

... Että asioita voisi hoitaa myös sähköisesti tarvittaessa ...

Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut –hanke verkkokyselyjen valossa

Kehittämisehdotuksia kunnan digitaalisten palvelujen kehittämisessä.		
KOLARI	TERVOLA	UTSJOKI
✓ Tehdä niistä selkeitä. ✓ Kunnan yhteydet joka puolelle kuntaa. Esim. talviaikaan, kun tunturissa on paljon väkeä, on nettiyhteydet huonot, sillä esim. Ylläsjärvellä ei ole mahdollisuutta valokuutoon eikä kiinteään laajakaistaan, toisin kuin miten esim. Kolarin kirkonkylän asukkailla tai Äkäslompolossa. ✓ Onko jo olemassa hyviä esimerkkejä, voiko jostain kopioida/ottaa käyttöön hyviä malleja. Kuinka koulutetaan käyttöön? Perinteinen palvelu on oltava käytössä ainakin jonkin aikaa, sähköisiin palveluihin oppiminen vie aikaa. ✓ Digitaalisia palveluja tajotaan opetettavaksi senioreille. Onko tulevaisuus jo katettu kunnolla, siis käyttävätkö kaikki koulut digitaalisia palveluita kattavasti ja onko kouluilla tarpeeksi tietotaitoa ja koulutusta lasten opettamiseen? ✓ Käyttäjälähtöisyys eikä toimijalähtöisyys. ✓ Että palvelut eivät ole pelkästään digitaalisia vaan myös välillä ja tarvittaessa kasvokkain tapahtuvaa Turvata toimivat verkkoyhteydet.	✓ Tietoturva ✓ Eri ikäryhmille suunnatut palvelut ja käytön opastus niihin. ✓ Mahdollisemman monella onnistuisi käyttäminen. ✓ Kunta toimii alustan tarjoajana ja antaa kunnan eri toimijoille (urheiluseurat, kansalaisopisto jne) alustan käyttöön. Tällöin alustan käyttö on vilkkaampaa ja elävämpää. ✓ Vanhukset ja heidän koulutus. ✓ Että peruspalvelut ja asiakaslähtöisyys sekä asiakaspalvelu vielä säilyy ja asiat on hoidettavissa myös kasvotusten viranomaisen kanssa. ✓ Ja että sähköinen asiointi on helppoa ja selkeää. ✓ Että ne ovat kaikkien saatavilla ja kattavia, mahdollisimman paljon asiantuntemusta ja yhteistyötä eri viranomaisten kesken, jotta asiakas saa etsimänsä ja tarvitsemansa tiedon VARMASTI ✓ Kunta voisi järjestää digitaalisten palvelujen opastusta kylillä = yksityistalouksissa, jolloin asiantuntija-apu tulisi kotiin avustamaan digipalvelujen käyttämisessä / hyödyntämisessä.	✓ Toimivuus! ✓ Kaikilla ei ole tarvittavaa osaamista tai laitteita. ✓ On otettava huomioon että kaikilla ei ole tarvittavia laitteita eikä edes taitoa käyttää näitä välineitä. ✓ Ei kaikki roiku netissä. ✓ Helppous ja nopeakäyttöisyys. ✓ Olla kehityksessä mukana. ✓ Ikäihmiset ja eriarvoisuuden. Kaikilla ei laitteita. ✓ Kuuluvuusalueet kuntoon. On vielä kokonaisia taloryhmiä missä ei ole puhelimen kuuluvuutta eikä siten internet yhteyttä langattomasti ✓ Myös äärialueen asukas on kuntalainen, joka haluaa olla mukana kunnan asioissa. ✓ Maalaisjärkeä sekä selkeyttä meille putkiaivoille

Leena Viinamäki (toim.)

... Että asioita voisi hoitaa myös sähköisesti tarvittaessa ...

Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut
–hanke verkkokyselyjen valossa

Sarja B. Tutkimusraportit ja kokoomateokset 11/2019

© Lapin ammattikorkeakoulu ja tekijät
ISBN 978-952-316-289-1 (pdf)
ISSN 2489-2637 (verkkojulkaisu)
Lapin ammattikorkeakoulun julkaisu
Sarja B. Tutkimusraportit ja kokoomateokset 11/2019
Rahoittajat: Lapin yliopisto, Lapin
ammattikorkeakoulu, Kolari, Utsjoki, Tervola,
Euroopan maaseudun kehittämisen
maatalousrahasto, Maaseutu 2020
Kirjoittajat: Niina Alapuranen, Seija Järvi, Tuomas
Lakela, Arto Selkälä, Anna Vanhala & Leena
Viinamäki
Toimittajat: Leena Viinamäki
Kansikuva: Leena Viinamäki & Janette Mäkipörhölä
Taitto: Lapin AMK, viestintäyksikkö

Lapin ammattikorkeakoulu
Jokiväylä 11 C
96300 Rovaniemi
Puh. 020 798 6000
www.lapinamk.fi/julkaisut



Lapin korkeakoulukonserni LUC on yliopiston
ja ammattikorkeakoulun strateginen yhteenliit-
tymä. Konserniin kuuluvat Lapin yliopisto ja
Lapin ammattikorkeakoulu.

www.luc.fi

KARTTALUETTELO	5
KUVIOLUETTELO	5
TAULUKKOLUETTELO	5
LIITEKARTTALUETTELO	7
LIITETAULUKKOLUETTELO	7
KIRJOITTAJAT	8
SAATTEEKSI	9
1 UUSI LAPPILAINEN KUNTA – KUNTIEN DIGITAALISET LÄHIPALVELUT – HANKE <i>Niina Alapuranen, Seija Järvi & Anna Vanhala</i>	10
2 HANKKEEN KANSALAIS- JA VIRANOMAISKYSELYIDEN TOTEUTUS	12
2.1 Kuntalais- ja viranomaiskyselyiden toteuttamisen konteksti <i>Seija Järvi</i>	12
2.2 Kuntalaiskyselyaineiston tilastollinen edustavuus <i>Arto Selkälä</i>	13
2.3 Kuntalaiskyselyn analyysi <i>Leena Viinamäki & Arto Selkälä</i>	16
2.4 Viranomaiskyselyn analyysi <i>Leena Viinamäki & Arto Selkälä</i>	47
2.5 Luottamushenkilö- ja nuorisovaltuustokyselyt <i>Tuomas Lakela</i>	68
3 LOPPUPOHDINTA SUOSTUKSINEEN <i>Niina Alapuranen, Seija Järvi, Tuomas Lakela, Arto Selkälä, Anna Vanhala & Leena Viinamäki</i>	75
LIITTEET	80
Liite 1. Kuntien www-sivunäkymät Digikyselystä.	80
Liite 2. Tulosten esittelypohja kuntakohtaisissa työpajoissa.	89

KARTTALUETTELO

Kartta 1.	Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut –hankkeen tutkimuskunnat Kolari, Tervola ja Utsjoki.	16
------------------	---	----

KUVIOLUETTELO

Kuvio 1.	Kyselyyn vastanneiden arvio omasta digiosaamisestaan (%).	19
Kuvio 2.	Sähköisten laitteiden käyttökokemukset, Kyllä-vastaukset (%).	20
Kuvio 3.	Verkkoyhteyslaitteet kotona, kyllä-vastaukset (%).	21
Kuvio 4.	Kysymyspatteriston vastaukset (%) viranomaisille esitettyyn kysymykseen ”Arvioi, mikä merkitys seuraavilla tekijöillä on asiakkaillesi.”	50
Kuvio 5.	Kysymyspatteriston vastaukset (%) viranomaisille esitettyyn kysymykseen ”Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä?”	51
Kuvio 6.	Kysymyspatteriston vastaukset (%) viranomaisille esitettyyn kysymykseen ” Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä?”	52

TAULUKKOLUETTELO

Taulukko 1.	Hankepaikkakunnat pähkinänkuoressa viimeisimmän tilastovuoden, 2017 mukaan.	17
Taulukko 2.	Kuntalaiskyselyn vastaajaprofiili % (n).	18
Taulukko 3.	Kotona olevat laitteet ja mieluisin laite. Kyllä - vastausten % -osuudet (n).	22
Taulukko 4.	Eri tekijöiden estävä merkitys sähköisten palvelujen käyttämiselle % (n).	23
Taulukko 5.	Asumisen ja ympäristön palvelukanavien valintojen % -osuudet (n).	24
Taulukko 6.	Asumisen ja ympäristön palveluiden kuntakohtaisia kuntalaisten esittämiä kehittämis ehdotuksia.	26
Taulukko 7.	Varhaiskasvatuksen, koulutuksen ja nuorisotyön palvelukanavien valintojen % -osuudet (n).	28
Taulukko 8.	Varhaiskasvatuksen, koulutuksen ja nuorisotyön palveluiden kuntakohtaisia kuntalaisten esittämiä kehittämis ehdotuksia.	29
Taulukko 9.	Kulttuurin, liikunnan ja vapaa-ajan palvelukanavien valintojen % -osuudet (n).	30
Taulukko 10.	Kulttuuri-, liikunta- ja vapaa-ajan palveluiden kuntakohtaisia kuntalaisten esittämiä kehittämis ehdotuksia.	32
Taulukko 11.	Terveysten edistämisen palvelukanavien valintojen % -osuudet (n).	33
Taulukko 12.	Terveysten edistämisen palveluiden kuntakohtaisia kuntalaisten esittämiä kehittämis ehdotuksia.	35
Taulukko 13.	Työn ja yrittäjyyden palvelukanavien valintojen % -osuudet (n).	37
Taulukko 14.	Työn ja yrittäjyyden palveluiden kuntakohtaisia kuntalaisten esittämiä kehittämis ehdotuksia.	39
Taulukko 15.	Yhteis palveluiden palvelukanavien valintojen % -osuudet (n).	40
Taulukko 16.	Kunnan yhteis palveluiden kuntakohtaisia kuntalaisten esittämiä kehittämis ehdotuksia.	42

Taulukko 17.	Kuntalaisten kertomia hyviä esimerkkejä yksityisen tai julkisen palveluntarjoajan sähköisten palveluiden käyttämisestä.	43
Taulukko 18.	Kuntalaisten kertomia syitä sähköisten palveluiden käyttämättömyyteen ja ikäviä kokemuksia sähköisestä asioinnista.	44
Taulukko 19.	Kuntalaisten esittämiä kehittämis ehdotuksia kunnan digitaalisten palvelujen kehittämisessä.	45
Taulukko 20.	Kuntalaisten esittämiä mahdollisuuksia osallistua digitaalisten palvelujen kehittämiseen.	46
Taulukko 21.	Kuntalaisten esittämiä mahdollisuuksia olla vaikuttamassa kunnan kehittämiseen.	46
Taulukko 22.	Viranomaiskyselyn vastaajaprofiili % (n).	47
Taulukko 23.	Viranomaiskyselyn mielipideväittämiä vastausjakaumineen.	48
Taulukko 24.	Eri tekijöiden estävä merkitys sähköisten palvelujen käyttämiselle % (n). Johdantokysymys: <i>"Jos asiakkaasi eivät voi tai halua käyttää sähköisiä palveluja niin mikä seuraavista on mielestäsi pääasiallinen syy siihen?"</i>	49
Taulukko 25.	Asumisen ja ympäristön palvelukanavien valintojen % -osuudet (n). Johdantokysymys: <i>"Jos asiakkaasi voisivat valita, niin mitä palvelukanavaa arvioit heidän käyttävän?"</i>	53
Taulukko 26.	Asumisen ja ympäristön palveluiden kuntakohtaisia viranomaisten esittämiä kehittämis ehdotuksia.	54
Taulukko 27.	Varhaiskasvatuksen, koulutuksen ja nuorisotyön palvelukanavien valintojen % -osuudet (n). Johdantokysymys: <i>"Jos asiakkaasi voisivat valita, niin mitä palvelukanavaa arvioit heidän käyttävän?"</i>	55
Taulukko 28.	Varhaiskasvatuksen, koulutuksen ja nuorisotyön palveluiden kuntakohtaisia viranomaisten esittämiä kehittämis ehdotuksia.	56
Taulukko 29.	Kulttuurin, liikunnan ja vapaa-ajan palvelukanavien valintojen % -osuudet (n). Johdantokysymys: <i>"Jos asiakkaasi voisivat valita, niin mitä palvelukanavaa arvioit heidän käyttävän?"</i>	57
Taulukko 30.	Kulttuuri-, liikunta- ja vapaa-ajan palveluiden kuntakohtaisia viranomaisten esittämiä kehittämis ehdotuksia.	58
Taulukko 31.	Terveysten edistämisen palvelukanavien valintojen % -osuudet (n). Johdantokysymys: <i>"Jos asiakkaasi voisivat valita, niin mitä palvelukanavaa arvioit heidän käyttävän?"</i>	59
Taulukko 32.	Terveysten edistämisen palveluiden kuntakohtaisia viranomaisten esittämiä kehittämis ehdotuksia.	59
Taulukko 33.	Työn ja yrittäjyyden palvelukanavien valintojen % -osuudet (n). Johdantokysymys: <i>"Jos asiakkaasi voisivat valita, niin mitä palvelukanavaa arvioit heidän käyttävän?"</i>	60
Taulukko 34.	Työn ja yrittäjyyden palveluiden kuntakohtaisia viranomaisten esittämiä kehittämis ehdotuksia.	61
Taulukko 35.	Yhteis palveluiden palvelukanavien valintojen % -osuudet (n). Johdantokysymys: <i>"Jos asiakkaasi voisivat valita, niin mitä palvelukanavaa arvioit heidän käyttävän?"</i>	62

Taulukko 36.	Kunnan yhteispalveluiden kuntakohtaisia viranomaisten esittämiä kehittämis ehdotuksia.	63
Taulukko 37.	Asiakkaiden käyttämät sähköiset asiointitunnukset viranomaisten arvion mukaan.	63
Taulukko 38.	Digitaalisen asioinnin hyvät puolet viranomaisen edustaman toimintasektorin näkökulmasta.	64
Taulukko 39.	Digitaalisen asioinnin huonot puolet viranomaisen edustaman toimintasektorin näkökulmasta.	65
Taulukko 40.	Digitaalisen asioinnin kehittämis ehdotuksia viranomaisen edustaman toimintasektorin näkökulmasta.	65
Taulukko 41.	Digitalisaation haasteita vuoteen 2020 viranomaisen edustaman toimintasektorin näkökulmasta.	66
Taulukko 42.	Viranomaisen edustaman toimintasektorin näkökulmasta pääasiallisia syitä, miksi asiakkaat eivät voi tai halua käyttää sähköisiä palveluja.	67
Taulukko 43.	Viranomaisten esittämiä mahdollisuuksia olla kehittämässä digitaalisia palveluja.	67
Taulukko 44.	Strategisia vaihtoehtoja kunnallisen digitalisaatiopolitiikan toteuttamiseksi Kolarissa.	76
Taulukko 45.	Strategisia vaihtoehtoja kunnallisen digitalisaatiopolitiikan toteuttamiseksi Tervolassa.	77
Taulukko 46.	Strategisia vaihtoehtoja kunnallisen digitalisaatiopolitiikan toteuttamiseksi Utsjoella.	78
LIITEKARTTALUETTELO		
Liitekartta 1.	Verkkoyhteyksien saatavuus kunnittain.	87
LIITETAULUKKOLUETTELO		
Liitetaulukko 1.	Kuntalaiskyselyaineiston edustavuus kunnan väestön, iän ja sukupuolen mukaan.	88

KIRJOITTAJAT

Niina Alapuranen¹

KM, koulutuspäällikkö, projektipäällikkö, Koulutus- ja kehittämispalvelut, Lapin yliopisto, Rovaniemi

Seija Järvi²

YTM, KM, lehtori, sosiaalialan koulutus, Lapin ammattikorkeakoulu, Kemin kampus

Tuomas Lakela³

Tradenomi (AMK) -tutkinto-opiskelija, tietojenkäsittely koulutus, Lapin ammattikorkeakoulu, Tornion kampus

Arto Selkälä⁴

YTT, dos. (Turun yo), yliopiston lehtori, kvantitatiivinen tutkimus, Lapin yliopisto, Rovaniemi

Anna Vanhala⁵

YTM, kehittämisen asiantuntija, Koulutus- ja kehittämispalvelut, Lapin yliopisto, Rovaniemi

Leena Viinamäki⁶

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

¹ Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut –hankkeen projektipäällikkö.

² Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut –hankkeen Lapin AMK:n toteutusosion projektipäällikkö.

³ Suorittanut hankkeessa tradenomi (AMK) -tutkintoon liittyvän harjoittelunsa.

⁴ Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut –hankkeen tutkija.

⁵ Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut –hankkeen asiantuntija.

⁶ Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut –hankkeen tutkija.

SAATTEEKSI

Kuntien palvelujen tulevaisuus ja niiden saatavuus ja saavutettavuus kaikille kuntalaisille on kestoaihe, jonka tärkeys alueensa asukkaiden jokapäiväiseen elämään puhuttaa vaalikaudesta toiseen. Erityisesti täällä pitkien etäisyyksien Lapissa julkisen sektorin rakennemuutos haastaa kysymään, minkälaisia palveluja ja missä muodossa ihmiset haluavat ja miten kuntien olisi ne jatkossa kuntalaisille tarjottava.

Tämä kuntalaisten palvelutarpeen arviointiselvitys on syntynyt osaltaan valaisemaan yllä kuvattuja kysymyksiä. *Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut* –hanke on Lapin yliopiston hallinnoima hanke, jossa Lapin ammattikorkeakoulu toimii hankekumppanina ja tämän osion osatoteuttajana.

Kirjoittajat edustavat molempia korkeakouluja ja muodostavat yhdessä hanketiimin. *Niina Alapuranen* Lapin yliopistosta toimii koko hankkeen projektipäällikkönä.

Selvityksen aluksi avataan digitalisoituvan palvelujärjestelmän kontekstia ja esitellään sen jälkeen kyselykohtaisia tuloksia. Lopuksi esitetään tehdyt johtopäätökset ja kehittämissuhteet.

Kemissä 2.5.2019

Seija Järvi

Lapin AMK:n toteutusosion projektipäällikkö

1 UUSI LAPPILAINEN KUNTA – KUNTIEN DIGITAALISET LÄHIPALVELUT – HANKE *Niina Alapuranen, Seija Järvi & Anna Vanhala*

Digitalisaatio ja sähköisten palveluiden kehittäminen on kunnille haaste. Lapin maakuntaohjelma, Lappi-sopimus⁷, määrittelee vuodelle 2021 tavoitteiloin muun muassa, että työ ja osaaminen uudistuvat rajattomassa ympäristössä ja että hyvä elinympäristö ja toimivat palvelut luovat alueelle hyvinvointia. Näihin tavoitteisiin pääseminen pitkien välimatkojen maakunnassa edellyttää digitalisaation monipuolista hyödyntämistä sekä palvelujen tuottamisesta että asukkaiden osallistamisesta. Harva asutus ja kuntien tiukka taloudellinen tilanne luovat haasteita palvelujen kehittämiselle, mutta digitalisaation mahdollisuudet ja uudet palvelutuotannon yhteistyön mallit voivat tuoda ratkaisuja tilanteeseen.

Kuntaliiton (2017)⁸ mukaan teknologialla on merkittävä rooli kuntien palveluprosessien ja toimintatapojen uudistamisessa. DigiLappi visio 2020⁹ näkee julkisen hallinnon ennakkoluulottomien palveluratkaisujen kehittäjänä, testausympäristöjen tarjoajana ja käyttöön ottajana. Digipalveluiden kehittämisessä kunnat ovat usein proaktiivisen toteuttajan roolissa. Ennakkoluulottomien uusien palveluratkaisujen ja toimenpiteiden edellytyksenä on hallinnon vanhojen rakenteiden ja toimintatapojen kyseenalaistaminen, mikä vaatii olemassa olevan ajattelutavan rivastelua sekä valmiutta uudistaa toimintakulttuuria lappilaisia ihmisiä osallistavaksi ja kuntien ja eri sektoreiden yhteistyötä hyödyntäväksi.

Teknologian roolia tulee tarkastella laajemminkin asiakasnäkökulmasta: tuoko se kuntalaisten palveluille lisäarvoa vai onko se itseisarvo sinänsä?¹⁰ Palvelun käyttäjät ovat erilaisia ja elävät erilaisissa elämäolosuhteissa ja -tilanteissa. Kaikki eivät osaa tai halua hyödyntää teknologiaa, toisilla ei kenties ole mahdollisuutta hankkia tarvittavia laitteita tai muuten käyttää sähköisiä palveluja ja moni toivoo, että mahdollisuus asioida kasvokkain työntekijän kanssa säilyy. Ihmisillä ei myöskään aina ole tarpeeksi tietoa valittavanaan olevista vaihtoehdoista¹¹. Digitalisaatio edustaa toiselle palvelujen turvaajaa, toiselle niiden tuhoajaa. On tärkeää selvittää, mitä kuntalaiset haluavat, kun kunnan palvelujärjestelmiä ja -muotoja kehitetään. Digipalvelut voivat olla palveluja, jotka helpottavat asiointia ja lisäävät kuntalaisten hyvinvointia.

Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut -hankkeen tavoitteena on kehittää lappilaisten kuntien palvelutoimintaa ja sen saatavuutta uudenlaisiin sähköisiin palveluihin liittyvien kokeilujen kautta. Lähtökohtana hankkeessa on, että palvelujen kehittämisessä keskitytään todennäköisen sote-uudistuksen jälkeiseen palvelurakenteeseen, jolloin palvelutuotannon toimintamalleja kehitetään sivistyspalveluissa, kulttuuri- ja vapaa-ajanpalveluissa sekä teknisissä palveluissa. Palveluiden uusilla toimintamalleilla voidaan vaikuttaa kuntalaisten hyvinvointiin ja viihtyvyyteen. Hankkeella on Lapin ELY-keskuksen ja Euroopan maaseudun kehittämisen maatalousrahaston rahoitus elokuun 2020 loppuun saakka.

Digitaalisen palveluiden kehittämisessä ja suunnittelussa korostuvat asiakaslähtöinen kehittäminen, muotoiluajattelu ja käyttäjien tarpeiden selvittäminen. Palvelun käyttäjä tulisi huomioida palveluita suunniteltaessa varhaisessa vaiheessa, tässä hankkeessa kehittämisen lähtökohta on ollut se, että kuntalaisten ääni saadaan kuuluviin palveluja kehittäessä. Todellista hyötyä käyttäjälle tuottavat ne digitaaliset palvelut, jotka konkreettisesti helpottavat kuntien tarjoamien palveluiden käyttämistä ja ratkaisevat asiakkaan ongelman. Tällaisia palvelukokonaisuuksia kehitetään nykyisin hyödyntäen palvelumuotoilun ja tulevaisuudentutkimuksen lähestymistapoja. Innovointiin, kehittämiseen ja kokeilemiseen on tärkeää saada palvelun käyttäjät mukaan.

Hankkeessa pilottikuntina ovat mukana Utsjoen, Kolarin ja Tervolan kunnat. Kehitettävät sähköiset palvelut valikoituvat kuntien tarpeista, alueelliset erityispiirteet sekä palveluverkon haasteet huomioiden.

⁷ Lappi-sopimus. Lapin maakuntaohjelma 2018-2021. Julkaisusarja A47/2017. Viitattu 15.3.2019 http://www.lappi.fi/c/document_library/get_file?folderId=3589265&name=DLFE-32814.pdf.

⁸ Kuntaliitto 2017. Maailmanpyörä. Kuntien ja alueiden muutosajurit 2016-2030. Kuntaliiton strategian tausta-aineisto. Kuntaliitto. Viitattu 15.3.2019 https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/02Kuntaliiton%20strategian%20tausta_maailmanpyora.pdf.

⁹ DigiLappi visio 2020. Arktisen osaamisen ja sujuvan arjen suunnannäyttäjä. Lapin liitto. Ramboll. Viitattu 15.3.2019 http://www.lappi.fi/lapinliitto/c/document_library/get_file?folderId=1457612&name=DLFE-21303.pdf.

¹⁰ Leikas, J. & Launiainen, H. (toim.) 2016. Anni ja Onni. Huomaamaton teknologia arjen apuna. Miina Sillanpään säätiön julkaisusarja B:41. Otavan Kirjapaino Oy. Viitattu 15.3.2019 https://issuu.com/vttfinland/docs/anni_ja_onni_sisus_press?e=5313536/36647375.

¹¹ Siitari, E. 2017. Eduskunnan perustuslakivaliokunnalle. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi asiakkaan valinnanvapaudesta sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä valtiontalouden tarkastusvirastosta annetun lain 2 §:n muuttamisesta HE 47/2017 vp7.6.2017. Viitattu 15.3.2019 <https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/JulkaisuMetatieto/Documents/EDK-2017-AK-130369.pdf>.

¹¹ Brommels, M., Aronkytö, T., Kananoja, A., Lillrank, P. & Reijula, K. 2016. Valinnanvapaus ja monikanavarahoituksen yksinkertaistaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa. Selvityshenkilöryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016:37. Viitattu 15.3.2019 http://stm.fi/documents/1271139/1979378/Valinnanvapaus_ja_monikanavarahoituksen_yksinkertaistaminen_loppuraportti+31+5+2016+doc+nn.pdf/f1c5d123-a27e-42c1-abfc-41e6adf64d36.

Uusien digitaalisten lähipalveluiden kehittämiseen ja pilotointiin kutsutaan ja osallistetaan kuntalaisia: hankkeen ensimmäisessä vaiheessa, toimintavuoden 2018 aikana, pilottikuntien asukkaat ovat päässeet vaikuttamaan kehitettäviin palveluihin vastaamalla palvelutarvekartoituksena toimineisiin kyselyihin. Kyselyjen tulokset on koottu tähän selvitysraporttiin.

Hankkeen toisessa vaiheessa, vuoden 2019 aikana, kehitetään pilottikuntien kanssa uudenlaisia, kunnan palveluiden laatua ja saavutettavuutta parantavia digitaalisia lähipalveluita. Kehittämistyön ja uusien palvelujen pilotoinnin rinnalla kulkee koko ajan prosessiarviointi. Hankkeen lopputuotoksena rakennetaan pilottikuntien digistrategiat, jotka linjaavat digitaalisten palveluiden kehittämistä kunnissa lähitulevaisuudessa. Hankkeen toteuttamisessa tehdään laajasti yhteistyötä paikallisten muiden hankkeiden sekä valtionvarainministeriön Digikunta-kokeiluhankkeen kanssa.

Tämä selvitysraportti kokoaa yhteen kevään ja syksyn 2018 aikana kerättyä tietoa tulevaisuuden digitaalisten palvelujen tarpeista hankkeen pilottikunnissa. Tiedonkeruuta tehtiin kuntalaisille, luottamushenkilöille sekä kunnan henkilöstölle suunnatuilla Webropol-kyselyillä sekä suppeammalla, nuorisovaltuustojen edustajille suunnatulla verkkokyselyllä. Utsjoen kunnassa kyselyt oli vastattavissa sekä saamen että suomen kielillä. Palvelutarvekartoituksessa kerättyä tietoa hyödynnetään pilottikuntien digikokeilujen suunnittelussa sekä digistrategioiden laadinnassa.

2 HANKKEEN KANSALAIK- JA VIRANOMAISKYSELYIDEN TOTEUTUS

2.1 Kuntalais- ja viranomaiskyselyiden toteuttamisen konteksti *Seija Järvi*

Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut -hankkeen tavoitteena on kehittää kuntien palvelutoimintaa ja palvelujen saatavuutta vastaamaan kuntalaisten tarpeisiin. Lapin yliopiston hallinnomassassa hankkeessa Lapin ammattikorkeakoulun vastuualueena on hankesuunnitelman mukaisesti ollut osakokonaisuus *2.1 Palvelutarpeiden kartoittaminen*. Alkuperäinen hankesuunnitelmaan kirjaus oli tehdä alkukartoitus kuntalaisten näkemyksistä esim. Otakantaa-sivustoa hyödyntäen. Myöhemmin päädyttiin kuitenkin kaikkien kuntien yhteiseen Webropol-kyselypohjaan, jotta vastausten yhteiskäsittely mahdollistuisi.

Kyselyn laativat hankesuunnitelman toimeksiannon pohjalta ja hankkeessa sovitun työnjaon mukaisesti Seija Järvi ja Leena Viinamäki. Kyselyssä on huomioitu vallitseva yhteiskunnallinen konteksti. Julkisten palvelujen digitalisointi on ollut yksi hallituksen kärkihankkeista, ja valtiovalta on edellyttänyt kunnilta sen mukaista toimintaa. Valtiovarainministeriön Digitaalinen kunta-sivustolle on koottu ohjeita palvelujen digitalisoimiseen, sieltä löytyy mm. pienten ja keskisuurten kuntien johdolle, luottamushenkilöille ja työntekijöille suunnattu käsikirja¹² ohjaamaan kuntia digitalisoinnissa.

Kyselylomakkeen laadinnassa huomioitiin Valtiovarainministeriön kunnille suunnatun Digitaalinen kunta -ohjeistuksen kunnille suunnatut työkalut palvelujen digitalisoinnista¹³. Kyselyjen teemat ja sisältöalueet muodostettiin arviointityökalun pääteemojen mukaisesti. Kyselyyn ei otettu mukaan osiota *Viestintä* eikä osiota *Sisäiset palvelut*, koska yhdessä kunnassa oli jo valmisteltu itse kattavasti viestintän osuus ja kuntaorganisaation henkilöstölle suunnatut sisäiset palvelut eivät kuulu kuntalaiskyselyn piiriin.

Lisäksi kyselyn laadinnassa ja toteutuksessa on hyödynnetty Itä-Lapin seutukunnan hyvinvointibarometrin (2013) kuntalaiskyselyä¹⁴, Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla -hankkeen kansalaiskyselyä (2017)¹⁵ sekä eKeski-Pohjanmaan *Palvelut ja asiointi* -kuntalaiskyselyä (2018)¹⁶. Lapin amk:n opiskelijat esitetasivat kyselylomaketta ja kaikki kunnat saivat viimeistellyt kyselypohjat kehittäjäryhmiensä kommentoitavaksi helmikuussa 2018. Kuntalaiskyselyt avattiin tämän jälkeen huhtikuun alussa 2018 kuntien verkkosivuilla. Utsjoen osalta kyselyt toteutettiin sekä suomeksi että saameksi.

Kuntalaiskyselyjen vastaajien enemmistö koostui kaikissa kunnissa kyseisen kunnan asukkaista. Kyselyyn osallistuneissa painottuivat työikäiset, kun ikäihmiset olivat aliedustettuina ja nuoret edustettuna lähes perusjoukon väestöosuuden mukaisessa suhteessa. Huhtikuussa 2018 toteutettiin vastaava Webropol-kysely myös palveluista vastaaville virkamiehille hankekunnissa. Syksyn 2018 aikana kevään kyselyaineistoja täydennettiin hankekuntien luottamushenkilöille suunnatulla kyselyllä. Koska ikäryhmittäisessä tarkastelussa nuoret olivat aliedustettuina kevään kuntalaiskyselyissä, myös kuntien nuorisovaltuustoille lähetettiin oma kysely vastattavaksi. Alustavat analyysit toimitettiin tiivistettyinä kuntien käyttöön syksyllä 2018.

¹² Auvinen, T. & Jaakkola, M. 2018. Käsikirja tulevaisuuden kuntien digitalisaatioon. Pohjois-Savon liiton julkaisu A:83. Viitattu 15.4.2019 <http://esitteet.luode.fi/kuntien-digitalisaatio/index.html#2>.

¹³ Digitaalinen kunta. Valtiovarainministeriö. Viitattu 15.4.2019 <https://digitaalinenkunta.fi/>.

¹⁴ Viinamäki, L. 2014. Itä-Lapin seutukunnan hyvinvointibarometri 2013. Viitattu 15.4.2019 <http://um.fi/URN:ISBN:978-952-316-009-5>.

¹⁵ Viinamäki, L., Kivivirta, V., Selkälä, A., Voutilainen, O., Syväjärvi, A. & Suikkanen, A. 2017. ... ajasta ja paikasta riippumatta ... Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla –hankkeen loppuraportti. Viitattu 15.4.2019 <https://www.theseus.fi/handle/10024/137218>.

¹⁶ Luomala, H. 2018. eKeski-Pohjanmaa. Palvelut ja asiointi-kuntalaiskysely. Yhteenvetoraportti 17.1.2018. Viitattu 15.4.2019 http://www.ekeski-pohjanmaa.fi/wp-content/uploads/2018/01/Yhteenvetoraportti_Palvelut-ja-asiointi-kuntalaiskysely.pdf.

2.2 Kuntalaiskyselyaineiston tilastollinen edustavuus Arto Selkälä

Kyselyaineiston tilastollinen edustavuus on yhteydessä pääasiassa kolmeen tekijään: otanta-asetelman ja poiminnan onnistumiseen sekä kahdentyyppisen kadon, yksikkökadon ja eräkadon välttämiseen. Yksikkökadolla tarkoitetaan kyselyyn kutsuttujen vastaajien jäämistä kokonaan pois kyselyyn vastanneiden joukosta. Eräkatona taas viittaa yksittäisiin kysymyksiin vastaamatta jättämisestä.

Kuntalaiskysely toteutettiin itsevalikoituvana näyteperusteisena verkkokyselynä. Yksikkökadon suuruutta ei siten voitu arvioida, koska kyselyaineisto on itsevalikoituva näyte. Toisin sanoen vastaajia ei poimittu esimerkiksi väestörekisterikeskuksen väestörekisteristä, vaan kuntien (Kolari, Tervola, Utsjoki) verkkosivuilla ja kuntien sosiaalisen median verkkosivuilla jaettiin kuntalaisille pyyntö osallistua kyselyyn vastausajat ym. osallistujien määrät jne.

Yleisesti verkkokyselyistä voidaan todeta, että ne ovat alttiita valikoitumisharhalle, johon vaikuttaa pääasiassa kolme tekijää: onko vastaaja saanut tiedon verkkokyselystä, onko hänellä käytössään internet -yhteyttä ja onko hän ylipäänsä kiinnostunut vastaamaan (Miettinen & Vehkalahti 2013, 97)¹⁷. Näiden tekijöiden lisäksi henkilön valikoituminen vastaajaksi itsevalikoituvaan verkkokyselyyn on yhteydessä useisiin tuntemattomiin tapauskohtaisiin tekijöihin. Vaikka itsevalikoituvien kyselyiden muuttujia voitaisiinkin painottaa väestöosuusiksi vastaaviksi otospohjaisten kyselyiden tapaan, on se hyvin haasteellista vaikeasti arvioitavissa olevien valikoitumismekanismien vuoksi. Miettinen ja Vehkalahti (2013, 101) toteavatkin, että harhaa ei voida korjata silloin, kun puuttuneisuus on systemaattista ja siihen vaikuttavaa tekijää ei tunneta. Näissä olosuhteissa painottaminen saattaa pahimmassa tapauksessa harhaistaa tuloksia jopa enemmän kuin ilman painottamista tapahtuisi (Laaksonen 2013, 36¹⁸; Miettinen & Vehkalahti 2013, 101). Näistä tekijöistä johtuen kuntalaiskyselyn jakaumia ei korjattu painokertoimilla. Aineiston tilastollista edustavuutta arvioitiin kuitenkin vertaamalla vastanneiden jakaumia populaatiojakaumiin. (Liitetäulukko 1.)

Aineiston edustavuudesta

Kolarin ja Tervolan kyselyt toteutettiin pelkästään suomenkielisinä. Utsjoen kysely toteutettiin sekä suomenkielisenä että saamenkielisenä. Saamenkieliseen kyselyyn vastasi Utsjoella 3 henkilöä, joiden vastaukset yhdistettiin Utsjoen suomenkielisten vastaajien kyselyaineiston kanssa samaksi aineistoksi. Lopullisessa kyselyaineistossa Kolarin vastaajat ovat selvästi aliedustettuna (-30,0 % -yksikköä) ja Utsjoen vastaajat yliedustettuna (28,5 % -yksikköä). Tervolan vastaajat ovat aineistossa edustettuna lähes perusjoukon väestömäärän mukaisessa suhteessa (1,5 % -yksikköä). Koska aineistotulokset toteutetaan kuntakohtaisesti, ei Kolarin aliedustus eikä Utsjoen yliedustus aineistossa ole haitallista. Tuloksia tulkittaessa on kuitenkin syytä kiinnittää huomiota kuntakohtaiseen edustavuustarkasteluun, joka paljastaa Kolarin vastaajissa 35–54 -vuotiaiden yliedustuksen (12,7 % -yksikköä) sekä 55-vuotiaiden ja sitä vanhempien aliedustuksen (-12,3 % -yksikköä). Myös muiden kyselykuntien vastaajissa 35–54 -vuotiaat ovat samantyyppisesti yliedustettuna kuin Kolarin vastaajissa. Tämä yliedustus on voimakkainta Utsjoen vastaajissa (25,4 % -yksikköä). Sen sijaan nuorin ikäryhmä (18–34 -vuotiaat) on kaikkien kuntien vastaajissa edustettuna lähes perusjoukon väestöosuuden mukaisessa suhteessa. Sukupuolen edustavuustarkastelu paljastaa, että naiset ovat kaikkien kuntien vastaajissa yliedustettuna. Voimakkainta yliedustusta naisissa esiintyy Kolarissa (31 % -yksikköä). Tuloksia tulkittaessa on siis syytä muistaa, että tulokset edustavat kaikissa tarkastelukunnissa suhteellisesti enemmän 35–54 -vuotiaiden ja naisten näkemyksiä verrattuna tilastollisesti edustavaan aineistoon.

Syventäviä aineistotarkasteluja

Tarkasteltaessa vastaajien kokemusta omasta digitaalisen asiainnoin osaamisestaan osoittautui, että vastaajilla on korkein käsitys omasta osaamisestaan Kolarin kunnassa, missä 86 % vastaajista koki digitaalisen asiainnoin osaamisensa hyväksi tai erittäin hyväksi. Alhaisin kokemus digitaalisen asiainnoin osaamisesta on Tervolan kunnassa, missä 53 % vastaajista koki digitaalisen asiainnoin osaamisensa

¹⁷ Miettinen, J. & Vehkalahti, K. 2013. Verkkokyselytutkimuksen otoksen valinta. Teoksessa S.-M. Laaksonen, J. Matikainen & M. Tikka (toim.) Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Vastapaino. Tampere, 84–104.

¹⁸ Laaksonen, S. 2013. Surveytodiikka. Aineiston kokoamisesta puhdistamisen kautta analyysiin. Bookboon.com. ISBN 978-87-403-0503-6.

hyväksi tai erittäin hyväksi. Utsjoen vastaajat sijoittuvat digitaalisen asioinnin osaamiskokemuksessaan näiden kahden kunnan väliin 82 prosentin osuudella hyväksi tai erittäin hyväksi koetulla digitaalisen asioinnin osaamisellaan. Kuntien välillä havaittu ero digitaalisen asioinnin osaamiskokemuksessa osoitautui tilastollisesti merkitseväksi, kun sitä tutkittiin yksisuuntaisella varianssianalyysillä ($F_{2,83} = 3,113$, $p < 0.05$).

Vastaajilta kysyttiin myös, mikäli he eivät voi tai halua käyttää sähköisiä palveluja, kuinka merkittäviksi esteiksi he kokevat erilaiset tekijät sähköisten palvelujen käyttämiselle. Nämä tekijät voidaan jakaa karkeasti kahteen osaan, teknisiin ja inhimillisiin esteisiin. Tekniset esteet muodostuvat seuraavista tekijöistä: Laitteiden hankintaan tai ylläpitoon liittyvät kustannukset; Laitteiden tai verkkoasointi -tunnusten (esim. pankkitunnusten) puute; Digitaalisten palvelujen puute tai vähäisyys; Pelko, ettei tietoturvan taso ole riittävä. Inhimillisiin esteisiin voidaan puolestaan lukea seuraavat tekijät: Pelko oman osaamisen riittämättömyydestä; Huonot kokemukset digitaalisista palveluista; Pelko, että sähköisten palvelujen lisääminen vähentää kasvokkain tapahtuvien palvelujen tarjontaa.

Kokonaisuutena ottaen pelko siitä, että sähköisten palvelujen lisääminen vähentää kasvokkain tapahtuvien palvelujen tarjontaa koettiin merkittävimmäksi esteeksi sähköisten palvelujen käytölle. Melko merkittäväksi tai erittäin merkittäväksi esteeksi sen koki Kolarin vastaajista 67 %, Tervolan vastaajista 68 % sekä Utsjoen vastaajista 54 %. Myös digitaalisten palvelujen puute tai vähäisyys koettiin varsin merkittäväksi esteeksi. Melko merkittäväksi tai erittäin merkittäväksi esteeksi sen koki Kolarin vastaajista 57 %, Tervolan vastaajista 50 % sekä Utsjoen vastaajista 29 %. Merkityksettömmiksi esteiksi koettiin pelko oman osaamisen riittämättömyydestä (48 % – 71 %) sekä huonot kokemukset digitaalisista palveluista (35 % – 67 %). Tuloksissa esiintyy mielenkiintoinen ristiriita, koska suurin osa sellaisista vastaajista, jotka eivät voi tai halua käyttää sähköisiä palveluja, kokevat sähköiset palvelut uhkana kasvokkain tapahtuville palveluille. Tästä huolimatta suuri osa vastaajista ei tunnista digitaalisia palveluita koskevien huonojen kokemusten olevan niiden käytön esteenä. Vaikuttaa siltä, että vastaajilla ei juurikaan esiinny huonoja kokemuksia, tai sitten niistä riippumatta oletettu kasvokkain tapahtuvien palvelujen väheneminen sähköisten palvelujen lisäämisen seurauksena koetaan uhkana.

Sähköisten palvelujen käytön esteeksi koettujen tekijöiden välistä suhdetta tarkasteltiin myös pääkomponenttianalyysillä ja reliabiliteettianalyysillä (Cronbach's α). Pääkomponenttianalyysi on menetelmä, joilla pystytään suuresta muuttujajoukosta tiivistämään esiin niitä yhdistäviä ulottuvuuksia eli tarkastelemaan korreloivatko yksittäiset muuttujat sellaisella tavalla, jotta voitaisiin olettaa yksittäisten muuttujien kuuluvan johonkin yleisempään ulottuvuuteen, toisin sanoen mittariin. Reliabiliteettianalyysia käytettiin pääkomponenttianalyysia täydentävänä menetelmänä (Hair; Anderson; Tatham & Black 1998, 14.)¹⁹.

Käytettäessä pääkomponenttianalyysissä Varimax -rotaatiota (ks. Vehkalahti 2014, 104)²⁰ muodostui vain yksi pääkomponentti, johon kaikki estetekijät latautuivat 0,528 – 0,793 latauksilla. Tämä voidaan tulkita siten, että vastaajat eivät erottele vastatessaan teknisiä estetekijöitä ja inhimillisiä tekijöitä selkeästi toisistaan siinä mielessä, että ne muodostaisivat toisistaan selvästi eroavia ulottuvuuksia. Pikeminkin näyttää vallitsevan korkea todennäköisyys sille, että kun vastaajat ovat kokeneet jotkut inhimilliset tekijät merkittävinä esteinä sähköisten palvelujen käytölle, myös tekniset tekijät on tuolloin koettu merkittäviksi esteiksi. Yksittäisten muuttujien suhteen on kuitenkin erotettavissa voimakkuus, millä ne latautuvat yhteiseen pääkomponenttiin. Tätä voidaan tarkastella muuttujien kommunaliteettiarvojen avulla. "Laitteiden hankintaan tai ylläpitoon liittyvät kustannukset" sekä "Digitaalisten palvelujen puute tai vähäisyys" saivat muista muuttujista selvästi poikkeavan pienet kommunaliteettiarvot. Tämä voidaan tulkita siten, että näiden muuttujien painoarvo estetekijöiden yhteisessä pääkomponentissa on vähäisin. Tulkinta saa vahvistusta reliabiliteettitarkasteluista, jossa kaikkien seitsemän muuttujan Cronbachin alfa-kerroin oli 0,794. Kun Cronbachin α laskettiin uudelleen poistamalla yksi kerrallaan jokainen muuttuja alkuperäisen seitsemän muuttujan joukosta, pysyi se korkeimmalla tasollaan silloin kun poistettavat muuttujat olivat "Laitteiden hankintaan tai ylläpitoon liittyvät kustannukset" (0,794) sekä "Digitaalisten palvelujen puute tai vähäisyys" (0,791). Juuri näiden muuttujien kommunaliteettiarvot olivat matalimpia pääkomponenttianalyysissä. Kaikkien muiden muuttujien poistamisen jälkeen Cronbachin α laski paljon

¹⁹ Hair, J. F. & Anderson, R. E. & Tatham, R. L. & Black, W. C. 1998. Multivariate data analysis. Fifth edition. Prentice Hall. New Jersey.

