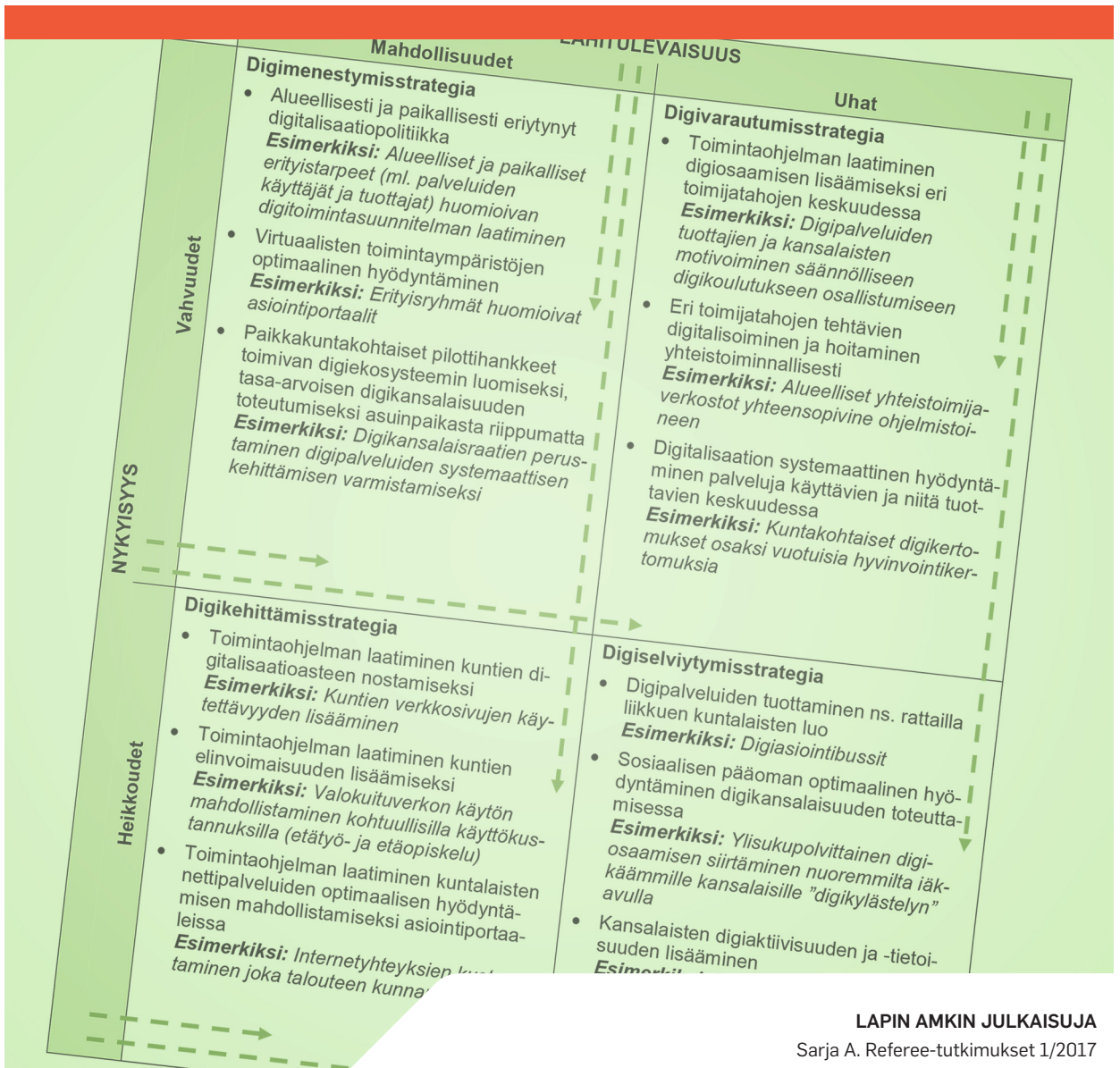


... ajasta ja paikasta riippumatta ...

Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla
–hankkeen loppuraportti



© Lapin ammattikorkeakoulu ja tekijät

Lapin ammattikorkeakoulun julkaisu
Sarja A. Referee-tutkimukset 1/2017

ISBN 978-952-316-190-0 (pdf)
ISSN 2489-2610 (verkkajulkaisu)

Kirjoittajat: Leena Viinamäki, Ville Kivivirta,
Arto Selkälä, Olli Voutilainen, Antti Syvä-
järvi, Asko Suikkanen

Kansikuva: Leena Viinamäki & Janette Mäki-
pörhölä

Lapin ammattikorkeakoulu

Jokiväylä 11 C

96300 Rovaniemi

Puh. 020 798 6000

www.lapinamk.fi/julkaisut



| | |
|---|------------|
| Kuvioluettelo | 4 |
| Karttaluettelo | 6 |
| Taulukkuuettelo | 7 |
| Tapauskuvausluettelo | 9 |
| Liitekarttaluettelo | 10 |
| Liitetaulukkuuettelo | 11 |
| TIIVISTELMÄ | 12 |
| ABSTRACT | 13 |
| KIRJOITTAJAT | 14 |
| SAATTEEKSI | 15 |
| 1 JOHDANTO | 16 |
| 2 DIGIKANSALAISSUUS JA PALVELUIDEN SAAVUTETTAVUUS MAASEUDULLA -TUTKIMUSHANKKEEN TAVOITTEET JA TOTEUTUS | 18 |
| 2.1 Hankkeen tavoitteet | 18 |
| 2.2 Tutkimusasetelma ja aineistot | 21 |
| 2.3 Tutkimusmaakunnat pähkinänkuoressa | 26 |
| 2.4 Hankkeen toteutus | 30 |
| 3 KIRJALLISUUS- JA HANKEKATSAUS DIGITALISAATIESTA | 33 |
| 3.1 Kansallinen ja kansainvälinen tilastokatsaus digitalisaatiosta | 34 |
| 3.2 Tutkimus-, hanke- ja strategiakatsaus | 39 |
| 4 DIGITALISAATIO KANSALAISTEN NÄKÖKULMASTA | 50 |
| 4.1 Internetperustaisen asiointin mahdollistajat | 51 |
| 4.2 Internetperustainen asiointi | 59 |
| 4.3 Internetperustainen viranomaisasiointi | 65 |
| 4.4 Internetperustainen asiointi sujuvan arjen mahdollistajana | 75 |
| 5 DIGITALISAATIO JULKISRAHOITTEISTEN PALVELUJEN TUOTTAJATAHOJEN NÄKÖKULMASTA | 81 |
| 5.1 Internetperustaisen asiointin reunaehdot | 82 |
| 5.2 Internetperustainen asiointi kansalaisen ja organisaation näkökulmasta | 84 |
| 5.3 Internetperustainen asiointi alueellisen elinvoimaisuuden tukijana | 89 |
| 5.4 Internetperustaisen asiointin kehittäminen | 92 |
| 6 DIGIKANSALAISSUUS KAUPUNKI-MAASEUTU -ALUELUOKITUKSEN JA ERI TOIMIJATAHOJEN NÄKÖKULMISTA | 99 |
| 6.1 Digitalisaation arkea kaupunki-maaseutu -alueuokituksella tarkasteltuna | 100 |
| 6.2 Digipalveluiden käyttäjien ja tuottajien näkemysten vertailua digiperustaisesta asiointimahdollisuudesta | 123 |
| 6.3 Digikansalaisuus saamelais- ja 3. sektorin toimijanäkökulmista | 131 |
| 7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA SUOSITUKSET | 134 |
| 7.1 Suositukset internetperustaisen asiointin mahdollistamiseksi harvaan asutulla maaseudulla | 136 |
| 7.2 Vaihtoehtoina digimenestymis-, digikehittämis-, digivarautumis- ja digiselviytymisstrategia | 138 |
| KIRJALLISUUS | 141 |
| LIITTEET | 152 |
| Liite 1. Kansalaiskysely, postikysely | 174 |
| Liite 2. Viranomaiskysely, webropol | 187 |
| Liite 3. Puhelinluettelo siirretty verkkoon | 196 |

Kuvioluettelo

| | | |
|------------------|--|----|
| Kuvio 1. | Kokemus-, näkemys- ja faktatieto digikansalaisuudesta. | 21 |
| Kuvio 2. | Internetperustaisen hyvinvointiasioinnin reunaehdot. | 33 |
| Kuvio 3. | Yhteisen asiakaspalvelun toimintamalli. | 43 |
| Kuvio 4. | Internetkäyttöosaaminen, -esteettömyys, -tasa-arvo ja -INFRASTRUKTUURI internetperustaisen hyvinvointiasioinnin reunaehtoina. | 52 |
| Kuvio 5. | Kansalaisten välimatka (km) vakituisesta asunnosta kotikunnan kuntakeskukseen maakunnittain. Mediaani ja kvartiilit. | 53 |
| Kuvio 6. | Internetperustaisen asiointin mahdollistavat laitteet kotitaloudessa. Kyllä –vastausten % -osuus. | 56 |
| Kuvio 7. | Sähköisen asiointin mahdollistavat internetyhteydet kotitaloudessa. Kyllä –vastausten % -osuus. | 57 |
| Kuvio 8. | Internetyhteyden toimivuus. Keskiarvo. | 58 |
| Kuvio 9. | Internetkäyttöosaaminen, -ESTEETTÖMYYS, -tasa-arvo ja -infrastrukturi internetperustaisen hyvinvointiasioinnin reunaehtoina. | 59 |
| Kuvio 10. | Internetin käyttö asioiden hoitamisessa kuluneen vuoden aikana. Kyllä –vastausten % -osuus. | 60 |
| Kuvio 11. | Internetin käytön useus. Keskiarvo. | 62 |
| Kuvio 12. | Kansalaisten näkemyksiä internetperustaisen asiointin eduista ja reunaehdoista. Keskiarvo. | 63 |
| Kuvio 13. | Kansalaisten näkemyksiä internetperustaisen viranomaisasioinnin ominaisuuksista. Keskiarvo. | 64 |
| Kuvio 14. | InternetKÄYTTÖOSAAMINEN, -esteettömyys, -tasa-arvo ja -infrastrukturi internetperustaisen hyvinvointiasioinnin reunaehtoina. | 65 |
| Kuvio 15. | Internetin käyttäminen viimeisen vuoden aikana viranomaisasioiden hoitamisessa. Kyllä –vastausten % -osuus. | 66 |
| Kuvio 16. | Kelan palveluominaisuuksien merkitys ja toteutuminen oman itsensä kannalta Lapissa. | 68 |
| Kuvio 17. | Kelan palveluominaisuuksien merkitys ja toteutuminen oman itsensä kannalta Pohjanmaalla. | 69 |
| Kuvio 18. | Kelan palveluominaisuuksien merkitys ja toteutuminen oman itsensä kannalta Pohjois-Karjalassa. | 70 |
| Kuvio 19. | TE -toimiston palveluominaisuuksien merkitys ja toteutuminen oman itsensä kannalta Lapissa. | 71 |
| Kuvio 20. | TE -toimiston palveluominaisuuksien merkitys ja toteutuminen oman itsensä kannalta Pohjanmaalla. | 72 |
| Kuvio 21. | TE -toimiston palveluominaisuuksien merkitys ja toteutuminen oman itsensä kannalta Pohjois-Karjalassa. | 73 |
| Kuvio 22. | Internetkäyttöosaaminen, -esteettömyys, -TASA-ARVO ja -infrastrukturi internetperustaisen hyvinvointiasioinnin reunaehtoina. | 75 |

| | | |
|------------------|---|-----|
| Kuvio 23. | Kansalaisten näkemyksiä internetperustaisen asiointin ominaisuuksista ja vaikutuksista. | 77 |
| Kuvio 24. | Vastaajan edustaman organisaation toiminta-alueen internetyhteyksien arviointia internetperustaisen asiointin mahdollistamisen näkökulmasta. | 82 |
| Kuvio 25. | Vastaajan arviointia internetperustaisen asiointin reunaehdoista. | 83 |
| Kuvio 26. | Vastaajan arviointia internetperustaisen asiointin kehittämisestä edustamansa organisaation näkökulmasta. | 84 |
| Kuvio 27. | Vastaajan arviointia internetperustaisen asiointin merkityksestä kansalaisten arjessa. | 86 |
| Kuvio 28. | Internetperustaisten julkisten palveluiden asiointin kehittämisen arviointia. | 88 |
| Kuvio 29. | Toiminta-alueen elinvoimaisuuden tukemista määrittäviä tekijöitä. | 89 |
| Kuvio 30. | Toiminta-alueen alueellisen tasa-arvon toteuttamista määrittäviä tekijöitä. | 90 |
| Kuvio 31. | Toiminta-alueen huono-osaisten kansalaisten hyvinvoinnin kohentamista määrittäviä tekijöitä. | 91 |
| Kuvio 32. | Viranomaisarvio kansalaisryhmien palautteenantoaktiivisuudesta digitalisaatiokysymyksistä. | 93 |
| Kuvio 33. | Yhteiskunnan digitalisoitumisen vaikutuksen arviointia vastaajan edustaman organisaation työpaikkakehitykseen seuraavan viiden vuoden aikana. | 94 |
| Kuvio 34. | Kansalaisten välimatka (km) vakituisesta asunnosta kotikunnan kuntakeskukseen kuntaluokittain. Mediaani ja kvartiilit. | 101 |
| Kuvio 35. | Internetperustaisen asiointin mahdollistavat laitteet kotitaloudessa kuntaluokittain. Kyllä -vastausten % -osuus. | 103 |
| Kuvio 36. | Sähköisen asiointin mahdollistavat internetyhteydet kotitaloudessa kuntaluokittain. Kyllä -vastausten % -osuus. | 104 |
| Kuvio 37. | Internetin käyttö asioiden hoitamisessa kuluneen vuoden aikana kuntaluokittain. Kyllä -vastausten % -osuus. | 105 |
| Kuvio 38. | Internetin käytön useus kuntaluokittain. Keskiarvo. | 106 |
| Kuvio 39. | Internetyhteyden toimivuus kuntaluokittain. Keskiarvo. | 107 |
| Kuvio 40. | Kansalaisten näkemyksiä internetperustaisen asiointin eduista ja reunaehdoista kuntaluokittain. Keskiarvo. | 108 |
| Kuvio 41. | Kansalaisten näkemyksiä internetperustaisen viranomaisasiointin ominaisuuksista kuntaluokittain. Keskiarvo. | 109 |
| Kuvio 42. | Internetin käyttäminen viimeisen vuoden aikana viranomaisasioiden hoitamisessa kuntaluokittain. Kyllä -vastausten % -osuus. | 110 |
| Kuvio 43. | Kelan palveluominaisuuksien merkitys ja toteutuminen oman itsensä kannalta harvaan asutun maaseudun kunnissa. | 113 |

| | | |
|-----------------------|--|-----|
| Kuvio 44. | Kelan palveluominaisuuksien merkitys ja toteutuminen oman itsensä kannalta ydinmaaseudun kunnissa. | 114 |
| Kuvio 45. | Kelan palveluominaisuuksien merkitys ja toteutuminen oman itsensä kannalta kaupungin läheisen maaseudun kunnissa. | 114 |
| Kuvio 46. | Kelan palveluominaisuuksien merkitys ja toteutuminen oman itsensä kannalta kaupunkikunnissa. | 115 |
| Kuvio 47. | TE -toimiston palveluominaisuuksien merkitys ja toteutuminen oman itsensä kannalta harvaan asutun maaseudun kunnissa. | 116 |
| Kuvio 48. | TE -toimiston palveluominaisuuksien merkitys ja toteutuminen oman itsensä kannalta ydinmaaseudun kunnissa. | 117 |
| Kuvio 49. | TE -toimiston palveluominaisuuksien merkitys ja toteutuminen oman itsensä kannalta kaupungin läheisen maaseudun kunnissa. | 117 |
| Kuvio 50. | TE -toimiston palveluominaisuuksien merkitys ja toteutuminen oman itsensä kannalta kaupunkikunnissa. | 118 |
| Kuvio 51. | Kansalaisten näkemyksiä internetperustaisen asiointin ominaisuuksista ja vaikutuksista kuntaluokittain. | 122 |
| Kuvio 52. | Kansalaisten ja viranomaisten näkemyksiä internetperustaisen asiointin eduista ja reunaehdoista. Keskiarvo. | 124 |
| Kuvio 53. | Kansalaisten ja viranomaisten näkemyksiä internetperustaisen asiointin ominaisuuksista ja vaikutuksista. | 126 |
| Karttaluettelo | | |
| Kartta 1. | Kunnat kaupunki–maaseutu -alueluokituksen mukaisiin kuntaluokkiin jaettuna (Helminen ym. 2014; YMPARISTO.fi). 1.1.2017 mukainen kuntajako. | 27 |

Taulukkoluetelo

| | | |
|---------------------|--|-----|
| Taulukko 1. | Tutkimuksen aineistokartta. | 23 |
| Taulukko 2. | Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla -hankkeen hallinnointi ja toteuttajat. | 31 |
| Taulukko 3. | Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla -hankkeesta tiedottaminen. | 32 |
| Taulukko 4. | Internetin käyttöä (%-osuus väestöstä) eräissä EU-maissa arjen asiointinnissa vuonna 2015. | 35 |
| Taulukko 5. | Digitaalitalouden ja -yhteiskunnan indeksi (DESI) 2016. | 36 |
| Taulukko 6. | Internetin käyttö (%-osuus väestöstä) Suomessa viranomais- ja yksityisasiointinnissa iän, sukupuolen, työmarkkinastatuksen, koulutustason ja asuinalueen kaupunkimaisuuden mukaan vuonna 2015. | 38 |
| Taulukko 7. | Otteita digikansalaisuudesta retoriikan ja reaali maailman kuvaamana. | 40 |
| Taulukko 8. | Pääasiallinen kulkuväline kuntakeskuksessa asioitaessa. | 54 |
| Taulukko 9. | Vastaajien kokemus omasta internetin käyttöosaamisestaan sekä tuen lähde internetin käytölle. | 54 |
| Taulukko 10. | Eri palveluntarjoajien toimipisteiden ja internetpalveluiden asiointikerrat 30 vuorokauden sekä 12 kuukauden aikana. Mediaanit sekä toimipisteasiointin ja internetasiointin välinen riippuvuus. | 67 |
| Taulukko 11. | Internetasiointi vaihtoehtona perinteisille asiointitavoille. | 74 |
| Taulukko 12. | Julkisten palveluiden internetasiointi. | 76 |
| Taulukko 13. | Viranomaisten mainitsemia uhkia digitalisaation etenemiseen liittyen. | 94 |
| Taulukko 14. | Viranomaisten digitalisaatioon liittyvien uhkien tiedostaminen. | 95 |
| Taulukko 15. | Digitalisaation pääasiallisia haasteita viranomaistoiminnassa. | 96 |
| Taulukko 16. | Julkisen sektorin mahdollisuudet vastata edellä mainitsemiinne digitalisaation haasteisiin nykyisessä tilanteessa. | 97 |
| Taulukko 17. | Kehittämistarpeita vastaajan organisaatiossa digitalisaation haasteisiin vastaamiseksi seuraavien 10 vuoden aikana. | 98 |
| Taulukko 18. | Pääasiallinen kulkuväline kuntakeskuksessa asioitaessa kuntaluokittain. | 100 |
| Taulukko 19. | Vastaajien kokemus omasta internetin käyttöosaamisestaan sekä tuen lähde internetin käytölle kuntaluokittain. | 102 |
| Taulukko 20. | Eri palveluntarjoajien toimipisteiden ja internetpalveluiden asiointikerrat 30 vuorokauden sekä 12 kuukauden aikana. Mediaanit sekä toimipisteasiointin ja internetasiointin välinen riippuvuus kuntaluokittain. | 112 |
| Taulukko 21. | Internetasiointi vaihtoehtona perinteisille asiointitavoille kuntaluokittain. | 120 |

| | | |
|---------------------|---|-----|
| Taulukko 22. | Kansalaisten ja viranomaisten näkemys internetyhteyksien toimintavarmuudesta ja nopeudesta. | 127 |
| Taulukko 23. | Kansalaisten ja viranomaisten arvioita internetperustaisen asiointin eduista. | 128 |
| Taulukko 24. | Kansalaisten ja viranomaisten arvioita internetperustaisen asiointin vaikeudesta. | 129 |
| Taulukko 25. | Kansalaisten ja viranomaisten ehdotuksia internetperustaisen asiointin kehittämiseksi. | 130 |
| Taulukko 26. | Strategisia vaihtoehtoja alueellisen digitalisaatiopolitiikan toteuttamiseksi. | 139 |

Tapauskuvausluettelo

| | | |
|-------------------------|--|----|
| Tapauskuvaus 1. | Kansalaiskyselyyn vastaaja 343 Pohjois-Karjalasta. | 55 |
| Tapauskuvaus 2. | Kansalaiskyselyyn vastaaja 397 Pohjanmaalta. | 56 |
| Tapauskuvaus 3. | Kansalaiskyselyyn vastaaja 128 Lapista. | 58 |
| Tapauskuvaus 4. | Kansalaiskyselyyn vastaaja 382 Pohjanmaalta. | 61 |
| Tapauskuvaus 5. | Kansalaiskyselyyn vastaaja 41 Lapista. | 62 |
| Tapauskuvaus 6. | Kansalaiskyselyyn vastaaja 113 Pohjanmaalta. | 62 |
| Tapauskuvaus 7. | Kansalaiskyselyyn vastaaja 147 Pohjois-Karjalasta. | 64 |
| Tapauskuvaus 8. | Kansalaiskyselyyn vastaaja 777 Pohjanmaalta. | 65 |
| Tapauskuvaus 9. | Kansalaiskyselyyn vastaaja 342 Pohjois-Karjalasta. | 68 |
| Tapauskuvaus 10. | Kansalaiskyselyyn vastaaja 468 Lapista. | 74 |
| Tapauskuvaus 11. | Kansalaiskyselyyn vastaaja 1019 Lapista. | 78 |
| Tapauskuvaus 12. | Kansalaiskyselyyn vastaaja 401 Pohjois-Karjalasta. | 78 |

Liitekarttaluettelo

| | | |
|-----------------------|---|-----|
| Liitekartta 1. | Laajakaistahankkeet suhteessa suomalaiseen kaupunki- maaseutu -alueluokitukseen. | 159 |
| Liitekartta 2. | 100 megan kiinteän laajakaistan ja valokuitulaajakaistan maakuntakohtainen tarjonta 2015. Lähde: Nopean laajakaistan tarjonta Suomessa. | 160 |

Liitetaulukkoluetelo

| | | |
|--------------------------|--|-----|
| Liitetaulukko 1. | Kyselyaineiston edustavuus kunnan väestön mukaan, Lapin maakunta. | 152 |
| Liitetaulukko 2. | Kyselyaineiston edustavuus kunnan väestön mukaan, Pohjanmaan maakunta. | 152 |
| Liitetaulukko 3. | Kyselyaineiston edustavuus kunnan väestön mukaan, Pohjois-Karjalan maakunta. | 153 |
| Liitetaulukko 4. | Lapin, Pohjanmaan ja Pohjois-Karjalan maakuntien kyselyaineiston edustavuus iän mukaan. | 154 |
| Liitetaulukko 5. | Kyselyaineiston edustavuus Pohjanmaan osa-aineiston yhdistetyissä ositteissa. | 155 |
| Liitetaulukko 6. | Digikansalaiskyselyn vastaajaprofiili. | 156 |
| Liitetaulukko 7. | Julkisrahoitteisten palveluiden tuottajataholle tehdyn kyselyn vastaajaprofiili. | 157 |
| Liitetaulukko 8. | Digikansalaiskyselyn vastaajaprofiili kuntaluokan mukaan. | 158 |
| Liitetaulukko 9. | Liitetaulukoiden 10.–16. tilastojen lähde-erittely ja tilastokuvaus. | 161 |
| Liitetaulukko 10. | Lapin, Pohjois-Karjalan ja Pohjanmaan maakuntien alkutuotannon, jalostuksen ja palvelujen työpaikat, (%) 2014. | 163 |
| Liitetaulukko 11. | Lapin maakunta kunnittain alue- ja väkilukuindikaattorien mukaan vuonna 2015. | 164 |
| Liitetaulukko 12. | Lapin maakunta kunnittain väestön sosiaalista asuinympäristöä kuvaavilla indikaattoreilla vuonna 2015. | 165 |
| Liitetaulukko 13. | Pohjanmaan maakunta kunnittain alue- ja väkilukuindikaattorien mukaan vuonna 2015. | 166 |
| Liitetaulukko 14. | Pohjanmaan maakunta kunnittain väestön sosiaalista asuinympäristöä kuvaavilla indikaattoreilla vuonna 2015. | 167 |
| Liitetaulukko 15. | Pohjois-Karjalan maakunta kunnittain alue- ja väkilukuindikaattorien mukaan vuonna 2015. | 168 |
| Liitetaulukko 16. | Pohjois-Karjalan maakunta kunnittain väestön sosiaalista asuinympäristöä kuvaavilla indikaattoreilla vuonna 2015. | 169 |
| Liitetaulukko 17. | Internetin käyttöintensiteetti päivittäin tai satunnaisesti (harvemmin kuin kerran viikossa tai ei koskaan) maakuntaluokituksen perusteella (% vastanneista, riviprosentit). | 170 |
| Liitetaulukko 18. | Internetin käyttöintensiteetti päivittäin tai satunnaisesti (harvemmin kuin kerran viikossa tai ei koskaan) kaupunki- maaseutu- kuntaluokituksen perusteella (% vastanneista). | 172 |

TIIVISTELMÄ

Tausta: Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla -tutkimushankkeessa on tutkittu verkkoasioinnin (ml. internet ja mobiili) rajoja ja mahdollisuuksia saavutettavuuden näkökulmasta. Tar kastelun keskiössä ovat verkkopalveluiden helppokäyttöisyys, käyttönopeus ja palvelutarpeeseen vastaaminen kansalaisryhmittäisen ja alueellisen tasavertaisuuden näkökulmista erityisesti harvaan asutulla maaseudulla asuvan väestön keskuudessa. Hankkeessa on selvitetty palveluiden käyttäjien ja palveluiden tuottajien käsityksiä verkkoasioinnin käyttöintensiiteettiä ohjaavista tekijöistä.

Tavoite: Hankkeen päätavoitteena on selvittää verkkopalveluiden käytön vahvuuksia ja heikkouksia (*nykytilanne*) sekä mahdollisuuksia ja uhkatekijöitä (*lähitulevaisuus*) etenkin harvaan asutulla maaseudulla. Aihetta lähestytään palveluiden käyttäjänäkökulmasta (*kansalaiset*) ja tuottajanäkökulmasta (*viranomaiset*). Päätavoitteen tarkentavat tutkimuskysymykset liittyvät verkkoasioinnin ja -palveluiden saavutettavuuteen ja alueelliseen tasa-arvoon, käytettävyyteen, toimivuuteen ja toimintavarmuuteen sekä käyttäjäprofiiliin.

Tutkimusasetelma: Tutkimusaineistot muodostuvat Lapin, Pohjanmaan ja Pohjois-Karjalan maakunnissa toteutetuista kansalais- ja viranomaiskyselyistä tilastodatan lisäksi. Kansalaiskyselyssä ei ollut mukana asukkaita maakuntien keskuskaungeista Rovaniemeltä (Lappi), Vaasasta (Pohjanmaa) eikä Joensuusta (Pohjois-Karjala). Tutkimushankkeessa toteutuu 3-osainen kuiluanalyysi, mikä mahdollistaa digipalveluja käyttävien kansalaisten ja niitä tuottavien julkisrahoitteisten palvelujen tuottajatahojen näkemysten vertailun digikansalaisuuden muotoutumisen reunaehdoista. Lisäksi hankkeen yhteydessä toteutettiin alueellisia työpajoja sekä hanketta tukevia haastatteluja järjestösektorin toimijoille ja saamelaisalueen avaininformanteille.

Tulokset: Kansalaiskyselyn tulosten mukaan sujuva internetperustainen asiointikokemus on ensiarvoisen tärkeää, kun kansalaiset arvioivat internetperustaisen asiointin valintaa suhteessa henkilökohtaisiin asiointikanaviin eli käyntiasiointiin ja puhelinasiointiin. Kansalaiskyselyyn vastanneet haluavat pitää internetasioinnin rinnalla perinteiset palvelut sekä niiden toimivuuden että luotettavuuden takia. Kansalaisille internetperustainen asiointi ei näyttäydä ainoastaan niiden osuuden määrällisenä lisäämisenä, vaan myös palvelumuotojen kehittämisenä ja rinnakkaisena olemassaolona. Hankkeessa hyödynnetyn paikkatietopohjaisen, kuntatasolle yleistetyn kaupunki-maaseutu -aluoluokituksen näkökulmasta kaupunkikuntien ja kaupungin läheisten maaseutukuntien asukkailla näyttäisi olevan ainakin jossain määrin paremmat valmiudet ja edellytykset digitalisaation hyödyntämiseen kuin kaupunkikunnista syrjäisempien maaseutukuntien asukkailla. Kansalaisten ja julkisrahoitteisten palveluiden tuottajat olivat varsin samaa mieltä internetperustaisten asiointin eduista ja reunaehdoista. Tärkeimpinä digiasioinnin reunaehtoina pidettiin internetliittymän toimintavarmuutta ilman teknisiä ongelmia ja helppokäyttöisyyttä ja tärkeimpänä etuna asiointin ajasta ja paikasta riippumattomuutta. Lisäksi niin kansalaiset kuin viranomaiset pitivät digiasiointia ainakin jossain määrin hyvänä vaihtoehtona viranomaiskäynnille. Infrastruktuuri ei kuitenkaan palveluiden tuottajien näkökulmasta mahdollista digipalveluiden täysimääräistä hyödyntämistä Pohjois-Karjalan ja Lapin harvaan asutuilla alueilla, kansalaisten eriarvoisuus koettiin ongelmaksi ja tietohallinnon kykyä ratkaista kohdattuja ongelmia pidettiin varsinkin Lapissa riittämättöminä. Maakuntien viranomaiset pitivät digitalisaatiota Suomessa liian tuottajavetoisena, eikä hallinnon vanhoja toimintamalleja ole digitalisaatiosta maakunnissa vastaavien viranomaisten mukaan kyetty tarpeeksi uudistamaan digitalisaatiota tukemaan. Kansalaisten ehdotuksissa internetperustaisten asiointin kehittämiseksi korostui sivustojen muuttaminen helppokäyttöisemmiksi ja käytettävämmiksi sekä palautepalvelun kehittäminen esimerkiksi chat-palveluiden käyttöönoton muodossa. Viranomaisten ehdotuksissa taas korostui vahvasti, että valtion tulisi ottaa selkeä rooli internetperustaisten palvelujen kehittämisessä. Tähän liittyy sekä toimivien tietoliikenneyhteyksien takaaminen koko maahan että yhtenäiset eri palveluntuottajien tarjoamat palvelut.

Johtopäätökset: Digitalisaatio lisää alueiden elinvoimaisuutta ja kansalaisten elämisen mahdollisuuksia myös harvaan asutulla maaseudulla, jos digitalisaation mahdollisuudet otetaan optimaalisesti hyötykäyttöön niin palveluja tuottavien tahojen kuin palveluja käyttävien kansalaistenkin keskuudessa. Ennakoiva, alueiden tilanneanalyysiin perustuva resurssointi digitalisaation mahdollistamaan perusinfraan luo positiivisen kehityssuunnan maamme eri alueilla asuville kansalaisille ja toimijatahoille.

Avainsanat: Digitalisaatio; Digikansalainen; Maaseutu; Saavutettavuus; Verkkopalvelut

ABSTRACT

Regardless of time and place. Final report of the Digital citizenship and acceptability of the services in the rural areas project

Background: Digital citizenship and acceptability of the services in the rural areas project studied the limits and possibilities of e-services especially from the perspective of accessibility, analyzing the transformations related to digitalisation from the perspective of citizens and public service production. The project focused on the aspects influencing user characteristics in the rural areas. User-friendliness, equality, technological infrastructure and the e-service needs were analysed by comparing the views of the population and the views of the service providers responsible for managing public funded e-services. The project has been funded by the Finnish Ministry of Agriculture and Forestry.

Objective: The objective of the project was to investigate the current and possible future strengths and weaknesses of e-service utilization from the perspective of both the users of the e-services (citizens) and the producers of public services especially in the remote rural areas from the perspective of citizens and public service production. Additional research questions focused on especially on welfare services by utilizing the knowledge of the experts by experience to develop e-services and in selected areas specified in the project goals.

Research design: The digital citizenship and the accessibility of services in the rural areas project has utilized available statistical data and produced empirical material by conducting a large-scale survey questionnaire (n 1063) for citizens in the regions of Lapland, Ostrobothnia and North Karelia, excluding the regional capitals. A web-based questionnaire was also conducted among the public sector professionals responsible for e-services that mapped their views regarding e-services and their development ideas. These views were compared and analysed using three-phased gap analysis, allowing to compare the views of public service professionals and citizens as customers and e-service users. Additional workshops based on initial results were also organized and additional interviews among the Sami people and third sector conducted.

Results: According to the analysis of the survey, the user experience is essential when the citizens evaluate different services. Citizens in the rural areas want to have other than e-services because of quality issues. Citizens view that multiple service channels should co-exist and they want to take part in the service development. The citizens in the rural municipalities close to urban areas seemed to have somewhat better possibilities to utilize digitalization compared with the population in the sparsely populated rural municipalities. The citizens and the producers of public e-services had quite similar views regarding the benefits of e-services. The producers of public e-services considered the independence of time and place as the main benefits of e-services, while the capacity of information management to solve the problems was viewed to be limited especially in Lapland. Network infrastructure was the best in Ostrobothnia and worst in North Karelia according to both the citizens and public e-service providers, with variance especially in the sparsely populated rural areas where the inequality of citizens was viewed as a problem. However, citizens on North Karelia viewed that the e-services matched their service needs compared with the citizens of Ostrobothnia, while the latter group wanted to influence more how e-services are designed. Public service producers considered the logic of e-service production too producer-led and echoed the incapacity to renew the old administrative practices to support digitalization, while the citizens stressed the importance of user friendliness.

Conclusions: Digitalisation was viewed to increase the vitality of regions by offering possibilities also for the citizens in the sparsely populated rural areas, especially if the possibilities offered by digitalization are utilized both by the public service producers and citizens. Proactive investments to the basic infrastructure of digitalization in the rural regions and re-evaluation of the role of citizens is required to harness the future possibilities of digital citizenship in productive e-service delivery.

Keywords: Accessibility; Digitalization; Digital citizenship; Electronic services; Rural areas

KIRJOITTAJAT

Antti Syväjärvi

FT, HTT, professori, hallintotiede, Lapin yliopisto, Rovaniemi

Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla -hankkeen akateeminen johtaja

Ville Kivivirta

HTT, tutkijatohtori, hallintotiede, Lapin yliopisto, Rovaniemi

Arto Selkälä

YTT, tutkijatohtori/tilastotieteen lehtori, Lapin yliopisto, Rovaniemi

Asko Suikkanen

YTT, emeritusprofessori, sosiologia, Lapin yliopisto, Rovaniemi

Leena Viinamäki

YTT, yliopettaja, sosiaalialan koulutus, Lapin ammattikorkeakoulu, Kemin kampus

Olli Voutilainen

FT, KTM, tutkimuspäällikkö, Vaasan yliopisto, Levón-instituutti, Vaasa

SAATTEEKSI

Tämä julkaisu on tutkimus maaseudun digitalisoitumisen mahdollisuuksista ja rajoituksista. Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla -hanketta on rahoittanut maa- ja metsätalousministeriö.

Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla -hankkeessa tutkitaan verkkoasioinnin (ml. internet ja mobiili) rajoja ja mahdollisuuksia erityisesti saavutettavuuden näkökulmasta. Tarkastelun keskiössä on verkkopalveluiden käytettävyys ja toimivuus harvaan asutun maaseudun väestön keskuudessa. Hankkeessa selvitetään sekä palveluiden käyttäjien että palveluiden tuottajien kokemuksia ja käsityksiä verkkoasioinnista. Näiden kokemusten esiin saaminen on olennaista kehitettäessä verkkoasioinnin uusia palvelusisältöjä. Pyrimme tunnistamaan, mitä muutoksia digitalisaatio voi tuoda niin asiakkaiden (kansalaisten) kuin erityisesti viranomaisten rooleihin palvelutoimijoina. Tarkastelemme aihetta kansalaisryhmittäisen ja alueellisen tasavertaisuuden näkökulmista selvittäen sekä palveluiden käyttäjien että palveluiden tuottajien käsityksiä verkkoasioinnin käyttöintensiiviteettiin vaikuttavista tekijöistä.

Kiitämme erityisesti kansalais- ja viranomaiskyselyin vastanneita sekä järjestämiimme maakuntatyöpajoihin osallistuneita. Kiitämme myös hankkeen ohjausryhmän jäseniä *Ritva Kauhasta, Jari Lindhiä, Kimmo Riusalaa, Esa Huurreoksaa, Ilkka Luotoa* ja rahoittajan esittämänä hankkeen valvojana toiminutta *Tarja Lukkaria*. Sekä kansalais- että viranomaiskyselylomakkeiden työstämistä on kommentoinut Vaasan yliopiston Levón-instituutin projektipäällikkö *Heli Siirilä*, jolle kiitoksemme pyyteettömästä kommentoinnista. Kiitämme hankkeemme tutkimusassistenttina toiminutta *Jaana Ilmastia* kyselyiden toteuttamisvaiheen työpanoksesta. Lapin yliopistossa toteutettavan SÁRA-hankkeen tutkija *Elsa Laiti-Hedemäelle* kiitoksemme saamelasteemaan saamastamme asiantuntija-avusta. Kiitos kuuluu myös *Hanne Lapille ja Marko Pihavainiolle*, jota tekevät Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla -hankkeen teemasta sosionomi (ylempi AMK) -tutkintoon liittyvät opinnäytetyönsä.

Rovaniemellä, Kemissä, Tampereella ja Vaasassa Kesäajan päättymispäivänä 2017

Antti Syväjärvi

Ville Kivivirta

Arto Selkälä

Asko Suikkanen

Leena Viinamäki

Olli Voutilainen

1 JOHDANTO

Tämä on Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla -tutkimushankkeen loppuraportti. Hankkeessa on tutkittu verkkoasioinnin (*ml. internet ja mobiili*) rajoja ja mahdollisuuksia erityisesti saavutettavuuden näkökulmasta. Arkikielessä termejä digitointi ja digitalisaatio käytetään sekaisin, mutta tarkemmin ottaen digitalisaatiota terminä ryhdyttiin käyttämään 1970-luvulla viittaamaan yleisesti siihen prosessiin, jossa eri elämäntilanteita organisoidaan ja integroidaan digitaalisiin ICT-infrastruktuureihin. Informaatioyhteiskuntakehitystä ja sittemmin digitalisaatiota on tutkittu ja visioitu yhä intensiivisemmin ja monitieteisemmin (esim. Rauhala-Hayes, Topo & Salminen 1998; Rantanen 2005). On jopa sanottu, että digitalisaatiosta on tullut nykyajan yhteiskuntien muutoksen merkittävin piirre. Viime aikoina digitalisaation vaikutusta ja sähköistä hallintoa on tutkittu erityisesti innovatiivisina pidetyissä kaupunkiympäristöissä, jättäen kuitenkin erityisesti pohjoisten maaseutualueiden tarpeet ja kehittämismahdollisuudet vähemmälle huomiolle (vrt. Syväjärvi ym. 2015). Tässä hankkeessa tarkastelemme aihetta maaseudun kehittämisen näkökulmasta. Julkaisumme on digitalisaation toteutumisesta maaseudulla kartoitettava poikkileikkaustutkimus, joka päättyy useisiin käyttäjä- ja tuottajalähtöisiin kehittämissuosituksiin. Valitsemallaan tutkimustulosten raportointitavalla tutkijaryhmä tavoittelee käyttäjälähtöisyyttä ja hyödynnettävyyttä erilaisiin kehittämistyön käyttötarkoituksiin.

Olemme selvittäneet hankkeessa, mitkä ovat sekä palveluiden käyttäjänäkökulmasta (*kansalaiset*) että tuottajanäkökulmasta (*viranomaiset*) verkkoasioinnin ja verkkopalveluiden käytön vahvuudet ja heikkoudet (*nykytilanne*) sekä mahdollisuudet ja uhkatekijät (*lähitulevaisuus*) etenkin harvaan asutulla maaseudulla. Olemme selvittäneet myös digitalisaation arkea Lapin, Pohjanmaan ja Pohjois-Karjalan maakunnissa asuvien ja erilaisia kansalaisryhmiä edustavien kansalaisten *käyttäjänäkökulmasta* sekä viranomaisten ja muiden hyvinvointipalveluja tuottavien tahojen *tuottajanäkökulmasta* hyödyntäen molempien em. intressitahojen kokemusasiantuntijuutta kehitettäessä verkkoasiointia. Tarkastelumme keskiössä ovat olleet väestöryhmittäisen ja alueittaisen verkkoperustaisen asioinnin käytettävyyden, saavutettavuuden ja alueellisen tasa-arvon kysymykset.

Olemme tiedustelleet toteuttamissamme kyselyissä ja työpajoissa sekä viranomaisten että kansalaisten näkemyksiä digitalisaatioon liittyvistä politiikkateemoista. Vaikka viranomaisten näkemykset erityisesti Sipilän hallituksen tavoittelemalla ns. digiloikan mahdollisuuksista olivat ainakin kyselyyn vastatessa varsin toiveikkaita, paljastui aineistoamme analysoitaessa ja tulkitessa myös verkkoasioinnin käyttöä hidastavia tekijöitä, jotka asettavat haasteita digitalisaatioon liittyvien tavoitteiden toteutumiselle. Tässä hankkeessa olemme käyttäneet em. haasteista termiä *digikuilu* ja avaamme tässä raportissa haasteita tarkemmin. Yleisenä johdantona voidaan sanoa, että erityisesti harvaan asutulla maaseudulla puutteet digitalisaation liittyvässä infrastruktuurissa eivät mahdollista kansalaisten yhdenvertaisuutta digipalveluiden hyödyntämisessä. Silti digipalveluiden toimivuus tulostemme mukaan ei juuri vaikuta kansalaisten päätöksiin asuinpaikkakunnan valinnassa. Myös kansalaisten sosioekonominen asema sekä osaamisvajeet digitaaliteknologian käytössä ovat merkittäviä tekijöitä tarkasteltaessa digitaalisten palveluiden saavutettavuutta.

Digitalisaatio muuttaa myös toimijuutta. Länsimaissa tapahtunut muuttoliike maalta kaupunkiin ja siirtymä teollisuusyhteiskunnasta palveluyhteiskuntaan ovat korostaneet kaupunkien

roolia digitalisaation vetureina. Kaikki ihmiset eivät kuitenkaan edelleenkään asu kaupungeissa, eikä heidän kansalaisuutensa digitalisaation myötä muodostu samalla tavoin kuin kaupungeissa asuvilla. On perusteltua kysyä, miten digitalisaatio lopulta haastaa perinteiset käsityksemme kansalaisten arkielämän mahdollisuuksista maaseudulla. Millaiseksi julkisen sektorin rooli maaseudulla muodostuu ja mitä tapahtuu digitalisaatiokehityksestä syystä tai toisesta syrjäytyneille tai ulos jättäytyneille kansalaisille? Digikansalaisten huomioimisen lisäksi myös verkostomaisen hallinnon kehittämiseen ja kolmannen sektorin digirooliin tulee kiinnittää huomiota. Mielestämme on olennaisen tärkeää selvittää, miten kansalaisten (asiakkaiden) ja viranomaisten keskinäiset roolit ovat muuttumassa internetperustaisen asiainnoinnin yhteydessä erityisesti maaseudulla.

Hankkeemme aikana tutkijaryhmän kriittisyys itse digitalisaatiota käsitteleviä hankkeita kohtaan lisääntyi, sillä tarkastelemiemme aikaisempien kehittämis- ja tutkimushankkeiden tulokset eivät olleet jääneet kovin pysyviksi. Voidaan kysyä, onko hanketoiminta itsessään lopulta kovin toimiva tapa digitalisaation edistämiseen. Tutkimustuloksemme antavat viitteitä siihen, että digitalisaation aiheuttama muutos maaseudulla on vasta alussa. Suomessa on pitkään keskitytty teknisiin infrastruktuureihin ja hallinnon rakenteisiin liittyviin kysymyksiin. Lisäksi digitalisaatiolla on viime aikoina pyritty erityisesti tuottavuuden parantamiseen ja kustannussäästöihin. Hankkeen tulosten perusteella on tärkeää kyetä nykyistä tarkemmin paikallistamaan maaseudun sähköisten palveluiden tuottamisen kehittämiskohteita sekä arvioimaan sähköisten palveluiden organisoimisen vaatimuksia johtamishaasteiden ja sähköisten palveluiden infrastruktuurin kehittämiseksi. Sähköisten palveluiden tuottamisessa pyritään tulevaisuudessa entistä enemmän palveluiden yhteistuotantoon ja vuorovaikutteisuuteen, mikä edellyttää tietoa sekä palveluiden käyttäjien että palveluiden tarjoajien näkökulmista.

Julkaisun Johdannossa kuvaamme Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla -tutkimushankkeen kontekstin. 2. luvussa kuvaamme tutkimusasetelman ja esittelemme tutkimusmaakunnat. 3. lukuun olemme laatineet tilasto-, tutkimus-, hanke- ja strategiakatsaukset. 4. luvussa analysoimme kansalaiskyselyä yhteiskuntapoliittisesta näkökulmasta. 5. luvussa analysoimme julkisrahoitteisille palveluiden tuottajatahoille toteutettua kyselyä hallintotieteellisestä näkökulmasta. 6. luvussa analysoimme digikansalaisuutta erityisesti kaupunki-maaseutu -kuntaluokituksella. 7. luvussa esitämme johtopäätökset ja suositukset.

2 DIGIKANSALAIKUUS JA PALVELUIDEN SAAVUTETTAVUUS MAA-SEUDULLA -TUTKIMUSHANKKEEN TAVOITTEET JA TOTEUTUS

Hankkeessa oli tutkimuskohteena kolmen Suomen maakunnan (*Lappi, Pohjanmaa ja Pohjois-Karjala*) verkkoasioinnin käytettävyys ja toimivuus digikansalaisuuden ja palveluiden saavutettavuuden näkökulmasta. Tutkimushanketta toteuttivat kolmen eri korkeakoulun (*Lapin ja Vaasan yliopistot sekä Lapin ammattikorkeakoulu*) toimijat. Samaan aikaan hankkeen kanssa on ollut käynnissä myös muita digitalisaatioon liittyviä paikallisia ja valtakunnallisia aloitteita. Digitalisaatiota käsitellään varsin paljon myös julkisessa keskustelussa, joista viimeisimpänä on julkisuudessa virinnyt keskustelu erilaisten laajakaistatekniikoiden (mobiililaajakaista vs. valokuituverkkoliittymä) mahdollistamista etäpalveluista myös syrjäseudulla asuville kansalaisille (esim. Nopeat nettiyhteydet leviävät hitaasti ... 2016; Sote- ja maakuntauudistuksen digimuu-tosohjelma 2017). Vaikka digitalisaatio ei ole uusi asia, siihen liittyvä tematiikka on vasta vähitellen arkipäiväistynyt ja siirtynyt osin teknis-taloudellisista kysymyksistä koskemaan myös yhteiskunnan eri elämänaloja ja kansalaisten arkea.

Tutkimuksen kontekstiin oman vivahteensa tuovat maan hallituksen digitalisaatiotavoitteet sekä julkisen sektorin reformit kuten sote-uudistus ja maakuntauudistus. Tässä hankkeessa saavutettavuutta tarkastellaan sosioteknisenä ja yhteiskuntatieteellisenä kysymyksenä, jonka erityispiirteet kytkeytyvät eri alueiden digitalisaatiokehityksen ominaispiirteisiin ja niiden väestön tapoihin käyttää digitaalisia palveluita. Esimerkiksi Lappi, Pohjanmaa ja Pohjois-Karjala muodostavat pinta-alaltaan noin Kreikan valtion kokoisen alueen, jossa elää eri tilanteessa digitalisaation suhteen olevaa väestöä ja maakuntien julkisen sektorin toimijat ovat hyödyntäneet digitalisaation mahdollisuuksia vaihtelevasti. On lisäksi tähdennettävä, etteivät digitalisaatiota käsittelevät kysymykset myöskään rajoitu pelkästään yhdelle elämänalalle tai yhden ministeriön toimialoille. Tämän vuoksi myös aiheen tutkimuksessa tarvitaan monitieteellistä otetta.

Olemme lähteneet hankkeessa tuomaan eri toimijoita yhteen korostamalla erityisesti digitalisaatiokysymyksiä pohjoisilla alueilla ja rajamaakunnissa. Kolmen eri korkeakoulun monitieteellisessä tutkijaryhmässä taas ovat painottuneet yhteiskuntatieteellinen osaaminen, joten olemme painottaneet erityisesti yhteiskuntatieteellistä näkökulmaa digitalisaatioon. Erityisesti pohjoisilla alueilla ja rajamaakunnissa aikaisempi yhteiskuntatieteellinen tutkimus digitalisaatiosta on ollut varsin vähäistä.

2.1 Hankkeen tavoitteet

Seuraavaksi kuvaamme tarkemmin hankkeen tavoitteita. Tässä hankkeessa olemme tunnistanee, mitä muutoksia digitalisaatio voi tuoda niin asiakkaiden (kansalaisten) kuin erityisesti viranomaisten rooleihin. Tarkastelemme aihetta kansalaisryhmittäisen ja alueellisen tasavertaisuuden näkökulmista selvittäen sekä palveluiden käyttäjien että palveluiden tuottajien käsitteitä verkkoasioinnin käyttöintensiiviteettiin vaikuttavista tekijöistä. Niin palveluiden käyttäjien kuin palveluiden tuottajien ottaminen mukaan tarkasteluun on olennaista kehitettäessä verkkoasioinnin uusia palvelusisältöjä.

Keskeistä hankkeessa on saavutettavuuden käsite, sillä lähestymme verkkoasioinnin (ml. internet ja mobiili) rajoja ja mahdollisuuksia erityisesti saavutettavuuden näkökulmasta. Aihe on

relevantti ja ajankohtainen, sillä Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (2016/2102) julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta tuli voimaan hankkeen aikana 22.12.2016. Direktiivissä säädetään julkisen hallinnon verkkopalveluiden saavuttavuudelle asetettavista vaatimuksista sekä saavutettavuuden toteutumisen valvonnan keinoista tavoitteena taata ihmisten yhdenvertaisuus digitaalisessa yhteiskunnassa.

Erityisesti harvaan asutulla maaseudulla saavutettavuudella on konkreettinen vaikutus digitaaliin fyysisiin infrastruktuureihin tai pikemminkin niiden puutteeseen eri alueilla ja niihin liittyvä ulottuvuutensa, eikä saavutettavuus ja sen ongelmat näyttäyty eri toimijoille samalla tavalla varsinkaan maan eri alueilla. Eri toimijoiden erilainen ymmärrys saavutettavuudesta saattaa myös syventää digitalisaatioon liittyviä kuiluja ja vaikuttaa alueelliseen elinvoimaisuuteen. Esimerkiksi eri kansalaisryhmille saavutettavuus näyttäytyy eri tavoin ja eri kansalaisryhmät painottavat saavutettavuudesta eri asioita, kuten hankkeemme tulosten perusteella voidaan todeta. Saavutettavuus on yhteiskuntapoliittisesti tärkeä kysymys, sillä ei ole yhdentekevää, mitä saavutettavuuden ulottuvuutta painotetaan ja miten saavutettavuuden ongelmiin vastataan.

Hankkeen kehittämistehtävänä on ollut selvittää, missä määrin verkkoasiointi voi korvata ”kasvokkaista asiointia” tilanteessa, jossa perinteiset asiantuntija- ja viranomaispalvelupisteet sekä ns. kivijalkakauppapisteet harvenevat. Tilalle tulevat yhteispalvelupisteet, sähköiset palvelut ja verkkokaupat (Vakkala 2013; Asiakaspalvelu 2014 ... 2014, 15–31; Väestön tieto- ja viestintätekniikan ... 2015). Samaan aikaan väestö ikääntyy ja asutus keskittyy (Helminen ym. 2014, 19; YMPARISTO.fi). Tutkimusaiheen näkökulmasta harvaan asuttu maaseutu on monella tapaa erityisen haasteellinen. Väestö on vähentynyt ja edelleen vähentyy harvaan asutulla maaseudulla voimakkaasti. Lisäksi palveluiden saavutettavuus on yleisesti heikointa harvaan asutuilla maaseutualueilla ja haja-asutusalueilla. Niin ikään harvaan asutulla maaseudulla väestön ikäryhmistä yli 64-vuotiaiden suhteellinen osuus on muita maaseututyyppejä ja maan keskiarvoa korkeampi. (Ponnikas ym. 2014.)

Digitalisaatio muuttaa julkisten palveluiden käyttötapojen lisäksi myös sitä, miten julkisia palveluita tuotetaan ja miten hallintoa organisoidaan. Lisäksi digitaalinen asiointi luo uutta virtuaalista aikaa ja tilaa mahdollistaen palveluiden käyttämisen myös harvaan asutulla maaseudulla. Samalla verkkopalvelut rakentavat uutta käsitystä kansalaisuudesta sekä kansalaisten ja hallinnon suhteesta. Toisaalta verkkoasiointi mahdollistaa palveluiden saatavuuden harvaan asutulla maaseudulla – toisaalta se asettaa vaatimuksia palveluiden kehittämiseksi. Riskinä on esimerkiksi kansalaisten eriarvoistuminen sekä palveluiden tuotannon teknologiavetoisuuteen liittyvät ongelmat (ks. esim. Verdegem & Verleye 2009).

Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla -hanke lisää monitieteellistä ymmärrystä sähköisten palveluiden koetusta toimivuudesta erityisesti maaseudulla. Palvelut hahmotetaan laajasti uusimman palvelutieteellisen näkemyksen mukaisesti, korostaen palveluiden tuottamista sektorirajat ylittävissä verkostoissa sekä vuorovaikutteisesti asiakkaan ja palveluiden tuottajien rajapinnassa (ks. Virtanen, Harisalo & Stenvall 2013). Monitieteellisen tutkimushankkeen haasteena on, että se kiinnittyy erilaisiin tutkimuskeskusteluihin, joita leimaaavat osin eri tavoitteet riippuen myös tutkijoiden preferensseistä ja tiedonintresseistä. Esimerkiksi tietohallinnolliselle tai sitä sivuavalle tutkimukselle esitetään intressitahospesifejä odotuksia. Tutkimuksessa on jo vuosia esitetty tarve tuoda esille uudet innovaatiot toiminnassa ja

palvelurakenteessa sekä tietohallinnon ja sähköisten asiointipalveluiden laadun ja asiakastyytyväisyyden uudelleen arvioinnille (Ihalainen, Syväjärvi & Stenvall 2011). Tässä hankkeessa huomioidaan erityisesti paikalliset tarpeet palvelujärjestelmän kehittämiseksi yhteistyössä kansalaisten ja eri hallinnon toimijoiden kanssa.

Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla -tutkimushankkeessa verkkopalveluiden käytön vahvuuksia ja heikkouksia (*nykytilanne*) sekä mahdollisuuksia ja uhkatekijöitä (*lähitulevaisuus*) selvitetään etenkin harvaan asutulla maaseudulla. Aihetta lähestytään palveluiden käyttäjänäkökulmasta (*kansalaiset*) ja tuottajanäkökulmasta (*viranomaiset*). Päättävöitettä lähestytään tarkentavilla tutkimuskysymyksillä, jotka liittyvät verkkoasioinnin ja -palveluiden

- ✓ saavutettavuuteen ja alueelliseen tasa-arvoon,
- ✓ käytettävyyteen,
- ✓ toimivuuteen ja toimintavarmuuteen sekä
- ✓ käyttäjäprofiiliin.

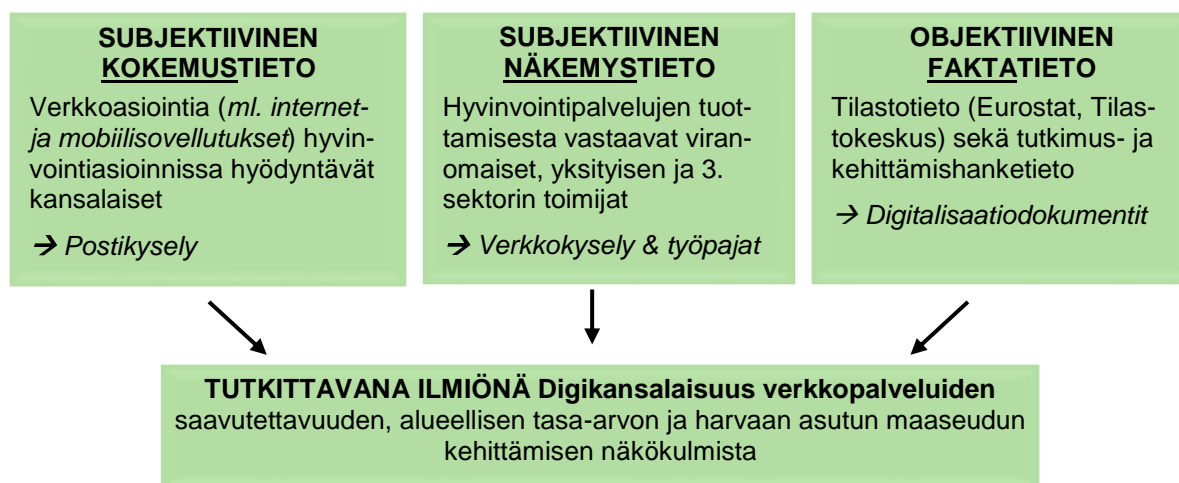
Tutkimme hankkeessa verkkoasioinnin (ml. internet- ja mobiilisovellutukset) arkea Lapin, Pohjanmaan ja Pohjois-Karjalan maakunnissa asuvien ja erilaisia kansalaisryhmiä edustavien kansalaisten käyttäjänäkökulmasta sekä viranomaisten ja muiden hyvinvointipalveluja tuottavien tahojen tuottajanäkökulmasta hyödyntäen molempien em. intressitahojen kokemusasiantuntijuutta. Tarkastelumme keskiössä ovat väestöryhmittäisen ja alueittaisen verkkoperustaisen asioinnin käytettävyyden, saavutettavuuden ja alueellisen tasa-arvon kysymykset. Digitalisaatio myös murentaa perinteisen palveluiden käyttäjänäkökulman ja tuottajanäkökulman välisen selväpiirteisen eron. Erityisesti ns. digikansalaisten vasta muotoutumassa oleva rooli ja sen huomioiminen nousevat merkittäviksi kysymyksiksi digipalveluita maaseudulla kehitettäessä. Selvitettäväksi tulevat myös kysymykset siitä, ketkä lopulta ovat digikansalaisia ja kuinka paljon heitä on eri alueilla. Vastamme esittämiimme tutkimuskysymyksiin toteuttamalla kyselyn molemmille em. intressitahoille maakunnittaisissa työpajoissa kerättävän aineiston lisäksi. Tarkastelemme aihetta maaseudun kehittämisen näkökulmasta eli mikä vaikutus hankkeen tutkimustuloksilla ja kehittämis ehdotuksilla on maaseudun ja erityisesti harvaan asutun maaseudun kehityksen ja kehittämisen kokonaisuudessa.

Tutkimme kyselyaineistoihin perustuen kansalaisten internetasioinnin laajuutta. Lisäksi tarkastelemme verkkopalveluiden käytettävyyttä ja vastaajien kehittämis ehdotuksia verkkoasiointiin verkkopalveluiden käyttäjänäkökulmasta (kansalaiset, Liite 1.) sekä julkisrahoitteisten verkkopalvelujen tuottajanäkökulmasta (viranomaiset, Liite 2.). Tutkimme verkkoasioinnin (ml. internet ja mobiili) käyttöintensiiteettiä ja -tapaa sekä käyttötarkoitusta asiointikanavana. Taustamuuttujina käytämme muun muassa ikää, koulutus- ja työmarkkina-asemaa sekä asuinalueita. Tutkimushankkeessa saatua tietoa voidaan hyödyntää sekä sähköisten palveluiden konkreettisessa jatkokehittämisessä että käyttäjäryhmittäin.

2.2 Tutkimusasetelma ja aineistot

Tutkimushankkeessa on toteutettu laajahko kansalaiskysely ja viranomaiskysely ja työpajoja. Myös tilastoaineistoja on hyödynnetty laajasti. Verkkopalveluiden saavutettavuutta (Mahdollisuuksien maaseutu. Maaseutupoliittinen ... 2014, 34) sekä toimivuutta ja toimintavarmuutta (Nopean laajakaistan saatavuus ... 2015) problematisoiviin tutkimuskysymyksiin vastaamisemme perustuu triangulatiiviseen monitahoarviointiin. Kansalais- ja viranomaiskyselyjen analysointia taustoittavina tutkimusaineistoina hyödynnämme tutkimusteeman kannalta keskeisiä paikallisia, alueellisia, kansallisia ja kansainvälisiä tilastoja sekä digitalisaatiostrategioita. Verkkopalveluiden käytettävyyttä (*vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat*) arvioimme sekä palveluiden käyttäjänäkökulmasta että palveluiden tuottajanäkökulmasta kansalaisille toteutetun postikyselyn ja viranomaisille toteutetun verkkokyselyn avulla. Edellisessä digikansalaisuus problematisoituu käyttäjälähtöisesti kokemustiedon näkökulmasta (*miten on*) ja jälkimmäisessä kyselyssä digikansalaisuus problematisoituu tuottajälähtöisesti näkemystiedon (*miten pitäisi olla*) näkökulmasta.

Pyrimme tunnistamaan verkkopalvelujen käyttäjälähtöisen reaalimaailman ja verkkopalveluiden kehittämistä linjaavan dokumenttilähtöisen ideaalimaailman välisen jännitteen. (Kuvio 1.)



Kuvio 1. Kokemus-, näkemyks- ja faktatieto digikansalaisuudesta.

Monitahoarvioinnin lähtökohtana on ajatus, että toiminnalla on erilaisia merkityksiä eri osapuolille (Kuvio 1.). Realistisessa monitahoarvioinnissa korostetaan vaikutusyhteyksien selvittämistä. Tästä syystä se sitoutuu arvioitavan käytännön (*verkkoasiointi*), sen toimintaympäristön (*tutkimuskunnat kolmesta maakunnasta*) ja niiden välisten (vuoro)vaikutussuhteiden teoreettiseen ja empiiriseen tutkimukseen. Tällöin haemme vastausta siihen, mikä toimii sekä kenen kohdalla ja millaisissa olosuhteissa ja toimintaympäristöissä se toimii. Realistisessa monitahoarvioinnissa kiinnitetään huomiota yhteiskunnallisiin mekanismeihin kohteena ja keinoina sekä kontekstuaaliseen toimintaympäristöön. (Martti, Rostila & Suikkanen 2003; Vartiainen 2007; ks. myös Aarrevaara, Stenvall & Syväjärvi 2007.) Realistista monitahoarviointia soveltaen tutkijaryhmä voi arvioida eri puolella Suomea asuvien ja eri ikäisten kansalaisten verkkoasiointia (ml. internet ja mobiili), koska tutkimuskunnat sijoittuvat Lapin, Pohjois-Karjalan ja Pohjanmaan maakuntiin. Realistisen monitahoarvioinnin toteuttamiskokemuksemme perusteella myös

tässä hankkeessa olemme päätyneet soveltamaan sitä, jotta saamme digipalveluiden käyttäjiltä ja niiden tuottajilta mahdollisimman monipuolisen kuvan digikansalaisuuden muotoutumisen keskeisistä reunaehdoista erityisesti harvaan asutulla maaseudulla asuvien kansalaisten keskuudessa. (ks. esim. Linnakangas ym. 2010; Suikkanen, Lindh & Linnakangas 2010; Suikkanen ym. 2015, 107–125).

Monitahoarviointiasetelma edellyttää triangulatiivista tutkimusasetelmaa, joka hankkeessamme toteutuu digikansalaisuutta koskevan kokemus- ja faktatiedon yhdistämisessä. Tutkijaryhmän kokoonpano mahdollistaa moniulotteisen kuvan saamisen 2010-luvun suomalaisen digikansalaisuuden muotoutumisen reunaehdoista kolmessa tutkimusmaakunnassa. Hankkeessamme toteutuu *aineistotriangulaatio*, koska tutkijaryhmällä oli käytettävissään useita erilaisia tutkimusaineistoja Taulukon 1. mukaisesti. Aineistotriangulaatio mahdollistaa digikansalaisuutta määrittävien niin yksilöllisten, organisatoristen kuin rakenteellistenkin tekijöiden samanaikaisen huomioimisen (vrt. Patton 2002). *Tutkija- ja teoriatriangulaatio* toteutuvat, koska tutkijaryhmään kuuluu aluetieteen, hallintotieteen ja yhteiskuntapolitiikan asiantuntijoita. *Metodologinen triangulaatio* toteutuu, koska tutkijaryhmään kuuluu tilastotieteilijä ja sisällönanalyysiin perehtynyt yhteiskuntatieteilijä tutkimusaineistojen muodostuessa toisiaan täydentävistä kvantitatiivisista ja kvalitatiivisista aineistoista. (ks. esim. Bryman 1988; Holme & & Solvang 1996; Viinamäki 2007.)

Empiiristen aineistojen (ml. tilastot, asiakirjadokumentit, posti- ja verkkokysely) tarkasteluteemat pohjautuvat mm. Tilastokeskuksen Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö -tilastojulkaisujen tilastointiteemoihin (esim. Väestön tieto- ja viestintätekniikan ... 2014) sekä Digitaalitalouden ja -yhteiskunnan indeksin 2015 Suomen maaprofiiliin (Digitaalitalouden ja -yhteiskunnan indeksi ... 2015; ks. myös DESI 2015. EU, 2015). Tarkasteluteemoja ovat vastaajaprofiilin (*ikä, sukupuoli, työmarkkinastatus, koulutustaso, asuinalue*) lisäksi internetin käyttö (*esim. uutiset; musiikki, videot, videopuhelut, sosiaaliset verkostot, pankkipalvelut, ostokset*), digitaalitekniikan integraatio (*esim. sähköiset tiedonjaon järjestelmät, sosiaalinen media, pilvipalvelut, verkkokauppa-kaupankäynti*) ja julkishallinnon digitaaliset palvelut (*esim. sähköisen hallinnon käyttäjät, esitäytetyt lomakkeet, verkkopalvelun loppuun saattaminen*). Kyselyt sisältävät kohderyhmäspesifejä ja yhteisiä kysymyksiä – sekä vaihtoehto- että avokysymyksiä. Avokysymykset mahdollistavat vastaajien tosiasiallisen kokemuksen arvioinnin ja problematisoinnin internet- ja verkkopohjaisesta arjenasioinnista palveluiden käyttäjä- ja tuottajanäkökulmista (Digitaalitalouden ja -yhteiskunnan indeksi ... 2015; ks. myös DESI 2015. EU, 2015; vrt. Ladkin 2010; Syväjärvi ym. 2012; Taulukko 1.).

Taulukko 1. Tutkimuksen aineistokartta.

| Aineisto | N | n | Käyttötarkoitus |
|--|------|------|---|
| 1. Tutkimusmaakuntien kansalaisille toteutettu postikysely lokakuussa 2016 (Liite 1.) | 3000 | 1063 | Kansalaisten arvioita digitalisaatiosta |
| 2. Tutkimusmaakuntien viranomaisille tehty Webropol-kysely tammi–helmikuussa 2017 (Liite 2.) | 229 | 48 | Viranomaisten arvioita digitalisaatiosta |
| 3. Maakuntatyöpajojen ryhmäkeskustelunauhoitteet & peruuntuneen työpajan haastatteluvastaukset | 3 | - | Maakuntatyöpajoihin osallistuneiden avaininformanttien alueellisia arvioita digitalisaatiosta |
| 4. Tilastoja (Eurostat, Tilastokeskus) | 23 | - | Digitalisaation hyödyntämismäärien tarkastelu & kuntaprofiilitarkastelu |

Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla -tutkimushankkeen tutkijaryhmän keräämän aineiston lisäksi kaksi sosionomitutkintoa (ylempi AMK) suorittavaa opiskelijaa on haastatellut yhteensä 15 avaininformanttia opinnäytetyötään varten. *Hanne Lappi* on haastatellut yhteensä viittä avaininformanttia (ml. viranomaiset ja saamelaisedustajat) Enontekiön, Inarin ja Utsjoen kunnissa tutkiessaan digipalveluiden saavutettavuutta Suomen pohjoisimmissa kunnissa. *Marko Pihavainio* on haastatellut yhteensä 10 avaininformanttia järjestösektorilta Lapin, Pohjanmaan ja Pohjois-Karjalan maakunnista selvittäessään digipalveluiden saavutettavuuden kysymystä järjestösektorin toimijanäkökulmasta.

Tilastodata on pääosin kerätty vuodelta 2015. Tilastot luovat kontekstuaalista pohjaa kansalais- ja viranomaiskyselyjen analyysille, johtopäätösten tekemiselle sekä saatujen tutkimustulosten yleistämiselle tutkimusmaakuntien lisäksi muihin maakuntiin. Kyselyjen pääteemoihin olemme etsineet relevanttia tilastodataa lisätäksemme kolmessa maakunnassa toteuttamiemme kyselyjen ekologista validiteettia.

Olemme laatineet 12 tapauskuvausta kansalaiskyselyjen avovastauksista kuvataksemme digikansalaisuuden reunaehtojen sensitiivisyyttä. Tapauskuvaukset ovat vastaajien autenttisia vastauksia. Tapausten kokemuksellinen ymmärtäminen on yksi keskeinen keino selvittää tutkimuskohteena olevaa autenttista toimintatodellisuutta (March 2010; Syväjärvi ym. 2012). Tapauskuvaukset konkretisoivat tutkimuksessamme digikansalaisuuden heterogeenisuuden ja homogeenisuuden ulottuvuuksia. (ks. esim. Suikkanen 1990, 77; Holme & Solvang 1996, 141; vrt. Viinamäki 1999, 62–77).

Digitalisaatiotutkimus- ja kehittämishankekatsaus muodostaa sisällönanalyttisen kontekstuaalisen viitekehyksen tutkimustulostemme tulkintaan. Kehittämishankekatsaus kuvaa digitalisaatiolle asetettuja kansallisia, alueellisia ja paikallisia tavoitteita kuvaten sitä *ideaalimaailman näkökulmasta*. Tutkimushankekatsaus erittelee toteutumatilannetta, *reaalimaailman näkökulmasta* kuvaten muissa tutkimushankkeissa saatuja tutkimustuloksia digitalisaatiosta. Sosionomi (ylempi AMK) -tutkintoon liittyvät opinnäytetyöt lisäävät tietämystä saamelais- ja 3. sektorin näkökulmista digitalisaatiosta ja digikansalaisuudesta.

Tutkimushankkeessamme toteutuu 3-osainen kuiluanalyysi. Monitahoarviointiasetelmaan soveltuvan ns. kuiluanalyysin toteuttamista varten laadimme kansalais- ja viranomaiskyselyt siten, että osa kysymyksistä on soveltuvilta osin samoja (Kuviot 52.–53.; Taulukot 22.–25.). Tämä mahdollistaa eri intressitahoja edustavien eli digipalveluja käyttävien kansalaisten ja niitä tuottavien julkisrahoitteisten palvelujen tuottajatahojen näkemysten vertailun digikansalaisuuden muotoutumisen reunaehdoista (ks. ”Gap Analysis.” Encyclopedia... 2009; Selkälä & Viinamäki 2015, 255–266; vrt. Antikainen ym. 2017, 82–88). Lisäksi analysoimme molempia kyselyjä sekä maakuntajaottelulla (*Lapin, Pohjanmaan ja Pohjois-Karjalan maakunnat*) että em. maakuntarajat ylittäen paikkatietopohjaisella, kuntatasolle yleistetyllä kaupunki–maaseutu-alueuokituksella (*harvaan asuttu maaseutu, ydinmaaseutu, kaupungin läheinen maaseutu ja kaupunki*; ks. Helminen ym. 2014; YMPARISTO.fi). Kahteen erilaiseen alueuokitukseen perustuvalla analyysillämme tavoittelemme digikansalaisuuden monimuotoisuuden kuvaamista, valittavien alueanalyysiyksiköiden vaikutuksen konkretisoimista saataviin tutkimustuloksiin sekä tutkimustulostemme laajempaa hyödyntämistä ja yleistämismahdollisuutta.

Kansalais- ja viranomaiskyselyjen suunnittelussa olemme tukeutuneet sisältöteorian ohella vastaajapsykologiseen tutkimukseen (*survey psychology*). Psykologisesti vastaajapsykologia liittyy muun muassa information saatavuuteen (*accessibility*) ja työmuistin toimintaan. (Selkälä 2008; Selkälä 2011; ks. myös Foddy 1999; Houtkoop-Steenstra 2000; Tourangeau ym. 2005).

Kansalaiskyselyn otanta-asetelman kuvaus

Kansalaiskysely toteutettiin lokakuussa 2016. Tutkimuksen kokonaisotos (3000) jaettiin ensin tasan (tasakiintiöinti) kaikkien kolmen tutkimusmaakunnan kesken. Jokaisesta maakunnasta poimittiin 1000 henkilöä ositetulla otannalla suhteellista kiintiöintiä käyttäen (ks. Thompson 2012, 141). Kunta muodosti osituksen ensimmäisen asteen ja ikä toisen. Jokaisessa maakunnassa henkilöt poimittiin kaikista muista kunnista paitsi maakunnan keskuskunnasta (*Pohjois-Karjalassa: Joensuu, Pohjanmaalla: Vaasa; Lapissa: Rovaniemi*).

Käyttämässämme ratkaisussa jokaista maakuntaa kohdellaan erillisenä perusjoukkona (tasakiintiöinti). Tämä on perusteltua maakuntien laadullisen erilaisuuden vuoksi ja koska siten taataan estimoinnin melko sama tarkkuus kaikissa maakunnissa (Laaksonen 2013). Koska lisäksi tasan maakuntiin jaettu kokonaisotos allokoitiin suhteellista kiintiöintiä käyttäen, edustaa lopullinen otos keskuskunnan pois jättämisen jälkeen melko samalla tarkkuudella eri maakuntien väestöä jäljelle jääneiden kuntien väestömäärän ja niiden kansalaisten ikäjakauman mukaisessa suhteessa.

Ositettuun otantaan päädyttiin yksinkertaisen satunnaisotannan asemasta, koska ikä-muuttuja on yhteydessä verkkoasioinnin intensiteettiin vanhempien henkilöiden asioidessa vähemmän verkossa (Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö 2014). Ikääntyneet kohtaavat myös nuorempia enemmän vaikeuksia verkkoasioinnissaan. Ikä-muuttujassa esiintyy siis suhteessa tutkimuksen yhteen keskeiseen selitettävään muuttujaan, verkkoasiointiin nähden, enemmän vaihtelua ositteiden välillä kuin niiden sisällä, mikä nähdään yhdeksi ositetun otannan toteuttamisen edellytyksistä (Asher 2012, 95; Thompson 2012, 146). Yleisesti ositetussa otannassa käytettyä sukupuoli-muuttujaa emme huomioineet, koska verkkoasioinnin määrä ei käytännössä vaihtelee juuri lainkaan sukupuolten välillä (Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö 2014).

Otoskokoa arvioitaessa lisäksi on huomioitu todennäköisesti esiintyvä yksikkökato sekä yksittäisiin kysymyksiin liittyvä osittaiskato. Kysely toteutettiin postikyselynä. Näin vastausosuudet ja myös kyselyn tilastollinen edustavuus muodostuvat paremmiksi kuin erilaisia verkkokyselyjä käytettäessä (esim. Räsänen & Sarpila 2013, 72; Callegaro, Manfreda & Vehovar 2015, 45; Dillman 2015).

Kansalaiskyselyaineiston edustavuus suhteessa perusjoukkoon ja katoanalyysi

Tilastokeskuksen vuoden 2016 väestötiedot olivat saatavilla vasta 29.3.2017 (puhelinkeskustelu Tilastokeskus: Tietopalvelu 22.2.2017), joten katoanalyysissä käytettiin vuoden 2015 väestötietoja. Liitetaulukossa¹ 1.–3. tarkastellaan kansalaiskyselyaineiston edustavuutta maakuntakohtaisesti kuntien 18–85 -vuotiaan väestön suhteen (tasakiintiöinti). Liitetaulukossa 4. tarkastellaan kansalaiskyselyaineiston edustavuutta maakunnan ja iän suhteen.

Katoanalyysi paljastaa maantieteellisen kadon olevan suurinta Pohjanmaan osa-aineistossa. Suomen kieltä pääosin äidinkielenään puhuvien Isonkyrön ja Laihian kuntien vastaajat ovat aineistossa 10–14 % -yksikköä yliedustettuina, kun taas pääosin ruotsin kieltä äidinkielenään puhuvien Närpiön, Pedersören, Uusikaarlepyyn ja Vöyrin kuntien asukkaat ovat aineistossa 4–7 % -yksikköä aliedustettuina. Pohjois-Karjalan maakunnan aineiston alueellinen edustavuus on erittäin hyvä, kuten Lapinkin osa-aineiston edustavuus, missä ainoastaan Kemien vastaajat ovat hieman aliedustettuna (-5 % -yksikköä). Iän suhteen esiintyy sen sijaan selvää aliedustusta kaikissa maakunnallisissa osa-aineistoissa 18–34 -vuotiaissa vastaajissa. Aineiston edustavuuden takaamiseksi Pohjois-Karjalan ja Lapin osa-aineistot painotettiin ikäryhmien suhteen ja Pohjanmaan osa-aineisto kuntien ja ikäryhmien suhteen yhdistämällä aluksi ruotsinkieliset kunnat ja suomenkieliset kunnat riittävän ositekohtaisen vastaajamäärän saavuttamiseksi (ks. Heeringa, West & Berglund 2010, 104-105; Laaksonen 2013, 126).

Ensisijaisten poimintayksiköiden eli kuntaositteiden yhdistämisessä huomioitiin myös alueellinen läheisyys. Pohjanmaan osa-aineistossa yhdistettiin toisiinsa Isokyrön ja Laihian ositteet, joiden väestö on pääosin suomenkielistä. Kunnat sijaitsevat myös alueellisesti vierekkäin. Lisäksi kaikki muut jäljelle jääneet kuntaositteet yhdistettiin toisiinsa. Näin muodostui kaksi yhdistettyä ositetta, suomenkieliset Isokyrö ja Laihia sekä ruotsinkielisistä kunnista koostuva osite (Liitetaulukko 5.). Näiden ositteiden sisällä yhdistettiin 18–24 - ja 25–34 -vuotiaiden ositteet toisiinsa. Muut ikäositteet jätettiin ennalleen. Painokertoimet laskettiin näiden yhdistettyjen ositteiden sisällä. Pohjois-Karjalan ja Lapin maakunnalliset osa-aineistot painotettiin iän suhteen.

Kansalaiskyselyn vastaajamäärä oli riittävä tilastollisesti luotettavien johtopäätösten tekemiseen myös maakunnittain ja kuntaluokittain eriytyyissä tarkasteluissa (Liitetaulukot 1.–5.). Sen sijaan viranomaiskyselyn vastaajamäärä oli vain välttävä tilastollisesti luotettavien johtopäätösten tekemiseen maakunnittain eriytyyissä tarkasteluissa (n = 14–19). Maakunnittain tehtyjen viranomaistarkastelujen tilastolliseen edustavuuteen tulee siten suhtautua kriittisesti. Kansalaiskyselyaineisto painotettiin iän ja asuinpaikan mukaan väestöä edustavaksi.

¹ **Liitetaulukossa 1.–3. & 4.–7. Perusjoukko** viittaa kunkin maakunnan 18–85 -vuotiaaseen väestöön erikseen 31.12.2015 (tasakiintiöinti). Väestötiedot on poimittu Tilastokeskuksen PX-Web-tietokannasta 22.2.2017.

Julkisrahoitteisten palveluiden tuottajatahoille toteutetun kyselyn toteutuskuvaus

Julkisrahoitteisten palveluiden tuottajatahoille (viranomaiset) kohdennettu kysely toteutettiin sähköisenä Webropol-kyselynä tammi–helmikuussa 2017. Vastaajille lähetettiin kaksi muistutusviestiä kyselyyn osallistumiseksi. Kyselyn lopullinen vastausprosentti oli 21 % (RR2 –definition, AAPOR 2008, 34, 48; Bethlehem & Biffignandi 2011, 439). Kysely lähetettiin tutkimusmaakuntien kuntien johtaville viranhaltijoille (kunnanjohtaja, elinkeinojohtaja, perusturvajohtaja ja tietohallintojohtaja). Lisäksi kysely lähetettiin keskeisille alueviranomaisille maakuntaliittoihin, sairaanhoitopiireihin ja niiden perusterveydenhuollon yksiköihin, aluehallintovirastoihin, sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksiin tutkimushankkeen ohjausryhmän jäsenten lisäksi. Sähköpostiosoitteita etsiessämme havaitsimme myös kuntien em. johtavien viranhaltijoiden laajan ja heterogeenisen työtehtävänimikkeistön, jota määrittää kuntien organisaatio- ja tehtävärakenne kuntien koon lisäksi (ks. myös Viinamäki & Pohjola 2016, 26–27). Esimerkiksi jokaisessa kunnassa ei ollut johtavassa asemassa olevaa tietohallintoasiantuntijaa, mikä kertoo välillisesti digitalisaation viranomaisinfrastruktuurista.

Viranomaiskyselyn lopullinen osallistujamäärä riittää vain välttävään estimointitarkkuuteen (n = 14–19). Koska lisäksi kato oli suurta ja hyvin todennäköisesti ei täysin satunnaista (MCAR) ja koska katoanalyysiä ei kyetä kehikkoperusjoukon puuttuessa tekemään, lisää tämä estimoinnin epävarmuutta. Viranomaiskyselyn aineiston puutteiden vuoksi julkisrahoitteisten palveluiden tuottajataholle toteutetun kyselyn tuloksia voidaan tulkita lähinnä heikkoina signaaleina, joita pitäisi tarkemmin tutkia haastatteleamalla avaininformantteja.

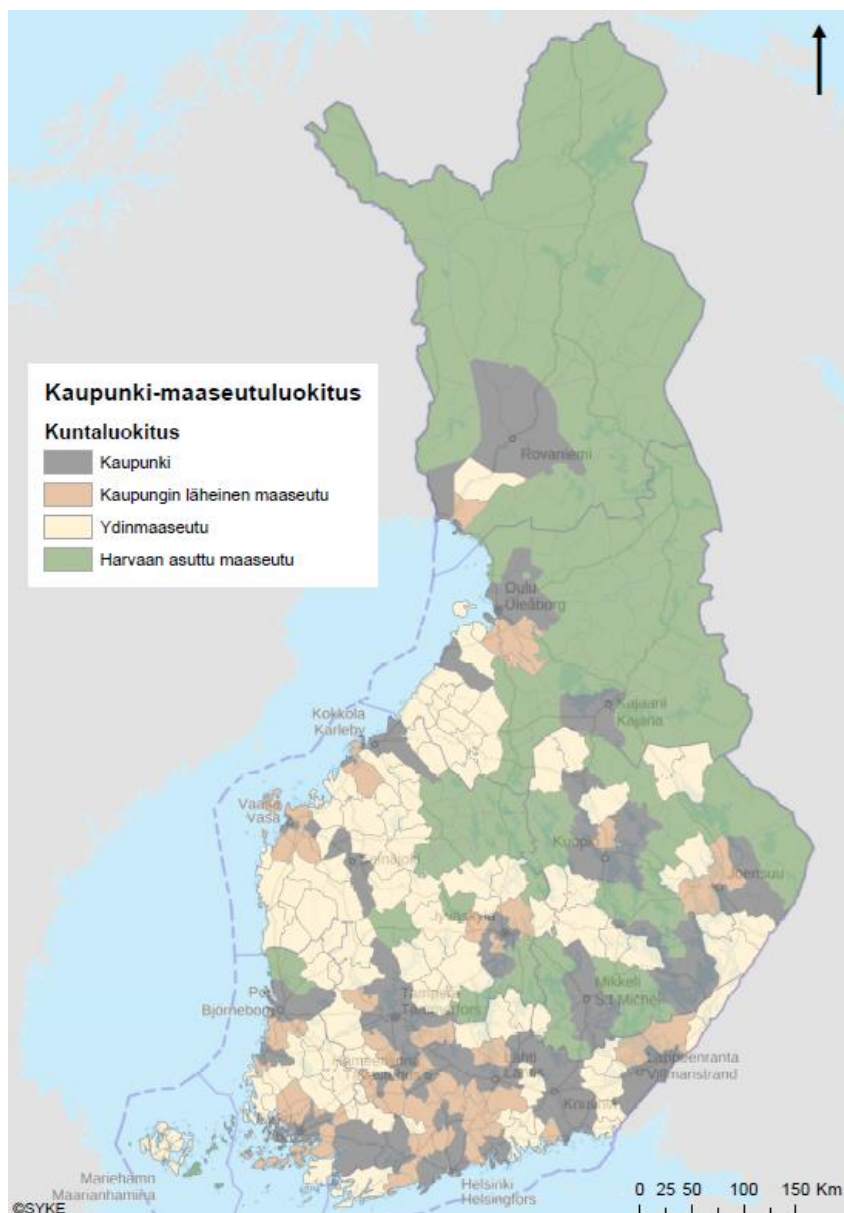
2.3 Tutkimusmaakunnat pähkinäkuoressa

Hankkeessa tutkittiin sähköisten palveluiden digikansalaisuuden muotoutumisen reunaehtoja sekä käyttäjä- että tuottajanäkökulmasta kolmen maakunnan kuntien avulla. Tutkimuskunnat paikantuvat potentiaalisen käyttäjäprofiilin osalta toisiinsa verrattuna kolmen erilaisen maakunnan alueelle (Liitekartat 1.–2.) eli

- ✓ Lapin maakuntaan, jota luonnehtii harva asutus, yhteispalvelutoimintapisteiden kehittäminen sekä pohjoisimpien kuntien osalta myös saamelaiskulttuurin erityispiirteet,
- ✓ Pohjanmaan maakuntaan, jota luonnehtii hankkeen kahteen muuhun tapausmaakuntaan verrattuna varsin lyhyet asiointimatkat sekä kaksikielisyys, ja
- ✓ Pohjois-Karjalan maakuntaan, jossa on toteutettu lukuisia kokeiluja internetin käytön arkipäiväistämiseksi ja jota Lapin tavoin luonnehtii harva asutus (Liitekuvio 1.).

Kolme erilaista maakuntaa varmistavat saatavien tutkimustulosten kansallisen hyödynnettävyyden. Kun tarkasteluun kuuluu kuntia monesta eri maakunnasta, hankkeen tulokset tai ainakin osa niistä on paremmin yleistettävissä koko maan tasolle. Lapissa on kuntatasolle yleistetyllä paikkatietopohjaisella kaupunki–maaseutu -alueluokituksella (ks. Helminen ym. 2014; YMPARISTO.fi) tarkasteltuna vallitsevana kuntaluokkana harvaan asuttu maaseutu, Pohjois-Karjalassa ja Pohjanmaalla taas ydinmaaseutu. Pohjois-Karjala ja sen maaseutu ovat kuitenkin keskimäärin selkeästi Pohjanmaata harvaan asutumpaa. On myös huomattava, että yleistettäessä alueluokitus kuntatasolle menetetään informaatio kuntien sisäisistä vaihteluista, sillä yksittäisen kunnan sisällä voi esiintyä useita ”alueluokkaruutuja” ja useassa kunnassa mikään alueluokka ei nousekaan hallitsevaksi. (Kartta 1.; Ks. myös Liitekartta 1.; ks. kuntakohtaisesta luokituksesta myös Helminen ym. 2014, 49–51; YMPARISTO.fi.) Seuraavaksi esitettävien

maakuntakuvausten yhteydessä on lisäksi huomioitava, että maakunnan sisällä on toisistaan huomattavasti poikkeavia kuntia esitettyjen sosioekonomisten mittareiden valossa. Raportin liitetaulukoissa 10.–16. on esitetty tarkemmin kuntakohtaisia sosioekonomisia tietoja sekä ennen kyseisiä liitetaulukoita tilastojen lähde-erittely ja tilastokuvaus.



Kartta 1. *Kunnat kaupunki–maaseutu -alueluokituksen mukaisiin kuntaluokkiin jaettuna.* (Helminen ym. 2014; YMPARISTO.fi). 1.1.2017 mukainen kuntajako.

Raportissa käytetyllä kuntatasolla yleistetyllä kaupunki–maaseutu -alueluokituksella tarkasteltuna *Lapin maakunnan* 21 kunnasta kolme on kaupunkikuntia, yksi on kaupungin läheisen maaseudun kunta, yksi on ydinmaaseutukunta ja loput 16 harvaan asutun maaseudun kuntia. Kaupunkikunnista maakunnan keskuskaupunki eli Rovaniemi ei ole mukana hankkeen kansalliskyselyn tapauskuntana. Monien tarkasteltujen sosioekonomisten mittareiden perusteella Lapissa tilanne ei ole yhtä edullinen kuin Pohjanmaalla. Lappi on hankkeen tapausmaakunnista ja koko maan harvaan asutuina maakunta, mikä asettaa erityiset haasteensa esimerkiksi

palveluiden saavutettavuudelle ja niiden järjestämiselle. Elinkeinorakenteeltaan toimialojen työpaikkaosuuksilla tarkasteltuna Lappi on hankkeen tapausmaakunnista kaikkein palveluvaltaisim. Erityispiirteitä Lapissa on saamelaisuus, joka asettaa haasteita myös palveluiden järjestämiselle. Lapin maakunnassa kokonaisuudessaan väkiluvun ennakoitaan pienenevän 3,6 % vuodesta 2014 vuoteen 2040. Hankkeen kansalaiskyselyn ulkopuolelle rajatun Lapin maakunnan keskuskaupungin Rovaniemen ennakoitu väestönkasvu vuodesta 2014 vuoteen 2040 on 8,0 %. Ennakoitu väestönmuutos Lapin maakunnassa Rovaniemi poisluettuna on taas -9,5 %. Kuntatasolla Rovaniemen lisäksi väkiluvun muutoksen ennustetaan olevan positiivinen neljässä kunnassa ja negatiivinen lopuissa 16 kunnassa. Huomionarvoista on lisäksi, että myös kaupunkikunniksi luokitelluissa Kemissä ja Torniossa väkilukujen ennakoitaan vähenevän. (SVTa.)

