

**Hallinnolliset verkkopalvelut nuorten
näkökulmasta**
”Varmaan googlaisin ekka”

Oulun yliopisto
Tietojenkäsittelytieteiden laitos
Pro gradu -tutkielma
Sami Marttila
30.10.2017

Tiivistelmä

Tämän tutkielman aiheena on tutkia, mitä tulisi ottaa huomioon nuorelle suunnatun hallinnollisen verkkopalvelun toteuttamisessa. Tutkimus on laadullinen tapaustutkimus. Tutkimuksen tiedonkeruu pohjautuu viiteen teemahaastatteluun, joiden kohderyhmänä on 15–25-vuotiaita nuoria eri koulutusasteista. Tapauksena käytetään Verohallinnon nuorten vero-opetussivusto Verokampusta.

Tämän työn tärkeimpänä motivaationa on nykyisin hyvällä tasolla olevan veromyönteisyyden säilyminen sukupolvelta toiselle. Tutkielman konkreettisena lähtökohtana toimii Verokampus, jonka elämäntilanneajattelua soveltavan toteutustavan onnistumista ja soveltuvuutta nuorille haluttiin tutkia nostaten nuorten kokemukset ja näkemykset Verokampuksen kehitystyön keskiöön. Tutkielman avulla pyritään lisäämään käytännön ymmärrystä nuorten kansalaisten toiminnasta ja tarpeista hallinnollisten verkkopalveluiden käyttäjinä.

Tutkimustulosten perusteella nuoret kokevat hallinnolliset verkkopalvelut etäiseksi omasta elämästään. Nuoret valitsevat asiointikanavan hallinnollisen toimijan kanssa osin aiempien kokemustensa ja asiointitarpeen luonteen perusteella. Nuorten elämäntilanne ja kokemukset vaikuttavat kokonaisymmärrykseen hallinnollisista palveluista. Kohdatessaan ongelman hallinnollisissa verkkopalveluissa, nuoret hakevat tukea läheisistään. Löydösten perusteella nuorten tiedonhakatavat vaihtelevat, mutta tiedon samaistumisessa näyttää auttavan tiedon sitominen elämäntilanteisiin.

Eri tilanteessa oleville, eri tasoille käyttäjäryhmille räätälöidyt hallinnolliset verkkopalvelut auttavat hallinnollisten verkkopalveluiden käytössä. Räätälöidyissä hallinnollisissa verkkopalveluissa tulee kiinnittää huomiota tiedon esittämistapaan, sekä sisällön samaistuttavuuteen, esimerkiksi sitomalla tieto erilaisiin elämäntilanteisiin. Nuorten asenteisiin tulisi myös pyrkiä vaikuttamaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, koska se näkyy nuoren suhtautumisessa hallinnollisiin verkkopalveluihin ja tämä heijastuu myös hänen lähipiiriinsä.

Avainsanat

hallinnollinen verkkopalvelu, verokampus, nuoret, elämäntilanne

Ohjaaja

FT, yliopistonlehtori Tonja Molin-Juustila

Alkusanat

Pro gradu –tutkielmani on osa tietojenkäsittelytieteiden opintojani Oulun yliopistossa. Tutkielman aihe juontaa juurensa opintojeni tutkimus- ja kehitysprojekti –kurssiin, jonka toteutin projektipäällikön roolissa työnantajalleni Verohallinnolle. Projektissa toteutettiin nuorten vero-opetussivusto Verokampus, joka julkaistiin vuoden 2016 lopussa.

Suurin kiitos tutkielman valmistumisesta kuuluu tutkielmani ohjaajalle FT, yliopistonlehtori Tonja Molin-Juustilalle. Hän on kannustanut jatkamaan projektikurssin myötä syntyneen aiheen parissa ja ohjannut työtäni oikeaan suuntaan. Kiitos hänelle kuuluu myös useista erinomaisista keskusteluista ja ohjaustuokioista, joiden avulla työ on edennyt hyvin. Hyvän aikataulutuksen ja valmentamisen myötä tutkielmani voisi lopulta sanoa olleen tehokkaimmin ja vauhdikkaimmin toteutettu osa opintojani. Kiitos myös Leena Ventä-Olkkoselle opponenttina toimimisesta.

Kiitos kuuluu myös työnantajalleni Verohallinnolle, joka on suhtautunut suopeasti ja kannustavasti opintojen ja työelämän yhteensovittamiseen jo projektikurssin myötä. Yhteistyö ja yhteensovittaminen jatkuivat tutkielmaprosessissa, jossa Verohallinto toimi erinomaisena tukena ja mahdollisti työn sujuvan etenemisen. Erityiskiitokset Verohallinnossa kuuluvat henkilöverotusyksikössä kehittämispäällikkö Mika Pulkkiselle, ennakoivan ohjauksen ja neuvonnan prosessinomistaja Merja Kankaalle ja ennakoivan ohjauksen osaproessinomistaja Harriet Malleniukselle unohtamatta nykyistä lähiesimiestäni Päivi Viertolaa.

Lämpimät kiitokset kuuluvat myös perheelleni, johon syntyi poikavauva hieman ennen graduprosessin alkua. Kiitos vaimolleni Miialle, joka on hoitanut muutaman ylimääräisen siivousvuoron ja kiitos Joono-pojalleni, joka on mahdollisesti ymmärtänyt silloin kun iskä ei ole ehtinyt lukea autokirjaa aivan joka kerta.

Sami Marttila

Oulussa 30.10.2017

Sisällysluettelo

Tiivistelmä	2
Alkusanat	3
Sisällysluettelo	4
1. Johdanto.....	5
2. Verotus Suomessa	9
2.1 Verohallinnon verkkopalvelut	9
2.2 Verokampus	11
3. Aiempi tutkimus	14
3.1 Hallinnolliset verkkopalvelut.....	14
3.2 Hallinnollisten verkkopalveluiden käyttöön vaikuttavia tekijöitä	16
3.3 Hallinnollisten verkkopalveluiden menestystekijöitä.....	18
3.4 Käyttäjien osallistaminen hallinnollisten verkkopalveluiden kehitystyöhön.....	19
3.5 Nuorten huomioiminen verkkopalveluissa	20
3.6 Hallinnollisten verkkopalveluiden käyttöön vaadittavat taidot	21
3.7 Asiointikanavan valinta	22
3.8 Elämäntilanneajattelu verkkopalveluissa.....	25
3.9 Yhteenveto	26
4. Tutkimusaineisto ja -menetelmät	28
4.1 Laadullinen tutkimus	28
4.2 Tapaustutkimus	31
4.3 Teemahaastattelu	32
4.4 Aineiston analyysi.....	34
5. Tutkimuksen tulokset	36
5.1 Elämäntilanteet	36
5.2 Käsitteet hallinnollisista palveluista.....	37
5.3 Kokemukset hallinnollisista palveluista	37
5.4 Tiedonhaku hallinnollisista verkkopalveluista	38
5.5 Asiointikanavan valinta hallinnollisissa palveluissa.....	40
5.6 Tuki hallinnollisten palveluiden käytössä.....	41
5.7 Verokampus	42
6. Pohdinta.....	45
7. Päätelmä	51
Lähteet.....	54
Liite A: Teemahaastattelun runko	59
Liite B: Tutkimuslupa	65
Liite C: Näyte havaintotaulukosta.....	66

1. Johdanto

Kansallisessa tietoyhteiskuntastrategiassa (Tietoyhteiskuntaohjelma, 2006) linjattiin aikanaan tahtotilaa vuodelle 2015. Tahtotilan mukaan kansalaiset olisi vuonna 2015 valmennettu sähköisten palveluiden käyttöön ja kaikilla kansalaisilla olisi silloin mahdollisuus hankkia palveluiden käyttöön tarvittavat tietotekniset perus- ja medialukutaidot. Jo vuonna 1999 Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisema koulutuksen ja tutkimuksen tietostrategia vuosille 2000 – 2004 (Opetus- ja kulttuuriministeriö, 1999) listasi samankaltaisia tavoitteita. Sen mukaan medialukutaito ja tietotekninen osaaminen ovat työelämässä tarvittavia perustaitoja ja ne kuuluvat kansalaisen perusedellytyksiin. Opetus- ja kulttuuriministeriö linjasivat strategiassaan myös, että medialukutaito ja tietotekninen osaaminen sisällytetään elinikäisen oppimisen toteuttamisohjelmiin. Myös kansallisessa tietoyhteiskuntastrategiassa (Tietoyhteiskuntaohjelma, 2006) mainitaan, että tietoyhteiskunnan yksilöille mukanaan tuomat uudet vaatimukset edellyttävät muutoksia opetussisältöihin jo esiopetuksesta lähtien, ja tahtotila vuodelle 2015 oli, että koko nuorisokäluokka voi peruskoulutuksen myötä omata hyvät valmiudet tietotekniikan mahdollisuuksien hyödyntämiseen. Vuonna 2015 tehdyn tutkimuksen mukaan lähes kaikki 16–24-vuotiaat suomalaiset käyttävät internetiä päivittäin (Tilastokeskus, 2015a). Neljä viidestä ikäryhmään kuuluvasta oli hakenut tietoa hallinnollisista verkkopalveluista, kolme neljästä oli hakenut lomakkeita hallinnollisista verkkopalveluista ja reilu kolme viidestä oli asioinut hallinnollisen verkkopalvelun kautta (Tilastokeskus, 2015b). Nuoret myös hyödyntävät tietotekniikkaa varsin monipuolisesti. Yhdeksän kymmenestä oli viimeisen vuoden aikana käyttänyt tekstinkäsittelyohjelmaa, seitsemän kymmenestä oli tehnyt monipuolisen sähköisen esityksen ja kuusi kymmenestä oli käyttänyt taulukkolaskentaohjelmaa. Noin joka kymmenes oli ohjelmoinut käyttämällä jotakin ohjelmointikieltä. (Tilastokeskus, 2015c.) Nuorten digitaaliset ja tietotekniset taidot ovat tilastojen valossa monipuolisia ja taitoja myös käytetään jokapäiväisessä elämässä.

Tietoteknisen osaamisen ja digitaalisten taitojen osalta tulevaisuus näyttää nuorten osalta valoisalta. Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteissa (Opetushallitus, 2014) mainitaan yhtenä perusopetuksen tehtävänä luoda edellytyksiä elinikäiselle oppimiselle. Tieto- ja viestintäteknologinen osaaminen nähdään perusopetuksen opetussuunnitelman perusteissa tärkeänä kansalaistaitona. Perusopetuksessa huolehditaan, että kaikilla on mahdollisuus oman tietoteknisen osaamisensa kehittämiseen ja tietotekniikkaa hyödynnetään monipuolisesti myös oppimisvälineenä läpi perusopetuksen. Tieto- ja viestintäteknologian osaamista kehitetään perusopetuksessa varsinaisen toiminnallisen opetuksen lisäksi myös vastuullisuuden ja turvallisuuden saralla, sekä luovan ja tutkivan työskentelyn välineenä. Tämän lisäksi opetuksessa käydään läpi miksi tietotekniikkaa tarvitaan esimerkiksi yhteiskunnassa ja arjessa toimimisessa. (Opetushallitus, 2014.)

Suomalaisista suurin osa käyttää internetiä päivittäin. Vuonna 2015 tehdyn tutkimuksen mukaan 87 % 16–89-vuotiaista on käyttänyt internetiä viimeisen kolmen kuukauden aikana ja 79 % käyttää sitä päivittäin. Neljä viidestä 16–89-vuotiaasta käytti internetiä viimeisen kolmen kuukauden aikana sähköpostin lukemiseen ja pankkiasioiden hoitamiseen. Seitsemän kymmenestä oli hakenut tietoa viranomaisten ja julkisten palveluiden internet-sivuilta viimeisen vuoden aikana. Suomalaisista nuorista käytännössä kaikki käyttävät internetiä päivittäin. 16–24-vuotiaista kaikki olivat käyttäneet internetiä viimeisten kolme kuukauden aikana ja päivittäin internetiä käytti

97 % kyseisestä ikäryhmästä. (Tilastokeskus, 2015a) Nuorista 94 % oli käyttänyt internetiä verkkolehtien tai televisiokanavien internetsivujen lukemiseen ja 91 % oli etsinyt tietoa verkkotietosanakirjoista. Bloggeja luki noin puolet nuorista (Tilastokeskus, 2015d).

Suomalaiset nuoret käyttävät hallinnollisia verkkopalveluita tiedon hakemiseen ja asiointiin muihin ikäryhmiin nähden verrattain paljon. 16–24-vuotiaista 81 % oli viimeisen vuoden aikana käyttänyt viranomaisten tai julkisten palveluiden tarjoajien internetsivuja tiedonhakuun, 75 % oli hakenut internetistä virallisen lomakkeen täyttääkseen sen ja 63 % oli lähettänyt tai täyttänyt virallisen lomakkeen internetissä. 16–89-vuotiaiden keskuudessa vastaavat luvut ovat tiedonhaussa 67 %, lomakkeen hakemisessa 57 % ja lomakkeen täyttämässä ja lähettämisessä 54 %. 16–24-vuotiaiden nuorten luvut eivät juuri poikkea seuraavien ikäryhmien luvuista. 25–34-vuotiaiden ja 35–44-vuotiaiden keskuudessa luvut ovat kautta linjan hieman suuremmat. yli 45-vuotiaiden keskuudessa luvut alkavat pienentyä. (Tilastokeskus, 2015b.)

Dunderfelt (2011, s. 13-17) on määritellyt elämänkaariajattelun lähtökohtien liittyvän ihmisen jatkuvaan kehitykseen, johon liittyy jokaiselle yksiköllisesti erilaisia elämäntapahtumia, joista voidaan löytää yksilöstä riippumattomia samankaltaisuuksia. Tässä tutkimuksessa käsitellyllä *elämäntilanne*-termillä tarkoitetaan kansalaisen eri elämänvaiheissa vastaan tulevia elämäntilanteita, joihin liittyy jonkinlainen verotuksellinen merkitys tai toiminto. Elämäntilanteita voivat olla esimerkiksi ensimmäisen kesätyöpaikan saaminen, veronalaisen opintotuen piiriin siirtyminen, mahdollisten satunnaisten tulojen saaminen nykyaikaisten tulonhankkimismuotojen, kuten verkkomainonnan tai blogin pitämisen kautta. *Verkkopalvelu* voidaan nähdä sarjana digitaalisia vuorovaikutteisia toimia, jotka tuottavat lisäarvoa käyttäjälle (Jansen & Ølne, 2016) tai välineenä mahdollistaa asiakkaalle haluttu lopputulos (Hultgren & Eriksson, 2013). *Hallinnollisella verkkopalvelulla* puolestaan tarkoitetaan Lindgrenin ja Janssonin (2013) mukaan julkisen sektorin tarjoamaa digitaalista palvelua, jonka tarkoituksena on toimia käyttöliittymänä kansalaisen ja hallinnon välillä. Hallinnollisia verkkopalveluita käsitellään luvussa 3.1. Elämäntilanneajattelua verkkopalveluissa käsitellään luvussa 3.8 aiemman tutkimuksen ja käytännön esimerkkien kautta.

Tämän työn tärkeimpänä motivaationa on nykyisin hyvällä tasolla olevan veromyönteisyyden säilyminen sukupolvelta toiselle. Suomalaisten veromyönteisyys on perinteisesti ollut erittäin hyvällä tasolla. Verohallinnon asiakastutkimuksen mukaan lähes kaikki kansalaiset kokevat verojen maksun olevan tärkeää ja he ymmärtävät sen olevan tärkeää hyvinvointivaltion ylläpidon kannalta. Verotukseen kaikkein myönteisimmin suhtautuvat 65-vuotiaat ja sitä vanhemmat kansalaiset. (Verohallinto, 2017a.) Veronmaksuymyönteisyyden säilymisen kannalta on tärkeää huomioida erityisesti nuoret kansalaiset ja heidän kokemuksensa veroista ja Verohallinnosta, sillä he ovat seuraavien vuosikymmenten veronmaksajia. Nuoret kohtaavat aikuisuuden kynnyksellä erilaisia elämäntilanteita. Toinen toistaan seuraavissa elämäntilanteissa he joutuvat kohtaamaan ja käyttämään eri hallinnonalojen palveluita usein ensimmäistä kertaa. Viime aikojen voimistuvana trendinä on ollut erilaisten asiointipalvelujen ja asiointikanavien vieminen verkkoon. Tästä johtuen nuori joutuu usein selviämään verkkopalvelujen viidakossa yksin tai tukeutumaan läheistensä tukeen. Tämän päivän nuoret ovat kasvaneet digitaalisessa ympäristössä, eikä internetin ja erilaisten tietoteknisten välineiden käyttö ole heille vierasta. Ongelmaksi voi muodostua digitaalisten taitopuutteiden sijaan hallinnollisten verkkopalvelujen käyttöön vaadittavien kansalaistaitojen puute. Verkkopalvelut on usein suunniteltu kaikkien asiakasryhmien käyttöön, eikä nuori välttämättä osaa, eikä pysty yhdistämään omaa tilannettaan verkkopalvelussa käytettäviin tietoihin ja toimintoihin.

Palveluiden siirtyessä enenevässä määrin verkkoon on tärkeää huolehtia, että nuoret kokevat palveluiden käyttämisen helppona ja mielekkäänä. Nuorille suunnattujen hallinnollisten verkkopalveluiden tulisi lähtökohtaisesti olennaisesti poiketa aikuisille suunnatuista palveluista (Harrison, Zappen & Watson, 2009). Bertot, Jaeger ja McClure (2008) nostavat esille kokonaisvaltaisen käyttäjäkeskeisten verkkopalveluiden toteutuksen, joka määrittelee strategian ja kehykset verkkopalveluiden kehitykselle. Verne ja Bratteteig (2016) puolestaan esittävät ajatuksen elämäntilanteiden kytkemisestä verkkopalveluihin. Heidän esittämänsä elämäntilanneajattelun pohjalta Verohallinto on toteuttanut nuorten vero-opetussivusto *Verokampuksen*¹, jonka kehitystyössä olen itse ollut Verohallinnon työntekijänä mukana suorittaen samalla tutkimus ja kehitys –projektikurssin osana Oulun yliopiston tietojenkäsittelytieteiden opintojani. Konkreettisenä lähtökohtana tähän tutkielmaan toimiikin *Verokampus*, jonka elämäntilanneajattelua soveltavan toteutustavan onnistumista ja soveltavuutta nuorille haluttiin tutkia nostoen nuorten kokemukset ja näkemykset *Verokampuksen* kehitystyön keskiöön. *Verokampus* esitellään luvussa 2.1 tarkemmin.

Tässä tutkimuksessa yritetään selvittää, *mitä tulisi ottaa huomioon nuorelle suunnatun hallinnollisen verkkopalvelun toteuttamisessa*. Tätä lähdetään ratkomaan seuraavien tutkimuskysymysten avulla:

1. *Millaisia käsityksiä nuorilla on hallinnollisista verkkopalveluista?*
2. *Millaisia käsityksiä nuorilla on erilaisten asiointikanavien käytöstä?*
3. *Miten nuorten kohtaamat elämäntilanteet lisäävät ymmärrystä hallinnollisiin verkkopalveluihin liittyen?*
4. *Mistä nuoret kokevat saavansa tukea kohdatessaan ongelman asioidessaan hallinnollisessa verkkopalvelussa?*
5. *Miten nuoret suhtautuvat Verokampus-palveluun?*

Tässä tutkimuksessa yritetään selvittää mitä tulisi ottaa huomioon nuorelle suunnatun hallinnollisen verkkopalvelun toteuttamisessa. Tätä lähdetään ratkomaan viidellä tutkimuskysymyksellä. Ensimmäisellä tutkimuskysymyksellä pyritään kartoittamaan sitä, miten nuoret kokevat hallinnolliset verkkopalvelut omassa elämässään. Toisella tutkimuskysymyksellä pyritään selvittämään, millä perusteilla nuori valitsee kulloinkin käyttämänsä asiointikanavan ja mitkä tekijät vaikuttavat valintaan. Kolmannella tutkimuskysymyksellä pyritään muodostamaan näkemys siitä, kuinka nuoren elämässään kohtaamat tilanteet lisäävät ymmärrystä hallinnollisiin verkkopalveluihin liittyen kokemuksen lisääntyessä. Neljännellä tutkimuskysymyksellä pyritään kartoittamaan, mistä nuoret hakevat tukea törmätessään ongelmaan hallinnollisessa verkkopalvelussa. Viidennellä tutkimuskysymyksellä pyritään lisäämään ymmärrystä siitä, miten *Verokampus* onnistuu vastamaan käyttäjien tarpeisiin ja vaatimuksiin ja kuinka käyttäjät suhtautuvat palveluun.

Tämän tutkimuksen tutkimusmenetelmä on *laadullinen tapaustutkimus*, joka esitellään luvussa neljä. Tutkimuksen empiirisen aineiston hankintaan on käytetty teemahaastattelu-menetelmää. Tämän tutkimuksen kohderyhmänä ovat 15–25-vuotiaat nuoret kansalaiset viidestä eri koulutusasteen mukaisesta kohderyhmästä. Tämän

¹ <https://www.verokampus.fi>

tutkimuksen kohderyhmään sijoittuvat 15–25-vuotiaat nuoret sijoittuvat Dunderfeltin (2011, s. 84-101) esittämässä elämänkaaren vaiheistuksessa ihmisen kehityksen perusvaiheen ja jäsentymisen vaiheen taitekohtaan. 15 vuoden iästä lähtien nuori alkaa ottaa vastuuta teoistaan. Rikosoikeudellisen vastuun ohella nuori alkaa ottaa vastuuta omasta taloudestaan. Tämän lisäksi nuori alkaa tässä iässä hahmottaa abstrakteja asioita. 18–22-vuotiaana nuori alkaa olla aikuisuuden kynnyksellä. Aikuisuuden myötä nuori joutuu kohtaamaan yhä useampia yhteiskunnallisia haasteita, joissa hän joutuu yhä useammin selviämään yksin ilman vanhempiensa tukea. (Dunderfelt, 2011.) Rajatun ikäryhmän alalaita on määritetty myös sen mukaan, milloin kansalaiset tyypillisesti joutuvat ensimmäistä kertaa asioimaan Verohallinnon kanssa esimerkiksi kesätöitä varten hankittavan verokortin muodossa. Alalaitaa määrittelevä tekijä on myös siirtyminen peruskoulusta seuraaviin koulutusasteisiin. On täysin mahdollista, että tutkimuksen kohderyhmää nuoremmat joutuvat asioimaan erilaisten hallinnollisten toimijoiden kanssa jo ennen 15. ikävuoden täyttymistä, mutta tämän tutkimuksen kohderyhmän alaraja on määräytynyt edellä kuvatulla tavalla. Rajatun ikäryhmän ylälaita puolestaan on rajautunut sen mukaan, milloin kansalaiset tyypillisesti ovat viimeistään valmistumassa korkeakouluopinnoistaan ja siirtymässä aikuisuuteen vakiintuneen työelämän ja perheen perustamisen muodossa. Tässä tutkimuksessa painottuvat kaikkien verkkopalveluiden ja kaikkien hallinnollisten verkkopalveluiden sijaan Verohallinnon verkkopalvelut. Tutkimus on tehty yhteistyössä Verohallinnon kanssa ja tutkimuksen empiirisen aineiston hankinnassa käytetyissä teemahaastatteluissa käytetään tapauksena Verohallinnon nuorten vero-opetussivusto *Verokampus*.