²⁰ Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Finn Lectura.

selvemmin. Tulokset voidaan tulkita siten, että vaikka tekniset ja inhimilliset tekijät eivät muodostakaan selvästi toisistaan riippumattomia ulottuvuuksia, saavat inhimilliset tekijät yhteisessä estetekijöiden ulottuvuudessa (pääkomponentissa) suuremman painoarvon teknisten tekijöiden merkityksen jäädessä pienempään rooliin. Erityisen pieni merkitys muuttujien yhteisen ulottuvuuden rakentumisen kannalta näyttää olevan laitteiden hankintaan tai ylläpitoon liittyvillä kustannuksilla ja digitaalisten palvelujen puutteella tai vähäisyydellä. Kannattaa kuitenkin muistaa, että tällä ei ole mitään tekemistä sen kanssa, kuinka merkittäväksi esteeksi digitaalisten palvelujen puute tai vähäisyys määrällisesti koettiin. Edellähän nähtiin, että se koettiin varsin merkittäväksi esteeksi sähköisten palvelujen käytölle. Pääkomponenttianalyysin ja reliabiliteettianalyysin tulokset kertovat vain siitä, kuinka merkittävä rooli tai painoarvo eri muuttujilla on yhteisen estetekijöiden ulottuvuuden rakentumisessa, johon kaikki tarkasteltavat muuttajat näyttävät kuuluvan.

2.3 Kuntalaiskyselyn analyysi *Leena Viinamäki & Arto Selkälä*

Tässä aluvuossa kuvataan hankepaikkakuntien ”perusprofiili” digipalveluiden käyttämisen näkökulmasta sekä kuntalaiskyselyiden tulokset. Kuntalaiskyselyt avattiin kuntien internetsivuille maaliskuussa 2018 kuntalaisten vastattaviksi (Liite 1.) Lisäksi paikallislehdistössä ja somessa kerrottiin hankkeesta ja kuntalaisten mahdollisuudesta kertoa digipalveluiden käytöstä.

Kuntalais- ja viranomaiskyselyiden laatimisessa on hyödynnetty e-Keski-Pohjanmaa. Palvelut ja asiointi -kuntalaiskyselyä²¹ sekä ... ajasta sekä paikasta riippumatta ... Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla -hankkeen kuntalais- ja viranomaiskyselyä²². Kuntalais- ja viranomaiskyselyiden analysoinnissa hyödynnetään Pohjoisen hyvinvoinnin tietopaikka -hankkeen hyvinvointibaro-metriosion²³ sekä ajasta sekä paikasta riippumatta ... Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla -hankkeen analysointitapaa.

Hankekunnat pähkinänkuoressa alueellisesti ja väestörakenteeltaan seutukunnittain



Kartta 1. Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut –hankkeen tutkimuskunnat Kolar, Tervola ja Utsjoki.²⁴

Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut -hankkeen kehittämiskunnat paikantuvat Pohjois-Lapin seutukuntaan kehittämiskunnan ollessa *Utsjoki*, Tunturi-Lapin seutukuntaan kehittämiskunnan ollessa *Kolari* ja Kemi-Tornion seutukuntaan kehittämiskunnan ollessa *Tervola*.

²¹ Luomala, H. 2018. eKeski-Pohjanmaa. Palvelut ja asiointi-kuntalaiskysely. Yhteenvetoraportti 17.1.2018. Viitattu 15.4.2019 http://www.ekeski-pohjanmaa.fi/wp-content/uploads/2018/01/Yhteenvetoraportti_Palvelut-ja-asiointi-kuntalaiskysely.pdf.

²² Viinamäki, L., Kivivirta, V., Selkälä, A., Voutilainen, O., Syväjärvi, A. & Suikkanen, A. 2017. ... ajasta ja paikasta riippumatta ... Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla -hankkeen loppuraportti. LAPIN AMKIN JULKAISUJA. Sarja A. Referee-tutkimukset 1/2017. Viitattu 2.4.2019 <http://www.theseus.fi/handle/10024/137218>.

²³ Viinamäki, L. (toim.) 2014. Itä-Lapin seutukunnan hyvinvointibaro-metri 2013. Lapin ammattikorkeakoulu, Sarja A. Tutkimukset 1/2014. Viitattu 2.4.2019 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-316-009-5>.

²⁴ Lähde: Lapin liitto. LAPIN MAAKUNNAN SEUTUKUNTAJAKO. Viitattu 19.3.2019 http://www.lappi.fi/lapinliitto/lapin_liitto/esittely/skunnat.

Taulukko 1. Hankepaikkakunnat pähkinänkuoressa viimeisimmän tilastovuoden, 2017 mukaan.

Perustieto	Kolari	Tervola	Utsjoki
Maapinta-ala km ² , 31.1.2017 ²⁵	2 559,42	1 559,69	5 145,98
Väestötiheys, asukkaita/km ² , 2017 ²⁶	1,5	2	0,2
Väkiluku 31.12.2017 ²⁷	3 854	3 068	1 242
✓ Suomenkieliset ²⁸	3 769	3 008	651
✓ Ruotsinkieliset ²⁹	31	8	2
✓ Saamenkieliset ³⁰	2	2	545
✓ Muut kielet yhteensä ³¹	52	50	44
Kunnan yleinen pienituloisuusaste ³²	12,1	16,4	14,8
Koulutustasomittain ³³	304	286	319
Työlliset, % väestöstä ³⁴	41,5	33,8	39,1
Työttömät, % työvoimasta ³⁵	15,2	15,1	9,9
65 vuotta täyttäneet, % väestöstä ³⁶	25,8	28,7	28,3

Hankepaikkakunnista vuonna 2017:

- ✓ maapinta-alaltaan oli laajin Utsjoki
- ✓ väestötiheydeltään oli tiheimmin asuttu Tervola
- ✓ väkiluvultaan oli suurin Kolari
- ✓ ruotsinkielisiä oli eniten Kolarissa
- ✓ saamenkielisiä oli eniten Utsjoella
- ✓ muun kielisiä yhteensä oli eniten Kolarissa
- ✓ kunnan yleinen pienituloisuusaste oli suhteellisesti korkein Tervolassa
- ✓ koulutustasomittain oli korkein Utsjoella
- ✓ työllisiä (%) väestöstä oli suhteellisesti eniten Kolarissa
- ✓ työttömiä (%) työvoimasta oli suhteellisesti eniten Kolarissa
- ✓ 65 vuotta täyttäneitä (%) väestöstä oli suhteellisesti eniten Tervolassa

Hankepaikkakuntien maantieteellisen sijainnin lisäksi väestörakenne ja verkkoasioinnin mahdollistava laajakaistaverkosto ohjaa kansalaisten ja viranomaisten verkkoasointimahdollisuuksia ja -intensiteettiä. Hankepaikkakunnista Tervola sijoittuu ydinmaaseutuun Kolarin ja Utsjoen sijoittuessa harvaan asuttuun maaseutuun. (Ks. tark. Liitekartta 1.)

²⁵ **Lähde:** Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestörakenne [verkkojulkaisu]. ISSN=1797-5379. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 19.3.2019]. Saantitapa: <http://www.stat.fi/til/vaerak/index.html>.

²⁶ **Lähde:** Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestörakenne [verkkojulkaisu]. ISSN=1797-5379. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 19.3.2019]. Saantitapa: <http://www.stat.fi/til/vaerak/index.html>.

²⁷ **Lähde:** Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestörakenne [verkkojulkaisu]. ISSN=1797-5379. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 19.3.2019]. Saantitapa: <http://www.stat.fi/til/vaerak/index.html>.

²⁸ **Lähde:** Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestörakenne [verkkojulkaisu]. ISSN=1797-5379. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 19.3.2019]. Saantitapa: <http://www.stat.fi/til/vaerak/index.html>.

²⁹ **Lähde:** Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestörakenne [verkkojulkaisu]. ISSN=1797-5379. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 19.3.2019]. Saantitapa: <http://www.stat.fi/til/vaerak/index.html>.

³⁰ **Lähde:** Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestörakenne [verkkojulkaisu]. ISSN=1797-5379. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 19.3.2019]. Saantitapa: <http://www.stat.fi/til/vaerak/index.html>.

³¹ **Lähde:** Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestörakenne [verkkojulkaisu]. ISSN=1797-5379. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 19.3.2019]. Saantitapa: <http://www.stat.fi/til/vaerak/index.html>.

³² 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. **Lähde:** Tilasto- ja indikaattoripankki Sotkanet.fi © Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2005–2019. Tiedot on poimittu 19.3.2019.

³³ Indikaattori ilmaisee väestön koulutustason, joka on mitattu laskemalla perustasteen jälkeen suoritettujen korkeimman koulutuksen keskimääräinen pituus henkeä kohti. Väestön koulutustasoa osoittava mittain kuvaa väestöryhmän koulutustasoa koulutuspiduudella. **Lähde:** Tilasto- ja indikaattoripankki Sotkanet.fi © Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2005–2019. Tiedot on poimittu 19.3.2019.

³⁴ Indikaattori ilmaisee työllisten osuuden prosentteina väestöstä **Lähde:** Tilasto- ja indikaattoripankki Sotkanet.fi © Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2005–2019. Tiedot on poimittu 19.3.2019.

³⁵ Indikaattori ilmaisee työttömien osuuden prosentteina työvoimasta. **Lähde:** Tilasto- ja indikaattoripankki Sotkanet.fi © Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2005–2019. Tiedot on poimittu 19.3.2019.

³⁶ Indikaattori ilmoittaa ko. ikäryhmän vakituisesti maassa asuvien osuuden vakituisesti maassa asuvasta väestöstä vuoden viimeisenä päivänä sukupuolen mukaan. **Lähde:** Tilasto- ja indikaattoripankki Sotkanet.fi © Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2005–2019. Tiedot on poimittu 19.3.2019.

Kansalaiskyselyn tulokset

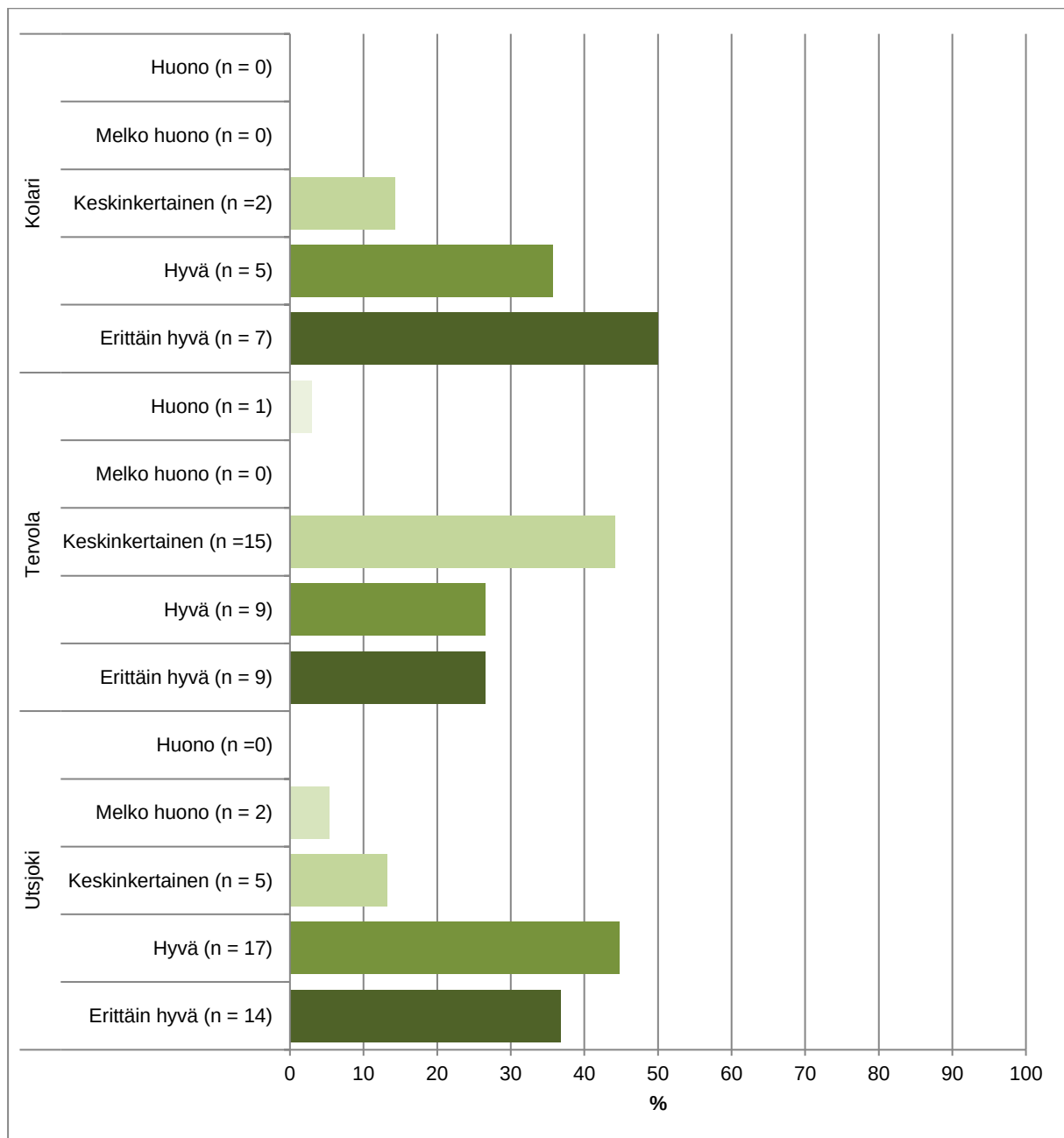
Taulukko 2. kuvaa kuntalaiskyselyyn vastanneiden vastaajaprofiilin kunnittain.

Taulukko 2. Kuntalaiskyselyn vastaajaprofiili % (n).

Vastaajaprofiili	Kolari	Tervola	Utsjoki
Kyselyyn vastanneet	15	34	38
Sukupuoli			
Nainen	80,0 (12)	63,6 (21)	57,9 (22)
Mies	20,0 (3)	36,4 (12)	42,1 (16)
Yhteensä	100 (15)	100 (33)	100 (38)
Vastaajien ikä			
18–34 -vuotiaat	20,0 (3)	14,7 (5)	13,5 (5)
35–54 -vuotiaat	40,0 (6)	38,2 (13)	54,1 (20)
55-vuotiaat ja vanhemmat	40,0 (6)	47,1 (16)	32,4 (12)
Yhteensä	100 (15)	100 (34)	100 (37)
Kyselykuntaan sitoutuminen			
Asun kunnassa	93,3 (14)	70,6 (24)	76,3 (29)
Asun kunnassa, mutta käyn töissä, toimin yrittäjänä tai opiskelen muualla	-	11,8 (4)	2,6 (1)
Asun muualla, mutta käyn töissä, toimin yrittäjänä tai opiskelen kunnassa	6,7 (1)	5,9 (2)	-
En asu kunnassa mutta minulla on vapaa-ajanasunto tai vierailen muuten usein kunnassa	-	11,8 (4)	15,8 (6)
En asu kunnassa, käyn kunnassa vain satunnaisesti	-	-	5,3 (2)
Yhteensä	100 (15)	100 (34)	100 (38)
Vastaajien elämäntilanne			
Eläkeläinen	26,7 (4)	14,7 (5)	21,1 (8)
Koululainen/opiskelija	6,7 (1)	2,9 (1)	2,6 (1)
Palkansaaja	66,7 (10)	55,9 (19)	52,6 (20)
Yrittäjä	-	17,6 (6)	18,4 (7)
Muu (perhevapaa, työtön, varusmies- tai siviilipalvelu ym.)	-	8,8 (3)	5,3 (2)
Yhteensä	100 (15)	100 (34)	100 (38)

Hankepaikkakunnista kuntalaiskyselyyn vastanneita oli eniten Utsjoelta ja vähiten Kolarista.

Kuvio 1. kuvaa kyselyyn vastanneiden arviota omasta digiosaamisestaan.

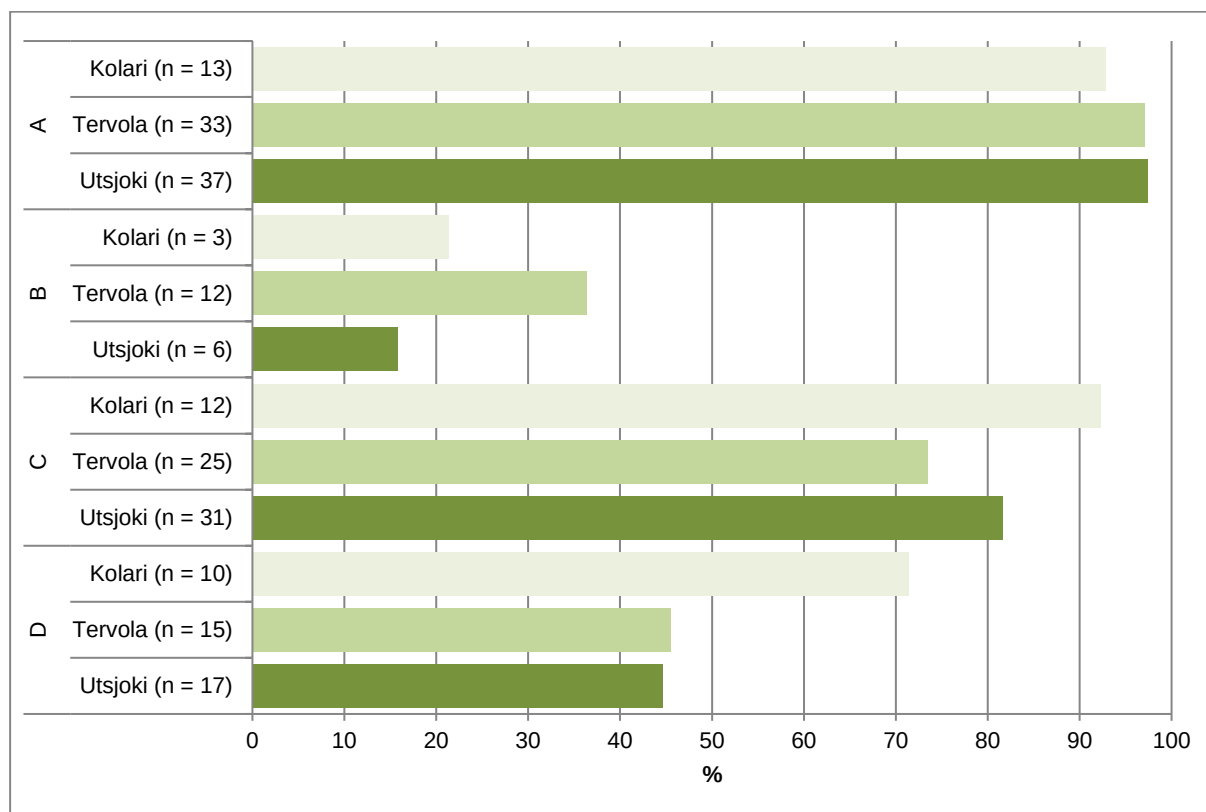


Kuvio 1. Kyselyyn vastanneiden arvio omasta digiosaamisestaan (%).

Kolarilaiset kyselyyn vastanneet arvioivat oman digiosaamisensa suhteellisesti parhaimmaksi vastan-
neista 50 %:n arvioidessa sen erittäin hyväksi, vastaavan arvion ollessa utsjokelaisten keskuudessa
36,8 % ja tervolalaisten keskuudessa 26,5 %.

Kuvio 2. kuvaa kyselyyn vastanneiden sähköisten laitteiden käyttökokemuksia.

- A: Onko käytössäsi sähköiset asiointitunnukset?
 B: Koetko tarvitsevasi apua sähköisten palveluiden käytössä tai etäasioinnissa?
 C: Saatko tarvittaessa apua sähköisten palveluiden käytössä omalta lähipiiriltäsi?
 D: Oletko kiinnostunut sähköisten palveluiden tai etäasioinnin kokeilumahdollisuuksista tai käyttöopastuksesta?



Kuvio 2. Sähköisten laitteiden käyttökokemukset, Kyllä-vastaukset (%).

Sähköiset asiointitunnukset oli kyselyyn vastanneista utsjokelaisista 97,4 %:lla vastaavan osuuden ollessa tervolalaisilla 97,1 % ja kolarilaisilla 92,9 %.

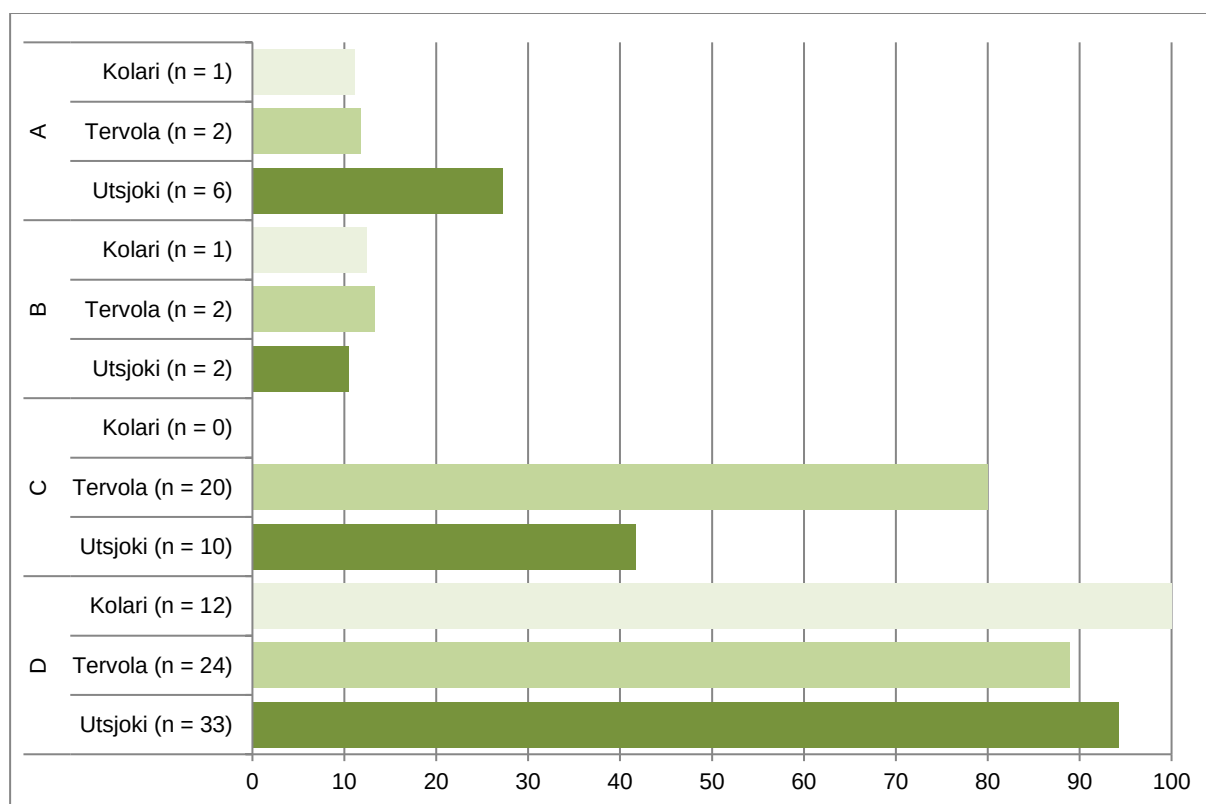
Apua tarvitsi sähköisten palveluiden käytössä tai etäasioinnissa kyselyyn vastanneista tervolalaisista 36,4 % vastaavan osuuden ollessa kolarilaisilla 21,4 % ja utsjokelaisilla 15,8 %.

Apua saivat tarvittaessa sähköisten palveluiden käyttöön omalta lähipiiriltä kyselyyn vastanneista kolarilaisista 92,3 % vastaavan osuuden ollessa utsjokelaisilla 81,6 % ja tervolalaisilla 73,5 %.

Kiinnostuneisuus sähköisten palveluiden tai etäasioinnin kokeilumahdollisuuksiin tai käyttöopastukseen oli kyselyyn vastanneiden kolarilaisten keskuudessa 71,4 % vastaavan osuuden ollessa tervolalaisilla 45,5 % ja utsjokelaisilla 44,7 %.

Kuviossa 3. on eriteltynä kyselyyn vastanneiden kotona olevat verkkoyhteyslaitteet.

- A: Kiinteä laajakaistaliittymä
 B: Kiinteä laajakaista kaapeli-TV-verkon kautta
 C: Valokuituverkkoliittymä
 D: Mobiililaajakaista



Kuvio 3. Verkkoyhteyslaitteet kotona, kyllä-vastaukset (%).

Kiinteä laajakaistaliittymä oli käytössään kyselyyn vastanneista utsjokelaisista 27,3 %:lla, tervolalaisista 11,8 %:lla ja kolarilaisista 11,1 %:lla.

Kiinteä laajakaista kaapeli-TV-verkon kautta oli käytössään kyselyyn vastanneista tervolalaisista 13,3 %:lla, kolarilaisista 12,5 %:lla ja utsjokelaisista 10,5 %:lla.

Valokuituverkkoliittymä oli käytössään kyselyyn vastanneista tervolalaisista 80 %:lla ja utsjokelaisista 41,7 %:lla, mutta ei kenelläkään kolarilaisvastaajalla.

Mobiililaajakaista oli käytössään kyselyyn vastanneista kolarilaisista jokaisella vastaajalla, utsjokelaisista 94,3 %:lla ja tervolalaisista 88,9 %:lla.

Taulukossa 3. on eriteltynä kyselyyn vastanneiden kotona olevat laitteet ja mieluisin laite.

Taulukko 3. Kotona olevat laitteet ja mieluisin laite. Kyllä - vastausten % -osuudet (n).³⁷

Laite kotona			Mieluisin laite		
Kolari	Tervola	Utsjoki	Kolari	Tervola	Utsjoki
Pöytätietokone					
33,3 (5)	35,3 (12)	44,7 (17)	-	-	-
Kannettava tietokone					
73,3 (11)	82,4 (28)	81,6 (31)	33,3 (5)	32,4 (11)	23,7 (9)
Tablet-tietokone					
80,0 (12)	64,7 (22)	73,7 (28)	-	14,7 (5)	-
Matkapuhelin (perinteinen kännykkä)					
-	-	15,8 (6)	-	-	-
Älypuhelin					
93,3 (14)	82,4 (28)	92,1 (35)	46,7 (7)	29,4 (10)	18,4 (7)

Pöytätietokone oli kyselyyn vastanneista utsjokelaisista 44,7 %:lla vastaavan osuuden ollessa tervolalaisilla 35,3 % ja kolarilaisilla 33,3 %.

Kannettava tietokone oli kyselyyn vastanneista tervolalaisista 82,4 %:lla vastaavan osuuden ollessa utsjokelaisilla 81,6 % ja kolarilaisilla 73,3 %.

Tablet-tietokone oli kyselyyn vastanneista kolarilaisista 80,0 %:lla vastaavan osuuden ollessa utsjokelaisilla 73,7 % ja tervolalaisilla 64,7 %.

Matkapuhelin (perinteinen kännykkä) oli kyselyyn vastanneista utsjokelaisista 15,8 %:lla, mutta ei kenelläkään kolarilaisella ja tervolalaisella.

Älypuhelin oli kyselyyn vastanneista kolarilaisista 93,3 %:lla vastaavan osuuden ollessa utsjokelaisilla 92,1 % ja tervolalaisilla 82,4 %.

Mieluisimmaksi laitteeksi kolarilaisvastaajien keskuudessa määrittyi älypuhelin (46,7 %) sekä tervolalaisvastaajien (32,4 %) ja utsjokelaisten (23,7 %) vastaajien keskuudessa kannettava tietokone.

Taulukossa 4. eritellään eri tekijöiden estävää merkitystä sähköisten palvelujen käyttämiselle kyselyyn vastanneiden keskuudessa.

³⁷ **HUOM:** Palveluvalintojen lukumäärän ollessa alle 5 kpl tai nolla, ei valintojen % -osuuksia ilmoiteta.

Taulukko 4. Eri tekijöiden estävä merkitys sähköisten palvelujen käyttämiselle % (n).

	Kolari	Tervola	Utsjoki
Laitteiden hankintaan tai ylläpitoon liittyvät kustannukset			
Merkityksetön	57,1 (4)	40,0 (8)	36,0 (9)
Ei merkityksetön eikä merkittävä	14,3 (1)	15,0 (3)	28,0 (7)
Merkittävä	28,6 (2)	45,0 (9)	36,0 (9)
Laitteiden tai verkkoasiointi -tunnusten (esim. pankkitunnusten) puute			
Merkityksetön	57,1 (4)	45,0 (9)	41,7 (10)
Ei merkityksetön eikä merkittävä	14,3 (1)	20,0 (4)	29,2 (7)
Merkittävä	28,6 (2)	35,0 (7)	29,2 (7)
Pelko oman osaamisen riittämättömyydestä			
Merkityksetön	71,4 (5)	47,6 (10)	62,5 (15)
Ei merkityksetön eikä merkittävä	14,3 (1)	14,3 (3)	8,3 (2)
Merkittävä	14,3 (1)	38,1 (8)	29,2 (7)
Digitaalisten palvelujen puute tai vähäisyys			
Merkityksetön	14,3 (1)	33,3 (6)	45,8 (11)
Ei merkityksetön eikä merkittävä	28,6 (2)	16,7 (3)	25,0 (6)
Merkittävä	57,1 (4)	50,0 (9)	29,2 (7)
Huonot kokemukset digitaalisista palveluista			
Merkityksetön	66,7 (4)	35,0 (7)	50,0 (12)
Ei merkityksetön eikä merkittävä	16,7 (1)	30,0 (6)	29,2 (7)
Merkittävä	16,7 (1)	35,0 (7)	20,8 (5)
Pelko, että sähköisten palvelujen lisääminen vähentää kasvokkaisten palvelujen tarjontaan			
Merkityksetön	16,7 (1)	15,8 (3)	37,5 (9)
Ei merkityksetön eikä merkittävä	16,7 (1)	15,8 (3)	8,3 (2)
Merkittävä	66,7 (4)	68,4 (13)	54,2 (13)
Pelko, ettei tietoturvan taso ole riittävä			
Merkityksetön	66,7 (4)	20,0 (4)	33,3 (8)
Ei merkityksetön eikä merkittävä	-	15,0 (3)	29,2 (7)
Merkittävä	33,3 (2)	65,0 (13)	37,5 (9)

Merkittäviksi sähköisten palvelujen käyttöä estäviksi tekijöiksi (väh. 50 % kysymykseen vastanneista) nimettiin digitaalisten palvelujen puute tai vähäisyys (kolarilaisista 57,1 % ja tervolalaisista 50 %) sekä pelko, että sähköisten palvelujen lisääminen vähentää kasvokkaisten palvelujen tarjontaa, mistä tervolalaisista 68,4 %, kolarilaisista 66,7 % ja utsjokelaisista 54,2 % kantoi huolta. Lisäksi tervolalaisvastauksista 65,0 % pelkäsi, ettei tietoturvan taso ole riittävä.

Taulukossa 5. kuvataan asumisen ja ympäristön palvelukanavavalintojen %-osuudet kyselyyn vastanneiden keskuudessa.

Taulukko 5. Asumisen ja ympäristön palvelukanavien valintojen % -osuudet (n).³⁸

Perinteinen asiointi			Sähköinen yksisuuntainen			Etäasiointi			Asiointibussi			Palvelussa kehitettävää		
Kolari	Tervola	Utsjoki	Kolari	Tervola	Utsjoki	Kolari	Tervola	Utsjoki	Kolari	Tervola	Utsjoki	Kolari	Tervola	Utsjoki
Aineistotilaukset ja ostot														
-	-	26,3 (10)	66,7 (10)	70,6 (24)	52,6 (20)	-	-	-	-	-	-	-	-	15,8 (6)
Kaavoituspalvelut ja rakennusluvat														
33,3 (5)	44,1 (15)	39,5 (15)	60,0 (9)	52,9 (18)	42,1 (16)	-	-	-	-	-	-	40,0 (6)	-	-
Palveluiden ja tuotteiden vuokraus														
-	23,5 (8)	26,3 (10)	46,7 (7)	50,0 (17)	31,6 (12)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tonttitarjonnan esittely ja haku														
-	17,6 (6)	21,1 (8)	60,0 (9)	58,8 (20)	31,6 (12)	-	-	-	-	-	-	33,3 (5)	-	18,4 (7)
Vesihuolto														
-	20,6 (7)	13,2 (5)	60,0 (9)	82,4 (28)	52,6 (20)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Vuokra-asunnon hakeminen														
-	23,5 (8)	-	53,3 (8)	50,0 (17)	47,4 (18)	-	14,7 (5)	-	-	-	-	-	-	13,2 (5)
Talous- ja velkaneuvonta														
-	41,2 (14)	28,9 (11)	-	-	-	-	20,6 (7)	-	-	-	-	-	-	-
Tapahtumalupahakemukset														
-	20,6 (7)	18,4 (7)	66,7 (10)	52,9 (18)	50,0 (19)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ympäristönsuojelun ja ympäristöterveydenhuollon luvat														
-	29,4 (10)	21,1 (8)	53,3 (8)	61,8 (21)	52,6 (20)	-	-	-	-	-	-	-	-	-

³⁸ HUOM: Palveluvalintojen lukumäärän ollessa alle 5 kpl (tai 0 kpl), ei valintojen % -osuuksia ilmoiteta.

Kyselyyn osallistuneet (väh. 50 % kyselyyn osallistuneista) suosivat sähköistä yksisuuntaista asiointia seuraavasti:

- ✓ aineistotilaus- ja ostoasioissa (tervolalaisvastaajat 70,6 %, kolarilaisvastaajat 66,7 % ja utsjokelaisvastaajat 52,6 %),
- ✓ kaavoituspalvelu- ja rakennuslupa-asioissa (kolarilaisvastaajat 60,0 % ja tervolalaisvastaajat 52,9 %),
- ✓ palveluiden ja tuotteiden vuokrausasioissa (tervolalaisvastaajat 50,0 %),
- ✓ tonttitarjonnan esittely- ja hakuasioissa (kolarilaisvastaajat 60,0 % ja tervolalaisvastaajat 58,8 %),
- ✓ vesihuoltoasioissa (tervolalaisvastaajat 82,4 %, kolarilaisvastaajat 60,0 % ja utsjokelaisvastaajat 52,6 %)
- ✓ vuokra-asunnon hakemisasioissa (kolarilaisvastaajat 53,3 % ja tervolalaisvastaajat 50,0 %)
- ✓ tapahtumalupahakemusasioissa (kolarilaisvastaajat 66,7 %, tervolalaisvastaajat 52,9 % ja utsjokelaisvastaajat 50,0 %)
- ✓ ympäristönsuojelun ja ympäristöterveydenhuollon lupa-asioissa (tervolalaisvastaajat 61,8 %, kolarilaisvastaajat 53,3 % ja utsjokelaisvastaajat 52,6 %)

Etäasiointia suosivat ainoastaan tervolalaisvastaajat vuokra-asunnon hakemisasioissa (14,7 %) sekä talous- ja velkaneuvonta-asioissa (20,6 %).

Kukaan kyselyyn vastannut ei suosinut asiointibussia asiointikanavana.

Kehitettävää on kolarilaisvastaajien mukaan kaavoituspalvelu- ja rakennuslupa-asioissa (40,0 %) ja tonttitarjonnan esittely- ja hakuasioissa (33,3 %) sekä utsjokelaisvastaajien mukaan aineistotilaus ja ostoasioissa (15,8 %); tonttitarjonnan esittely- ja hakuasioissa (18,4 %) ja vuokra-asunnon hakemisasioissa (13,2 %).

Taulukko 6. erittelee asumisen ja ympäristön palvelukokonaisuuden kuntalaisten esittämät autenttiset kehittämis ehdotukset.

Taulukko 6. Asumisen ja ympäristön palveluiden kuntakohtaisia kuntalaisten esittämiä kehittämisehdotuksia.³⁹

Kolari	Tervola	Utsjoki
✓ Vapaat vuokra-asunnot, niin yksityisten kuin kunnankin olisi näkyvillä internetissä. Vaikka sitten ihan vain vuokraasunnot.comissa. ✓ Myös loma-asuntojen omistajia kunta voisi kannustaa paremmin vuokraamaan ympärivuotisiksi asunnoiksi niitä tarvitseville. ✓ Lisää kaavoitettuja tontteja! Rakentamishalu Ylläsjärvi-Kurtakko -alueelle on suurta, mutta tontteja ei ole. Tällä hetkellä myynissä olevat tontit esim. Junkajänkätien lähetyvillä on haasteellisia. ✓ Sähköinen lupapalvelu käyttöön. ✓ Lisää asuntoja ja kauppoja ✓ Kolarissa on tehty määrätietoisesti ympäristön kaunistamista. ✓ Ranta on tehty kauniiksi. ✓ Kunnan tulisi suunnata rakentamista ja siihen liittyviä palveluja alueille, joilla on siihen tarvetta. Esimerkiksi kuntaan olisi tulossa perheitä, mikäli heille olisi tarjolla asuntoja. Työpaikkoja on mukavasti tarjolla, mutta monenkin tuleminen alueelle vaikeutuu tai estyy järkevien asuntojärjestelyiden puutteesta johtuen. ✓ Esim. Tunturialueella on suuri tarve kunnan terveistä asunnoista. Mikäli työnteon perusedellytykset luodaan houkutteleviksi mahdollisille tuleville työntekijöille, näin kunta näyttäytyy houkuttelevampana myös pysyvänä asuinkuntana mahdollisille tulijoille. ✓ Tietenkin peruspalveluiden laatu vaikuttaa myös kunnan houkuttavuuteen. esim. löytyykö kunnasta hyvää hammaslääkäriä, vai joutuuko sitä hakemaan sitä naapurikunnasta. ✓ Myös se miten kunnassa jo olevia asukkaita palvellaan vaikuttaa asukkaiden viihtyvyyteen (sitouttaminen). ✓ Aina on hyvä huomata se, että oma tietous asioissa on vain osa tietoa. Kannattaa pitää avoin mieli uusille ehdotuksille ja ideoille, mikäli halutaan, että kunta kehittyy ja kasvaa sekä asukasmäärällisesti että varallisesti. ✓ On hyvä huomata omat vahvuudet ja käyttää niitä sekä olla avoin vastaanottamaan / etsimään uusia ideoita ja kokeilla niiden toimivuutta. ✓ Muutos ja sen ymmärtäminen ja sietäminen on ainoa keino mennä eteenpäin asioissa. Muutosjohtaminen on ehkä se tärkeä asia, mihin kannattaa kiinnittää huomiota, jotta asiat etenisivät. ✓ Ei olisi henkilöstön virka-aikaan sidottu toiminto vaan voisi tehdä sähköisesti silloin kuin itselle sopii.	✓ Kuuluneeko yleisen liikenteen kulkuvuorojen parantaminen asumisen palveluihin. Julkinen liikenne on romahtanut viimeisen viiden vuoden aikana. ✓ Yleissiisteys on retuperällä ✓ Tervolassa pitäisi panostaa keskustan viihtyvyyteen ja palveluihin. ✓ Yrittäjiä pitäisi tukea koko yrityksen elinkaaren ajan, tämä voisi näkyä palveluiden lisääntymisenä. ✓ Ohikulkijat pitäisi saada poikkeamaan kylällä asti, ei pelkästään Kuksalla. Karavaanarit yms. houkuttelee pienillä asioilla, ilmainen parkki, WC:n tyhjennys esimerkkeinä. ✓ Mainostaminen myönteisistä mahdollisuuksista, ei pelkästään riitä. Mahdollisuuksia pitää myös antaa. Tietoa mitä on saatavilla, miten ja kenelle. ✓ Että asioita voisi hoitaa myös sähköisesti tarvittaessa. Tämä palvelisi niitäkin asiakkaita, jotka eivät pääse virastoaikana hoitamaan asioita. ✓ Kuntakeskuksen ympäristö kuntoon, raivatkaa risukot jne., tonttitarjontaa olisi Vaaran sahan ja urheilukentän ympäristössäkin, jos siitä saataisiin viihtyisämpi ja houkuttelevampi ✓ Kunnan palveluista liian vähän tiedotusta. Kuka hoitaa mitään? ✓ Digitaalisia palveluja ja viestintää tulee kehittää. ✓ Kuntakeskuksen viihtyisyyteen voisi panostaa, esim. kukkaistutuksin. ✓ Kuntamarkkinointia pitäisi kehittää. ✓ Tapahtumia kesäaikaan keskustaan, jolloin myös paikalliset liikkeet hyötyisivät. ✓ Digihömpötykset romukoppaan. Perinteinen asiointi kunniaan. Katsokaa kunnan ikärakennetta ja sijaintia. ✓ Byrokraatiaa keventää. Tosin lienee mahdottomuus "leskusta" pitäässä.) ✓ PYÖRÄTIE,,,,,,,,,,,,,,,,, JA PYÖRÄTIE ✓ Kevyenliikenteen- ja maastoreitit kuntoon	✓ Utsjoen keskustaan tarvitaan lisää päivittäistavarakauppoja ja muita palveluja. ✓ Kaavoitettuja tontteja liike-elämän käyttöön enemmän. ✓ Asuntojen vähyys esteenä kunnan kasvulle ✓ Liiketonntien tarjontaa tulisi lisätä tai pakottaa nykyisten tonttien haltijat /omistajat rakentamaan tai luovuttamaan niitä haluaville. Utsjoen kirkonkylän keskusta näivettyä kun yksi henkilö omistaa lähes kaikki liiketilat tai tontit. Ympäristön siisteyteen tulisi kiinnittää enemmän huomiota , kaavateiden reunat ovat varsinkin talvella keltaisia kujia ja kiinteitä eläimien ulosteita on niin paljon, että joutuu kävellessä varomaan "liukumiiinoja". ✓ Miljööt, kyläkeskukset todella rumia. Inarin tapaan koko kunnan yhteinen siivous/kirppäripäivä/tavaravaihtopäivä. Varsinkin kyläkeskukset!!!! Ympäristövalvonta ei näemmä ulotu Utsjoen kuntaan. Yhteishenki?? ✓ Koko homma on lähinnä lohen varassa, pitäisi katsoa asumista ja ympäristöä laajemmin ja kauempaa. ✓ Asumisen suhteen, että olisi ripeämmin puututtava epäkohtiin, kun ilmoitetaan... ✓ Turisteille Freeride-kelkkailu alue. Utsjoella on paljon tilaa, näitä alueita on suomessa vielä tosi vähän mutta syvän lumen kelkkailu on haluttu ja kasvava laji. Tallaiset alueet on Kuhmossa ja Puolangalla. Mutta moni käy edelleen kelkkailemassa ruotsissa koska suomessa tällaisia alueita ei vielä montaa ole. Tämä olisi yksi talvivetonaula lisää. Poromiehet ja moni muu varmasti vastustaa ajatusta niin kuin kaikkea muutakin. Kaikkiaan Utsjoella muutenkin käyttää moottorikelkkaa niin se tuskin tuhoaa saamelaista kulttuuria. ✓ Kaavoitusta ja rakennuslupia pitäisi harkita paremmin. Nyt rakennetaan todella kauas näkyviä ja maiseman pilaavia mökkejä mitä ihmeellisimmille paikoille. Rakentamiselta täytyy vaatia maisemaan sopeutumista, ettei jokilaaksoa pilata lopullisesti. Pieniä asuntoja omistus tai vuokra. Yhteisö asumista. ✓ Koirapuisto ✓ Lisää vuokra-asuntoja koko kuntaan ✓ Enemmän vuokra-asuntoja. ✓ Asutuspulasta puhutaan ja sen kaikki tietävät. Asuntoja tarvitaan lisää, mutta kuka rakentaa ja maksaa? ✓ Siistimpi taajama-alueen ulkonäkö ja lisää asuntoja ✓ Kaatopaikka auki harvoin jaa hankalaan aikaan. Tiedotus niukkaa ylipäätään. ✓ Enemmän vuokra-asuntoja. Ne voisi olla myös erilaisia. Toiset voisivat olla tasokkaampia. Myös vanhuksille oma vuokratalo. Kunnan palveluissa ei kaikki tietokoneen peirässä. Esim. elokuvaliput voisi ostaa ennakkoon vaikka kirjastosta. Kansalaisopistossa myös ikäihmisille kursseja ! ✓ Kaikenlainen tiedottaminen kunnan/kylän asioista. Utsjoen nettisivut ovat vanhanaikaisia ja henkilöt eivät aina vastaa puhelimeen. ✓ Esim. Karigasniemelle työ/harrastustiloja

39 Vastauksista on poistettu "En osaa sanoa" -tyyppiset vastaukset.

Jokaisen kunnan vastaajat esittävät kehittämis ehdotuksenaan sähköisten palveluiden edelleen kehittämistä ja laajentamista.