Edellä kuvatulla kaupunki–maaseutu -luokituksella tarkasteltuna *Pohjanmaan maakunnan* 15 kunnasta kaksi on kaupunkikuntia, viisi on kaupungin läheisen maaseudun kuntia ja kahdeksan on ydinmaaseudun kuntia. Pohjanmaalla ei ole yhtään harvaan asutuksi maaseuduksi luokiteltua kuntaa. Kaupunkikunnista maakunnan keskuskaupunki Vaasa ei ole mukana hankkeen kansalaiskyselyn tapauskuntana. Pohjanmaalla ja sen kunnissa keskimäärin on monella sosioekonomisella mittarilla tarkasteltuna edullisin tilanne hankkeen tapausmaakunnista. Esimerkiksi keskimäärin Lappiin ja Pohjois-Karjalaan ja niiden kuntiin verrattuna Pohjanmaalla työttömyys- ja pienituloisuusaste on alhaisempi, koulutustaso korkeampi ja työllisten osuus väestöstä korkeampi. Niin ikään keski-ikä on alhaisempi ja vähintään 65-vuotiaiden osuus väestöstä pienempi. Lisäksi palveluiden järjestämisen ja saavutettavuuden tekee Lapin ja Pohjois-Karjalan maakuntiin verrattuna edullisemmaksi se, että Pohjanmaa ei ole niin harvaan asuttu. Elinkeinorakenteeltaan, tarkasteltuna toimialojen osuuksina alueen työpaikoista, Pohjanmaa on keskimäärin Lappiin ja Pohjois-Karjalaan verrattuna kaikkein jalostusvaltaisim, kun taas palvelusektorin työpaikkojen osuus on Pohjanmaalla pienin. Erityispiirteitä Pohjanmaalla on ruotsinkielisten merkittävä osuus valtaosassa kuntia, mikä tuo samalla oman haasteensa myös palveluiden järjestämiselle. Tilastokeskuksen väestöennusteessa (SVTa) Pohjanmaan maakunnan väkiluvun kokonaisuudessaan ennakoitaan vuodesta 2014 vuoteen 2040 kasvavan 7,6 %. Hankkeen kansalaiskyselyn ulkopuolelle rajatun Vaasan ennakoitu väestönkasvu vuodesta 2014 vuoteen 2040 on 15,7 %. Ennakoitu väestönkasvu Pohjanmaan maakunnassa Vaasa poisluettuna on taas 2,9 %. Väkiluvun ennakoitaan kasvavan kaikissa Pohjanmaan viidessä kaupungin läheisissä maaseutukunnassa yhtä lukuun ottamatta Pohjanmaalla. Vaasan lisäksi ainoaksi tässä hankkeessa käytetyn kaupunki–maaseutu -alueluokituksen mukaan luokitellussa kaupunkikunnassa Pietarsaaressa vuodesta 2014 vuoteen 2040 ennakoitu väkiluvun muutos on lähellä nollaa (-0,8 %). Pohjanmaan ydinmaaseutukunnissa väkiluvun muutoksen ennakoitaan olevan positiivista kahdessa ja negatiivista kolmessa kunnassa. (SVTa.)

Edellä kuvatulla kaupunki–maaseutu -luokituksella tarkasteltuna *Pohjois-Karjalan maakunnan* 13 kunnasta yksi on kaupunkikunta, kaksi kaupungin läheisen maaseudun kuntia, seitsemän ydinmaaseudun kuntia ja kolme harvaan asutun maaseudun kuntia. Kaupunkikunnaksi luokiteltu maakunnan keskuskaupunki Joensuu ei ole mukana hankkeen kansalaiskyselyn tapauskuntana. Lapin tavoin monen tarkastellun sosioekonomisen mittarin perusteella tilanne Pohjois-Karjalassa ei ole yhtä edullinen kuin Pohjanmaalla. Lisäksi Pohjois-Karjalassa oman haasteensa asettaa esimerkiksi Pohjanmaahan verrattuna harva asutus, joskin Lapissa haasteet

ovat tältä osin vielä merkittävämpiä. Tarkasteltujen sosioekonomisten indikaattoreiden näkökulmasta arvioituna Pohjois-Karjalassa tilanne on kuitenkin hankkeen tapausmaakunnista kaikkein haasteellisin. Elinkeinorakenteeltaan Pohjois-Karjala asettuu Lapin ja Pohjanmaan väliin jalostus- ja palvelusektorin työpaikkaosuuksillaan. Pohjois-Karjalan maakunnassa kokonaisuudessaan väkiluvun ennakoitaan pienenevän 3,3 % vuodesta 2004 vuoteen 2040. Tämän hankkeen ulkopuolelle rajatun Joensuun ennakoitu väestönkasvu vuodesta 2014 vuoteen 2040 on 7,7 %. Ennakoitu väestönmuutos Pohjois-Karjalassa Joensuu poisluettuna on -13 %. Joensuun lisäksi väkiluvun ennakoitaan kasvavan myös molemmissa Pohjois-Karjalan maakunnan kaupungin läheisissä maaseutukunnissa. Sen sijaan kaikkien Pohjois-Karjalan ydin- ja harvaan asutuksi maaseuduksi luokiteltujen kuntien väkiluvun ennakoitaan pienenevän. (SVTa.)

Väestöllinen eli demografinen huoltosuhde tarkoittaa alle 15-vuotiaiden ja yli 64-vuotiaiden määrän suhdetta 15–64-vuotiaiden määrään. Tämä mittari on tärkeä, kun esimerkiksi mietitään palveluiden järjestämistä ja niiden kehittämistä nyt ja tulevaisuudessa eri alueilla. Jokaisessa hankkeen tutkimusmaakuntien kunnassa väestöllisen huoltosuhteen arvon ennakoitaan kasvavan vuodesta 2014 vuoteen 2040, toisin sanoen 15–64 -vuotiaiden osuus kuntien kokonaisväestöstä olisi vuonna 2040 pienempi. Tämä luonnollisesti asettaa haasteita palveluiden järjestämiselle muun muassa sitä kautta, että työikäistä väestöä eli potentiaalisia veronmaksajia on entistä vähemmän. Toinen trendi on ylipäätään väestön ikääntyminen. Vaikka väestölliset huoltosuhteet ovat koko maakunnan tasolla kohtuullisen lähellä toisiaan tällä hetkellä Lapissa (59,8 eli alle 15-vuotiaiden ja yli 64-vuotiaiden osuus väestöstä 59,8 % vuonna 2014), Pohjanmaalla (62,5) ja Pohjois-Karjalassa (59,6), väestöllisen huoltosuhteen kehitys väestöennusteen mukaan tulee Pohjanmaalla huomattavasti poikkeamaan Lapin ja Pohjois-Karjalan vastaavista lähivuosisikymmeninä. Kun vuodelle 2040 ennakoitu alle 15-vuotiaiden ja yli 64-vuotiaiden osuus on Pohjanmaalla 70,3 %, on se Lapissa 80,1 % ja Pohjois-Karjalassa 78,2 %. Tästä näkökulmasta Pohjois-Karjalassa ja Lapissa on muun muassa palveluiden järjestämisen näkökulmasta yhä suurempia haasteita verrattuna Pohjanmaahan. Muiden tarkasteltujen sosioekonomisten indikaattorien tavoin väestöllisissä huoltosuhteissa on huomattavia kuntakohtaisia eroja. Suurin vuoden 2014 ja vuodelle 2040 ennakoitu osuus 15–64 -vuotiaita on Pohjanmaalla ja Pohjois-Karjalassa niiden keskuskaupungeissa Vaasassa ja Joensuussa, jotka on jätetty tämän hankkeen kansalaiskyselyn ulkopuolelle. Lapissa hankkeen kansalaiskyselyn ulkopuolelle jätetyn maakunnan keskuskaupungin Rovaniemen ohella vuoden 2014 ja vuoteen 2040 ennakoitu 15–64 -vuotiaiden osuus on selkeästi muita kuntia suurempi Kittilässä. (SVTa.)

Tutkimusmaakuntien valinnassa on huomioitu kaupunki–maaseutu -alueuokituksen mukainen kuntaluokka ja meneillään olevien laajakaista-hankkeiden tukikelpoisuus (Liitekartat 1.–2.; Laajakaistahankkeiden tilanne 1.2.2016; vrt. Helminen ym. 2014; YMPARISTO.fi). Tehokas, luotettava ja kattava tietoliikenneverkko sinällään on keskeinen mahdollistaja sähköisten palveluiden alueelliselle hyödynnettävyydelle (Mahdollisuuksien maaseutu. Maaseutupoliittinen ... 2014, 39–41). Tässä hankkeessa jo pelkästään resurssitekijöistä johtuen rajaudumme äidinkieleltään suomenkielisiin kansalaisiin, ja kansalaiskysely kohdennettiin siten ainoastaan äidinkieleltään suomenkielisiin. Suurimmassa osassa Pohjanmaan kuntia suomen kielen si-

jasta enemmistökielenä on ruotsi, kun taas Lapissa kuntien valtakielenä on suomi lukuun ottamatta Utsjokea, jossa saamenkielisten osuus on lähes puolet (ks. tark. Liitetaulukot 11., 13. ja 15.). Tämänkin eroavaisuuden perusteella tarkasteluun voisi saada mielenkiintoisen vertailuasetelman. Jatkossa oma mielenkiintoinen tarkastelun kohteensa verkkopalveluita ja -asiointia tutkittaessa olisi siis myös kielikysymys, tässä yhteydessä etenkin ruotsinkielisyys Pohjanmaan maakunnassa ja saamenkielisyys Lapin maakunnassa.

2.4 Hankkeen toteutus

Ennen siirtymistämme käsittelemään digitalisaatiota tarkemmin kuvaamme seuraavaksi lyhyesti hankkeen hallinnollista toteutusta ja avainaktiiviteetteja. Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla -hankkeen hallinnoinnista on vastannut Lapin yliopisto. Yhteistyöorganisaatioina ovat olleet Lapin ammattikorkeakoulu ja Vaasan yliopiston Levón-instituutti. Tutkijaryhmässä on asiantuntijuutta metodologisiin kysymyksiin sekä hyvinvointipalveluiden käyttämisen ja tuottamisen kysymyksiin aluetieteellisestä, hallintotieteellisestä ja yhteiskuntapoliittisesta näkökulmista. Tutkijaryhmän toisiaan täydentävä osaaminen on mahdollistanut moniulotteisen triangulatiivisen tutkimusasetelman toteuttamisen hakiessamme vastauksia verkkoasioinnin kysymykseen ja sen kehittämistarpeiden tunnistamiseen. (Taulukko 2.)

Hankkeen toiminta on ajoittunut pääosin vuoden 2016 syksylle ja 2017 kevääälle, mikä on mahdollistanut Juha Sipilän hallitusohjelman sisällön ja erityisesti hallituksen kärkihankkeen julkisten palveluiden digitalisaatiosta huomioimisen kyselyissä ja tulosten tulkinnessa. Lisäksi EU:n saavutettavuusdirektiivi (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2016/2102) tuli voimaan hankkeen aikana. Julkisella sektorin maakuntatason ja sote-puolen reformit vaikuttivat taustalla muuttamalla sinällään esim. kunnan roolia, aluehallinnon rakennetta ja sote-palveluiden tuotantoa. Esimerkiksi Pohjois-Karjalassa aloitti toimintansa maakuntatason sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä Siun Sote 1.1.2017, minkä toiminta-alueen kunnat olivat osin ulkoistaneet digitaalisia palveluita yksityisille yrityksille ja yksityisten sote-palveluiden tuotanto eli murroskauttaan. (Siun sote - hyvät palvelut tehdään yhdessä 2017.)

Taulukko 2. *Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla -hankkeen hallinnointi ja toteuttajat.*

| | |
|---------------------------------------|--|
| Toteuttajat | Lapin yliopisto, Yhteiskuntatieteiden tiedekunta, (hallinnoija) Lapin ammattikorkeakoulu Vaasan yliopisto, Levón-instituutti |
| Rahoittaja | Maa- ja metsätalousministeriö, MAKERA |
| Valvoja | <i>Tarja Lukkari</i> , Kajaanin ammattikorkeakoulu |
| Toteutusaika | 1.5.2016–31.10.2017 |
| Ohjausryhmä | <i>Ritva Kauhanen</i> , kehittämispäällikkö, Lapin liitto <i>Jari Lindh</i> , yliopistonlehtori, Lapin yliopisto <i>Kimmo Riusala</i> , kehittämissuunnittelija, Pohjanmaan liitto <i>Esa Huurreoksa</i> , projektipäällikkö, Pohjois-Karjalan maakuntaliitto <i>Ilkka Luoto</i> , yliopistonlehtori, Vaasan yliopisto |
| Hallinnointitehtävien työnjako | <i>Antti Syväjärvi</i> , professori: hankkeen akateeminen johtaja <i>Raimo Jänkälä</i> , kehittämispäällikkö: hankkeen projektipäällikkö <i>Teija Ryyänen</i> , hanketaloussihteri, <i>Janne Hirvonen</i> , hankekoordinaattori <i>Tuula Rimpisalo</i> , hankesihteri: hankkeen kirjanpito- ja maksuliikenne |
| Tutkijaryhmä | <i>Ville Kivivirta</i> , HTT, tutkijatohtori, hallintotiede, Lapin yliopisto <i>Arto Selkälä</i> , YTT, tutkijatohtori/tilastotieteen lehtori, Lapin yliopisto <i>Asko Suikkanen</i> , YTT, emeritusprofessori, sosiologia, Lapin yliopisto <i>Leena Viinamäki</i> , YTT, yliopettaja, sosiaaliala, Lapin ammattikorkeakoulu <i>Olli Voutilainen</i> , FT, KTM, tutkimuspäällikkö, Vaasan yliopisto, Levón-instituutti |
| Tutkimusassistentti | <i>Jaana Ilmasti</i> , sosionomi (AMK), YTM, osallistui posti- ja verkkokyselyiden toteuttamiseen tallentamalla kansalaiskyselyjen vastaukset sekä tallentamalla viranomaiskyselyn Webropol-ohjelmaan em. kyselyiden kommentoinnin lisäksi. |

Hankkeen ohjausryhmän jäsenet ovat tutkimusmaakuntien erityisesti julkisen sektorin digitalisaatiokysymysten avaininformantteja. Hankkeelle haettiin jatkoaikaa, jotta tutkijaryhmä saisi riittävästi aikaa hankkeen aikana kerättyjen erilaisten aineistojen analysointiin ja raportin kirjoittamiseen. Hankkeessa on järjestetty Joensuussa ja Rovaniemellä maakunnalliset työpajat, joissa pyydettiin osallistujilta kommentteja ja jatkokehittämideoita tutkijaryhmän esittelemistä keskeisistä tutkimustuloksista ja kehittämistoimenpiteistä. Vaasan työpaja peruuntui vähäisen osallistujamäärän vuoksi, mutta Vaasan työpajaan ilmoittautuneita haastateltiin.

Hankkeesta ja sen tuloksista on viestitty koko valtakunnan tasolla erilaisten foorumien kautta. Viestinnässä on hyödynnetty entisen maaseutupolitiikan yhteistyöryhmän, nykyisen Maaseutupolitiikan neuvoston kontakteja, viestintäkanavia sekä muuta asiantuntemusta. Viestinnässä on soveltuvin osin hyödynnetty lisäksi sosiaalista mediaa ja verkkojulkaisuja, sillä hankkeesta on tiedotettu tutkijaryhmän organisaatioiden www-sivuilla, valtakunnallisissa tutkijatapaamisissa ja verkkolehdistössä. Rahoittajalle toimitettava tutkimusjulkaisutyypinen loppuraportti julkaistaan käsillä olevana verkkojulkaisuna Lapin ammattikorkeakoulun sarjassa A Referee-tutkimuksia. Lisäksi valmis julkaisu lähetetään verkkokyselyn saaneille tutkimusmaakuntien kuntien viranomaisedustajille ja maakuntatyöpajakutsun saaneille. (Taulukko 3.)

Taulukko 3. *Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla -hankkeesta tiedottaminen.*

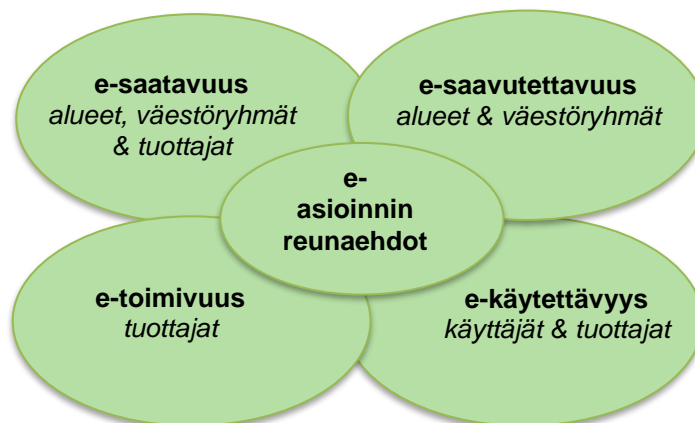
| Ajankohta ja paikkakunta | Tiedotustapa |
|--|---|
| 17.5.2016 | Digikansalaisuus haastaa julkisten palveluiden tuotannon. Hanketiedote. <ul style="list-style-type: none"> o Lapin yliopisto: http://www.ulapland.fi/news/Digikansalaisuus-haastaa-julkisten-palveluiden-tuotannon-4m113/8ac13b25-8c9f-44bc-8d7f-ea743a97f657 o Lapin AMK: http://www.lapinamk.fi/fi/Tyoelamalle/Tutkimus-ja-kehitys/Lapin-AMKin-hankkeet?RepoProject=222613 o Vaasan yliopisto: http://www.uva.fi/fi/cooperation/projects/digikansalaisuus_ja_palveluiden_saavutettavuus_maaseudulla/ |
| 26.6.2016, Rovaniemi | Voutilainen, Olli & Syväjärvi, Antti & Suikkanen, Asko & Kivivirta, Ville & Selkälä, Arto & Viinamäki, Leena 2016: Puheenvuoro: ”Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla” työryhmässä Taikasanana maaseudun digitalisaatio – silmänkääntötempppuja vai tosiasiallisia mahdollisuuksia? Teoksessa Kattilakoski, Mari & Siirilä, Heli (toim.) 2016. Maaseudun uusi aika ry, 31. http://www.mua.fi/SIRA_Files/downloads/Tutki-jatapaamiset/Rovaniemi/absikirja_03_09_2016.pdf |
| 8.12.2016 | Viinamäki, Leena & Selkälä, Arto & Suikkanen, Asko 2016: Havaintoja e-kansalaisuudesta eräissä EU-maissa, Suomessa ja Suomen Lapissa. Lumen. Lapin ammattikorkeakoulun verkkolehti nro 3/2016, ISSN: 2343-2837. http://www.lapinamk.fi/loader.aspx?id=25cbf626-1638-4815-9b4b-4613343e3f80 |
| 15.3.2017, Joensuu 29.3.2017, Rovaniemi | Leena Viinamäki, Ville Kivivirta, Arto Selkälä, Asko Suikkanen, Olli Voutilainen & Antti Syväjärvi: KANSALAISTEN JA DIGIPALVELUIDEN KUILU HALLINTORAKENTEIDEN PYÖRTEISSÄ maakunnallisten työpajojen hanke-esittelymateriaali |
| 27.4.2017 | Viinamäki, Leena & Kivivirta, Ville & Selkälä, Arto & Voutilainen, Olli & Syväjärvi, Antti & Suikkanen Asko 2017: DIGITALISAATIO – TARUA VAI TOTTA? Lumen. Lapin ammattikorkeakoulun verkkolehti nro 1/2017, ISSN: 2343-2837 http://www.lapinamk.fi/loader.aspx?id=af081b5f-3775-4600-b989-daf7978b6595 |
| 1.–3.9.2017, Leppävirta | Hanke-esittelypaperi Maaseutuparlamentissa. |
| 2017 | Hankkeen loppuraportti. Lapin ammattikorkeakoulu, sarja A. Referee-tutkimukset 1/2017. |
| 2017/2018 | Policy brief -julkaisu Maaseutupolitiikka.fi ”Maaseututietoa/tietoa käyttöön” -www-sivulle. |
| 2017 | Hanne Lappi: E-hyvinvointipalveluiden tila ja tulevaisuus Inarin, Utsjoen Sekä Enontekiön kunnissa. Sosionomi (ylempi AMK) -tutkinnon opinnäytetyö. Lapin ammattikorkeakoulu. |
| 2018 | Marko Pihavainio: Syntax error vai smart countryside. 3. Sektorin näkökulmia digitalisaation toimivuudesta syrjäseudulla. Sosionomi (ylempi AMK) -tutkinnon opinnäytetyö. Lapin ammattikorkeakoulu. |

Tutkimushankkeen tuloksia voidaan hyödyntää kaikilla Suomen maaseutualueilla ja erityisesti harvaan asutulla maaseudulla. Hankkeessa on huomioitu verkkopalveluiden käyttäjäprofiilit. Hankkeen tutkimustuloksilla edistetään maaseudun ja erityisesti harvaan asutun maaseudun elinvoimaisuutta sekä alueellista ja väestöryhmittäistä tasa-arvoa (Mahdollisuuksien maaseutu. Maaseutupoliittinen ... 2014, 31–37). Hankkeessa tunnistetaan verkkoasioinnin käyttöä edistäviä ja hidastavia tekijöitä. Lisäksi paikannetaan konkreettisia kehittämiskohteita ja -suosituksia hyödyntäen kokemustietoa suhteessa digitalisaatiota käsitteleviin paikallisiin ja alueellisiin asiakirjoihin. (vrt. Draper 1988; Saari, Viinamäki & Antikainen 2014; Suikkanen ym. 2015, 114–116).

3 KIRJALLISUUS- JA HANKEKATSAUS DIGITALISAATIOSTA

Saavutettavuuden käsite on moniulotteinen. Käsitettä käytetään eri yhteyksissä erilaisissa merkityksissä. Saavutettavuutta voidaan mitata etäisyyksien ohella sosiaalisesti tasa-arvoisesta sekä myös ekologisesti ja taloudellisesti kestävästä näkökulmasta. (Rantanen ym. 2012, 15.) Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla -hankkeessa verkkoasioinnin rajoja ja mahdollisuuksia tutkittaessa erityisenä painopisteenä on saavutettavuus. Palveluiden saavutettavuutta tarkastelemme sekä alueellisten ja väestöryhmittäisten erityispiirteiden että alueellisen ja väestöryhmittäisen tasa-arvon näkökulmista. Saavutettavuudella on myös monia eri tasoja (Emt.). Keskitymme tässä tutkimuksessa ihmisten arjen ympäristöihin. Fyysisen saavutettavuuden ohella kiinnitämme huomiota kognitiiviseen saavutettavuuteen, jolla tarkoitetaan mm. tietoisuutta palvelujen sijainnista, laadusta, luotettavuudesta ja vastaavista tekijöistä (Emt.).

Saavutettavuus ja saatavuus on syytä erotella toisistaan. Saatavuus liittyy palvelujen ja tuotteiden valikoimaan. Se, että jokin tuote tai palvelu on hyvin saatavilla, ei vielä kerro sitä, miten hyvin kyseinen tuote tai palvelu on erilaisten ihmisten saavutettavissa. (Rantanen ym. 2012, 15.) Tutkimme, miten hyvin internetperustaiset palvelut vastaavat kansalaisten tarpeita. Saavutettavuuden tarkastelun tavoin saatavuuden tarkastelussa huomioimme myös alue- ja väestöryhmänäkökulmat. (Kuvio 2.)



Kuvio 2. Internetperustaisen hyvinvointiasiointiin reunaehdot.

Esittelemme seuraavaksi tutkimusaiheen kannalta merkittävää tilastotietoa. Tilastoihin ja aikaisempiin hankkeen tematiikkaa sivuaviin hankkeisiin perehtymällä kyetään muodostamaan yleiskuva tutkimusilmiöstä ja tematiikkaan liittyvistä kehityssuunnista. Erityisesti keskitymme kolmen tutkimuksen kohteena olevan maakunnan tilastojen esittelyyn (Liitetaulukot 10.–16.). Tulosten yleistettävyyden kannalta huomio kiinnittyy Pohjanmaan ja Lapin maakuntien kielikysymykseen sekä yhteyteen muihin Pohjoismaihin. Pohjanmaan osalta aluerakenne on Lappia ja Pohjois-Karjalaa tiiviimpi ja osin vertailukelpoinen Etelä-Suomen tilanteeseen. Sosioekonomisesti Pohjois-Karjalan pohjoisosat ja Lapin maakunnan itäosat eivät ole heikon tilanteensa vuoksi vertailukelpoisia muihin Pohjoismaiden alueisiin. Erityisesti Lapin osalta pitkät etäisyydet tuovat oman erityispiirteensä ja lisäävät digitalisaatioon liittyvän infrastruktuurin rakentamiskustannuksia. (Honkaniemi & Luoto 2016; Pyykönen & Lehtonen 2016; Antikainen ym.

2017). Aikaisempia digitalisaatioon liittyneitä hankkeita on toteutettu varsin runsaasti Pohjois-Karjalan maakunnassa. Tieteellistä monialaista sekä useisiin eri aineistoihin ja eri intressita-hoilta kerättyyn dataan perustuvaa tutkimusta digitalisaatiosta Suomen maaseudulla tai Pohjois-Euroopan harvaan asutuilla alueilla ei juurikaan ole tehty. Monitieteistä triangulatiiviseen tutkimusasetelmaan perustuvaa tutkimusta on alettu tehdä vasta viime aikoina (ks. esim. Antikainen ym. 2016; Vainio ym. 2016).

3.1 Kansallinen ja kansainvälinen tilastokatsaus digitalisaatiosta

Kansalais- ja viranomaiskyselyn katoanalyysin tilastovuoden tapaan myös kansainvälinen ja kansallinen tilastoanalyysi perustuu vuoden 2015 tietoihin. Internetyhteys kotona luo keskeisen reunaehdon internetperustaiselle asioinnille sekä Suomessa että muissa maissa. Samalla toimiva internet-yhteys luo joko positiivisen tai negatiivisen kumuloituvan digikansalaisuuskehän. Ts. mitä pitempään kansalaisilla on ollut periaatteessa mahdollista asioida internetperustaisesti, sitä enemmän kansalaisille on ehtinyt kertyä siitä käyttökokemusta. Vastaavasti, mitä yksinkertaisemmasta asiointitapahtumasta on kyse, sitä matalampi on todennäköisesti myös kynnys kokeilla ja valita asiointikanavaksi jokin verkkoasiointimuoto (internet- tai mobiilisovellutus).

EU-maiden digitalisaatioihin liittyen hyödynnämme Eurostatin digitaalista taloutta ja yhteiskuntaa kuvaavista tilastoista kansalaisten digiarjen yleisimpien ”ydintoimintojen” intensiteettiä viranomaisasioinnista (*tiedonhaku viranomaisten internetsivuilta, virallisten lomakkeiden haku täyttämistä varten ja niiden lähettäminen viranomaisille*) ja yksityisasioinnista (*pankkiasiointi ja tavaroiden tai palveluiden tilaaminen*).

Internetin käyttötavat vaihtelevat sekä maittain että internetin hyödyntämistavan mukaan eri EU-maissa. EU-maat eriytyvät korkean ja matalan käyttöintensiteetin maihin kansalaisten internetperustaisen asioinnin osalta myötäillen maiden yleistä kansantaloudellista tilannetta sekä maiden digitalisoitumisastetta niin kansalaisten kuin viranomaistenkin keskuudessa. (Taulukko 4.)

Taulukko 4. Internetin käyttöä (%-osuus väestöstä) eräissä EU-maissa arjen asiointissa vuonna 2015.

| | Kotona internet-yhteys ² | Hakenut tietoja viranomaisten internetsivuilta ³ | Hakenut internetistä virallisia lomakkeita täyttämistä varten ⁴ | Lähettänyt täytettyjä lomakkeita viranomaisille internetin kautta ⁵ | Käyttänyt internetiä pankkiasioiden hoitamiseen ⁶ | Käyttänyt internetiä tavaroiden tai palveluiden tilaamiseen ⁷ |
|------------------------------|-------------------------------------|---|--|--|--|--|
| EU28 maat⁸ | 83 | 40 | 28 | 26 | 46 | 53 |
| Belgia | 82 | 42 | 27 | 34 | 62 | 55 |
| Englanti | 91 | 37 | 27 | 32 | 58 | 81 |
| Espanja | 79 | 45 | 34 | 30 | 39 | 42 |
| Hollanti | 96 | 71 | 47 | 53 | 85 | 71 |
| Irlanti | 85 | 41 | 37 | 46 | 51 | 51 |
| Italia | 75 | 20 | 17 | 12 | 28 | 26 |
| Itävalta | 82 | 51 | 34 | 31 | 51 | 58 |
| Norja | 97 | 74 | 57 | 58 | 90 | 76 |
| Ranska | 83 | 44 | 35 | 42 | 58 | 65 |
| Ruotsi | 91 | 69 | 42 | 45 | 80 | 71 |
| Saksa | 90 | 52 | 32 | 17 | 51 | 73 |
| Suomi | 90 | 73 | 62 | 58 | 86 | 69 |
| Tanska | 92 | 86 | 52 | 69 | 85 | 79 |
| Viro | 88 | 71 | 39 | 71 | 81 | 59 |

EU-maittaisessa esimerkinomaisessa vertailussamme Pohjoismaat kuuluivat korkeimman internetperustaisen asiointi-intensiteetin maihin Euroopassa ja matalimman asiointi-intensiteetin maihin kuuluivat Italia ja Espanja vuonna 2015. Pohjoismaalaisista tanskalaiset käyttivät suhteellisesti useimmin ja ruotsalaiset harvimmin internetiä arjen asiointissa tarkastelemistamme asiointitapahtumista. Suhteellisesti yleisintä EU-kansalaisten keskuudessa ovat pankkiasointi

² **Lähde:** Eurostat. Percentage of households who have internet access at home, %. All forms of internet use are included. The population considered is aged 16 to 74.

³ **Lähde:** Eurostat. Individuals using the internet for interaction with public authorities, by type of interaction, % of individuals aged 16 to 74. Internet use: obtaining information from public authorities web sites (last 12 months).

⁴ **Lähde:** Eurostat. Individuals using the internet for interaction with public authorities, by type of interaction, % of individuals aged 16 to 74. Internet use: downloading official forms (last 12 months).

⁵ **Lähde:** Eurostat. Individuals using the internet for interaction with public authorities, by type of interaction, % of individuals aged 16 to 74. Internet use: submitting completed forms (last 12 months).

⁶ **Lähde:** Eurostat. Individuals using the internet for internet banking, % of individuals aged 16 to 74. Within the last 3 months before the survey. internet banking includes electronic transactions with a bank for payment etc. or for looking up account information.

⁷ **Lähde:** Eurostat. Individuals using the internet for ordering goods or services. % of individuals aged 16 to 74. Buy or order for private use. Within the last 12 months before the survey. Manually typed e-mails are excluded.

⁸ Sveitsistä, Pohjoismaista ja Islannista ei ollut saatavilla taulukon tietoja.

sekä tavaroiden tai palveluiden tilaaminen internetin kautta ja harvinaisinta täytettyjen lomakkeiden lähettäminen viranomaisille internetin kautta.

Digitaalitalouden ja -yhteiskunnan indeksi (DESI) on Euroopan komission kehittämä yhdistelmäindeksi, jolla arvioidaan EU-maiden kehitystä kohti digitaalitaloutta ja -yhteiskuntaa. Verkossa tarjottavat palvelut ovat keino vähentää julkisia menoja sekä tarjota yrityksille, kansalaisille ja julkishallinnolle kustannustehokkaita palveluja (Digitaalitalouden ja -yhteiskunnan indeksi ... 2016; ks. myös Vaikuttavuus- ja tuloksellisuusohjelma 2011–2015; Taulukko 5.).

Taulukko 5. Digitaalitalouden ja -yhteiskunnan indeksi (DESI) 2016.

| | Suomi DESI 2016 | | EU DESI 2016 |
|---|-----------------|-----------|---------------|
| | Arvo/pisteet | Sijoitus | Arvo |
| DESI 2016 kokonaispistemäärä | 0.67 | 4 | 0.51 |
| Siirtoyhteydet | 0.63 | 11 | 0.59 |
| Kiinteän laajakaistan saatavuus, %:a kotitalouksista | 97 % | 17 | 97 % |
| Kiinteän laajakaistan käyttö, %:a kotitalouksista | 59 % | 25 | 72 % |
| Mobiililaajakaistan käyttö, tilaajia 100:aa henkilöä kohti | 139 | 1 | 75 |
| Inhimillinen pääoma | 0.87 | 1 | 0.59 |
| Internetin käyttäjät, %:a 16–74-vuotiaista | 91 % | 4 | 76 % |
| Digitaaliset perustaidot, %:a 16–74-vuotiaista | 75 % | 2 | 55 % |
| Tieto- ja viestintätekniikan asiantuntijat, %:a työssäkäyvistä [2014 tieto] | 6.7 % | 1 | 3.7 % |
| Internetin käyttö | 0.54 | 7 | 0.45 |
| Uutiset, %:a kolmen viime kuukauden aikana internetiä käyttäneistä 16–74-vuotiaista | 90 % | 3 | 68 % |
| Musiikki, videot ja pelit, %:a kolmen viime kuukauden aikana internetiä käyttäneistä 16–74-vuotiaista [2014 tieto] | 70 % | 1 | 49 % |
| Sosiaaliset verkostot, %:a kolmen viime kuukauden aikana internetiä käyttäneistä 16–74-vuotiaista | 63 % | 22 | 63 % |
| Pankkipalvelut, %:a kolmen viime kuukauden aikana internetiä käyttäneistä 16–74-vuotiaista | 93 % | 1 | 57 % |
| Ostokset, %:a kolmen viime kuukauden aikana internetiä käyttäneistä 16–74-vuotiaista | 76 % | 6 | 65 % |
| Digitaaliteknologian integraatio | 0.47 | 6 | 0.36 |
| Sähköisen tiedonjaon järjestelmät, %:a yrityksistä (finanssialan ulkopuoliset, yli 10 työntekijää) | 37 % | 13 | 36 % |
| Sosiaalinen media, %:a yrityksistä (finanssialan ulkopuoliset, yli 10 työntekijää) | 21 % | 8 | 18 % |
| Pilvipalvelut, %:a yrityksistä (finanssialan ulkopuoliset, yli 10 työntekijää) | 37 % | 1 | ei saatavilla |
| Julkishallinnon digitaaliset palvelut | 0.79 | 3 | 0.55 |
| Sähköisen hallinnon käyttäjät, %:a internetin käyttäjistä, jotka palauttivat täytettyjä lomakkeita viimeksi kuluneena vuonna (16–74-vuotiaat) | 63 % | 3 | 32 % |
| Esitetyt lomakkeet, Pistemäärä (0–100) | 87 | 3 | 49 |
| Verkkopalvelun loppuun saattaminen, Pistemäärä (0–100) | 93 | 6 | 81 |

Vuoden 2016 DESI-indeksi kuvaa pääasiassa vuoden 2015 tilannetta muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta. Suomi sijoittui neljänneksi EU28-maista kokonaispistemäärällä mitattuna. Kiinteän laajakaistan käyttö on Suomessa alle EU:n keskiarvon maasijoituksen ollessa 25., mutta mobiililaajakaistan käytössä Suomi oli paras. Suomi oli paras myös inhimillisen pääoman hyödyntämisessä, jonka osa-alueista tieto- ja viestintätekniiikan asiantuntijoiden %-osuus työssäkäyvistä oli paras ja toiseksi paras digitaalisten perustaitojen omaavien kansalaisten %-osuudessa. Internetin käytössä suomalaiset olivat EU-maiden parhaita sekä musiikin, videoiden ja pelien käytössä että pankkipalveluiden hyödyntämisessä. Suomen maasijoitus julkishallinnon digitaalisissa palveluissa oli kolmas.

Tilastokeskuksen tuottamista kansallisista tilastoista tarkastelemme EU-maavertailumme tapaan kansalaisten digitarjen yleisimpien ”ydintoimintojen” intensiteettiä sekä viranomaisasiointista (*tiedonhaku viranomaisten internetsivuilta, virallisten lomakkeiden haku täyttämistä varten ja niiden lähettäminen viranomaisille*) että yksityisasiointista (*pankkiasiointi ja tavaroiden tai palveluiden tilaaminen*) kansallisten sosiodemografisten ja sosioekonomisten taustatekijöiden kuvaamana.

Internetin käyttötapoja tarkasteltaessa kansallisella tasolla suomalaisten internetin käyttötavat vaihtelevat iän, sukupuolen, työmarkkinastatuksen, koulutustason ja asuinalueen kaupunki- maisuuden mukaan. (Taulukko 6.)

Taulukko 6. *Internetin käyttö (%-osuus väestöstä) Suomessa viranomais- ja yksityisasi-
oinnissa iän, sukupuolen, työmarkkinastatuksen, koulutustason ja asuinalue-
en kaupunkimaisuuden mukaan vuonna 2015.⁹*

| Indikaattori | Hakenut tietoja viranomaisten tai julkisten palvelujen tarjoajien internetsivuilta, 12 kuukauden aikana | Hakenut internetistä virallisia lomakkeita täyttämistä varten, 12 kuukauden aikana | Lähettänyt täytettyjä lomakkeita viranomaisille tai julkisen palvelun tarjoajalle internetin kautta, 12 kuukauden aikana | Käyttänyt internetiä pankkiasioiden hoitamiseen, 3 kuukauden aikana | Ostanut tai tilannut verkon kautta viimeisen 12 kuukauden aikana |
|--------------------------------|---|--|--|---|--|
| Ikä, vuotta | | | | | |
| 16–24 | 81 | 73 | 62 | 79 | 88 |
| 25–34 | 89 | 78 | 77 | 98 | 91 |
| 35–44 | 88 | 78 | 74 | 97 | 87 |
| 45–54 | 76 | 66 | 63 | 93 | 75 |
| 55–64 | 67 | 54 | 51 | 85 | 53 |
| 65–74 | 44 | 30 | 26 | 63 | 30 |
| 75–89 | 16 | 12 | 10 | 26 | 7 |
| Sukupuoli | | | | | |
| Mies | 69 | 60 | 56 | 81 | 66 |
| Nainen | 68 | 57 | 52 | 80 | 63 |
| Työmarkkinastatus | | | | | |
| Opiskelija | 85 | 77 | 66 | 77 | 86 |
| Työllinen | 81 | 71 | 67 | 95 | 80 |
| Eläkeläinen | 37 | 26 | 22 | 53 | 25 |
| Koulutustaso | | | | | |
| Perusaste | 45 | 36 | 30 | 53 | 43 |
| Keskiaste | 69 | 58 | 55 | 86 | 67 |
| Korkea-aste | 86 | 76 | 72 | 94 | 78 |
| Asuinalue | | | | | |
| Pääkaupunkiseutu | 81 | 71 | 69 | 89 | 73 |
| Suuret kaupungit | 71 | 60 | 56 | 83 | 68 |
| Muut kaupunkimaiset kunnat | 67 | 57 | 52 | 81 | 63 |
| Taajaan as. maa-seutum. kunnat | 60 | 50 | 45 | 73 | 58 |

Internetin käyttö asiointikanavana on sitä vähäisempää, mitä harvaan asutummasta alueesta on kyse, vaikka internetin oletetaan korvaavan henkilökohtaisia palveluja sekä julkisella (*viranomaispalvelut*) että yksityisellä sektorilla (*esim. kauppapalvelut, pankkipalvelut*) (Väestön tieto- ja viestintäteknikan ... 2015; ks. myös Informationsgesellschaftsstatistiken auf regionaler ... 2014). Internetin käyttö Suomessa oli vuonna 2015 suhteellisesti vähäisintä ikääntyneiden,

⁹ **Lähde:** Tilastokeskus. Väestön tieto- ja viestintäteknikan käyttö 2015.

naisten, eläkeläisten, perusasteen tutkinnon suorittaneiden sekä maaseudulla asuvien kansalaisten keskuudessa. Suomalainen internetperustainen asioijaprofiili haastaa sekä verkkoasiointin käyttöintensiteetin lisääntymistavoitteen että sujuvien verkkopalveluiden saavutettavuuden varmistamisen.

3.2 Tutkimus-, hanke- ja strategiakatsaus

Tässä alaluvussa kuvaamme esimerkinomaisesti kansainvälistä ja kansallista digitalisaatiotutkimusta, suomalaisia digikansalaisuutta edistäviä kansallisia kehittämishankkeita sekä kuvaamme tutkimusmaakuntien digitalisaatiostrategioita. Tutkimus-, hanke- ja strategiakatsaus luo perustaa tutkimushankkeessa toteutetuille kansalais- ja viranomaiskyselyiden tutkimustuloksista tehtäville johtopäätöksille ja suosituksille.

Digitalisaatio kansallisten ja kansainvälisten tutkimusten kuvaamana

EU-maiden ja siten myös suomalainen digitalisaatiokehitys paikantuu 1990-luvun puoliväliin, jolloin tietoyhteiskuntakehitystä kuvaavat erilaiset diskurssit alkoivat yleistyä. *Esteettömyystoimintapolitiikan* tavoitteena on, että esteettömyyden tulisi ulottua infrastruktuuriin, rakennettuun fyysiseen ympäristöön, tiedon saantiin, palveluihin, laitteisiin, ohjelmistoihin, www-sivuihin jne. *Design for All -ajattelutapa* korostaa palveluiden käytettävyyttä, saavutettavuutta ja esteettömyyttä ns. valtavirta-ajattelun idean mukaisesti mahdollisimman laajalle (heterogeeniselle) asiakas- ja käyttäjäkunnalle. *Helppokäyttöisyys suunnitteluperiaatteena* tarkoittaa sitä, että käyttäjä saavuttaa tavoitteensa (esim. e-hyvintiasiointi) tehokkaasti riippumatta hänen osaamisestaan (Rauhala-Hayes ym. 1998, 13; Kempainen 2008, 13–25; Ministerial Declaration on eGovernment 2009; Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa ... 2011, 8–9; E-Government Strategie Aargau 2014.)

Kansalaisasioinnin ja viranomaistoiminnan digitalisoitumisen käynnistymisvaiheen jälkeistä sekä kansainvälistä että kansallista digitalisaatiotutkimusta luonnehtii tilastoihin perustuva volyymitutkimus. Kansainvälisissä käyttäjävolyymitutkimuksissa verrataan ja asemoidaan eri maita suhteessa toisiinsa. Maakohtaisissa käyttäjäprofiilitutkimuksissa pyritään tunnistamaan erilaisia digikansalaisuusprofiileja (Privatpersoners användning av ... 2012; Informationsgesellschaftsstatistiken auf regionaler ... 2014; Digibarometrit 2014–2016; Väestön tieto- ja viestintätekniikan ... 2015; Digitaalitalouden ja -yhteiskunnan indeksi ... 2016). Myös viranomaisten arvioita monikanavaisten hyvinvointipalveluiden tarjonnan ja kysynnän kohtaantolanteesta sekä internetperustaisen asioinnin toteutumisesta toteutetaan organisaatioittain ja sektorirajat ylittäen (ks. esim. Sosiaalibarometrit 2011–2015¹⁰). Verkkopalvelujen kehittäminen on ollut usean vuoden ajan Kelan sekä työ- ja elinkeinohallinnon toiminnan kehittämisen painopisteenä (Perälähti ym. 2011, 98). Sosiaali- ja terveysturvan keskusliiton kyselyssä Kelan ja TE-toimistojen johtajien arvioiden mukaan verkkopalvelujen hyviä puolia ovat niiden nopeus ja palvelun saatavuus ja huonoja puolia, ettei kaikilla kansalaisilla ei ole internetiä tai osaamista verkkopalvelujen käyttöön. Asiakkaiden näkökulmasta odotukset verkkopalveluille liittyvät

¹⁰ Perälähti, Londen, Siltaniemi, Särkelä, Peltosalmi & Eronen 2011. Sosiaalibarometri 2011; Hakkarainen, Londén, Luhtanen, Peltosalmi, Siltaniemi & Särkelä 2012. Sosiaalibarometri 2012; Eronen, Hakkarainen, Londén, Nykyri, Peltosalmi & Särkelä 2013. Sosiaalibarometri 2013; Eronen, Hakkarainen, Londén & Peltosalmi 2014. Sosiaalibarometri 2014; Hakkarainen, Londén & Peltosalmi 2015. Sosiaalibarometri 2015.

verkkopalvelujen selkiyttämiseen ja monipuolistamiseen. Lisäksi asiakkaat toivovat viranomaisilta yhteisiä verkkoportaaleja, yksinkertaisia toimintatapoja ja nykyistä tehokkaampaa tiedottamista olemassa olevista palveluista ja etuuksista. (Perälähti ym. 2011, 98–104.)

Digitalisaatiodiskurssia voidaan myös eritellä toisaalta politiikkatason eli retoriikkamaailman ja toisaalta kansalaistason eli reaali maailman kautta. (Taulukko 7.)

Taulukko 7. Otteita digikansalaisuudesta retoriikan ja reaali maailman kuvaamana.

| RETORIKKAMAAILMA, politiikkataso | REAALIMAAILMA, kansalaistaso |
|---|--|
| <p>Sosiaalihuoltoon ja muuhun sosiaaliturvaan liittyvää ohjaus-, neuvonta- ja tiedotusvelvoitetta toteutetaan kunnissa esimerkiksi kunnan internet-sivujen ja nettiportaalien kautta sekä palveluja ja tukitoimia koskevilla esitteillä (emt., 21) ... Asiakkuuksissa on nähtävissä sekä vahvistumista (asiakaslähtöiset palvelukokonaisuudet, osaammat ja monipuolisemmat palvelut) että heikentymistä (pirstaloituminen ja etäännyminen, sekä fyysisesti että asiakkaan kohtaamisesta).</p> <p>Lähde: <i>Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmän loppuraportti 2012.</i></p> | <p>Television, tietokoneen tai matkapuhelimen hankinnasta aiheutuvat kulut kuuluvat täydentävän toimeentulotuen menoryhmään ja nämä menot voidaan ottaa asiakkaan tilanteesta riippuen huomioon toimeentulotukilaskelmassa. Televisiota tai digisovitinta ei ole käytännössä lähtökohtaisesti pidetty toimeentulotukilaissa tarkoitettuna tarpeellisenä menona.</p> <p>Lähde: <i>Toimeentulotuki. Opas toimeentulotukilain soveltajalle (2013, 121).</i></p> |
| <p>Torjutaan digitaalista syrjäytymistä tukemalla ikäihmisten verkkopalveluosaamista ja ikäihmisille suunnattujen palvelu- ja teknologiainnovaatioiden kehittämistä (emt., 50). ... Julkishallinnon sähköistä asiointia ja palveluita kehitetään asiakaslähtöisesti. Sähköisten palveluiden esteettömyys turvataan ja ikääntyvän väestön erityistarpeet huomioidaan (emt., 78).</p> <p>Lähde: <i>Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma 2011.</i></p> | <p>Mielenterveydestään huolestuneiden ja apua etsivien avuksi on kehitetty erilaisia verkkoportaaleja. ... Portaalien kehittyminen on yksinomaan hyvä asia, mutta täytyy muistaa, että suuri osa suomalaisista on edelleen verkkopalveluiden ulottumattomissa. Kaikki eivät osaa sulavasti surffaila portaaleissa, eikä vähävaraisille ole aina mahdollisuuksia laitteisiin ja nettiyhteyksiin.</p> <p>Lähde: <i>Sähköiset portaalit hyviä, mutta ne eivät auta kaikkia. Helmi 4/2012.</i></p> |
| <p>Suomi.fi – Palveluksessasi Suomi.fi-verkkopalvelu helpottaa virallisten asioiden hoitoa. Löydä julkiset palvelut ja ohjeet eri elämäntilanteisiin ja yrittäjyyteen helposti yhdestä paikasta. Kirjautu palveluun ja tarkista tietosi eri rekistereissä. Vastaanota viranomaisten päätökset sähköisesti.</p> <p>Kansalaiset: Kansalaiselle suunnatut julkiset palvelut ja ohjeet elämän eri käännelköhtiin kootusti yhdestä paikasta. Suomi.fi kansalaiselle</p> <p>Yritykset ja yhteisöt: Tietoa, palveluja ja työkaluja yrityksen perustamisvaiheeseen sekä kasvun ja kehittämisen tueksi. Suomi.fi yritykselle</p> <p>Viranomaiset: Julkishallinnon yhteiset palvelut, sisällöt ja työkalut kootusti yhdessä paikassa. Työvälineitä viranomaisten väliseen työskentelyyn ja tiedonvaihtoon. Suomi.fi viranomaiselle</p> <p>Lähde: <i>Suomi.fi – Palveluksessasi.</i> https://www.suomi.fi/etusivu</p> | <p>Verkon tunnistamispalvelut syrjivät maksuhäiriöisiä, ulkomaalaisia ja vammaisia. Tätä mieltä on Kuluttajaliiton johtava lakimies Tuula Sario. "Valtio on ulkoistanut julkisiin palveluihin kirjautumisen pankeille. Ne puolestaan päättävät omilla perusteillaan, ketkä hyväksytään asiakkaiksi. Suomessa on lähes 400 000 maksuhäiriömerkintäistä, eikä heistä kaikille myönnetä tunnuksia", Sario sanoo. ... Valtiovarainministeriön erityisasiantuntijan Markus Rahkolan mukaan maksuhäiriöisen voi olla vaikea käyttää mobiilivarmennetta, koska sitä varten täytyy hankkia kännykkäliittymä. Liittymä voidaan jättää myöntämättä samoista syistä kuin verkkopankkitunnukset. Sähköisen henkilökortin käyttämahdollisuudet ovat puolestaan hyvin rajalliset. "Kansalaisten yhdenvertaisuuden näkökulmasta sähköinen tunnistaminen on selkeä ongelma", Rahkola sanoo.</p> <p>Lähde: <i>Kaikki eivät saa viranomaisten verkkopalveluja – pankki päättää, kenelle tunnukset antaa. Helsingin Sanomat 10.2.2015.</i></p> |

Juha Sipilän hallitusohjelman mukaan: Kymmenen vuoden tavoitteena on muun muassa, että *”Sosiaali- ja terveydenhuollossa painopiste on ennaltaehkäisyssä, hoitoketjut ovat sujuvia, henkilöstö voi hyvin ja tietojärjestelmät toimivat.”* Hallituskauden yhtenä kärkihankkeena on palveluiden asiakaslähtöisyys, jossa *”Tehostetaan sähköisten palvelujen hyödyntämistä myös omahoidossa ja neuvonnassa. Hyödynnetään paremmin terveysteknologian mahdollisuuksia.”* Toiseksi kärkihankkeeksi on määritelty julkisten palveluiden digitalisointi, jolloin *”Toimintatavat uudistaen rakennetaan julkiset palvelut käyttäjälähtöisiksi ja ensisijaisesti digitaalisiksi, jotta julkisen talouden kannalta välttämätön tuottavuusloikka onnistuu. Kehittämisessä priorisoidaan palvelut, joissa tuottavuushyöty on suurin. Digitalisaatio on hallituksen strategian läpileikkaava teema.”* Kahdesta viimeisimmästä hallitusohjelmasta Jyrki Kataisen hallitusohjelmassa korostuu tasa-arvo ja Juha Sipilän hallitusohjelmassa kustannustehokkuus hyvinvointipalveluiden digitalisoimisessa. (Pääministeri Jyrki Kataisen ... 2011, 50, 78; Valtioneuvoston tiedonanto eduskunnalle ... 2015, 18, 24.)

Politiikkatason, retoriikkamaailmaa edustavien viranomaisten sekä kansalaisten eli reaali maailman näkemykset ja kokemukset palveluiden ja asiointin digitalisoitumisesta ovat varsin etäällä toisistaan sekä alueittain että kansalaisryhmittäin. Yhteiskunnan digitalisaatiokehityksen edetessä on Suomessa ja muualla Euroopassa alettu pohtia digitalisaatiokuilun ja -syrjäytymisen seurauksia ja ilmenemismuotoja eri kansalaisryhmien keskuudessa. Digitalisaatiokuilu realisoituu väestöryhmittäin sosioekonomisen aseman ja ikäryhmän mukaan sekä asuinalueen mukaan kaupunki–maaseutu -ulottuvuudella. (Van Dijk 2008; Roivas 2009; Privatpersoners användning av ... 2012; Informationsgesellschaftsstatistiken auf regionaler ... 2014; Väestön tieto- ja viestintätekniikan ... 2014; A Digital Single Market ... 2015.) Digitalisaatiota on myös eritelty kansalaisryhmittäin internetperustaisen asiointi-intensiteetin ja -asenteiden kautta ääripäiden muodostuessa diginatiiveista ja -totaalikieltäytyjistä (Henrich-Matejka 2011; DIVSI Entscheider-Studie ... 2013).

Digitalisaatiotutkimuksia myös maaseutualueiden näkökulmasta on tehty Suomessa ja muualla tutkimalla muun muassa internetperustaisia viranomaisasiointin käyttökokemuksia, (Selkälä ym. 2016), maaseudulla asuvien digiosallisuutta ja maaseudun palveluiden kehittämistä ja monipuolistamista digitalisaatiota ja kokeiluja hyödyntämällä (Rehunen ym. 2012; Antikainen ym. 2017), erityyppisten tietoliikenneyhteyksien merkitystä maaseutualueiden kehittämisessä (Honkaniemi & Luoto 2016; Pyykönen & Lehtonen 2016) sekä maaseudulla asuvien kansalaisten palveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta myös digitalisaation mahdollistamana (Ponnikas ym. 2014; Leinamo 2015; Hodge ym. 2016; Kilpeläinen 2016).

Kaiken kaikkiaan varsin runsaslukuisessa yhteiskuntapoliittisessa digitalisaatiotutkimuksessa ja maakunnissa toteutetussa hanketoiminnassa ei ole juurikaan arvioitu pitemmän aikavälin tuloksellisuutta ja hankkeiden suositusten täytäntöönpanoa. Kaupunkikontekstissa on tehty digitalisaatiotutkimuksia. Tällöin on kuitenkin tärkeää arvioida, missä määrin kansainväliset kaupunkitutkimukset soveltuvat suomalaiseen maaseutukontekstiin ja erityisesti harvaan asutun maaseudun kontekstiin. Verkkoasiointia tutkittaessa on havaittu esimerkiksi se, että perinteisten paperilomakkeiden kääntäminen sähköiseen muotoon ei riitä, vaan pitää huomioida verkkoasiointin erityispiirteet verrattuna perinteiseen henkilökohtaiseen käynti- tai puhelinasiointiin. Myös verkkoasiointin primaarikäyttäjien käyttökokemusta pitäisi huomioida nykyistä systemaattisemmin ja laajemmin sekä lomakkeiden täytettävyyden että sähköisen tunnistamisen

ja tunnistautumisen näkökulmista (ks. esim. Verdegem & Verleye 2009; Proposal for a REGULATION ... 2012; Lindgren & Jansson 2013).

Digitalisaation kehittämishankkeita 2010-luvulta

EU-maissa on toteutettu kansalaisryhmittäistä tai alueellista digitaalista syrjäytymistä joko korjaavia tai ennaltaehkäiseviä kehittämishankkeita alueellisten (*kaupunki- vs. maaseutualueet*) ja kansalaisryhmittäisten (*ikä-, sukupuoli ja sosioekonominen asema*) digikuiluongelmien ratkaisemiseksi (ks. esim. User expectations of ... 2010; IKT-Einsatz in Haushalten 2012; (N)ONLINER Atlas 2012; Findahl 2013; E-Government Strategie Aargau 2014). Suomessa digitalisaatiota on pyritty hallitusohjelmien tavoitetilojen lisäksi myös kansallisesti systemaattisesti kehittämään lähinnä ministeriöveltoisten kehittämishankkeiden avulla. Hankkeiden tavoitteena on kustannustehokkaiden asiakaspalveluprosessien kehittäminen sekä jatkuvasti harvenevien perinteisten toimipisteasiointimahdollisuuksien kompensoiminen laajenevilla internetperustaisilla asiointimahdollisuuksilla potentiaalisen asiakaskunnan ikääntyessä ja väestön keskittyessä kuntakeskuksiin tai kaupunkeihin (Vakkala 2013; Asiakaspalvelu 2014; Aro 2016). Julkisten palveluiden saavutettavuudesta on säädetty myös EU-tasolla. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (2016/2102) julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta tuli voimaan 22.12.2016. Direktiivissä säädetään julkisen hallinnon verkkopalveluiden saavuttavuudelle asetettavista minimitason vaatimuksista sekä saavutettavuuden toteutumisen valvonnan keinoista. Saavutettavuusdirektiivillä halutaan taata ihmisten yhdenvertaisuus digitaalisessa yhteiskunnassa. Direktiivissä kiinnitetään huomiota havaittavuuteen, hallittavuuteen, ymmärrettävyyteen ja toimintavarmuuteen. (Saavutettavuusdirektiivi 2016.)

EU:n saavutettavuusdirektiivin yksityiskohtaisempi kansallinen säädös eli Laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain muuttamisesta (247/2017) on tullut voimaan 1.6.2017. Laissa julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain muuttamisesta korostuu sähköinen asiointi, sen tuki ja etäpalveluyhteyden tarjoaminen. Yhteispalvelulain tavoitteena on turvata kansalaisten asiointipalvelut koko maassa. Yhteisen asiakaspalvelun toimintamalli koostuu laajimmillaan neljästä palvelukanavasta. (Kuvio 3.) Mallissa painotetaan erityisesti sähköistä asiointia asiakaspäätteellä ja sähköisen asioinnin tuen antamista tarvittaessa. Jos asiakkaan tarvitseman palvelun antamiseen tarvitaan syvällisempää viranomaisen asiantuntemusta, ohjataan asiakas käyttämään etäpalvelua. Tietyissä asiointipisteissä on mahdollista tavata tiettyinä aikoina viranomaisten asiantuntijoita myös henkilökohtaisesti paikan päällä. Palveluneuvojat antavat asiakkaille myös yleistä neuvontaa ja ohjausta viranomaisasioinnissa. Avainmerkki ja Asiointipiste graafisina tunnuksina kertovat asiakkaalle, että pisteessä on saatavilla useamman viranomaisen asiakaspalveluja. Asiointipisteessä voidaan tarjota kunnan palveluiden lisäksi esimerkiksi Kelan, poliisin lupahallinnon, Verohallinnon, maistraatin, TE-toimiston ja tulevaisuudessa maakunnan palveluja. Myös järjestöt ja yritykset voivat toimia Asiointipisteissä. (Sähköiselle asioinnille tukea yhteispalvelusta 2017; Yhteisen asiakaspalvelun kehittäminen 2017.)



Kuvio 3. Yhteisen asiakaspalvelun toimintamalli.¹¹

Digikansalaisuuden arkipäiväistyminen edellyttää pitkäjänteistä systemaattista toimintaa sekä digimyrönteisen asenneilmapiirin luomisessa että luontevan digikansalaisuuden toteutumisen infrastukturaalisten puitteiden rakentamisessa (e-Europe 2005). *Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa Toimenpideohjelma 2011–2015* on keskittynyt e-saatavuuden ja e-saavutettavuuden kysymysten selvittämiseen kansalaisten tasa-arvoisista ja yhdenvertaisista tietoyhteiskuntaan osallistumismahdollisuuksista käsin (Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa ... 2011, 7–9), *Julkisen hallinnon ICT:n hyödyntämisen strategiassa 2012–2020* korostuu kansalaisten tarvitsemien palveluiden ja tietojen e-käytettävyys ja e-saavutettavuus osana monikanavaista ja turvallista palveluvalikoimaa (Palvelut ja tiedot käytössä 2013, 1, 6), *Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelmassa 2009–2015* (SADe-ohjelma) on tavoiteltu kustannustehokkuuteen perustuvaa eri kansalaisryhmät tavoittavaa ja hyödyntävää digiloikkaa sekä e-palveluiden toimivuudesta että e-palveluiden käytettävydestä lähtien (SADe-ohjelma digitalisaation vauhdittajana). *Avoimen tiedon ohjelmassa 2013–2015* laaditun esiselvityksen mukaan avoimen datan vaikuttavuuden tutkimus on vasta aluillaan. Jatkossa tarvitaan systemaattista seuranta ja menetelmien kehittämistä sitä varten. Avoimen tiedon linjausten tulisi myös olla osana kokoavaa tietopolitiikkaa ja digitalisaation periaatteita ja tietoinfrastruktuuria. (Avoimesta datasta innovatiiviseen ... 2015). *Kansallisen palveluarkkitehtuurin toteuttamisohjelmassa 2014–2017* luodaan yhteen toimivan digitaalisten palvelujen infrastruktuuri helpon tiedon siirron mahdollistumiseksi organisaatioiden ja palvelujen välillä. Ohjelmassa luodaan kansallinen palveluvalikoima (tiedon välityskerros), kansalaisten, yritysten ja viranomaisten tarvitsemat yhteiset palvelunäkymät, uusi kansallinen sähköinen tunnistusratkaisu sekä kansalliset ratkaisut organisaatioiden ja luonnollisten henkilöiden roolien ja valtuutusten hallintaan. (Kansallinen palveluarkkitehtuuri 2014.) Valtiovarainministeriön asettamassa *AUTA-hankkeessa 01.07.2016–29.12.2017* kehitetään asiakaspalvelun uutta toimintamallia kokeilujen avulla. Uu-

¹¹ **Lähde:** Miten asiointi yhteisessä asiakaspalvelupisteessä tapahtuu? <http://vm.fi/palvelurakenteen-kehittaminen>

della toimintamallilla haetaan joustavia tukimuotoja eri puolille maata auttamaan niitä asiakkaita, jotka eivät itse pysty käyttämään digitaalisia palveluja. Kokeilussa etsittävien palveluinnovaatioiden tehtävänä on tuottaa uusia asiakaspalvelun toimintatapoja henkilökohtaisen ja teknisen apuvälineistön käytössä. Kokeilussa ei keskitytä kehittämään tukeen liittyviä teknisiä välineitä, vaan hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan olemassa olevia ratkaisuja. (Osallistu kokeiluun 2016.)

Kansallisten, lähinnä ministeriö- ja keskusvirastovetoisten kehittämishankkeiden lisäksi kansalaisille internetperustaisia palveluja tuottavat organisaatiot itse kehittävät ja edistävät digitaalisia palveluita sekä tarjonta- että kysyntälähtöisesti. Kela on julkishallinnon suurimpia organisaatioita, joka tekee suuren osan ICT-kehitystyöstään itse. Kelan henkilöasiakkaiden asiointipalveluissa käytiin vuonna 2016 noin 14,4 miljoonaa kertaa. Kela otti marraskuussa 2016 käyttöön Suomi.fi-tunnistuspalvelun. Kelan asiakkaat hoitavat asioitaan ja kysyvät neuvoja esimerkiksi somen palvelukanavien, verkkopalvelujen ja chatin avulla. Kela.fi-sivuilla Kysy Kelasta -palstoilla vastataan jo kaikissa asiakkaan etuusasioissa. (Digitalisaatio merkitsee parempaa ... 2016.)

Myös Verohallinnossa tehostettiin toimintaa vuonna 2016 nostamalla verotuksen automaatioastetta, lisäämällä sidosryhmiltä saatavien tietojen määrää ja sähköistä tiedonkeruuta, ottamalla käyttöön uusia työvälineitä ja tuottamalla uusia sähköisiä palveluja. E-laskun, suoramaksun ja verkkolaskun käyttöä laajennettiin henkilöasiakkaiden käyttöön jäännösveron ja ennakoveron maksamisessa. Vuonna 2016 Vero.fi-sivulla käytiin 21 000 000 kertaa, mikä on neljä miljoonaa käyntiä enemmän kuin vuonna 2015. Chat-palvelu avattiin huhtikuussa 2015, jolloin koko vuonna ratkaistiin 104 000 verokysymystä, mutta vuonna 2016 ratkaistujen verokysymysten määrä oli jo 213 000. Verohallinto hyödyntää myös sosiaalista mediaa (*Youtube, Instagram, Twitter, Facebook, LinkedIn, Verona-blogi*) asiakaspalvelussaan. Verokortti verkossa -palvelun käyttöaste oli 54 % kaikista verokorttimuutoksista vastaavan osuuden ollessa 51 % vuonna 2015. (Verohallinto, Vuosikertomus 2016.)

TE-toimiston verkkopalveluilla on vuodesta 1992 alkanut digihistoria, jolloin avoimen työpaikan ilmoittaminen verkon kautta mahdollistui. 15.1.2015 käyttöön otettu Yrityksen ja työnantajan Oma asiointi -palvelu kokoaa yhteen kertakirjautumisella kaikki yritys- ja työnantaja-asiakkaan sähköiset TE-palvelut. Vuonna 2016 avoimista työpaikoista 88 % tuli verkon kautta. Työpaikkoja verkon kautta ilmoitettiin Uudellamaalla eniten, vähiten Pohjanmaalla. Vuonna 2016 työnhakunsa käynnisti verkossa 80 % ja 20 % asioi joko henkilökohtaisesti tai puhelimitse. Verkon kautta ilmoitauduttiin eniten Pohjois-Pohjanmaalla, vähiten Kaakkois-Suomessa. Työvoimakoulutushakemuksista 96 % jätettiin verkon kautta vuonna 2016. Verkon kautta hakemuksia jätettiin suhteellisesti eniten Pirkanmaalla, Keski-Suomessa, Pohjois-Savossa ja Lapissa, vähiten Etelä-Savossa. Vuonna 2016 starttirahapäätöksistä 85 % tehtiin sähköisestä hakemuksesta. Päätöksiä sähköisestä hakemuksesta tehtiin eniten Kainuussa, vähiten Kaakkois-Suomessa. (TE-verkkopalvelujen alueellinen tilannekatsaus. Vuosi 2016.)

Yksityisen sektoriin piiriin kuuluvien toimijoiden tarjoama internetperustainen asiointimahdollisuus ylittää pisimmälle pankkipalveluissa. Suomen Pankin viimeisimpien käytettävissä olevien tilastojen mukaan Suomessa suositaan sähköisistä maksutavoista kortilla maksamista ja tilin siirtoa. Vuonna 2015 korttimaksutapahtumista lähes 39 miljoonaa maksettiin etämaksuna. Kasvua vuoteen 2014 verrattuna oli yli 9 %. Etämaksut ovat korttimaksuja, jotka hoidetaan

ilman fyysistä maksupäätettä esimerkiksi puhelimitse tai internetissä. Verkkomaksupainikkeella maksettiin vuonna 2015 yli 65 miljoonaa kertaa, mikä tarkoittaa noin 15 % kasvua vuoteen 2014 verrattuna. Yksittäisten kuluttajien verkkopankkisopimuksia e-laskupalvelulla vuonna 2015 oli 4 002 kpl, kun vastaava määrä vuonna 2014 oli 3 913 kpl. Verkkopankkitunnukset ovat jo nyt melko aktiivisessa käytössä myös muissa sähköisissä tunnistautumisissa ja sähköisen asioinnin mahdollisuuksia käytetään aktiivisesti. Verkkopankkiasiointiin käytetään yleisimmin tietokonetta, älypuhelinia käyttävät keskimääräistä suhteellisesti enemmän 18–34 -vuotiaat ja tablet-laitetta puolestaan keskimääräistä suhteellisesti enemmän 35–44 -vuotiaat. (Verkkopankin ja verkkopankkitunnusten käyttö 2015; Maksuliiketilastot 2016.)

Kaiken kaikkiaan Suomessa kansalaisten asiointikulttuuri on sähköistymässä nopeasti kaiken ikäisen väestön keskuudessa asuinalueesta riippumatta, mitä helpottaa yleiset sähköisen asioinnin mahdollistavat matalan kynnyksen digiasiointipalvelupisteet esimerkiksi kirjastoissa ja 3. sektorin ylläpitämissä nettikahviloissa. Myönteisestä kehityksestä huolimatta osa kansalaisista on vaarassa joutua digikuiluun erityisesti harvaan asutulla maaseudulla sekä sosioekonomisesti huono-osaisten kansalaisryhmien keskuudessa, minkä vuoksi olisi tärkeää alkaa tehdä ns. etsivää digikuilutyötä palveluja tuottavien tahojen toimesta.

Digitalisaatio maakuntastrategioiden kuvaamana

Lapin maakuntaohjelmassa 2014–2017 muotoillaan aluerakennekuvaa vuodelle 2040 siten, että palveluissa Lappi olisi virtuaalipalveluiden edelläkävijä. Maakuntaohjelman mukaan virtuaalipalvelut ovat tulevaisuuskuvassa palveluverkon olennainen osa. Kehittämistoimenpiteiksi vuosille 2014–2017 nostetaan palvelurakenteen laadun ja saatavuuden varmistaminen, johon pääsemiseksi esitetään muun muassa innovatiivisia tapoja tuottaa palveluita sekä virtuaalisen elämäntavan mahdollisuuksia. Vuoden 2040 tulevaisuuskuvassa myös esitetään, että Lappi on julkisten virtuaalipalveluiden edelläkävijä ja avoimen datan hyödyntäjä. Virtuaalipalveluiden nähdään olevan henkilökohtaisia kohtaamisia ihmisen tai ihmisenkaltaisen tekoälyn kanssa ajasta ja paikasta riippumatta. Kaikki aistit nähdään olevan käytössä ilman isoja ja monimutkaisia laitteita. Lisäksi nuori sukupolvi on mukana palveluiden suunnittelussa ja soveltamisessa sekä päätöksenteossa. Toimivien ja kaikkien ulottuvilla olevien tietoliikenneyhteyksien nähdään olevan avainasemassa luotaessa uutta työtä ja toimeentuloa Lappiin. Lisäksi virtuaalinen toimintatapa mahdollistaa Lapille nykyistä paremman palvelutarjonnan. Yhteydet myös mahdollistavat lappilaisen elämäntavan ylläpitämisen sekä harvan asutuksen aiheuttamien haasteiden ratkaisemisen. Tietoliikenneyhteydet on rakennettava erillisratkaisuille haastavilla alueilla. Sähköisten julkisten palveluiden kehittäminen mahdollistaa innovaatioiden syntymisen sekä antaa voimaa toimivien tietoliikenneyhteyksien kehitykseen. Tavoitetilaksi vuodelle 2017 nostetaan muun muassa, että Lapin yhteydet ja saavutettavuus ovat kilpailukykyiset. Tämän alla tavoitetilana mainitaan esimerkiksi, että Lapissa on kaikilla virtuaalisen elämäntavan mahdollistava laajakaista tai riittävä mobiiliyhteys, ja että virtuaaliset toimintatavat on otettu käyttöön laajasti. Maakuntaohjelmassa kehittämistoimenpiteinä vuosille 2014–2017 liittyen digitalisaatioon ja sähköisiin palveluihin esitetään älyliikenteen ratkaisujen käyttöönottoa ja tämän alla Laajakaista kaikille -hankkeen täysimääräistä toteutumista, sähköisten palveluiden laajaa käyttöönottoa ja kehittämistä sekä saamelaiden kotiseutualueen tietoliikenneyhteyksiä ja sähköisten palveluiden kehittämistä tukevia toimenpiteitä. (Lapin liitto 2014, 25, 27–28.)

Lapin maakuntasuunnitelmassa esitetään kehittämisen linjanvedot vuoteen 2030 kuudella strategialla, joista yksi on Hyvinvointia ensiluokkaisilla palveluilla, elinympäristöllä ja kulttuurilla. Kyseisen strategian kohdalla mainitaan peruspalvelujen tuottamisen ja väestön hyvinvoinnin lisäämisen edellyttävän teknologisten sovellutusten käyttöönottoa ja kehittämistä. Tällä tavoin luodaan potilaille ja asiakkaille mahdollisuus asioiden hoitamiseen sähköisesti asiakasturvallisella tietopalustalla. Lisäksi peruspalvelujen tuottamisen ja väestön hyvinvoinnin lisäämisen nähdään edellyttävän tiedonsaannin lisäämistä sähköisessä muodossa eri palveluista, millä helpotetaan asiointia sosiaali- ja terveydenhuollon viranomaisten kanssa. Maakuntasuunnitelman yksi strategia kehittämisen linjanvedoissa vuoteen 2030 on Laatia liikennejärjestelmään ja tietoyhteiskuntaan. Sen yhteydessä strategiseksi tavoitetilaksi asetetaan, että kaikilla lappilaisilla kotitalouksilla ja yrityksillä on tasavertainen mahdollisuus liittyä kohtuuhintaisiin ja toimintavarmoihin tiedonsiirtoverkkoihin paikasta riippumatta. Edelleen tavoitteena todetaan, että vuoteen 2015 mennessä 99 prosentilla lappilaista olisi mahdollisuus nopeudeltaan 100 Mbit/s laajakaistaverkkoon, ja että uusimpien teknologioiden ja sähköisten palvelujen käyttö olisi mahdollista koko Lapin alueella. Maakuntasuunnitelman mukaan strategiseen tavoitetilaa vuoteen 2030 mennessä pääsemiseksi liikennejärjestelmältä ja tietoyhteiskunnalta edellytetään tehokkaiden tietoliikenneyhteyksien rakentamista siten, että ne ovat jokaisen kansalaisen, yrityksen ja julkisorganisaation ulottuvilla. Edellytyksenä on, että kotitalouksille mahdollistetaan 100 Mbit/s -yhteys valtion rahoitustuella, mikäli yhteys ei ole toteutumassa markkinaperusteisesti. Edelleen todetaan, että Lapissa kuntien rahoitusosuus asukasta kohden sekä loppukäyttäjälle kohdistuva liittymä- ja käyttömaksu eivät saa olla muuta maata korkeampia. Edellytyksenä tavoitetilaa pääsemiseksi on niin ikään, että sähköisiä palveluja ja verkkoviestintää kehitetään voimallisesti. Tämän lisäksi turvataan puhelinyhteyksien toimivuus ja digitelevisiön näkyvyys Lapin kaikissa osissa. (LAPPI – Pohjoisen luova ..., 25–26, 28, 29.)

Lapin maaseudun kehittämisstrategian 2014–2020 kahdesta painopisteestä toinen on asuinmaaseudun kehittäminen, toinen on maaseutuyrittäjyys. Asuinmaaseudun kehittämiseen liittyvinä tavoitteina nostetaan esille muun muassa uusien palvelumallien kehittäminen sekä yhteistyön lisääminen julkisten palveluiden tuottajien ja yksityisten tahojen/kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. Asuinmaaseudun kehittämisen painopisteeseen liittyvänä yhtenä alakohtana tarkastellaan vielä erikseen julkisia palveluita. Siellä todetaan, että kovia haasteita maaseudun julkisten palveluiden kehittämiselle ovat harva asutus ja kuntien taloustilanne, ja että maaseudun palveluita voidaan kehittää yhteistyössä kuntien, yrittäjien ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa suunnittelemalla yhdessä muun muassa uusia malleja palvelutuotantoon. (Lapin ELY-keskus 2015, 33, 35.)

Lapin maakunnalla on myös oma digiohjelmansa (Lapin digiohjelma 2020). Seuraavat kolme painopistettä viidestä sisältyvät digiohjelmaan: **1)** Lappilaiset digitaitaviksi: a) Painopisteen alla on hyvä digitaalinen osaamistaso-, sekä osallisuus yhteiskunnassa -osa-alueet. Toimenpiteenä on ihmisten osaamistason vahvistaminen; b) Tunnistetaan ihmisten, yrittäjien ja hallinnon digiosaamisen puutteet ja tarjotaan valmennusta ja koulutusta osaamisen kehittämiseksi. **2)** Tietoliikenneyhteydet kuntoon. Toimenpiteinä ovat: a) Korkeatasoiset tietoliikenneyhteydet turvataan kattavasti ja tarvittaessa julkisen sektorin tuella; b) DigiLappi-ohjelma tukee paikallisista aloitteista syntyviä laajakaistan rakentamishankkeita. Valtakunnallinen ”laajakaista kaikille” -tavoite on saatava toteutumaan myös Lapissa. Tämä on ehdoton edellytys muiden ohjelmavoitteiden

toteuttamiselle. **3)** Hallinto ja asiointi digiaikaan: a) Painopisteen alla on Kunnat palveluiden järjestämistapojen aktiivisena kehittäjänä sekä Lähidemokratian ja käyttäjälähtöisyyden vahvistaminen -osa-alueet; b) Toimenpiteinä ovat: Lapin digiohjelman toimijat vahvistavat yhteistyössä alueen kuntien edellytyksiä ottaa käyttöön digitaalisia palveluita; Lapin digiohjelman toimijat tukevat käyttäjälähtöisyyden ja yhteissuunnittelun periaatteiden noudattamista; Lapin digiohjelman toimijat edistävät osallisuutta vahvistavien verkkopalveluiden tarjontaa; Perustetaan kunta- ja aluehallinnon tietohallintopooli; c) Julkinen hallinto kehittää, tarjoaa testausympäristöjä ja ottaa käyttöön toimivaksi todettuja urauurtavia ja ennakkoluulottomia palveluratkaisuja.

Lisäksi Lapin digiohjelmassa esitetään omana kokonaisuutenaan avoimeen tietoon perustuvien sovellusten kehittäminen, jossa toimenpiteinä ovat: a) Käynnistetään ainakin yksi yhteinen liiketoimintaa luova avoimen tiedon hanke yhteistyössä VM:n kanssa; b) Tiedon avaamisen mahdollisuuksien käsittely toimijoiden yhteistyönä sekä c) Tietohallinto-osaamisen kehittäminen. Muut Lapin digiohjelman painopisteet ovat: Tutkimus- ja oppilaitokset digiyhteiskunnan edelläkävijöiksi, sekä Yritykset digitaalisten mahdollisuuksien ja liiketoiminnan osaajiksi. (DigiLappi visio 2020.)

Pohjanmaan hyvinvointistrategiassa 2014–2017 on nostettu esille erityisesti tiettyjä yhteiskunnan yleisiä muutostrendejä, jotka asettavat haasteita hyvinvoinnin edistämiseksi. Yksi näistä on digitalisoituminen. Muina muutostrendeinä mainitaan korostunut yksilökeskeisyys, osallistumisen muutos, yhteiskunnan jakautuminen yhä selkeämmin ”menestyjiin ja epäonnistujiin”, alueiden eriarvoistuminen, normittomuus ja arvottomuus, eristäytyminen, ikärakenteen muutos ja julkisen sektorin haasteet. (Pohjanmaan hyvinvointistrategia 2014–2017, 17.) Hyvinvointistrategiassa tarkastellaan Pohjanmaan vahvuuksia ja heikkouksia sekä mahdollisuuksia ja uhkia hyvinvoinnin näkökulmasta. Yhdeksi heikkoudeksi nostetaan hyvinvointitiedon, hyvinvointi- ja terveysteknologian sekä sähköisten palveluiden ja järjestelmien hyödyntämättömyys. (Emt., 18.)

Pohjanmaan maakuntastrategiassa 2014–2017 (sisältäen Maakuntasuunnitelman 2040 sekä Maakuntaohjelman 2014–2017) yhdeksi Pohjanmaan maakunnan kehittämiseen vaikuttavaksi keskeiseksi muutostekijäksi nostetaan digitalisoituminen. Tämän yhteydessä todetaan, että reaali- ja virtuaalimaailmat yhdistyvät, ja digitaalisuus uudistaa palveluita ja tuotantoa sekä fyysisen liikkumisen tarvetta. Väestön hyvinvointiin liittyvänä yhtenä mahdollisuutena nostetaan esille terveysteknologian ja sähköisten palveluiden hyödyntäminen. Digitalisoitumisen nähdään mahdollistavan aivan uudenlaisten palvelukonseptien luomisen. Toisaalta väestön hyvinvointiin liittyvänä uhkana nähdään henkilökohtaisten palveluiden väheneminen. Kun digitalisoituminen lisää sähköisiä palveluja, uhkana on, ettei henkilökohtaiseen palveluun panosteta. Tämä puolestaan saattaa edelleen kasvattaa hyvinvointieroja, sillä monet maahanmuuttajat, syrjäytyneet ja moniongelmaiset tarvitsevat henkilökohtaista palvelua. (Emt., 17.)

Pohjanmaan ELY-keskuksen maaseudun kehittämissstrategia 2014–2020 kattaa toiminta-alueena sekä Pohjanmaan maakunnan että Keski-Pohjanmaan maakunnan. Kummankin maakunnan läpileikkaavista teemoista yksi on toimiva infrastruktuuri, jonka todetaan olevan maaseudun alueellisen kehittämistyön perusedellytys. Hyvien tie-, rautatie-, lentoliikenne-, meriliikenne- ja tietoliikenneyhteyksien todetaan mahdollistavan elinkeinoelämän kehittämistä ja luovan asumiselle ja työskentelylle uusia vaihtoehtoja. Maaseudun kehittämissstrategiassa Pohjanmaan maakunnan yksi painopiste on väestön hyvinvointi. Palveluiden ja nopeiden tietoliikenneyhteyksien saatavuuden todetaan olevan maaseudulla asuville ja maaseudulle muuttaville keskeisessä

asemassa. Edelleen todetaan, että maaseudun asukkaille pitäisi voida taata tiettyjä peruspalveluita. Palvelujen tuottaminen kaipaisi myös uusia ratkaisuja, joita esimerkiksi hyvinvointiyrittäjyyden sekä yhteistyön järjestöjen, yhteisöjen ja julkisen sektorin välillä voidaan nähdä tuottavan. Tietyn palvelutason ylläpitäminen ja siihen liittyvien palvelujen uudelleen järjestäminen tulee maaseutustrategian mukaan olemaan haasteellinen tehtävä strategian ohjelmakaudella 2014–2020. (Emt., 13, 18.)

Pohjois-Karjalan maakuntaohjelmassa 2014–2017 Työtä ja toimeentuloa – Kansainvälisesti kilpailukykyiset elinkeinot -painopisteen sisällä yhtenä osa-alueena on hyvinvointituotanto. Tämän yhteydessä yhtenä kehittämiskysymyksenä esitetään, kuinka saadaan uusimmalla teknologialla, uusilla toimintamalleilla (julkinen/yksityinen) ja yhteistyöllä luotua entistä kustannustehokkaampia hyvinvointipalveluja yhä suurenevalle asiakaskunnalle Pohjois-Karjalassa. Yhtenä hyvinvointituotannon kehittämistavoitteena on asiakaslähtöiset ja taloudellisesti kestävät palvelut ja hyvinvointiyrittäjyys. Sen yhteydessä toiminnallisiksi painopisteiksi nostetaan muun muassa eri toimijoiden yhteistyön ja monitoimijuuden lisääminen; peruspalvelujen turvaaminen tiivistämällä kunta-, hallinto- ja sektorirajat ylittävää yhteistyötä, luomalla uusia toimintamalleja sekä lisäämällä palvelujen järjestämisen tehokkuutta, sekä erityisryhmien huomioiminen palvelujen käyttäjinä. Yhtenä kehittämistavoitteena on myös viihtyisä ja turvallinen asuinympäristö. Sen yhteydessä toiminnallisiksi painopisteiksi nostetaan muun muassa palvelujen saavutettavuuden ja saatavuuden turvaaminen sekä sähköisten asiakaslähtöisten palvelujen kehittäminen ja käytön mahdollistaminen. (Emt., 37–39.)

Pohjois-Karjalan strategiassa 2030 (Maakuntasuunnitelma) yhtenä strategisena linjauksena neljästä on hyvinvoiva ja turvallinen maakunta. Sen yhteydessä esitetään, että peruspalvelut turvataan tiivistämällä hallinto- ja sektorirajat ylittävää yhteistyötä ja lisäämällä palvelujen järjestämisen tehokkuutta. Tämän nähdään toteutuvan muun muassa tiivistämällä kuntien yhteistyötä, kehittämällä julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin yhteistyötä, uusia toimintamalleja ja rakenteita sekä hyödyntämällä palvelutuotannossa tietoteknologian mahdollisuuksia. Strategisessa linjauksessa Kestävä aluerakenne ja saavutettavuus taas esitetään muun muassa, että panostetaan maaseudun vetovoimaisuuteen ja kilpailukykyyn ja että luodaan nopeat ja kattavat tietoliikenneyhteydet sekä hyödynnetään viestintäteknologiaa kaikessa toiminnassa. (Emt., 27–28.)

Pohjois-Karjalan maaseudun kehittämissuunnitelman 2014–2020 yhtenä kuudesta prioriteetista ja läpileikkaavana teemana on Tietämyksen siirron ja innovaatioiden edistäminen maa- ja metsätaloudessa sekä maaseudulla. Tämän yhteydessä kehittämiskohteiksi nostetaan myös tietoverkkojen käytön tehostaminen koulutuksen avulla sekä maaseudun olosuhteiden parantaminen lanseeraamalla uusia sähköisiä palveluja. Yksi maaseudun kehittämissuunnitelman prioriteeteista on sosiaalisen osallisuuden, köyhyyden vähentämisen ja taloudellisen kehityksen edistäminen maaseudulla. Kyseiseen prioriteettiin liittyvänä yhtenä tavoitteena on tieto- ja viestintäteknikan käyttömahdollisuuksien, käytön ja laadun parantaminen maaseutualueilla. Prioriteettiin liittyvänä yhtenä kehittämiskohteena puolestaan on maaseutualueiden tieto- ja viestintäteknologian saavutettavuuden, käytön ja laadun parantaminen. (PUHTAIDEN LUONNONVAAROJEN ENERGINEN ..., 17, 19, 24.)

Suomessa harjoitettu maaseutupolitiikka voidaan jakaa laajaan ja suppeaan maaseutupolitiikkaan. Laaja maaseutupolitiikka voidaan määritellä toimintatavaksi, jossa eri hallinnonalat ja

maaseudun sidosryhmät suuntaavat yhdessä politiikkaa siten, että maaseutu ja siellä olevat ihmiset otetaan huomioon kokonaisuutena. Laajan maaseutupolitiikan piiriin kuuluvat eri hallinnonalojen poliittiset linjaukset, päätökset ja budjettivarojen käyttö etenkin keskushallinnossa. (Maaseutu ja hyvinvoiva Suomi. Maaseutupoliittinen ... 2014, 9.) Laaja maaseutupolitiikka luo ulkopuolelta kehyksiä maaseudun toiminnalle estäen, edistäen tai suunnaten yleisiä edellytyksiä maaseudun kehitykselle. Laajan maaseutupolitiikan toimintaohjelmansa on maaseutupoliittinen kokonaisuohjelma, johon nojaten Suomessa on toteutettu laajaa maaseutupolitiikkaa osallistaen ja vastuuttaen eri toimijoita tavoitteelliseen laajaan maaseudun kehittämiseen.

Laajan maaseutupolitiikan voimassa olevassa toimintaohjelmassa, maaseutupoliittisessa kokonaisuohjelmassa 2014–2020 (Mahdollisuuksien maaseutu. Maaseutupoliittinen ... 2014) on viisi kehittämisteemaa. Sähköiset palvelut kytkeytyvät etenkin Asuminen ja palvelut -teemaan ja siellä erityisesti toimenpiteeseen 18: Turvataan julkisten ja yksityisten palveluiden saatavuus luomalla ja tuomalla alueellisten palvelukeskusten (kauppa, koulu, kylätalo ym.) tarjontaan uusia sovelluksia, yhdistelmiä, yhteistyöverkostoja ja sähköisiä palveluja. Maaseutualueiden sähköisten palveluiden mahdollistamisen näkökulmasta kokonaisuohjelmasta voidaan myös nostaa Infrastruktuuri ja maankäyttö -teeman yhteydestä toimenpide 31: Taataan koko Suomessa taroituksenmukaiset, kohtuuhintaiset, nykyajan ja tulevaisuuden tietoyhteiskunnan tarpeisiin vastaavat ja järkeviin teknologisiin ratkaisuihin, kuten valokuituun liittyvät tietoliikenneyhteydet. (Emt., 33–37, 39–41.)

Suppeaa maaseutupolitiikkaa ovat ne yhteiskunnalliset välineet, joiden varsinaisena tarkoituksena on maaseudun kehittäminen. Suomessa olennainen osa suppeaa maaseutupolitiikkaa kansallisella tasolla on muun muassa EU-rahoitteinen kansallisen tason maaseudun kehittämisohjelma, joka samalla antaa raamit alueellisille maaseudun kehittämisohjelmille. Nyt voimassa olevassa Manner-Suomen maaseudun kehittämisohjelmassa 2014–2020 (Manner-Suomen maaseudun kehittämisohjelma 2014–2020) palveluiden kehittäminen sekä myös erikseen nostettuna verkossa toimivat palvelut/digitaaliset palvelut ovat yhtenä teemana ja ohjelmasta tuettavana toimenpidekohteena. Tukea voidaan myöntää laajakaistainfrastruktuuriin sisältäen sen luomisen, parantamisen ja laajentamisen, passiiviseen laajakaistainfrastruktuuriin sekä laajakaistan ja julkisten sähköisen hallinnon ratkaisujen saatavuuteen. Edelleen kyseisessä ohjelman toimenpiteessä toteutetaan hankkeita, joilla suunnitellaan, selvitetään ja kehitetään verkossa tarjottavia palveluita ja niiden käyttöönottoa ja hyödyntämistä. Toimenpiteen kautta voidaan tukea paikallisista tarpeista lähteviä palveluratkaisuja, jotka tukevat asumista ja yrittämistä maaseudulla.