Tutkielma koostuu johdannon ohella verotuksen ja Verohallinnon palvelukanavien esittelystä, *Verokampus*-sivuston esittelystä, aiemman tutkimuksen esittelystä, tutkimusmenetelmien ja aineiston esittelystä, tutkimuksen tulosten läpikäynnistä ja päätäntä-luvusta. Luvussa kaksi käydään läpi ensin verotusta Suomessa, sekä Verohallinnon roolia, tehtäviä ja sen eri palvelukanavia. Luku sisältää myös Verohallinnon nuorten vero-opetussivusto *Verokampus* esittelyn ja sen suunnittelun ja toteutuksen lähtökohtana olleen aiemman tutkimuksen esittelyn. Tämän jälkeen luvussa kolme käydään läpi aiempaa tutkimusta nuorista hallinnollisten verkkopalveluiden käyttäjinä, hallinnollisia verkkopalveluita ja niiden menestystekijöitä, asiointikanavan valintaa ja elämäntilanneajattelua. Luvussa neljä kuvataan tässä tutkimuksessa käytetyt tutkimusmenetelmät, tutkimuksen toteutus ja aineiston hankinta- ja analysointiprosessi. Luvussa viisi esitellään ja käydään läpi tutkimuksen tulokset. Luvussa kuusi pohditaan tuloksia ja peilataan niitä aiempaan tutkimusaineistoon. Luvussa seitsemän tehdään tämän tutkimuksen yhteenveto ja johtopäätökset.

2. Verotus Suomessa

Verot voidaan jakaa karkeasti tuloveroihin, eli välittömiin veroihin ja kulutusveroihin, eli välillisiin veroihin. Kaikki Suomessa asuvat henkilöt ja Suomessa toimivat yhteisöt ja yritykset ovat verovelvollisia. Verotuksen rakenteen ja erilaisten verohuojennusten avulla voidaan säädellä kulutuksen rakennetta ja ohjailta talouskehitystä. (Valtiovarainministeriö, 2017.) Suomen verotukseen liittyvistä asioista päätetään eduskunnassa ja kunnissa, mutta myös Euroopan unionissa. Verojen keräämisestä Suomessa vastaavat Verohallinto, Tulli ja Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi. Verohallinto kerää veroista noin kaksi kolmasosaa. Suomessa henkilöasiakkaiden tulot jaetaan ansio- ja pääomatuloihin, joita verotetaan progressiivisesti. (Verohallinto, 2016a.) Pohjoismaiden verotusjärjestelmien periaatteet ovat keskenään hyvin samankaltaisia. Henkilöiden verovelvollisuus tiettyyn maahan määräytyy hänen asuinpaikkansa ja kyseisessä maassa oleskelun pituuden mukaan. (Nordisk eTax, 2017.)

Veronmaksuymönteisyys on ollut Suomessa maailman kärkiluokkaa. Suomalaisista valtaosa kokee verojen maksamisen myönteisenä asiana ja ymmärtävät verotuksen merkityksen hyvinvointiyhteiskunnan toimivuudelle. Verohallinnon vuoden 2015 asiakastutkimukseen vastanneista 95 % kokivat verojen maksamisen tärkeäksi ja peräti 96 % koki verojen keräämisen tärkeäksi yhteiskunnalliseksi asiaksi. Verohallinnon toimintaan luottaa valtaosa kansalaisista. Tutkimukseen vastanneista 83 % luotti Verohallinnon antavan oikean verotuspäätöksen. (Verohallinto, 2017a.)

Verohallinnon tehtävä on kerätä oikea määrä veroja oikeaan aikaan yhteiskunnan toiminnan rahoittamiseksi. Verohallinto pyrkii turvaamaan verojen kertymisen auttamalla asiakkaitaan toimimaan oikein ohjaamalla heitä ennakoivasti ja valvomalla verojen kertymistä uskottavalla tavalla. Verohallinto keräsi verotuloja vuonna 2016 yhteensä 56,7 miljardia euroa. Verohallinnon tavoitteena on, että asiakas saa veroasiansa hoidettua helposti ja omatoimisesti ilman tarvetta käydä verotoimistossa. Verohallinnon sähköisten palveluiden kysyntä on kasvanut tasaisesti ja asiakaskäynnit ovat vähentyneet noin 100 000 kappaleen vuosivauhdilla. Vuonna 2016 verotoimistossa käytiin noin 780 000 kertaa, kun vuonna 2015 vastaava luku oli noin 900 000. Myös Verohallinnon asiakaspalvelussa vastattujen puheluiden määrä laski hieman, vuonna 2016 vastattiin noin 2,2 miljoonaa puhelua. *Vero.fi* –sivustolla käytiin vuonna 2016 noin 21 miljoonaa kertaa, mikä on noin 4 miljoonaa kertaa enemmän kuin vuonna 2015. (Verohallinto, 2016b.) Verohallinnon vuonna 2015 tekemän asiakastutkimuksen mukaan 85 % suomalaisista on etsinyt tietoa *Vero.fi* –sivulta ja 70 % kansalaisista on tehnyt veroilmoituksen tai verokortin verkossa (Verohallinto, 2017a).

Seuraavaksi luvussa 2.1 esitellään aluksi Verohallinnon verkkopalveluita yleisellä tasolla, jonka jälkeen luvussa 2.2 keskitytään erityisesti *Verokampukseen* käymällä läpi *Verokampuksen* toteutuksen taustalla olleet syyt ja aiempi tutkimus.

2.1 Verohallinnon verkkopalvelut

Verohallinnon sähköisten palveluiden perusta on *Vero.fi* –sivusto. Varsinaiset sähköiset asiointipalvelut koostuvat tällä hetkellä lukuisista erillisistä palveluista, jotka on jaoteltu *Vero.fi* –sivustolla henkilöasiakkaiden ja yritysasiakkaiden palveluihin. Henkilöasiakkaiden osalta käytetyimpiä palveluita ovat *veroilmoitus verkossa* -palvelu

ja *verokortti verkossa* –palvelu. Vuonna 2016 korjatuista henkilöasiakkaiden esitäytetyistä veroilmoituksista 762 000, eli noin 53 % tehtiin verkossa (Verohallinto, 2016b). Vuonna 2017 veroilmoituksensa verkossa palauttaneiden osuus nousi edellisvuoteen nähden noin 10 %, verkossa palauttaneiden määrän ollessa noin 843 000 (Verouutiset, 2017). Vuonna 2017 lanseerattu *OmaVero*-palvelu tulee tulevaisuudessa korvaamaan nykyisin käytössä olevat Verohallinnon verkkopalvelut (Verohallinto, 2016b). Verohallinto on pyrkinyt tuomaan puhelin- ja käyntiasiakaspalvelun rinnalle uusia, sähköisiä asiakaspalvelukanavia. Puhelin- ja käyntiasiakaspalvelun ohella tarjolla on mahdollisuus asioida *Vero24*-palvelun kautta. *Vero24*-palveluun kuuluvat *chat*, *vastauspankki* ja *oma kysymys* –palvelu. (Verohallinto, 2017b.) Tämän lisäksi Verohallinnolla on nyt myös uusi erillinen nuorille ja opettajille suunnattu vero-opetussivusto *Verokampus*, joka esitellään luvussa 2.1 tarkemmin.

Veroilmoitus verkossa –palvelu on kansalaisten käytössä keväisin veroilmoituksen jättöaikana. Palvelussa voi ilmoittaa lähes kaikki verotustiedot, jotka koskevat kulloinkin käsittelyssä olevaa verovuotta. Palvelussa asioidaan tunnistettuna ja tunnistaminen tapahtuu verkkopankkitunnuksilla, henkilökortilla tai Katso-tunnisteilla. Palvelu on kolmivaiheinen: asiakastietojen tarkistaminen ja muuttaminen, verotustietojen tarkistaminen ja ilmoittaminen sekä ilmoituksen lähettäminen. Täydennetyt tai korjatut veroilmoituksen lähettämät tiedot käsitellään Verohallinnossa ja kansalaiselle lähetetään uusi verotuspäätös syksyllä. (Verohallinto, 2017c.)

Verokortti verkossa –palvelun avulla voi tilata uuden verokortin, ennakkoverot, tai muuttaa tämänhetkisiä ennakkoveroja. Palvelu on käytössä ympäri vuoden. Palvelussa asioidaan tunnistettuna ja tunnistaminen tapahtuu verkkopankkitunnuksilla tai henkilökortilla. Palvelu soveltuu yleisimmille tulonlähteille, mutta tietyissä tapauksissa asia on hoidettava puhelin- tai käyntiasiakaspalvelussa. Tällaisia tapauksia ovat mm. ensimmäinen freelance-verokortti ja ulkomailta saatavat tulot. Palvelu on nelivaiheinen: asiakastietojen ja nykyisen verokortin tietojen tarkistaminen, tulojen ja vähennysten ilmoittaminen, laskennan tulos, sekä toimitustavan valinta ja tietojen lähettäminen. Verokortin voi tilata postitse tai sen voi tulostaa itse. (Verohallinto, 2017d.)

OmaVero-palvelu tulee vaiheittain korvaamaan nykyiset Verohallinnon sähköiset asiointipalvelut. Tällä hetkellä *OmaVero*-palvelu kattaa lahjaveroilmoituksen ja ilmoituksen oma-aloitteisista veroista, sekä näihin liittyvien päätösten, selvityspyyntöjen ja maksujen hoitamisen. Palvelussa asioidaan tunnistettuna ja tunnistaminen tapahtuu verkkopankkitunnuksilla, henkilökortilla tai Katso-tunnisteilla. (Verohallinto, 2017e.)

Vero24-palvelu tuo vaihtoehdon puhelin- ja käyntiasiakaspalvelun rinnalle. Palvelukokonaisuuteen kuuluvat *chat*, *vastauspankki* ja *oma kysymys* –palvelu. *Chat*-asiakaspalvelua tarjotaan pysyväisluonteisesti sähköisiin asiointikanaviin ja niiden käyttämiseen liittyen, sekä apuna oikean palvelukanavan valinnassa. (Verohallinto, 2017b.) *Chatissa* asiointi tapahtuu tunnistamattomana ja halutessaan asiakas voi keskustella virkailijan kanssa anonymisti (Verohallinto, 2017f). *Vastauspankki* sisältää asiakkaiden esittämiä kysymyksiä vastauksineen. *Oma kysymys* –palvelussa voi esittää omaan verotukselliseen tilanteeseensa liittyvän yleisluontoisen kysymyksen, johon vastataan muutaman arkipäivän kuluessa. Kuten *chatissa*, myös *vastauspankissa* ja *oma kysymys* –palvelussa asioidaan tunnistamattomana ja asiakas voi halutessaan asioida anonymisti. Vastaukset julkaistaan *Vastauspankissa* ja ne ovat kaikkien luettavissa ja hyödynnettävissä. (Verohallinto, 2017g.)

2.2 Verokampus

Verohallinto päätti vuonna 2016 kehittää nuorille suunnatun vero-opetussivusto *Verokampuksen*. *Verokampuksen* tavoitteena on tukea nuoria 15–25-vuotiaita kansalaisia verotukseen liittyvissä asioissa ja Verohallinnon sähköisten palvelujen käytössä. *Verokampuksen* sisältö tuotettiin yksinkertaiseksi ja helppolukuiseksi ja sisältö kytkettiin kauttaaltaan nuorten erilaisiin elämäntilanteisiin. *Verokampus* toimii myös opetuksen tukena eri oppilaitoksissa. Opettajilta saadun palautteen perusteella heitä ei aiemmin ole liiemmin tuettu verotuksellisten asioiden opetuksessa. Opettajilla ei ole aikaa, resursseja tai tarvittavaa asiantuntemusta syventyä verotuksen saloihin. *Verokampuksen* opettajien osiossa tarjotaan nuorten osiota syvemmälle menevää verotustietoa. Tekstimuotoisen tiedon lisäksi tarjolla on vapaasti käytettäviä tehtäviä, tenttejä, opetusmateriaaleja ja videoita.

Verokampuksen toteutus oli osa Oulun yliopiston tietojenkäsittelytieteiden opintojen tutkimus ja kehitys –projektikurssia, jolla edellytettiin aiemman tutkimustiedon hyödyntämistä. Tämän vuoksi *Verokampuksen* suunnittelu- ja kehitystyössä hyödynnettiin olemassa olevaa tutkimustietoa. Useimmat suunnitteluun liittyvät päätöksentekopisteet perustuivat aiempaan tutkimustietoon elämäntilanteiden (Verne & Bratteteig, 2016), epävarmuuden vähentämisen ja luottamuksen (Venkatesh, Thong, Chan & Fu, 2016) ja suunnittelusuositusten (Vodanovich, Rohden, Dong & Sundaram, 2013) osalta.

Verne ja Bratteteig (2016) esittävät ajatuksen elämäntilanteiden kytkemisestä verkkopalveluihin. Tätä ajattelumallia käytettiin kauttaaltaan *Verokampuksen* suunnittelussa tekstisisällöstä tapauksiin, *keisseihin*. Tavoitteena oli linkittää kaikki *Verokampuksessa* oleva sisältö jollain tavalla nuoren kansalaisen elämään ja elämäntilanteisiin. Tavoitteena oli tehdä asiasisällöstä helposti lähestyttävää ja sisäistettävää.

Venkatesh kumppaneineen (2016) keskittyy tutkimuksessaan epävarmuuden vähentämiseen hallinnollisia verkkopalveluja käytettäessä. He esittävät mallin siitä, miten kansalaiset ryhtyvät käyttämään hallinnollisia verkkopalveluja. Mallissa otetaan kantaa kanavakohtaisiin piirteisiin, kuten mukavuuteen ja räätälöintiin. *Verokampus* voidaan nähdä välineenä, joka auttaa nuoria veroasioiden pariin. *Verokampus* myös tukee Verohallinnon verkkopalveluja tarjoamalla tietoa ja ohjeistusta nuorten näkökulmasta. Venkatesh kumppaneineen esittää mallissaan myös tiedon luotettavuuteen ja luottamukseen liittyviä tekijöitä. *Verokampuksessa* oleva nuoria varten räätälöity tietosisältö on asiasisältönsä puolesta tarkistettu substanssiasiantuntijoiden toimesta. *Verokampuksen* sisällön muodostamisessa on huomioitu myös luottamusnäkökulma siten, että nuori kokee olevansa luotettavan tiedon äärellä.

Vodanovich kumppaneineen (2013) esittää yleisiä suunnittelusuosituksia nuorille suunnattuja verkkopalveluja varten. He kiteyttävät suositukset siten, että nuorille suunnattujen verkkosivujen tulisi olla interaktiivisia, tiedon esittämistavan tulisi olla sopiva ja niiden tulisi luoda yhteisöllistä ilmapiiriä. *Verokampuksessa* keskitytään etenkin nuorille sopivaan tiedon esittämistapaan. Tietosisältö on kokonaisuudessaan kirjoitettu nuoria silmällä pitäen selkeällä ja yksinkertaisella kielellä, veroslangia välttäen. *Verokampuksessa* on myös visuaalisia ja interaktiivisia elementtejä, mutta niitä ei tarpeettomasti korosteta.

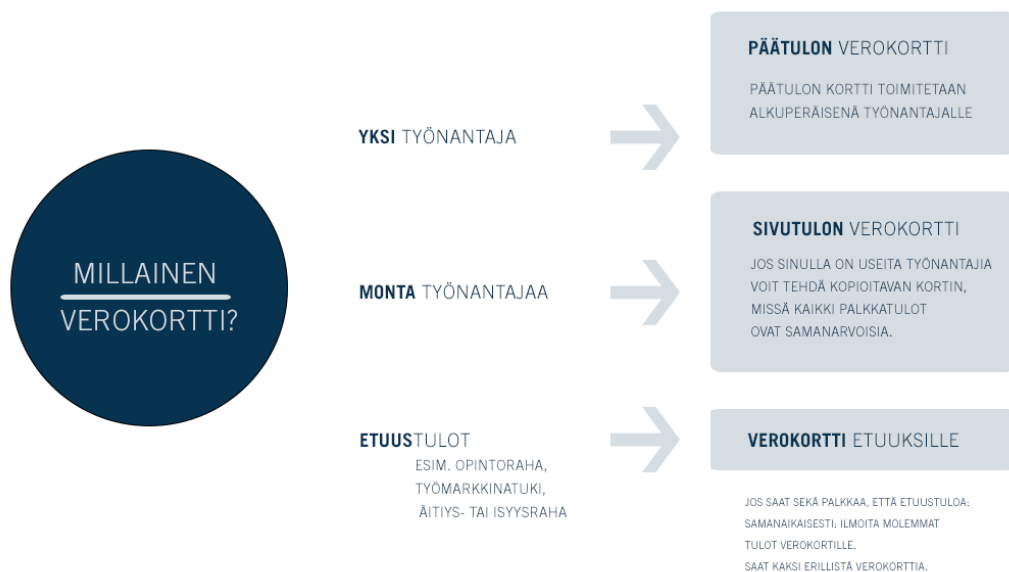
Verokampuksessa hyödynnetään selkeimmin olemassa olevaa tutkimustietoa juuri elämäntilanteiden (Verne & Bratteteig, 2016) osalta. Lähes kaikki *Verokampuksen* sisältö on kytketty jollain tavalla aiheeseen liittyviin nuorten erilaisiin elämäntilanteisiin. Selkein ilmentymä tästä ovat sivustolla olevat *keissit* (Kuva 1).



Kuva 1. Nuorten elämäntilanteisiin ja –vaiheisiin liittyvät keissit (Kuvankaappaus, Verokampus.fi)

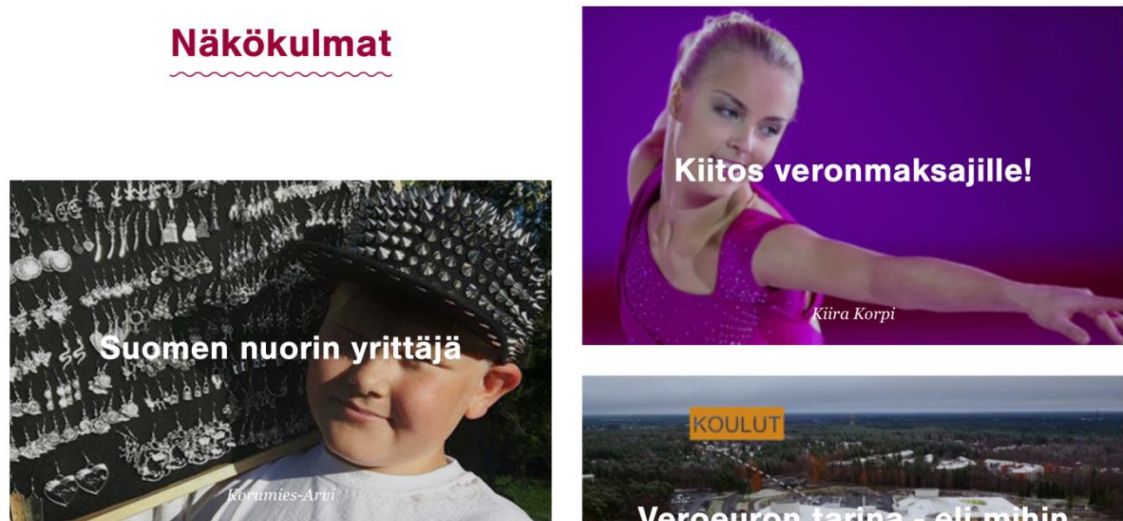
Keissit ovat kuvitteellisia tai todellisuuteen pohjautuvia elämäntilanteita nuorten kansalaisten elämästä, joilla on jonkinlainen verotuksellinen kytkös. *Verokampuksen* tavoitteen oli, että keissien avulla nuori pystyy samaistumaan omaa tilannettaan vastaavaan keissiin, sisäistämään verotuksellisen tiedon helposti ja soveltamaan tietoa omaan tilanteeseensa.

Osassa keisseistä esitetään infografiikkaa (Kuva 2), joka visualisoi ja esittää konkreettisesti kyseiseen keissiin liittyvät seikat, joissa nuoren tulee huomioida verotukseen liittyviä asioita. Keisseissä esitellään myös hieman uudempia ilmiöitä, kuten videobloggaaja. Tässä keississä, samoin kuin muissakin, asia esitetään tarinamuodossa, nostetaan esiin verotukselliset seikat ja tarjotaan vaiheittainen opastus veroasioiden hoitamiseksi.



Kuva 2. Keississä oleva infografiikka (Kuvankaappaus, Verokampus.fi)

Verohallinnon sidosryhmäyhteistyössä vastaan tulleen suoraan nuorilta saadun palautteen perusteella epävarmuus on olennainen tekijä, kun puhutaan nuorista ja hallinnollisten verkkopalvelujen käytöstä. Myös Venkatesh kumppaneineen (2016) toteaa saman. *Verokampuksen* näkyvin ratkaisu epävarmuuden poistamiseksi oli kutsua tunnettuja nuoria henkilöitä kirjoittamaan verotuksellisista kokemuksistaan *Verokampuksen* näkökulmia-osioon (Kuva 3).



Kuva 3. Vierailijakirjoittajien näkökulmat (Kuvankaappaus, Verokampus.fi)

Kaikilla vierailijakirjoittajilla on ydinasiana verotuksellinen seikka, jonka ympärille he rakentavat omaan elämään pohjautuvan tarinansa. Esimerkkeinä mainittakoon Suomen nuorimpana yrittäjän tunnetuksi tullut *Korumies-Arvi*, joka kertoo tavoitteistaan ja kokemuksistaan yrityksen perustamisen suhteen. Epävarmuuden poistamiseen liittyy osaltaan myös *Verokampuksen* sisällön yksinkertaistaminen mahdollisimman yksinkertaiselle tasolle. *Verokampuksen* suunnittelussa on pyritty pitämään nuorten näkökulma läsnä ja asioita on tarkasteltu heidän näkökulmastaan. Tämä ilmenee esimerkiksi *verokortti verkossa* -palvelua varten olevassa ohjevideossa, jossa yksityiskohtaisesti mutta yksinkertaisesti ohjataan verokortin teossa kesätyötä varten.