Kolarilaisvastaajien kehittämis ehdotukset liittyvät asumiseen, kaavoitukseen, viihtyisään asuinalueeseen, palveluihin (kauppapalvelut & hyvinvointipalvelut) sekä muutosjohtamiseen.

Tervolalaisvastaajien kehittämis ehdotukset liittyvät julkiseen ja kevyeen liikenteeseen, viihtyisään asuinalueeseen, kuntamarkkinointiin sekä virkistystapahtumien ja palveluiden kehittämiseen.

Utsjokelaisvastaajien kehittämis ehdotukset liittyvät kauppa- ja muiden palveluiden kehittämiseen, kaavoitukseen, asumiseen, viihtyisään asuinalueeseen, matkailuelinkeinoon sekä tiedottamiseen.

Taulukossa 7. kuvataan varhaiskasvatuksen, koulutuksen ja nuorisotyön palvelukanavavalintojen % -osuudet kyselyyn vastanneiden keskuudessa.

Taulukko 7. Varhaiskasvatuksen, koulutuksen ja nuorisotyön palvelukanavien valintojen % -osuudet (n).⁴⁰

Perinteinen asiointi			Sähköinen yksisuuntainen			Etäasiointi			Asiointibussi			Palvelussa kehitettävää		
Kolari	Tervola	Utsjoki	Kolari	Tervola	Utsjoki	Kolari	Tervola	Utsjoki	Kolari	Tervola	Utsjoki	Kolari	Tervola	Utsjoki
Erilaisten kurssien hakeminen ja ilmoittautuminen														
-	-	-	80,0 (12)	76,5 (26)	68,4 (26)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Esiopetukseen ilmoittautuminen														
-	-	-	40,0 (6)	50,0 (17)	39,5 (15)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Etsivän nuorisotyön palvelut														
-	20,6 (7)	21,1 (8)	-	26,5 (9)	21,1 (8)	-	-	15,8 (6)	-	-	-	-	-	-
Kodin ja oppilaitoksen välinen viestintä ja yhteydenpito														
-	26,5 (9)	15,8 (6)	33,3 (5)	50,0 (17)	42,1 (16)	-	14,7 (5)	-	-	-	-	-	-	-
Koululaisten iltapäivätoimintaan hakeminen														
-	14,7 (5)	-	46,7 (7)	47,1 (16)	36,8 (14)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kouluun ilmoittautuminen														
-	20,6 (7)	-	33,3 (5)	47,1 (16)	42,1 (16)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Nuorisotyön palvelut														
-	20,6 (7)	18,4 (7)	-	32,4 (11)	36,8 (14)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Nuorten kesätyöhaku														
-	20,6 (7)	31,6 (12)	33,3 (5)	41,2 (14)	44,7 (17)	-	-	13,2 (5)	-	-	-	-	-	-
Varhaiskasvatukseen hakeminen														
-	17,6 (6)	13,2 (5)	40,0 (6)	41,2 (14)	36,8 (14)	-	-	-	-	-	-	-	-	-

⁴⁰ HUOM: Palveluvalintojen lukumäärän ollessa alle 5 kpl (tai 0 kpl), ei valintojen % -osuuksia ilmoiteta.

Kyselyyn osallistuneet (väh. 50 % kyselyyn osallistuneista) suosivat sähköistä yksisuuntaista asiointia seuraavasti:

- ✓ erilaisten kurssien hakemis- ja ilmoittautumisasioissa (kolarilaisvastaajat 80,0 %, tervolalaisvastaajat 76,5 % ja utsjokelaisvastaajat 68,4 %)
- ✓ esiopetukseen ilmoittautumisasioissa (tervolalaisvastaajat 50,0 %)
- ✓ kodin ja oppilaitoksen välisessä viestintä- ja yhteydenpitoasioissa (tervolalaisvastaajat 50,0 %)

Etäasiointia suosivat utsjokelaisvastaajat etsivän nuorisotyön palveluasioissa (15,8 %) ja nuorten kesätyön hakuasioissa (13,2 %) sekä tervolalaisvastaajat kodin ja oppilaitoksen välisessä viestintä- ja yhteydenpitoasioissa (14,7 %)

Kukaan kyselyyn vastannut ei suosinut asiointibussia asiointikanavana.

Kukaan kyselyyn vastannut ei eritellyt lueteltujen palveluiden kehittämistarpeita.

Taulukko 8. erittelee varhaiskasvatuksen, koulutuksen ja nuorisotyön palvelukokonaisuuden kuntalaisien esittämät autenttiset kehittämis ehdotukset.

Taulukko 8. Varhaiskasvatuksen, koulutuksen ja nuorisotyön palveluiden kuntakohtaisia kuntalaisien esittämiä kehittämis ehdotuksia.⁴¹

Kolari	Tervola	Utsjoki
✓ Olisi kiva, jos iltapäiväkerhoon ilmoittautumisetkin saisi sähköiseksi. Toisaalta, iltapäiväkerho on toiminut tosi joustavasti, eli muutoksista voi ilmoittaa lyhyelläkin aikajänteellä. ✓ Kurssieja olisi hyvä mainostaa useita kanavia käyttäen (kunnan sivujen/ kansalaisopiston sivujen lisäksi). esim. mikäli alueella asuu ulkomaalaisia kuukauden tai useamman, heillä saattaa olla mielenkiintoa osallistua perinteisten käsitöiden, paikallisen kulttuurin tms. oppimiseen. Tämän tyyppisten kurssien ilmoitukset olisi hyvä olla esim. kansalaisopiston sivuilla englannin kielellä sekä myös kurssi-ilmoittaminen mahdollista suorittaa englannin kielellä.	✓ Päivähoitopaikkoja on liian vähän mm. perhepäivähoito paikkoja tulisi lisätä ✓ Sähköinen lomakepalvelu, jossa hakemuksia voi lähettää sähköisesti ilman skannauksia tai tulostusta. ✓ Kodin ja koulun välinen yhteistyö puuttuu täysin ✓ Käännetään kelloja taaksepäin. Keskitytään opettamaan käytännön läheisesti kuten silloin kun itse kävin koulut. ✓ Kurssitarjontaa enemmän myös Tervolaan	✓ Nuorisolle ja päiväkotikäisille kerhoja ✓ tiedottaminen usein vaillinaista. nuorille pitäisi tarjota esimerkiksi laskettelureissuja, kuntien kesken liikuntatapahtumia ja leirejä ✓ Kansainvälistyminen, enkä tarkoita nyt sitä että käydään Norjan puolella puhumassa saamea. Vaan sitä, että asenneilmapiiriä pitäisi nuorentaa koululaitoksen puolesta, henkinen ilmapiiri on jossain 70-80 -lukujen tienoilla noin keskimäärin. Tällä saadaan virkeyttä ja uusia ideoita sekä kehitystä kylään. ✓ Pitäis tuijottaa ammattitaitoa ja koulutusta, eikä sitä osaako henkilö saamea vai ei. Ei ole oikein eikä kehittävää että otetaan ihmisiä töihin pelkän saamenkielen perusteella, tämä ei palvele kuntalaisia. Koulutus on se mikä merkitsee. Ainoastaan ammattitaitoiset (pätevät, koulunkäyneet henkilöt) voivat toimia opettajina ym. viroissa. ✓ Yläkoulun ikäisille yhteistä tekemistä, kerhoja, kalastus retkiä, junnuperho kerho, verkkopankki tissit junnui mestari oppipoika nyt vielä opettajia vaan nuoret ei osaa ovat näppäriä oppimaan. Kulkutusverkko/padon teko ✓ Olemme hyvällä tiellä ei saa mistään vähentää. ✓ Päteviä opettajia myös saamen puolelle.

Kolarilaisvastaajien kehittämis ehdotukset liittyvät monikanavaisten palveluiden kehittämiseen kunnan monikulttuuristuminen huomioiden.

Tervolalaisvastaajien kehittämis ehdotukset liittyvät päivähoitopalveluiden sekä koulun ja kodin yhteistyön kehittämiseen kurssitarjonnan lisäämis ehdotuksen lisäksi.

Utsjokelaisvastaajien kehittämis ehdotukset liittyvät lasten ja nuorten vapaa-aikapalveluiden kehittämiseen sekä rekrytoinnissa ammattitaitoisen henkilöstön palkkaamiseen.

Taulukossa 9. on kuvattuna kulttuurin, liikunnan ja vapaa-ajan palvelukanavavalintojen % -osuudet kyselyyn vastanneiden keskuudessa.

⁴¹ Vastauksista on poistettu "En osaa sanoa" -tyyppiset vastaukset.

Taulukko 9. Kulttuurin, liikunnan ja vapaa-ajan palvelukanavien valintojen % -osuudet (n).⁴²

Perinteinen asiointi			Sähköinen yksisuuntainen			Etäasiointi			Asiointibussi			Palvelussa kehitettävää		
Kolari	Tervola	Utsjoki	Kolari	Tervola	Utsjoki	Kolari	Tervola	Utsjoki	Kolari	Tervola	Utsjoki	Kolari	Tervola	Utsjoki
Harrastus- ja liikuntapaikkojen kunnossapidon seuranta														
40,0 (6)	26,5 (9)	26,3 (10)	66,7 (10)	58,8 (20)	52,6 (20)	-	17,6 (6)	13,2 (5)	-	-	-	-	-	21,1 (8)
Harrastus- ja liikuntaryhmiin sekä leireille ilmoittautuminen														
-	17,6 (6)	23,7 (9)	73,3 (11)	76,5 (26)	71,1 (27)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Harrastus- ja liikuntatilojen vuorojen varaaminen														
-	17,6 (6)	26,3 (10)	73,3 (11)	73,5 (25)	71,1 (27)	-	-	-	-	-	-	33,3 (5)	-	-
Kirjaston lainojen uusiminen ja varausten tekeminen														
33,3 (5)	38,2 (13)	36,8 (14)	93,3 (14)	76,5 (26)	68,4 (26)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kulttuuri- ja liikuntatapahtumien tapahtuma-avustusten hakeminen														
-	17,6 (6)	-	73,3 (11)	50,0 (17)	50,0 (19)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kulttuuri-, taide- ja nuorisoviestintä														
-	-	-	66,7 (10)	47,1 (16)	52,6 (20)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kulttuuritapahtumien lipunmyynti														
46,7 (7)	32,4 (11)	28,9 (11)	80,0 (12)	55,9 (19)	60,5 (23)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Liikuntaneuvonta														
53,3 (8)	47,1 (16)	39,5 (15)	46,7 (7)	38,2 (13)	36,8 (14)	33,3 (5)	14,7 (5)	13,2 (5)	-	-	-	-	-	13,2 (5)

⁴² HUOM: Palveluvalintojen lukumäärän ollessa alle 5 kpl (tai 0 kpl), ei valintojen % -osuuksia ilmoiteta.

Kyselyyn osallistuneista (väh. 50 % kyselyyn osallistuneista) ainoastaan kolarilaiset suosivat perinteistä asiointia liikuntaneuvonta-asioissa 53,3 %.

Kyselyyn osallistuneet (väh. 50 % kyselyyn osallistuneista) suosivat sähköistä yksisuuntaista asiointia seuraavasti:

- ✓ harrastus- ja liikuntapaikkojen kunnossapidon seuranta-asioissa (kolarilaisvastaajat 66,7 %, tervolalaisvastaajat 58,8 % ja utsjokelaisvastaajat 52,6 %)
- ✓ harrastus- ja liikuntaryhmiin sekä leireille ilmoittautumisasioissa (tervolalaisvastaajat 76,5 %, kolarilaisvastaajat 73,3 % ja utsjokelaisvastaajat 71,1 %)
- ✓ harrastus- ja liikuntatilojen vuorojen varaamisasioissa (tervolalaisvastaajat 73,5 %, kolarilaisvastaajat 73,3 % ja utsjokelaisvastaajat 71,1 %)
- ✓ kirjaston lainojen uusimis- ja varaamisasioissa (kolarilaisvastaajat 93,3 %, tervolalaisvastaajat 76,5 % ja utsjokelaisvastaajat 68,4 %)
- ✓ kulttuuri- ja liikuntatapahtumien tapahtuma-avustusten hakemisasioissa (kolarilaisvastaajat 73,3 % sekä tervolalais- ja utsjokelaisvastaajat 50,0 %)
- ✓ kulttuuri-, taide- ja nuorisovastustusten hakemisasioissa (kolarilaisvastaajat 66,7 % ja utsjokelaisvastaajat 52,6 %)
- ✓ kulttuuritapahtumien lipunmyyntiasioissa (kolarilaisvastaajat 80,0 %, utsjokelaisvastaajat 60,5 % ja tervolalaisvastaajat 55,9 %)

Etäasiointia suosivat liikuntaneuvonta-asioissa kolarilaisvastaajat 33,3 %, tervolalaisvastaajat 14,7 % ja utsjokelaisvastaajat 13,2 % sekä harrastus- ja liikuntapaikkojen kunnossapidon seuranta-asioissa tervolalaisvastaajat 17,6 % ja utsjokelaisvastaajat 13,2 %.

Kukaan kyselyyn vastannut ei suosinut asiointibussia asiointikanavana.

Kehitettävää on kolarilaisvastaajien mukaan harrastus- ja liikuntatilojen vuorojen varaamisasioissa (33,3 %) sekä utsjokelaisvastaajien mukaan harrastus- ja liikuntapaikkojen kunnossapidon seuranta-asioissa (21,1 %) ja liikuntaneuvonta-asioissa (13,2 %).

Taulukko 10. erittelee kulttuuri-, liikunta- ja vapaa-ajan palvelukokonaisuuden kuntalaisten esittämät autenttiset kehittämisehdotukset.

Taulukko 10. Kulttuuri-, liikunta- ja vapaa-ajan palveluiden kuntakohtaisia kuntalaisten esittämiä kehittämisehdotuksia.⁴³

Kolari	Tervola	Utsjoki
✓ Jotain muitakin liikuntapalveluita kuin koululaisille (eli siis alaikäisille) ja vanhuksille. Tällä hetkellä kansalaisopistokaan ei tarjoa juuri mitään aikuisille/nuorille aikuisille allas- jumpaan lisäksi... ✓ Liikuntaneuvonta voisi toimia monelle sellaiselle, joka muuten ei neuvontaan uskaltanut (mutta ehkä on juuri sen tarpeessa), jos sitä voisi käyttää sähköisesti, esim. täyttämällä tietyn lomakkeen, saamalla ohjeita sähköisesti, ja vaikka sitten vasta kun alkutiedot on jo saatu, tapaamalla henkilökohtaisesti. ✓ Kulttuuritoimen tapahtumat (teatteriesitykset, konsertit yms.) voisivat olla kiertäviä ympäri Kolaria. Tällä hetkellä ne näyttävät keskittyvän Kolarin kirkonkylälle. Näin se olisi tasapuolisempaa kaikille Kolarin asukkailla. Tai sitten kun Kolarin tilataan jokin esitys, siitä voisi pyytää useamman esityksen, jolloin kaikkien alueiden asukkailla olisi tasapuolinen mahdollisuus osallistua kunnan tilaamiin kulttuuritapahtumiin.	✓ Jokaiselle kylälle edes jonkinlainen hiihtolatu, jossa kyläläiset voisivat hiihtää, esim. koulujen ympäristöt. Varevaaran tuulimyllyt pilasivat hyvän kansanhiihtoladun ja myös maastot siellä ovat liian jyrkät vanhemmalle ikäluokalle. ✓ Kirjastopalvelut nykyään loistavat! ✓ Katettuun kaukaloon enempi vuoroja tavallisille ihmisille. Ei ne Tervolan sahalaitokset sitä hallia omista, vaikka niin luulevatkin. ✓ Olisi syytä tukea paljon enemmän kunnan vähäisiä kulttuuritoimijoita: Tervolan Nuorisoseura on mahtava, koko kylän kulttuuritalo, joka pyörii täysin vapaaehtoisvoimin! Ei voi kuin arvella, mitä kaikkea kiinnostavaa toimintaa seurantalolle saataisiin, jos kunta tukisi toimintaa aktiivisemmin. ✓ Pieniä ja suuria tapahtumia tarvittaisiin: seminaareja, workshoppeja; tilaisuuksia, jossa verkostoidutaan lähikuntien ja kaupunkien toimijoiden kanssa ja kutsutaan heidätkin katsomaan, miten hieno paikka Tervola on ja mitä kaikkea täällä voi tehdä. ✓ Maastoreitit kuntoon, Kemijoen virkistyskäytön lisääminen/mahdollistaminen. ✓ Tällä hetkellä, kun Jokiposti lopetettiin, ei tieto oikein kulje	✓ teatterikerho olisi aivan mahtava ✓ Sivusto, josta selviäisi mm patikointi reitit ja hiihtoreitit. Hoihtoreitti merkintään olisi hyvä liittää aina milloin latu on viimeksi lanattu. ✓ Myös nämä vapaaehtoisten ylläpitämät lisättävä! Paikalliset voisivat lisätä kuvien kerä kuvauksen lempipaikoistaan tai reiteistään luonnossa. ✓ sama kuin jo mainittu, leirit sun muut ✓ Liikuntapalveluita tarjoaa lähes yksin paikallinen urheiluseura. ✓ Kaikkien otsikon alla olevien ilmoittelu on lähes yksinomaan facebookissa, kaikki eivät ole ko. bookissa eikä kaikilla ole edes välinettä lukea edes julkista facebookia joten olisi oltava myös muunlainen tapa ilmoittaa tapahtumista. Tällä en tarkoita lehti-ilmoittelua. ✓ Koko ajan lisääntyvä ikäihmisten määrä, josta seuraa ym. tarpeet. Ikäihmisten jumpat, varsinkin vesijumpaa! ✓ Pitäisi kehittää vaeltajille suunnattua palvelutarjontaa. Eli autonsiirrot, kuljetukset kohtuuhintaan, suihkumahdollisuudet. Ehkä tärkeimpänä Karigasniemi - Utsjoki - Nuorgam retkeilyreitien perustaminen. Sen ei tarvitse olla merkitty mutta muutamia rakenteita se vaatii. Tärkeimpänä 1-2 kotaa, jossa voi kuivata kastuneet kampeet Akukammin ja Kuoppilajärven välillä. Toinen vaikka Gaimmoaivin itäpuolelle ja toinen Linkinjohkalle. Samoin Madjoen autiotupa pitäisi siirtää Kevon puiston rajan ulkopuolelle. Utsjoen ja Karigasniemen välillä Vetsijoen ylittävältä silta noin sähkölinjan tienoilta, sekä kota Gudatjärven rantaan. Skaidijärvellähän on jo kota valmiina. ✓ Laihdutus ryhmä, etukäteen tuki ikääntymisen liikunta, erityisryhmät ✓ Pitäisi enemmän käydä kyläkohtaisia keskusteluja kyseisten palveluiden tuottamisesta ja saatavuudesta kyläläisten kanssa (kyläillat) ✓ Katettu jääkiekko kaukalo ✓ Ikäihmisille viikoittaisia liikuntavuoroja.

Kolarilaisvastaajien kehittämisehdotukset liittyvät liikuntapalvelutarjonnan kannustavaan kohdentamiseen kaikille ikäryhmille sekä kulttuuripalveluiden tarjoamiseen Kolarin kunnan eri alueille kuntakeskusten lisäksi.

Tervolalaisvastaajien kehittämisehdotukset liittyvät ulkoliikuntapalveluiden ja kulttuuripalveluiden kehittämiseen yhteistyöverkostoitumismahdollisuuksien hyödyntämisen lisäksi.

Utsjokelaisvastaajien kehittämisehdotukset liittyvät ulkoliikuntapalveluiden kehittämiseen paikkakuntalaisille ja matkailijoille sekä ikäihmisten liikuntapalveluiden kehittämiseen monikanavaisen tiedottamisen ja Utsjoen kylien palvelutarpeiden selvittämisen lisäksi.

Taulukossa 11. on kuvattuna terveyden edistämisen palvelukanavavalintojen % -osuudet kyselyyn vastanneiden keskuudessa.

⁴³ Vastauksista on poistettu "En osaa sanoa" -tyyppiset vastaukset.

Taulukko 11. Terveystiedon edistämisen palvelukanavien valintojen % -osuudet (n).⁴⁴

Perinteinen asiointi			Sähköinen yksisuuntainen			Etäasiointi			Asiointibussi			Palvelussa kehitettävää		
Kolari	Tervola	Utsjoki	Kolari	Tervola	Utsjoki	Kolari	Tervola	Utsjoki	Kolari	Tervola	Utsjoki	Kolari	Tervola	Utsjoki
Henkilökohtainen terveysneuvonta														
73,3 (11)	79,4 (27)	73,7 (28)	-	17,6 (6)	23,7 (9)	33,3 (5)	23,5 (8)	18,4 (7)	-	14,7 (5)	-	40,0 (6)	-	21,1 (8)
Terveystiedon edistämiseen liittyvät palvelut														
46,7 (7)	67,6 (23)	65,8 (25)	-	29,4 (10)	36,8 (14)	40,0 (6)	29,4 (10)	18,4 (7)	-	20,6 (7)	-	40,0 (6)	-	15,8 (6)

⁴⁴ HUOM: Palveluvalintojen lukumäärän ollessa alle 5 kpl tai nolla, ei valintojen % - osuuksia ilmoiteta.

Kyselyyn osallistuneet (väh. 50 % kyselyyn osallistuneista) suosivat perinteistä asiointia seuraavasti:

- ✓ henkilökohtaisissa terveysneuvonta-asioissa (tervolalaisvastaajat 79,4 %, utsjokelaisvastaajat 73,7 % ja kolarilaisvastaajat 73,3 %)
- ✓ terveyden edistämiseen liittyvissä palveluasioissa (tervolalaisvastaajat 67,6 % ja utsjokelaisvastaajat 65,8 %)

Sähköistä yksisuuntaista asiointia suosivat suhteellisesti eniten terveyden edistämiseen liittyvissä palveluasioissa utsjokelaisvastaajat (36,8 %) ja tervolalaisvastaajat (29,4 %).

Etäasiointia suosivat suhteellisesti eniten kolarilaisvastaajat terveyden edistämiseen liittyvissä palveluasioissa (40,0 %) ja henkilökohtaisissa terveysneuvonta-asioissa (33,3 %).

Asiointibussia suosivat ainoastaan tervolalaisvastaajat terveyden edistämiseen liittyvissä palveluasioissa (20,6 %) ja henkilökohtaisissa terveysneuvonta-asioissa (14,7 %).

Kehitettävää on kolarilaisvastaajien mukaan henkilökohtaisissa terveysneuvonta- ja terveyden edistämiseen liittyvissä palveluasioissa (40,0 %) sekä utsjokelaisvastaajien mukaan henkilökohtaisissa terveysneuvonta-asioissa (21,1 %) ja terveyden edistämiseen liittyvissä palveluasioissa (15,8 %).

Taulukko 12. erittelee terveyden edistämisen palvelukokonaisuuden kuntalaisten esittämät autenttiset kehittämis ehdotukset.

Taulukko 12. Terveystiedon edistämisen palveluiden kuntakohtaisia kuntalaisten esittämiä kehittämisohdotuksia.⁴⁵

Kolari	Tervola	Utsjoki
✓ Terveystiedon palvelu on ala-arvoista. Työterveyslääkäri ei halua aina ottaa vastaan apua tarvitsevaa potilasta. Kirjoittaa epikriisiin kohtaamisesta "toisen käden" tietona asioita. Missä on lääkärin etiikka? Pois tällainen lääkäri! ✓ Edistetäänkö täällä jotenkin tervettä tai mikä on henkilökohtainen terveysneuvonta? ✓ Kunta voisi reippaammin lähteä edistämään terveyttä erilaisilla tempauksilla/haasteilla/eduilla, jotka kuntalainen saa liikkumalla tai käyttämällä hyvinvointipalveluja. Toimisiko tämä esimerkiksi sosiaalisessa mediassa, tai voisiko vaikkapa omalla liikkumisella kerätä pisteitä esimerkiksi nuorten tai lasten palvelujen hyväksi, en tiedä. Tai voitaisiinko vaikkapa nuoria ja lapsia kannustaa terveelliseen syömiseen ja liikkumiseen sillä, että saavat jonkinlaisessa digipalvelussa merkata aina onnistumisensa, ja siitä hyöttyä luokka/yhteisö tms. (ennen aikaan oli paperinen liikuntapassi, toimisiko sähköisenä ja vähän lähempänä olevilla palkinnoilla, esim. paikalliseen harrastustoimintaa, heppailuun, lasketteluun, salille, pyöräkauppaan jne). Voisiko työttömien työtoiminta olla joskus esimerkiksi oman hyvinvoinnin seurantaa tapaamisten ja sähköisten palvelujen avulla (käyttöön opastus), mikä myös parantaisi omaa minäkuvaa ja pystyvyyttä työhön. ✓ Terveystiedon palveluiden saatavuus kunnan isoimpiin keskuksiin. ✓ Pitkien välimatkojen vuoksi voisi olla lääkärin skype-vastaanotto selkeitä äkillisiä sairastumisia/konsultointia varten. Esimerkiksi skype-videopuhelun välityksellä voisi näyttää (lapsen) ihottumaa/haavaa (tarviiko lähteä näyttämään paikan päälle, miten voisi kotikonstein hoitaa), silmätulehdusoireista silmää, antaa keskustelua apua esimerkiksi mielenterveyspalveluissa. Nuoret voisivat saada snapchatin kautta vastauksia kysymyksiin tapaamatta terveydenhoitajaa (esimerkiksi murrosikään liittyviä mieltä askarruttavia asioita). Chat-päivystys voisi toimia myös kun haluaa aikuisena kysyä "arkaluontoiisiin" asioihin toimintaohjeita: esim. miten ja mistä saada apua äkilliseen mielenterveysongelmaan tai vaikkapa chat voisi toimia aikuisten neuvolana.	✓ Myös eläkeläiset kutsuttaisiin terveystarkastuksiin säännöllisesti. Vrt. työssäkäyvien 5 vuoden välein tapahtuvat tarkastukset. ✓ Voisiko terveyskeskuksessa järjestää edes kerran kuukaudessa tai viikossa iltavastaanottoa? Samoin hammashoitolassa? Nyt ne, jotka kulkevat töissä naapurikunnissa eivät voi käyttää näitä kunnan palveluita (joista he kylläkin veroeurot maksavat) kuin loma aikoina? Samoin normi päivätyössä olijat eivät juurikaan pääse tk:hon kuin otamalla palkatonta kesken päivän ja monissa työpaikoissa se ei onnistu (yksityöskentelijät, ajanvaraustyöntekijät). Joustavuutta myös kunnan terveyspalveluihin!!!! Kyllä työntekijät voisivat joskus iltatöitäkin tehdä! ✓ Ja voisiko tk:lle keksiä jotain iltakäyttöä, esim. vuokrata tiloja ulkopuolisille toimijoille (optikko, silmäälääkäri jne). Tuntuu kurjalta katsoa, kun vasta rempattu iso talo on tyhjillään klo 15 jälkeen ✓ Semmosia lääkäreitä, jotka ottaa asiakkaan tarpeen huomioon. Ei ole hyvä kun nykyiset lääkärit ehtivät imeä entisen johtavan lääkärin opit. Ja tanssivat edelleen kyseisen henkilön pillin mukaan. ✓ Eikä mitään ulkoistushommia, mutta "leskusta" pitää valtaa pitäjässä. Valitettavasti. ✓ JOKA OSASTOLLE LISÄÄ TYÖNTEKIJÖITÄ EI ELÄKELÄISIÄ NE ON JO TYÖN SÄ TEHNEET ✓ Kurssitarjontaa? Työelämässä jaksamisen kannalta, ennaltaehkäiseviä kursseja? Entinen ASLAK-kuntoutus takaisin.	✓ Olisiko mahdollista rajoittaa terveydenhuollon henkilöiltä osallistumiset liian aktiivisesti politiikkaan, se kaikki aika on pois varsinaisesta työstä. ✓ Mm. lääkärinpalvelut ovat välillä kiven alla. ✓ Tiedotus! Juuri pyrin laboratorioon ja ovesta luki: suljettu tänään. Terveystoimen välttämätön facebook, jossa ajantasailmoitukset. Pitkät matkat hox turhaan. ✓ Paras terveydenedistämiskeino on vakausta viroissa/toimissa pysymisessä. Kerhot, vapaaehtoisuuden kanssa yhteistyö. ✓ Venyttely/jumppa/levähdyspaikat vanhuksille, jotka vielä hyvinkin liikkuvat - siis kulkuväylille. ✓ Päihdehuolto ✓ Ryhmiä, johon vapaa pääsy...laihutus oma hyvinvointi. ✓ Lääkäriin pitäisi päästä aiemmin. Nyt on kuukauden jonot. ✓ Aukioloajat selvästi esiin. Puhelimeen vastaaminen. ✓ Mahdollisuus päästä useammin lääkärin pakeille Kari-gasniemellä kiireellisissä tapauksissa.

⁴⁵ Vastauksista on poistettu "En osaa sanoa" -tyyppiset vastaukset.

Kolarilaisvastaajien kehittämis ehdotukset liittyvät terveyspalvelutarjonnan määrälliseen ja laadulliseen kehittämiseen sekä niiden tarjoamiseen Kolarin kunnan eri alueille kuntakeskuksen lisäksi sekä verkko-palveluiden kehittämiseen unohtamatta henkilökohtaisen terveysneuvonnan merkitystä.

Tervolalaisvastaajien kehittämis ehdotukset liittyvät terveyspalveluiden iltavastanottotoimintaan, ikä-ryhmittäiseen terveyden edistämiseen määrällisten ja laadullisten henkilöstökysymysten lisäksi.

Utsjokelaisvastaajien kehittämis ehdotukset liittyvät terveyspalveluiden saatavuuteen ja asiakasryh-mäkohtaisten palveluiden kehittämiseen monikanavaisen terveyspalvelutiedottamisen lisäksi.

Taulukossa 13. on kuvattuna työn ja yrittäjyyden palvelukanavavalintojen % -osuudet kyselyyn vastan-neiden keskuudessa.

Taulukko 13. Työn ja yrittäjyyden palvelukanavien valintojen % -osuudet (n).⁴⁶

Perinteinen asiointi			Sähköinen yksisuuntainen			Etäasiointi			Asiointibussi			Palvelussa kehitettävää		
Kolari	Tervola	Utsjoki	Kolari	Tervola	Utsjoki	Kolari	Tervola	Utsjoki	Kolari	Tervola	Utsjoki	Kolari	Tervola	Utsjoki
Hankinnat ja kilpailutukset														
-	20,6 (7)	-	53,3 (8)	50,0 (17)	39,5 (15)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Maaseutu-asiamiehen palvelut														
-	23,5 (8)	15,8 (6)	-	32,4 (11)	23,7 (9)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Myytävien ja vuokrattavien yritystonttien ja toimitilojen haku														
-	20,6 (7)	-	46,7 (7)	58,8 (20)	44,7 (17)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rekrytoinnin neuvontapalvelu														
40,0 (6)	38,2 (13)	18,4 (7)	-	35,3 (12)	39,5 (15)	33,3 (5)	26,5 (9)	-	-	-	-	-	-	-
Työllistymistä edistävä neuvonta ja ohjaus														
60,0 (9)	50,0 (17)	23,7 (9)	33,3 (5)	29,4 (10)	31,6 (12)	53,3 (8)	26,5 (9)	13,2 (5)	-	-	-	-	-	-
Työpaikan, työkokeilupaikan ja sijaisuuden hakeminen														
33,3 (5)	38,2 (13)	26,3 (10)	66,7 (10)	64,7 (22)	44,7 (17)	-	14,7 (5)	15,8 (6)	-	-	-	-	-	13,2 (5)
Yritysneuvojan palvelut														
33,3 (5)	52,9 (18)	23,7 (9)	33,3 (5)	32,4 (11)	34,2 (13)	-	20,6 (7)	15,8 (6)	-	-	-	-	-	-
Yritystulkin palvelut														
-	38,2 (13)	13,2 (5)	-	20,6 (7)	28,9 (11)	-	14,7 (5)	-	-	-	-	-	-	-

⁴⁶ HUOM: Palveluvalintojen lukumäärän ollessa alle 5 kpl tai nolla, ei valintojen % - osuuksia ilmoiteta.

Kyselyyn osallistuneet (väh. 50 % kyselyyn osallistuneista) suosivat perinteistä asiointia (väh. 50 % vastanneista) seuraavasti:

- ✓ työllistymistä edistävissä neuvonta- ja ohjausasioissa (kolarilaisvastaajat 60,0 % ja tervolalaisvastaajat 50,0 %)
- ✓ yritysneuvojan palveluasioissa (tervolalaisvastaajat 52,9 %)

Kyselyyn osallistuneet (väh. 50 % kyselyyn osallistuneista) suosivat sähköistä yksisuuntaista asiointia seuraavasti:

- ✓ hankinta- ja kilpailutusasioissa (kolarilaisvastaajat 53,3 % ja tervolalaisvastaajat 50,0 %)
- ✓ myytävien ja vuokrattavien yritystonttien ja toimitilojen hakuasioissa (tervolalaisvastaajat 58,8 %)
- ✓ työpaikan, työkokeilupaikan ja sijaisuuden hakemisasioissa (tervolalaisvastaajat 66,7 % ja kolarilaisvastaajat 64,7 %)

Kyselyyn vastanneet suosivat etäasiointia seuraavasti:

- ✓ työllistymistä edistävissä neuvonta- ja ohjausasioissa (kolarilaisvastaajat 53,3 %, tervolalaisvastaajat 26,5 % ja utsjokelaisvastaajat 13,2 %)
- ✓ rekrytinnin neuvontapalveluasioissa (kolarilaisvastaajat 33,3 %, tervolalaisvastaajat 26,5 %)
- ✓ työpaikan, työkokeilupaikan ja sijaisuuden hakemisasioissa (tervolalaisvastaajat 14,7 % ja utsjokelaisvastaajat 15,8 %)
- ✓ yritysneuvojan palveluasioissa (tervolalaisvastaajat 20,6 % ja utsjokelaisvastaajat 15,8 %)
- ✓ yritystulkin palveluasioissa (tervolalaisvastaajat 14,7 %)

Kukaan kyselyyn vastannut ei suosinut asiointibussia asiointikanavana.

Kehitettävää mainitsivat ainoastaan utsjokelaisvastaajat työpaikan, työkokeilupaikan ja sijaisuuden hakemisasioissa (13,2 %).

Taulukko 14. erittelee työn ja yrittäjyyden palvelukokonaisuuden kuntalaisten esittämät autenttiset kehittämisehdotukset.

Taulukko 14. Työn ja yrittäjyyden palveluiden kuntakohtaisia kuntalaisten esittämiä kehittämiskehdo-
tuksia.⁴⁷

Kolari	Tervola	Utsjoki
✓ Konkreettisemmin tu- kea paitsi niille, jotka ai- kavat yrittäjiksi, myös niille, jotka ovat jo jon- kin aikaa toimineet yrit- täjinä. Tässä varmaan perinteinen kädestä pi- tään tuki voisi toimia, toisaalta, jos yrittäjä on kiireinen, sähköinen palvelu voi olla hyvä apu (täytettävissä mil- loin vain). Hienoa, jos pysyttäisiin kartotta- maan yritysten tarpeet yksilöllisesti	✓ Mahdollistettaisiin työssäkäynti syrjäkyliltäkin ilman omaa autoa lisäämällä bussivuoroja. ✓ Yrittäjien ja kunnan kesken ei juuri ole yhteis- työtä, ehkä asiat nyt muuttuvat, kun yrittäjäyh- distyksen johto vaihtunut??! ✓ No kunnan pitäisi sinne suorittavaan portaa- seen palkata työntekijöitä. Tekemään niitä käytännön töitä. Kiinteistöt, tekniset palvelut, sotehommeliit jne jne jne. Mutta Tervolassa perustetaan vain päälliköiden ja johtajien vir- koja lisää. Ei hyvältä näytä. Tiettyjä yrittäjiä kunta ja veronmaksajat elättävät jatkuvasti vuodesta toiseen. Nekin hommat tehtiin ennen kunnan henkilöstön toimesta. Mutta se on sinne kunnan terävään päähän pesiytynyt se ulkoistamisvimma. Ulkoistasivat itsensä nuo lähes jumalasta seuraavat kihot. ✓ Kunnalle etätyökonttori (konttorissa maksua vastaan kopiointi, tietoliikenneyhteydet, ym. vempaimet), jossa voisi työskennellä vaikka päivän pari viikossa ja muut päivät varsinais- ella työpaikalla esim. Kemissä tai Rovanie- mellä. Tämä voisi lisätä kuntaan asukkaita. Vaikka kuitu olisi kotiin saakka ja etäpäivän voi tehdä kotonakin, voisi töihin lähtö liikkemäs houkuttaa.	✓ Ko. toimen resurssit! Pienet yritykset - jo olemassa olevatkin kaipaavat tukea ja neu- vontaa. Yrittäjien yhdistys -yhteistyössä Ly- hytaikaisten projektien tukokset????= Tie- dotusta! ✓ Koko yrityskenttä keskittyy lohen ympärille, entä jos lohi loppuu? Pitäisi kehittää muu- hunkin turismin perustuvaa palvelukokonai- suutta. Ehkä yhteistyössä Norjan puolen kuntien kanssa? Siellä olisi paljon vaellus- alueita retkeilijän kulkea, tällä hetkellä näitä alueita ei markkinoida juuri mitenkään. ✓ Kunta enemmän yrittäjille tarjoaisi esim. Au- tohallia, tukisi pienyrittäjiä ottamaan nuoria kesätöihin seteli ✓ Kunnan taattava tasapuolinen kohtelu kai- kille yrittäjille ryhmille. Kunnan täytyy vih- doin tulla avuksi vuokratilojen rakenta- misessa pienyrittäjille, että olisi matalampi kynnys alkaa yrittäjäksi esim. Paikalliset kä- sityön tekijät saisivat vuokrata myynti-tilat omille tuotteille, koko kunnan alueelle. ✓ Asuntoja. Ei voi tulla Utsjoelle töihin kun ei ole kunnollisia asuntoja. ✓ Avoin esti esiin kaikki kokouksissa olevat asiat.

Kolarilaisvastaajien kehittämisehdotukset liittyvät yritystoiminnan yksilölliseen tukemiseen sekä aloitte-
leville että pitempään toimineille yrittäjille.

Tervolalaisvastaajien kehittämisehdotukset liittyvät työssäkäyntimahdollisuuksien kehittämiseen (jul-
kinen liikenne ja etätyössäkäyntimahdollisuudet) kunnan henkilöstörakenteen ja yrittäjyyspuitteiden uu-
delleen rakenteistamisen lisäksi.

Utsjokelaisvastaajien kehittämisehdotukset liittyvät yrittäjyyspuitteiden uudelleen rakenteistamiseen
sekä asuntojen lisärakentamiseen tiedottamisen lisäksi.

Taulukossa 15. on kuvattuna yhteispalveluiden palvelukanavavalintojen % -osuudet kyselyyn vastan-
neiden keskuudessa.

⁴⁷ Vastauksista on poistettu "En osaa sanoa" -tyyppiset vastaukset.

Taulukko 15. Yhteispalveluiden palvelukanavien valintojen % -osuudet (n).⁴⁸

Perinteinen asiointi			Sähköinen yksisuuntainen			Etäasiointi			Asiointibussi			Palvelussa kehitettävää		
Kolari	Tervola	Utsjoki	Kolari	Tervola	Utsjoki	Kolari	Tervola	Utsjoki	Kolari	Tervola	Utsjoki	Kolari	Tervola	Utsjoki
KELA														
66,7 (10)	41,2 (14)	31,6 (12)	80,0 (12)	70,6 (24)	71,1 (27)	53,3 (8)	14,7 (5)	15,8 (6)	-	14,7 (5)	-	-	-	-
Maistraatti														
53,3 (8)	38,2 (13)	26,3 (10)	66,7 (10)	64,7 (22)	68,4 (26)	46,7 (7)	14,7 (5)	18,4 (7)	-	-	-	-	-	-
Lapin oikeusaputoimisto														
60,0 (9)	50,0 (17)	42,1 (16)	60,0 (9)	52,9 (18)	50,0 (19)	46,7 (7)	20,6 (7)	15,8 (6)	-	-	-	-	-	-
Poliisi														
80,0 (12)	50,0 (17)	55,3 (21)	60,0 (9)	67,6 (23)	60,5 (23)	40,0 (6)	17,6 (6)	18,4 (7)	-	-	-	-	-	-
TE-toimisto														
66,7 (10)	41,2 (14)	34,2 (13)	66,7 (10)	58,8 (20)	55,3 (21)	46,7 (7)	14,7 (5)	18,4 (7)	-	-	-	-	-	-
Maaseutupalvelut														
-	29,4 (10)	21,1 (8)	-	35,3 (12)	39,5 (15)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Yrityspalvelut														
33,3 (5)	38,2 (13)	23,7 (9)	33,3 (5)	38,2 (13)	39,5 (15)	-	14,7 (5)	-	-	-	-	-	-	-

⁴⁸ HUOM: Palveluvalintojen lukumäärän ollessa alle 5 kpl tai nolla, ei valintojen % - osuuksia ilmoiteta.