Sekä kansallisissa että maakunnallisissa kehittämishankkeissa ja strategioissa tahtotilana on internetperustaisen asioinnin rakenteellisten reunaehtojen (*e-saatavuus ja e-toimivuus*) ja väestöryhmittäisten resurssien (*e-saavutettavuus ja e-käytettävyys*) varmistaminen, jotta digikanalaisuus toteutuisi 24/7/365 -toimintaperiaatteella niin palveluja käyttävien kansalaisten kuin niitä tuottavienkin tahojen näkökulmista asuinpaikasta, sosiodemografisista ja sosioekonomisista tekijöistä riippumatta.

4 DIGITALISAATIO KANSALAISTEN NÄKÖKULMASTA

Yhteiskunnan digitalisoitumisen arkipäiväistymistä ja yleistymistä on tärkeää tutkia sekä digipalveluja käyttävien kansalaisten että digipalveluja tuottavien tahojen näkökulmista, jotta voidaan tunnistaa ja dokumentoida mahdollisia käyttäjäprofiilikohtaisia ja alueellisia digikuiluja. Asiointikanavien määrän yleistyessä henkilökohtaiseen kasvokkaiseen palvelutapahtumaan perustuvat palvelukanavat vähenevät ja internetperustainen asiointi yleistyy julkisten, yksityisten ja kolmannen sektorin palveluiden tuottajien keskuudessa. Internetperustainen asiointikulttuuri kuitenkin vielä hakee ”optimaalista muotoaan” niin palveluja käyttävien kuin niitä tuottavienkin keskuudessa. Osalle kansalaisista internetperustainen asiointi on vapaaehtoinen pakko palvelukanavavalikoiman vähentymisen myötä¹² ja osalle tervetullut, uudentyyppinen ajasta ja paikasta riippumaton asiointikanava. Kansalaisten kokemusten kartoittaminen internetperustaisesta asioinnista on välttämätön ao. palveluiden toimivuuden ja vaikuttavuuden arvioinnin näkökulmasta. Oletamme, että kansalaisten kokemukset eroavat toisistaan sekä käyttäjälähtöisten tekijöiden että palveluiden toimivuuden vuoksi. Pyrimme kartoittamaan kokemusten eriytymisen prosesseja ja dynamiikkaa kansalais- ja viranomaiskyselyjen avulla. Mitä ilmeisimmin käyttäjäkokemukset ovat ”pakotetun” yksilöllisiä edellä mainittujen tekijöiden johdosta. Käyttäjä on internetperusteisen asiointin sekä ensisijainen että toissijainen toimeenpanija. Hänen osuutensa sähköisten palvelujen muotoutumisessa ja toimimisessa ovat suuremmat kuin perinteisissä kasvokkain tapahtuvissa yksityisissä ja julkisissa palvelutilanteissa.

Kansalaisuus sinällään on yhteiskuntateorian kannalta hankala käsite, sillä siihen vaikuttavat vallitsevat yhteiskunnalliset taustaoletukset ja arvovalinnat. Käsitukset siitä, kuka on varsinaisesti täysivaltainen kansalainen ja miten julkisen vallan ja kansalaisten väliset suhteet tulisi järjestää, on pitkään ollut paikoin varsin ideologissävytteisen debatin aihe poliittisessa filosofiassa, ja yhteiskunnan muuttuessa myös yhteiskuntateoriassa on havaittu tarve analysoida kansalaisuuden käsitteen muuttuvaa sisältöä (Roche 1987). Viime aikoina hallintotieteessä on ryhdytty korostamaan julkisrahoitteista palveluntuotantoa tarkastelukohteena ja toisaalta on käyty keskustelua palveluiden käyttäjien roolista palveluntuotannossa (ks. esim. Häikiö 2010). Hallinnollisuuden näkökulmasta myös erilaiset hallinnon käytännöt ja diskurssit muokkaavat kansalaisuuden sisältöä ja kansalaisten toimijuutta. Esimerkiksi palvelutieteen yksityiselle sektorille kehitettyä sanastoa on omaksuttu myös julkisrahoitteisen palveluntuotannon piirissä, mistä johtuen esimerkiksi terveydenhuollossa on käyty keskustelua siitä, tulisiko potilasta kutsua asiakkaaksi. On huomioitu, että pelkän asiakkuuden tarkastelu saattaa rajata näkökulmaa liikaa, sillä asiakkaan yhteiskunnallinen rooli saattaa unohtua. Esimerkiksi Niirasen (2002) mukaan kansalaista ei pitäisi muuttaa asiakkaaksi, vaan säilyttää kansalaisuus myös asiakkuudessa. Rantanen ja Toikko (2006) sekä Stout (2010) taas korostavat siirtymää kohti kansalaislähtöistä kehittämistä hahmottaen asiakkaiden osallistumisen mahdollisuuksia Arnsteinia (1969) seuraten erilaisten tasojen avulla. Keskiöön nousee osallistamisen asiantuntijuus, joka tukee palveluiden käyttäjien täyden kansalaisuuden saavuttamista. Toisaalta myös kansalaisuuden käsite saattaa rajata toisia ulkopuolelleen, kaikki julkisrahoitteisten palveluiden asiakkaat ja kuntien asukkaat eivät myöskään lakiteknisessä mielessä välttämättä ole Suomen ja

¹² Esimerkiksi perinteinen ”klassikkomanuaali” eli puhelinluettelo on jaettu kansalaisille viimeisen kerran 2016, minkä jälkeen se löytyy ainoastaan verkosta (ks. Liite 3.)

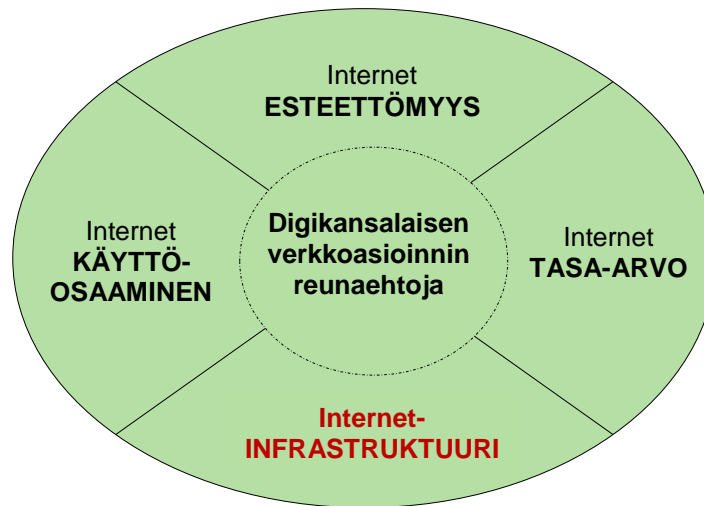
Euroopan unionin kansalaisia, eikä kaikilla kansalaisilla välttämättä ole samoja osallistumisen mahdollisuuksia.

Tarkasteltaessa digitaliaatiota kansalaisten näkökulmasta on todettava, että osasta kansalaisia on Suomessa muodostunut erilaisen toimintaprofiilin omaavia digikansalaisia erilaisine tarpeineen. Silti kansalaisten tarpeiden sijasta verkkoasioinnin kehittämistä ovat toisinaan ohjanneet julkisen sektorin sisäiset intressit ja teknologiset mahdollisuudet (Verdegem & Verleye 2009). Digitalisaation arkipäiväistymisen myötä kansalaisen rooli on muotoutumassa uudelleen. Osa kansalaisista kykenee ja haluaa toimia digikansalaisena määrittäen omaa rooliaan itse. Tarkoitamme digikansalaisella ihmistä, joka kykenee osallistumaan digitaalisen yhteiskunnan toimintaan. On huomioitava, että digikansalaisuus edellyttää tiettyä minimiosaamista: soa hyödyntää internetiä elämisen arjessa, digitoimintojen mahdollistavaa perusinfrastruktuuria ja kansalaisen aktiivista toimijuutta. Digikansalaisen asema ja rooli rakentuvat vuorovaikutteisesti. Yhteiskunnallisessa keskustelussa tulisi kuitenkin muistaa myös maan eri alueilla asuvat kansalaiset, jotka syystä tai toisesta eivät pysy mukana digitalisaatiokehityksessä. Digitalisaation yleistymisen myötä on alettu puhua digitaalisesta syrjäytymisestä osana kansalaisten marginalisoitumiskehitystä tietoyhteiskunnasta kansalaisryhmittäin (esim. Closing Europe's digital divide 2008; Van Dijk 2008; Roivas 2009) tai alueittain (IKT-Einsatz in Haushalten 2012; Privatpersoners användning av... 2012; Leinamo 2015; Honkaniemi & Luoto 2016).

Pohjanmaan, Pohjois-Karjalan ja Lapin osa-aineistojen vastaajat on poimittu väestörekisteristä ositetulla otannalla käyttäen kuntaa ja ikää ositteina. Aineistot on painotettu väestösuuksia vastaaviksi kaikissa maakunnissa erikseen. (Ks. tarkemmin luvusta 2.2.: *Kansalaiskyselyn otanta-asetelman kuvaus ja Kansalaiskyselyaineiston edustavuus suhteessa perusjoukkoon ja katoanalyysi.*) Kaikki kansalaiskyselyn kvantitatiiviset tulokset perustuvat painotettuihin aineistoihin. Kansalaiskyselyn kvalitatiivinen analyysi perustuu tarkasteltavan digi-ilmiön sensitiiviseen kuvaukseen, mikä mahdollistaa myös digikansalaisuuden heterogeenisuuden kuvaamisen ja erittelyn. Digikansalaisuuden toteutumista ja toteutumisintensiiteettiä kuvaavat internetkäyttöosaaminen, -esteettömyys, -tasa-arvo ja -infrastruktuuri konkretisoivat internetpohjaisen hyvinvointiasioinnin rajoja ja mahdollisuuksia erilaisilla asuinalueilla ja erilaisten kansalaisryhmien keskuudessa. (Väestön tieto- ja viestintätekniikan ... 2015; Viinamäki ym. 2016.) Näitä digikansalaisuuden ulottuvuuksia kuvaamme seuraavaksi lappilais-, pohjanmaalais- ja pohjois-karjalalaisvastaajien kertomana.

4.1 Internetperustaisen asioinnin mahdollistajat

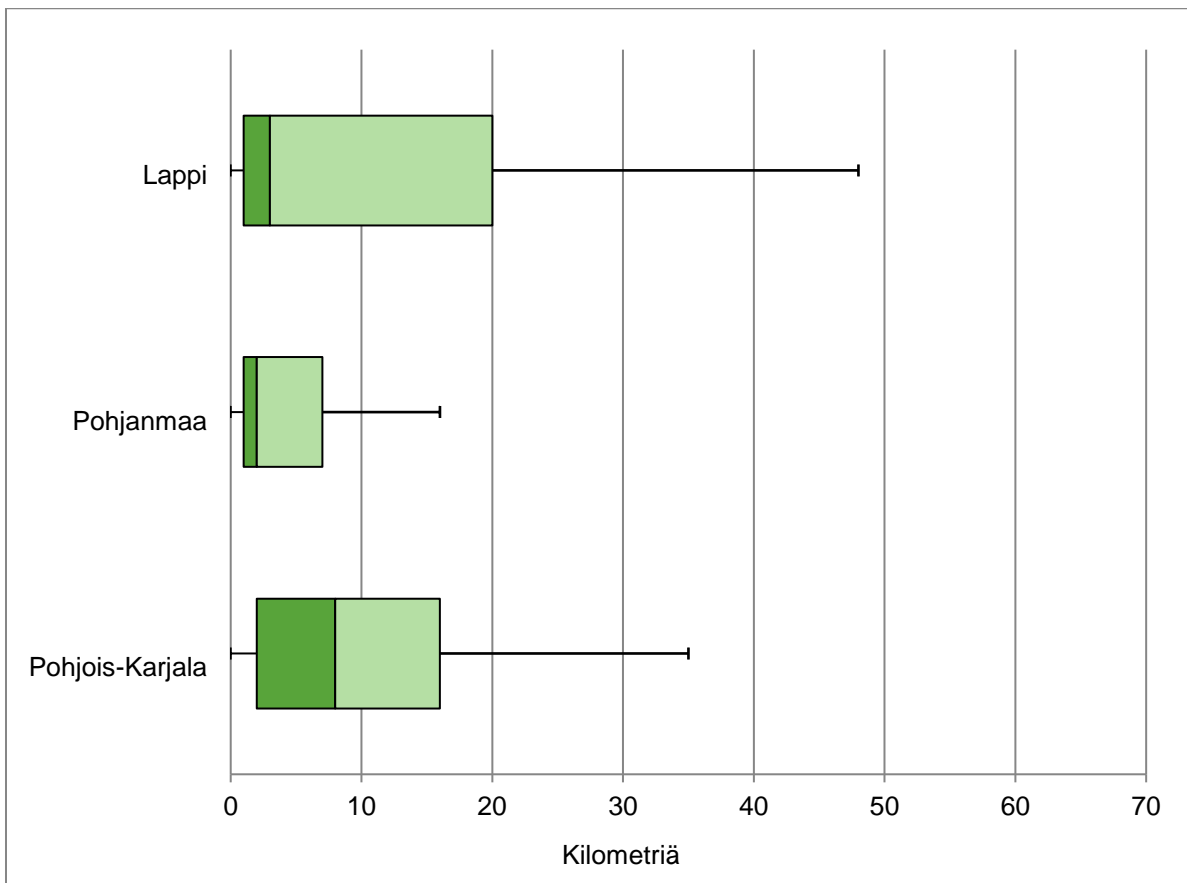
Internetperustaiselle asioinnille muodostavat omat reunaehdonsa motiivi asioida internetin kautta, mille luo perustan internetINFRASTRUKTUURI eli käytettävissä olevat internetperustaisen asioinnin mahdollistavat laitteet ja verkkoyhteydet. Motivaatiota internetperustaiseen asiointiin määrittävät käyntiasiointimatka ja kulkuväline kuntakeskukseen, kokemus omasta internetin käyttöosaamisesta ja tuen lähde internetin käytölle, internetperustaisen asioinnin mahdollistavat laitteet ja yhteydet sekä internetyhteyden toimivuus. (Kuviot 4.–8.; Taulukot 8.–9.; Tapauskuvaukset 1.–3.)



Kuvio 4. *Internetkäyttöosaaminen, -esteettömyys, -tasa-arvo ja -INFRASTRUKTUURI internetperustaisen hyvinvointiasioinnin reunaehtoina.*¹³

Matka kotikunnan asiointikeskukseen ja pääasiallinen asiointikulkuväline ohjaa asiointikanavan valintaa. Kansalaiskyselyyn vastanneilta tiedusteltiin matkaa asunnostaan kotikunnan kuntakeskukseen sekä pääasiallista asiointikulkuneuvoa. Kuntakeskusten ulkopuolella asuvien riippuvuus oman auton käytöstä korostaa yksilön omaa roolia palveluiden toimijana ja toteuttajana. Internetperustaisen asioinnin sujuvuus on tärkeä kysymys kuntakeskusten ulkopuolella asuville heidän miettiessään asiointikanavaa. (Kuvio 5.; Taulukko 8.)

¹³ Muokattu tähän julkaisuun sopivaksi lähteestä Viinamäki ym. 2016.



Kuvio 5. *Kansalaisten välimatka (km) vakituisesta asunnosta kotikunnan kuntakeskukseen maakunnittain. Mediaani ja kvartiilit.¹⁴*

Maakunnista Lapissa on suhteellisesti eniten harvaanasuttua maaseutua ja Lapin maakunnan maapinta-ala¹⁵ on tutkimusmaakunnista suurin eli 92 666,98 km²; mikä selittää välimatkojen kilometripituuksia vakituisesta asunnosta kotikunnan kuntakeskukseen. Pohjanmaalla välimatka vakituisesta asunnosta kotikunnan kuntakeskukseen on lyhin ja maapinta-ala tutkimusmaakunnista pienin eli 7 761,33 km².

Matka kotikunnan vakituisesta asunnosta kuntakeskukseen ja pääasiallinen kulkuneuvo kuntakeskuksessa asioitaessa ohjaavat osaltaan kansalaisten asiointikanavan valintaa. (Taulukko 8.)

¹⁴ Laatikko-jana -kuviota perustuu tunnuslukuihin, jotka jakavat tarkasteltavan ryhmän neljään yhtä suureen joukkoon. Tunnusluvut ovat minimi, alakvartiili, mediaani, yläkvartiili ja maksimi. Laatikko-jana -kuviossa janojen päät kertovat minimin ja maksimin. Jakauman sijainnista kertoo tiivistetyksi mediaani, joka on merkitty tummennetulla viivalla ja sijaitsee yleensä laatikon sisällä. Joskus se on sama kuin ala- tai yläkvartiili. Mediaani jakaa havaintoaineiston kahteen yhtä suureen osaan. 25 % havainnoista jää alakvartiiliin alapuolelle ja 25 % yläkvartiiliin yläpuolelle. Alakvartiiliin ja mediaanin väliin jää 25 % havainnoista, kuten myös mediaanin ja yläkvartiiliin väliin.

¹⁵ **Maapinta-ala km² 2015:** Lapin maakunta: 92 666,98 km²; Pohjanmaan maakunta: 7 752,41 km²; Pohjois-Karjalan maakunta 17 761,33 km². **Lähde:** Suomen virallinen tilasto (SVTb): Väestörakenne [verkkójulkaisu]. ISSN=1797-5379. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 6.6.2017]. Saantitapa: <http://www.stat.fi/til/vaerak/index.html>. Tilastossa käytetään 1.1.2017 aluejakoa koko aikasarjassa. (Taulu 14.)

Taulukko 8. Pääasiallinen kulkuväline kuntakeskuksessa asioitaessa.

| Pääasiallinen kulkuneuvo kuntakeskuksessa asioitaessa | Lapin maakunta | | Pohjanmaan maakunta | | Pohjois-Karjalan maakunta | |
|---|----------------|------------|---------------------|------------|---------------------------|--------------|
| | n | % | n | % | n | % |
| Oma auto | 280 | 79,3 | 258 | 84,9 | 290 | 82,1 |
| Sukulaisten tai tuttavien auto | 19 | 5,5 | 5 | 1,6 | 22 | 6,3 |
| Julkinen kulkuväline | 4 | 1,2 | - | | 2 | 0,6 |
| Kuljetuspalvelu | 1 | 0,4 | 2 | 0,8 | 4 | 1,0 |
| Kevyen liikenteen kulkuneuvo | 48 | 13,6 | 39 | 12,7 | 35 | 9,9 |
| Yhteensä | 353 | 100 | 304 | 100 | 353 | 100,0 |

Jokaisessa maakunnassa vastaajien pääasiallisin asiointikulkuväline oli oma auto, seuraavaksi yleisin kevyen liikenteen kulkuneuvo ja kolmanneksi yleisin sukulaisten tai tuttavien auto. Pohjamaalla asuvilla sukulaisten tai tuttavien auto asiointikulkuvälineenä oli muiden maakuntien vastaajiin verrattuna huomattavasti harvinaisempaa.

Kokemus omasta internetin käyttöosaamisesta ja perhepiirikohtainen käyttötuki ongelmatilanteissa myös vaikuttaa internetasioinnin intensiteettiin. (Taulukko 9.)

Taulukko 9. Vastaajien kokemus omasta internetin käyttöosaamisestaan sekä tuen lähde internetin käytölle.

| | Lapin maakunta | | Pohjanmaan maakunta | | Pohjois-Karjalan maakunta | |
|---|----------------|------------|---------------------|--------------|---------------------------|--------------|
| | n | % | n | % | n | % |
| Kokemus omasta internetin käyttöosaamisesta | | | | | | |
| Hyvä | 156 | 45,4 | 151 | 49,9 | 129 | 36,8 |
| Keskinkertainen | 130 | 37,8 | 106 | 35,1 | 131 | 37,4 |
| Huono | 40 | 11,8 | 34 | 11,2 | 58 | 16,4 |
| En osaa arvioida | 17 | 5,0 | 12 | 3,9 | 33 | 9,4 |
| Yhteensä | 343 | 100 | 302 | 100,0 | 351 | 100,0 |
| Pääasiallinen opastaja internetin käytölle niin tarvittaessa | | | | | | |
| Perheenjäsen | 182 | 53,7 | 150 | 50,4 | 178 | 52,5 |
| Sukulaiset | 32 | 9,6 | 15 | 5,0 | 30 | 8,9 |
| Naapuri, tuttava tai jokin muu henkilö | 51 | 15,0 | 47 | 15,8 | 50 | 14,8 |
| En tarvitse tukea tai opastusta ulkopuolisilta | 74 | 21,7 | 85 | 28,7 | 81 | 23,8 |
| Yhteensä | 339 | 100 | 297 | 100,0 | 339 | 100,0 |

Suurin osa vastaajista arvioi oman internetin käyttöosaamisensa vähintään keskinkertaiseksi. Vastaajien kokemus omasta internetin käyttöosaamisesta eriytyy suhteellisen paljon. Yleis-täen voidaan todeta, että noin puolella oma osaaminen ei ole hyvätasoista ja mitä ilmeisemmin suurin osa heistä tarvitsee eritasoista opastusta internetperustaisten palvelujen käyttämisessä. Internetin käyttöosaamisen tukeminen vaatii intensiivisempää ja jatkuvampaa opastusta kuin muiden arjen palveluiden. Tulosten mukaan vastaajat ovat riippuvaisia läheisten

ihmisten opastuksesta internetasioissa ja julkisen opastuksen merkitys on verraten vähäinen. Pohjois-Karjalassa asuvat vastaajat arvioivat Lapin ja Pohjanmaan vastaajiin verrattuna huonommaksi internetin käyttöosaamisen. Vastaajat saivat tarvitessaan internetin käyttöapua pääasiassa joko perheenjäseniltään tai perhepiiriin kuuluvilta ei-perheenjäseniltä. Pohjanmaalaisvastaajat tarvitsivat suhteellisesti harvimmin internetin käyttöapua.

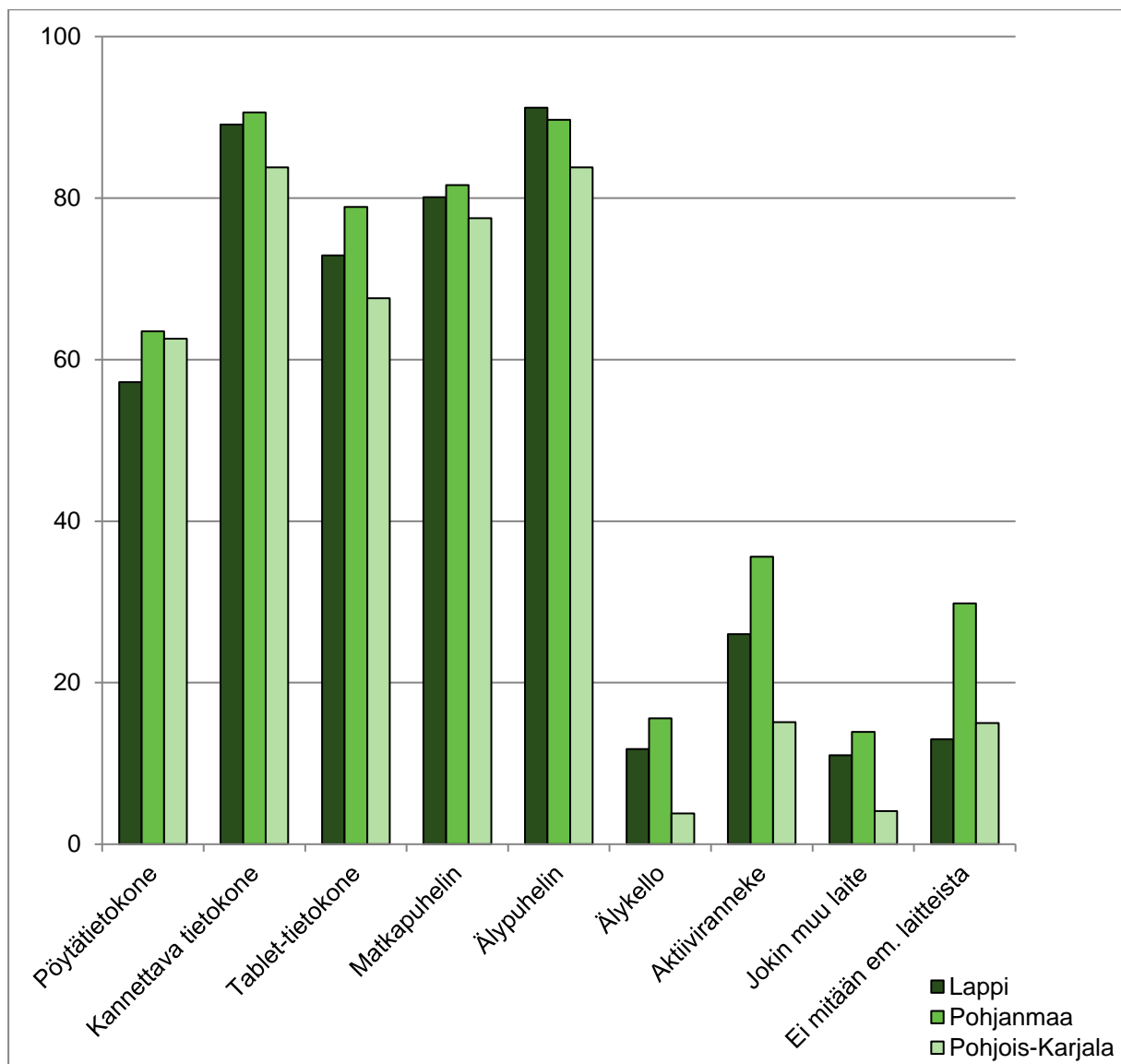
Internetasiointimahdollisuuksien yleistymisestä huolimatta ne eivät välttämättä vastaa kansalaisten palvelutarpeisiin ja -odotuksiin, mistä on esimerkkinä Tapauskuvaus 1.

Tapauskuvaus 1. Kansalaiskyselyyn vastaaja 343 Pohjois-Karjalasta.

Pohjois-Karjalassa kaupungin läheisen maaseudun kunnassa asuva, oman auton omaava vuonna 1967 syntynyt opistoasteen tutkinnon suorittanut eläkkeellä oleva nainen, jolla on matkaa 19 km kotikunnan kuntakeskukseen ja arvioi internetin käyttöosaamisensa keskinkertaiseksi. Hänen mukaansa julkiset internetperustaiset palvelut eivät vastaa hänen palvelutarpeitaan: *"Kysymykset jäävät ilman vastauksia ja liitteet pitää kuitenkin viedä tai postittaa, kun ei ole skanneria."* Internetperustaisessa palvelussa on parasta, että *"Hakemukset ovat nopeammin käsittelyssä ja oikein täytettyinä. Asiat voi hoitaa milloin tahansa, päätökset näkyvät nopeammin koneelta kuin paperilla postin kautta"* ja vaikeinta *"Liitteet. Sivujen kaatuminen"*. Kehittämisehdotuksenaan hän esittää: *"Lisää selkeyttä ja "kapulakielen" tilalle selkokieltä. Liitteiden lähetykseen selkeät ohjeet ja osoitteet → Tämä tulee vuodenvaihteessa olemaan vielä Kelalle rankka paikka, kun toimeentulohakemukset ja niiden kymmenet liitteet (esim. edellisen 3 kk:n pankkitapahtumat) ruuhkauttavat toimipisteet. Miten kaikkein köyhimmät hankkivat nettiyhteyden, koneen, skannerin, pankkitunnukset (joita ei saa ilman passia tai ajokorttia) ja vielä kyvyn käyttää niitä. Nämä asiat eivät edes ole toimeentulotuella korvattavia! Kelalla ei ole edes palautuskuoria enää! Toivottavasti teette saman kyselyn soten ja kelan mylläyksen jälkeen. saattaisi olla eri vastaukset!"*

Tapauskuvauksessa 1. konkretisoituu varsin oivallisesti internetperustaisten "standardipalveluiden" toimivuus, muttei samassa määrin yksilöllisten tilanteiden dokumentoimisen mahdollisuus, mitä ominaisuutta osa kansalaisista tarvitsee. Myös internetperustaisten lomakkeiden täytettävyyteen ja ymmärrettävyyteen vastaaja toivoo helpotusta.

Kansalaisella käytettävissä oleva internetperustaisen asioinnin mahdollistava laitetyyppi ja siihen sopivat asiointitoiminnot ohjaavat internetperustaisen asioinnin toteutumista. (Kuvio 6.; Tapauskuvaus 2.)



Kuvio 6. Internetperustaisen asiointin mahdollistavat laitteet kotitaloudessa. Kyllä – vastausten % -osuus.

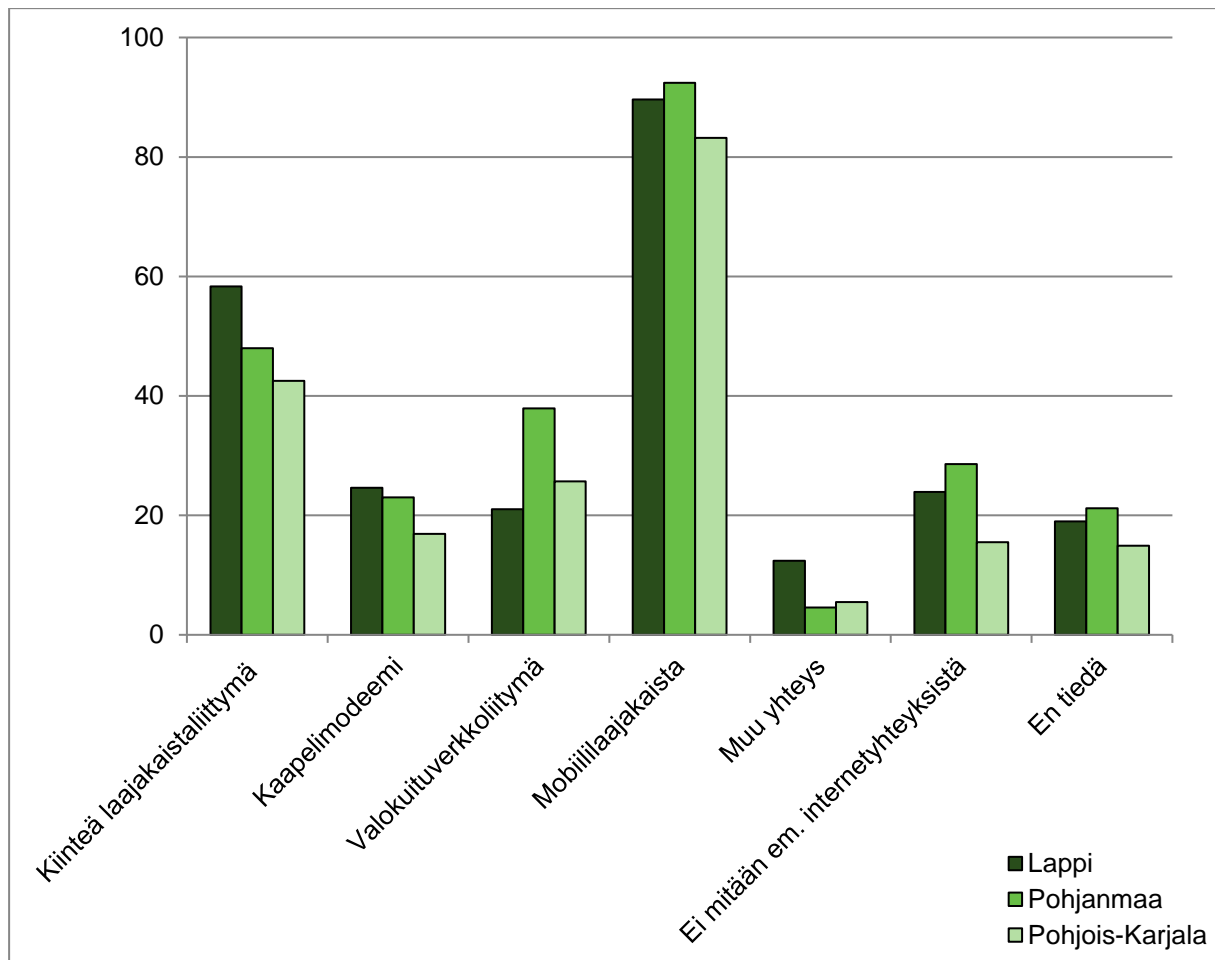
Suhteellisesti yleisimmät internetperustaisen asiointin mahdollistavat laitteet olivat vastaajilla kannettava tietokone ja älypuhelin, seuraavaksi yleisimmät laitteet olivat matkapuhelin ja tablet-tietokone. Suhteellisesti harvinaisin laite kyselyssä luetelluista laitteista oli älykello. Lappilaisvastaajilla oli suhteellisesti eniten älypuhelimia. Pohjanmaalaisvastaajilla oli suhteellisesti eniten pöytätietokoneita, kannettavia tietokoneita, tablet-tietokoneita, matkapuhelimia, älykelloja ja aktiivirannekkeita. Suhteellisesti pienimmät maakunnittaiset laite-erot olivat pöytätietokoneen osalta. Suhteellisesti vähiten älykelloja oli pohjois-karjalalaisilla vastaajilla.

Tapauskuvaus 2. Kansalaiskyselyyn vastaaja 397 Pohjanmaalta.

Pohjanmaalla kaupungin läheisen maaseudun kunnassa asuva oman auton omaava vuonna 1951 syntynyt korkeakoulututkinnon suorittanut eläkkeellä oleva nainen, jolla on matkaa 1 km kotikunnan kuntakeskukseen ja arvioi internetin käyttöosaamisen keskinkertaiseksi. Hänen mukaansa julkiset internetperustaiset palvelut eivät vastaa hänen palvelutarpeitaan: ”- Hyvin vaikeita käyttää, että löytää oikeat ”luukut” ja sivut, tietää oikeat lomakkeet jne. Monet asiat eivät niin yksinkertaisia ”mustavalkoisia!” Internetperustaisten palveluiden suunnitteluun hän haluaisi vaikuttaa: ”Kaikille kansalaisille (vanhemmat ja muuten vähän tekniikka hallitsevat), jotka tarvitsevat apua - koulutusta, tuki palvelu piste/henkilö kotiin, tietokonepalvelut lähelle, nyt ollaan auttavien

sukulaisten armoilla!! Jos niitä on?! Kaikilla ei ole ja älypuhelinta!!” Internetperustaisessa palvelussa on parasta, että ”Palveluasiat hoituvat laskujen maksamisen osalta hyvin, tietyt lomakkeet löytyvät sieltä, ei tarvitse hakea tai tilata, tiedon kulku on nopeampaa” ja vaikeinta, että ”Useimmat yleiset palvelut, joita on ollut pakko käyttää, ovat todella monen mutkan takana - mielikuvitus ei riitä niiden löytämiseen! Eivät pysty huomioimaan muuta kuin rutiinitapaukset - vaikea saada apua! Pankit, vakuutusyhtiöt ja muut ovat ulkoistaneet omat työnsä asiakkaille!!” Kehittämisehdotuksenaan hän esittää, että ”Pitää ottaa huomioon ne, joilla ei ole internetkäyttö mahdollisuutta!! Apuhenkilöt, - koneet/-pisteet/koulutus ym.”

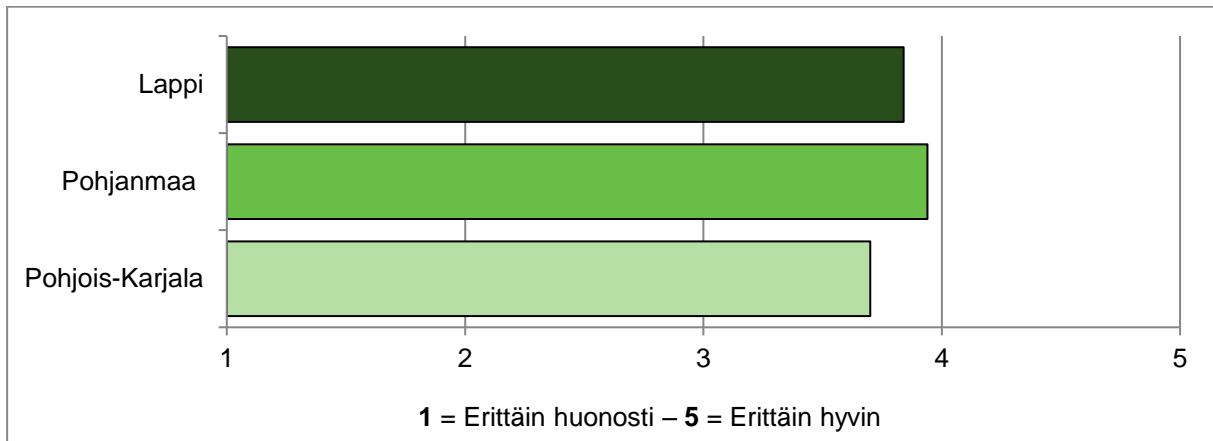
Internetperustaista asiointia määrittää käyttöosaamisen ja käytettävissä olevien laitteiden lisäksi se, millaiset sähköisen asioinnin mahdollistavat internetyhteydet kansalaisilla on käytettävissään. (Kuvio 7.)



Kuvio 7. Sähköisen asioinnin mahdollistavat internetyhteydet kotitaloudessa. Kyllä – vastausten % -osuus.

Suhteellisesti eniten vastaajilla oli sähköisen asioinnin mahdollistavista internetyhteyksistä mobiililaajakaistaliittymiä ja kiinteitä laajakaistaliittymiä. Lappilaisvastaajilla oli suhteellisesti eniten kiinteitä laajakaistaliittymiä ja kaapelimodeemiliittymiä. Pohjanmaalaisvastaajilla oli suhteellisesti eniten valokuituverkko- ja mobiililaajakaistaliittymiä käytössään.

Internetyhteyden toimivuus on avainasemassa internetperustaisen asioinnin onnistumisessa, mikä heijastuu käyttökokemuksiin ja -motiveihin laajemminkin kansalaisten miettiessä itselleen sopivia asiointikananvia. (Kuvio 8.; Tapauskuvaus 3.)



Kuvio 8. Internetyhteyden toimivuus. Keskiarvo.¹⁶

Pohjanmaalaisvastaajien keskuudessa internetyhteydet toimivat parhaimmin ja huonoimmin ne toimivat Pohjois-Karjalassa. Erityisesti harvaan asutulla maaseudulla internetyhteyden toimivuus ja toimintavarmuus vaihtelevat, mikä luo epävarmuutta internetperustaisen asioinnin onnistumiselle. Yleisarvio internetyhteyden toimivuudesta on kohtuullisen hyvä toimivuus, joskin vaihtelevuus on merkittävää. Vastaajat joutuvat huolehtimaan näiden palveluiden toimivuudesta ja sujuvuudesta. Samoin käyttökokemukset ovat luonteeltaan jakautuneita, mikä tulee ilmi myös tapauskuvauksissa.

Tapauskuvaus 3. Kansalaiskyselyyn vastaaja 128 Lapista.

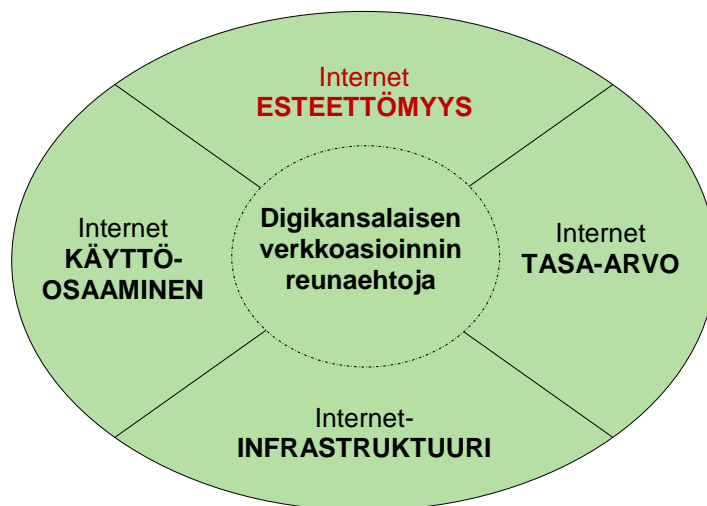
Lapissa harvaan asutun maaseudun kunnassa asuva, oman auton omaava vuonna 1993 syntynyt korkeakoulututkinnon suorittanut työssä käyvä nainen, jolla on matkaa 42 km kotikunnan kuntakeskukseen ja arvioi internetin käyttöosaamisensa hyväksi. Hänen mukaansa ”Nuoret ihmiset oppii ja osaa käyttää palveluita, mutta ikäihmisille se on vaikeaa. Palvelut saattaa siirtyä kokonaan verkkoon ennen kuin ikäihmiset niitä oppii käyttämään.” Internetperustaisessa asiointissa on hänen mukaansa parasta, että ”Voin asioida itselleni sopivaan aikaan eikä minun tarvitse järjestää itselleni aikaa tai lähteä asiasta tehden asioimaan” ja vaikeinta, että ”Kaikki sivustot eivät ole tarpeeksi selkeitä eikä ohjeet aina ole riittäviä. Internet yhteys on välillä tosi huono ja hidastaa ja vaikeuttaa asiointia”. Kehittämisehdotuksenaan hän esittää: ”Valtakunnallisesti tasavertaiset internetyhteydet, helppokäyttömahdollisuuksia niitä tarvitseville, ikäihmisten opastusta ja avustusta.”

Sujuva internetperustainen asiointikokemus on ensiarvoisen tärkeää, kun kansalaiset arvioivat internetperustaisen asioinnin valintaa suhteessa henkilökohtaisiin asiointikanaviin eli käyntiasiointiin ja puhelinasiointiin. Asiointikanavien valintaa määrittävät internetin käyttöosaaminen, mitä puolestaan määrittää opiskelu- ja työssäkäyntihistorian aikana kertynyt internetosaaminen. Eläkkeellä oleville kansalaisille ei ole välttämättä ehtinyt kertyä internetkäyttökokemusta opiskeluaikana tai työelämässä toimiessaan. Myös työtehtävä ja työpaikkahierarkkinen asema määrittävät internetkäyttöosaamiskertymää.

¹⁶ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Internetyhteys toimii erittäin huonosti; 2 Internetyhteys toimii huonosti; 3 Internetyhteys toimii keskinkertaisesti; 4 Internetyhteys toimii hyvin; 5 Internetyhteys toimii erittäin hyvin.

4.2 Internetperustainen asiointi

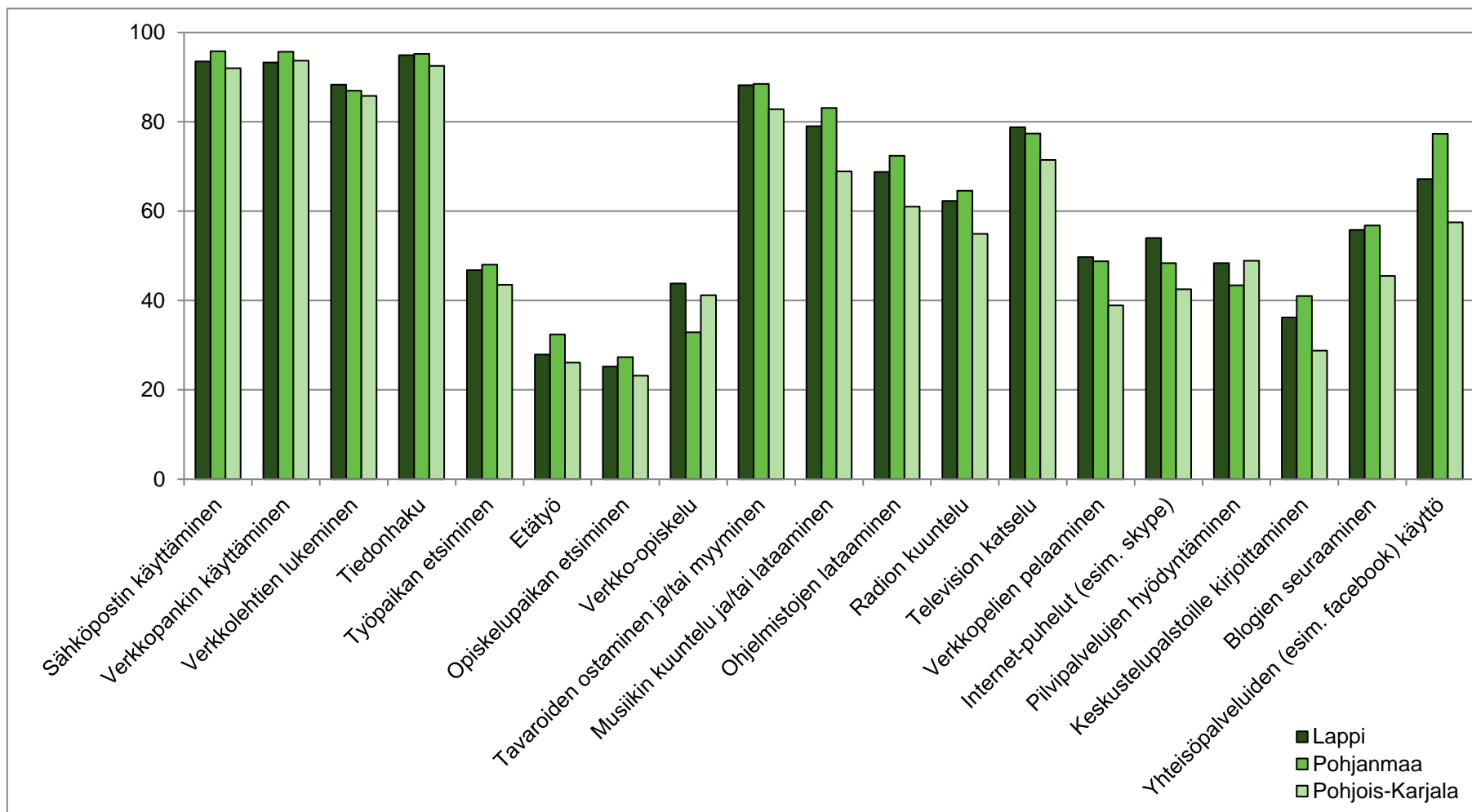
Internetperustaiselle asiointiin muodostavat omat reunaehdot motiivi asioida internetin kautta, mille luo perustan internetESTEETTÖMYYS eli internetperustaisten palveluiden saatavuus ja saavutettavuus sekä palveluiden tekninen toimintavarmuus. Motivaatiota internetperustaiseen asiointiin määrittävät internetin käyttö erityyppisten asioiden hoitamisessa, internetin käytön useus sekä joko mielikuviin tai omiin kokemuksiin perustuvat mielipiteet internetperustaisesta asiointista rajoituksineen ja mahdollisuuksineen (Kuviot 9.–13.; Tapauskuvaukset 4.–7.)



Kuvio 9. *Internetkäyttöosaaminen, -ESTEETTÖMYYS, -tasa-arvo ja -infrastruktuuri internetperustaisen hyvinvointiasioinnin reunaehtoina.*¹⁷

Kansalaisille määrä- ja laatukokemukset internetin käytöstä asioiden hoitamisessa kuluneen vuoden aikana heijastuvat internetin käyttöintensiteettiin myös lähitulevaisuudessa. Mitä enemmän kertyy käyttökertoja, sitä sujuvampaa ja varmempaa on internetin käyttö. Myönteiset internetin käyttökokemukset puolestaan saavat aikaan varsin helposti positiivisen kumuloituvan internetin hyödyntämiskäden, mille perusedellytyksenä on riittävät ja jatkuvasti laajenevat internetasiointimahdollisuudet. Omalla äidinkielellä internetperustaisen asiointin mahdollistuminen on myös tärkeää huomioida erityisesti laajoissa ja laajalevikkisissä asiointiportaaleissa. (Kuvio 10.)

¹⁷ Muokattu tähän julkaisuun sopivaksi lähteestä Viinamäki ym. 2016.



Kuvio 10. Internetin käyttö asioiden hoitamisessa kuluneen vuoden aikana. Kyllä –vastausten % -osuus.

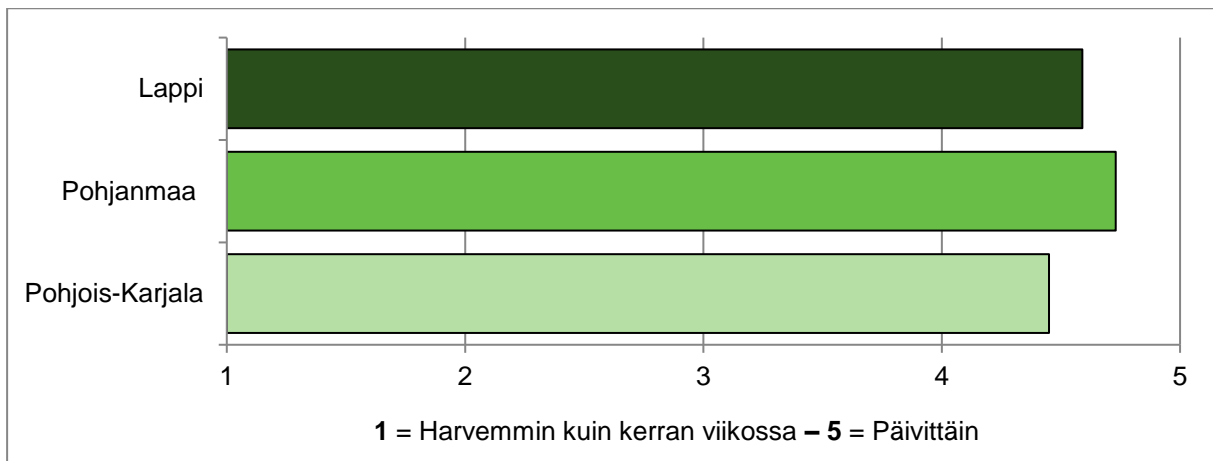
Kyselyyn vastanneet olivat suhteellisesti useimmin käyttäneet sähköpostia, verkkopankkipalveluja, hakeneet tietoa internetistä, ostaneet tai myyneet tavaroita internetin kautta sekä lukee- neet verkkolehtiä. Etätyö ja opiskelupaikan etsiminen internetin kautta oli suhteellisesti harvi- naisinta. Mitä uudemmassa internetkäyttömahdollisuudesta ja mitä henkilökohtaisesti arvioi- tuna strategisemmasta palvelusta on kysymys, sitä vähemmän sitä on käytetty. Voidaan olet- taa, että kysymys on sekä uuden oppimisen hankaluuksista että ehdollisesta luottamisesta vaativimpiin asiointimuotoihin. Maakunnittain tarkasteltuna pohjois-karjalalaiset vastaajat käyt- tivät muiden maakuntien vastaajiin verrattuna suhteellisesti useammin pilvipalveluja (48,9 %), pohjanmaalaiset hyödynsivät suhteellisesti useimmin yhteisöpalveluja (77,3 %) ja lappilaiset opiskelivat verkon kautta (43,8 %) suhteellisesti useimmin.

Internetperustaiset asiointimahdollisuudet myös vaihtelevat organisaatioittain toiminta-alueen laajuuden lisäksi. Tapauskuvaus 4. konkretisoi pienen ydinmaaseutukuntaan lukeutuvan kun- nan työntekijän näkemyksiä ja kokemuksia internetperustaisesta asioinnista niin työntekijän kuin hänen asiakkaidensakin näkökulmasta arvioituna.

Tapauskuvaus 4. Kansalaiskyselyyn vastaaja 382 Pohjanmaalta.

Pohjanmaalla ydinmaaseudun kunnassa asuva oman auton omaava vuonna 1977 syntynyt kor- keakoulututkinnon suorittanut työssäkäyvä nainen, jolla on matkaa 5 km kotikunnan kuntakes- kukseen ja arvioi internetin käyttöosaamisen keskinkertaiseksi kuvaa pienehkön kunnan työntekijän näkökulmasta internetperustaisia asiointimahdollisuuksia sekä internetperustaisien palve- luiden käyttäjän että tuottajan näkökulmasta seuraavasti: *"Kuntien palvelut melko heikosti saata- vissa. Esim. sähköisiä lomakkeita ei ole, eikä niitä voi sähköisesti palauttaa (siis jos on). Kanta.fi tökkii poikkeuksetta vain reseptien uusiminen onnistuu."* Internetperustaisien palveluiden suunnitteluun hän haluaisi vaikuttaa: *"esim. sosiaali- ja terveystyöpalvelut, kaikki lomakkeet sähköisiksi. Olen pienen kunnan sossussa töissä ja sähköinen asiointi helpottaisi työtä."* Hänen mukaansa internetperustaisessa asioinnissa on parasta, että *"Voi itse valita ajankohdan, kaiken tarvittavan tiedon saa saman pöydän äärestä"* ja vaikeinta, että *"Yhteydet eivät toimi. Lomakesuunnittelu ja toteutus on amatöörimäistä. Palvelimet ruuhkautuvat ja kaatuvat. (Kela, vero, maistraatti) lomak- keet eivät ole aina täytettäviä, vaikka näin annetaan ymmärtää. Omalta osalta lähinnä menee hermo ja tuhlaantuu aikaa, mutta mun asiakaskunta ei edes osaa täyttää lomakkeita. (ei edes paperisia) Eli opastus paremmaksi! chat -tyyppinen info 24/7 vois olla Hyvä :)"* Kehittämisehdo- tuksenaan hän esittää, että *"Ammattilaiset toteuttamaan käytännön suunnittelun ja valmiit sivut. Palvelimet riittävän kokoisiksi, etteivät ole koko ajan nurin. Kunnille: lomakkeet sinne sähköiseen muotoon, että saa tulostaa edes, vaikka sitten hakemuksen joutuisikin postittamaan. Ja se neu- vonta 24/7"*.

Palveluiden toimintavarmuus korostuu viranomaisasioinnissa, jossa usein asiointitapahtu- maan kuuluu erilaisten dokumenttien liittäminen lomakkeisiin. Asiointilomakkeiden yksiselittei- syys ja helpotäyttöisyys ovat tärkeitä, jotta kansalaiset koulutustasosta ja sosioekonomisesta asemasta riippumatta voivat hyödyntää internetasiointia yhtenä asiointikanavana. Myös kun- tien viranomaisasiointimahdollisuudet vaihtelevat kunnittain ja internetperustaisen asiointin mahdollistavien palvelinten toimintavolyymit eivät varsinkaan asiointin ruuhkahuippuina riitä. Internetperustaiset asiointimahdollisuudet määrittävät vuotuista internetin käyttöintensiteettiä. (Kuvio 11.)



Kuvio 11. Internetin käytön useus. Keskiarvo.¹⁸

Internetin käyttö oli useimmilla vastaajilla suhteellisen yleistä. Käytön jokapäiväisyys luo varmuutta ja pohjaa internetperusteisten palvelujen yleistymiselle ja toimivuudelle tulevaisuudessa. Maakunnittaiset erot internetin käyttämisessä ovat pieniä. Suhteellisesti useimmin internetiä käyttivät pohjanmaalaisvastaajat ja harvimminkin Pohjois-Karjalassa asuvat vastaajat. Suhteellisesti suurin osa vastaajista käyttää internetiä lähes joka päivä.

Internetperustaisen asioinnin vaivattomuus sekä ajasta ja paikasta riippumattomuus korostuvat erilaisissa elämäntilanteissa olevien kansalaisten ja erilaisilla maantieteellisillä alueilla asuvien keskuudessa, koska henkilökohtaisia viranomaisasiointimahdollisuuksia on vähennetty ja toimipisteitä lakkautettu. Tätä konkretisoi lappilais- ja pohjanmaalaisvastaajien kokemukset uudenlaisesta asiointikulttuurista Tapauskuvausten 5. ja 6. kuvaamana:

Tapauskuvaus 5. Kansalaiskyselyyn vastaaja 41 Lapista.

Lapissa harvaan asutun maaseudun kunnassa asuva, oman auton omaava vuonna 1987 syntynyt korkeakoulututkinnon suorittanut työssä käyvä nainen, jolla on matkaa 3 km kotikunnan kuntakeskukseen ja arvioi internetin käyttöosaamisensa hyväksi kertoo internetperustaisessa asiointissa olevan parasta ”että asioita voi hoitaa netissä kotoa käsin silloin kun ehtii. Kun oma työ on arkisin 8-16 (+pitkät työmatkat) välillä yleensä, on virastoissa hankala ehtiä käymään aukioloaikojen puitteissa” ja vaikeinta, ”että joka paikkaan vaaditaan erit. tunnukset, joita ei sitten muista kuin seuraavan kerran asioi verkossa. On hyvä, että moneen paikkaan voi kirjautua verkkopankkitunnuksilla.” Kehittämisehdotuksenaan hän esittää, että ”Joka paikkaan ei vaadittaisi rekisteröitymistä ja salasanoja on hankala muistaa. – Jatkuva tiedonkeruu ärsyttää ja herättää epäluottamusta.”

Erityisesti maaseudulla työmatkat voivat muodostua varsin pitkiksi, jolloin käyntiasiointi virastoissa muodostuu varsin hankalasti organisoitavaksi. Toisaalta internetin käyttöturvallisuuden takaavien kirjautumiskäytäntöjen variaatiot voivat vaikeuttaa sujuvaa internetperustaista asiointia. Asiointietäisyys ei ole välttämättä olennaisin, vaan erityisesti palkkatyössäkäyvillä asiointivirastojen aukioloajat määrittävät sujuvaa asiointia Tapauskuvauksen 6. tapaan.

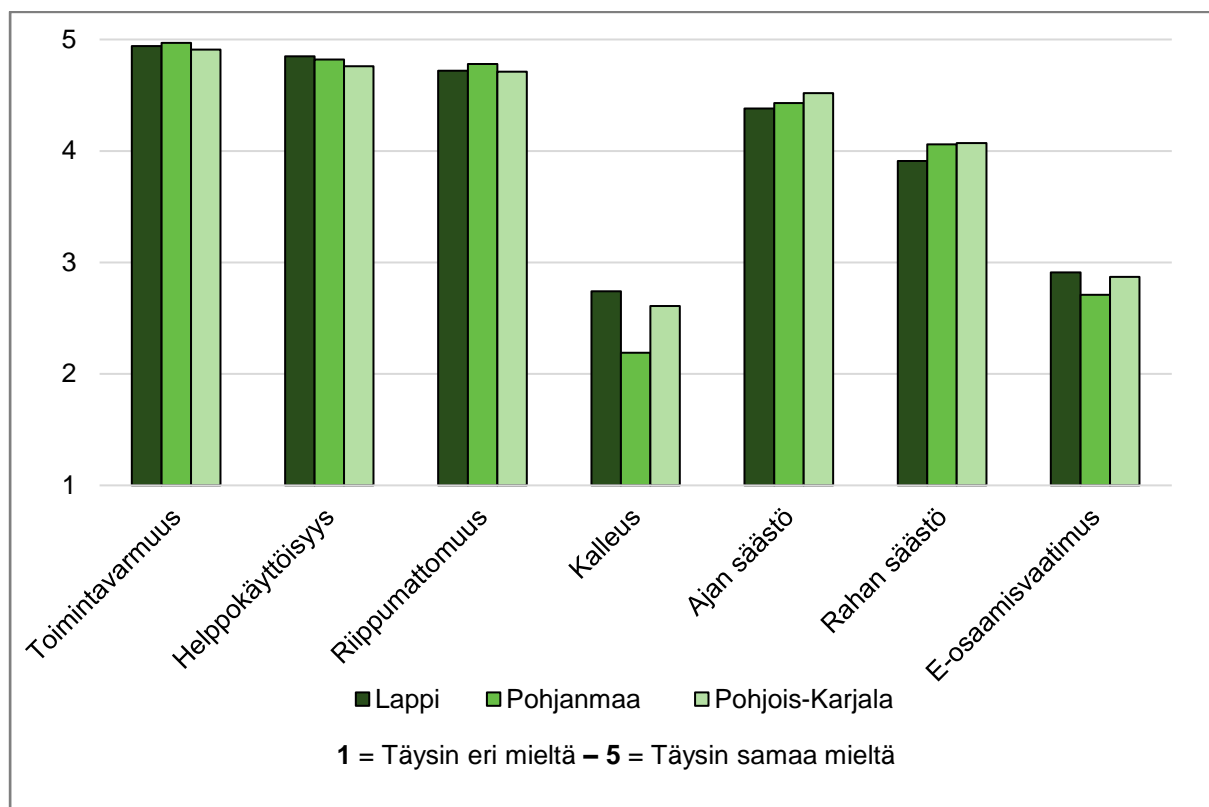
Tapauskuvaus 6. Kansalaiskyselyyn vastaaja 113 Pohjanmaalta.

Pohjanmaalla kaupungin läheisen maaseudun kunnassa asuva oman auton omaava vuonna 1959 syntynyt ammattikoulututkinnon suorittanut työssäkäyvä nainen, jolla on matkaa 2 km koti-

¹⁸ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Harvemmin kuin kerran viikossa; 2 Kerran viikossa; 3 Muutaman kerran viikossa; 4 Lähes joka päivä; 5 Päivittäin.

kunnan kuntakeskukseen ja arvioi internetin käyttöosaamisen hyväksi luonnehtii internetperustaisen palveluiden vastaamista omiin palvelutarpeisiin, että ”Se vain on huonoa, kun kaikki toimistot viedään maalla asuvilta kaupunkiin ja kaikilla ei ole autoa/kyätiä. Toimistojen aukioloajat myös aivan ihmeellisiä. jos vain joskus auki.” Hän haluaisi vaikuttaa julkisten internetperustaisen palveluiden suunnitteluun siten, että ”Aukioloajat niin, että työssä käyvätkin pääsevät asioimaan. Aukiolo myös maalla useammin. kuin kerran viikossa. Esim. Kela, poliisi ym.”

Erityisesti maaseudulla virastojen käyntiasiointipisteitä on vähennetty ja vielä toiminnassa olevien asiointipisteiden asiointiaukioloaikoja on vähennetty niin aukiolopäivien kuin aukiolotuntienkin osalta. Tällainen kehitys vaikeuttaa myös keskitettyjen virastoasiointipäivien ja -matkojen toteuttamista erityisesti niiden kansalaisten keskuudessa, joilla ei ole käytettävissään omaa autoa. Kansalaisten näkemykset internetperustaisen asiointin eduista ja reunaehdoista heijastuvat internetin käyttövolyyymiin joko sitä lisäten tai vähentäen (Kuvio 12.)



Kuvio 12. Kansalaisten näkemyksiä internetperustaisen asiointin eduista ja reunaehdoista. Keskiarvo.¹⁹

Internetperustaisessa asiointinissa vastaajat korostivat suhteellisesti eniten sen toimintavarmuutta, helppokäyttöisyyttä ja riippumattomuutta sekä myös ajan säästymistä, millä ulottuvuuksilla arvioituna maakuntien väliset erot ovat erittäin pieniä. Suhteellisesti vähiten korostui vastaajien keskuudessa internetperustaisen asiointin kalleus ja osaamisvaatimus, joista molemmista väittämistä pohjanmaalaisvastaajat olivat suhteellisesti useimmin eri mieltä. Myös Tapauskuvaus 7. todentaa kansalaisykselyyn vastaajan 147 kertomana edellä kuvatut internetperustaista asiointia puoltavat tekijät.

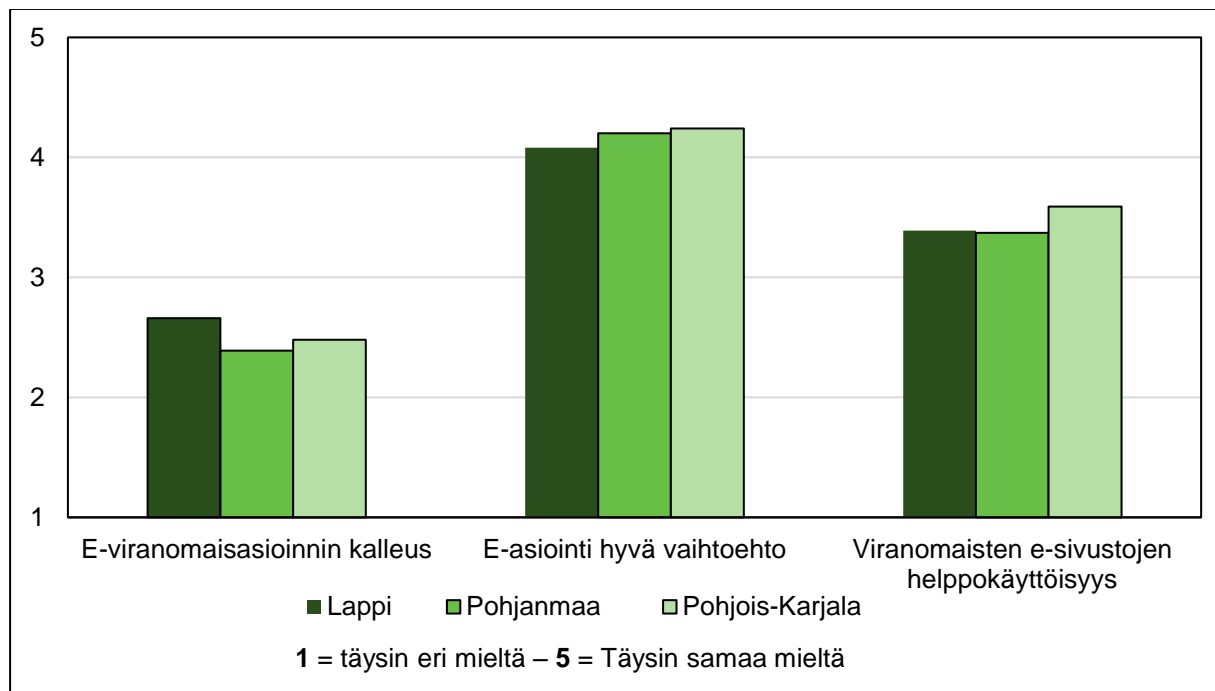
¹⁹ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Täysin eri mieltä; 2 Jonkin verran eri mieltä; 3 Ei samaa eikä eri mieltä; 4 Jonkin verran samaa mieltä; 5 Täysin samaa mieltä.

Tapauskuvaus 7. Kansalaiskyselyyn vastaaja 147 Pohjois-Karjalasta.

Pohjois-Karjalassa ydinmaaseudun kunnassa asuva, oman auton omaava vuonna 1959 syntynyt korkeakoulututkinnon suorittanut työssä käyvä nainen, jolla on matkaa 20 km kotikunnan kuntakeskukseen ja arvioi internetin käyttöosaamisensa keskinkertaiseksi. Internetperustaisessa asiointissa on vastaajan mukaan parasta, että ”Voi toimia haluamassaan virastossa ajasta ja paikasta riippumatta. Säästää aikaa ja vaivaa sekä rahaakin, kun ei tarvitse lähteä paikan päälle. Lisäksi helpottaa ajankäytön suunnittelua, kun voi varata esim. aikoja itsenäisesti.” ja vaikeinta, että ”Henkilökohtainen palvelu perustuu vuorovaikutukseen – ei pelkkään sablumoituun lomakkeen täyttämiseen. Jos haluaisi tehdä muuta kuin sovelluksien ohjaamien palveluiden käytön niin se on lähes mahdotonta ilman lisäselvittelyä/yhteydenottoa.” Kehittämisehdotuksenaan hän esittää: ”Turvallisuuden korostaminen ja sen opastaminen joka kannavassa on erittäin tärkeää.”

Kansalaiskyselyyn vastaaja 147 erittelee henkilökohtaisen palvelun ja internetperustaisen ”standardipalvelun” eroavaisuuksien merkitystä yksilöllisissä palvelutilanteissa. Lisäksi hän korostaa käyttäjäkohtaisen käyttöturvallisuuden oivaltamisen merkitystä ”kasvottomassa” internetperustaisessa asiointissa.

Kansalaisten internetperustainen viranomaisasiointi ei ominaisuuksiltaan näytä poikkeavan muusta internetperustaisesta asiointista. (Kuvio 13.)



Kuvio 13. Kansalaisten näkemyksiä internetperustaisen viranomaisasiointin ominaisuuksista. Keskiarvo.²⁰

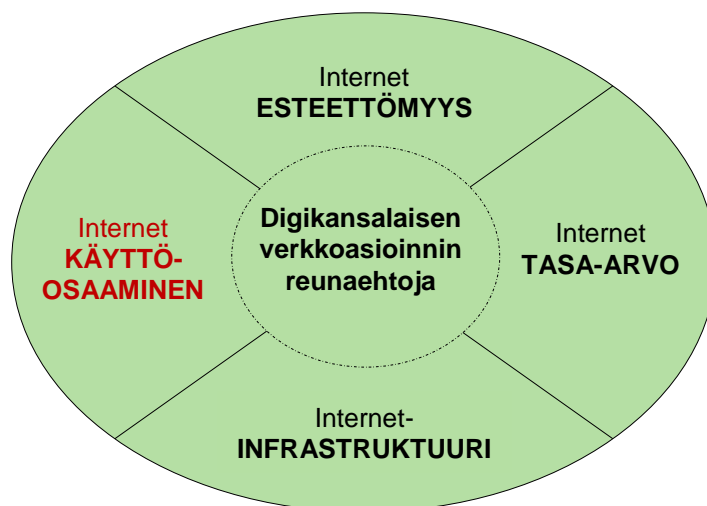
Internetperustaisessa viranomaisasiointissa vastaajien mukaan internetperustainen asiointi on hyvä vaihtoehto käyntiasiointille viranomaisten luona. Vaihtoehtoisuuden korostaminen on merkittävää, mikä antaa tietyn toiminta-alustan tulevien julkisten internetasiointimuotojen kehittämiselle. Palvelujen käyttäjät ovat hyväksymässä internetperustaisen asiointin hyvänä

²⁰ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Täysin eri mieltä; 2 Jonkin verran eri mieltä; 3 Ei samaa eikä eri mieltä; 4 Jonkin verran samaa mieltä; 5 Täysin samaa mieltä.

vaihtoehtona palvelukokonaisuuksien kehittämisessä. Palvelujen käytettävyyteen suhtaudutaan kriittisemmin. Sen sijaan internetperustaisen viranomaisasioinnin kalleus ei ole kovinkaan merkityksellistä vastaajien arvion mukaan. Lappilaisvastaajat korostivat suhteellisesti muiden maakuntien vastaajia enemmän viranomaisasioinnin kalleutta ja pohjois-karjalalaisvastaajat internetsivustojen helppokäyttöisyyttä. Pohjanmaalaisvastaajien arviot sijoittuivat jokaisen mielipideväittämän osalta lappilais- ja pohjois-karjalalaisvastaajien keskelle.

4.3 Internetperustainen viranomaisasiointi

Internetperustaiselle asiointille muodostavat omat reunaehdot motiivi asioida internetin kautta, mille luo perustan internetKÄYTTÖOSAAMINEN eli internetperustainen asiointiosaaminen erilaisissa asiointiportaaleissa. Internetperustaista viranomaisasiointia määrittävät internetin käyttöintensiteetti; internetperustaisten palveluiden palveluominaisuuksien merkitys ja toteutuminen vastaajan kokemana sekä internetperustaisen asioinnin mieltäminen realistisena vaihtoehtona perinteisille asiointitavoille eli käynti- ja puhelinasiointille. (Kuviot 14.–21.; Taulukot 10.–11.; Tapauskuvaukset 8.–10.)



Kuvio 14. *InternetKÄYTTÖOSAAMINEN, -esteettömyys, -tasa-arvo ja -infrastrukturi internetperustaisen hyvinvointiasioinnin reunaehtoina.²¹*

Internetperustainen viranomaisasiointi eroaa muusta kansalaisten internetperustaisesta asiointista (esim. tavaroiden ostaminen tai myyminen), koska viranomaisasioinnin pääasiallisena lopputuloksena on viranomaisen tekemä ratkaisu kansalaisen aloitteesta. Tapauskuvaus 8. kuvaa korkeakoulututkinnon suorittaneen ja internetosaamisensa hyväksi arvioivan vastaajan erittelyä internetperustaisen viranomaisasioinnin keskeistä reunaehdoista.

Tapauskuvaus 8. Kansalaiskyselyyn vastaaja 777 Pohjanmaalta.

Pohjanmaalla ydinmaaseudun kunnassa asuva oman auton omaava vuonna 1947 syntynyt korkeakoulututkinnon suorittanut eläkkeellä oleva nainen, jolla on matkaa 1 km kotikunnan kuntakeskukseen ja arvioi internetin käyttöosaamisen hyväksi. Internetperustaisessa asiointissa on vastaajan mukaan parasta, että ”hyvällä taidolla ja hyvillä yhteyksillä ja koneilla onnistuu ajasta ja paikasta riippumatta” ja vaikeinta: Jotta pystyy suoriutumaan internetperustaisesta asiointista täytyy olla:

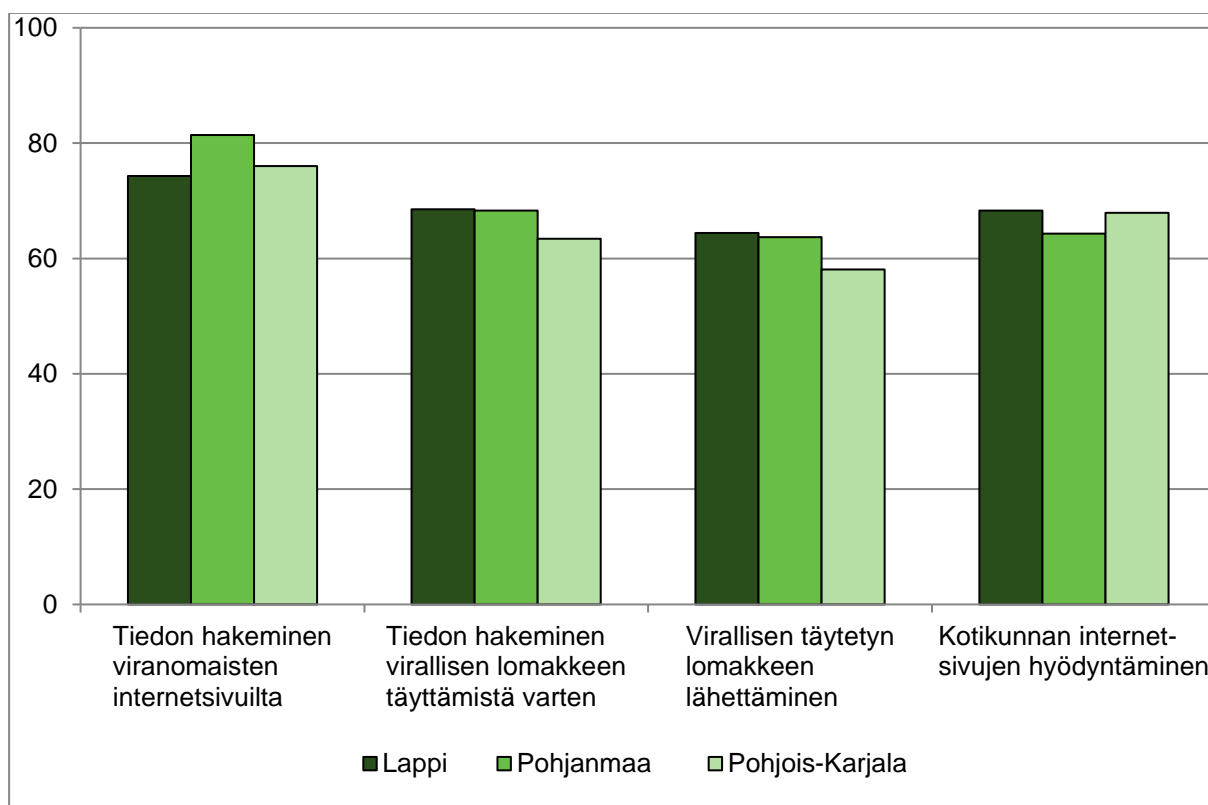
- hyvät ATK (it-) taidot

²¹ Muokattu tähän julkaisuun sopivaksi lähteestä Viinamäki ym. 2016.

- käyttötottumusta yllättävän paljon
- hyvät ATK-laitteet (yhteys)
- paljon etukäteistietoa täytettävästä lomakkeesta
- hyvä kirjoitustaito
- riittävä nopeus lomakkeiden täyttämässä (fundeeraamaan ei saa jäädä!)
- omat laitteet maksavat, samoin yhteys”

Kehittämisehdotuksenaan hän esittää: ”Ikää karttuessa ikäpolveni ATK-aidot suht myöhään opittuja, kehittäisin ”kotineuvojapalvelua” jos toimistot häviävät ja ovat vaikeasti saavutettavissa kun täytät 80 v, tarvitsetko internetperustaista asiointia, kirjoitus - ja lukutaito hidastuu! Ja jos laitteet kalliita, niin kotineuvojalla omat laitteet mukana, kaikkeen ei voi velvoittaa ostamaan laitteita ja maksamaan kuukausimaksua yhteyksistä.”

Kansalaiskyselyyn vastaajan mukaan kansalaisen pitää hallita sekä perusinternetasiointiosaaminen että omistaa asioinnin mahdollistavat laitteet internetasioinnin mahdollistavien yhteyksien lisäksi. Viranomaisasiointiin kuuluu usein lomakkeiden täyttämistä ja liitteiden tallentamista, mikä asettaa esimerkiksi pankkiasiointiin verrattuna asiointilaitteiden teknisille ominaisuuksille (esim. tallennustila, nopeus) enemmän vaatimuksia lomaketäyttämisaamisen lisäksi. Kansalaiset kuitenkin hyödyntävät monipuolisesti internetiä viranomaisasioinnissaan. (Kuvio 15.)



Kuvio 15. Internetin käyttäminen viimeisen vuoden aikana viranomaisasioiden hoitamisessa. Kyllä –vastausten % -osuus.

Kansalaiskyselyyn vastaajat olivat viimeisen vuoden aikana suhteellisesti useimmin hakeneet tietoa viranomaisten internetsivuilta, hyödyntäneet kotikunnan internetsivuja ja hakeneet tietoa virallisen lomakkeen täyttämistä varten. Virallisen täytetyn lomakkeen lähettämiseen internetissä suhtaudutaan jossain määrin varauksellisesti. Pohjanmaalaisvastaajat olivat suhteellisesti useimmin hakeneet tietoa viranomaisten internetsivuilta ja lappilaisvastaajat suhteellisesti muiden maakuntien vastaajia useammin hakeneet tietoa virallisen lomakkeen täyttämistä

varten, lähettäneet täytetyn virallisen lomakkeen ja hyödyntäneet kotikunnan internetsivuja. Pohjois-karjalalaisvastaajat olivat suhteellisesti harvimmin lähettäneet täytetyn virallisen lomakkeen.

Viranomaisasiointi on hyvin heterogeeninen kokonaisuus, joka vaihtelee kansalaisryhmittäin, asiointimuodoittain ja asiointitarpeittain asiointi-intensiteetin osalta. Myös viranomaisorganisaatioiden internetperustaisen asiointihistorian pituus määrittää kansalaisille muodostunutta asiointirutiinia ja asiointiosaamista. (Taulukko 10.)

Taulukko 10. Eri palveluntarjoajien toimipisteiden ja internetpalveluiden asiointikerrat 30 vuorokauden sekä 12 kuukauden aikana. Mediaanit sekä toimipisteasiointin ja internetasiointin välinen riippuvuus.²²

| | Lapin maakunta | | | Pohjanmaan maakunta | | | Pohjois-Karjalan maakunta | | |
|---------------------------------|----------------|-------------------|---------|---------------------|-------------------|----------|---------------------------|-------------------|----------|
| | Toimipiste | Internet-asiointi | Rho | Toimipiste | Internet-asiointi | Rho | Toimipiste | Internet-asiointi | Rho |
| Asiointi 30 vrk:n aikana | | | | | | | | | |
| Kela | 1 | 2 | 0,533** | 1 | 1 | - | 1 | 1 | - |
| TE -toimisto | 1 | 1 | - | 1 | 1 | - | 1 | 1 | -0,750** |
| Pankki | 2 | 6 | 0,229* | 1 | 6 | - | 1 | 6 | - |
| Verotoimisto | 1 | 1 | - | 1 | 1 | - | 1 | 1 | - |
| Asiointi 12 kk:n aikana | | | | | | | | | |
| Kela | 2 | 3 | 0,288** | 1 | 2 | - | 2 | 3 | 0,210* |
| TE -toimisto | 1 | 5 | - | 1 | 4 | 0,284* | 1 | 5 | 0,357** |
| Pankki | 2 | 50 | 0,164** | 2 | 50 | -0,180** | 2 | 50 | - |
| Verotoimisto | 1 | 2 | 0,458** | 1 | 2 | 0,358** | 1 | 2 | - |

Internetperustainen asiointi pankkiasioinnissa oli huomattavasti toimipisteasiointia yleisempää jokaisessa maakunnassa molemmissa asiointiajanjaksoissa. Sen sijaan Kelan ja verotoimiston palveluita vastaajat ovat hyödyntäneet ainoastaan hieman useammin internetin kautta kuin käyneet Kelan toimipisteessä tai verotoimistossa viimeisen 12 kuukauden aikana. Mitä merkittävämmästä hyvinvointiin liittyvästä etuudesta tai palvelusta on kysymys, sitä useammin asia halutaan varmistaa viranomaisten kasvokkaisten palvelutilanteiden yhteydessä. Mitä ilmeisemmin kysymys on internetperustaisten palveluiden vuorovaikutuksellisuuden luonteesta ja asteesta. E-asiointin vuorovaikutuksellisuuden lisääminen on kehittämistä vaativa kysymys.

Viranomaisasiointia määrittää salassapitovelvoitteet, mikä heijastuu myös internetperustaiseen viranomaisasiointiin. Aina edes korkeakoulututkintotaso ei välttämättä riitä internetperustaisen asiointin toteutumiseksi. Tämä korostuu tilanteessa, jossa kansalaisen asiointitarvepoikkeaa tavalla tai toisella ns. standardi-internetasiointista, mitä kuvaa Tapauskuvaus 9.

²² **Rho** = Spearmanin järjestyskorrelaatiokertoimen arvo toimipisteasiointin ja internetasiointin välillä (0 = Muuttujat täysin riippumattomia toisistaan; 1 = Täydellinen positiivinen riippuvuus; -1 = Täydellinen negatiivinen riippuvuus). HUOM. Taulukossa esitetään vain tilastollisesti merkitsevät korrelaatiot (* p < 0,05; ** p < 0,01; *** p < 0,001; yksisuuntaiset testit).

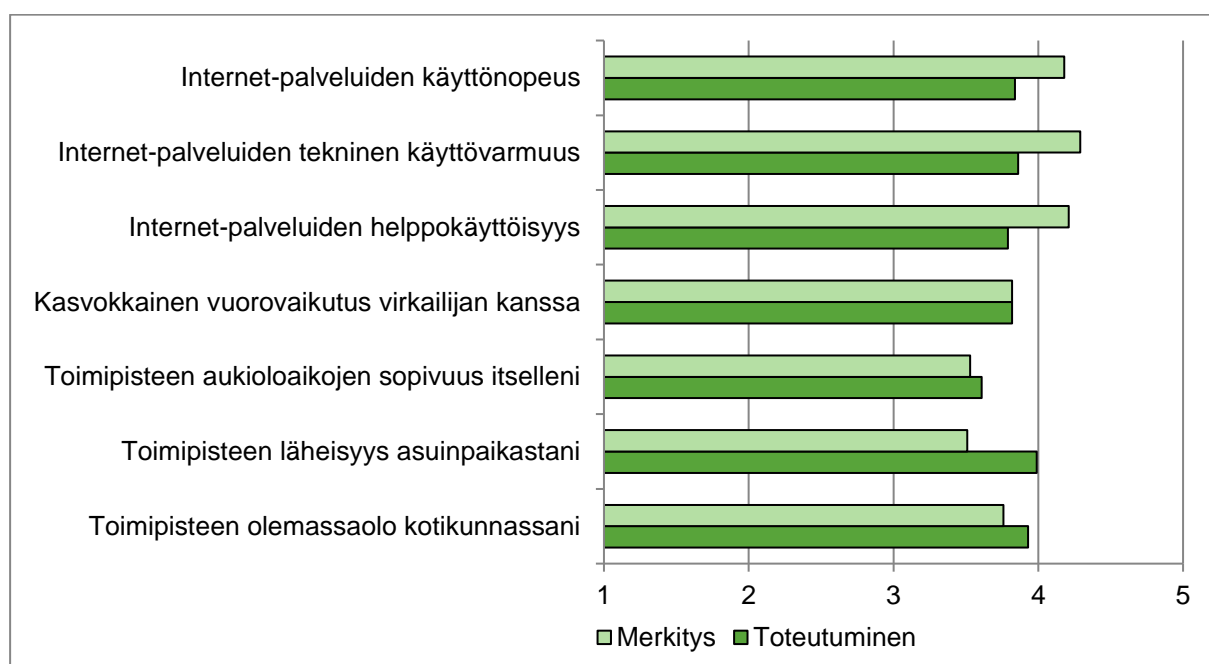
Tapauskuvaus 9. Kansalaiskyselyyn vastaaja 342 Pohjois-Karjalasta.

Pohjois-Karjalassa ydinmaaseudun kunnassa asuva, oman auton omaava vuonna 1986 syntynyt korkeakoulututkinnon suorittanut työssä käyvä mies, jolla on matkaa 8 km kotikunnan kuntakeskukseen ja arvioi internetin käyttöosaamisensa hyväksi. Hänen mukaansa julkiset internetperustaiset palvelut eivät vastaa hänen palvelutarpeitaan: ”Verokortin tilaaminen on liian monimutkaista internetin kautta.” Internetperustaisessa palvelussa on parasta ”Ajasta ja paikasta riippumattomuus” ja vaikeinta ”Tuntuma siitä, että asiointia edellytetään asiakkaalla olevan ne kaikki tiedot käytettävissä, jotka asiakaspalvelijalla jo ovat.” Kehittämisehdotuksenaan hän esittää: ”Eri tahojen tehokas tietojen vaihto niin perinteisessä asiointissa kuin internet-pohjaisessa. Automaatio siten, että esim. tehty palkkatyö on suoraan siirrettävissä työttömyyskorvaushakemukseen ilman todistusten pyytämistä ja skannaamista.”

Kansalaiskyselyyn vastaajan 342. kuvaamana internetperustaisessa asiointissa konkretisoi- tuu kansalaislähtöisesti viranomaissektorien väliseen tiedonsiirtoon liittyvät toimintatavat ja - kulttuurit. Kansalainen itse vastaa tarvittavasta tiedonsiirrosta eri viranomaisten välillä saadak- seen tarvitsemansa viranomaispäätöksen vireille panemassaan viranomaisasiassa. Lisäksi hänen itsensä pitää hallita asiointiprosessissa tarvittavat tiedot, jotta internetperustainen asi- ointi toteutuu tavoitellulla tavalla.

Internetperustaisessa viranomaisasioinnissa avainasemassa ovat viranomaisorganisaation palveluominaisuudet suhteessa kansalaisen tarpeisiin kansalaisen valitessa asiointitarpee- seensa sopivaa palvelukanavaa.

Seuraavaksi kuvaamme Kelan ja TE-toimiston palveluominaisuuksia ja niiden toteutumista kansalaiskyselyyn vastaajien arvioimana maakunnittain. (Kuviot 16.–21.)



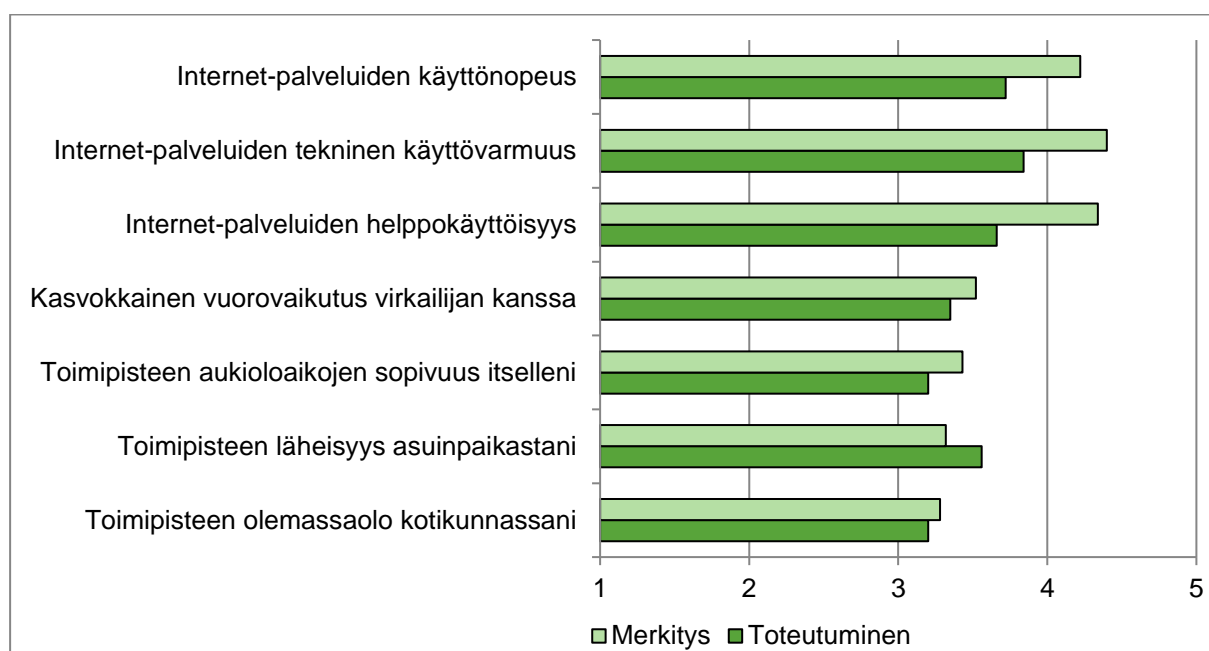
Kuvio 16. Kelan palveluominaisuuksien merkitys²³ ja toteutuminen²⁴ oman itsensä kan- nalta Lapissa.

²³ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Täysin merkityksetön; 2 Melko merkityksetön; 3 Ei merkittävä eikä mer- kityksetön; 4 Melko merkittävä; 5 Erittäin merkittävä.

²⁴ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Erittäin huonosti; 2 Melko huonosti; 3 Ei hyvin eikä huonosti; 4 Melko hyvin; 5 Erittäin hyvin.

