



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Julkisen hallinnon yhteispalvelukonseptin muutos

Case: Lopen kunta

Lundqvist, Sofia

2017 Laurea





LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Julkisen hallinnon yhteispalvelukonseptin muutos Case: Lopen kunta

Sofia Lundqvist
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2017

Sofia Lundqvist

Julkisen hallinnon yhteispalvelukonseptin muutos
Case: Lopen kunta

Vuosi 2017

Sivumäärä 53

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia, miten Lopen yhteispalvelupisteen muutos vastasi asiakkaiden toiveisiin ja kunnan tavoitteisiin. Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa tutkimustuloksiin ja teoriaperustaan pohjautuen kehitysehdotuksia Lopen yhteispalvelupiste Rosamundan ja Lopen kirjaston edelleen kehittämiseksi. Lopen kunta toimi tämän opinnäytetyön toimeksiantajana.

Opinnäytetyön teoriaperustassa käytiin läpi digitalisaatiota ja sen merkitystä julkisen hallinnon kärkihankkeena. Digitalisaatiosta on pyritty tuomaan ilmi sen hyviä ja huonoja puolia, jotta voitaisiin ymmärtää ilmiötä kokonaisvaltaisesti. Teoriaperustassa tarkasteltiin myös yhteispalveluiden kehitystä ja käyttäjäkunnan muutoksia. Tämän lisäksi tietoperustassa perehdyttiin itsepalvelukonseptiin, joka liittyy olennaisesti julkisen palveluiden siirtymiseen asiakaspalvelusta itsepalveluun.

Tutkimus suoritettiin teemahaastatteluin. Teemahaastatteluihin osallistui neljä kuntalaista ja viisi kunnan työntekijää eri organisaatio- ja tasoilta. Tutkimuksessa pyrittiin selvittämään, miten kuntalaiset ja kunnan työntekijät ovat kokeneet muutosprosessin tulokset. Tämän lisäksi pyrittiin selvittämään, mitä tutkittavat henkilöt ajattelivat yleisesti digitalisaation kehityksestä ja itsepalveluun siirtymisestä. Teemahaastatteluihin valittiin henkilöitä, joilla olisi mahdollisimman kattavat tiedot kunnallisten palveluiden käytöstä. Haastattelut suoritettiin huhtikuun alussa, jonka jälkeen haastattelut litteroitiin ja analysoitiin teemoittelulla ja vertailuilla.

Tutkimuksen tulokset osoittivat, että mennyt muutosprosessi oli onnistunut ja että asiakkaat kokivat muutoksen parantaneen kirjaston ja Rosamundan palveluiden saatavuutta. Opinnäytetyön tulos oli kehitysehdotus, jossa kirjaston ja Rosamundan yhteistyötä lisättäisiin ja palvelut määritettäisiin vähintään vuositasolla. Tämän lisäksi tehtiin suuremman kokonaisuuden kehitysehdotus, jossa itsepalvelua lisättäisiin vähitellen kunnan palveluihin ja samalla lisättäisiin digitaalisten palveluissa avustustoimintaa. Näiden muutosten ja prosessien tuloksena tulisi yhtenäinen monipalvelukirjasto, jossa olisi kattavasti kunnan ja julkishallinnon palveluita mahdollisimman tehokkaasti tuotettuna.

Asiasanat: julkinen hallinto, digitalisaatio, itsepalvelu, yhteispalvelu.

Sofia Lundqvist

**Public sector joint service concept change
Case: The municipality of Loppi**

Year	2017	Pages	53
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to study how Loppi's joint service point change has responded to citizens wishes and Loppi's goals. The aim of this thesis was to give a development proposal for Loppi's Rosamunda and Loppi's library based on the findings and theoretical framework. The municipality of Loppi was the commissioner of this thesis.

The theoretical framework of the thesis is based on digitalisation and its meaning in the Finnish public sector key projects. The aim was to concentrate on the positive and the negative sides of digitalisation to understand the phenomenon comprehensively. In the theoretical framework of the thesis the development of joint service points and the change of user base is also elaborated. Additionally, self-services was emphasized because the Finnish public sector is reassigning its services from client service to self-service.

The study was conducted as theme interviews. Four citizens and five municipal employees on the different levels of organisation participated in the theme interviews. These people were selected because they had the best knowledge of using municipal services. The interviews started in the beginning of April and after that the interviews were transcribed and analysed by thematising and comparison.

The results of this study show that the process of change was carried out successfully and the citizens experienced that the change has improved the Loppi's library's and Rosamunda's services availability. The result of this thesis was a development proposal in which the collaboration between the Loppi's library and Rosamunda would be increased and services determined at least annually. In addition to this, a bigger development plan was made, in which self-services would be increased slowly in the municipal services and at the same time the help services in the use of digital services would be increased. Based on these changes, the outcome is a multi-service library which has a large amount of municipal and public services, produced as effectively as possible.

Keywords: public sector, digitalisation, self-service, joint service point.

Sisällysluettelo

1	Johdanto.....	6
2	Lopen kunta.....	7
	2.1 Perustiedot	7
	2.2 Väestörakenne	8
	2.3 Lopen kunnan talous	9
	2.4 Rosamunda	10
3	Keskeiset käsitteet.....	11
4	Yhteispalvelupiste	13
	4.1 Yhteispalvelu.....	13
	4.2 Yhteispalvelupisteiden historia	14
	4.3 Yhteispalvelupisteiden palveluvalikoima	15
	4.4 Yhteispalvelupisteiden nykytila	16
5	Digitalisaatio ja julkinen hallinto.....	18
	5.1 Digitalisaatio yleisesti	18
	5.2 Digitalisaatio julkisen hallinnon työkalupakissa	20
	5.3 Digitalisaation hyödyt.....	24
	5.4 Digitalisaation haitat.....	25
6	Itsepalvelu	28
	6.1 Asiakaspalvelusta itsepalveluun.....	28
	6.2 Julkiset ja yksityiset itsepalvelut	30
7	Tutkimus.....	31
	7.1 Tutkimuksen toteutus	31
	7.1.1 Menetelmä	31
	7.1.2 Tutkimusongelma	33
	7.1.3 Analyysi	34
	7.1.4 Luotettavuus	36
	7.2 Tulokset.....	38
	7.2.1 Toteutus.....	38
	7.2.2 Muutosprosessin onnistuminen	40
	7.2.3 Digitalisaation kehitys	42
	7.2.4 Yhteenvedo	44
	Lähteet	47
	Kuviot.....	50
	Taulukot.....	51
	Liitteet	52

1 Johdanto

Lopen kunnassa aloitettiin vuonna 2016 syksyllä yhteispalvelupisteen palvelukonseptin muutosprosessi. Yhteispalvelupisteitä koskevasta laista oli tehty lakiesitys (188/2016), kun suurin osa yhteispalveluista oli siirtynyt verkossa asioitaviksi itsepalveluiksi, jolloin käyttäjäkunta oli pienentynyt radikaalisti yhteispalvelupisteissä. Julkisen sektorin palvelut kuten kela, verottaja ja poliisi olivat siirtyneet vahvasti verkkopalveluihin, jolloin kaikilla tietokoneen tai älylaitteen omistavilla oli mahdollisuus käyttää palveluita vuorokauden ympäri.

Lopen vanha yhteispalvelupiste Rosamunda oli siirtymässä Lopen kirjastoon, jolloin sen aikaisemmat palvelut säilyivät ja kirjastoon saatiin uutta palveluvalikoimaa ja aukioloaikoja pystytettiin pidentämään. Tutkimuksessa tarkoituksena oli tutkia, miten muutosprosessin tulokset vastaavat kunnan tavoitteisiin ja asiakkaiden toiveisiin. Tutkimus toteutettiin kahdessa osassa. Tutkimuksessa tutkittiin kvalitatiivisilla tutkimusmenetelmällä muutosprosessiin liittyviä henkilöitä eli Lopen kunnan työntekijöitä sekä asiakkaita eli kuntalaisia. Tutkimuksessa hyödynnettiin laadullista tutkimusmenetelmää eli teemahaastattelua. Tutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa haastateltiin palvelusihteeriä, hallintosihteeriä, kehityspäällikköä, kirjastotoimenjohtajaa ja kunnanjohtajaa. Toisessa vaiheessa haastateltiin kuntalaisia eli asiakkaita, jolloin saatiin asiakkaiden mielipiteet palvelukonseptin muutoksesta ja sen onnistumisesta.

Tutkimuksen on toimeksiantanut Lopen kunta ja yhteyshenkilönä tässä tutkimuksessa on toiminut Lopen kunnanjohtaja Karoliina Frank. Lopen kunta odotti opinnäytetyöltä tutkimustuloksia, joita hyödyntää vanhan yhteispalvelupisteen edelleen kehittämässä, mutta haluttiin myös saada tietoa, miten yhteispalvelupiste Rosamundan muutto kirjastoon oli onnistunut kuntalaisten ja kunnan työntekijöiden näkökulmasta. Tutkimuksen tavoitteena oli antaa Lopen kunnalle aikaisempiin tutkimuksiin, teoreettiseen viitekehykseen ja tutkimustuloksiin perustuvia kehitysehdotuksia palvelupisteen edelleen kehittämiseksi.



Kuvio 1: Tutkimuksen kulku

Opinnäytetyön tekijä aloitti tutkimuksen kartoittamalla aluksi tutkimuksen taustat ja teoria-perusta, joissa käsitellään tutkimukseen liittyvää ilmiötä ja sen käsitteitä. Seuraavassa osiossa

käydään läpi tutkimusmenetelmää ja tutkimuksen toteutusosaa. Lopuksi käydään läpi tutkimuksen tulokset. Tässä tutkimuksessa edetään kuvion 1 mukaisesti, jolloin luku 2 käsittelee tutkimuksen taustoja ja toimeksiantajaa. Luvuissa 3,4,5 ja 6 käsitellään teoriaperustaa, joka linkittyy tutkimuskysymyksiin ja lopullisiin tuloksiin. 7 luku käsittelee tutkimuksen menetelmää ja tutkimuksen tuloksia.

Opinnäytetyön tekijä on perehtynyt teoriaosuudessa digitalisaatioon, itsepalveluun, julkiseen hallintoon ja yhteispalveluihin. Tässä tutkimuksessa pyritään saamaan vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

Miten Lopen yhteispalvelupisteen muutosprosessin tulokset vastaavat asiakkaiden toiveisiin ja kunnan tavoitteisiin?

Miten Lopen yhteispalvelupistettä tulisi kehittää?

2 Lopen kunta

2.1 Perustiedot

Luvussa 2 käsitellään opinnäytetyön toimeksiantajaa ja tutkimuksen taustoja. Taustojen avulla tuodaan ilmi lähtökohdat tutkimukselle sekä syyt miksi tutkimus on tarpeellinen juuri tälle toimeksiantajalle.



Kuvio 2: Tutkimuksen kulku: taustat

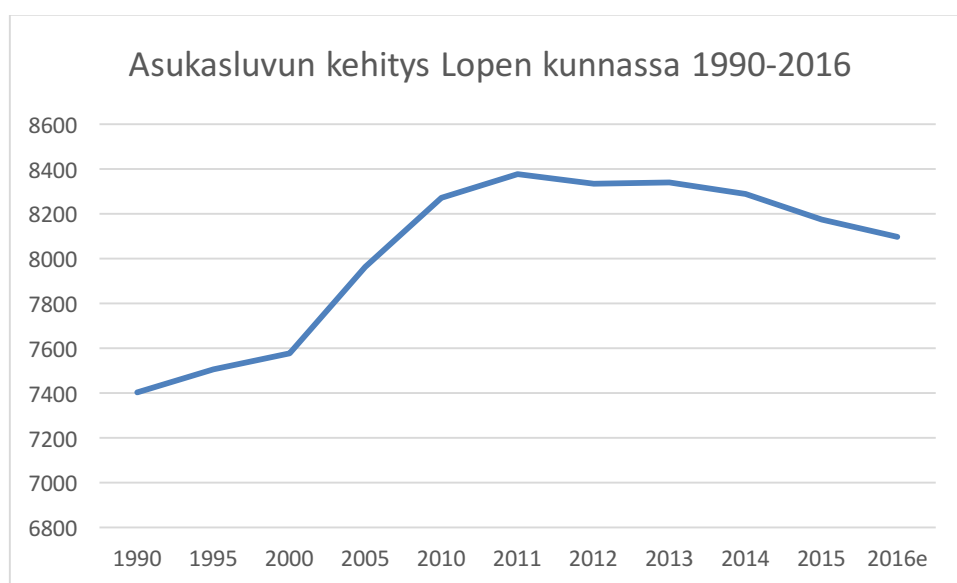
Loppi on maalaiskunta, joka kuuluu Kanta-Hämeeseen. Lopen kunta on pinta-alaltaan 655,8 km² kokoinen alue etelä-Hämeessä, jota asuttaa hieman yli 8 000 henkeä (Loppi 2016). Lopen kunta kuuluu alueensa suurimpiin työllistäjiin ja 2015 kunta työllisti yhteensä 433 henkilöä (Henkilöstöraportti 2015). Vuoden 2016 tilinpäätöksessä Lopen kunnan työttömyysprosentti oli 7,5, joka oli koko Suomen 13,3 prosenttiin verrattuna erittäin hyvä. Koko Kanta-Hämeen alueella työttömyysprosentti oli 11,5 prosenttia. Loppi on siis muihin kuntiin nähden hyvässä tilassa työttömyyden kannalta. (Lopen tilinpäätös 2016.)

Lopen kunta on viime vuosien aikana ollut mukana keskusteluissa, joissa Loppi liitettäisiin yhteen Riihimäen ja Hausjärven kanssa. Keskusteluita käytiin pitkään ja yhdistymisen kannattavuutta tutkittiin, mutta lopulta kunnat päättivät omissa valtuustoissaan, ettei ole tarvetta yhdelle isolle kunnalle. (Riihimäen kunta 2015.)

Lopen kunta halusi tutkimuksen teetettävän juuri meneillään olevalle yhteispalvelupiste Rosamundan muutosprosessille. Lakiesitys (188/2016) yhteispalveluiden uudistukselle sekä digitalisaatio julkisen hallinnon kärkihankkeena ovat ylempien tasojen luomat paineet muutokselle, mutta myös asiakaskäyntien väheneminen merkittävästi on syy Rosamundan muutolle kirjastoon. Tästä syystä Lopen kunta pyysi opinnäytetyön tekijää tutkimaan muutoksen onnistumista ja kehittämään teoriaperustan ja tutkimustuloksien perusteella kehitysehdotuksia Rosamundan edelleen kehittämiseksi.

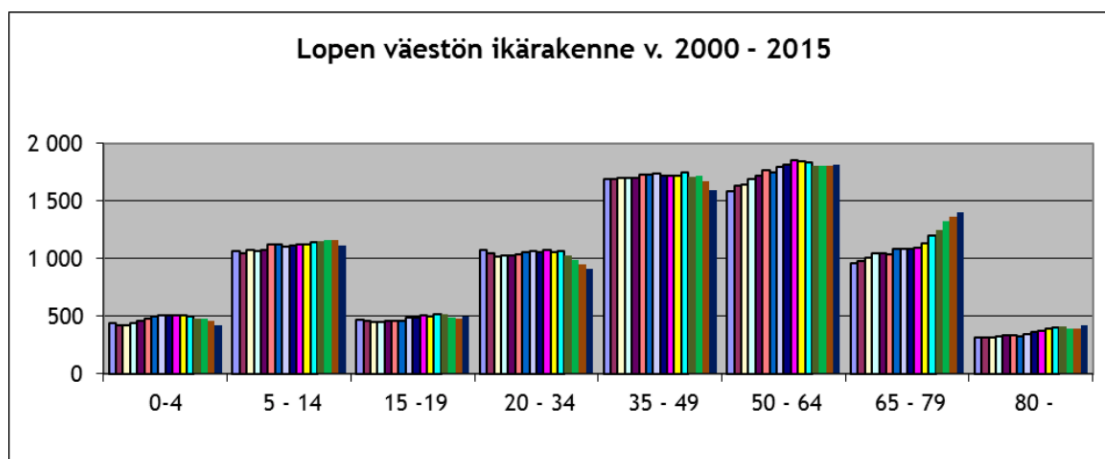
2.2 Väestörakenne

Tässä luvussa käydään läpi Lopen kunnan väestörakennetta, joka on varsin tärkeä osa koko opinnäytetyötä. Loppi on maantieteellisesti laaja kunta, jossa asuu paljon eläkkeelle siirtyviä tai eläkkeellä olevia henkilöitä. Yhteispalvelun käyttö yhteispalvelupisteissä on vähentynyt ja käyttäjien keski-ikä on jatkuvasti vanhentumaan päin. Asiakaspalvelu onkin yleensä vanhenevalle ikäryhmälle tärkeää, kun kyky sisäistää uusia asioita vähenee ja maailma vastaavasti muuttuu jatkuvasti nopeammin. Esimerkiksi Kainu (2010) mainitsee tutkimuksessaan, että vuonna 1999 Lapin yliopiston tutkimuksessa 5,5 prosenttia yli 64-vuotiaista vastaajista käytti yhteispalveluita, kun taas tuoreemmassa, vuonna 2009 teetetystä tutkimuksesta, saman ikäryhmän käyttäjiä oli jo 24,3 prosenttia. Yhteispalveluiden käyttäjät siis tulevat jatkuvasti vanhemmiksi, mutta nuoremmat ovat siirtyneet verkossa käytettävien yhteispalveluiden piiriin.



Kuvio 3: Lopen kunnan asukasluvun kehitys (mukaillen Lopen kunta 2016)

Kuviosta 3 voidaan havaita, Loppi on kolmatta vuotta peräkkäin muuttotappiainen kunta ja kunnan väkiluku on parhaista vuosista laskenut 8 377 henkilöstä 8 099 henkilöön. Vaikka asukasluku on vähentynyt reilusti, ei määrä ole kuitenkaan vielä 2005 vuoden tasolla. Lopen kunnan tilinpäätöksessä muuttotappion osasyysksi epäillään suuriin kasvukeskuksiin muuttoa, mutta koko Kanta-Hämeen aluetta tarkastellessa Lopen kunnan asukasluku on kasvanut 2000-luvulla neljänneksi eniten. (Lopen kunnan tilinpäätös 2016).



Kuvio 4 Lopen väestön ikärakenne 2000-2015 (Lopen kunnan tilinpäätös 2016)

Kuviossa 4 on kuvattu Lopen kunnan väestön ikärakenteen muutokset 2000-luvulla. Kuviossa 4 jokainen histogrammin palkki tarkoittaa yhtä vuotta, jolloin vasemmassa laidassa on ensimmäinen palkki tarkoittaa 2000 vuoden arvoa ja oikeassa laidassa viimeinen tummansininen palkki tarkoittaa 2015 vuoden arvoa. Lopen väestörakenne noudattelee koko Suomen kanssa hyvin samanlaista rakennetta, jossa suuret ikäluokat siirtyvät pian eläkkeelle. Koko Suomen väestörakenteeseen verrattuna Lopella on kuitenkin jonkin verran alle 14-vuotiaita, mutta 15 - 34-vuotiaiden määrä on erittäin pieni. Tämä saattaa johtua osittain myös siitä, että koulutusmahdollisuudet lukion jälkeen ovat pienet ja suurin osa lopen kuntalaisista muuttaa opintojen perässä muualle. Huomion arvoisena kuviossa 4 voidaan pitää viimeistä tummansinistä palkkia, jossa esimerkiksi 65 - 79-vuotiaiden ja yli 80-vuotiaiden osuus on kasvanut selkeästi edellisiin vuosiin verrattuna. Myös kuvion 4 vasemmassa reunassa, eli 0 - 4-vuotiaiden ja 5 - 14-vuotiaiden osuus on laskenut edellisistä vuosista. Lopen kunnan tilinpäätöksessä (2016) mainitaan myös, että syntyvyys on ollut viime vuosina heikompaa.