Verokampus otettiin käyttöön tammikuussa 2017. Ensimmäisen kuukauden aikana *Verokampus* vieraili 6300 uniikkia kävijää. Tämän jälkeen uniikkeja kävijöitä on ollut kuukausittain noin 700-1500. Lokakuun 2017 loppuun mennessä *Verokampus* on vierailut kaikkiaan noin 17 000 uniikkia kävijää. Käyttönoton jälkeen *Verokampuksen* hyödyllisyyttä on tutkittu ja arvioitu ensimmäistä kertaa tämän tutkielman puitteissa osallistamalla kohderyhmään kuuluvia nuoria.

3. Aiempi tutkimus

Tutkielman lähtökohtana toimii Verohallinnon nuorten vero-opetussivusto *Verokampus*, jonka toteutus pohjautuu elämäntilanneajatteluun (Verne & Bratteteig, 2016), epävarmuuden poistamiseen (Venkatesh, Thong, Chan & Fu, 2016) ja nuorille suunnattujen verkkopalveluiden suunnittelusuositukseen (Vodanovich, Rohden, Dong & Sundaram, 2013). Lähdeaineiston hankinta tapahtui laajentamalla edellä esitettyjä aiheita hallinnollisten verkkopalveluiden suuntaan ja käymällä järjestelmällisesti läpi keskeisiä tieteellisiä lehtiä ja konferensseja julkaisuja ja konferenssijulkaisuja viime vuosilta tämän aiheen tiimoilta. Keskeisimmät läpikäytyt tieteelliset lehdet olivat *Government Information Quarterly*, *Systems, Signs & Actions* ja *Information Systems Research*. Keskeisimmät läpikäytyt konferenssit olivat *International Conference on Digital Government Research* ja *European Conference on Information Systems*.

Tässä luvussa esittelen aiempaa tutkimusta hallinnollisista verkkopalveluista ja asiointikanavan valintaan vaikuttavista seikoista. Aluksi esittelen lähdeaineistosta löytyneet kaksi erilaista viitekehystä hallinnollisiin verkkopalveluihin liittyen. Sitten tarkastelen hallinnollisten verkkopalveluiden käyttöön vaikuttavia tekijöitä (3.2). Tämän jälkeen esittelen tutkimuksia hallinnollisten verkkopalveluiden menestystekijöihin liittyen (3.3). Seuraavaksi tarkastelen käyttäjien osallistamista hallinnollisten verkkopalveluiden kehitystyöhön osana käyttäjälähtöistä suunnittelua (3.4). Esittelen myös tutkimuksia, jotka käsittelevät nuorten huomioimista verkkopalveluissa (3.5) ja hallinnollisten verkkopalveluiden käyttöön vaadittavia taitoja (3.6). Tämän jälkeen tarkastelen asiointikanavan valintaa eri asiointikanavien ja niiden välillä tehtävän valinnan näkökulmasta (3.7). Aiempi tutkimus on osoittanut mielenkiintoa elämäntilanneajattelun soveltamiseksi hallinnollisissa verkkopalveluissa (Liu, Gavino & Purao, 2014; Verne, 2014; Verne & Bratteteig, 2016). Lopuksi tarkastelenkin, miten elämäntilanneajattelua voidaan soveltaa hallinnollisten verkkopalveluiden tiedon esittämistavassa ja miten elämäntilanneajattelua on suomalaisissa hallinnollisissa verkkopalveluissa toteutettu (3.8).

3.1 Hallinnolliset verkkopalvelut

Verkkopalvelu voidaan lähdeaineiston pohjalta nähdä sarjana digitaalisia vuorovaikutteisia toimia, jotka tuottavat lisäarvoa käyttäjälle (Jansen & Ølnes, 2016) tai välineenä mahdollistaa asiakkaalle haluttu lopputulos (Hultgren & Eriksson, 2013). Hallinnollinen verkkopalvelu puolestaan voidaan nähdä julkisen sektorin tarjoamana digitaalisena palveluna, joka toimii hallinnon ja kansalaisen välisenä käyttöliittymänä (Lindgren & Jansson, 2013).

Verkkopalvelu-konseptin määrittely vaihtelee Jansenin ja Ølnesin (2014) mukaan riippuen siitä, missä yhteydessä asiasta puhutaan. He pyrkivät avaamaan konseptia myöhemmin tässä kappaleessa esitellyn asioinnin eri tasoihin jakavan viitekehysten avulla. Jansen ja Ølnes (2016) ovat määritelleet verkkopalvelun konseptia laadullisesta näkökulmasta. Heidän mukaansa verkkopalvelu voidaan nähdä tästä näkökulmasta palvelun käyttäjän ja palveluntarjoajan välisten digitaalisten vuorovaikutteisten toimien sarjana, joka tuottaa lisäarvoa palvelun käyttäjälle. Hultgren ja Eriksson (2013) ovat lähestyneet verkkopalvelun määritelmää sosiaalisen vuorovaikutuksen näkökulmasta. Heidän mukaansa verkkopalvelu perustuu sosiaaliseen vuorovaikutukseen ja se on

väline, jonka tarkoituksena on mahdollistaa asiakkaalle haluttu lopputulos (Hultgren & Eriksson, 2013).

Seuraavaksi esittelen lähdeaineiston pohjalta kaksi erilaista mallia, joissa tarkastellaan hallinnollisia verkkopalveluita. Ensimmäinen malli keskittyy kansalaisen ja hallinnon väliseen digitaaliseen kanssakäyntiin ja sen eri asteisiin (Jansen & Ølnes, 2014). Toinen malli pyrkii havainnollistamaan sitä, millaisia eri ulottuvuuksia hallinnollisiin verkkopalveluihin liittyy (Lindgren & Jansson, 2013).

Kansalainen voi käydä digitaalista vuorovaikutusta hallinnon kanssa usealla eri tasolla. Jansen ja Ølnes (2014) ovat määrittäneet viitekehyksen, jossa he jakavat kansalaisen ja hallinnon välisen digitaalisen kanssakäynnin kuuteen eri kategoriaan: 1) *yksisuuntainen tiedon toimittaminen*; 2) *kaksisuuntainen viestintä ja tiedon toimittaminen*; 3) *aktiivinen ja turvallinen vuorovaikutus käyttäjän ja järjestelmän välillä*; 4) *turvallinen asiointi ja sopimusten tekeminen*; 5) *täydellinen asiointiprosessi*; sekä 6) *tukitoiminnot*. Yksisuuntainen tiedon toimittaminen tarkoittaa lähinnä strukturoidun tiedon tarjoamista esimerkiksi lomakkeiden ja ohjeiden muodossa verkkosivuilla. Kaksisuuntainen viestintä ja tiedon toimittaminen lisää edelliseen nähden yhteydenpidon kansalaisen ja hallinnon välillä esimerkiksi verkkosivulla olevan chat-palvelun välityksellä. Aktiivinen ja turvallinen vuorovaikutus kattaa tässä viitekehyksessä esimerkiksi tietyn verkkosivulla olevan lomakkeen täyttämisen, jonka avulla voidaan esimerkiksi päivittää tiettyjä tietoja turvallisesti. Turvallinen asiointi ja sopimusten tekeminen laajentavat edellistä ja kattavat erilaisten verkkopalvelussa tehtyjen sopimusten tekemisen ja strukturoidun tiedon toimittamisen verkkopalveluun. Täydellinen asiointiprosessi laajentaa edellistä edelleen kattaen kokonaisen monivaiheisen asiointiprosessin, kuten esimerkiksi veroilmoituksen palauttamisen verkossa. Viitekehyksen kuudes kategoria tukitoiminnot kattaa välttämättömät tukitoiminnot, kuten sähköisen tunnistamisen ja maksutoiminnot, jotka ovat välttämättömiä turvallisessa verkkoasioinnissa. Eri kategorioihin asetuvat digitaalisen kanssakäynnin muodot asettavat palveluille erilaisia vaatimuksia ja myös kansalaisten odotukset eri kategorioiden palveluita kohtaan ovat erilaisia. Palveluita suunnitellessa tulee ottaa huomioon eri kategorioiden vaatimukset ja odotukset. (Jansen & Ølnes, 2014.)

Lindgren ja Jansson (2013) ovat myös määritelleet käsitteellisen viitekehyksen julkisille verkkopalveluille. Julkisilla verkkopalveluilla tarkoitetaan julkisen sektorin verkkopalveluita, joka toimii tässä asiayhteydessä synonyyminä hallinnollisille verkkopalveluille. He kuvaavat hallinnollisen verkkopalvelun julkisen sektorin tarjoamaksi digitaaliseksi palveluksi, jonka tarkoituksena on toimia käyttöliittymänä kansalaisen ja hallinnon välillä. Hallinnolliset verkkopalvelut jaetaan Lindgrenin ja Janssonin (2013) viitekehyksessä kolmeen eri ulottuvuuteen: 1) *palvelu-ulottuvuus*; 2) *julkinen ulottuvuus*; ja 3) *teknologiaulottuvuus*. Eri ulottuvuuksien mukana seuraa myös erilaisia hallinnollisia verkkopalveluja kuvaavia piirteitä. Palvelu-ulottuvuus käsittää lisäarvon tuottamisen sekä kansalaiselle, että hallinnolle. Palvelu-ulottuvuudessa ensisijaisena lisäarvon saajana tulisi olla kansalainen ja palvelua tulisi tuottaa ensisijaisesti kansalaisen tarpeita ajatellen. Julkinen ulottuvuus hallinnollisessa verkkopalvelussa tarkoittaa sitä, että sen tulee olla kaikkien eri tarpeita omaavien kansalaisten käytettävissä ja palvelussa tulee huomioida kansalaisten mahdolliset erityistarpeet. Teknologiaulottuvuudesta puhuttaessa ei ole tarpeen nimetä yksittäisiä teknologioita, vaan ennemminkin tiedostaa tarve määritellä teknologiaan liittyviä asioita hallinnollisista verkkopalveluista puhuttaessa. (Lindgren & Jansson, 2013.)

Kuten edellä todettiin, hallinnollinen verkkopalvelu toimii kansalaisen ja hallinnon välisenä käyttöliittymänä. Erilaiset seikat voivat vaikuttaa siihen, valitseeko kansalainen juuri verkkopalvelun käyttöliittymäkseen asioidessaan hallinnollisen toimijan kanssa.

3.2 Hallinnollisten verkkopalveluiden käyttöön vaikuttavia tekijöitä

Lähdeaineiston perusteella lukuisat eri tekijät voivat vaikuttaa hallinnollisten verkkopalveluiden käyttöön. Käyttöön vaikuttavat tekijät voivat olla esimerkiksi tunteisiin tai kognitiivisiin syihin liittyviä (Kourouthanassis, Pappas, Bardaki & Giannakos, 2016), tietotekniikan ja muun internetin aiempaan käyttöön liittyviä (Carter & Bélanger, 2005; Reddick, 2005), sekä demografisia tekijöitä (Akram & Malik, 2012; Gauld, Goldfich & Horsburgh, 2010; Reddick 2005; Thomas & Streib, 2003). Myös käyttökokemuksella (Carter & Bélanger, 2005) ja luottamuksen lisäämisellä (Venkatesh ja muut, 2016) voi olla vaikutusta hallinnollisten verkkopalveluiden käyttöön.

Julkishallinnollisten sähköisten palveluiden hyväksymiseen liittyy Kourouthanassisin ja kumppaneiden (2016) mukaan sekä tunteisiin, että kognitiivisiin syihin liittyviä tekijöitä. Tunnepitoiset tekijät ovat positiivisia tai negatiivisia tuntemuksia palveluihin liittyen. Kognitiivisia tekijöitä ovat luottamus palveluun ja hallintoon, sekä palvelun käytöstä saatava nettohyöty. Yhdessä eri tavoin yhdisteltynä edellä mainitut tunnepitoiset ja kognitiiviset tekijät määrittävät sen, kuinka julkishallinnon sähköisiä palveluita otetaan käyttöön kansalaisten toimesta. (Kourouthanassis ja muut, 2016.)

Carter ja Bélanger (2005) ovat pyrkineet tutkimuksessaan löytämään tekijät, jotka vaikuttavat kansalaisten aloitteellisuuteen hallinnollisten verkkopalveluiden käyttämisessä. Tutkimuksessa keskitytään hyödyllisyyden, käytön helppouden, positiivisten mielikuvien, saatujen hyötyjen, yhteensopivuuden ja internetiin sekä hallintoon liittyvien luottamustekijöiden vaikuttavuuteen siinä, miten hallinnollisia verkkopalveluita käytetään. Jos verkkopalvelu koetaan helppokäyttöiseksi, se myös otetaan helpommin käyttöön kansalaisten keskuudessa. Jos verkkopalvelussa on yhtymäkohtia muihin asiayhteyksiin ja asioiden hoitaminen tuntuu verkkopalvelussa tutulta, se vaikuttaa positiivisesti kansalaisten hallinnollisten verkkopalveluiden käyttöön. Myös luottamuksella on roolinsa siinä, miten kansalaiset ottavat hallinnollisia verkkopalveluita käyttöönsä. Mitä enemmän kansalaiset luottavat internetiin ja hallintoon, sitä helpommin he ottavat hallinnollisia verkkopalveluja käyttöönsä. Sen sijaan mielikuvalla ja suorilla verkkopalvelujen käytön myötä saavutetuilla hyödyillä ei ole tutkimuksen mukaan suurta merkitystä hallinnollisten verkkopalveluiden käytössä. Carter ja Bélanger (2005) huomauttavat eriarvoisuudesta digitaalisten hallinnollisten palveluiden käytössä, sillä digitaalisuuden lisääntyminen voi johtaa erilaisilla taitotasolla varustettujen kansalaisten eriarvoiseen asemaan asioidensa hoitamisessa. Tämän asian suhteen he suosittelevat verkkopalveluihin liittyvien koulutusmateriaalien tekoa ja eri sidosryhmien hyödyntämistä verkkopalveluihin opastamisessa. (Carter & Bélanger, 2005).

Epävarmuuden vähentäminen on Venkateshin ja kumppaneiden (2016) mukaan olennainen tekijä, kun tavoitteena on, että kansalaiset kokisivat hallinnolliset verkkopalvelut helpoimpana ja ensisijaisena palvelukanavana hallinnollisten asioidensa hoitamisessa. Ratkaisuksi he esittivät mallia, jonka avulla epävarmuutta voidaan vähentää. Hallinnollisten verkkopalveluiden läpinäkyvyys ja luottamuksen lisääminen liittyvät olennaisesti toisiinsa. Hallinnollisen verkkopalvelun läpinäkyvyyden lisääminen johtaa siihen, että kansalaiset käyttävät todennäköisemmin palvelua ja pitävät sen käyttökokemuksesta. Eri hallinnonalojen tulisi panostaa verkkopalvelujen kehittämisessä esimerkiksi palvelupolun läpinäkyvyyteen kertomalla käyttäjälle

tarvittavien eri vaiheiden määrän jo heti palvelun käytön alkuvaiheessa. Lisäksi käyttäjää tulisi informoida aktiivisesti prosessin eri vaiheista eri viestintäkanavia käyttäen. Käyttäjälle tulisi tarjota myös mahdollisuus palautteen antamiseen ja vuorovaikutukseen hallinnon kanssa. Kansalaisten luottamus hallinnollisiin verkkopalveluihin rohkaisee heitä käyttämään niitä ja he osaavat myös paremmin arvostaa verkkopalveluiden heille tuomaa hyötyä. Esimerkiksi nykyaikaisten suojausmenetelmien ja käyttäjäkohtaisesti räätälöityjen palveluiden tuottaminen on omiaan lisäämään kansalaisten luottamusta palveluihin. Hallinnollisten verkkopalveluiden toteutukseen liittyvät seikat tukevat edellä mainittuja läpinäkyvyyttä ja luottamusta. Hallinnollisia verkkopalveluita toteutuksessa tulisi ottaa huomioon tiedon oikeellisuus ja täydellisyys, miellyttävä käyttökokemus ja käyttäjäkohtainen räätälöinti. (Venkatesh ja muut, 2016.)

Hallinnollisilla verkkosivuilla vieraillaan ensisijaisesti tiedon hankkimiseksi. Seuraavina tekijöinä tulevat yhteystietojen etsiminen ja erilaisten palvelupyyntöjen tekeminen. Hallinnollisten verkkosivustojen käyttäjät kokevat niiden olevan yhtä laadukkaita kuin muidenkin verkkosivujen ja ne koetaan pääsääntöisesti hyödylliseksi. Korkeamman tulotason omaavat ja korkeammin koulutetut henkilöt käyttävät muita todennäköisemmin hallinnollisia verkkosivustoja. (Thomas & Streib, 2003.)

Reddick on jo vuonna 2005 tutkinut, miten kansalaiset ovat vuorovaikutuksessa sähköisen hallinnon ja hallinnon verkkopalveluiden kanssa. Tutkimuksessa tutkittiin mm. iän, yhteiskuntaluokan ja muun internetin käytön vaikutusta vuorovaikutukseen. Hänen mukaansa muu internetin aiempi käyttö vaikutti myönteisesti hallinnon verkkopalveluiden käyttöön, kuten todettiin myös Carterin ja Bélangerin tutkimuksessa (2005). Myös yleinen luottamus hallintoon näyttäisi Reddickin mukaan vaikuttavan positiivisesti hallinnollisten verkkopalveluiden käyttöön. Hieman tuoreemmasta Gauldin ja kumppaneiden (2010) tutkimuksesta poiketen myös tulotasolla näyttäisi olevan positiivinen vaikutus hallinnollisten verkkopalveluiden käyttöön (Reddick 2005; Thomas & Streib, 2003). Kuten Gauldin ja kumppaneiden (2010) ja Thomasin ja Streibin (2003), myös Reddickin (2005) tutkimuksen perusteella vanhempi ikäluokka ei näyttäisi käyttävän hallinnollisia verkkopalveluita yhtä paljon kuin nuoremmat kansalaiset.

Gauld kumppaneineen (2010) on tutkinut hallinnollisten verkkopalveluiden kysyntään ja käyttöön vaikuttavia tekijöitä. Heidän mukaansa suurin osa ei halua käyttää osaa monimutkaisista hallinnollista verkkopalveluista ja yli puolet tutkimukseen osallistuneista ei ole koskaan käynyt hallinnollisella verkkosivulla. Paljon tietotekniikkaa käyttävät kansalaiset suhtautuvat hallinnollisiin verkkopalveluihin positiivisemmin kuin vähän tietotekniikkaa käyttävät ja myös käyttävät niitä muita enemmän. Tutkimuksessa tunnistettiin myös iän ja koulutustason vaikutus tietotekniikan ja hallinnollisten verkkopalveluiden käyttöön. Iäkkäät ja vähemmän koulutetut kansalaiset käyttävät hallinnollisia verkkopalveluita muita vähemmän. Tulotasolla ja sukupuolella ei ollut merkitystä hallinnollisten verkkopalveluiden käyttöön. (Gauld ja muut, 2010.) Akramin ja Malikin (2012) tutkimustulokset eroavat hieman Gauldin ja kumppaneiden (2010) tutkimustuloksista. Eroavaisuutena on, että heidän mukaansa myös käyttäjän sukupuolella on merkitystä siihen, kuinka paljon hallinnollisia verkkopalveluita käytetään. Tulokset osoittavat, että miehet käyttävät hallinnollisia verkkopalveluita naisia useammin. (Akram & Malik, 2012.) Gauldin ja kumppaneiden (2010) tutkimus pohjautuu Australiasta ja Uudesta Seelannista kerättyyn aineistoon. Suurin osa lähdeaineiston tutkimuksista pohjautuu länsimaiseen aineistoon, mutta Akramin ja Malikin (2012) tutkimuksen pohjana on tästä poiketen Pakistanista kerätty aineisto.

Edellä esittelin lähdeaineiston pohjalta selittäviä tekijöitä, jotka vaikuttavat hallinnollisten verkkopalveluiden käyttöön lähinnä käyttäjän, eli kansalaisen näkökulmasta. Selittäviä tekijöitä voidaan lähteä hakemaan myös verkkopalvelun näkökulmasta, eli siitä, mitkä verkkopalvelussa esiintyvät tekijät vaikuttavat niiden käyttöön kansalaisten keskuudessa.

3.3 Hallinnollisten verkkopalveluiden menestystekijöitä

Lähdeaineistossa raportoiduissa tutkimuksissa esitetään tekijöitä, jotka vaikuttavat hallinnollisen verkkopalvelun onnistumiseen. Lisäksi esitetään myös suosituksia hallinnollisia verkkopalveluita varten. Wang (2014) esittää, että hallinnollisen verkkopalvelun onnistumisen tai epäonnistumisen tietolähteenä määrittelee viisi tekijää: 1) käyttäjien tietoisuuden kasvattaminen verkkopalvelun olemassaolosta; 2) käyttäjien tarpeiden tunnistaminen; 3) muita vaihtoehtoisia tietolähteitä paremman ja laadukkaamman toiminnallisuuden tarjoaminen; 4) verkkopalvelun käytettävyyteen keskittyminen; sekä 5) käyttäjäkeskeisen ajattelun lisääminen verkkopalvelua tuottaessa. (Wang, 2014.)

Käyttäjien näkökulmasta suurimmat esteet hallinnollisten verkkopalveluiden käytössä ovat Bertotin, Jaegerin ja McCluren (2008) mukaan kunkin palvelun itsenäisyys, se että palvelut eivät keskustele keskenään ja se, että käyttäjät joutuvat aloittamaan aina alusta, vaikka tietty pohjatieto olisi jo toisen järjestelmän tietojen pohjalta olemassa. Lisäksi palveluiden käyttöön liittyvät tekniset vaatimukset voivat myös muodostua käytön esteeksi. Myös kieleen liittyvät ongelmat ovat tietyissä tapauksissa vaikeuttaneet ja estäneet verkkopalveluiden käyttöä. Palvelun suorien käyttäjien lisäksi palvelun käyttöä tukevat virkailijat kokevat, että heidät jätetään oman onnensa nojaan, kun tietty hallinnollinen palvelu lanseerataan tai siihen tehdään muutoksia. (Bertot ja muut, 2008.)

Edellä esittelin tekijöitä, jotka vaikuttavat siihen onnistuuko hallinnollinen verkkopalvelu toimimaan käyttäjien näkökulmasta vaivattomana tietolähteenä. Seuraavassa käyn läpi Madsenin ja Kræmmergaardin (2015), Reddickin (2005), Carterin ja Bélangerin (2005), sekä van Deursenin ja van Dijkin (2009) esittämiä suosituksia hallinnollisia verkkopalveluita varten, joiden avulla kansalaisten odotuksiin pyritään paremmin vastaamaan.