Kyselyyn osallistuneet (väh. 50 % kyselyyn osallistuneista) suosivat perinteistä asiointia seuraavasti:

- ✓ KELA (kolarilaisvastaajat 66,7 %)
- ✓ Maistraatti (kolarilaisvastaajat 53,3 %)
- ✓ Lapin oikeusaputoimisto (kolarilaisvastaajat 60,0 % ja tervolalaisvastaajat 50,0 %)
- ✓ Poliisi (kolarilaisvastaajat 80,0 %, utsjokelaisvastaajat 55,3 % ja tervolalaisvastaajat 50,0 %)
- ✓ TE-toimisto (kolarilaisvastaajat 66,7 %)

Kyselyyn osallistuneet (väh. 50 % kyselyyn osallistuneista) suosivat sähköistä yksisuuntaista asiointia seuraavasti:

- ✓ KELA (kolarilaisvastaajat 80,0 %, utsjokelaisvastaajat 71,1 % ja tervolalaisvastaajat 70,6 %)
- ✓ Maistraatti (utsjokelaisvastaajat 68,4 %, kolarilaisvastaajat 66,7 % ja tervolalaisvastaajat 64,7 %)
- ✓ Lapin oikeusaputoimisto (kolarilaisvastaajat 60,0 %, tervolalaisvastaajat 52,9 % ja utsjokelaisvastaajat 50,0 %)
- ✓ Poliisi (tervolalaisvastaajat 67,6 %; utsjokelaisvastaajat 60,5 % ja kolarilaisvastaajat 60,0 %)
- ✓ TE-toimisto (kolarilaisvastaajat 66,7 %, tervolalaisvastaajat 58,8 % ja utsjokelaisvastaajat 55,3 %)

Kyselyyn vastanneet suosivat etäasiointia seuraavasti:

- ✓ KELA (kolarilaisvastaajat 53,3 %, utsjokelaisvastaajat 15,8 % ja tervolalaisvastaajat 14,7 %)
- ✓ Maistraatti (kolarilaisvastaajat 46,7 %, utsjokelaisvastaajat 18,4 % ja tervolalaisvastaajat 14,7 %)
- ✓ Lapin oikeusaputoimisto (kolarilaisvastaajat 46,7 %, tervolalaisvastaajat 20,6 % ja utsjokelaisvastaajat 15,8 %)
- ✓ Poliisi (kolarilaisvastaajat 40,0 %, utsjokelaisvastaajat 18,4 % ja tervolalaisvastaajat 17,6 %)
- ✓ TE-toimisto (kolarilaisvastaajat 46,7 %, utsjokelaisvastaajat 18,4 % ja tervolalaisvastaajat 14,7 %)
- ✓ yrityspalvelut (tervolalaisvastaajat 14,7 %)

Kyselyyn vastanneista ainoastaan tervolalaiset suosivat asiointibussia asiointikanavana KELA-asiointissa (14,7 %).

Kukaan kyselyyn vastannut ei maininnut kehittämistarpeita palvelukokonaisuuteen.

Taulukko 16. erittelee kunnan yhteispalvelukokonaisuuden kuntalaisten esittämät autenttiset kehittämissuhteet.

Taulukko 16. Kunnan yhteispalveluiden kuntakohtaisia kuntalaisten esittämiä kehittämis ehdotuk-
sia.⁴⁹

Kolari	Tervola	Utsjoki
✓ Yrityspalvelut tai jos ha- luaisiin ryhtyä yrittäjäksi, olisi mukava jos apua saisi myös etänä esim. chätin välityksellä. ✓ Toivottavasti kunnan ja te-toimiston välille saa- taisiin tiivistä synergiaa, kunta voisi voimak- kaammin ottaa ja saada vastuuta työllis- tymisen tukemisesta, te-toimisto toimisi taustalla apuna.	✓ Olisi hienoa, jos kunnassa kävisi esim. kerran kuukau- dessa asiointibussi, josta saisi uusittua ajokortit ja pas- sit ja kysyttyä kelan neuvontaa ja samoin hoidettua kaikki ne asiat, joiden takia nyt täytyy käydä kaupun- gissa ne hoitamassa ✓ Tällainen eri viranomaistahojen asiointibussi voisi olla ympäri Lappia kiertävä asiointipalvelu, joka kerran kuussa olisi joka kunnassa ja siellä voisi hoitaa kaikki viranomaisasiat, erilaiset luvat ja lomakkeiden täytöt ja muuta viranomaisasioita ✓ Alkaa olemaan jo peli menetetty näiden yhteispalvelu- jen kanssa. Mitteepä se hyvejää. Viimenen sammuttaa valot. ✓ NO SE PYÖRÄTIE ITÄPUOLELLE ✓ Verottajan palvelut	✓ Kunnassa tulisi olla oikeudellista apua ja neuvontaa helpommin saatavissa. Oikeusavustajan tulisi olla sellainen henkilö, jolla ei ole mitään sidonnaisuuksia kuntalai- sille. ✓ Poliisin palvelu tärkeää turvallisuus ✓ Poliisi pitää olla kunnassa säännöl- lisesti ✓ Lupa asioissa poliisi olisi hyvä olla esim. vaikka kerran kuussa tavat- tavissa k.niemellä eikä 100 km päässä

Kolarilaisvastaajien kehittämis ehdotukset liittyvät yrityspalveluissa verkkoasiointimahdollisuuteen sekä kunnan ja TE-toimiston yhteistyön kehittämiseen.

Tervolalaisvastaajien kehittämis ehdotukset liittyvät asiointibussin palvelutarjonnan laajentamiseen, kevyen liikenteen väylän rakentamisen ja verotoimiston palveluiden kehittämiseen.

Utsjokelaisvastaajien kehittämis ehdotukset liittyvät poliisipalveluiden ja oikeusapupalveluiden kehit-
tämiseen.

Taulukko 17. erittelee yksityisen tai julkisen palveluntarjoajan sähköisten palveluiden kuntalaisten esit-
tämät autenttiset kehittämis ehdotukset.

⁴⁹ Vastauksista on poistettu "En osaa sanoa" -tyyppiset vastaukset.

Taulukko 17. Kuntalaisten kertomia hyviä esimerkkejä yksityisen tai julkisen palveluntarjoajan sähköisten palveluiden käyttämisestä.⁵⁰

Kolari	Tervola	Utsjoki
✓ Päiväkodin daisy-ohjelma toimii suht hyvin. Wilma (etenkin sovellus) toimii nykyisin hyvin. Kirjastolla hyvät sähköiset palvelut, myös oma-toimikirjaston ajattelun osaksi tätä jatkumoa.	✓ Oma Kanta, Kela, Pankki ✓ Korkeakoulussa käytössä olevat reaaliaikaiset opetustilanteet, joihin voi kotoa tietokoneelta osallistua. ✓ Trafi, poliisi, pankki, vakuutukset, reseptit, te-keskus, e-metsä. ✓ Koulutus palvelua ✓ Kela, Keva, Kanta, OP, If, Helppoja asiointikanavia. Voi hakea omia tietoja, jättää asiakirjoja, saada raportteja ✓ olen käyttänyt pankin ja verottajan nettisivuilla chat-palvelua, jonka koin molemmissa hyväksi ja nopeaksi. ✓ Jumbpatuokiot, koulutuksia ja kokouksia. ✓ Kela, Trafi. Erilaiset turvallisuus koulutukset esim. SSG (ruotsalainen) ✓ Erilaisten hakemusten täyttö ja jättäminen viranomaiselle sähköisesti. ✓ Ravintovalmentaja, etelä suomessa, skype välityksellä, todella hyvä Olen myös osallistunut etäkokouksiin ja etäkoulutuksiin skype välityksellä ja aivan mahtavaa, saman tiedon olen saanut ja matkoihin ei ole mennyt aikaa eikä rahaa. Li-säksi käytän paljon eri verkkokauppojen palveluita Vero.fi ja kelan lomakkeiston sähköinen täyttö ja lähettäminen on myös jes homma :) ✓ Olen käyttänyt verkkokauppaan, lupa-asiointiin ja viranomaisille tarvittavien ilmoitusten tekoon liittyviä sähköisiä palveluja. Tähän mennessä pelkästään hyviä kokemuksia esim. ostosten suorittamisesta. Hinnat kohdallaan ja tarvittaessa tuotteet saapuvat kotiovelle asti vain muutamassa päivässä. Paikkakunnan liikkeitä ajatellen tilattu vain niitä tuotteita, joita ei ole täältä saatavissa. ✓ Verotoimiston ja kevan ✓ Laboratorion ajan varaus on hyvä. Voi itse valita itselle sopivimman ajan. ✓ Pankki, Kela, Te-toimisto, Kaikki toimii hyvin. ✓ Erilaiset chat-palvelut ovat todella hyviä, kun tarvitsee nopeasti vastauksen johonkin pieneen ongelmaan. ✓ Vakuutusyhtiön chat-palvelu. Asiat hoituvat nopeasti. ✓ Koulutukseen liittyvät webinaarit. Työhön liittyvät webinaarit esim. Kauppakamarin koulutukset. Säästävät aikaa ja rahaa	✓ Verkkokaupat ✓ Laadukkaat verkkokaupat ✓ Pankki, Kela, nettikaupat, ja kaikki tiedonhakemisen helpous. ✓ KELA, Toimii kohtalaisesti ✓ Viranomaistiedotteet/ postit tulee mobiilitunnisteen taakse. ✓ Utsjoen osuuspankki, ym. ✓ Esim. kelan sivut ja palvelu on helppo ja luotettava. Kaikki hakemukset sairaus raha ja matkakorvausasiat ovat selkeitä.

Kolarilaisvastaajien kertomat hyvät esimerkit yksityisen tai julkisen palveluntarjoajan sähköisten palveluiden käyttämisestä liittyvät päiväkodin, peruskoulun ja kirjaston sähköisiin asiakassovellutuksiin.

Tervolalaisvastaajien kertomat hyvät esimerkit yksityisen tai julkisen palveluntarjoajan sähköisten palveluiden käyttämisestä liittyvät verkkosivustojen kokemuksiin (Trafi, poliisi, pankki, vakuutukset, reseptit, te-keskus, e-metsä, Kela, Keva, Kanta, OP, If) sekä uudempiin sovellutuksiin (chat-toiminto & webinaarit).

Utsjokelaisvastaajien kertomat hyvät esimerkit yksityisen tai julkisen palveluntarjoajan sähköisten palveluiden käyttämisestä liittyvät verkkokauppaostosten tekemiseen ja julkisten palveluntarjoajien verkkopalvelutarjontaan sekä mobiilitunnisteen mahdollisuuksiin.

Taulukko 18. erittelee kuntalaisten autenttisesti kertomia syitä sähköisten palveluiden käyttämättömyyteen ja ikäviä kokemuksia sähköisestä asioinnista.

⁵⁰ Vastauksista on poistettu "En osaa sanoa" -tyyppiset vastaukset.

Taulukko 18. Kuntalaisten kertomia syitä sähköisten palveluiden käyttämättömyyteen ja ikäviä kokemuksia sähköisestä asioinnista.⁵¹

Kolari	Tervola	Utsjoki
✓ Ei vain ole tullut kokeiltua.	✓ Lomakkeiden lataaminen, tulostaminen, täyttäminen ja postitse lähettäminen. Ei nykyaikaa. ✓ Tunnen henkilökohtaisen asioinnin varmemmaksi ja turvallisemmaksi. ✓ Sähköiset palvelut ja asioinnit on sieltä, minne aurin-gon valo ei paista. ✓ Sähköisen asioinnin tarkoitus on tehdä asioiden hoi-taminen keveämmäksi ja helpommaksi: luotettavuus ei saa kärsiä. Esimerkiksi kunnan työntekijöiden osat-tava välitön sähköposteihin vastaaminen. ✓ Tietyissä asioissa on parempi tavata ja hoitaa asia nokatusten: näkee toisen henkilön ilmeet ja eleet ja asia tulee helpommin hoidettua kerralla. Sähköisessä asiointissa "asiointikertoja" voi tulla useampia ja asia ei etene.	✓ Jokin todella monimutkainen oh-jelma ✓ Sosiaalisuus ei lisäännä, tärkeää olla ihminen ihmiselle. ✓ Kun on käyttänyt sähköistä palve-lua, sen eteenpäin meno on ollut joskus epäselvä, ei ole ollut varma lähteekö kysymys. ✓ Trafin sivut ovat syvältä erittäin se-kavat samoim monet esim. vero-toimiston sivut

Kolarilaisvastaaja ei ole kokeillut sähköisten palveluiden käyttämistä.

Tervolalaisvastaajien kertomat syyt sähköisten palveluiden käyttämättömyyteen liittyvät tietoturvakysymyksiin, epävarmuustekijöihin sähköisen asioinnin kertaonnistumisen osalta sekä sähköisten palveluiden tarjoajien osaamattomuuteen.

Utsjokelaisvastaajien kertomat syyt sähköisten palveluiden käyttämättömyyteen liittyvät vaikeisiin käyttäjäjärjestelmiin, epävarmuustekijöihin sähköisen asiointiprosessin onnistumisen osalta sekä perinteisen kanssakäymisen vähentymiseen.

Taulukko 19. erittelee kuntalaisten autenttisesti esittämiä kehittämis ehdotuksia kunnan digitaalisten palvelujen kehittämisessä.

⁵¹ Vastauksista on poistettu "En osaa sanoa" -tyyppiset vastaukset.

Taulukko 19. Kuntalaisten esittämiä kehittämis ehdotuksia kunnan digitaalisten palvelujen kehittämisessä ⁵²

Kolari	Tervola	Utsjoki
✓ Tehdä niistä selkeitä. ✓ Kunnan yhteydet joka puolelle kuntaa. Esim. talviaikaan, kun tunturissa on paljon väkeä, on nettiyhteydet huonot, sillä esim. Ylläsjärvenellä ei ole mahdollisuutta valokuituun eikä kiinteään laajakaistaan, toisin kuin miten esim. Kolarin kirkonkylän asukkailla tai Äkäslompolossa. ✓ Onko jo olemassa hyviä esimerkkejä, voiko jostain kopioida/ottaa käyttöön hyviä malleja. Kuinka koulutetaan käyttöön? Perinteinen palvelu on oltava käytössä ainakin jonkin aikaa, sähköisiin palveluihin oppiminen vie aikaa. ✓ Digitaalisia palveluja tajotaan opetettavaksi senioreille. Onko Tutkivaisuus jo katettu kunnolla, siis käyttävätkö kaikki koulut digitaalisissa palveluissa kattavasti ja onko kouluilla tarpeeksi tietotaitoa ja koulutusta lasten opettamiseen? ✓ Käyttäjälähtöisyys eikä toimijälähtöisyys. ✓ Että palvelut eivät ole pelkästään digitaalisia vaan myös välillä ja tarvittaessa kasvokkain tapahtuvaa ✓ Turvata toimivat verkko-yhteydet -	✓ Tietoturva ✓ Eri ikäryhmille suunnatut palvelut ja käytön opastus niihin. ✓ Mahdollisemman monella onnistuisi käyttäminen. ✓ Kunta toimii alustan tarjoajana ja antaa kunnan eri toimijoille (urheiluseurat, kyläyhdistykset seurakunta kansalaispisto jne.) alustan käyttöön. Tällöin alustan käyttö on vilkkaampaa ja elävämpää. ✓ Vanhukset ja heidän koulutus. ✓ Että peruspalvelut ja asiakaslähtöisyys sekä asiakaspalvelu vielä säilyy ja asiat on hoidettavissa myös kasvotusten viranomaisen kanssa. ✓ Ja että sähköinen asiointi on helppoa ja selkeää. ✓ Että ne ovat kaikkien saatavilla ja kattavia, mahdollisimman paljon asiantuntemusta ja yhteistyötä eri viranomaisten kesken, jotta asiakas saa etsimänsä ja tarvitsemansa tiedon VARMASTI ✓ Kunta voisi järjestää digitaalisten palvelujen opastusta kylillä = yksityistalouksissa, jolloin asiantuntija-apu tulisi kotiin avustamaan digipalvelujen käyttämisessä / hyödyntämisessä. ✓ Uusia innovaatioita ✓ Helppo löydettävyyys. ✓ Vanhukset tarvitsevat avustusta. ✓ Niitä pitää lisätä ja kehittää systemaattisesti kuitenkin niin, että ne ovat helpokäyttöisiä. ✓ Jos nyt alettaisiin huomioida niitä perinteisiä palveluja. Kunnan kotisivut voi toki tehdä selvemmäksi. Todella vaikeasekoiset. ✓ opastusta tarvittaessa ✓ Uusia verkko-yhteyksiä ei ole saatu kaikkiin rivitaloihin lainkaan. Asukkaat vastustaneet hankintoja kalliin hinnan takia. Taloissa asuu monia enimmäkseen pienituloisia eläkeläisiä, jotka eivät pysty hankkimaan laitteita/maksamaan hankintakustannuksia/kuukausimaksuja. Verorahoilla pitäisi kustantaa yhteydet/laitteet. ✓ Digitalisaatio pitää tehdä palveluista entistä helpompia ja paremmin saavutettavia kaikille! ✓ Ikäihmisten todellinen auttaminen: Osuuspankki poisti eteisestään näyttöpäätteen, jossa kuntalaiset, joilla ei ole tietokonetta, saattoivat maksaa laskujaan. Palvelu oli hieno, mutta ei enää käytössä. ✓ Digitaalisuus ei saa olla itseisarvo. Palveluita tehdään ihmisiä varten. Digitaalisetkin palvelut maksaa kuntalainen. Digitaalisuus ei synny itsestään. Digin takana on ihminen. Kannattaa muistaa palvelumuotoilu, kun digi- tai muitakin palveluita kehitetään.	✓ Toimivuus! ✓ Kaikilla ei ole tarvittavaa osaamista tai laitteita. ✓ On otettava huomioon että kaikilla ei ole tarvittavia laitteita eikä edes taitoa käyttää näitä välineitä. ✓ Ei kaikki roiku netissä. ✓ Helppous ja nopeakäyttöisyys. ✓ Olla kehityksessä mukana. ✓ Ikäihmisten ja eriarvoisuuden. Kaikilla ei laitteita. ✓ Kuuluvuusalueet kuntoon. On vielä kokonaisia taloryhmiä missä ei ole puhelimen kuuluvuutta eikä siten internetiä yhteyttä langattomasti ✓ Myös äärialueen asukas on kuntalainen, joka haluaa olla mukana kunnan asioissa. ✓ Maalaisjärkeä sekä selkeyttä meille putkivaivolle

Kolarilaisvastaajien esittämät kunnan digitaalisten palvelujen kehittämis ehdotukset liittyvät palveluiden selkeyteen, digipalveluiden käyttöosaamiseen elämä nkaarinäkökulmasta, käyttäjä lähtöisyyteen, monikanavaisen palvelutarjontaan sekä toimiviin verkkoyhteyksiin.

Tervolalaisvastaajien esittämät kunnan digitaalisten palvelujen kehittämisehdotukset liittyvät tietoturvaan, helppokäyttöisyyteen, ikäryhmäspesifeihin palvelutarpeisiin, kunnan yhteiseen käyttöjärjestelmään, toimiviin verkkoyhteyksiin monikanavaisen palvelutarjonnan varmistamisen lisäksi.

Utsjokelaisvastaajien esittämät kunnan digitaalisten palvelujen kehittämisehdotukset liittyvät digipalveluiden käyttöosaamiseen, digiasioinnin mahdollistavien laitteiden hankintaan sekä toimiviin verkkoyhteyksiin.

Taulukko 20. erittelee kuntalaisten esittämiä mahdollisuuksia osallistua digitaalisten palvelujen kehittämiseen.

52 Vastauksista on poistettu "En osaa sanoa" -tyyppiset vastaukset.

Taulukko 20. Kuntalaisten esittämiä mahdollisuuksia osallistua digitaalisten palvelujen kehittämiseen.⁵³

Kolari	Tervola	Utsjoki
✓ Mikäli lapsille ja nuorille suunnataan digitalisoinnin hankkeita, voisin olla mukana toteuttamassa ja kehittämässä niitä.	✓ Testaajana, kehittäjänä. ✓ Osallistumalla kyseiseen toimintaan ✓ Ehkä testikäyttäjänä voisin kokeilla erilaisia toimintoja ja antaa niistä palautetta ✓ Sotepalvelut ✓ Ohjaan oppilaita atk:n käyttöön. ✓ Vaikkapa koekäyttäjänä. ✓ Pilottikäyttäjänä, kyseenalaistajana, sparraajana	✓ Antaa käyttäjäpalautetta. ✓ Ikäihmiset huomioitava ja tasavertaisuus. ✓ Voisin osallistua neuvontaan ja ideointiin ✓ Kurseilla ✓ Ohjausta ja neuvontaa nykyään koneelle, koneiden päivitysohjelmat tutuksi

Kolarilaisvastaaja voisi osallistua digitaalisten palvelujen kehittämiseen osallistumalla digihankkeiden toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Tervolalaisvastaajat voisivat osallistua digitaalisten palvelujen kehittämiseen testaajana (kokemuseräinen kehittämisasiantuntija) ja sotepalveluiden kehittäjänä.

Utsjokelaisvastaajat voisivat osallistua digitaalisten palvelujen kehittämiseen antamalla käyttäjäpalautetta, osallistumalla neuvontaan ja ideointiin sekä kurssien kautta.

Taulukko 21. erittelee kuntalaisten autenttisesti esittämiä mahdollisuuksia olla vaikuttamassa kunnan kehittämiseen.

Taulukko 21. Kuntalaisten esittämiä mahdollisuuksia olla vaikuttamassa kunnan kehittämiseen.⁵⁴

Kolari	Tervola	Utsjoki
✓ Voin vastailla kyselykaavakkeisiin sekä toimia omassa yksikössäni aktiivisena tiimin jäsenenä, joissa suunnitellaan tulevaisuuden ideoita ja kehittämis-kohteita kunnan hyväksi.	✓ Ole jo omalta osaltani toiminnassa mukana ✓ Asiakasraati tai vastata tällaisiin seurantakyselyihin netissä nimettömänä tietyn väliajoin ✓ Tietyllä tavalla olen siinä jo mukana ja pyrin vaikuttamaan digipalvelujen edelleen kehittämiseen omalta osaltani, koska siinä vaikutetaan vahvasti myös kunnan tulevaisuuteen. ✓ Olen jo ✓ Työpaikan kautta voisi vaikuttaa. ✓ Esim. osallistuisin kunnan Facebook-sivulla kommentointiin. ✓ Eipä niitä vaikuta neuvoa tai valistaa, kun se on muutama henkilö, jotka päättää kuinka ja miten tehdään. Mitteepä se hyvejää. ✓ vaikuttamismahdollisuus vähissä kun katsot syntymävuotta ✓ Mielipidekyselyihin vastaaminen on ihan JEES. Voi vaikuttaa ja ottaa kantaa. ✓ Tällaiset kyselyt ovat hyvä alku ja toivottavasti näihin vastataan ja vastaukset otetaan aidosti mukaan kehitystyössä. Asukastupa tms. kylätoimikunnan kautta, lauta- tai johtokuntatyöskentelyssä	✓ Ei halua enää takoa päätä kiviseinään. ✓ Kunnan toimistossa on hiljaisuuden aikakausi menossa. ✓ Siellä olevat työntekijät ovat niin itseriittoisia etteivät ota vastaan neuvoja muualta. ✓ Johtavat viranhaltijat + yleisö palaveeraamassa ✓ Hyvä, kun saa osallistua. Tasavertaisuus huomioitava ja säilytettävä ihmisten kanssakäymisen. ✓ Olen pettynyt asioiden lähes olemattomaan etenemiseen ja siten kunnan kehittymiseen. Täällä on porot, saamelaiset ja kantatilojen oikeudet, jolloin joku aina vastustaa esitettään mitä hyvänsä. On ainoastaan maantiet missä voi jokainen vapaasti omilla ajoneuvoillaan liikkua ja jokamiehen oikeudet. Täällä ei ajatella kokonaisuutta ja yhteistä hyvää, vaan kaikki ajaa omaa etuaan. Antaa mennä kun alamäki, kaipa sekin jossain vaiheessa loppuu... ✓ Ikäihmisten hyvinvointia kehittämään kyllä. ✓ Tämä kysely on tullut esiin vahingossa. Vanhanaikainen paperiposti olisi ollut parempi. ✓ Päätöksenteossa esim. kuulemalla kuntalaisten tunteja ja ajatuksia eikä sanomalla. Ei se kannata

Kolarilaisvastaajan esittämä vaikuttamismahdollisuus kunnan kehittämiseen on antaa palautetta kyselyiden kautta sekä toimia yhteisössään aktiivisena innovaattorina.

Tervolalaisvastaajien esittämiä vaikuttamismahdollisuuksia kunnan kehittämiseen on osallistua asiakasraatien toimintaan, antamalla somen, työyhteisön ja kyselyiden kautta palautetta.

Utsjokelaisvastaajien vaikuttamismahdollisuuksia kunnan kehittämiseen on antaa palautetta eri tavoin, kuten kyselyihin vastaamalla sekä osallistumalla päätöksentekoprosessiin ikäihmisten hyvinvoinnin kehittämiseen osallistumisen lisäksi.

⁵³ Vastauksista on poistettu "En osaa sanoa" -tyyppiset vastaukset.

⁵⁴ Vastauksista on poistettu "En osaa sanoa" -tyyppiset vastaukset.

2.4 Viranomaiskyselyn analyysi *Leena Viinamäki & Arto Selkälä*

Viranomaiskyselyt lähetettiin kuntien avaintoimijoille sähköpostitse huhtikuussa 2018 viranomaisten vastattaviksi. Myös paikallislehdissä ja somessa kerrottiin hankkeesta.

Viranomaiskyselyyn vastasivat Tervolan ja Utsjoen kyselyn saaneet viranomaiset, mutta Kolarin viranomaiset eivät vastanneet kyselyyn.

Taulukko 22. kuvaa viranomaiskyselyyn vastanneiden vastaajaprofiilia kunnittain.

Taulukko 22. Viranomaiskyselyn vastaajaprofiili % (n).

Vastaajaprofiili	Tervola	Utsjoki
Kyselyyn vastanneet	17	12
Sukupuoli		
Nainen	88,2 (15)	90,0 (9)
Mies	11,8 (2)	10,0 (1)
Yhteensä	100 (17)	100 (10)
Vastaajien ikä		
18–34 -vuotiaat	7,1 (1)	-
35–54 -vuotiaat	64,3 (9)	90,0 (9)
55-vuotiaat ja vanhemmat	28,6 (4)	10,0 (1)
Yhteensä	100 (14)	100 (10)
Kyselykuntaan sitoutuminen		
Asun ja käyn töissä kyselykunnassa	68,8 (11)	75,0 (9)
Asun muualla mutta käyn töissä kyselykunnassa	31,3 (5)	25,0 (3)
En asu kyselykunnassa mutta käyn töissä ja minulla on vapaa-ajan-asunto kunnassa	-	-
Yhteensä	100 (16)	100 (12)
Toimintasektori, jossa vastaaja työskentelee (monivalintakysymys⁵⁵)		
Asuminen ja ympäristö	11,8 (2)	8,3 (1)
Varhaiskasvatus, koulutus ja nuorisotyö	47,1 (8)	33,3 (4)
Kulttuuri, liikunta ja vapaa-aika	17,6 (3)	8,3 (1)
Terveysten edistäminen	23,5 (4)	8,3 (1)
Työ ja yrittäjyys	11,8 (2)	25,0 (3)
Yhteispalvelut	17,6 (3)	8,3 (1)

Hankepaikkakunnista kuntalaiskyselyyn vastanneita oli eniten Tervolasta.

Taulukko 23. kuvaa viranomaiskyselyyn vastanneiden mielipidevääntämiä digiasioinnin reunaehdoista ja tulevaisuuden vaikutuksista työpaikkakehitykseen.

⁵⁵ Monivalintakysymysten valintojen % -osuudet on laskettu kuntakohtaisesti kyselyyn osallistuneiden lukumäärästä, koska vastaajilla on ollut mahdollisuus valita useita vaihtoehtoja.

Taulukko 23. Viranomaiskyselyn mielipidevääntämiä vastausjakaumineen.

	Tervola	Utsjoki
Viranomaisten arvio sähköisten asiointitunnusten esiintymisestä omilla asiakkailla		
Kyllä	42,9 (6)	80,0 (8)
Ei	21,4 (3)	-
En osaa sanoa	35,7 (5)	20,0 (2)
Yhteensä	100 (14)	100 (10)
Viranomaisten arvio organisaation toiminta-alueen verkkoyhteyksistä		
Internetyhteys toimii erittäin hyvin	31,3 (5)	36,4 (4)
Internetyhteys toimii hyvin	43,8 (7)	36,4 (4)
Internetyhteys toimii keskinkertaisesti	25,0 (4)	27,3 (3)
Internetyhteys toimii huonosti	-	-
Internetyhteys toimii erittäin huonosti	-	-
Yhteensä	100 (16)	100 (11)
Viranomaisten arvio digitalisoitumisen vaikutuksesta oman organisaation työpaikkakehitykseen		
Työpaikat lisääntyvät paljon	-	-
Työpaikat lisääntyvät melko paljon	-	9,1 (1)
Työpaikkojen määrä säilyy ennallaan	93,8 (15)	81,8 (9)
Työpaikat vähenevät melko paljon	6,3 (1)	9,1 (1)
Työpaikat vähenevät paljon	-	-
Yhteensä	100 (16)	100 (11)
Viranomaisten arvio omien asiakkaiden digitaalisen asioinnin osaamisen tasosta		
Hyvä	12,5 (2)	-
Keskinkertainen	31,3 (5)	83,3 (10)
Huono	37,5 (6)	8,3 (1)
En osaa arvioida asiakkaideni käyttöosaamista	18,8 (3)	8,3 (1)
Yhteensä	100 (16)	100 (12)

Utsjokelaisviranomaisista 80,0 % arvioi asiakkaillaan olevan sähköiset asiointitunnukset, kun tervolalaisviranomaisista näin arvioi 42,9 %.

Utsjokelaisviranomaisista 36,4 % arvioi organisaationsa toiminta-alueen verkkoyhteyksien toimivan erittäin hyvin vastaavan osuuden ollessa tervolalaisviranomaisilla 31,3 %.

Ainoastaan pieni osa utsjokelaisviranomaisista arvioi digitalisoitumisen lisäävän työpaikkoja melko paljon (9,1 %)

93,8 % tervolalaisviranomaisista ja 81,8 % utsjokelaisviranomaisista arvioi työpaikkojen määrän säilyvän ennallaan.

12,5 % tervolalaisviranomaisista, muttei kukaan utsjokelaisviranomaisista arvioinut hyväksi asiakkaidensa digitaalisen asioinnin osaamistason. Keskinkertaiseksi sen arvioi 83,3 % utsjokelaisviranomaisista ja 31,3 % tervolalaisviranomaisista.

Taulukko 24. kuvaa viranomaisten arvioita sähköisten palvelujen käyttämisen esteistä.

Taulukko 24. Eri tekijöiden estävä merkitys sähköisten palvelujen käyttämiselle % (n). Johdantokysymys: ”Jos asiakkaasi eivät voi tai halua käyttää sähköisiä palveluja niin mikä seuraavista on mielestäsi pääasiallinen syy siihen?”

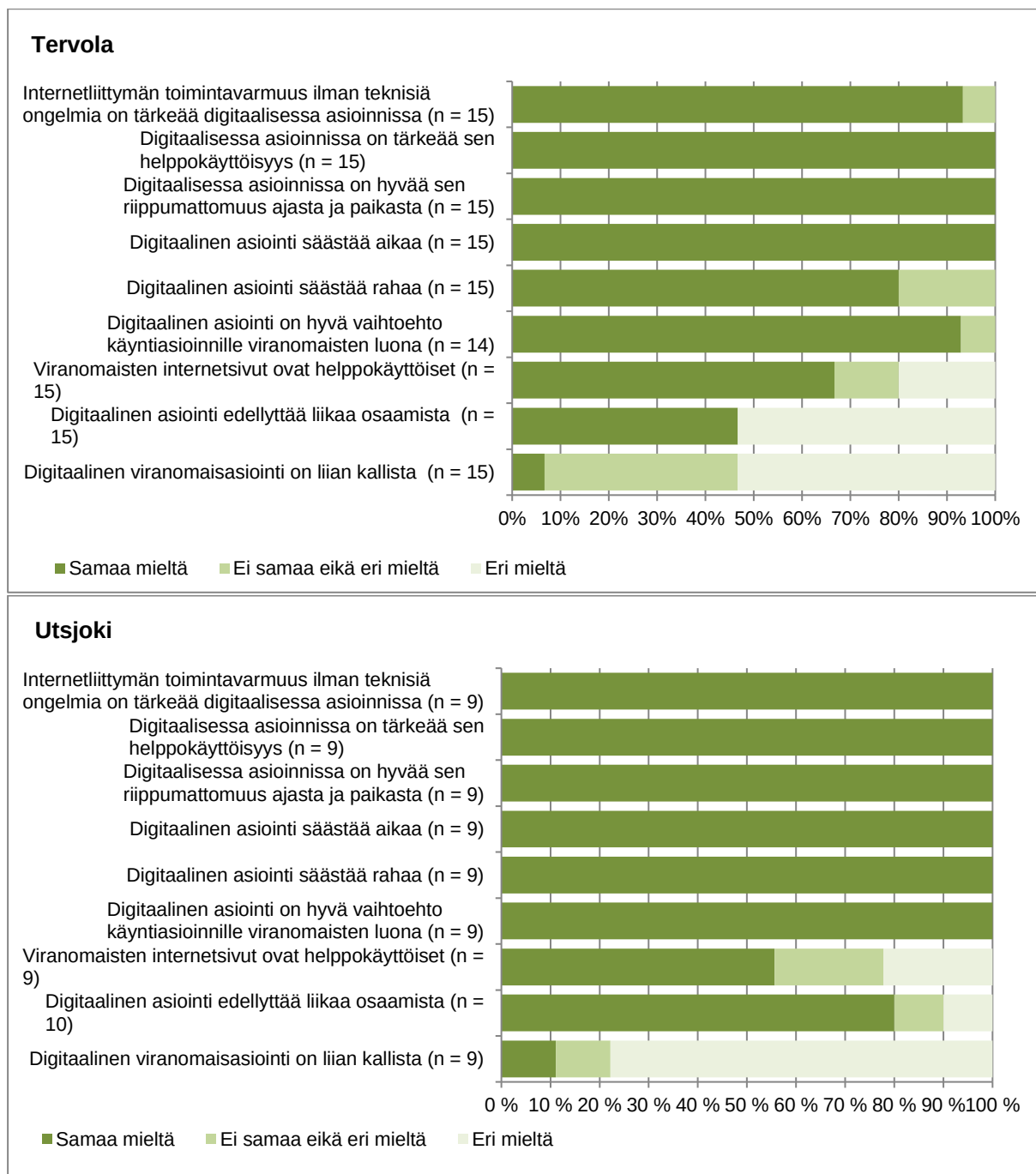
Kyselyteema	Tervola	Utsjoki
Laitteiden hankintaan tai ylläpitoon liittyvät kustannukset	9,1 (1)	-
Laitteiden tai verkkoasointi -tunnusten (esim. pankkitunnusten) puute	9,1 (1)	-
Pelko oman osaamisen riittämättömyydestä	63,6 (7)	45,5 (5)
Digitaalisten palvelujen puute tai vähäisyys	-	18,2 (2)
Huonot kokemukset digitaalisista palveluista	-	18,2 (2)
Pelko, että sähköisten palvelujen lisääminen vähentää kasvokkain tapahtuvien palvelujen tarjontaa	9,1 (1)	18,2 (2)
Pelko, ettei tietoturva ole riittävä	9,1 (1)	-
Yhteensä	100 (11)	100 (11)

Kysymykseen vastanneista tervolalaisviranomaisista 63,6 % ja utsjokelaisviranomaisista 45,5 % arvioi asiakkaidensa pelon oman osaamisen riittämättömyydestä olevan merkittävä este sähköisten palvelujen käyttämiselle.

Tervolalaisviranomaisten arvion mukaan muita esteitä sähköisten palvelujen käyttämiselle ovat laitteiden hankintaan tai ylläpitoon liittyvät kustannukset; laitteiden tai verkkoasointitunnusten puuttuminen; pelko, että sähköisten palvelujen lisääminen vähentää kasvokkain tapahtuvien palvelujen tarjontaa sekä pelko, ettei tietoturva ole riittävä.

Utsjokelaisviranomaisten arvion mukaan muita esteitä sähköisten palvelujen käyttämiselle ovat digitaalisten palvelujen puute tai vähäisyys; huonot kokemukset digitaalisista palveluista sekä pelko, että sähköisten palvelujen lisääminen vähentää kasvokkain tapahtuvien palvelujen tarjontaa.

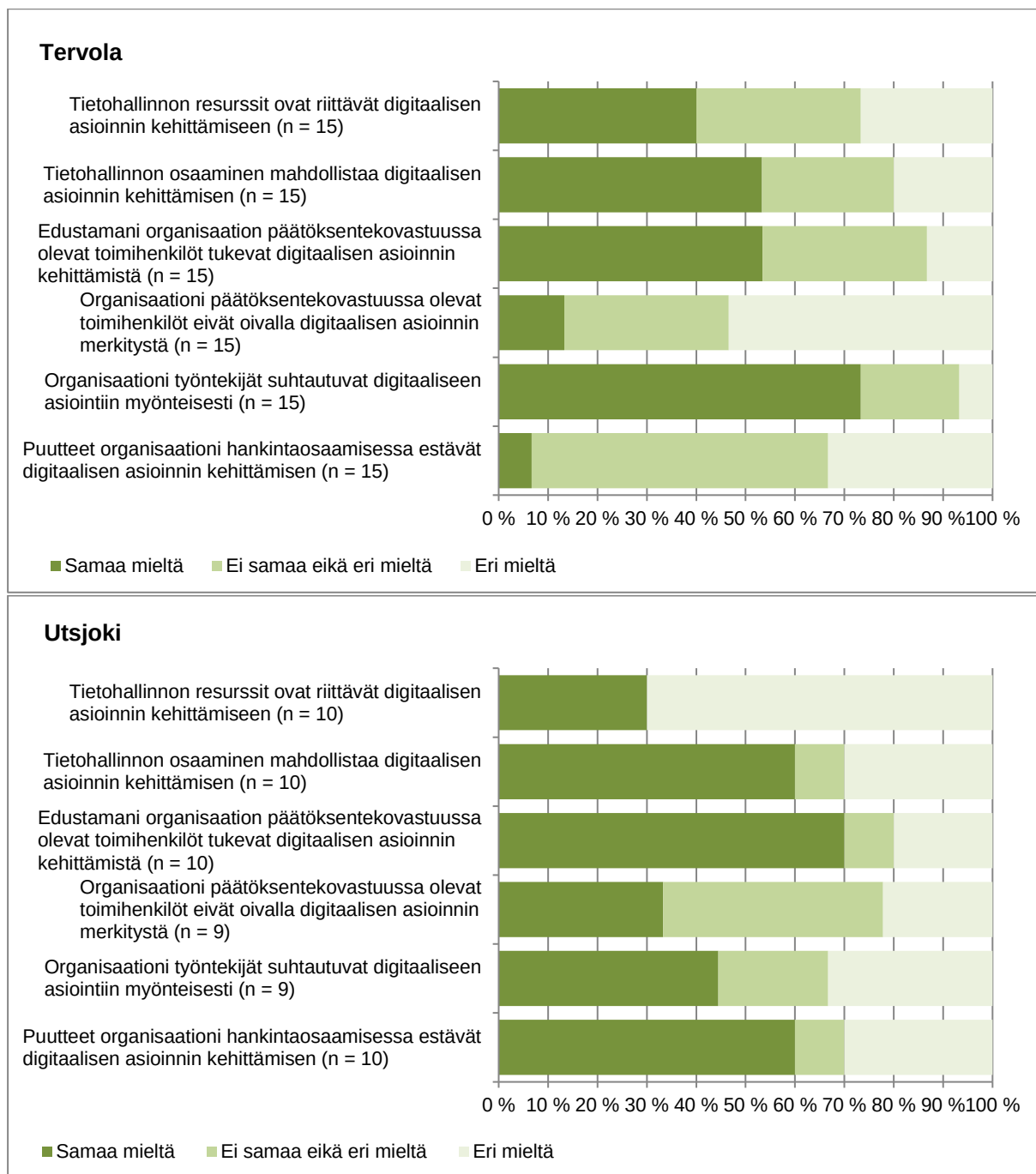
Kuviot 4.–6. kuvaavat digitaalista asiointia vaihtoehtoisena asiointikanavana palveluita käyttävän kuntalaisen ja palveluita tuottavan viranomaisen näkökulmasta arvioituna.



Kuvio 4. Kysymyspatteriston vastaukset (%) viranomaisille esitettyyn kysymykseen ”Arvioi, mikä merkitys seuraavilla tekijöillä on asiakkaillesi.”

Kysymykseen vastanneista tervolalaisviranomaisista kaikki (100 %) olivat samaa mieltä seuraavista väittämistä: *Digitaalinen asiointi säästää aikaa; Digitaalisessa asiointissa on hyvää sen riippumattomuus ajasta ja paikasta; Digitaalisessa asiointissa on tärkeää sen helppokäyttöisyys.*

Kysymykseen vastanneista utsjokelaisviranomaisista kaikki (100 %) olivat samaa mieltä seuraavista väittämistä: *Digitaalinen asiointi on hyvä vaihtoehto käyntiasioinnille viranomaisten luona; Digitaalinen asiointi säästää rahaa; Digitaalinen asiointi säästää aikaa; Digitaalisessa asiointissa on hyvää sen riippumattomuus ajasta ja paikasta; Digitaalisessa asiointissa on tärkeää sen helppokäyttöisyys sekä Internetliittymän toimintavarmuus ilman teknisiä ongelmia on tärkeää digitaalisessa asiointissa.*



Kuvio 5. Kysymyspatteriston vastaukset (%) viranomaisille esitettyyn kysymykseen ”Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä?”

Kysymykseen vastanneet tervolalaisviranomaiset olivat samaa mieltä (väh. 50 %) seuraavista väittämistä: *Organisaationi työntekijät suhtautuvat digitaaliseen asiointiin myönteisesti* (73,3 % vastanneista); *Edustamani organisaation päätöksentekovastuussa olevat toimihenkilöt tukevat digitaalisen asioiden kehittämistä* (53,4 % vastanneista) sekä *Tietohallinnon osaaminen mahdollistaa digitaalisen asioiden kehittämisen* (53,3 % vastanneista).

Kysymykseen vastanneet utsjokelaisviranomaiset olivat samaa mieltä (väh. 50 %) seuraavista väittämistä: *Edustamani organisaation päätöksentekovastuussa olevat toimihenkilöt tukevat digitaalisen asioiden kehittämistä* (70,0 % vastanneista) sekä *Tietohallinnon osaaminen mahdollistaa digitaalisen asioiden kehittämisen* ja *Puutteet organisaationi hankintaosaamisessa estävät digitaalisen asioiden kehittämisen* (60,0 % vastanneista).