2.3 Lopen kunnan talous

Lopen kunnan talouden tarkastelu on tärkeä osa työtä, sillä yhteis palvelupiste Rosamundan muutos on lähtöinen myös kustannustehokkuuden näkökulmasta, jossa nykyisiä palveluita

tulee tehostaa. Lopen kunnassa juurikin Rosamundan kaltaisten vanhojen palvelukonseptien tehostamishankkeet voivat tuoda säästöjä, jotka näkyvät erityisesti tilinpäätöksissä. Lopen kunta on 2000-luvulla kuulunut myös kuntiin, joilla on ollut suuria taloudellisia vaikeuksia. 2008 vuonna esimerkiksi Lopen kunta haki harkinnanvaraista rahoitusavustusta tilinpäätöksen alijäämän kattamiseksi. Tuolloin alijäämä oli miljoonan euron suuruinen. (Hämeen Sanomat 2008.) Lopen kunta on monen suomalaisen kunnan tavoin joutunut etsimään uusia keinoja tuottaa palveluita kireän kansantaloudellisen tilanteen vuoksi. Kuntien tehtävät ovat lisääntyneet ja samalla resurssit vähentyneet, jotka ovat vaikuttaneet merkittävästi budjettien laadintaan ja eri palveluiden tarjontaan. (Frank 2016.)

2017 vuoden talousarviossa arvioitiin vuoden 2016 tilinpäätöksen olevan -261 250 euroa alijäämäinen ja myös 2017 vuoden tilinpäätöksestä ennakoitiin -470 650 euroa alijäämäiseksi (Lopen talousarvio 2017). 2016 vuoden tilinpäätös kuitenkin suurista investoinneista huolimatta osoittautui erityisen hyväksi, kun tilinpäätös olikin 1 235 976 euroa ylijäämäinen. Moninkertaisesti parempi tilinpäätös johtui osittain maksutuottojen, verotuottojen ja muiden toimintatuottojen kasvusta. Tämän lisäksi Lopen kunnassa tehtiin varauksien purkukirjauksia sekä suuria lomarahaleikkauksia, joiden yhteisvaikutus vuosikatteeseen oli 909 390 euroa. (Lopen kunnan tilinpäätös 2016.)

Lopen kunta on myös tehnyt merkittäviä investointeja 2016 vuoden tilikauden aikana. 2016 vuoden tilikauden aikana lainojen määrä kasvoi 5,7 miljoonaa euroa ja kokonaisinvestoinnit olivat 8 069 569, 63 euroa. Tilikauden investointeihin kuuluivat Launosten ja Läyliäisten koulujen laajennus ja peruskorjaus. Tämän lisäksi oli tehty Hoivakoti Eedilään kattoremontti ja Silmänkannon työpaikka-alueen kunnallistekniikka rakennettiin. Näiden suurten investointien johdosta kunnan velka oli vuoden 2016 lopussa 2 633 euroa/asukas. (Lopen kunnan tilinpäätös 2016.) Vaikka kunnan velka kasvoikin edellisestä vuodesta jonkin verran, on Lopen kunnan velka verrattuna muihin kuntiin on suhteellisen hyvällä tasolla. Esimerkiksi Lopen naapurikunnassa Karkkilassa, velkamäärä asukasta kohti oli jopa 5609,3 euroa vuonna 2015. Lopen kunnan tilanne ei kuitenkaan ole poikkeuksellinen, sillä esimerkiksi Hämeenlinnan velkamäärä oli vuonna 2015, 2932,2 euroa/asukas. (Tilastokeskus 2017.)

2.4 Rosamunda

Rosamunda oli alun perin Lopen kunnan yhteispalvelupiste, joka oli ollut 1990-luvulta asti kunnantalon aulassa. Perustettaessa yhteispalveluihin kuului paljon dokumenttien, liitteiden ja muiden taustavirastojen tehtävien hoitoa. Esimerkiksi Rosamundassa aikaisemmin hoidettu kunnantalon tilanvaraus oli siirretty digitalisaation avulla verkossa varattavaksi, joten vanhasta käsin tehtävästä tilanvarausvihkosta luovuttiin. (Frank 2016.)

Muutoksen alkuvaiheessa Rosamunda työllisti kaksi henkilöä, joista toinen työntekijä teki suurimmaksi osaksi muita elinkeinotoimen tehtäviä ja sijaisti palvelusihteeriä taukojen aikana (Frank 2016). Palvelupisteen palveluihin kuuluu kuntosalikortit, venemerkit, matonpesupoletit, matkahuollon seutu- ja vuosilippujen myynti, kunto- ja liikuntasalien avainten jako sekä Kelan koulumatkatukikorttien myynti (Oleander 2017).

Työntekijöistä toinen oli pitkään yhteispalvelupisteessä työskennellyt palvelusihteeri, joka oli työskennellyt Lopen kunnassa 40 vuotta. Toinen palvelupisteen työntekijöistä oli oppisopimuksella Lopen kunnalla valmistuakseen merkonomiksi ja työskenteli pääsääntöisesti hallintosihteerinä. (Frank 2016.)

Syksyllä 2016 Lopen kunta teetti tutkimuksen, jossa huomattiin, että Rosamunda palvelee keskimäärin 2,5 henkilöä päivässä. Yhteispalvelut Rosamundasta olivat jo loppuneet lähes kokonaan, ja Rosamundaa kutsuttiinkin Palvelupiste Rosamundaksi. Palvelupiste Rosamundan tarkoituksenmukaisuus ja toiminnantehokkuus otettiin tutkinnan alle Lopen kunnassa ja päätettiin, että vanhentunut palvelukonsepti muuttuu nykyisillä palveluillaan Lopen kirjastoon, jossa Rosamundan palvelut olisivat paremmin saatavilla pidentyvien kirjaston aukioloaikojen mukaisesti. (Frank 2016.)

Kirjastossa muutos oli merkittävä asiakkaiden kannalta. Maanantaisin, tiistaisin ja torstaisin Lopen kirjasto oli palvellut 12-19, keskiviikkona 10-19, perjantaisin 10-16 sekä lauantaisin 10-14. Sunnuntaisin kirjasto oli ollut suljettuna. (Kirjastot 2016.) Rosamundan siirryttäessä kirjastoon, lukusali avattiin aikaisemmin ja asiakkaat pystyivät hoitamaan asioitaan Rosamundan uudessa monipalvelupisteessä. Kirjaston uudet aukioloajat pidentyvät niin, että maanantaina, tiistaina ja torstaina voitiin asioida 9-19 välillä. Keskiviikkoisin ja perjantaisin kirjasto oli auki 9-19, sekä lauantaisin 10-14. Juhlapyhien aattoina kirjasto pidettiin myös auki 9-16 välinen aika. (Mäkelä 2017.)

Maantieteellisesti Rosamunda ei muuttanut kauas kaupungintalolta. Kirjaston ja kaupungintalon välillä on muutamia kymmenen metriä.

3 Keskeiset käsitteet

Opinnäytetyön teoriaperustan hankinnassa on käytetty Google Scholar -hakukonetta, Laurea Finna-kirjastoa, ProQuest Central -artikkelihakua ja EBSCOhost-artikkelihakua sekä painettuja lähteitä ja muuta sähköistä materiaalia.



Kuvio 5: Tutkimuksen kulku: Tietoperusta

Tietoperusta käsittää tutkimusongelmaan liittyvät asiat. Kuvion 5 seuraavassa kohdassa opinnäytetyön tekijä kokoaa teoriaperustan ilmiöstä, johon tutkimusongelma liittyy.

Yhteispalvelupisteen muutosprosessiin liittyy käsitteitä kuten julkinen hallinto, digitalisaatio, yhteispalvelu ja itsepalvelu. Näillä käsitteillä perustellaan muutosprosessin tarpeellisuutta, toimintaympäristön muutosta ja hallintoelimien päätöksiä.

Julkisella hallinnolla tarkoitetaan julkisen sektorin päätöksistä vastaavaa organisaatiota. Julkisen hallinnon tehtäviin kuuluu mm. palveluiden tarjoaminen, lakien säätäminen ja kansantalouden tasapainottaminen. Tässä tutkimuksessa julkinen hallinto liittyy erityisesti siten tutkimukseen, että se on alunperin päättänyt digitalisaation kehityksestä ja yhteispalveluita koskevasta laista. Julkinen hallinto käsittää myös sisällään kuntaorganisaatiot. Tässä tutkimuksessa käydään läpi vain julkisen hallinnon ja digitalisaation välistä suhdetta, sillä digitalisaation avulla pystytään kehittämään julkisen hallinnon palveluita.

Yhteispalvelulla tarkoitetaan julkisen hallinnon palveluita, kuten kelaa, poliisia ja verohallintoa. 1990-luvulla aloitettiin yhteispalveluhanke, jossa yhteispalveluita pyrittiin saamaan yhden luokun palveluiksi. Palveluiden tuottamisesta solmittiin sopimus esimerkiksi Kelan ja yhteispalvelupisteen eli kunnan kanssa. Yhteispalvelupisteen tarkoituksena oli vähentää taustavirastojen työtehtäviä ja vapauttaa aikaa tärkeimpien tehtävien tekoon. Tässä tutkimuksessa yhteispalvelupiste Rosamunda ja sen muutosprosessi monipalvelupisteeksi on tutkimuksen alla. Keskeisintä tutkimuksessa on ymmärtää yhteispalveluiden luonne ja tarkoitus.

Digitalisaation keskeisin tavoite on suoraviivaistaa prosesseja ja poistaa turhat työvaiheet (Collin & Saarelainen 2016). Digitalisaatio on globaali ilmiö sähkön ja höyryn tavoin, joka lisää uusia yrityksiä ja innovaatioita. Digitalisaation tarkoituksena on vapauttaa ihmisiä rutiinimaisesta työskentelystä esimerkiksi tehtaissa robottien avulla. Digitalisaation avulla tieto on vapaasti hankittavissa vuorokauden ympäri ja voidaan jopa puhua työn tehokkuuden kasvamisesta. (Kauhanen, Maliranta, Rouvinen & Vihriälä 2015.) Tässä tutkimuksessa digitalisaation kehitys Suomessa on osa syynä yhteispalveluiden katoamiseen perinteisistä yhteispalvelupisteistä. Digitalisaation ansiosta voidaan uudistaa vanhentuneita palvelurakenteita ja tehdä niistä entistä tehokkaampia.

Itsepalvelulla tarkoitetaan palvelukonseptia, jossa asiakas palvelee itse itseään. Itsepalvelu toimii yleensä jonkin päätteen avulla. Itsepalvelulla voidaan vähennetään yrityksen henkilöstökustannuksia ja lisätä asiakkaan kykyä käyttää palvelua esimerkiksi tietokoneen ja älypuhelimien avulla. Itsepalvelu ja digitalisaatio kulkevat tavallaan käsi kädessä. Digitalisaatio luo pohjan, jossa asiakas toimii ja toteuttaa palvelua itsenäisesti, eli itsepalveluna. Tässä tutkimuksessa otettiin käsittelyyn itsepalvelu lähinnä asiakkaan kannalta, sillä palveluiden muutos itsepalveluiksi tapahtuu yleensä nopeasti ja halutaankin ymmärtää mikä on näissä muutoksissa tärkeää. Samoin kuin asiakaspalvelussa, myös itsepalvelussa asiakas on keskiössä, joten jotta palvelu toimisi mahdollisimman kivuttomasti, on itsepalvelu luotava käytettävyydeltään yksinkertaiseksi.

4 Yhteispalvelupiste

4.1 Yhteispalvelu

Yhteispalveluksi kutsutaan julkisen hallinnon palveluiden tuottamista yhdessä pisteessä. Palvelu perustuu sopimukseen, joka on tehty asiasta vastaavan virkahenkilön kanssa. Yhteispalvelun tarkoituksena on palvella kansalaisia eli asiakkaita. Yhteispalvelusta on teetetty tutkimuksia, joista kaksi on mainitsemisen arvoisia. Alkuperäisen, Lapin Yliopiston (1999) teettämä tutkimus julkistettiin yhteispalveluiden ”kulta-aikana”, jolloin yhteispalveluita haluttiin jokaiseen kuntaan ja palveluita haluttiin yhä enemmän ”yhdele luukulle”. Kainun (2010) vastaava tutkimus julkaistiin reilun kymmenen vuoden jälkeen, jolloin sähköisten asiakaspisteiden määrää oli jo lisätty, mutta uskottiin vahvasti, että asiakaspalvelu tulee pysymään edelleen yhteispalveluissa keskeisenä piirteenä.

Tilastokeskuksen (2016) tutkimuksessa, jossa tutkittiin Internetin käyttöä viranomaisten tai julkisten palveluissa 12 kuukauden aikana vuonna 2015, voidaan huomata julkisten palveluiden käyttäjäkunnan kehitys. Opiskelijoista 85 prosenttia oli hakenut viimeisen 12 kuukauden aikana tietoa viranomaisten tai julkisten palveluiden tarjoajien internetsivuilta, kun taas eläkeläisten vastaava luku oli 36 prosenttia. Myös työtä tekevien osuus oli 80 prosenttia, jolloin tilastokeskuksen tutkimustulokset menevät hyvin samalla tavalla Kainun (2010) tutkimuksen mukaisesti. Eläkeläiset käyttäisivät mielellään yhteispalveluita vanhassa asiakaspalvelu muodossa paikan päällä, kun taas nuoremmat ikäpolvet omaksuvat uudet toimintatavat ja käyttävät niitä.

4.2 Yhteispalvelupisteiden historia

1990-luvun alussa valtioneuvosto päätti, että Suomi jaetaan 90 kihlakuntaan. Kihlakunnissa palveluita tuottivat kihlakunnanvirastot tai erilliset virastot riippuen valtioneuvoston päätöksistä. Kihlakuntien tavoitteena oli tuottaa palveluita tasapuolisesti saataviksi ja luoda mahdollisimman monipuolinen paikallistason palveluvalikoima. (Sinkkonen 2001, 13-14.)

1.10.1993 tuli voimaan laki (802/1993) julkisen hallinnon asiakaspalveluiden järjestämisestä yhteisissä palvelupisteissä, joka velvoitti julkisen hallinnon palveluiden tarjoamisen tasapuolisesti maan eri osiin. Tehtävien järjestämisestä oli laadittava kirjallinen sopimus, jossa määriteltiin palveluiden taloudelliset ja toiminnalliset ehdot. Palvelupisteeseen siirrettyjen tehtävien hoitavalla henkilöllä oli samat valtuudet, kuin toimeksi antaneella viranomaisella. (Yhteispalvelusopimus 3 § 1993.)

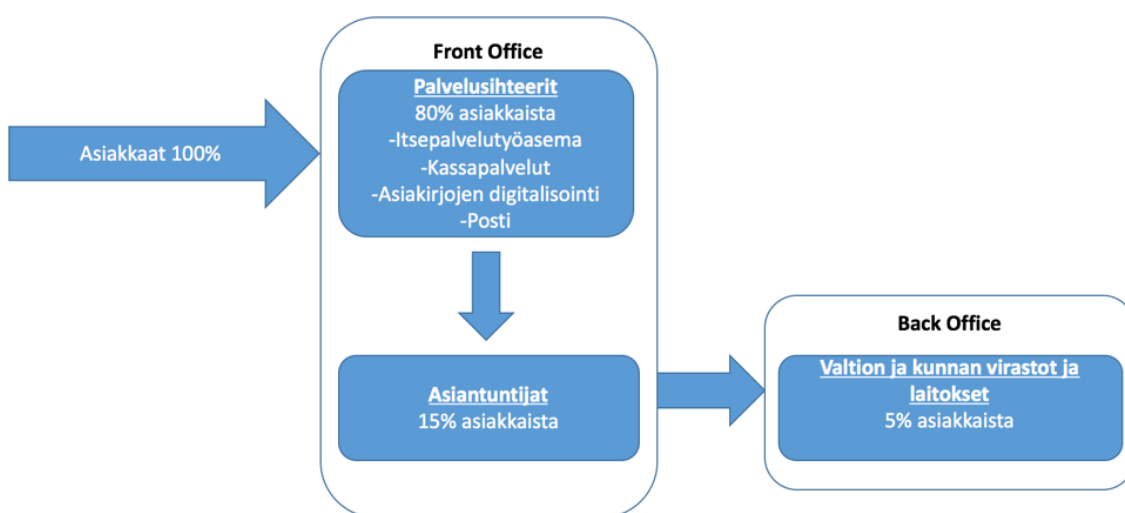
Lain voimaantultua sisäasiainministeriö perusti Paikallishallinnon palvelutoimisto hankkeen vuosina 1993-1995, jossa tuli selvittää yhteispalvelutoiminnan toteutuminen paikallistasoilla. Tämän jälkeen perustettiin Yhteispalveluhanke vuosina 1996-1999, jossa pyrittiin turvaamaan palveluiden saatavuus ja yhteispalvelun lisääminen. (Kainu 2010.) Pitkän aikaa yhteispalvelupiste pysyi palveluna, jossa asiakas tuli pisteelle ja esitti asiansa palvelusihteerille. Vuonna 2006 aloitettiin kuitenkin tehostamishanke, jonka tarkoituksena oli lisätä tietotekniikan käyttöä palveluissa ja tehostaa palvelua muilla keinoilla. (Yhteispalvelu 2016.)

Vuonna 2007 tuli voimaan uusi laki (223/2007) julkisen hallinnon yhteispalvelusta, jonka tarkoituksena oli parantaa julkisen hallinnon asiakaspalveluiden saatavuutta ja tehostaa toimintaa. Lain avulla toimeksiantaja pystyi järjestämään sille kuuluvan, yhteispalveluna tehtävän, avustavan asiakaspalvelun yhteispalvelupisteissä henkilökohtaisena asiakaspalveluna tai teknisin välinein tehtynä. Joihinkin yhteispalvelupisteisiin lisättiin sähköisiä asiakaspisteitä, jotta asiakkaat pystyivät hoitamaan muutamia asioita itsenäisesti. Vuonna 2008 aloitettiin uusien menetelmien ja tekniikoiden kehitys yhteispalveluiden laajentamiseksi. Palveluita pyrittiin antamaan sekä ”tiskin takaa” että sähköisesti palvelusihteerin avustamana tai itsenäisesti. (Yhteispalvelu 2016.)

2016 Suomen hallitus julkisti julkisten palveluiden digitalisoimisen yhdeksi kärkihankkeeksi, jolloin myös yhteispalveluiden tarkoitus alkoi häilyä. Ennen ainoana väylänä julkisen hallinnon palveluiden ja kansalaisten välillä pidetty yhteispalvelu alkoi menettää tarkoituksensa, kun palvelut siirtyvät itsepalveluun. (Valtiovarainministeriö 2016.)

4.3 Yhteispalvelupisteen palveluvalikoima

Yhteispalvelupisteitä perustettiin Suomessa useisiin kuntiin, kun tarkoituksena oli tarjota yhdestä pisteestä useita palveluita kansalaisille. Yhteispalvelupisteiden tarkoituksena oli opastaa kuntalaista erilaisten kunnan palveluiden kanssa ja tehostaa taustavirastojen toimintaa. Yhteispalvelupisteiden palveluvalikoimaan kuului muun muassa kelan, verohallinnon ja maistraatin palveluita, jolloin kunnassa ei tarvittu jokaisen palvelun omaa toimipistettä. Yhteispalvelupisteissä toimineet palvelusihteerit koettiin moniosajiksi, koska työhön kuului usean osa-alueen tiedonhallintaa ja kyky toimia asiakaspalvelijana. (Sinkkonen 2001, 13-14.)