Madsen ja Kræmmergaard (2015) suosittelevat, että turha yleistieto tulisi poistaa, jotta navigoinnista tulisi sujuvampaa, tarjolla oleva tieto tulisi muotoilla vastaamaan kansalaisten erilaisia elämäntilanteita, sähköisten lomakkeiden tulisi olla mahdollisuuksien mukaan esitetyt, sekä kansalaisen tilanteesta tulisi muodostaa yleisnäkyä, riippumatta siitä mikä hallinnollisen viranomaisen vastuulla asian hoitaminen on. Reddickin (2005) mukaan hallinnollisten verkkopalveluiden tulisi olla käyttäjäystävällisiä ja luoda henkilökohtainen kontaktipinta käyttäjään. Hallinnollisia verkkopalveluita tulisi myös markkinoida tehokkaasti. Digitaalisen eriarvoisuuden lisääntyminen eri yhteiskuntaluokissa, tulotasoilla, sekä ikäryhmissä tulisi myös huomioida. (Reddick, 2005.) Carter ja Bélanger (2005) tarjoavat tutkimuksensa pohjalta käytännön ohjeita, joilla hallinnollisten verkkopalveluiden käyttöä voi kansalaisten keskuudessa tukea. He mainitsevat käyttöön liittyvien ohjeiden ja tutoriaalien tuottamisen, sekä hakutoiminnallisuuden parantamisen.

Hallinnollisista verkkopalveluista voitaisiin van Deursenin ja van Dijkin (2009) mukaan tarjota kahta eri versiota, edistyneille käyttäjille suunnattua versiota ja yksinkertaistettua ja pelkistettyä versiota, joka on suunniteltu etenkin vanhusten ja matalan koulutustason omaavien kansalaisten tarpeita ajatellen. Ongelmaksi nostetaan myös se, että jokaisen

hallinnonalan verkkopalvelut ovat erilaisia. Varsinkin edellä mainitun yksinkertaistetun version tulisi olla rakenteeltaan ja ilmaisutavaltaan samankaltainen eri hallinnonaloilla ja eri hallinnonalojen verkkopalvelut tulisi yksinkertaistetun version osalta koota yhden sateenvarjon alle. Toinen ongelma koskee tiedon epätäydellisyyttä. Eri hallinnonalojen verkkopalvelut voivat sisältää samankaltaista tietoa, joka ei ole esitetty riittävällä tasolla, vaan tieto on hajallaan eri hallinnonalojen palveluissa. Ratkaisuna tarjotaan eri hallinnollisten verkkopalveluiden määrän vähentämistä ja keskittämällä kuhunkin aiheeseen liittyvä tieto yhteen loogiseen paikkaan. Kolmantena ongelmana nostetaan esiin tiedon määrä. Hallinnolliset verkkopalvelut pyrkivät tarjoamaan kaiken tiedon kaikesta aiheesta. Tämä hankaloittaa kansalaiselle relevantin tiedon löytämistä suoraan verkkopalvelusta. Tämän sijaan käyttäjät käyttävät tiedon hakemiseen mieluummin Googlea. Ratkaisuksi tähän kehoitetaan pohtimaan millaista arvoa hallinnollinen verkkopalvelu tuo käyttäjälleen ja mitä varten ne oikeasti ovat olemassa. (Van Deursen & van Dijk, 2009.)

Edellä kerrotun perusteella näyttää siltä, että hallinnollisten verkkopalveluiden toteutustavalla voi olla vaikutusta niiden käyttöön. Kansalaisten kuunteleminen ja siten kerätyn tiedon analysoiminen voi olla yksi keino, jolla hallinnollisten verkkopalveluiden käyttöä voidaan tukea (Bertot ja muut, 2008; Carter & Belanger, 2005).

3.4 Käyttäjien osallistaminen hallinnollisten verkkopalveluiden kehitystyöhön

Myös käyttäjien osallistumista hallinnollisten verkkopalveluiden kehitystyöhön on tutkittu. Hallinnolliset toimijat eivät Bertotin ja kumppaneiden (2008) mukaan osallista käyttäjiä hallinnollisten verkkopalveluiden kehittämistyössä. Heidän mukaansa toimijat eivät myöskään rohkaise käyttäjiä antamaan palautetta palveluista, eivätkä järjestelmällisesti arvioi verkkopalveluidensa laatua. Käyttäjien osallistaminen verkkopalveluiden kehitystyöhön varmistaa sen, että hallinnollisen verkkopalvelun käyttäjän tarpeet ja vaatimukset tulevat ymmärretyksi (Axelsson, Melin & Lindgren, 2010; Bertot ja muut, 2008). Käyttäjien osallistaminen tulisi myös nähdä erillisen toiminnon sijaan pysyvänä osana kehitysprosessia (Axelsson ja muut, 2010).

Bertot kumppaneineen (2008) on tutkinut käyttäjakeskeistä hallinnollisten verkkopalveluiden toteutusta ja siihen liittyviä haasteita. He lähestyivät asiaa kolmesta näkökulmasta. Ensimmäinen näkökulma liittyy käyttäjiin, mitä odotuksia käyttäjillä on hallinnollisia verkkopalveluita kohtaan ja mitä ongelmia ja esteitä käyttäjillä on hallinnollisten verkkopalveluiden käyttöön liittyen, sekä mitkä tekijät helpottavat ja parantavat hallinnollisten verkkopalveluiden käyttökokemusta. Toinen näkökulma on hallinnollisten verkkopalveluiden kehittämisen motiiveihin, käyttäjien osallistamiseen ja käyttäjien tarpeiden huomiointiin liittyvä. Kolmas näkökulma liittyy hallinnollisten verkkopalveluiden saavutettavuuteen, kuinka virkailijat voivat tukea hallinnollisten verkkopalveluiden käytössä, mitä käyttäjälähtöisiä tarpeita hallinnollisten verkkopalveluiden käyttöön liittyen on ja mitkä hallinnollisen verkkopalvelun toteutukseen liittyvä seikat voivat tukea tai toimia esteenä onnistuneelle hallinnollisen verkkopalvelun käytölle. He ehdottavat useita strategioita ongelmien ratkaisemiseksi. Ensimmäisenä he nostavat esille kokonaisvaltaisen käyttäjakeskeisten verkkopalveluiden toteutuksen, joka määrittelee strategian ja kehykset verkkopalveluiden kehitykselle. Tämän ohella käyttäjien käyttäytymistä, tiedonhakua, tarpeita, mieltymyksiä, osaamista ja teknisiä valmiuksia on myös opittava ymmärtämään. Käyttäjiä tulisi myös osallistaa verkkopalveluiden toteutustyöhön, jotta käyttäjien tarpeet tulisivat varmasti ymmärretyksi. Hallinnollisten verkkopalveluiden

laatua tulisi myös järjestelmällisesti arvioida ja pyrkiä jatkuvaan parantamiseen. Viimeisenä he nostavat esiin yhteistyön muiden yhteiskunnallisten toimijoiden, kuten esimerkiksi kirjastojen kanssa. Heitä voidaan hyödyntää käyttäjien tukemisessa, opastamisessa ja palveluiden kehittämisessä. (Bertot ja muut, 2008.)

Axelsson kumppaneineen (2010) on lähestynyt käyttäjien osallistamista sähköisen hallinnon näkökulmasta. He tutkivat, miten kansalaisia käyttäjinä tulisi osallistaa sähköisen hallinnon kehitysprojektien yhtenä lopputuotteena syntyvien hallinnollisten verkkopalveluiden kehitystyöhön. Kansalaisten osallistaminen kehitystyöhön tulisi nähdä erillisen haasteen sijaan kehitysprosessiin integroituna toimintona, joka on suunniteltu osaksi kehitystyötä. Haasteena hallinnollisten verkkopalveluiden kehitystyössä on se, että kyseiset verkkopalvelut on tarkoitettu kaikille kansalaisille ja käyttäjäkunta on hyvin monipuolinen. Käyttäjien osallistaminen kehitystyöhön auttaa ymmärtämään erilaisten käyttäjien tarpeita. Jotta käyttäjiä saadaan osallistettua kehitystyöhön, heidän tulee kokea osallisuutensa ja panoksensa tärkeäksi. Heidän tulee myös nähdä lopputuloksena syntyvän verkkopalvelun hyödyt kansalaisille. Kansalaisten ohella myös muut sidosryhmät ja käyttäjät tulee huomioida suunnittelutyössä. (Axelsson ja muut, 2010.)

Edellä kerrotun perusteella näyttäisi siltä, että käyttäjien osallistaminen hallinnollisten verkkopalveluiden kehitystyöhön auttaa ymmärtämään erilaisten käyttäjien erilaisia tarpeita. Yhtenä erilaisena käyttäjäryhmänä erilaisine tarpeineen voidaan nähdä nuoret käyttäjät, jotka asettavat omia vaatimuksiaan hallinnollisten verkkopalveluiden toteutukseen.

3.5 Nuorten huomioiminen verkkopalveluissa

Lähdeaineistossa raportoitujen tutkimusten mukaan nuoret käyttäjät asettavat omia erityisvaatimuksiaan verkkopalveluiden toteutukseen liittyen. Nuorille suunnattujen verkkopalveluiden tulisi poiketa aikuisille suunnatuista palveluista (Harrison, Zappen & Watson, 2009). Tiedon esittämistapaan (Harrison ja muut, 2009; Lin & Farnham, 2013; Vodanovich ja muut, 2013) ja sosiaalisten verkostojen hyötykäyttöön (Lin & Farham, 2013) tulisi myös kiinnittää huomiota hallinnollisten verkkopalveluiden toteutuksessa.

Harrison kumppaneineen (2009) on tutkinut hallinnollisten verkkopalveluiden liittyviä asioita peruskouluikäisten käyttäjien näkökulmasta. Tutkimuksen mukaan nuorille suunnattujen hallinnollisten verkkopalveluiden tulisi lähtökohtaisesti olennaisesti poiketa aikuisille suunnatuista palveluista. Nuoret etsivät tietoa eri tavalla kuin aikuiset. Heidän tiedonhaun lähtökohtansa eivät välttämättä perustu konkreettiseen tarpeeseen, vaan enemmän tiedon vapaamuotoiseen tutkimiseen. Nuoret kokevat runsaan asiapainotteisen tekstisisällön tylsäksi. Verkkopalvelun kiinnostavuutta nuorten käyttäjien keskuudessa voidaan parantaa värien, grafiikan ja animaatioiden käytöllä. Kiinnostavuutta voidaan lisätä myös tuomalla palveluun vuorovaikutteisuutta esimerkiksi yksinkertaisten pelien avulla. (Harrison ja muut, 2009.) Vodanovichin ja kumppaneiden (2013) tutkimuksen kohteena puolestaan olivat hieman vanhemmat, 13–19-vuotiaat teinit ja he pyrkivät tutkimuksessaan määrittämään viitekehyksen nuorille suunnattujen verkkosivujen toteutuksen tueksi käymällä läpi verkkosivustojen toiminnallisuuteen, käyttöliittymään, sekä yleisen tason ongelmiin liittyviä asioita. Tutkimuksen tulokset tukevat Harrisonin ja kumppaneiden (2009) löydöksiä hieman nuoremman kohderyhmän osalta. Tutkimuksen mukaan nuorille suunnattujen verkkosivujen tulisi kiinnittää huomiota tiedon oikeanlaiseen esittämistapaan, yhteisöllisen tunnelman luomiseen ja interaktiivisuuteen. (Vodanovich ja muut, 2013.)

Lin ja Farnham (2013) ovat keskittyneet tutkimuksessaan lähes samaan ikäluokkaan Vodanovichin ja kumppaneiden (2013) kanssa. Linin ja Farnhamin (2013) tutkimus keskittyi teknologian ja sosiaalisten verkostojen rooliin epämuodollisessa oppimisessa 13–17-vuotiaiden teinien keskuudessa. He tunnistavat ja antavat viisi suunnittelua tukevaa suositusta, joita voi hyödyntää suunniteltaessa palveluja kyseiselle kohderyhmälle. Suosituksista ensimmäinen liittyy verkostoihin ja siihen, kuinka teini saadaan luomaan kontakteja samoista aiheista kiinnostuneiden kanssa oman lähiverkostonsa ulkopuolelta. Tämän myötä teinit voivat ottaa mallia toisistaan ja kannustaa toisiaan toimimaan samalla tavalla. Toinen suositus on mahdollistaa eräänlainen vertaistuki, jossa teinien lähiverkostojen ulkopuolella oleva asiaa paremmin tunteva henkilö pystyisi opastamaan teiniä eräänlaisen ohjaajan roolissa. Kolmas suositus keskittyy yksityisten yhteydenpitokanavien toteuttamiseen ja niiden sulauttamiseen vertaistuen ja muiden yhteydenpitokanavien kanssa. Neljäs suositus liittyy ammattimaiseen, teinejä houkuttelevan sisällön tuottamiseen niin digitaalisessa kuin analogisessa muodossa. Viides suositus liittyy teinien vanhempiin. Teinien vanhemmat mukautuvat usein teinien asenteisiin teknologiaa ja oppimista kohtaan. Suunnittelussa tulisi ottaa huomioon lapsen ja vanhemman välisen oppimissuhteen murros kohti itseohjautuvaa oppimista. Suunnittelun tulisi tukea ajatusta vanhempien osallistamisesta ja yhdessä tekemisestä siten, että myös vanhemmat tuntisivat kyseisen palvelun ja sen käyttämisen olevan hyödyllistä. (Lin & Farnham, 2013.)

Näyttää siltä, että nuorille suunnattujen verkkopalveluiden tulisi kiinnittää erityistä huomiota tiedon esittämistapaan ja niiden tulisi poiketa aikuisille suunnatuista palveluista. Myös sosiaalisten verkostojen rooli tukena ja ohjaavana toimijana tulisi huomioida.

3.6 Hallinnollisten verkkopalveluiden käyttöön vaadittavat taidot

Työnkaltaisten tehtävien siirtyminen hallinnon virkamiehiltä kansalaisille herättää huolta Vernen ja Bratteteigin (2016) tutkimuksessa. Digitaalisten palvelukanavien olisi tarkoitus helpottaa kansalaisten arkea, mutta niiden taitovaatimukset voivat johtaa kansalaisten eriarvoistumisen lisääntymiseen. Huonosti suunnitellut digitaaliset palvelukanavat voivat myös heikentää toiminnan tehokkuutta, koska kansalaiset tarvitsevat asiantuntijoiden apua niiden käyttämiseen. (Verne & Bratteteig, 2016.)

Hallinnollisten verkkopalveluiden käyttämiseksi tarvitaan teknisten ja toiminnallisten taitojen valmiuksien ohella myös erilaisia informaation etsimiseen ja omaksumiseen liittyviä taitoja (van Deursen & van Dijk, 2009). Erilaisten hallinnollisten verkkopalveluiden yleistyessä oletetaan, että kansalaiset ovat teknisesti ja taidollisesti riittävällä tasolla hoitakseen asiansa verkossa. Van Deursen ja van Dijk (2009) ovat lähestyneet digitaalisten käyttötaitojen vaikutusta digitaaliseen eriarvoistumiseen. Tutkimuksessa haettiin vastausta siihen, onko hollantilaisilla riittävät taidot hallinnollisten asioidensa hoitamiseen verkossa, vaihtelevatko taitotasot eri kansalaisryhmien välillä, miten hallinto voi parantaa verkkopalveluitaan siten, että niiden käyttäminen vaatii vähemmän digitaalisia taitoja, sekä miten hallinto ja muut toimijat voivat tukea verkkopalveluiden käyttöä parantamalla kansalaisten digitaalisia taitoja. Van Deursen ja van Dijk (2009) jakavat digitaaliset taidot neljään eri tyyppiin. Ensimmäinen tyyppi on digitaalisen median käyttöön liittyvä toiminnalliset taidot. Toinen tyyppi liittyy digitaalisen median rakenteisiin, kuten valikkojen ja linkkien käyttämiseen. Kolmas tyyppi on informaatioon liittyvä taidot, joiden avulla voidaan etsiä tietoa ja arvioida sen käyttökelpoisuutta. Neljäs tyyppi on tiedon hyödyntämiseen liittyvät strategiset taidot, joiden avulla digitaalisen median avulla löydettyä tietoa voidaan hyödyntää omien tavoitteiden saavuttamisessa. Tutkimuksen perusteella edellä

kuvatut toiminnalliset ja digitaalisen median rakenteisiin liittyvät taidot ovat hyvällä tasolla, mutta informaatioon ja varsinkin informaation hyödyntämiseen liittyvät strategiset taidot ovat selkeästi puutteellisia. Digitaaliset taitotasot vaihtelevat eri kansalaisryhmittäin. Koulutustasolla on selkeä vaikutus taitotasoihin kaikissa neljässä taitotyypissä. 18–29-vuotiailla kansalaisilla toiminnalliset ja digitaalisen median rakenteisiin liittyvät taidot ovat korkealla tasolla ja muista ikäryhmistä poiketen myös informaatioon ja sen hyödyntämiseen liittyvät taidot ovat hyvällä tasolla. Tutkimuksen tärkeimpänä johtopäätöksenä on, että varsinainen internetin käyttökokemus vaikuttaa positiivisesti vain toiminnallisiin ja digitaalisen median rakenteisiin liittyviin taitoihin, eikä runsaalla internetin käytöllä ole vaikutusta informaatioon ja sen hyödyntämiseen liittyviin taitoihin. (van Deursen & van Dijk, 2009.)

Näyttäisi siltä, että vastuuta digitaalisista taidoista vieritetään kansalaisille itselleen, lasten vanhemmille, perusopetukselle, työnantajille ja erilaisille kansalaisopistoille ja aikuiskoulutukselle. Digitaalisten taitojen opetus- ja ylläpitovastuu on van Deursenin ja van Dijkin (2009) mukaan hallinnollisten, verkkopalveluja tuottavien ja ylläpitävien toimijoiden sijaan muilla tahoilla. Vanhusten osalta ratkaisuna mainitaan kaupallisten organisaatioiden tarjoaman koulutuksen lisäksi vapaaehtoisten järjestöjen tarjoama koulutus. (van Deursen & van Dijk, 2009.)

Kuten edellä todettiin, hallinnollisten verkkopalveluiden käyttämiseen tarvitaan digitaalisten taitojen ohella tiedon löytämiseen ja hyödyntämiseen liittyviä taitoja. Digitaalisten ja muiden taitojen taso voi näkyä asiointikanavan valinnassa, mutta siihen on myös lukuisia muita syitä.

3.7 Asiointikanavan valinta

Aiemmin luvussa 3.2 käsittelin hallinnollisen verkkopalvelun käyttöön liittyviä tekijöitä. Tässä luvussa käsittelen asiaa lähdeaineiston pohjalta hieman laajemmin ja tarkastelen asiaa eri asiointikanavien ja niiden välillä tehtävän valinnan näkökulmasta. Lähdeaineiston perusteella asiointikanavan valintaan voi vaikuttaa asiointitarpeen luonne (Reddick & Turner, 2012) ja monimutkaisuus (Ebbers, Jansen & Deursen, 2016). Myös asian tulkinnanvaraisuus tai verkossa tapahtuvan tiedonhaun epäonnistuminen voivat ohjata kansalaisen verkon sijaan toiseen asiointikanavaan (Madsen & Kræmmergaard, 2015). Myös tiedon esittämistapa verkkopalvelussa voi vaikuttaa siihen, mitä kautta kansalainen jatkaa asiansa hoitamista (Kumar & Telang, 2012).

Reddickin ja Turnerin (2012) tutkimus keskittyi sähköiseen hallintoon Kanadassa ja siihen, miten kansalaiset päätyvät käyttämään eri palvelukanavia. Heidän mukaansa kansalaiset käyttävät hallinnollisia verkkopalveluita etenkin tiedon etsimiseen, kun taas puhelinpalveluun turvaudutaan erilaisten ongelmien ratkaisemiseksi. Erot eri palvelukanavien välillä ongelmasta riippuen ovat huomattavia. Tietoa hakevat turvautuvat verkkopalveluihin kolme kertaa todennäköisemmin. Vastauksia ongelmiinsa etsivät puolestaan soittavat neljä kertaa todennäköisemmin puhelinpalveluun. Tämä siitä huolimatta, että puhelinpalvelun asiakastyytyväisyys ei ole yhtä korkealla kuin muissa palvelukanavissa. Käyntiasiakaspalveluun turvaudutaan usein, kun ongelma on monimutkainen, tai asian hoitaminen vaatii läsnäoloa. Hallinnon tulisi tarjota erilaisia asiointitapoja kansalaisten kulloinkin erilaisiin tarpeisiin, varmistaen samalla tiedon ja tarjotun ratkaisun samanlaisuus eri palvelukanavissa. Kansalaisten saama positiivinen palvelukokemus kanavasta riippumatta heijastuu positiivisesti heidän asenteisiinsa sähköistä hallintoa kohtaan. (Reddick & Turner, 2012.) Ebbers kumppaneineen (2016) päätyi osin samaan tulokseen Reddickin ja Turnerin kanssa. Heidän mukaansa

vuorovaikutuksen luonteella on huomattava vaikutus käytettävän asiointikanavan valintaan. Apua ja neuvoa ongelmiin lähdetään hakemaan helpommin muista palvelukanavista ja verkossa tehdään mieluummin yksinkertaisia rekisteröinninkaltaisia tehtäviä. (Ebbers ja muut, 2016.)

Hallinnollisia verkkopalveluita käytetään yhdessä muiden palvelukanavien kanssa (Madsen & Kræmmergaard, 2015; Reddick & Turner, 2012). Kansalaisten odotukset hallinnon eri palvelukanavia kohtaan ja aiemmat kokemukset eri palvelukanavista vaikuttavat käytettävän palvelukanavan valintaan. Sähköisten palvelukanavien käytön tulisi olla kansalaiselle tarkoituksenmukaista ja niitä tulisi voida käyttää itsenäisesti, sillä muussa tapauksessa he päätyvät käyttämään muita palvelukanavia asiansa hoitamiseksi. Kansalaisen asian luonne vaikuttaa myös palvelukanavan valintaan. Jos asiaan liittyy tulkinnanvaraisuutta tai neuvotteluvaraa, kansalainen käyttää verkkopalvelun sijaan mieluummin puhelin- tai käyntiasiakaspalvelukanavaa. (Madsen & Kræmmergaard, 2015.)

Reddick ja Anthopoulos (2014) ovat pyrkineet löytämään selittäviä tekijöitä sille, millä perusteella kansalaiset valitsevat palvelukanavan asiointiaan varten. He tunnistivat neljä eri palvelukanavan valintaan liittyvää tekijää, jotka ovat 1) *digitaalinen eriarvoisuus*; 2) *käyttäjätyytyväisyys*; 3) *asioinnin luonne*; sekä 4) *turvallisuus ja yksityisyys*. Nämä tekijät vaikuttavat siihen, valitseeko kansalainen palvelukanavakseen sähköisen kanavan, muun kanavan vai uuden digitaalisen median kanavan. Näiden tekijöiden avulla voi myös ennustaa, ryhtyvätkö kansalaiset sähköisten palveluiden käyttäjäksi. Sähköisten palvelukanavien ja uuden digitaalisen median olemassaolo ei ole muuttanut kansalaisten asiointitarpeen luonnetta, joten tarve ja halu asioida muissa palvelukanavissa on edelleen olemassa. (Reddick & Anthopoulos, 2014.)