Tervola

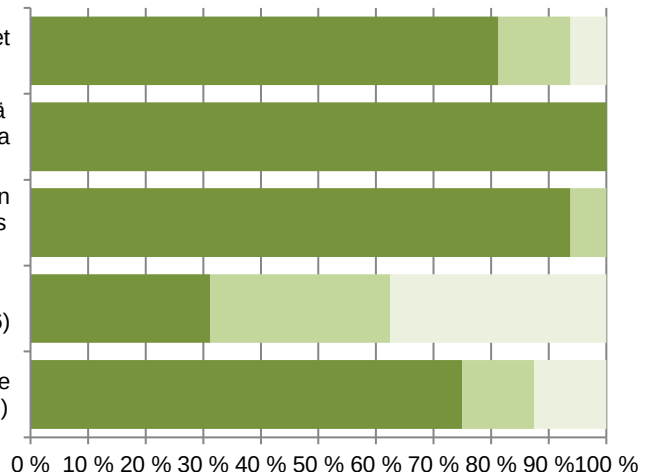
Digitaaliset asiointimahdollisuudet ovat helpottaneet kansalaisten viranomaisasiointia (n = 16)

Digitaalisten palvelujen käyttöturvallisuus on tärkeä kriteeri kansalaisten valitessa sähköisen palvelun ja henkilökohtaisen palvelun väliltä (n = 16)

Digitaalisia asiointimahdollisuuksia tarjottaessa on tärkeää huomioida niiden helppokäyttöisyys myös toimintarajoitteisille kansalaisille (n = 16)

Digitaalinen asiointimahdollisuus vaikuttaa kansalaisten kotipaikkakunnan valintaan (n = 16)

Sosioekonomisesti huono-osaisilla kansalaisilla ei ole mahdollisuuksia käyttää digitaalisia palveluja (n = 16)



■ Samaa mieltä ■ Ei samaa eikä eri mieltä ■ Eri mieltä

Utsjoki

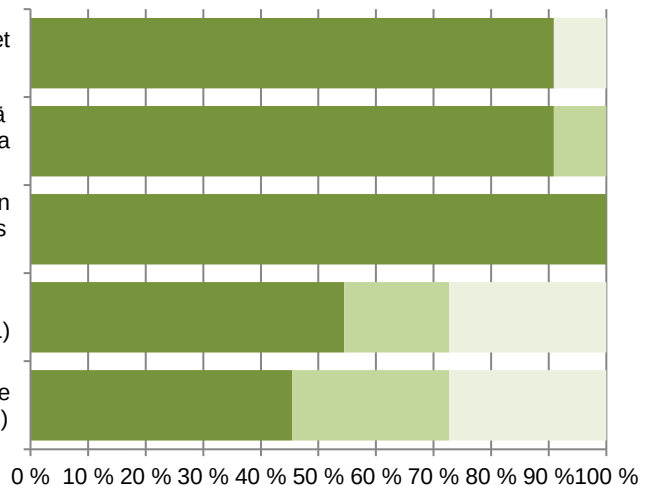
Digitaaliset asiointimahdollisuudet ovat helpottaneet kansalaisten viranomaisasiointia (n = 11)

Digitaalisten palvelujen käyttöturvallisuus on tärkeä kriteeri kansalaisten valitessa sähköisen palvelun ja henkilökohtaisen palvelun väliltä (n = 11)

Digitaalisia asiointimahdollisuuksia tarjottaessa on tärkeää huomioida niiden helppokäyttöisyys myös toimintarajoitteisille kansalaisille (n = 11)

Digitaalinen asiointimahdollisuus vaikuttaa kansalaisten kotipaikkakunnan valintaan (n = 11)

Sosioekonomisesti huono-osaisilla kansalaisilla ei ole mahdollisuuksia käyttää digitaalisia palveluja (n = 11)



■ Samaa mieltä ■ Ei samaa eikä eri mieltä ■ Eri mieltä

Kuvio 6. Kysymyspatteriston vastaukset (%) viranomaisille esitettyyn kysymykseen ” Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä?”

Kysymykseen vastanneet tervolalaisviranomaiset olivat samaa mieltä (väh. 50 %) seuraavista väittämistä: *Digitaalisia asiointimahdollisuuksia tarjottaessa on tärkeää huomioida niiden helppokäyttöisyys myös toimintarajoitteisille kansalaisille* (93,8% vastanneista); *Digitaalisten palvelujen käyttöturvallisuus on tärkeä kriteeri kansalaisten valitessa sähköisen palvelun ja henkilökohtaisen palvelun väliltä* (100 % vastanneista); *Digitaaliset asiointimahdollisuudet ovat helpottaneet kansalaisten viranomaisasiointia* (81,3 % vastanneista) ja *Sosioekonomisesti huono-osaisilla kansalaisilla ei ole mahdollisuuksia käyttää digitaalisia palveluja* (75 % vastanneista).

Kysymykseen vastanneet utsjokelaisviranomaiset olivat samaa mieltä (väh. 50 %) seuraavista väittämistä: *Digitaalinen asiointimahdollisuus vaikuttaa kansalaisten kotipaikkakunnan valintaan* (54,5 % vastanneista); *Digitaalisia asiointimahdollisuuksia tarjottaessa on tärkeää huomioida niiden helppokäyttöisyys myös toimintarajoitteisille kansalaisille* (100 % vastanneista); *Digitaalisten palvelujen käyttöturvallisuus on tärkeä kriteeri kansalaisten valitessa sähköisen palvelun ja henkilökohtaisen palvelun väliltä* ja *Digitaaliset asiointimahdollisuudet ovat helpottaneet kansalaisten viranomaisasiointia* (90,9 % vastanneista).

Taulukossa 25. kuvataan viranomaisten arviot asiakkaidensa asumisen ja ympäristön palvelukanava-valintojen % -osuuksista kyselyyn vastanneiden keskuudessa.

Taulukko 25. Asumisen ja ympäristön palvelukanavien valintojen % -osuudet (n). Johdantokysymys: ”Jos asiakkaasi voisivat valita, niin mitä palvelukanavaa arvioit heidän käyttävän?”⁵⁶

Perinteinen asiointi		Sähköinen yksisuuntainen		Etäasiointi		Asiointibussi		Palvelussa kehitettävää	
Tervola	Utsjoki	Tervola	Utsjoki	Tervola	Utsjoki	Tervola	Utsjoki	Tervola	Utsjoki
Aineistotilaukset ja ostot									
11,8 (2)	-	5,9 (1)	33,3 (4)	-	-	-	-	-	-
Kaavoituspalvelut ja rakennusluvut									
11,8 (2)	8,3 (1)	5,9 (1)	8,3 (1)	-	-	-	-	-	8,3 (1)
Palveluiden ja tuotteiden vuokraus									
11,8 (2)	-	11,8 (2)	8,3 (1)	-	-	-	-	5,9 (1)	-
Tonttitarjonnan esittely ja haku									
5,9 (1)	8,3 (1)	11,8 (2)	8,3 (1)	-	-	-	-	-	8,3 (1)
Vesihuolto									
11,8 (2)	-	-	8,3 (1)	-	-	-	-	-	-
Vuokra-asunnon hakeminen									
29,4 (5)	8,3 (1)	11,8 (2)	8,3 (1)	5,9 (1)	-	-	-	5,9 (1)	8,3 (1)
Talous- ja velkaneuvonta									
17,6 (3)	16,7 (2)	11,8 (2)	-	-	-	-	-	-	-
Tapahtumalupahakemukset									
5,9 (1)	8,3 (1)	11,8 (2)	16,7 (2)	-	-	-	-	-	-
Ympäristönsuojelun ja ympäristöterveydenhuollon luvat									
5,9 (1)	-	11,8 (2)	8,3 (1)	-	-	-	-	5,9 (1)	-

Kyselyyn vastanneet *tervolalaisviranomaiset* arvioivat asiakkaidensa käyttävän perinteistä asiointia suhteellisesti useimmin vuokra-asunnon hakemisessa (29,4 %). Kyselyyn vastanneet *utsjokelaisviranomaiset* arvioivat asiakkaidensa käyttävän perinteistä asiointia suhteellisesti useimmin talous- ja velkaneuvonta-asioissa (16,7 %).

Kyselyyn vastanneet *tervolalaisviranomaiset* arvioivat asiakkaidensa käyttävän sähköistä yksisuuntaista asiointia suhteellisesti useimmin palveluiden ja tuotteiden vuokrauksessa; tonttitarjonnan esittely- ja hakuasioissa; vuokra-asunnon hakemisessa; talous- ja velkaneuvonnassa; tapahtumalupahakemusasioissa sekä ympäristönsuojelun ja ympäristöterveydenhuollon lupa-asioissa (11,8 %). Kyselyyn vastanneet *utsjokelaisviranomaiset* arvioivat asiakkaidensa sähköistä yksisuuntaista asiointia suhteellisesti useimmin aineistotilaus- ja ostoasioissa (33,3 %).

Kyselyyn vastanneet *tervolalaisviranomaiset* arvioivat asiakkaidensa käyttävän etäasiointia vuokra-asunnon hakemiseen (5,9 %).

Kyselyyn vastanneet *tervolalais- ja utsjokelaisviranomaiset* arvioivat, että heidän asiakkaat eivät käytä lainkaan asiointibussia.

Kyselyyn vastanneet *tervolalaisviranomaiset* arvioivat olevan kehitettävää palveluiden ja tuotteiden vuokrausasioissa; vuokra-asunnon hakemisasioissa sekä ympäristönsuojelun ja ympäristöterveydenhuollon lupa-asioissa.

Kyselyyn vastanneet *utsjokelaisviranomaiset* arvioivat olevan kehitettävää kaavoituspalvelu- ja rakennuslupa-asioissa; tonttitarjonnan esittely- ja hakuasioissa sekä vuokra-asunnon hakuasioissa.

⁵⁶ **HUOM:** Monivalintakysymysten valintojen % -osuudet on laskettu kuntakohtaisesti kyselyyn osallistuneiden lukumäärästä, koska vastaajilla on ollut mahdollisuus valita useita vaihtoehtoja.

Taulukko 26. erittelee asumisen ja ympäristön palvelukokonaisuuden viranomaisten esittämät autenttiset kehittämis ehdotukset.

Taulukko 26. Asumisen ja ympäristön palveluiden kuntakohtaisia viranomaisten esittämiä kehittämis ehdotuksia.⁵⁷

Tervola	Utsjoki
✓ Sähköinen asiointi, sähköinen osallistaminen ✓ Kunnan vuokratalot ovat huonossa kunnossa. Ne pitäisi remontoida ja pihat laittaa kuntoon, korjata rikki naisyset leikkipaikat.	✓ Kaavamääräysten sisältö/merkitys rakentamiseen tulisi ilmetä yksiselitteisesti mm. netistä löytyvästä aineistosta. Kunnan tonttitarjonta eli tonttikartta vapaista tonteista tulisi olla myös netissä. ✓ Ei kyetä tarjoamaan töitä ihmisille ellei ole tarjota asuntoa. Hyvin hankala saada asuntoasiasia hoitavaa kiinni tai että soittaisi takaisin päin. Ei voida odottaa asuntonjonossa yli vuoden.

Kyselyyn vastanneet *tervolalaisviranomaiset* esittävät sähköiseen asiointiin osallistamista ja kunnan omistamien vuokratalojen remontoimista.

Kyselyyn vastanneet *utsjokelaisviranomaiset* esittävät kaavoitusasioiden verkkoperustaisuuden kehittämistä sekä asuntotarjonnan kehittämistä paremmin kysyntää vastaavaksi.

⁵⁷ Vastauksista on poistettu "En osaa sanoa" -tyyppiset vastaukset.

Taulukossa 27. kuvataan viranomaisten arviot asiakkaidensa varhaiskasvatuksen, koulutuksen ja nuorisotyön palvelukanavavalintojen % -osuuksista kyselyyn vastanneiden keskuudessa.

Taulukko 27. Varhaiskasvatuksen, koulutuksen ja nuorisotyön palvelukanavien valintojen % -osuudet (n). Johdantokysymys: ”Jos asiakkaasi voisivat valita, niin mitä palvelukanavaa arvioit heidän käyttävän?”⁵⁸

Perinteinen asiointi		Sähköinen yksisuuntainen		Etäasiointi		Asiointibussi		Palvelussa kehitettävää	
Tervola	Utsjoki	Tervola	Utsjoki	Tervola	Utsjoki	Tervola	Utsjoki	Tervola	Utsjoki
Erilaisten kurssien hakeminen ja ilmoittautuminen									
11,8 (2)	16,7 (2)	35,3 (6)	33,3 (4)	11,8 (2)	8,3 (1)	-	-	5,9 (1)	8,3 (1)
Esiopetukseen ilmoittautuminen									
11,8 (2)	-	35,3 (6)	33,3 (4)	11,8 (2)	-	-	-	-	16,7 (2)
Etsivän nuorisotyön palvelut									
35,3 (6)	16,7 (2)	29,4 (5)	16,7 (2)	29,4 (5)	25,0 (3)	11,8 (2)	8,3 (1)	5,9 (1)	16,7 (2)
Kodin ja oppilaitoksen välinen viestintä ja yhteydenpito									
23,5 (4)	25,0 (3)	41,2 (7)	33,3 (4)	23,5 (4)	16,7 (2)	-	-	11,8 (2)	8,3 (1)
Koululaisten iltapäivätoimintaan hakeminen									
23,5 (4)	8,3 (1)	41,2 (7)	33,3 (4)	11,8 (2)	-	-	-	-	16,7 (2)
Kouluun ilmoittautuminen									
17,6 (3)	8,3 (1)	41,2 (7)	33,3 (4)	11,8 (2)	-	-	-	-	16,7 (2)
Nuorisotyön palvelut									
29,4 (5)	25,0 (3)	35,3 (6)	25,0 (3)	35,3 (6)	8,3 (1)	11,8 (2)	8,3 (1)	5,9 (1)	8,3 (1)
Nuorten kesätyöhaku									
23,5 (4)	25,0 (3)	35,3 (6)	33,3 (4)	17,6 (3)	8,3 (1)	5,9 (1)	-	-	8,3 (1)
Varhaiskasvatukseen hakeminen									
29,4 (5)	16,7 (2)	47,1 (8)	33,3 (4)	11,8 (2)	8,3 (1)	-	-	-	8,3 (1)

Kyselyyn vastanneet *tervolalaisviranomaiset* arvioivat asiakkaidensa käyttävän perinteistä asiointia suhteellisesti useimmin etsivän nuorisotyön palveluissa (35,3 %). Kyselyyn vastanneet *utsjokelaisviranomaiset* arvioivat asiakkaidensa käyttävän perinteistä asiointia suhteellisesti useimmin kodin ja oppilaitoksen välisessä viestinnässä ja yhteydenpidossa, nuorisotyön palveluasioissa sekä nuorten kesätyöhakuasioissa (25,0 %).

Kyselyyn vastanneet *tervolalaisviranomaiset* arvioivat asiakkaidensa käyttävän sähköistä yksisuuntaista asiointia suhteellisesti useimmin varhaiskasvatukseen hakemisessa (47,1 %). Kyselyyn vastanneet *utsjokelaisviranomaiset* arvioivat asiakkaidensa käyttävän sähköistä yksisuuntaista asiointia suhteellisesti useimmin erilaisten kurssien hakemis- ja ilmoittautumisasioissa, esiopetukseen ilmoittautumisessa, kodin ja oppilaitoksen välisessä viestinnässä ja yhteydenpidossa, koululaisten iltapäivätoimintaan hakemisessa, kouluun ilmoittautumisessa, nuorten kesätyöhakuasioissa sekä varhaiskasvatukseen hakemisasioissa (33,3 %).

Kyselyyn vastanneet *tervolalaisviranomaiset* arvioivat asiakkaidensa käyttävän etäasiointia suhteellisesti useimmin nuorisotyön palveluasioissa (35,3 %). Kyselyyn vastanneet *utsjokelaisviranomaiset* arvioivat asiakkaidensa käyttävän etäasiointia suhteellisesti useimmin etsivän nuorisotyön palveluasioissa (25 %).

⁵⁸ **HUOM:** Monivalintakysymysten valintojen % -osuudet on laskettu kuntakohtaisesti kyselyyn osallistuneiden lukumäärästä, koska vastaajilla on ollut mahdollisuus valita useita vaihtoehtoja.

Kyselyyn vastanneet *tervolalaisviranomaiset* arvioivat asiakkaidensa käyttävän asiointibussia suhteellisesti useimmin etsivän nuorisotyön palveluasioissa ja nuorisotyön palveluasioissa (11,8 %). Kyselyyn vastanneet *utsjokelaisviranomaiset* arvioivat asiakkaidensa käyttävän asiointibussia etsivän nuorisotyön palveluasioissa ja nuorisotyön palveluasioissa (8,3 %).

Kyselyyn vastanneet *tervolalaisviranomaiset* arvioivat olevan kehitettävää erilaisten kurssien hakeminen ja ilmoittautumisasioissa, etsivän nuorisotyön palveluasioissa, kodin ja oppilaitoksen välisessä viestintä- ja yhteydenpitoasioissa sekä nuorisotyön palveluasioissa.

Kyselyyn vastanneet *utsjokelaisviranomaiset* arvioivat olevan kehitettävää jokaisessa Taulukossa 27. luetellussa asiassa.

Taulukko 28. erittelee varhaiskasvatuksen, koulutuksen ja nuorisotyön palvelukokonaisuuden viranomaisten esittämät autenttiset kehittämissuhteet.

Taulukko 28. Varhaiskasvatuksen, koulutuksen ja nuorisotyön palveluiden kuntakohtaisia viranomaisten esittämiä kehittämissuhteita.⁵⁹

Tervola	Utsjoki
✓ Meillä on olemassa kaksisuuntainen asiointi Lapinniemen koululla ja Tervolan lukiolla (Wilma). Kodin ja koulun välinen viestintä tapahtuu mm. sen avulla. Pelkästään vain yksisuuntaista sähköistä ei siis ole käytössä. ✓ Ryhmäkokorokatto, alle 3-vuotiailla max. 12 lasta. Yli 3-vuotiailla max. 24 lasta.	✓ Informointi puutteellista, henkilökohtaisuus puuttuu, meillä ei ole moniakaan asioita mm. etsivä nuorisotyö tai koulun ja nuorisotyön välinen yhteys puuttuu kokonaan, ja sen vuoksi ongelmat ovat suuret. Jos nuorisotyö ja koulu tekisivät tiiviisti yhteistyötä, monet nuorten ongelmat saataisiin kiinni ja niihin voisi vaikuttaa, tekisi jo paljon, jos nuorisotyöntekijä olisi esim. 2pv viikossa edes 4h koululla nuorten kanssa.

Kyselyyn vastanneet *tervolalaisviranomaiset* esittävät ryhmäkokorokattoa varhaiskasvatukseen.

Kyselyyn vastanneet *utsjokelaisviranomaiset* esittävät informoinnin sekä nuorisotyön ja koulun välisen yhteistyön kehittämistä.

⁵⁹ Vastauksista on poistettu "En osaa sanoa" -tyyppiset vastaukset.

Taulukossa 29. kuvataan viranomaisten arviot asiakkaidensa kulttuurin, liikunnan ja vapaa-ajan palvelukanavavalintojen % -osuuksista kyselyyn vastanneiden keskuudessa.

Taulukko 29. Kulttuurin, liikunnan ja vapaa-ajan palvelukanavien valintojen % -osuudet (n). Johdantokysymys: ”Jos asiakkaasi voisivat valita, niin mitä palvelukanavaa arvioit heidän käyttävän?”⁶⁰

Perinteinen asiointi		Sähköinen yksisuuntainen		Etäasiointi		Asiointibussi		Palvelussa kehitettävää	
Tervola	Utsjoki	Tervola	Utsjoki	Tervola	Utsjoki	Tervola	Utsjoki	Tervola	Utsjoki
Harrastus- ja liikuntapaikkojen kunnossapidon seuranta									
23,5 (4)	16,7 (2)	23,5 (4)	8,3 (1)	17,6 (3)	8,3 (1)	-	-	23,5 (4)	8,3 (1)
Harrastus- ja liikuntaryhmiin sekä leireille ilmoittautuminen									
29,4 (5)	8,3 (1)	41,2 (7)	16,7 (2)	5,9 (1)	8,3 (1)	-	-	5,9 (1)	8,3 (1)
Harrastus- ja liikuntatilojen vuorojen varaaminen									
17,6 (3)	8,3 (1)	47,1 (8)	16,7 (2)	5,9 (1)	-	-	-	5,9 (1)	8,3 (1)
Kirjaston lainojen uusiminen ja varausten tekeminen									
35,3 (6)	8,3 (1)	41,2 (7)	16,7 (2)	-	-	-	-	-	8,3 (1)
Kulttuuri- ja liikuntatapahtumien tapahtuma-avustusten hakeminen									
11,8 (2)	-	29,4 (5)	8,3 (1)	-	-	-	-	-	8,3 (1)
Kulttuuri-, taide- ja nuorisovastustusten hakeminen									
17,6 (3)	-	29,4 (5)	8,3 (1)	-	-	-	-	-	8,3 (1)
Kulttuuritapahtumien lipunmyynti									
35,3 (6)	16,7 (2)	29,4 (5)	16,7 (2)	5,9 (1)	-	-	-	5,9 (1)	8,3 (1)
Liikuntaneuvonta									
29,4 (5)	8,3 (1)	5,9 (1)	8,3 (1)	5,9 (1)	8,3 (1)	-	-	11,8 (2)	8,3 (1)

Kyselyyn vastanneet *tervolalaisviranomaiset* arvioivat asiakkaidensa käyttävän perinteistä asiointia suhteellisesti useimmin kirjaston lainojen uusimisessa ja varausten tekemisessä sekä kulttuuritapahtumien lipunmyynnissä (35,3 %). Kyselyyn vastanneet *utsjokelaisviranomaiset* arvioivat asiakkaidensa käyttävän perinteistä asiointia suhteellisesti useimmin harrastus- ja liikuntapaikkojen kunnossapidon seurannassa sekä kulttuuritapahtumien lipunmyynnissä (16,7 %).

Kyselyyn vastanneet *tervolalaisviranomaiset* arvioivat asiakkaidensa käyttävän sähköistä yksisuuntaista asiointia suhteellisesti useimmin harrastus- ja liikuntatilojen vuorojen varaamisessa (47,1 %). Kyselyyn vastanneet *utsjokelaisviranomaiset* arvioivat asiakkaidensa käyttävän sähköistä yksisuuntaista asiointia suhteellisesti useimmin harrastus- ja liikuntaryhmiin sekä leireille ilmoittautumisessa; harrastus- ja liikuntatilojen vuorojen varaamisessa; kirjaston lainojen uusimisessa ja varausten tekemisessä sekä kulttuuritapahtumien lipunmyynnissä (16,7 %).

Kyselyyn vastanneet *tervolalaisviranomaiset* arvioivat asiakkaidensa käyttävän etäasiointia suhteellisesti useimmin harrastus- ja liikuntapaikkojen kunnossapidon seurannassa (17,6 %). Kyselyyn vastanneet *utsjokelaisviranomaiset* arvioivat asiakkaidensa käyttävän etäasiointia harrastus- ja liikuntapaikkojen kunnossapidon seurannassa; harrastus- ja liikuntaryhmiin sekä leireille ilmoittautumisessa sekä liikuntaneuvonta-asioissa (8,3 %).

Kyselyyn vastanneet *tervolalais-* ja *utsjokelaisviranomaiset* arvioivat, että heidän asiakkaat eivät käytä lainkaan asiointibussia.

⁶⁰ **HUOM:** Monivalintakysymysten valintojen % -osuudet on laskettu kuntakohtaisesti kyselyyn osallistuneiden lukumäärästä, koska vastaajilla on ollut mahdollisuus valita useita vaihtoehtoja.

Kyselyyn vastanneet *tervolalaisviranomaiset* arvioivat olevan kehitettävää harrastus- ja liikuntapaikkojen kunnossapidon seurannassa; harrastus- ja liikuntaryhmiin sekä leireille ilmoittautumisessa; harrastus- ja liikuntatilojen vuorojen varaamisessa; kulttuuritapahtumien lipunmyynnissä sekä liikuntaneuvonta-asioissa.

Kyselyyn vastanneet *utsjokelaisviranomaiset* arvioivat olevan kehitettävää jokaisessa Taulukossa 29. luetellussa asiassa.

Taulukko 30. erittelee kulttuuri-, liikunta- ja vapaa-ajan palvelukokonaisuuden viranomaisten esittämät autenttiset kehittämis ehdotukset.

Taulukko 30. Kulttuuri-, liikunta- ja vapaa-ajan palveluiden kuntakohtaisia viranomaisten esittämiä kehittämis ehdotuksia.⁶¹

Tervola	Utsjoki
✓ Liikuntapaikkojen kunnossapidon seuranta, siitä tulee paljon palautetta ja sitä ei nyt mitenkään informoida kuntalaisille. Eritoten jäiden jäädyttäminen ja latujen vetäminen, mutta myös keväisin ja syksyisin voisi tiedottaa milloin esim. urheilukenttä on jälleen käytössä/pois käytöstä, välineistöstä yms. Retkien ja tapahtumien lipunmyynti ja etenkin retkien omavastuun maksamiseen pitäisi löytää jokin hyvä keino, nyt ovat käyneet henkilökohtaisesti maksamassa kunnan infossa, mutta sehän on auki vain virka-aikana. ✓ teknisen toimen osalla on liikuntapaikkojen huolto. Kunnossapidon pidon seurantaa pitäisi parantaa. ✓ Kuntalaisena minulle on epäselvää, mitä harrastus- ja liikuntatiloja voin varata esim. perheeni/kaveriporukani käyttöön, mikä on hinta esim. yhdelle toimikaudelle ja mitä vuoroja on vielä vapaana. Kunnan nettisivuilta löytyy vain pirstaleista tietoa, ja kokonaiskuva ja -tieto puuttuu. En voi asiaa selvittää pidemmälle tai varata vuoroja omatoimisesti ilman perinteistä asiointia eli yhteydenottoa vastuuhenkilöihin. Sähköinen asiointi puuttuu siis kokonaan. Liikuntapaikkojen kunnossapidon seuranta ja ilmoittelu voisi myös hoitua netissä tai esim. so-messa, automaattisesti, ilman perinteistä yhteydenottoa oikeaan tahoon. Jos tällainen ilmoittelu olisi automaatio, vastuuhenkilön ei tarvitsisi vastata jokaisen yksittäisen kuntalaisen kyselyyn, vaan asia voisi hoitua yleisellä tiedotteella (esim. latujen kunto, luistelukentän jäädytys jne.)	✓ Palvelujen saatavuus on hankalaa ja vaikka varauskalenteri on tullut kuntaamme, on sen käyttö ja opastus resurssien puutteen vuoksi hankalaa. Paremmat tiedotuskanavat ovat tärkeitä, lisäksi kuntamme nuorisotyöhön on panostettava paremmin.

Kyselyyn vastanneet *tervolalaisviranomaiset* esittävät liikuntapaikkojen kunnossapidon sekä harrastus- ja liikuntatilojen varaamisjärjestelmän kehittämistä retkien ja tapahtumien lipunmyynnin kehittämisen lisäksi.

Kyselyyn vastanneet *utsjokelaisviranomaiset* esittävät kulttuuri-, liikunta- ja vapaa-ajan palveluiden varausjärjestelmän sekä tiedottamisen ja nuorisotyön kehittämistä.

Taulukossa 31. kuvataan viranomaisten arviot asiakkaidensa terveyden edistämisen palvelukanavavaihtojen % -osuuksista kyselyyn vastanneiden keskuudessa.

⁶¹ Vastauksista on poistettu "En osaa sanoa" -tyyppiset vastaukset.

Taulukko 31. Terveyden edistämisen palvelukanavien valintojen % -osuudet (n). Johdantokysymys: "Jos asiakkaasi voisivat valita, niin mitä palvelukanavaa arvioit heidän käyttävän?"⁶²

Perinteinen asiointi		Sähköinen yksisuuntainen		Etäasiointi		Asiointibussi		Palvelussa kehitettävää	
Tervola	Utsjoki	Tervola	Utsjoki	Tervola	Utsjoki	Tervola	Utsjoki	Tervola	Utsjoki
Henkilökohtainen terveysneuvonta									
41,2 (7)	16,7 (2)	5,9 (1)	-	11,8 (2)	16,7 (2)	11,8 (2)	8,3 (1)	11,8 (2)	-
Terveyden edistämiseen liittyvät palvelut									
35,3 (6)	16,7 (2)	11,8 (2)	-	11,8 (2)	16,7 (2)	5,9 (1)	8,3 (1)	11,8 (2)	-

Kyselyyn vastanneet *tervolalaisviranomaiset* arvioivat asiakkaidensa käyttävän perinteistä asiointia suhteellisesti useimmin henkilökohtaiseen terveysneuvontaan (41,2 %). Kyselyyn vastanneet *utsjokelaisviranomaiset* arvioivat asiakkaidensa käyttävän perinteistä asiointia henkilökohtaiseen terveysneuvontaan ja terveyden edistämiseen liittyviin palveluihin (16,7 %).

Kyselyyn vastanneet *tervolalaisviranomaiset* arvioivat asiakkaidensa käyttävän sähköistä yksisuuntaista asiointia suhteellisesti useimmin terveyden edistämiseen liittyviin palveluihin (11,8 %). Kyselyyn vastanneet *utsjokelaisviranomaiset* arvioivat, että heidän asiakkaisensa eivät käytä lainkaan sähköistä yksisuuntaista asiointimahdollisuutta.

Kyselyyn vastanneet *tervolalaisviranomaiset* arvioivat asiakkaidensa käyttävän etäasiointia henkilökohtaiseen terveysneuvontaan ja terveyden edistämiseen liittyviin palveluihin (11,8 %) vastaavien osuuksien ollessa *utsjokelaisviranomaisten* arvion mukaan (16,7 %).

Kyselyyn vastanneet *tervolalaisviranomaiset* arvioivat asiakkaidensa käyttävän asiointibussia suhteellisesti useimmin henkilökohtaiseen terveysneuvontaan (11,8 %). Kyselyyn vastanneet *utsjokelaisviranomaiset* arvioivat asiakkaidensa käyttävän asiointibussia henkilökohtaiseen terveysneuvontaan ja terveyden edistämiseen liittyviin palveluihin (8,3 %).

Kyselyyn vastanneet *tervolalaisviranomaiset* arvioivat olevan kehitettävää jokaisessa Taulukossa 31. luetellussa asiassa.

Kyselyyn vastanneiden *utsjokelaisviranomaisten* arvion mukaan ei ole kehitettävää kummassakaan Taulukossa 31. luetellussa asiassa.

Taulukko 32. erittelee terveyden edistämisen palvelukokonaisuuden viranomaisten esittämät autenttiset kehittämis ehdotukset.

Taulukko 32. Terveyden edistämisen palveluiden kuntakohtaisia viranomaisten esittämiä kehittämis-ehdotuksia.⁶³

Tervola	Utsjoki
✓ Kokonaisuudessaan terveyden edistämistä ja liikuntaneuvontaa tulisi ensinnäkin olla ja kehittää/aloiittaa kokonaisuutena.	✓ -
✓ Asiakas/asukas/potilas saa asianmukaisia palveluja silloin kun tarvitsee. Ei pitkiä jonotuksia niin kuin nyt on.	

Kyselyyn vastanneet *tervolalaisviranomaiset* esittävät terveyden edistämisen- ja liikuntaneuvontapalveluiden tarjoamisen lisäksi niiden kehittämistä kokonaisuutena sekä palveluiden kehittämistä siten, että asiakas saa tarvitsemaansa palvelua reaaliaikaisesti ilman pitkää palveluun pääsyyn odottamista.

Kyselyyn vastanneet *utsjokelaisviranomaiset* eivät esittäneet kehittämis-ehdotuksia.

⁶² **HUOM:** Monivalintakysymysten valintojen % -osuudet on laskettu kuntakohtaisesti kyselyyn osallistuneiden lukumäärästä, koska vastaajilla on ollut mahdollisuus valita useita vaihtoehtoja.

⁶³ Vastauksista on poistettu "En osaa sanoa" -tyyppiset vastaukset.

Taulukossa 33. kuvataan viranomaisten arviot asiakkaidensa työn ja yrittäjyyden palvelukanavavalintojen % -osuuksista kyselyyn vastanneiden keskuudessa.

Taulukko 33. Työn ja yrittäjyyden palvelukanavien valintojen % -osuudet (n). Johdantokysymys: ”Jos asiakkaasi voisivat valita, niin mitä palvelukanavaa arvioit heidän käyttävän?”⁶⁴

Perinteinen asiointi		Sähköinen yksisuuntainen		Etäasiointi		Asiointibussi		Palvelussa kehitettävää	
Tervola	Utsjoki	Tervola	Utsjoki	Tervola	Utsjoki	Tervola	Utsjoki	Tervola	Utsjoki
Hankinnat ja kilpailutukset									
-	8,3 (1)	5,9 (1)	33,3 (4)	-	8,3 (1)	-	-	-	8,3 (1)
Maaseutu-asiamiehen palvelut									
11,8 (2)	25,0 (3)	5,9 (1)	16,7 (2)	-	8,3 (1)	-	-	-	-
Myytävien ja vuokrattavien yritystonttien ja toimitilojen haku									
5,9 (1)	16,7 (2)	5,9 (1)	25,0 (3)	-	8,3 (1)	-	-	-	16,7 (2)
Rekrytoinnin neuvontapalvelu									
-	25,0 (3)	5,9 (1)	16,7 (2)	-	8,3 (1)	-	-	-	-
Työllistymistä edistävä neuvonta ja ohjaus									
23,5 (4)	41,7 (5)	23,5 (4)	16,7 (2)	17,6 (3)	16,7 (2)	5,9 (1)	8,3 (1)	5,9 (1)	-
Työpaikan, työkokeilupaidan ja sijaisuuden hakeminen									
23,5 (4)	33,3 (4)	23,5 (4)	16,7 (2)	17,6 (3)	8,3 (1)	5,9 (1)	8,3 (1)	5,9 (1)	-
Yritysneuvojan palvelut									
11,8 (2)	41,7 (5)	11,8 (2)	16,7 (2)	11,8 (2)	16,7 (2)	-	8,3 (1)	-	-
Yritystulkin palvelut									
-	16,7 (2)	5,9 (1)	16,7 (2)	5,9 (1)	16,7 (2)	-	8,3 (1)	-	8,3 (1)

Kyselyyn vastanneet *tervolalaisviranomaiset* arvioivat asiakkaidensa käyttävän perinteistä asiointia suhteellisesti useimmin työllistymistä edistävään neuvontaan ja ohjaukseen sekä työpaikan, työkokeilupaidan ja sijaisuuden hakemiseen (23,5 %). Kyselyyn vastanneet *utsjokelaisviranomaiset* arvioivat asiakkaidensa käyttävän perinteistä asiointia suhteellisesti useimmin työllistymistä edistävään neuvontaan ja ohjaukseen sekä yritysneuvojan palveluasioihin (41,7 %).

Kyselyyn vastanneet *tervolalaisviranomaiset* arvioivat asiakkaidensa käyttävän sähköistä yksisuuntaista asiointia suhteellisesti useimmin työllistymistä edistävään neuvontaan ja ohjaukseen sekä työpaikan, työkokeilupaidan ja sijaisuuden hakemiseen (23,5 %). Kyselyyn vastanneet *utsjokelaisviranomaiset* arvioivat asiakkaidensa käyttävän sähköistä yksisuuntaista asiointia suhteellisesti useimmin hankinta- ja kilpailutusasioihin (33,3 %).

Kyselyyn vastanneet *tervolalaisviranomaiset* arvioivat asiakkaidensa käyttävän etäasiointia suhteellisesti useimmin työllistymistä edistävään neuvontaan ja ohjaukseen sekä työpaikan, työkokeilupaidan ja sijaisuuden hakemiseen (17,6 %). Kyselyyn vastanneet *utsjokelaisviranomaiset* arvioivat asiakkaidensa käyttävän etäasiointia suhteellisesti useimmin työllistymistä edistävään neuvontaan ja ohjaukseen sekä yritysneuvojan ja yritystulkin palveluihin (16,7 %).

Kyselyyn vastanneet *tervolalaisviranomaiset* arvioivat asiakkaidensa käyttävän asiointibussia työllistymistä edistävään neuvontaan ja ohjaukseen sekä työpaikan, työkokeilupaidan ja sijaisuuden hakemiseen (5,9 %). Kyselyyn vastanneet *utsjokelaisviranomaiset* arvioivat asiakkaidensa käyttävän asiointibussia työllistymistä edistävään neuvontaan ja ohjaukseen; työpaikan, työkokeilupaidan ja sijaisuuden hakemiseen sekä yritysneuvojan ja yritystulkin palveluihin (8,3 %).

Kyselyyn vastanneet *tervolalaisviranomaiset* arvioivat olevan kehitettävää työllistymistä edistävissä neuvonta- ja ohjausasioissa sekä työpaikan, työkokeilupaidan ja sijaisuuden hakuasioissa.

⁶⁴ **HUOM:** Monivalintakysymysten valintojen % -osuudet on laskettu kuntakohtaisesti kyselyyn osallistuneiden lukumäärästä, koska vastaajilla on ollut mahdollisuus valita useita vaihtoehtoja.

Kyselyyn vastanneet *utsjokelaisviranomaiset* arvioivat olevan kehitettävää hankinta- ja kilpailutusasioissa; myytävien ja vuokrattavien yritystonttien ja toimitilojen hakuasioissa sekä yritystulkin palveluissa.

Taulukko 34. erittelee työn ja yrittäjyyden palvelukokonaisuuden viranomaisten esittämät autenttiset kehittämisehdotukset.

Taulukko 34. Työn ja yrittäjyyden palveluiden kuntakohtaisia viranomaisten esittämiä kehittämisehdotuksia.⁶⁵

Tervola	Utsjoki
✓ Näkyvyyttä esimerkiksi työpajan tarjoamiin palveluihin jotta tieto välittyisi kohderyhmälle (nuoret) paremmin	✓ Palvelut tulisi olla helposti löydettävissä ja niin, että ohjautuu heti oikealle henkilölle. Etäasiointia tulisi kehittää ja tuoda sitä mahdollisuutta esille.

Kyselyyn vastanneet *tervolalaisviranomaiset* esittävät kohderyhmäspesifiä täsmätiedottamista työn ja yrittäjyyden palveluista.

Kyselyyn vastanneet *utsjokelaisviranomaiset* myös esittävät kohderyhmäspesifiä täsmätiedottamista työn ja yrittäjyyden palveluista etäasioinnin kehittämisen lisäksi.

Taulukossa 35. kuvataan viranomaisten arviot asiakkaidensa yhteispalveluiden palvelukanavavalintojen %-osuuksista kyselyyn vastanneiden keskuudessa.

⁶⁵ Vastauksista on poistettu "En osaa sanoa" -tyyppiset vastaukset.

Taulukko 35. Yhteispalveluiden palvelukanavien valintojen % -osuudet (n). Johdantokysymys: ”Jos asiakkaasi voisivat valita, niin mitä palvelukanavaa arvioit heidän käyttävän?”⁶⁶

Perinteinen asiointi		Sähköinen yksisuuntainen		Etäasiointi		Asiointibussi		Palvelussa kehitettävää	
Tervola	Utsjoki	Tervola	Utsjoki	Tervola	Utsjoki	Tervola	Utsjoki	Tervola	Utsjoki
KELA									
23,5 (4)	16,7 (2)	17,6 (3)	16,7 (2)	11,8 (2)	-	-	-	-	-
Maistraatti									
17,6 (3)	16,7 (2)	11,8 (2)	16,7 (2)	5,9 (1)	-	-	-	-	-
Lapin oikeusaputoimisto									
17,6 (3)	16,7 (2)	11,8 (2)	16,7 (2)	5,9 (1)	-	-	-	-	-
Poliisi									
17,6 (3)	16,7 (2)	17,6 (3)	16,7 (2)	17,6 (3)	-	-	-	-	-
TE-toimisto									
11,8 (2)	16,7 (2)	11,8 (2)	16,7 (2)	17,6 (3)	-	5,9 (1)	-	5,9 (1)	-
Maaseutupalvelut									
11,8 (2)	16,7 (2)	11,8 (2)	16,7 (2)	11,8 (2)	-	-	-	-	-
Yrityspalvelut									
11,8 (2)	25,0 (3)	17,6 (3)	16,7 (2)	17,6 (3)	8,3 (1)	-	-	-	-

Kyselyyn vastanneet *tervolalaisviranomaiset* arvioivat asiakkaidensa käyttävän perinteistä asiointia suhteellisesti useimmin asioidessaan KELA:lla (23,5 %). Kyselyyn vastanneet *utsjokelaisviranomaiset* arvioivat asiakkaidensa käyttävän perinteistä asiointia suhteellisesti useimmin yrityspalveluasioissa (25,0 %).

Kyselyyn vastanneet *tervolalaisviranomaiset* arvioivat asiakkaidensa käyttävän sähköistä yksisuuntaista asiointia suhteellisesti useimmin KELA-, Poliisi- ja yrityspalveluasioissa (17,6 %). Kyselyyn vastanneet *utsjokelaisviranomaiset* arvioivat asiakkaidensa käyttävän sähköistä yksisuuntaista asiointia samassa määrin jokaisessa Taulukossa 35. luetellussa asiassa (16,7 %).

Kyselyyn vastanneet *tervolalaisviranomaiset* arvioivat asiakkaidensa käyttävän etäasiointia suhteellisesti useimmin Poliisi-, TE-toimisto- sekä yrityspalveluasioissa (17,6 %). Kyselyyn vastanneet *utsjokelaisviranomaiset* arvioivat asiakkaidensa käyttävän etäasiointia ainoastaan yrityspalveluasioissa (8,3 %).

Kyselyyn vastanneet *tervolalaisviranomaiset* arvioivat asiakkaidensa käyttävän asiointibussia ainoastaan TE-toimistoasioissa (5,9 %). Kyselyyn vastanneet *utsjokelaisviranomaiset* arvion mukaan heidän asiakkaat eivät käytä lainkaan asiointibussia.

Kyselyyn vastanneet *tervolalaisviranomaiset* arvioivat olevan kehitettävää TE-toimistoasioissa.

Kyselyyn vastanneiden *utsjokelaisviranomaisen* arvion mukaan ei ole kehitettävää yhdessäkään Taulukossa 35. luetellussa asiassa.

⁶⁶ **HUOM:** Monivalintakysymysten valintojen % -osuudet on laskettu kuntakohtaisesti kyselyyn osallistuneiden lukumäärästä, koska vastaajilla on ollut mahdollisuus valita useita vaihtoehtoja.

Taulukko 36. erittelee yhteispalvelukokonaisuuden viranomaisten esittämät autenttiset kehittämis ehdotukset.

Taulukko 36. Kunnan yhteispalveluiden kuntakohtaisia viranomaisten esittämiä kehittämis ehdotuksia.⁶⁷

Tervola	Utsjoki
✓ -	✓ En osaa vastata em. kysymyksiin, sillä asiakkaamme saavat apua yllä oleviin palveluihin muuta kautta (esim. elinkeinotoimisto). Asiakkaamme kuitenkin käyttävät tulostuspalvelua kirjastossa, jossa tulostavat mm. Kelan kaavakkeita ym.

Kyselyyn vastanneet *tervolalaisviranomaiset* eivät esittäneet kehittämis ehdotuksia.

Kyselyyn vastanneiden *utsjokelaisviranomaisten* mukaan heidän asiakkaat saavat apua Taulukossa 35. lueteltuihin asioihin. Asiakirjadokumenttien tulostuspalvelua voisi kuitenkin kehittää.

Taulukko 37. erittelee asiakkaiden käyttämiä sähköisiä asiointitunnustyypppejä viranomaisten arvion mukaan.

Taulukko 37. Asiakkaiden käyttämät sähköiset asiointitunnukset viranomaisten arvion mukaan.⁶⁸

Tervola	Utsjoki
✓ Lapsilla ja nuorilla ei välttämättä ole verkkopankkitunnuksia, puhelin olisi varmasti nuorten kannalta paras tunnistautumistapa. Kunnan oma ilmoittautumisäppi? Miten maksu? ✓ Wilma. ✓ Kaikilla ei varmaankaan ole vielä asiointitunnuksia käytössä. Nuoremmat käyttävät kuitenkin kaikkia mahdollisuuksia. ✓ Verkkopankkitunnuksilla ✓ Osalla on verkkopankkitunnukset, osalla ei. Verkkopankkitunnusten puuttuminen vaikeuttaa sähköisten asiointikanavien käyttämistä ✓ pankkitunnuksilla, joskaan ihan kaikilla asiakkaistani ei ole pankkitunnuksia eikä mitakaan sähköisiä asiointitunnuksia ✓ Pääosin pankkitunnuksilla ✓ Verkkopankkitunnukset, tunnukset verkkokirjastoon, mobiilivarmenne, sähköinen tunnistautuminen	✓ Verkkopankkitunnuksilla

Kyselyyn vastanneiden *tervolalaisviranomaisten* mukaan sähköiset asiointitunnukset vaihtelevat asiointityypeittäin ja asiakasryhmittäin (Wilma, verkkopankkitunnukset, tunnukset verkkokirjastoon, mobiilivarmenne, sähköinen tunnistautuminen). Kyselyyn vastanneiden viranomaisten mukaan osalla heidän asiakkaista ei ole verkkopankkitunnuksia, mikä vaikeuttaa verkkoasiointikanavien käyttöä.

Kyselyyn vastanneiden *utsjokelaisviranomaisten* mukaan heidän asiakkaat käyttävät verkkopankkitunnuksia sähköisessä asioinnissaan.