Lappilaisvastaajien mukaan Kelan toimipisteen läheisyys vastaajan asuinpaikasta (ka. 3,99) ja toimipisteen olemassaolo kotikunnassa (ka. 3,93) toteutuivat suhteellisesti parhaimmin oman itsensä kannalta. Suhteellisesti merkittävimpinä oman itsensä kannalta lappilaisvastaajat pitivät internetpalveluiden teknistä käyttövarmuutta (ka. 4,29), internetpalveluiden helppokäyttöisyyttä (ka. 4,21) ja internetpalveluiden käyttönopeutta (ka. 4,18).

Kuvio 17. kuvaa Kelan palveluominaisuuksien merkitystä ja toteutumista oman itsensä kannalta Pohjanmaalla.



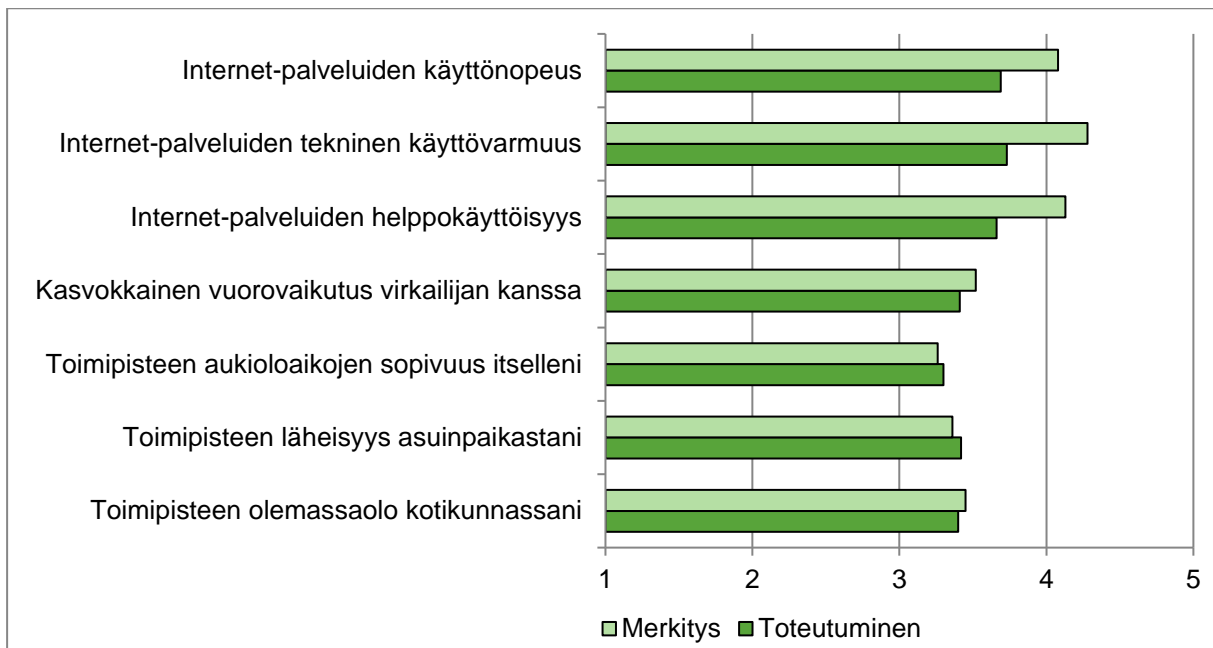
Kuvio 17. Kelan palveluominaisuuksien merkitys²⁵ ja toteutuminen²⁶ oman itsensä kannalta Pohjanmaalla.

Pohjanmaalaisvastaajien mukaan sekä suhteellisesti merkittävimpänä että toteutumista arvioidessa suhteellisesti parhaimpana oman itsensä kannalta olivat samat Kelan palveluominaisuudet eli internetpalveluiden helppokäyttöisyys: merkitys (ka. 4,34) ja toteutuminen (ka. 3,66); internetpalveluiden tekninen käyttövarmuus: merkitys (ka. 4,4) ja toteutuminen (ka. 3,84) sekä internetpalveluiden käyttönopeus: merkitys (ka. 4,22) ja toteutuminen (ka. 3,72).

Kuvio 18. kuvaa Kelan palveluominaisuuksien merkitystä ja toteutumista oman itsensä kannalta Pohjois-Karjalassa.

²⁵ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Täysin merkityksetön; 2 Melko merkityksetön; 3 Ei merkittävä eikä merkityksetön; 4 Melko merkittävä; 5 Erittäin merkittävä.

²⁶ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Erittäin huonosti; 2 Melko huonosti; 3 Ei hyvin eikä huonosti; 4 Melko hyvin; 5 Erittäin hyvin.



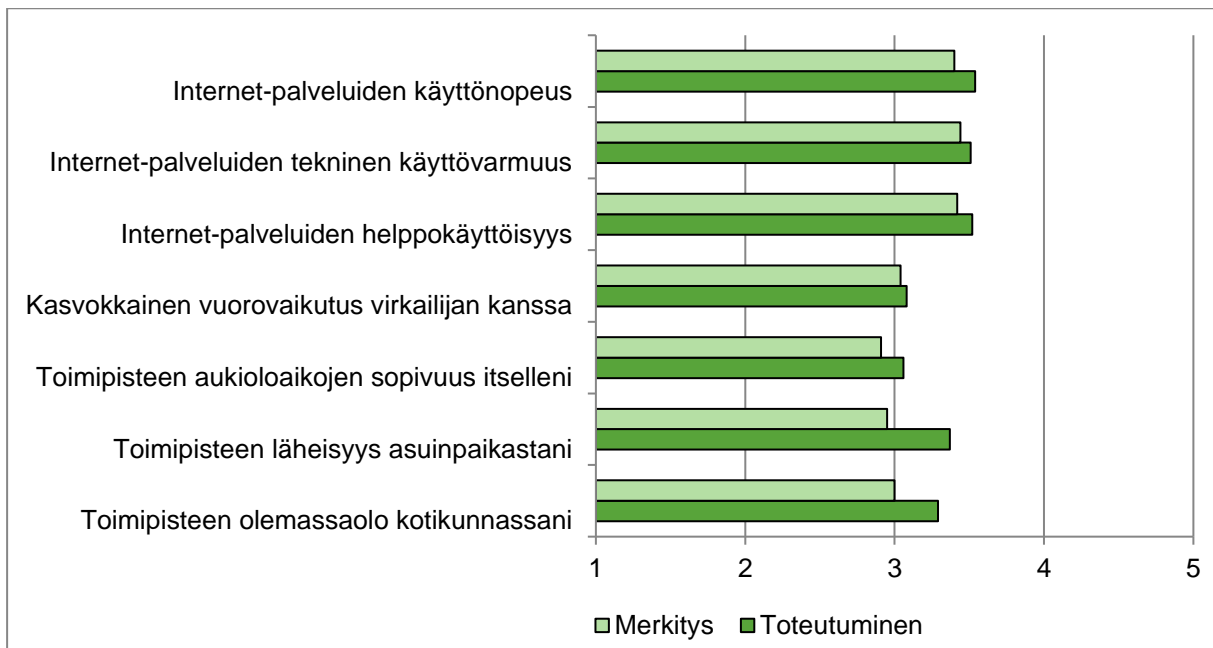
Kuvio 18. Kelan palveluominaisuuksien merkitys²⁷ ja toteutuminen²⁸ oman itsensä kannalta Pohjois-Karjalassa.

Pohjois-karjalalaisvastaajien mukaan sekä suhteellisesti merkittävimpanä että toteutumista arvioitaessa suhteellisesti parhaimpana oman itsensä kannalta olivat samat Kelan palveluominaisuudet eli internetpalveluiden helppokäyttöisyys: merkitys (ka. 4,13) ja toteutuminen (ka. 3,66); internetpalveluiden tekninen käyttövarmuus: merkitys (ka. 4,28) ja toteutuminen (ka. 3,73) sekä internetpalveluiden käyttönopeus: merkitys (ka. 4,08) ja toteutuminen (ka. 3,69).

Kuvio 19. kuvaa TE-toimiston palveluominaisuuksien merkitystä ja toteutumista oman itsensä kannalta Lapissa.

²⁷ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Täysin merkityksetön; 2 Melko merkityksetön; 3 Ei merkittävä eikä merkityksetön; 4 Melko merkittävä; 5 Erittäin merkittävä.

²⁸ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Erittäin huonosti; 2 Melko huonosti; 3 Ei hyvin eikä huonosti; 4 Melko hyvin; 5 Erittäin hyvin.



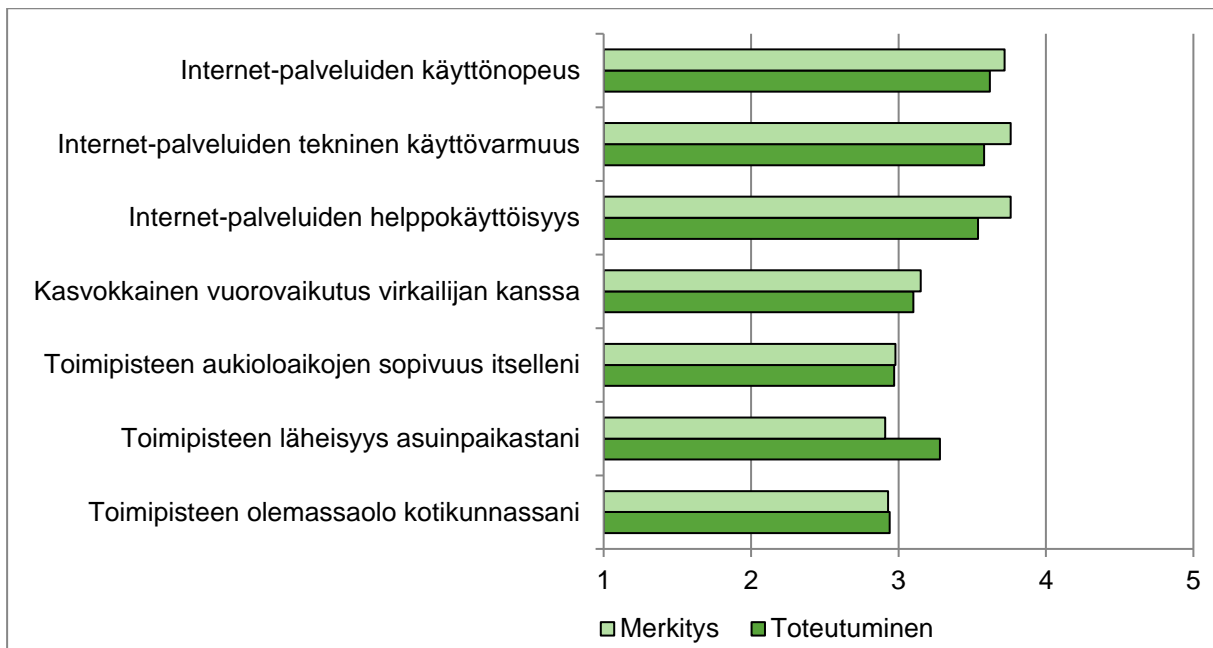
Kuvio 19. TE-toimiston palveluominaisuuksien merkitys²⁹ ja toteutuminen³⁰ oman itsensä kannalta Lapissa.

Lappilaisvastaajien mukaan sekä suhteellisesti merkittävimpanä että toteutumista arvioitaessa suhteellisesti parhaimpana oman itsensä kannalta olivat samat TE-toimiston palveluominaisuudet eli internetpalveluiden helppokäyttöisyys: merkitys (ka. 3,42) ja toteutuminen (ka. 3,52); internetpalveluiden tekninen käyttövarmuus: merkitys (ka. 3,44) ja toteutuminen (ka. 3,51) sekä internetpalveluiden käyttönopeus: merkitys (ka. 3,4) ja toteutuminen (ka. 3,54).

Kuvio 20. kuvaa TE-toimiston palveluominaisuuksien merkitystä ja toteutumista oman itsensä kannalta Pohjanmaalla.

²⁹ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Täysin merkityksetön; 2 Melko merkityksetön; 3 Ei merkittävä eikä merkityksetön; 4 Melko merkittävä; 5 Erittäin merkittävä.

³⁰ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Erittäin huonosti; 2 Melko huonosti; 3 Ei hyvin eikä huonosti; 4 Melko hyvin; 5 Erittäin hyvin.



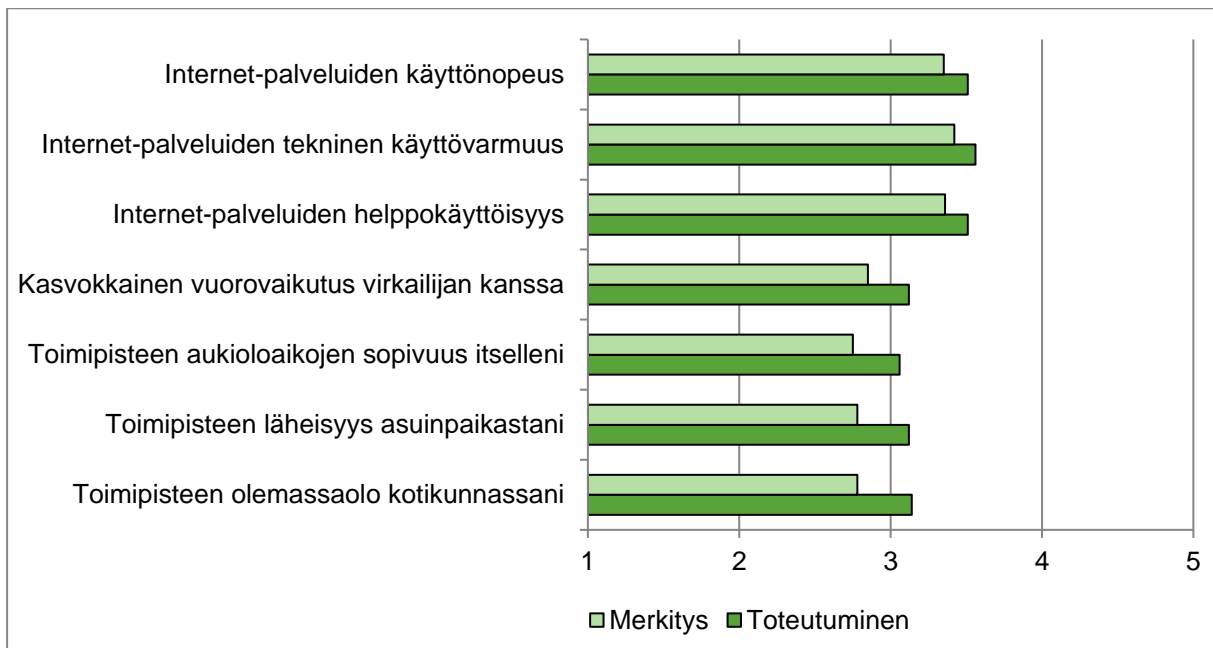
Kuvio 20. TE -toimiston palveluominaisuuksien merkitys³¹ ja toteutuminen³² oman itsensä kannalta Pohjanmaalla.

Pohjanmaalaisvastaajien mukaan sekä suhteellisesti merkittävimpanä että toteutumista arvioidaessa suhteellisesti parhaimpana oman itsensä kannalta olivat samat TE-toimiston palveluominaisuudet eli internetpalveluiden helppokäyttöisyys: merkitys (ka. 3,76) ja toteutuminen (ka. 3,54); internetpalveluiden tekninen käyttövarmuus: merkitys (ka. 3,76) ja toteutuminen (ka. 3,58) sekä internetpalveluiden käyttönopeus: merkitys (ka. 3,72) ja toteutuminen (ka. 3,62).

Kuvio 21. kuvaa TE-toimiston palveluominaisuuksien merkitystä ja toteutumista oman itsensä kannalta Pohjois-Karjalassa.

³¹ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Täysin merkityksetön; 2 Melko merkityksetön; 3 Ei merkittävä eikä merkityksetön; 4 Melko merkittävä; 5 Erittäin merkittävä.

³² **Vastausvaihtoehdot:** 1 Erittäin huonosti; 2 Melko huonosti; 3 Ei hyvin eikä huonosti; 4 Melko hyvin; 5 Erittäin hyvin.



Kuvio 21. TE -toimiston palveluominaisuuksien merkitys³³ ja toteutuminen³⁴ oman itsensä kannalta Pohjois-Karjalassa.

Pohjois-karjalalaisvastaajien mukaan sekä suhteellisesti merkittävimpänä että toteutumista arvioitaessa suhteellisesti parhaimpana oman itsensä kannalta olivat samat TE-toimiston palveluominaisuudet eli internetpalveluiden helppokäyttöisyys: merkitys (ka. 3,36) ja toteutuminen (ka. 3,51); internetpalveluiden tekninen käyttövarmuus: merkitys (ka. 3,42) ja toteutuminen (ka. 3,56) sekä internetpalveluiden käyttönopeus: merkitys (ka. 3,35) ja toteutuminen (ka. 3,51).

Internetperustainen viranomaisasiointi muuttaa joko välillisesti tai välittömästi sekä kansalaisten että viranomaisten totunnaista asiointi- ja toimintakulttuuria. (Taulukko 11.)

³³ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Täysin merkityksetön; 2 Melko merkityksetön; 3 Ei merkittävä eikä merkityksetön; 4 Melko merkittävä; 5 Erittäin merkittävä.

³⁴ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Erittäin huonosti; 2 Melko huonosti; 3 Ei hyvin eikä huonosti; 4 Melko hyvin; 5 Erittäin hyvin.

Taulukko 11. Internetasiointi vaihtoehtona perinteisille asiointitavoille.

| | Lapin maakunta | | Pohjanmaan maakunta | | Pohjois-Karjalan maakunta | |
|--|----------------|--------------|---------------------|--------------|---------------------------|--------------|
| | n | % | n | % | n | % |
| Korvaako internetasiointi henkilökohtaisen viranomaisasiointinne? | | | | | | |
| Kyllä | 63 | 18,9 | 64 | 21,8 | 65 | 19,0 |
| Joiltakin osin | 182 | 54,9 | 183 | 61,8 | 193 | 56,8 |
| Ei | 70 | 20,9 | 38 | 12,7 | 63 | 18,7 |
| En osaa sanoa | 18 | 5,3 | 11 | 3,6 | 19 | 5,5 |
| Yhteensä | 332 | 100 | 296 | 100,0 | 340 | 100,0 |
| Kuinka paljon julkisten palveluiden käyttötapanne ovat muuttuneet internetasiointin mahdollistumisen myötä? | | | | | | |
| Paljon | 114 | 34,2 | 127 | 42,8 | 116 | 33,9 |
| Jonkin verran | 132 | 39,7 | 121 | 40,7 | 136 | 39,7 |
| Vähän | 40 | 11,9 | 14 | 4,8 | 37 | 10,8 |
| Ei lainkaan | 30 | 8,9 | 22 | 7,3 | 41 | 12,0 |
| En osaa sanoa | 18 | 5,4 | 13 | 4,4 | 12 | 3,6 |
| Yhteensä | 333 | 100,0 | 297 | 100,0 | 342 | 100,0 |

Internetasiointi korvaa henkilökohtaista viranomaisasiointia jokaisen maakunnan kansalaisvastaajien arvion mukaan. Suhteellisesti eniten internetasiointi korvaa henkilökohtaista asiointia pohjanmaalaisvastaajien keskuudessa, joista 83,6 % oli tätä mieltä ja vähiten lappilaisvastaajien keskuudessa, joista 73,8 % oli tätä mieltä.

Internetperustaisessa viranomaisasiointinissa keskeisessä roolissa on turvallinen, mutta jokaisen kansalaisen ulottuvilla oleva tunnistautuminen viranomaisten verkkopalveluun, mistä Tapauskuvaus 10. kertoo.

Tapauskuvaus 10. Kansalaiskyselyyn vastaaja 468 Lapista.

Lapissa harvaan asutun maaseudun kunnassa asuva, oman auton omaava vuonna 1958 syntynyt ammattikoulututkinnon suorittanut työtön mies, jolla on matkaa 25 km kotikunnan kuntakeskukseen ja arvioi internetin käyttöosaamisensa keskinkertaiseksi. Internetperustaisten palveluiden suunnitteluun hän haluaisi vaikuttaa: ”Kyllä. Hintaa, pääsy palvelimeen esim. henkilötunnuksella ei pankkien tunnistautumissysteemien kautta. Tunnistautuminen voisi olla esim. sotu tunnukseen tai muuten henk. kohtaisen tunnuksen kautta.”. Hänen mukaansa internetperustaisessa asiointinissa on parasta, että ”Ei tarvitse lähteä kaukaa asioimaan tietyissä toimistoissa.” ja vaikeinta: ”Liitteiden ja lomakkeiden vaikeaselkoisuus ja asioiden oikea toteaminen. Ei aina tiedä mitä kysytään ja miten siihen pitää vastata.” Kehittämisehdotuksenaan hän esittää: ”Ehkä yhteiskunnan tulisi laatia sellainen yhteiselin joka olisi yhteydessä niin terveyshuollon, kelan, TE-keskuksen ja muun viranomaishallinnon kanssa keskenään. Silloin voisi yhdellä ”klikkauksella” hallinnoida ja käsitellä omaa asiointia netissä, sekä muuttaa tapahtumia omassa elämässä helpommin. Toki se vaatii turvallista henkilötunnistautumista verkossa.”

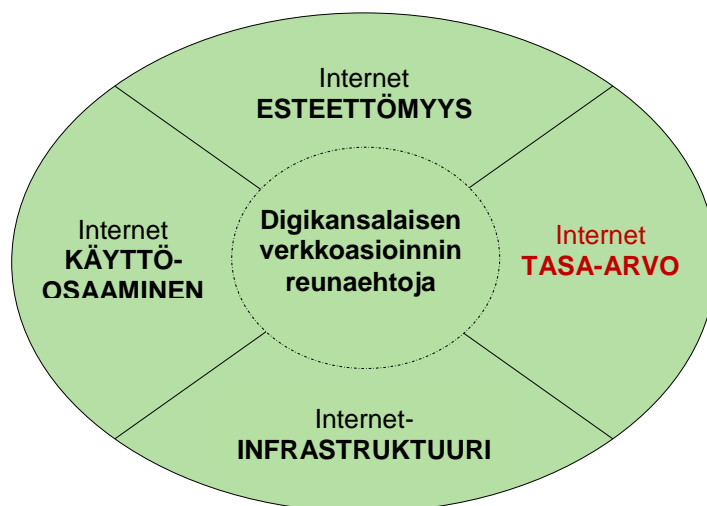
Kansalaiskyselyyn vastaaja 468 ei pidä mielekkäänä pankkien tunnistautumissysteemien kautta viranomaispalveluihin tunnistautumista, vaan hän ehdottaa sotutunnuksen tai muun henkilökohtaisen tunnuksen käyttöönottoa viranomaispalveluihin. Hän pitää internetpohjaisia

lomakkeita vaikeaselkoisina. Hänen mukaansa olisi hyvä, jos viranomaisasiointi toteutuisi yhden portaalin kautta yhdellä tunnistautumisella.

Internetasioinnin korvaavuuteen ja yleistymiseen vastaajat pääsääntöisesti luottavat, mutta silti nykyisten normaalipalvelujen säilyttämistä ja sujumista pidetään tärkeinä. Luottamus internetperustaiseen asiointiin ei ole yksiselitteistä eikä jakamatonta. Suuri osa vastaajista haluaa pitää internetasioinnin rinnalla perinteiset palvelut sekä niiden toimivuuden että luotettavuuden takia. Kansalaisille internetperustainen asiointi ei näyttäyty ainoastaan niiden osuuden määrällisenä lisäämisenä, vaan myös palvelumuotojen kehittämisenä ja rinnakkaisena olemassaolona.

4.4 Internetperustainen asiointi sujuvan arjen mahdollistajana

Internetperustaiselle asiointiin muodostavat omat reunaehdot motiivi asioida internetin kautta, mille luo perustan internetTASA-ARVO eli internetperustaisten palveluiden saavutettavuus alueittain ja väestöryhmittäin. Internetperustaista asiointia sujuvan arjen mahdollistajana määrittävät internetperustaisten palveluiden palvelutarpeet, kansalaislähtöiset palveluiden kehittämismahdollisuudet ja asenteet internetperustaista asiointia. (Kuvio 22.–23.; Taulukko 12.; Tapauskuvaukset 11.–12.)



Kuvio 22. *Internetkäyttöosaaminen, -esteettömyys, -TASA-ARVO ja -infrastrukturi internetperustaisen hyvinvointiasioinnin reunaehtoina.*³⁵

Internetperustaisen viranomaisasioinnin houkuttelevuutta ja kilpailukykyä määrittävät kansalaisille muodostunut mielikuva internetperustaisesta asiointista yhtenä relevanttina asioimiskanavana. Myös kansalaisten mahdollisuudet osallistua internetperustaisten palveluiden kehittämiseen on tärkeä huomioida. (Taulukko 12.)

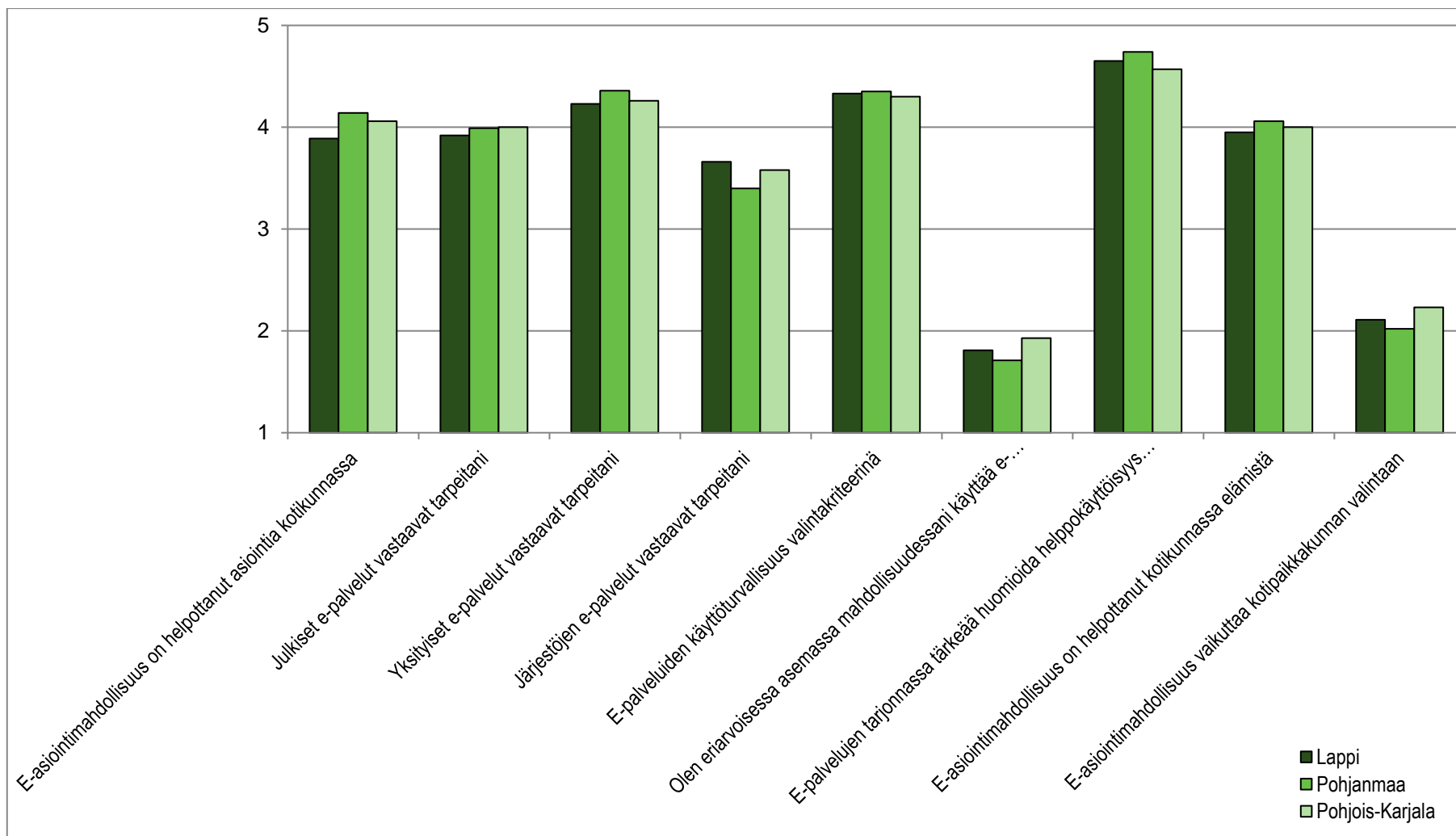
³⁵ Muokattu tähän julkaisuun sopivaksi lähteestä Viinamäki ym. 2016.

Taulukko 12. *Julkisten palveluiden internetasiointi.*

| | Lapin maakunta | | Pohjanmaan maakunta | | Pohjois-Karjalan maakunta | |
|---|----------------|--------------|---------------------|--------------|---------------------------|--------------|
| | n | % | n | % | n | % |
| Ottaako julkinen sektori kansalaiset huomioon julkisten internetpalveluiden toteutuksessa? | | | | | | |
| Kyllä | 61 | 18,4 | 66 | 22,2 | 73 | 21,3 |
| Joiltakin osin | 169 | 51,2 | 145 | 49,3 | 175 | 51,5 |
| Ei | 50 | 15,2 | 41 | 14,0 | 43 | 12,7 |
| En osaa sanoa | 50 | 15,1 | 43 | 14,5 | 49 | 14,5 |
| Yhteensä | 329 | 100,0 | 295 | 100,0 | 340 | 100,0 |
| Vastaavatko julkiset internetpalvelut palvelutarpeitanne? | | | | | | |
| Kyllä | 250 | 78,4 | 212 | 75,6 | 258 | 80,0 |
| Ei | 69 | 21,6 | 68 | 24,4 | 65 | 20,0 |
| Yhteensä | 318 | 100,0 | 280 | 100,0 | 323 | 100,0 |
| Haluaisitteko vaikuttaa enemmän julkisten internetpalveluiden suunnitteluun? | | | | | | |
| Kyllä | 48 | 17,6 | 50 | 20,1 | 34 | 12,5 |
| Ei | 224 | 82,3 | 199 | 79,9 | 236 | 87,5 |
| Yhteensä | 272 | 100 | 249 | 100 | 270 | 100,0 |

Kansalaiset suhtautuivat huomattavan epäilevästi siihen, että julkinen sektori ottaa heidät huomioon julkisten internetpalveluiden toteutuksessa. Taustalla ovat kansalaisten käyttäjäkokeemukset e-asioinnin laadusta ja toimivuudesta. Silti vastaajat eivät olleet juurikaan valmiita vaikuttamaan internetpalveluiden suunnitteluun henkilökohtaisesti. Pohjanmaalais- ja pohjoiskarjalalaisvastaajien arvion mukaan julkinen sektori ottaa huomioon kansalaiset internetpalveluiden toteutuksessa suhteellisesti hieman paremmin kuin lappilaisvastaajien arvion mukaan. Julkiset internetpalvelut vastasivat suhteellisesti parhaimmin Pohjois-Karjalassa asuvien vastaajien palvelutarpeita ja huonoimmin ne vastasivat Pohjanmaalla asuvien palvelutarpeita. Suhteellisesti eniten julkisten internetpalveluiden suunnitteluun haluaisivat vaikuttaa pohjanmaalaisvastaajat ja vähiten Pohjois-Karjalassa asuvat vastaajat.

Kansalaisten näkemykset internetperustaisen asioinnin ominaisuuksista ja vaikutuksista määrittävät heidän internetkäyttämistään. (Kuvio 23.)



Kuvio 23. Kansalaisten näkemyksiä internetperustaisen asiointin ominaisuuksista ja vaikutuksista.³⁶

³⁶ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Täysin eri mieltä; 2 Jonkin verran eri mieltä; 3 Ei samaa eikä eri mieltä; 4 Jonkin verran samaa mieltä; 5 Täysin samaa mieltä.

Jokaisen maakunnan vastaajien mukaan internetperustaisten palvelujen tarjonnassa on tärkeää huomioida helppokäyttöisyys myös toimintarajoitteisille. Myös internetperustaisten palveluiden käyttöturvallisuutta korostavat jokaisen maakunnan vastaajat suhteellisesti lähes yhtä paljon. Pohjanmaalla ja Pohjois-Karjalassa asuvien vastaajien arvion mukaan internetperustainen asiointimahdollisuus on helpottanut viranomaisasiointia kotikunnassa keskimäärin hieman enemmän kuin Lapissa asuvien vastaajien arvion mukaan. Julkiset internetperustaiset palvelut vastasivat suhteellisesti parhaiten palvelutarpeita Pohjois-Karjalassa asuvien keskuudessa. Yksityiset internetperustaiset palvelut vastasivat suhteellisesti parhaiten palvelutarpeita Pohjanmaalla asuvien keskuudessa. Järjestöjen internetperustaiset palvelut vastasivat suhteellisesti parhaiten palvelutarpeita Lapissa asuvien keskuudessa. Eriarvoisuus mahdollisuudessa käyttää internetperustaisia palveluja sekä internetperustaisten palveluiden asiointimahdollisuuden vaikutus kotipaikkakunnan valintaan ei ollut vastaajien mukaan kovin merkittävässä roolissa.

Tapauskuvaus 11. konkretisoi yksilöllisten palvelutarpeiden huomioonottamisen mahdollisuutta ja merkitystä myös internetperustaisessa asiointissa ja oma-aloitteisessa motivoitumisessa siihen.

Tapauskuvaus 11. Kansalaiskyselyyn vastaaja 1019 Lapista.

Lapissa harvaan asutun maaseudun kunnassa asuva oman auton omaava vuonna 1966 syntynyt ammattikoulututkinnon suorittanut työssä oleva nainen, jolla on matkaa 3 km kotikunnan kuntakeskukseen ja arvioi internetin käyttöosaamisensa keskinkertaiseksi. Hänen mukaansa julkiset internetperustaiset palvelut eivät vastaa hänen palvelutarpeitaan: *"Ei. Jos palvelussa/asiointissa tulee muutoksia vaikeampi asioida verkossa kuin hlökohtaisesti."* Hän haluaisi vaikuttaa enemmän julkisten internetperustaisten palveluiden suunnitteluun: *"Kyllä. Helppokäyttöisyys, selkokieltä, ei kapulatextiä, ymmärrettävää, vähemmän pykälää."* Internetperustaisessa palvelussa on parasta *"Nopea asiointi"* ja vaikeinta *"Vaikeinta on jos haluaa muuttaa jotain lähettämää tekstiä, huomaa jälkeensä virheen ja saada se korjatuksi."* Kehittämisehdotuksenaan hän esittää: *"Selkokieliseksi, nopea haku - tarvittavat lomakkeet ym. löytyy nopeasti. Helpot täyttöohjeet, tulostettava tai tallennettava ilmoitus itselle lähetetystä lomakkeesta/tilauksesta/vahvistus."*

Kansalaiskyselyyn vastaaja 1019. toivoo yksiselitteisen internetviranomaisasioinnin toteutumista sekä ehdottaa selkokieltä asiointikieleksi. Myös dokumenttien oma-aloitteinen ja helppo korjaamismahdollisuus sekä asiointidokumentin vastaanottokuittaus viranomaiselta ovat vastaajan mukaan tärkeitä internetperustaisessa asiointissa.

Internetperustaisten asiointimahdollisuuksien laajentumisesta huolimatta osa kansalaisista toivoo perinteistä henkilökohtaista palvelua Tapauskuvauksen 12. tapaan:

Tapauskuvaus 12. Kansalaiskyselyyn vastaaja 401 Pohjois-Karjalasta.

Pohjois-Karjalassa ydinmaaseudun kunnassa asuva, oman auton omaava vuonna 1946 syntynyt korkeakoulututkinnon suorittanut eläkkeellä oleva mies, jolla on matkaa 1 km kotikunnan kuntakeskukseen ja arvioi internetin käyttöosaamisensa huonoksi. Hän ei koe julkisten internetperustaisten palveluiden vastaavan omia palvelutarpeita: *"Ei. Paljon mieluummin asioin elävän ihmisen kanssa, koska heti voi neuvotella ja saada ohjeita ja vastauksia. Näin voi välttää virheitä."* Internetperustaisten palveluiden suunnitteluun hän ei haluaisi vaikuttaa: *"Ei liene edes mahdollista! Pelkään, että monenlaisia kaaostilanteita on tulossa!"* Hänen mukaansa internetperustaisessa asiointissa on parasta, että *"Jos on monenlaisista vempaimista kiinnostunut ihmisten sijaan, silloin ja sellaisille se on hyvä."* ja vaikeinta, että *"Ongelmatilanteita ja kysymyksiä tulee jatkuvasti, eikä ole vieressä ehkä ketään, jolta kysyä."* Kehittämisehdotuksenaan hän esittää, että *"Pitäisi aina olla selvästi näkyvillä puhelinnumero, johon soittaa ja jolta kysyä! Sitten kyllä tulee ongelmia:*
- *"olette jonossa"*
- *"painakaa 1, painakaa 2, ..."*
- *"toimistomme on avoinna keskiviikkoisin klo 8-9."*

- "olkaa hyvä ja soittakaa uudelleen, meillä on nyt ruuhkaa!"

Vastaaja 401. konkretisoi varsin oivallisesti itseohjautuvan viranomaispalvelun kehittämistarpeita perusteluineen. Internetperustainen viranomaisasiointi ei välttämättä ole kaikissa palvelutilanteissa kustannustehokkain ja mielekkäin palvelumuoto. Tarvitaan myös vaihtoehtoisia palvelukanavia, jotta kansalaiset voivat valita asiointitarpeilleen optimaalisimman asiointikanavavaihtoehdon.

Kansalaiset hyödyntävät internetasiointia paljon sekä yksityisissä että julkisissa palveluissa. Käyttäjät eriytyvät merkittävästi internetpalveluiden käytön osaamisessa. Myös maakunnalliset erot ovat varsin huomattavia internetpalvelujen käytössä ja osaamisessa. Internetperustaisen asioinnin tulevaisuuteen julkisten palvelujen osalta luotetaan ja pidetään sitä pääsääntöisesti tärkeänä. Siitä huolimatta kuntakeskusten ulkopuolella asuvat painottavat "normaalipalvelujen" eli muiden kuin e-palvelujen tärkeyttä ja toimivuutta. Internetin käyttöintensiteetin ääriryhmät eli päivittäisen ja satunnaisen käyttäjäprofiilin omaavien kansalaisryhmien digikansalaisuus toimii heikkona signaalina internetperustaisten palveluiden kehittämisessä. Internetin käyttäjäprofiili eriytyy päivittäisen ja satunnaisen käyttöintensiteetin mukaan myös tässä tutkimuksessa sekä maakunta- että kaupunki–maaseutu -alueluokituksen mukaan tarkasteltuna.

Käyttäjäprofiilia kuvaavista indikaattoreista *ikä* on lineaarisessa yhteydessä internetin käyttöintensiteettiin asuinalueesta riippumatta. Mitä nuoremasta vastaajasta oli kyse, sitä korkeampi oli internetin käyttöintensiteetti. Nuorimpien vastaajien (*nuoret aikuiset ja keski-ikäiset*) keskuudessa käyttöintensiteetti on suhteellisesti korkeinta sekä maakunnittain että kaupunki–maaseutu -alueluokituksen mukaan tarkasteltuna.

Sukupuolen mukaan tarkasteltuna internetin käyttöintensiteetti vaihtelee varsin paljon. Suhteellisesti korkeinta internetin käyttöintensiteetti oli pohjanmaalaismiesvastaajien ja kaupunkikunnissa asuvien miesvastaajien keskuudessa.

Tutkintotason mukaan tarkasteltuna internetin käytön useus riippuu tutkintotasosta vastaavalla tavalla kuin ikä. Mitä korkeampi on vastaajan tutkintotaso, sitä suurempi oli myös internetin käyttöintensiteetti. Internetin käyttö on lähes yhtä korkeaa korkeakoulututkinnon suorittaneiden keskuudessa kaikilla muilla alueilla paitsi kaupunkikunnissa. Kaupunkikunnissakin se on silti lähes yhtä korkeaa kuin muissa kuntatyypeissä.

Työmarkkinastatuksen mukaan tarkasteltuna internetin käyttöintensiteetti vaihtelee varsin paljon. Se oli maakunnittain tarkasteltuna suhteellisesti korkeinta lappialaisvastaajilla äitiys-, vanhempain- tai hoitovapaalla olevien keskuudessa; pohjanmaalaisvastaajilla työttömien, opiskelijoiden ja sairauslomalla olevien keskuudessa sekä pohjoiskarjalalaisvastaajilla äitiys-, vanhempain- tai hoitovapaalla olevien ja opiskelijoiden keskuudessa. Kaupunki–maaseutu -alueluokituksen mukaan tarkasteltuna internetin käyttöintensiteetti oli suhteellisesti korkeinta harvaan asutun maaseudun kunnissa asuvilla opiskelijoiden keskuudessa; ydinmaaseudun kunnissa asuvilla äitiys-, vanhempain- tai hoitovapaalla olevien ja opiskelijoiden keskuudessa; kaupungin läheisen maaseudun kunnissa asuvilla äitiys-, vanhempain- tai hoitovapaalla olevien keskuudessa sekä kaupungeissa asuvilla opiskelijoiden keskuudessa.

Internetasointivälineen mukaan tarkasteltuna internetin käyttöintensiiviteetti lisääntyy, mitä uudemman tyyppisestä internetasointivälineestä on kyse. Suhteellisesti korkeinta internetin käyttöintensiiviteetti oli älykellon tai aktiivirannekkeen ja tablet-tietokoneen käyttäjien keskuudessa sekä maakunta- että kaupunki–maaseutu -alueluokituksen mukaan tarkasteltuna.

Internetkäyttöosaaminen on selvästi yhteydessä käyttöintensiiviteettiin. Suhteellisesti korkeinta internetin käyttöintensiiviteetti oli hyvät internetkvalifikaatiot omaavilla sekä maakunta- että kaupunki–maaseutu -alueluokituksen mukaan tarkasteltuna.

Internetyhteyksien toimintavarmuus on selvästi yhteydessä käyttöintensiiviteettiin. Suhteellisesti korkeinta internetin käyttöintensiiviteetti oli alueilla, joissa internetyhteydet toimivat erittäin hyvin eli maakunnista Lapin maakunnan vastaajien keskuudessa ja kaupunki–maaseutu -alueluokituksen mukaan harvaan asutulla maaseudulla elävien vastaajien mukaan. (Liitetaulukot 17.–18.)

Internetin käyttöosaaminen ja toimintavarmuus sekä mukana kuljetettavat internetasointilaitteen määrittävät internetin käyttöintensiiviteettiä sekä maakunta- että kaupunki–maaseutu -alueluokituksen mukaan tarkasteltuna. Kansalaisten digikvalifikaatiot ja digiasioinnin mahdollistava perusinfra luovat perustan digikansalaisuuden muotoutumiselle asuinalueesta riippumatta. Suhteellisesti suurinta internetin käyttöintensiiviteetti on kaupunkikunnissa asuvien keskuudessa, vaikka kaupunkikunnissa palvelukanavavalikoima on useimmiten laajempi harvaan asutun maaseudun vastaavaan valikoimaan verrattuna. Eriytyvät käyttäjäprofiilit ja eriytyvä käyttö perustelevat digikäytön seuraamisen tärkeyttä viranomaistoiminnassa ja selkeiden opastus- ja tukitoimien kohdistamista vähän ao. palveluja käyttävien ryhmiin. Digipalveluista syrjäytymisen problematiikkaan tulisikin kiinnittää erityistä huomiota. Digipalveluiden saavutettavuuteen ja käytettävyyteen liittyvät kehittämistoimet sisältyvät 7. pääluvussa esittämiimme suosituksiin.

5 DIGITALISAATIO JULKISRAHOITTEISTEN PALVELUJEN TUOTTAJATAHOJEN NÄKÖKULMASTA

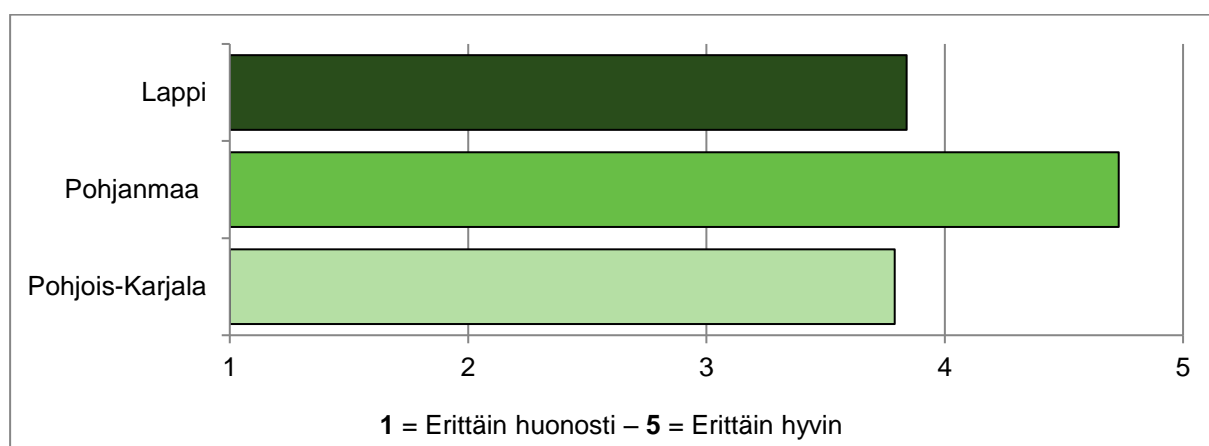
Digitalisaatio vaikuttaa julkisiin palvelukokonaisuuksiin, palvelujen sisältöihin ja viranomaisten rooliin palvelujen tuottajina (Bommert 2010; Osborne, Radnor & Nasi 2012). Nykyisin hallintotieteessä puhutaan julkisen johtamisen yhteydessä yleisesti julkisrahoitteisista palveluista, sillä julkisia palveluita tuottavat enenevässä määrin muutkin kuin julkisen sektorin palveluntarjoajat ja viranomaiset. Tässä tutkimuksessa on selvitetty erityisesti julkisen sektorin palveluksessa olleilta ja viranomaistehtävissä työskennelleiltä näkökulmia julkisrahoitteisten palveluiden tuotantoon digitalisaation näkökulmasta. Nykymaailmassa monet julkisrahoitteiset palvelut edellyttävät yksilöllisten olosuhteiden huomioimista ja erityisesti e-palveluissa yksilöllisten tekijöiden merkitys korostuu (mm. Homburg 2008; Henman 2010). Internetperustainen asiointi voi mahdollistaa yksilöllisten ongelmien ratkaisemisen viranomaisten verkostoitumisella. Tutkimustulostemme mukaan viranomaisten näkökulmasta digitalisaation tuomiin mahdollisuuksiin tunnutaan myös uskovan – ainakin viran puolesta. On merkillepantavaa, että viranomaisten nykyretoriikassa he tuntuvat näkevän julkisella sektorilla olevan tärkeä rooli digitalisaation edistämässä kustannussäästöjen aikaansaamiseksi ja yksityisen sektorin tukemisessa alueellisen elinvoimaisuuden lisäämiseksi. Myös asiakaslähtöisyys muistetaan mainita. Sen sijaan nykyiset tavat edistää digitalisaatiota eivät saa viranomaisten varauksetonta kannatusta. Emme tässä ota kantaa siihen, kuinka realistinen viranomaisten itse itsestään antama kuva suhteessa digitalisaatiokysymyksiin lopulta on. Yleiset puutteet viranomaisten ja tietohallinnon kapasiteetissa (Tolbert ym. 2008), kompleksiseen toimintatodellisuuteen vastaamisen vaikeus (vrt. Teisman & Klijn 2008; Guillemette & Pare 2012) ja tietohallintokulttuurin ongelmat (Choo 2013) on osoitettu useissa aikaisemmissa tutkimuksissa. Korostamme kuitenkin, ettei julkisen sektorin organisaatioiden sisäisen digitalisoinnin onnistunut johtaminen välttämättä ole yksin avain menestykseen.

Internetperustainen asiointi edellyttää usein käyttäjien (kansalaisten) aktiivisuutta ja jättää viranomaiset helposti passiivisen reagoijan rooliin, vaikka juuri viranomaisten aloitteellisuutta edellytettäisiin (ks. Norris & Moon 2005). Myös kysymys siitä, mihin rajaan asti eri palvelutyypit yksilöllistetään, on ongelma monesta syystä. Se edellyttäneen viranomaisten nykyiset rajat ylittäviä käytäntöjä, tasa-arvoisen kohtelun uusia sisältöjä ja ideaalimallisen viranomaistoiminnan kehittämistä. Kyse ei ole pelkästä kansalaisten digisyrjäytymisestä, vaan julkisen sektorin tällä hetkellä muotoutumassa olevasta uudenlaisesta yhteiskunnallisesta roolista ja suhteesta kansalaisiin (ks. Dunleavy ym. 2005; Meijer 2007; Verdegem & Verleye 2009). Analyysi kansainvälisestä alan tutkimuksesta kuitenkin osoittaa, ettei palveluiden tarjoajien ja käyttäjien näkemystä ole juuri tarkasteltu yhdessä (Wirtz & Daiser 2016). Kansalaisten muuttuvan roolin näkökulmasta politiikan tutkijat Bimber, Flanagin ja Stohl (2012) esittävät, että digikansalaisilla on hyvin erilaiset odotukset kollektiivisesta osallistumisesta ja samalla entistä suuremmat mahdollisuudet muokata oman osallistumisensa tapoja. Mahdollisuudet torjua digitaalista syrjäytymistä saattavat muodostua merkittävästi tekijäksi myös sähköisen hallinnon toimivuuden näkökulmasta (Dugdale ym. 2005; Helbig, Gil-García & Ferro 2009). Tiivistettynä digitalisaatio haastaa niin julkisten palvelujen sisällöt kuin viranomaisten toimijaroolin. Lisäksi ainakin har-

vaan asutulla maaseudulla myös kolmannen sektorin toimijoille avautuu toimintamahdollisuuksia, koska julkinen tai yksityinen sektori eivät koe voimakasta läsnäoloaan kaikilla alueilla kannattavana.

5.1 Internetperustaisen asioinnin reunaehdot

Aikaisemmat tutkimukset digitalisaatiosta käsittelevät pääosin palveluntuotantoa kaupunkiseuduilla. Tämän vuoksi tässä hankkeessa lähdettiin tutkimaan erityisesti harvaan asutun maaseudun asettamia reunaehtoja internetperustaiselle asioinnille. Harvaan asuttu maaseutu näyttää tulosten perusteella asettavan digitalisaatiolle reunaehtoja, jotka on otettava viranomaisten toiminnassa huomioon. Erityisesti kyseiset reunaehdot vaikuttavat viranomaisten liikumavaraan digitalisaatiokysymyksissä tutkimusmaakunnistamme etenkin Lapissa ja Pohjois-Karjalassa. Lisäksi on mainittava, että vaikka rajasimme kielikysymyksen tutkimuksemme ulkopuolelle, nostivat viranomaiset itse sen esiin erityisesti Pohjanmaalla ja osin myös Lapin rajakunnissa. Alkuun vastaajilta tiedusteltiin internetyhteyksiä kysymyksellä 7. *Miten luonnehditte edustamanne organisaation toiminta-alueen internetyhteyksiä internetperustaisen asioinnin mahdollistamisen näkökulmasta (toimintavarmuus ja nopeus)?*



Kuvio 24. *Vastaajan edustaman organisaation toiminta-alueen internetyhteyksien arviointia internetperustaisen asioinnin mahdollistamisen näkökulmasta.*³⁷

Viranomaisvastausten perusteella Lapissa ja Pohjois-Karjalassa on huomattava tarve internetyhteyksien parantamiseen nykytasosta. Alueilla, joissa on välttämätöntä kehittää internetperustaista asiointia, on samalla heikoimmat tekniset edellytykset niiden toteutuksessa. Vastausten perusteella Pohjanmaan internetyhteydet toimivat viranomaisten näkökulmasta hyvin. Sen sijaan harvaan asutummista maakunnista eli Lapissa ja Pohjois-Karjalassa verkkoyhteyksien toimintavarmuuden ja nopeuden ei edelleenkaan katsottu olevan kuin kohtuullisella tasolla. Pohjoisten alueiden harvaan asutulla maaseudulla väestö elää väärässä paikassa pystyäkseen hyödyntämään digitalisaation mahdollisuuksia täysimääräisesti. Hallinnollisuuden näkökulmasta viranomaisten lienee löydettävä tehokkaampia keinoja kyseisen digitalisaation kannalta ”väärässä paikassa” elävän väestön aktivoimiseksi digitalisaatiokehityksessä tai

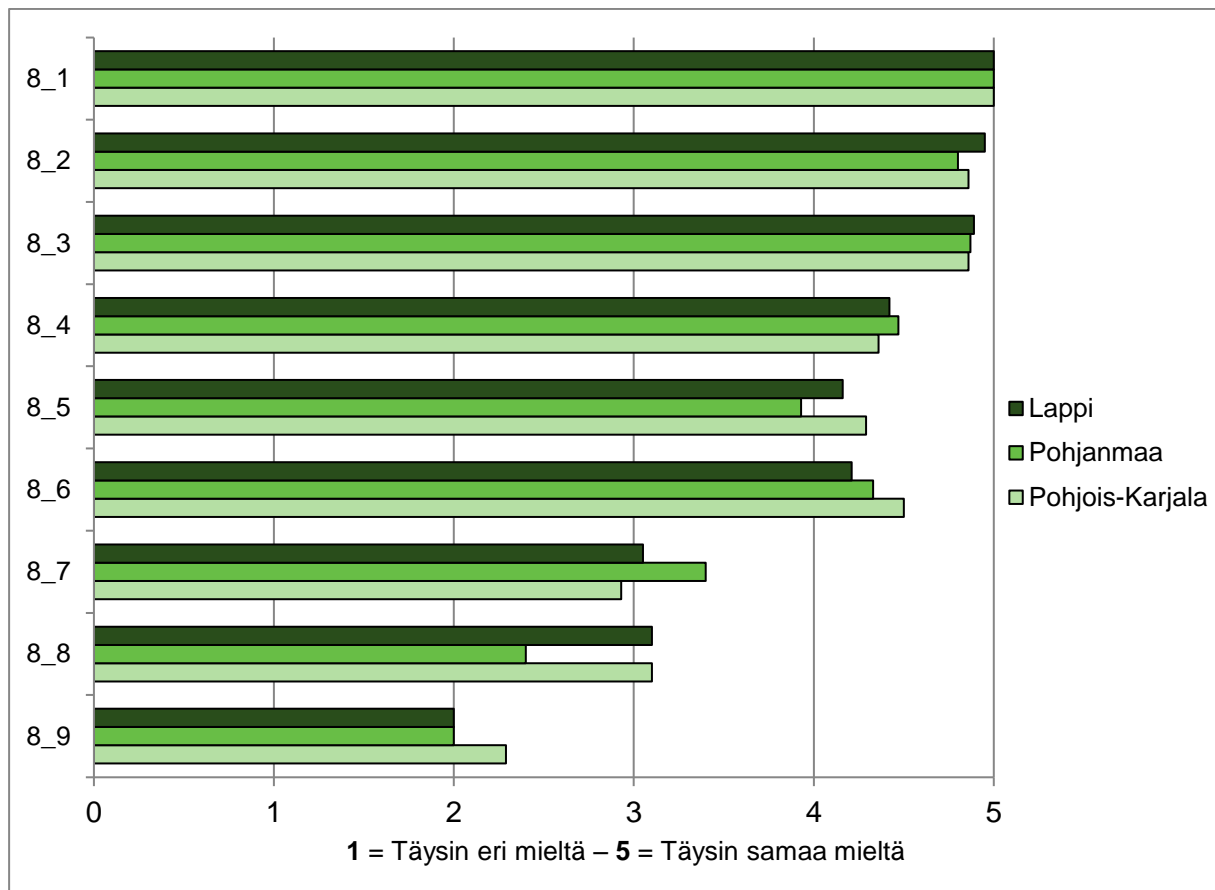
³⁷ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Internetyhteys toimii erittäin huonosti; 2 Internetyhteys toimii huonosti; 3 Internetyhteys toimii keskinkertaisesti; 4 Internetyhteys toimii hyvin; 5 Internetyhteys toimii erittäin hyvin.

unohdettava digitalisaatioon liittyvien politiikkatavoitteiden alueellinen kattavuus harvaan asutun maaseudun tapauksessa.

Vastaajia pyydettiin arvioimaan internetperustaista asiointia käyttäjänäkökulmasta kysymyksellä 8. *Arvioikaa, mikä merkitys seuraavilla tekijöillä on internetperustaisten palveluiden käyttäjille.*

Väittämät:

1. *Internetliittymän toimintavarmuus ilman teknisiä ongelmia on tärkeää internetperustaisessa asiointissa*
2. *Internetperustaisessa asiointissa on tärkeää sen helppokäyttöisyys*
3. *Internetperustaisessa asiointissa on hyvää sen riippumattomuus ajasta ja paikasta*
4. *Internetperustainen asiointi säästää aikaa*
5. *Internetperustainen asiointi säästää rahaa*
6. *Internetperustainen asiointi on hyvä vaihtoehto käyntiasioinnille viranomaisten luona*
7. *Viranomaisten internetsivut ovat helppokäyttöiset*
8. *Internetperustainen asiointi edellyttää liikaa osaamista*
9. *Internetperustainen viranomaisasiointi on liian kallista*



Kuvio 25. Vastaajan arviointia internetperustaisen asioinnin reunaehdoista.³⁸

Tutkimustulostemme mukaan internetyhteyksien toimintavarmuus maakuntien tasolla oli viranomaisten arvion mukaan merkittävin tekijä arvioitaessa kansalaisten digipalveluiden käyttöä. Maakuntien välisiä eroja syntyi erityisesti pyydettyessä viranomaisia arvioimaan internetperustaisen asioinnin vaatimaa osaamista, sillä Pohjanmaalla viranomaiset luottivat kansalaisten

³⁸ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Täysin eri mieltä; 2 Jonkin verran eri mieltä; 3 Ei samaa eikä eri mieltä; 4 Jonkin verran samaa mieltä; 5 Täysin samaa mieltä.

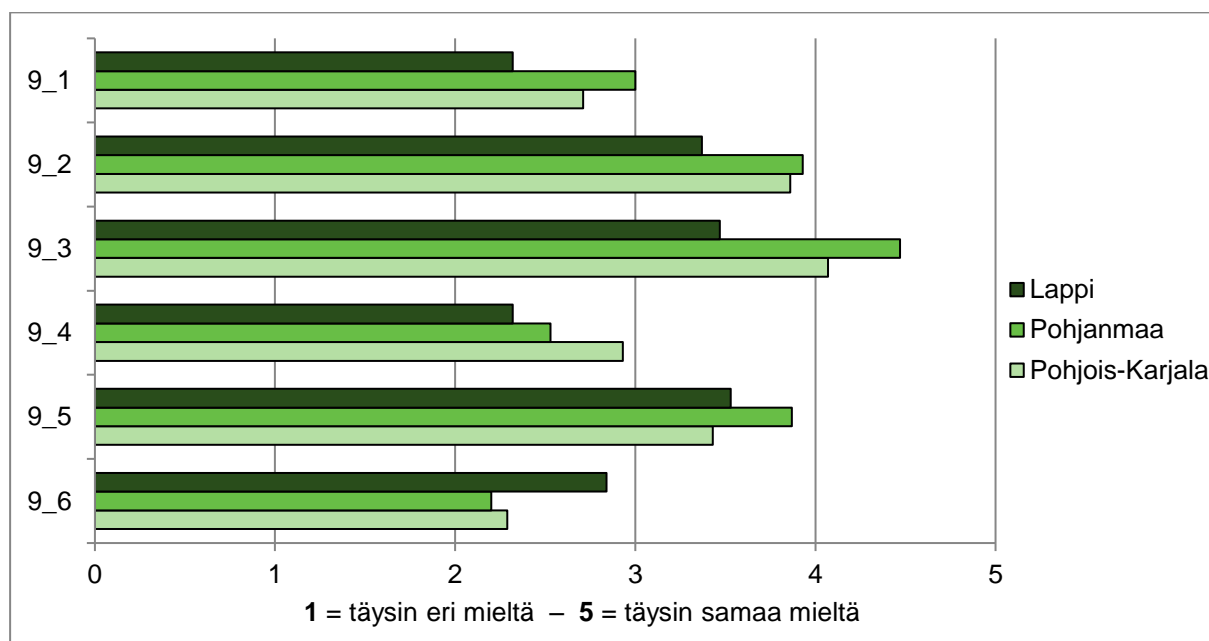
osaamiseen enemmän kuin Lapissa tai Pohjois-Karjalassa. Lopulta tärkeimmiksi internetperustaisen asioinnin eduista nousivat viranomaisten arvioiden mukaan sen riippumattomuus ajasta ja paikasta sekä asioinnin helppokäyttöisyys. Viranomaiset eivät myöskään täysin sulkenet pois sitä, että osalle kansalaisista internetperustainen asiointi saattaa olla liian kallista.

5.2 Internetperustainen asiointi kansalaisen ja organisaation näkökulmasta

Perinteisesti digitalisaatiota julkishallinnossa on organisaatiotasolla tarkasteltu erityisesti tietohallinnon näkökulmasta. Kartoitimme myös viranomaisten tietohallinnon näkemyksiä internetperustaisen asioinnin reunaehdoista ja niiden vaikutuksista julkisia palveluita tuottavien organisaatioiden ja kansalaisten näkökulmasta. Ensin vastaajia pyydettiin arvioimaan internetperustaisen asioinnin mahdollistavia reunaehdoja kysymyksellä 9. *Mitä mieltä olette seuraavista väittämistä?*

Väittämät:

1. *Tietohallinnon resurssit ovat riittävät internetperustaisen asioinnin kehittämiseen*
2. *Tietohallinnon osaaminen mahdollistaa internetperustaisen asioinnin kehittämisen*
3. *Edustamani organisaation päätöksentekovastuussa olevat toimihenkilöt tukevat internetperustaisen asioinnin kehittämistä*
4. *Organisaationi päätöksentekovastuussa olevat toimihenkilöt eivät oivalla internetperustaisen asioinnin merkitystä*
5. *Organisaationi työntekijät suhtautuvat internetperustaiseen asiointiin myönteisesti*
6. *Puutteet organisaationi hankintaosaamisessa estävät internetperustaisen asioinnin kehittämisen*



Kuvio 26. Vastaajan arviointia internetperustaisen asioinnin kehittämisestä edustamansa organisaation näkökulmasta.³⁹

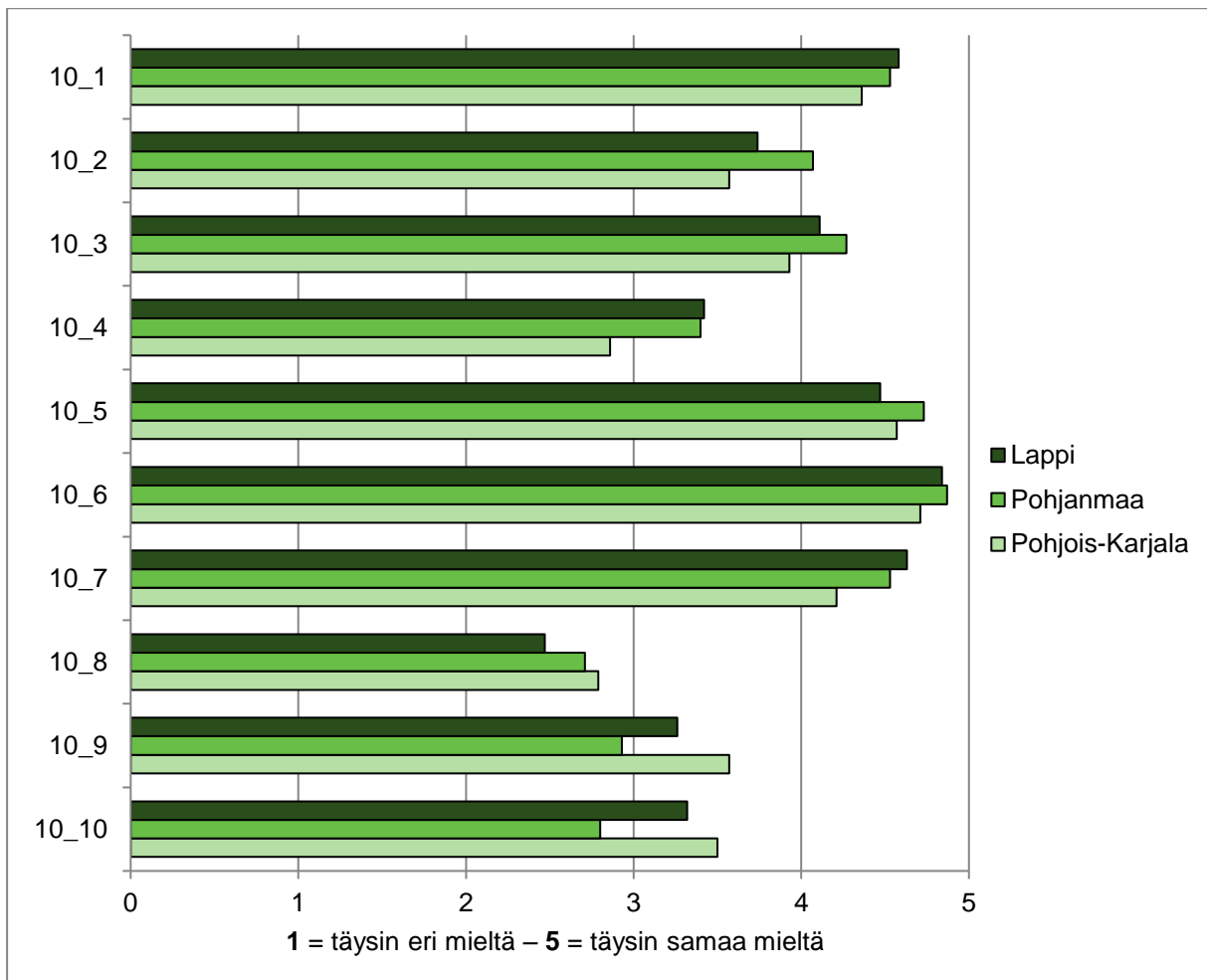
³⁹ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Täysin eri mieltä; 2 Jonkin verran eri mieltä; 3 Ei samaa eikä eri mieltä; 4 Jonkin verran samaa mieltä; 5 Täysin samaa mieltä.

Viranomaisten arvion mukaan heidän edustamansa organisaation tietohallinnon resurssit ja kyvykkyys koettiin riittämättömiksi internetperustaisen asioinnin kehittämiseen. Resurssien riittämättömyys korostui erityisesti Lapissa, samoin Lapin vastaukset viittaavat tiettyihin vajeisiin tietohallinto-osaamisessa. Ylipäätään Lapissa oman organisaation tietohallintokyvykkyudessa katsottiin olevan suurempia ongelmia kuin Pohjanmaalla tai Pohjois-Karjalassa. Viranomaiset Lapissa ovat siis monelta osin kaikkein epäilevimpiä verrattavien maakuntien edustajista oman alueen tietohallinnon resurssien riittävyteen, osaamiseen ja muihin asioinnin ulottuvuuksiin. Vastausten jakaumat kertovat vastaajien näkemysten huomattavasta eriytymisestä useimmissa ao. kysymyksissä. Tietohallinnon mahdollisuuksien hyödyntämisessä Lappia ei voi pitää edelläkävijämaakuntana, minkä tulkitaan ainakin osin johtuvan virkamiesjohdon epäonnistumisesta tietohallintokysymysten hoitamisessa. Vastausten jakaumat myös kertovat vastaajien näkemysten huomattavasta eriytymisestä useimmissa ao. kysymyksissä.

Vastaajia pyydettiin arvioimaan edustamansa organisaation näkökulmasta kansalaisten internetperustaista asiointia kysymyksellä 10. *Mitä mieltä olette seuraavista väittämistä?*

Väittämät:

1. *Internetperustainen asiointimahdollisuus on helpottanut kansalaisten viranomaisasiointia*
2. *Julkiset internetperustaiset palvelut (esim. Kela, TE-toimisto, verotoimisto) vastaavat kansalaisten tarpeita*
3. *Yksityiset internetperustaiset palvelut (esim. kauppa-, pankki- ja terveystalvelut) vastaavat kansalaisten tarpeita*
4. *Järjestöjen (3. sektori, esim. SPR, vammaisjärjestö, veteraanijärjestö) internetperustaiset palvelut vastaavat kansalaisten tarpeita*
5. *Internetperustaisten palvelujen käyttöturvallisuus on tärkeä kriteeri kansalaisten valitessa sähköisen palvelun ja henkilökohtaisen palvelun väliltä*
6. *Internetperustaisia asiointimahdollisuuksia tarjottaessa on tärkeää huomioida niiden helpokäyttöisyys myös toimintarajoitteisille kansalaisille (esim. näkövammaiset, liikuntaesteiset)*
7. *Internetperustainen asiointimahdollisuus on helpottanut kansalaisten elämää*
8. *Internetperustainen asiointimahdollisuus vaikuttaa kansalaisten kotipaikkakunnan valintaan*
9. *Sosioekonomisesti huono-osaisilla kansalaisilla ei ole varaa käyttää internetperustaisia palveluja*
10. *Sosioekonomisesti huono-osaiset kansalaiset eivät osaa käyttää internetiä asiointissaan*



Kuvio 27. Vastaajan arviointia internetperustaisen asiointin merkityksestä kansalaisten arjessa.⁴⁰

Vastauksissa internetperustaisen asiointin edellytykset ja niiden toimivuus ja vaikuttavuus nähtiin eriperusteisina asiakokonaisuuksina. Kansalaisten viranomaisasiointin koettiin digitalisaation myötä helpottuneen ja palveluiden vastaavan pääosin kansalaisten tarpeita, lukuun ottamatta kolmannen sektorin tarjoamia verkkopalveluita erityisesti Pohjois-Karjalassa. Viranomaiset myös korostivat sähköisten palveluiden käyttöturvallisuuden merkitystä ja helppokäyttöisyyttä. Sen sijaan viranomaiset eivät katsoeet internetperustaisen asiointin vaikuttavan kansalaisten kotipaikan valintaan. Sosioekonomisesti huono-osaisten kansalaisten asemaan kiinnitettiin huomiota kohtuullisesti, kuitenkin Lapissa ja Pohjois-Karjalassa jonkin verran Pohjanmaata enemmän. Vaikka viranomaiset Lapissa epäilivät eniten oman organisaation resursseja ja osaamista internetperusteisessa asiointissa verrattuna muiden alueiden viranomaisiin, he korostivat internetperustaisen asiointin helpottaneen kansalaisten viranomaisasiointia ja kansalaisten elämää yleensä.

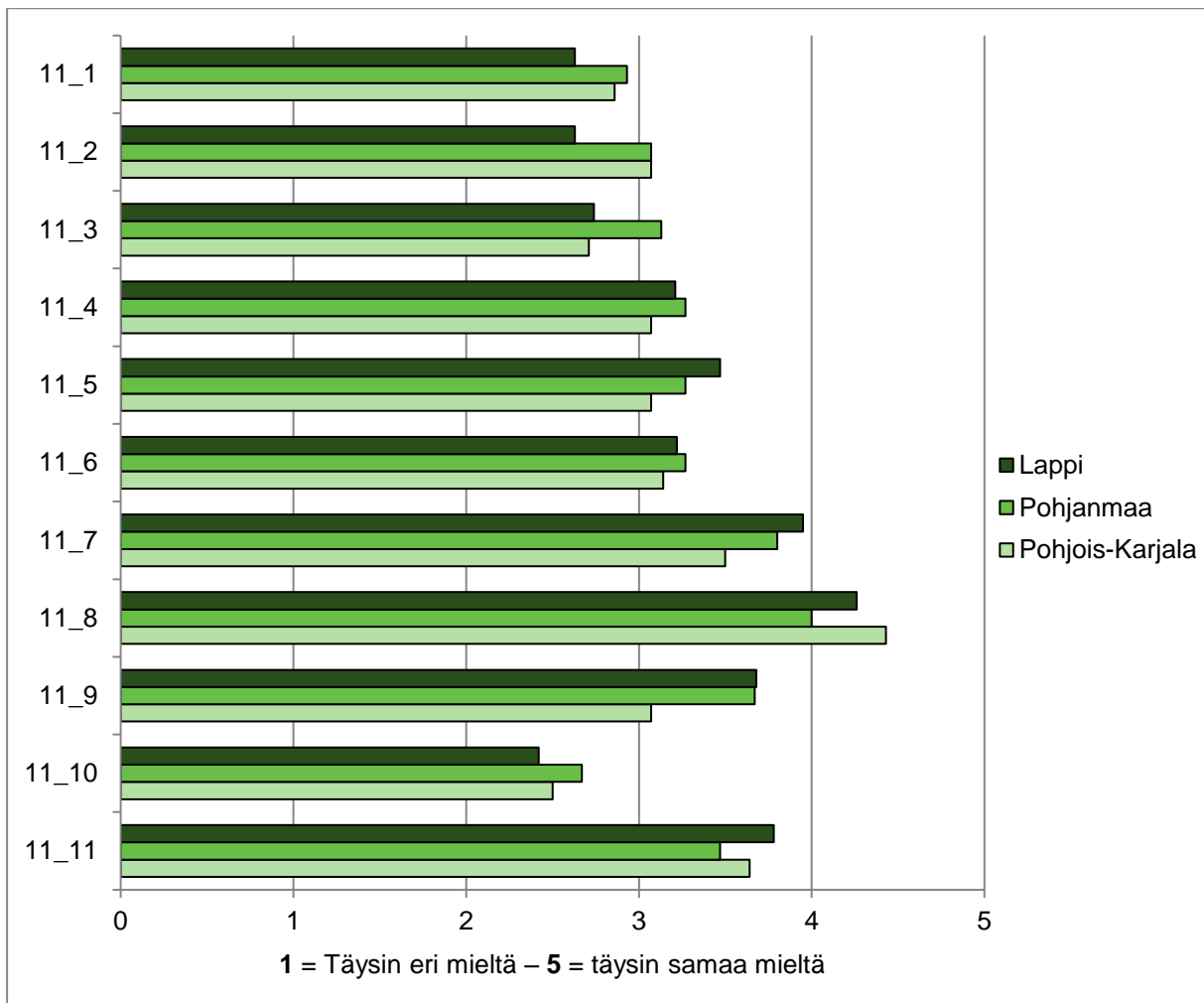
⁴⁰ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Täysin eri mieltä; 2 Jonkin verran eri mieltä; 3 Ei samaa eikä eri mieltä; 4 Jonkin verran samaa mieltä; 5 Täysin samaa mieltä.

Vastaajia pyydettiin myös arvioimaan julkisten palveluiden tietohallintokulttuuria sekä kustannustehokkuutta internetperustaisen asioinnin mahdollistamisessa kansalaisille kysymyksellä

11. *Mitä mieltä olette seuraavista väittämistä?*

Väittämät:

1. *Määrätietoisella johtamismallilla on kehitetty käyttäjälähtöiset yhden luukun digitaaliset julkiset palvelut*
2. *Määrätietoisella johtamismallilla on kehitetty tuottavuutta lisäävät yhden luukun digitaaliset julkiset palvelut*
3. *Määrätietoisella johtamismallilla on kehitetty tuloksellisuutta lisäävät yhden luukun digitaaliset palvelut*
4. *Julkinen päätöksenteko on innovatiivisesti mahdollistanut Suomeen suotuisan toimintaympäristön digitaalisille palveluille*
5. *Julkisten palvelujen digitalisoinnissa on keskitytty niihin julkisiin palveluihin, joiden digitalisoinnilla saavutetaan suurin kustannustehokkuushyöty*
6. *Julkinen sektori kykenee auttamaan niitä kansalaisia, jotka eivät kykene käyttämään digitaalisia palveluita*
7. *Suomessa pystytään saavuttamaan tuottavuusloikka julkisissa palveluissa digitalisaation mahdollisuuksien avulla*
8. *Suomessa pystytään saavuttamaan tuottavuusloikka julkisissa palveluissa purkamalla turhaa sääntelyä ja byrokratiaa*
9. *Suomessa pystytään luomaan kaikkia julkisia palveluita koskevat digitaalisen dokumentoinnin toimintaperiaatteet*
10. *Digitalisoitumisen yhteydessä on kyetty purkamaan vanhat hallinnon sisäiset prosessit*
11. *Palvelun tuottajilla on liian suuri vaikutusvalta julkisten palveluiden tuottamiseen*



Kuvio 28. *Internetperustaisten julkisten palveluiden asiointien kehittämisen arviointia.*⁴¹

Osa kyseisistä kysymyksistä oli poimittu suoraan Sipilän hallituksen digiloikkaa käsitelleestä hallitusohjelmasta, joka digitalisaation suhteen heijastelee julkisen johtamisen teoreettisista diskursseista sekä New Public Managementin (NPM) että Digital Era Governancen (DEG) tematiikkoja. NPM olettaa, että viime vuosikymmenellä yksityisellä sektorilla sovellettuja liiketalouden ja johtamisen periaatteita soveltamalla voidaan parantaa julkisen sektorin toimintaa (Pollitt 2009). DEG:n mukaan taas digitalisaatiota ei voida saavuttaa NPM-politiikalla toisin kuin Suomen hallitusohjelmassa oletetaan, sillä NPM:n ja digitalisaation peruslogiikat vaikuttavat olevan osin ristiriitaiset (Dunleavy ym. 2008). Tosin Suomessa molempia taustateorioita on sovellettu varsin valikoiden, kuten myös viranomaiskyselyn vastauksista ilmenee.

Tulostemme mukaan suomalaiset viranomaiset näyttävät painottavan digitalisaation suhteen toteutumiskelpoisimpina Sipilän hallituksen omaksumista osin keskenään ristiriitaisista politiikkatavoitteista enemmän DEG:n tematiikkoja, joita oli omaksuttu erityisesti asiakaskeksyyden ja sähköisen tiedonsiirron suhteen. Määrätietoista johtamismallia korostavien NPM-henkisten väitteiden toteutumisen suhteen viranomaiset eivät olleet samaa tai eri mieltä. Näin ollen digitalisaatiota ei ollut katsottu vastausten perusteella saavutetun NPM-politiikan opeilla. Tästä

⁴¹ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Täysin eri mieltä; 2 Jonkin verran eri mieltä; 3 Ei samaa eikä eri mieltä; 4 Jonkin verran samaa mieltä; 5 Täysin samaa mieltä.

huolimatta erityisesti Lapissa digitalisaation tuomaan tuottavuusloikkaan tunnuttiin uskottavan – ainakin viran puolesta. Lapin pitkät etäisyydet saattavat vaikuttaa viranomaiskyselyn vastaajien tulkintoihin digitalisaation mahdollisuuksista. Pitkien etäisyyksien ja pienen väestön maakunnassa digitalisaation tuoma tuottavuus saattoi hahmottua Lapin virkamiehille konkreettisenä mahdollisuutena. Sen sijaan DEG-diskurssin yhtenä ydinkomponenttina olevaa vanhojen hallinnon prosessien uudelleenintegraatiota viranomaiset eivät ilmoittaneet juuri havainneensa suomalaisessa hallinnossa. Viranomaiset myös kallistuivat pitämään digitalisaatiota Suomessa liian tuottajavetoisena. Yleisesti ottaen viranomaisvastausten keskimääräinen taso tietohallinnon toimintakulttuurin eri osatekijöistä kertoo myös yleisestä epäilevästä suhtautumisesta sen hyvyteen ja toimivuuteen. Viranomaisten vastaukset puoltavat tulkintaa, jonka mukaan Suomessa ei ole kyetty uusintamaan vanhoja toimintamalleja digitalisaation yhteydessä.

5.3 Internetperustainen asiointi alueellisen elinvoimaisuuden tukijana

Seuraavaksi selvitimme digitalisaatiota alueellisen elinvoimaisuuden tukijana. Vastaajia pyydettiin arvioimaan julkisten palveluiden internetperustaista asiointimahdollisuutta elinvoimaisuuden näkökulmasta kysymyksellä 12. *Arvioikaa seuraavien tekijöiden merkitystä organisaationne toiminta-alueen elinvoimaisuuden tukemisessa.*

Väittämät:

1. *Viranomaispalvelupalveluiden toimipisteiden sijainti*
2. *Muiden kuin viranomaispalveluiden toimipisteiden sijainti*
3. *Palvelun käyttäjän toimivat internetyhteydet (nopeus, alueellinen kattavuus, toimintavarmuus jne.)*
4. *Kansalaisten verkkoasiointiosaaminen*
5. *Verkkoasiointin kattavuus viranomaispalveluissa*
6. *Verkkoasiointin kattavuus muissa kuin viranomaispalveluissa*



Kuvio 29. *Toiminta-alueen elinvoimaisuuden tukemista määrittäviä tekijöitä.*⁴²

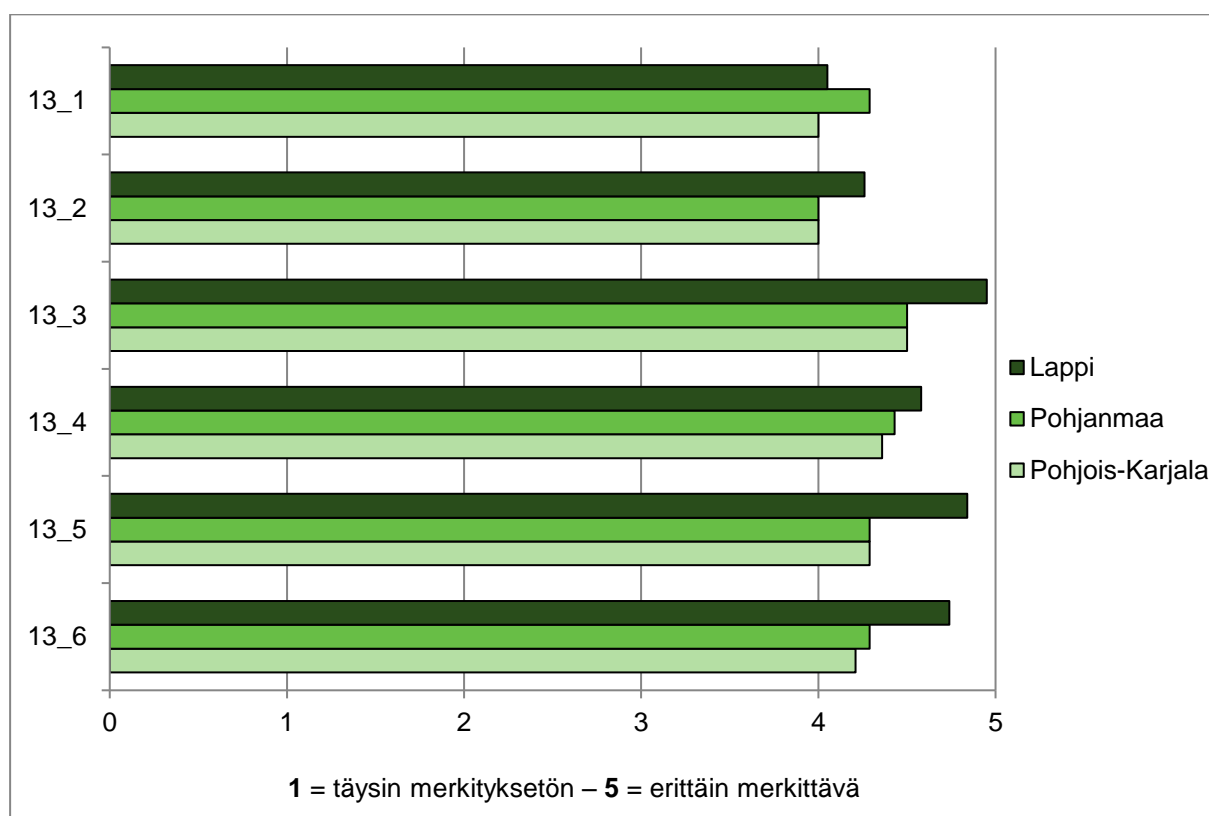
⁴² **Vastausvaihtoehdot:** 1 Täysin merkityksetön; 2 Melko merkityksetön; 3 Ei merkittävä eikä merkityksetön; 4 Melko merkittävä; 5 Erittäin merkittävä.

Toiminta-alueen elinvoimaisuuden näkökulmasta kaikkien toimipisteiden sijainnin katsottiin olevan merkittävä tekijä. Näin ollen alueellisen elinvoimaisuuden tai eräänlaisen alueellisen brändin näkökulmasta ei edelleenkään ole suotavaa, että alueella ei ole fyysisiä toimipisteitä. Myös internetyhteyksien toimivuutta pidettiin tärkeänä alueelliselle elinvoimaisuudelle, erityisesti Lapissa, jossa asiaa ei voi pitää itsestäänselvyytenä. Alueellisen elinvoimaisuuden arvioinnin suhteen ns. kovat tekijät eivät olekaan korvanneet ns. pehmeitä tekijöitä, kuten osaaamista, vaan niiden katsotaan täydentävän toisiaan tai olevan erottamattomia.

Vastaajia pyydettiin arvioimaan julkisten palveluiden internetperustaista asiointimahdollisuutta alueellisen tasa-arvon näkökulmasta kysymyksellä 13. *Arvioikaa seuraavien tekijöiden merkitystä organisaationne toiminta-alueen alueellisen tasa-arvon toteuttamisessa.*

Väittämät:

1. *Viranomaispalvelupalveluiden toimipisteiden sijainti*
2. *Muiden kuin viranomaispalveluiden toimipisteiden sijainti*
3. *Palvelun käyttäjän toimivat internetyhteydet (nopeus, alueellinen kattavuus, toimintavarmuus jne.)*
4. *Kansalaisten verkkoasiointiosaaminen*
5. *Verkkoasioinnin kattavuus viranomaispalveluissa*
6. *Verkkoasioinnin kattavuus muissa kuin viranomaispalveluissa*



Kuvio 30. *Toiminta-alueen alueellisen tasa-arvon toteuttamista määrittäviä tekijöitä.*⁴³

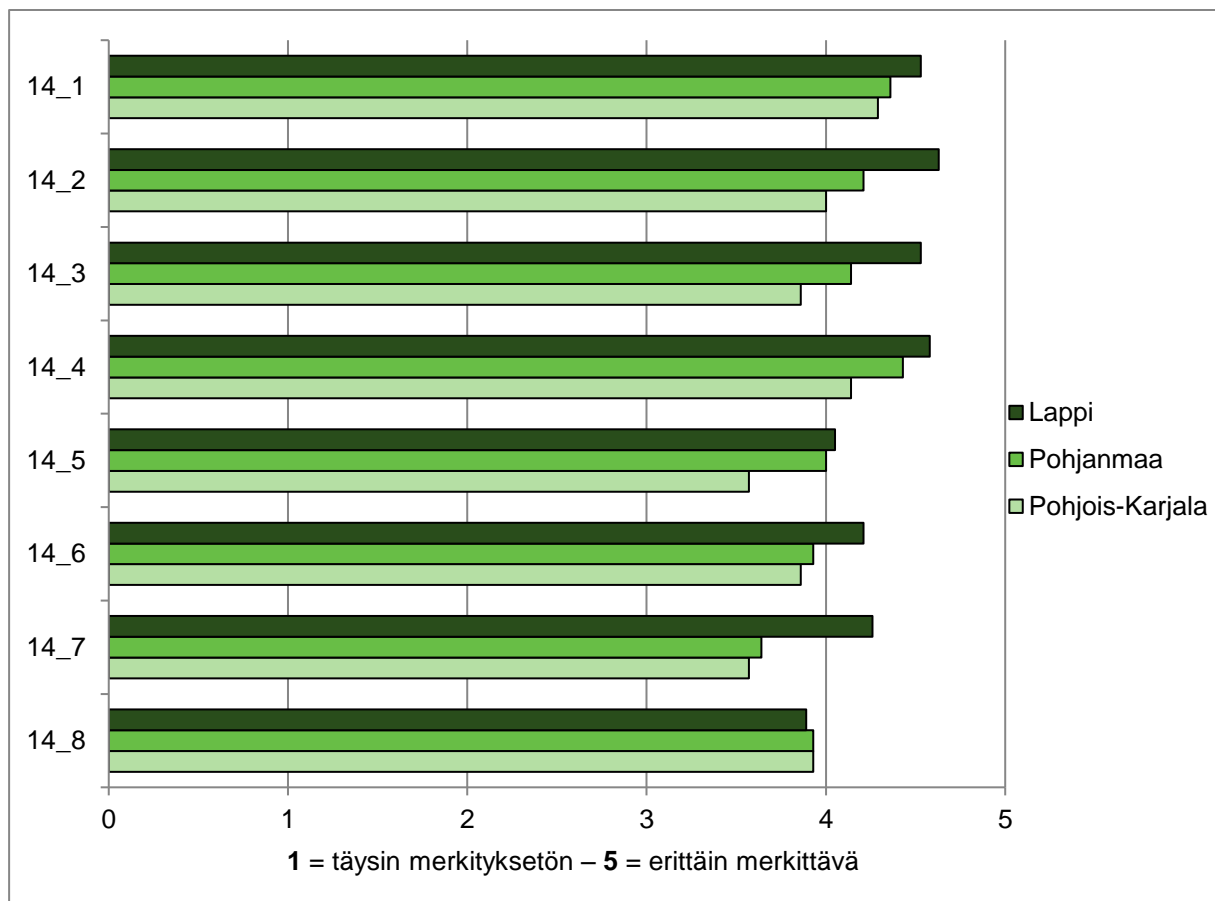
⁴³ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Täysin merkityksetön; 2 Melko merkityksetön; 3 Ei merkittävä eikä merkityksetön; 4 Melko merkittävä; 5 Erittäin merkittävä.

Alueellisen tasa-arvon näkökulmasta itse toimipisteiden sijainti nähtiin lähes yhtä tärkeänä kuin kansalaisten osaaminen tai verkkopalveluiden kattavuus. Lappi erosi maakuntana, sillä verkoasioinnin kattavuutta ja toimivia internetyhteyksiä pidettiin erittäin merkittävänä tekijöinä myös alueellisen tasa-arvon toteuttamisessa.

