia liitteissä. Vaikka ei oikeasti ollut. Muuten on toiminut hyvin.”

— ”Pitäs olla tarkemmat ohjeet tai ylipäänsä ohjeet liitteiden laittamiseen.. En pystynyt laittamaan liitteitä, koska en tiennyt missä tiedosto muodossa ne pitää laittaa... (ei hyväksyny liitteitä)”



**20. Mikäli olette tutustunut sähköiseen toimeentulotuen hakupalveluun, oliko sen käytössä ongelmia? Millaisia?**

- ”Ei ollut”
- ”Ei ollut”
- ”Ei ole.”
- ”En ole vielä tutustunut.”
- ”En ongelmia”
- ”Ei suuria ongelmia, hieman totuttelemista käyttöjärjestelmiin.”
- ”Ei ollut.”
- ”Ei ole ollut ongelmia”
- ”Ei ollut ongelmia.”
- ”Ei ongelmia”
- ”Ei ole ollut ongelmia.”
- ”ei ollut ongelmia”
- ”Ei nyt tule mieleen mitään ongelmaa.”
- ”En ole hakenut sähköisesti”
- ”En ole tutustunut sähköiseen toimeen tulo palveluun ja näillä näkymin en tunne tarvetta tutustua siihen lähemmin koska en omaa tietokonea”
- ”Sähköinen toimeentulotukihakemus hankala löytää verkkosivuilta.”
- ”Sähköinen hakemus turhan tarkka täyttää-kaikkia kohtia ei tiedä-osaa täyttää ja silti sähköinen hakemus vaatii täyttämään joka kohdan muuten homma ei etene. Eli tiettyjä ongelmia sähköisessä hakemuksessa on, kuten tässä kyselylomakkeessa josta puuttuu yksi kokonainen sivu :-)”
- ”Sähköinen hakemus turhan tarkka, koska kaikkiin kysymyksiin ei vaadita vastausta paperihakemuksessa. Eteenpäin ei pääse hakemuksessa, jos ei vastaa kaikkeen. Täytyy taas soittaa puhelimella ja kysyä apua.”
- ”On ollut teknisiä ongelmia joskus ja yhteys on saattanut katketa kesken täytön Sivun teknisessä toteutuksessa sen sijaan on paljonkin hankaloittavia puutteita: Esim.valitessa jonkin vaihtoehdon,se pakottaa vastaamaan myös seuraavaan kohtaan.Esim.vaikka valitessasi menokohtaan vaikka sähkölaskun,mutta et tiedä vielä sen suuruutta tai eräpäivää, toteutus ei anna sinun jatkaa ilman kyseisiä tietoja”
- ”liitteiden laittaminen oli ongelma, koska ei ollu ohjeita esim. tiedosto muotoon”

- ”Tiliotteiden liittäminen ei onnistunut. (muistaakseni luki ”väärä tiedostomuoto” Toisella selaimella homma ok.”
- ”Muuten helppo käyttää. Hankala jos ei osaa vastata, niin pakko valita joku kohta, että pääsee eteenpäin. Netti ei aina ole käytössä (kallis). Liitteet on vaikea saada sähköisesti eteenpäin.”
- ”Ei ole toimiva, liian monimutkainen.”
- ”aluksi oli hieman vaikea löytää sivuille mistä pääsee linkeille.muuten kaikki on ollut melko helppoa.”
- ”Vastaus kohdassa 16. Silloin kun kokeilin, ei hyväksynyt IBAN tilinumeroa, piti laittaa perinteinen, tosin tällä välillä muiden ohella ko. ongelma on saatettu korjata.”

TÄYDENNYKSI: Vastaus kohtaan 16 oli: ”Muistaakseni kokeilin palvelua kerran tai kaksi. Viimeisimmällä kerralla hakemus ei mennyt jostain syystä ollenkaan sosiaalitoimiston järjestelmään, jonka takia toimeentulotuki viivästyi, ja jouduin täyttämään lähettämään uuden hakemuksen perinteisesti. Sen jälkeen en ole enää kokeillut, silloisesta järjestelmästä / toteutuksesta jäi epävarma kuva, joten olen pelannut varman päälle (pienituloisen kun olen, ja tuki on todellakin tarpeen, mielellään vielä ajallaan / aikaisin).”