Hallinnolliset verkkopalvelut ja muut asiointikanavat tietolähteenä pyrkivät luomaan kansalaiselle lisäarvoa tyydyttämällä heidän tiedon- ja palveluntarpeensa. Prosessi, jossa kansalainen valitsee tietolähteensä, on monivaiheinen. Valintaan olennaisten tietolähteiden välillä vaikuttaa tietolähteen asianmukaisuus, saatavuus, edullisuus, sekä se kuinka tuttu tietolähde kansalaiselle on. Hallinnollisen verkkopalvelun tietolähteekseen valinnut kansalainen kääntyy herkästi toisen tietolähteen, kuten esimerkiksi puhelinpalvelun, pariin jos hän ei ole tyytyväinen verkkopalvelun käyttöön. Jos hän on siirtynyt huonon kokemuksen siivittämänä verkkopalvelusta toisen tietolähteen käyttäjäksi, hän ei myöskään helposti palaa takaisin verkkopalvelun käyttäjäksi, vaan tukeutuu vaihtoehtoiseen tietolähteeseen myös tulevaisuudessa. (Wang, 2014.) Myös Madsen ja Kræmmergaard (2015) huomasivat, että eri palvelukanavia käytetään yhtäaikaaisesti. Jos kansalainen esimerkiksi törmää ongelmaan verkossa, ei löydä etsimäänsä tietoa, tai palvelu ei vastaa hänen odotuksiaan, hän tarttuu puhelimeen saadakseen apua. (Madsen & Kræmmergaard, 2015.)

Edellä kerrotun perusteella yksinkertaisia asioita ja tiedonhakuja tehdään verkossa, kun taas monimutkaisia ja tulkinnanvaraisia asioita hoidetaan muissa asiointikanavissa. Kansalaisen suosima asiointikanava voi myös vaihtua hänen saamansa kokemuksen perusteella. Joissakin tilanteissa kansalainen voi suosia ensisijaisesti asiasta riippumatta muita kuin verkkopalveluita asiointikanavanaan.

Vernen (2014) tutkimuksen tavoitteena oli selvittää miten puhelinpalvelussa työskentelevät henkilöt tukevat kansalaisia hallinnollisten verkkopalveluiden käytössä sekä miten puheluiden kuuntelu soveltuu tämänkaltaisen tutkimuksen tekemiseen. Tutkimuksessa tutkittiin Norjan verohallinnon puhelinpalveluun soittaneita henkilöitä. Suurin osa kuunnelluista puheluista liittyi yksinkertaisiin verotukseen liittyviin

kysymyksiin ja vain harvoissa puheluista oli kyse monimutkaisemmasta asiasta. Useisiin yksinkertaisiin kysymyksiin olisi ollut vastaus tarjolla Norjan verohallinnon verkkosivuilla. Soittajat kuitenkin usein halusivat varmistaa oman säännöksiin liittyvän ymmärryksensä ihmiseltä välttääkseen mahdolliset rangaistukset ja seuraamukset väärin toimimisesta. Jotkin soittajat mainitsivat syyksi soittamiseen sen, että heillä ei ollut mahdollisuutta käyttää internetiä. Etenkin nuoret ovat tottuneita internetin käyttäjiä, mutta eivät niinkään ymmärrä verotukseen liittyviä sääntöjä ja säädöksiä. Keski-ikäisillä ja hieman vanhemmilla kansalaisilla on pidempi kokemus verotukseen liittyen ja sen myötä paremmat valmiudet käyttää hallinnollisia verkkopalveluita. Asiakaspalvelijoiden tulisi tarjota apua verkkopalveluiden käytössä, mutta puhelinpalveluun soittavat kansalaiset kokevat verkkopalvelut usein vaikeana käyttää. Neuvomalla asiakkaita verkkopalveluiden käytössä pyritään vähentämään puheluita pitkällä tähtäimellä olettaen, että asiakkaat jatkossa osaisivat käyttää palveluita itsenäisesti. (Verne, 2014.)

Hallinnollisen verkkopalvelun käyttäminen vaatii ensin oman tilanteensa ymmärtämisen. Toisessa Vernen (2014) tutkimukseen liittyvistä mallipuhelusta on kyse juuri tällaisesta tilanteesta. Soittaja ei ymmärrä täysin omaa verotuksellista kokonaistilannettaan ja sitä, mitä kaikkea siihen liittyy. Asiakaspalvelija joutui kartoittamaan tilanteen, jonka jälkeen päästiin vasta ratkaisun pariin. Tällaisessa tilanteessa hallinnollisten verkkopalveluiden käyttö ja asian hoitaminen itsepalveluna niiden välityksellä on käytännössä erittäin vaikeaa. Hallinnollisten asioiden hoitaminen itsepalveluna vaatii kokonaisvaltaista ymmärrystä omasta tilanteesta, eikä pelkkä tekninen osaaminen riitä erilaisten hallinnollisten verkkopalveluiden käyttämiseen. Kansalaisen tulee pystyä yhdistämään sääntöjä, säädöksiä ja kulloinkin tarvittavia palveluita omaan elämäntilanteeseensa. (Verne, 2014.)

Toisin kuin voisi olettaa, Ebbersin ja kumppaneiden (2016) mukaan digitaalisilla taidoilla ei ole kehittyneissä maissa suoraa vaikutusta siihen, valitseeko käyttäjä hallinnollisen verkkopalvelun muiden asiointikanavien sijaan asiointikanavakseen. Myöskään sukupuolella ja koulutustasolla ei ollut vaikutusta asiointikanavan valintaan. Ainoana vaikuttavana tekijänä oli ikä, mitä vanhempi käyttäjä, sitä vähemmän he käyttivät hallinnollisia verkkopalveluita. Digitaalisilla taidoilla sen sijaan on merkitystä siihen, kuinka tyytyväisiä käyttäjät ovat hallinnolliseen verkkopalveluun ja sen käyttöön. Käyttäjät, joilla digitaaliset taidot ovat hyvällä tasolla, ovat tyytyväisempiä kuin käyttäjät, joiden taitotaso on matalampi. Tämä puolestaan voi vaikuttaa epäsuorasti siihen, kuinka kykeneväisiä ja halukkaita tyytymättömät käyttäjät ovat käyttämään palveluita, joita he eivät arvosta ja joiden lisäarvoa he eivät tunnista. (Ebbers ja muut, 2016.)

Kumar ja Telang (2012) ovat tutkineet itsepalvelukanavana toimivien verkkopalveluiden vaikutusta yhteydenottojen määrään puhelinasiakaspalvelussa. Yleinen käsitys on, että verkossa toimivat itsepalvelukanavat vähentäisivät yhteydenottoja muissa asiakaspalvelukanavissa. Tutkimuksen mukaan tulokset riippuvat paljolti tiedon esittämistavasta verkkopalvelussa. Yksiselitteinen ja helposti löydettävissä oleva tieto vähentää huomattavasti asiakasyhteydenottoja saman aiheen osalta, kun taas tulkinnanvarainen verkkopalvelussa esitetty tieto voi johtaa yhteydenottojen määrän kasvamiseen. Kumar ja Telang (2012) esittävät tulosten pohjalta neljä suositusta eri asiakaspalvelukanavien hallinnoinnin pohjaksi. Ensimmäisenä suosituksena he toteavat, että monikanavaisessa asiakaspalveluympäristössä kaikkia kanavia tulisi hallita kokonaisuutena, ei yksittäin. Toisena suosituksena verkossa toimivaa itsepalvelukanavaa ei tulisi katsoa vain kustannusten pienentämisen keinona, vaan enemmänkin yhtenä vaihtoehtona

asiakkaalle hoitaa asiansa haluamallaan tavalla ja sen myötä keinona parantaa asiakastytyvyyttä. Kolmantena suosituksena asiakkaalle tulisi tarjota mahdollisuus jatkoasiointiin eri kanavassa, jos verkkopalvelu ei tuota hänelle haluttua tai kokonaisvaltaista ratkaisua. Viimeisenä suosituksena he toteavat itsepalveluun soveltuvan parhaiten sellaiset aiheet, jotka vaativat asiakkaalta mahdollisimman vähän osaamista ja vaivannäköä, palvelevat suuria massoja ja toistuvat usein. (Kumar & Telang, 2012.)

Edellä kerrotun perusteella asiointikanavan valintaan vaikuttaa asian laatu ja monimutkaisuus sekä kansalaisen ymmärrys omasta tilanteestaan. Valittu asiointikanava voi myös vaihtua verkkopalvelusta toiseen esimerkiksi tiedonhaun epäonnistumisen vuoksi. Tiedonhaun onnistumista, tiedon sovellettavuutta ja hallinnollisten verkkopalveluiden tuomista lähemmäs kansalaisia voidaan mahdollisesti edesauttaa elämäntilanneajattelulla.

3.8 Elämäntilanneajattelu verkkopalveluissa

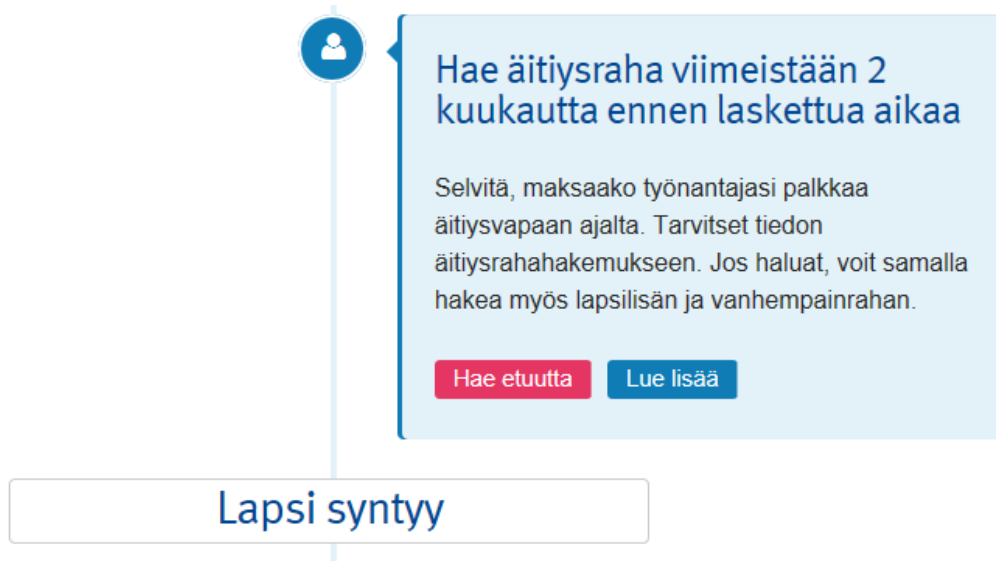
Elämäntilanneajattelu verkkopalveluissa nousee esiin useassa lähdeaineiston tutkimuksessa hieman eri näkökulmista. Elämäntilanne voidaan nähdä kansalaisen kohtaamana, muutoksen laukaisevana tapahtumana (Liu ja muut, 2014). Verkkopalvelun linkittäminen kulloinkin käsillä olevaan elämäntilanteeseen nähdään tärkeänä (Liu ja muut, 2014; Verne, 2014; Verne & Bratteteig, 2016).

Liu kumppaneineen (2014) esittelee menetelmän, jonka avulla voidaan suunnitella älykkäitä palveluita kansalaisille. Menetelmä perustuu skenaariopohjaiseen ajattelumalliin, jossa kansalaisen kohtaama elämäntilanne, kuten työttömyys tai sairastuminen käynnistää skenaarion, joka voi koostua useista episodeista, joista kukin voi sisältää erilaisia asiointitarpeita. Elämäntilanne nähdään tässä mallissa tapahtumana, joka muuttaa kansalaisen päivittäisiä rutiineja ja toimintamalleja. Menetelmää voi käyttää perustana tai tarkistuslistana kansalaisille suunnattujen palveluiden tunnistamisessa ja suunnittelussa. Menetelmä auttaa niin palvelun suunnittelijaa kuin kansalaista käyttäjänä kytkemään vaivattomasti tietyn palvelun tiettyyn elämäntilanteeseen. (Liu ja muut, 2014.) Malliesimerkki tämän mallin kaltaisesta ajattelusta on lopuksi esiteltävä Kansaneläkelaitoksen (2017) lapsiperheen pikaopas perhe-etuuksiin. Skenaarion käynnistävänä elämäntilanteena toimii tässä tapauksessa lapsen saaminen ja skenaario sisältää useita erilaisia episodeja aina äitiysavustuksen hakemisesta lapsen kouluun menemiseen saakka.

Hallinnollisten asioiden hoitaminen itsepalveluna vaatii kokonaisvaltaista ymmärrystä omasta tilanteesta ja kansalaisen tulee pystyä yhdistämään sääntöjä, säädöksiä ja kulloinkin tarvittavia palveluita omaan elämäntilanteeseensa (Verne, 2014). Verne ja Bratteteig (2016) mainitsevat digitaalisten palvelukanavien käyttäjakeskeisen suunnittelun ja erilaisten palveluiden linkittämisen erilaisiin elämäntilanteisiin. He myös esittävät viitekehyksen hallinnollisten verkkopalveluiden toteutukseen kansalaisten näkökulmasta. Verot vaativat kansalaiselta huomioita vain joitakin kertoja vuodessa ja monet verotukseen liittyvät tapahtumat ovat koko elämän mittakaavassa kertaluontoisia tai erittäin harvinaisia, kuten asunnon osto tai lapsen saanti. Verne ja Bratteteig (2016) ehdottavat, että se, mitä verohallinto tekee ja mitä verotukseen liittyvässä automaatiossa tapahtuu, tehtäisiin kansalaiselle näkyväksi ja ymmärrettäväksi prosessiksi esimerkiksi aikajanan muodossa, kuten esimerkiksi Kansaneläkelaitoksen verkkosivuilta löytyvän lapsiperheen pikaoppaassa (Kansaneläkelaitos, 2017) on tehty. Heille pitäisi tehdä näkyväksi missä vaiheessa tätä laajempaa verotukseen liittyvää prosessia heiltä vaaditaan toimenpiteitä ja mihin niillä toimenpiteillä on vaikutusta. Kansalaiset eivät

sen sijaan halua nähdä monimutkaisia verolaskelmia, vaan he arvostavat sitä, että taustalaskenta pysyy piilossa. Verkkopalvelujen toteutuksen lähtökohtana tulisi käyttää sitä, että ne tukisivat kansalaisia heidän erilaisissa tilanteissaan. Tämä osaltaan lisää kansalaisten ymmärrystä siitä, mitä heidän tulee kussakin elämäntilanteessaan tehdä ja mitä erilaisia verotuksellisia asiointitarpeita kuhunkin tilanteeseen liittyy. (Verne & Bratteteig, 2016.)

Suomalaisissa hallinnollisissa verkkopalveluissa on hyödynnetty elämäntilanneajattelua vaihtelevasti. Kansaneläkelaitoksen verkkosivuilla² elämäntilanneajattelua on sovellettu laajasti. Esimerkiksi lapsiperheelle suunnattu pikaopas perhe-etuuksiin (Kansaneläkelaitos, 2017) kattaa kaikki lapseen liittyvät elämäntilanteet raskaaksi tulemisesta lapsen koulun aloittamiseen saakka. Elämäntilanteet on jaettu pikaoppaan aikajanelle aikajärjestykseen ja jokaiseen tapahtumaan liittyvät Kansaneläkelaitokseen liittyvät asiointitarpeet ja tarpeelliset lisätiedot on merkitty selkeästi erikseen (Kuva 4).



Kuva 4. Kansaneläkelaitoksen lapsiperheen pikaoppaan aikajana (Kuvankaappaus, Kela.fi)

Myös Verohallinto on pyrkinyt edistämään elämäntilanneajattelua verkkosivuillaan. Kesällä 2017 uudistettu Verohallinnon verkkosivusto³ tuo mukanaan aiempaa enemmän elämäntilanneajattelua. Elämäntilanneajattelu näkyy esimerkiksi omaisen kuolemaan tai asunnon ostamiseen liittyvissä tilanteissa. Verohallinto on pyrkinyt edistämään elämäntilanneajattelua myös luvussa 2.1 esitellyn nuorille suunnatun vero-opetussivusto *Verokampuksen* toteutuksessa.

3.9 Yhteenveto

Hallinnollinen verkkopalvelu voidaan nähdä julkisen sektorin tarjoamana digitaalisena palveluna, joka toimii hallinnon ja kansalaisen välisenä käyttöliittymänä (Lidgren & Jansson, 2013). Näyttää siltä, että hallinnollisten verkkopalveluiden toteutustavalla voi olla vaikutusta niiden käyttöön. Kansalaisten kuunteleminen ja siten kerätyn tiedon analysoiminen voi olla yksi keino, jolla hallinnollisten verkkopalveluiden käyttöä

² <http://www.kela.fi>

³ <http://www.vero.fi>

voidaan tukea (Bertot ja muut, 2008; Carter & Belanger, 2005). Näyttää myös siltä, että käyttäjien osallistaminen hallinnollisten verkkopalveluiden kehitystyöhön auttaa ymmärtämään erilaisten käyttäjien ja käyttäjäryhmien erilaisia tarpeita (Axelsson ja muut, 2010). Nuorille suunnattujen verkkopalveluiden tulisi aiemman tutkimuksen perusteella kiinnittää erityistä huomiota tiedon esittämistapaan (Harrison ja muut, 2009; Lin & Farnham, 2013; Vodanovich ja muut, 2013) ja niiden tulisi poiketa aikuisille suunnatuista palveluista (Harrison, Zappen & Watson, 2009). Hallinnollisten verkkopalveluiden käyttämiseen tarvitaan digitaalisten taitojen ohella tiedon löytämiseen ja hyödyntämiseen liittyviä taitoja (van Deursen & van Dijk, 2009). Asiointikanavan valintaan voi vaikuttaa digitaalisten ja muiden taitojen ohella asian laatu ja monimutkaisuus, sekä kansalaisen ymmärrys omasta tilanteestaan (Verne, 2014). Elämäntilanneajattelun soveltaminen hallinnollisten verkkopalveluiden toteutuksessa voi auttaa tuomaan niitä lähemmäs kansalaisia (Liu ja muut, 2014; Verne, 2014; Verne & Bratteteig, 2016).

4. Tutkimusaineisto ja -menetelmät

Tämän tutkimuksen tutkimusmenetelmä on laadullinen tapaustutkimus, jonka empiirisen aineiston hankintaan on käytetty teemahaastatteluja. Tapauksena tutkimuksessa käytetään Verohallinnon nuorten vero-opetussivusto *Verokampusta*. Tässä luvussa käydään läpi tutkimuksen tutkimusmenetelmä, empirian hankinta ja aineiston analyysi. Aluksi luvussa 4.1 esitellään laadullinen tutkimus tutkimusmenetelmänä ja kuvataan tämän tutkimuksen empirian hankinta. Luvussa 4.2 esitellään tapaustutkimus ja kuvataan, kuinka *Verokampusta* käytetään tutkimuksessa. Luvussa 4.3 käydään läpi aineistonkeruumenetelmänä toimiva teemahaastattelu ja haastatteluiden varsinainen toteutus. Lopuksi luvussa 4.4. käydään läpi kerätyn aineiston litterointi ja analyysi.

4.1 Laadullinen tutkimus

Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on kuvata todellista elämää mahdollisimman monipuolisesti ottaen huomioon ilmiöön liittyvät moninaiset suhteet, jotka vaikuttavat ilmiöön liittyviin tekijöihin. Laadullisessa tutkimuksessa on runsaasti erilaisia alalajeja, kuten etnografia, osallistuva havainnointi ja tapaustutkimus. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2009) listaavat kaikkiaan 43 erilaista laadullisen tutkimuksen alalajia, joita yhdistävät tietyt keskeiset piirteet. Hirsjärvi kumppaneineen luonnehtii lukuisten lähteiden pohjalta laadullista tutkimusta kokonaisvaltaiseksi tiedonhankinnaksi, jonka empiirinen tieto hankitaan todellisten tilanteiden puitteissa. Empiirisen tiedon kerääminen tulisi tapahtua ihmisten toimesta ja tavoitteena tulisi olla yllättävien seikkojen paljastaminen, eikä niinkään ennalta määriteltyjen hypoteesien todentaminen. Aineiston hankinnassa tulisi suosia menetelmiä, jotka mahdollistavat tutkittavien omien näkökulmien ja mielipiteiden esiin nousemisen. (Hirsjärvi ja muut, 2009, s. 160-164.)

Siinä missä kvantitatiivinen, eli määrällinen tutkimus lähestyy tutkimuksen kohdetta lukujen ja numeroiden muodossa määrällisellä mittaamisella, kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimus on luonteeltaan kuvailevaa tutkimusta, jossa pyritään saavuttamaan tutkittavasta kohteesta kokonaisvaltainen ymmärrys. Tutkittavan ilmiön ymmärtämisellä pyritään pureutumaan syvälle ilmiöön ymmärtämällä tutkimuksen kohteena olevasta aiheesta ja tapahtumista erilaisia merkitys- ja tarkoitussuhteita, jotka vaikuttavat toisiinsa. (Hirsjärvi ja muut, 2009, s. 160-161). Tämän lisäksi ihmisiä tutkittaessa ymmärtämisenä voidaan nähdä eläytyminen tutkimuskohteen ajatusmaailmaan, tunteisiin ja tarkoitusperiin (Tuomi & Sarajärvi, 2003, s. 27).

Laadullinen tutkimus on luonteeltaan empiiristä tutkimusta. Laadullisen tutkimuksen empiirinen osuus toimii teorian määrittämisen viitekehyksen puitteissa ja nojaa siten teoriaan. (Tuomi & Sarajärvi, 2003, s. 18-22.) Laadullisessa tutkimuksessa empiirisen aineiston määrä on määrälliseen tutkimukseen verrattuna yleensä verraten pieni, sillä pyrkimyksenä on aiheen syvälinen ymmärrys määrällisen yleistyksen sijaan. Aineiston runsauden sijaan huomiota kannattaa kiinnittää siihen, että henkilöt, joilta tietoa kerätään, ovat aiheeseen soveltuvia, sekä tietävät aiheesta riittävän paljon. (Tuomi & Sarajärvi, 2003, s. 87-88.) Laadullisen tutkimuksen aineiston hankinnan kohdejoukko tulisikin valita tarkoituksenmukaisesti (Hirsjärvi ja muut, 2009, s. 181-182).