Vastaajia pyydettiin arvioimaan julkisten palveluiden internetperustaista asiointimahdollisuutta huono-osaisten kansalaisten näkökulmasta kysymyksellä 14. *Arvioikaa seuraavien tekijöiden merkitystä organisaationne toiminta-alueen huono-osaisten kansalaisten hyvinvoinnin kohentamisessa.*

Väittämät:

1. Viranomaispalveluiden toimipisteiden sijainti
2. Muiden kuin viranomaispalveluiden toimipisteiden sijainti
3. Palvelujen käyttäjän toimivat internetyhteydet (nopeus, alueellinen kattavuus, toimintavarmuus jne.)
4. Kansalaisten verkkoasiointiosaaminen
5. Verkkoasiointi helpottaa huono-osaisten kansalaisten asiointimahdollisuuksia
6. Verkkoasioinnin mahdollisuudet viranomaispalveluissa
7. Verkkoasioinnin mahdollisuudet muissa kuin viranomaispalveluissa
8. Sosioekonomisesti huono-osaisilla kansalaisilla ei ole verkkoasiointimahdollisuuksia taloudellisista syistä



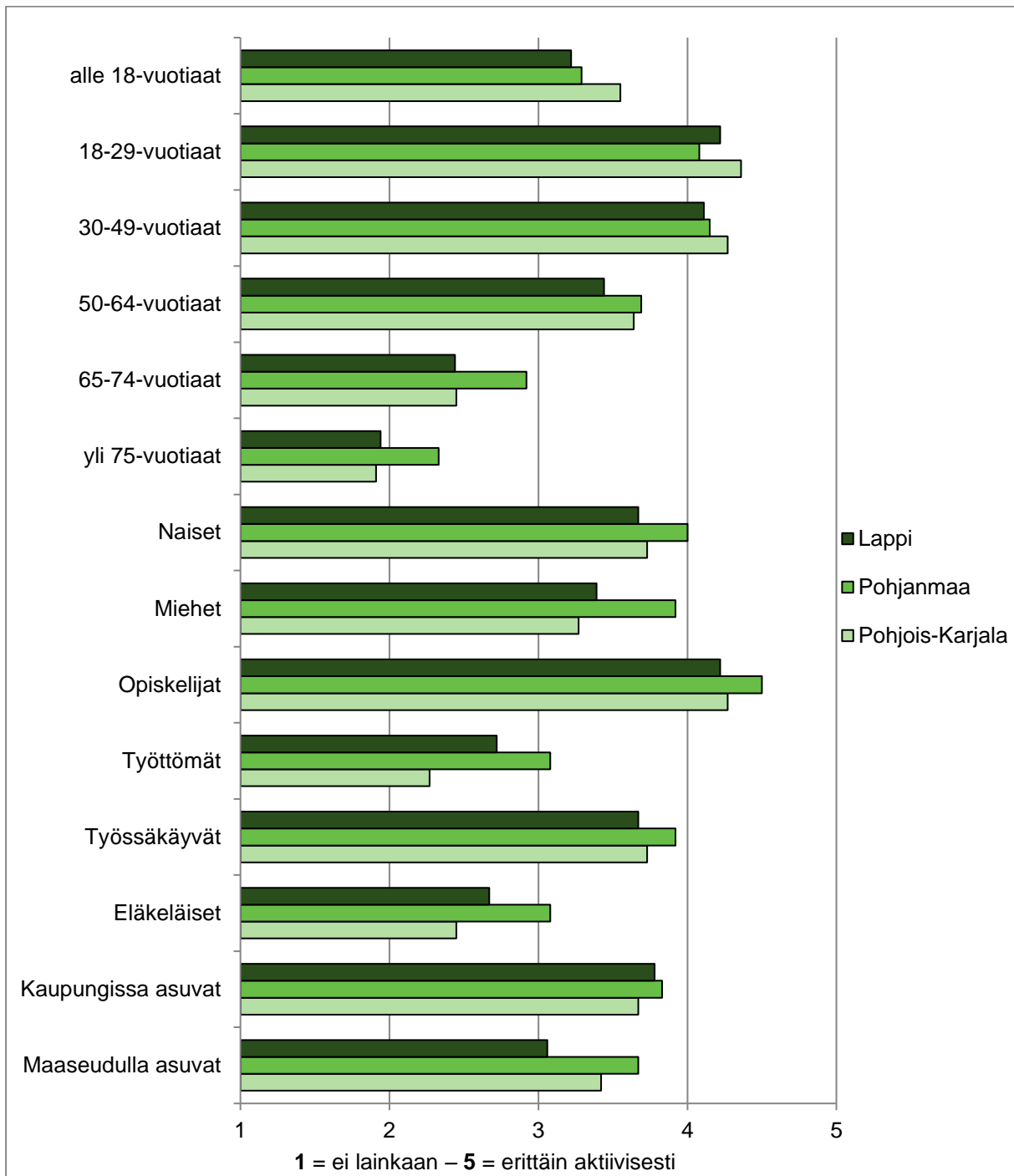
Kuvio 31. Toiminta-alueen huono-osaisten kansalaisten hyvinvoinnin kohentamista määrittäviä tekijöitä.⁴⁴

⁴⁴ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Täysin merkityksetön; 2 Melko merkityksetön; 3 Ei merkittävä eikä merkityksetön; 4 Melko merkittävä; 5 Erittäin merkittävä.

Huono-osaisina pidettyjen aseman kohentamisen näkökulmasta verkkoasioinnin nähtiin antavan mahdollisuuksia. Muiden kuin viranomaispalvelujen lievä korostaminen suhteessa viranomaisten verkkopalveluihin näkyi erityisesti Lapin vastauksissa. On mahdollista, että verkkoasioinnin katsotaan antavan huono-osaisille mahdollisuuksia kohentaa omaa asemaansa nimenomaan yksilöinä ja rakentaa itsestään aktiivisempia digikansalaisia. Viranomaiskyselyn vastausten perusteella on huomioitava, että viranomaisnäkökulmasta sosioekonomisesti huono-osaisilla ei aina katsota olevan taloudellisia mahdollisuuksia verkkoasiointiin. Tätä ei juuri mainita varsin keskiluokkaisessa ja kaupunkilaisessa keskustelussa huono-osaisuudesta. Sujuvan verkkoasioinnin vaatimat investoinnit saattavat olla varsinkin maaseudulla merkittäviä, eikä internetperustaisen asioinnin mahdollistaminen välttämättä ole sosioekonomisesti huono-osaisen ihmisen prioriteettilistan kärjessä.

5.4 Internetperustaisen asioinnin kehittäminen

Pääasiallisten reunaehtojen selvittämisen jälkeen siirryimme tarkastelemaan näkemyksiä internetperustaisen asioinnin kehittämiseksi. Vastaaajia pyydettiin arvioimaan kansalaisryhmien palautteen antoaktiivisuutta kysymyksellä 15. *Arvioikaa seuraavien kansalaisryhmien aktiivisuutta palautteen antamisessa digitalisaatiokysymyksistä.*

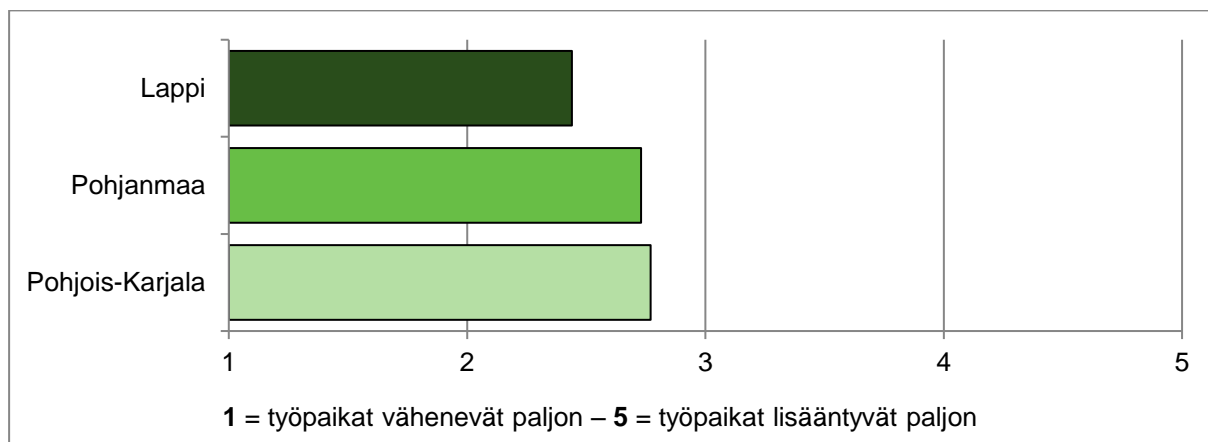


Kuvio 32. Viranomaisarvio kansalaisryhmien palautteenantoaktiivisuudesta digitalisaatiokysymyksistä.⁴⁵

Aktiivista palautetta antoivat viranomaiskyselyn vastaajien mukaan erityisesti 18–49 -vuotiaat työssäkäyvät ja opiskelijat. Tapausmaakunnista Lapissa maaseudulla asuvien katsottiin olevan vähemmän aktiivisia palautteen antamisessa digitalisaatiokysymyksissä. Pohjanmaalla kansalaisia pidettiin yleisesti hieman aktiivisempina. Kyseisten aktiivisesti digitalisaatiokysymyksissä palautetta antavien kansanryhmien joukosta voidaan tulkita löytyvän myös digikan-salaisten ydinjoukko.

⁴⁵ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Ei lainkaan; 2 Melko harvoin; 3 Keskinertaisesti; 4 Melko aktiivisesti; 5 Erittäin aktiivisesti.

Vastaajia pyydettiin arvioimaan yhteiskunnan digitalisoitumisen vaikutusta edustamansa organisaation työpaikkakehitykseen seuraavan viiden vuoden aikana kysymyksellä 16. *Miten arvioitte yhteiskunnan digitalisoitumisen vaikuttavan edustamanne organisaation työpaikkakehitykseen seuraavan viiden vuoden aikana?*



Kuvio 33. *Yhteiskunnan digitalisoitumisen vaikutuksen arviointia vastaajan edustaman organisaation työpaikkakehitykseen seuraavan viiden vuoden aikana.*⁴⁶

Vastausten mukaan digitalisaation katsottiin vähentävän työpaikkoja kyselyn vastaajien edustamissa julkisen sektorin organisaatioissa jonkin verran jo seuraavan viiden vuoden aikana erityisesti Lapissa.

Taulukko 13. *Viranomaisten mainitsemia uhkia digitalisaation etenemiseen liittyen.*

| Lapin maakunta | Pohjanmaan maakunta | Pohjois-Karjalan maakunta |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> o Asukkaiden eriarvoistuminen, huono digiosaaminen voi johtaa tulevaisuudessa jopa syrjäytymiseen. o Nopeita internetyhteyksiä ei kyetä tarjoamaan tasapuolisesti. Kansalaisten osaaminen ei ole vastaa digitalisaation tarpeita. Järjestelmien tuottajat määrittävät tuotettavat palvelut. o Tällä hetkellä tietoverkko eikä myöskään osaaminen täytä kaikilta osin viranomaispalvelun vaatimuksia täysin. | <ul style="list-style-type: none"> o Järjestelmän haavoittuvuus poikkeustilanteissa: sähkökatkot, sota, aktivismi, sääilmiöt. Järjestelmän väärinkäyttö ja tietovuodot o Personlig service kommer alltid att behövas och man får alltid räkna med att det finns folk som inte har tillgång till datorer eller som inte har kunskap i att använda sig av nättjänster. Digitalieras allt för mycket blir det svårt för åldringar och funktionsnedsatta att klara sig. o Tietotaito-ongelmat, taloudelliset resurssit hyvin rajalliset, prosessiuudistuksen vaikeus | <ul style="list-style-type: none"> o Alueellisesti epätasa-arvoiset tietoliikenneyhteydet (hintaa, laatu, nopeus) ja riittämättömät julkiset asiointipisteet. Yhden luukun periaate ei edennyt valmistelusta huolimatta (asiointipisteet)!! o Osa putoaa kelkasta, jää ulkopuolelle. Ei riittävän hyviä tietoliikenneyhteyksiä o Turvallisuus taattava. |

⁴⁶ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Työpaikat vähenevät paljon; 2 Työpaikat vähenevät melko paljon; 3 Työpaikkojen määrä säilyy ennallaan; 4 Työpaikat lisääntyvät melko paljon; 5 Työpaikat lisääntyvät paljon,

Kaikkien maakuntien viranomaisten vastausten joukossa digitalisaation uhkana nousi esille kansalaisten eriarvoistuminen digitalisaation etenemisen myötä. Kaikilla kansalaisilla ei ole riittäviä tietotaidollisia tai resursseihin liittyviä valmiuksia siirtyä käyttämään digitaalisia palveluita. Uhkana digitalisaation etenemiseen liittyen on myös Lapin ja Pohjois-Karjalan maakunnissa esille nostetut alueelliset epätasa-arvoisuudet tietoverkossa ja tietoliikenneyhteyksissä. Erityisesti Lapissa ja Pohjois-Karjalassa nousivat esiin maakuntien harvaan asutun maaseudun vuoksi alueelliset epätasa-arvoisuudet toimivien internetyhteyksien takaamisessa ja kansalaisten eriarvoistumiseen liittyvät uhat. Lisäksi mainittiin puutteet kansalaisten osaamisessa. Pohjanmaalla nostettiin myös esiin uhkana huoli digitalisaatiokehityksen ulkopuolelle jääneiden kansalaisten asemasta. Sen lisäksi Pohjanmaalla korostui huoli tietojärjestelmien toimintavarmuudesta ja julkisen sektorin liian pienet resurssit. (Taulukko 13.)

Taulukko 14. *Viranomaisten digitalisaatioon liittyvien uhkien tiedostaminen.*

| Lapin maakunta | Pohjanmaan maakunta | Pohjois-Karjalan maakunta |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> o <i>Ei, koska kuukausittain tulee esille uudentyypisiä järjestelmien toimivuuteen ja tietojen väärinkäyttöksiin liittyviä ns. tietomurtoja ym.</i> o <i>Pyrimme kohdentamaan viestintää ja palveluita kaikille ikäryhmille, eli emme digitalisoi kaikkea, juurikin asukkaiden tasa-arvoisuuden säilyttämiseksi</i> o <i>Uhkien kehitystä seurataan, mutta niin kuin asiantuntijatkin ICT alalla, ollaan aina jäljessä.</i> | <ul style="list-style-type: none"> o <i>Emme</i> o <i>Kyllä</i> o <i>Toivottavasti</i> | <ul style="list-style-type: none"> o <i>En</i> o <i>Kohtuullisen hyvin, etunamme on oma ict-keskus, missä on keskitettyä osaamista</i> o <i>Kyllä, vaikka vaikuttamismahdollisuudet niihin ovat heikot.</i> |

Viranomaisilta kysyttiin, tiedostetaanko digitalisaatioon liittyviä uhkia. Kysymykseen saatiin sekä kyllä- että ei-vastauksia. Toisaalta kyllä-vastauksissakin tunnustettiin uhkiin varautumisen vaikeus, kun uhkilta ollaan jäljessä ja niihin vaikuttamismahdollisuudet ovat heikot. Yleisesti ottaen viranomaiset katsoivat tiedostavansa digitalisaatioon uhat, mutta vaikutusmahdollisuuksiensa uhkiin vastaamisessa olevan vähäisiä. Sen sijaan digitalisaatioon liittyvän nopeaksi mielletyn kehityksen ja digitalisaation yhteiskunnallisen kompleksisuuden liittyvien uhkien hallinnan vaikeuden vuoksi viranomaiset eivät katsoneet täysin tiedostavansa kaikkia digitalisaatioon liittyviä uhkia. (Taulukko 14.)

Taulukko 15. *Digitalisaation pääasiallisia haasteita viranomaistoiminnassa.*

| Lapin maakunta | Pohjanmaan maakunta | Pohjois-Karjalan maakunta |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> o Tietoliikenneyhteydet (valokuitua eivät kaikki ole ostaneet, vaikka sitä koko kunnan alueella on rakennettu, pitkät välimatkat, ihmisten osaaminen/muutosvalmius/valmius omaksua uusia toimintatapoja, arkistointi (sähköiseen arkistointiin pitää olla erillinen lupa, nyt sähköistä materiaalia tulostetaan arkistoon) o Vastustus, kun pelätään työpaikkojen puolesta o Yleiset palvelupisteet, kuka maksaa? Korvataanko sellaisia palveluja digitaalisiksi, joissa ihmiskontakti on tärkeä | <ul style="list-style-type: none"> o Ikt-avdelningen underbemannad. Omsorgsavdelningens personal har inte tid att fundera mycket på digitalisering av tjänster. Kunskap saknas också. o Tietoturvaluhat. Hybridiuhat. Palvelunestohyökkäykset. Rikollisuus internetissä. Tietoturvarakenteiden aiheuttamat hankaluudet käyttäjälle. o Voimassaolevat muut viranomaismääräykset ja säädökset, resurssipula, toimintaprosessien muutosvastarinta | <ul style="list-style-type: none"> o Prosessien kehittäminen asiakaslähtöisesti ja prosessien nykytilanarviointi pitää tehdä ensin ja vasta sitten digitalisoida kohdat missä digitalisaatiosta saadaan lisäarvoa. Pelkkä digitalisaatio teknisenä toimenpiteenä ilman prosessien läpikäyntiä ei tuota mitään lisäarvoa. o Sähköisten palveluiden puute, vastustus uusia asioita kohtaan, huonot tietoliikenneyhteydet o Viranomaisten fyysinen täydellinen katoaminen. Heikot internetyhteydet, olematon yhden luokun palvelupiste. ... Erilliset järjestelmät joiden kustannukset yhtä isot kuin palvelupisteiden säilyttäminen |

Digitalisaation pääasiallisiksi haasteiksi viranomaistoiminnassa nostettiin yleinen muutosvastarinta digitalisaatiokehitystä kohtaan. Digitalisaation haasteina viranomaistoiminnassa pidettiin Lapissa ja Pohjois-Karjalassa tietoliikenneyhteyksien takaamista, oletettuja vaikeuksia korvata viranomaisten fyysistä läsnäoloa ja ongelmia uusien digitalisaation vaatimien hallintomallien rakentamisessa. Pohjanmaalla erityisesti tietojärjestelmien sujuvaan toimintaan liittyvät haasteet korostuivat vastauksissa. (Taulukko 15.)

Taulukko 16. *Julkisen sektorin mahdollisuudet vastata edellä mainitseminiinne digitalisaation haasteisiin nykyisessä tilanteessa.*

| Lapin maakunta | Pohjanmaan maakunta | Pohjois-Karjalan maakunta |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> o <i>Palauttamalla lisää henkilökuntaa oikeisiin töihin todella neuvomaan ja palvelemaan ihmisiä. Digitalisaatiohype johtaa ylilyöntiin.</i> o <i>Valokuidun rakentamiseen pitäisi saada enemmän valtion rahoitusta, lisäksi meidän pitäisi panostaa enemmän sähköisten palveluiden markkinointiin</i> o <i>Yhdessä tekemällä ja selkeä strategia tavoitteille ja tekemisaikataulu. Erilaisia kokeiluja on toteutettu ja niihin on mennyt valtavasti resursseja ja rahaa, ilman että on saatu toimivia järjestelmiä lanseerattua.</i> | <ul style="list-style-type: none"> o <i>Asiantuntijoiden ja etenkin esimiesten koulutus on riittämätöntä. Työpaikalla tapahtuva "täydennyskoulutus" ei luo riittävää pohjaa ja ymmärrystä ICT-maailmasta. Nykypäivinä jokaisella johtajalla tulisi olla suoritettuna perusopinnot ICT-asioissa yliopistossa tai amkssa</i> o <i>Dåligt</i> o <i>Kohtalaisen hyvin mutta aikaa siihen menee.</i> | <ul style="list-style-type: none"> o <i>Ei voi vaikuttaa, ellei valtio puutu tilanteeseen ja tee päätöksiä</i> o <i>Pohjois-Karjalassa kunnan yhdessä kehittävät sähköistä asiointia. Oma tietotekniikkayhtiö on mukana kehittämässä palvelua.</i> o <i>Voimakkaita digitalisaatiota tukevia linjauksia kaikilla tasoilla</i> |

Kysyttäessä julkisen sektorin mahdollisuudesta vastata mainittuihin digitalisaation haasteisiin viranomaiset korostivat digitalisaatioon liittyvien strategioiden ja linjausten merkitystä sekä myös valtion aktiivista roolia digitalisaation edistämässä. (Taulukko 16.)

Taulukko 17. *Kehittämistarpeita vastaajan organisaatiossa digitalisaation haasteisiin vastaamiseksi seuraavien 10 vuoden aikana.*

| Lapin maakunta | Pohjanmaan maakunta | Pohjois-Karjalan maakunta |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> o <i>Ajan tasalla pysyminen (jatkuva kouluttautuminen) ja tulevaisuuteen "näkeminen". Riittävät taloudelliset</i> o <i>Resurssit; asiantunteva/ammatittaitoinen ict-henkilöstö ja laitteistot/työvälineet. Kaikkien organisaation työntekijöiden tulisi tietää miten itse voi vaikuttaa omassa työssään digitalisaation kehittämiseen ja vähentämään uhkatekijöitä, jotka voisivat johtua omasta toiminnasta työtehtävissä.</i> o <i>Koulutusta, ohjelmia, henkilökuntaa ja osallistavaa koulutusta käyttäjille. Vanhevevä väestö ei ole tottunut käyttämään digitaalisia laitteita sinä määrin kuin nuorempi sukupolvi.</i> o <i>Organisaation hyvä osaamistaso pidettävä edelleen yllä. Koneet, laitteet, ohjelmistot ja yhteydet oltava kunnossa, samoin tietoturva. Asiakslähtöisiä palveluja, joista asiakkaat eivät halua luopua!</i> | <ul style="list-style-type: none"> o <i>Nykypäivinä jokaisella johtajalla tulisi olla suoritettuna perusopinnot ICT-asioissa yliopistossa tai amkssa ja asiantuntijoillakin tulisi osaamista olla syvemmin kuin vain muutama pakollinen opintopiste.</i> o <i>Panostaa enemmän resursseja toimintaprosessien uudistamiseen ja uusien palvelujen kehittämiseen</i> o <i>Toimivien kansallisten ratkaisujen käyttöönotto, ei keksitä pyörää uudestaan</i> | <ul style="list-style-type: none"> o <i>Ensin laajakaistat kuntoon sitten asiakaspalvelu ja samalla kehittää digipalveluja</i> o <i>Lisää toimivia sähköisiä palveluita sekä osaamista niin työntekijöille kuin kuntalaisillekin.</i> o <i>Uskaltaa tehdä tulevaisuusinvestointeja (ohi käyttötalousmenojen) hyvistä ja tarpeelliseksi katsottujen ict hankintojen osalta sekä olla mukana vahvistamassa kansalaisten digiosaamista, mutta myös vahvistaa oman henkilöstön osaamista ja uskallusta muuttaa toimintaprosesseja.</i> |

Jokaisessa tutkitussa maakunnassa viranomaiset näkivät monia kehittämistarpeita digitalisaation toteutuksessa ja toimivuudessa niin olosuhteissa, toimintakulttuureissa, asiain sisällöissä kuin osaamisessa. Vastauksista välittyy kuva, että internetperustainen asiointi monelta osin on kehitysvaiheensa alussa, ja internetperustaiseen asiointiin sisältyy sisältyy monia kehittämishaasteita.

Yhteenvedon harvaan asutun maaseudun maakunnissa eli Lapissa ja osin Pohjois-Karjalassa korostuivat saavutettavuuteen liittyvät haasteet, yleisemmät haasteet kaikissa maakunnissa liittyivät siirtymiseen toimivaan digitaalisen ajan hallintoon. Voidaan esittää myös tulkinta, että kehittämisen vastuu on hajallaan ja selkeä välitavoitteisiin perustuva suunnitelma internetperusteisen asiain kehittämisen puuttuu. Uhat ja vaikeudet digitalisaation yhteydessä nähdään suhteellisen selkeästi, samoin internetperustaisen asiain mahdollisuudet. Kehittämisen konkreettisuus kuitenkin puuttuu, eikä Suomessa ole alueiden viranomaisten mukaan juuri kyetty uusintamaan vanhoja toimintamalleja digitalisaation yhteydessä. (Taulukko 17.)

6 DIGIKANSALAIKUUS KAUPUNKI–MAASEUTU -ALUELUOKITUKSEN JA ERI TOIMIJATAHOJEN NÄKÖKULMISTA

Digitalisaatiota maaseudulla asuvien näkökulmasta on tarkasteltu Suomessa ja muualla tutkimalla muun muassa internetperustaisia viranomaisasioinnin käyttökokemuksia (Selkälä ym. 2016), maaseudulla asuvien digiosallisuutta ja maaseudun palveluiden kehittämistä ja monipuolistamista digitalisaatiota ja kokeiluja hyödyntämällä (Antikainen ym. 2017), erityyppisten tietoliikenneyhteyksien merkitystä maaseutualueiden kehittämisessä (Honkaniemi & Luoto 2016; Pyykönen & Lehtonen 2016) sekä maaseudulla asuvien kansalaisten palveluiden saavutavuutta ja saavutettavuutta myös digitalisaation mahdollistamana (Ponnikas ym. 2014; Leinamo 2015; Hodge ym. 2016; Kilpeläinen 2016). Edellä mainituista tutkimuksista yksi keskeisesti esiin nouseva viesti on, että maaseutualueilla on monia niille erityisiä piirteitä, jotka vaikuttavat myös digitalisaation kehittämiseen. Tutkimuksista käy ilmi myös se, että maaseutu ei ole yksi homogeeninen alue, vaan peittää sisälleen monenlaisia toimintaympäristöjä erilaisine vahvuksineen, heikkouksineen, mahdollisuuksineen ja uhkineen. Maaseudun kehittämisen näkökulmasta tämä peräänkuuluttaa alueelliset ja paikalliset erityispiirteet huomioon ottavia kehittämistoimia – niin yleisesti kuin digitalisaatioon liittyvissä kysymyksissä.

Tässä luvussa tarkasteluun otetaan ensinnäkin mukaan uudenlainen alueellisuus huomioiden analyysissä vastaajan kotikunnan kaupunki–maaseutu -alueuokitukseen pohjautuva kuntaluokka (ks. luokituksesta tarkemmin Helminen ym. 2014; YMPARISTO.fi) ja häivyttämällä samalla maakuntajako. Alueuokituksella ja sen perusteena olevilla kriteereillä voidaan olettaa olevan yhteys palveluiden saavutettavuuteen ja sen eri tekijöihin, niin fyysisten palveluiden (ns. kivijalkatoimipisteet) kuin digitaalisten palveluiden ulottuvuuksilla – ja tätä kautta kokonaisuudessaan maaseudun kehittämisen reunaehtoihin. On huomioitava rajallisuudet tulosten suoraviivaisessa yleistämisessä koskemaan koko Suomen ja sen maaseudun tilannetta, sillä hankkeessamme on tarkasteltu vain kolmea Suomen maakuntaa kaikkiaan 19:stä maakunnasta. Lisäksi alueuokituksen yleistäminen kuntatasolle peittää yksittäisten kuntien sisäiset vaihtelut, eikä kunnan kuuluminen tiettyyn kuntaluokkaan olekaan välttämättä kovin selkeä.

Toisekseen tässä luvussa vertaillaan keskenään palveluiden tuottajien ja käyttäjien kokemuksia ja näkemyksiä samalla häivyttäen jälleen tarkastelusta maakuntajako. Edellä raportissa on tarkasteltu digitalisaatiota ja etenkin internetperustaisia palveluita erikseen toisaalta palvelun käyttäjän ja toisaalta palvelun tuottajan näkökulmasta. Niin ikään tuloksia on tarkasteltu maakunnittain. Tällaisen vertailun mahdollistaa kansalais- ja viranomaiskyselyissä esitetyt osin samanlaiset kysymykset ja väittämät. Maakuntajako häivyttämällä – toisin sanoen huomioiden samanaikaisesti kaikkien kolmen maakunnan palveluiden käyttäjien ja palveluiden tuottajien vastaukset – keskitytään analysoimaan tuloksia kaikkiaan maaseudun ja sen kehittämisen näkökulmasta. Kuten kaupunki–maaseutu -alueuokituksen kohdalla, myös tässä on huomioitava rajallisuudet tulosten suoraviivaisessa yleistämisessä koskemaan koko Suomen ja sen maaseudun tilannetta.

Kolmanneksi käsillä olevassa luvussa tarkastellaan digikansalaisuutta saamelais- ja kolmannen sektorin toimijanäkökulmista. Tämä kolmas osakokonaisuus perustuu Hanne Lapin ja Marko Pihavainion sosionomi (ylempi AMK) -tutkintoon liittyvän opinnäytetöiden tutkimustulok-

siin erityisesti haastatteluaineistojen kuvaamana. *Hanne Lappi* on haastatellut viittä avaininformanttia Enontekiöltä, Inarista ja Utsjoelta selvittääkseen internetperustaisten hyvinvointipalveluiden nykyisyyttä ja tulevaisuutta myös saamelaisulottuvuus huomioiden. *Marko Pihavainio* on haastatellut yhteensä kymmentä 3. sektorin avaininformanttia Lapin, Pohjanmaan ja Pohjois-Karjalan maakunnista selvittääkseen digitalisaation roolia 3. sektorin toimijoiden näkökulmista.

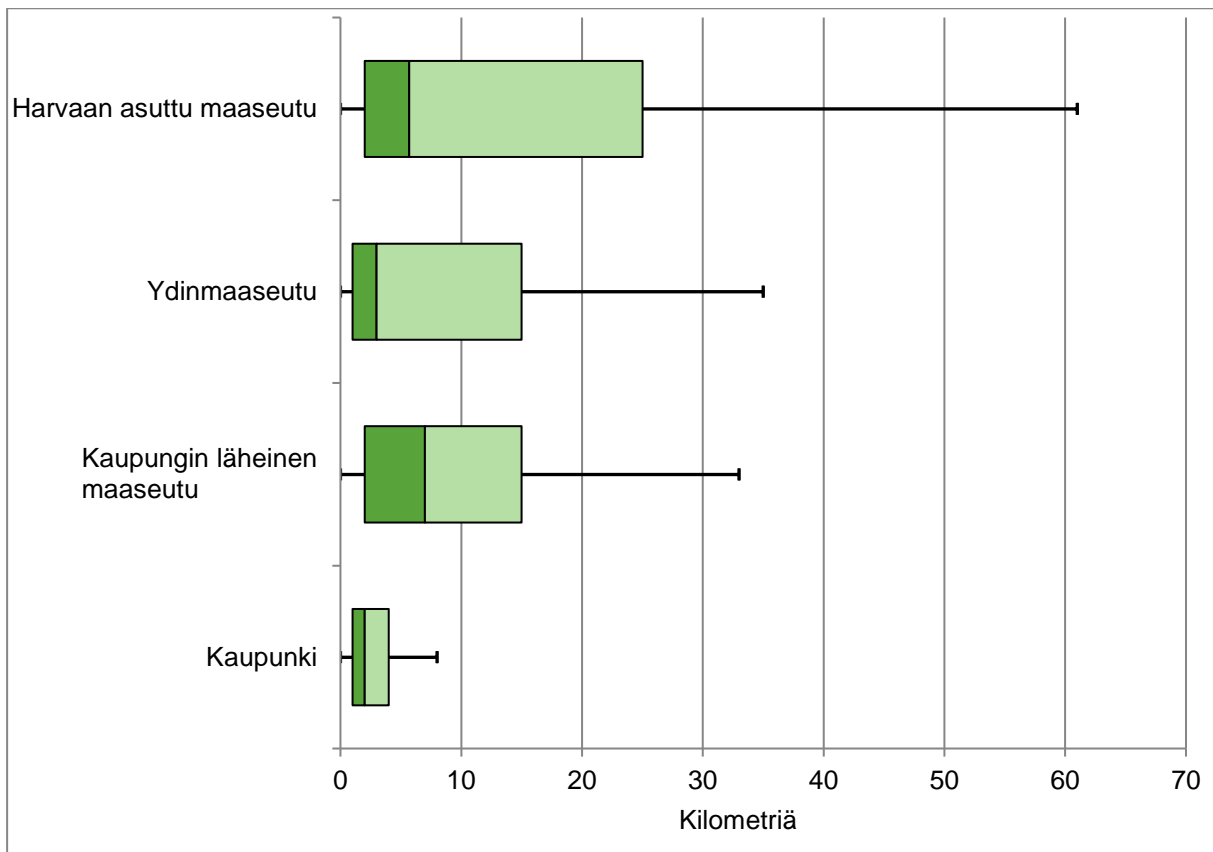
6.1 Digitalisaation arkea kaupunki–maaseutu -alueluokituksella tarkasteltuna

Välimatkalla kuntakeskukseen ja pääasiallisella asiointikulkuvälineellä on vaikutusta asiointitapaan. Kansalaiskyselyyn vastanneilta tiedusteltiin matkaa vakituisesta asunnostaan kotikunnan kuntakeskukseen sekä pääasiallista asiointikulkuneuvoa. Kuntakeskusten ulkopuolella riippuvuus omasta autosta on suurempi kuin kuntakeskuksessa tai sen lähetyillä asuvilla. Koska saavutettavuus palveluiden fyysisiin toimipisteisiin on maahamme keskimäärin verrattuna heikommalla tasolla etäämpänä kuntakeskuksesta tai ylipäätään syrjäisemmällä ja harvemmin asutulla maaseudulla, internetperustaisen asiointin sujuvuus on erityisen tärkeä näille asukkaille heidän miettiessään asiointikanavaa. (Taulukko 18.; Kuvio 34.)

Taulukko 18. Pääasiallinen kulkuväline kuntakeskuksessa asioitaessa kuntaluokittain.

| Pääasiallinen kulkuneuvo kuntakeskuksessa asioitaessa | Harvaan asuttu maaseutu | | Ydinmaaseutu | | Kaupungin läheinen maaseutu | | Kaupunki | |
|---|-------------------------|------|--------------|------|-----------------------------|------|----------|------|
| | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Oma auto | 241 | 79,5 | 213 | 81,6 | 210 | 85,4 | 164 | 81,2 |
| Sukulaisten tai tuttavien auto | 20 | 6,6 | 13 | 5,0 | 9 | 3,7 | 6 | 3,0 |
| Julkinen kulkuväline | 4 | 1,3 | - | - | 2 | ,8 | 1 | ,5 |
| Kuljetuspalvelu | 3 | 1,0 | 2 | ,8 | 2 | ,8 | - | ,0 |
| Kevyen liikenteen kulkuneuvo | 35 | 11,6 | 33 | 12,6 | 23 | 9,3 | 31 | 15,3 |
| Yhteensä | 303 | 100 | 261 | 100 | 246 | 100 | 202 | 100 |

Jokaisessa kuntaluokassa pääasiallisin asiointikulkuväline oli oma auto: vähintään noin neljä viidesosaa asioi omalla autolla. Seuraavaksi yleisin oli kevyen liikenteen kulkuneuvo ja kolmanneksi yleisin sukulaisten tai tuttavien auto. Oman auton käyttö oli yleisintä kaupungin läheisen maaseudun kunnissa, kun taas kevyen liikenteen kulkuneuvon käyttö oli muita kuntaluokkia yleisempää kaupunkikunnissa. (Taulukko 18.)



Kuvio 34. *Kansalaisten välimatka (km) vakituisesta asunnosta kotikunnan kuntakeskukseen kuntaluokittain. Mediaani ja kvartiilit.⁴⁷*

Jos huomioidaan välimatkamuuttujan koko vaihteluväli ja hajonta, suurin etäisyys vastaajan asuinpaikasta kotikunnan kuntakeskukseen oli harvaan asutulla maaseudulla. Kaupunkikunnissa etäisyys kotikunnan kuntakeskukseen oli kokonaisuudessaan selkeästi pienin. (Kuvio 34.) Tulokset etäisyyksissä ovat odotetut, kun yleisesti tiedetään harvaan asutun maaseudun harvempi asutus sekä tätä kautta pidemmät etäisyydet.

Kokemuksella omasta internetin käyttöosaamisesta kuten myös mahdollisuudella tuensaantiin internetin käytössä on vaikutusta internetasioinnin intensiteettiin. (Taulukko 19.)

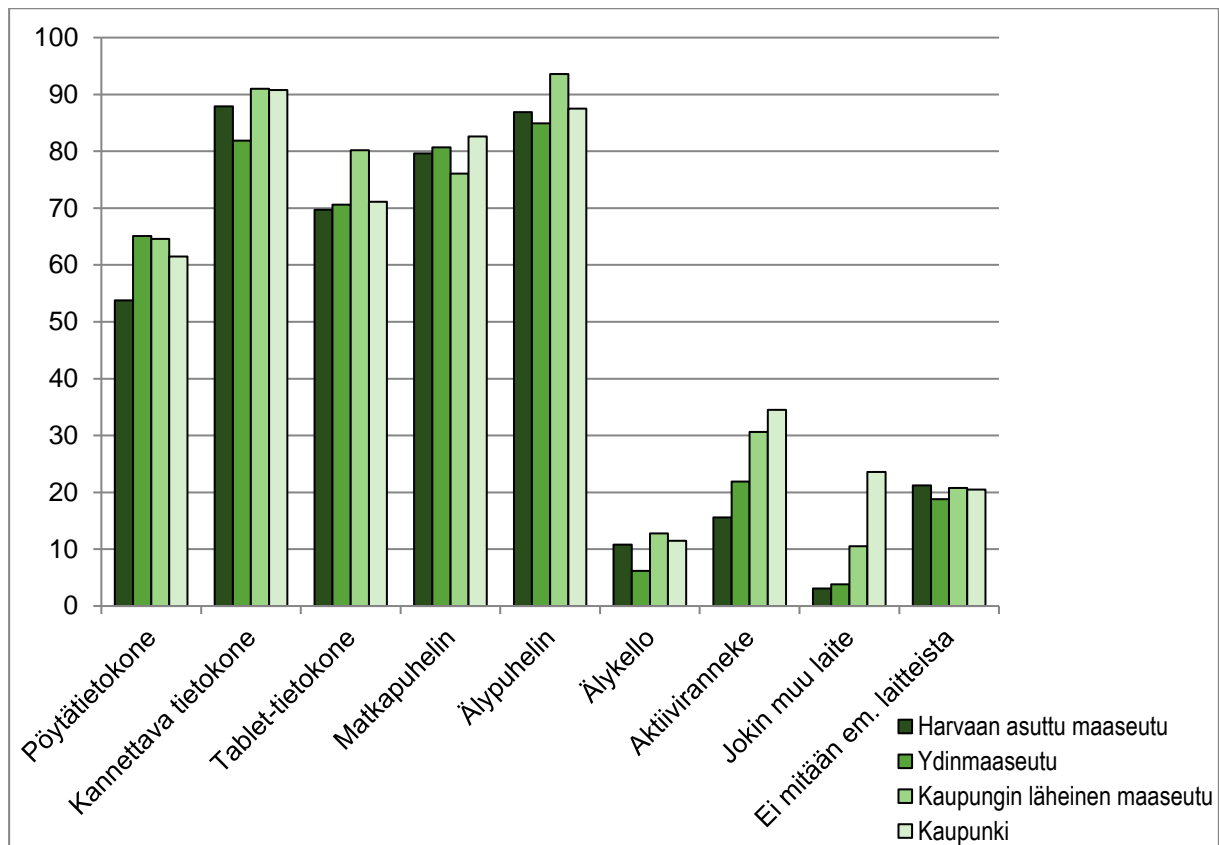
⁴⁷ Laatikko-jana -kuviokuva perustuu tunnuslukuihin, jotka jakavat tarkasteltavan ryhmän neljään yhtä suureen joukkoon. Tunnusluvut ovat minimi, alakvartiili, mediaani, yläkvartiili ja maksimi. Laatikko-jana -kuviossa janojen päät kertovat minimin ja maksimin. Jakauman sijainnista kertoo tiivistetysti mediaani, joka on merkitty tummennetulla viivalla ja sijaitsee yleensä laatikon sisällä. Joskus se on sama kuin ala- tai yläkvartiili. Mediaani jakaa havaintoaineiston kahteen yhtä suureen osaan. 25 % havainnoista jää alakvartiilin alapuolelle ja 25 % yläkvartiilin yläpuolelle. Alakvartiilin ja medianin väliin jää 25 % havainnoista, kuten myös medianin ja yläkvartiilin väliin.

Taulukko 19. Vastaajien kokemus omasta internetin käyttöosaamisestaan sekä tuen lähde internetin käytölle kuntaluokittain.

| | Harvaan asuttu maaseutu | | Ydinmaaseutu | | Kaupungin läheinen maaseutu | | Kaupunki | |
|---|-------------------------|--------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|------------|--------------|
| | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Kokemus omasta internetin käyttöosaamisesta | | | | | | | | |
| Hyvä | 123 | 42,0 | 88 | 34,2 | 129 | 53,1 | 96 | 47,3 |
| Keskinkertainen | 105 | 35,8 | 102 | 39,7 | 80 | 32,9 | 79 | 38,9 |
| Huono | 38 | 13,0 | 49 | 19,1 | 25 | 10,3 | 19 | 9,4 |
| En osaa arvioida | 27 | 9,2 | 18 | 7,0 | 9 | 3,7 | 9 | 4,4 |
| Yhteensä | 293 | 100,0 | 257 | 100,0 | 243 | 100,0 | 203 | 100,0 |
| Pääasiallinen opastaja internetin käytölle niin tarvittaessa | | | | | | | | |
| Perheenjäsen | 148 | 51,6 | 147 | 58,8 | 118 | 49,2 | 97 | 48,5 |
| Sukulaiset | 28 | 9,8 | 22 | 8,8 | 14 | 5,8 | 14 | 7,0 |
| Naapuri, tuttava tai jokin muu henkilö | 47 | 16,4 | 45 | 18,0 | 30 | 12,5 | 27 | 13,5 |
| En tarvitse tukea tai opastusta ulkopuolisilta | 64 | 22,3 | 36 | 14,4 | 78 | 32,5 | 62 | 31,0 |
| Yhteensä | 287 | 100,0 | 250 | 100,0 | 240 | 100,0 | 200 | 100,0 |

Suurin osa kaikkien kuntaluokkien vastaajista arvioi oman internetin käyttöosaamisensa vähintään keskinkertaiseksi. Kaupunki- ja kaupunkien läheisissä maaseutukunnissa asuvat kokivat internetin käyttöosaamisensa keskimäärin paremmaksi kuin harvaan asutun ja ydinmaaseudun kunnissa. Kaupunki–maaseutu -ulottuvuuden näkökulmasta kaupunki- ja kaupungin läheisten maaseutukuntien asukkailla näyttäisi siis käyttöosaamisen pohjalta olevan paremmat valmiudet digitalisaation hyödyntämiseen kuin kaupungeista syrjäisempien maaseutukuntien asukkailla. Vastaajat saivat tarvittaessaan internetin käyttöapua pääasiassa joko perheenjäseniltään tai perhepiiriin kuuluvilta ei-perheenjäseniltä. Kaupunki- ja kaupungin läheisen maaseudun kuntien asukkaat kokivat pärjäävänsä ilman internetin käyttöapua selvästi useammin kuin harvaan asutun maaseudun ja ydinmaaseudun kuntien asukkaat (Taulukko 19.)

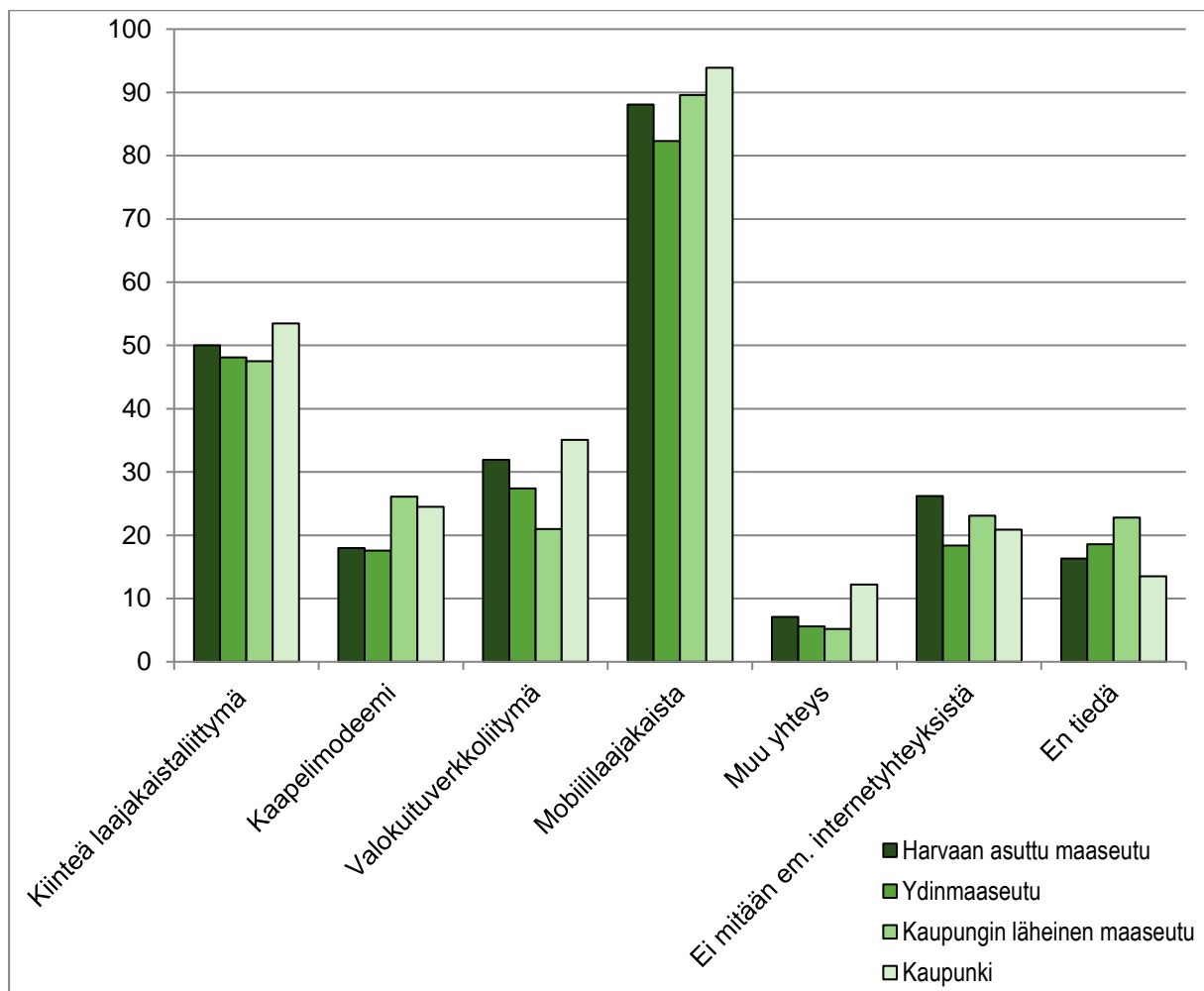
Kansalaisella käytettävissä olevilla internetperustaisen asioinnin mahdollistavilla laitetyypeillä asiointitoimintoihin on vaikutusta internetperustaisen asioinnin toteutumiseen ja ilmeneviin toteutustapoihin. (Kuvio 35.)



Kuvio 35. Internetperustaisen asioinnin mahdollistavat laitteet kotitaloudessa kuntaluokittain. Kyllä -vastausten %-osuus.

Suhteellisesti yleisimmät internetperustaisen asioinnin mahdollistavat laitteet kysytyistä laitteista olivat kaikkien kuntaluokkien vastaajilla kannettava tietokone ja älypuhelin, joita oli käytettävissä kaikissa kuntaluokissa vähintään tai reilustikin yli neljällä viidesosalla kotitalouksista. Seuraavaksi yleisimmät laitteet olivat matkapuhelin ja tablet-tietokone, joita niin ikään oli käytettävissä selkeästi suurimmalla osalla kotitalouksista kaikissa kuntaluokissa. Suhteellisesti harvinaisin laite kaikkien kuntaluokkien vastaajilla oli kysytyistä laitteista älykello, jonka osuus vaihteli ydinmaaseudun alle kymmenesosasta muiden kuntaluokkien reiluun kymmenykseen. Kaupunki–maaseutu -ulottuvuuden kannalta mielenkiintoinen ja ehkä odotettukin tulos on, että uutta teknologiaa ilmentävät aktiivirannekkeet olivat kotitalouksissa selkeästi yleisempiä kaupunki- ja kaupungin läheisen maaseudun kunnissa kuin harvaan asutun ja ydinmaaseudun kunnissa. Lisäksi joitakin muita internetperustaisen asioinnin mahdollistavia laitteita kuin mitä kyselyssä oli lueteltu, oli suhteellisesti selvästi eniten kaupunkikunnissa ja tämän jälkeen kaupungin läheisen maaseudun kunnissa. Tämäkin ilmentää sitä, että kaupungeissa ja sen lähiympäristöissä uusien ja monipuolisten digitalisaatiolaitteiden käyttäminen on ydin- ja syrjäisempää maaseutua yleisempää. (Kuvio 35.)

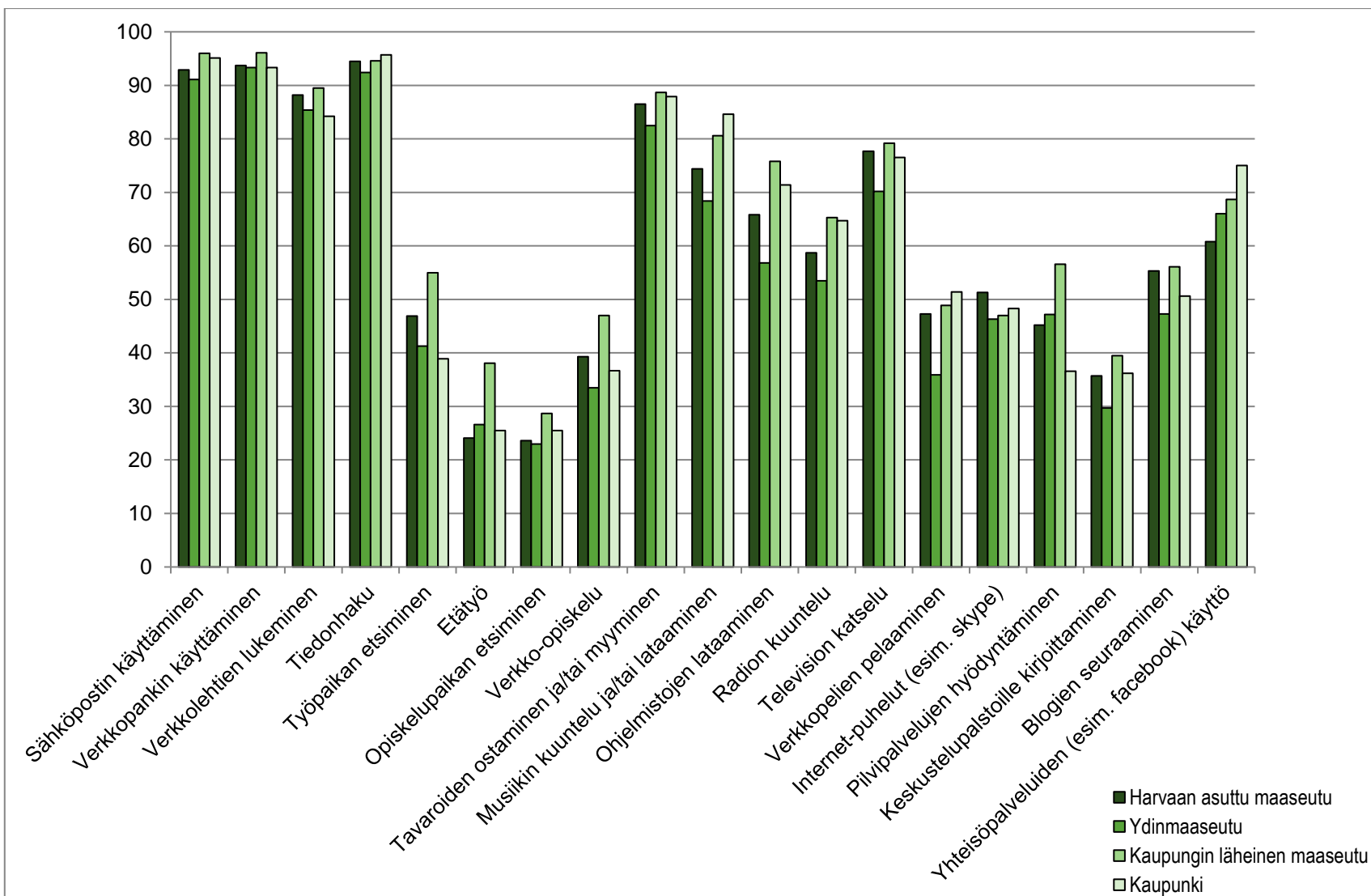
Internetperustaista asiointia määrittää käyttöosaamisen ja käytettävissä olevien laitteiden ohella se, millaiset sähköisen asioinnin mahdollistavat internetyhteydet kansalaisilla on käytettävissään. (Kuvio 36.)



Kuvio 36. Sähköisen asiointin mahdollistavat internetyhteydet kotitaloudessa kuntaluokittain. Kyllä -vastausten %-osuus.

Selvästi yleisin sähköisen asiointin mahdollistavista internetyhteyksistä kotitalouksissa oli kaikilla kuntaluokilla mobiililaajakaista vaihdellen ydinmaaseudun kuntien noin neljästä viidesosasta kaupunkikuntien yli 90 %:iin. Toiseksi yleisin sähköisen asiointin mahdollistavista internetyhteyksistä kotitalouksissa noin 50 %:n osuudellaan oli kiinteä laajakaistaliittymä, joka oli kaupunkikunnissa hieman keskimääräistä yleisempää. Valokuituverkkoliittymä oli kolmanneksi yleisin kaupunkikunnissa, ydinmaaseudun kunnissa ja harvaan asutun maaseudun kunnissa, joissa sen osuus vaihteli kuntaluokittain noin neljäsosasta noin kolmasosaan. Kaupungin läheisissä maaseutukunnissa kaapelimodeemi oli kolmanneksi yleisin noin neljänneksen osuudellaan. Osuus oli suunnilleen vastaava kaupunkikunnissa, mutta ydin- ja harvaan asutun maaseudun kunnissa kaapelimodeemin osuus jäi alle viidenneksen. Yleistäen kaupunkikunnissa kotitalouksilla näyttäisi olevan jossain määrin keskimääräistä enemmän sähköisen asiointin mahdollistavia internetyhteyksiä käytettävissään kotona. (Kuvio 36.)

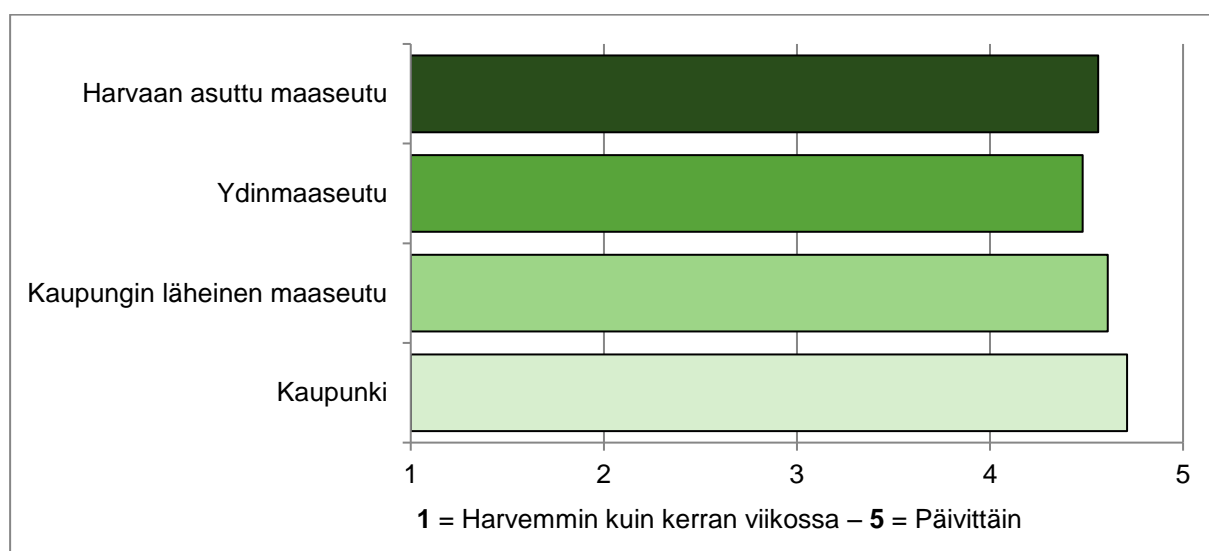
Internetin käyttökokemus erilaisine asiointimuotoineen heijastuu sen käyttöintensiteettiin myös jatkossa. Perusedellytyksenä on, että tarjolla on riittävät edellytykset ja mahdollisuudet internetiasioinnin eri muotoihin. (Kuvio 37.)



Kuvio 37. Internetin käyttö asioiden hoitamisessa kuluneen vuoden aikana kuntaluokittain. Kyllä -vastausten % -osuus.

Kansalaiskyselyyn vastanneet olivat kuluneen vuoden aikana kaikissa kuntaluokissa suhteellisesti useimmin ja vähintään noin 90 %:n osuuksilla käyttäneet sähköpostia ja verkkopankkipalveluja sekä hakeneet tietoa internetistä. Lähes yhtä suuri osa oli lukenut verkkolehtiä sekä ostanut tai myynyt tavaroita internetin kautta. Etätyö ja opiskelupaikan etsiminen internetin kautta oli suhteellisesti harvinaisinta. Kaupunki–maaseutu -ulottuvuudella tarkasteltuna etätyö ja verkko-opiskelu sekä pilvipalveluiden hyödyntäminen olivat kaupungin läheisen maaseudun kunnissa suhteellisesti selvästi yleisempää kuin muissa kuntaluokissa. Pilvipalveluiden hyödyntäminen oli ehkä yllättävästi kyselyyn vastanneista harvinaisinta kaupunkikuntien asukkailla. Musiikin kuuntelu ja/tai lataaminen, ohjelmistojen lataaminen ja yhteisöpalveluiden käyttö olivat kaupunki- ja kaupungin läheisen maaseudun kunnissa yleisempää kuin ydin- ja harvaan asutun maaseudun kunnissa. Tulos kuvastanee sitä, että kaupungeissa ja sen lähiympäristöissä internetin käyttö on keskimääräistä monipuolisempaa. (Kuvio 37.)

Se, miten usein internetiä käytetään, riippuu niin käyttäjään itseensä liittyvistä tekijöistä (esim. ikä) kuin myös siitä, millaiset edellytykset internetin käyttöön ja sen avulla asiointiin ylipäätään on – tai miten helpoksi tai vaikeaksi internetiasiointi esimerkiksi viranomaisasiointinnissa kansalaisille on tehty. (Kuvio 38.)

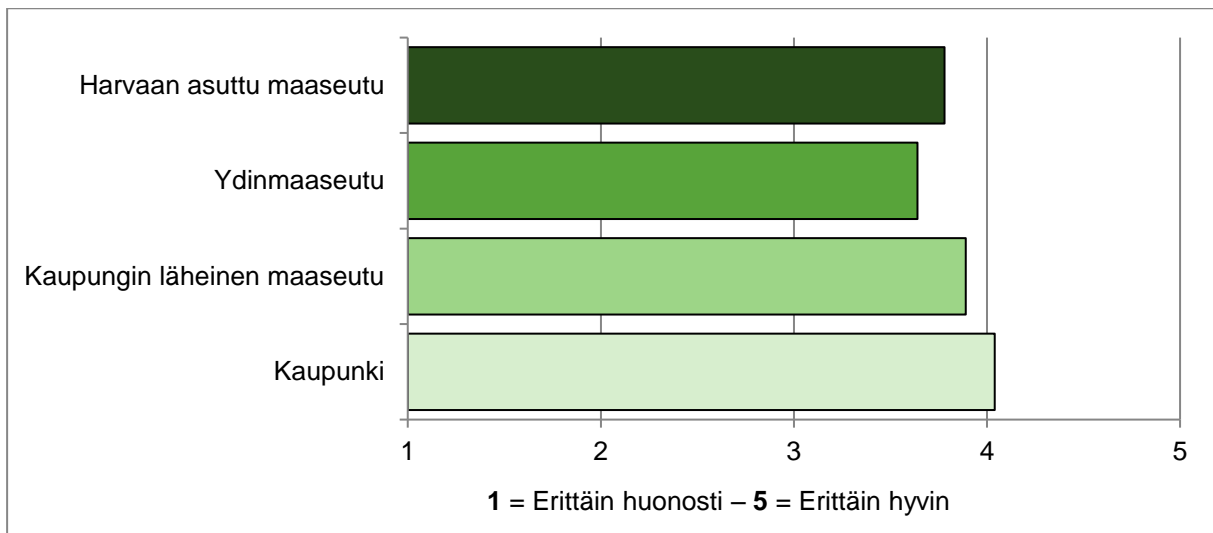


Kuvio 38. *Internetin käytön useus kuntaluokittain. Keskiarvo.*⁴⁸

Internetiä käytettiin yleisesti ottaen lähes päivittäin tai päivittäin kaikissa kuntaluokissa. Hieman tiheämpää internetin käyttö oli kaupunki- ja kaupungin läheisen maaseudun kuntien asukkailla kuin ydin- ja harvaan asutun maaseudun kuntien asukkailla. (Kuvio 38.)

Internetyhteyden toimivuudella on luonnollisesti avainrooli asiointin onnistumisessa ja ylipäätään toteutumisessa. Yhteyden toimivuus heijastuukin käyttökokemuksiin ja -motiveihin laajemminkin kansalaisten miettiessä itselleen sopivia asiointikanavia. (Kuvio 39.)

⁴⁸ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Harvemmin kuin kerran viikossa; 2 Kerran viikossa; 3 Muutaman kerran viikossa; 4 Lähes joka päivä; 5 Päivittäin.

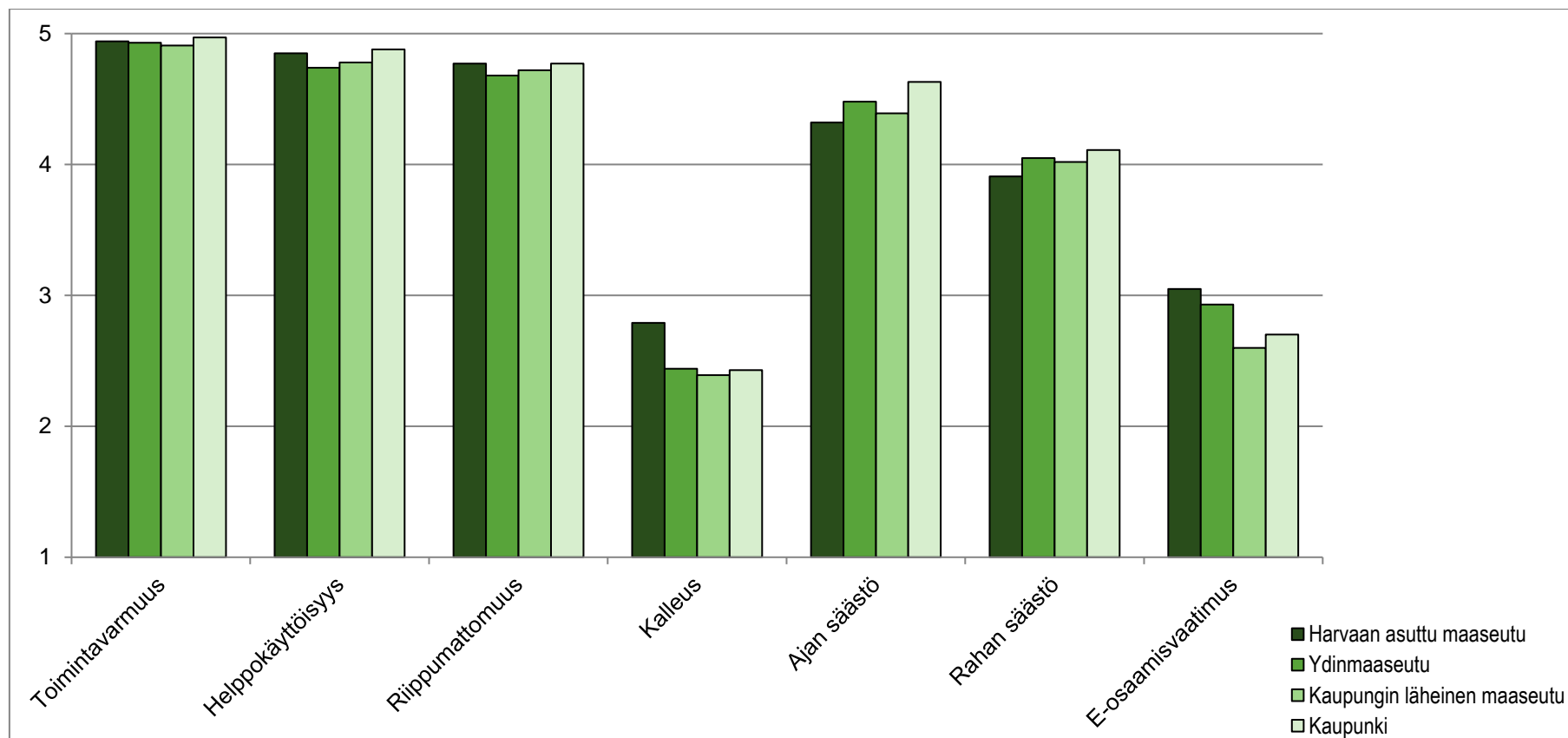


Kuvio 39. *Internetyhteyden toimivuus kuntaluokittain. Keskiarvo.*⁴⁹

Kansalaiset arvioivat internetin toimivuuden hyväksi tai vähintään varsin hyväksi kaikissa kuntaluokissa. Internetin toimivuus näyttäisi olleen hieman paremmalla tasolla kaupunki- ja kaupunkien läheisen maaseudun kunnissa kuin ydin- ja harvaan asutun maaseudun kunnissa. (Kuvio 39.)

Maaseudun palveluverkoston harvenemisella on erityisen suuri vaikutus niihin maaseudulla asuviin kansalaisiin, joille liikkuminen itsenäisesti on vaikeaa tai jopa mahdotonta tai joilla ei ole oman auton käyttömahdollisuutta. Sama välimatka kilometreinä voi näyttäytyä aivan erilaisena tai sen vaikutus voi muuttua vertailtaessa saman kunnan tai kylän asukkaita keskenään esimerkiksi tilanteessa, jossa joukkoliikennevuoroja kodin ja asiointipisteen väliltä on vähennetty tai jopa lopetettu kokonaan. Yksi ratkaisu fyysisten palveluiden vaikeaan saavutettavuuteen voi olla sähköiset palvelut. Toisaalta kansalaisten näkemykset internetperustaisen asioinnin eduista ja reunaehdoista heijastuvat internetin käyttövolyymiin joko sitä lisäten tai vähentäen. (Kuvio 40.)

⁴⁹ **Vastausvaihtoehdot:** **1** Internetyhteys toimii erittäin huonosti; **2** Internetyhteys toimii huonosti; **3** Internetyhteys toimii keskinkertaisesti **4** Internetyhteys toimii hyvin; **5** Internetyhteys toimii erittäin hyvin.

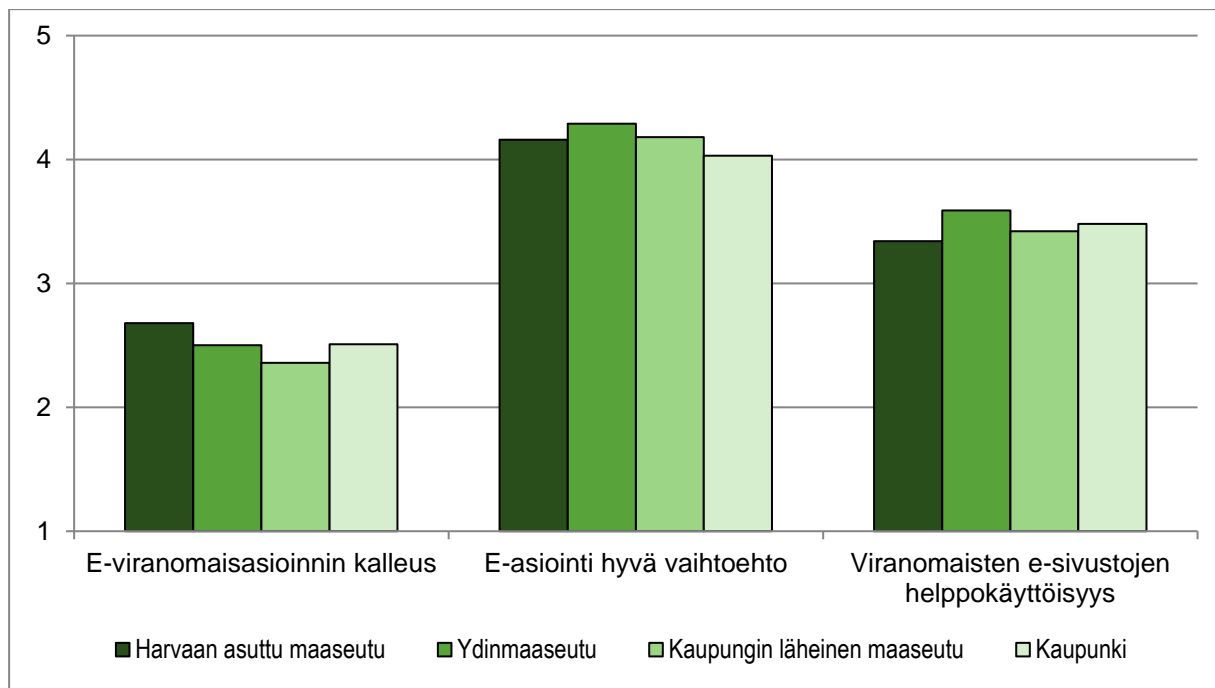


Kuvio 40. Kansalaisten näkemyksiä internetperustaisen asiointin eduista ja reunaehdoista kuntaluokittain. Keskiarvo.⁵⁰

⁵⁰ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Täysin eri mieltä; 2 Jonkin verran eri mieltä; 3 Ei samaa eikä eri mieltä; 4 Jonkin verran samaa mieltä; 5 Täysin samaa mieltä.

Kaikkien kuntaluokkien asukkaat olivat eniten ja keskimäärin lähes täysin samaa mieltä siitä, että internetliittymän toimintavarmuus ilman teknisiä ongelmia on tärkeää internetperustaisessa asiointissa, että internetperustaisessa asiointissa on tärkeää sen helppokäyttöisyys ja että internetperustaisessa asiointissa on hyvää sen ajasta ja paikasta riippumattomuus. Ainakin jossain määrin samaa mieltä olivat kaikkien kuntaluokkien asukkaat myös siitä, että internetperustainen asiointi säästää aikaa ja rahaa. Enemmän eri kuin samaa mieltä kaikkien kuntaluokkien kansalaiset olivat taas siitä, että internetperustainen viranomaisasiointi on liian kallista. Keskimääräistä vähemmän eri mieltä tämän väittämän suhteen olivat harvaan asutun maaseudun kuntien asukkaat. Lisäksi hieman enemmän eri kuin samaa mieltä kaupunkikuntien ja kaupungin läheisen maaseudun kuntien asukkaat olivat siitä, että internetperustainen asiointi edellyttää liikaa osaamista. Tämän väittämän suhteen harvaan asutun maaseudun ja ydinmaaseudun kuntien asukkaat eivät olleet keskimäärin samaa eikä eri mieltä. Kaupunki–maaseutu -ulottuvuuden näkökulmasta mielenkiintoinen tulos on myös se, että kaupunkikuntien asukkaat näkivät internetperustaisessa asiointissa kaikkien muiden kuntaluokkien asukkaita vieläkin tärkeämpänä sen tuoman ajansäästön. Kaikkiaan vastaukset kuntaluokkien välillä olivat hyvin samansuuntaiset. (Kuvio 40.)

Yksi keskeisistä palveluasiointin ja myös internetperustaisen asiointin muodoista on viranomaisasiointi, jota käsillä olevassa hankkeessa myös erikseen tarkastellaan. (Kuvio 41.)



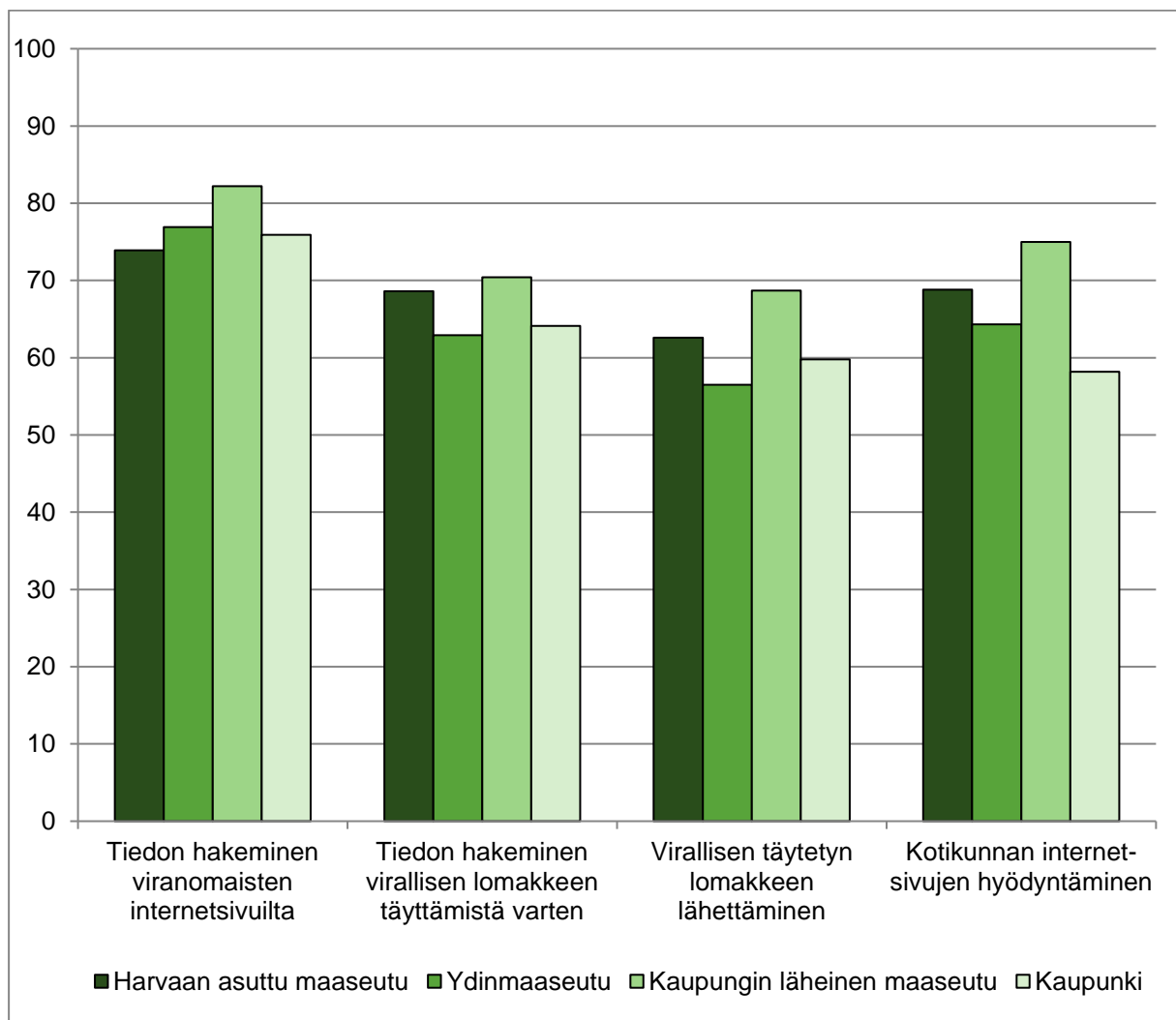
Kuvio 41. *Kansalaisten näkemyksiä internetperustaisen viranomaisasiointin ominaisuuksista kuntaluokittain. Keskiarvo.*⁵¹

Kansalaisten mielipiteet internetperustaisesta viranomaisasiointista olivat kuntaluokkien välillä lähellä toisiaan. Vastausten perusteella internetperustainen asiointi oli hyvä vaihtoehto

⁵¹ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Täysin eri mieltä; 2 Jonkin verran eri mieltä; 3 Ei samaa eikä eri mieltä; 4 Jonkin verran samaa mieltä; 5 Täysin samaa mieltä.

käyntiasioinnille viranomaisten luona. Internetperustaista viranomaisasiointia ei nähty kovin kalliina asiointitapana, kun taas aavistuksen enemmän samaa kuin eri mieltä oltiin siitä, että viranomaisten internetsivustot ovat helppokäyttöiset. Internetperustaisen viranomaisasiointin kalleuden suhteen kansalaisten vastaukset olivat lähellä heidän antamiaan arvioita internetperustaisen asiointin kalleudesta yleisesti, mutta viranomaisten internetsivustojen helppokäyttöisyydestä kansalaiset olivat huomattavasti vähemmän samaa mieltä kuin internetsivustojen helppokäyttöisyydestä yleisesti. (Kuvio 41.)

Internetperustaiseen viranomaisasiointiin liittyy usein erilaista tiedonhakemista, lomakkeiden täyttämistä ja liitteiden tallentamista ennen valmiin lomakkeen sähköistä lähettämistä tai fyysistä toimittamista asiointipisteeseen. Nämä vaatimukset ja työvaiheet asettavat esimerkiksi pankkiasiointiin verrattuna asiointilaitteiden teknisille ominaisuuksille (esim. tallennustila, nopeus) enemmän vaatimuksia lomaketäyttämisosaaamisen lisäksi. Kansalaiset näyttävät kuitenkin hyödyntävän internetiä monipuolisesti viranomaisasiointissaan. (Kuvio 42.)



Kuvio 42. Internetin käyttäminen viimeisen vuoden aikana viranomaisasioiden hoitamisessa kuntaluokittain. Kyllä -vastausten % -osuus.

Aktiivisimpia internetin käyttämisessä viranomaisasioiden hoitamisessa viimeisen vuoden aikana olivat olleet kaupungin läheisen maaseudun kuntien asukkaat. Kaikkien kuntaluokkien kohdalla internetiä oli käytetty suhteellisesti useimmin tiedon hakemisessa viranomaisten internetsivuilta, osuudet olivat harvaan asutun maaseudun kuntien reilun 70 %:n ja kaupungin läheisen maaseudun kuntien reilun 80 %:n välillä. (Kuvio 42.)

Viranomaisasiointi on hyvin heterogeeninen kokonaisuus. Eri viranomaispalveluiden käyttö ja käyttöintensiteetti, tarpeet ja asiointitavat vaihtelevat kansalaisten välillä. Myös viranomaisorganisaatioiden internetperustaisen asiointihistorian pituus määrittää kansalaisille muodostunutta asiointirutiinia ja asiointiosaamista. Tässä hankkeessa kansalaisilta tiedusteltiin palveluntarjoajista erikseen palveluiden käyttöintensiteettiin liittyen Kelaa, TE-toimistoa, pankkia ja veroa. (Taulukko 20.)

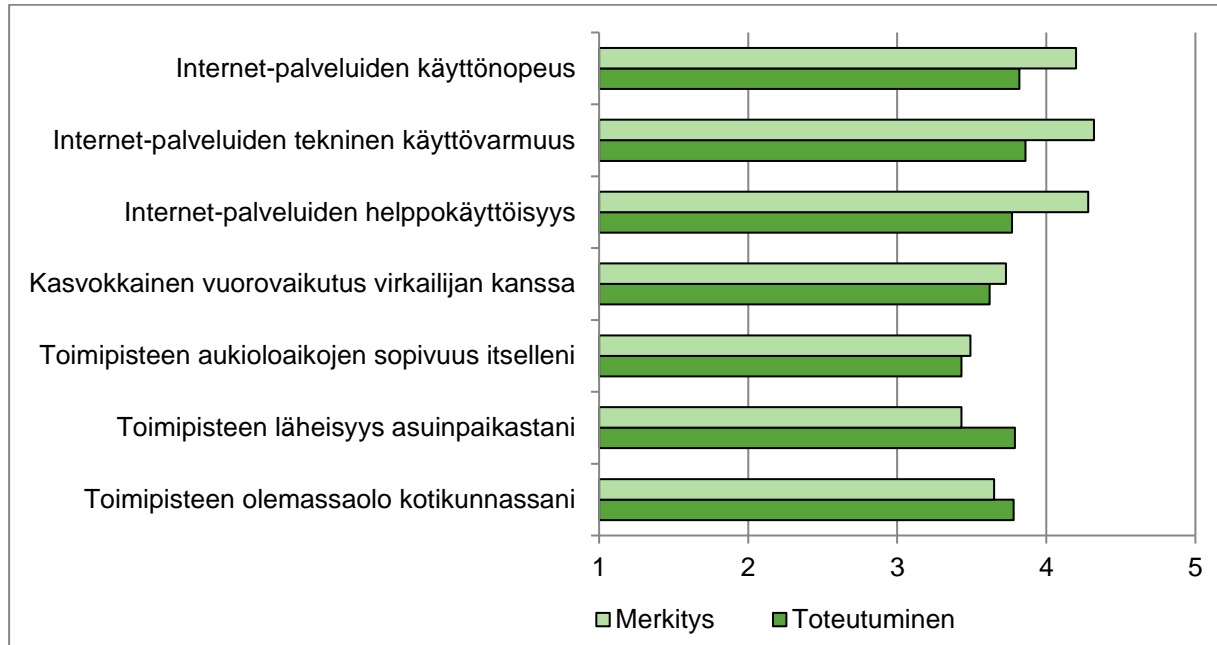
Taulukko 20. Eri palveluntarjoajien toimipisteiden ja internetpalveluiden asiointikerrat 30 vuorokauden sekä 12 kuukauden aikana. Mediaanit sekä toimipisteasioinnin ja internetasioinnin välinen riippuvuus kuntaluokittain.⁵²

| | Harvaan asuttu maaseutu | | | Ydinmaaseutu | | | Kaupungin läheinen maaseutu | | | Kaupunki | | |
|---------------------------------|-------------------------|-----------------------|--------|-------------------------|-----------------------|---------|-----------------------------|-----------------------|--------|-------------------------|-----------------------|---------|
| | Toimipiste- asiointi | Internet- asiointi | Rho | Toimipiste- asiointi | Internet- asiointi | Rho | Toimipiste- asiointi | Internet- asiointi | Rho | Toimipiste- asiointi | Internet- asiointi | Rho |
| Asiointi 30 vrk:n aikana | | | | | | | | | | | | |
| Kela | 1 | 1 | 0,574* | 2 | 1 | - | 1 | 1 | - | 1 | 2 | 0,775** |
| TE -toimisto | 1 | 1 | - | 2 | 1 | -0,655* | 1 | 2 | - | 1 | 1 | - |
| Pankki | 2 | 5 | - | 1 | 6 | - | 1 | 6 | - | 2 | 6 | 0,267* |
| Verotoimisto | 1 | 1 | - | 1 | 1 | - | 1 | 2 | 0,730* | 1 | 1 | - |
| Asiointi 12 kk:n aikana | | | | | | | | | | | | |
| Kela | 2 | 3 | 0,333* | 2 | 3 | 0,490** | 1 | 3 | - | 1 | 3 | - |
| TE -toimisto | 1 | 4 | - | 1 | 4 | 0,370* | 1 | 6 | - | 2 | 5 | 0,380* |
| Pankki | 2 | 50 | - | 2 | 50 | - | 2 | 50 | - | 2 | 50 | - |
| Verotoimisto | 1 | 2 | 0,423* | 1 | 2 | - | 1 | 2 | - | 1 | 2 | 0,480** |

⁵² **Rho** = Spearmanin järjestyskorrelaatiokertoimen arvo toimipisteasioinnin ja internetasioinnin välillä (**0**=Muuttujat täysin riippumattomia toisistaan; **1** = Täydellinen positiivinen riippuvuus; **-1** = Täydellinen negatiivinen riippuvuus). HUOM. Taulukossa esitetään vain tilastollisesti merkitsevät korrelaatiot (* p < 0,05; ** p < 0,01; *** p < 0,001; yksisuuntaiset testit).

Internetperustainen pankkiasiointi oli selvästi yleisintä ja toimipisteasiointia yleisempää kaikissa kuntaluokissa. Sen sijaan Kelan ja verotoimiston palveluita vastaajat olivat hyödyntäneet ainoastaan hieman useammin internetin kautta kuin käyneet Kelan toimipisteessä tai verotoimistossa viimeisen 12 kuukauden aikana. (Taulukko 20.)

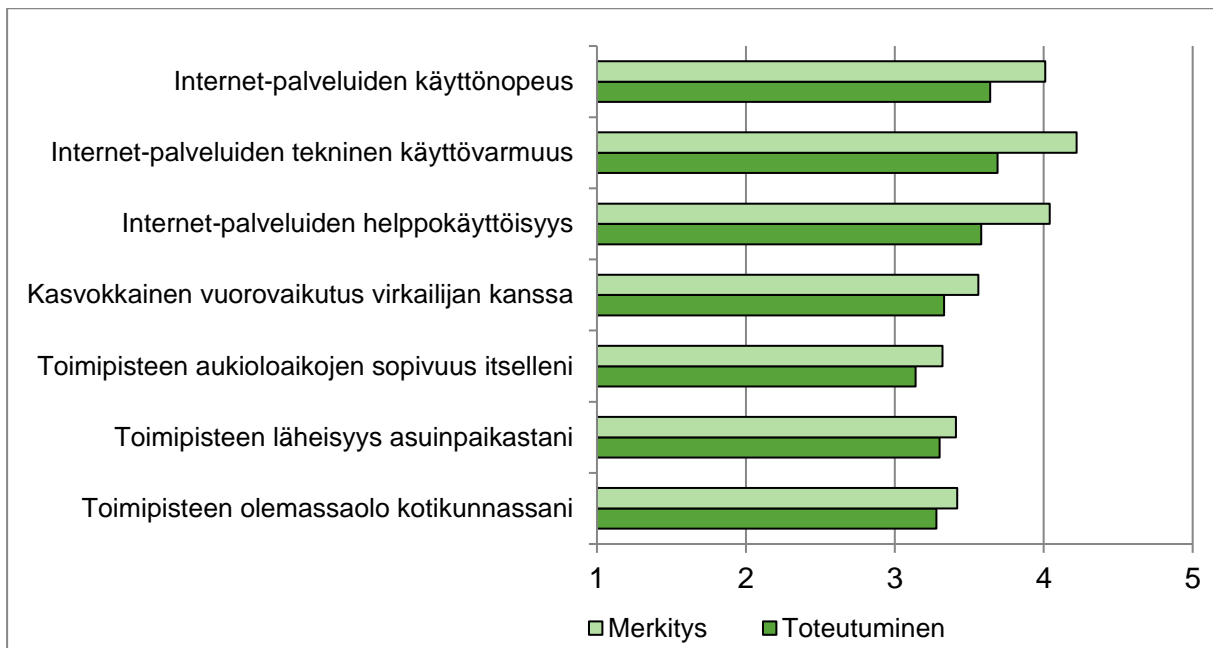
Kyselyssä tiedusteltiin erikseen Kelan (Kuviot 43.–46.) ja TE-toimiston (Kuviot 47.–50.) palveluominaisuuksien toteutumista ja niiden merkitystä vastaajan itsensä kannalta.



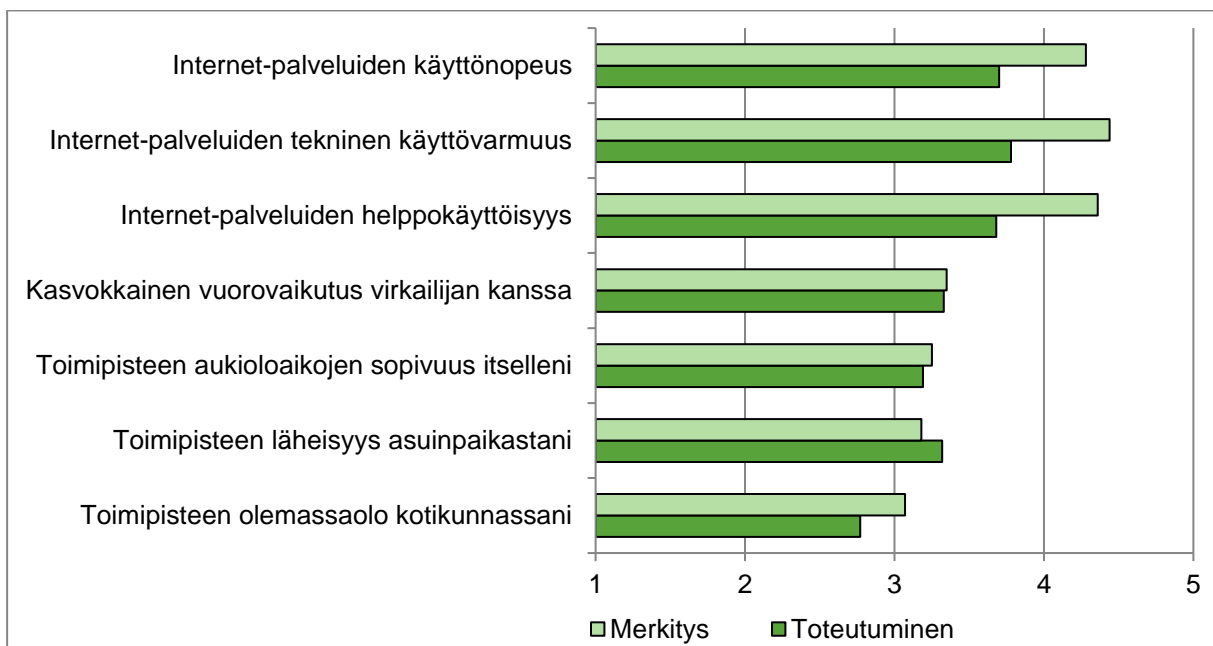
Kuvio 43. Kelan palveluominaisuuksien merkitys⁵³ ja toteutuminen⁵⁴ oman itsensä kannalta harvaan asutun maaseudun kunnissa.