⁶⁷ Vastauksista on poistettu "En osaa sanoa" -tyyppiset vastaukset.

⁶⁸ Vastauksista on poistettu "En osaa sanoa" -tyyppiset vastaukset.

Taulukko 38. erittelee digiasioinnin etuja viranomaisen edustaman toimintasektorin viranomaisten arvion mukaan.

Taulukko 38. Digitaalisen asioinnin hyvät puolet viranomaisen edustaman toimintasektorin näkökulmasta.⁶⁹

Tervola	Utsjoki
✓ Asiansa voi hoitaa mihin kellonaikaan ja minä viikonpäivänä tahansa. ✓ Yksinkertaiset asiat on hyvä siirtää helposti kotona/kännykstä hoidettavaksi. ✓ Nopeus. Ei tarvitse varata tapaamisaikaa joka kerta. Puhelimitse voi olla vaikea tavoittaa oppituntien aikana. ✓ Tiedonkulku ✓ Paikasta ja ajasta riippumatonta viestintää ✓ Asiakkaat, jotka osaavat käyttää etä- ja sähköisiä asiointikaviana, hyötyvät palvelujen monimuotoisuudesta ajasta ja paikasta riippumatta. ✓ Nopeuttaa esim. asiointia Kelassa ja te-toimistossa ✓ Digitaalinen asiointi helpottaa asiointia pitkien välimatkojen näkökulmasta. ✓ Valmentautujilla täytyy olla mahdollisuus hoitaa asioitaan digitaalisesti kun eivät useinkaan pääse asioitaan hoitamaan vi-rastoihin (välimatkat kaupunkeihin yms.) ✓ Ajasta ja paikasta riippumaton asiointi. Ylipäätään on hyvä tar-jota vaihtoehtoja perinteiselle asiointille, ja tätä kautta akti-voida laajempaa asiakaskuntaa. Tiedonkulku paranee	✓ Toiminta ei rajoitu ns. virka-aikaan. ✓ Palvelujen saavutettavuus sekä matkustamisen väheneminen. Palveluverkoston laajeneminen maakunnalliseksi ellei laajem-maksikin. ✓ Pitkät välimatkat vaikeuttavat henkilökohtaista asiointia, siksi on hyvä saada palvelua myös digitaalisesti.

Kyselyyn vastanneiden *tervolalaisviranomaisten* mukaan digiasioinnin etuja on 24/7/365 -toimintaperiaatteella asioinnin mahdollistuminen, asioinnin sujuvuus ja nopeus palveluiden käyttäjän ja tuottajan näkökulmasta.

Kyselyyn vastanneiden *utsjokelaisviranomaisten* mukaan digiasioinnin etuja on 24/7/365 -toimintaperiaatteella asioinnin mahdollistuminen sekä asiointiaiheuniversaali asiointimatkaetäisyyksien merkityk-sen vähentymisen.

Taulukko 39. erittelee digiasioinnin haittoja viranomaisen edustaman toimintasektorin viranomaisten arvion mukaan.

⁶⁹ Vastauksista on poistettu "En osaa sanoa" -tyyppiset vastaukset.

Taulukko 39. Digitaalisen asioinnin huonot puolet viranomaisen edustaman toimintasektorin näkökulmasta.⁷⁰

Tervola	Utsjoki
✓ Henkilökohtaisen kontaktin puuttuminen. Esim. syrjäytyneiden tai muuten ei motivoituneita henkilöitä pitää tavata kasvotusten, on eri asia tavata asiakas henkilökohtaisesti kuin viestillä tai videoyhteydellä. ✓ Joskus on tärkeää tavata henkilökohtaisesti. ✓ Tietoturva? ✓ Kuntalaisten ikärakenne estänee osallistuminen jollakin tasolla ✓ Paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden, joidenkin ikäihmisten tai muutoin puutteellisen digiosaamisen omaavien henkilöiden tilanne heikkenee entisestään, jos palveluihin pääsee ainoastaan. Tämä on jo nyt nähtävillä toimeentulotuen siirtymisessä Kelalle tapahtuvassa kehityksessä. Ratkaisuna ei ole hankkia kaikille tietokonetta, vaan aina on olemassa asiakasryhmä, jotka tarvitsevat henkilökohtaisen palvelukontaktin ilman etäyhteyttä. ✓ Kaikilla ei ole varaa tietokoneeseen tai älypuhelimien ✓ Varsinkin työkkärin ja Kelan kanssa asioidessa olisi hyvä valmentautujien päästä tapaamaan virkamiestä kasvotusten ✓ Asiakkaat ovat erilaisessa lähtöasemassa tietoteknisten taitojensa, laitteiden mahdollisen puuttumisen sekä kiinnostuksen/opettelun haluamisen suhteen. Kaikkea palvelua ja asiointia ei voi eikä kannata siirtää digitaalseksi, vaan on tarjottava myös niitä perinteisempiä vaihtoehtoja niille, joille digitaalisuus on liian iso pala purtavaksi.	✓ Puutteelliset lähtötiedot. ✓ Jos palveluita ei ole enää olemassa kuin digitaalisina. Esimerkiksi TE-keskuksen palvelut pitäisi olla kunnassa. Ei pelkästään mahdollisuutena täyttää netissä jotain tai lomake kirjastossa! Työvoima ja -paikat saataisiin paremmin kohtaamaan, jos olisi paikallistuntemusta. ✓ Laitteisto puutteellista ✓ Sitä ei käytetä tarpeeksi, esim. tiedonvälitys, asiointi, yhteistyö, välimatkat huom. ✓ Sen vähäinen tarjonta ✓ Kaikki osa-alueet eivät toimi

Kyselyyn vastanneiden *tervolalaisviranomaisten* mukaan digiasioinnin haittoja on henkilökohtaisen asioinnin vähentyminen, tietoturvakysymykset, (digi)yhteiskunnasta syrjäytymisvaara (mm. sosioekonomiselta asemaltaan huono-osaiset, ikääntyneet).

Kyselyyn vastanneiden *utsjokelaisviranomaisten* mukaan digiasioinnin haittoja on digiasiointiosamismisvaje, käyntiasiointimahdollisuuksien vähentyminen sekä digipalvelutarjonnan vähäisyys.

Taulukko 40. erittelee digiasioinnin kehittämisehdotuksia viranomaisen edustaman toimintasektorin viranomaisten arvion mukaan.

Taulukko 40. Digitaalisen asioinnin kehittämisehdotuksia viranomaisen edustaman toimintasektorin näkökulmasta.⁷¹

Tervola	Utsjoki
✓ Ilmoittautumiset ja ilmoittautumismaksut helposti hoidettavaksi. ✓ Iltapäiväkerhossa ei ole internetiä ja puhelin on hyvin vanhaa mallia. Jääty jälkeen muista tässä suhteessa. ✓ Ainakin sähköinen lupajärjestelmä ja harrastus- ja liikuntapaikkojen kunnossapidon osalta ✓ Esim. Yleistä verkkoneuvontaa voisi olla olemassa. ✓ Digitaaliset asiointipalvelut eivät saisi täysin korvata perinteistä asiointia, mutta ne voisivat sen rinnalla täydentää ja monipuolistaa sitä. On sellaisiakin ihmisiä, jotka eivät "vaadi" tai edes halua henkilökohtaista asiointikontaktia, vaan mieluummin hoitavat asiansa itsenäisesti ja digitaalisesti. Heille pitäisi tarjota nykyistä laajemmin mahdollisuus tähän.	✓ Kaikki julkinen aineisto on helposti ja selkeästi löydettävissä kunnan nettisivuilta. ✓ Laajentaisin erityisesti etäpalveluiden saatavuutta ja panostaisin palvelujen esilletuomiseen ja markkinointiin. ✓ Ajankohtaisemman laitteiston hankkiminen ✓ Enemmän koulutusta ja perehdytystä käyttöönottoon ✓ Enemmän e-kirjoja ja tietokantojen käyttöä

⁷⁰ Vastauksista on poistettu "En osaa sanoa" -tyyppiset vastaukset.

⁷¹ Vastauksista on poistettu "En osaa sanoa" -tyyppiset vastaukset.

Kyselyyn vastanneet *tervolalaisviranomaiset* esittävät digiasioinnin osalta ilmoittautumis- ja lupajärjestelmäprosessien digitalisoimista, yleisen verkkoneuvonnan organisoimista sekä digiasiointia yhtenä palvelukanavana muiden palvelukanavien joukossa.

Kyselyyn vastanneet *utsjokelaisviranomaiset* esittävät digiasioinnin arkipäiväistymiselle mahdollisuuksien luomista sekä palveluiden käyttäjä- että tuottajanäkökulmista (digipalveluiden käytettävyyden, reaaliaikaiset laitteet ja ohjelmistot, e-kirjastopalvelut ja tietokannat).

Taulukko 41. erittelee digiasioinnin haasteita vuoteen 2020 viranomaisen edustaman toimintasektorin viranomaisten arvion mukaan.

Taulukko 41. Digitalisaation haasteita vuoteen 2020 viranomaisen edustaman toimintasektorin näkökulmasta.⁷²

Tervola	Utsjoki
✓ Resurssit ja osaaminen digiasioihin, sopivien ohjelmien/alustojen puuttuminen. ✓ Henkilöstön kouluttaminen. ✓ Kuntalaisten ikärakenne vaatii että täytyy olla myös mahdollisuus osallistua paikallisesti, henkilökohtainen asiointi ✓ Tärkeää on muistaa henkilöt, jotka eivät pysty eivätkä osaa toimia digipalveluissa. Kaikkia palveluja ei voi kokonaan siirtää digitaaliseksi palveluksi tai asiointitavaksi. ✓ Asiakkaani ovat pääasiassa ikääntyneitä ja eivät osaa käyttää digitaalisen palveluja. ✓ Eriarvoisuus ja epätasa-arvo on vaarassa kasvaa. Osaamiskulttuuri digitaalisen asioinnin hallitsevien ja osaamattomien välillä lähtee syvenemään. Näihin uhkakuviin liittyen eri tahojen pitäisi yhteistyössä lähteä rohkeasti tarttumaan ja tarjoamaan kuntalaisille opastusta ja tiedotusta digitaalisen asioinnin palveluista ja mahdollisuuksista. Olisi tehtävä ruohonjuuritason työtä paikallisesti ja hyvin henkilökohtaisesti kuntalaisten kanssa, että „mahdollisimman monella tällä hetkellä digitaalisia palveluja kokonaan käyttämättömällä kynnys digitaalisten palvelujen käyttämiseen mataloituu ja toivottavasti jopa poistuu.	✓ Työntekijöiden osaaminen. ✓ Oma osaaminen ottaa palveluita käyttöön. Rahalliset resurssit. ✓ Kunhan edes kännykkä toimisi joka talossa siihen mennessä. Ja sitten netti. ✓ Keski-ikä suurempi, ei halua käyttää tai osata ✓ Digitalisaatio tulisi kunnassamme olla jo arkipäivää vuoteen 2020 mennessä. Haasteena ovat vanhat käytänteet sekä vastarinta. ✓ Kaikki pitää olla kahdella kielellä, kaikki ohjelmistot eivät tunne saamenkielen fontteja.

Kyselyyn vastanneiden *tervolalaisviranomaisten* arvion mukaan digitalisaation haasteita vuoteen 2020 tultaessa ovat digitoiminta-, osaamis- ja laiteresurssit, kuntalaisten/asiakkaiden ikärakenne sekä (digi)yhteiskunnasta syrjäytymisvaara (ml. digipalveluiden käyttäjät ja tuottajat).

Kyselyyn vastanneiden *utsjokelaisviranomaisten* arvion mukaan digitalisaation haasteita vuoteen 2020 tultaessa ovat digiasiointitaidot ja -resurssit (ml. digipalveluiden käyttäjät ja tuottajat), verkkoyhteyksien toimintakattavuus, muutosvastarinta, digipalveluiden saamennoshaasteet.

Taulukko 42. erittelee pääasiallisia syitä, miksi asiakkaat eivät voi tai halua käyttää sähköisiä palveluja viranomaisen edustaman toimintasektorin viranomaisten arvion mukaan.

⁷² Vastauksista on poistettu ”En osaa sanoa” -tyyppiset vastaukset.

Taulukko 42. Viranomaisen edustaman toimintasektorin näkökulmasta pääasiallisia syitä, miksi asiakkaat eivät voi tai halua käyttää sähköisiä palveluja.⁷³

Tervola	Utsjoki
✓ verkkoyhteys puuttuu ✓ Asiakunta laaja, nuorilla ei tunnuksia, senioreilla pelko oman osaamisesta/tietoturvasta ✓ ei voi valita yhtä vaihtoehtoa: verkkopankkitunnusten puute, pelko kasvokkain tapahtuvan palvelun loppumisesta, ei ole kykyä käyttää digipalveluita ohjauksesta huolimatta	✓ ei kuuluvuutta

Kyselyyn vastanneiden *tervolalaisviranomaisten* arvion mukaan verkkoyhteyksien puuttuminen, digiasiointiresurssien (käyttö- ja asiointiosaaminen, tarvittavat verkkoasiointitunnukset) puuttuminen ovat pääasiallisia syitä, miksi asiakkaat eivät voi tai halua käyttää sähköisiä palveluja käyntiasiointimahdollisuuksien loppumispelon lisäksi.

Kyselyyn vastanneiden *utsjokelaisviranomaisten* arvion mukaan verkkoyhteyksien puuttuminen on pääasiallinen syy, miksi asiakkaat eivät voi tai halua käyttää sähköisiä palveluja.

Taulukko 43. erittelee viranomaisten esittämiä mahdollisuuksia olla kehittämässä digitaalisia palveluja.

Taulukko 43. Viranomaisten esittämiä mahdollisuuksia olla kehittämässä digitaalisia palveluja.⁷⁴

Tervola	Utsjoki
✓ Mielelläni kokeilisin uusia tapoja oman toimialani tarpeisiin. ✓ Olen kiinnostunut kaikesta uudesta. En kuitenkaan ole mukana jatkossa, sillä määräaikainen työ päättyy. ✓ Osallistumalla omaan työhöni liittyvien digitaalisten palvelujen opastamiseen, kehittämiseen yhteistyössä laajemman verkoston kanssa, näiden palvelujen markkinointiin ja ylipäätään siihen, että asiakkaille saadaan tietoa ja myönteisiä kokemuksia digitaalisista palveluista ja niiden mahdollisuuksista. Lähtökohteisesti asenne digitaalisiin palveluihin pitäisi olla uteliaan positiivinen, ja tämä saisi välittyä työyksikkömme kautta myös asiakkaille. Olisin siis mielelläni mukana poistamassa digitaalisuuteen joidenkin mielessä liittyviä mörköjä sekä itse laitteisiin ja omiin taitoihin liittyen, eli ts. jalkauttamalla digitaalisia palveluja ihmisten arkeen työni kautta.	✓ Palvelujen kehittämisessä. ✓ Kehittää oman toimialani palveluja, mikä tarkoittaa myös oman osaamiseni kehittämistä. ✓ Hyvinkin monen organisaation toiminnasta tietoa, mielelläni voisinkin olla jotenkin mukana. Aina uusi, haasteet ja eteenpäin meneminen kiinnostaa. ✓ Haluaisin lisätä asiakkaiden perusdigitaitoja kuten kirjaston tietokantojen käyttöä tiedonhaussa sekä varausten tekemistä Lapin verkkokirjastossa.

Kyselyyn vastanneiden *tervolalais- ja utsjokelaisviranomaisten* mukaan he ovat valmiita osallistumaan uusien digipalveluiden kehittämiseen (ml. oma, toimiala- ja verkostodigiosaaminen), digitalisaatiomuu-
tosvastarinnan vähentämiseen sekä myönteisten digiasiakkuuskokemusten mahdollistamiseen digipalveluja käyttävien asiakkaiden keskuudessa.

⁷³ Vastauksista on poistettu "En osaa sanoa" -tyyppiset vastaukset.

⁷⁴ Vastauksista on poistettu "En osaa sanoa" -tyyppiset vastaukset.

2.5 Luottamushenkilö- ja nuorisovaltuustokyselyt *Tuomas Lakela*

Työni Uusi lappilainen kunta -hankkeessa ennen harjoittelua

Uusi lappilainen kunta -hanke vaikutti sopivalta liiketoiminnan digitalisaatio koulutukseeni, joka koski liiketoiminnan kehittämistä digitalisaation kautta. Hankkeessa oli kyse kuntien palvelutoiminnan ja niiden saatavuuden kehittämisestä sähköisten kokeilujen kautta. Halusin nähdä, miten käytännössä kehitetään kuntien palveluita ja olla osana tätä prosessia. Minun tuli myös opintojeni puolesta tehdä työharjoittelu, joka kestäisi 6 kuukautta eli 800 tuntia ja joka liittyisi opintoihini. Kysyin siis eräältä Lapin ammattikorkeakoulun (Lapin AMK) opettajalta Torniossa, mistä voisi etsiä harjoittelupaikkaa ja hän ehdotti Lapin AMK:n hankkeita, joista sitten löysin tämän Uusi lappilainen kunta -hankkeen.

Harjoittelun aikana tehtyä

Harjoitteluni aluksi tutustuin hankkeen verkkosivuille⁷⁵, jotta saisin kuvan mitä hankkeen tavoite. Tämän jälkeen harjoitteluohjaajani antoi minulle tehtäväksi hankkeen kolmen kunnan profiloimisen. Nämä kunnat olivat Kolari, Tervola ja Utsjoki. Etsin näistä kunnista väkimäärän, ikärakenteen, pinta-alan ja kunnan palvelut. Tarkoituksena oli tutustua kuntiin ja sen jälkeen ideoida miten niiden asukkailta, varsinkin nuorisolta, saisi palveluille parannusehdotuksia koska nuorisolta ei saatu aiemmissa kyselyissä, lukiolaiskysely ja kansalaiskysely, tarpeeksi vastauksia.

Sain myös hankkeen alussa tehtäväksi muiden samansuuruisten kuntien hankkeiden etsimisen ja ylös kirjaamisen. Näitä hankkeita löysin digitaalinen kunta -sivuilta (Valtionvarainministeriö 2018)⁷⁶. Jatkoin näiden hankkeiden etsimistä ja tutkimista koko harjoitteluni ajan.

Pop-up piste oli aluksi ideana ja sille paikan löytäminen hankekunnissa oli tavoite. Soitin kuntien kirjastopalveluista vastaavalle ja kysyin, voisiko kirjastoon pystyttää Pop-up pisteen. Kaikista kunnista vastattiin lopulta, että tämä olisi mahdollista.

Pop-up piste jäi hautumaan ja aloin selvittelemään luottamushenkilöiden tietoja eli käytännössä sähköpostiosoitteita ja nimiä lähinnä. Nämä tulisivat tarpeeseen tekemäni luottamushenkilö ja viranomaiskyselyn tiimoilta. Kysely oli tarkoitettu luottamushenkilöille ja viranomaisille, jotka eivät olleet vastanneet aikaisempaa viranomaiskyselyyn. Kysely myös saamennettiin, jotta Utsjoen saamenkieliset luottamushenkilöt ja viranomaiset saavutettaisiin paremmin.

Harjoitteluohjaajani antoi minulle tehtäväksi kyselyalustoihin tutustumisen, jatkoin kuntien hankkeiden tutkimista sekä aloitin Meän Digiloikka hankkeen tutkimisen. Meän Digiloikka on Kolarin kunnan hanke, jossa kehitetään toimintamalli, jossa digipalveluita tuodaan kuntalaisille ja opetetaan kuntalaisia käyttämään näitä palveluja.

Harjoitteluni ohjaaja lähetti minulle aikaisemman kansalaiskyselyn, joka perustui Valtionvarainministeriön verkkosivuston digitaalinenkunta.fi arviointityökalujen rakenteeseen. Sivusto on suunnattu kaikille kunnille ja sen tarkoituksena on auttaa selvittämään kunnan digitalisaatioastetta eri palveluprosesseissa. Kyseessä olevaan kansalaiskyselyyn olivat vastanneet hankekuntien kuntalaisvastaajat. Käytin saamaani kansalaiskyselyä mallina luottamushenkilöille tehtävään kyselyyn muokkaamalla kyselyn muodosta ”millaisia palveluja käytät?” muotoon ”millaisia palveluita arvelet kuntalaisten käyttävän”.

Kyselyalustan valinta

Kyselyn alustaksi vertasin muutamaa eri alustaa kuten Microsoft Formsia, ZEF Platformia, Survey Monkeya sekä Webropolia, jolla kansalaiskysely oli tehty. Päädyin Survey Monkey työkaluun huomattuani Microsoft Formsin olevan rajoittunut ainakin omasta mielestäni, ZEF platformille en saanut tehtyä haluamani näköistä kyselyä ja Webropol olisi vaatinut jo kokeiluvaiheessa maksamista, mitä en ollut valmis tekemään. Survey Monkeyllä sain tehtyä melko helposti, haluamani näköisen kyselyn, vaikka jouduinkin

⁷⁵ Lapin Yliopisto 2019. Lapin Yliopisto. Viitattu 8.1.2019 <https://www.ulapland.fi/Fi/Yksikot/Koulutus-ja-kehittamispalvelut/Organisaatioiden-kehittaminen/Kuntien-digitaalisten-palvelujen-kehittaminen>.

⁷⁶ Valtionvarainministeriö 2019. Digitaalinen kunta. Viitattu 8.1.2019 <https://digitaalinenkunta.fi/kuntakokeilu/>.

hankkimaan siihen maksullisen tilauksen, jotta voisin lähettää sopivan pituisen kyselyn kuntiin. Maksullisen tilauksen hankkimisessa ei kuitenkaan tullut ongelmia, vaan sen sai sovittua tarvittavan henkilön kanssa, joka maksoi hankkeen varoista tilauksen hinnan.

Luottamushenkilö- ja viranomaiskyselyn teko

Maksullisella tilauksella sain tehtyä kyselyn kirjaamalla valmiiksi tehdyt kysymykset Survey Monkeyyn ja muokkaamalla sen haluamani näköiseksi. Kyselyyn tuli aluksi monivalintakysymyksiä perustietojen kuten kyselykunta, rooli, josta vastaa, sekä sukupuoli, saamiseksi. Matriisi/arviointiasteikko kysymyksissä kysyttiin luottamushenkilöiden ja viranomaisten mielipidettä kuntalaisten mieluisimmista palvelukanavista. Kommenttiruutuun vastaajat pystyivät laittamaan mitä kehitysehdotuksia kyseessä olevassa palvelussa oli. Vastaajilta kysyttiin myös kuntalaisten mahdollisuuksista käyttää kunnan digipalveluja, mitä laitteita heillä oli käytettävissä ja mikä oli mieluisin laite asiointissa. Luottamushenkilöiltä ja viranomaisilta kysyttiin myös kuntalaisten avuntarpeesta sähköisessä asiointissa sekä heidän kiinnostustaan käyttöopastuksen saamisesta ja asiantuntijapalvelusta. Lopuksi luottamushenkilöiltä ja viranomaisilta kysyttiin henkilökohtaisia näkemyksiä syistä, ettei haluaisi käyttää sähköisiä palveluita, asioita, joita kunnan tulisi ottaa huomioon palvelujen kehittämisessä sekä luottamushenkilöiden sekä viranomaisten halukkuutta olla mukana kehittämässä digitaalisia palveluita jatkossa.

Tutustuin kyselyn teon jälkeen taustoittavaan uutiskirjeeseen (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018)⁷⁷ ja tekoälyyn (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018) kuten myös kuntien palveluihin ja kuka niitä voisi järjestää tulevaisuudessa. Tutustuin tähän saadakseni taustasyitä kyselyiden tekoon. Erilaisia toimijoita syntyy koko ajan myös kansainvälisiä kuten Yoopies (Yoopies 2018)⁷⁸ ja ne voivat järjestää kunnan itsensä sijasta joitakin palveluita verkossa minkä takia olisi tärkeää selvittää, millaisia ajatuksia kuntalaisilla ja palveluista vastaavilla tahoilla on tästä kehityskulusta ja miten he voivat siihen vaikuttaa.

Luottamushenkilö- ja viranomaiskysely tuli saamentaa, koska yksi hankkeen kolmesta kunnasta on Utsjoki, jossa on merkittävästi saamenkielisiä asukkaita ja myös saamelaisia luottamushenkilöitä ja viranomaisia. Kyselyn saamenoksessa harjoitteluohjaajani ohjasi minut yhteydenpitoon pätevän ja hyväksytyn saamentajan kanssa. Sain sovittua kyselyn saamenoksen ja neuvoin saamentajalle, miten käyttää Survey Monkeyä ja hän teki alustalla saamenkielisen kyselyn, jonka kopioin omalle tililleni. Ohjasin saamentajan hankkeen edustajan puheille maksuasiasta.

Aineistojen analyysi

Saatuani luottamushenkilöiden vastaukset kyselyyn aloin purkaa niitä niin, että kaikki kolme kuntaa olivat rinnakkain taulukossa niin että kysymykset olivat allekkain vasemmalla sivulla ja vastaukset eri kunnista olivat rinnakkain kysymysten vieressä. Sen jälkeen vertailin luottamushenkilöiden antamia vastauksia, aiemmin kerättyihin, virkamiesten ja kuntalaisten antamiin vastauksiin. Laitoin näiden ryhmien vastaukset rinnakkain taulukkoon yksi kunta kerralla minkä jälkeen tein toisen version, jossa lyhensin tekstimuotoon kyselyn taulukoita.

Ennen Utsjoen taulukon tekemistä, jossa siis vertailtiin luottamushenkilöiden, kansalaisten sekä virkamiesten vastauksia, varmistin, että nuorisovaltuustolle suunnattu kysely oli valmis minkä jälkeen lähetin sen kuntiin saamaan vastauksia saateviestin kanssa. Tämän jälkeen tein Utsjoen taulukon ja sen lyhennyksen.

Nuorisovaltuustokysely muotoutui samanlaiseksi kuin luottamushenkilö- ja viranomaiskysely suurimpien erojen ollessa kieliasussa eli toisin kuin luottamushenkilö- ja viranomaiskyselyssä nuorisovaltuustokyselyssä kysyttiin vastaajien henkilökohtaisia mielipiteitä vaikkapa halutuimmista palvelukanavista.

⁷⁷ Sosiaali- ja terveysministeriö 2018. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 17.12.2018 https://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/tekoaly-ja-robotikka-parantavat-ihmisten-hyvinvointia-hytairo-ohjelma-vauhdittaa-toteutuksia?snb_adtype=email&snb_admedia=emaileri%20-%20Uutiskirje+kunnille+ja+sosiaali-+ja+terveydenhuollon+toimijoille+4*2F2018&snb_adname=Uutiskirje+kunnille+ja+sosiaali-+ja+terveydenhuollon+toimijoille+4*2F2018%20-%20Lue%20lisaa%20ja%20osallistu%20verkostoon&emlr=u-2860968-54393370-1648765-7&utm_source=emaileri&utm_medium=email&utm_campaign=Uutiskirje%20kunnille%20ja%20sosiaali-%20ja%20terveydenhuollon%20toimijoille%204*2018&utm_term=Lue%20lisaa%20ja%20osallistu%20.

⁷⁸ Yoopies 2018. Yoopies. Viitattu 17.12.2018 <https://yopies.fi/>.

Purin nuorisovaltuustokyselyn taulukkoon, jossa oli kaikki kolmen kunnan vastaukset. Tein harjoitte-luohjaajani ohjeistuksesta lyhyen koosteen Survey Monkeyn käytöstä kyselyissä ja laitoin myös mielipi-teeni sen toimivuudesta.

Luottamushenkilö- ja viranomaiskyselyn tulokset

Asuminen ja ympäristö -kohdassa luottamushenkilöiden mielestä kuntalaiset haluavat ensisijaisesti käyttää sähköistä asiointia aineistotilaukset, tonttitarjonnan esittely sekä vuokra-asunnon hakeminen, tapahtumalupa-hakemukset sekä ympäristönsuojelun ja ympäristöterveydenhuollonluvat -palveluissa. Perinteistä asiointia taas halutaan käyttää kaavoituspalvelut sekä vesihuolto, palveluiden ja tuotteiden vuokraus sekä talous- ja velkaneuvonta -palveluissa. Etäasiointi sekä tässä palvelussa olisi kehitettävää saivat tämän kohdan palveluista joko kolmanneksi tai neljänneksi eniten vastauksia ja olivat vastausten lukumäärällä mitattuna lähellä toisiaan. Nuorisovaltuustolta tuli vain yksi tässä palvelussa olisi kehitet-tävää vastausta ja tämä tuli kohtaan Tonttitarjonnan esittely sekä vuokra-asunnon hakeminen, mikä on vähän, jos sitä vertaa luottamushenkilöiden antamiin vastauksiin.

Luottamushenkilöillä oli asuminen ja ympäristö -kohtaan, ehdotuksia kuten asuntojen muun muassa vuokra-asuntojen lisääminen asuntopulan takia, ympäristöjen siisteyteen panostaminen ja alueen yleis-ilmeen kohottaminen sekä sähköisen lupajärjestelmän kehittämistä ja lupapiste.fi käyttöönottoa raken-nusluissa. Tonttitarjonnan esittelyn kehittämistä myös ehdotettiin.

Varhaiskasvatus, koulutus ja nuorisotyö -kohdassa luottamushenkilöiden mielestä kuntalaiset haluai-sivat käyttää sähköistä asiointia eniten kaikissa muissa palveluissa kuin nuorisotyöpalveluissa perintei-sen ollessa toiseksi halutuin palvelukanava. Luottamushenkilöiltä nousi nuorisotyöpalvelut sellaiseksi, jossa katsottiin olevan kuntalaisten mielestä eniten kehitettävää.

Luottamushenkilöt antoivat, varhaiskasvatus, koulutus ja nuorisotyö -kohdassa, ehdotuksia kuten ko-din ja varhaiskasvatuksen yhteistyötä pitäisi olla enemmän, nuorisotoimintaa tulisi kehittää, kylien pal-veluiden välille lisää yhteistyötä, resursseja henkilöstökoulutukseen samoin henkilökunnan motivointiin ja viihtyvyyteen sekä toimiva ja säännöllinen työnohjaus. Palveluiden puitteisiin pitäisi myös panostaa.

Kulttuuri, liikunta ja vapaa-aika -kohdassa luottamushenkilöt olivat sitä mieltä, että kuntalaiset halusi-vat ensisijaisesti käyttää sähköisiä palveluita kaikissa muissa tämän osion palveluissa kuin harrastus- ja liikuntapaikkojen kunnossapidon seurannassa. Toisena palvelukanavana sähköisen jälkeen oli perin-teinen asiointi muissa kuin harrastus- ja liikuntapaikkojen kunnossapidon seurannassa, jossa se sai eniten vastauksia ja sähköinen palvelu oli toinen. Merkittävä määrä luottamushenkilöitä katsoi myös, että harrastus- ja liikuntapaikkojen kunnossapidon seurannassa olisi kehitettävää.

Luottamushenkilöiltä tuli kulttuuri, liikunta ja vapaa-aika -kohdassa kehitysehdotuksia kuten käsitöi-den kurssitoimintaa esimerkiksi kansalaisopiston kautta, tiedottamista myös perinteisesti tiedotussi-vuilla/omalla lehdellä/tiedotteella. Mukana oli myös liikuntapaikkojen kehittämistä, kansanhihtolatujen ylläpitämistä, lisää nuorisokerhoja sekä muuta toimintaa. Musiikki- ja taideharrastus mahdollisuudet ja tapahtumiin panostusta.

Terveyden edistäminen -kohdassa sekä henkilökohtainen terveysneuvonta, terveyden edistämiseen liittyvät palvelut sekä muut palvelut saivat molemmat enemmistön vastauksia perinteiseen palveluun ja toiseksi eniten sähköiseen palveluun. Molemmissa oli vastaajien mukaan myös kehitettävää muiden vaihtoehtojen saadessa vähemmän vastauksia.

Terveyden edistäminen -kohtaan tuli kehitysehdotuksina ikäihmisten terveydentilan tarkempi seu-ranta, asiointibussi pitkien välimatkojen ja ikäihmisten kasvokkain tapahtuvan asiointin takia. Tiedotta-mista peräänkuulutettiin myös terveyden edistämässä sekä julkisen palvelun puutetta. Neuvontaa ha-luttiin sitä tarvitseville sekä ennaltaehkäisevää liikuntaa ja myös lasten, nuorten ja perheiden mielenter-veyspalveluita pitäisi kehittää.

Työ ja yrittäjyys -kohdassa sähköistä haluttiin eniten hankinnat ja kilpailutukset (ilmoittaminen ja osal-listuminen) sekä myytävien ja vuokrattavien yritystonttien ja toimitilojen haku -palveluissa. Toisena näissä tuli perinteinen palvelu. Maaseutuasiamiehen palveluissa perinteinen ja sähköinen menivät tasan ja etäasiointi sai eniten vastauksia tässä palvelussa kaikista. Muissa tämän kohdan palveluissa perin-teinen sai eniten vastauksia sähköisen ollessa toisena. Työllistymistä edistävä neuvonta ja ohjaus sekä

työpaikan ja sijaisuushakeminen -palvelussa oli merkittävän määrän vastaajista mukaan kehitettävää. Muita vastaajien mielestä kehittämistä vaativia palveluita tässä kohdassa olivat Hankinnat ja kilpailutukset (ilmoittaminen ja osallistuminen) sekä rekrytointin neuvontapalvelu.

Kehitysehdotuksina työ ja yrittäjyys -kohdassa kaivattiin teollisuusalue ajattelua, tiedottamista, aktiivisempaa otetta sekä työllistymis- että yrityspalveluihin. Teknisten alojen asiantuntemus koettiin heikoksi ja perinteisiä työmiehiä kunnan ja sen ympäristön kohentamiseksi kaivattiin. Kunnalta haluttiin tukea nuorten työllistymiseen ja työkokeiluun ja yrittäjäystävällisen imagon lisäämistä kaivattiin myös. Haluttiin, että kevytyrittäjyyden mahdollisuuksia avattaisiin.

Yhteispalvelut -kohdassa vastaajat katsoivat suurimman osan kuntalaisista käyttävän kaikkia yhteispalveluita mieluummin perinteisesti kuin sähköisesti, joka sai toiseksi eniten vastauksia. Eniten etäasiointin kautta kuntalaiset käyttivät vastaajien mukaan Lapin oikeusaputoimistoa sekä Kelaa. Kelan ja Poliisin palveluissa merkittävä määrä vastaajista katsoi olevan kehitettävää.

Digipalveluiden käytön mahdollisuudesta totesivat luottamushenkilöiden vastaajien enemmistö, että kuntalaisilla ei ole mahdollisuutta käyttää kaikkia kunnassa käytössä olevia digipalveluja.

Laitekantaa käsittelevään kohtaan luottamushenkilöiden vastaajien suurin osa vastasi, että eniten käytössä on älypuhelin tablet-tietokoneen, kannettavan tietokoneen ja pöytäkoneen ollessa seuraavaksi käytetyimpiä. Enemmistö piti myös mieluisimpana älypuhelin ja toiseksi mieluisimpana kannettavaa tietokonetta.

Mahdollisina esteinä sähköisten palveluiden käytölle nähtiin pelko oman osaamisen riittämättömyydestä, joka sai eniten erittäin tai melko merkittäviä vastauksia luottamushenkilöiltä. Toiseksi eniten näitä vastauksia sai laitteiden hankintaan tai ylläpitoon liittyvät kustannukset. Kaikki mainitut tekijät saivat vastaajilta enemmän erittäin tai melko merkittäviä vastauksia kuin melko tai täysin merkityksetön vastauksia.

Kuntalaisten yleistä osaamista digitaalisessa asiointissa käsittelevässä kohdassa suurin osa vastaajista näki kuntalaisten osaamisen keskinkertaisena. Hyvä, huono ja erittäin huono saivat vastauksina merkittävän määrän vähemmän vastauksia kuin keskikertainen.

Suurin osa luottamushenkilöistä katsoi, että kuntalaiset tarvitsevat apua palveluiden käytössä tai etäasiointissa. Ne luottamushenkilöt ja virkamiehet, jotka vastasivat kuntalaisten saavan tarvittaessa apua sähköisten palveluiden käytössä, antoivat kolmanneksen enemmän vastauksia kuin ne, jotka vastasivat päinvastoin.

Ne luottamushenkilöt ja virkamiehet, jotka vastasivat kuntalaisten olevan kiinnostuneita sähköisten palveluiden ja etäasiointin kokeilumahdollisuuksista tai käyttöopastuksesta, antoivat kaksi kolmasosaa enemmän vastauksia kuin ne, jotka vastasivat päinvastoin.

Kuntalaisten mieluiten käyttämä videoyhteyden välityksellä toimiva asiantuntijapalvelu -kohtaan vastattiin eniten koulutuksiin, kokouksiin ym. tilaisuuksiin osallistuminen, joka sai vastaajilta yhden vastauksen enemmistön toiseksi tulleeeseen Sosiaali- tai terveyspalveluiden asiantuntijoiden apuun nähden. Kolmantena hajavastauksilla olivat Harrastuksiin osallistuminen (esim. jumppatuokiot) ja Kerro mikä palvelu.

Syinä, ettei itse halua käyttää sähköisiä palveluita tai jääneet ikävät kokemukset sähköisestä asiointista, vastaajat esittivät digimaailmaan eksymisen, vaikeaselkoisuuden, yhteyksien toimimattomuuden, vihamielisyyden ”digi-digi humppia” kohtaan sekä osaamattomuuden. Toisilla vastaajilla oli kuitenkin päinvastaisia näkemyksiä asiasta kuten, että ei ole syytä, ajasta riippumatonta sujuvaa palvelua, mitä paremmin toimiva palvelu sitä enemmän käytän sekä käytän ja osaan.

Asioita, joita kuntien tulisi ottaa huomioon digitaalisten palveluiden kehittämisessä tuli luottamushenkilöiltä muun muassa palveluiden saatavuus niille, joilla ei ole laitteita, neuvontaa palveluiden käytössä lähinnä ikäihmisille. Kuntien pitäisi perustaa digikioskeja, joissa voisi käyttää sähköisiä palveluita ja joissa olisi tukihenkilö opastamassa. Palveluita ei muutettaisi jatkuvasti, jotta ei tarvitsisi opetella aina uudestaan käyttämään. Ikäihmisten osaamattomuus käytössä ja näille perinteinen vaihtoehto digitaalisille palveluille. Käytön ymmärtäminen, toimivat nettiyhteydet, tasavertainen saatavuus, opetusta ja koitiin apua, jos laitteet eivät toimi, yksinkertaisuus ja varmuus.

Oma osallistuminen digitaalisten palveluiden kehittämiseen jatkossa -kohdassa luottamushenkilöistä moni ei ollut kiinnostunut, yksi ajatteli ruveta projektipäälliköksi Utsjoen kunnan digitalisoimiseksi. Yksi ehdotti etäyhteyksien tekemisen selkeäksi ja helpoksi.

Nuorisovaltuustokyselyn tulokset

Nuorisovaltuustokyselyyn vastasi yhteensä 12 vastaajaa joista 8 oli Kolarista ja 4 Tervolasta Utsjoelta ei tullut vastauksia. Naisia vastaajista oli 8 ja miehiä 4. Vastaajat olivat syntyneet vuosien 2001 ja 2005 välillä.

Asuminen ja ympäristö -kohdassa nuorisovaltuuston vastaajat suosivat muissa tämän palvelun kohdissa eniten perinteistä palvelua kuin tapahtumalupa-hakemukset -kohdassa, jossa sähköinen sai eniten vastauksia, sekä ympäristönsuojelun ja ympäristöterveydenhuollon luvat, jossa sähköinen ja perinteinen palvelu saivat saman määrän vastauksia. Kolmanneksi eniten vastauksia keräsi etäasiointi muissa kohdissa paitsi tapahtumalupa-hakemuksissa, jossa se ei saanut yhtään vastausta.

Asuminen ja ympäristö -kohdassa nuorisovaltuuston edustajat ehdottivat ikääntyvien ikäluokkien kuljetuksen parantamista ja toivat ilmi kaukana keskustasta asuvien ongelmat asioinnissa. Eräs nuorisovastaaja painotti, että palvelujen pitäisi olla kaikkien helposti saatavilla. Puolella nuorisovastaajista ei ollut sen kummempia ehdotuksia ja jotkut sanoivat palveluiden olevan hyvällä tasolla.

Varhaiskasvatus, koulutus ja nuorisotyö -kohdassa nuorisovaltuustovastaajat halusivat käyttää sähköistä asiointia ensisijaisesti minä jälkeen perinteistä asiointia esiopetukseen ilmoittautumisessa sekä kodin ja oppilaitoksen välisessä viestinnässä ja yhteydenpidossa. Nuorisotyöpalveluissa he halusivat käyttää perinteistä asiointia ja toisena sähköistä asiointia. Koululaisten iltapäivätoimintaan hakemisessa sekä Varhaiskasvatukseen hakemisessa vastaukset menivät sähköisen ja perinteisen palvelun kesken tasan. Etäasiointi oli kolmantena kaikissa muissa kohdissa kuin koululaisten iltapäivätoimintaan hakemisessa, jossa se sai nolla vastausta. Nuorisotyöpalveluissa etäasiointi sai enemmän ääniä kuin muissa palveluissa.

Nuorisovaltuuston vastaajilla oli varhaiskasvatus, koulutus ja nuorisotyö -kohdassa ehdotuksia, vaikka jotkut näkivätkin asioiden olevan hyvin tämän osion osalta. Koulun ja kodin välistä kommunikointia haluttiin paremmaksi, lukion ja vanhempien välistä tiedottamista haluttiin kehittää ja nuorisotiloja haluttiin lisää.

Kulttuuri, liikunta ja vapaa-aika -palveluissa suurin osa nuorisovaltuuston vastaajista suosi sähköistä palvelua kaikissa muissa palveluissa kuin Kirjaston lainojen uusiminen ja varaustentekeminen sekä Kulttuuri- ja liikuntatapahtumiin liittyvä (tapahtuma avustusten hakeminen, kulttuuritapahtumien lipunmyynti) -palveluissa, joissa perinteistä asiointia suosittiin enemmän. Asiantibussi sai merkittävästi vastauksia vain Kirjaston lainojen uusiminen ja varaustentekeminen -palvelussa. Etäasiointi sai palvelukavasta kolmanneksi eniten vastauksia Harrastus- ja liikuntapaikkojen kunnossapidon seuranta, Harrastus- ja liikuntaryhmiin sekä leireille ilmoittautuminen sekä liikuntaneuvonta, Kulttuuri- ja liikuntatapahtumiin liittyvä (tapahtuma avustusten hakeminen, kulttuuritapahtumien lipunmyynti) sekä Harrastus- ja liikuntatilojen vuorojen varaaminen -palveluissa.

Kehitysehdotuksina kulttuuri, liikunta ja vapaa-aika -palveluihin vastaajat antoivat enemmän ilmaisia liikuntamuotoja kuntiin, palveluiden lisämainostamista, enemmän harrastusmahdollisuuksia. Haluttiin myös taidepainotteista toimintaa lisää sekä kulttuuri, liikunta ja vapaa-ajan palveluiden tarjonta tulisi olla monimuotoisempaa.

Terveyden edistämisessä vastaajat suosivat perinteistä asiointia sen saadessa melkein kaksi kertaa enemmän vastauksia Terveyden edistämiseen liittyvissä palveluissa kuin sähköinen asiointi ja kolme kertaa enemmän Henkilökohtainen terveysneuvonta -palveluissa. Henkilökohtaisessa terveysneuvonnassa etäasiointi sai yhtä monta vastausta kuin sähköinen palvelu. Terveyden edistämiseen liittyvissä palveluissa etäasiointi sai kolmanneksi eniten vastauksia ja oli sähköisen palvelun takana.