Kuvio 6: Yhteispalvelupisteen ihanteellinen toimintamalli (mukaillen Sinkkonen 2001, 31)

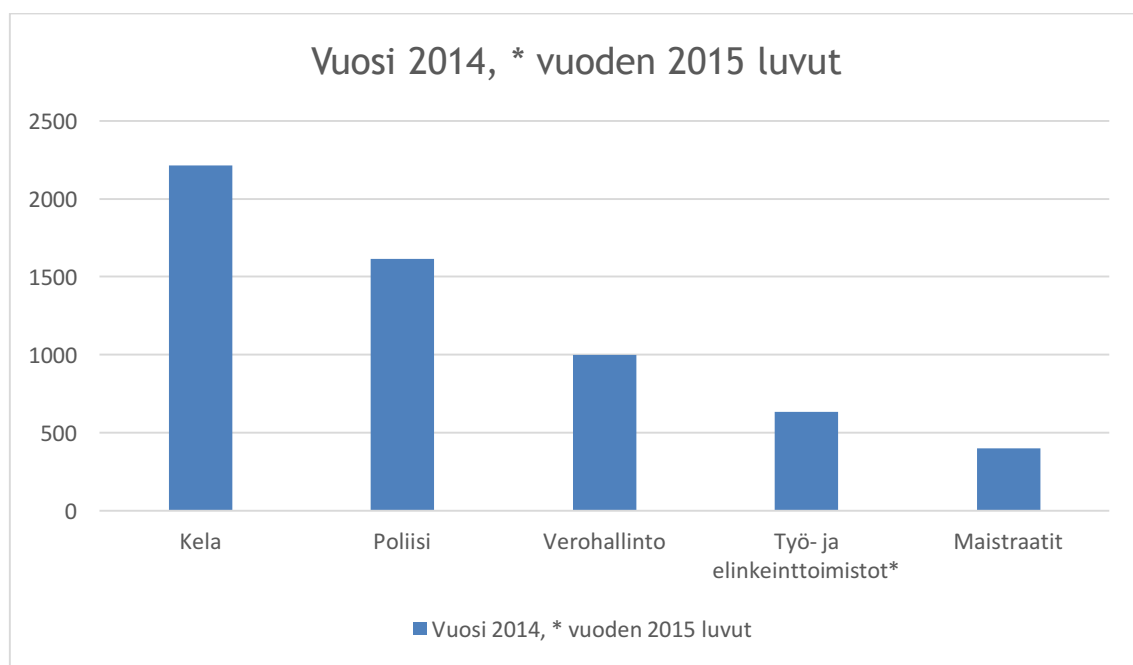
Kuviossa 6 mukaillaan Sinkkosen (2001, 31) kuviota yhteispalvelupisteen toimintaprosessia. Prosessikuvio selkeyttää, miten paljon yhteispalvelupistettä on arvostettu lain julkisen hallinnon asiakaspalvelujen järjestämisestä yhteisissä palveluyksiköissä tullessa voimaan. Yhteispalvelupisteen sihteerit hoitivat suurimman osan asiakkaista, jonka jälkeen asiakkaat ohjattiin eteenpäin asiantuntijoiden luokse. Mikäli vastauksia ongelmiin ei saatu asiantuntijoilta, siirrettiin asiaa eteenpäin valtion ja kunnan virastoihin tai laitoksiin. Palvelusihteerit olivat yhteispalvelupisteiden todellinen keskipiste. Palvelusihteerien työtehtäviin kuului monien taustavirastojen tehtäviä sekä jokaisen yhteispalvelupisteen omat, kuntakohtaiset tehtävät.

Yhteispalveluilla oli erittäin laaja palveluvalikoima, joka oli erilainen jokaisessa kunnassa, riippuen mitä palveluita haluttiin tuottaa ja mitä palveluita oli tarjolla toisissa pisteissä samassa kunnassa. Yhteispalveluista esimerkiksi Kelan tai Poliisin kanssa tuli olla kirjallinen sopimus, jossa sovittiin, mitä palveluita toteutettiin yhteispalveluna ja mitä ei. (Sinkkonen 2001, 13-14.)

4.4 Yhteispalvelupisteiden nykytila

Suomessa oli 2016 vuonna yhteensä 188 julkisen hallinnon palvelupistettä (Valtiovarainministeriö 2016). Yhteispalvelu nykyisessä muodossa perustuu vuonna 2007 säädettyyn lakiin julkisen hallinnon yhteispalveluista (Yhteispalvelulaki 2007). Vuonna 2016 Suomen hallitus antoi esityksen eduskunnalle yhteispalvelulain muutoksesta. Tarkoituksena oli parantaa julkisen hallinnon palveluiden toiminnan tehokkuutta ja saatavuutta. Yhteispalvelupiste oli perustettaessa portaali julkisen hallinnon ja kunnan palveluihin. Palveluvalikoima oli suuri, riippuen siitä oliko viranomaispisteitä muuten samassa kunnassa tai mitä palveluita kunta halusi tuottaa. Yhteispalvelupisteen ajatuksena oli ratkaista yhdestä paikasta useampi ongelma. Ajan kuluessa palvelut siirtyivät digitalisaation johdosta verkkoon, jossa palvelut ovat kaikkien käytössä, paikasta tai ajasta riippumatta. Tämän johdosta yhteispalvelupisteiden tarkoitus ja tarpeellisuus tulivat kyseenalaisiksi. Palveluiden kysyntä laski ja yhteispalvelupisteitä lakkautettiin yksi toisensa jälkeen ympäri maata. Osaa yhteispalvelupisteistä ja viranomaispisteistä pidettiin auki muutamia päiviä viikossa tarpeen mukaan. (Hallituksen esitys 188/2016.)

Suurimmat vaikuttajat yhteispalveluiden lakkauttamiseen oli kasvava digitalisaatio ja kävijäkato. Palveluita ei tarvittu samalla tavalla kuin vuosikymmen sitten, koska lähes kaikki tieto oli mahdollista hankkia tietokoneen ja internetin avulla. Digitalisaation vaikutukset kuntaan ja yhteispalvelupisteeseen ovat melko kaksijakoiset. Yhteispalvelupisteiden lakkautus vähentää esimerkiksi henkilöstökuluja, mutta saattaa aiheuttaa vaikeuksia heille, jotka ovat tottuneet hoitamaan asiansa yhteispalvelupisteessä.



Kuvio 7: Valtioministeriön arvio yhteispalveluiden käytöstä (mukaillen Valtiovarainministeriö 2016)

Kuviossa 7 esitellään käyntien jakautumista julkisen hallinnon eri laitosten ja virastojen välillä. Hallituksen yhteispalvelupisteitä koskevassa lakiesityksessä todettiin kansalaisten käyttävän julkisen hallinnon palveluita noin 5 900 000 kappaletta vuodessa. Kasvavan digitalisaation ansiosta uskottiin, että 50 - 60 prosenttia joidenkin palveluntuottajien käynneistä tulee häviämään niin, että vuonna 2019 käynntejä olisi enää noin 2 900 000 kappaletta vuodessa. (Hallituksen esitys 188/2016.)

Kelan toteuttama tutkimus yhteispalvelupisteitä koskien vuonna 2010 vertaili mielipiteitä yhteispalvelupisteiden toiminnasta vuonna 1999 ja vuonna 2009. Kyselyyn osallistui palveluneuvojia, asiakkaita ja päättäjiä. Vuonna 2009 teetetyn kyselyn tuloksena oli, etteivät yhteispalveluita käyttävät henkilöt toivoneet sähköisten palveluiden lisäämistä. Ongelmaksi muodostui sähköisten palveluiden heikko toiminta ja asiakkaita olisi pitänyt kouluttaa palveluiden käyttäjiksi. (Kainu 2010.)

	Yhteispalvelututkimus 2009	Yhteispalvelututkimus 1999
Pääasiallinen toimi		
Palkansaaja	35,7%	46,0%
Yrittäjä/Maanviljelijä	7,5%	9,0%
Työtön/Lomautettu	13,8%	19,0%
Eläkeläinen	35,2%	11,0%
Opiskelija	3,6%	9,0%
Kotiäiti/ -isä	1,9%	5,0%
Muu, mikä?	2,2%	1,0%
Ikäluokka		
Alle 25 vuotta	4,9%	15,0%
25-44 vuotta	24,7%	46,0%
44-64 vuotta	44,2%	33,5%
Yli 64 vuotta	24,3%	5,5%
Sukupuoli		
Mies	36,7%	40,0%
Nainen	63,3%	60,0%

Taulukko 1 : Asiakkaat taustamuuttujien luokissa verrattuna vuoden 1999 tutkimukseen (mukaillen Kainu 2010)

Samassa tutkimuksessa tutkittiin myös palveluiden käyttäjiä. Taulukossa 1 voidaan nähdä, että kymmenessä vuodessa palveluiden käyttäjien määrä oli muuttunut merkittävästi. Alle 25-vuotiaat asiakkaat olivat vähentyneet jopa 10 prosentilla, kun taas yli 64-vuotiaiden määrä oli kasvanut lähes 20 prosentilla. Samassa taulukossa on jaettu asiakkaat myös pääasiallisen toimen perusteella. Tämä myös noudattaa hyvin samanlaista kaavaa kuin ikäluokassa, sillä opiskelijoiden, eli yleensä alle 25-vuotiaiden määrä on vähentynyt merkittävästi, kun taas eläkeläisten määrä on lisääntynyt jopa yli 20 prosenttia.

13.10.2016 Suomen hallitus teki esityksen (188/2016) eduskunnalle lakimuutoksesta, jossa yhteispalvelupisteitä koskeva laki muutettaisiin, jotta se tukisi digitalisaation kehitystä ja mahdollistaisi riittävän yhteispalvelun ylläpitämisen kustannustehokkaasti. Samassa esityksessä mainittiin, että myös sähköisten palveluiden käyttöä ja siihen perustuvaa tukea ja neuvontaa lisätään. Erityisesti ikääntyneiden henkilöiden asiointiin ja sen tukemiseen palvelupisteillä kiinnitettiin huomiota. Tämän ryhmän asiointiin helpottamiseksi uudessa toimintamallissa nimettiin neljä eri palvelukanavaa:

- sähköiset palvelut asiakaspäätteellä
- etäpalvelut kuvayhteyden avulla viranomaisiin
- asiointi palveluneuvojan kanssa
- asiointi paikan päälle tulevan viranomaisen kanssa.

Tämän seurauksena palvelusihteerien työ neuvonantajana kasvaa. (Valtiovarainministeriö 2016).

Kainun (2010) tutkimustulokset yhteispalvelupisteistä 2009 noudattavat hyvin samankaltaista ajatusmaailmaa kuin hallituksen lakiesitys (188/2016). Maailma on muuttunut ja palveluita käytetään yhä vähemmän paikan päällä. Uudet sukupolvet oppivat hoitamaan asiansa verkossa, mutta vanhempi väestö ei saa jäädä huomioimatta. Mikäli Kainu toteuttaisi tutkimuksen uudelleen vuonna 2019, olisi todennäköistä, että tutkimustuloksissa yhteispalveluiden käyttäjäkunta painottuu yhä enemmän ikääntyvien puolelle ja nuorten osuus vähenee merkittävästi.

5 Digitalisaatio ja julkinen hallinto

5.1 Digitalisaatio yleisesti

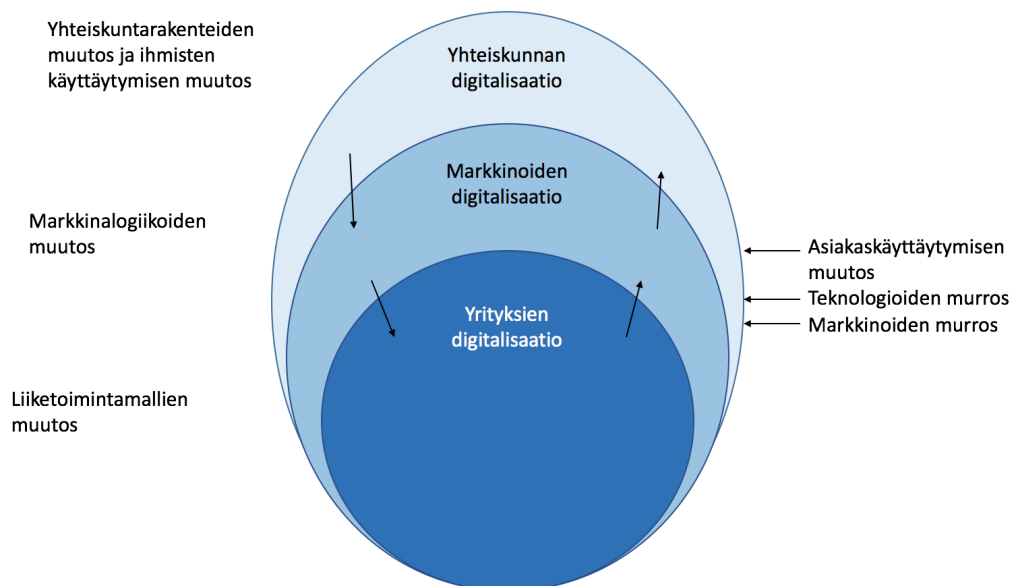
Digitalisaatio-termi on terminä laaja. Sille ei ole toistaiseksi virallista määritelmää, joten sitä on pyritty selittämään esimerkkien avulla. Perimmäisenä ajatuksena digitalisaation taustalla on elämän digitalisoituminen. Digitalisoimisella taas tarkoitetaan analogisen konvertointia digitaalisiksi. Esimerkiksi äänilevyt ovat muuttuneet CD-levyiksi ja tämän jälkeen musiikki on ollut kuunneltavissa suoratoistopalveluista kuten Spotifysta. (Ilmarinen & Koskela 2015.)

Digitalisaation arvioidaan alkaneen 1971, kun ensimmäiset Intel 4004 -microprosessorit tulivat markkinoille. Tämän jälkeen maailma on muuttunut neljässäkymmenessä vuodessa merkittävästi. (Kauhanen, Maliranta, Ruovinen, & Vihriälä 2015.) Digitalisaation puhutaan olevan seuraava sähkö tai höyry, eli koko yhteiskunnan rakenteita muuttava teknologinen läpimurto. Kun puhutaan sähkön ja höyryn kaltaisesta mullistuksesta, tarkoitetaan yleiskäyttöistä teknologiaa, joka synnyttää täysin uuden sosio-ekonomisen paradigman. Yleensä teknologiset muutokset ovat luoneet uusia innovaatioita, yrityksiä, organisaatioita, toimialoja ja toimintatapoja. Näiden kaikkien rinnalla tulevat aivan uusi yhteiskuntarakenne. (Lehti, Rouvinen & Ylä-Anttila 2012.)

Lehden ym. (2012) ennustama sosio-ekonominen paradigma digitalisaation toimesta on kuitenkin jo alkanut. Pystymme tekemään ruokaostokset omalta kotisohvalta, tilaamaan taksin applikaatiota hyödyntämällä, tilaamaan passin poliisin verkkosivuilta, tavata lääkärin pelkätään videochatin avulla sekä monia muita digitalisaation kehityksen johdosta syntyneitä innovaatioita, jotka vaikuttavat vahvasti jokaiseen päiväämme.

Digitalisaatio on tuonut mukanaan myös käsitteen ”digitaalisen asiakaskokemus”. Digitaalinen asiakaskokemus alkaa tilanteesta, jossa käyttäjä suorittaa palvelua päätelaitetta hyödyntäen. Digitaalisessa asiakaskokemuksessa verkkosivun ulkoasun lisäksi taustalla toimii yksi tai useampi tietojärjestelmä, joiden avulla sivun sisältöä käytetään. Tietojärjestelmät taas on luotu tiettyjä prosesseja varten, joiden tarkoituksena on täyttää spesifioidut asiakastarpeet. Onnistuneen digitaalisen asiakaskokemuksen lopputuloksena on oikein ymmärretyt asiakastarpeet. (Filenius 2015.)

Digitaalinen asiakaskokemus ja digitalisointi ovat vain osia koko digitalisaatio käsitteestä. Kun puhutaan digitalisaatiosta, puhutaan ilmiöstä, joka muuttaa ihmisten käyttäytymistä, yritysten ydintoimintoja ja markkinoiden dynamiikkaa (Ilmarinen & Koskela 2015.) Samoin kun Lehti ym. (2012) puhuvat sosioekonomisesta paradigmasta ovat myös Ilmarinen ja Koskela (2015) ovat samoilla jäljillä. Digitalisaatiota voidaan tarkastella yksittäisten yritysten, markkinoiden ja kokoyhteiskunnan tasolla. Digitalisaatio voidaan jakaa mikro- ja makrotasoihin, jolloin voidaan ymmärtää koko ilmiön dynamiikkaa. Makrotasolla ilmiötä tarkastellaan yksittäisen toimijan kannalta. Makrotasolla mietitään miten digitaalisuus vaikuttaa esimerkiksi toimintamalleihin tai ansainnan mekanismeihin. Mikro- ja makrotasot vaikuttavat toisiinsa. Esimerkiksi yhteiskunta voi sääntelyllä vaikuttaa tietoisesti markkinoihin ja yritysten toimet luovat markkinadynamiikkaa.



Kuvio 8: Digitalisaation tasot (mukaillen Ilmarinen & Koskela 2015)

Kuviossa 8 esitellään Ilmarisen ja Koskelan digitalisaation tasoja. Digitalisaatiossa esimerkiksi yritysten digitalisaatio aiheuttaa liiketoimintamallien muutosta, kuten kivijalkakauppojen siirtyminen verkkokauppoihin. Yritysten liiketoimintamallien muutoksen seurauksena markkinat muuttuvat ja asiakkaat alkavat vertailla eri verkkokauppojen hintoja keskenään. Asiakas saa enemmän tietoa tuotteista kuin aikaisemmin. Yritysten ja markkinoiden muuttuessa digitalisaation johdosta teknologia kehittyy nopeammin ja yhteiskuntarakenteet muuttuvat, jolloin laki käytännön kokemuksen mukaan muuttuu.

5.2 Digitalisaatio julkisen hallinnon työkalupakissa

Alun alkujaan julkiset sektorit olivat pääasiassa perustettu hallitsijoita ja heidän sotaretkijään varten. Aikojen saatossa julkisen sektorin vaikutus jokaisen maan kansalaisen elämässä on kasvanut merkittävästi. Pohjoismaissa julkinen sektori tarjoaa merkittäviä etuja, kuten päivähoidon, koulutuksen, liikenneväylät ja terveydenhuollon. Julkisella sektorilla on useita eri rooleja, kuten tuottaa palveluita, rahoittaa hankkeita ja säätelee lakeja, joita yksityinen sektori noudattaa. (Tuomala 2009, 15.) Julkinen sektori tarjoaa palveluita kansalaisille, mutta samalla se on myös sen velvollisuus. Julkisen sektorin rahoitus tulee kuitenkin pääsääntöisesti kansalaisilta, jolloin palvelut tulisi tuottaa mahdollisimman laadukkaasti, jotta käyttöön saatu raha tulisi käytettyä mahdollisimman tehokkaasti.

Kuten Stenvall ja Virtanen (2014) kirjassaan toteavat, suomalainen julkinen hallinto tunnetaan kansainvälisesti luotettavana ja asiantuntevana organisaationa. Luotettavuus perustuu suomalaisen julkisen hallinnon normisidonnaisuuteen, sillä Suomessa julkinen hallinto ja sen

toiminta perustuvat tiiviisti lainsäädäntöön. Esimerkiksi Max Weber on pitänyt byrokraattista hallintoa älykkäänä ja asiansa osaavana, sillä ideaalisessa tilanteessa julkisen hallinnon toimijat käyttävät osaamistaan ja asiantuntemustaan lainsäädännön noudattamiseen työssään.

Suomalaisen julkisen hallinnon toisaalta vahvuus, mutta toisaalta heikkous on sen hidas uusiutuminen ja muuttuminen. Muutosta tapahtuu, mutta hitaasti ja asteittain. (Stenvall & Virtanen 2014). Digitalisaation kehitys julkisessa hallinnossa pidetään hitaana verrattuna esimerkiksi sähkön tuomaan kehitykseen. Sähkön tullessa oli kyse teollisten toimintojen ratkaisusta, kun taas digitalisaation kehityksessä on kyse talousrakenteen muutoksesta. Julkisella puolella muutokset ovat vaikeita, sillä toimintatavat ovat yleensä syvään juurtuneita eikä turhia riskejä haluta tehdä. (Lehti ym. 2012.)