⁵³ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Täysin merkityksetön; 2 Melko merkityksetön; 3 Ei merkittävä eikä merkityksetön; 4 Melko merkittävä; 5 Erittäin merkittävä.

⁵⁴ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Erittäin huonosti; 2 Melko huonosti; 3 Ei hyvin eikä huonosti; 4 Melko hyvin; 5 Erittäin hyvin.



Kuvio 44. Kelan palveluominaisuuksien merkitys⁵⁵ ja toteutuminen⁵⁶ oman itsensä kannalta ydinmaaseudun kunnissa.



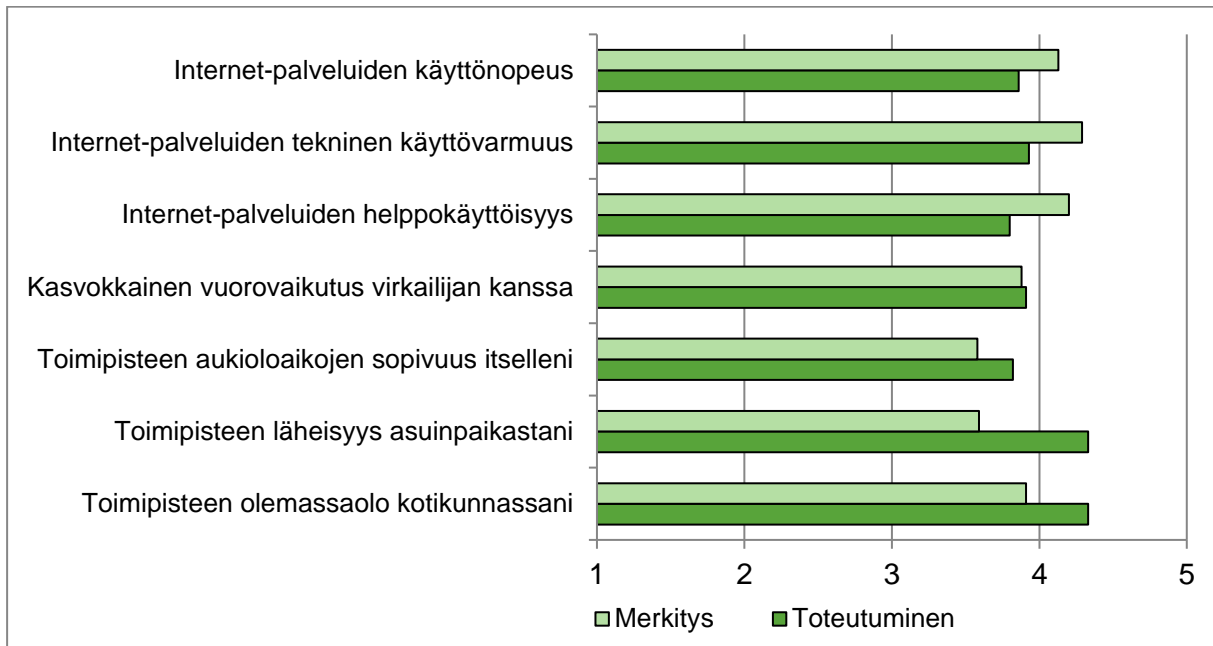
Kuvio 45. Kelan palveluominaisuuksien merkitys⁵⁷ ja toteutuminen⁵⁸ oman itsensä kannalta kaupungin läheisen maaseudun kunnissa.

⁵⁵ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Täysin merkityksetön; 2 Melko merkityksetön; 3 Ei merkittävä eikä merkityksetön; 4 Melko merkittävä; 5 Erittäin merkittävä.

⁵⁶ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Erittäin huonosti; 2 Melko huonosti; 3 Ei hyvin eikä huonosti; 4 Melko hyvin; 5 Erittäin hyvin.

⁵⁷ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Täysin merkityksetön; 2 Melko merkityksetön; 3 Ei merkittävä eikä merkityksetön; 4 Melko merkittävä; 5 Erittäin merkittävä.

⁵⁸ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Erittäin huonosti; 2 Melko huonosti; 3 Ei hyvin eikä huonosti; 4 Melko hyvin; 5 Erittäin hyvin.



Kuvio 46. Kelan palveluominaisuuksien merkitys⁵⁹ ja toteutumisen⁶⁰ oman itsensä kannalta kaupunkikunnissa.

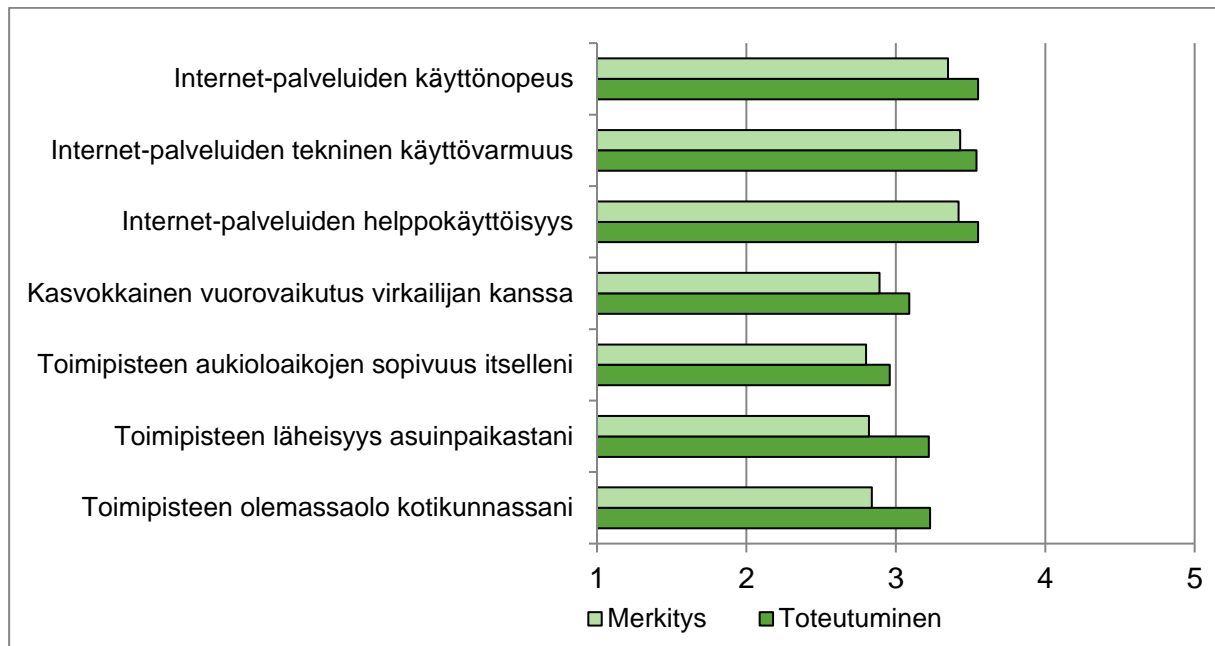
Kaikki Kelan palveluominaisuudet kaikissa kuntaluokissa arvioitiin enemmän merkittäviksi kuin merkityksettömiksi. Tiedustelluista Kelan palveluominaisuuksista internetpalveluiden tekninen käyttövarmuus, helppokäyttöisyys ja käyttönopeus koettiin merkitykseltään suurimmiksi kaikissa kuntaluokissa. Kyseiset tekijät olivat merkitykseltään melko merkittävän ja erittäin merkittävän välillä. Kaupunkikunnissa toimipisteen läheisyys asuinpaikasta ja toimipisteen olemassaolo kotikunnassa arvioitiin merkityksellisemmäksi kuin muissa kuntaluokissa, kaupungin läheisellä maaseudulla näiden merkitys arvioitiin pienimmäksi. (Kuviot 43.–46.) Tulos viittaa siihen, että kaupungeissa asuvat hakevat asumiseltaan hyviä palveluita, kun taas kaupungin läheisellä maaseudulla asuvat ehkä asioivat kaupungeissa siten, että fyysisen palvelupisteen läheisyys tai sen sijaitseminen kotikunnassa ei nouse niin merkittävään rooliin.

Kaikissa kuntaluokissa Kelan palveluominaisuuksien kaikki toteutumiset arvioitiin enemmän hyväksi kuin huonoksi lukuun ottamatta toimipisteen olemassaoloa kotikunnassa, jonka suhteen toteutumistaso jäi kaupungin läheisen maaseudun kunnissa hieman huonon puolelle. Ydinmaaseudun ja kaupungin läheisen maaseudun kuntien vastaajien mukaan toteutumista arvioitaessa suhteellisesti parhaimpana vastaajan itsensä kannalta olivat samat Kelan toimiston palveluominaisuudet kuin mitkä koettiin merkitykseltään suurimmiksi eli internetpalveluiden tekninen käyttövarmuus, helppokäyttöisyys ja käyttönopeus. Arviot näiden palveluominaisuuksien toteutumista olivat lähempänä melko merkittävää kuin neutraalia. Kaupunkikunnissa toimipisteen läheisyyden asuinpaikasta ja toimipisteen olemassaolon kotikunnassa arvioitiin toteutuvan kyseisen kuntaluokan palveluominaisuuksista parhaiten, melko hyvän ja erittäin hy-

⁵⁹ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Täysin merkityksetön; 2 Melko merkityksetön; 3 Ei merkittävä eikä merkityksetön; 4 Melko merkittävä; 5 Erittäin merkittävä.

⁶⁰ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Erittäin huonosti; 2 Melko huonosti; 3 Ei hyvin eikä huonosti; 4 Melko hyvin; 5 Erittäin hyvin.

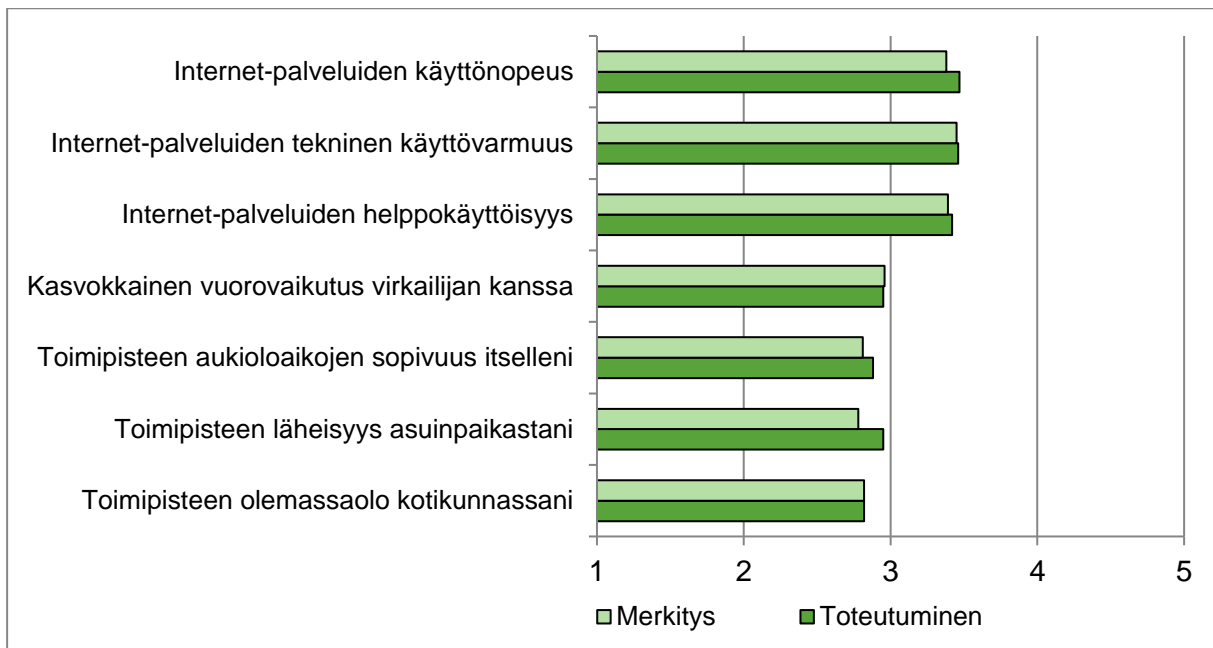
vän välillä. Mielenkiintoinen tulos erilaisten maaseutualueiden näkökulmasta on se, että harvan asutun maaseudun kunnissa toteutuksen tasoltaan parhaimmiksi arvioitiin internetpalveluiden teknisen käyttövarmuuden, helppokäyttöisyyden ja käyttönopeuden ohella toimipisteen läheisyys asuinpaikasta ja toimipisteen olemassaolo kotikunnassa. Kahden viimeksi mainitun, toimipisteeseen liittyvien palveluominaisuuksien arvioitiin lisäksi toteutuneen harvaan asutun maaseudun kunnissa paremmin kuin mitä ydin- ja etenkin kaupungin läheisen maaseudun kunnissa. (Kuviot 43.–46.) Tulos viittaa siihen, että syrjäisemmällä maaseudulla etäisyyteen fyysisestä asiointipisteestä saatetaan suhtautua eri tavoin kuin etenkin kaupungin läheisellä maaseudulla. Pidemmät etäisyydet ikään kuin hyväksytään syrjäisemmällä maaseudulla.



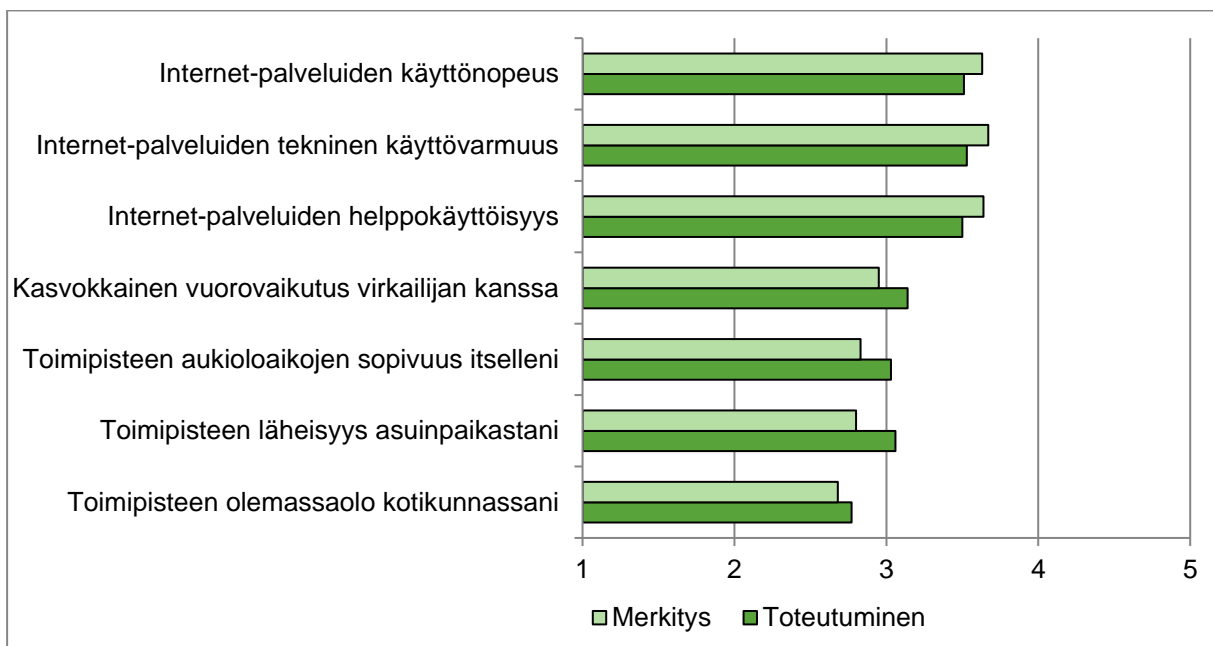
Kuvio 47. TE -toimiston palveluominaisuuksien merkitys⁶¹ ja toteutuminen⁶² oman itsensä kannalta harvaan asutun maaseudun kunnissa.

⁶¹ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Täysin merkityksetön; 2 Melko merkityksetön; 3 Ei merkittävä eikä merkityksetön; 4 Melko merkittävä; 5 Erittäin merkittävä.

⁶² **Vastausvaihtoehdot:** 1 Erittäin huonosti; 2 Melko huonosti; 3 Ei hyvin eikä huonosti; 4 Melko hyvin; 5 Erittäin hyvin.



Kuvio 48. TE-toimiston palveluominaisuuksien merkitys⁶³ ja toteutuminen⁶⁴ oman itsensä kannalta ydinmaaseudun kunnissa.



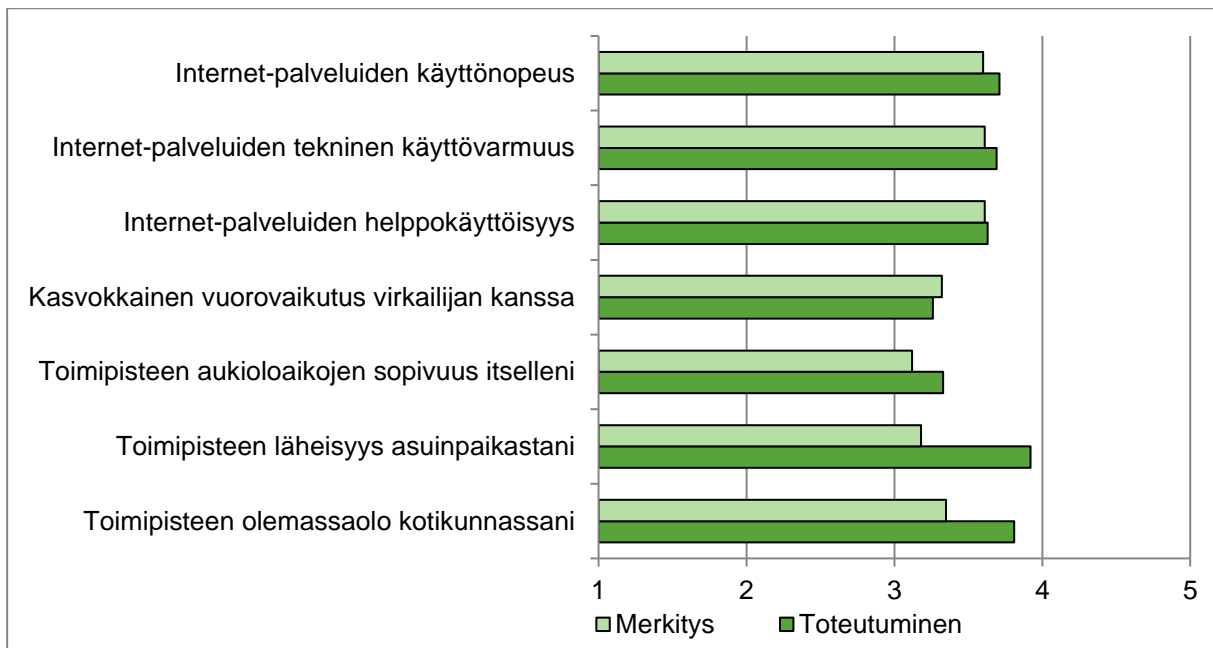
Kuvio 49. TE-toimiston palveluominaisuuksien merkitys⁶⁵ ja toteutuminen⁶⁶ oman itsensä kannalta kaupungin läheisen maaseudun kunnissa.

⁶³ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Täysin merkityksetön; 2 Melko merkityksetön; 3 Ei merkittävä eikä merkityksetön; 4 Melko merkittävä; 5 Erittäin merkittävä.

⁶⁴ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Erittäin huonosti; 2 Melko huonosti; 3 Ei hyvin eikä huonosti; 4 Melko hyvin; 5 Erittäin hyvin.

⁶⁵ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Täysin merkityksetön; 2 Melko merkityksetön; 3 Ei merkittävä eikä merkityksetön; 4 Melko merkittävä; 5 Erittäin merkittävä.

⁶⁶ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Erittäin huonosti; 2 Melko huonosti; 3 Ei hyvin eikä huonosti; 4 Melko hyvin; 5 Erittäin hyvin.



Kuvio 50. TE-toimiston palveluominaisuuksien merkitys⁶⁷ ja toteutumisen⁶⁸ oman itsensä kannalta kaupunkikunnissa.

TE-toimiston palveluominaisuuksista merkitykseltään suurimmiksi koettiin kaikissa kuntaluokissa samat palveluominaisuudet kuin Kelan kohdalla eli internetpalveluiden tekninen käyttövarmuus, helppokäyttöisyys ja käyttönopeus. Nämä tekijät olivat kaikissa kuntaluokissa samalla ainoita tekijöitä, jotka arvioitiin enemmän merkittäviksi kuin merkityksettömiksi lukuun ottamatta kaupunkikuntia, joiden kohdalla kaikki palveluominaisuudet koettiin enemmän merkittäviksi kuin merkityksettömiksi. Siten kaupunkikunnissa myös TE-toimistojen toimipisteisiin liittyvät palveluominaisuudet eli kasvokkainen vuorovaikutus virkailijan kanssa, toimipisteen aukioloaikojen sopivuus vastaajalle itselleen, toimipisteen läheisyys asuinpaikasta ja toimipisteen olemassaolo kotikunnassa arvioitiin merkityksellisemmiksi kuin muissa kuntaluokissa. Lukuun ottamatta kaupunkikuntien asukkaiden muita myönteisempiä arvioita kaikkiaan TE-toimiston palveluominaisuuksien merkitykset palveluominaisuuksittain arvioitiin kuntaluokkien välillä varsin samalla tavoin. TE-toimiston palveluominaisuuksien merkityksiä ei koettu niin suuriksi kuin Kelan vastaavien. (Kuviot 47.–50.)

Kelan palveluominaisuuksien toteutuksen tavoin myös TE-toimiston palveluominaisuuksien toteutus arvioitiin yleisesti enemmän hyvän kuin huonon puolelle. Kuitenkaan toteutumisen taso ei keskimäärin ollut niin hyvää kuin Kelan palveluominaisuuksien kohdalla. Lisäksi erottavana tekijänä suhteessa Kelan palveluominaisuuksien toteutukseen on se, että päinvastoin kuin Kelan palveluominaisuuksissa, TE-toimiston palveluominaisuuksien toteutukset saivat yleisesti korkeampia tai vähintään samaa tasoa olevia arvioita kuin miksi niiden merkitys koettiin. Kuntaluokittain tarkasteltuna niin harvaan asutun maaseudun, ydinmaaseudun kuin kaupungin läheisen maaseudun kunnissa Kelan palveluominaisuuksien toteutuksen tavoin TE-toimistojen palveluominaisuuksista toteutukseltaan parhaimmaksi arvioitiin useimmin verkkopalveluihin

⁶⁷ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Täysin merkityksetön; 2 Melko merkityksetön; 3 Ei merkittävä eikä merkityksetön; 4 Melko merkittävä; 5 Erittäin merkittävä.

⁶⁸ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Erittäin huonosti; 2 Melko huonosti; 3 Ei hyvin eikä huonosti; 4 Melko hyvin; 5 Erittäin hyvin.

liittyvät palveluominaisuudet eli internetpalveluiden käyttönopeus, tekninen käyttövarmuus ja helppokäyttöisyys. Niin ikään Kelan palveluominaisuuksien tavoin TE-toimiston palveluominaisuuksien suhteen kaupunkikunnissa parhaimmat arviot saivat kuitenkin toimipisteen läheisyys vastaajan asuinpaikasta sekä toimipisteen olemassaolo vastaajan kotikunnassa. Kaupunkikuntien ja harvaan asutun maaseudun kuntien vastauksia tarkasteltaessa näissä tekijöissä oli samalla selkeästi suurin ero toteutuksen ja merkityksen tasojen välillä toteutuksen hyväksi. Kuten myös Kelan palveluominaisuuksien tarkastelussa kävi ilmi, kaupunkikuntien asukkaat näyttävät arvostavan muiden kuntaluokkien asukkaita enemmän toimipisteen läheisyyttä ja sen olemassaoloa omassa kunnassa, ja myös sen toteutuminen arvioidaan parhaimmaksi. Toisaalta Kelan palveluominaisuuksien tavoin harvaan asutun maaseudun kuntien asukkaat arvioivat toteutuksen toimipisteen läheisyydessä ja sen olemassa olossa kotikunnassaan paremmaksi kuin ydinmaaseudun ja kaupungin läheisen maaseudun kuntien asukkaat. Tiivistäen voidaan todeta, että lukuun ottamatta kaupunkikuntien asukkaiden selkeästi muita myönteisempiä arvioita toimipisteeseen liittyvien palveluominaisuuksien toteutuksen arvioissa, kaikkiaan TE-toimiston palveluominaisuuksien toteutukset arvioitiin kuntaluokkien välillä varsin samalla tavoin. (Kuviot 47.–50.)

Internetperustaisten ja toimipisteiden välisten palveluiden vertailu niin Kelan kuin TE-toimiston kohdalla tuo esiin sen, että kysytyt verkkopalveluiden ominaisuuksien merkitykset koettiin kaikissa kuntaluokissa tiedusteltuja toimipisteen ominaisuuksien merkityksiä suuremmiksi. Myös vastaavien verkkopalveluiden toteutuksen taso arvioitiin yleisesti vastaavien toimipisteen ominaisuuksien toteutuksen tasoa paremmaksi. Poikkeuksen teki kuitenkin toteutuksen taso toimipisteen läheisyydessä asuinpaikasta sekä sen olemassaolo kotikunnassa, jotka kansalaiset arvioivat kaupunkikunnissa muita alueen palveluominaisuuksia paremmiksi ja Kelan palveluominaisuuksien kohdalla harvaan asutun maaseudun kunnissa suunnilleen vastaavan tasoiseksi kuin verkkopalveluiden ominaisuudet.

Internetperustainen viranomaisasiointi muuttaa joko välillisesti tai välittömästi sekä palveluiden käyttäjien että niiden tuottajien totuttua toimintatapaa. (Taulukko 21.)

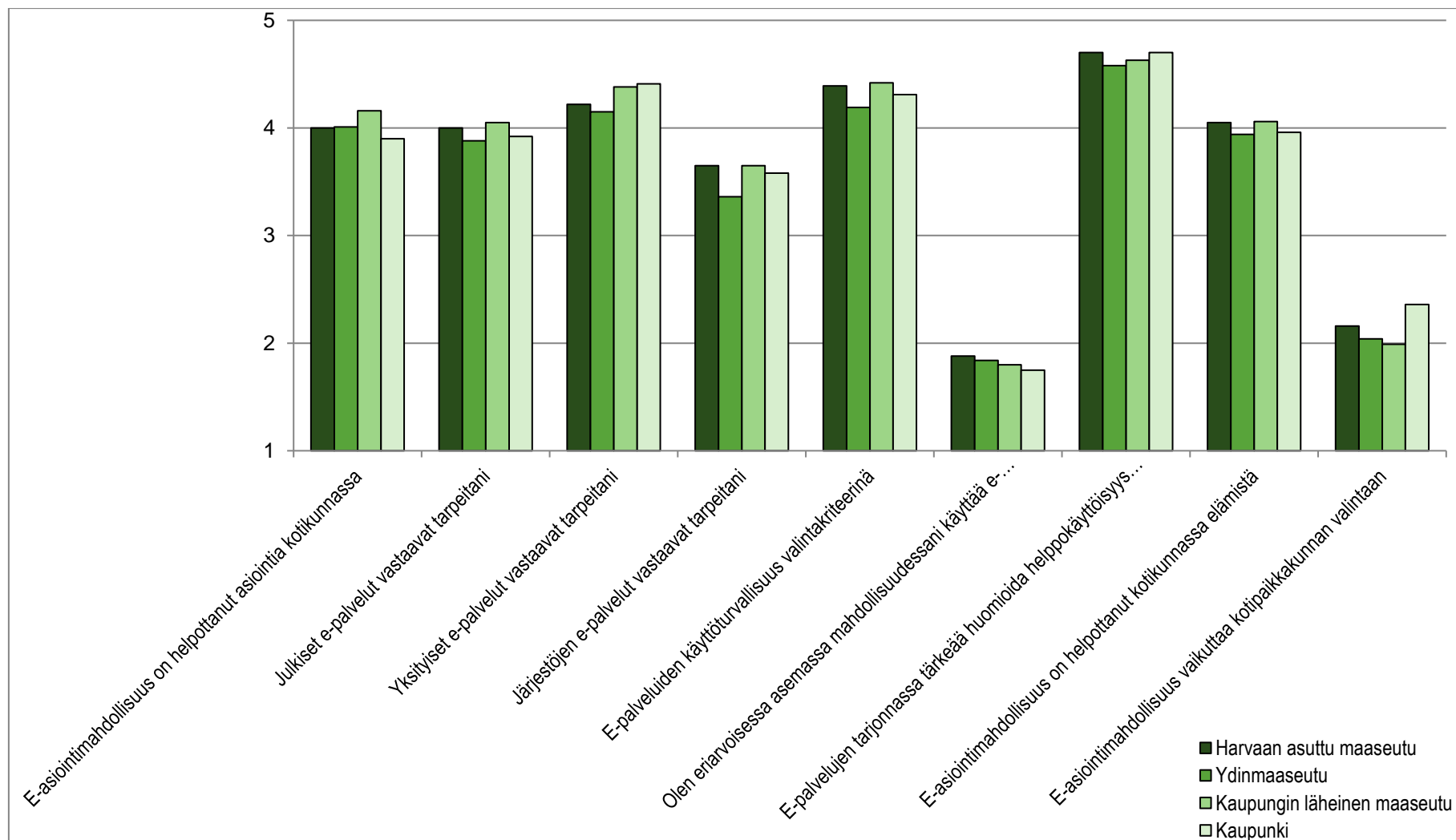
Taulukko 21. Internetasiointi vaihtoehtona perinteisille asiointitavoille kuntaluokittain.

| | Harvaan asuttu maaseutu | | Ydinmaaseutu | | Kaupungin läheinen maaseutu | | Kaupunki | |
|--|-------------------------|------|--------------|------|-----------------------------|------|----------|------|
| | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Korvaako internetasiointi henkilökohtaisen viranomaisasiointinne? | | | | | | | | |
| Kyllä | 49 | 17,6 | 38 | 15,1 | 72 | 30,0 | 33 | 16,6 |
| Joiltakin osin | 168 | 60,2 | 148 | 59,0 | 126 | 52,5 | 117 | 58,8 |
| Ei | 48 | 17,2 | 51 | 20,3 | 30 | 12,5 | 42 | 21,1 |
| En osaa sanoa | 14 | 5,0 | 14 | 5,6 | 12 | 5,0 | 7 | 3,5 |
| Yhteensä | 279 | 100 | 251 | 100 | 240 | 100 | 199 | 100 |
| Kuinka paljon julkisten palveluiden käyttötapanne ovat muuttuneet internetasiointin mahdollistumisen myötä? | | | | | | | | |
| Paljon | 100 | 35,8 | 89 | 35,6 | 91 | 37,8 | 77 | 38,3 |
| Jonkin verran | 103 | 36,9 | 107 | 42,8 | 93 | 38,6 | 85 | 42,3 |
| Vähän | 31 | 11,1 | 21 | 8,4 | 20 | 8,3 | 18 | 9,0 |
| Ei lainkaan | 27 | 9,7 | 23 | 9,2 | 28 | 11,6 | 15 | 7,5 |
| En osaa sanoa | 18 | 6,5 | 10 | 4,0 | 9 | 3,7 | 6 | 3,0 |
| Yhteensä | 279 | 100 | 250 | 100 | 241 | 100 | 201 | 100 |
| Ottaako julkinen sektori kansalaiset huomioon julkisten internetpalveluiden toteutuksessa? | | | | | | | | |
| Kyllä | 44 | 15,9 | 45 | 17,9 | 61 | 25,7 | 48 | 24,2 |
| Joiltakin osin | 142 | 51,3 | 132 | 52,6 | 133 | 56,1 | 82 | 41,4 |
| Ei | 49 | 17,7 | 33 | 13,1 | 18 | 7,6 | 35 | 17,7 |
| En osaa sanoa | 42 | 15,2 | 41 | 16,3 | 25 | 10,5 | 33 | 16,7 |
| Yhteensä | 277 | 100 | 251 | 100 | 237 | 100 | 198 | 100 |
| Vastaavatko julkiset internetpalvelut palvelutarpeitanne? | | | | | | | | |
| Kyllä | 209 | 77,7 | 175 | 74,5 | 194 | 85,5 | 142 | 74,3 |
| Ei | 60 | 22,3 | 60 | 25,5 | 33 | 14,5 | 49 | 25,7 |
| Yhteensä | 269 | 100 | 235 | 100 | 227 | 100 | 191 | 100 |
| Haluaisitteko vaikuttaa enemmän julkisten internetpalveluiden suunnitteluun? | | | | | | | | |
| Kyllä | 46 | 19,7 | 34 | 16,8 | 23 | 11,7 | 30 | 18,8 |
| Ei | 187 | 80,3 | 168 | 83,2 | 174 | 88,3 | 130 | 81,2 |
| Yhteensä | 233 | 100 | 202 | 100 | 197 | 100 | 160 | 100 |

Internetasiointi korvaa henkilökohtaista viranomaisasiointia jokaisen kuntaluokan kansalaisvastaajien arvion mukaan. Suhteellisesti eniten internetasiointi korvaa henkilökohtaista asiointia kaupungin läheisen maaseudun kuntien asukkaiden keskuudessa. Valtaosalla kaikkien kuntaluokkien vastaajista julkisten palveluiden käyttötavat olivat muuttuneet paljon tai jonkin ver-

ran internetasioinnin mahdollistumisen myötä. Eniten ne olivat vastausten perusteella muuttuneet kaupunkikunnissa, mutta kaikissa kuntaluokissa vastausjakaumat olivat varsin saman tyyppiset. Niin ikään valtaosa vastaajista arvioi julkisten internetpalveluiden vastaavan heidän palvelutarpeitansa, osuus oli korkein kaupungin läheisen maaseudun kuntien vastaajien keskuudessa. Ylivoimaisesti suurin osa kansalaisista ei haluaisi vaikuttaa enempää julkisten internetpalveluiden suunnitteluun. Vähiten haluaisivat vastausten perusteella vaikuttaa kaupungin läheisten maaseutukuntien asukkaat. (Taulukko 21.)

Kansalaisten kokemukset ja arviot internetperustaisten palveluiden ominaisuuksista ja vaikutuksista määrittävät myös heidän omaa internetkäyttämistään. (Kuvio 51.)



Kuvio 51. Kansalaisten näkemyksiä internetperustaisen asioinnin ominaisuuksista ja vaikutuksista kuntaluokittain.⁶⁹

⁶⁹ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Täysin eri mieltä; 2 Jonkin verran eri mieltä; 3 Ei samaa eikä eri mieltä; 4 Jonkin verran samaa mieltä; 5 Täysin samaa mieltä.

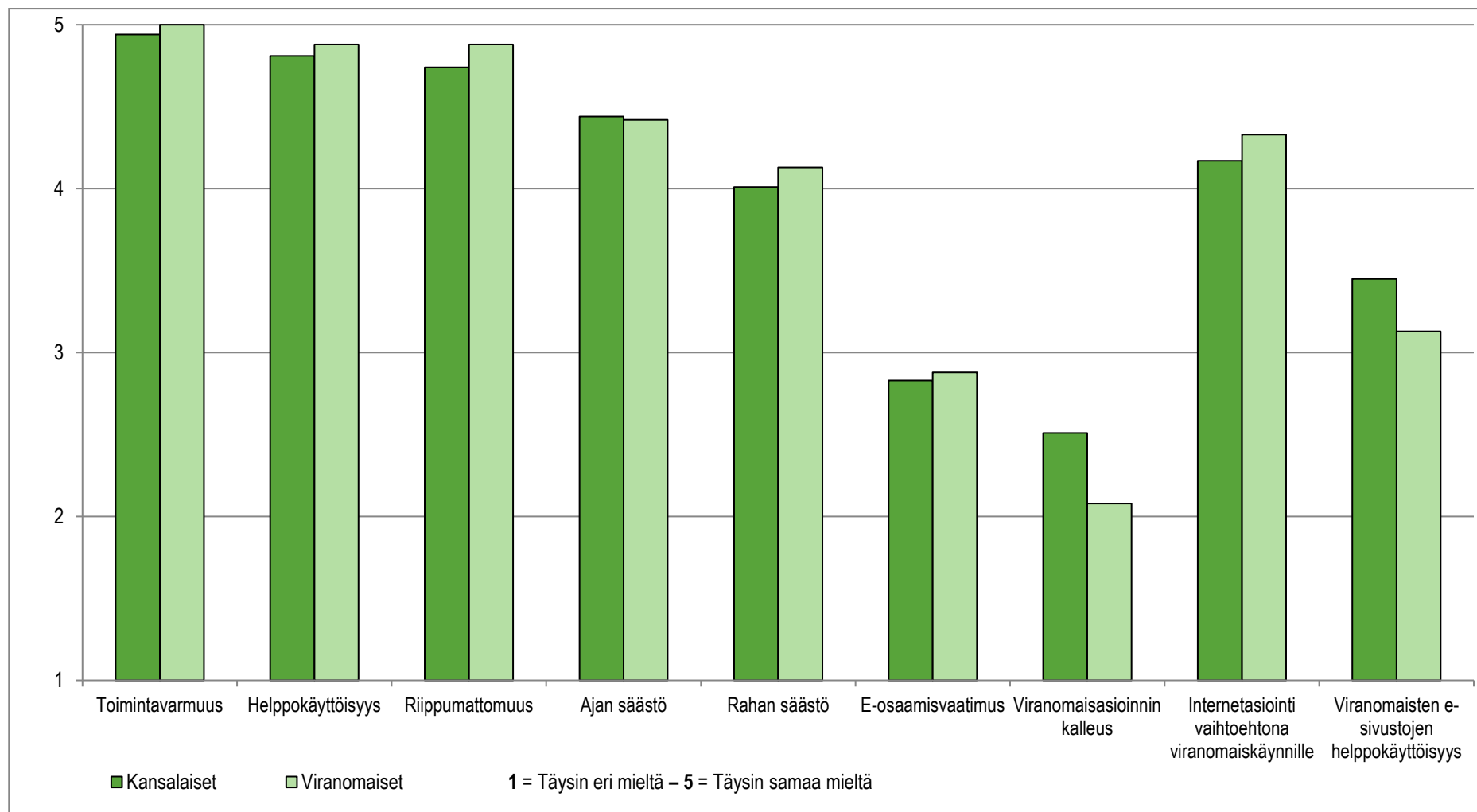
Kyselyssä tiedusteltiin kansalaisten arvioita internetperustaisen asioinnin vaikutuksista ja ominaisuuksista. Jokaisen kuntaluokan vastaajat olivat eniten samaa mieltä siinä, että internetperustaisten palvelujen tarjonnassa on tärkeää huomioida helppokäyttöisyys myös toimintarajoitteisille. Myös valtaosasta muiden väittämien kanssa oltiin selkeästi enemmän samaa kuin eri mieltä: internetperustaisten palveluiden käyttöturvallisuus on tärkeää vastaajan valitessa asiointikanavaa, internetperustaiset palvelut vastaavat vastaajan tarpeita, ja internetperustainen asiointimahdollisuus on helpottanut kotikunnassa elämistä ja asiointia. Vastaajat olivat kuitenkin eri mieltä siitä, että he itse olisivat eriarvoisessa asemassa mahdollisuudessa käyttää internetperustaisia palveluja ja että internetperustaisten palveluiden asiointimahdollisuus vaikuttaisi kotipaikkakunnan valintaan. Kaikkiaan vastaajien arvioissa internetperustaisen asioinnin vaikutuksissa ja roolissa ei ollut kuntaluokkien välillä kovin suuria eroja. (Kuvio 51.).

6.2 Digipalveluiden käyttäjien ja tuottajien näkemysten vertailua digiperustaisesta asiointimahdollisuudesta

Kansalaiskyselyn vastaajia pyydettiin arvioimaan internetperustaista asiointia käyttäjänäkökulmasta kysymyksellä 18. *Mitä mieltä olette seuraavista internetperustaista asiointia kuvaavista väittämistä* ja kysymyksellä 19. *Mitä mieltä olette seuraavista internetperustaista viranomaisasiointia kuvaavista väittämistä?* Viranomaiskyselyyn vastaajilta tiedusteltiin vastaavaa arviota kysymyksellä 8. *Arvioikaa, mikä merkitys seuraavilla tekijöillä on internetperustaisten palveluiden käyttäjille.*

Kuvion 52. kuiluanalyysiväittämät kansalais- ja viranomaiskyselyissä:

| Kansalaiskyselyn väittämät | Viranomaiskyselyn väittämät |
|---|---|
| Internetliittymän toimintavarmuus ilman teknisiä ongelmia on tärkeää internetperustaisessa asiointissa. | Internetliittymän toimintavarmuus ilman teknisiä ongelmia on tärkeää internetperustaisessa asiointissa. |
| Internetperustaisessa asiointissa on tärkeää sen helppokäyttöisyys. | Internetperustaisessa asiointissa on tärkeää sen helppokäyttöisyys. |
| Internetperustaisessa asiointissa on hyvää sen ajasta ja paikasta riippumattomuus. | Internetperustaisessa asiointissa on hyvää sen ajasta ja paikasta riippumattomuus. |
| Internetperustainen asiointi säästää aikaa. | Internetperustainen asiointi säästää aikaa. |
| Internetperustainen asiointi säästää rahaa. | Internetperustainen asiointi säästää rahaa. |
| Internetperustainen asiointi edellyttää liikaa osamista. | Internetperustainen asiointi edellyttää liikaa osamista. |
| Internetperustainen viranomaisasiointi on liian kallista. | Internetperustainen viranomaisasiointi on liian kallista. |
| Internetperustainen asiointi on hyvä vaihtoehto käyntiasioinnille viranomaisten luona. | Internetperustainen asiointi on hyvä vaihtoehto käyntiasioinnille viranomaisten luona. |
| Käyttämäni viranomaisten internetsivustot ovat helppokäyttöiset. | Viranomaisten internetsivustot ovat helppokäyttöiset. |



Kuvio 52. Kansalaisten ja viranomaisten näkemyksiä internetperustaisen asiointin eduista ja reunaehdoista. Keskiarvo.⁷⁰

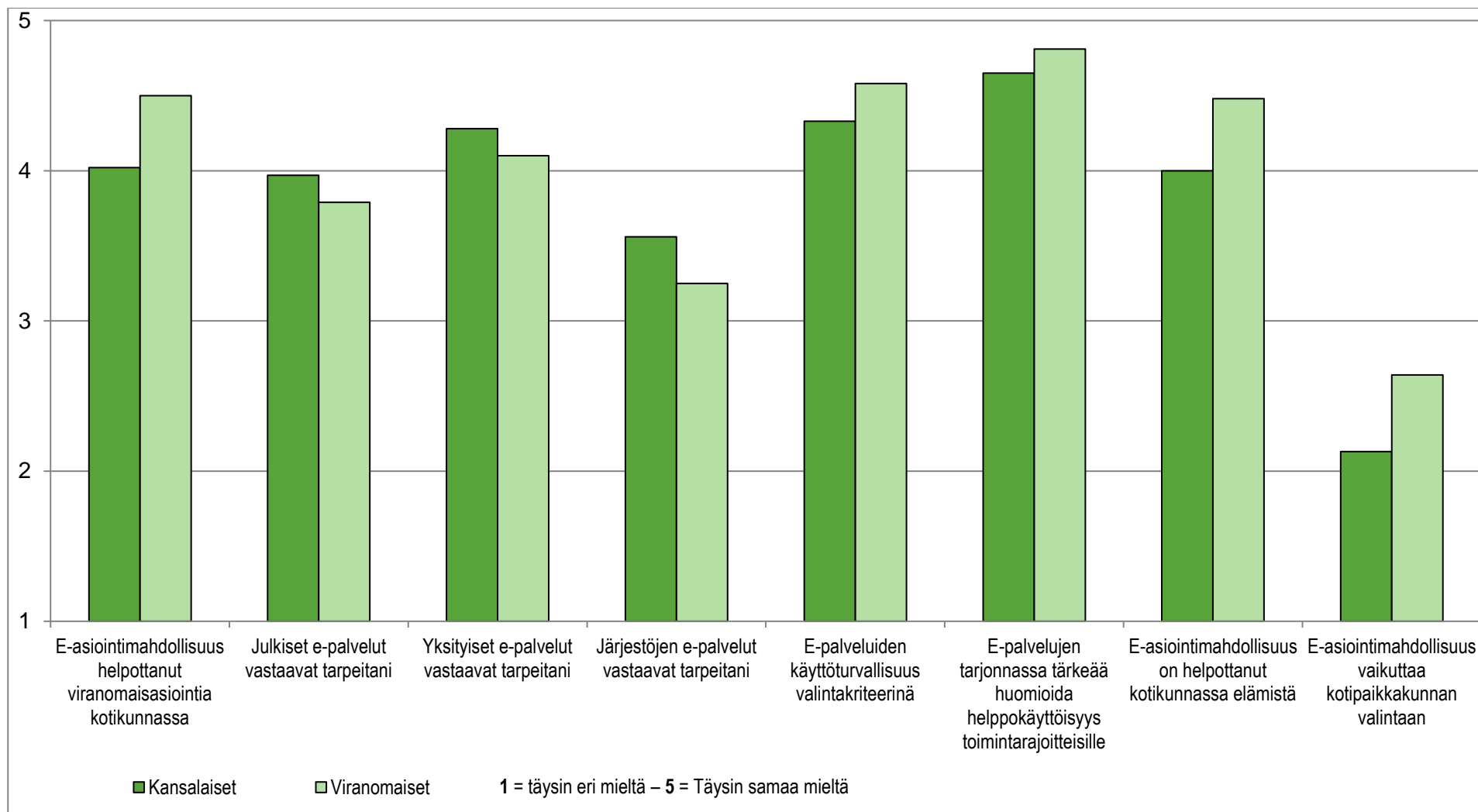
⁷⁰ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Täysin eri mieltä; 2 Jonkin verran eri mieltä; 3 Ei samaa eikä eri mieltä; 4 Jonkin verran samaa mieltä; 5 Täysin samaa mieltä.

Sekä kansalaiset että viranomaiset olivat eniten ja keskimäärin lähes täysin samaa mieltä siitä, että internetliittymän toimintavarmuus ilman teknisiä ongelmia on tärkeää internetperustaisessa asiointissa, että internetperustaisessa asiointissa on tärkeää sen helppokäyttöisyys ja että internetperustaisessa asiointissa on hyvää sen ajasta ja paikasta riippumattomuus. Aina-kin jossain määrin samaa mieltä olivat sekä kansalaiset että viranomaiset myös siitä, että internetperustainen asiointi säästää aikaa ja rahaa ja että internetperustainen asiointi on hyvä vaihtoehto käyntiasioinnille viranomaisten luona. Kansalaiset ja viranomaiset olivat hieman enemmän samaa kuin eri mieltä siitä, että viranomaisten internetsivustot ovat helppokäyttöiset. Enemmän eri kuin samaa mieltä viranomaiset ja kansalaiset olivat taas siitä, että internetperustainen viranomaisasiointi on liian kallista ja että internetperustainen asiointi edellyttää liikaa osaamista. Kansalaisten ja viranomaisten arviot edellä esitetyistä internetperustaisen asiointin ulottuvuuksista olivat varsin lähellä toisiaan. Viranomaiset olivat jonkin verran kansalaisia enemmän eri mieltä siitä, että internetperustainen viranomaisasiointi on liian kallista. Kansalaiset olivat taas jonkin verran enemmän samaa mieltä siitä, että (heidän käyttämänsä) viranomaisten verkkosivustot ovat helppokäyttöiset. (Kuvio 52.)

Kansalaiskyselyn vastaajille esitettiin väittämiä internetperustaisesta asiointista käyttäjänäkö- kulmasta kysymyksellä 32. *Mitä mieltä olette seuraavista internetperustaista asiointia kuvaavista väittämistä?* Viranomaiskyselyyn vastaajilta tiedusteltiin vastaavaa arviota kysymyksellä 10. *Mitä mieltä olette seuraavista väittämistä?*

Kuvion 53. kuiluanalyysiväittämät kansalais- ja viranomaiskyselyissä:

| Kansalaiskyselyn väittämät | Viranomaiskyselyn väittämät |
|---|--|
| Internetperustainen asiointimahdollisuus on helpot- tanut viranomaisasiointia kotikunnassani. | Internetperustainen asiointimahdollisuus on helpot- tanut kansalaisten viranomaisasiointia. |
| Julkiset internetperustaiset palvelut (esim. Kela, TE-toimisto, verotoimisto) vastaavat omia tarpei- tani. | Julkiset internetperustaiset palvelut (esim. Kela, TE-toimisto, verotoimisto) vastaavat kansalaisten tarpeita. |
| Yksityiset internetperustaiset palvelut (esim. kauppa-, pankki- ja terveystarpeita) vastaavat omia tarpeitani. | Yksityiset internetperustaiset palvelut (esim. kauppa-, pankki- ja terveystarpeita) vastaavat kansalaisten tarpeita. |
| Järjestöjen (3. sektori) internetperustaiset palvelut (esim. SPR, vammaisjärjestö, veteraanijärjestö) vastaavat omia tarpeitani. | Järjestöjen (3. sektori, esim. SPR, vammaisjärjestö, veteraanijärjestö) internetperustaiset palvelut vastaavat kansalaisten tarpeita. |
| Internetperustaisten palvelujen käyttöturvallisuus on tärkeä kriteeri valitessani asiointikanavaa (säh- köinen palvelu vai henkilökohtainen käynti palvelun palvelun ja henkilökohtaisen palvelun väliltä. toimipisteessä). | Internetperustaisten palvelujen käyttöturvallisuus on tärkeä kriteeri kansalaisten valitessa sähköisen köinen palvelu vai henkilökohtainen käynti palvelun palvelun ja henkilökohtaisen palvelun väliltä. |
| Internetperustaisia asiointimahdollisuuksia tarjotta- essa on tärkeää huomioida niiden helppokäyttöi- syys myös toimintarajoitteisille kansalaisille (esim. näkövammaiset, liikuntaesteiset). | Internetperustaisia asiointimahdollisuuksia tarjotta- essa on tärkeää huomioida niiden helppokäyttöi- syys myös toimintarajoitteisille kansalaisille (esim. näkövammaiset, liikuntaesteiset). |
| Internetperustainen asiointimahdollisuus on helpot- tanut elämäni kotikunnassani. | Internetperustainen asiointimahdollisuus on helpot- tanut kansalaisten elämää. |
| Internetperustainen asiointimahdollisuus vaikuttaa kotipaikkakuntani valintaan. | Internetperustainen asiointimahdollisuus vaikuttaa kansalaisten kotipaikkakunnan valintaan. |



Kuvio 53. *Kansalaisten ja viranomaisten näkemyksiä internetperustaisen asiointin ominaisuuksista ja vaikutuksista.⁷¹*

⁷¹ **Vastausvaihtoehdot:** 1 Täysin eri mieltä; 2 Jonkin verran eri mieltä; 3 Ei samaa eikä eri mieltä; 4 Jonkin verran samaa mieltä; 5 Täysin samaa mieltä.

Sekä kansalaiset että viranomaiset olivat eniten ja varsin vahvasti samaa mieltä siitä, että internetperustaisten palveluiden tarjonnassa on tärkeää huomioida helppokäyttöisyys toimintarajoitteisille ja että internetperustaisten palvelujen käyttöturvallisuus on tärkeä kriteeri valittaessa asiointikanavaa. Lisäksi varsin samaa mieltä oltiin siitä, että internetperustainen asiointimahdollisuus on helpottanut elämistä ja viranomaisasiointia kotikunnassa, ja että internetperustaiset yksityiset ja julkiset palvelut vastaavat vastaajien ja kansalaisten tarpeita. Järjestöjen palveluista vastaamaan tarpeita ei oltu aivan yhtä paljon samaa mieltä. Niin kansalaiset kuin viranomaiset olivat esitetystä väittämistä enemmän eri kuin samaa mieltä ainoastaan siitä, että internetperustainen asiointimahdollisuus vaikuttaa kansalaiselta kysyttäessä hänen kotipaikkakuntansa valintaan ja viranomaiselta kysyttäessä ylipäätään kansalaisten kotipaikkakunnan valintaan. (Kuvio 53.)

Kansalaisten ja viranomaisten arviot edellä esitetystä internetperustaisista palveluista ja niiden vaikutuksista olivat varsin lähellä toisiaan. Viranomaiset olivat jonkin verran kansalaisia enemmän samaa mieltä siitä, että internetperustainen asiointimahdollisuus on helpottanut elämistä ja asiointia kotikunnassa. Kansalaiset olivat taas enemmän eri mieltä siitä, että internetperustainen asiointimahdollisuus vaikuttaa kansalaisten kotipaikkakunnan valintaan. (Kuvio 53.)

Kansalaiskyselyn vastaajia pyydettiin arvioimaan internetyhteyden toimivuutta kysymyksellä 13. *Miten luonnehditte (pääasiallisesti) käyttämäännne internetyhteyttä (toimintavarmuus ja -nopeus)?* Viranomaiskyselyyn vastaajilta tiedusteltiin vastaavaa arviota kysymyksellä 7. *Miten luonnehditte edustamanne organisaation toiminta-alueen internetyhteyksiä internetperustaisen asioinnin mahdollistamisen näkökulmasta (toimintavarmuus ja nopeus)?*

Taulukko 22. *Kansalaisten ja viranomaisten näkemys internetyhteyksien toimintavarmuudesta ja nopeudesta.*

| Vastausvaihtoehdot | Kansalaiset | | Viranomaiset | |
|--------------------|-------------|------------|--------------|------|
| | Hlöä | % | Hlöä | % |
| Erittäin huonosti | 3 | 0,4 | - | - |
| Huonosti | 32 | 3,6 | - | - |
| Keskinkertaisesti | 246 | 27,0 | 14 | 29,2 |
| Hyvin | 466 | 51,3 | 15 | 31,3 |
| Erittäin hyvin | 161 | 17,8 | 19 | 39,6 |
| Yhteensä | 909 | 100 | 48 | 100 |

Valtaosa niin kansalaisista kuin viranomaisista arvioi pääasiallisesti käyttämänsä internetyhteyden (toimintavarmuus ja -nopeus) erittäin hyväksi tai hyväksi. Viranomaisten arviot internetyhteyden toimivuudesta olivat kuitenkin vielä myönteisempiä kuin kansalaisten, sillä viranomaisista noin 40 % arvioi internetyhteyden erittäin hyväksi, kun vastaava osuus kansalaisilla oli hieman alle viidennes. Tässä on kuitenkin huomioitava, että kysymyksen asettelu kansalaisille ja viranomaisille kohdentuvissa kyselyissä oli hieman erilainen. Kansalaisilta tiedusteltiin

heidän itse pääasiallisesti käyttämänsä internetyhteyden toimivuutta, kun taas viranomaisilta tiedusteltiin heidän edustamansa organisaation toiminta-alueen internetyhteyksiä internetperustaisen asioinnin mahdollistamisen näkökulmasta. (Taulukko 22.)

Sekä kansalaisilta eli palvelun käyttäjiltä että viranomaisilta eli palvelun tuottajilta tiedusteltiin internetperustaisen asioinnin etuja ja vaikeuksia avoimilla kysymyksillä. (Taulukot 23.–24.)

Taulukko 23. *Kansalaisten ja viranomaisten arvioita internetperustaisen asioinnin eduista.*

| Kansalaiset | Viranomaiset |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> o Aikaan riippumaton, lisäselvityksiä vaadittaessa ne voi toimittaa muutaman päivien kuluessa eikä välittömästi. Erialaisten medialaitteiden käyttömahdollisuudet, esim. Kelan liitteiden lähettäminen mahdollista älypuhelimien kameran avulla. o Asiat voi hoitaa itselle parhaaseen aikaan, eikä tarvitse miettiä eri toimistojen/toimipaikkojen aukioloaikoja. o Ei jonotusta, helppokäyttöisyys, nopeus, ajankohta. o Ei tarvitse lähetä erikseen hoitamaan asioita. o Ei tarvitse mennä paikan päälle, kun on niin pitkä matka 35-150 km. Asian voi järjestää nopeasti. o Hyvä vaihtoehto käyttää internettiä tai lähteä henkilökohtaisesti. o Jotkut palvelut joita ei enää saa henkilökohtaisesti. o Kun asun kaukana kaikesta, niin sehän säästää ennen kaikkea rahaa, mutta myös aikaa ja vaivaa. o Nopea yhteys; asioiden käsittely nopeutuu ja varmistuu (kuittaus viesti); Helpohkoa, kun pääsee kiinni eri laitosten/liikkeiden tapoihin. o Puolueeton/oikeudenmukainen palvelu kaikille. o Useimmiten palvelua ja tietoa saa siihen aikaan, kun itselle sopii parhaiten; - Hyvä parannus monilla tahoilla on ollut chat mahdollisuus virkailijan kanssa. o Vaivattomuus. | <ul style="list-style-type: none"> o Aikaan sitoutumaton toiminta, nopeus ja päällekkäisen tallentamisen väheneminen. o Ajasta ja paikasta riippumaton; kustannustehokas; asiinnista jää jälki, seuranta helpottuu; tiedolla johtaminen paranee. o Asiakstapaamista ei aina tarvita, säästyy aikaa ja vaivaa. Tavoitettavuusongelma helpottuu eli ei pidä varata aikaa puhelimitse tai henkilökohtaisella tapaamisella tavoitettavaan olemiseen. o Att man får ut information och blanketter på ett snabbt och effektivt sätt. o Mahdollisuus suunnata työvoimaresursseja tarkoituksenmukaisemmin lakisäateisten tehtävien tekemiseksi. o Mahdollistaa toiminnan keskittämisen, mikä takaa laadun ja osaamisen. On tehokas ja taloudellinen vaihtoehto, myös asiakkaalle. o Paikasta ja ajasta riippumaton, avoinna 24/7. Palvelupisteestä ja henkilökunnasta riippumaton. o Palveluprosessin nopeutuminen, tiedot siirtyvät automaattisesti järjestelmään, jossa päätökset tehdään. o Pienentää pitkiä etäisyyksiä, kun palveluja ei oikein ole tarjolla. o Tasaa työkuormaa, vähentää fyysisten työtilojen tarvetta. o Työ ei ole sidottu tiettyyn kiinteään pisteeseen. o Vapauttaa rutiinistyöstä asiantuntijatyöhön. |

Kummallakin vastaajaryhmällä korostui etuna asioinnin ajasta ja paikasta riippumattomuus, mikä säästää niin aikaa, vaivaa kuin rahaa – sekä palvelun käyttäjän että palvelun tuottajan näkökulmasta. Palvelun tuottajan näkökulmasta internetperustaiset palvelut vapauttavat sen avulla tietyistä toiminnoista säästettyä työaikaa muihin tehtäviin. Palvelun käyttäjän näkökulmasta ajan ja rahan säästämisen ohella internetperustaiset palvelut voivat tuoda lisää joustavuutta hoitaa asioita silloin kun se itselleen parhaiten sopii. (Taulukko 23.)

Taulukko 24. *Kansalaisten ja viranomaisten arvioita internetperustaisen asioinnin vaikeudesta.*

| Kansalaiset | Viranomaiset |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> o <i>Et ymmärrä mikä lomake pitää täyttää ja joudut jonottaa puhelinpalvelua 30 min. sen takia -> enemmän chat palveluita.</i> o <i>Henkilökohtainen asiointi puuttuu.</i> o <i>Huonosti toimivat järjestelmät, tekniset häiriöt.</i> o <i>Joskus sivut ovat vaikeaselkoisia, jos herää kysymyksiä niin kukaan ei ole vastaamassa niihin, eli jos joskus pitää joka tapauksessa soittaa/vierailta toimipisteessä.</i> o <i>Kaavakkeiden täyttäminen ja ymmärtäminen mitä kysytään. asiat täytyy setviä yksin eikä ole asiantuntemusta, niinku virkailijoilla olisi!</i> o <i>Liitteiden ja lomakkeiden vaikeaselkoisuus ja asioiden oikea toteaminen. Ei aina tiedä mitä kysytään ja miten siihen pitää vastata.</i> o <i>Nettisivujen epäselkeys, ongelmatilanteiden ratkaisua joutuu odottamaan ns. "virka-aikaan".</i> o <i>Salasanojen muistaminen, monimutkainen kirjautuminen palveluun, sivujen "tökkiminen".</i> o <i>Tietoturva-asiat; kuinka varmistua tietojen suojaamisesta ja luottamuksellisuudesta, hakkeroinnit ja tietosuojahyökkäykset näyttävät olevan arkipäivää.</i> o <i>Tekniset ongelmat, joihin itse ei osaa välttämättä vaikuttaa/korjata.</i> o <i>Tietokoneruudulta tekstin lukeminen.</i> o <i>Yhteydet ei pelaa maaseudulla (hitaasti toimi tai ei ollenkaan).</i> | <ul style="list-style-type: none"> o <i>Jokaisella toimijalla eri näköiset eri periaattein toimivat palvelut. Erilaiset tunnistautumistavat yms.</i> o <i>Kattavan internet yhteyden puuttuminen; operaattorit tekevät vain markkinaehtoisia alueita.</i> o <i>Man kan alltid räkna med att alla kommuninvånare inte har egna datorer eller telefoner med internetuppkoppling.</i> o <i>Palveluista tiedottaminen uusille käyttäjille, uusien käyttäjien "opettaminen, ohjaaminen". Väliinputoajille täytyy järjestää palvelupisteitä ja -neuvontaa. Oikean paikan ja resurssien löytäminen.</i> o <i>Palvelun tuottaminen asiakaslähtöisesti, ymmärrettävästi ja luotettavasti/turvallisesti. Digipalvelun tulisi olla teknisesti helppokäyttöinen, jotta jälkiselvittelyyn ei tarvitsisi käyttää moninkertaisesti aikaa.</i> o <i>Saada ihmiset (niin henkilökunta kuin asiakkaatkin) käyttämään sähköisiä palveluita.</i> o <i>Sosioekonomiset erot korreloivat palveluiden käyttöön.</i> o <i>Sääntely on niin monimutkaista, että nopeammin omaksuu Sinuhe Egyptiläisen sosiaaliset suhteet kuin sivujen ohjeet. Vaatii usein osaavaa viranomaistukea joko puhelimesta tai fyysisesti tavaten.</i> o <i>Toimivat liittymät ja varma sähköverkko. Tietoturvan varmistaminen ja näihin liittyvät kysymykset tuottajalle.</i> |

Sekä kansalaiset että viranomaiset nostivat internetperustaisen asioinnin vaikeudeksi palvelun käyttäjälähtöisyyden: internetperustaista palvelua voi olla käytännössä hankala käyttää. Myös tietoturva-asiat sekä tietoverkon toimimattomuus tai yhteyksien hitaus koettiin vaikeuksina. Lisäksi kansalaiset mainitsivat henkilökohtaisen asioinnin voivan puuttua tai että henkilökohtaista apua pitää odottaa kauan tai "virka-aikaan" asti. Kansalaiset nostivat lisäksi esille sivustojen tekniset häiriöt, mikä voi osaltaan liittyä myös edellä mainittuihin tietoliikenneyhteyksiin. Viranomaisten vastauksissa esille nousi myös mahdollinen kansalaisten välinen epätasa-arvo, jonka digitaalisten palveluiden käyttöönotto voi saada aikaan. Kaikilla ei ole yhtäläisiä resursseja eikä valmiuksia alkaa käyttää internetperustaisia palveluja. Haasteeksi viranomaiset mainitsivat myös sähköisistä palveluista tiedottamisen. (Taulukko 24.)

Kyselyissä niin kansalaisilla kuin viranomaisilla oli mahdollisuus avoimilla vastauksillaan esittää ehdotuksia internetperustaisen asioinnin kehittämiseksi. (Taulukko 25.)

Taulukko 25. *Kansalaisten ja viranomaisten ehdotuksia internetperustaisen asioinnin kehittämiseksi.*

| Kansalaiset | Viranomaiset |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> o Asiakkaiden palautetta kuuntelemalla ja mukautumalla heidän tarpeisiin. o Asiointi toimii nykyisin ihan hyvin, mutta olisi siko interaktiivinen asiointi tarvittaessa kehittämisen paikka? Tarkoitan sitä, että voisi vaikka varata molemmille sopivan ajan internet-videoyhteyden kautta. o Enemmän chat palveluita kysymyksiin. o Enemmän käytettävyyttä, ei lomakepohjilta suoraan nettiin. o Helppouteen ja selkeyteen tulee panostaa. Sekä puhelin neuvontaan sitä tarvittaessa. Mutta internet EI saa korvata kokonaan toimipisteitä! o Infra paremmaksi, sivut yksinkertaisemmiksi. o Liitteitten lataaminen helpommaksi ja selvemmät ohjeet täyttämiseen ja tiedon hakkuun. o Monen yrityksen/palvelun sivuilla on jo chat-mahdollisuus. Mutta esim. ääniviestikin voitaisiin mahdollistaa. Saisi esittää kysymyksiä samoin olisi kasvokkain, eikä vain tekstinä. o Riippuu palvelusta, onko tarvetta kehittää. Joissain palveluissa välitön palaute, onko joku lomake mennyt perille, olisi hyvä, ettei jää mieltä arveluttamaan onnistuiko vai ei. Ne chat-palvelut (tuki) on kans aika käteviä. o Selventäisin kaavakkeet sellaiseksi, että normaali ihminen ymmärtää mitä niihin pitää kirjoittaa. | <ul style="list-style-type: none"> o Asiakas mukaan heti palvelun kehittämisen alkuvaiheesta! Käyttäjätestausta ja helpot käyttöliittymät! o Fler elektroniskt ifyllbara blanketter på nätet, som går att returnera elektroniskt. o Ihmiselle yksi sotuun liittyvä salasana; yleisiä palvelupisteitä. o Kansallinen palvelulupaus kaikille tarjolla olevista nopeista yhteyksistä lunastettava. o Koko ICT-asia pitäisi ottaa riittävä isoihin näppeihin, käytännössä valtiolle. o Kunnilla pitäisi saada enemmän valtakunnallisia ratkaisuja, on typerää keksiä pyörä aina uudelleen jokaisessa pitäjässä. o Vahva valtionohjaus (nyt on onneksi tällainen vaihe jo menossa), tietoliikennekatveiden poisto. o Valtion pitäisi lopultakin ottaa rooli ja saattaa internetperustainen asiointi koko Suomen käyttöön; toimivat nettiyhteydet ja lainsäädännön uudistaminen ovat myös keskiössä. o Yhteisiä kehittämisprojekteja, jotta eri palveluntuottajien palvelut ovat yhtenäisiä ja helposti saatavilla. o Yhteneväiset tietokannat, jotka suojattu riittävän laajasti erilaisia häiriötilanteita varten. Varasuunnitelmat oltava. Suojattuja suoria yhteyksiä enemmän käyttöön asiakastyöhön. |

Kansalaisten ehdotuksissa internetperustaisten asioinnin kehittämiseksi korostui sivustojen muuttaminen helppokäyttöisemmiksi ja käytettävimmiksi sekä palautepalvelun kehittäminen esimerkiksi chat-palveluiden käyttöönoton muodossa. Viranomaisten ehdotuksissa taas korostui vahvasti, että valtion tulisi ottaa selkeä rooli internetperustaisten palvelujen kehittämisessä. Tähän liittyy sekä toimivien tietoliikenneyhteyksien takaaminen koko maahan että yhtenäiset eri palveluntuottajien tarjoamat palvelut. Yksittäisinä mainintoina palvelun tuottajien vastauksissa nousivat esille asiakkaan mukaan ottaminen jo alkuvaiheessa palvelun kehittämiseen, palveluiden helppous sekä häiriötilanteita varten palveluiden riittävä suojaustaso ja varasuunnitelmat internetperustaisten palveluiden käyttöön liittyen. (Taulukko 25.)

6.3 Digikansalaisuus saamelais- ja 3. sektorin toimijanäkökulmista

Meneillään oleva sote-uudistus haastaa perinteiset hyvinvointipalveluiden tuottamisen malliin liittyvät toimintakäytännöt, kun siirrytään enenevässä määrin welfare mix -palveluiden tuottamisen malliin kansalaisten valinnanvapautta korostaen. Samalla tavoin kuin yksityisten ja julkisten palveluiden digitalisoimisessa, myös sotessa tavoitellaan kustannustehokasta ratkaisua yhä yksilöllisempiin palveluiden kysynnän ja tarjonnan kohtaantotilanteisiin. Digitalisaatio mahdollistaa suuruuden ekonomian mittakaavaetujen ja laajuuden ekonomian yhdistelmäetujen hyödyntämisen internetperustaisissa hyvinvointipalveluissa. Suuruuden ekonomististen mittakaavaetujen toteutuessa samoilla resursseilla tuotetaan enemmän samanlaisia palveluja. Vastaavasti laajuuden ekonomististen yhdistelmäetujen toteutuessa samassa yksikössä ja yhteisillä resursseilla tuotetaan palveluja kustannustehokkaammin verrattuna erillisissä yksiköissä tuotettaviin vastaaviin palveluihin. (Meklin 2015; Selkälä ym. 2016; Viinamäki & Pohjola 2016.) Laajuuden ekonomistisia hyvinvointipalveluiden tuottamisen malleja on kehitetty 1990-luvun alkupuolelta lähtien yhteispalvelukokeiluina esimerkiksi Lapissa kaupunkialueilla (Hokkanen ym. 1991; Hokkanen & Väärälä (toim.) 1992). Sitten harvaan asutun lappilaisen maaseudun näkökulmasta on tutkittu yhteispalvelukonseptin toimivuutta (Vakkala 2013). Saamelaisalueella digikansalaisuutta määrittää saamelaiskulttuuriin liittyvät kulttuurisensitiiviset toimintatavat myös viranomaisasiointissa ja hyvinvointipalveluiden hyödyntämisessä saamelaiset väestöryhmänä huomioivan lainsäädännön (mm. Saamen kielilaki 1086/2003.) lisäksi. Saamenkielisten internetperustaisten asiointiportaalien kehittämiseksi luo omat reunaehdotensa se, että saamelaiset arvostavat kasvokkain tapahtuvaa kohtaamista ja henkilökohtaista tuntemista (Heikkilä, Laiti-Hedemäki & Pohjola 2013, 140–141).

Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla -tutkimushankkeen digitalisaatioteemasta saivat myös kaksi sosionomi (ylempi AMK) -tutkimusta suorittavaa opiskelijaa opinnäytetyönsä aiheen. *Hanne Lapin* opinnäytetyö tuo digitalisaatiokeskusteluun vähän tutkitun saamelaisnäkökulman ja pitkien asiointimatkaetäisyyksien roolin asiointikanavan valinnassa Suomen pohjoisimpien kuntalaisten keskuudessa. *Marko Pihavainon* opinnäytetyö puolestaan kuvaa kolmannen sektorin palveluja käyttävien asiakkaiden digikansalaisuuden muotoutumisen reunaehdoja tutkimushankkeen tutkimusmaakunnissa.

Hanne Lapin (2017) opinnäytetyön tutkimustulosten mukaan saamelaisalueen hyvinvointipalveluiden digitalisoimiselle ja laajemmin myös digisaamelaisuudelle asettaa omat reunaehdotensa Enontekiön, Inarin ja Utsjoen kuntien väestörakenne ja sen ennakoitu kehitys. Enontekiön, Inarin ja Utsjoen kuntien laajan pinta-alan vuoksi asiointimatkojen pituus kilometreillä mitattuna, heikosti toimivat liikenne- ja tietoliikenneyhteydet sekä väestön ikärakenteen vinoutuminen vanhempaan väestöön muodostavat perusreunaehdot näiden pohjoisimpien kuntien digikansalaisuuden muodostumiselle ja digipalveluiden kehittämiseksi saamelaiskysymyksen lisäksi. Saamelaisen kotiseutualueella puhuttavat kolme saamenkieltä (*inarinsaame, koltansaame ja pohjoissaame*) haastavat tasa-arvoisten internetperustaisten asiointiportaalien kehittämisen ja ylläpitämisen. Inarissa asuu inarin, koltan ja pohjois-saamea puhuvia kuntalaisia. Sen sijaan Enontekiöllä ja Utsjoella palvelukielenä korostuu pohjois-saame suomen kielen lisäksi. 1990-luvun yhteispalvelutoimintapisteidean digisovellutus on Virtu.fi -sähköiset palvelut

lappilaisille -hanke, jonka tavoitteena on lisätä sosiaali- ja terveyspalveluiden saatavuutta Lapin maakunnassa kustannustehokkuuden lisäksi (Virtu.fi). Enontekiöllä ja Utsjoella on Virtupalvelupisteet, muttei Inarissa. Virtu-pisteet mahdollistavat sähköisen asiainnoin, jos kotona ei ole toimivia tietoliikenneyhteyksiä. Saamelaiskulttuurille tyypillisten asiointimuotojen lisäksi internetyhteyksien toimimattomuus ja eri saamenkielen osaajien vähyys kielilaista huolimatta voi Hanne Lapin opinnäytetyön tutkimustulosten mukaan hidastaa saamenkielisten internetperustaisten hyvinvointipalveluiden kehittämistä. Hän myös pohtii opinnäytetyössään, kenen tehtävä on tunnistaa saamenkieltä käyttävä asiakas vai onko asiakkaan pyydettävä saamenkielellään palvelua saameksi. Ratkaisuksi hän esittää saatavien saamenkielisten palveluiden selkeää ja kattavaa informointia, mikä parhaimmillaan aktivoisi ja kannustaisi saamenkielisiä käyttämään palveluja omalla äidinkielellään. Pohjois-Lapin sotessa pitäisikin kiinnittää erityishuomio internetperustaisten palveluiden saatavuuteen ja saavutettavuuteen, koska Pohjois-Lapin syrjäseutualueilla ei välttämättä ole toimivia internetyhteyksiä ja siten internetperustaisia asiointimahdollisuuksia. Hanne Lapin opinnäytetyön tutkimustulosten mukaan optimaalisimmillaan internetperustaiset palvelut lisäävät sekä palveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta että digikansalaisten etäi-syyksistä riippumatonta osallisuutta ja yhteisöllisyyttä.

Saamelaisten kotiseutualueen osin lainsäädäntöön perustuviin oikeuksiin verrattuna 3. sektorin toimijoiden hyvinvointipalveluiden tuottamisen mahdollisuuksissa welfare mix -palveluiden tuottamisen mallissa korostuvat toimijoiden vapaaehtoisuus sekä toiminnan turvaavan rahoituksen määräraikaisuus. Digitalisaatio on muuttanut myös järjestöjen toimintaa ja toimintaympäristöä. Järjestöt tuottavat itse tukea ja palveluita verkossa saavutettavaksi. Samaan aikaan järjestöjen toiminnan kannalta keskeiset kansalaisryhmät joutuvat esimerkiksi julkisia palveluja käyttäessään tekemisiin sähköisten palvelumuotojen kanssa. Järjestöjen verkkoauttamisen palveluvalikoimaan kuuluvat esimerkiksi erilaiset teemasivustot, sosiaalisen median vertaistukiryhmät, verkkovälitteinen henkilökohtainen neuvonta, keskustelupalstat, jalkautuva työ internetissä ja oma-apuohjelmat. (Peltosalmi ym. 2016, 131) 3. sektorin toimintavolyymeja ja toimintaintensiteettiä ohjaavat erityisesti aktiivijäsenten määrässä ja toiminnan rahoituksessa tapahtuvat muutokset. Järjestöbarometrin (Emt., 192; ks. myös Meklin 2015) mukaan järjestöjen ”sote-asemaa” määrittää niiden tuottamien maksullisten sosiaali- ja terveyspalvelujen pärjääminen welfare mix -kilpailussa.

Marko Pihavainion (2017) opinnäytetyön tutkimustulokset myötäilevät SOSTEn toteuttaman Järjestöbarometrin 2016 (Peltosalmi ym. 2016) tuloksia 3. sektorin sosiaali- ja terveysjärjestöjen roolista digiyhteiskunnassa. 3. sektorin näkökulmasta arvioituna internetyhteyksien toimivuus luo perustan internetperustaisten palveluiden tuottamiselle ja niiden käyttämiselle. Tutkimusmaakunnista Pohjanmaan avaininformanttien arvion mukaan internetyhteydet toimivat hyvin koko maakunnan alueella. Sen sijaan Lapin ja Pohjois-Karjalan maakunnissa internetyhteydet toimivat hyvin kaupungeissa ja kasvukeskuksissa, mutta syrjäkylien ja haja-asutusalueiden yhteydet arvioitiin heikoiksi, joillakin seuduilla jopa huonoiksi. Kaupunkialueella ja suurissa kylissä internetyhteydet toimivat, mutta on edelleen alueita, joilla puhelimen kuuluvuuskaan ole itsestäänselvyys. Digipalveluiden käyttöasteen avaininformantit arvioivat Pohjanmaan alueella yleisesti korkeaksi ja Lapin ja Pohjois-Karjalan alueilla hyväksi. Jokaisessa maakunnassa arvioitiin käyttöintensiteetin edelleen lisääntyvän internetyhteyksien kohentu-

essa. Järjestöjen alueellinen sijainti ja jäsenistön ikärakenne määrittävät haastateltavien mukaan digitietoisuutta ja järjestöjen tuottamien digipalveluiden käyttöintensiiviteettiä. Avaininformantit myös muistuttivat, ettei läheskään kaikilla kansalaisilla välttämättä ole pankkitunnuksia tai sähköpostia käytettävissään. Digitalisaatio edellyttää järjestöiltä kansalaislähtöistä digiedunvalvontaa. Toisaalta digitaalisuus lisää valinnanvapautta ja helpottaa yleisesti ottaen arkea niillä kansalaisilla, jotka ovat ottaneet digipalvelut omikseen. Toisaalta sen arvioitiin myös eriarvoistavan kansalaisia. Palveluiden keskittyessä vähintäänkin kuntakeskuksiin, jollei jopa maakuntakeskuksiin sote-uudistuksen myötä avaininformantit luonnehtivat internetperustaisen palvelukokonaisuuden roolin muita palveluja tukevaksi ja täydentäväksi. He myös toivoivat järjestöjen voivan olla mukana kehittämässä digipalvelujärjestelmää, jossa ihmisen kohtaamista ei unohdeta. Digipalveluiden toivottiin kehittyvän nykyistä interaktiivisemmiksi, jolloin palveluja käyttävät kansalaiset ja niitä tuottavat tahot kohtaisivat toisensa virtuaalimaailmassa. Digitaalisuus ei poista ihmisen perustarvetta kohdata ihminen ja saada palvelua myös kasvotusten. Marko Pihavainion opinnäytetyön tutkimustulosten mukaan digitalisaatio on tuonut järjestöjen toimintaan kustannustehokkuutta, perinteisen paperipostin korvaavia viestintävälineitä (etäyhteydet, facebook, blogit ja sähköiset uutiskirjeet) kestäväen kehityksen periaatteiden mukaisesti sekä järjestöjen ylläpitämiin matalan asiointikynnyksen kansalaistaloihin nettikahviloita.

Hanne Lapin ja Marko Pihavainon sosionomi (ylempi AMK) -tutkintoon liittyvien opinnäytetöiden tutkimustuloksissa korostuu digitaalisen pääoman merkitys sosiaalisen pääoman rinnalla erityisesti harvaan asutulla maaseudulla asuvilla kansalaisilla arvioitaessa heidän tarvitsemiensa hyvinvointipalveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta. Sosiaaliset, kulttuuriset ja institutionaaliset tekijät määrittävät yhdessä digiteknologian kanssa digikansalaisuuden muotoutumisprosessia eri kansalaisryhmien keskuudessa (Antikainen ym. 2017, 45–56; ks. myös Salemink ym. 2015). Keskeistä kansalaisten digimotivaation lisäämisessä on heidän osallistaminen digipalveluiden konkreettiseen kehittämiseen käyttäjänäkökulman tarpeista lähtien sekä palvelukanavavalikoiman moninaisuus.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA SUOSITUKSET

Jokaisella maakunnalla on omat erityispiirteensä ja lisäksi niistä yksittäisinä maakuntina löytyy oman alueen sisäisiä, merkittävästikin poikkeavia eroja. Digikansalaisuutta ja palveluiden saavutettavuutta voidaan tarkastella erilaisten alueiden ja maaseutualueiden toimivuuden lisäksi myös maaseudun kehittämisen näkökulmasta. Tässä tutkimuksessa tapausmaakuntina ovat olleet Lappi, Pohjanmaa ja Pohjois-Karjala. Maakuntajaottelun lisäksi voidaan tematiikkaa tutkia kaupunki–maaseutu -alueluokituksen näkökulmasta. Oleellista on, että digikansalaisuutta ja palveluiden saavutettavuutta lähestytään moniulotteisina asiakokonaisuuksina muistaen alueelliset, käyttäjälähtöiset ja palvelusisällölliset erovaisuudet.

Digitaalisuudessa ja palveluiden saatavuudessa on kyse muutoksesta, jonka kohtaa kehittyvän palvelutoimintaympäristön jokainen sidosryhmäjäsen. Digipalveluiden perusongelma, mikä tässäkin hankkeessa on tullut esiin, on palveluiden ja asiakkuuden monitahoinen ja aikaisemmasta poikkeava vuorovaikutussisältö. Digipalvelut edellyttävät sekä niiden tuottajilta että käyttäjiltä enemmän erityisesti tietoteknistä ja luovaa osaamista. Digipalveluissa palvelusuhte on prosessimaisempi, jatkuvampi, etäisempi, ehdollisempi ja vaikeampi kontrolloida. Palvelusuhteen analysointi onkin tärkeä jatkotutkimusaihe. Yksi perusoletus on, että muutokset olisivat kohdattavissa tietyn mallin tai toteutustavan mukaisesti ja toisaalta on tuotu esille, kuinka muutokset eivät tapahdu systeemisesti, vaan paljolti spontaanisti, epätasällisesti ja kompleksisesti (mm. Stacey 2010). Tällöin on tärkeää huomata, kuinka digitaalisuuteen ja palveluiden saatavuuteen liittyvät muutokset edellyttävät myös sidosryhmätoimijoiden välistä vuorovaikutusta, jotta toimijoiden kohtaamat muutokset tai uudistukset olisivat hallittavissa (vrt. Syväjärvi ym. 2007). Esimerkiksi Lehtola ym. (2012, 22–25) ovat listanneet tutkimuksessaan palveluasioinnin toimintaympäristön yhdeksi tärkeimmistä muutostekijöistä maaseutukunnissa. Väestön väheneminen maaseutukunnissa ilmenee palvelujen asiakasmäärien pienenemisenä ja palveluverkoston harventumisena. Väestön ikääntymisen vaikutukset ilmenevät toisaalta siten, että yhä enemmän on eläkeikäisiä, jotka kulkevat ja käyttävät palveluja itsenäisesti. Toisaalta on myös yhä enemmän iäkkäitä ja huonokuntoisia vanhuksia, jotka tarvitsevat apua. Kolmannen sektorin ja sosiaalisten yritysten roolin voidaan odottaa kasvavan hyvinvointipalvelujen tuottamisessa. Muutokset käyttäjäryhmissä ja käytettävyyden muutokset edellyttävät digipalveluiden tuottajilta ja palvelusisältöjen hallinnoijilta aktiivista ja nopeaa reagointia ja kehittämistoimintaa. Digipalveluiden elinkaari on selvästi lyhyempi kuin perinteisten kasvokkaisten palveluiden. Digipalveluiden kehittämisen kannalta yksi olennainen kysymys on monituottajapalveluverkoston haasteellisuus.

Yhteiskunnan palveluvaltaistuminen tarkoittaa paitsi, että väestömuutosten vuoksi palvelujen kysyntä lisääntyy (mm. *sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa*), niin myös ihmisten tavat käyttää palveluja (mm. *digitaalisesti ja mediavälitteisesti*) uusiutuvat. Digitaalisuuteen osana julkisia palveluita on useimmiten liitetty tieto- ja viestintäteknologian, itse palvelujen ja asiointin, demokration sekä hallinnon kehittämisen tietosisältöjä. Digitaalisuus ja palvelut ovatkin yhdessä laaja kokonaisuus, joka julkisella sektorilla pääsääntöisesti korostaa hallintotoimijan roolia, palvelutuottajan tehtäviä (*sis. oikeudet ja velvollisuudet*), informaation sähköistä välitysmuotoa ja tieto- ja viestintäteknologian sovelluksia sekä lopulta myös digiasiakkuutta, -kansalaisuutta tai -kuntalaisuutta (Homburg 2008; Syväjärvi & Kivivirta 2017). Henmanin (2010) mukaan edelleen kuitenkin varsin rajallisesti tunnetaan digitaalisuuden ja sen toimintamallien kokonaisuus julkishallinnossa ja -palveluissa. Julkisen palvelutuotannon tehostaminen näkyy palvelujen tuottamisena entistä

kustannustehokkaammin, mikä voi johtaa palvelujen keskittämiseen ja palvelujen saavutettavuuden muutokseen reuna-alueilla. Toisaalta kunnat ovat ulkoistaneet palvelutuotantoa kolmannelle ja yksityiselle sektorille, mikä saattaa tuoda uusia palvelutyöpaikkoja maaseudulle. Tällaisessa haastavassa tilanteessa palveluiden jatkuvasta sisällöllisestä kehittämisestä, uusintamisesta tulee strateginen kysymys. Samoin palveluiden kehittämisen kulttuurin ja tapojen täytyy muuntua. Asiakkaiden roolin tulee uudessa tilanteessa olla aikaisempaa selvästi suurempi ja vahvempi. Palveluiden tuottajien tulee luoda erilaisia vaihtoehtoisia malleja, joiden todentumisen tulisi tapahtua kokeilujen kautta. Digipalveluissa kokeilut ovat halvempia ja nopeammin toteutettavia kuin perinteisissä palveluissa. Digipalvelujen toimivuudessa on kuitenkin huomattavia eroja. Esimerkki hyvin toimivasta digipalvelusta varsinkin haja-asutusalueilla on passin uusiminen, missä ongelmana on ainoastaan passikuvan hankkiminen. Palveluketju toimii syrjäistenkin alueiden osalta. Syrjäisten alueiden tulisikin laatia kehittämissuunnitelmat niistä digipalveluista, jotka ovat hankalia tai huonosti toteutuvia alueiden asukkaiden näkökulmasta.

Kunta- ja palvelurakenteen muutos on näkynyt kuntaliitoksina ja yhteistoiminta-alueina palvelujen tuottamisessa. Kuntien rajoilla digitaalisessa toimintaympäristössä on todennäköisesti entistä vähemmän merkitystä asiointimatkojen suuntautumisen ja palvelujen kuluttamisen kannalta (mm. Syväjärvi & Kivivirta 2017). Edelleen yhdyskuntarakenteen hajautuminen voi merkitä työ- ja asiointimatkojen pidentymistä. Esimerkiksi vapaa-ajan matkailun lisääntyminen voi tarkoittaa muun muassa, että vapaa-ajan asunnoissa asuminen lisääntyy ja ihmiset käyttävät paikallisia palveluja. Vastaavasti digitaalisten mahdollisuuksien kehityksen myötä etä- ja joustotyön yleistyminen voi muuttaa työmatkaliikennettä ja tarjota mahdollisuuksia asua etäällä työpaikasta. Mikään näistä ei kuitenkaan poista tarvetta käyttää palveluja. Digitalisaatiota, toimijoita ja palveluita on analysoitava tulevaisuuden toiminnassa varsin muutoksellisissa yhteyksissä ja rajapinnoilla. Nämä asemoituvat digitaaliseen kanssakäymiseen tapausmaakuntien hallinnossa, niiden työntekijöiden ja -toimijoiden välillä, maakuntien ja sidosryhmien välillä sekä lopulta palvelujen tuottajien ja käyttäjien välillä. Tutkimuksemme mukaisesti digikuntalaisuus ja palvelujen saavutettavuus haastetaan siten varsin erilaisissa yhteyksissä kehittyneeseen vuorovaikutukseen ja transaktioihin.

Toisaalta yhä useampia palveluja voidaan hoitaa tietoverkoston avulla, mikä voi vähentää asiointiliikkumista. Digitalisaatio edellyttää monipuolista kompetenssia alati uudistuvaan asiointiin, vuorovaikutukseen ja suhteiden hallintaan (Bonsón ym. 2012; Syväjärvi & Kivivirta 2017). Esimerkiksi Bonsón ym. (2012) ovat esittäneet, kuinka uudistuvat kuntatoiminnan tavat ja mahdollisuudet korvaavat ennemmin tai myöhemmin olemassa olevat perinteiset toimintamallit. Digikuntalaisuuden ja -palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden kannalta korostuu, että kuntalaisen tulisi olla enemmän partneri ja yhteistoimija. Tästä huolimatta osa asukkaista jää verkoston ulkopuolelle. Ongelma ei ole digipalveluissa tässä mielessä, vaan verkoston ulkopuolelle jäämisen ongelma. Digipalveluissa ongelma on myös resurssi-, tieto- ja osaamistarpeiden eriarvoisuus. Yksilöt eriytyvät jo digipalveluiden lähtötilanteissa monien tekijöiden osalta. Kansalaisuuden käsite problematisoituu digipalvelujen todellisuudessa. Lisäksi on huomionarvoista, kuinka arvojen ja asenteiden muutos voi ilmetä ”aineettomuuden” lisääntymisellä. Aineettomia palveluja on mahdollista tuottaa maaseudulta tietoverkkojen kautta. Yhtenä arvojen ja asenteiden muutoksena voi olla myös muuttoliike maaseutualueille, joissa palvelut ja julkiset liikenneyhteydet ovat vähäisiä. Ilmaston muutoksella ja energian hinnalla voi olla vaikutuksia siten, että energian hin-

nan nousu voi lisätä liikkumisen kustannuksia ja heikentää palvelujen saavutettavuutta. Tieverkoston ja joukkoliikenteen muutokset taas ilmenevät maaseudun tieverkoston kunnan heikkene-
misenä ja vähäliikenteisten joukkoliikennereittien lakkautuksina. Siten syrjäisellä maaseudulla palvelukeskukset ovat yhä heikommin saavutettavissa. Toisaalta tämä saattaa antaa tilaa uusille joukkoliikenteen muodoille kuten kyytitakuulle ja joukkoliikennekokeiluille. (Lehtola ym. 2012, 22–25).