Laadullinen tutkimus ja empiria tässä tutkimuksessa

Tämän tutkimuksen empiria perustuu haastatteluihin. Tutkimuksen haastattelut toteutettiin luvussa 4.3 esiteltävää teemahaastattelu-menetelmää käyttäen 15–25-vuotiaille nuorille viidestä eri kohderyhmästä. Haastateltavien ikähaarukan määrittelyssä huomioitiin eri-ikäisten opiskelijoiden elämäntilanteiden verotuksellinen näkökulma. Ikähaarukan alarajalla 15-vuotiaat nuoret ovat jo usein juuri olleet ensimmäistä kertaa kesätöissä, ja sen myötä ovat joutuneet asioimaan Verohallinnon kanssa verokortin tiimoilta. Ikähaarukan ylärajalla kokemuspohja voi olla opiskelijasta riippuen huomattavasti monipuolisempi. Valittua ikähaarukkaa nuoremmat eivät välttämättä ole kohdanneet elämässään tarvetta asioida Verohallinnon kanssa, ja taas toisaalta ikähaarukkaa vanhemmat voivat olla jo tutkimusta ajatellen liian aikuisia, valmistumassa korkeakouluopinnoistaan ja siirtyneet aikuisuuteen vakiintuneen aikuisuuden ja perheen perustamisen muodossa.

Haastatteluja tehtiin yhteensä viisi kappaletta siten, että kustakin kohderyhmästä haastateltiin henkilö. Kohderyhmät jakaantuivat yliopiston kandidivaiheen opiskelijoihin, yliopiston maisterivaiheen opiskelijoihin, ammattikorkeakouluopiskelijoihin, lukio-opiskelijoihin ja ammattikoulussa opiskeleviin. Haastateltavista käytetään anonymiteetin vuoksi nimityksiä, jotka kuvaavat heidän tilannettaan. Haastateltavat on esitelty kohderyhmän mukaisessa järjestyksessä alkaen lukiolaisesta päättyen yliopiston maisterivaiheessa opiskelevaan. Luvussa 4.3 esiteltävästä haastattelun vaiheistuksesta poiketen *Verokampusta* ei käsitelty Hanna Hoitajan kanssa, sillä haastattelu eteni syvälle muiden teemojen parissa. Tässä tutkimuksessa sukupuoleen ei tutkimukseen osallistujien osalta kiinnitetty huomiota, mutta sillä voi aiemman tutkimuksen perusteella olla vaikutusta hallinnollisten verkkopalveluiden käyttöön (Akram & Malik, 2012; Gauld ja muut, 2010). Tutkimukseen osallistuneet haastateltavat esitellään taulukossa 1.

Taulukko 1. Tutkimukseen osallistuneet.

Taustatiedot				Kokemus ja asiointi			
Haastateltava	Kohderyhmä	Ikä	Verokampus haastattelussa	Työkokemus	Kela	Työvoimatoimisto	Verohallinto
Laura Lähihoitaja	Ammattikoulu	24	Kyllä	On, runsaasti	On	Ei	On
Lasse Lukiolainen	Lukio	15	Kyllä	On, kesätyö	Ei	Ei	Ei
Hanna Hoitaja	Ammattikorkeakoulu	23	Ei	On, runsaasti	On	On	On
Oona Opettaja	Yliopisto, kandidivaihe	23	Kyllä	On, kesätyöt	On	Ei	On
Maija Maisteri	Yliopisto, maisterivaihe	23	Kyllä	On, runsaasti	On	Ei	On

Laura Lähihoitaja on 24-vuotias nuori nainen, joka on juuri aloittanut lähihoitajaopinnot ammattikoulussa. Hänellä on Maija Maisterin tapaan paljon työkokemusta. Hän on työskennellyt viimeiset viisi vuotta vakituisesti ja hänellä on ollut myös useampia yhtäaikaista palkanmaksajia. Lähihoitajaopintojen aloittamisen myötä hän jatkaa työntekoa opintojen ohella osa-aikaisesti. Digitaaliset, tietotekniset ja kansalaistaitonsa hän kokee *kohtuullisiksi*. Hän on asioinut lähinnä Kelan kanssa, yksittäisiä kertoja myös

Verohallinnon kanssa. Hän suosii ensisijaisesti verkossa asiointia. Yrittäjäyys on hänelle tuttua, sillä hän on aikanaan mahdollisesti jatkamassa isänsä yrityksen pyörittämistä.

Lasse Lukiolainen on 15-vuotias juuri lukion aloittanut nuori mies. Hän on juuri lopettanut ensimmäisessä kesätyöpaikassaan. Hän asuu vanhempiensa luona. Hänellä ei ole kokemusta Verohallinnon, Kelan, eikä työvoimatoimiston kanssa asioinnista ja niiden tarjoamat palvelut ovat tiedossa hyvin pintapuolisesti, jos lainkaan. Tästä huolimatta hän kokee kansalaistaitonsa olevan *ihan hyvällä* tasolla. Digitaalisten ja tietoteknisten taitojensa hän kuvailee olevan *sinne päin*.

Hanna Hoitaja on 23-vuotias nuori nainen. Hän opiskelee ammattikorkeakoulussa sairaanhoitajaksi. Hänellä on 2-vuotias lapsi. Hänellä on monipuolista työkokemusta lähinnä pätäkä- ja osa-aikatöiden muodossa. Hän on asioinut suhteellisen paljon Kelan, Verohallinnon ja työvoimatoimiston kanssa. Hän kokee näissä asioinnin vaivalloisena ja paikoin turhauttavana. Hän ymmärtää verotuksen toimivuuden henkilökohtaisesta näkökulmasta varsin hyvin. Digitaaliset, tietotekniset ja kansalaistaitonsa hän kokee *heikoksi*. Hän haluaa hoitaa asiansa aina täsmälleen oikein.

Oona Opettaja on 23-vuotias nuori nainen, joka opiskelee yliopiston kandidaiheessa opettajaksi. Työkokemusta hänelle on kertynyt lähinnä kesätöistä. Hänellä on myös säännöllisiä osinkotuloja. Digitaalisten ja tietoteknisten taitojen osalta hän kokee olevansa *tumpelo*, mutta omat kansalaistaitonsa hän kokee *hyväksi*. Hänellä on kokemusta asioinnista Kelan ja Verohallinnon kanssa.

Maija Maisteri on 23-vuotias nuori nainen, joka opiskelee kauppatieteitä yliopiston maisterivaiheessa. Pääaineena hänellä on markkinointi. Hänellä on paljon työkokemusta toistuvien kesätyöpaikkojen ja opintojen ohella työskentelyn muodossa. Hän on asioinut Kelan ja Verohallinnon kanssa ja suosii sähköistä asiointia. Hän joutuu asioimaan työssään paljon Verohallinnon kanssa. Hän kokee digitaaliset ja tietotekniset taitonsa *keskiverroksi* ja yhteiskunnalliset taitonsa *hyväksi*. Hän jättää pakolliset ja epämieluiset asiat yleensä viime tinkaankin ja tekee ne vasta pakon edessä.

Ensimmäiset kaksi haastateltavaa (Maija Maisteri ja Lasse Lukiolainen) hankittiin käyttäen omia suoria kontakteja. Ensimmäisten haastateltavien valinnassa pyrittiin valitsemaan toinen ensimmäisistä haastateltavista ikähaarukan alarajan läheisyydestä ja toinen ylärajan läheisyydestä. Tällä pyrittiin hankkimaan laajempaa näkemystä eri-ikäisten haastateltavien taito- ja kokemustasosta. Jälkimmäiset kolme haastateltavaa (Laura Lähihoitaja, Hanna Hoitaja ja Oona Opettaja) hankittiin haastattelurungon testauksessa käytetyn koehaastateltavan suositusten pohjalta. Haastateltavien valintamenetelmä muistuttaa Hirsjärven ja Hurmeen (2008) mainitsemaan lumipallomenetelmää, jossa tutkijan valitseman ensimmäisen kierroksen haastateltavat ehdottavat tutkijalle aina seuraavan kierroksen haastateltavia. Tässä tapauksessa lumipalloefekti rajoittui yhteen kierrokseen, joka sekin toteutettiin koehaastateltavan, eikä aidon haastateltavan suositusten pohjalta. Ensimmäisten haastatteluiden perusteella pyrin painottamaan haastateltavien valinnassa lähempänä ikähaarukan ylä-, kuin alarajaa olevia. Hieman kokeneemmalla nuorella vaikutti ensimmäisten haastatteluiden perusteella olevan hieman enemmän näkemystä ja annettavaa tätä tutkimusta ajatellen kuin juuri ensimmäisessä kesätyöpaikassaan olleella ikähaarukan alarajaa lähempänä olevalla nuorella.

Laadullinen tutkimus soveltuu tutkittavaan aiheeseen, koska tavoitteena on lisätä ymmärrystä siitä, mitä tulisi ottaa huomioon nuorelle suunnatun hallinnollisen verkkopalvelun toteuttamisessa. Ymmärryksen lisäämiseen pyritään pääsemään

tutkimalla miten nuorten elämäkokemukset ja elämäntilanne vaikuttavat heidän suhtautumiseensa hallinnollisiin palveluihin ja miten he kokevat niiden käyttämisen. Tutkimuksen avulla pyritään myös ymmärtämään miksi ja miten he käyttävät verkkopalveluita ja miten he asioivat niissä. Tutkimuksen avulla pyritään saavuttamaan kokonaisvaltainen ymmärrys edellä mainittuihin seikkoihin vaikuttavista syistä ja asiayhteyksistä.

4.2 Tapaustutkimus

Tapaustutkimuksen tyhjentävä määrittely on vaikeaa, sillä sitä voidaan tehdä monella tavalla. Tapaustutkimuksen luonteenpiirteisiin kuuluu kokonaisvaltaisuus. Tästä huolimatta tapaustutkimus voi keskittyä vain tiettyyn valittuun näkökulmaan. (Valli & Aaltola, 2015, s. 180-183.) Tapaustutkimus ei ole yksittäinen tutkimusmenetelmä. Tapaustutkimus voidaan nähdä tutkimusstrategiana, jonka puitteissa hyödynnetään useita erilaisia tutkimusmenetelmiä ja aineistoja. Tämän lisäksi tapaustutkimusten keskeisiin luonteenpiirteisiin kuuluvat aikaisempien tutkimusten hyödyntäminen, kiinnostus sosiaaliseen prosessiin sekä tapauksen ja asiayhteyden epäselvä rajanveto. Teorian hyödyntäminen tapaustutkimuksessa vaihtelee, mutta sillä voidaan vahvistaa ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. (Laine, Bamberg & Jokinen, 2007, s. 9-10.)

Tapaustutkimusta voidaan hyödyntää niin kvantitatiivisessa, kuin kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Tapaustutkimuksen tavoitteena on kuvailla erilaisia ilmiöitä tutkittavan tapauksen kautta. (Valli & Aaltola, 2015, s. 180-189.) Tapaustutkimuksella pyritään lisäämään ja syventämään ymmärrystä tutkimuksen kohteena olevasta tapauksesta ja siitä, miten tapauksen ympärillä vallitsevat olosuhteet vaikuttavat tapaukseen. Lähtökohtana on, että tapaustutkimuksen avulla pyritään vastaamaan, miten ja miksi – tyyppiin kysymyksiin. (Laine, Bamberg & Jokinen, 2007, s. 10.)

Tapaustutkimuksessa on pidettävä erillään tapaus ja varsinainen tutkimuksen kohde, sillä tapaus on tutkittavan kohteen ilmentymä. Tapaustutkimuksessa lähdetään usein liikkeelle jostakin kiinnostavasta tapauksesta, josta johdetaan laajempi ilmiö, tutkimuksen kohde. Tapaustutkimuksessa tapaukset voidaan jakaa seitsemään erilaiseen tyyppiin: kriittinen, äärimmäinen, ainutlaatuinen, tyypillinen, paljastava, tulevaisuudesta kertova ja pitkittäisotokseen perustuva tapaus. (Laine ja muut, 2007, s. 31-34.) Tämän tutkimuksen tapaustyyppi on paljastava, jonka Laine kumppaneineen (2007, s. 33) kuvaa olevan sellainen, jossa tarkastellaan ilmiötä, josta ollaan tietoisia, mutta jota ei ole tutkittu.

Tapaustutkimukselle on tyypillistä, että siinä pyritään tuottamaan yksityiskohtaista ja intensiivistä tietoa käsiteltävän aineiston pohjalta. Tapaustutkimuksen aineistonkeruussa voidaan käyttää useita erilaisia menetelmiä ja teoriaa voidaan hyödyntää aineiston analyysin ja keruun tukena. Raportoinnissa tutkimusprosessin tuominen läpinäkyväksi on tapaustutkimuksessa erityisen tärkeää, jotta lukijalle muodostuu eheä kuva siitä, miten tutkimuksen lopputuloksiin on päädytty. (Valli & Aaltola, 2015, s. 180-183.)

Tapaustutkimus tässä tutkimuksessa

Tässä tutkimuksessa tutkimuksen varsinaisena kohteena on se, mitä tulisi ottaa huomioon nuorelle suunnatun hallinnollisen verkkopalvelun toteuttamisessa, jotta ne huomioisivat heidän erilaiset elämäntilanteensa ja miten elämäntilanneajattelu voisi tukea heitä verkkopalveluiden käytössä. Laajempaan ilmiöön tutkimuksen taustalla voidaan nähdä nuorten yhteiskunnallinen osaaminen ja pärjääminen digitalisoituvassa yhteiskunnassa. Tapauksena tutkimuksessa käytetään luvussa 2.1 esiteltyä

Verohallinnon nuorten vero-opetussivusto *Verokampusta*. *Verokampusta* käytetään seuraavassa alaluvussa esitetyn teemahaastattelumenetelmän välineenä ja siitä kerrotaan tarkemmin seuraavassa alaluvussa.

4.3 Teemahaastattelu

Haastattelu on yksi käytetyimpiä aineistonkeruumenetelmiä (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 34). Haastattelun perimmäinen tarkoitus on saada syvällistä tietoa halutusta aiheesta. Haastattelu soveltuu laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmäksi sellaisissa tilanteissa, joissa halutaan päästä kiinni ihmisten ajatuksiin ja syihin miksi hän toimii tietyllä tavalla tietyissä tilanteissa. Haastattelulla tarkoitetaan henkilökohtaista vuorovaikutteista kohtaamista, jossa haastattelija esittää kysymykset suullisesti ja kirjaa haastateltavan vastaukset ylös. Haastattelun yhteydessä on mahdollista käydä aiheeseen liittyvää keskustelua, sekä taustoittaa ja syventää asiaa haastateltavan kanssa. (Tuomi & Sarajärvi, 2003, s. 75-76.) Haastattelu soveltuu erityisesti sellaisiin tilanteisiin, joissa halutaan tietoa aiheesta, jota ei ole aiemmin liiemmästi tutkittu tai kun halutaan selventää vastauksia tai syventää haastateltavalta saatuja tietoja, tai kun halutaan sijoittaa haastateltavalta saatu tieto osaksi laajempaa kontekstia. Lisäksi haastattelu voi soveltua tilanteisiin, joissa tutkitaan arkoja tai vaikeita aiheita. (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 35.)

Tutkimushaastattelu jakautuu useaan lajiin riippuen siitä kuinka kiinteästi haastattelukysymykset on ennalta muotoiltu, ja kuinka paljon haastattelija pystyy jäsentämään haastattelua tilanteen mukaan. Tutkimushaastattelut voidaan jakaa kahteen päälajiin, joista toisen muodostaa strukturoitu lomakehaastattelu ja toiseen kuuluvat kaikki muut haastattelutyypit, kuten strukturoimaton haastattelu, teemahaastattelu ja syvähaastattelu. Jälkimmäinen haastattelutyypit voidaan edelleen jakaa kahteen päälajiin, strukturoimattomiin ja puolistrukturoituihin haastatteluihin, joihin myös teemahaastattelu kuuluu. Puolistrukturoiduista haastattelussa ei ole olemassa tyhjentävää määritelmää, mutta olennaista on, että puolistrukturoiduissa menetelmissä ainakin jokin haastattelun näkökohta on lyöty lukkoon, mutta muutoin haastattelijalle jää soveltamisen varaa. (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 47).

Teemahaastattelun, kuten myös lomakehaastattelun ja syvähaastattelun avulla voidaan tutkia erilaisia ilmiöitä. Siinä missä lomakehaastattelu seuraa tiukasti strukturoitua ja ennalta suunniteltua haastattelurunkoa, teemahaastattelu etenee valittujen teemojen määrittämällä ja ohjaamalla polulla, tarvittaessa tarkentaen. Valitut teemat perustuvat tutkimuksen aiheena olevasta ilmiöstä olemassa olevaan kokemukseräiseen tai tutkittuun tietoon. Teemahaastattelussa on mahdollista esittää kysymyksiä tilanteen mukaan eri järjestyksessä, eri sanamuodoin ja tarvittaessa joitakin kysymyksiä voidaan jättää esittämättä. Olennaista on, että teemahaastattelulla pyritään löytämään vastauksia tutkimuksen tarkoituksen ja tavoitteen mukaisesti valittujen teemojen puitteissa. (Tuomi & Sarajärvi, 2003, s. 76-80.) Hirsjärvi ja Hurme (2008, s. 47-48) korostavat, että teemahaastattelua käytettäessä haastateltavan ääni nousee kuuluviin, koska haastattelun ja haastateltavien näkemysten ja kokemusten ei tarvitse muotoutua ennalta määrättyyn haastattelumuottiin. He muistuttavat myös, että nimensä mukaisesti teemahaastattelu mahdollistaa haastattelun etenemisen varsin vapaasti tiettyjen teemojen rajoissa. Valli ja Aaltola (2015, s. 27-28) kuvailevat tutkimushaastattelun etenemistä seuraavasti: ”Kyseessä on siis eräänlainen keskustelu, joka tosin tapahtuu tutkijan aloitteesta ja usein tutkijan ehdoilla, mutta jossa tutkija pyrkii vuorovaikutuksessa saamaan selville haastateltavilta häntä kiinnostavat asiat, tai ainakin ne, jotka kuuluvat tutkimuksen aihepiiriin.” Teemahaastattelua voidaan lyhyesti kuvata pyrkimyksenä lisätä

ymmärrystä haastatteleamalla henkilöitä vuorovaikutuksessa keskustelunomaisesti tutkimukseen liittyvien teemojen pohjalta.

Tämä tutkimus keskittyy nuoriin ja sen myötä haastateltavina on eri-ikäisiä nuoria eri koulutustasoilta. Eri ikäryhmiin kuuluvien haastattelussa on omat erityispiirteensä. Nuorten haastattelussa on huomioitava, että he eivät välttämättä ole motivoituneita vastaamaan uteluihin heidän omasta elämästään ja on tärkeää saada heidät voitettua puolelleen. Nuoria haastateltaessa on tärkeää saada nuori tuntemaan itsensä ja mielipiteensä tutkimuksen kannalta arvokkaaksi. (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 128-129.) Tähän tutkimukseen osallistuneet nuoret ja heidän valintaperusteensa on esitelty luvussa 4.1 tarkemmin.

Teemahaastattelu tässä tutkimuksessa

Tämän tutkimuksen haastattelurunko (Liite A) rakentui pääteemojen ja pääteemojen ympärille rakentuvien aputeemojen ja tukikysymysten pohjalle. Haastattelussa käytettiin viittä pääteemaa: taidot, hallinnolliset palvelut yleisesti, hallinnolliset verkkopalvelut, elämäntilanteet ja niiden vaikutus ja huomiointi sekä hallinnollisten palveluiden ja verkkopalveluiden läheisyys ja etäisyys haastateltavan omaan elämään nähden. Haastattelun pääteemat johtuvat tutkimuskysymyksistä, sekä aiemman tutkimuksen esiin nostamista seikoista. Haastattelurunko sisältää lukuisan määrän tukikysymyksiä, joiden rooli oli toimia haastattelutilanteessa muistin tukena erilaisista huomioon otettavista asioista. Varsinainen haastattelu ei kuitenkaan orjallisesti noudattanut haastattelurungossa esitettyä haastattelurakennetta, vaan haastattelu sai edetä teemojen löyhissä puitteissa mielenkiintoiselta vaikuttavaan suuntaan ja niin syvälle, kuin se kulloinkin oli tarpeellista.

Ennen varsinaisia haastatteluja toteutettiin koehaastattelu. Koehaastattelun tavoitteena oli kokeilla haastattelurungon toimivuutta ja arvioida haastattelun kestoja ja jäsentymistä. Koehaastattelun pohjalta haastattelurunko muotoutui lopulliseen muotoonsa ja se vaiheistettiin kolmeen suunnilleen yhtä pitkään vaiheeseen, jonka kunkin arvioitu kesto oli noin 20 minuuttia. Haastattelun ensimmäisessä vaiheessa kartoitettiin haastateltavan taustatiedot ja käytiin aihetta yleisellä tasolla läpi. Haastattelun toisessa vaiheessa keskityttiin *Verokampus* ja sen läpikäyntiin, josta kerrotaan seuraavassa kappaleessa. Haastattelun kolmannessa vaiheessa syvennyttiin hallinnollisiin palveluihin, verkkoasiointiin ja Verohallinnon verkkopalveluihin.

Haastattelun toisessa vaiheessa käytettiin välineenä *Verokampus*-sivustoa, jonka käyttö voidaan tässä yhteydessä nähdä eräänlaisena teknologiauutena (Hutchinson ja muut, 2003). Tällä pyrittiin selvittämään, miten nuoret kokevat sivuston, osaavatko he käyttää sitä, pystyvätkö he samaistumaan sivustolla esiintyviin tilanteisiin ja miten he suhtautuvat eri muodoissa esitettyyn tietoon. Tämän avulla pyrittiin myös syventämään ja konkretisoimaan haastateltavien nuorten ajatuksia verotuksesta, Verohallinnon verkkopalveluista sekä elämäntilanneajattelun hyödyntämisestä. Haastattelutilanteessa *Verokampus* esiteltiin lyhyesti ja tämän jälkeen haastateltaville annettiin pieniä tiedonhakutehtäviä. Tehtävissä haastateltavien tuli hakea tietoa *Verokampus*-sivustolta annetuista aiheista, joita olivat esimerkiksi freelance-verokortti, yrittäjäyys, opintorahan verokortti, veroilmoitus ja verovarojen käyttö yhteiskunnassa. Haastateltavat saivat vapaat kädet hakea tietoa haluamallaan tavalla, kunhan haku tapahtuisi *Verokampus*-sivuston sisältä. Riippuen siitä, mistä sivuston osista haastateltavat etsivät tietoa, sivuston läpikäyntiä täydennettiin vielä tarvittaessa keisseihin ja videomuotoiseen sisältöön tutustumisella. Tämän jälkeen kokemusten ja näkemysten kartoitusta jatkettiin haastattelun muodossa.