Turkki (2009) piti suomalaista julkista sektoria kehityksen esteenä. Aiemmin vahvana tietoyhteiskuntana tunnettu Suomi oli romahduttanut maineensa ja julkinen sektori ei halunnut ottaa suurta, yhtenäistä askelta kohti digitalisaatiota ja kuroa sen avulla huoltosuhteen suurenevaa kuilua. (Turkki 2009). Turkin ajatuksiin yhtyy myös Marko Filenius (2015), jonka mukaan suomalaiset elävät harhassa omasta ylivertauudesta. Jonkin aikaa sitten suomalaiset pankkipalvelut olivat digitalisoimisen uranuurtajia, mutta tämän jälkeen kehityksen tuoreimmat hedelmät ovat tulleet ulkomailta. Suomalaiset kuluttajat taas ostavat ulkomaisista verkkokaupoista ja suomalaiset verkkokaupparyttäjät taas eivät koe ulkomaalaisia asiakkaisiin. Ongelma on siis erityisesti asenteissa. Infrastruktuuriin investoidaan halukkaasti, mutta leikkaukset kohdistuvat osaamisen kehittämiseen. Osaamisen leikkaus taas aiheuttaa tilanteen, jossa syvälinen asiantuntevuus katoaa ja muiden teknologinen etumatka pitenee entisestään. Fileniuksen (2015) näkemys sulautuu hyvin Turkin (2009) näkemyksiin, jossa julkinen sektori toimii käsijarruna suomalaisen teknologiaosaamisen kehittämisessä.

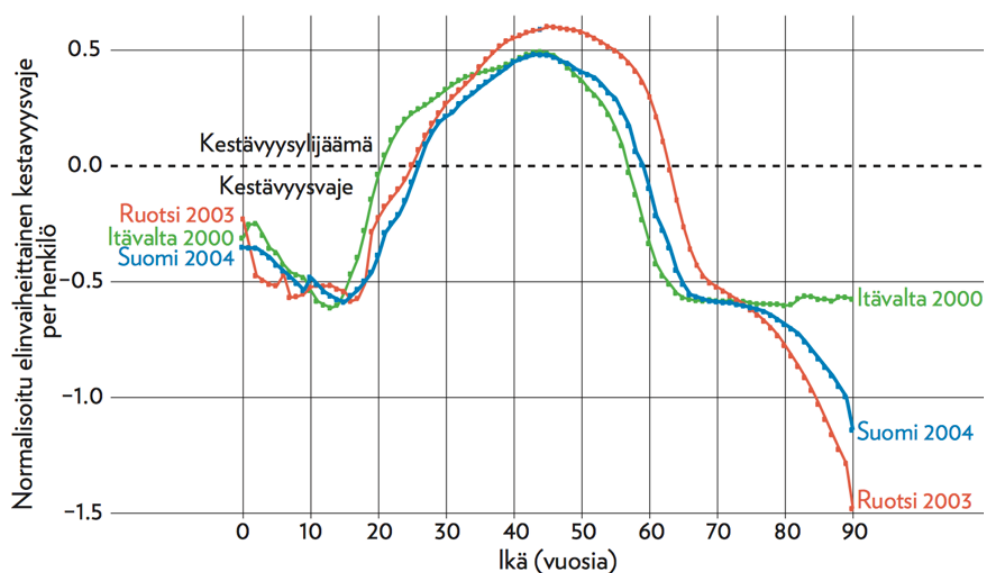
Turkin vuonna 2009 julkaistu raportti on julkaistu ajalta, jolloin ei vielä ollut yhtenäistä suunnitelmaa digitalisaation kehittämiseksi. 2015 vuonna julkaistun hallitusohjelman mukaan, digitalisaatio ja sen kehitys on hallituksen yksi kärkihankkeista ja sitä ennenkin monet julkisen sektorin palvelut ovat olleet jo tovin verkossa. Turkin toive siis yhtenäisestä askeleesta kohti tietoyhteiskuntaa on nyt tehty.

Suomi on hyvinvointivaltio, joka on saavuttanut useita merkittäviä saavutuksia kansainvälisillä mittareilla. Valtiolta vaaditaan kuitenkin paljon, jotta se täyttää hyvinvointivaltion tunnuspiirteen. Hyvinvointivaltio on siis kallis pakettiratkaisu, josta ei voi karsia ilman, että jokin toinen asia kärsii. Suomen talous on kuitenkin siinä pisteessä, että valtio joutuu ottamaan velkaa, jotta hyvinvointivaltio voitaisiin pitää yllä. Tilanne ei kuitenkaan ole niin huono kuin se vaikuttaa olevan, sillä rahoitusvarat kasvavat jatkuvasti ja ovat suuremmat kuin valtion velka-

taakka. (Taimio 2015). Suomi on siis mielenkiintoisessa tilanteessa, jossa talous on ollut taantumassa, mutta rahoitusvarat kasvavat. 2016 Suomen kotitalouksien velkataakka oli 151 miljoonaa ja rahoitusvarat 288 miljoonaa. Näiden erotuksena nettovarallisuus oli 136 miljoonaa. (Tilastokeskus 2016.)

Syy velkataakalle kuitenkin on. Jatkuva velanotto kertoo osittain jatkuvasti elävästä kestävyysvajesta, joka johtuu väestön rajusta ikääntymisestä, kun suuret ikäluokat siirtyvät eläkkeelle. Samaan aikaan myös syntyvyys on pientä, joka aiheuttaa tulevaisuudessa myös omat ongelmansa. Suurten ikäluokkien siirtyminen eläkkeelle ei kuitenkaan yksin riitä aiheuttamaan ongelmia kansantalouteen. Terveessä kansantaloudessa on eläkeläisiä, lapsia ja työttömiä, jotka vain syövät verovaroja. Rahoitus kuitenkin tulee viennistä ja työtä tekeviltä kansalaisilta. Jos tuottavien kansalaisten tuottamat verovarot ovat suuremmat kuin tuottamattomien kansalaisten käyttämät verovarot, voi kansantalous hyvin ja hyvinvointivaltion tarpeista voidaan pitää kiinni. Jos kuitenkin vaaka kääntyy toisin päin, joudutaan tilanteeseen, jossa Suomi nyt on. Menot ovat suuremmat kuin tulot.

Heikki Taimion (2015) kirjassa eri asiantuntijat miettivät nykyisen velanoton syitä ja seurauksia. Taimion kirjassa käsitellään (Lee & Mason, 2011 kuvio 7) Itävallan, Ruotsin ja Suomen kansalaisten keskimääräistä elinkaarta työelämässä. Kuvioista selviää, ettei Suomi ole kaukana Ruotsin ja Itävallan tasosta, mutta jää silti huonoimmaksi. Itävallassa työura alkaa aikaisemmin ja johtuen perheiden tavasta hoitaa jäseniään, kestävyysvajeen lasku rauhoittuu eläköitymisen jälkeen. Ruotsissa taas päivähoito on pyritty tuottamaan mahdollisimman laadukkaasti, jotta äidit ja isät voisivat keskittyä työntekoon lasten ollessa päivähoidossa. Tässä kohtaa Ruotsi on kestävyysvajeen ylijäämä puolella merkittävästi Itävaltaan ja Suomeen verrattuna. Ruotsilla kuitenkin lopuksi kestävyysvaje kokee hurjan syöksyn kohti 100-ikävuotta Suomeen verrattuna.



Kuvio 9: Elinvaiheittainen kestävyysvaje Suomessa, Ruotsissa ja Itävallassa. Lee & Mason (2011)

Lee & Masonin (2011) kuvio 8 kestävyysvajeesta on vuodelta 2004, joten tilanne on muuttunut varmasti vuosien saatossa. Suomessa suuret ikäpolvet ovat siirtymässä 2010-luvun jälkeen eläkkeelle ja syntyvyys on ollut pientä. Lee & Masonin (2011) kuvio on hyvä osoitus siitä, että kansantalouden rakenteita on muutettava, jotta voitaisiin pärjätä paremmin myös kansainvälisessä vertailussa. Suomen tapauksessa on tehtävä kokonaisvaltaisia linjauksia ja muutettava jokainen pieni koneisto yksi kerrallaan tehokkaammaksi. Työttömyyttä on vähennettävä tai työelämää muutettava, niin että kansantalous olisi tasapainossa. Digitalisaatio on yksi hyvin varteenotettava vaihtoehto, kun halutaan säästöjä, rakenteiden muutoksia, palveluiden joustamista ja nopeutta.

Ilmarinen ja Koskela (2015) kirjassaan ”Digitalisaatio: yritysjohdon käsikirja”, toteavat digitalisaation olevan kansantalouden kilpailukykyisyyden ja julkisen talouden tehostamisen taikasanana. Vuonna 2015 Suomen hallitus kirjasi hallitusohjelmansa yhdeksi keskeisimmäksi kärkihankkeeksi digitalisaation. Sipilän hallituskaudella tavoitteeksi digitalisaation kehityksessä asetettiin käyttäjälähtöisyyden, tuottavuuden ja tulokellisuuden kasvattaminen julkisissa palveluissa. (Valtiovarainministeriö 2015). Suomen hallituksen tavoitteena on digitalisaation kehityksessä luoda toimintaympäristö digitaalisille palveluille ja uusille liiketoimintamalleille. Yrityksissä tämä vaatii yritysten toimitusjohtajilta ja hallituksilta kykyä nostaa digitalisaation kehitys ylimmäksi agendaksi ja strategiaksi, sillä yhteislähtöä ”digiloikkaan” kohti maailman digitalisoiduimmaksi maaksi ei kuuluteta yleisesti. Määrätietoinen digitalisaation haltuunotto on kilpailukykyillisesti tärkeää ja mahdollistaa kehityksessä mukana pysymisen. (Collin &

Saarelainen 2016, 26-27.) Näin ollen Suomella on yhteinen linjaus kohti parempaa kansantaloudellista kilpailukykyä ja tehokkaampaa julkista sektoria.

Julkisella sektorilla on panostettu vuosikymmeniä tietotekniikan ja digitalisaation kehittämiseen. Kehityksen hedelmät voidaan nähdä kattavana kirjona eri julkisen hallinnon sähköisinä palveluina. Verokortit voidaan hankkia vero.fi-sivustolta, opintotuet kela.fi-sivustolta, passi-hakemus voidaan pistää vireille poliisi.fi-sivustolta ja passikuva voidaan lähettää suoraan valtuutetulta passikuvaajalta virtuaalisesti poliisille. (Valtiovarainministeriö 2015).

Tavallisille kuluttajille digitalisaatio tuo päivittäisiin rutiineihin helpotusta ja sujuvuutta, kun älykkäät järjestelmät toimivat arjen avustajina. Näin myös yhteiskunnan tarjoamat julkisen hallinnon palvelut toimivat tehokkaammin ja tarkoituksenmukaisemmin, kun palvelut ja niihin liittyvä tieto on yhdistetty Internetiin. (Collin & Saarelainen 2016, 19.) Julkisen sektorin palveluiden digitalisoinnilla luodaan joustavuutta ja erityisesti maakunnissa palvelut ovat lähellä, mikäli älylaitteita pystytään käyttämään. Digitalisaatio tuo mahdollisuuksia, joita ripo-tellut palvelupisteet eivät ole pystyneet kansalaisille tarjoamaan. Digitalisaation avulla pyritään myös kuroma kestävyysovajetta kasaan ja tasapainottamaan kansantaloutta. Digitalisaatiolla uskotaan olevan myös vaikutusta ihmisten liikkumiseen, sillä työt suoritetaan yhä enemmän kotoa käsin etätyönä.

5.3 Digitalisaation hyödyt

Digitalisaatiosta on tullut viime vuosien aikana kansalaiselle kuin energia tai puhdas vesi. On arkipäivää tehdä verkossa töitä, luoda suhteita ja etsiä tietoa. Digitalisaatio on tuonut tiedon niin lähelle, että myös työn tuottavuus on kasvanut. (Turkki 2009). Yhteiskunnalle, ihmisille ja yrityksille digitalisaatio tuo suuren joukon hyötyjä, jotka tekevät siitä mielenkiintoisen. Merkittävänä etuina yrityksille voidaan pitää tuottavuuden kasvun mahdollistavat säästöt, laite-kannan hallinnan vaihto- ja käyttöomaisuuden optimointi ja uusien ominaisuuksien tuomat liikevaihdolliset kasvut. (Collin & Saarelainen 2016, 16.)

Digitalisaation yksi hyöty on henkilöstön korvattavuus ja uudelleen sijoitusmahdollisuus. Työn-teko on muuttunut valtavasti sadan vuoden aikana. Digitalisaation avulla yksinkertaiset, kog-nitiiviset ja rutiinin omaiset työtehtävät pystytään korvaamaan roboteilla. Digitalisaatio siis pystyy osittain syrjäyttämään ihmisen tekemän työn, tekemällä sen jopa paremmin ja tar-kemmin. Digitalisaatio ei kuitenkaan pysty korvaamaan ihmistä täysin. Esimerkiksi paljon ajattelua ja monipuolista kommunikaatiota vaativat tehtävät eivät ole koneella korvattavissa, vaikka digitalisaatio nopeuttaa työtehtävien tekemisessä, kun tieto on saavutettavissa nope-ammin ja helpommin. (Kauhanen, Maliranta, Ruovinen & Vihriälä 2015.)

Yrityksien näkökulmasta taloudelliset hyödyt ovat mm. liiketoiminnan tuottojen kasvu, liiketoimintakulujen ja taseen pieneneminen. Liiketoiminnan tuottoja digitalisaatiolla saadaan lisäämyynnillä, eli nykyisten tuotteiden ja palveluiden myynnin kasvu. Kulurakenteen karsiminen onnistuu operatiivisten kustannusten leikkauksilla ja työn tuottavuuden kasvu. Tase taas pienenee, kun investoinnit voidaan kohdentaa paremmin, käyttöomaisuus voidaan optimoida ja varaston arvoja voidaan seurata. (Collin & Saarelainen 2016, 130.)

Digitalisaatio työtä koskevassa keskustelussa on hyvin värikäs. Osasta työ katoaa robottien syrjäyttäessä ihmisen tekemän työn. Pidemmälle historiaa katsottaessa voidaan kuitenkin huomata, ettei teknologian kehittyminen vie työtä vaan muuttaa sitä. Toisaalta katsottaessa vuosia taaksepäin, ei digitalisaation tai teknologian kehitys ole merkittävässä määrin korvannut ihmisen tekemää työtä. Tästä hyvänä esimerkkinä voidaan pitää sitä että, robottien kiinteä kustannus on suuri ja ne vaativat jatkuvaa huoltoa ja päivitystä. Tämän lisäksi jokainen robotti on yleensä luotu yhtä työtehtävää varten, rutiininomaiseen työhön. Hyvänä esimerkkinä toimii IBM:n kehittämä Watson-tietokone, joka voitti ihmisen TV-visailu Jeopardyssa. Kilpailu perustui erikoisten mielenyhtymien, samankaltaisuuksien ja slangin hyödyntämiseen. Vaikka Watson voitti, oli sen ”opetukseen” mennyt noin kaksisataa henkilötyövuotta. Tämän jälkeen Watsonia on yritetty opettaa syöpälääkäriksi, joka ei ole syystä tai toisesta vielä onnistunut. (Kauhanen, Maliranta, Ruovinen & Vihriälä 2015.)

Ei siis ole täyttä varmuutta, että robotti korvaa täysin ihmisen tekemän työn. Robotin rakentamiseen menee paljon aikaa ja resursseja, mitä menee paljon vähemmän ihmisen koulutukseen. Tästä syystä ei ole oletettavissa, että kovin moni työnantaja olisi investoimassa välittömästi ihmisen korvaavaan robottiin. (Kauhanen ym. 2015). Digitalisaation perimmäisenä tarkoituksena on auttaa ihmistä ja lisätä aikaa tärkeämpien tehtävien tekemiseen. Digitalisaatiolla on siis merkittäviä hyötyjä kansantalouden, työn tehokkuuden ja yhteiskunnan palveluiden näkökulmasta. Kaikki ihmiset eivät kuitenkaan halua siirtyä täysin digisoituun maailmaan, joten henkilökohtainen palvelu on tärkeässä asemassa vielä hetken.

5.4 Digitalisaation haitat

Vaikka digitalisaatio helpottaa, tehostaa ja virtaviivaistaa ihmisten elämää, on sillä omat ongelmansa, joiden laajuudesta ei vielä tiedetä tarpeeksi. Digitalisaation kehitys on jatkuvasti nopeampaa, kun yritykset yrittävät jatkuvasti löytää markkinarakoa uudelle innovatiiviselle tuotteelle. Digitalisaation haittapuoliksi on mainittu mm. työpaikkojen menetykset roboteille, tietoturvallisuus ongelmat ja palveluiden karkaaminen digitalisaatiosta kieltäytyviltä.

Suomessa, kuten myös varmasti muissa maissa vanheneva väestö jää yleensä digitalisaation jalkoihin. Tilastokeskuksen (2016) teettämässä tutkimuksessa tutkittiin Internetin käyttöä ja sen useutta, iän, toiminnan, koulutusasteen, asuinpaikan, kaupunkimaisuuden ja sukupuolen mukaan vuonna 2015 prosenttiosuutena väestöstä. Tämän tutkimuksen mukaan Suomessa on edelleen henkilöitä, jotka eivät ole käyttäneet koskaan Internetiä. Esimerkiksi eläkeläisistä jopa 36 prosenttia ilmoittaa ettei ole käyttänyt mitään palveluita internetissä, kun taas kaikki opiskelijoiden vastaava luku on 0 prosenttia, jolloin lähes kaikki opiskelijat ovat joskus käyttäneet Internetiä.

Digitalisaation avulla pyritään entistä sujuvampaan arkeen. Uusimmat digitalisaation hedelmät eivät ole aina pitkäkestoisia niiden ongelmallisuuden vuoksi. Tästä on antanut Helena Tuorila (2006, 2) esimerkin, kun VR julkaisi ensimmäistä kertaa E-lipun. E-lipun sai ostettua VR:n verkkosivuilta ja tulostaa tilausvahvistuksen junassa tarkistettavaksi. Konduktöörin mielestä E-lippu oli paljon työläämpi, sillä se velvoitti tarkastamaan myös matkustajan henkilöllisyyden, johon kului turhan paljon aikaa normaaliin lippuun nähden. Tässä suhteessa digitalisaatio oli varsin epäonnistunut, sillä asiakaspalveluhenkilöstön työmäärä kasvoi, vaikka digitalisaation perimmäisenä tarkoituksena on juuri vähentää henkilöstön määrää ja rutiininomaista työtä.

Digitalisaatiossa on kyse myös isommasta kuvasta. Vaikka useiden tutkimuksien ja tutkijoiden mukaan Suomi on jäänyt digitaalisesta kehityksestä on muistettava myös minkälainen maa Suomi on. Suomi tunnetaan hyvinvointivaltiona, jossa väestö on vanhaa ja suuret ikäpolvet ovat siirtymässä eläkkeelle. Suomessa digitalisaation ollessa Suomen hallituksen kärkihankkeena voidaan pohtia myös käyttäjäkuntaa. Kouluissa opetetaan jo tietokoneiden käyttöä ja jopa ylioppilaskirjoitukset kirjoitetaan osittain tietokonetta hyödyntäen. Työelämässä markkinat pakottavat yrityksiä uudistamaan toimintatapojaan ja kehittämään tietoteknillistä osaamista. Kysymys kuitenkin on, mitä tapahtuu heille, jotka eivät ole mukana yhteiskunnassa esimerkiksi työelämän avulla tai koulutuksen puitteissa? Digitalisaatio kulkee nopealla vauhdilla ja kuten Emili Prado (2003) artikkelissaan "The Digital Divide, or the Danger of Exclusion from the Information Society" toteaa, on digitalisaation ongelma haastava, sillä he, jotka nauttivat korkeampaa hyvinvointia pystyvät hankkimaan itselleen tarvittavat laitteet digitaalisten palveluiden käyttöön. Toisessa ääripäässä on kuitenkin henkilöt, jotka ovat hyvinkin köyhiä ja ei ole mahdollista hankkia edes tarvittavia laitteita. Eriarvoisuus köyhimpien ja rikkaiden välillä kasvaa niin tietoteknillisessä osaamisessa, että sosiaalisuuden puitteissa. Kun ihmiset eivät tapaa enää ihmisiä vaan kaikki tapahtuu digitaalisesti päätteiden avulla, tulee syntymään entistä suurempi digitalisaatiosta syrjäytyneiden ryhmä. Vaikka Pradon (2003) artikkeli on jo yli kymmenen vuotta vanha, on totuus edelleen digitalisaatiosta sama. Ongelma eriarvoistumisen kanssa on edelleen läsnä, vaikka Suomen kaltaisessa maassa on hyvät sosiaaliturvet, joilla ainakin laitteiden hankinta

mahdollistetaan. Ongelma pikemminkin on niiden käyttö ja sen opettaminen ja ja jatkuva oppiminen.