## **21. Onko sähköisen toimeentulotuen hakupalvelun ohjeistus riittävää? Missä asioissa tarvittaisiin lisää ohjeistusta?**

- ”Ohjeistus oli riittävää.”
- ”Ohjeistus sinänsä ok, mutta toteutus kehnohko.”
- ”Mielestäni on ollut.”
- ”on riittävää”
- ”Ohjeistus on mielestäni minulle itselleni riittävä”
- ”On riittävä.”
- ”Ei tarvita lisää ohjeistusta.”
- ”On”
- ”En osaa sanoa kun en ole sivuja nähnyt.”
- ”Ohjeistus on ollut riittävää, enkä ole nähnyt tarvetta lisäohjeistukselle”

- ”Oli riittävä.”
- ”Olen itse nuori henkilö, mutta uskon että vanhemmilla henkilöillä voi olla hankalampaa oppia käyttämään palvelua.”
- ”EOS.”
- ”Ei osaa sanoa”
- ”Eihän se voi olla vielä riittävä”
- ”linkkien löytämisessä.”
- ”liitteiden laitossa”
- ”- Osoite mistä sen löytää ja monimutkainen”

**22. Onko Teille kehittämis- tai parannusehdotuksia Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän sähköisen toimeentulotuen hakupalvelun kehittämiseksi? Mikä saisi Teidät käyttämään palvelua?**

- ”Ei ole.”
- ”Ei ole”
- ”Vois antaa rahat ajoissa niin ei esim. velkaantus”
- ”Tulen jatkossa käyttämään, koska liikkuminen hankaloituu ja muutan pois [X]:sta.”
- ”Helpompi järjestelmä - lappujen kanssa sähläys on hankalaa ja epämiellyttävää”
- ”Ihmisille joille koneen käyttö on hankalaa sosiaalitoimisto voisi opastaa.”
- ”Käyttäisin heti jos yhteydet pelaisivat kaikille tasapuolisesti mutta kun syrjässä asuva ihminen on eriarvoisessa asemassa (ihmisiin!)”
- ”Sähköisessä hakemuksessa saisi olla mahdollisuus ohittaa ”tarpeettomat kohdat”, jotta hakemus etenee.”
- ”Se ihminen joka on keksinyt sähköisen toimeentulotuen hakupalvelun, kehittäkään loppuun asti. Ei mikään saisi käyttämään sähköistä palvelua [X]:ssa pengotaan asiat liian tarkasti. Ei kaikissa Suomen kunnissa pyydetä tiliotteita ja alenneta toimeentulotukea vaikka kieltäytyy tarjotusta työstä. Mielenkiintoista tutkimusintoa.”
- ”Sähköinen lomake voisi olla yksinkertaisempi. Vaikkapa mahdollisuus ohittaa kysymyksiä. Voisin vastaisuudessa tehdä hakemuksen kirjallisesti ja lähettää liitteet sähköisesti, säästää omaa mustetta. Jos liitteet saa menemään suoraan samalle käsittelijälle, jolle hakemus on lähetetty.”