Kaikki viisi haastattelua pyrittiin tekemään rauhallisessa ympäristössä, jossa ulkoisten häiriötekijöiden määrä oli minimoitu. Haastattelupaikkojen valinnassa pyrittiin huomioimaan se, että valitusta tilasta ei syntyisi haastateltavalle ylimääräistä stressiä tai epämukavuuden tunnetta, vaan tila olisi haastateltavalle luonteva. Kaksi ensimmäistä haastattelua toteutettiin julkisen kahvila-ravintolan rauhallisessa nurkkauksessa suurimman ruuhka-ajan ulkopuolella. Kolme seuraavaa haastattelua toteutettiin suosittelijana toimineen koehaastateltavan asunnossa siten, että varsinainen haastattelu suoritettiin kahden kesken rauhallisella parvekkeella.

Ennen haastattelun aloitusta haastateltava sai rauhassa tutustua tutkimuslupaun (Liite B), jonka hän allekirjoitti. Alaikäinen haastateltava allekirjoitti tutkimusluvan omalta osaltaan ja käytti sen myös huoltajansa nähtävänä ja allekirjoitettavana. Kaikki haastattelut tallennettiin äänimuodossa käyttäen puhelimesta olevaa tallennustoimintoa. Tallenne siirrettiin talteen turvalliseen pilvipalveluun välittömästi haastattelun jälkeen. Haastattelun aikana hyödynnettiin tablet-tietokonetta ja kannettavaa tietokonetta *Verokampus*-sivustoon tutustumisessa ja siihen liittyvässä keskustelussa.

Haastattelun aluksi kerroin omasta roolistani ja työstäni Verohallinnossa. Korostin, että tutkimustilanteessa käsitellyt tiedot ovat täysin luottamuksellisia ja niitä käytetään vain tutkimusluvassa määritellyllä tavalla. Pyrin luomaan luottamuksen ilmapiiriä ja tavoitteena oli, että haastateltava näkisi minut tutkijana ja opiskelijana Verohallinnon virkamiehen sijaan. Uskon tämän onnistuneen hyvin, sillä haastatteluissa tuli ilmi henkilökohtaisia seikkoja, joiden esiintulo vaatii hyvin luottamuksellista ilmapiiriä haastattelijan ja haastateltavan välille.

Teemahaastattelu soveltuu tähän tutkimukseen hyvin, koska tutkimukseen osallistuvilla nuorilla on keskenään yksilöllinen ja erilainen kokemuspohja. Teemahaastattelun avulla haastattelua voi painottaa ja ohjata kulloisessakin tilanteessa parhaiten sopivaan suuntaan, eikä haastattelun tarvitse orjallisesti edetä ennalta määrättyä strukturoitua polkua. Tämä mahdollistaa laadukkaamman ja syvemmän aineiston keräämisen verrattuna esimerkiksi tiukasti strukturoituun haastatteluun.

4.4 Aineiston analyysi

Tallennettu haastattelu litteroitiin muutamien päivien sisällä varsinaisen haastattelun tekemisestä. Litteroinnissa ei hyödynnetty erityisiä ohjelmistoja, vaan haastattelu kirjoitettiin suoraan tekstimuotoon hidastamalla tallenteen toistonopeutta kirjoitusnopeutta vastaavaksi. Litterointi tehtiin asiasisältö edellä, eikä haastateltavan käyttämään kieleen, äänenpainoihin tai taukoihin kiinnitetty liiemmästi huomiota. Litteroinnissa kuitenkin huomioitiin merkittävä pitkät tauot ja hiljaiset hetket silloin kun niillä oli tutkimuksen kannalta merkitystä. Myös merkitykselliset tunteiden ilmaisut, kuten naurahdukset litteroitiin. Kunkin haastattelun litteroinnin jälkeen haastateltavan ja haastattelun osuudet värikoodattiin, jotta roolit pysyvät selkeästi erillään myös tekstimuodossa. Litteroitua aineistoa kertyi kaikkiaan 63 sivua.

Aineiston analyysi toteutettiin käyttäen Hirsjärven ja Hurmeen (2008, s. 137) esittelemää lähestymistapaa, jossa aineistoa tulkittiin järjestelemällä ja tuotiin esiin sen rakentuminen. Tämä tapahtui käytännössä käymällä haastatteluaineistoa läpi ja etsimällä päärakenteita. Tämän jälkeen aineistoa selvennettiin, eli käytännössä merkittiin vähemmän relevantti aineiston osa vähemmän tärkeäksi, johon ei kiinnitetä suurempaa huomiota, ellei erityistä tarvetta ilmene. Kolmannessa vaiheessa aineistoa tiivistettiin ja luokiteltiin tarkemmin tutkimuskysymysten, aiemman tutkimuksen ja haastattelurungon (Liite A) pääteemojen tukemana ja tehtiin tulkintoja aineiston

pohjalta. Analyysi toteutettiin viemällä luokittelu ja olennaiset havainnot Excel-
taulukkoon (Liite C) ja työstämällä analyysiä sen avulla. Käytännössä tämä tapahtui
sitä, että olennaiset havainnot vietiin riveiksi taulukkoon ja kullekin riville tehtiin
luokittelu pää- ja tarvittaessa alaluokkaan. Tämän jälkeen kunkin pääluokan sisältämät
rivit käytiin luokka kerrallaan läpi, tiivistettiin ja jäsenneltiin havaintoja seuraavaa lukua
silmällä pitäen. Analyysin tulokset esitellään seuraavassa luvussa, jonka rakenne
pohjautuu luokittelussa tunnistettuihin pääluokkiin.

5. Tutkimuksen tulokset

Tässä luvussa esitetään tutkimuksessa toteutetun teemahaastattelun tulokset. Tulokset on jaoteltu alalukuihin aineiston analyysissä rakentuneiden pääluokkien mukaan. Ensimmäisenä käydään läpi tuloksia elämäntilanteiden näkökulmasta. Tämän jälkeen tarkastellaan tuloksia hallinnollisten palveluiden ja niihin liittyvien kokemusten näkökulmasta. Tätä seuraa tulosten tarkastelu hallinnollisten verkkopalveluiden ja tiedonhaun, asiointikanavan valintaan liittyvien tekijöiden, sekä tuen näkökulmasta. Viimeisenä käydään läpi tuloksia *Verokampukseen* liittyen.

5.1 Elämäntilanteet

Hallinnollisessa elämässä selviämisen taidot joutuvat koetukseen erilaisten elämäntilanteiden myötä. Tutkimukseen osallistuneista nuorista vain yksi (Lasse Lukiolainen) asui vanhempiensa luona. Kaikki muut haastateltavat asuivat vuokralla omassa asunnossaan joko yksin tai avopuolionsa kanssa. Yhdellä nuorista oli lapsi (Hanna Hoitaja). Kaikilla tutkimukseen osallistuneilla oli työkokemusta, yhdellä tosin vain yhdeltä kesältä (Lasse Lukiolainen). Työkokemus vaihteli vakituisesta työnteosta erilaisiin pätkä- ja osa-aikatöihin.

Vanhempiensa luona asuvalla nuorella (Lasse Lukiolainen) ei ollut yhden kesätyöpaikkansa lisäksi ollut tarvetta asioida Kelan, Verohallinnon tai työvoimatoimiston kanssa. Hän oli tarvinnut verokortin kesätyöpaikkaansa varten, mutta sekin oli tullut automaattisesti postissa ja hänen vanhempansa olivat huolehtineet sen säilyttämisestä. Hänen työnantajansa oli aktiivisesti pyytänyt nuorta toimittamaan verokortin, joten hänen oma hallinnollinen taakkansa oli tilanteessa ollut erittäin pieni. Kokemattomuus näkyi puutteena hallinnollisten palveluiden kokonaisuymmärryksessä ja eri toimijoiden roolijaosta erilaisissa tilanteissa. Hän ymmärsi verokortin merkityksen, mutta hänellä ei ollut käsitystä muusta omaan verotukseensa liittyvästä. Ymmärryksessä verokortin suhteen korostui se, että hän oli juuri lopettanut ensimmäisessä kesätyöpaikassaan ja asiat olivat ensimmäistä kertaa koettuna tuoreessa muistissa. Verokorttia lukuun ottamatta kokonaisuymmärryksen puutetta korosti se, että hän ei ollut kertomansa mukaan koskaan käynyt Verohallinnon tai Kelan verkkosivuilla, eikä hän tiennyt mikä työvoimatoimisto on.

Kaikki tutkimukseen osallistuneet nuoret vanhempiensa luona asuvaa (Lasse Lukiolainen) lukuun ottamatta nostivat esiin Kelan, opintotuen ja asumistuen ja heille oli muodostunut kokemus Kelan kanssa asioimisesta. Omaan (vuokra-)asuntoon muuttaminen näyttää tuovan mukanaan erilaisia asiointitarpeita. Myös lapsen saaminen näyttää tuovan mukanaan uusia asiointitarpeita ja useimmiten ne liittyvät Kelaan vanhempainpäivärahan, kotihoidontuen ja lapsilisän muodossa.

Kelan asioinnissahan on tullu käytyä aika paljon, varsinkin lapsen syntymän jälkeen. (Hanna Hoitaja)

Työssäkäynti joko päätoimisesti, osa-aikaisesti tai opintojen ohella näyttää lisäävän asiointitarpeita huomattavasti. Palkansaajan tulee huolehtia Verohallinnolle verokortista ja veroilmoituksesta, Kelalle mahdollisista tukien perumisesta ja palauttamisesta, sekä työvoimatoimistoon mahdollisten työttömyyteen liittyvien asioiden hoitamisesta.

5.2 Käsitukset hallinnollisista palveluista

Tutkimukseen osallistuneet nuoret eivät koe hallinnollisia palveluita järin läheiseksi, eivätkä osaksi omaa jokapäiväistä elämäänsä, vaikka he ovat asioineet Kelan, Verohallinnon ja työvoimatoimiston kanssa varsin monipuolisesti. Asiointi hallinnollisissa palveluissa koetaan myös pakollisena pahana ja Oona Opettajan mukaan jopa ajatuksen tasolla ahdistavana, koska ei voi olla varma asioinnin lopputuloksesta.

Toivottavasti mulla ei tarvi enää tämän kuukauden jälkeen olla työvoimatoimistolla asiakkaana enää. (Hanna Hoitaja)

Hanna Hoitaja toteaa hallinnollisista palveluista tulevan ensimmäisenä mieleen ”viraston” ja ”kovan asioinnin”. Hän nostaa erityisesti esiin työvoimatoimiston, jonka kanssa asioinnin hän kertoo kokevan ”vaivalloisena” ja ”aivan kamalana”. Hän ei myöskään luota työvoimatoimistoon, eikä hän koe voivansa luottaa siihen, millaisia päätöksiä työvoimatoimisto tekee ja tekee sen varalle varasuunnitelmia. Näyttäisi siltä, että hän kalastelee itselleen mieluista tietoa asioimalla usean eri virkailijan kanssa. Toisaalta kyse voi olla siitä, että hän pyrkii hoitamaan asiat varman päälle välttyäkseen yllätyksiltä.

Haluan vaan, et joku sanoo et sulla on pieni tsäänsi siihen. (Hanna Hoitaja)

Maija Maisteri ja Hanna Hoitaja luottavat siihen, että joku tarkistaa heidän verkkopalveluissa tekemänsä toimet ja ilmoitukset ja tarvittaessa niitä korjataan virkailijoiden toimesta. Laura Lähihoitaja nostaa esimerkkinä esiin verokortin. Hänen mukaansa kaikki on mennyt oikein, sillä hän ei ole saanut jäännösveroja. Oona Opettaja puolestaan ei ole koskaan tarkistanut veroilmoitustaan esimerkiksi osinkotulojensa osalta, koska hän olettaa Verohallinnon varmistavan, että tiedot ovat oikein ja hänen ei tämän vuoksi tarvitsisi varmistaa tietojen oikeellisuutta. Vastuu tietojen oikeellisuudesta ja tarkistamisesta on haastateltujen käsityksestä poiketen kansalaisilla itsellään, eikä Verohallinto tarkista kaikkien saapuneiden ilmoitusten ja verokorttien tietoja. Virheellinen käsitys todettiin haastattelun yhteydessä ja se oikaistiin haastattelun jälkeen.

Sit mä ootan ja oletan, että ne ottaa yhteyttä, että ne on tehty väärin. (Maija Maisteri)

Vaikka hallinnollisia palveluita ja hallinnollisia toimijoita ei koeta läheisiksi, niihin kuitenkin näytetään luotettavan varsin vahvasti. Tämä seikka nousee esiin kaikkien muiden, paitsi nuorimman tutkimukseen osallistuneen (Lasse Lukiolainen) kohdalla.

5.3 Kokemukset hallinnollisista palveluista

Maija Maisteri on asioinut omien asioidensa osalta lähinnä Kelassa ja Verohallinnossa. Töiden puolesta hän asioi jatkuvasti Verohallinnon kanssa. Hän kokee asioinnin hallinnollisten toimijoiden kanssa pakollisena pahana ja pitkittää sitä mahdollisimman pitkälle. Hänellä on mielikuva, että palvelut eivät toimi, eikä niitä lähtökohtaisesti osaa käyttää, vaan se vaatii opettelua ja etsimistä missä asiansa voi ylipäätään hoitaa. Hän kokee hallinnollisiin palveluihin liittyvät asiat pakollisena pahana ja hoitaa ne mahdollisimman pienellä panostuksella.

Mää en hirveesti tykkää säätämisestä kaikkien Kelan ja tämmösten palveluiden kanssa. Menee hermot ku pitää yrittää opintotukea palauttaa ja

pitkitän sitä niin pitkälle ku pystyn, koska ne ei toimi ne jutut ja pitää opetella käyttää niitä. (Maija Maisteri)

Tutkimuksen nuorin osallistuja (Lasse Lukiolainen) ei omaa juuri lainkaan kokemusta Kelan, Verohallinnon tai työvoimatoimiston palveluista. Hänellä ei yleisesti ottaen ole mitään käsitystä, milloin pitää kääntyä Kelan ja työvoimatoimiston pariin, eikä edes siitä, mitä nämä tekevät. Hän ei ole ikinä vierailut Kelan tai Verohallinnon verkkosivuilla. Verohallinnon osalta näkemys rajoittuu verokorttiin, koska se on ainoa mistä hänellä on kokemusta.

Hanna Hoitaja omaa laajan kokemuksen hallinnollisista palveluista. Hän on asioinut Kelan, Verohallinnon ja työvoimatoimiston kanssa. Hän kokee työvoimatoimistossa asioimisen korostuneen negatiivisena. Hän kokee hallinnollisissa palveluissa asioimisen vaivalloisena, koska asioidessa täytyy toimittaa suuri määrä selvityksiä ja tositteita tiettyyn määräaikaan mennessä ja asioinnissa täytyy olla täsmällinen kaikessa mitä ilmoittaa.

Tutkimukseen osallistuneilla on vallalla kokemus, että puhelin- ja käyntiasiakaspalveluun joutuu jonottamaan ja päästäkseen asioimaan käyntiasiakaspalvelussa joutuu näkemään vaivaa. Maija Maisteri kokee, että käyntiasiakaspalvelussa asiointi ei tarjoa juurikaan lisäarvoa verrattuna verkossa asioimiseen. Hän kokee, että Kelan ja Verohallinnon käyntiasiakaspalvelussa ei juuri löydy syvällisempää osaamista, ja että asiakaspalvelijoita ei kiinnosta auttaa. Tämän vuoksi hänelle tulee tuntemus, että sama tieto olisi löytynyt helpommalla verkosta. Hän kuitenkin korostaa, että tämä ei sinällään kannusta asioimaan verkossa. Oona Opettaja kokee jonottamisen lisäksi, että asioidessaan käyntiasiakaspalvelussa virkailijalla ei ole riittävästi aikaa hänelle, kiireen tuntu on läsnä ja jono luo paineen tunnetta.

Tuntuu siltä, että ne ei jaksa auttaa, eikä ne tiä oikein asiasta hirveästi välttis itekkään, tai että niitä ei kiinnosta auttaa. Ja sitten on, niin, se tuntuu vähän turhalta. Miks tulit ku tiiän kyllä, että nettiin se pittää mennä? Ja sitten ne jonot, se on vähän et pakosta ajautuu sinne (verkkoon). (Maija Maisteri)

Jonottaminen on yks asia siellä ja sitten tuntuu, jos sinne nyt menee käymään, niin sillä vastaanottovirkailijalla on vaan se tietty aika, ja jono on koko ajan takana. Siinä pitäis vähän niinku nopiasti saada asiat hoidettua, että siinä on aina semmonen kiireen tuntu. (Oona Opettaja)

Maija Maisterista poiketen Oona Opettaja kokee, että käyntiasiakaspalvelussa virkailijalla on riittävä osaaminen ja palvelu on hyvää. Hän kokee puhelinasiakaspalvelussa asioinnin helpoksi, sillä puhelimeen on helppo tarttua ja soittaa mistä vain. Laura Lähihoitaja kokee, että kanavasta riippumatta asiat on helppo selvittää juttelemalla ihmisen kanssa.

5.4 Tiedonhaku hallinnollisista verkkopalveluista

Tutkimukseen osallistuneiden tavat etsiä tietoa poikkesivat toisistaan. Maija Maisteri koki, että tarvittava hallinnollinen verkkopalvelu löytyy helposti, mutta tietty toiminto palvelun sisällä ei löydy yhtä helposti ja se turhauttaa. Hanna Hoitaja hakee tietoa mieluiten suoraan hallinnollisista verkkopalveluista, eikä esimerkiksi hakukoneen kautta. Hän ei lue pitkiä ohjeita, vaan etsii tietoa silmäilemällä ja selaamalla. Hän mainitsi esimerkkinä Kelan verkkosivut, jotka hän kokee selkeinä. Hänen mielestään ne ovat selkeät, koska tekstiä ei ole liikaa ja asia yhdistyy omaan elämäntilanteeseen.

Mun ei oo koskaan tarvinnu empiä ja miettiä kun siellä on käynyt. Onko se tieto just sillee, että siinä on sopivasti tekstiä, että sitä ei ole liikaa, kymmentä sivua. Mutta on siinä ehkä sekin, että se kuuluu siihen omaan elämäntilanteeseen niin se kiinnostaakin ja sitä lukee syvällisemmin. (Hanna Hoitaja)

Oona Opettaja toimii tietoa hakiessaan juuri päinvastoin Hanna Hoitajaan verrattuna. Hän ei käytä tiedonhaussa ensisijaisesti virallisia verkkopalveluita, vaan hakee tietoa hakukoneen kautta. Hän koki hakevansa tarttumapintaa asiaan jostakin helposti lähestyttävästä paikasta ja varmistaisi asian sen jälkeen. Hän koki, että hän saa paremman ja selkeämmän vastauksen heti juuri omalle kysymykselleen.

Varmaan Googlaisin ekka, kattosin vähän että tuleeko sieltä jotakin semmosta parempaa, selkeempää vastausta heti suoraan siinä just sille kysymykselle. Elikkä siis sellanen et siinä vastataan suoraan kysymykseen. Jos mä mietin jotakin tiettyä asiaa, niin sitten et jos mä saan heti ekalla haulla sen oikean vastauksen tuossa noin, ku sitte että jos mun pitäis siellä Kelan sivuilla ettiä klikkailemalla eri paikkoihin ja yrittää ettiä sitä vastausta mun kysymykseen. Se (esim. Vauva.fi:stä saatu tieto) ois ehkä vähän semmosta ohjenuoraa, että mitä voi tapahtua, mutta että se ei vaan voi olla täysin satavarma, että niin kävis myös mulle. Että hällä nämä asiat meni näin, mutta mitenköhän ne mulla menee? (Oona Opettaja)

Maija Maisteri koki juuri oman tilanteensa helposti erikoistilanteena ja harvinaisena poikkeuksena, vaikka todennäköisesti kyse olisi hallinnon näkökulmasta ollut päivittäinen, normaali asia. Hän koki, että etsiessään tietoa hallinnollisista verkkopalveluista, hänellä oli vaikeuksia soveltaa esitettyä tietoa juuri hänen omaan poikkeukseensa.

Ehkä pitäis olla selkeemmin toiminnot esillä, että mitä pitäis tehdä, mutta niin kyllä varmaan on yritetty, mutta sitten kuitenkin siellä on aina sillee, et miten just tässä mun omassa poikkeuksessa. (Maija Maisteri)

Maija Maisteri koki saman toistuvan myös hallinnollisissa palveluissa olevissa toiminnoissa. Hänen kokemuksensa mukaan palveluissa esitetyt toiminnot eivät kohtaa hänen omaa erityistilannettaan. Oona Opettaja koki myös oman, uuden ja ennen kokemattoman tilanteensa, erikoistilanteena. Hän kuitenkin näkee asian siten, että hänelle erikoistilanteena näyttäytyvä tilanne on käyntiasiakaspalvelussa työskentelevälle virkailijalle tuttu ja hän luottaa siihen, että hän saisi hyvää palvelua, jos hän haluaisi asioida käyntiasiakaspalvelussa.

Kaikki tutkimukseen osallistuneet, jotka olivat käyttäneet hallinnollisia verkkopalveluita, olivat kokeneet asioidessaan epävarmuuden tunteita. Kokemukset jakautuivat tiedon hakemisessa ja varsinaisissa asiointipalveluissa koettuihin epävarmuuden tunteisiin. Oona Opettaja koki, että jos esitetty tieto ei ole selkeää, se syö luottamusta, koska sitä ei joko ymmärrä tai sitä ei pysty tai uskalla soveltaa omaan tilanteeseen. Maija Maisteri totesi kokevansa epävarmuutta aiheuttavaksi ohjeet, joiden antamispäivästä on kulunut pitkä aika. Tässä tapauksessa jää epäselväksi se onko tieto relevanttia vielä tänä päivänä.

Jos se on niinku ajankohtaista, mutta jos sielä on aina jotain semmosia, että vuonna 2014 oli tällainen määräys jostakin, niin sitten tuntuu, että pitää vielä etsiä enemmän. (Maija Maisteri)

Maija Maisteri koki, että asioidessaan hallinnollisessa verkkopalvelussa hänelle tulee epävarma tunne, koska hän koki, että kaikki mitä hän palvelussa tekee, on lopullista.

Yleensä aina kun tekee jotakin, et onko tää oikein ja sitten tuntuu kun painaa jotain "lähetä", että se on niin lopullinen että apua mitä mää tein? (Maija Maisteri)

Laura Lähihoitaja ja Oona Opettaja ovat tunteneet epävarmuutta tehdessään uutta verokorttia verkossa. Laura olisi kaivannut varmistusta siitä, että hän on toiminut oikein. Oona koki verokorttimuutoksen olevan yksinkertainen asia, mutta hän yllättyi kysyttävien tietojen paljoudesta, joka puolestaan näytti aiheuttavan epävarmuutta. Epävarmuutta näyttäisi aiheuttavan tunne siitä, ettei ole oltu varmoja, että kaikki tiedot tulee täytettyä palveluun oikein ja mitä tietoja mihinkin kenttään tulee täyttää. Kokiessaan epävarmuutta verkkopalvelun käytössä Hanna Hoitaja puolestaan soittaa puhelinasiakaspalveluun ja varmistaa asiat, ennen esimerkiksi hakemuksen lähettämistä. Hän on myös valmis käymään paikan päällä, jos ei saa varmistusta puhelimitse.