Digitalisaation onni ja harmi on myös sen vaikutus yritysten henkilöstörakenteeseen. Digitalisaation avulla pystytään vähentämään henkilöstöä, esimerkiksi kaupoissa voidaan korvata kassojen henkilöstö koneilla. Robotit eivät halua ylityökorvauksia ja muu henkilöstö voidaan jättää hyllyttämään tuotteita ja tämän seurauksena aukioloaikoja voidaan pidentää. (Tuorila 2006, 17.) Itsepalvelukassat vaativat kuitenkin luottamuksen asiakkaaseen. Ongelmatilanteissa, kuten varkauksissa, kassahenkilökunta voi tehdä jotain, mutta kone jatkaa asiakkaiden palvelua. Digitalisaation kehitys tässä suhteessa kuitenkin työllistää jonkun pitämään huolta, ettei asiakas jätä tuotteita maksamatta. Esimerkiksi Ikeassa itsepalvelukassoilla on aina yksi työntekijä henkilökunnasta seuraamassa, että kassojen käyttö sujuu moitteettomasti.

Digitalisaation johdosta myös vastuu kääntyy vallan mukana kuluttajalle. Mitä enemmän ihminen tekee itsenäisesti asioita, sitä enemmän hänellä on vastuuta ottaa asioista selvää. Helena Tuorila (2006, 27) esittelee digitalisaation tuoman ongelman itsepalveluun liittyen julkisella sektorilla. Mitä enemmän kansalaisilla on vastuuta omasta elämästä ja tekemisistään voi itsepalvelu pahimmillaan saada ihmisen tuntemaan olevansa syrjäytetty ja heitteille jätetty. Digitalisaation tuoma ongelma on, että sen lähtökohtana on taloudelliset syyt enemmän kuin hyvinvoinnilliset syyt. Paras tapa saada kansalaiset kantamaan vastuu omasta elämästään on luoda vaihtoehtoja, eikä vähentää niitä. (Tuorila 2006, 27).

Työpaikkojen menetykset roboteille on tavallaan jo tuttu ilmiö, mutta ei kuitenkaan niin yksinkertainen. Ihmisille löytyy aina työtä, mutta yksinkertaisemmat tehtävät on parempi siirtää tietokoneiden ja robottien tehtäviksi. Suurempi ongelma on tietoturvallisuuden ongelmat, jotka ovat tiedostettavissa, kun mietitään esimerkiksi pankkipalveluiden ja julkisen sektorin palveluiden siirtymistä itsepalveluun ja verkkoon. Pankkien tietoturvaongelmista tiedetään jo kaikenlaista. Pankkikortti voidaan ”skimmata” pankkiautomaatilta, jolloin asiakkaan tiedot lähtevät ulkomaalaisen rikollisten käsittelyyn. Tämän seurauksena pankin asiakkaalta siirtyy hiljalleen rahaa ulkomaisille tileille. Kyseisestä ongelmasta on jo vuonna 2006 kirjoittanut Helena Tuorila, kun Nordean nimissä oli lähetetty pankkitunnuksia kalastelevia sähköposteja. Verkkorikolliset eivät pelkästään kalastele pankkitunnuksia, vaan pyrkivät myös saamaan tietoa tietokoneen tai puhelimen käyttäjistä ja käyttävät näitä tietoja kiristääkseen rahaa. Tivi-lehdessä (2017) F-Securen tutkimusjohtaja Mikko Hyyppönen toteaa, että on kiristyshaittaohjelmien määrä kasvanut viime vuosien aikana huimasti. Verkkorikollisten näkökulmasta kuitenkin ongelma on siinä, että älypuheliiniin kiristysohjelmien asennus on haastavampaa kuin tietokoneilla, sillä yksittäisellä sovelluksella on yleensä pääsy vain omiin tietoihin. Sovelluskauppojen haittaohjelmat eivät kuitenkaan ole täysin poissuljettuja. Tivi-lehden artikkelissa mainitaankin, että Googlen sovelluskaupassa toimi Energy Rescue-niminen haittaohjelma,

joka keräsi Android-sovelluksista kuvia ja tietoja, jonka jälkeen se uhkasi julkaista tiedot, mikäli puhelimen käyttäjä ei maksa lunnaita. Älypuhelimien omistajan kannalta kuitenkin helppous on, että sovelluskaupat poistavat nopeasti haittaohjelmat. Tässäkin on kuitenkin eroja, sillä Applen AppStoressa ennakkoseula on erittäin tarkka ja harva pääsee Applen sovelluskauppaan. (Korhonen 2017.)

Kuten Ari Haasio (2013, 14) kirjassaan ”Netin pimeä puoli” mainitsee, ei tietoturvasuongelmissa ole kyse pienestä asiasta. Haasion mukaan, jopa yli miljoona henkilöä päivässä joutuu verkkorikoksien uhriksi ja tietosuojiin erikoistuneen yhtiön Symantec:in mukaan jopa yhdeksän prosenttia koko maailman väestöstä on kärsinyt verkkorikoksista. Tuorilan (2006, 15-16) mukaan ongelma onkin, ettei tietoyhteiskunnassa aina kiinnitetä tarpeeksi huomiota siihen, että aina löytyy joku, joka ei omaa sisäistä kriittistä tietoyhteiskuntaosaamista. Pankkitunnuksia kalastelevat sähköpostit, tekstiviestit ja puhelut ovat hyvin arkipäivää edelleen, vaikka ne muuttuvatkin jatkuvasti ovelammiksi.

Digitalisaation istuttaminen jokaiseen kansalaiseen vaatii koulutusta heti pienestä pitäen. Ongelma ei kuitenkaan ole nuorisossa vaan vanhemmissa ikäpolvissa, jotka ovat tottuneet asiakaspalveluun. Tilastokeskuksen väestön Internetin käyttöä ja sen useutta koskevassa tutkimuksessa (2015) jopa 36 prosenttia eläkeläisistä ilmoitti, ettei ole käyttänyt Internettiä koskaan. Samassa tutkimuksessa opiskelijoista suurin osa eli yli 90 prosenttia käytti lähes päivittäin. Helena Tuorilan (2006, 8) mukaan tietotekniikan opettelu on elinikäinen prosessi, sillä tietotekniikka muuttuu päivittäin. Haasteena onkin tuottaa tällaista koulutusta koko väestölle, ettei kuilu nuorten ja ikääntyvien välillä tietotekniikan hallinnassa kasva liian suureksi.

6 Itsepalvelu

6.1 Asiakaspalvelusta itsepalveluun

Itsepalvelu jakaa paljon mielipiteitä. Tietotekniikan hallitsevat nopeuttavat itsepalveluilla omaa työskentelyä ja asiointia, kun taas vanhemmat ikäpolvet oppivat hitaammin nopeasti muuttuvat palvelukonseptit. Vanheneminen ei kuitenkaan ole este itsepalvelun käytölle ja omaksumiselle, vaan ongelma on ratkaistavissa koulutuksella ja opetuksella. Tietotekniikan opiskelu on kuitenkin jatkuva prosessi, sillä se muuttuu joka päivä. (Tuorila 2006, 8.) Haaste erityisesti julkiselle sektorille onkin, että pystytään toteuttamaan elinikäinen tietotekniikan opiskelu ja pystytään muuttamaan yleinen mielipide.

Teleoperaattorit ovat olleet vahvimpia kuluttajien itsepalveluiden kehittäjiä. Teleoperaattorit ovat siirtäneet asiakkaita paljon asiakaspalvelupisteiltä verkkoon, jossa asiakas toimii itse asiakaspalvelijana ja asiakkaana samaan aikaan. Filenius (2015) esittää kirjassaan esimerkin,

jossa teleoperaattori Elisan asiakas kertoo itsepalveluprosessin epäonnistumisesta. Esimerkissä ongelmaa tuotti hidas ja arveluttava toiminta. Verkkosivu ei toiminut nopeasti ja varmasti, jolloin asiakas keskeytti prosessin. Seuraavana oljenkortena asiakas soitti asiakaspalveluun, jonotti 20 minuuttia ja luovutti. Viimeisenä oljenkortena asiakas käveli asiakaspalvelupisteeseen, jossa asia käsiteltiin kahdessa minuutissa ja kaikki tuli kuntoon. Tämä esimerkki kertoo hyvin, kuinka tärkeää on ymmärtää itsepalvelun olevan osa prosessia. Koko prosessia ja sen toimimista ei voi siirtää täysin kokemattoman asiakkaan hartioille.

Itsepalveluilla, kuten myös palveluiden digitalisoimisella, pyritään säästöihin ja kustannusten alentamiseen. Itsepalvelulla syrjäytetään perinteinen asiakaspalvelu ja vähennetään siihen liittyviä henkilöstökustannuksia. (Tuorila 2006, 13.) Yrityksen näkökulmasta itsepalvelu kuolostaa lottovoitolta, sillä huonosta asiakaspalvelusta ei voi valittaa ja kustannuksetkin jäävät pieniksi. Ongelmaton itsepalvelu ei kuitenkaan ole. Yleensä itsepalvelu on jokin pääte, jolla asiakas itsenäisesti asioi. Mikäli pääte ei toimi voi asiakkaan luottamus horjua nopeasti itsepalvelua kohtaan. Tuorilan mukaan epäonnistuneen itsepalvelukokemuksen seurauksena aloitetaan henkilökohtaisen palvelun pisteitä suosimaan. Itsepalvelun lisääntyessä myös asiakaspalvelun saamisen tärkeys korostuu. Itsepalvelun rinnalle onkin noussut vastatrendi, jossa asiakas haluaa maksaa palvelusta. (Okkonen 2013.)

Tuorilalla (2006, 15) on esimerkki Postin itsepalvelukonseptista, jossa asiakkaat itse etsivät omat pakettinsa. Konseptista kuitenkin luovuttiin silloin, koska asiakkaat eivät löytäneet pakettejaan ilman virkailijaa. Tuorilan esimerkki on tavallaan kuitenkin vanhentunut, sillä Postilla on käytössä pakettiautomaatteja, joihin tekstiviestillä saadun numerokoodin kirjoittamalla aukeaa isosta kaapistosta luukku, jossa oikea paketti on. Tuorilan esimerkki on kuitenkin hyvä merkki siitä, että vaikka jokin palvelukonsepti aluksi tuntuu mahdottomalta, voi teknologian kehitys mahdollistaa sen kuitenkin myöhemmin.

Itsepalvelu tuo vastuun asiakkaalle. Asiakaspalvelukonseptissa asiakaspalvelija on vastuussa virheistä ja ongelmista, joita palvelukonseptissa syntyy. Useimmiten yrityksissä itsepalveluun siirryttäessä johdolla on hyvin erilainen käsitys asiakkaan toivomasta itsepalvelukonseptista. Aiheesta tutkimuksen on tehnyt mm. Kimes ja Collier (2015), jossa tutkittiin asiakkaiden ja yritysten johdon näkemyksiä itsepalvelusta. Tutkimuksen mukaan, yritysten johtajilla on hyvin erilaiset käsitykset siitä, mitä asiakas toivoo itsepalvelulta. Kimesin ja Collierin tutkimuksen mukaan johtajilla on näkemys, että lähes kaikki asiakkaat haluavat kokeilla ennakkolottomasti uusia itsepalvelujärjestelmiä itsenäisesti. Tutkimuksessa kuitenkin selvisi, että asiakkaat toivovat asiakaspalvelijan joka tapauksessa, mikäli itsepalvelu ei toimikkaan toivotulla tavalla. Asiakaspalvelijan paikallaolon tarpeellisuus ei rajoittunut pelkästään heikosti itsepalvelun sisäistäviin henkilöihin, vaan myös itsepalvelun helposti omaksuvat asiakkaat kokivat

asiakaspalvelijan läsnäolon tarpeelliseksi. Kimesin ja Collierin tutkimuksessa itsepalvelu nähdäänkin enemmän tehokkaana apukeinona asiakaspalvelun rinnalla, eikä niinkään sitä syrjäyttävänä ratkaisuna, jolla säästetään merkittävästi aikaa ja rahaa. (Kimes & Collier 2015).

Itsepalveluiden käytöstä ja sen toiminnasta Suomessa on tehty tutkimus (2012), jonka tuloksena Otto-automaattia ensikertaa käyttäneet ikääntyvät henkilöt kokivat, että tarvitsevat luotettavan henkilön apua automaatin käytön opettelussa. Kun paikalla ei ole ketään, jolta kysyä, ei automaattia myöskään käytetä. (Aro & Ikävalko 2012.)

Itsepalvelussa, samoin kuin digitalisaatiossa on omat ongelmansa. Tuorilalla (2006, 15-16) on hyvin vuoteen 2017 istuva ongelma itsepalveluista. Nordean nimissä oli lähetetty sähköpostiviestejä, joilla kalasteltiin verkkopankkitunnuksia. Kuten 2006 on myös yli kymmenen vuotta myöhemmin sama ongelma läsnä. Varoituksista huolimatta, aina joku astuu tähän sudenkuoppaan. Tilit tyhjennetään ja jonkun taloudellinen turvallisuuden menetys on horjuttanut uskoa verkkopalveluihin. Toki myös sähköposteihin vastaaminen osoittaa, ettei edelleenkään ole pystytty sisäistämään kaikille palvelun käyttäjille, ettei sähköposteihin saa vastata tai tunnuk-
sia voi luovuttaa kenellekään.

6.2 Julkiset ja yksityiset itsepalvelut

Itsepalvelut voidaan jakaa kahteen ryhmään asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Kuluttajat voivat vaatia käyttämiltään itsepalveluilta eri asioita ja itsepalveluita voidaan käyttää julkisissa tiloissa kuten kaupassa tai yksityisesti kotona. Julkisten ja yksityisten itsepalvelu teknologioiden välisiä eroja tutkivassa tutkimuksessa (Collier, Sherrell, Horky & Babakus 2014) itsepalvelut on jaettu kahteen kategoriaan: julkisiin itsepalveluihin, kuten pankkiautomaatteihin ja itsepalvelu tankkauspisteisiin eli kylmä-asemiin, sekä yksityisiin itsepalveluihin, kuten Internet ja hotellista uloskirjautuminen itsenäisesti. Tutkimuksessa julkiset itsepalvelut edustavat enemmän utilitaristisia arvoja, jolloin käyttäjälle tärkeintä on itsepalvelun tehokkuus ja helpokäyttöisyys, kun taas yksityiset itsepalvelut edustavat enemmän hedonistisia arvoja, jolloin itsepalvelulla käyttäjä pystyy tyydyttämään tarvetta toteuttaa itseään.

Tutkimuksen tuloksena huomattiin, että mitä vähemmän julkinen itsepalvelu oli kontrollissa, kasvoi asiakkaan ahdistus ja johti itsepalvelun välttämiseen. Yksityisessä itsepalvelussa ei kuitenkaan ollut huomattavissa samaa vaikutusta, vaan yksityisen itsepalvelun käyttäjät olivat luonnostaan vastaanottavaisempia riippumatta kontrollin puutteesta. (Collier, Sherrell, Babakus & Horky 2014). Tutkimustuloksista päätellen itsepalveluun vaikuttaa myös missä palvelua käytetään. Kun ihminen pystyy käyttämään itsenäisesti, haluamassaan paikassa itsepalvelua,

ei palvelulta odoteta nopeaa toimintaa samalla tavalla kuin julkisessa tilassa tapahtuva itsepalvelun käytöltä.

Suomessa ikääntyvien henkilöiden pankkiautomaattien käyttöä koskevassa tutkimuksessa (2012) nousi esiin itsepalvelun ongelmat julkisessa ympäristössä samoin kuin ko. tutkimuksessa. Automaattien ja maksupäätteiden käyttöä ikäihmisten näkökulmasta tutkivassa tutkimuksessa julkisella paikalla pankkiasioiden hoitaminen automaatilla toi turvattomuuden tunnetta. Erityisesti tunnettiin eroa siinä, oliko automaatti ulkona vai sisätiloissa. (Aro & Ikävalko 2012.)

7 Tutkimus

7.1 Tutkimuksen toteutus

7.1.1 Menetelmä

Menetelmäosuus on tärkeä tutkimuksen tuloksien kannalta, sillä eri menetelmillä saadaan hyvinkin erilaisia tuloksia.



Kuvio 10: Tutkimuksen kulku: Menetelmä

Kuten kuviossa 10, kun tutkimuksen taustat on selvitetty ja tietoperusta laadittu käydään läpi tutkimusmenetelmä, jolla pyritään saamaan vastauksia tutkimusongelmaan.

Laadullisessa tutkimuksessa tarkastellaan asioita, joita ei voida yksinkertaisesti mitata määrällisesti. Määrällisesti ei esimerkiksi voida mitata, miten ihminen tuntee asioita. Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana onkin kuvata elämää ihmisten tuntemuksien kautta. Tarkoituksena ei kuitenkaan ole pirstaloida todellisuutta vaan pyrkiä muodostamaan tutkimuksen avulla kokonaisvaltainen näkemys tutkimuskohteesta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2015, 160.) Vaikka tarkoituksena on tutkia todellisuutta ei laadullisessa tutkimuksessa pyritä totuuden selvittämiseen. Ihmisten kertomien kokemusten avulla luodaan tulkintoja, joiden avulla voidaan ratkaista arvoituksia (Vilka 2005, 98; Alasuurari 1994, 34.)

Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa on tarkoituksena kuvata todellista elämää. Samasta asiasta voidaan saada hyvin erilaisia tulkintoja, jolloin todellisuus on hyvin moninainen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei kuitenkaan ole tarkoitus pilkkoa mielivaltaisesti

todellisuutta vaan pyrkiä tutkimaan kohdetta kokonaisvaltaisesti. (Hirsjärvi, Remes, & Sajavaara 2015, 161.) Kartoittavalla tutkimuksella tarkoitetaan tutkimus luonnetta, jossa pyritään saamaan lisää tietoa vähän tunnetusta ilmiöstä ja seurata mitä ilmiössä tapahtuu (Hirsjärvi, Remes, & Sajavaara 2015, 138).

Lopen yhteispalvelupistettä koskevassa tutkimuksessa hyödynnettiin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Teemahaastatteluihin päädyttiin, koska tutkimuksesta haluttiin saada kunnan työntekijöiden ja kuntalaisten omia ajatuksia ilmi. Teemahaastattelu mahdollistaa myös tutkimushenkilöille mahdollisuuden kertoa omista näkemyksistään yhteispalvelupiste Rosamundan edelleen kehittämiseksi. Opinnäytetyön tavoitteena oli saada monipuolisia tutkimustuloksia, joilla tehdä perusteellisia ehdotuksia yhteispalvelupisteen edelleen kehittämiseksi ja kartoitetaan juuri valmistuneen muutosprosessin onnistuminen. Jotta voitaisiin saada monipuolisia tutkimustuloksia, haastateltiin neljää Lopen kunnassa työskenteleviä henkilöitä ja viittä Lopen kuntalaista.