Kehitysehdotuksina terveyden edistämiseen vastaajat antoivat lisää paikkoja vanhuksille vanhainkoteihin, nuorten henkisen hyvinvoinnin koettiin olevan hieman tabu, johon pitäisi puuttua ja puhua enemmän. Yhden vastaajan mielestä terveyden edistämisen palvelut ovat oikein laadukkaita ainakin hänen kunnassaan.

Työ ja yrittäjyys -kohdassa vastaajien enemmistö käytti palvelukanavana sähköistä palvelua hankinnat ja kilpailutukset (ilmoittaminen ja osallistuminen) sekä myytävien ja vuokrattavien yritystonttien ja toimitilojen haku -palveluissa perinteisen palvelun saadessa toiseksi eniten vastauksia näissä palveluissa. Työllistymistä edistävä neuvonta ja ohjaus sekä työpaikan ja sijaisuuden hakeminen sekä yritysneuvojan palvelut sekä yritystulkin palveluissa vastaajat suosivat perinteistä asiointia eniten ja sähköistä palvelua toiseksi eniten. Maaseutuasiamiehen palveluissa ja rekrytoinnin neuvontapalvelussa sähköinen ja perinteinen palvelu saivat molemmat yhtä monta vastausta. Työ ja yrittäjyys -palveluissa työllistymistä edistävä neuvonta ja ohjaus sekä työpaikan ja sijaisuuden hakeminen sai eniten etäasiointi vastauksia hankinnat ja kilpailutukset (ilmoittaminen ja osallistuminen) ja rekrytoinnin neuvontapalvelun saadessa toiseksi eniten näitä vastauksia.

Työ ja yrittäjyys -kohdassa kehitysehdotuksina tuli lähinnä työmahdollisuuksien keksiminen ja näiden mainostamisen lisääminen nuorille. Toisen vastaajan mielestä työn ja yrittäjyyden palvelut, ainakin hänen kunnassaan, ovat varsin hyviä.

Yhteispalveluissa KELA:n, Maistraatin ja Maaseutupalveluiden käyttö arveltiin ensisijaisesti olevan sähköistä ainakin suurimman osan vastaajista mieleistä perinteisen saadessa toiseksi eniten vastauksia. Lapin oikeusaputoimiston ja Poliisin -palveluiden käytön arveltiin ensisijaisesti olevan perinteistä ja sähköinen sai toiseksi eniten vastauksia. TE-toimisto ja Yrityspalvelut -palveluissa vastaukset jakautuivat tasan sähköisen ja perinteisen palvelun välille. Lapin oikeusaputoimisto sai eniten muihin yhteispalveluihin verrattuna etäasiointivastauksia KELA:n ja Poliisin saadessa toiseksi eniten näitä vastauksia. Jäljellä olevat palvelut saivat kaikki yksittäisiä etäasiointivastauksia. Asiointibussi-vastauksia saivat KELA ja Poliisi.

Digipalvelujen käyttömahdollisuus -kohdassa melkein kaikkien nuorisovaltuuston vastaajien mielestä heillä itsellään on mahdollisuus käyttää kaikkia kunnassa käytössä olevia digipalveluja.

Käytetyistä laitteista nuorisovaltuustossa suurin osa vastaajista vastasi, että eniten käytössä on älypuhelin tablet-tietokoneen, kannettavan tietokoneen ja pöytäkoneen ollessa seuraavaksi käytetyimpiä. Nuorisovaltuuston "mieluisin" -vastauksia eniten sai kannettava tietokone ja toiseksi jäi älypuhelin pari vastausta vähemmän saaneena.

Mahdollisina esteinä sähköisten palveluiden käytölle nuorisovaltuuston vastaajat antoivat digitaalisten palvelujen puute tai vähäisyys -tekijälle kaikkiaan eniten "erittäin merkittävä" -vastauksia ja kolmanneksi eniten kaikkiaan "melko merkittävä" -vastauksia. Eniten "melko merkittävä" -vastauksia saivat pelko, ettei tietoturvan taso ole riittävä, joka sai myös jaetusti toiseksi eniten "erittäin merkittävä" -vastauksia sekä pelko oman osaamisen riittämättömyydestä, joka sai toisaalta eniten "melko merkityksetön" ja jaetusti toiseksi eniten täysin merkityksetön vastauksia. Toisaalta pelko, että sähköisten palvelujen lisääminen vähentää kasvokkain tapahtuvien palvelujen tarjontaa katsottiin olevan joko melko tai täysin merkityksetön tekijä ainakin nuorisovaltuuston vastaajien näkökulmasta.

Nuorisovaltuusto arvioi oman yleisen osaamisensa digitaalisessa asiointissa keskinkertaisen ja erittäin hyvän välille kuitenkin hyvän saadessa eniten vastauksia ja erittäin hyvän toiseksi eniten keskinkertaisen saadessa yhden vastauksen.

Nuorisovaltuuston enemmistö ei kokenut tarvitsevansa apua palveluiden käytössä tai etäasiointissa.

Suurin osa nuorisovaltuuston vastaajista koki saavansa kuntalaisten saavan tarvittaessa apua sähköisten palveluiden käytössä.

Nuorisovaltuuston vastaajista enemmistö vastasi, että ei ole kiinnostunut sähköisten palveluiden tai etäasiointin kokeilumahdollisuuksista tai käyttöopastuksesta.

Nuorisovaltuusto vastasi heidän itsensä käyttävän videoyhteyden välityksellä toimivaa asiantuntijapalvelun käyttöä kotoa käsin lähinnä koulutuksiin, kokouksiin ym. tilaisuuksiin osallistumisiin muiden vaihtoehtojen saadessa yksittäisiä vastauksia.

Syinä tai ikävinä kokemuksina, jotka voivat estää sähköisten palveluiden käytön, nuorisovaltuustolta tuli vain kaksi vastausta, joista toisessa ei ollut mitään syytä, joka estäisi palveluiden käytön ja toisessa arveltiin, että ajoittainen epävarmuuden tunne voi syntyä, jos ei ole aiempaa kokemusta kyseisen sähköisen palvelun käytöstä.

Asiat, joita kuntien tulisi huomioida digitaalisten palveluiden kehittämisessä, olivat nuorisovaltuuston mielestä sellaisia, että palvelun pitää olla helppokäyttöinen ajatellen vanhuksia, vammaisia ja niitä, jotka

eivät osaa vielä käyttää palveluita, kaikilla ei ole mahdollisuutta käyttää digitaalisia palveluita eivätkä ne ole aina paras vaihtoehto. Palvelujen selvyys ja avun ja neuvonnan antaminen käytön suhteen. Kunnan tulee pitää huoli, että ihmiset osaavat käyttää digitaalisia palveluja. Ikäihmiset pitää ottaa huomioon ja palveluiden tulee olla riittävän yksinkertaisia, jotta kaikki osaavat käyttää ja hyödyntää niitä.

Omasta osallistumisesta digitaalisten palveluiden kehittämiseen jatkossa -kohdassa nuorisovaltuuston vastaajista yksi halusi opettaa ja auttaa vanhuksia palveluiden käytössä, toinen kehittämässä ulkoasua ja testaamassa käytettävyyttä, kolmas voisi osallistua digipalveluiden käyttöönottoon ja kehittämiseen. Neljäs halusi opettaa käyttöä muille ja viides kertoi voivansa olla kokeilemassa kehitettyä digipalvelua ja antamassa kehitysehdotuksia.

Muu hanketta tukeva toiminta ja hankkeessa saatu osaaminen

Olin aiemmin tutustunut saavutettavuusdirektiiviin lukemalla siitä. Saavutettavuusdirektiivi koski verkkosivujen saavutettavuutta kaikille. Muun muassa verkkosivujen konelukemisen mahdollisuus kuului tähän. Minulle oli myös annettu luettavaksi materiaalia, joka käsitteli kuntien palvelujen digitalisaatiota.

Osallistuin kuitenkin nyt kiertävään koulutukseen, joka käsitteli saavutettavuusdirektiiviä, Skypen kautta. Koulutus järjestettiin Rovaniemellä ja siinä kerrottiin, mitä on verkkopalvelujen saavutettavuus ja miten saavutettavuusdirektiivi ohjaa siihen. Koulutuksessa käsiteltiin myös, miten järjestetään digitaaliset palvelut sekä millaista on saavutettavuus käytännössä. Käytännön esimerkkinä verkkopalveluiden saavutettavuusongelmista esiteltiin näkövammaisten vaikeudet nykyisten verkkopalvelujen käytössä. Käsiteltiin myös maanmittauslaitoksen verkkosivuja ja miten ne saataisiin saavutettaviksi käytännössä ja miten ne pidetään saavutettavina.

Tämän jälkeen vertasin nuorisovaltuuston kyselyä luottamushenkilökyselyyn saadakseni selville näiden kahden kyselyn erot ja samanlaisuudet. Tämän vertailun tein kunnittain. Osallistuin tämän jälkeen saavutettavuusdirektiivi webinaariin. Siellä esiteltiin ensin, mikä on saavutettavuusdirektiivi, sen taustoja ja soveltamista sekä keskeisiä velvoitteita kunnan näkökulmasta. Sen jälkeen käsiteltiin, ketkä hyötyvät saavutettavista verkkosisällöistä, saavutettavat verkkosivut päivittäjän näkökulmasta sekä miten tehdään saavutettava mediasisältö ja saavutettavat liitteet. Sen jälkeen tein vertailun nuorisovaltuuston, luottamushenkilöiden, virkamiesten sekä kansalaisten kaikista kunnista annetuista vastauksista. Tämä vertailu koski näiden kyselyiden eroja ja samanlaisuuksia.

Saatuani aiemman vertailun valmiiksi aloin kirjaamaan harjoitteluni aikana tekemiäni töitä blogitekstiksi ja jatkoin kuntien hankkeiden tutkimista. Blogitekstin jälkeen aloin tekemään laajempaa raporttia tekemistäni töistä. Tämän lisäksi jatkoin kuntien hankkeiden tutkimista.

Olen oppinut hankkeessa, miten käytännössä kehitetään kuntien palveluita, miten tehdään verkkokyselyitä Survey Monkey pohjalla eri ryhmille sekä miten analysoida näiden tekemiäni kyselyjen tuloksia. Olen oppinut myös mikä on saavutettavuusdirektiivi.

3 LOPPUPOHDINTA SUOSTUKSINEEN *Niina Alapuranen, Seija Järvi, Tuomas Lakela, Arto Selkälä, Anna Vanhala & Leena Viinamäki*

Tämä selvitys toi selvästi esiin tarpeen jatkuvasti seurata kansalaisten ja viranomaisten kokemuksia digipalvelujen käyttämisestä ja toimivuudesta jo pelkästään muutosten nopeuden ja laajuuden takia. Kunnat ovat viime vuosina olleet monin tavoin yhteiskunnallisten muutosten keskiössä. Niihin heijastuvat laajat yhteiskunnalliset megatrendit kuten väestöliike, ilmastonmuutos ja älykkään teknologian nousu. Ne ovat olleet laajamittaisen hallintouudistuksen keskiössä myös kansallisen sote- ja maakuntauudistuksen vuoksi. Uudistuksen tavoitteena oli, että osa kuntien tehtävistä siirtyy maakunnan järjestettäväksi. Samaan aikaan valtakunnallisena kärkihankkeena on ollut julkisten palvelujen digitalisointi. Vaikka sote- ja maakunta-uudistus ovat sittemmin kaatuneet ja palvelujärjestelmä odottaa vaalien jälkeistä uudelleenorganisointia, on varmaa, että sähköiset palvelut ovat osa tulevaisuuden kuntaa. Mitä digitalisaatio konkreettisesti tarkoittaa organisaatio- ja kansalaistasolla?

Kyselyvastausten pohjalta Kolarissa, Tervolassa ja Utsjoella valitaan parhaillaan kehittämiskohteita, jotka suuntaavat hankkeen jatkotoimenpiteitä. Kuntalaisilla on kohtuullisen hyvin hallussaan digitaalisten palvelujen edellyttämä tekninen valmius (laitteisto, sähköiset asiointitunnukset jne.). Sen sijaan digitalisoituvat palvelut aiheuttavat epävarmuutta asiointin tietoturva- ja huolta digipalvelujen vaikutuksista fyysisten palvelupisteiden säilymiseen. Kuntalaiset toivovat monikanavaisia ja joustavia asiointimahdollisuuksia.

Kansalais- ja viranomaiskyselyiden mukaan jokaisessa hankekunnassa (Kolari, Tervola ja Utsjoki) on tärkeää kehittää sekä verkkopalveluja nykyistä kattavammiksi että mobiililaitteiden lainauskäytäntöjä ja käyttöpastusta palveluiden monikanavasta tuottamista unohtamatta.

Summa summarum

Taulukoihin 44.–46.⁷⁹ 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.

Summatiivisessa kokoomataulukossa esitämme tutkimustuloksiimme sekä hankkeen toteutuneiden muiden toimenpiteiden tuloksiin ja havaintoihin perustuen, miten nykyisistä vahvuuksista ja lähitulevaisuuden mahdollisuuksista voi muotoutua **digimenestymisstrategia**, miten nykyiset heikkoudet voidaan minimoida lähitulevaisuuden mahdollisuuksien kanssa **digikehittämisstrategiaksi**, 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).⁸⁰

Taulukoiden 44.–46. analyysit perustuvat Kolarissa, Tervolassa ja Utsjoella toteutettuihin työpajoihin sekä kuntalais- ja viranomaiskyselyjen tuloksiin⁸¹. Kolarilaisviranomaiset eivät vastanneet viranomaiskyselyyn.

⁷⁹ Taulukon 44. esittämispohja on kopioitu teoksesta Viinamäki, L., Kivivirta, V., Selkälä, A., Voutilainen, O., Syväjärvi, A. & Suikkanen, A. 2017. ... ajasta ja paikasta riippumatta ... Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla –hankkeen loppuraportti. LAPIN AMKIN JULKAISUJA. Sarja A. Referee-tutkimukset 1/2017, 139. Viitattu 13.2.2019 <http://www.theseus.fi/handle/10024/137218>.

Ks. myös Viinamäki, L. 2007. Barometrin laatimisprosessin arviointi ja kehittäminen. Viinamäki, Leena (toim.) 2007. Pohjois-Lapin seutukunnan hyvinvointibarometri 2007. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 6/2007, 232–238. Kemi. Viitattu 13.2.2019 http://www3.tokem.fi/kirjasto/tiedostot/Viinamaki_A_6_2007.pdf; Junttanen, P. 2004. Swot analyysi. Oppiminen Turun ammattikorkeakoulussa. Hops työn perustaksi. Tulostettu 15.2.2004 <<http://hyvinvointipalvelut.turkuamk.fi/kauneudenhoitoalankoulutusohjelma/liitteet/1>>. Palmgrén, M. 2006. Opiskelijoiden syrjäytymisen arvoitus? -kansalais- ja aluelähtöinen kehittämishanke Kemi-Tornion ammattiopistossa. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja Sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 2/2006, Kemi.

⁸⁰ **Lähde:** Suikkanen, A., Viinamäki, L. & Selkälä, A. 2014. 6.2 Hyvinvointibarometrien ja –selontekojen tuloksia hyvinvointipoliittisesta näkökulmasta. Teoksessa Viinamäki, L. (toim.) 2014. Itä-Lapin seutukunnan hyvinvointibarometri 2013. Lapin ammattikorkeakoulu, Sarja A. Tutkimukset 1/2014, 321–330. Viitattu 13.2.2019 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-316-009-5>.

⁸¹ Työpajoissa hyödynnetään Liitettä 2. Tulosten esittelypohja kuntakohtaisissa työpajoissa.

Taulukko 44. Strategisia vaihtoehtoja kunnallisen digitalisaatiopolitiikan toteuttamiseksi Kolarissa⁸².

		LÄHITULEVAISUUS	
		Mahdollisuudet	Uhat
NYKYISYYS	Vahvuudet	Digimenestymisstrategia <i>Työpaja-analyysi:</i> ✓ Kolarissa tehty kehittämistyötä useita vuosia, kunnassa on erinomaiset valmiudet kehittää digitaalisia palveluita. ✓ Kunnan virkamiehissä on nuoria, osaavia ja kehittämistyöhön sitoutuneita ammattilaisia. <i>Kyselyanalyysi:</i> ✓ Kuntalaisten toiminnan digikulttuuristumisessa digiosaaminen ja digimyyntyisyys keskeiseksi voimavaraksi digiasiointikuluttuuriin laajentamisessa.	Digivaraautumisstrategia <i>Työpaja-analyysi:</i> ✓ Kunnan useissa kehittämisprojekteissa on tuotettu paljon ideoita ja uusia palveluita ja käytäntöjä. ✓ Kunnassa olisi hyvä varautua siihen, ettei projektin päättymisen jälkeen kehitetyt ideat hautaudu arjen pakollisten toimintojen alle ja ettei osaava henkilöstö vaihda työnantajaa/työtehtäviä. <i>Kyselyanalyysi:</i> ✓ Kuntalaisten varautumispalautteena valokuituverkkoliittymien alikäyttö sekä vähäinen digipalveluiden käyttö keskeinen haaste digiasiointikuluttuuriin yleistymiselle.
	Heikkoudet	Digikehittämisstrategia <i>Työpaja-analyysi:</i> ✓ Tekninen osaaminen on kasautunut tietyille asiantuntijoille. Jatkossa on kehitettävä henkilöstön osaamista siten, että digitaalisten palveluiden tuottaminen ja ylläpitäminen on mahdollista. ✓ Lisäksi on kehitettävä edelleen kaikkia uusia palveluita, alustoja jne. <i>Kyselyanalyysi:</i> ✓ Kuntalaisten kehittämispalautteena digipalveluiden käytettävyyden ja käytettävyyden edelleen kehittämisen sekä digipalveluiden käyttöosamisen huomioiminen elämäntähtäyksistä (junioreista senioreihin).	Digiselviytymisstrategia <i>Työpaja-analyysi:</i> ✓ Kunnan käytettävissä olevia resursseja (osaavat työntekijät) pyritään käyttämään tehokkaasti ja osaamista pyritään siirtämään laajemmalle joukolle asiantuntijoita. <i>Kyselyanalyysi:</i> ✓ Kuntalaisilla selviytymispalautteena sujuva digiasiointimahdollisuus sujuvaksi myös älypuhelimella ja tablet-tietokoneilla toimivien verkkoyhteyksien kautta.

⁸² Kolarilaisviranomaiset eivät vastanneet viranomaiskyselyyn.

Taulukko 45. Strategisia vaihtoehtoja kunnallisen digitalisaatiopolitiikan toteuttamiseksi Tervolassa.

		LÄHITULEVAISUUS	
		Mahdollisuudet	Uhat
NYKYISYYS	Vahvuudet	Digimenestymisstrategia <i>Työpaja-analyysi:</i> ✓ Tervolassa on vahvaa kehittämishalukkuutta ja rohkeutta ottaa käyttöön todella innovatiivisia ja uusia sovelluksia. ✓ Tervola houkuttelee sijaintinsa ja elinkeinorakenteensa vuoksi myös nuoria asukkaita, joten digitaalisille palveluille on tulevaisuudessa kysyntää ja tarvetta. <i>Kyselyanalyysi:</i> ✓ Kuntalaisten toiminnan digikulttuuristumisessa digiasioinnin mahdollistuminen riippumatta heidän sosioekonomisesta asemasta ja verkkoasointilaitteista. ✓ Viranomaisten lähtökohta-arviona luottamus kuntalaisten hyvään digiasiointiosaamiseen ja digiasioinnin joustavuuteen sekä vähintäänkin hyvin toimiviin verkkoyhteyksiin.	Digivarautumisstrategia <i>Työpaja-analyysi:</i> ✓ Kunnassa olisi hyvä varautua jatkosakin tarjoamaan palveluita myös kasvokkain, koska ikääntyvää väestöä on ja koska esim. kaikki taloudet eivät ole hankkineet nopeaa verkkoyhteyttä. <i>Kyselyanalyysi:</i> ✓ Kuntalaisten varautumispalautteena digipalveluiden tarjonnan lisääminen kuntalaisille sekä heidän ikäryhmäspesifien digiasiointitarpeiden huomioiminen. ✓ Viranomaisten tavoitetilana kuntalaisten digisyrjäytymisen ennaltaehkäisy eri väestöryhmien keskuudessa sekä paikallisten käyntiasiointimahdollisuuksien säilyttäminen.
	Heikkoudet	Digikehittämisstrategia <i>Työpaja-analyysi:</i> ✓ Kuntalaisia innostetaan ja kannustetaan laajakaistayhteyksien hankintaan esimerkiksi tarjoamalla laajalti palveluita laajakaistakäyttäjille tai tukemalla hankintaa eri tavoin. <i>Kyselyanalyysi:</i> ✓ Kuntalaisten kehittämispalautteena digiasiointiosaamisen kehittäminen sekä kuntalaisten huolen huomioiminen digiasiointiin liittyvistä tietoturvakysymyksistä. ✓ Viranomaisten kehittämistavoitteena oman hallinnon alan digipalveluiden kehittämismyönteisyys sekä digimuu-tosvastarinnan tiedostaminen tarvittavine toimenpiteineen.	Digiselviytymisstrategia <i>Työpaja-analyysi:</i> ✓ Kunnassa kehitetään monipuolisia, myös liikkuvia digitaalisuutta hyödyntäviä palveluita, jotta vanhenneva väestö ei jää minkään palvelun ulkopuolelle. ✓ Kunnassa varaudutaan kehittämään "digikansalaisuustaitoja" ja tarjotaan riittävä määrä digitukea uusien palveluiden käyttöön. <i>Kyselyanalyysi:</i> ✓ Kuntalaisten selviytymispalautteena digiasiointi-intensiteetin lisääminen toimivilla vaihtoehtoisilla verkkoyhteyksillä sekä digipalveluiden helppokäyttöisyydellä. ✓ Viranomaisten tavoitetilana palveluiden monikanavaisuuden säilyttäminen niiden digitalisoitumisesta huolimatta henkilöstön ja laitteiden digipäivittämisen lisäksi.

Taulukko 46. Strategisia vaihtoehtoja kunnallisen digitalisaatiopolitiikan toteuttamiseksi Utsjoella.

		LÄHITULEVAISUUS	
		Mahdollisuudet	Uhat
NYKYISYYS	Vahvuudet	Digimenestymisstrategia <i>Työpaja-analyysi:</i> ✓ Nopeat verkkoyhteydet ovat kunnassa kotitalouksien saatavilla hyvin laajasti. ✓ Kunnassa kehitetään kuntalaisten palveluita pitkäjänteisesti. <i>Kyselyanalyysi:</i> ✓ Kuntalaisten toiminnan digikulttuuristumisessa digiasiointimahdollistuminen sähköisten asiointitunnusten sekä mobiililaajakaistan yleisyyden lisäksi. ✓ Viranomaisten lähtökohta-arviona vähintäänkin hyvin toimivat verkkoyhteydet ja digiasioinnin joustavuus sekä ennakointiarvio digitalisoitumisen työpaikkoja lisäävästä vaikutuksesta.	Digivarautumisstrategia <i>Työpaja-analyysi:</i> ✓ Pitkät välimatkat haastavat palveluiden käyttöä. ✓ Digitaaliset ratkaisut voisivat tulevaisuudessa mahdollistaa asumisen haja-asutusalueella. <i>Kyselyanalyysi:</i> ✓ Kuntalaisten varautumispalautteena digiasioinnin mahdollistavien laitteiden hankinnan tukeminen sekä verkkoyhteyksien toimivuuden kehittäminen nykyistä paremmiksi asuinpaikasta riippumatta. ✓ Viranomaisten tavoitetilana saamenkielisten digifontistotarpeiden tiedostaminen osana digitalisaatiota digimuutosvastarinnan huomioimisen lisäksi.
	Heikkoudet	Digikehittämisstrategia <i>Työpaja-analyysi:</i> ✓ Kehitetään laajakaistayhteyksiä hyödyntäviä kunnan digitaalisia palveluita. ✓ Osallistetaan kehittämistyöhön alueen elinkeinoja ja yhteisöjä ja oppilaitoksia. <i>Kyselyanalyysi:</i> ✓ Kuntalaisten kehittämispalautteena digiasiointiosaamistason nostaminen sekä digiasioinnin mahdollistaminen saamen eri kielillä. ✓ Viranomaisten kehittämistavoitteena kuntalaisten digiasiointiosaamistason lisääminen oman digiosaamisen kehittämisen lisäksi.	Digiselviytymisstrategia <i>Työpaja-analyysi:</i> ✓ Kehitetään digitaalisia uusia palveluita huomioiden alueen erityispiirteet ja monimuotoisuus sekä raja-alueyhteytyö. ✓ Hyödynnetään olemassa olevia nopeita verkkoyhteyksiä monipuolisesti. <i>Kyselyanalyysi:</i> ✓ Kuntalaisten selviytymispalautteena julkinen kokemusasiantuntijuus (digikaveruus) digiasioinnin myönteisistä käyttökokemuksista kannustimeksi ja esimerkiksi digiasiointiin siirtymisessä. ✓ Viranomaisten tavoitetilana digipalveluja tuottavan henkilöstön digiosaamisen ja verkkoyhteyksien toimintavarmuuden lisääminen.

Tämän raportin ilmestyessä tiedetään, että sote- ja maakuntauudistukset odottavat kevään 2019 eduskuntavaalien jälkeisiä linjauksia. Olivat kuntalaisten palveluja raamittavat rakenteet jatkossa mitkä tahansa, digitalisoituminen jatkuu. Valtiovarainministeriön tuoreen Pilkahduksia tulevaisuuteen –raportin (2019) sanoin:

”Teknologian kehitys tulee 2020-luvulla voimistumaan, ja se mahdollistaa meille toistaiseksi vielä tuntemattomien palveluiden ja teknologioiden käyttöönoton.” Uusi lappilainen kunta katsoo tästä näkökulmasta rohkeasti tulevaisuuteen.

EU:n direktiivi julkisen sektorin verkkopalveluiden saavutettavuudesta edellyttää, että kaikki kansalaiset voivat toimia täysivertaisesti digitaalisessa yhteiskunnassa. Suomessa saavutettavuuslain on määrä tulla voimaan 1.4.2019.

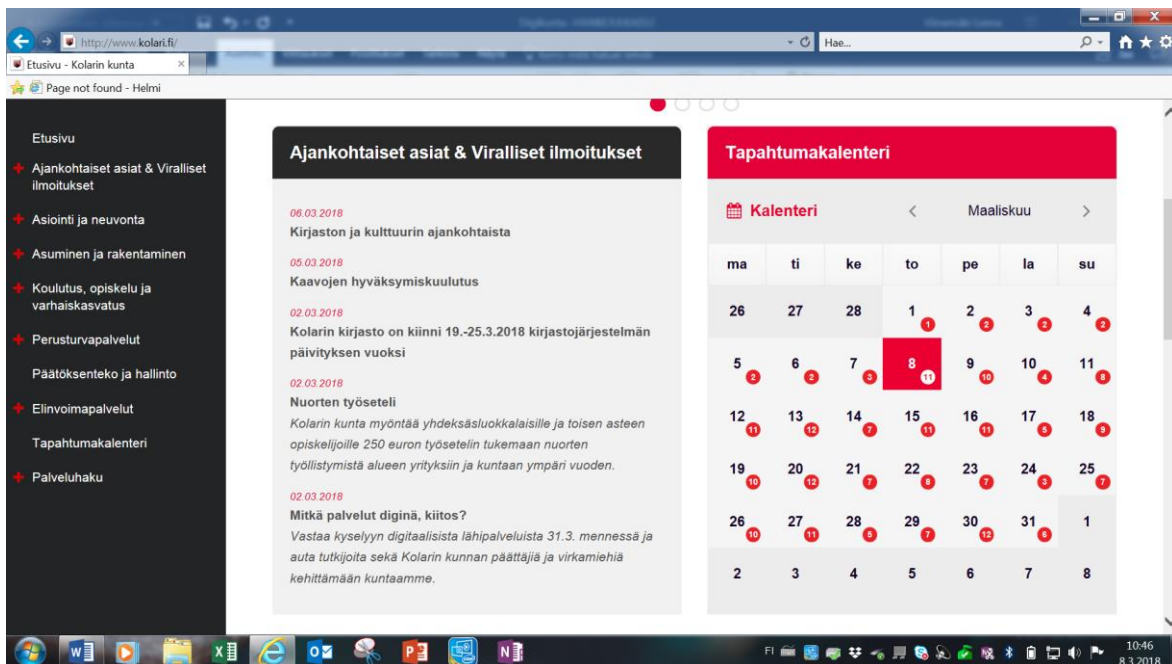
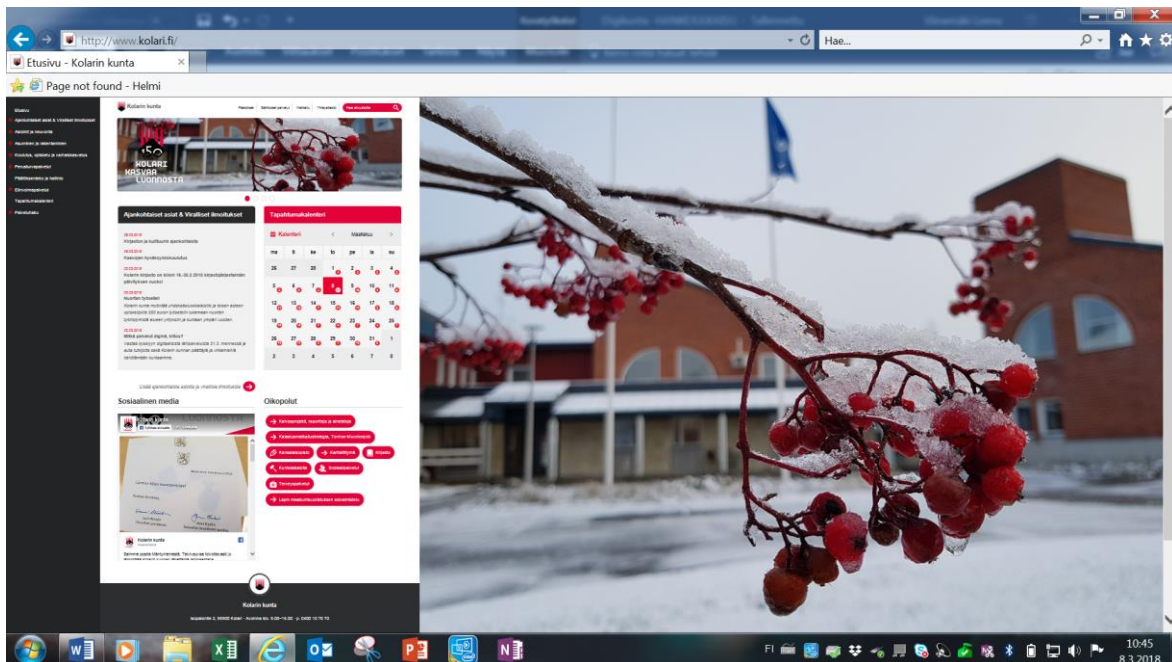
Saavutettavuuden näkökulma on syytä huomioida myös Kolarissa, Tervolassa ja Utsjoella, kun valitaan digitalisaatioprosessin kannalta keskeisiä kehittämiskohteita ja rakennetaan digipalveluekosysteemejä.

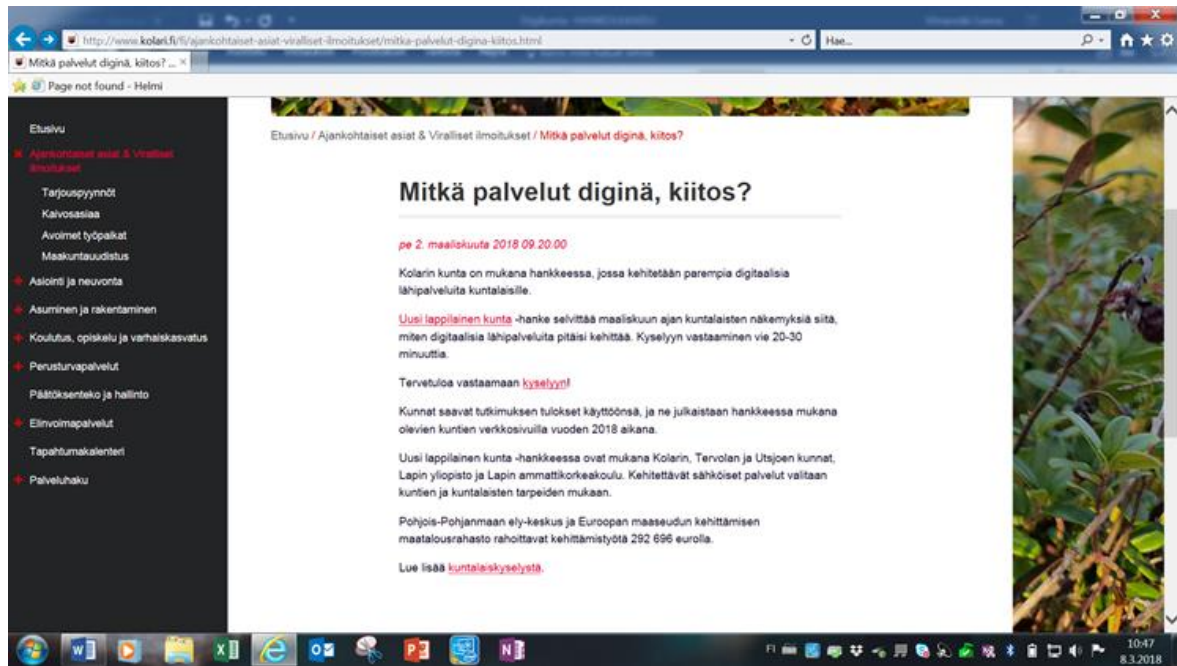
LIITTEET

Liite 1. Kuntien www-sivunäkymät Digikyselystä.

Kolarin kunnan sivunäkymät Digikunta -hankkeen kyselyyn vastaamista varten (2.3.2018).

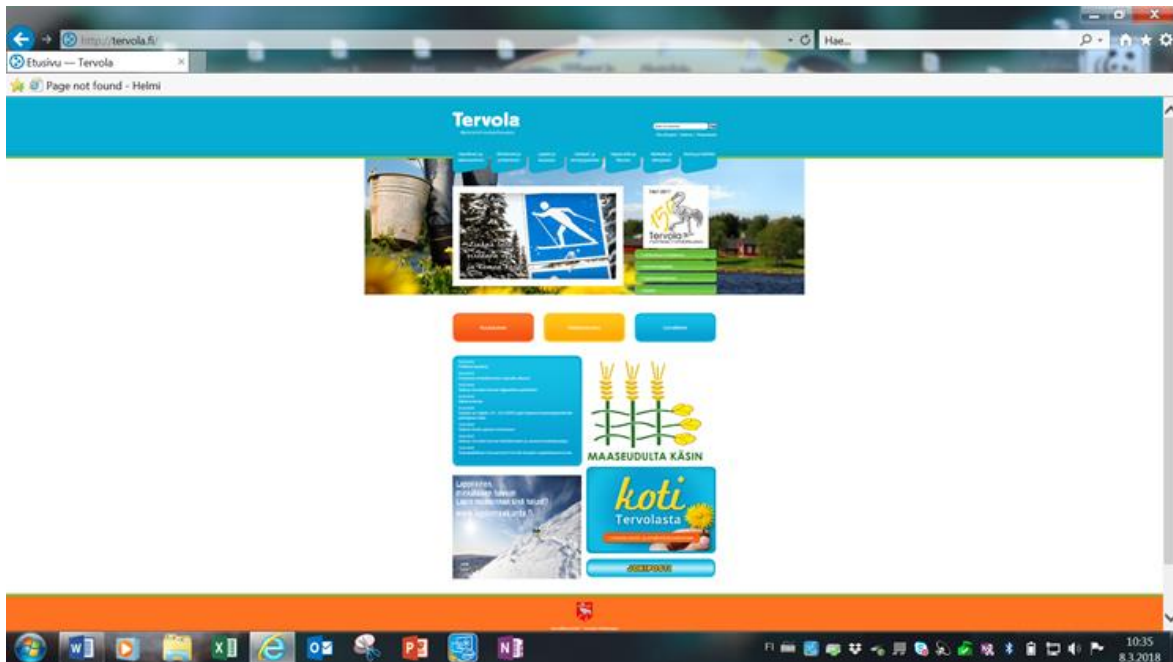
<http://www.kolari.fi/>





Tervolan kunnan sivunäkymät Digikunta -hankkeen kyselyyn vastaamista varten (2.3.2018).
<http://tervola.fi/>

<http://tervola.fi/kunta-ja-hallinto/ilmoitustaulu/vaikuta-tervolan-kunnan-digitaalisiin-palveluihin>:



http://tervola.fi/kunta-ja-hallinto/ilmoitusaukuaikuta-tervolan-kunnan-digitaalisiin-palveluihin

Vaikutu Tervolan kunnan digi... x

Page not found - Helmi

Tervola

Myllyteist mahdollisuuksia

Etsi oivutusta

Ota yhteyttä | Pääsivä | Yhteystiedot

- Asuminen ja rakentaminen
- Elinkeinot ja yrittäminen
- Lapset ja koulu
- Sosiaali- ja terveyspalvelut
- Vapaa-aika ja liikunta
- Muutkin ja elämäntapa
- Kunta ja hallinto

Kunta-info

Tervola 150 vuotta - Suomi 100 vuotta

Hallinto

Toimielimet

Ennenkäsikirjat

Viranhaltijapäätökset

Sidonnaisuusilmoitukset

Kuntatalous

Talousarvio ja tilinpäätökset

Kunnalliset säännöt ja muut ohjeet

Kunnalliset takat ja maksut

Avoinnet työpöytä

Avoinnet tarjouspyynnöt

Jokiposti-lehti

Kuukaudet

Etapalvelu

Vaali

Sijainti: Pääsivä / Kunta ja hallinto / Ilmoitusaukua / Vaikutu Tervolan kunnan digitaalisiin palveluihin

Tule mukaan kehittämään Sinulle tärkeää kuntaa ja osallistu kuntalaisten kyselyyn. Kyselyyn osallistuvat viranomaiset ja kuntalaisten edustajat. Kyselyyn vastauksia voidaan käyttää kuntalaisten edustajien päätöksissä.

Kyselyssä (*) selvitetään kuntalaisten näkemyksiä digitaalisten palvelujen kehittämisestä osana uutta läppäriä. Kyselyyn osallistuu läppäriä. -hanke (www.lappi.fi/kuusiopuolenkunta).

Digitaalinen ja sähköiset palvelut ovat osa tulevaisuuden kuntaa. Siksi on tärkeää saada kuntalaisten mielipiteitä ja näkemyksiä digitaalisten palvelujen kehittämisestä. Kyselyyn osallistuu myös kuntalaisten mielipiteitä ja näkemyksiä.

Vastausohje:

Kyselyyn vastauksien kulu noin 20-30 minuuttia ja päätät vastauksien nimen nimenä SSL-suojatun linkin kautta. Vastaukset tallennetaan täysin anonymisti, eikä niiden perusteella voida tunnistaa yksittäisiä vastajia.

HUOM! Vastauksesi tallennamiseksi paina kyselyyn lopusta löytyvää "Lähetä" -painiketta.

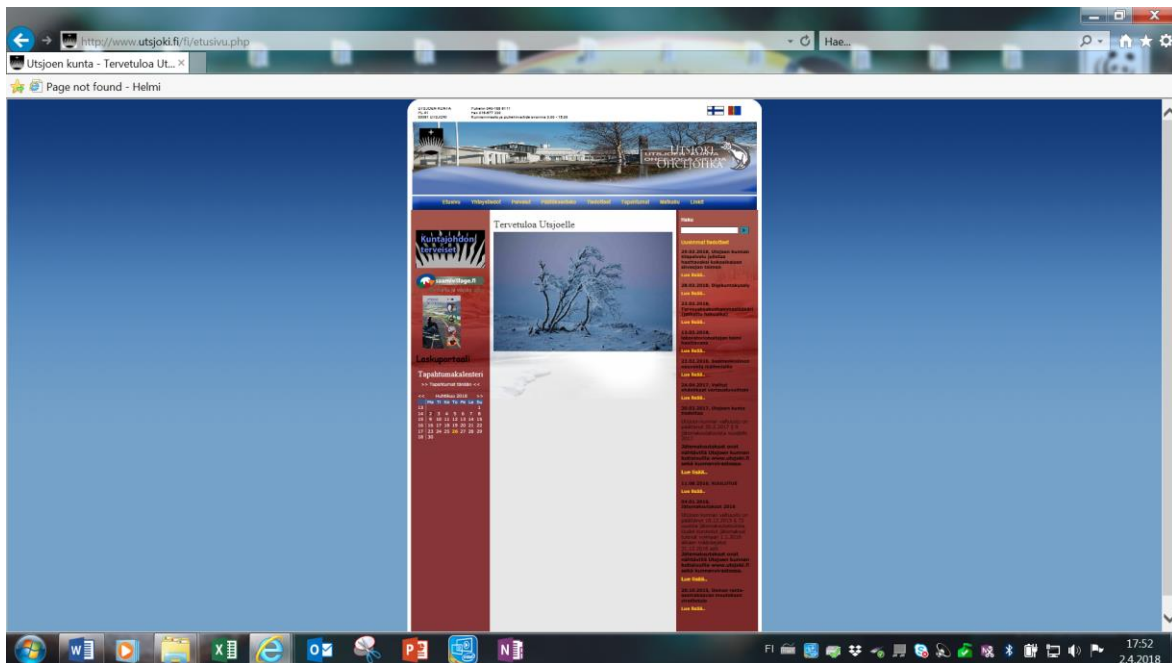
Linkki sähköiseen kyselyyn löytyy **SÄÄNNÖ**

Vastauksia on **31.03.2018** saakka ja tulokset julkaistaan vuoden 2018 kuluessa kunnan verkkosivulla.

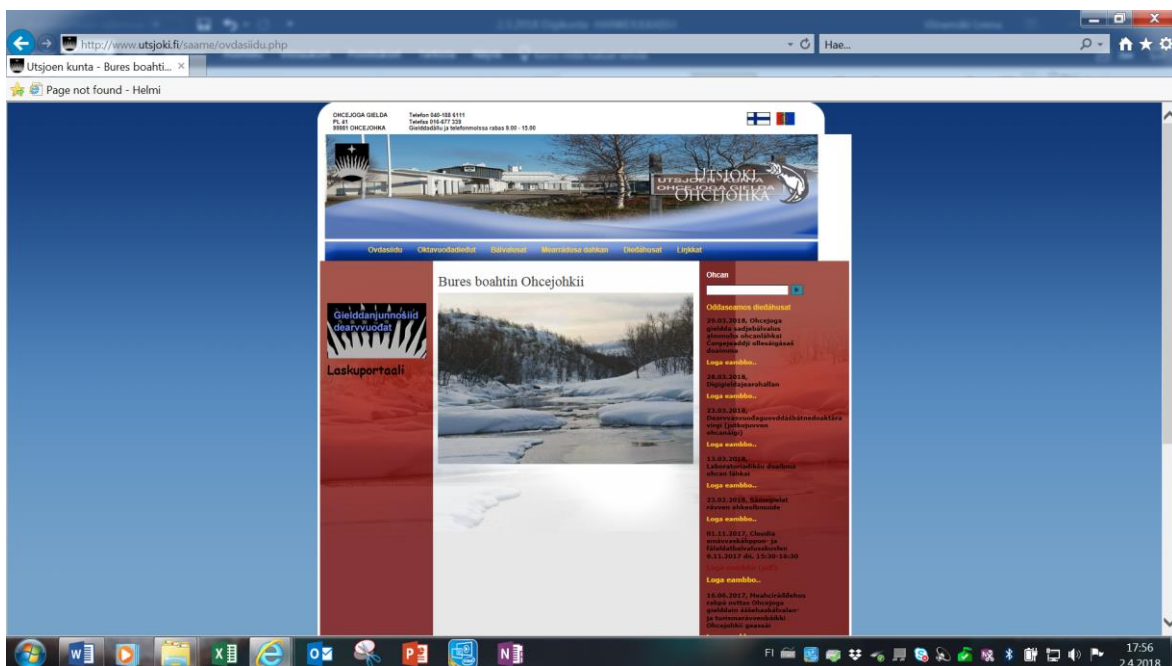
Kilänne vastauksista ja etukäteen ja toivotamme Sinulle mukavaa kevään alkua!