- ”ohjeistus liitteiden laittoon...”
- ”En osaa sanoa. Mielelläni laitan jatkossakin toimeentulohakemuksen kirjallisesti.”
- ”Jos esim liitteet voisi sähköpostilla lähettää. Koska kaikilla ei ole skannausmahdollisuutta.”
- ”Kunnollinen JATKOhakemus ja verkkopalvelu tukemaan yleisimpiä selaimia, esim. mozilla firefoxia.”
- ”Jos tiedot olisi reaaliajassa – Jos käsittelijä olisi aina sama → asiat olisi helppo toimittaa ja muutokset tiedostaa ja joustavampaa kaikki”
- ”Palveluun tulisi ehdottomasti lisätä mahdollisuus lähettää liitteitä sähköisesti myös hakemuksen lähettämisen jälkeen.”
- ”Koska hakemuksen voi tehdä kerralla 1-3 kuukaudeksi, olisi hyvä olla mahdollisuus lähettää sähköisesti pelkät liitteet. Itselläni ei tällä hetkellä ole tulostinta, enkä näin ollen voi tulostaa liitteitä kirjallisen hakemuksen mukaan. Joudun tekemään sähköisen hakemuksen uudestaan joka kuukausi, jotta saan laitettua liitteet sähköisesti.”
- ”Liitteiden sähköinen lisäämismahdollisuus vielä sen jälkeen, kun on toimittanut hakemuksen.”
- ”Hakemuksen käsittelyn nopeutuminen selvästi. Sosiaalityöntekijöiden saanti puhelimeen tarvittaessa.”
- ”Olisi hyvä, jos etusivulla näkyisi aina minä päivänä jätetyt hakemukset ovat käsittelyssä parhaillaan.”
- ”Olisi hyvä jos liitteet voisi lähettää sähköisesti jälkikäteen.”
- ”On ollut teknisiä ongelmia joskus ja yhteys on saattanut katketa kesken täytön Sivun teknisessä toteutuksessa sen sijaan on paljonkin hankaloittavia puutteita: Esim.valitessa jonkin vaihtoehdon,se pakottaa vastaamaan myös seuraavaan kohtaan.Esim.vaikka valitessasi menokohtaan vaikka sähkölaskun,mutta et tiedä vielä sen suuruutta tai eräpäivää, toteutus ei anna sinun jatkaa ilman kyseisiä tietoja”
- ”Liitteiden lähettäminen ko. hakemukseen sen lähettämisen jälkeenkin.”
- ”Jos nyt alkuun vaikka tiedottais, että tällainen mahdollisuus on olemassa”
- ”Mahdollisuus tehdä lisähakemuksen/täydentävän hakemuksen olisi hyvä, ettei tarvitsisi tehdä aina uudestaan kaikkia. Esim. Jos otan vaikka 3 kk hakemuksen niin jos sinä aikana tulee vain vaikka sähkölasku maksettavaksi niin voisi sen vain lisätä hakemukseen ilman että tarvitsisi tehdä uutta hakemusta jossa vain sähkölasku on eri. Muita liitemuotoja voisi kanssa harkita kun osuuspankki tarjoaa excel muotoa kuitiksi ja

sitä ei tueta palvelussa.”

— ”Vastaus kohdissa 16 ja 20. Muuten ei vikaa, ja sähköinen palvelu pienentäisi tulevan / tuhottavan paperipostin määrää, varsinkin iso liitteiden määrä on häirinnyt, ja käynyt mielessä että kun tuo kaikki hoituisi täysin sähköisesti-> olisi myös parempi ympäristölle.”

TÄYDENNYS: Vastaus kohtaan 16 oli: ” Muistaakseni kokeilin palvelua kerran tai kaksi. Viimeisimmällä kerralla hakemus ei mennyt jostain syystä ollenkaan sosiaalitoimiston järjestelmään, jonka takia toimeentulotuki viivästyi, ja jouduin täyttämään lähettämään uuden hakemuksen perinteisesti. Sen jälkeen en ole enää kokeillut, silloisesta järjestelmästä / toteutuksesta jäi epävarma kuva, joten olen pelannut varman päälle (pienituloinen kun olen, ja tuki on todellakin tarpeen, mielellään vielä ajallaan / aikaisin). ”

TÄYDENNYS: Vastaus kohtaan 20 oli: ”Vastaus kohdassa 16. Silloin kun kokeilin, ei hyväksynyt IBAN tilinumeroa, piti laittaa perinteinen, tosin tällä välillä muiden ohella ko. ongelma on saatettu korjata. ”