Teemahaastattelu on luonteeltaan lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun väliltä. Haastattelussa pääpaino keskittyy nimensä mukaisesti teemahaastattelun teemoihin, eikä haastatteluun ole määritetty valmiita muotoiltuja kysymyksiä. Koska teemat on määritetty valmiiksi, mutta kysymyksiä ei ole muotoiltu on teemahaastattelu luonteeltaan puolistrukturoitu tutkimusmenetelmä. Teemahaastattelussa huomio keskittyy ihmisten tulkintoihin ja merkityksen antoihin. Teemahaastattelussa keskustelulla pyritään saamaan vastauksia tutkimuksen tutkimusongelmaan. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Haastattelut eroavat normaalista arkikeskustelusta institutionaalisuuden vuoksi. Haastattelulla on jokin päämäärä ja haastattelija pyrkii ohjautumaan keskustelua kysymyksillä ja aloitteilla. Institutionaalisen haastattelusta tekee tilanteen tallennus eli nauhoitus ja muistiinpanot. (Ruusuvoori & Tiittula 2005.)

Tässä tutkimuksessa päädyttiin teemahaastatteluun, vaikka aikaisemmissa tutkimuksissa (Kainu 2010; Lapin yliopisto 1999.) on käytetty kyselylomaketta. Aikaisemmissa tutkimuksissa on tutkittu yhteispalveluita koko Suomen alueella ja kartoitettu valtakunnallisesti yhteispalveluiden toimintaa. Tässä tutkimuksessa pyrittiin saamaan tietoa yhden yksikön muutosprosessin tuloksista ja antaa tutkimustuloksien varjolla kehitysehdotuksia Rosamundan ja Lopen kirjaston edelleen kehittämiseksi.

Tutkimukseen osallistui viisi kunnan työntekijää, jotka olivat tiiviisti mukana muutosprosessissa. Kuntalaisista valittiin neljä henkilöä, jotka käyttivät kunnan palveluita suhteellisen aktiivisesti. Kuntalaiset olivat lähes kaikki eri-ikäisiä, jolloin saatiin laajempi näkemys siitä, miten eri ikäiset kokivat muutosprosessin ja sen tulokset.

7.1.2 Tutkimusongelma

Tutkimuksen toteuttamiseksi on tutkimuksella oltava tutkimusongelma, johon tutkimustuloksilla pyritään antamaan vastauksia. Tutkimusongelmien laatimiseksi on tutkijan perehdyttävä tutkimukseen liittyvään teoriaan. Teorian avulla tutkimusongelmaa aletaan rajata, jotta työskentely helpottuu ja tutkimusongelma konkretisoituu. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Tässä tutkimuksessa opinnäytetyön tekijä rajasi tutkimuksen keskittymään muutosprosessin tuloksiin ja sen edelleen kehittämiseen.

Jotta opinnäytetyön tutkimusprosessi toisi hyviä kehitysehdotuksia Lopen yhteispalvelupisteen edelleen kehittämiseksi oli luotava tutkimuskysymyksiin sopivat teemat ja apukysymykset, jotka kysytään teemahaastatteluihin osallistuvilta.

Tutkimuksella pyrittiin vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

- 1) Miten Lopen yhteispalvelupisteen muutosprosessin tulokset vastaavat asiakkaiden toiveisiin ja kunnan tavoitteisiin?
- 2) Miten Lopen yhteispalvelupistettä tulisi kehittää?

Kysymyksiin vastauksia pyrittiin saamaan kuntalaisilta ja kunnan työntekijöiltä. Koska kyseessä oli teemahaastattelu, haastattelun aihepiirit olivat ennalta tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys eivät olleet määriteltä ennalta (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2015, 208).

Teemahaastattelussa määritellään eri teema-alueet, joista haastattelussa keskustellaan. Teemahaastattelussa keskustelu käydään teemoittain, mutta mukana voi olla myös strukturoidumpia kysymyksiä tutkimushenkilöiden profiloimiseksi.

Tässä tutkimuksessa teemat jaetaan seuraavalla tavalla:

- 1) Profilointi
 - Nimi
 - Syntymävuosi
 - Koulutus
 - Työpaikka/Koulu

2) Teema 2: Yhteispalvelupiste Rosamunda

- Yhteispalvelut
- Rosamundan muutto
- Palveluiden saatavuus

3) Teema 3: Digitalisaation kehitys

- Itsepalvelu ja Asiakaspalvelu
- Hyvät ja huonot puolet
- Julkisen hallinnon kärkihankkeena digitalisaatio

Teemoista keskustellaan niin haastateltavien kuntalaisten kuin myös kunnan työntekijöiden kanssa.

Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen etsittiin vastauksia erityisesti teema-alueesta 2. Tarkoituksena oli saada haastateltavilta ajatuksia yhteispalvelun kehityksen suunnasta varsinkin Lopen kohdalla ja saada esille ajatuksia Rosamundan siirtymisestä kirjastoon. Muuton seurauksena kirjaston aukioloajat pitenevät, joten mitä ajatuksia esimerkiksi tämä asia tuo juurikin kuntalaisissa. Teemaan 2 liittyy olennaisesti myös missä kuntalaiset käyttävät yhteispalveluita. Suurin osa palveluista voidaan hoitaa jo verkossa itsepalveluna, mutta onko tutkimushenkilöissä vielä joku joka käyttää tai haluaisi käyttää yhteispalveluita samalla tavalla kuin aikaisemmin eli yhdeltä luukulta ja asioida palvelusihteerin kanssa? Teemaan 2 liittyy myös olennaisesti se, mitä Lopen kuntalaiset odottavat Rosamundalta muutoksen jälkeen. Onko muutos onnistunut kuntalaisten näkökulmasta ja näin ollen myös kunnan tavoitteiden näkökulmasta?

Teemassa 3 käsiteltiin digitalisaatiota ja itsepalvelua. Tämä liittyi erityisesti toiseen tutkimuskysymykseen, sillä kehityksen suunta on selkeästi palveluiden digitalisoiminen ja toteutus itsepalveluina. Lopella, samoin kuin koko Suomessa väestö ikääntyy ja uusien palveluiden halluun ottaminen tulee jatkuvasti haastavammaksi syrjemmässä asuville vanhemmille henkilöille. Millä keinoilla esimerkiksi Lopen Rosamundassa voitaisiin ottaa tämä asia huomioon ja minkälaista palvelua kuntalaiset haluaisivat Rosamundasta ja kirjastosta tulevaisuudessa?

7.1.3 Analyysi

Tutkimusprosessissa tutkimustulosten analyysi on tutkimuksen ydinkohta. Analyysin avulla tutkija saa selville, minkälaisia vastauksia hän saa aikaisemmin laadittuihin tutkimusongelmiin.

Analyysi pyritään aloittamaan mahdollisimman nopeasti keruuvaiheen jälkeen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2015, 221-223.)

Tutkimuksen analyysissä analyysi alkaa tallennetun aineiston litteroinnista. Kvalitatiivisissa tutkimuksissa tallennettu aineisto yleensä kirjoitetaan sanasanaan puhtaaksi, eli litteroidaan. Litteroidessa teemahaastattelun tutkimustuloksia, voidaan tehdä jo alustavaa analyysiä ja jakaa tutkimustulokset teemoihin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2015, 222.) Tutkimustulosten litteroinnissa huomio kiinnittyy siihen mitä ollaan tutkimassa. Jos tutkimuksessa pyritään ymmärtämään haastattelun vuorovaikutusta ja haastateltavien väliset suhteet on tutkimustulokset litteroitava hyvin yksityiskohtaisesti. Jos tutkimuksessa pyritään kuitenkin ymmärtämään asiakokonaisuuksia, on tärkeämpää keskittyä vain puheenvuorojen litterointiin. (Ruusuvoori, Nikander & Hyvärinen 2010.) Vilkka (2005) kirjassaan ”Tutki ja Kirjoita”, viittaa siihen, että litteroinnin tarkkuudesta puhuttaessa on kyse myös tutkimustuloksien luotettavuudesta, sillä tutkimuksen tavoite ja analyysitavat säätelevät sitä, kuinka tarkasti tutkimustulos on litteroitava, vai litteroidaanko sitä laisinkaan. Tässä tutkimuksessa tutkimustulokset litteroitiin teema-alueittain ja pyrittiin keskittymään asiakokonaisuuksiin. Litterointi kuitenkin tapahtui lähes sanatarkasti, ottamatta huomioon ylimääräisiä asiaan liittymättömiä sanoja, joilla ei ole merkitystä tutkimuksen kannalta.

Laadullisen tutkimuksen analyysissä teoria, tutkimustulokset ja tutkimusongelma keskustelevat keskenään (Ruusuvoori, Nikander & Hyvärinen 2010). Analyysin tehtävänä on siis tuoda ilmi näkökulmia aineistoon perustuen ja vastata alun perin asetettuun tutkimusongelmaan. Tutkimuksen tutkimustuloksien analysointi on koko tutkimusprosessin yhteenveto. Teemahaastattelun analyysissä voi analysoinnin aloittaa tutkimustuloksien teemoittelusta litteroinnin jälkeen. Tutkimustuloksista voidaan löytää yhdistäviä tai erottavia tekijöitä haastateltavien, aikaisempien tutkimuksien ja teorian väliltä. Teemoittelussa kustakin haastattelusta erotellaan ne kohdat, joissa keskustellaan ko. teemasta. Teemoittelussa voidaan esimerkkinä erotella sitaatteja, joilla todistetaan, että tutkijalla on aineistoa johon analyysissä teoriaan viittaa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Teemoittelun edetessä voi syntyä saturaatiota, jolloin voidaan olettaa aineiston olevan riittävä. Saturaatiossa aineisto alkaa toistaa itseään, eikä tutkimuksessa ilmesty uusia asioita. Saturaatiota ei kuitenkaan ole välttämätöntä saavuttaa, koska sen tarkoituksena on viitata tutkimustulosten yleistettävyyteen. Kvalitatiivisessa teemahaastattelu tutkimuksessa juurikin aineiston ollessa hyvin vaihtelevaa, voi olla haastavaa saada edes saturaatiota syntymään. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 87.) Saturaatiossa yleistyksiä ei tehdä aineistosta suoraan vaan siitä tehdyistä tulkinnoista. Saturaatiosta puhuttaessa voidaan kuitenkin puhua enemmän siirrettävyydestä, jolloin tutkimustulokset ovat siirrettävissä myös toiseen toimintaympäristöön. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tässä tutkimuksessa Lopen kunnan työntekijöiden ja Lopen kuntalaisten haastattelut litteroitiin, jonka jälkeen aineisto jaettiin teemojen mukaisesti ja tutkimustuloksia vertailtiin keskenään.

7.1.4 Luotettavuus

Tutkimuksissa tavoitteena on virheettömyys, vaikka tulosten luotettavuus ja pätevyys vaihtelevatkin. Tästä syystä tutkimuksissa pyritään arvioimaan tutkimuksen luotettavuutta. Mittauksen ja tutkimuksen luotettavuudella eli reliabiliuksella tarkoitetaan kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Luotettavuutta pyritään arvioimaan myös validius käsitteen avulla, jolloin pyritään pohtimaan tutkimusmenetelmän kykyä tutkia sitä mitä ollaan tutkimuksessa tutkimassa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2015, 231.)

Tutkimusta suunniteltaessa yleisin kysymys on, minkä kokoinen aineisto tulisi olla. Vilkan (2005) mukaan vastaus on, ettei aineiston koolla ole väliä, koska laadullisessa tutkimuksessa ei tehdä otoksia. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimusta ei säätele määrä vaan laatu. Tutkimusaineiston tarkoituksena on saada lisää ymmärrystä ilmiöstä, eikä tehdä yleistyksiä. Näin ollen tutkimusta analysoitaessa tulee huomioida analyysin laadukkuus ja perusteellisuus. (Vilka, H. 2005.) Tässä tutkimuksessa tutkimukseen osallistui yhdeksän henkilöä, joista neljä oli Lopen kuntalaista ja viisi Lopen kunnan työntekijöitä. Analyysissä painotettiin tutkimustuloksien sanatarkkaan litterointiin, jolloin teemoittelusta tuli mahdollisimman huolellista. Teemoittelun jälkeen tutkimustuloksia vertailtiin keskenään.

Kuten Vilka (2005) mainitsee kirjassaan, on tutkimuksessa tutkittavien valinta tärkeässä osassa tutkimuksen luotettavuudessa. Haastateltavan on tiedettävä mitä ollaan tutkimassa, jotta voitaisiin saada mahdollisimman asiaan liittyviä tutkimustuloksia. Tärkeä kriteeri tutkimushenkilöiden valintaan on asiantuntevuus ja kokemus. (Vilka 2005.) Tässä tutkimuksessa haastateltiin Lopen kunnan työntekijöitä, jotka olivat kaikki tietoisia tapahtuneesta muutosprosessista. Kaikki kunnan työntekijät olivat eri tasoilta organisaatiosta, jolloin saatiin hyvin monipuolisia tutkimustuloksia. Kuntalaisista valittiin eri ikäisiä henkilöitä, jotka olivat käyttäneet Rosamundan tai kirjaston palveluita, jolloin heillä oli jokin käsitys tapahtuneesta muutosprosessista.

Kuntalainen 1	48v
Kuntalainen 2	69v
Kuntalainen 3	48v

Kuntalainen 4	18v
Kunnanjohtaja	44v
Kirjastotoimenjohtaja	31v
Kehityspäällikkö	49v
Hallintosihteeri	42v
Palvelusihteeri	63v

Taulukko 2 : Haastatteluihin osallistuneiden ikäjakauma

Taulukossa 2 esitellään haastatteluihin osallistuneiden ikäjakaumaa. Suurimmaksi osaksi haastatteluihin osallistui 42 - 48-vuotiaita, mutta mukana oli myös nuorempia ja vanhempia henkilöitä. Haastatteluihin ei osallistunut yli 70-vuotiaita, joka toisaalta olisi voinut lisätä tutkimuksen vaihtelevuutta. Tosin monissa haastatteluissa haastateltavat mainitsivat omista vanhemmistaan tai isovanhemmistaan, joilla joko oli vaikeaa käyttää itsepalveluita tai palveluiden käyttö koettiin helpoksi. Tämä asia on otettu myös tutkimustuloksia analysoitaessa huomioon. Tutkimukseen ei myöskään otettu alle 18-vuotiaita, sillä koettiin, ettei yhteispalvelut kosketa toistaiseksi alaikäisiä niin vahvasti kuin täysi-ikäisiä. Huomioitavaa on myös, ettei tutkimukseen osallistunut kukaan täysin digitalisaatiota tai muutosta vastustava henkilö. Tutkimukseen osallistuvista lähes kaikki olivat myönteisiä tai neutraaleja digitalisaatiota kohtaan.

Toinen käsite tutkimuksen arviointiin on validius eli pätevyys. Pätevyydellä tarkoitetaan tutkimuksen menetelmän kykyä mitata juuri sitä mitä ollaan aikeissa mitata. Pätevyyteen voi tulla ongelmia, jos vastaajat eivät esimerkiksi ole vastanneet kysymykseen niin kuin tutkija on sen tarkoittanut. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2015, 232.) Tässä tutkimuksessa pätevyyttä pyrittiin saavuttamaan konkreettisilla apukysymyksillä aikaisemmin laadittujen teemojen alle. Tutkimuksen tuloksia verrataan myös aikaisempiin tutkimuksiin, julkiseen keskusteluun ja aiheeseen liittyvään teoriaan, jolloin vahvistetaan tutkijan omaa tulkintaa omasta tutkimusaineistostaan. (Vilka 2005.) Tutkimus osoitti samaa mitä tutkimuksen tietoperustassa käsitellyt tutkimukset. Kainun (2010) tutkimuksen ja Suomen hallituksen esityksen (2016) mukaan yhteispalveluiden käyttö yhteispalveluiden perustamisen, 1990-luvun jälkeen, on muuttunut merkittävästi. Työtä tekevien osuus yhteispalveluiden käyttäjänä on vuosikymmenten jälkeen vähentynyt ja pääpainoitteinen käyttäjäkunta koostuu ikääntyvistä henkilöistä. Työtä tekevien osuus taas itsepalveluiden käytössä on lisääntynyt, samoin kuin opiskelijoissa. Tämän seurauksena yhteispalvelupisteiden käyttö vanhassa muodossaan on tullut tiensä päähän.

Tutkimusta voidaan arvioida myös reflektiolla eli heijastamisella. Reflektiossa omaa toimintaa pyritään analysoimaan kriittisesti. Tutkimusta arvioitaessa on hyvä muistaa, että jokainen tutkimus on tekijänsä näköinen ja samasta aiheesta voi syntyä hyvinkin erilaisia tutkimuksia. Yksikään tutkimus ei pysty tuottamaan absoluuttista ja täysin objektiivista tietoa, sillä tulokset

ovat aina sidoksissa eri aikaan, paikkaan ja tutkijaan sidonnaisia. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Tutkimuksen edetessä opinnäytetyön tekijä arvioi jatkuvasti käyttämiään lähteitä ja pyrki haastatteluissa toimimaan objektiivisesti, jotta haastateltavilla olisi mahdollista vastata mahdollisimman vapaasti teemahaastattelun kysymyksiin.

Eettisyydellä tarkoitetaan tutkimuksessa valintoja, jotka kulkevat koko tutkimuksen läpi. Eettisiä valintoja tehdään, kun mietitään tutkimuksen tutkimusongelmaa tai kysymyksiä, joihin pyritään saamaan vastauksia. Eettisyys tutkimuksessa tarkoittaa vähintään lainsäädännön noudattamista, sillä tutkimukseen yleensä osallistuu ihmisiä, jotka vastaavat henkilöinä tutkimukseen. Eettisyyden varmistamiseksi on esimerkiksi teemahaastattelua laadittaessa huomiotava, ettei henkilöiden henkilöllisyys paljastu tutkimustuloksista varsinkin, jos kyseessä on arkaluontoisia asioita käsittelevä tutkimus. (Kuula 2006.) Tässä tutkimuksessa pyrittiin informoimaan tutkittavia haastattelujen nauhoituksesta, tutkimuksen tuloksien julkaisusta ja tutkimuksen toteutuksesta. Tutkimuksessa ei julkaista tutkimushenkilöiden nimiä vaan esimerkiksi kunnantyoöntekijät profiloitiin työtehtävän mukaisesti ja kuntalaiset numeroitiin.

7.2 Tulokset

7.2.1 Toteutus



Kuvio 11: Tutkimuksen kulku: Tulokset

Tutkimuksen tuloksiin päästiin litteroimalla muistiinpanot ja nauhoitteet teemahaastatteluista. Teemahaastattelut kestivät vaihtelevan ajan riippuen siitä, miten paljon haastateltavalla oli sanottavaa. Kunnan työntekijöistä haastateltiin palvelusihteerä, hallintosihteerä, kehittämisspäälikköä, kirjastotoimenhoitajaa ja kunnanjohtajaa. Kunnan työntekijöiden edustavuus tässä tutkimuksessa oli parempi koko työntekijöiden osuudesta. Kunnan työntekijöistä neljä oli naisia ja yksi oli mies. Tutkimukseen myös osallistui neljä kuntalaista, joiden edustavuus on pieni koko kuntalaisten osuudesta, mutta edustettavuutta pyrittiin parantamaan ottamalla tutkimukseen eri ikäisiä kuntalaisia. Kaikki haastateltavat kuntalaiset olivat naisia. Haastattelut suoritettiin 6.-11.4.2017. Haastattelupaikka sovittiin jokaisen tutkimushenkilön kanssa erikseen.