Alueiden kehittämisellä on erilaisia tavoitteita kuten toiminnan säätely, menestyksen turvaaminen, monimuotoisuuden säilyttäminen, liikkuvuuden optimointi, hallinnon parantaminen, demokratian lisääminen, maineen ja elinvoiman kehittäminen, jne. (vrt. Halonen 2016). Suomen eri alueiden välillä sekä myös maaseudun sisällä on nähtävissä selkeä eriytymiskehitys. Maaseutunäkökulmasta kaupunkien läheisillä maaseutualueilla kehitys on huomattavasti myönteisempää kuin muilla ja etenkin syrjäisimmillä maaseutualueilla ja monella mittarilla mitattuna jopa myönteisintä koko maahan verrattuna (esim. Ponnikas ym. 2014). On todennäköistä, että palveluasiointin toimintaympäristön muutostekijät näyttäytyvät erilaisina riippuen maaseutualueesta. Siten sähköisten palveluiden, laajemmin digitaalisten palveluiden, kehittämisessä tulisi huomioida eri tyyppisten alueiden ominaispiirteitä, alueiden tulevaisuudesta piirtyvä realistinen kuva sekä lopulta moninaiset digiasiakkuudet ja palvelusuhdeverkostot. Esimerkiksi kaupunki–maaseutu - ulottuvuudella tarkasteltuna koko maan tasolla väkiluvun voidaan arvioida kasvavan kaupungeissa ja kaupunkien läheisen maaseudun kunnissa, kun taas syrjäisimmän ja harvimmin asutun maaseudun väkiluvun voidaan ennakoida vähenevän rajustikin (Ponnikas ym. 2014; SVTa). Tämä kuten ikärakenne- ja tätä kautta myös väestöllisten huoltosuhteiden kehitykset vaikuttavat luonnollisesti osaltaan siihen, miten palveluita jatkossa voidaan alueellisesti järjestää. Digipalveluiden kehittämisen kohtalon kysymys on niiden palvelun sisällä oleva vaihtelevuuden ja samuuden suhde. Digipalveluissa voidaan ylittää olosuhteiden erilaisuudesta johtuvia tekijöitä (esim. *yksilöllinen palvelusisältö*), mutta palveluiden oikeudenmukaisuus edellyttää samanlaisuutta oikeudenmukaisuuden ja tasa-arvoisuuden nimissä. Digipalvelujen sisällöllinen kehittäminen muodostaa merkittävän haasteen.

7.1 Suositukset internetperustaisen asiointin mahdollistamiseksi harvaan asutulla maaseudulla

Kuten jo edellä tässä tutkimusraportissa on käynyt ilmi, sähköisten palveluiden kehittämiseen yleisesti vaikuttavat lukuisat tekijät. Lehtola ym. (2012, 22–25) nostavat palveluasiointin toimintaympäristön tärkeimmiksi muutostekijöiksi maaseutualueilla väestön vähenemisen, väestön ikääntymisen, yhteiskunnan palveluvaltaistumisen, julkisen palvelutuotannon tehostamisen, kuntarakenteen muutoksen, yhdyskuntarakenteen hajautumisen, vapaa-ajan matkailun lisääntymisen, tekniikan kehityksen, arvojen ja asenteiden muutokset, ilmastonmuutoksen ja energian hinnan sekä tieverkoston ja joukkoliikenteen muutokset. Vaikka kyseisessä tutkimuksessa ei keskitytä digitaalisiin palveluihin, kaikki edellä mainitut muutostekijät ovat oleellisia myös sähköisen palveluasiointin ja sen kehittämisen näkökulmasta. Lisäksi on huomioitava, että kyseiset muutostekijät voivat näyttäytyä hyvinkin erilaisina riippuen maaseutualueesta – esimerkiksi tietyillä maaseutualueilla väkiluku voi jopa selvästi kasvaa (ks. maaseutualueiden kehityksestä Suomessa esim. Ponnikas ym. 2014).

Digitalisaation mahdollisuuksilla on vaikea muuttaa nykyisen väestökehityksen suuntia ja väestön keskittymistä maakuntakeskuksiin ja suurimpiin kaupunkeihin. Digitalisaatio on nähtävä

enemmän keinona palveluiden kehittämisessä, asiointissa, kommunikoinnissa, yms. Sen ei voida nähdä rakenteellisesti haastavan työpaikka- ja väestökehityksen muotoutumisen syy- ja seuraussuhteita. Digitalisaatio vaikuttaa kuitenkin monella tapaa kansalaisten arkeen. Sen käyttö ja mahdollisuudet eriytyvät monella tapaa alueellisesti, ikäryhmittäin ja muiden taloudellis-sosiaalisten indikaattorien mukaan. Digipalvelujen kehittämisessä tulisi noudattaa seuraavia periaatteita:

- A) Suositeltava toimintamalli voisi olla koulutuksessa, ohjauksessa, asiointin toteuttamisessa yms. monitasomallin omaksuminen, missä käytön ja osaamisen minimitaso turvataan kaikille. Minimitaso tarkoittaa perustasoa (*digipassi kaikille -ajattelu*), jonka ylläpitoa ja sujumista kansallisesti ohjataan. Tämä on samalla tietty hyväksyttävä taso digikansalaisuuden toteutumisessa. Toinen taso on *aktiivikäyttäjän tavoitetaso*, johon liittyy palkintoja ja bonuksia digipalvelujen laaja-alaisesta käyttämisestä. Tämä kannustaisi minimitason käyttäjiä kehittämään osaamistaan ja toimia digipalvelujen omaksumisessa. Toimintamalli perustuu käyttäjien erilaistumiskehitykseen, missä minimien olemassaolo ja erojen dynamiikka tuottaisivat koko ajan digipalvelujen kehittämistä ylläpitävän toimintakulttuurin.
- B) Toinen merkittävä yleinen kysymys digipalveluiden kehittämisessä on palveluiden toimivuuden seurantajärjestelmien ja -käytäntöjen luominen esimerkiksi terveystalouksissa syrjäseuduille. Erityisesti terveystalouksiin tulisi rakentaa hoitotoimenpiteiden digitaalinen seurantajärjestelmä, jonne kansalaiset voivat kirjata hoidon etenemistä ja jossa tuottaja seuraa ja ohjeistaa prosessin etenemistä. Digipalveluissa palveludynamiikan ja palvelutarpeen muutoksen huomioiminen tulisi olla keskeistä.
- C) Kolmanneksi digipalvelujen kehittämisen kysymys on palvelujen kehittämiskulttuurin tietoinen rakentaminen. Normaali- ja palveluissa suunta niiden toimivuuden kehittämisessä on ollut tyytyväisyyskyselyjen toteuttaminen. Digipalveluissa asiakkaan (*käyttäjän*) suunniteltu osallistuminen palveluiden toimivuuden arviointiin ja kehittämiseen tulee turvata.
- D) Neljäs huomattava kehittämiskohde sekä käyttäjä- että tuottajan näkökulmasta on palveluprosessien, palveluketjujen ja palvelutilanteen seurannan järjestäminen. Digipalvelut sisältölemukseltaan antavat näiden järjestämiseen uudenlaisia mahdollisuuksia.
- E) Digipalvelut eroavat huomattavasti kasvokkain toteutuvista julkisista palveluista (*esimerkkinä useimmat terveys- ja sosiaalipalvelut*). Digipalveluihin tulisi luoda myöhästymisistä, toimimattomuudesta yms. syistä johtuvissa tapauksissa korvaus- ja vakuutusjärjestelmä samalla tavalla kuin esimerkiksi VR korvaa osan junalippujen kustannuksista liian pitkistä myöhästymisajoista johtuen. Digipalvelujen toimimattomuusongelmat siirtyvät käyttäjille erilaisina hankalina tilanteina lähes poikkeuksetta.

Suosituksia käyttäjän näkökulmasta

1. Harvaan asutulla alueella pitäisi olla enemmän asiointikioskeja tai uusia asiointimuotoja, joissa olisi tarvittaessa mahdollisuus opastettuun, matalan kynnyksen digi- ja verkkoasiointiin.
2. Digikuntalaisuus edellyttää, että ihmiset myös itse aktiivisemmin osallistuvat omien palveluiden suunnitteluun, palautteen antoon sekä keskeisten palvelutarpeiden viestintään.
3. Eri digipalveluissa tulisi suosia aktiivisia käyttäjiä ja toisaalta asettaa palvelun minimitaso ja sen saavuttamisen edellytykset.

4. Kussakin digipalvelussa tulisi avata käyttäjälle mahdollisuus palvelun toimivuuden arviointiin ja kehittämiseen.

Suosituksia tuottajanäkökulmasta

1. Erityisryhmät ja heidän osaamisen edistäminen tulisi olla nykyistä vahvemmin huomioituna digitaalisen toimintatavan ja palveluiden saatavuuden yhteydessä.
2. Käyttäjystävälliset, teknisesti toimivat ja keskinäistä vuorovaikutusta tukevat menettelyt digipalvelujen suunnittelussa sekä toteutuksessa ovat keskeisiä.
3. Palvelujen tuottajien tulee kehittää toimintaansa käyttäjiä osallistavaan, yhteistoiminnalliseen suuntaan esimerkiksi sosiaalisen markkinoinnin, kokeilujen sekä vaikuttavien kärkiprojektien avulla.
4. Toimijoiden digipalveluverkostojen luomisen haasteiden kartoitus tulee toteuttaa kunkin palvelun osalta. Samoin palveluiden tuottajien tulee selkeästi esittää kunkin palvelun osalta vaihtoehtoiset tavat palvelun saavuttamisessa.

7.2 Vaihtoehtoina digimenestymis-, digikehittämis-, digivarautumis- ja digiselviytymisstrategia

Tämä tutkimus tuo selvästi esiin tarpeen jatkuvasti seurata kansalaisten ja viranomaisten kokemuksia digipalvelujen käyttämisestä ja toimivuudesta jo pelkästään muutosten nopeuden ja laajuuden takia. Toistuvan ja jatkuvan kokemusseurannan rakentaminen varsinkin julkisiin palveluihin on tutkimusryhmän tärkeä suositus. Digipalvelujen kehityskaari on kasvu- ja kehitysvaiheessa, missä erilaiset mahdollisuudet ovat vasta hahmottumassa. Kokemusseurannan toistuva tutkiminen mahdollistaa väärin valintojen, toimimattomien kohtien ja muotoutumassa olevien ongelmien varhaisen havaitsemisen. Käyttäjien eriytymiskehitykseen vaikuttaminen ja vastavasti tietoisesti eriytyvän palvelukulttuurin rakentaminen ovat yksi lähitulevaisuuden suurimpia kansallisia haasteita.

Taulukkoon 26. olemme summanneet digikansalaisuuden realisoitumisen reunaehdoja (*saataavuus, saavutettavuus, toimivuus ja käytettävyys*) ja toimintastrategisia vaihtoehtoja meneillään olevaan ja lähitulevaisuuden yhteiskunnan digitalisaatioprosessiin sekä palveluja tuottavien tahojen että niitä käyttävien kansalaisten näkökulmista (ks. myös Kuvio 2. *Internetperustaisen hyvinvointiasioinnin reunaehdot*). Summatiivisessa kokoomataulukossa esitämme tutkimustuloksiimme perustuen, miten nykyisistä vahvuuksista ja lähitulevaisuuden mahdollisuuksista voi muotoutua **digimenestysstrategia**, miten nykyiset heikkoudet voidaan minimoida lähitulevaisuuden mahdollisuuksien kanssa **digikehittämissstrategiaksi**, miten lähitulevaisuuden tulevaisuuden uhkatekijät voidaan eliminoida minimiin nykyisten vahvuuksien kautta **digivarautumisstrategisin** keinoin sekä miten nykyisistä heikkouksista ja lähitulevaisuuden uhkatekijöistä voidaan luoda realistinen **digiselviytymisstrategia**. (vrt. Suikkanen, Viinamäki & Selkälä 2014, 327–330.)

Taulukko 26. Strategisia vaihtoehtoja alueellisen digitalisaatiopolitiikan toteuttamiseksi.

| | | LÄHITULEVAISUUS | |
|-----------|------------|---|---|
| | | Mahdollisuudet | Uhat |
| NYKYISYYS | Vahvuudet | <p>Digimenestymisstrategia</p> <ul style="list-style-type: none"> Alueellisesti ja paikallisesti eriytynyt digitalisaatiopolitiikka <i>Esimerkiksi: Alueelliset ja paikalliset erityistarpeet (ml. palveluiden käyttäjät ja tuottajat) huomioivan digitoimintasuunnitelman laatiminen</i> Virtuaalisten toimintaympäristöjen optimaalinen hyödyntäminen <i>Esimerkiksi: Erityisryhmät huomioivat asiointiportaalit</i> Paikkakuntaokohtaiset pilottihankkeet toimivan digiekosysteemin luomiseksi, tasa-arvoisen digikansalaisuuden toteutumiseksi asuinpaikasta riippumatta <i>Esimerkiksi: Digikansalaisraatien perustaminen digipalveluiden systemaattisen kehittämisen varmistamiseksi</i> | <p>Digivarautumisstrategia</p> <ul style="list-style-type: none"> Toimintaohjelman laatiminen digiosaamisen lisäämiseksi eri toimijatahojen keskuudessa <i>Esimerkiksi: Digipalveluiden tuottajien ja kansalaisten motivoiminen säännölliseen digikoulutukseen osallistumiseen</i> Eri toimijatahojen tehtävien digitalisoiminen ja hoitaminen yhteistoiminnallisesti <i>Esimerkiksi: Alueelliset yhteistoimijaverkostot yhteensopivine ohjelmistoinen</i> Digitalisaation systemaattinen hyödyntäminen palveluja käyttävien ja niitä tuottavien keskuudessa <i>Esimerkiksi: Kuntaokohtaiset digikertomukset osaksi vuotuisia hyvinvointikertomuksia</i> |
| | Heikkoudet | <p>Digikehittämisstrategia</p> <ul style="list-style-type: none"> Toimintaohjelman laatiminen kuntien digitalisaatioasteen nostamiseksi <i>Esimerkiksi: Kuntien verkkosivujen käytettävyyden lisääminen</i> Toimintaohjelman laatiminen kuntien elinvoimaisuuden lisäämiseksi <i>Esimerkiksi: Valokuituverkon käytön mahdollistaminen kohtuullisilla käyttökustannuksilla (etätyö- ja etäopiskelu)</i> Toimintaohjelman laatiminen kuntalaisten nettipalveluiden optimaalisen hyödyntämisen mahdollistamiseksi asiointiportaleissa <i>Esimerkiksi: Internetyhteyksien kustantaminen joka talouteen kunnan toimesta</i> | <p>Digiselviytymisstrategia</p> <ul style="list-style-type: none"> Digipalveluiden tuottaminen ns. rattailla liikkuen kuntalaisten luo <i>Esimerkiksi: Digiasiointibussit</i> Sosiaalisen pääoman optimaalinen hyödyntäminen digikansalaisuuden toteuttamisessa <i>Esimerkiksi: Ylisukupolvittainen digiosaamisen siirtäminen nuoremmilta ikäkkäimmille kansalaisille ”digikylästelyn” avulla</i> Kansalaisten digiaktiivisuuden ja -tietoisuuden lisääminen <i>Esimerkiksi: Etsivä digikansalaistyö, jolla pyritään tunnistamaan internet-perustaista asiointia kaihtavat kansalaiset käyntiasiointipisteissä</i> |

Tutkimustulostemme mukaan digitalisaatio lisää alueiden elinvoimaisuutta ja kansalaisten elämän mahdollisuuksia myös harvaan asutulla maaseudulla, jos digitalisaation mahdollisuudet voidaan ottaa optimaalisesti hyötykäyttöön niin palveluja tuottavien tahojen kuin palveluja käyttävien kansalaistenkin keskuudessa. Avainasemassa on yleisen myönteisen digitietoisuuden aikaansaaminen ja ylläpitäminen myös digiepäilijöiden keskuudessa. Ennakoiva, alueiden tilanneanalyysiin perustuva resurssointi digitalisaation mahdollistavaan perusinfraan optimaalisimmillaan luo positiivisen kehityssuunnan maamme eri alueilla asuville kansalaisille ja toimijatahoille.

Jokaisessa esittelemässämme strategiassa on osin samanlaisia laadullisia ulottuvuuksia. Näitä ovat kokeiluiden kautta toimivien digipalvelusisältöjen etsiminen ja vahvistaminen. Toinen on asiakkaiden kokemusten jatkuva tunnistaminen ja seuraaminen palvelutarpeiden, käytettävyyden ja vaikuttavuuden osalta. Kolmas on asiakkaiden osallisuuden varmistaminen strategioiden laatimisen yhteydessä. Sekä näiden strategioiden että uusien digipalvelujen hyvyyden ehtoina ovat niiden hyväksynnän tila, toimivuuden helppous, luotettavuus ja merkittävyys niiden innovatiivisuuden asteen lisäksi. Näiden jokaisen kolmen ehdon täytyy toteutua, jotta omaksuttava strategia tai uusi digipalvelu olisi merkittävä ja realistinen. Digipalveluiden sekä toimintaympäristö että mahdollisuudet (*erityisesti teknologian edistymisen*) ovat niin nopeita, että kokeilut, seuranta ja kehittäminen ovat integroitu osa digipalveluiden toimivuutta ja merkittävyyttä. Digipalveluiden kehittämiseen sisältyy monia mahdollisuuksia, jotka ovat erityisen tärkeitä eriytyvän palvelurakenteen ja spatiaalisen yhteiskuntarakenteen olosuhteissa. Maaseudun toimijoiden tulee olla aktiivisia digipalveluiden kehittämisessä yleensä ja erityisesti vaihtoehtoisten toimintamallien hahmottamisessa.

Yksi suuri haaste on käyttäjien monitasoinen aktivoituminen ja sen tukeminen digipalvelujen yhteydessä. Digipalvelut toteutuvat yksilöllisesti, minkä vuoksi vertaiskokemusten saaminen on hankalaa. Digipalvelut korostavat esimerkiksi sosiaalisen median käyttöä niiden käytettävyyden, toimivuuden ja vaikuttavuuden arvioinnissa erityisesti käyttäjien taholta. Julkisen sektorin tukijärjestelmien kehittäminen uusiin digipalveluihin sopeutumisvaiheessa on olennaisen tärkeää, minkä tulisi sisältyä niin *digimenessstrategiaan*, *digikehittämisstrategiaan*, *digivarautumisstrategiaan* kuin *digiselviytymisstrategiaankin*.

KIRJALLISUUS

- AAPOR 2008. The American Association for Public Opinion Research. 2008. Standard Definitions: Final Dispositions of Case Codes and Outcome Rates for Surveys. 5th edition. Lenexa, Kansas: AAPOR.
- Aarrevaara, T., Stenvall, J. & Syväjärvi, A. 2007. Virtuaaliyliopistotoiminnan arviointi. Opetusministeriön tutkimuksia ja selvityksiä 48. Helsinki.
- A Digital Single Market Strategy for Europe. COM(2015) 192 final. EU, 2015. Viitattu 1.3.2017 http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market/docs/dsm-communication_en.pdf
- Antikainen, J., Honkaniemi, T., Jolkkonen, A., Kahila, P., Kotilainen, A., Kurvinen, A., Lemponen, V., Lundström, N., Luoto, I., Niemi, T., Pyykkönen, S., Rehunen, A., Saukkonen, P., Viinamäki, O-P. & Viinikka, A. 2017. Smart Countryside. Maaseudun palveluiden kehittäminen ja monipuolistaminen digitalisaatiota ja kokeiluja hyödyntämällä. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 9/2017. Viitattu 23.4.2017 http://vnk.fi/documents/10616/3866814/9_Smart+Countyside/2559835c-f503-4b03-a7f5-43aff632228a?version=1.0
- Arnstein, S. 1969. A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4): 216–224.
- Aro, M. 2016. Elinvoimaiset ja vetovoimaiset kunnat nyt ja lähitulevaisuudessa. Viitattu 13.6.2017 <https://www.slideshare.net/TimoAro/elinvoimaiset-ja-vetovoimaiset-kunnat-nyt-ja-lhitulevaisuudessa>
- Asher, H. 2012. *Polling and the public. What every citizen should know*. Eight edition. CQ Press. Washington, DC.
- Asiakaspalvelu 2014 – Yhdessä palvelut lähelle. Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun jatkovalmistelutyöryhmän loppuraportti 2014. Valtiovarainministeriö, Julkaisuja 20/2014. Viitattu 8.4.2017 http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/tyk/asiakaspalvelut/yhteispalvelu/asiakaspalvelu2014/Documents/Asiakaspalvelu2014_loppuraportti.pdf
- Avoimesta datasta innovatiiviseen tiedon hyödyntämiseen Avoimen tiedon ohjelman 2013–2015 loppuraportti. Valtiovarainministeriön raportti – 31/2015. Viitattu 8.5.2017 <http://vm.fi/documents/10623/1107406/Avoimen+tiedon+ohjelman+loppuraportti/8eaaee68-6f3b-4a48-8b57-c5866315bf13?version=1.0>
- Bethlehem, J. & Biffignandi, S. 2011. *Handbook of web surveys*. John Wiley & Sons, Inc. New Jersey.
- Bimber, B., Flanagin, A. & Stohl, C. 2012. *Collective Action in Organizations: Interaction and Engagement in an Era of Technological Change*. Cambridge University Press. New York.
- Bommert, B. 2010. Collaborative innovation in the public sector. *International Public Management Review*, 11(1): 15–33.
- Bonsón, E., Torres, L., Royo, S. & Flores, F. 2012. Local e-government 2.0: Social media and corporate transparency in municipalities. *Government Information Quarterly*, 29(2), 123–132.
- Bryman, A. 1988. *Quantity and Quality in Social Research*. Routledge. Worcester.
- Callegaro, M., Manfreda, K.L. & Vehovar, V. 2015. *Web survey methodology*. Sage publications. London.
- Choo, C. W. 2013. Information culture and organizational effectiveness. *International Journal of Information Management*, 33, 775–779.
- Closing Europe's digital divide 2008. A report from the Economist Intelligence Unit. Economist Intelligence Unit. Viitattu 8.3.2016 http://graphics.eiu.com/upload/Intel_Digital_Divide.pdf

- DESI 2015. EU, 2015. Viitattu 4.4.2017 <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/digital-economy-and-society-index-desi>
- Digibarometri 2014. DIGILE, Teknologiateollisuus ja Verkkoteollisuus (6.2.2014). Helsinki: Taloustieto Oy. Viitattu 3.4.2017 <http://www.digibarometri.fi>. <http://www.digibarometri.fi/uploads/5/8/8/7/58877615/digibarometri-2014.pdf>
- Digibarometri 2015. DIGILE, Liikenne- ja viestintäministeriö, Tekes, Teknologiateollisuus ja Verkkoteollisuus (17.3.2015). Helsinki: Taloustieto Oy. Viitattu 8.4.2017 <http://www.digibarometri.fi>. <http://www.digibarometri.fi/uploads/5/8/8/7/58877615/digibarometri-2015.pdf>
- Digibarometri 2016. Kaupan liitto, Liikenne- ja viestintäministeriö, Tekes, Teknologiateollisuus ja Verkkoteollisuus (16.6.2016). Helsinki: Taloustieto Oy. Viitattu 8.4.2017 <http://www.digibarometri.fi>. http://www.digibarometri.fi/uploads/5/8/8/7/58877615/digibarometri-2016_1.pdf
- DigiLappi visio 2020. Arktisen osaamisen ja sujuvan arjen suunnannäyttäjät. Lapin liitto 2013. Viitattu 5.5.2017 http://www.lappi.fi/lapinliitto/c/document_library/get_file?folderId=1457612&name=DLFE-21303.pdf
- Digitalisaatio merkitsee parempaa palvelua ja tehokkaampaa työskentelyä. Viitattu 29.5.2017 https://toimintakertomus.kela.fi/wp-content/uploads/2017/05/Kelan_toimintakertomus_2016_web.pdf
- Digitaalitalouden ja -yhteiskunnan indeksi (DESI) 2015. Maaprofiili. Suomi. EU, 2015. Viitattu 8.4.2017 <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/scoreboard/finland>
- Digitaalitalouden ja -yhteiskunnan indeksi (DESI) 2016. Maaprofiili Suomi. EU 2016. Viitattu 5.5.2017 <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/desi-2016-country-profiles>
- Dillman, D. 2015. Mixed-mode solutions to the people problems facing web surveys. Keynote -puheenvuoro. Webdatanet tutkimusverkosto. Salamanca, Espanja 27.5.2015.
- DIVSI Entscheider-Studie zu Vertrauen und Sicherheit im Internet 2013. Viitattu 18.3.2017 https://www.divsi.de/wp-content/uploads/2013/07/DIVSI_Entscheiderstudie-130205-Druckfassung.pdf
- Draper, S. W. 1988. What's going on in everyday explanation? Teoksessa Antaki, C. (toim.) Analysing everyday explanation. A Casebook of Methods. Sage. Newbury Park, 15–31.
- Dugdale, A., Daly, A., Papandrea, F. & Maley, M. 2005. Accessing e-government: Challenges for citizens and organizations. *International Review of Administrative Sciences* 71(1), 109–118.
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S. & Tinkler, J. 2008. New public management is dead – long live digital-era governance. *Journal of public administration research and theory*, 16(3) 467–494.
- E-Government Strategie Aargau 2014: [egovernmentaargau.ch](http://www.egovernmentaargau.ch). Für interactive Verwaltungsleistungen. Kanton Aargau, 2014. Viitattu 5.4.2017 <http://www.egovernmentaargau.ch/grundlagen/strategie-und-leits%C3%A4tze>
- Eronen, A., Hakkarainen, T., Londén, P., Nykyri, P., Peltosalmi, J. & Särkelä, R. 2013. Sosiaalibarometri 2013. Ajankohtainen arvio hyvinvoinnista, palveluista sekä hyvinvoinnin ja terveyden edistämisestä. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. Viitattu 17.4.2017 <http://www.soste.fi/media/pdf/julkaisut/sosiaalibarometri2013.pdf>
- Eronen, A., Hakkarainen, T., Londén, P. & Peltosalmi, J. 2014. Sosiaalibarometri 2014. Ajankohtainen arvio hyvinvoinnista, palveluista sekä palvelujärjestelmän muutoksesta. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. Viitattu 17.4.2017 http://www.soste.fi/media/pdf/julkaisut/sosiaalibarometri2014_netti.pdf

- e-Europe 2005: An information society for all. An Action Plan to be presented in view of the Sevilla European Council, 21/22 June 2002. COM(2002) 263 final. EU, 2002. Viitattu 5.5.2017 <http://www.sustainable-design.ie/sustain/e-Europe2005.pdf>
- Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (2016/2102) julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta. Viitattu 3.3.2017 <http://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi>
- Findahl, O. 2013. Svenskarna och internet 2013. SE (Stiftelsen för internetinfrastruktur), 2013. Viitattu 8.2.2017 <https://www.iis.se/docs/SOI2013.pdf>
- Foddy, W. 1999. Constructing questions for interviews and questionnaires. Theory and practice in social research. Cambridge university press. Cambridge.
- “Gap Analysis.” Encyclopedia of Management. 2009. Encyclopedia.com. Viitattu 22.3.2017 <http://www.encyclopedia.com/doc/1G2-3273100117.html>
- Guillemette, M. & Paré, G. 2012. Toward a new theory of the contribution of the IT function in organizations. MIS Quarterly, 36(2), 529–551.
- Hakkarainen, T., Londén, P., Luhtanen, M., Peltosalmi, J., Siltaniemi, A. & Särkelä, R. 2012. Sosiaalibarometri 2012. Ajankohtainen arvio palveluista, palvelujärjestelmän muutoksesta ja kansalaisten hyvinvoinnista. Viitattu 17.4.2017 http://www.soste.fi/media/pdf/julkaisut/sosiaalibarometri12_kevyt.pdf
- Hakkarainen, T., Londén, P. & Peltosalmi, J. 2015. Sosiaalibarometri 2015. Ajankohtainen arvio hyvinvoinnista, palveluista sekä palvelujärjestelmän muutoksesta. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. Viitattu 17.4.2017 http://www.soste.fi/media/kuvat/julkaisut/sosiaalibarometri2015_nettiin.pdf
- Halonen, T. 2016. Mainella menestykseen – mainetyö kaupunkiseudun kehittämisen välineenä. Tapaustutkimus maineen ja aluekehityksen yhteydestä kolmella kaupunkiseudulla. Acta Universitatis Lapponiensis 327. Yliopistopaino 2016, Rovaniemi.
- Heeringa, S., West, B. T. & Berglund, P. A. 2010. Applied survey data analysis. Taylor & Francis. Boca Raton.
- Helbig, N., Gil-García, J. R. & Ferro, E. 2009. Understanding the complexity of electronic government: Implications from the digital divide literature. Government Information Quarterly 26 (2009), 89–97.
- Henman, P. 2010. Governing Electronically – e-Government and the Reconfiguration of Public Administration, Policy and Power. Houndmills: Palgrave Macmillan.
- Henrich-Matejka, J. 2011. Guideline on e-services for rural areas. Work package: 6. Viitattu 20.3.2017 http://archive.northsearegion.eu/files/repository/20140605112526_Guidelineone-services.pdf
- Heikkilä, L., Laiti-Hedemäki, E. & Pohjola, A. 2013. Saamelaisten hyvä elämä ja hyvinvointipalvelut = Sámiid buorre eallin ja buresveadjinbálvalusat = Sámmlilj šiev eellim já pyereestvaijeempalvâlusah = Saa’mi šiegg jie llem da pue’rrjie llemkääzzkõõzz. Viitattu 18.4.2017 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-484-660-8>
- Helminen, V., Nurmio, K., Rehunen, A., Ristimäki, M., Oinonen, K., Tiitu, M., Kotavaara, O., Antikainen, H. & Rusanen, J. 2014. Kaupunki–maaseutu -alueluokitus. Paikkatietoihin perustuvan alueluokituksen muodostamisperiaatteet. SUOMEN YMPÄRISTÖKESKUKSEN RAPORTTEJA 25|2014. Viitattu 18.3.2017 <http://hdl.handle.net/10138/135861>
- Hodge, H., Carson, D., Carson, D., Newman, L. & Garrett, J. 2016. Using Internet technologies in rural communities to access services: The views of older people and service providers. Journal of Rural Studies (2016). Viitattu 15.4.2017 <http://dx.doi.org/10.1016/j.jrurstud.2016.06.016>

- Homburg, V. 2008. Understanding e-Government. Information Systems in Public Administration. Milton Park: Routledge.
- Holme, I. M. & Solvang, B. K. 1996. Forskningsmetodik. Om kvalitativa och kvantitativa metoder. Studentlitteratur. Lund.
- Honkaniemi, T. & Luoto, I. 2016. Paikallisuus ja digitalisaatio. Valokuituverkkojen merkitys maaseutualueiden kehittämisessä. Vaasan yliopisto, Selvityksiä ja raportteja 210. Viitattu 18.1.2017 http://www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-721-7.pdf
- Hokkanen, L., Kinnunen, P., Pohjola, A., Urponen, K. & Väärälä, R. 1991. Palvelutilkuista yhteiseen työhön. Kemijärven hyvinvointipalveluprojektin osaraportti 1. Lapin yliopiston täydennyskoulutuskeskuksen julkaisuja 32. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Hokkanen, L. & Väärälä, R. (toim.) 1992. Rajojen ylityksiä ja yhteistoimintaa. Kemijärven hyvinvointipalveluprojektin osaraportti 2. Lapin yliopiston täydennyskoulutuskeskuksen julkaisuja 35. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Houtkoop-Steenstra, H. 2000. Interaction and the standardized survey interview. The living questionnaire. Cambridge University Press. Cambridge.
- Häikiö, L. 2010. The Diversity of citizenship and democracy in local public management reform. Public Management Review, 12(3): 363–384.
- Ihalainen, H., Syväjärvi, A. & Stenvall, J. 2011. Tietohallinnon monet kasvot kunnassa – strateginen ymmärrys ja toimintaote. Kunnallistieteellinen Aikakauskirja, 4/11, 321–336.
- IKT-Einsatz in Haushalten 2012. Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien in Haushalten 2012. Herausgegeben von STATISTIK AUSTRIA, 2012. Viitattu 1.4.2017 http://www.e-government.steiermark.at/cms/dokumente/10103295_34808287/8f9aabca/IKT-Einsatz_in_Haushalten_2012.pdf
- Informationsgesellschaftsstatistiken auf regionaler Ebene 2014. Eurostat Jahrbuch der Regionen. EU, 2014. Viitattu 18.2.2017 http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Information_society_statistics_at_regional_level/de
- Individuals using the internet for interaction with public authorities, by type of interaction, % of individuals aged 16 to 74. Internet use: obtaining information from public authorities web sites (last 12 months). Lähde: Eurostat. Viitattu 16.4.2017 <http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&init=1&plugin=1&language=en&pcode=tin00013>
- Individuals using the internet for interaction with public authorities, by type of interaction, % of individuals aged 16 to 74. Internet use: downloading official forms (last 12 months). Eurostat. Viitattu 16.4.2017 <http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&init=1&plugin=1&language=en&pcode=tin00013>
- Individuals using the internet for interaction with public authorities, by type of interaction, % of individuals aged 16 to 74. Internet use: submitting completed forms (last 12 months). Eurostat. Viitattu 16.4.2017 <http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&init=1&plugin=1&language=en&pcode=tin00013>
- Individuals using the internet for internet banking, % of individuals aged 16 to 74. Within the last 3 months before the survey. internet banking includes electronic transactions with a bank for payment etc. or for looking up account information. Eurostat. Viitattu 16.4.2017 <http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&init=1&plugin=1&language=en&pcode=tin00099>
- Individuals using the internet for ordering goods or services. % of individuals aged 16 to 74. Buy or order for private use. Within the last 12 months before the survey. Manually typed e-mails are excluded. Eurostat. Viitattu 16.4.2017 <http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&init=1&plugin=1&language=en&pcode=tin00096>

- Kaikki eivät saa viranomaisten verkkopalveluja – pankki päättää, kenelle tunnukset antaa Helsingin Sanomat 10.2.2015. Viitattu 1.4.2017 <http://www.hs.fi/kotimaa/a1423460415556>
- Kansallinen palveluarkkitehtuuri n.d. Viitattu 6.6.2017 <http://vm.fi/palveluarkkitehtuuri>
- Kemppainen, E. 2008. Kohti esteetöntä yhteiskuntaa. Yhteiskuntapolitiikan normatiiviset keinot esteettömyyden edistämässä. *Stakes, Raportteja 33/2008*. Viitattu 22.3.2017 http://www.kulttuuriakaikille.fi/doc/tutkimukset_ja_raportit/kohti_esteetonta_yhteiskuntaa.pdf
- Kilpeläinen, A. 2016. Teknologiavälitteisyys kyläläisten arjessa: tutkimus ikääntyvien sivukylien teknologiavälitteisyydestä ja sen rajapinnoista maaseutusosiaalityöhön. Viitattu 5.5.2017 <http://lauda.ulapland.fi/handle/10024/62333>
- Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa 2011. Toimenpideohjelma 2011–2015. Liikenne- ja viestintäministeriö. Ohjelmia ja strategioita 1/2011. Viitattu 12.4.2017 http://www.lvm.fi/docs/fi/1551287_DLFE-11770.pdf
- Laajakaistahankkeiden tilanne 1.2.2016. Viestintävirasto, 2016. Viitattu 25.4.2017 <https://www.viestintavirasto.fi/ohjausjavalvonta/laajakaista2015/hankkeeneteneminen.html>
- Laaksonen, S. 2013. *Surveyymetodiikka. Aineiston kokoamisesta puhdistamisen kautta analyysiin*. Bookboon.com. ISBN 978-87-403-0503-6.
- Ladkin, D. 2010. *Rethinking leadership: A new look at old leadership questions*. Edward Elgar Publishing. UK.
- Laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain muuttamisesta (247/2017). Viitattu 7.6.2017 <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170247>
- LAPIN ELY-keskus 2015. LAPIN ALUEELLINEN MAASEUDUN KEHITTÄMISSTRATEGIA 2014–2020. Viitattu 1.3.4.2017 <https://www.maaseutu.fi/fi/hakijalle/.../Lapin%20alueellinen%20suunnitelma.pdf>
- Lapin digiohjelma 2020. Lapin liitto 2013. Julkaisu A36/2013. Viitattu 5.5.2017 http://www.lappi.fi/lapinliitto/c/document_library/get_file?folderId=1457612&name=DLFE-21300.pdf
- Lapin liitto 2014. LAPPI-SOPIMUS. MAAKUNTAOHJELMA 2014–2017. Viitattu 5.5.2017 <http://www.lappi.fi/lapinliitto/221>
- LAPPI – Pohjoisen luova menestyjä. Lapin maakuntasuunnitelma 2030. Viitattu 5.5.2017 <http://www.lappi.fi/lapinliitto/221>
- Lehtola, I., & Rehunen, A. & Hiltunen, M. J. 2012. Palveluasioinnin toimintaympäristön muutos maaseutualueilla. Teoksessa: Rehunen, A., Rantanen, M., Lehtola, I. & Hiltunen, M. J. (toim.) 2012. *Palvelujen saavutettavuus muutoksessa – maaseudun vakituisten ja vapaa-ajan asukkaiden palveluympäristön kehityssuunnat ja uudet mahdollisuudet*. Helsingin yliopisto, Ruralia-instituutti, Raportteja 88. Viitattu 15.5.2017 <http://www.helsinki.fi/ruralia/julkaisut/pdf/Raportteja88.pdf>
- Leinamo, K. 2015. *Palvelut läheltä. Maaseudun asukkaiden näkemyksiä kuntapalvelujen ja valtion paikallishallinnon palvelujen muutoksesta*. Vaasan yliopisto, Levón-instituutti, Palvelututkimus 1/2015.
- Lindgren, I. & Jansson, G. 2013. Electronic services in the public sector: A conceptual framework. *Government Information Quarterly* 30, (2013): 2, 163–172. <http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2012.10.005>
- Linnakangas, R., Lehtoranta, P., Järvikoski, A. & Suikkanen, A. 2010. Perhekuntoutus puntarissa. Kelan psykiatrisen perhekuntoutuksen kehittämishankkeen arviointi. Kansaneläkelaitos. *Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia* 109. Helsinki.

- Maaseutu ja hyvinvoiva Suomi. Maaseutupoliittinen kokonaisuohjelma 2009–2013. Maaseutupoliittikan yhteistyöryhmän julkaisuja 5/2009. Viitattu 15.6.2017 http://www.maaseutupoliikka.fi/files/976/YTR5_2009_Maaseutupoliittinen_kokonaisuohjelma_2009_2013.pdf
- Mahdollisuuksien maaseutu. Maaseutupoliittinen kokonaisuohjelma 2014–2020 2014. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Alueiden kehittäminen 9/2014. Viitattu 13.5.2017 http://www.tem.fi/files/38800/Mahdollisuuksien_maaseutu_Maaseutupoliittinen_kokonaisuohjelma_2014-2020.pdf
- Maksuliiketilastot 2016. Suomen Pankki 28.7.2016. Viitattu 10.5.2017 <https://www.suomenpankki.fi/fi/Tilastot/Maksuliiketilastot/> & <https://www.suomenpankki.fi/fi/Tilastot/Maksuliiketilastot/taulukot/>
- Manner-Suomen maaseudun kehittämisohjelma 2014–2020. 17.2. 2017 hyväksytty 3. muutos. Viitattu 8.2.2017 <https://www.maaseutu.fi/fi/maaseutuohjelma/Sivut/default.aspx>
- March, J. 2010. The ambiguities of experience. Cornell University Press. USA.
- Martti, S., Rostila, I. & Suikkanen, A. 2003. Päivä kerrallaan ihmisenä ihmiselle. Päivä- ja työtoiminnan hyviä käytäntöjä ja kehittämistarpeita. RAY:n avustustoiminnan raportteja 6. Helsinki.
- Meijer, A. 2007. Why don't they listen to us? Reasserting the role of ICT in public administration. *Information Polity*, 12(4), 233–242.
- Meklin, P. 2015. Sote-uudistus – mistä uudistuksen hyödyt syntyvät? ARTTU2-tutkimus ohjelman julkaisusarja 3/2015. Viitattu 1.2.2017 http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=3124
- Ministerial Declaration on eGovernment: approved unanimously in Malmö, Sweden, on 18 November 2009. EU, 2009. Viitattu 21.2.2017 <https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/ministerial-declaration-on-egovernment-malmo.pdf>
- Miten asiointi yhteisessä asiakaspalvelupisteessä tapahtuu? Viitattu 11.4.2017 <http://vm.fi/palvelurakenteen-kehittaminen>
- Niiranen, V. 2002. Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Juhila, K., Forsberg, H. & Roivanen, I. (toim.) *Marginaalit ja sosiaalityö*. Jyväskylä: SoPhi, Jyväskylän yliopisto, 63–80.
- (N)ONLINER Atlas 2012. Eine Topographie des digitalen Grabens durch Deutschland. Nutzung und Nichtnutzung des Internets, Strukturen und regionale Verteilung. Eine Studie der Initiative D21, TNS Infratest, 2012. Viitattu 5.6.2017 <http://www.initiaved21.de/wp-content/uploads/2012/06/NONLINER-Atlas-2012-Basiszahlen-f%C3%BCr-Deutschland.pdf>
- Nopean laajakaistan saatavuus Suomessa 2015. Viestintävirasto. Viitattu 9.2.2017 <https://www.viestintavirasto.fi/tietoatoimialasta/tietoatarjonnastajainnoista/internetpalvelut/nopeidenyhteyksiensaatuus.html>
- Nopean laajakaistan tarjonta Suomessa. Viitattu 4.10.2017 <https://www.viestintavirasto.fi/tilastotjatutkimukset/katsauksetjaartikkelit/2017/nopeanlaajakaistantarjontasuomessa.html>
- Nopeat nettiyhteydet leviävät hitaasti – syrjäseudulla moni turvautuu morkkulaan. Laajakaista kaikille -hanke jäi puolitiehen 2016. Pohjois-Savossa nopeiden yhteyksien rakentaja päätyi yrityssaneeraukseen. Viitattu 3.10.2017 <https://www.hs.fi/kotimaa/art-2000002890894.html>
- Norris, D. F. & Moon, M. J. 2005. Advancing e-government at the grassroots: Tortoise or hare? *Public Management Review*, 65(1), 64–75.
- Osallistu kokeiluun. Viitattu 7.6.2017 <http://vm.fi/osallistu-kokeiluun>

- Osborne, S. P., Radnor, Z. & Nasi, G. 2012. A New Theory for Public Service Management? Toward a (Public) Service-Dominant Approach. *American Review of Public Administration* 43(2), 135–158.
- Palvelut ja tiedot käytössä 2013. Julkisen hallinnon ICT:n hyödyntämisen strategia 2012–2020. Viitattu 10.10.2016 <http://vm.fi/documents/10623/360816/Julkisen+hallinnon+ICT-strategia/4148ad4f-157e-4aa6-aa44-aaf395b63532>
- Patton, M. Q. 2002. *Qualitative evaluation and research methods*. Third edition. CA. Thousand Oaks (Calif.)
- Peltosalmi, J., Eronen, A., Litmanen, T., Londén, P. & Ruuskanen, P. 2016 Järjestöbarometri 2016. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. Viitattu 16.2.2017 https://www.soste.fi/media/soste_jarjestobarometri_2016.pdf
- Percentage of households who have internet access at home. All forms of internet use are included. The population considered is aged 16 to 74. Lähde: Eurostat. Viitattu 16.4.2017 <http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&init=1&plugin=1&language=en&pcode=tin00134>
- Perälähti, A., Londen, P., Siltaniemi, A., Särkelä, R., Peltosalmi, J. & Eronen, A. 2011. Sosiaalibarometri 2011. Ajankohtainen arvio palveluista, palvelujärjestelmän muutoksesta ja kansalaisten hyvinvoinnista. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry, Helsinki. 2011.
- Pohjanmaan Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen alueellinen maaseudun kehittämissstrategia vuosille 2014–2020. Pohjanmaan ELY-keskus. Viitattu 10.3.2017 <http://www.ely-keskus.fi/documents/10191/57779/POH+ELY+alueellinen+maaseutustrategia+2014-2020/7bf8d21a-e433-4329-9e95-74b136567026>
- Pohjanmaan maakuntastrategia 2014–2017. Maakuntasuunnitelma 2040, Maakuntaohjelma 2014–2017. Pohjanmaan liitto 2014. Pohjanmaan liiton julkaisuja nro 2. Viitattu 10.3.2017 <https://www.obotnia.fi/aluekehitys/ohjelmatyo/maakuntastrategia-20142017/>
- Pohjanmaan hyvinvointistrategia 2014–2017. Pohjanmaan liitto 2015. Viitattu 5.5.2017 <https://www.obotnia.fi/aluekehitys/ohjelmatyo/hyvinvointistrategia/>
- Pohjois-Karjalan maakuntaohjelma 2014–2017. POKAT 2017 – Työtä, elinvoimaa ja hyvinvointia kestävästi Pohjois-Karjalaan. Pohjois-Karjalan maakuntaliitto 2014. Julkaisu 169, 2014. Viitattu 10.3.2017 <http://pohjois-karjala.fi/maakuntaohjelma>
- Pohjois-Karjalan strategia 2030. Maakuntasuunnitelma. Pohjois-Karjalan maakuntaliitto 2010. Julkaisu 127, 2010. Viitattu 10.3.2017 <http://pohjois-karjala.fi/maakuntasuunnitelma>
- Pollitt, C. 2009. Bureaucracies remember, post-bureaucratic organizations forget? *Public Administration*, 87(2), 198–218.
- Ponnikas, J., Voutilainen, O., Korhonen, S. & Kuhmonen, H.-M. 2014. Maaseutukatsaus 2014. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja, Alueiden kehittäminen, 2/2014. Viitattu 23.5.2016 <https://kyliensalo.files.wordpress.com/2014/02/maaseutukatsaus2014.pdf>
- Privatpersoners användning av datorer och internet 2012. Stockholm: Statistiska centralbyrån, 2013. Viitattu 9.4.2017 http://www.scb.se/statistik/_publikationer/LE0108_2012A01_BR_IT01BR1301.pdf
- Proposal for a REGULATION OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL on electronic identification and trust services for electronic transactions in the internal market 2012. COM(2012) 238 final. 2012/0146 (COD). EU, 2012. Viitattu 8.6.2017 <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2012:0238:FIN:en:PDF>
- PUHTAIDEN LUONNONVAROJEN ENERGINEN MAAKUNTA. Pohjois-Karjalan maaseudun kehittämissuunnitelma vuosille 2014–2020. Viitattu 1.3.2017 <http://www.ely-keskus.fi/documents/10191/57994/Maaseutusunnitelma/47ccb815-917d-454f-af1e-8e00ecee9ca6>

- Pyykönen, M. & Lehtonen, O. 2016. Tietoliikenneyhteyksien merkitys maatilojen ja kuntien kehityksessä. Luonnonvarakeskus, Luonnonvara- ja biotalouden tutkimus 56/2016. Viitattu 5.2.2017 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-326-304-8>
- Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma: Valtioneuvoston kanslia, 2011. Viitattu 12.1.2017 <http://valtioneuvosto.fi/hallitus/hallitusohjelma/pdf/fi.pdf>.
- Rantanen, H. 2005. Nettikioskeja ja laajakaistaa. Kansalaisten tietoyhteiskuntaa rakentamassa. Sitran raportteja 49. Viitattu 5.2.2017 <http://www.sitra.fi/julkaisut/Raportti49.pdf>
- Rantanen, M., Lehtola, I., Hyyryläinen, T. & Hiltunen, M. J. 2012. Palvelujen saavutettavuuden käsite ja ulottuvuudet. Teoksessa Rehunen, A., Rantanen, M., Lehtola, I. & Hiltunen M. J. (toim.) 2012. Palvelujen saavutettavuus muutoksessa – maaseudun vakituisten ja vapaa-ajan asukkaiden palveluympäristön kehityssuunnat ja uudet mahdollisuudet. Helsingin yliopisto, Ruralia-instituutti, Raportteja 88. Viitattu 9.3.2017 <http://www.helsinki.fi/ruralia/julkaisut/pdf/Raportteja88.pdf>
- Rantanen, T. & Toikko, T. 2006. Käytäntötutkimuksesta kansalaislähtöiseen kehittämiseen. Janus 14(4): 403–410.
- Rauhala-Hayes, M., Topo, P. & Salminen, A.-L. 1998. Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa. SITRA 172. Viitattu 5.2.2017 <http://www.sitra.fi/julkaisut/tietoyhteiskunta/sitra172.pdf?download=Lataa+pdf>
- Rehunen, A., Rantanen, M., Lehtola, I. & Hiltunen M. J. (toim.) 2012. Palvelujen saavutettavuus muutoksessa – maaseudun vakituisten ja vapaa-ajan asukkaiden palveluympäristön kehityssuunnat ja uudet mahdollisuudet. Helsingin yliopisto, Ruralia-instituutti, Raportteja 88. Viitattu 9.3.2017 <http://www.helsinki.fi/ruralia/julkaisut/pdf/Raportteja88.pdf>
- Roche, M. 1987. Citizenship, Social Theory, and Social Change. *Theory and Society*, 16(3): 363–399.
- Roivas, S. 2009. Tietoyhteiskunnan lupaus. Tieto- ja kommunikaatioteknologioiden sosiaalisesta soveltamisesta. *Acta Electronica Universitatis Tamperensis* 830. Viitattu 6.1.2017 <http://www.tsr.fi/tsarchive/files/TietokantaTutkittu/2005/105412Loppuraportti.pdf>
- Räsänen, P. & Sarpila O. 2013. Internetlomake vai ei? Verkkokyselylomake postikyselyitä täydentävänä tiedonkeruun menetelmänä. Teoksessa Laaksonen, S.-M., Matikainen, J. & Tikka, M. (toim.). *Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Vastapaino. Tampere*, 68-83.
- Saamen kielilaki (1086/2003). Viitattu 10.6.2017 <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20031086>
- Saari, E., Viinamäki, L. & Antikainen, J. 2014. Miten tuotamme luotettavaa kokemustietoa? Teoksessa Nieminen, A. & Vuorio, E. (toim.) *Kokemustieto, hyvinvointi ja paikallisuus. Turun ammattikorkeakoulun Raportteja 177*, 54–71. Viitattu 10.2.2017 <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522164353.pdf>
- Saavutettavuusdirektiivi 2016. Viitattu 15.6.2017 <http://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi>
- SADe-ohjelma digitalisaation vauhdittajana n.d. Viitattu 5.6.2017 <http://vm.fi/sade-ohjelma-digitalisaation-vauhdittajana>
- Salemink, K., Strijker, D. & Bosworth, G. 2015. Rural development in the digital age: A systematic literature review on unequal ICT availability, adoption, and use in rural areas. *Journal of Rural Studies* (2015). Viitattu 1.6.2017 <http://dx.doi.org/10.1016/j.jrurstud.2015.09.001>
- Selkälä, A. 2008. Lomaketutkimuksen haasteet ja verkkolomakkeiden mahdollisuudet niihin vastaamisessa. *Sosiologia* vol. 45 (2) 2008, 119–134.
- Selkälä, A. 2011. Puolueiden puheenjohtajien kannatustutkimuksen vastaajapsykologinen arviointi. *Hyvinvointikatsaus* 1/2011. Tilastokeskus, 17–21.

- Selkälä, A. & Viinamäki, L. 2015. Eri vastaajaryhmille yhteisten kysymysten vertailua. Teoksessa Viinamäki, L. & Selkälä, A. (toim.) 20 vuotta suomalaista näyttötutkintojärjestelmää – ”Näyttötutkinto on ollut silloin onnistunut valinta, jos työtön tai työttömyysuhan alainen henkilö saa tutkinnon läpi ja työllistyy haluamaansa työhön”. NÄYTTÖTUTKINTOJÄRJESTELMÄ 20 VUOTTA Historia ja vaikuttavuus, 255–266. Viitattu 17.3.2017 http://www.oph.fi/julkaisut/2015/nayttotutkintojarjestelma_20_vuotta
- Selkälä, A., Viinamäki, L., Suikkanen, A. & Vasari, P. 2016. e-Kansalaisuus syrjäseudulla. Internetin käyttökokemuksia Lapista. Yhteiskuntapolitiikka 81 2016:3, 332–342. Viitattu 10.4.2017 http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130698/YP1603_Selkalaym.pdf?sequence=4 & http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130698/YP1603_Selkalaym_liitet1-2.pdf?sequence=2
- Siun sote – hyvät palvelut tehdään yhdessä 2017. Viitattu 1.3.2017 <http://www.siun-sote.fi/siun-sote>
- Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2012: 21. Viitattu 11.4.2017 <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112305/URN%3ANBN%3Afi-fe201504223388.pdf?sequence=1>
- Sote- ja maakuntaudistuksen digimuutosohjelma 2017. Ajankohtaistilanne. Syyskuu 2017. Viitattu 3.10.2017 http://alueuudistus.fi/documents/1477425/3223876/Ajankohtaistilanne_digimuutos-ohjelma_syyskuu+2017.pdf/5b130008-eafd-4008-8bbb-8b4e0003eebf
- Stacey, R. 2010. Complexity and Organizational Reality. Uncertainty and the Need to Rethink Management after the Collapse of Investment Capitalism. Routledge, Abingdon, Oxon.
- Stout, M. 2010. Climbing the ladder of participation: establishing local policies for participatory practice. Public Administration and Management 15(1): 46–97.
- Suikkanen, A. 1990. Työn riskit ja yhteiskunnallisten ratkaisujen sosiaalipoliittiset ulottuvuudet. Lapin korkeakoulun yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja A 2.
- Suikkanen, A., Lindh, J. & Linnakangas, R. 2010. Ammatillisen kuntoutuksen kautta työkyvyttömyyseläkkeelle? Kelan vajaakuntoisten ammatillisessa kuntoutuksessa olleiden henkilöiden asema työmarkkinoilla vuosina 1998–2006. Kuntoutus No 4 (33), 21–37.
- Suikkanen, A., Viinamäki, L. & Selkälä A. 2014. Hyvinvointibarometrien ja –selontekojen tuloksia hyvinvointipoliittisesta näkökulmasta. Teoksessa Viinamäki, L. (toim.) Itä-Lapin seutukunnan hyvinvointibarometri 2013. Lapin ammattikorkeakoulu, Sarja A. Tutkimukset 1/2014, 327–330. Viitattu 26.6.2017 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-316-009-5>.
- Suikkanen, A., Viinamäki, L., Selkälä A. & Syväjärvi, A. 2015. Tutkimuksen toteutus. Teoksessa Viinamäki, L. & Selkälä, A. (toim.) 20 vuotta suomalaista näyttötutkintojärjestelmää – ”Näyttötutkinto on ollut silloin onnistunut valinta, jos työtön tai työttömyysuhan alainen henkilö saa tutkinnon läpi ja työllistyy haluamaansa työhön”. NÄYTTÖTUTKINTOJÄRJESTELMÄ 20 VUOTTA Historia ja vaikuttavuus, 107–125. Viitattu 5.2.2017 http://www.oph.fi/julkaisut/2015/nayttotutkintojarjestelma_20_vuotta
- SVTa Suomen virallinen tilasto: Väestöennuste [verkkojulkaisu]. ISSN=1798-5137. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 6.6.2017]. Saantitapa: <http://www.stat.fi/til/vaenn/index.html>
- SVTb Suomen virallinen tilasto: Väestörakenne [verkkojulkaisu]. ISSN=1797-5379. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 6.6.2017]. Saantitapa: <http://www.stat.fi/til/vaerak/index.html>.
- Suomi.fi – Palveluksessasi. Viitattu 3.4.2017 <https://www.suomi.fi/etusivu/>
- Syväjärvi, A., Perttula, J., Stenvall, J., Majoinen, K. & Vakkala, H. 2007. Psykologisen johtamisen haaste kompleksisessa muutostilanteessa ja ihmisten muutosdynamiikassa. Hallinnon tutkimus, 3, 3–17.

- Syväjärvi, A., Lehtopuu, H., Perttula, J., Häikiö, M. & Jokela, J. 2012. Inhimillisesti tehokas sairaala. Työn mielekkyys henkilöstön kokemana. Lapland University Press. Juvenes Print. Tampere.
- Syväjärvi, A., Kivivirta, V., Stenvall, J. & Laitinen, I. 2015. Digitalization and information management in smart city government – Requirements for organizational and managerial project policy. *International Journal of Innovation in Digital Economy*, 6(4), 1–15.
- Syväjärvi, A. & Kivivirta, V. 2017. Tulevaisuuden kunta ja digitalisaatio – Kohti digikuntaa ja digikuntalaista. Teoksessa Nyholm, I., Haveri, A., Majoinen, K. & Pekola-Sjöblom, M. (toim.) *Tulevaisuuden kunta*. Acta 264. Suomen Kuntaliitto, Helsinki. 265–277.
- Sähköiselle asiointille tukea yhteispalvelusta 2017. Viitattu 9.3.2017 http://vm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/sahkoiselle-asiointille-tukea-yhteispalvelusta
- Sähköiset portaalit hyviä, mutta ne eivät auta kaikkia. *Helmi* 4/2012. Viitattu 1.4.2017 https://issuu.com/helmiry/docs/helmi_4_2012_web/3
- Teisman, G. & Klijn, E.-H. 2008. Complexity theory and public management. An introduction. *Public Management Review*, 10(3), 287–297.
- TE-verkkopalvelujen alueellinen tilannekatsaus. Vuosi 2016. KEHA-keskus. 24.1.2017.
- Thompson, S. K. 2012. *Sampling*. John Wiley & Sons, Inc. Hoboken, New Jersey.
- Toimeentulotuki. Opas toimeentulotukilain soveltajille. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön julkaisu 2013:4. Viitattu 11.4.2017 https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104369/URN_ISBN_978-952-00-3385-9.pdf?sequence=1
- Tolbert, C., Mossberg, K. & McNeal, R. 2008. Institutions, policy innovations, and e-government in the American States. *Public Administration Review*, 68(3), 549–563.
- Tourangeau, R. & Rips, L. J. & Rasinski, K. 2005. *The psychology of survey response*. Cambridge. University Press. Cambridge.
- User expectations of a life events approach for designing e-Government services. Final Report 2010. EU, 2010. Viitattu 19.3.2017 <http://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/smart2009-0075.pdf>
- Vaikuttavuus- ja tuloksellisuusohjelma 2011–2015 (VATU) 2011. Valtiovarainministeriö. Viitattu 10.5.2017 <http://vm.fi/vatu/perustiedot>
- Vainio, A., Viinamäki, O.-P., Pitkänen, S. & Paavola, J.-M. 2016. Asiointi julkisessa hallinnossa – Kansainvälinen vertailu. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 63/2017. Viitattu 1.10.2017 http://tietokayttoon.fi/documents/10616/3866814/63_Asiointi+julkisissa+hallinnossa++Kansainv%C3%A4linen+vertailu12.9..pdf/5b23d81f-9835-493f-b3ed-fd39dcd7d25c?version=1.0
- Vakkala, H. 2013. Lapin yhteispalvelukonseptin pilotointi -hanke. Selvitystyön loppuraportti 26.3.2013. Lapin Liitto.
- Valtioneuvoston tiedonanto eduskunnalle 29.5.2015 nimitetyn pääministeri Juha Sipilän hallituksen ohjelmasta 2015. Valtioneuvoston kanslia. Viitattu 1.4.2017 http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1433371/Tiedonanto_Sipil%C3%A4_29052015_finaal.pdf/6de03651-4770-492a-907f-89452141d0d5
- Van Dijk, J. 2008. “The Digital Divide in Europe.” In *The Handbook of Internet Politics*. Routledge, London, Accessed August 18, 2011. Viitattu 29.3.2016 <http://www.utwente.nl/gw/mco/bestanden/digitaldivide.pdf>
- Vartiainen, P. 2007. Monitahoarvioinnin periaatteet ja prosessit. Teoksessa Viinamäki, L. & Saari, E. (toim.) *Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen*. Tammi. Helsinki, 152–172.

- Verdegem, P. & Verleye, G. 2009. User-centered E-Government in practice: A comprehensive model for measuring user satisfaction. *Government Information Quarterly* 26 (2009): 487–497.
- Verohallinto, Vuosikertomus 2016. Viitattu 10.6.2017 <http://verohallinto-vuosikertomus-2016.vero.fi/>
- Verkkopankin ja verkkopankkitunnusten käyttö 2015. Viitattu 10.6.2017 <http://www.finanssiala.fi/haku/Sivut/results.aspx?k=verkkopankki>
- Viinämäki, L. 1999. Periodielämää? Tutkimus vuonna 1966 syntyneiden ylitorniolaisten opiskelu- ja työssäkäyntireiteistä. *Acta Universitatis Lapponiensis* 26. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Viinämäki, L. 2007. Triangulatiivisen tutkimusasetelman soveltamismahdollisuudet. Teoksessa Viinämäki, L. & Saari, E. (toim.) *Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen*. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki, 173–197.
- Viinämäki, L. & Pohjola, A. 2016. Tutkimus sosionomi (ylempi AMK) -tutkinnon suorittaneiden koulutus- ja työmarkkina-asemasta. Lapin ammattikorkeakoulu, Sarja A. *Tutkimukset* 1/2016. Viitattu 15.8.2016 <http://www.lapinamk.fi/loader.aspx?id=8d3f5756-6a36-4349-882f-18647221c99b>.
- Viinämäki, L., Selkälä, A. & Suikkanen, A. 2016. Havaintoja e-kansalaisuudesta eräissä EU-maissa, Suomessa ja Suomen Lapissa. TEEMA-ARTIKKELI. *Lumen*. Lapin ammattikorkeakoulun verkkolehti nro 3/2016, ISSN: 2343-2837. Viitattu 22.6.2017 <http://www.lapinamk.fi/loader.aspx?id=25cbf626-1638-4815-9b4b-4613343e3f80>
- Virtanen, I., Harisalo, A. & Stenval, J. (toim.) 2013. *Palvelutiede julkisten palveluiden uudistajana: kansainvälinen vertailu*. Tampere University Press: Tampere.
- Virtu.fi –sähköiset palvelut lappilaisille. Virtuaalinen sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus.
- Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö 2014. Tilastokeskus. Viitattu 6.8.2016 http://www.tilastokeskus.fi/til/sutivi/2014/sutivi_2014_2014-11-06_fi.pdf
- Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö 2015. Tilastokeskus. Viitattu 19.1.2017 http://tilastokeskus.fi/til/sutivi/2015/sutivi_2015_2015-11-26_fi.pdf.
- Wirtz, B. W. & Daiser, P. 2016. A meta-analysis of empirical e-government research and its future research implications. *International Review of Administrative Sciences*. Viitattu 10.6.2017 (Julkaistu sähköisesti, DOI: 10.1177/0020852315599047).
- Yhteisen asiakaspalvelun kehittäminen 2017. 15.6.2017 Viitattu 6.3.2017 <http://vm.fi/palvelurakenteen-kehittaminen>
- YMPARISTO.fi. Ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu 2015. Kaupunki–maaseutu-luokitus. Kartat ja tilastot. Viitattu 3.3.2017 <http://www.ymparisto.fi/download/numero/%7B99642E44-F821-46B1-B858-7190325564B0%7D/98464>

LIITTEET

Liitetaulukko 1. *Kyselyaineiston edustavuus kunnan väestön mukaan, Lapin maakunta.*

| | Henkilöä perusjou- kossa | % perusjoukosta | Henkilöä vastanneissa | % vastanneista | Erotus prosenttiyks- sikköä |
|-----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------------|-------------------|-----------------------------------|
| Enontekiö | 1539 | 1,6 | 10 | 2,7 | 1,1 |
| Inari | 5618 | 5,9 | 24 | 6,5 | 0,6 |
| Kemi | 17332 | 18,3 | 48 | 12,9 | -5,4 |
| Kemijärvi | 6552 | 6,9 | 32 | 8,6 | 1,7 |
| Keminmaa | 6388 | 6,7 | 22 | 5,9 | -0,8 |
| Kittilä | 5084 | 5,4 | 21 | 5,7 | 0,3 |
| Kolari | 3158 | 3,3 | 15 | 4,0 | 0,7 |
| Muonio | 1869 | 2,0 | 8 | 2,2 | 0,2 |
| Pelkosenniemi | 839 | 0,9 | 6 | 1,6 | 0,7 |
| Pello | 3045 | 3,2 | 16 | 4,3 | 1,1 |
| Posio | 2942 | 3,1 | 12 | 3,2 | 0,1 |
| Ranua | 2987 | 3,1 | 14 | 3,8 | 0,7 |
| Salla | 3129 | 3,3 | 13 | 3,5 | 0,2 |
| Savukoski | 880 | 0,9 | 5 | 1,3 | 0,4 |
| Simo | 2523 | 2,7 | 11 | 3,0 | 0,3 |
| Sodankylä | 7095 | 7,5 | 32 | 8,6 | 1,1 |
| Tervola | 2444 | 2,6 | 8 | 2,2 | -0,4 |
| Tornio | 16926 | 17,8 | 62 | 16,7 | -1,1 |
| Utsjoki | 1014 | 1,1 | 1 | 0,3 | -0,8 |
| Ylitornio | 3524 | 3,7 | 11 | 3,0 | -0,7 |
| Yhteensä | 94888 | 100,0 | 371 | 100,0 | |

Liitetaulukko 2. *Kyselyaineiston edustavuus kunnan väestön mukaan, Pohjanmaan maa-
kunta.*

| | Henkilöä perusjou- kossa | % perusjoukosta | Henkilöä vastanneissa | % vastanneista | Erotus prosenttiyks- sikköä |
|-----------------------------|--------------------------------|--------------------|--------------------------|-------------------|-----------------------------------|
| Isokyrö | 3639 | 4,3 | 47 | 14,7 | 10,4 |
| Kaskinen | 1091 | 1,3 | 9 | 2,8 | 1,5 |
| Kristiinankau- Kruunupyy | 5522 | 6,6 | 34 | 10,7 | 4,1 |
| Laihia | 5015 | 6,0 | 9 | 2,8 | -3,2 |
| Laihia | 5965 | 7,1 | 67 | 21,0 | 13,9 |
| Luoto | 3299 | 3,9 | 3 | 0,9 | -3,0 |
| Maalahti | 4295 | 5,1 | 8 | 2,5 | -2,6 |
| Mustasaari | 14281 | 17,0 | 46 | 14,4 | -2,6 |
| Närpiö | 7364 | 8,8 | 7 | 2,2 | -6,6 |
| Pedersöre | 7768 | 9,2 | 9 | 2,8 | -6,4 |
| Pietarsaari | 15105 | 17,9 | 69 | 21,6 | 3,7 |
| Uusikaarlepyy | 5727 | 6,8 | 5 | 1,6 | -5,2 |
| Vöyri | 5080 | 6,0 | 6 | 1,9 | -4,1 |
| Yhteensä | 84151 | 100,0 | 319 | 100,0 | |

Liitetaulukko 3. *Kyselyaineiston edustavuus kunnan väestön mukaan, Pohjois-Karjalan maakunta.*

| | Henkilöä perusjou- kossa | % perusjoukosta | Henkilöä vastanneissa | % vastanneista | Erotus prosenttiyks- ikköä |
|-----------------|---|----------------------------|----------------------------------|---------------------------|---|
| Ilomantsi | 4432 | 6,3 | 23 | 6,3 | 0,0 |
| Juuka | 4164 | 5,9 | 24 | 6,6 | 0,7 |
| Kitee | 8821 | 12,5 | 44 | 12,1 | -0,4 |
| Kontiolahti | 10671 | 15,1 | 45 | 12,4 | -2,7 |
| Lieksa | 9788 | 13,9 | 50 | 13,7 | -0,2 |
| Liperi | 9322 | 13,2 | 50 | 13,7 | 0,5 |
| Nurmes | 6472 | 9,2 | 44 | 12,1 | 2,9 |
| Outokumpu | 5697 | 8,1 | 27 | 7,4 | -0,7 |
| Polvijärvi | 3668 | 5,2 | 20 | 5,5 | 0,3 |
| Rääkkylä | 1938 | 2,7 | 12 | 3,3 | 0,6 |
| Tohmajärvi | 3813 | 5,4 | 16 | 4,4 | -1,0 |
| Valtimo | 1859 | 2,6 | 9 | 2,5 | -0,1 |
| Yhteensä | 70645 | 100,0 | 364 | 100,0 | |

Liitetaulukko 4. Lapin, Pohjanmaan ja Pohjois-Karjalan maakuntien kyselyaineiston edustavuus iän mukaan.

| | Henkilöä perusjou- kossa | % perusjoukosta | Henkilöä vastanneissa | % vastanneista | Erotus prosenttiyksikköä |
|----------------------------------|--------------------------------|--------------------|--------------------------|-------------------|-----------------------------|
| Lapin maakunta | | | | | |
| 18–24 -vuotiaat | 8111 | 8,5 | 9 | 2,5 | -6,0 |
| 25–34 -vuotiaat | 11570 | 12,2 | 24 | 6,7 | -5,5 |
| 35–44 -vuotiaat | 11319 | 11,9 | 26 | 7,3 | -4,6 |
| 45–54 -vuotiaat | 16068 | 16,9 | 51 | 14,2 | -2,7 |
| 55–64 -vuotiaat | 20761 | 21,9 | 84 | 23,5 | 1,6 |
| 65–74 -vuotiaat | 16692 | 17,6 | 113 | 31,6 | 14,0 |
| 75–85 -vuotiaat | 10367 | 10,9 | 51 | 14,2 | 3,3 |
| Yhteensä | 94888 | 100 | 358 | 100,0 | |
| Pohjanmaan maakunta | | | | | |
| 18–24 -vuotiaat | 8234 | 9,8 | 5 | 1,6 | -8,2 |
| 25–34 -vuotiaat | 12139 | 14,4 | 17 | 5,5 | -8,9 |
| 35–44 -vuotiaat | 12891 | 15,3 | 25 | 8,1 | -7,2 |
| 45–54 -vuotiaat | 13843 | 16,5 | 45 | 14,6 | -1,9 |
| 55–64 -vuotiaat | 14584 | 17,3 | 79 | 25,6 | 8,3 |
| 65–74 -vuotiaat | 14044 | 16,7 | 104 | 33,7 | 17,0 |
| 75–85 -vuotiaat | 8416 | 10,0 | 34 | 11,0 | 1,0 |
| Yhteensä | 84151 | 100 | 309 | 100 | |
| Pohjois-Karjalan maakunta | | | | | |
| 18–24 -vuotiaat | 4839 | 6,8 | 4 | 1,1 | -5,7 |
| 25–34 -vuotiaat | 7791 | 11,0 | 16 | 4,5 | -6,5 |
| 35–44 -vuotiaat | 8619 | 12,2 | 28 | 7,9 | -4,3 |
| 45–54 -vuotiaat | 11964 | 16,9 | 43 | 12,1 | -4,8 |
| 55–64 -vuotiaat | 16192 | 22,9 | 115 | 32,3 | 9,4 |
| 65–74 -vuotiaat | 13193 | 18,7 | 96 | 27,0 | 8,3 |
| 75–85 -vuotiaat | 8047 | 11,4 | 54 | 15,2 | 3,8 |
| Yhteensä | 70645 | 100 | 356 | 100,0 | |

Liitetaulukko 5. Kyselyaineiston edustavuus Pohjanmaan osa-aineiston yhdistetyissä ositteissa.

| | Henkilöä perusjou- kossa | % perusjoukosta | Henkilöä vastanneissa | % vastanneista | Erotus prosenttiyks- ikköä |
|-----------------------------|--------------------------------|--------------------|--------------------------|-------------------|----------------------------------|
| Isokyrö & Laihia | | | | | |
| 18–24 -vuotiaat | 2055 | 2,4 | 5 | 1,6 | -0,8 |
| 25–34 -vuotiaat | 1612 | 1,9 | 11 | 3,6 | 1,7 |
| 35–44 -vuotiaat | 1611 | 1,9 | 18 | 5,8 | 3,9 |
| 45–54 -vuotiaat | 1809 | 2,2 | 29 | 9,4 | 7,2 |
| 55–64 -vuotiaat | 1613 | 1,9 | 32 | 10,4 | 8,5 |
| 65–74 -vuotiaat | 904 | 1,1 | 15 | 4,9 | 3,8 |
| Kaskinen & Vöyri | | | | | |
| 18–24 -vuotiaat | 18318 | 21,8 | 17 | 5,5 | -16,3 |
| 25–34 -vuotiaat | 11279 | 13,4 | 14 | 4,5 | -8,9 |
| 35–44 -vuotiaat | 12232 | 14,5 | 27 | 8,7 | -5,8 |
| 45–54 -vuotiaat | 12775 | 15,2 | 50 | 16,2 | 1,0 |
| 55–64 -vuotiaat | 12431 | 14,8 | 72 | 23,3 | 8,5 |
| 65–74 -vuotiaat | 7512 | 8,9 | 19 | 6,1 | -2,8 |
| Yhteensä | 84151 | 100 | 309 | | |

Liitetaulukko 6. Digikansalaiskyselyn vastaajaprofiili.

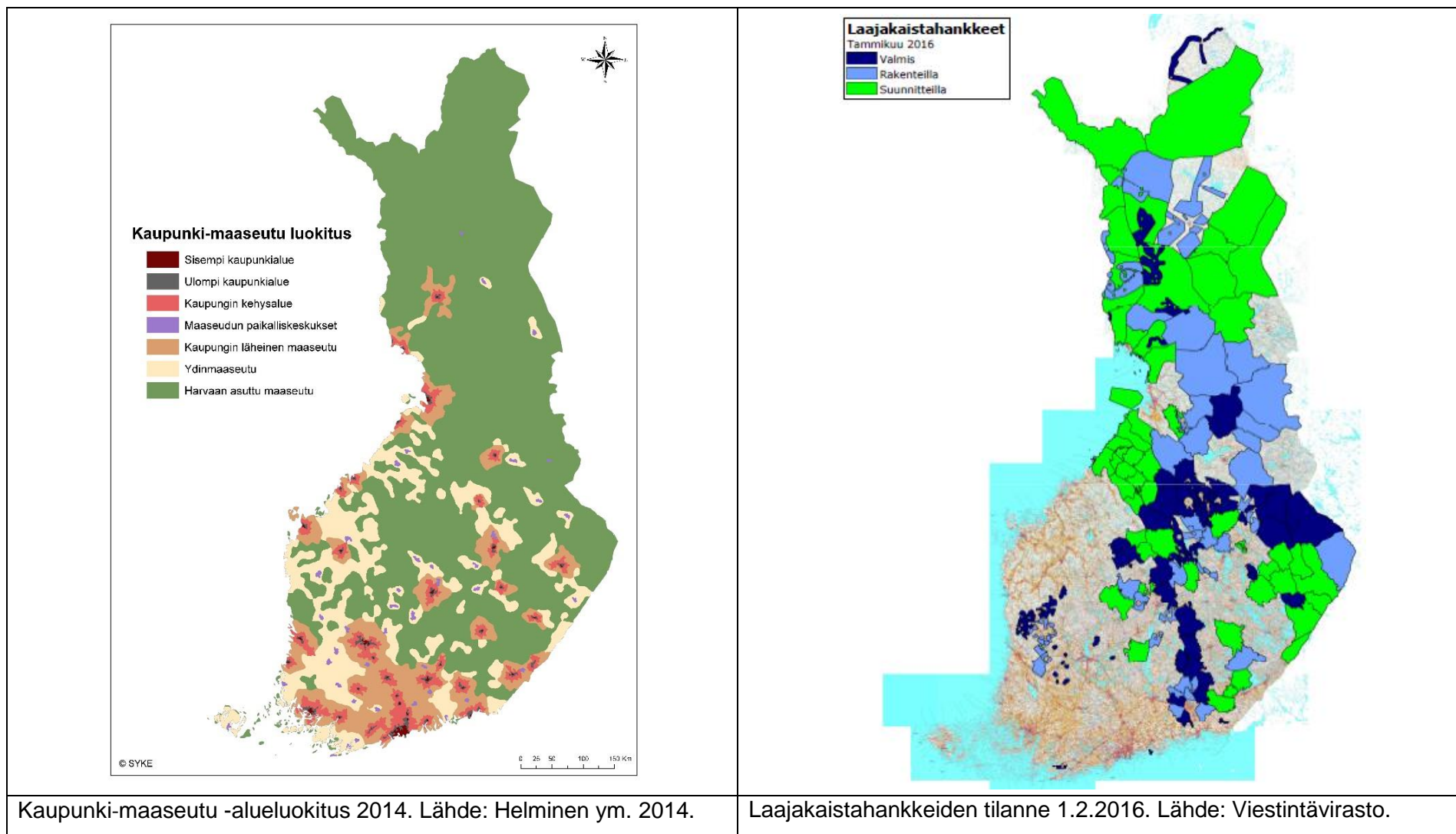
| | Lapin maakunta | | Pohjanmaan maakunta | | Pohjois-Karjalan maakunta | |
|-----------------------------------|----------------|------------|---------------------|------------|---------------------------|------------|
| | n | % | n | % | n | % |
| Kyselyyn vastanneet | 358 | 100 | 309 | 100 | 356 | 100 |
| Sukupuoli | | | | | | |
| Nainen | 193 | 54,3 | 165 | 53,5 | 178 | 50,1 |
| Mies | 163 | 45,7 | 144 | 46,5 | 177 | 49,9 |
| Muu | - | - | - | - | - | - |
| Ikä | | | | | | |
| 18–34 -vuotiaat | 74 | 20,7 | 75 | 24,2 | 64 | 17,9 |
| 35–44 -vuotiaat | 43 | 11,9 | 47 | 15,3 | 43 | 12,2 |
| 45–54 -vuotiaat | 61 | 16,9 | 51 | 16,5 | 60 | 16,9 |
| 55–64 -vuotiaat | 78 | 21,9 | 54 | 17,3 | 82 | 22,9 |
| 65–74 -vuotiaat | 63 | 17,6 | 52 | 16,7 | 66 | 18,7 |
| 75–85 -vuotiaat | 39 | 10,9 | 31 | 10,0 | 41 | 11,4 |
| Ammatillinen koulutus | | | | | | |
| Ei ammatillista koulutusta | 50 | 14,2 | 30 | 9,7 | 59 | 16,7 |
| Ammatillinen kurssi | 29 | 8,1 | 19 | 6,2 | 37 | 10,4 |
| Kansanopistotutkinto | 2 | 0,6 | 5 | 1,5 | 10 | 2,9 |
| Ammattikoulututkinto | 137 | 38,6 | 99 | 32,1 | 115 | 32,2 |
| Opistoasteen tutkinto | 52 | 14,7 | 49 | 15,9 | 64 | 18,1 |
| Ammattikorkeakoulututkinto | 41 | 11,5 | 48 | 15,7 | 35 | 9,7 |
| Yliopistotutkinto | 39 | 11,0 | 56 | 18,3 | 34 | 9,6 |
| Muu tutkinto | 5 | 1,4 | 2 | 0,7 | 1 | 0,4 |
| Työmarkkina-asema | | | | | | |
| Työssä | 167 | 46,6 | 173 | 56,0 | 172 | 48,5 |
| Työttömänä | 22 | 6,0 | 13 | 4,3 | 18 | 5,2 |
| Äitiys-, vanh.- tai hoitovapaalla | 10 | 2,9 | 14 | 4,6 | 13 | 3,5 |
| Opiskelijana | 22 | 6,1 | 13 | 4,3 | 13 | 3,6 |
| Sairauslomalla | 4 | 1,0 | 5 | 1,7 | 4 | 1,2 |
| Eläkkeellä | 125 | 34,8 | 84 | 27,3 | 130 | 36,5 |
| Muu tilanne | 4 | 1,0 | 3 | 1,1 | 2 | 0,6 |
| Yrittäjänä | 5 | 1,5 | 2 | 0,7 | 3 | 0,8 |

Liitetaulukko 7. *Julkisrahoitteisten palveluiden tuottajataholle tehdyn kyselyn vastaajaprofiili.*

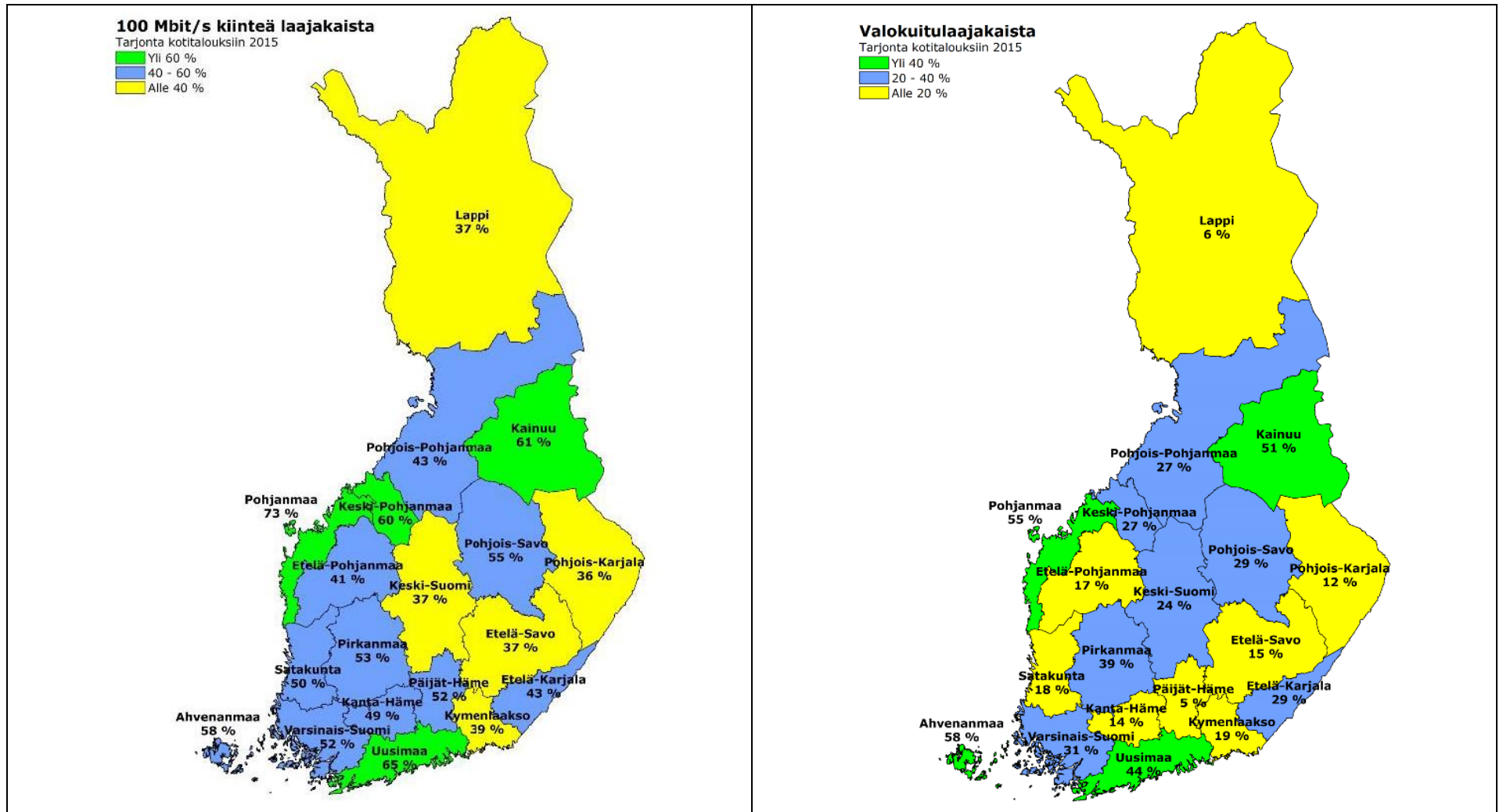
| | Lapin maakunta | | Pohjanmaan maakunta | | Pohjois-Karjalan maakunta | |
|---|----------------|------------|---------------------|------------|---------------------------|------------|
| | n | % | n | % | n | % |
| Kyselyyn vastanneet | 19 | 100 | 15 | 100 | 14 | 100 |
| Johtaja | 14 | 74 | 10 | 67 | 10 | 71 |
| Erityisasiantuntija | 3 | 16 | 3 | 20 | 0 | 0 |
| Asiantuntija | 2 | 11 | 2 | 13 | 3 | 21 |
| Asiakaspalvelutyöntekijä | - | - | - | - | - | - |
| Muu | - | - | - | - | 1 | 7 |
| Yhteensä | 19 | 100 | 15 | 100 | 14 | 100 |
| Organisaatio missä työskentelee | | | | | | |
| Kunta | 16 | 84 | 7 | 47 | 10 | 71 |
| AVI | - | - | 1 | 7 | - | - |
| ELY | 2 | 11 | 2 | 13 | - | - |
| Maakuntaliitto | - | - | 3 | 20 | 1 | 7 |
| Perusterveydenhuollon yksikkö | - | - | - | - | 1 | 7 |
| Sairaanhoidopiiri | 1 | 5 | 2 | 13 | - | - |
| Muu | - | - | - | - | 2 | 14 |
| Yhteensä | 19 | 100 | 15 | 100 | 14 | 100 |
| Vastaajien arvio kuinka monta prosenttia työajasta kuluu digitalisaatiokysymyksiin | | | | | | |
| Prosenttiosuuksien mediaani | 5 | | 10 | | 10 | |
| Vastaajien arvio kuinka monta prosenttia organisaation palveluista saatavilla internetissä | | | | | | |
| Prosenttiosuuksien mediaani | 10 | | 10 | | 8 | |

Liitetaulukko 8. Digikansalaiskyselyn vastaajaprofiili kuntaluokan mukaan.

| | Harvaan asuttu maaseutu | | Ydinmaaseutu | | Kaupungin läheinen maaseutu | | Kaupunki | |
|---------------------------------|-------------------------|-------------|--------------|-------------|-----------------------------|-------------|------------|-------------|
| | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Kyselyyn vastanneet | 306 | 29,9 | 263 | 25,7 | 246 | 24,0 | 208 | 20,3 |
| Sukupuoli | | | | | | | | |
| Nainen | 162 | 53,3 | 139 | 53,1 | 139 | 56,5 | 96 | 46,6 |
| Mies | 142 | 46,7 | 123 | 46,9 | 107 | 43,5 | 110 | 53,4 |
| Muu | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Ikä | | | | | | | | |
| 18–34 -vuotiaat | 49 | 16,0 | 45 | 17,2 | 62 | 25,2 | 57 | 27,3 |
| 35–44 -vuotiaat | 31 | 10,1 | 31 | 11,8 | 42 | 17,1 | 30 | 14,4 |
| 45–54 -vuotiaat | 56 | 18,3 | 36 | 13,7 | 46 | 18,7 | 33 | 15,8 |
| 55–64 -vuotiaat | 72 | 23,5 | 61 | 23,3 | 47 | 19,1 | 33 | 15,8 |
| 65–74 -vuotiaat | 56 | 18,3 | 56 | 21,4 | 35 | 14,2 | 34 | 16,3 |
| 75–85 -vuotiaat | 42 | 13,7 | 33 | 12,6 | 14 | 5,7 | 22 | 10,5 |
| Ammatillinen koulutus | | | | | | | | |
| Ei ammatillista koulutusta | 50 | 16,4 | 39 | 14,9 | 22 | 8,9 | 29 | 14,1 |
| Ammatillinen kurssi | 31 | 10,2 | 25 | 9,5 | 18 | 7,3 | 10 | 4,9 |
| Kansanopistotutkinto | 6 | 2,0 | 7 | 2,7 | 3 | 1,2 | 1 | ,5 |
| Ammattikoulututkinto | 103 | 33,8 | 84 | 32,1 | 77 | 31,3 | 86 | 41,7 |
| Opistoasteen tutkinto | 46 | 15,1 | 52 | 19,8 | 34 | 13,8 | 34 | 16,5 |
| Ammattikorkeakoulututkinto | 37 | 12,1 | 22 | 8,4 | 46 | 18,7 | 19 | 9,2 |
| Yliopistotutkinto | 31 | 10,2 | 31 | 11,8 | 46 | 18,7 | 21 | 10,2 |
| Muu tutkinto | 1 | 0,3 | 2 | 0,8 | - | - | 6 | 2,9 |
| Työmarkkina-asema | | | | | | | | |
| Työssä | 136 | 44,6 | 127 | 48,1 | 138 | 55,9 | 111 | 53,1 |
| Työttömänä | 17 | 5,6 | 9 | 3,4 | 14 | 5,7 | 13 | 6,2 |
| Äitiys-, vanh.- tai hoitopaalla | 10 | 3,3 | 8 | 3,0 | 16 | 6,5 | 3 | 1,4 |
| Opiskelijana | 13 | 4,3 | 8 | 3,0 | 11 | 4,5 | 17 | 8,1 |
| Sairauslomalla | 3 | 1,0 | 4 | 1,5 | 2 | ,8 | 5 | 2,4 |
| Eläkkeellä | 118 | 38,7 | 104 | 39,4 | 61 | 24,7 | 56 | 26,8 |
| Muu tilanne | 3 | 1,0 | 3 | 1,1 | 2 | ,8 | 2 | 1,0 |
| Yrittäjänä | 5 | 1,6 | 1 | ,4 | 3 | 1,2 | 2 | 1,0 |



Liitekarta 1. *Laajakaistahankkeet suhteessa suomalaiseen kaupunki-maaseutu -alueluokitukseen.*



Liitekartta 2. 100 megan kiinteän laajakaistan ja valokuitulaajakaistan maakuntakohtainen tarjonta 2015. Lähde: Nopean laajakaistan tarjonta Suomessa.