Sija Järvi	Leena Viinamäki
Hankesuunnittelija	Kehittämistyön asiantuntija
Lehtori, YTM, KM	Yliopettaja, YTT
Lapin ammattikorkeakoulu	Lapin ammattikorkeakoulu
sija.jarvi@lapinmaki.fi	leena.viinamaki@lapinmaki.fi

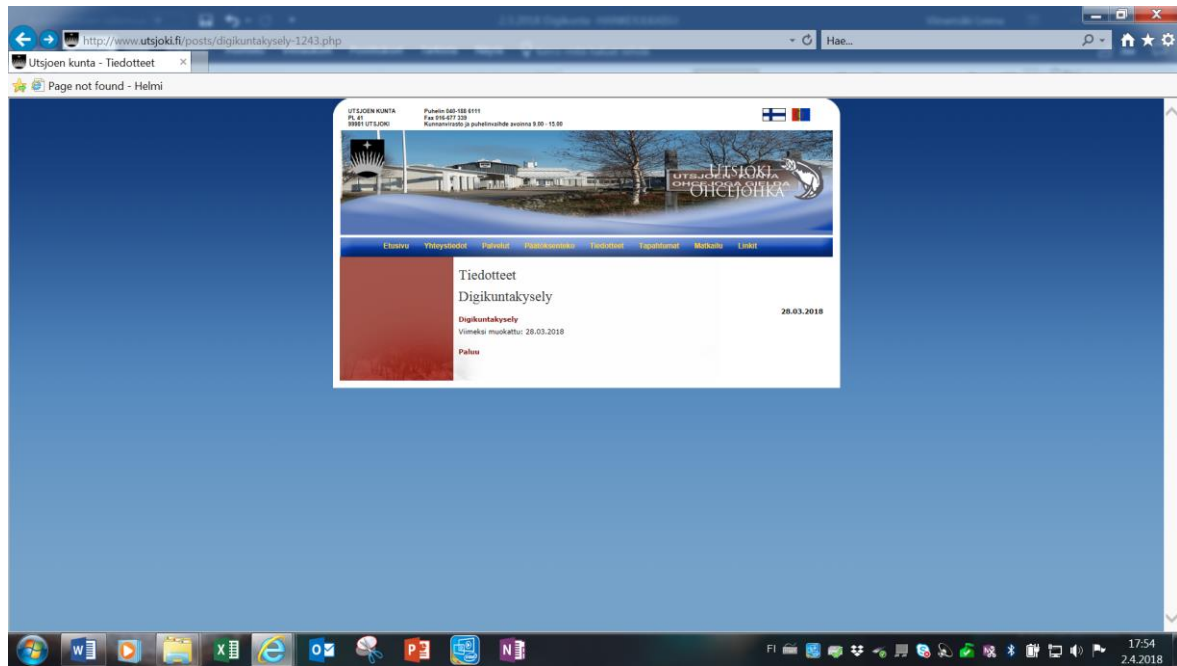
Utsjoen kunnan sivunäkymät Digikunta -hankkeen kyselyyn vastaamista varten (28.03.2018).
<http://www.utsjoki.fi/fi/etusivu.php>, suomeksi



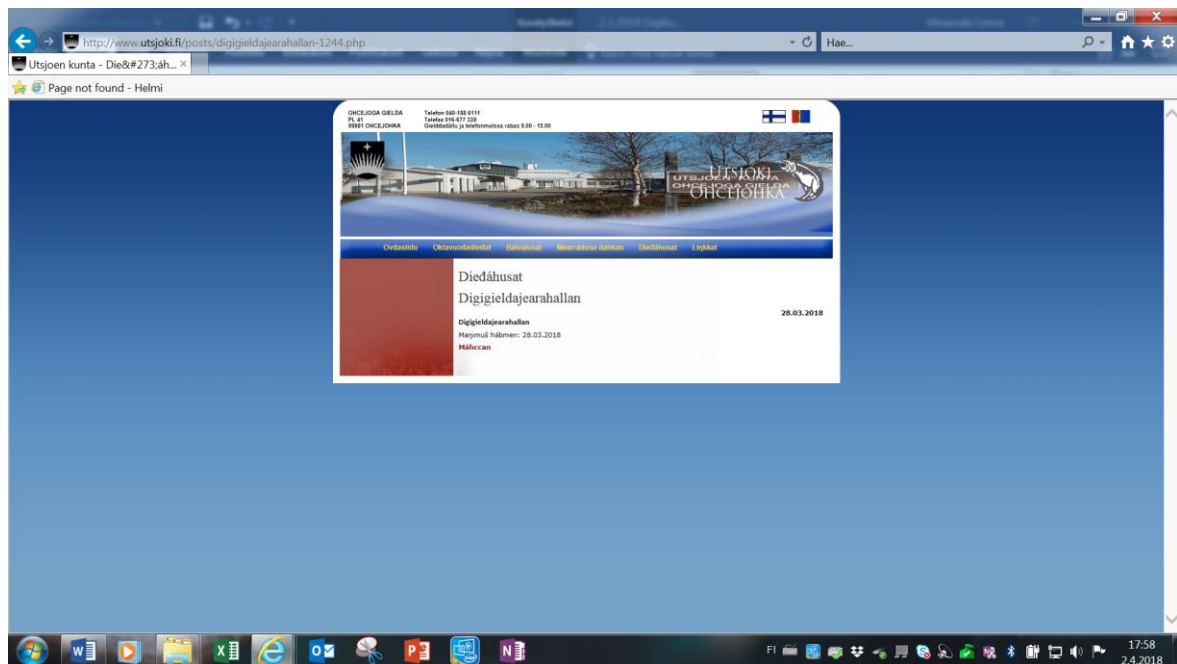
<http://www.utsjoki.fi/saame/ovdasiidu.php>, saameksi



<http://www.utsjoki.fi/posts/digikuntakysely-1243.php>, suomeksi



<http://www.utsjoki.fi/posts/digigieldajearahallan-1244.php>, saameksi



utsjoki.fi

Page not found - Helmi

1/1






Hyvä vastaan!

Tuon mukaan kehittämisen Suomea lähemmäs kytkeä ja osallista kuntalaiskyselyä! Kuntien johtavat viranomaiset ja kuntamieshenkilöt osallistuvat kyselyyn vastaamalla voitakseen kehittää kuntalaisten elämisen mahdollisuuksia kuntalaisten toivien mukaisesti.

Kyselyssä¹ selvitetään kuntalaisten näkemyksiä digitaalisten palvelujen kehittamisestä osana Uuden Lapin kunnan – digitaalihuoneen lähtökohtia – ja siitä että <http://www.utsjoki.fi/mediatiedotteet/digikuntakysely>.

Digitaalihuone on aikoinaan palvelut ovat osa tulevaisuuden kunnan arkipäivää. Täten on tärkeää saada kuntalaisten käsityksiä ja ajatuksia digitaalisuudesta. Jokaisen kuntalaisen mielipide ja kokemus ovat tervetulleita!

Vastausohje:
Kyselyyn vastaamiseen kuluu noin 20-30 minuuttia ja pidät vastaamaan siihen nimitettävänä 25.5. asti, jolloin kaikki kade. Vastaukset lähetetään kyselyyn anonyymisti, eikä niiden perusteella voida tunnistaa yksittäisiä vastaajia.

HUOM! Vastauksesi tallennamiseksi paina kyselyn lopusta löytyvää ”Lähetä!” -painiketta. Linkki ohjauttaa kyselyyn kotisivuillasi.

<http://www.utsjoki.fi/mediatiedotteet/digikuntakysely>

Vastauksia on 27.4.2016 saakka ja tulokset julkaitaan vuoden 2016 kolmannen kuukauden verkkosivulla.

Kiittäen vastaamisesta ja etukäteen ja toivottamassa Suomea mukavassa kevään aikaa!

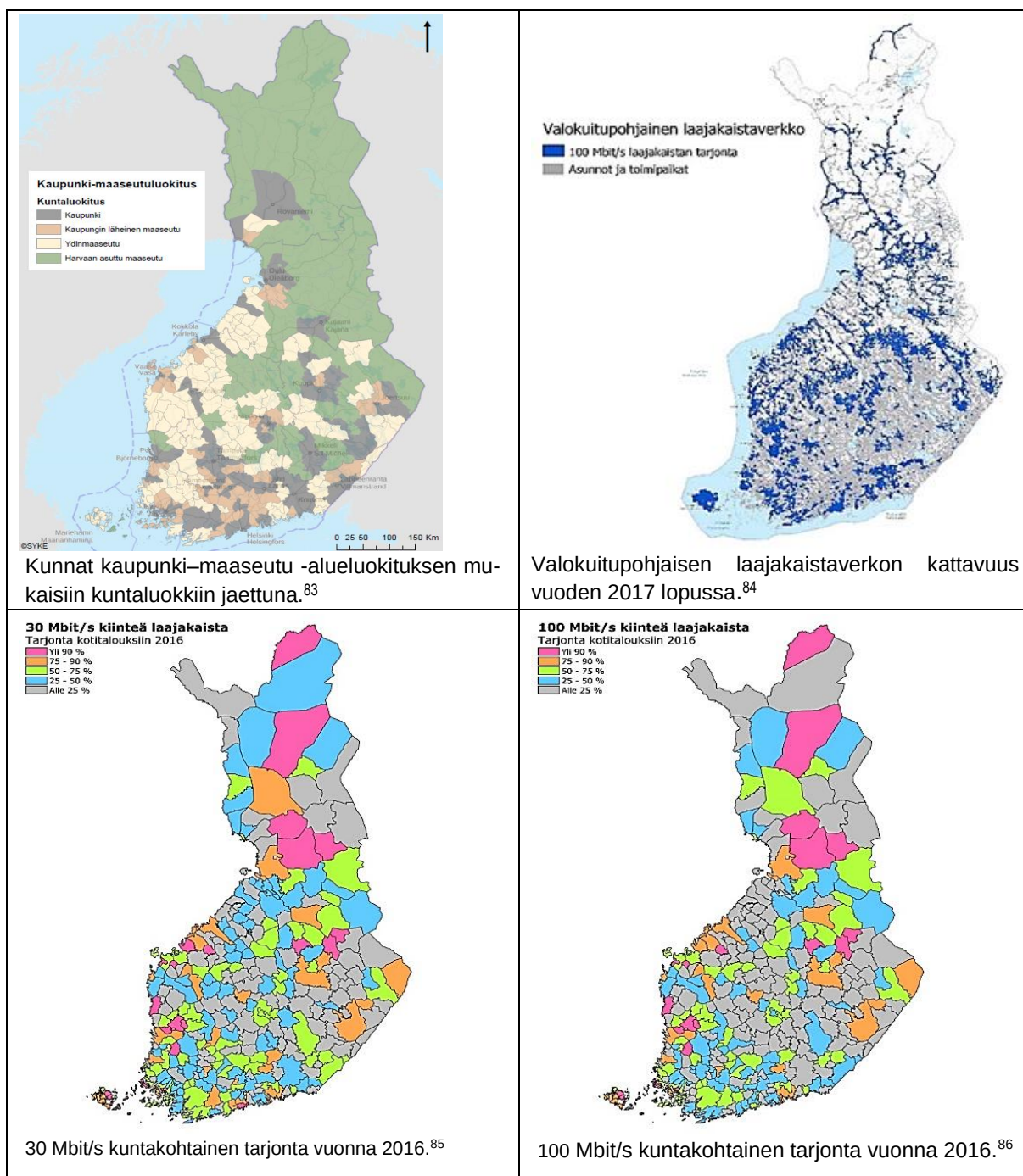
Jari Järvi	Leena Viikari
Henkilöstöjohtaja	Kehittämisjohtaja
Laitori, YTM, KM	Tiivistelmä, YTT
Lapin ammattikorkeakoulu	Lapin ammattikorkeakoulu
jari.jarvi@lapin.fi	leena.viikari@lapin.fi

1. Kuntalaiskysely on haettu kunnilla suositettu ohjelma www.digipalvelut.fi sekä hyödynnetty Digitaalisen ja palveluiden kehittämisen mukana -ohjelman mukaisesti 2017.

Yhteistyössä: Lapin maakunta, Lapin yliopisto ja Lapin ARK.

Yhteistyössä: Lapin maakunta, Lapin yliopisto ja Lapin ARK.

[illegible]



Liitekarta 1. Verkkoyhteyksien saatavuus kunnittain.

⁸³ **Lähde:** Helminen, V., Nurmio, K., Rehunen, A., Ristimäki, M., Oinonen, K., Tiitu, M., Kotavaara, O., Antikainen, H. & Rusanen, J. 2014. Kaupunki-maaseutu -alueuokitus. Paikkatietoihin perustuvan alueuokituksen muodostamisperiaatteet. SUOMEN YMPÄRISTÖKESKUKSEN RAPORTTEJA 25/2014. Viitattu 19.3.2019 <http://hdl.handle.net/10138/135861>; YMPARISTO.fi. Ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu 2015. Kaupunki-maaseutu-luokitus. Kartat ja tilastot. Viitattu 19.3.2019 <http://www.ymparisto.fi/download/noname/%7B99642E44-F821-46B1-B858-7190325564B0%7D/98464>.

⁸⁴ **Lähde:** Ajankohtaista laajakaistahankkeessa 2018. Viitattu 19.3.2019 <https://www.viestintavirasto.fi/ohjausjavalvonta/nopealaajakaista/hankkeenetemeneminen.html>.

⁸⁵ **Lähde:** Valokuitu takaa pääsyn nopeaan laajakaistaverkkoon 2017. Viitattu 19.3.2019 <https://www.viestintavirasto.fi/tilastotjatutkimukset/katsaukset-jaartikkelit/2017/valokuitutakaapaasynnopeaanlaajakaistaverkkoon.html>.

⁸⁶ **Lähde:** Valokuitu takaa pääsyn nopeaan laajakaistaverkkoon 2017. Viitattu 19.3.2019 <https://www.viestintavirasto.fi/tilastotjatutkimukset/katsaukset-jaartikkelit/2017/valokuitutakaapaasynnopeaanlaajakaistaverkkoon.html>.

Liitetaulukko 1. Kuntalaiskyselyaineiston edustavuus kunnan väestön, iän ja sukupuolen mukaan.

	Henkilöä perusjoukossa	% Perusjoukosta	Henkilöä vastanneissa	% vastanneista	Erotus prosenttiyksikköä
Kunnan mukaan					
Kolari	3 854	47,2	15	17,2	-30,0
Tervola	3 068	37,6	34	39,1	1,5
Utsjoki	1 242	15,2	38	43,7	28,5
Yhteensä	8 164	100	87	100	
Iän mukaan					
Kolari					
18–34 -vuotiaat	655	20,4	3	20,0	-0,4
35–54 -vuotiaat	875	27,3	6	40,0	12,7
55-vuotiaat ja vanhemmat	1676	52,3	6	40,0	-12,3
Yhteensä	3206	100	15	100	
Tervola					
18–34 -vuotiaat	471	18,9	5	14,7	-4,2
35–54 -vuotiaat	616	24,7	13	38,2	13,5
55-vuotiaat ja vanhemmat	1404	56,4	16	47,1	-9,3
Yhteensä	2491	100	34	100	
Utsjoki					
18–34 -vuotiaat	158	15,5	5	13,5	-2,0
35–54 -vuotiaat	292	28,7	20	54,1	25,4
55-vuotiaat ja vanhemmat	567	55,8	12	32,4	-23,4
Yhteensä	1017	100	37	100	
Sukupuolen mukaan					
Kolari					
Nainen	1890	49,0	12	80,0	31,0
Mies	1964	51,0	3	20,0	-31,0
Yhteensä	3854	100	15	100	
Tervola					
Nainen	1448	47,2	21	63,6	16,4
Mies	1620	52,8	12	36,4	-16,4
Yhteensä	3068	100	33	100	
Utsjoki					
Nainen	574	46,2	22	57,9	11,7
Mies	668	53,8	16	42,1	-11,7
Yhteensä	1242	100	38	100	

Liite 2. Tulosten esittelypohja kuntakohtaisissa työpajoissa.

Strategisia vaihtoehtoja kunnallisen digitalisaatiopolitiikan toteuttamiseksi Kolarissa⁸⁷.

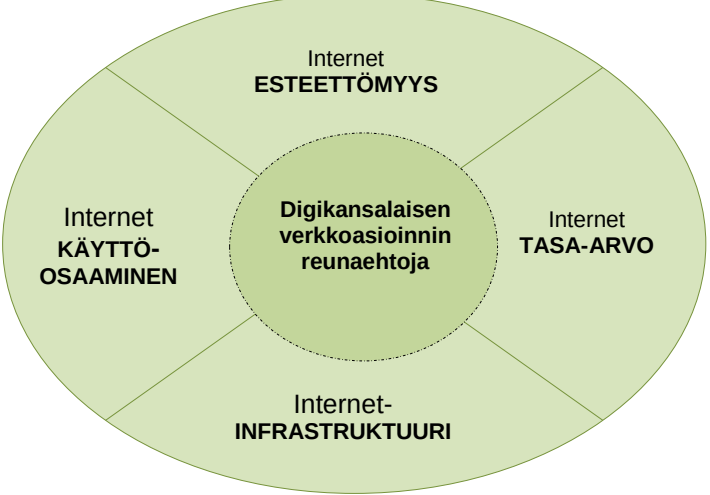
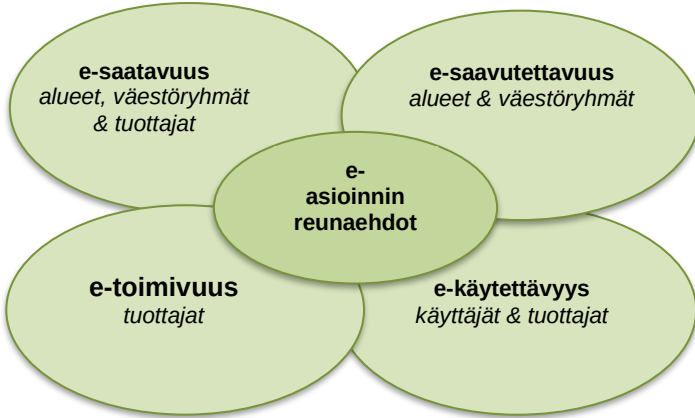
		LÄHITULEVAISUUS	
		Mahdollisuudet	Uhat
NYKYISYYS	Vahvuudet	Digimenestymisstrategia <i>Työpaja-analyysi:</i> ✓ Kolarissa tehty kehittämistyötä useita vuosia, kunnassa on erinomaiset valmiudet kehittää digitaalisia palveluita. ✓ Kunnan virkamiehissä on nuoria, osaavia ja kehittämistyöhön sitoutuneita ammattilaisia. <i>Kyselyanalyysi:</i> ✓ Kuntalaisten toiminnan digikulttuuris- tumisessa digiosaaminen ja digimyo- nteisuus keskeiseksi voimavaraksi di- giasiointikuluttuuriin laajentamisessa.	Digivarautumisstrategia <i>Työpaja-analyysi:</i> ✓ Kunnan useissa kehittämisprojek- teissa on tuotettu paljon ideoita ja uu- sia palveluita ja käytäntöjä. ✓ Kunnassa olisi hyvä varautua siihen, ettei projektin päättymisen jälkeen ke- hitetyt ideat haudaudu arjen pakollis- ten toimintojen alle ja ettei osaava henkilöstö vaihda työnantajaa/työteh- täviä. <i>Kyselyanalyysi:</i> ✓ Kuntalaisten varautumispalautteena valokuituverkkoliittymien alikäyttö sekä vähäinen digipalveluiden käyttö keskeinen haaste digiasiointikulttuurin yleistymiselle.
	Heikkoudet	Digikehittämisstrategia <i>Työpaja-analyysi:</i> ✓ Tekninen osaaminen on kasautunut tietuille asiantuntijoille. Jatkossa on kehitettävä henkilöstön osaamista si- ten, että digitaalisten palveluiden tuot- taminen ja ylläpitäminen on mahdol- lista. ✓ Lisäksi on kehitettävä edelleen kaik- kia uusia palveluita, alustoja jne. <i>Kyselyanalyysi:</i> ✓ Kuntalaisten kehittämispalautteena di- gipalveluiden käytettävyyden ja käyt- täjälähtöisyyden edelleen kehittämi- nen sekä digipalveluiden käyttöosa- amisen huomioiminen elämäntaa- rinäkökulmasta (junioreista seniorei- hin).	Digiselviytymisstrategia <i>Työpaja-analyysi:</i> ✓ Kunnan käytettävissä olevia resurs- seja (osaavat työntekijät) pyritään käyttämään tehokkaasti ja osaamista pyritään siirtämään laajemmalle jou- kolle asiantuntijoita. <i>Kyselyanalyysi:</i> ✓ Kuntalaisilla selviytymispalautteena sujuva digiasiointimahdollisuus suju- vaksi myös älypuhelimella ja tablet- tietokoneilla toimivien verkkoyhteyk- sien kautta.

Summa summarum

- ✓ Kunnassa tarvitaan lisää digitaalisia palveluita (sekä kunnan että muiden toimijoiden tuottamia)
- ✓ Väestörakenne: toisaalta on nuoria lapsiperheitä (ahkeria e-palvelujen käyttäjiä), toi-
saalta ikääntyvää väestöä
- ✓ Tulee varmistaa, että käyttäjät pystyvät käyttämään palveluita (saavutettavuus, selkeys,
helppokäyttöisyys, palveluiden taipuminen eri laitteille)
- ✓ Huomioitava elinkeinojen monimuotoisuus; digitaaliset palvelut voivat hyödyttää tai hai-
tata alueen elinkeinoelämää (matkailuelinkeino!)
- ✓ Kunnan kehittymismyönteisyys ja ennakoluulottomuus edesauttaa palvelujen saavutet-
tavuutta ja monipuolistumista

⁸⁷ Kolarilaisviranomaiset eivät vastanneet viranomaiskyselyyn.

Miten e-kansalaisen verkkoasiointi ja e-asioinnin reunaehdot toteutuvat Kolarissa e-palveluiden käyttäjien ja e-palveluiden tuottajien näkökulmasta?⁸⁸

Internetkäyttöosaaminen, -esteettömyys, -tasa-arvo ja -infrastruktuuri internetperustaisen hyvinvointiasioinnin reunaehtoina: 	e-Kansalaisen verkkoasiointia määrittää: ✓ internetESTEETTÖ-MYYSS (ml. e-palveluiden saatavuus ja saavutettavuus sekä e-palveluiden tekninen toimintavarmuus) ✓ internetKVALIFIKAA-TIOT (ml. e-asiointiosaaminen erilaisissa asiointiportaaleissa) ✓ internetINFRASTRUKTUURI (ml. käytettävissä olevat internetperustaisen asioinnin mahdollistavat laitteet ja verkkoyhteydet) ✓ internetTASA-ARVO (ml. e-palveluiden saavutettavuus alueittain ja väestöryhmittäin)
Internetperustaisen hyvinvointiasioinnin reunaehdot: 	e-asioinnin reunaehdot ✓ <i>e-saatavuus</i> kuvaa palveluvalikoiman potentiaalista tarjontaa tuottajanäkökulmasta⁸⁹ ✓ <i>e-saavutettavuus</i> kuvaa sitä, kuinka helposti palveluvalikoima on käytettävissä käyttäjänäkökulmasta⁹⁰ ✓ <i>e-toimivuus</i> kuvaa e-palveluiden teknistä toimintavarmuutta⁹¹ ✓ <i>e-käytettävyyys</i> kuvaa e-palveluiden käyttämisen vaivattomuutta ja helpoutta sekä palvelun käyttämisen epäonnistumisen todennäköisyyttä⁹²

88 Kuviot lähteestä Viinamäki, L. & Kivivirta, V. & Selkälä, A. & Voutilainen, O. & Syväjärvi, A. & Suikkanen, A. 2017a. ... ajasta ja paikasta riippumatta ... Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla –hankkeen loppuraportti. LAPIN AMKIN JULKAISUJA. Sarja A. Referee-tutkimukset 1/2017. <http://www.theseus.fi/handle/10024/137218>.

89 Ks. esim. Mahdollisuuksien maaseutu. Maaseutupoliittinen kokonaisuohjelma 2014–2020 2014. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Alueiden kehittäminen 9/2014. https://www.maaseutupoliitikka.fi/files/4540/Mahdollisuuksien_maaseutu_25022014.pdf, sivut 33–35.

90 Ks. esim. Saavutettavuusdirektiivi edistää yhdenvertaisuutta. <https://saavutettavuusdirektiivi.fi/>.

91 Ks. tark. esim. Ohjeita puhelin- ja laajakaistaliittymän toimivuus- ja saatavuusongelmissa. <https://www.traficom.fi/fi/viestinta/laajakaista-ja-puhelin/ohjeita-liittyma-saatavuus-ja-toimintaongelmiin>.

92 Ks. esim. Käytettävyyys. Jyväskylän Yliopisto, Informaatioteknologian tiedekunta. <http://smartereducation.jyu.fi/projektit/systech/Periaatteet/suunnittelun-periaatteet/kaytettavyys>.

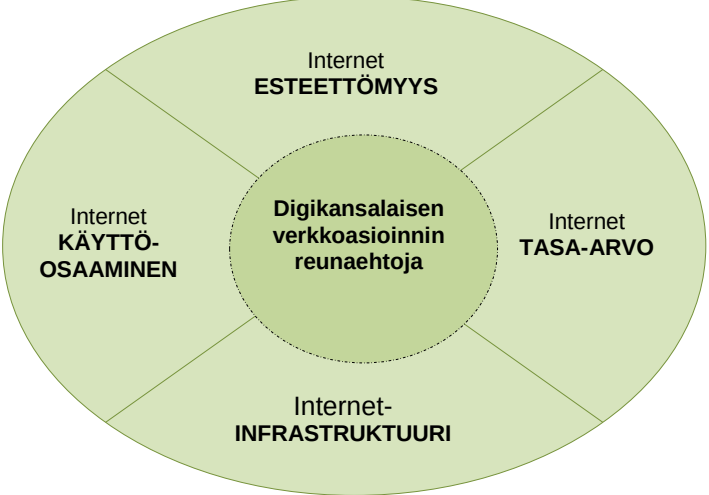
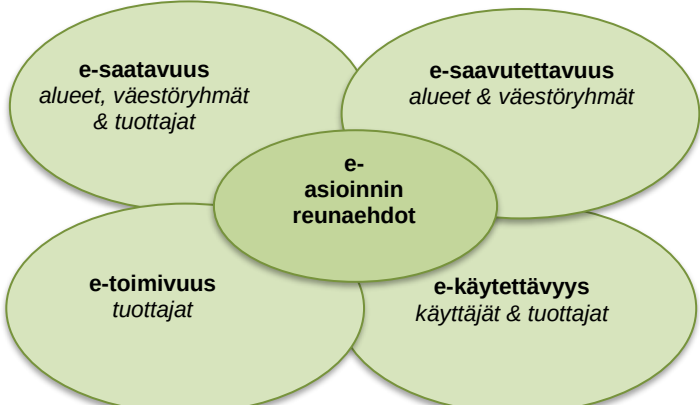
Strategisia vaihtoehtoja kunnallisen digitalisaatiopolitiikan toteuttamiseksi Tervolassa.

		LÄHITULEVAISUUS	
		Mahdollisuudet	Uhat
NYKYISYYS	Vahvuudet	Digimenestymisstrategia <i>Työpaja-analyysi:</i> ✓ Tervolassa on vahvaa kehittämishalukkuutta ja rohkeutta ottaa käyttöön todella innovatiivisia ja uusia sovelluksia. ✓ Tervola houkuttelee sijaintinsa ja elinkeinorakenteensa vuoksi myös nuoria asukkaita, joten digitaalisille palveluille on tulevaisuudessa kysyntää ja tarvetta. <i>Kyselyanalyysi:</i> ✓ Kuntalaisten toiminnan digikulttuuristamisessa digiasioinnin mahdollistuminen riippumatta heidän sosioekonomisesta asemasta ja verkkoasointilaitteista. ✓ Viranomaisten lähtökohta-arviona luottamus kuntalaisten hyvään digiasiointiosaamiseen ja digiasioinnin joustavuuteen sekä vähintäänkin hyvin toimiviin verkkoyhteyksiin.	Digivarautumisstrategia <i>Työpaja-analyysi:</i> ✓ Kunnassa olisi hyvä varautua jatkosakin tarjoamaan palveluita myös kasvokkain, koska ikääntyvää väestöä on ja koska esim. kaikki taloudet eivät ole hankkineet nopeaa verkkoyhteyttä. <i>Kyselyanalyysi:</i> ✓ Kuntalaisten varautumispalautteena digipalveluiden tarjonnan lisääminen kuntalaisille sekä heidän ikäryhmäspesifien digiasiointitarpeiden huomioiminen. ✓ Viranomaisten tavoitetilana kuntalaisten digisyrjäytymisen ennaltaehkäisy eri väestöryhmien keskuudessa sekä paikallisten käyntiasiointimahdollisuuksien säilyttäminen.
	Heikkoudet	Digikehittämisstrategia <i>Työpaja-analyysi:</i> ✓ Kuntalaisia innostetaan ja kannustetaan laajakaistayhteyksien hankintaan esimerkiksi tarjoamalla laajalti palveluita laajakaistakäyttäjille tai tukemalla hankintaa eri tavoin. <i>Kyselyanalyysi:</i> ✓ Kuntalaisten kehittämispalautteena digiasiointiosaamisen kehittäminen sekä kuntalaisten huolen huomioiminen digiasiointiin liittyvistä tietoturvakysymyksistä. ✓ Viranomaisten kehittämistavoitteena oman hallinnon alan digipalveluiden kehittämismyönteisyys sekä digimuu-tosvastarinnan tiedostaminen tarvittavine toimenpiteineen.	Digiselviytymisstrategia <i>Työpaja-analyysi:</i> ✓ Kunnassa kehitetään monipuolisia, myös liikkuvia digitaalisuutta hyödyntäviä palveluita, jotta vanhennevä väestö ei jää minkään palvelun ulkopuolelle. ✓ Kunnassa varaudutaan kehittämään "digikansalaisuustaitoja" ja tarjotaan riittävä määrä digitukea uusien palveluiden käyttöön. <i>Kyselyanalyysi:</i> ✓ Kuntalaisten selviytymispalautteena digiasiointi-intensiteetin lisääminen toimivilla vaihtoehtoisilla verkkoyhteyksillä sekä digipalveluiden helppokäyttöisyydellä. ✓ Viranomaisten tavoitetilana palveluiden monikanavaisuuden säilyttäminen niiden digitalisoitumisesta huolimatta henkilöstön ja laitteiden digipäivittämisen lisäksi.

Summa summarum

- ✓ Kunnassa tarvitaan lisää digitaalisia palveluita (sekä kunnan että muiden toimijoiden tuottamia)
- ✓ Väestörakenne: toisaalta on nuoria lapsiperheitä (ahkeria e-palvelujen käyttäjiä), toisaalta ikääntyvää väestöä
- ✓ Tulee varmistaa, että käyttäjät pystyvät käyttämään palveluita (saavutettavuus, selkeys, helppokäyttöisyys, palveluiden taipuminen eri laitteille)

Miten e-kansalaisen verkkoasiointi ja e-asioinnin reunaehdot toteutuvat Tervolassa e-palveluiden käyttäjien ja e-palveluiden tuottajien näkökulmasta?⁹³

Internetkäyttöosaaminen, -esteettömyys, -tasa-arvo ja -infrastruktuuri internetperustaisen hyvinvointiasioinnin reunaehtoina: 	e-Kansalaisen verkkoasiointia määrittää: ✓ internetESTEETTÖMYYS (ml. e-palveluiden saatavuus ja saavutettavuus sekä e-palveluiden tekninen toimintavarmuus) ✓ internetKVALIFIKAATIO (ml. e-asiointiosaaminen erilaisissa asiointiporaaissa) ✓ internetINFRASTRUKTUURI (ml. käytössä olevat internetperustaisen asioinnin mahdollistavat laitteet ja verkkoyhteydet) ✓ internetTASA-ARVO (ml. e-palveluiden saavutettavuus alueittain ja väestöryhmittäin)
Internetperustaisen hyvinvointiasioinnin reunaehdot: 	e-asioinnin reunaehdot ✓ e-saatavuus kuvaa palveluvalikoiman potentiaalista tarjontaa tuottajanäkökulmasta⁹⁴ ✓ e-saavutettavuus kuvaa sitä, kuinka helposti palveluvalikoima on käytettävissä käyttäjänäkökulmasta⁹⁵ ✓ e-toimivuus kuvaa e-palveluiden teknistä toimintavarmuutta⁹⁶ ✓ e-käytettävyyys kuvaa e-palveluiden käyttämisen vaivattomuutta ja helpoutta sekä palvelun käyttämisen epäonnistumisen todennäköisyyttä⁹⁷

93 Kuviot lähteestä Viinamäki, L. & Kivivirta, V. & Selkälä, A. & Voutilainen, O. & Syväjärvi, A. & Suikkanen, A. 2017a. ... ajasta ja paikasta riippumatta ... Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla –hankkeen loppuraportti. LAPIN AMKIN JULKAISUJA. Sarja A. Referee-tutkimukset 1/2017. <http://www.theseus.fi/handle/10024/137218>.

94 Ks. esim. Mahdollisuuksien maaseutu. Maaseutupoliittinen kokonaisohjelma 2014–2020 2014. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Alueiden kehittämisen 9/2014. https://www.maaseutupoliittika.fi/files/4540/Mahdollisuuksien_maaseutu_25022014.pdf, sivut 33–35.

95 Ks. esim. Saavutettavuusdirektiivi edistää yhdenvertaisuutta. <https://saavutettavuusdirektiivi.fi/>.

96 Ks. tark. esim. Ohjeita puhelin- ja laajakaistaliittymän toimivuus- ja saatavuusongelmissa. <https://www.traficom.fi/fi/viestinta/laajakaista-ja-puhelin/ohjeita-liittyma-saatavuus-ja-toimintaongelmiin>.

97 Ks. esim. Käytettävyyys. Jyväskylän Yliopisto, Informaatioteknologian tiedekunta. <http://smartereducation.jyu.fi/projektit/systech/Periaatteet/suunnittelun-periaatteet/kaytettavyys>.

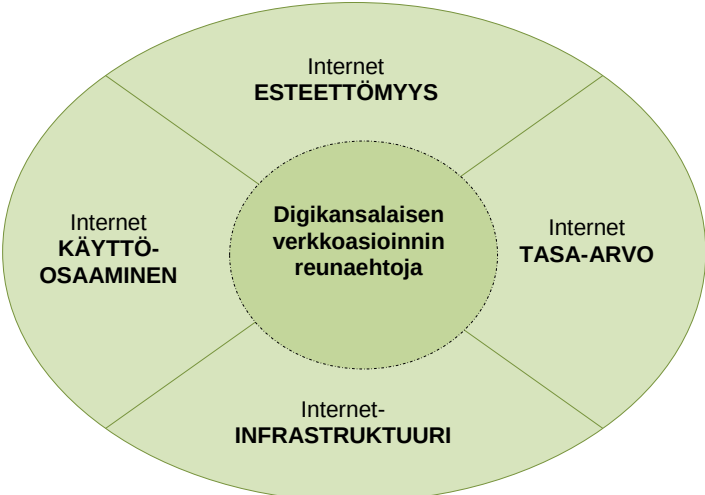
Strategisia vaihtoehtoja kunnallisen digitalisaatiopolitiikan toteuttamiseksi Utsjoella.

		LÄHITULEVAISUUS	
		Mahdollisuudet	Uhat
NYKYISYYS	Vahvuudet	Digimenestymisstrategia <i>Työpaja-analyysi:</i> ✓ Nopeat verkkoyhteydet ovat kunnassa kotitalouksien saatavilla hyvin laajasti. ✓ Kunnassa kehitetään kuntalaisten palveluita pitkäjänteisesti. <i>Kyselyanalyysi:</i> ✓ Kuntalaisten toiminnan digikulttuuristumisessa digiasiointimahdollistuminen sähköisten asiointitunnusten sekä mobiililaajakaistan yleisyyden lisäksi. ✓ Viranomaisten lähtökohta-arviona vähintäänkin hyvin toimivat verkkoyhteydet ja digiasioinnin joustavuus sekä ennakointiarvio digitalisoitumisen työpaikkoja lisäävästä vaikutuksesta.	Digivarautumisstrategia <i>Työpaja-analyysi:</i> ✓ Pitkät välimatkat haastavat palveluiden käyttöä. ✓ Digitaaliset ratkaisut voisivat tulevaisuudessa mahdollistaa asumisen haja-asutusalueella. <i>Kyselyanalyysi:</i> ✓ Kuntalaisten varautumispalautteena digiasioinnin mahdollistavien laitteiden hankinnan tukeminen sekä verkkoyhteyksien toimivuuden kehittäminen nykyistä paremmiksi asuinpaikasta riippumatta. ✓ Viranomaisten tavoitetilana saamenkielisten digifontistotarpeiden tiedostaminen osana digitalisaatiota digimuutosvastarinnan huomioimisen lisäksi.
	Heikkoudet	Digikehittämisstrategia <i>Työpaja-analyysi:</i> ✓ Kehitetään laajakaistayhteyksiä hyödyntäviä kunnan digitaalisia palveluita. ✓ Osallistetaan kehittämistyöhön alueen elinkeinoja ja yhteisöjä ja oppilaitoksia. <i>Kyselyanalyysi:</i> ✓ Kuntalaisten kehittämispalautteena digiasiointiosaamistason nostaminen sekä digiasioinnin mahdollistaminen saamen eri kielillä. ✓ Viranomaisten kehittämistavoitteena kuntalaisten digiasiointiosaamistason lisääminen oman digiosaamisen kehittämisen lisäksi.	Digiselviytymisstrategia <i>Työpaja-analyysi:</i> ✓ Kehitetään digitaalisia uusia palveluita huomioiden alueen erityispiirteet ja monimuotoisuus sekä raja-alueyhteistyö. ✓ Hyödynnetään olemassa olevia nopeita verkkoyhteyksiä monipuolisesti. <i>Kyselyanalyysi:</i> ✓ Kuntalaisten selviytymispalautteena julkinen kokemusasiantuntijuus (digikaveruus) digiasioinnin myönteisistä käyttökokemuksista kannustimeksi ja esimerkiksi digiasiointiin siirtymisessä. ✓ Viranomaisten tavoitetilana digipalveluja tuottavan henkilöstön digiosaamisen ja verkkoyhteyksien toimintavarmuuden lisääminen.

Summa summarum

- ✓ Kunnassa tarvitaan lisää digitaalisia palveluita (sekä kunnan että muiden toimijoiden tuottamia)
- ✓ Väestörakenne: toisaalta on nuoria lapsiperheitä (ahkeria e-palvelujen käyttäjiä), toisaalta ikääntyvää väestöä
- ✓ Tulee varmistaa, että käyttäjät pystyvät käyttämään palveluita (saavutettavuus, selkeys, helppokäyttöisyys, palveluiden taipuminen eri laitteille)
- ✓ On huomioitava elinkeinojen monimuotoisuus; digitaaliset palvelut voivat hyödyttää tai haitata alueen elinkeinoelämää (perinteiset elinkeinot; matkailuelinkeino...)
- ✓ Palveluissa on huomioitava kaksikielisyys

Miten e-kansalaisen verkkoasiointi ja e-asioinnin reunaehdot toteutuvat Utsjoella e-palveluiden käyttäjien ja e-palveluiden tuottajien näkökulmasta?⁹⁸

Internetkäyttöosaaminen, -esteettömyys, -tasa-arvo ja -infrastruktuuri internetperustaisen hyvinvointiasioinnin reunaehtoina: 	e-Kansalaisen verkkoasiointia määrittää: ✓ internetESTEETTÖ-MYYSS (ml. e-palveluiden saatavuus ja saavutettavuus sekä e-palveluiden tekninen toimintavarmuus) ✓ internetKVALIFIKATIOT (ml. e-asiointiosaaminen erilaisissa asiointiportaaleissa) ✓ internetINFRASTRUKTUURI (ml. käytävissä olevat internetperustaisen asioinnin mahdollistavat laitteet ja verkkoyhteydet) ✓ internetTASA-ARVO (ml. e-palveluiden saavutettavuus alueittain ja väestöryhmittäin)
Internetperustaisen hyvinvointiasioinnin reunaehdot: 	e-asioinnin reunaehdot ✓ e-saatavuus kuvaa palveluvalikoiman potentiaalista tarjontaa tuottajan näkökulmasta⁹⁹ ✓ e-saavutettavuus kuvaa sitä, kuinka helposti palveluvalikoima on käytettävissä käyttäjän näkökulmasta¹⁰⁰ ✓ e-toimivuus kuvaa e-palveluiden teknistä toimintavarmuutta¹⁰¹ ✓ e-käytettävyyys kuvaa e-palveluiden käyttämisen vaivattomuutta ja helpoutta sekä palvelun käyttämisen epäonnistumisen todennäköisyyttä¹⁰²

98 Kuviot lähteestä Viinamäki, L. & Kivivirta, V. & Selkälä, A. & Voutilainen, O. & Syväjärvi, A. & Suikkanen, A. 2017a. ... ajasta ja paikasta riippumatta ... Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla –hankkeen loppuraportti. LAPIN AMKIN JULKAISUJA. Sarja A. Referee-tutkimukset 1/2017. <http://www.theseus.fi/handle/10024/137218>.

99 Ks. esim. Mahdollisuuksien maaseutu. Maaseutupoliittinen kokonaisuohjelma 2014–2020 2014. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Alueiden kehittäminen 9/2014. https://www.maaseutupoliittikka.fi/files/4540/Mahdollisuuksien_maaseutu_25022014.pdf, sivut 33–35.

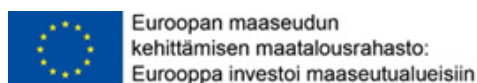
100 Ks. esim. Saavutettavuusdirektiivi edistää yhdenvertaisuutta. <https://saavutettavuusdirektiivi.fi/>.

101 Ks. tark. esim. Ohjeita puhelin- ja laajakaistaliittymän toimivuus- ja saatavuusongelmissa. <https://www.traficom.fi/fi/viestinta/laajakaista-ja-puhelin/ohjeita-liittyma-saatavuus-ja-toimintaongelmiin>.

102 Ks. esim. Käytettävyyys. Jyväskylän Yliopisto, Informaatioteknologian tiedekunta. <http://smartereducation.jyu.fi/projektit/systech/Periaatteet/suunnittelun-periaatteet/kaytettavyys>.

Uusi lappilainen kunta – kuntien digitaaliset lähipalvelut -hankkeen (2018–2020) tavoitteena on kehittää lappilaisten kuntien palvelutoimintaa ja sen saatavuutta uudentyyppisiin sähköisiin palveluihin liittyvien kokeilujen kautta. Hankkeessa pilottikuntina ovat mukana Utsjoen, Kolarin ja Tervolan kunnat.

Kehitettävät sähköiset palvelut valikoituvat kuntien tarpeista, alueelliset erityispiirteet sekä palvelu-verkon haasteet huomioiden. Selvitysraportti kokoaa yhteen kevään ja syksyn 2018 aikana kerättyä tietoa tulevaisuuden digitaalisten palvelujen tarpeista hankkeen pilottikunnissa. Tiedonkeruuta tehtiin verkkokyselyillä kuntalaisille, luottamushenkilöille, kunnan henkilöstölle sekä nuorisovaltuustojen edustajille.



LAPIN AMK⁷
Lapland University of Applied Sciences

www.lapinamk.fi

ISBN 978-952-316-289-1