Haastateltava	Haastatteluaika
Kuntalainen 1	19min
Kuntalainen 2	21min
Kuntalainen 3	20min
Kuntalainen 4	15min
Kirjastotoimenjohtaja	38min
Kunnanjohtaja	26 min
Palvelusihteeri	10min
Hallintosihteeri	6 min
Kehityspäällikkö	20min

Taulukko 3 : Haastattelujen kestot

Taulukossa 3 on esitelty haastattelujen kesto. Haastattelut kestivät vajaasta kymmenestä minuutista vajaaseen 40 minuuttiin, jolloin haastatteluista saatiin hyvin eri tavoilla tietoa. Kesto sinällään ei vaikuttanut merkittävästi tutkimustuloksiin, sillä pidemmissä keskusteluissa saattoi olla aiheeseen liittymättömiä asioita. Lyhyissä haastatteluissa taas mielipiteet saattoivat olla suppeampia ja tiivistetympiä. Pitkien ja lyhyiden haastattelujen informaation määrässä oli tietenkin eroja, mutta jokainen haastattelu haluttiin ottaa mukaan vahvistamaan tutkimustuloksia.

Haastateltavien henkilöiden kanssa keskusteltiin aikaisemmin laadituista teemoista (Liite 1). Haastatteluun oli myös varauduttu lisäämällä teema-alueiden alle apukysymyksiä, joilla pyrittiin pitämään keskustelu teema-alueen alla ja saamaan mahdollisimman hyviä vastauksia tutkimusongelmaan. Keskustelun aikana saatettiin muuttaa kysymyksiä tai tehdä lisäkysymyksiä syventämään haastateltavan vastauksia. Tutkimuksessa käytettiin hyödyksi myös yleistä keskustelua opinnäytetyön teoriaperustaan liittyen. Tällä tavalla annettiin haastateltavalle mahdollisuus kertoa mahdollisimman vapaasti omista ajatuksista ja kokemuksista. Tällaisia aiheita olivat esimerkiksi digitalisaation kehitys ja siihen liittyvät ajatukset.

Ennen tutkimuksen tekoa tutkimuksen toteuttajalla oli teoreettisen perustan ja omien kokemusten pohjalta muotoutunut oletuksia tutkimukseen liittyen. Esimerkiksi tutkija oletti, että tutkimukseen osallistuvat vanhemmat henkilöt kokisivat digitalisaation ja itsepalvelun haastavaksi ja samoin nuoremmat tutkimukseen osallistuvat henkilöt olisivat olleet digitalisaation ja itsepalvelun puolesta puhujia. Tutkimustuloksien analysoitaessa nousi kuitenkin huomio siitä, että tutkimukseen osallistui stereotyyppisiä rikkovia henkilöitä. Vanhin tutkimukseen osallistunut henkilö suhtautui digitalisaation kehitykseen ja itsepalveluihin yllättävän positiivisesti ja kertoi käyttävänsä käytännössä pelkästään julkisen hallinnon palveluita itsepalveluna. Tämän lisäksi myös tutkimukseen osallistunut nuorin henkilö käytti kyllä itsepalveluita, mutta koki silti tärkeäksi avustavan henkilön läsnäolon uusien palveluita käyttäessä.

7.2.2 Muutosprosessin onnistuminen

Tutkimuksessa tutkimushenkilöiltä kysyttiin yhteispalveluiden käytöstä ja Rosamundan muutosta kirjastoon, sekä kirjaston ja yhteispalveluiden kehityksestä. Näihin teemoihin liittyvät keskustelut vastaavat kysymykseen: ”Miten Lopen yhteispalvelupisteen muutosprosessin tulokset vastaavat asiakkaiden toiveisiin ja kunnan tavoitteisiin?” Kunnan tavoitteet oli annettu muutosprosessille jo ennen sen alkua, jotka olivat mm. toiminnan tehostaminen ja tarkoituksenmukaisuuden lisääminen. Kunnan tavoitteena oli kuitenkin myös lisätä käyttöastetta ja asiakastyytyväisyyttä. Asiakkaiden eli kuntalaisten näkemystä muutosprosessiin kysyttiin neljältä kuntalaiselta. Huomioitavaa oli, ettei kuntalaisilla ollut vielä pidemmältä ajanjaksolta tietoa Rosamundan ja kirjaston tuoreesta toiminnasta, mutta tässä tutkimuksessa nähtiin olennaisimpana se, miten asiakkaat ovat kokeneet tiedon muutoksesta ja sen suunnasta.

Kaikilta haastateltavilta kysyttiin yleisellä tasolla yhteispalveluiden käytöstä, sillä ne ovat poistuneet lähes kokonaan Rosamundan palveluvalikoimasta ajan saatossa. Yhteispalvelut ovat kuitenkin lähes jokaista kansalaista koskeva asia, joten jokaisella täysi-ikäisellä on jonkinlainen näkemys niiden käytöstä. Itsepalveluksi verkkoon siirtyneet palvelut digitalisaation johdosta herättivät monenlaisia ajatuksia. Kaikki haastatteluun osallistuneet osasivat käyttää tietokonetta ja puhelinta, joten kaikilla oli näkemys yhteispalveluiden käytöstä verkossa.

No ei oikeastaan vaikeuksia ole ollut, varsinkin kun nyt otin käyttöön ton mobiilitunnistautumisen. Se on niinkun paljon helpompi, kun ei tarvitse etsiä aina niitä tunnuslukuja. (Kuntalainen 3)

Suurin osa haastateltavista koki yhteispalveluiden käytön verkossa helpoksi. Palveluiden helpouden kokeminen riippuu kuitenkin mitä palveluita käyttää ja millä tasolla. Esimerkiksi sairaanhoitajan tarvitsee laatia vain verokortti kerran ja tarkistaa silloin tällöin, kun taas yksityisyrityksellä asia on jo paljon monimutkaisempi vaihtelevien tulojen vuoksi. Tämä ilmiö ilmenei myös haastatteluissa. Mikäli henkilö käytti työn puolesta, tai jostain muusta pakottavasta syystä paljon verkkopalveluita ja oli ns. pakotettu hyödyntämään itsepalveluita, tuli asioiden hoitaminen helpommaksi. Kyse onkin jatkuvasta itsensä kehittämisestä ja samalla myös kyvystä vaatia itseltään osaamista.

Mun on ihan pakko osata! Enhän mä pysy muuten mun lapsenlapsien mukana. Jos ajatellaan niin onhan se välttämätöntä osata, jos haluat pysyä mukana yhteiskunnassa. (Kuntalainen 2)

Kuten kuntalainen 2 mainitsee, on oppiminen prosessi, joka ei lopu koskaan. Tämä koettiin

myös yhteispalveluiden osaamisessa. Itsepalveluihin siirtymistä ei voi estää, vaikka kuinka esitelisi. Itsepalveluiden perimmäisenä ajatuksena on, että palveluita voisi käyttää kuka vain, missä vain.

Ja ei ne ihmiset enenkään ole päässyt keposesti julkisten palveluiden piiriin, vaan on täytynyt mennä rollaattorilla sinne Kelaan. Nyt se voi olla sille rollaattorilla kulkevalle mummolle helpompaa, kun voi hoitaa sen asian keittiönpöydän äärestä. Se riippuu kenen näkökulmasta kattoo. (Kunnanjohtaja)

Kuten edellisessä kommentissa mainitaan, digitalisaatio ja itsepalvelu on luonut mahdollisuuden palveluiden monipuolisempaan käyttöön. Kuten haastatteluissa, myös julkisessa keskustelussa juututaan yleensä pelkoon muutoksista. Tosiasia kuitenkin on, kuten myös haastatteluissa tuli ilmi, ei kukaan enää kirjoita kirjoituskoneella pitkiä tekstejä. Digitalisaatiolle pitää siis myös antaa mahdollisuus ja haastaa itsensä myös oppimaan uusia sovelluksia ja laitteita.

Mitä julkisiin palveluihin ja erityisesti yhteispalveluihin tulee, ei pelkästään digitaalisten laitteiden käytön opettelu riitä. Yhteispalveluissa koetaan vaikeuksia, vaikka palveluista on pyritty tekemään verkossa mahdollisimman helppokäyttöisiä. Ongelmaan kuitenkin törmätään yleensä siinä, ettei julkisen hallinnon asiat ole niin yksioikoisia ja helppoja. Yhteispalveluissa on myös vaikeita asioita, joita on haastavaa käyttää verkossa tai puhelimitse.

Useimmiten käytän verkossa, mutta kyllä sitä sitten verottajalle joutuu soittaa, kun en ymmärrä noista veroista yhtään mitään. Mutta yleensä vaikeat asiat täytyy käydä paikan päällä, varsinkin jos on jotain papereita vietävä. Että on myös mahdollisuus siihen on hyvä asia. (Kirjastotoimenjohtaja)

Kuten edellisessä kommentissa mainitaan, lähes jokainen haastateltava jossain vaiheessa haastattelua koki asiakaspalvelun yhteispalveluissa tärkeäksi. Tärkeänä pidettiin, että voidaan keskustella asiasta asiantuntevan henkilön kanssa kasvotusten, jolloin asiointi tulee tehtyä oikein ja nopeasti. Tärkeys palveluiden tarjonnassa oli vaihtoehdot, joilla mahdollistetaan palveluiden monipuolinen käyttö.

Kuntalaisilta kysyttiin palveluiden käytöstä ennen Rosamundan muuttoa kirjastoon ja jokainen vastaaja oli käyttänyt johonkin tarkoitukseen Rosamundan palveluita. Yhteistä lähes kaikille vastaajille oli kuntosalikortin hankinta Rosamundasta, muutoin käyttö oli ollut hyvin sattumanvaraista. Ongelmaksi aikaisemmassa palvelumuodossa koettiin erityisesti kunnantalon aukioloajat.

Mulle kävi monesti sillai et se oli kiinni kun mä tulin töistä. Onhan se oikeasti niille, jotka on töissä, niin voivat hyödyntää sitä ilta-aikaa ja se on musta mukavasti ajateltu. Saa sitten sitä muutakin palvelua sitten. Pidän ihan hyvänä sitä että ajatellaan myös muita ihmisiä, jotka käy esimerkiksi Hyvinkäällä töissä. (Kuntalainen 1)

Kaikki vastaajista pitivät kirjastoon siirtyneen Rosamundan palveluaikaa hyvänä, sillä erityisesti muualla työskentelevät Lopen kuntalaiset tulivat näin huomioitua. Maantieteellisesti siirtoa ei huomioitu juuri ollenkaan, enemmänkin ajateltiin, että kunnantalolla turhaan käyminen vähentyy ja kirjastoon saadaan lisää ihmisiä, joilla voisi muuten olla kynnys tulla kirjastoon. Yllättävänä pidettiin myös sitä, kuinka hyvin asiakkaat olivat lopulta löytäneet suoraan kirjastoon Rosamundan palveluita hakemaan.

Yhteenvetona kuntalaiset ja kunnan työntekijät kokivat muutoksen onnistuneen. Aukioloajat olivat muuttuneet positiiviseen suuntaan mietittäessä muualla työskenteleviä ja koettiin, että Rosamundan uusi sijainti mahdollistaisi uusia kävijöitä myös kirjastolle. Näin ollen Rosamundan muutos on selkeästi tehostanut toimintaa ja parantanut tarkoituksen mukaisuuttaan.

7.2.3 Digitalisaation kehitys

Tutkimuksessa haastateltavilta kysyttiin kehitysehdotuksia Rosamundan kehittämiseksi ja yleisellä tasolla digitalisaation kehityksestä ja itsepalveluun siirtymisestä. Digitalisaatio on koko opinnäytetyön ja Rosamundan muutosprosessin läpi vievä teema, joka nähtiin liittyvän vahvasti myös Rosamundan kehitykseen ja samalla jopa koko Lopen kehitykseen. Kehitysehdotukset on toki luotu Rosamundaa silmällä pitäen, mutta ne voidaan samalla linjata myös koko Lopen kunnan läpileikkaavaksi teemaksi.

Vertailtaessa kuntalaisten ja kunnan työntekijöiden vastauksia ei saatu niinkään poikkeavia tuloksia. Suurimmat vaihtelut nähtiin tiedon määrässä. Kuntalaisten kehitysideat olivat melko pintapuolisia, mitkä tietenkin johtuivat siitä, ettei digitalisaation kehitystä Lopen kunnan näkökulmasta oltu pohdittu. Kunnan työntekijöillä osalla oli taas erittäin konkreettisia kehitysjatoksia. Tämän tutkimuksen tuloksissa juurikin kunnan työntekijöiden kehitysjatokset ja kuntalaisten kokemukset sulautettiin yhteen, jolloin saatiin lähes kaikkia hyödyttävä ja miellyttävä kehitysehdotus.

Loppi on väestöltään vahvasti ikääntyvä ja kunnassa on hyvin vähän 18 - 30-vuotiaita. Huolta monelle haastattelussa aiheutti vanhempien henkilöiden ja tietotekniikan vaikeaksi mieltävien mukaan ottaminen. Kuntalaiset kokivat palvelun tärkeäksi, vaikka itsepalvelulla voikin hoitaa monia asioita. Vaikeammassa itsepalveluasiossa koettiin, että asiantuntevan henkilön paikalla olo helpottaa prosessia.

Ainakin mä uskon, että mä pärjään, mutta mä mietin mun omia vanhempia, että heitä varten täytyis olla asiakaspalvelua. Varmaan itse näen et digitalisaatio on meille helppoa ja nuoret osaa millä tavalla tahansa. Mut en haluis et asiakaspalvelusta täysin luovutaan. Toistoja vanhemmille henkilöille ja opettaa käyttämään itsepalveluita. (Kuntalainen 1)

Vanhempien henkilöiden kyky hoitaa asioitaan mietitytti monia haastateltavia. Ongelma ei sinällään ollut pelkästään vanhemmissa henkilöissä, vaan myös nuoremmissa henkilöissä. Koettiin, että jonkinlainen koulutusjärjestelmä digitalisaatiosta jälkeen jääville olisi tärkeää. Vaikka julkisen hallinnon yhteispalvelut eivät sinällään enää kuuluneet Rosamundan palveluvalikoimaan, ajateltiin että vanhan yhteispalvelupisteen alkuperäinen ajatus olisi hyvä säilyttää tulevaisuudessakin ja kehittää Rosamundasta apukeino tietotaidon kehittämiseen Lopen kunnassa. Apua tällä hetkellä yhteispalvelun digitalisaatio-ongelmiin saikin kirjastosta, joka toisaalta taas ei kuulunut kirjaston palveluvalikoimaan lainkaan.

Mehän kirjastossa ollaan jouduttu auttamaan ihmisiä Kelan ja työkkäarin verkkopalveluissa. Onneks verojen puolesta ei ole täytynyt. Kanta.fi opastuksia on jouduttu tekemään. Itse oon joutunut opettelemaan enemmän tai vähemmän, koska sit kun sulta kysytään niin ei me voida käännättää ihmistä pois. Että varsinkin nuo työkkäarin jutut on vaikeita. Kun ei itsekkään aina tahdo ymmärtää. Että ei oo ihan selkeetä mitä pitää tehdä. Varsinkin kun puhutaan tämmösestä kunnasta, jossa ei ole Kelaa tai työkkäriä niin ihmisillä ei ole muuta vaihtoehtoa saada apua niiden asioiden kanssa, kun kysyä kirjastosta tai Rosamundasta. Vaikka palvelut eivät olekaan meidän toiminnan alla niin ei siinä oikeen voi sanoa että se on sinun ongelmasi. (Kirjasto-toimenjohtaja)

Ongelmaksi kirjastossa koettiin erityisesti se, ettei kirjastossa ole tarvittavaa tietotaito-osamista ja ammatillista osaamista opettamisesta. Jopa pankit olivat siirtäneet velvollisuuden asiakaspalvelustaan kirjastoille, vaikka aiheesta ei ole minkäänlaisia sopimuksia teetetty. Ongelma tässä tilanteessa syntyy tietoturvallisuudesta, sillä kirjaston työntekijät eivät ole pankin kouluttamia tai minkään yhteispalveluiden kouluttamia henkilöitä.

Keskusteluissa ilmeni, että kirjastosta haluttiin tehdä olohuonemainen, mutta toisaalta haluttiin myös lisätä ihmisille mahdollisuus laadukkaaseen asiakaspalveluun. Digitalisaatio ja Loppi nähtiin hyvin eri näkökulmista. Toisaalta haluttiin kehittyneyttä itsepalvelua ja digitaalisia palveluita. Toisaalta taas nähtiin asiakaspalvelu niin tärkeäksi, että uskottiin että siitä voitaisiin tehdä Lopen kunnalle yhtenäinen teema. Niinkuin teoriaperustassa huomattiin, itsepalvelun lisääntyminen on aiheuttanut vastatrendin, jossa asiakas maksaa mielellään saadakseen palvelua. Kokonaisuudessa itsepalvelu nähtiin enemmänkin avustavana välineenä, eikä niinkään palveluiden korvaavana tekijänä. Sama ilmiö tuli esille myös tutkimuksen teoriaperustassa.

Joo no Rosamundan palvelut voisi mielestäni korvata hyvin digitaalisesti. Mutta en sitten tiedä onko niitä henkilöitä jotka eivät niitä pysty tekemään. Tarvitaanko siihen nyt tommosta erillistä palvelupistettä sitten. (Kuntalainen 2)

Kuten edellisessä kommentissa mainitaan tuli haastatteluissa myös ilmi, että Rosamundan palvelut ovat tällä hetkellä jopa niin rutiininomaisia kuntalaisten mielestä, ettei niitä koettu järkeväksi teettää asiakaspalveluna palvelupisteessä. Järkevämpänä nähtiin ainakin aluksi

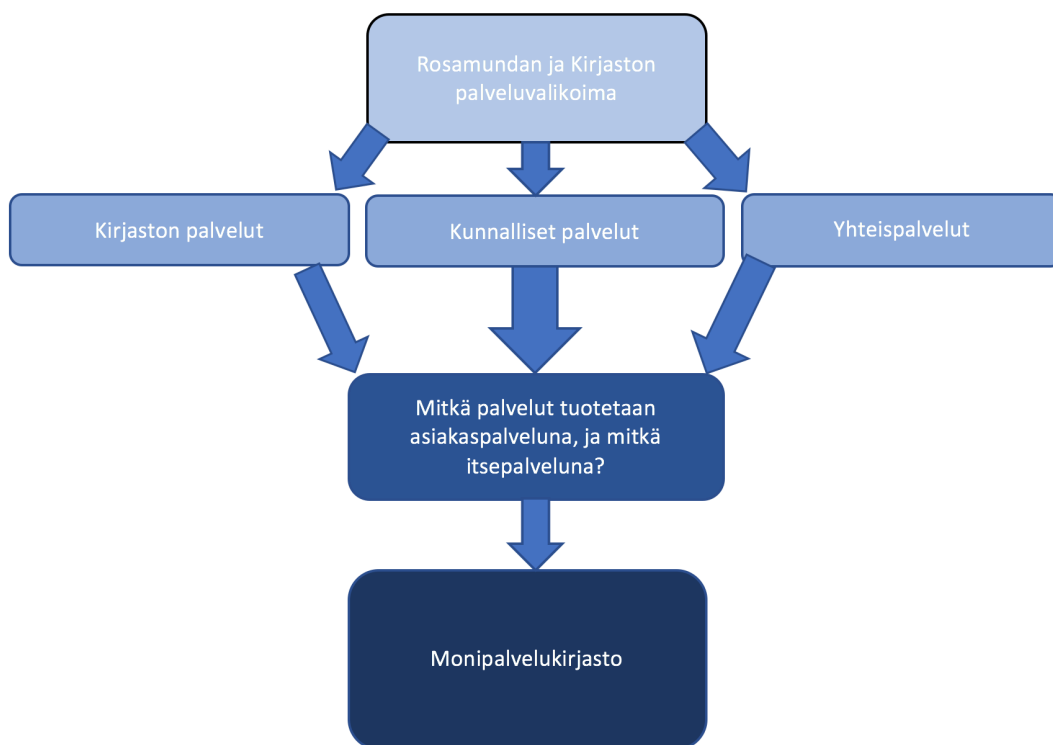
palveluiden digitalisointi ja asiakaspalvelu yhdessä, jonka jälkeen tarpeiden mukaan siirryttäisiin yhä enemmän itsepalvelumalliin. Rosamundan nykyisten palveluiden sijasta nähtiin kuitenkin, että Rosamundan tulevaisuuden tehtävänä voisi olla digitalisoiduissa yhteispalveluissa auttaminen, sillä juurikin vanhemman väestön huomioiden, koettiin että on tärkeämpää kehittää yhteispalveluissa auttamista, kuin laittaa resursseja rutiininomaiseen venemerkkien ja kuntosaliavaimien jakamiseen.