Liitetaulukoiden 10.–16. tilastojen lähde-erittely ja tilastokuvaus

Turhan alaviitetoiston välttämiseksi ja tilastojen hyödynnettävyyden lisäämiseksi kuvaamme ohessa Liitetaulukoiden 10.–16. tilastokuvaukset ja lähdetiedot Liitetaulukoiden tilastojen esittämisjärjestyksessä.

Liitetaulukko 9. Liitetaulukoiden 10.–16. tilastojen lähde-erittely ja tilastokuvaus.

Elinkeinorakenne 2014. Alkutuotannon työpaikkojen osuus, %. Alkutuotanto käsittää TOL 2008 -toimialaluokituksen luokan: A Maatalous, metsätalous ja kalatalous. **Jalostuksen työpaikkojen osuus, %.** Jalostus käsittää TOL 2008 -toimialaluokituksen luokat: B Kaivostoiminta ja louhinta, C Teollisuus, D Sähkö-, kaasu- ja lämpöhuolto, jäähdytysliiketoiminta, E Vesihuolto, viemäri- ja jätevesihuolto, jätehuolto ja muu ympäristön puhtaanapito, F Rakentaminen. **Palvelujen työpaikkojen osuus, %.** Palvelut käsittää TOL 2008 -toimialaluokituksen luokat: G Tukku- ja vähittäiskauppa, moottoriajoneuvojen ja moottoripyörien korjaus, H Kuljetus ja varastointi, I Majoitus- ja ravitsemistoiminta, J Informaatio ja viestintä, K Rahoitus- ja vakuutustoiminta, L Kiinteistöalan toiminta, M Ammatillinen, tieteellinen ja tekninen toiminta, N Hallinto- ja tukipalvelutoiminta, O Julkinen hallinto ja maanpuolustus, pakollinen sosiaalivakuutus, P Koulutus, Q Terveys- ja sosiaalipalvelut, R Taiteet, viihde ja virkistys, S Muu palvelutoiminta, T Kotitalouksien toiminta työnantajina. **Lähde**, josta muokattu 3-luokkaiseksi: Suomen virallinen tilasto (SVT): Työssäkäynti [verkkojulkaisu]. ISSN=1798-5528. työttömien taustat 2015, Laatuseloste: työssäkäyntitilasto. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 22.5.2017]. Saantitapa: http://www.stat.fi/til/tyokay/2015/03/tyokay_2015_03_2017-02-17_laa_001_fi.html. **HUOM.** Toimialojen osuudet kaikista työpaikoista ovat kokonaisluvuiksi pyöristettynä, mikä tarkoittaa sitä, että osuuksien summaksi tulee välillä sadan sijasta 99 tai 101. Toimiala tuntematon (toimialakoodi X) on jätetty huomioimatta laskelmissa, eli tämän toimialan työpaikat on kokonaan poistettu laskelmista. Kyseisen toimialan työpaikkoja oli maakuntatasolla tarkasteltuna 1,1 % (Pohjanmaa), 1,3 % (Pohjois-Karjala) ja 1,7 % (Lappi). Kuntatasolla korkeimmat tuntemattoman toimialan osuudet olivat Utsjoella (9 %) ja Ylitorniossa (5 %).

Maapinta-ala² 2015. Yksikkö: Km². **Lähde:** Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestörakenne [verkkojulkaisu]. ISSN=1797-5379. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 30.5.2016]. Saantitapa: <http://www.stat.fi/til/vaerak/kas.html>. Tilastossa käytetään 1.1.2016 aluejakoa. (Taulu 14.).

Väestön tiheys asukkaita/km². Yksikkö: Henkilöä/km². Väestöllä tarkoitetaan alueella (esim. koko maa, lääni, kunta) vakinaisesti asuvaa väestöä. Ne henkilöt, joilla väestötietojärjestelmän mukaan oli kotipaikka Suomessa vuodenvaihteessa 31.12., kuuluvat ko. vuoden väestöön kansalaisuudesta riippumatta; samoin ne Suomen kansalaiset, jotka asuvat tilapäisesti ulkomailla. **Lähde:** Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestörakenne [verkkojulkaisu]. ISSN=1797-5379. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 30.5.2016]. Saantitapa: <http://www.stat.fi/til/vaerak/kas.html>. Tilastossa käytetään 1.1.2016 aluejakoa. (Taulu 14.)

Kaupunki–maaseutu -alueluokitus. **Lähde:** Helminen, Ville ym. 2014. Kaupunki-maaseutu-alue-luokitus. Paikkatietoihin perustuvan alueluokituksen muodostamisperiaatteet. SUOMEN YMPÄRISTÖKESKUKSEN RAPORTTEJA 25|2014.

Väkiluku 31.12.2015. Indikaattori ilmaisee kunnassa vakinaisesti asuvan väestön (miehet ja naiset yhteensä) lukumäärän vuoden viimeisenä päivänä. Ne henkilöt, joilla väestötietojärjestelmän mukaan oli kotipaikka Suomessa vuoden lopussa, kuuluvat väestöön kansalaisuudesta riippumatta, samoin ne Suomen kansalaiset, jotka asuvat tilapäisesti ulkomailla. **Lähde:** Väestö 31.12. (ind. 127). Tilasto- ja indikaattoripankki Sotkanet.fi © Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2005–2017. Tiedot on poimittu 9.4.2017.

Väestö kielen mukaan. Kieli on vuodesta 1999 lähtien luokiteltu ISO-standardien mukaan **Lähde:** Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestörakenne [verkkojulkaisu]. ISSN=1797-5379. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 30.5.2016]. Saantitapa: <http://www.stat.fi/til/vaerak/kas.html>. Tilastossa käytetään 1.1.2016 aluejakoa. (Taulu 14.)

Väestö % ikäryhmittäin 31.12.2015 väkiluvusta. Tieto kunnassa vakinaisesti asuvasta väestöstä vuoden lopussa (31.12.) saadaan Väestörekisterikeskuksen väestötietojärjestelmästä. Väestöllä tarkoitetaan kunnassa vakinaisesti asuvaa väestöä. Ne henkilöt, joilla väestötietojärjestelmän mukaan oli kotipaikka Suomessa vuoden lopussa, kuuluvat väestöön kansalaisuudesta riippumatta; samoin ne Suomen kansalaiset, jotka asuvat tilapäisesti ulkomailla. **Lähde:** Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestörakenne [verkkojulkaisu]. ISSN=1797-5379. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 30.5.2016]. Saantitapa: <http://www.stat.fi/til/vaerak/index.html>. (Taulu 12.)

Veronalaiset tulot keskimäärin € 2015. Veronalaiset tulot -tilastossa on tilastoyksikkönä yksityinen henkilö. Mukana ovat kaikki veronalaista tuloa saaneet henkilöt. Ulkomailla asuvat ns. rajoitetusti verovelvolliset tulonsaajat sisältyvät tilastoon silloin kun heillä on muita kuin lähdeverolain mukaan verotettuja tuloja. Veronalaiset tulot (aiemmin Tulo- ja varallisuustilasto) kuvaa yksityisten henkilöiden veronalaisia tuloja, vähennyksiä, velkoja ja verotusta. Tilaston perusaineisto on poimittu verohallinnon tietokannasta ja kattaa kaikki vuoden aikana veronalaisia tuloja saaneet.

Lähde: Suomen virallinen tilasto (SVT): Veronalaiset tulot [verkkojulkaisu]. ISSN=1798-3843. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 9.4.2017]. Saantitapa: <http://www.stat.fi/til/tvt/index.html>. Taulu 8.

Kunnan yleinen pienituloisuusaste 2015. Ind. 3099. Indikaattori ilmaisee pienituloisiin kotitalouksiin kuuluvien henkilöiden osuuden prosentteina kaikista alueella asuvista henkilöistä. Pienituloisuuden rajana käytetään 60 % suomalaisten kotitalouksien käytettävissä olevan ekvivalentin rahatulon (uudistetulla OECD-skaalalla laskien) mediaanista kunakin vuonna. Tilasto kuvaa, kuinka suuri osa alueen väestöstä kuuluu kotitalouksiin, joiden tulot jäävät suhteellisen pienituloisuusrajan alapuolelle. Kyse on mittarista, joka kuvaa väestön asemaa suhteellisella tulojakaumalla.

Lähde: Tilasto- ja indikaattoripankki Sotkanet.fi © Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2005–2017. Tiedot on poimittu 9.4.2017.

Toimeentulotukea saaneet henkilöt vuoden aikana, % asukkaista 2015. Ind. 493. Indikaattori ilmaisee kalenterivuoden aikana toimeentulotukea saaneiden henkilöiden osuuden prosentteina väestöstä. **Lähde:** Tilasto- ja indikaattoripankki Sotkanet.fi © Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2005–2017. Tiedot on poimittu 9.4.2017.

Toimeentulotuki, euroa/asukas 2015. Ind. 451. Indikaattori ilmaisee toimeentulotuen bruttomenojen määrän (EUR) yhtä asukasta kohti kalenterivuoden aikana. **Lähde:** Tilasto- ja indikaattoripankki Sotkanet.fi © Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2005–2017. Tiedot on poimittu 9.4.2017.

Koulutustasomittain 2015. Ind. 180. Indikaattori ilmaisee väestön koulutustason, joka on mitattu laskemalla perusasteen jälkeen suoritettujen korkeimman koulutuksen keskimääräinen pituus henkilöä kohti. Väestön koulutustasoa osoittava mittain kuvaa väestöryhmän koulutustasoa koulutuspiitueudella. Tutkinnon suorittaneella väestöllä tarkoitetaan lukioissa, ammatillisissa oppilaitoksissa, ammattikorkeakouluissa, yliopistoissa ja korkeakouluissa tutkinnon suorittaneita sekä näyttötutkintona ammatillisen perustutkinnon, ammattitutkinnon tai erikoisammattitutkinnon suorittaneita. Pelkästään peruskoulun, keskikoulun ja kansakoulun käyneet eivät kuulu tutkinnon suorittaneeseen väestöön. Tutkinnot on luokiteltu henkilön korkeimman, viimeksi suoritettujen ammatillisen tutkinnon mukaan. **Lähde:** Tilasto- ja indikaattoripankki Sotkanet.fi © Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2005–2017. Tiedot on poimittu 9.4.2017.

Työlliset, % väestöstä 2015. Ind. 2328. Indikaattori ilmaisee työllisten osuuden prosentteina väestöstä. Työllisiksi luetaan 15-74 -vuotiaat henkilöt, jotka laskentaviikolla 25.-31.12. tekivät yhtenäkin päivänä ansiotyötä tai olivat tilapäisesti työstä poissa. Tieto työllisyydestä perustuu työeläke- ja veroviranomaisten tietoihin. Vuoden viimeisenä työpäivänä työttömänä työministeriön työnhakijarekisterin mukaan olleet on kuitenkin riippumatta muusta toiminnasta ko. viikolla määritelty työttömiksi. Tätä työllisten määrää kutsutaan myös työlliseksi työvoimaksi. **Lähde:** Tilasto- ja indikaattoripankki Sotkanet.fi © Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2005–2017. Tiedot on poimittu 9.4.2017.

Työttömät, % työvoimasta 2015. Ind. 181. Indikaattori ilmaisee työttömien osuuden prosentteina työvoimasta. Tietolähde Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM). Työ- ja elinkeinoministeriön työnvälitystilasto perustuu lainsäädäntöön ja hallinnollisiin määräyksiin. Tilastokeskuksen työvoimatutkimus noudattaa sen sijaan Kansainvälisen työjärjestön ILO:n tilastointisuositusta ja EU:n tilastoviraston Eurostatin käytäntöjä. **Lähde:** Tilasto- ja indikaattoripankki Sotkanet.fi © Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2005–2017. Tiedot on poimittu 9.4.2017.

Nuorisotyöttömät, % 18–24-vuotiaasta työvoimasta 2015. Ind. 189. Indikaattori ilmaisee 15–24 -vuotiaiden työttömien osuuden prosentteina 18–24 -vuotiaasta työvoimasta. Nuoriso-työtön on – 24 -vuotias työtön. Tietolähde Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM). Työ- ja elinkeinoministeriön työnvälitystilasto perustuu lainsäädäntöön ja hallinnollisiin määräyksiin. Tilastokeskuksen työvoimatutkimus noudattaa sen sijaan Kansainvälisen työjärjestön ILO:n tilastointisuositusta ja EU:n tilastoviraston Eurostatin käytäntöjä. **Lähde:** Tilasto- ja indikaattoripankki Sotkanet.fi © Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2005–2017. Tiedot on poimittu 9.4.2017.

Liitetaulukko 10. *Lapin, Pohjois-Karjalan ja Pohjanmaan maakuntien alkutuotannon, jalostuksen ja palvelujen työpaikat, (%) 2014.*

| | Alkutuotanto, %-osuus | Jalostus, %-osuus | Palvelut, %-osuus |
|----------------------------------|-----------------------|-------------------|-------------------|
| Lapin maakunta | 5 | 19 | 76 |
| 1. Enontekiö | 11 | 9 | 80 |
| 2. Inari | 7 | 7 | 86 |
| 3. Kemi | 0 | 24 | 75 |
| 4. Kemijärvi | 7 | 11 | 82 |
| 5. Keminmaa | 4 | 34 | 62 |
| 6. Kittilä | 6 | 22 | 73 |
| 7. Kolari | 6 | 10 | 83 |
| 8. Muonio | 3 | 12 | 85 |
| 9. Pelkosenniemi | 3 | 11 | 86 |
| 10. Pello | 13 | 16 | 71 |
| 11. Posio | 22 | 13 | 64 |
| 12. Ranua | 20 | 10 | 70 |
| 13. Rovaniemi | 2 | 14 | 84 |
| 14. Salla | 16 | 8 | 76 |
| 15. Savukoski | 45 | 2 | 52 |
| 16. Simo | 11 | 12 | 77 |
| 17. Sodankylä | 9 | 22 | 69 |
| 18. Tervola | 18 | 24 | 58 |
| 19. Tornio | 3 | 40 | 57 |
| 20. Utsjoki | 13 | 3 | 84 |
| 21. Ylitornio | 14 | 14 | 72 |
| Pohjois-Karjalan maakunta | 7 | 22 | 71 |
| 1. Iloantsi | 13 | 16 | 71 |
| 2. Joensuu | 2 | 21 | 77 |
| 3. Juuka | 13 | 27 | 60 |
| 4. Kitee | 14 | 24 | 62 |
| 5. Kontiolahti | 5 | 30 | 66 |
| 6. Lieksa | 9 | 24 | 67 |
| 7. Liperi | 13 | 20 | 67 |
| 8. Nurmes | 15 | 20 | 64 |
| 9. Outokumpu | 4 | 42 | 53 |
| 10. Polvijärvi | 22 | 24 | 54 |
| 11. Rääkkylä | 29 | 13 | 59 |
| 12. Tohmajärvi | 19 | 10 | 71 |
| 13. Valtimo | 27 | 8 | 65 |
| Pohjanmaan maakunta | 6 | 30 | 64 |
| 1. Isokyrö | 19 | 17 | 64 |
| 2. Kaskinen | 5 | 44 | 52 |
| 3. Korsnäs | 25 | 17 | 59 |
| 4. Kristiinankaupunki | 12 | 17 | 71 |
| 5. Kruunupyö | 15 | 37 | 48 |
| 6. Laihia | 10 | 24 | 66 |
| 7. Luoto | 4 | 37 | 59 |
| 8. Maalahti | 11 | 27 | 62 |
| 9. Mustasaari | 7 | 28 | 65 |
| 10. Närpiö | 23 | 24 | 53 |
| 11. Pedersöre | 12 | 39 | 49 |
| 12. Pietarsaari | 1 | 36 | 63 |
| 13. Uusikaarlepyy | 21 | 34 | 45 |
| 14. Vaasa | 1 | 28 | 71 |
| 15. Vöyri | 16 | 31 | 52 |

Liitetaulukko 11. Lapin maakunta kunnittain alue- ja väkilukuindikaattorien mukaan vuonna 2015.

| Kunta | Maa- pinta- ala² 2015 | Väestön tiheys asukkaita/ km² 2015 | Kaupunki-maaseutu -aluoluokitus | Väkiluku 31.12.2015 | | | Väestö kielen mukaan | | | Väestö % ikäryhmittäin 31.12.2015 väkiluvusta | | | | | | | | | |
|---------------|--------------------------------|---|------------------------------------|---------------------|--------|----------|----------------------|--------|------|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|
| | | | | Miehet | Naiset | Yhteensä | Suomi | Ruotsi | Muut | -14 | 15-24 | 25-34 | 35-44 | 45-54 | 55-64 | 65-74 | 75-84 | 85-94 | 95- |
| Enontekiö | 7950,4 | 0,2 | Harvaan asuttu maaseutu | 987 | 874 | 1861 | 86,9 | 0,6 | 1,9 | 12,2 | 8,2 | 11,1 | 9,1 | 14,5 | 20,2 | 15,5 | 6,5 | 2,5 | 0,2 |
| Inari | 15055,1 | 0,5 | Harvaan asuttu maaseutu | 3561 | 3243 | 6804 | 91,3 | 0,3 | 1,9 | 12,6 | 9,2 | 9,9 | 10,3 | 15,3 | 19,2 | 14,3 | 7,0 | 2,2 | 0,1 |
| Kemi | 95,4 | 228,1 | Kaupunki | 10732 | 11026 | 21758 | 95,4 | 0,2 | 4,4 | 14,7 | 10,9 | 11,3 | 10,0 | 12,6 | 16,7 | 12,9 | 7,8 | 3,1 | 0,2 |
| Kemijärvi | 3505,0 | 2,2 | Harvaan asuttu maaseutu | 3906 | 3860 | 7766 | 98,9 | 0,0 | 1,1 | 10,1 | 7,4 | 6,3 | 7,1 | 14,2 | 20,5 | 18,1 | 12,3 | 3,9 | 0,1 |
| Keminmaa | 626,3 | 13,4 | Kaupungin läheinen maaseutu | 4260 | 4128 | 8388 | 99,0 | 0,1 | 0,8 | 17,6 | 10,5 | 10,0 | 11,2 | 13,8 | 15,6 | 13,0 | 6,0 | 2,2 | 0,2 |
| Kittilä | 8094,3 | 0,8 | Harvaan asuttu maaseutu | 3226 | 3190 | 6416 | 96,8 | 0,3 | 2,7 | 15,9 | 9,7 | 13,1 | 11,3 | 14,3 | 16,0 | 10,7 | 6,7 | 2,2 | 0,1 |
| Kolari | 2559,0 | 1,5 | Harvaan asuttu maaseutu | 1967 | 1881 | 3848 | 97,5 | 0,7 | 1,8 | 14,0 | 8,9 | 11,2 | 8,9 | 14,3 | 17,7 | 14,5 | 8,3 | 2,2 | 0,1 |
| Muonio | 1904,1 | 1,2 | Harvaan asuttu maaseutu | 1192 | 1166 | 2358 | 94,9 | 0,6 | 4,2 | 15,4 | 10,1 | 10,6 | 10,2 | 13,1 | 16,7 | 14,0 | 7,3 | 2,5 | 0,3 |
| Pelkosenniemi | 1836,2 | 0,5 | Harvaan asuttu maaseutu | 526 | 432 | 958 | 99,3 | 0,2 | 0,4 | 8,7 | 4,8 | 8,9 | 7,9 | 12,7 | 25,3 | 18,7 | 10,5 | 2,4 | 0,1 |
| Pello | 1737,7 | 2,1 | Harvaan asuttu maaseutu | 1858 | 1765 | 3623 | 98,5 | 0,5 | 1,0 | 10,1 | 7,9 | 6,6 | 5,9 | 13,3 | 21,3 | 18,6 | 12,2 | 4,0 | 0,2 |
| Posio | 3039,1 | 1,1 | Harvaan asuttu maaseutu | 1802 | 1675 | 3477 | 99,1 | 0,1 | 0,8 | 9,7 | 7,7 | 5,6 | 7,8 | 14,8 | 20,8 | 19,7 | 10,8 | 2,9 | 0,3 |
| Ranua | 3453,9 | 1,2 | Harvaan asuttu maaseutu | 2101 | 1919 | 4020 | 99,5 | 0,0 | 0,5 | 18,8 | 11,2 | 7,4 | 7,7 | 13,0 | 17,8 | 13,1 | 8,0 | 2,8 | 0,3 |
| Rovaniemi | 7581,9 | 8,2 | Kaupunki | 30111 | 31727 | 61838 | 96,6 | 0,2 | 3,0 | 16,8 | 13,8 | 14,3 | 10,8 | 12,7 | 14,0 | 9,9 | 5,7 | 2,0 | 0,1 |
| Salla | 5730,1 | 0,7 | Harvaan asuttu maaseutu | 1999 | 1728 | 3727 | 98,4 | 0,2 | 1,2 | 10,0 | 7,0 | 5,8 | 7,6 | 13,9 | 21,4 | 16,5 | 12,9 | 4,8 | 0,3 |
| Savukoski | 6438,7 | 0,2 | Harvaan asuttu maaseutu | 585 | 476 | 1061 | 99,2 | 0,2 | 0,6 | 10,8 | 6,7 | 6,8 | 7,5 | 15,8 | 22,0 | 17,0 | 9,8 | 3,6 | 0,0 |
| Simo | 1447,4 | 2,2 | Harvaan asuttu maaseutu | 1648 | 1590 | 3238 | 99,1 | 0,1 | 0,7 | 16,2 | 8,3 | 7,4 | 8,9 | 13,6 | 17,9 | 16,3 | 8,5 | 2,7 | 0,2 |
| Sodankylä | 11691,7 | 0,8 | Harvaan asuttu maaseutu | 4580 | 4202 | 8782 | 97,0 | 0,2 | 1,3 | 13,6 | 10,0 | 10,7 | 8,6 | 15,1 | 17,3 | 13,7 | 8,4 | 2,4 | 0,1 |
| Tervola | 1559,7 | 2,1 | Ydinmaaseutu | 1684 | 1511 | 3195 | 99,2 | 0,1 | 0,8 | 15,4 | 11,1 | 8,3 | 7,3 | 14,0 | 15,8 | 13,8 | 10,0 | 4,3 | 0,2 |
| Tomio | 1188,0 | 18,7 | Kaupunki | 11128 | 11071 | 22199 | 97,0 | 0,5 | 2,4 | 18,0 | 12,5 | 10,9 | 11,4 | 12,3 | 15,0 | 11,9 | 5,6 | 2,3 | 0,2 |
| Utsjoki | 5144,5 | 0,2 | Harvaan asuttu maaseutu | 690 | 560 | 1250 | 50,8 | 0,3 | 3,4 | 14,0 | 6,9 | 10,5 | 9,6 | 14,5 | 17,9 | 15,4 | 7,8 | 3,4 | 0,0 |
| Ylitornio | 2028,7 | 2,1 | Harvaan asuttu maaseutu | 2171 | 2120 | 4291 | 98,8 | 0,4 | 0,7 | 10,6 | 9,6 | 6,9 | 7,6 | 12,9 | 18,9 | 16,3 | 12,3 | 4,5 | 0,4 |

HUOM. Saamenkieltä puhuvien %-osuus Enontekiöllä 10,6 %, Inarissa 6,5 % ja Utsjoella 45,4 %

Liitetaulukko 12. Lapin maakunta kunnittain väestön sosiaalista asuinympäristöä kuvaavilla indikaattoreilla vuonna 2015.

| Kunta | Veronalaiset tulot keskimäärin € | Kunnan yleinen pienituloisuusaste | Toimeentulotukea saaneet henkilöt vuoden aikana, % asukkaista | Toimeentulotuki, euroa/asukas | Koulutussomittain | Työlliset, % väestöstä | Työttömät, % työvoimasta | Nuorisotyöttömät, % 18–24-vuotiaasta työvoimasta |
|---------------|----------------------------------|-----------------------------------|---|-------------------------------|-------------------|------------------------|--------------------------|--|
| Enontekiö | 21936 | 16,2 | 6,6 | 98 | 287 | 38 | 19,5 | 10,7 |
| Inari | 25676 | 13,3 | 6,5 | 80 | 301 | 41,1 | 17,4 | 19,6 |
| Kemi | 25705 | 17 | 11,5 | 181 | 308 | 33,2 | 19,5 | 30,3 |
| Kemijärvi | 23853 | 14,2 | 6,6 | 93 | 279 | 31,5 | 19,4 | 20,7 |
| Keminmaa | 28551 | 9,3 | 5,6 | 76 | 346 | 38,2 | 14,2 | 30,9 |
| Kittilä | 25782 | 12,5 | 5,2 | 59 | 308 | 45,1 | 14,6 | 16,5 |
| Kolari | 24454 | 12,3 | 5,7 | 69 | 289 | 39,7 | 18,9 | 18 |
| Muonio | 26005 | 13,5 | 2,3 | 19 | 302 | 38,8 | 17,9 | 25 |
| Pelkosenniemi | 23413 | 15,2 | 5,9 | 82 | 284 | 35,4 | 23 | 20,8 |
| Pello | 23235 | 12,4 | 6,6 | 82 | 267 | 32,3 | 17,3 | 15,4 |
| Posio | 20956 | 17,2 | 7 | 93 | 246 | 30,6 | 20,7 | 18 |
| Ranua | 21664 | 19,7 | 5,9 | 83 | 261 | 31,3 | 17,4 | 13 |
| Rovaniemi | 27039 | 14,3 | 7,1 | 124 | 379 | 40,9 | 15,5 | 19,2 |
| Salla | 21325 | 15,2 | 4,7 | 56 | 244 | 30,6 | 22,9 | 18,9 |
| Savukoski | 22522 | 21,6 | 6,3 | 73 | 275 | 35,3 | 20,7 | - |
| Simo | 25997 | 10,6 | 3,2 | 33 | 285 | 33,5 | 16,2 | 19,5 |
| Sodankylä | 25826 | 10,7 | 7,5 | 116 | 305 | 39,5 | 14,3 | 11,2 |
| Tervola | 24889 | 13,3 | 4,6 | 39 | 275 | 32,5 | 17,8 | 19,1 |
| Tornio | 27185 | 13,1 | 7,5 | 121 | 327 | 37,9 | 16,2 | 26,6 |
| Utsjoki | 25485 | 14,7 | 5 | 81 | 301 | 39,3 | 12,5 | - |
| Ylitornio | 23016 | 13,9 | 5,8 | 64 | 265 | 33,6 | 17,1 | 17,4 |

Liitetaulukko 13. Pohjanmaan maakunta kunnittain alue- ja väkilukuindikaattorien mukaan vuonna 2015.

| Kunta | Maa- pinta- ala ² 2015 | Väestön tiheys asukkaita/ km ² 2015 | Kaupunki-maaseutu -aluoluokitus | Väkiluku 31.12.2015 | | | Väestö kielen mukaan | | | Väestö % ikäryhmittäin 31.12.2015 väkiluvusta | | | | | | | | | |
|--------------------|--|---|------------------------------------|---------------------|--------|----------|----------------------|--------|------|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|
| | | | | Miehet | Naiset | Yhteensä | Suomi | Ruotsi | Muut | -14 | 15-24 | 25-34 | 35-44 | 45-54 | 55-64 | 65-74 | 75-84 | 85-94 | 95- |
| Isokyrö | 354,1 | 13,5 | Ydinmaaseutu | 2418 | 2367 | 4785 | 98,5 | 0,7 | 0,8 | 17,4 | 9,6 | 9,3 | 10,2 | 13,4 | 15,0 | 13,3 | 8,2 | 3,5 | 0,2 |
| Kaskinen | 10,6 | 120,9 | Ydinmaaseutu | 646 | 639 | 1285 | 64,4 | 29,1 | 6,5 | 10,1 | 6,8 | 7,4 | 8,0 | 12,8 | 20,4 | 21,6 | 9,4 | 3,0 | 0,4 |
| Korsnäs | 235,8 | 9,3 | Ydinmaaseutu | 1132 | 1069 | 2201 | 3,2 | 86,6 | 10,2 | 14,3 | 11,5 | 9,9 | 11,1 | 12,7 | 13,9 | 14,2 | 7,1 | 4,7 | 0,6 |
| Kristiinankaupunki | 683,0 | 10,0 | Ydinmaaseutu | 3401 | 3392 | 6793 | 41,1 | 55,4 | 3,5 | 11,4 | 9,2 | 8,0 | 8,4 | 13,3 | 17,8 | 17,1 | 9,6 | 4,9 | 0,3 |
| Kruunupyö | 712,7 | 9,4 | Ydinmaaseutu | 3358 | 3324 | 6682 | 17,9 | 79,3 | 2,8 | 17,6 | 11,3 | 10,3 | 11,1 | 12,8 | 13,2 | 12,7 | 6,9 | 3,8 | 0,3 |
| Laihia | 504,3 | 16,0 | Kaupungin läheinen maaseutu | 4068 | 4022 | 8090 | 97,9 | 1,1 | 1,0 | 20,4 | 8,4 | 11,2 | 13,9 | 12,0 | 13,5 | 12,1 | 5,7 | 2,7 | 0,2 |
| Luoto | 142,5 | 36,1 | Kaupungin läheinen maaseutu | 2650 | 2497 | 5147 | 5,9 | 92,2 | 1,9 | 29,4 | 15,8 | 11,4 | 10,2 | 10,6 | 8,5 | 8,2 | 4,2 | 1,6 | 0,0 |
| Maalahti | 521,3 | 10,6 | Kaupungin läheinen maaseutu | 2841 | 2704 | 5545 | 10,2 | 85,0 | 4,8 | 15,5 | 10,0 | 10,3 | 12,2 | 11,9 | 13,7 | 13,8 | 8,2 | 3,8 | 0,7 |
| Mustasaari | 848,8 | 22,7 | Kaupungin läheinen maaseutu | 9721 | 9581 | 19302 | 28,9 | 68,9 | 2,2 | 20,0 | 9,5 | 11,5 | 13,6 | 12,8 | 12,6 | 11,1 | 5,9 | 2,9 | 0,2 |
| Närpiö | 977,5 | 9,6 | Ydinmaaseutu | 4750 | 4637 | 9387 | 5,6 | 82,5 | 11,9 | 14,3 | 9,8 | 10,6 | 11,1 | 13,0 | 13,3 | 14,1 | 8,8 | 4,7 | 0,4 |
| Pedersöre | 794,3 | 14,0 | Kaupungin läheinen maaseutu | 5739 | 5390 | 11129 | 8,7 | 89,2 | 2,0 | 23,6 | 14,5 | 11,8 | 11,6 | 10,6 | 10,9 | 10,1 | 4,7 | 2,2 | 0,2 |
| Pietarsaari | 88,5 | 219,7 | Kaupunki | 9650 | 9786 | 19436 | 36,5 | 55,9 | 7,6 | 16,0 | 11,9 | 10,9 | 11,2 | 13,1 | 12,5 | 13,2 | 8,0 | 3,2 | 0,2 |
| Uusikaarlepyy | 732,7 | 10,3 | Ydinmaaseutu | 3893 | 3671 | 7564 | 7,1 | 86,7 | 6,2 | 18,1 | 10,9 | 12,2 | 11,3 | 11,4 | 12,8 | 12,7 | 7,4 | 3,0 | 0,3 |
| Vaasa | 364,5 | 185,5 | Kaupunki | 33798 | 33821 | 67619 | 69,5 | 22,6 | 7,9 | 16,1 | 15,0 | 15,1 | 11,8 | 11,8 | 11,5 | 10,2 | 6,0 | 2,3 | 0,2 |
| Vöyri | 781,9 | 8,6 | Ydinmaaseutu | 3441 | 3273 | 6714 | 12,1 | 81,9 | 6,0 | 17,3 | 10,7 | 11,0 | 10,4 | 12,3 | 13,9 | 12,5 | 7,7 | 3,8 | 0,3 |

Liitetaulukko 14. Pohjanmaan maakunta kunnittain väestön sosiaalista asuinympäristöä kuvaavilla indikaattoreilla vuonna 2015.

| Kunta | Veronalaiset tulot keskimäärin € | Kunnan yleinen pienituloisuusaste | Toimeentulotukea saaneet henkilöt vuoden aikana, % asukkaista | Toimeentulotuki, euroa/asukas | Koulutussomittain | Työlliset, % väestöstä | Työttömät, % työvoimasta | Nuorisotyöttömät, % 18–24-vuotiaasta työvoimasta |
|--------------------|----------------------------------|-----------------------------------|---|-------------------------------|-------------------|------------------------|--------------------------|--|
| Isokyrö | 25921 | 13,6 | 5,3 | 61 | 306 | 39 | 10,6 | 14,8 |
| Kaskinen | 26392 | 8,3 | 3,1 | 60 | 283 | 35,7 | 15,6 | 17 |
| Korsnäs | 24260 | 10,5 | 3 | 41 | 287 | 44,2 | 5,7 | 8,3 |
| Kristiinankaupunki | 24442 | 13,8 | 2,5 | 25 | 271 | 39 | 7,5 | 8,5 |
| Kruunupyö | 26551 | 8,8 | 2,2 | 23 | 296 | 43,4 | 6 | 7,6 |
| Laihia | 28528 | 8,8 | 5,7 | 102 | 340 | 41,9 | 9,1 | 13,4 |
| Luoto | 26818 | 7,5 | 1,7 | 13 | 316 | 42,6 | 3,8 | 3,1 |
| Maalahti | 26189 | 10,9 | 3,7 | 50 | 312 | 43,3 | 6,8 | 10,4 |
| Mustasaari | 30066 | 6,6 | 2,4 | 28 | 391 | 45,9 | 6,4 | 10,4 |
| Närpiö | 25157 | 10,4 | 4,2 | 32 | 269 | 44,4 | 4,4 | 6,1 |
| Pedersöre | 26219 | 7,2 | 1,9 | 19 | 316 | 45,5 | 3,8 | 2,6 |
| Pietarsaari | 27008 | 11,7 | 5,8 | 94 | 320 | 40,5 | 10,6 | 13,9 |
| Uusikaarlepyy | 26611 | 9,8 | 2,4 | 29 | 300 | 44,8 | 4,6 | 5,1 |
| Vaasa | 28586 | 14,5 | 7,4 | 143 | 388 | 42,9 | 10,8 | 13,5 |
| Vöyri | 25979 | 11,3 | 3,4 | 39 | 309 | 43,3 | 6,6 | 7,4 |

Liitetaulukko 15. Pohjois-Karjalan maakunta kunnittain alue- ja väkilukuindikaattorien mukaan vuonna 2015.

| Kunta | Maa- pinta- ala ² 2015 | Väestön tiheys asukkaita/ km ² 2015 | Kaupunki-maaseutu -aluoluokitus | Väkiluku 31.12.2015 | | | Väestö kielen mukaan | | | Väestö % ikäryhmittäin 31.12.2015 väkiluvusta | | | | | | | | | |
|-------------|--|---|------------------------------------|---------------------|--------|----------|----------------------|--------|------|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|
| | | | | Miehet | Naiset | Yhteensä | Suomi | Ruotsi | Muut | -14 | 15-24 | 25-34 | 35-44 | 45-54 | 55-64 | 65-74 | 75-84 | 85-94 | 95- |
| Illomantsi | 2763,5 | 1,9 | Harvaan asuttu maaseutu | 2701 | 2635 | 5336 | 97,5 | 0,1 | 2,4 | 9,7 | 6,7 | 6,5 | 7,2 | 12,9 | 22,0 | 18,3 | 11,5 | 5,0 | 0,3 |
| Joensuu | 2381,7 | 31,7 | Kaupunki | 36782 | 38732 | 75514 | 95,8 | 0,1 | 4,2 | 14,4 | 15,5 | 14,5 | 10,3 | 11,7 | 14,0 | 11,3 | 6,1 | 2,4 | 0,1 |
| Juuka | 1501,7 | 3,4 | Harvaan asuttu maaseutu | 2563 | 2471 | 5034 | 98,1 | 0,1 | 1,9 | 10,9 | 7,1 | 6,7 | 7,7 | 14,5 | 20,5 | 17,6 | 10,6 | 4,2 | 0,2 |
| Kitee | 1253,6 | 8,6 | Ydinmaaseutu | 5375 | 5457 | 10832 | 95,8 | 0,0 | 4,2 | 12,0 | 8,7 | 7,3 | 7,8 | 14,2 | 19,8 | 16,0 | 10,2 | 3,7 | 0,2 |
| Kontiolahti | 799,2 | 18,6 | Kaupungin läheinen maaseutu | 7498 | 7329 | 14827 | 97,6 | 0,1 | 2,3 | 22,5 | 10,5 | 11,5 | 14,2 | 13,4 | 13,3 | 9,3 | 3,8 | 1,4 | 0,1 |
| Lieksa | 3418,1 | 3,4 | Harvaan asuttu maaseutu | 6004 | 5768 | 11772 | 95,9 | 0,1 | 4,0 | 10,9 | 7,8 | 7,1 | 7,5 | 13,2 | 21,0 | 17,8 | 10,7 | 3,8 | 0,2 |
| Liperi | 726,9 | 17,0 | Kaupungin läheinen maaseutu | 6230 | 6108 | 12338 | 98,2 | 0,2 | 1,7 | 18,8 | 9,7 | 10,8 | 11,9 | 14,2 | 15,2 | 11,4 | 5,8 | 2,1 | 0,1 |
| Nurmes | 1601,0 | 5,0 | Ydinmaaseutu | 4021 | 3975 | 7996 | 98,5 | 0,1 | 1,4 | 12,5 | 9,0 | 8,0 | 8,0 | 12,7 | 18,4 | 16,7 | 10,2 | 4,4 | 0,2 |
| Outokumpu | 445,8 | 16,0 | Ydinmaaseutu | 3548 | 3591 | 7139 | 96,8 | 0,1 | 3,1 | 14,4 | 10,0 | 9,9 | 8,9 | 11,5 | 18,0 | 15,2 | 8,9 | 3,1 | 0,2 |
| Polvijärvi | 804,2 | 5,7 | Ydinmaaseutu | 2328 | 2228 | 4556 | 99,1 | 0,1 | 0,9 | 13,6 | 8,3 | 8,7 | 9,2 | 13,4 | 19,5 | 15,6 | 8,4 | 3,2 | 0,1 |
| Rääkkylä | 427,7 | 5,5 | Ydinmaaseutu | 1221 | 1128 | 2349 | 96,5 | 0,2 | 3,3 | 10,6 | 6,1 | 5,4 | 8,7 | 13,9 | 21,0 | 18,8 | 10,4 | 4,9 | 0,1 |
| Tohmajärvi | 837,8 | 5,7 | Ydinmaaseutu | 2456 | 2282 | 4738 | 95,2 | 0,1 | 4,8 | 13,2 | 7,8 | 8,1 | 9,7 | 14,1 | 18,9 | 16,1 | 8,5 | 3,5 | 0,2 |
| Valtimo | 800,3 | 2,9 | Ydinmaaseutu | 1187 | 1137 | 2324 | 99,0 | 0,1 | 1,0 | 12,7 | 6,2 | 7,7 | 8,6 | 11,8 | 21,2 | 16,7 | 9,3 | 5,4 | 0,3 |

Liitetaulukko 16. Pohjois-Karjalan maakunta kunnittain väestön sosiaalista asuinympäristöä kuvaavilla indikaattoreilla vuonna 2015.

| Kunta | Veronalaiset tulot keskimäärin € | Kunnan yleinen pienituloisuusaste | Toimeentulotukea saaneet henkilöt vuoden aikana, % asukkaista | Toimeentulotuki, euroa/asukas | Koulutussomittain | Työlliset, % väestöstä | Työttömät, % työvoimasta | Nuorisotyöttömät, % 18–24-vuotiaasta työvoimasta |
|-------------|----------------------------------|-----------------------------------|---|-------------------------------|-------------------|------------------------|--------------------------|--|
| Ilomantsi | 22078 | 17,1 | 5,2 | 77 | 241 | 30,5 | 17,3 | 20,6 |
| Joensuu | 24926 | 19,3 | 9,8 | 157 | 378 | 37,9 | 17,6 | 22,1 |
| Juuka | 21200 | 21,5 | 8 | 93 | 244 | 30,8 | 18,9 | 19,3 |
| Kitee | 22842 | 18 | 6,1 | 79 | 275 | 32,6 | 18,8 | 23 |
| Kontiolahti | 28212 | 8,5 | 4,9 | 91 | 386 | 42,6 | 12,1 | 23,1 |
| Lieksa | 22454 | 19,4 | 11,1 | 157 | 256 | 30,4 | 18,9 | 29,2 |
| Liperi | 25339 | 13,6 | 5,9 | 93 | 339 | 39,6 | 12,7 | 22 |
| Nurmes | 22701 | 18,4 | 6,3 | 81 | 263 | 33,2 | 16,6 | 26,6 |
| Outokumpu | 22441 | 18,5 | 8,7 | 116 | 278 | 31,2 | 16,7 | 22,7 |
| Polvijärvi | 21895 | 19,6 | 8,1 | 132 | 265 | 33,5 | 16,9 | 14,2 |
| Rääkkylä | 21188 | 23,8 | 4,6 | 57 | 253 | 30,5 | 18,1 | 15,8 |
| Tohmajärvi | 22543 | 19,3 | 7,8 | 103 | 263 | 32,7 | 20,3 | 30,9 |
| Valtimo | 21256 | 18,7 | 4,1 | 44 | 244 | 32,9 | 15,2 | 16,4 |

Liitetaulukko 17. Internetin käyttöintensiiviteetti päivittäin tai satunnaisesti (harvemmin kuin kerran viikossa tai ei koskaan) maakuntaluokituksen perusteella (% vastanneista, riviprosentit).

| | Lapin maakunta | | Pohjanmaan maakunta | | Pohjois-Karjalan maakunta | |
|-----------------------------------|----------------|---------------|---------------------|---------------|---------------------------|---------------|
| | Päivittäin | Satunnaisesti | Päivittäin | Satunnaisesti | Päivittäin | Satunnaisesti |
| Ikä | | | | | | |
| 18–34 -vuotiaat | 97,2 | 0 | 87,8 | 0 | 92,2 | 0 |
| 35–44 -vuotiaat | 87,8 | 0 | 97,9 | 0 | 88,6 | 0 |
| 45–54 -vuotiaat | 80,3 | 1,6 | 88,2 | 0 | 81,7 | 1,7 |
| 55–64 -vuotiaat | 74,4 | 5,1 | 76,9 | 3,8 | 51,9 | 11,1 |
| 65–74 -vuotiaat | 54,2 | 13,6 | 52,0 | 12,0 | 45,2 | 24,2 |
| 75–85 -vuotiaat | 17,2 | 51,7 | 33,3 | 58,3 | 18,8 | 37,5 |
| Sukupuoli | | | | | | |
| Nainen | 71,8 | 7,7 | 75,5 | 8,0 | 62,4 | 11,0 |
| Mies | 76,3 | 9,0 | 78,3 | 7,2 | 68,0 | 10,7 |
| Tutkintotaso | | | | | | |
| Ei ammatillista koulutusta | 57,9 | 26,3 | 51,9 | 25,9 | 46,2 | 32,7 |
| Ammatillinen kurssi | 48,1 | 22,2 | 35,3 | 41,2 | 41,2 | 26,5 |
| Kansanopistotutkinto | - | - | - | - | 62,5 | 12,5 |
| Ammattikoulututkinto | 74,3 | 5,1 | 81,8 | 4,0 | 64,0 | 5,3 |
| Opistoasteen tutkinto | 71,7 | 5,7 | 79,6 | 2,0 | 67,7 | 3,1 |
| Ammattikorkeakoulututkinto | 90,2 | 0 | 87,0 | 2,2 | 94,3 | 0 |
| Yliopistotutkinto | 89,2 | 0 | 87,5 | 0 | 90,9 | 0 |
| Muu tutkinto | 80,0 | 20,0 | - | - | - | - |
| Työmarkkinastatus | | | | | | |
| Työssä | 84,4 | 1,2 | 85,5 | 0,6 | 77,3 | 2,9 |
| Työttömänä | 81,8 | 4,5 | 100 | 0 | 55,6 | 11,1 |
| Äitiys-, vanh.- tai hoitovapaalla | 100 | 0 | 92,3 | 0 | 92,3 | 7,7 |
| Opiskelijana | 95,5 | 0 | 100 | 0 | 92,3 | 0 |
| Sairauslomalla | - | - | 100 | 0 | - | - |
| Eläkkeellä | 45,8 | 24,3 | 46,8 | 26,0 | 40,9 | 25,2 |
| Muu tilanne | - | - | - | - | - | - |
| Yrittäjänä | 80,0 | 0 | - | - | - | - |

| | Lapin maakunta | | Pohjanmaan maakunta | | Pohjois-Karjalan maakunta | |
|--|----------------|---------------|---------------------|---------------|---------------------------|---------------|
| | Päivittäin | Satunnaisesti | Päivittäin | Satunnaisesti | Päivittäin | Satunnaisesti |
| Internetasiointiväline | | | | | | |
| <i>Pöytätietokone</i> | 83,6 | 1,6 | 82,3 | 0,7 | 72,7 | 3,1 |
| <i>Kannettava tietokone</i> | 79,8 | 2,7 | 84,6 | 1,3 | 74,9 | 4,5 |
| <i>Tablet-tietokone</i> | 87,9 | 2,3 | 87,2 | 2,6 | 79,8 | 2,8 |
| <i>Matkapuhelin tai älypuhelin</i> | 80,8 | 5,1 | 82,4 | 3,3 | 75,5 | 4,9 |
| <i>Älykello tai aktiiviranneke</i> | 95,4 | 0 | 98,9 | 0 | 94,4 | 2,7 |
| Internetin käyttöosaaminen | | | | | | |
| <i>Hyvä</i> | 93,6 | 0,6 | 93,4 | 0 | 95,4 | 0 |
| <i>Keskinkertainen</i> | 72,1 | 1,6 | 78,1 | 0 | 57,6 | 0 |
| <i>Huono</i> | 25,0 | 41,7 | 18,2 | 42,4 | 29,6 | 38,9 |
| <i>Ei osaa arvioida</i> | 7,7 | 61,5 | 25,0 | 75,0 | 34,8 | 52,2 |
| Internetin toimintavarmuus | | | | | | |
| <i>Internetyhteys toimii erittäin hyvin</i> | 91,2 | 1,8 | 89,6 | 4,5 | 83,3 | 2,8 |
| <i>Internetyhteys toimii hyvin</i> | 76,8 | 4,3 | 79,7 | 0 | 71,3 | 1,8 |
| <i>Internetyhteys toimii keskinkertaisesti</i> | 76,3 | 0 | 78,8 | 3,0 | 68,0 | 5,2 |
| <i>Internetyhteys toimii huonosti</i> | 46,2 | 23,1 | 62,5 | 12,5 | 50,0 | 16,7 |
| <i>Internetyhteys toimii erittäin huonosti</i> | - | - | - | - | - | - |
| <i>En osaa arvioida internetyhteyden toimivuutta</i> | 6,3 | 75,0 | 0 | 88,9 | 0 | 100 |

Liitetaulukko 18. Internetin käyttöintensiiteetti päivittäin tai satunnaisesti (harvemmin kuin kerran viikossa tai ei koskaan) kaupunki–maaseutu-kuntaluokituksen perusteella (% vastanneista).

| | Harvaan asuttu maaseutu | | Ydinmaaseutu | | Kaupungin läheinen maaseutu | | Kaupunki | |
|-----------------------------------|-------------------------|---------------|--------------|---------------|-----------------------------|---------------|------------|---------------|
| | Päivittäin | Satunnaisesti | Päivittäin | Satunnaisesti | Päivittäin | Satunnaisesti | Päivittäin | Satunnaisesti |
| Ikä | | | | | | | | |
| 18–34 -vuotiaat | 95,7 | 0 | 91,1 | 0 | 90,2 | 0 | 93,0 | 0 |
| 35–44 -vuotiaat | 83,9 | 0 | 100 | 0 | 88,1 | 0 | 100 | 0 |
| 45–54 -vuotiaat | 89,3 | 1,8 | 77,8 | 0 | 80,9 | 4,3 | 78,8 | 0 |
| 55–64 -vuotiaat | 69,0 | 7,0 | 55,7 | 11,5 | 64,4 | 4,4 | 81,8 | 3,0 |
| 65–74 -vuotiaat | 54,9 | 13,7 | 51,9 | 20,4 | 36,4 | 21,2 | 52,9 | 11,8 |
| 75–85 -vuotiaat | 20,0 | 56,7 | 21,4 | 42,9 | 28,6 | 42,9 | 26,7 | 46,7 |
| Sukupuoli | | | | | | | | |
| Nainen | 69,1 | 11,4 | 66,9 | 9,6 | 72,3 | 6,6 | 72,8 | 7,6 |
| Mies | 74,1 | 9,6 | 65,3 | 13,6 | 72,4 | 7,6 | 85,6 | 3,8 |
| Tutkintotaso | | | | | | | | |
| Ei ammatillista koulutusta | 48,6 | 35,1 | 32,4 | 38,2 | 65,0 | 20,0 | 70,8 | 16,7 |
| Ammatillinen kurssi | 48,1 | 22,2 | 33,3 | 33,3 | 41,2 | 35,3 | 45,5 | 27,3 |
| Kansanopistotutkinto | - | - | 42,9 | 14,3 | 100 | 0 | - | - |
| Ammattikoulututkinto | 72,5 | 6,9 | 76,2 | 6,0 | 58,4 | 6,5 | 83,7 | 2,3 |
| Opistoasteen tutkinto | 73,9 | 6,5 | 67,3 | 3,8 | 67,6 | 2,9 | 82,4 | 2,9 |
| Ammattikorkeakoulututkinto | 89,5 | 0 | 100 | 0 | 93,3 | 2,2 | 72,2 | 0 |
| Yliopistotutkinto | 93,1 | 0 | 80,6 | 0 | 93,5 | 0 | 90,0 | 0 |
| Muu tutkinto | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Työmarkkinastatus | | | | | | | | |
| Työssä | 84,6 | 1,5 | 77,8 | 3,2 | 80,3 | 0,7 | 88,3 | 0,9 |
| Työttömänä | 72,2 | 5,6 | 77,8 | 0 | 64,3 | 7,1 | 92,9 | 7,1 |
| Äitiys-, vanh.- tai hoitovapaalla | 90,0 | 10,0 | 100 | 0 | 93,8 | 0 | - | - |
| Opiskelijana | 92,3 | 0 | 100 | 0 | 90,9 | 0 | 100 | 0 |
| Sairauslomalla | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Eläkkeellä | 45,8 | 27,1 | 42,7 | 26,0 | 45,6 | 22,8 | 42,0 | 20,0 |
| Muu tilanne | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Yrittäjänä | - | - | - | - | - | - | - | - |

| | Harvaan asuttu maaseutu | | Ydinmaaseutu | | Kaupungin läheinen maaseutu | | Kaupunki | |
|--|-------------------------|---------------|--------------|---------------|-----------------------------|---------------|------------|---------------|
| | Päivittäin | Satunnaisesti | Päivittäin | Satunnaisesti | Päivittäin | Satunnaisesti | Päivittäin | Satunnaisesti |
| Internetasiointiväline | | | | | | | | |
| <i>Pöytätietokone</i> | 82,5 | 1,9 | 76,2 | 2,4 | 78,7 | 1,6 | 80,2 | 1,2 |
| <i>Kannettava tietokone</i> | 79,8 | 3,4 | 75,7 | 4,0 | 80,8 | 1,6 | 83,6 | 1,8 |
| <i>Tablet-tietokone</i> | 87,3 | 2,2 | 81,1 | 4,2 | 82,9 | 2,5 | 90,1 | 0,9 |
| <i>Matkapuhelin tai älypuhelin</i> | 79,0 | 6,2 | 74,8 | 5,8 | 82,0 | 2,7 | 83,0 | 2,5 |
| <i>Älykello tai aktiiviranneke</i> | 97,3 | 0 | 95,2 | 2,4 | 98,3 | 0 | 96,2 | 0 |
| Internetin käyttöosaaminen | | | | | | | | |
| <i>Hyvä</i> | 94,4 | 0,8 | 93,1 | 0 | 94,6 | 0 | 93,8 | 0 |
| <i>Keskinkertainen</i> | 71,4 | 1,0 | 65,7 | 0 | 60,0 | 0 | 77,2 | 1,3 |
| <i>Huono</i> | 30,3 | 42,4 | 26,1 | 41,3 | 16,7 | 41,7 | 21,1 | 36,8 |
| <i>Ei osaa arvioida</i> | 5,3 | 63,2 | 50,0 | 43,8 | 25,0 | 62,5 | - | - |
| Internetin toimintavarmuus | | | | | | | | |
| <i>Internetyhteys toimii erittäin hyvin</i> | 92,3 | 2,6 | 76,0 | 4,0 | 90,7 | 2,3 | 89,1 | 5,5 |
| <i>Internetyhteys toimii hyvin</i> | 76,3 | 3,7 | 71,8 | 1,8 | 75,0 | 2,3 | 80,9 | 1,1 |
| <i>Internetyhteys toimii keskinkertaisesti</i> | 75,6 | 1,3 | 74,7 | 2,3 | 65,9 | 6,8 | 77,1 | 2,9 |
| <i>Internetyhteys toimii huonosti</i> | 50,0 | 37,5 | 50,0 | 16,7 | 66,7 | 8,3 | 42,9 | 0 |
| <i>Internetyhteys toimii erittäin huonosti</i> | - | - | - | - | - | - | - | - |
| <i>En osaa arvioida internetyhteyden toimivuutta</i> | 0 | 88,9 | 0 | 100 | 0 | 85,7 | - | - |

Liite 1. Kansalaiskysely, postikysely



1.10.2016

Arvoisa kuntalainen!

Lähetämme Teille kyselyn, jossa selvitetään internetperustaista asiointia Lapin, Pohjanmaan ja Pohjois-Karjalan maakunnissa. Tutkimushankkeessa saatua tietoa hyödynnetään internetperustaisten sähköisten palveluiden kehittämisessä. Mahdollisimman kattavan kuvan saamiseksi internetperustaisesta asioinnista jokainen vastaus on erittäin tärkeä.

Kysely on osa Lapin ja Vaasan yliopistojen sekä Lapin ammattikorkeakoulun toteuttamaa Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla -hanketta, jota rahoittaa maa- ja metsätalousministeriö. Hankkeessa akateemisena johtajana toimii professori *Antti Syväjärvi* Lapin yliopistosta sekä tutkijoina *Ville Kivivirta*, *Arto Selkälä*, *Asko Suikkanen*, *Leena Viinämäki* ja *Olli Voutilainen*.

Olemme saaneet osoitetietonne Väestörekisterikeskuksen ylläpitämästä väestötietojärjestelmästä. Hankkeessa noudatetaan tutkimuseettisiä toimintaperiaatteita ja tietosuojalakeja sekä Väestörekisterikeskuksen antamia ohjeita osoitetietojen säilyttämisestä ja tuhoamisesta. Kyselyn vastauksia ei voida yhdistää vastaajan nimeen.

Pyydämme Teitä vastaamaan kyselyyn tällä lomakkeella **15.10.2016 mennessä**. Kyselyn voitte palauttaa oheisessa, jo valmiiksi postimaksetussa palautuskuoressa.

Mikäli haluatte lisätietoa tutkimushankkeesta, ottakaa yhteyttä allekirjoittaneisiin.

Kiitämme kyselyyn vastaamisesta jo ennakoon ja toivotamme Teille mukavaa syksyn aikaa.

Antti Syväjärvi
hankkeen akateeminen johtaja
professori, FT, HTT
Lapin yliopisto
antti.syvajarvi@ulapland.fi

Raimo Jänkälä
hankkeen projektipäällikkö
kehittämispäällikkö, KL
Lapin yliopisto
raimo.jankala@ulapland.fi



17.10.2016

Arvoisa kuntalainen!

Lähetimme Teille 1.10.2016 kyselyn, jossa selvitetään internetperustaista asiointia Lapin, Pohjanmaan ja Pohjois-Karjalan maakunnissa. Tutkimushankkeessa saatua tietoa hyödynnetään internetperustaisten sähköisten palveluiden kehittämisessä. Mahdollisimman kattavan kuvan saamiseksi internetperustaisesta asioinnista jokainen vastaus on erittäin tärkeä.

Kysely on osa Lapin ja Vaasan yliopistojen sekä Lapin ammattikorkeakoulun toteuttamaa Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla -hanketta, jota rahoittaa maa- ja metsätalousministeriö. Hankkeessa akateemisenä johtajana toimii professori *Antti Syväjärvi* Lapin yliopistosta sekä tutkijoina *Ville Kivivirta*, *Arto Selkälä*, *Asko Suikkanen*, *Leena Viinamäki* ja *Olli Voutilainen*.

Olemme saaneet osoitetietonne Väestörekisterikeskuksen ylläpitämästä väestötietojärjestelmästä. Hankkeessa noudatetaan tutkimuseettisiä toimintaperiaatteita ja tietosuojalakeja sekä Väestörekisterikeskuksen antamia ohjeita osoitetietojen säilyttämisestä ja tuhoamisesta. Kyselyn vastauksia ei voida yhdistää vastaajan nimeen.

Jos olette jo vastannut kyselyyn, tämä pyyntö on aiheeton. Mikäli ette vielä ole vastannut kyselyyn, pyydämme Teitä vastaamaan siihen tällä lomakkeella **31.10.2016 mennessä**. Kyselyn voitte palauttaa oheisessa, jo valmiiksi postimaksetussa palautuskuoressa.

Mikäli haluatte lisätietoa tutkimushankkeesta, ottakaa yhteyttä allekirjoittaneisiin.

Kiitämme kyselyyn vastaamisesta jo ennakoon ja toivotamme Teille mukavaa syksyn aikaa.

Antti Syväjärvi
hankkeen akateeminen johtaja
professori, FT, HTT
Lapin yliopisto
antti.syvajarvi@ulapland.fi

Raimo Jänkälä
hankkeen projektipäällikkö
kehittämispäällikkö, KL
Lapin yliopisto
raimo.jankala@ulapland.fi

KYSELY INTERNETPERUSTAISESTA ASIOINNISTA

Vastausohje: Vastatkaa ympäröimällä sopiva tai sopivin vaihtoehto **tai** kirjoittakaa vastauksenne sille varattuun tilaan **tai** noudattakaa kysymyskohtaista ohjetta.

1. TAUSTATIEDOT

1. Mikä on kotikuntanne? _____
2. Millä postinumeroalueella asutte vakituisesti? Postinumero: _____
3. Kuinka pitkä matka Teillä on vakituisesta asunnostanne kotikuntanne kuntakeskukseen? _____ km
4. Kun Teillä on tarvetta asioida kuntakeskuksessa, käytättekö pääasiassa?
 - 1 omaa autoa
 - 2 sukulaisten tai tuttavien autoa/kyytiä
 - 3 julkisia kulkuvälineitä
 - 4 kuljetuspalveluita
 - 5 kevyen liikenteen kulkuneuvoja (*polkupyörä, mopo jne.*)
5. Mikä on sukupuolenne?
 - 1 nainen
 - 2 mies
 - 3 muu
6. Mikä on syntymävuotenne? _____
7. Mikä on korkein ammatillinen koulutuksenne?
 - 1 ei ammatillista koulutusta
 - 2 ammatillinen kurssi
 - 3 kansanopistotutkinto
 - 4 ammattikoulututkinto (*ml. oppisopimuskoulutus, ammatti- ja erikois-ammattitutkinnot*)
 - 5 opistoasteen tutkinto
 - 6 ammattikorkeakoulututkinto
 - 7 yliopistotutkinto
 - 8 muu tutkinto, mikä? _____
8. Oletteko tällä hetkellä?
 - 1 työssä
 - 2 työttömänä (*ml. työvoimapolitiittiset toimenpiteet*)
 - 3 äitiys-, vanhempain- tai hoitovapaalla
 - 4 opiskelijana
 - 5 sairauslomalla
 - 6 eläkkeellä
 - 7 muu tilanne, mikä? _____

2. INTERNETPERUSTAISEN ASIOINNIN MAHDOLLISTAJAT

9. Millaiseksi koette internetin käyttöosaamisenne?

- 1 hyväksi
- 2 keskinkertaiseksi
- 3 huonoksi
- 4 en osaa arvioida käyttöosaamistani

10. Jos tarvitsette internetin käyttämiseen tukea ja opastusta, niin saatteko sitä pääasiassa tarvittaessa?

- 1 perheenjäseniltä
- 2 sukulaisilta
- 3 naapurilta tai tuttavalta tai joltakin muulta henkilöltä
- 4 en tarvitse tukea tai opastusta ulkopuolisilta

11. Onko kotitaloudessanne jokin tai joitakin seuraavista internetperustaisen asiointin mahdollistavista laitteista?

| | Kyllä | Ei |
|--|-------|----|
| 1 pöytätietokone | 1 | 2 |
| 2 kannettava tietokone | 1 | 2 |
| 3 tablet-tietokone | 1 | 2 |
| 4 matkapuhelin | 1 | 2 |
| 5 älypuhelin | 1 | 2 |
| 6 älykello | 1 | 2 |
| 7 aktiiviranneke | 1 | 2 |
| 8 muu, mikä? _____ | 1 | 2 |
| 9 minulla ei ole mitään mainituista laitteista | 1 | 2 |

12. Onko kotitaloudessanne jokin tai joitakin seuraavista sähköisen asiointin mahdollistavista internetyhteyksistä (verkkoyhteys)?

| | Kyllä | Ei |
|---|-------|----|
| 1 kiinteä laajakaistaliittymä (DSL-liittymä) puhelinverkon kautta | 1 | 2 |
| 2 kiinteä laajakaista kaapeli-TV-verkon kautta (kaapelimodeemi) | 1 | 2 |
| 3 valokuituverkkoliittymä | 1 | 2 |
| 4 mobiililaajakaista (esim. morkulan tai matkapuhelimen kautta) | 1 | 2 |
| 5 muu, mikä? _____ | 1 | 2 |
| 6 minulla ei ole mitään mainituista internetyhteyksistä | 1 | 2 |
| 7 en tiedä | 1 | 2 |

13. Miten luonnehditte (pääasiallisesti) käyttämäännne internetyhteyttä (toimintavarmuus ja -nopeus)?

- 1 internetyhteys toimii erittäin hyvin
- 2 internetyhteys toimii hyvin
- 3 internetyhteys toimii keskinkertaisesti
- 4 internetyhteys toimii huonosti
- 5 internetyhteys toimii erittäin huonosti
- 6 en osaa arvioida internetyhteyden toimivuutta

14. Jos ette käytä internetiä, niin miksi ette?

3. INTERNETPERUSTAINEN ASIOINTI

15. Kuinka monta vuotta olette käyttäneet internetiä? _____ vuotta

16. Oletteko käyttäneet internetiä viimeisen vuoden aikana seuraavien asioiden hoitamisessa?

| | | Kyllä | Ei |
|----|--|-------|----|
| 1 | sähköpostin käyttäminen | 1 | 2 |
| 2 | verkkopankin käyttäminen | 1 | 2 |
| 3 | verkkolehtien lukeminen | 1 | 2 |
| 4 | tiedonhaku | 1 | 2 |
| 5 | työpaikan etsiminen | 1 | 2 |
| 6 | etättyö | 1 | 2 |
| 7 | opiskelupaikan etsiminen | 1 | 2 |
| 8 | verkko-opiskelu | 1 | 2 |
| 9 | tavaroiden ostaminen ja/tai myyminen | 1 | 2 |
| 10 | musiikin kuuntelu ja/tai lataaminen | 1 | 2 |
| 11 | ohjelmistojen lataaminen | 1 | 2 |
| 12 | radion kuuntelu | 1 | 2 |
| 13 | television katselu | 1 | 2 |
| 14 | verkkopelien pelaaminen | 1 | 2 |
| 15 | internet-puhelut (esim. skype) | 1 | 2 |
| 16 | pilvipalvelujen hyödyntäminen | 1 | 2 |
| 17 | keskustelupalstoille kirjoittaminen | 1 | 2 |
| 18 | blogien seuraaminen | 1 | 2 |
| 19 | yhteisöpalveluiden (esim. facebook, twitter, instagram) käyttö | 1 | 2 |

17. Kuinka usein keskimäärin käytätte internetiä?

- 1 päivittäin
- 2 lähes joka päivä
- 3 muutaman kerran viikossa
- 4 kerran viikossa
- 5 harvemmin kuin kerran viikossa
- 6 en koskaan

18. Mitä mieltä olette seuraavista internetperustaista asiointia kuvaavista väittämistä?

| Väittämä | Täysin samaa mieltä | Jonkin verran samaa mieltä | Ei samaa eikä eri mieltä | Jonkin verran eri mieltä | Täysin eri mieltä | En osaa sanoa |
|--|---------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------|---------------|
| 1 internetliittymän toimintavarmuus ilman teknisiä ongelmia on tärkeää internetperustaisessa asiointissa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2 internetperustaisessa asiointissa on tärkeää sen helppokäyttöisyys | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3 internetperustaisessa asiointissa on hyvää sen ajasta ja paikasta riippumattomuus | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4 internetperustainen asiointi on liian kallista | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5 internetperustainen asiointi säästää aikaa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 6 internetperustainen asiointi säästää rahaa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 7 internetperustainen asiointi edellyttää liikaa osaamista | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

19. Mitä mieltä olette seuraavista internetperustaista viranomaisasiointia kuvaavista väittämistä?

| Väittämä | Täysin samaa mieltä | Jonkin verran samaa mieltä | Ei samaa eikä eri mieltä | Jonkin verran eri mieltä | Täysin eri mieltä | En osaa sanoa |
|--|---------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------|---------------|
| 1 internetperustainen viranomaisasiointi on liian kallista | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2 internetperustainen asiointi on hyvä vaihtoehto käynti-asiointille viranomaisten luona | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3 käyttämäni viranomaisten internetsivustot ovat helppokäyttöiset | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

4. INTERNETPERUSTAINEN VIRANOMAISASIOINTI

20. Oletteko käyttänyt internetiä viimeisen vuoden aikana seuraavien viranomaisasioiden hoitamisessa?

| | | Kyllä | Ei |
|---|---|-------|----|
| 1 | hakenut tietoa viranomaisten internetsivuilta | 1 | 2 |
| 2 | hakenut tietoa internetistä virallisen lomakkeen täyttämistä varten | 1 | 2 |
| 3 | lähettänyt täytetyn virallisen lomakkeen internetin kautta | 1 | 2 |
| 4 | hyödyntänyt kotikunnan internetsivuja | 1 | 2 |

21. Kuinka monta kertaa viimeksi kuluneen kuukauden aikana (30 vuorokautta) olette asioinut alla olevien palveluntarjoajien toimipisteissä JA käyttänyt samojen palveluntarjoajien internetpalveluja?

Ilmoittakaa asiointikertojenne lukumäärät niille varattuun tilaan.

| Asiointi palveluntarjoajan toimipisteessä | Asiointikerrat viimeksi kuluneen kuukauden aikana | Internetasiointi | Asiointikerrat viimeksi kuluneen kuukauden aikana |
|---|---|--|---|
| Kelan toimipiste | kertaa | Kelan internetpalveluiden käyttö | kertaa |
| TE-toimiston toimipiste | kertaa | TE-toimiston internetpalveluiden käyttö | kertaa |
| Asiointi pankissa | kertaa | Pankin internetpalveluiden käyttö | kertaa |
| Asiointi verotoimistossa | kertaa | Verotoimiston internetpalveluiden käyttö | kertaa |

22. Arvioikaa, kuinka monta kertaa keskimäärin kalenterivuoden aikana (12 kuukautta) asioitte alla olevien palveluntarjoajien toimipisteissä JA käyttätte samojen palveluntarjoajien internetpalveluja?

Ilmoittakaa asiointikertojenne lukumäärät niille varattuun tilaan.

| Asiointi palveluntarjoajan toimipisteessä | Asiointikerrat kalenterivuoden aikana | Internetasiointi | Asiointikerrat kalenterivuoden aikana |
|---|---------------------------------------|--|---------------------------------------|
| Kelan toimipiste | kertaa | Kelan internetpalveluiden käyttö | kertaa |
| TE-toimiston toimipiste | kertaa | TE-toimiston internetpalveluiden käyttö | kertaa |
| Asiointi pankissa | kertaa | Pankin internetpalveluiden käyttö | kertaa |
| Asiointi verotoimistossa | kertaa | Verotoimiston internetpalveluiden käyttö | kertaa |

23. Kuinka merkittäväksi koette Kelan palveluiden seuraavat ominaisuudet itsenne kannalta?

| Kelan palvelut | Erittäin merkittävä | Melko merkittävä | Ei merkittävä eikä merkityksetön | Melko merkityksetön | Täysin merkityksetön |
|---|---------------------|------------------|----------------------------------|---------------------|----------------------|
| 1 toimipisteen olemassaolo kotikunnassani | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 toimipisteen läheisyys asuinpaikastani | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 toimipisteen aukioloaikojen sopivuus itselleni | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 kasvokkainen vuorovaikutus virkailijan tai palveluneuvojan kanssa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 internetperustaisien palveluiden helppokäyttöisyys | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 internetperustaisien palveluiden tekninen käyttövarmuus | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 internetperustaisien palveluiden käyttönopeus | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

24. Kuinka hyvin Kelan palveluiden seuraavat ominaisuudet toteutuvat itsenne kannalta?

| Kelan palvelut | Erittäin hyvin | Melko hyvin | Ei hyvin eikä huonosti | Melko huonosti | Erittäin huonosti |
|---|----------------|-------------|------------------------|----------------|-------------------|
| 1 toimipisteen olemassaolo kotikunnassani | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 toimipisteen läheisyys asuinpaikastani | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 toimipisteen aukioloaikojen sopivuus itselleni | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 kasvokkainen vuorovaikutus virkailijan tai palveluneuvojan kanssa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 internetperustaisien palveluiden helppokäyttöisyys | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 internetperustaisien palveluiden tekninen käyttövarmuus | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 internetperustaisien palveluiden käyttönopeus | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

25. Kuinka merkittäväksi koette TE-toimiston palveluiden seuraavat ominaisuudet itsenne kannalta?

| TE-toimiston palvelut | Erittäin merkittävä | Melko merkittävä | Ei merkittävä eikä merkityksetön | Melko merkityksetön | Täysin merkityksetön |
|---|---------------------|------------------|----------------------------------|---------------------|----------------------|
| 1 toimipisteen olemassaolo kotikunnassani | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 toimipisteen läheisyys asuinpaikastani | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 toimipisteen aukioloaikojen sopivuus itselleni | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 kasvokkainen vuorovaikutus virkailijan tai palveluneuvojan kanssa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 internetperustaisien palveluiden helppokäyttöisyys | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 internetperustaisien palveluiden tekninen käyttövarmuus | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 internetperustaisien palveluiden käyttönopeus | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

26. Kuinka hyvin TE-toimiston palveluiden seuraavat ominaisuudet toteutuvat itsenne kannalta?

| TE-toimiston palvelut | Erittäin hyvin | Melko hyvin | Ei hyvin eikä huonosti | Melko huonosti | Erittäin huonosti |
|---|----------------|-------------|------------------------|----------------|-------------------|
| 1 toimipisteen olemassaolo kotikunnassani | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 toimipisteen läheisyys asuinpaikastani | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 toimipisteen aukioloaikojen sopivuus itselleni | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 kasvokkainen vuorovaikutus virkailijan tai palveluneuvojan kanssa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 internetperustaisien palveluiden helppokäyttöisyys | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 internetperustaisien palveluiden tekninen käyttövarmuus | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 internetperustaisien palveluiden käyttönopeus | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

27. Korvaako internetperustainen asiointi perinteisen henkilökohtaisen viranomaisasiointinne?

- 1 kyllä
- 2 joiltakin osin
- 3 ei
- 4 en osaa sanoa

28. Kuinka paljon julkisten palveluiden käyttötapanne ovat muuttuneet internetperustaisen asiointin mahdollistumisen myötä?

- 1 paljon
- 2 jonkin verran
- 3 vähän
- 4 ei lainkaan
- 5 en osaa sanoa

5. INTERNETPERUSTAINEN ASIOINTI SUJUVAN ARJEN MAHDOLLISTAJANA

29. Onko julkinen sektori mielestänne ottanut kansalaiset tarpeeksi huomioon julkisten internetperustaisten palveluiden toteutuksessa?

- 1 kyllä
- 2 joiltakin osin
- 3 ei
- 4 en osaa sanoa

30. Koetteko, että julkiset internetperustaiset palvelut vastaavat palvelutarpeitanne?

- 1 kyllä
- 2 ei, miksi ei?

31. Haluaisitteko vaikuttaa enemmän julkisten internetperustaisten palveluiden suunnitteluun?

- 1 kyllä, millä tavalla?

- 2 ei

32. Mitä mieltä olette seuraavista internetperustaista asiointia kuvaavista väittämistä?

| Väittämä | Täysin samaa mieltä | Jonkin verran samaa mieltä | Ei samaa eikä eri mieltä | Jonkin verran eri mieltä | Täysin eri mieltä | En osaa sanoa |
|--|---------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------|---------------|
| 1 internetperustainen asiointimahdollisuus on helpottanut viranomaisasiointia kotikunnassani | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2 julkiset internetperustaiset palvelut (esim. Kela, TE-toimisto, verotoimisto) vastaavat omia tarpeitani | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3 yksityiset internetperustaiset palvelut (esim. kauppa-, pankki- ja terveystalvelut) vastaavat omia tarpeitani | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4 järjestöjen (3. sektori) internetperustaiset palvelut (esim. SPR, vammaisjärjestö, veteraanijärjestö) vastaavat omia tarpeitani | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5 internetperustaisten palvelujen käyttöturvallisuus on tärkeä kriteeri valitessani asiointi-kanavaa (sähköinen palvelu vai henkilökohtainen käynti palvelun toimipisteessä) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 6 olen eriarvoisessa asemassa suhteessa muihin kotikuntani asukkaisiin internet-perustaisten palveluiden lisääntymisen vuoksi, koska en voi käyttää sähköisiä palveluja | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 7 internetperustaisia asiointimahdollisuuksia tarjottaessa on tärkeää huomioida niiden helppokäyttöisyys myös toimintarajoitteisille kansalaisille (esim. näkövammaiset, liikuntaesteiset) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 8 internetperustainen asiointimahdollisuus on helpottanut elämääni kotikunnassani | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 9 internetperustainen asiointimahdollisuus vaikuttaa kotipaikkakuntani valintaan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Liite 2. Viranomaiskysely, webropol



KYSELY INTERNETPERUSTAISESTA ASIOINNISTA VIRANOMAISNÄKÖKULMASTA

Vastausohje

Vastaaminen tapahtuu hiirellä työskennellen tai kirjoittaen vastaus sille varattuun tilaan. HUOM! Muistakaa klikata kyselyn lopussa sijaitsevaa "LÄHETÄ" -painiketta. Tämä tallentaa vastauksenne tietokantaan. Klikatkaa painiketta, vaikka lopettaisittekin vastaamisenne ennen kyselyn viimeistä kysymystä.

1. Mikä on asemanne edustamassanne organisaatiossa?

- 1 Johtaja
- 2 Eriyisiasiantuntija
- 3 Asiantuntija
- 4 Asiakaspalvelutyöntekijä
- 5 Muu

2. Mikä on pääasiallinen toiminta-alueenne?

- 1 Lapin maakunta
- 2 Pohjois-Karjalan maakunta
- 3 Pohjanmaan maakunta

3. Missä organisaatiossa työskentelette?

- 1 Kunta
- 2 AVI
- 3 ELY
- 4 Maakuntaliitto
- 5 Perusterveydenhuollon yksikkö
- 6 Sairaanhoidopiiri
- 7 Muu

4. Mikä on toiminta-alueenne? (esim. Kitee, Lapin ELY-keskus)?

5. Arvioikaa, kuinka monta prosenttia käytätte työajastanne digitalisaatiokysymyksiin.

%

6. Arvioikaa, kuinka monta prosenttia tarjoamistanne palveluista on saatavilla internetperustaisesti.

%

INTERNETPERUSTAISEN ASIOINNIN REUNAEDDOT

7. Miten luonnehditte edustamanne organisaation toiminta-alueen internetyhteyksiä internetperustaisen asiointin mahdollistamisen näkökulmasta (toimintavarmuus ja nopeus)?

- 1 Internetyhteys toimii erittäin hyvin
- 2 Internetyhteys toimii hyvin
- 3 Internetyhteys toimii keskinkertaisesti
- 4 Internetyhteys toimii huonosti
- 5 Internetyhteys toimii erittäin huonosti

8. Arvioikaa, mikä merkitys seuraavilla tekijöillä on internetperustaisten palveluiden käyttäjille.

| | Täysin samaa mieltä | Jonkin verran samaa mieltä | Ei samaa mieltä | Jonkin eriverran mieltä | Täysin erierimeri mieltä |
|--|-----------------------|----------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
| 1 Internetliittymän toimintavarmuus ilman teknisiä ongelmia on tärkeää internetperustaisessa asiointissa | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2 Internetperustaisessa asiointissa on tärkeää sen helpokäyttöisyys | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3 Internetperustaisessa asiointissa on hyvää sen riippumattomuus ajasta ja paikasta | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4 Internetperustainen asiointi säästää aikaa | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5 Internetperustainen asiointi säästää rahaa | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6 Internetperustainen asiointi on hyvä vaihtoehto käyntiasiointille viranomaisten luona | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

| | | | | | |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 7 Viranomaisten internetsivut ovat helppokäyttöiset | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8 Internetperustainen asiointi edellyttää liikaa osaamista | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9 Internetperustainen viranomaisasiointi on liian kallista | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

INTERNETPERUSTAINEN ASIOINTI KANSALAISEN JA ORGANISAATION NÄKÖKULMASTA

9. Mitä mieltä olette seuraavista väittämistä?

| | Täysin samaa mieltä | Jonkin verran samaa mieltä | Ei samaa eikä mieltä | Jonkin verran eri mieltä | Täysin eri mieltä |
|---|-----------------------|----------------------------|-----------------------|--------------------------|-----------------------|
| 1 Tietohallinnon resurssit ovat riittävät internetperustaisen asioinnin kehittämiseen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2 Tietohallinnon osaaminen mahdollistaa internetperustaisen asioinnin kehittämisen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3 Edustamani organisaation päätöksentekovastuussa olevat toimihenkilöt tukevat internetperustaisen asioinnin kehittämistä | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4 Organisaationi päätöksentekovastuussa olevat toimihenkilöt eivät oivalla internetperustaisen asioinnin merkitystä | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5 Organisaationi työntekijät suhtautuvat internetperustaiseen asiointiin myönteisesti | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6 Puutteet organisaationi hankintaosaamisessa estävät internetperustaisen asioinnin kehittämisen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

10. Mitä mieltä olette seuraavista väittämistä?

| | Täysin samaa mieltä | Jonkin verran samaa mieltä | Ei samaa eikä eri mieltä | Jonkin verran eri mieltä | Täysin eri mieltä |
|--|-----------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------|
| 1 Internetperustainen asiointimahdollisuus on helpottanut kansalaisten viranomaisasiointia | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2 Julkiset internetperustaiset palvelut (esim. Kela, TE-toimisto, verotoimisto) vastaavat kansalaisten tarpeita | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3 Yksityiset internetperustaiset palvelut (esim. kauppa-, pankki- ja terveystalvelut) vastaavat kansalaisten tarpeita | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4 Järjestöjen (3. sektori, esim. SPR, vammaisjärjestö, veteraanijärjestö) internetperustaiset palvelut vastaavat kansalaisten tarpeita | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5 Internetperustaisten palvelujen käyttöturvallisuus on tärkeä kriteeri kansalaisten valitessa sähköisen palvelun ja henkilökohtaisen palvelun väliltä | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6 Internetperustaisia asiointimahdollisuuksia tarjottaessa on tärkeää huomioida niiden helppokäyttöisyys myös toimintarajoitteisille kansalaisille (esim. näkövammaiset, liikuntaesteiset) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7 Internetperustainen asiointimahdollisuus on helpottanut kansalaisten elämää | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8 Internetperustainen asiointimahdollisuus vaikuttaa kansalaisten kotipaikkakunnan valintaan | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9 Sosioekonomisesti huono-osaisilla kansalaisilla ei ole varaa käyttää internetperustaisia palveluja | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 10 Sosioekonomisesti huono-osaiset kansalaiset eivät osaa käyttää internetiä asiointinsa | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

11. Mitä mieltä olette seuraavista väittämistä?

| | Täysin samaa mieltä | Jonkin verran samaa mieltä | Ei samaa eikä mieltä | Jonkin eriverran mieltä | Täysin eri mieltä |
|--|-----------------------|----------------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|
| 1 Määrätietoisella johtamismallilla on kehitetty käyttäjälähtöiset yhden luukun digitaaliset julkiset palvelut | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2 Määrätietoisella johtamismallilla on kehitetty tuottavuutta lisäävät yhden luukun digitaaliset julkiset palvelut | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3 Määrätietoisella johtamismallilla on kehitetty tuloksellisuutta lisäävät yhden luukun digitaaliset palvelut | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4 Julkinen päätöksenteko on innovatiivisesti mahdollistanut Suomen suotuisan toimintaympäristön digitaalisille palveluille | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5 Julkisten palvelujen digitalisoinnissa on keskitytty niihin julkisiin palveluihin, joiden digitalisoinnilla saavutetaan suurin kustannustehokkuushyöty | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6 Julkinen sektori kykenee auttamaan niitä kansalaisia, jotka eivät kykene käyttämään digitaalisia palveluita | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7 Suomessa pystytään saavuttamaan tuottavuusloikka julkisissa palveluissa digitalisaation mahdollisuuksien avulla | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8 Suomessa pystytään saavuttamaan tuottavuusloikka julkisissa palveluissa purkamalla turhaa sääntelyä ja byrokratiaa | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9 Suomessa pystytään luomaan kaikkia julkisia palveluita koskevat digitaalisen dokumentoinnin toimintaperiaatteet | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 10 Digitalisoitumisen yhteydessä on kyetty purkamaan vanhat hallinnon sisäiset prosessit | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 11 Palvelun tuottajilla on liian suuri vaikutusvalta julkisten palveluiden tuottamiseen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

INTERNETPERUSTAINEN ASIOINTI ALUEELLISEN ELINVOIMAISUUDEN TUKIJANA

12. Arvioikaa seuraavien tekijöiden merkitystä organisaationne toiminta-alueen elinvoimaisuuden tukemisessa.

| | Erittäin merkittävä | Melko merkittävä | Ei merkittävä eikä merkityksetön | Melko merkityksetön | Täysin merkityksetön |
|--|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 Viranomaispalvelupalveluiden toimipisteiden sijainti | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2 Muiden kuin viranomaispalveluiden toimipisteiden sijainti | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3 Palvelun käyttäjän toimivat internetyhteydet (nopeus, alueellinen kattavuus, toimintavarmuus jne.) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4 Kansalaisten verkkoasiointiosaaminen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5 Verkkoasioinnin kattavuus viranomaispalveluissa | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6 Verkkoasioinnin kattavuus muissa kuin viranomaispalveluissa | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

13. Arvioikaa seuraavien tekijöiden merkitystä organisaationne toiminta-alueen alueellisen tasa-arvon toteuttamisessa.

| | Erittäin merkittävä | Melko merkittävä | Ei merkittävä eikä merkityksetön | Melko merkityksetön | Täysin merkityksetön |
|--|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 Viranomaispalveluiden toimipisteiden sijainti | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2 Muiden kuin viranomaispalveluiden toimipisteiden sijainti | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3 Palvelun käyttäjän toimivat internetyhteydet (nopeus, alueellinen kattavuus, toimintavarmuus jne.) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4 Kansalaisten verkkoasiointiosaaminen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5 Verkkoasioinnin kattavuus viranomaispalveluissa | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6 Verkkoasioinnin kattavuus muissa kuin viranomaispalveluissa | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

14. Arvioikaa seuraavien tekijöiden merkitystä organisaationne toiminta-alueen huono-osaisten kansalaisten hyvinvoinnin kohentamisessa.

| | Erittäin merkittävä | Melko merkittävä | Ei merkittävä eikä merkityksetön | Melko merkityksetön | Täysin merkityksetön |
|---|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 Viranomaispalveluiden toimipisteiden sijainti | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2 Muiden kuin viranomaispalveluiden toimipisteiden sijainti | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3 Palvelujen käyttäjän toimivat internetyhteydet (nopeus, alueellinen kattavuus, toimintavarmuus jne.) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4 Kansalaisten verkkoasiointiosaaminen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5 Verkkoasiointi helpottaa huono-osaisten kansalaisten asiointimahdollisuuksia | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6 Verkkoasioinnin mahdollisuudet viranomaispalveluissa | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7 Verkkoasioinnin mahdollisuudet muissa kuin viranomaispalveluissa | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8 Sosioekonomisesti huono-osaisilla kansalaisilla ei ole verkkoasiointimahdollisuuksia taloudellisista syistä | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

INTERNETPERUSTAISEN ASIOINNIN KEHITTÄMINEN

15. Arvioikaa seuraavien kansalaisryhmien aktiivisuutta palautteen antamisessa digitalisaatiokysymyksistä.

| | Erittäin aktiivisesti | Melko aktiivisesti | Keskinkertaisesti | Melko harvoin | Ei lainkaan |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 alle 18 -vuotiaat | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2 18-29 -vuotiaat | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3 30-49 -vuotiaat | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4 50-64 -vuotiaat | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5 65-74 -vuotiaat | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6 yli 75 -vuotiaat | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7 naiset | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8 miehet | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

- | | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 9 opiskelijat | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 10 työttömät | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 11 työssäkäyvät | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 12 eläkeläiset | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 13 kaupungissa asuvat | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 14 maaseudulla asuvat | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

16. Miten arvioitte yhteiskunnan digitalisoitumisen vaikuttavan edustamanne organisaation työpaikkakehitykseen seuraavan viiden vuoden aikana?

- 1 Työpaikat lisääntyvät paljon
- 2 Työpaikat lisääntyvät melko paljon
- 3 Työpaikkojen määrä säilyy ennallaan
- 4 Työpaikat vähenevät melko paljon
- 5 Työpaikat vähenevät paljon

17. Mikä internetperustaisessa asiointissa on mielestänne parasta palvelun tuottajan näkökulmasta?

18. Mikä internetperustaisessa asiointissa on mielestänne vaikeinta palvelun tuottajan näkökulmasta?

19. Miten kehittäisitte internetperustaista asiointia palvelun tuottajan näkökulmasta?

20. Millaisia uhkia digitalisaation etenemiseen mielestänne liittyy?

21. Oletteko arvionne mukaan tiedostaneet digitalisaatioon liittyvät uhat riittävästi?

22. Luetelkaa digitalisaation pääasiallisia haasteita viranomaistoiminnassa organisaationne toiminta-alueella.

23. Miten julkinen sektori kykenee vastaamaan edellä mainitseminne digitalisaation haasteisiin nykyisessä tilanteessa?

24. Mitä pitäisi organisaatiossanne erityisesti kehittää, jotta voisitte vastata digitalisaation haasteisiin seuraavien 10 vuoden aikana?



Lapin Keltaiset Sivut® ja Puhelinluettelo

Nouda kääntopuolella olevista jakelupaikoista 12.10.2016 alkaen.

Puhelinluettelo siirtyy verkkoon

Nyt ilmestyy alueesi viimeinen painettu puhelinluettelo. Jatkossa puhelinluetteloissa julkaistut tiedot löytyvät Fonectan palveluista: Fonecta.fi, Fonecta Caller, Fonecta Finder ja 020202 Palvelu.

Fonecta.fi – Löydät yritystiedot, henkilöiden yhteystiedot sekä kartat ja reitit Suomesta nopeasti ja helposti verkossa osoitteesta www.fonecta.fi.

Fonecta Caller – Fonecta Caller -sovellus tuo kaikki Suomen yhteystiedot kännykkääsi Suomen kattavimmasta yhteystietopankista. Voit ladata Fonecta Callerin puhelimesi sovelluskaupasta.

Fonecta Yrityksille – Yritysten verkkonäkyvyyden sekä digitaalisen markkinoinnin ratkaisut löydät osoitteesta www.fonecta.fi/yrityksille. Yrittäjä! Varmista siis, että palveluitasi hakevat asiakkaat löytävät sinut eikä kilpailijaasi!

Fonecta®

Tämä julkaisu on tutkimus maaseudun digitalisoitumisen mahdollisuuksista ja rajoista.

Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla -hankkeessa on tutkittu verkkoasioinnin (ml. internet ja mobiili) rajoja ja mahdollisuuksia erityisesti saavutettavuuden näkökulmasta. Tarkastelun keskiössä on verkkopalveluiden käytettävyys ja toimivuus harvaan asutun maaseudun väestön keskuudessa.

Esitämme tutkimustuloksiimme perustuen, miten nykyisistä vahvuuksista ja lähitulevaisuuden mahdollisuuksista voi muotoutua *digimenestysstrategia*, miten nykyiset heikkoudet voidaan minimoida lähitulevaisuuden mahdollisuuksien kanssa *digikehittämissstrategiaksi*, miten lähitulevaisuuden tulevaisuuden uhkatekijät voidaan eliminoida minimiin nykyisten vahvuuksien kautta *digivarautumisstrategisin* keinoin sekä miten nykyisistä heikkouksista ja lähitulevaisuuden uhkatekijöistä voidaan luoda realistinen *digiselviytymisstrategia*.

Tutkimustulostemme mukaan digitalisaatio lisää alueiden elinvoimaisuutta ja kansalaisten elämisen mahdollisuuksia myös harvaan asutulla maaseudulla, jos digitalisaation mahdollisuudet voidaan ottaa optimaalisesti hyötykäyttöön niin palveluja tuottavien tahojen kuin palveluja käyttävien kansalaistenkin keskuudessa. Ennakoiva, alueiden tilanneanalyysiin perustuva resurssointi digitalisaation mahdollistavaan perusinfraan optimaalisimmillaan luo positiivisen kehityssuunnan maamme eri alueilla asuville kansalaisille ja toimijatahoille.



LAPIN AMK⁷
Lapland University of Applied Sciences

www.lapinamk.fi

ISBN 978-952-316-190-0