7.2.4 Yhteenveto

Digitalisaatio tulee muuttamaan maailmaamme lähivuosina merkittävästi. Digitalisaation ja itsepalvelun perimmäisenä ajatuksena on alun perinkin ollut, että se tehostaa työtä. Samaan ajatukseen olisi siirrettävä myös Lopen Rosamundan ja kirjaston toiminta. Haastatteluissa ilmeni monia kehitysehdotuksia, joissa kuitenkin kaikissa oli samat piirteet. Asiakaspalvelu on tärkeää ja auttaa toimimaan oikein ja nopeasti. Samaan aikaan itsepalvelu auttaa asioiden hoitamista missä tahansa, milloin tahansa. Asiakaspalvelun ja itsepalvelun saumaton yhteistyö voisi hyvin olla Rosamundan ja kirjaston tulevaisuuden tavoite. Koska Lopella toistaiseksi palveluita on siirretty hyvin vähän itsepalveluiksi olisi digitalisointi järkevää aloittaa Rosamundan muuton seurauksena laajempi projekti koko Lopen kunnassa. Yksinkertaiset työtehtävät voitaisiin siirtää itsepalveluiksi, tai tehdä niistä mahdollisimman yksinkertaisia, jotta niiden hoitamiseen ei kuluisi merkittävästi työaikaa. Hyvä esimerkki on kirjastojen itsepalvelulainaus yhdessä verkkokirjaston kanssa. Siinä kirjojen lainaus ja uusinta on siirretty asiakkaan tehtäväksi, jolloin vapautuu aikaa rutiininomaisista työtehtävistä ajattelua vaativiin työtehtäviin.

Se mitä Rosamundassa ja kirjastossa tulisi tehdä näiden tutkimustulosten perusteella on palveluiden määrittäminen. Mitkä ovat ne palvelut, jotka voitaisiin siirtää itsepalveluiksi ja mitkä ovat ne palvelut, joita tulisi tuottaa asiakaspalveluna. Tietenkin muutoksien hyväksymiseen menee kunnallisella puolella kauan, joten aluksi olisi parasta ottaa käyttöön molemmat vaihtoehdot eli itsepalvelu ja asiakaspalvelu. Asiakaspalvelun käytön vähentyessä rutiininomaisissa työtehtävissä, voidaan siirtää palveluiden käyttö täysin itsepalveluiksi. Kunnallisissa palveluissa on myös muistettava, että palveluita ei käytä pelkästään ikääntyvät henkilöt, vaan koko Lopen kunnan asukkaat. Myös nuoremmille polville on tarjottava digitalisoitua itsepalvelua, jolloin se voidaan nähdä jopa kilpailuetuna, jolloin saatetaan jopa saada uutta sukupolvea muuttamaan Lopen kuntaan. Hyvänä esimerkkinä voisi pitää tilannetta, jossa Lopen kunnassa mökkeilevä henkilö haluaisi venepaikan itselleen. Mökkiläinen avaa laiturin nokassa tietokoneen ja Lopen kunnan sivustot, ja huomaa, että venemerkin saa nykyään vain muutamalla napin painalluksella, ja maksunkin voi hoitaa samalta istumalta. Tämä esimerkki toimii ajatuksena tulevaisuuden Lopelle, jossa asioiden hoito on vaivatonta, olit sitten minkä ikäinen tahansa. Itsepalveluihin siirtyminen tulisi ajatella mahdollisuutena palvella asiakkaita vieläkin paremmin

ja samalla itsepalveluun täysin siirtyminen pakottaa ihmiset opettelemaan uusia toimintatapoja, joka taas on pelkästään hyvä asia.



Kuvio 12: Lopen kirjaston ja Rosamundan palveluvalikoiman tehostamisprosessikaavio

Kuten kuviossa 12 voidaan huomata, voisi palveluiden määritys vähintäänkin vuositasolla auttaa ymmärtämään kokonaisuutta ja varmistaa kaikkien palveluiden prosessien moitteettoman toiminnan. Rosamundan tulevaisuus voisi osittain olla hyvinkin se, mihin se on alun perin tarkoitettu, eli yhteispalvelut. Rosamundan toiminta palvelupisteenä julkisen hallinnon, kunnan ja muiden palveluiden käyttöön toisi varmasti lisäarvoa kuntalaisille. Koska yhteispalvelut käytännössä on pyritty luomaan itsepalveluina mahdollisimman yksinkertaisiksi, riittää, että asiakaspalvelijalla on perustiedot palveluiden käytöstä. Tärkeintä on avun antaminen, ei se, että asioita aletaan tehdä täysin asiakkaiden puolesta. Tämän seurauksena vanhemmilla henkilöillä ja miksi ei muillakin, olisi aina paikka, josta kysyä apua ja mahdollisesti aiheeseen liittyen voitaisiin järjestää alan asiantuntijan oppitunteja. Hyvänä esimerkkinä toimii vanhustyön keskusliiton perustama toimintamalli SeniorSurf, jonka tarkoituksena on avustaa vanhempia henkilöitä tietotekniikan haltuunotossa. SeniorSurfin toiminnassa käytetään vertaisohjaajia, eli muita ikäihmisiä palveluiden tutustumiseen. Lopella toistaiseksi ei mikään yhdistys ole ottanut SeniorSurf-mallia käyttöön, mutta kirjastossa joko kirjaston henkilökunta tai paikallinen yhdistys voisi kirjaston yhteydessä käyttää konseptia hyväkseen. (Vanhustyön keskusliitto 2017.)

Kuviossa 12 on kyse siitä, mitkä palvelut voitaisiin siirtää täysin itsepalveluiksi ja missä palveluissa asiakaspalvelu tuo asiakkaalle lisäarvoa. Tärkeintä tässä ajatuksessa on, että palvelut tavoittavat kaikki. He, jotka taitavat itsepalvelut, saivat digitalisoiduista kunnallisista palveluista lisäarvoa ja he, jotka eivät pysty palveluita itsenäisesti käyttämään, voivat käydä palvelupisteessä eli Rosamundassa. Lopen kirjaston ja Rosamundan tulevaisuus voisikin olla monipalvelukirjasto, jossa palvelut ovat laajat, mutta niin ovat myös toimintakeinot.

Tutkimustuloksien ja kehitysehdotuksien perusteella syntyi jatkotutkimus ehdotuks, joka liittyy juuri tarpeeseen tarjota koulutusta digitaalisten palveluiden käyttöön. Jatkotutkimuksessa voitaisiin tutkia todellista tarvetta ja määrää vähintään kunnallisella tasolla, kuinka moni kokee tarvitsevänsä opetusta digitaalisiin palveluihin perehtymiseen. Tutkimusta tehdessä syntyi keskustelua myös siitä, miten saataisiin tutkimukseen myös he, jotka eivät ole digitaalisten palveluiden piirissä. Järkevimmäksi vaihtoehdoksi koettiin perinteinen kirjeksely, jolloin jokainen kuntalainen varmasti saisi mahdollisuuden osallistua kyselyyn. Toinen asia onkin se, kuinka moni jättää lopulta kyselyyn vastaamatta, sillä vastaaminen vie aikaa ja vaatii jatkotoimenpiteitä vastaajaltaan.

Lähteet

Kirjalähteet:

Collin, J. & Saarelainen, A. 2016. Teollinen internet. Helsinki: Talentum

Haasio, A. 2013. Netin pimeä puoli. Saarijärvi: Saarijärvi Offset.

Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2015. Tutki ja Kirjoita. 20., painos. Porvoo: Bookwell.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Kuula, Arja. 2006. Tutkimusetiikka. Tampere: Vastapaino.

Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2005. Haastattelu, tilanteet ja vuorovaikutus. Vantaa: Hansa-print.

Sinkkonen, M. 2001. Yhteispalvelupisteen perustaminen ja kehittäminen. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Taimio, H. 2015. Hyvinvointivaltio 2010-luvulla: Mitä kello on lyönyt? Palkansaajien tutkimuslaitos.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Vantaa: Hansaprint.

Virtanen, P. & Vakkuri, J. 2016. Julkisen toiminnan tuloksellisuusarviointi Helsinki: Tietosana.

Vilkka, H. 2005. Tutki ja Kehitä. Keuruu: Otavan Kirjapaino.

Tutkielmat:

Aro, P. & Ikävalko, S. 2012. Automaatit ja maksupäätteet ikäihmisten näkökulmasta. Vanhustyön keskusliitto. Viitattu 3.3.2017.

http://www.ikateknologia.fi/images/stories/Julkaisut/Automaatit_netti.pdf

Collier, J.E., Sherrell, D.L., Babakus, E. & Horky, A.B. 2014. Understanding the differences of public and private self-service technology. Santa Barbara: The Journal of Services Marketing. Viitattu 16.2.2017

<http://search.proquest.com/nelli.lau-rea.fi/docview/1507841871/468922BDCE084D02PQ/18?accountid=12003>

Kainu, M. 2010. Yhteispalvelututkimus 2010. Helsinki: Kelan tutkimuslaitos. Viitattu 3.3.2017.

<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/17112/Nettityopapereita13.pdf?sequence=1>

Yhteispalvelututkimus.1999. Lapin Yliopisto. Viitattu 15.3.2017.

[http://www.yhteispalvelu.fi/intermin/hankeet/yp/home.nsf/files/Lapin%20tutkimus/\\$file/Lapin%20tutkimus.pdf](http://www.yhteispalvelu.fi/intermin/hankeet/yp/home.nsf/files/Lapin%20tutkimus/$file/Lapin%20tutkimus.pdf)

Tutkimus väestön Internetin käytöstä ja sen useudesta. 2015. Tilastokeskus. Viitattu 3.4.2017.

http://tilastokeskus.fi/til/sutivi/2015/13/sutivi_2015_13_2016-12-14_fi.pdf

Säädökset ja muut virallislähteet:

Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain muuttamisesta. 188.2016. Finlex. Viitattu 14.4.2017.

<http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2016/20160188>

Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain muuttamisesta. 2016. Eduskunta. Viitattu 2.2.2017.

https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/KasittelytiedotValtiopaivaasia/Sivut/HE_188+2016.aspx

Laki julkisen hallinnon asiakaspalveluiden järjestämisestä yhteisissä palveluyksiköissä. 802/1993. Viitattu 20.2.2017.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1993/19930802>

Valtiovarainministeriö 2016. Viitattu 20.2.2017.

http://vm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/yhteispalvelulla-tuetaan-sahkoista-asiointia

Valtiovarainministeriö. 2016. Viitattu 20.2.2017.

<http://vm.fi/digitalisoidaan-julkiset-palvelut>

Sähköiset materiaalit:

Availa, A. 2015. Hausjärven ja Lopen kuntien sekä Riihimäen kaupungin kuntaliitos ei toteudu. Riihimäen Kaupunki. Viitattu 3.3.2017.

<http://www.riihimaki.fi/hausjarven-ja-lopen-kuntien-seka-riihimaen-kaupungin-kuntaliitos-ei-toteudu/>

Filenius, M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus- Menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. Jyväskylä: Docendo. Viitattu 3.4.2017.

<https://www-ellibrary-com.nelli.laurea.fi/reader/9789522911520>

Ilmarinen, V. & Koskela, K. 2015. Digitalisaatio: yritysjohton käsikirja. Helsinki: Talentum. Viitattu 3.4.2017.

<https://www-ellibrary-com.nelli.laurea.fi/reader/9789521426278>

Kauhanen, A., Maliranta, M., Rouvinen, P. & Vihriälä, V. 2015. TYÖN MURROS Riittääkö dynamiikka? Helsinki: Taloustieto Oy. Viitattu 16.2.2017.

https://www.etla.fi/wp-content/uploads/ETLA_B269_Tyon_murros_kansilla_high_res.pdf

Kimes, S. E. & Collier, J.E. 2015. How Customers View Self-service Technologies. Cambridge: MIT Sloan Management Review. Viitattu 3.3.2017.

<http://search.proquest.com.nelli.laurea.fi/central/docview/1719426014/2967DBB30E894B3APQ/39?accountid=12003>

Korhonen, S. 24.3.2017. Viitattu. 17.4.2017.

http://www.tivi.fi/Kaikki_uutiset/kiristysohjelma-leviaa-pyramidihujauksena-hypponen-vaikeaa-olla-vihainen-nain-luoville-kavereille-6635871

Kuntien avainluvut. Karkkila. 2015. Tilastokeskus. Viitattu 14.4.2017.

<http://www.stat.fi/tup/alue/kuntienavainluvut.html#?year=2017&active1=109>

Kuntien avainluvut. Hämeenlinna. 2015. Tilastokeskus. Viitattu. 14.4.2017.

<http://www.stat.fi/tup/alue/kuntienavainluvut.html#?year=2017&active1=224>

Lee, R. & Mason, A. 2011. Population Aging and Generational Economy. UK: Edward Elgar Publishing Limited. Viitattu 3.3.2017.

<http://idl-bnc.idrc.ca/dspace/bitstream/10625/47092/1/IDL-47092.pdf>

Lopen kunta. Henkilöstöraportti 2015. Viitattu 2.2.2017.

http://loppi.fi/wp-content/uploads/sites/9/2015/08/Henkilostoraportti_2015_liitteineen_hyvaksyty_kvalt_06062016_pyk_24.pdf

Lopen kunnan tilinpäätös 2016. Viitattu 10.4.2017.

[http://loppi.fi/palvelut/hallinto-ja-talous/](http://loppi.fi/palvelut/hallinto-ja-talous/talous/)

Lopen kunnan kirjaston aukioloajat. 2016. Viitattu 31.3.2017.

<https://hakemisto.kirjastot.fi/loppen-kirjasto>

Lopen kunta. 2016. Talousarvio 2017. Viitattu 3.3.2017.

http://loppi.fi/wp-content/uploads/sites/9/2015/08/Talousarviokirja_2017_hyvak-syty_kvalt_19122016_pyk_69.pdf

Mäkelä, P. 2017. Lopen kunta. Viitattu 31.3.2017.

<http://loppi.fi/kirjaston-uudet-aukioloajat-3-4-2017-alkaen/>

Okkonen, K. 2013. Viitattu 16.2.2017.

<http://www.iltasanomat.fi/taloussanommat/art-2000001783990.html>

Oleander, S. 2017. Lopen kunta. Viitattu 31.3.2017.

<http://loppi.fi/palvelupiste-rosamunda-siirtyy-paakirjastoon-3-4-2017/>

Prado, E. 2003. The Digital Divide, or the Danger of Exclusion from the Information Society. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Viitattu 27.3.2017.

http://www.mesadiversitat.cat/pfw_files/cma/recerca/quaderns_cac/Q15_EN.pdf#page=4

Ruusuvuori, J. Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino. Viitattu 16.2.2017.

<https://www.elliblibrary-com.nelli.laurea.fi/reader/9789517685023>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. 2.2.2017.

<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/index.html>

Tuorila H. 2006. Viitattu 2.2.2017.

https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/152265/Itsepalvelun_ikaantya_ihme-maa.pdf?sequence=1

Turkki, T. 2009. Suomen digitaalinen tulevaisuus. Taloustieto Oy. Viitattu 2.2.2017.

http://www.eva.fi/wp-content/uploads/files/2573_nykyaikaa_etsimassa.pdf

Yhteispalvelu. 2016. Viitattu 2.2.2017.

<http://www.yhteispalvelu.fi/intermin/hankkeet/yp/home.nsf/pages/0F4F6A03BC6870D5C22571D900310723?opendocument>

Vanhustyön keskusliitto. SeniorSurf. Viitattu 17.4.2017.

<http://www.vtkl.fi/seniorsurf>

Julkaisemattomat lähteet:

Frank, K. 2016. Kunnanjohtajan haastattelu 15.12.2016. Loppi. Lopen kunta.

Kuviot

Kuvio 1: Tutkimuksen kulku	6
Kuvio 2: Tutkimuksen kulku: taustat	7
Kuvio 3 Lopen kunnan asukasluvun kehitys (mukaillen Lopen kunta 2016)	8
Kuvio 4 Lopen väestön ikärakenne 2000-2015 (Lopen kunnan tilinpäätös 2016)	9
Kuvio 5: Tutkimuksen kulku: Tietoperusta.....	12
Kuvio 6: Yhteis palvelupisteen ihanteellinen toimintamalli (mukaillen Sinkkonen 2001, 31)15	
Kuvio 7: Valtiomministeriön arvio yhteis palveluiden käytöstä (mukaillen Valtiovarainministeriö 2016).....	17
Kuvio 8: Digitalisaation tasot (mukaillen Ilmarinen & Koskela 2015)	20
Kuvio 9: Elinvaiheittainen kestävyysvaje Suomessa, Ruotsissa ja Itävallassa. Lee & Mason (2011).....	23
Kuvio 10: Tutkimuksen kulku: Menetelmä	31
Kuvio 11: Tutkimuksen kulku: Tulokset	38
Kuvio 12: Lopen kirjaston ja Rosamundan palveluvalikoiman tehostamisprosessikaavio	45

Taulukot

Taulukko 1	:Asiakkaat taustamuuttujien luokissa verrattuna vuoden 1999 tutkimukseen. (mukaien Kainu 2010)	17
Taulukko 2	:Haastatteluihin osallistuneiden ikäjakauma	37
Taulukko 3	:Haastattelujen kestot	39

Liitteet

Liite 1: Teemahaastattelupohja	53
--------------------------------------	----

Liite 1: Teemahaastattelupohja

1) Profilointi

- a) Nimi
- b) Syntymävuosi
- c) Koulutus
- d) Työpaikka/Koulu

2) Yhteispalvelupiste Rosamunda

a) **Yhteispalvelut** (Yhteispalvelut on 1990-luvulla perustettu julkisen hallinnon palvelukonsepti, jossa esimerkiksi kelan, poliisin tai verottajan palvelut on saatu yhdeltä luukulta. Nykyään lähes kaikki palvelut ovat siirtyneet verkkoon. Esim. Verokortin voi tilata verkossa.)

- Mitä yhteispalveluita käytät?
- Missä käytät yhteispalveluita?
- Onko mielestäsi palveluiden käyttö helppoa? Onko joitain vaikeuksia?

b) **Rosamundan muutto** (Palvelupiste Rosamunda muutti huhtikuun alussa kirjastoon kaupungintalolta)

- Oletko käyttänyt Rosamundan palveluita? Esim. venepaikkojen tai kuntosaliavaimien hankkimiseen?
- Mitä mieltä olet Rosamundan muutosta? Onko muutolla ollut hyviä tai jotain huonoja puolia?
- Onko jotain millä Kirjaston tai Rosamundan toimintaa voisi vielä kehittää?

c) **Palveluiden saatavuus**

- Onko Rosamundan palvelut mielestäsi nyt paremmin saavutettavissa?
- Onko mielestäsi aukioloajat parantuneet kirjastossa palvelupisteen sinne muuttaessa?

3) Digitalisaation kehitys

a) **Itsepalvelu ja asiakaspalvelu**

- Kumpaa palvelukonseptia käyttäisit mieluiten?
- Miksi?

b) **Hyvät ja huonot puolet**

- Mihin ongelmiin mielestäsi itsepalvelukonseptissa törmää, entä asiakaspalvelussa?
- Mitä hyötyjä itsepalvelussa on ja mitä hyötyjä asiakaspalvelussa?

c) **Julkisen hallinnon kärkihankkeena digitalisaatio**

- Mitä ajatuksia herää digitalisaation kehityksestä?
- Mitä vaikutuksia uskot digitalisaation kehityksellä olevan? Päästäänkö säästöihin rakenteiden muutoksilla?