Tutkimukseen osallistuneilla on Lasse Lukiolaista lukuun ottamatta runsaasti käytännön kokemusta hallinnollisten verkkopalveluiden käytöstä ja sen myötä heille on muodostunut selkeitä mielipiteitä eri palveluista. Maija Maisteri koki, että Kelan verkkopalvelut eivät toimi ja Kelan verkkosivut itsessäänkin ovat huonot. Yleisellä tasolla Maija koki virallisten hallinnollisten verkkopalveluiden olevan siistejä ja helposti tunnistettavia. Hanna Hoitaja puolestaan koki työvoimatoimiston verkkopalvelut erittäin sekavaksi. Lasse Lukiolainen ei ole käyttänyt hallinnollisia verkkopalveluita, mutta koki esimerkiksi Verohallinnon verkkosivut jo ajatustasolla tylsänä. Hanna Hoitaja suhtautuu hallinnollisten verkkopalveluiden virkamiesmäiseen ”tylsyyteen” neutraalisti, eikä hän odota, että ne olisivat erityisen räiskyviä. Maija Maisteri oli samoilla linjoilla. Hänen mielestään hallinnolliset verkkopalvelut ovat luontaisesti ja lähtökohtaisesti tylsiä, eikä kukaan mene puhtaasta mielenkiinnosta tutustumaan kyseisiin palveluihin.

En tiää kiinnostaako ketään silleen, et on ”ihanaa käydä täällä Vero.fi:ssä”.
(Maija Maisteri)

Laura Lähihoitaja koki, että hallinnolliset verkkopalvelut ovat suhteellisen näppäriä ja toimivia. Sisällöltään palvelut ovat hänen mukaansa riittävän ymmärrettäviä, jotta asia on saatu hoidettua. Hanna Hoitaja koki varsinaisen hallinnollisessa verkkopalvelussa asioinnin helpoksi. Hän myös koki, että ensimmäisen asiointikerran jälkeen asiointi on jatkossa helpompaa ja että moneen eri palveluun tarvitaan lähestulkoon samanlaisia liitteitä ja tietoja.

5.5 Asiointikanavan valinta hallinnollisissa palveluissa

Haastattelussa kysyttiin usealla eri tavalla ensisijaisen asiointikanavan valinnasta, kun asioidaan hallinnollisen toimijan kanssa. Asiaa lähestyttiin sekä yksinkertaisen asian hoitamisen näkökulmasta, että hieman monimutkaisemman, kuvitteellisen asian hoitamisen näkökulmasta. Asiointikanavavaihtoehtoina haastattelussa käytettiin verkkopalvelua, puhelinasiakaspalvelua ja käyntiasiakaspalvelua.

Tutkimukseen osallistuneet nuorinta lukuun ottamatta (Lasse Lukiolainen) suosivat asiointissaan ensisijaisesti verkkoa. Verkossa asiointi koetaan helpoksi (Maija Maisteri ja Hanna Hoitaja) ja että asian saa verkossa nopeasti vireille. Maija Maisteri koki, että

paikan päällä asiakaspalvelussa olevat virkailijat eivät tiedä asiasta yhtään syvällisemmin ja, että he ohjaavat hakemaan lisätietoa verkosta.

Varmaan käyttäisin verkkopalveluita. Voisin käydä paikan päällä, jos haluaisin nopeammin tiedon esim. asumislisähommaan, niin jos mä en jaksaks etsiä kaikkia ympyröitä että miten kaikki toimii, niin olisi helpompi saada tietoa. Mutta yleensä aina ku meen sinne, niin nekään ei tiedä sen paremmin, että ”mee tälle nettisivulle”. (Maija Maisteri)

Puhelinpalvelu koettiin verkon jälkeen seuraavaksi tulevana asiointikanavana ja lukuun ottamatta nuorinta tutkimukseen osallistunutta, käyntiasiakaspalvelu oli vähiten suosittu vaihtoehto. Näyttäisi siltä, että epäselvissä tai monimutkaiseksi koetuissa asioissa kysytään mieluummin apua ihmiseltä joko puhelimesta tai paikan päällä. Tutkimuksessa korostui nuorten näkemys siitä, että käyntiasiakaspalvelussa asiointi on hidasta ja siellä asioidessa joutuu usein jonottamaan pitkään. Näkemys pitkistä jonoista korostui myös puhelinpalvelusta puhuttaessa. Maija Maisteri ei epäselvissäkään asioissa soita tai käy paikan päällä, vaan kysyy apua mahdollisuuksien mukaan verkossa esimerkiksi chat-keskustelussa tai erilaisten viestien kautta.

Oona Opettajan kohdalla nousi esille ilmeisen tahaton verkkoon ohjaamista vastaan taisteleva ilmiö. Hän koki, että Kelan kanssa asioidessa puhutaan lomakkeista paperilomakkeiden tunnuksilla ja paperilomakkeet ovat varsinaisten verkkopalveluiden sijaan selkeästi esillä käyntiasiakaspalvelussa ja tulostettavina versioina verkossa.

No kävi kyllä mielessä (asioida paperilla) varsinkin alkuun, kun puhuttiin niistä lomakkeista ja tämmösistä, että löytääköhän sitä oikein et mikä pittää täyttää ... Ja sitte ku ne on Kelan seinällä ku menee asioimaan sinne, niin siellä on A1 ja A5 ja tämmöset ja sieltä pitäis osata valita ne oikeet niin sitten tuli semmonen, että sieltä nyt sen aikakin löytäs jos kirjottaa ittelle ylös, että otappa se lomake numero A3 niin sen ainakin löytää. (Oona Opettaja)

Tämän johdosta Oona Opettaja koki, että asian hoitaminen paperilomakkeita käyttäen olisi varmpaa ja helpompaa verkkopalveluun verrattuna.

5.6 Tuki hallinnollisten palveluiden käytössä

Tutkimukseen osallistuneet nuoret hakevat tukea ja apua hallinnollisten palveluiden käyttöön vaihtelevasti. Tuella tarkoitetaan tässä luvussa läheisiltä saatua tukea, omatoimista tiedonhakua ja asiakaspalvelukanavista saatavaa tukea. Kohdatessaan uuden elämäntilanteen myötä tulevia uusia asiointitarpeita, tutkimukseen osallistuneista kaksi (Maija Maisteri ja Oona Opettaja) lähtisivät ensimmäisenä kysymään apua vanhemmiltaan.

No varmaan kysyisin omalta isältäni tässä vaiheessa neuvoja, että se kyllä tietäis että miten noissa pitää toimia. ... Ja varmaan iskä osaisi ehkä neuvoa sitten, että minne nyt kannattaa soittaa ja ottaa yhteyttä. (Oona Opettaja)

Vanhemmat, esim. iskältä. Mää varmaan kysyisin eka ja sitten mä hakisin sitä tietoa. Musta tuntuu, että ois varmaan helpompi löytää ja ymmärtää tietoa, jos sen sais joltain ihmiseltä. (Maija Maisteri)

Vanhemmiltaan apua pyytävät nuoret (Maija Maisteri ja Oona Opettaja) luottivat saavansa vanhemmiltaan pohjatiedot asiasta ja olivat valmiita hakemaan tietoa eri

kanavista tämän jälkeen. Kavereihin ja sisaruksiin tukeutuisi ensisijaisesti kaksi nuorta (Lasse Lukiolainen ja Laura Lähihoitaja). Nuorin tutkimukseen osallistunut (Lasse Lukiolainen) ei hakisi verkosta tietoa. Tämä voi osaltaan liittyä kokonaisvaltaiseen ymmärryksen puutteeseen, jota käsiteltiin kappaleessa 3.8 tarkemmin.

Uudessa tilanteessa omatoimiseen tiedonhakuun turvautuisi ensisijaisesti kaksi haastatteluista (Laura Lähihoitaja ja Hanna Hoitaja). Hanna Hoitaja pyrki kartoittamaan tilanteen ensin verkon kautta ja vasta tämän jälkeen ottaisi yhteyttä tarvittaviin tahoihin esimerkiksi puhelimitse.

Mää oon miettiny tuota itekin joskus, että mistä lähtisin hakemaan sitä tietoa. No varmaan ehkä jostain netistä silleen pääpiirteittäin, sieltä ettisin ne.. tai niinku ne yhteystiedot, että keneen olla yhteydessä ja vähän niinku siitä lähtisin avartamaan sitä enemmän ja enemmän. (Hanna Hoitaja)

Laura Lähihoitaja puolestaan pyrki ensin arvioimaan tilanteen hakemalla tietoa verkosta. Jos kyseessä on monimutkaisempi asia, eikä tietoa löytyisi verkosta, hän haluaisi asioida puhelimitse tai paikan päällä. Yrityksen perustamiseen liittyvässä kuvitteellisessa tilanteessa hän totesi seuraavasti:

No varmaan googlettaisin ihan ekana mitä mun pitäis tehdä. ... No jos niillä (Uusyrittäjäkeskus) ois jotkut nettisivut, niin kyllä mä niitä selailisin, mutta kyllä mä sitten haluaisin soittaa tai käydä paikan päällä asian kanssa. Mulla tulee jotenkin turvallisempi olo sitten. (Laura Lähihoitaja)

Laura Lähihoitaja on valmis etsimään tietoa itsenäisesti, mutta uusissa tilanteissa hän kaipaa varmistusta ja ihmiskontaktia.

5.7 Verokampus

Oikean tiedon löytyminen sivustolta tuotti tutkimukseen osallistuneille nuorille haasteita. Tietosisällön jäsentely ja rakenne eivät kohdanneet nuoria, sillä vain yksi tutkimukseen osallistuneista (Oona Opettaja) löysi etsityt tiedot ongelmitta. Maija Maisteri lähti hakemaan tietoa freelance-verokortista sivuston sisäisen hakukoneen kautta, mutta hänen käyttämässään hakusanoissa (freelancer vs. freelance) olleiden pienien puutteiden vuoksi hän ei saanut yhtään hakutulosta. Tämän jälkeen hän lähti hakemaan tietoa selaamalla sivustoa, mutta päätyi selatessaan väärään paikkaan (*omat verot*). Hän myös koki, että hän olisi löytänyt tiedon muualta helpommin ja koki käyttävänsä sivustoa vain koska on pakko. Haasteet tiedon löytymisessä ja sivuston käytössä turhauttavat häntä ja luovat hänelle epävarmuutta. Tämän johdosta hän alkaa epäillä omia kykyjään ja taitojaan.

Ehkä mä vaan oon tyhmä, kun en tajua. (Maija Maisteri)

Myös Lasse Lukiolainen ja Laura Lähihoitaja kokivat samanlaisia ongelmia Maija Maisterin kanssa etsiessään tietoa freelance-verokortista. Lasse ei käyttänyt hakua, mutta päätyi vastaavalla tavalla väärään paikkaan (*omat verot*). Laura puolestaan päätyi hakemaan tietoa freelance-verokortista yrittäjyys-osiosta. Oona Opettaja löytää tiedon ongelmitta. Myös hän oli kokenut Maijan ja Lassen tapaan *omat verot* houkuttelevaksi.

Se on ehkä tuo ”omat verot” niin siinä tulee heti semmonen, että tästä mä selvitän sen mun henkilökohtaisen tilanteen, että miten mulle nyt käy. (Oona Opettaja)

Verokampus-sivustolla on esimerkkitalanteita eli keissejä. Kaikki tutkimukseen osallistuneet kokivat, että keissien esittämään tilanteeseen on helppo samaistua.

No on oikeestaan joo (helpompi samaistua). Siis on helpompi, kun tavallaan itsellä on sama tilanne. (Maija Maisteri)

Laura Lähihoitaja koki, että opintorahaa ja verokorttia käsittelevä keissi oli kuvaus samankaltaisesta tilanteesta, kuin hänen oma tilanteensa juuri tällä hetkellä. Sen lukeminen herätti relevantteja kysymyksiä hänen omaan tilanteeseensa liittyen.

Tuli ekana mieleen, että pitäis varmaan itselläkin tarkistaa se verokortti ... Ku tuokin opiskeli ja teki keikkatyötä, niin sitten kun itelläkin on kuitenkin muuttunu niin paljon nuo tulot. (Laura Lähihoitaja)

Yksi haastateltavista turvautui ensisijaisesti keisseihin hakiessaan tietoa yrittäjyydestä. Hän myös löysi etsimänsä tiedon nopeasti ja koki löytäneensä vastauksen hakemaansa kysymykseen.

No varmaan lähtisin ehkä tuota niinku keissit, hakemaan sieltä. Että jos täältä löytyis semmonen yrittäjä. No ehkä sieltä löytyy just tämmönen, yrityksen pitämisestä tai perustamisesta tai muusta tämmösestä niinku kertomus, että hei olen Janne ja näin minä tein. (Oona Opettaja)

Keissien suhteen nousi esiin myös haasteita siinä, miten keissi on riittävän yleinen, mutta samalla riittävän tarkka palvellakseen eri tilanteissa olevia nuoria, joiden jokaisen tilanne on omalla tavallaan ainutlaatuinen.

Ku tässä on vähän niinku tommonen Johanna joka on töissä ja sit Jonne joka opiskelee, mut ei oo vähän niinku kumpaakin näistä. Mut mää varmaan kattosin tuon Jonnen keissin (opiskelu), et varmaan siinä tulee ehkä sit lisätietoa et entä jos Jonne onkin töissä. (Oona Opettaja)

Verokampus-sivustolla on sisältöä teksti-, video ja infografiikkamuodossa. Tutkimukseen osallistuneet nuoret kokivat nuorinta osallistujaa (Lasse Lukiolainen) lukuun ottamatta tekstimuotoisen tiedon esittämistavan itselleen luontevimpana silloin kun tavoitteena on etsiä tietoa tietystä aiheesta. Maija Maisteri koki, että hän löytää nopeammin halutun tiedon lukemalla tekstejä, eikä hän ole pakotettu katsomaan keskittyen koko videota. Hän koki myös, että videomuodossa esitetty sisältö turhauttaa, jos sen kokee itsestään selväksi. Laura Lähihoitaja puolestaan koki, että tekstinä luettu sisältö jää paremmin mieleen, joskin videoita on mukavampi katsella. Oona Opettaja koki, että lyhyitä videoita olisi helppo käyttää oppitunnin aineistona, kuten esimerkiksi keskustelua virittävänä johdantona. Hän myös koki videon olleen lähellä itseään ja helppo samaistua, sillä videolla esiintyvät paikat olivat tuttuja ja tunnistettavia.

No ehkä parhaiten jää päähän jos lukee, mutta jos oikeasti pitää jäädä jotakin mieleenkin, niin ehkä lukemalla. Mutta onhan kivempi katsoa jotakin videoita. (Laura Lähihoitaja)

Oona Opettaja koki keissien yhteydessä esitettävän infografiikan havainnollistavana ja hän koki sen helpommin lähestyttävänä kuin pitkän tekstimuotoisen sisällön.

Ihan hyvä tää kaavio täällä lopussa, että millainen verokortti jos on yksi työnantaja, monta työnantajaa ja jostakin etuustuloista. (Oona Opettaja)

Sivuston tekstimuotoinen sisältö jakoi tutkimukseen osallistuneiden mielipiteet kahteen eri ääripäähän. Nuorin ja kokemattomin tutkimukseen osallistunut (Lasse Lukiolainen) koki lyhyehkön freelance-verokorttia koskevan tekstin monimutkaiseksi. Hieman kokeneempi ja vanhempi tutkimukseen osallistunut (Maija Maisteri) koki saman tekstin puolestaan pintapuolisena ja liian kevyenä. Hän koki myös näkökulmia-osiossa olevat tekstit teennäiseksi mainostamiseksi, eikä sen vuoksi nähnyt niitä aitoina ja luotettavina mielipiteinä. Tekstimuotoinen sisältö herätti myös luontaista mielenkiintoa (Laura Lähihoitaja) ja aiheutti mielenkiinnon hankkia lisätietoa aiheesta.

Maija Maisteri ja Oona Opettaja totesivat, että sivusto soveltuu ennemminkin opetuksen apuvälineeksi kuin nuorten itsensä käyttöön. Laura Lähihoitaja koki, että hän voisi mahdollisesti käyttää sivustoa aloittaessaan tutustumisen tiettyyn aiheeseen, mutta päätyisi todennäköisesti lopulta muualle. Lasse Lukiolainen tosin totesi, että hän voisi käyttää sivustoa etsiessään tietoa verokortista, mutta samassa yhteydessä kävi ilmi, että hän ei ollut täysin ymmärtänyt eroa Verohallinnon virallisen internet-sivuston (*Verof.fi*) ja nuorille suunnatun vero-opetussivuston (*Verokampus*) välillä. Vaikka sivusto koettiin haastateltavien parissa suhteellisen miellyttäväksi käyttää, nykyaikaisen näköiseksi ja hienoksi, he eivät kuitenkaan tulisi itse käyttämään ensisijaisesti tätä sivustoa hakiessaan tietoa verotukseen liittyen.

6. Pohdinta

Tämän tutkielman tarkoituksena oli tutkia, mitä tulisi ottaa huomioon nuorelle suunnatun hallinnollisen verkkopalvelun toteuttamisessa. Perustana tutkielmaan toimi Verohallinnon toteuttama nuorten vero-opetussivusto *Verokampus*, jonka toteutustavan onnistumista ja soveltuvuutta nuorille haluttiin tutkia osana tätä tutkimusta. Tässä luvussa keskustellaan tutkimuksen tuloksista ja tuloksia peilataan aiempaan tutkimukseen.

Kirjallisuuskatsauksessa haettiin määritelmä hallinnolliselle verkkopalvelulle ja kartoitettiin tekijöitä, jotka vaikuttavat niiden käyttöön kansalaisten keskuudessa. Tämän ohella kirjallisuuskatsauksessa haettiin tietoa käyttäjien osallistamisesta hallinnollisten verkkopalveluiden kehitystyöhön ja siitä, miten nuoria käyttäjiä voitaisiin huomioida verkkopalveluiden toteutuksessa. Lisäksi kirjallisuuskatsauksessa haettiin tietoa asiointikanavan valintaan vaikuttavista seikoista ja siitä, miten elämäntilanneajattelua voidaan soveltaa hallinnollisten verkkopalveluiden tiedon esittämistavassa. Aiemman tutkimuksen perusteella oli tunnistettu tarve sille, että nuorille suunnattujen verkkopalveluiden tulisi poiketa aikuisille suunnatusta (Harrison ja muut, 2009). Aiemman tutkimuksen perusteella näytti myös siltä, että hallinnollisissa verkkopalveluissa tiedon esittämistapaan tulisi kiinnittää huomiota (Harrison ja muut, 2009; Lin & Farnham, 2013; Vodanovich ja muut, 2013) ja esitettävän tiedon yhtymäkohdat elämäntilanteisiin auttavat verkkopalveluiden käytössä ja tiedon omaksumisessa (Liu ja muut, 2014; Verne, 2014; Verne & Bratteteig, 2016). Asiointikanavan valinnan osalta aiempi tutkimus antoi ymmärtää, että kanavavalintaan vaikuttaa etenkin asiointitarpeen luonne (Reddick & Turner, 2012) ja se, kuinka monimutkainen asia on (Ebbers, Jansen & Deursen, 2016).

Tässä tutkimuksessa haastateltiin viittä 15–25-vuotiasta nuorta eri kohderyhmistä. Haastatteluilla pyrittiin selvittämään, miten nuoret kokevat nuorten vero-opetussivusto *Verokampuksen*. Tätä tuettiin selvittämällä, millaisia käsityksiä nuorilla on hallinnollisista verkkopalveluista ja eri hallinnollisten toimijoiden asiointikanavista, miten nuorten kohtaamat elämäntilanteet ja kokemukset näkyvät hallinnollisiin verkkopalveluihin liittyvässä ymmärryksessä, sekä mistä nuoret lähtevät hakemaan apua ja tukea kohdatessaan ongelman hallinnollisessa verkkopalvelussa. Tulosten perusteella näyttäisi siltä, että vaikka tutkimukseen osallistuneiden nuorten suhtautuminen *Verokampukseen* on sinällään positiivinen, he eivät tulisi käyttämään sitä itse. *Verokampuksessa* käytetty elämäntilanneajattelu kuitenkin näyttää auttavan tiedon sisäistämisessä, mutta esimerkiksi Kela tuntuu haastateltavien kommenttien perusteella onnistuneen verkkosivuillaan tässä *Verokampusta* paremmin. Seuraavassa tuloksista keskustellaan tarkemmin aiempaan tutkimustietoon peilaten.

Tutkimuksen ensimmäinen tutkimuskysymys oli, *millaisia käsityksiä nuorilla on hallinnollisista verkkopalveluista*. Tutkimuskysymyksellä pyrittiin kartoittamaan sitä, miten nuoret kokevat hallinnolliset verkkopalvelut omassa elämässään.

Löydösten perusteella voidaan todeta, että hallinnolliset palvelut ja hallinnolliset verkkopalvelut koetaan pääsääntöisesti etäiseksi nuoren omasta arkipäiväisestä elämästä. Ne koetaan myös pakollisena pahana, joiden pariin turvaudutaan vain pakon edessä. Nuoret kuitenkin luottavat hallinnollisiin palveluihin ja hallinnollisiin

toimijoihin vahvasti. Tämä saattaa johtaa myös osittain valheelliseen turvallisuuden tuntuun ja nuorten parissa elää vahvasti käsitys siitä, että asiat hoidetaan ja tarkistetaan heidän puolestaan valmiiksi. Nuoret eivät löydösten perusteella koe olevansa itse vastuussa esimerkiksi ilmoittamisestaan tiedoista, vaan koetaan että hallinnolliset toimijat tarkastavat tiedot ja varmistavat niiden olevan oikein. Tästä havainnosta herää ajatus, tulisiko hallinnollisten toimijoiden vastata tarpeeseen tekemällä yhteistyötä yli hallintorajojen ja huomauttamalla nuorta esimerkiksi liian suurten tulojen vaikutuksesta opintotukeen ja siitä aiheutuvaan mahdolliseen takaisinperintään.

Verkkopalveluista löytyvien muuhun elämään liittyvien asiayhteyksien löytyminen vaikuttaa Carterin ja Bélangerin (2005) mukaan positiivisesti hallinnollisten verkkopalveluiden käyttöön. Myös Verne (2014) on todennut, että kansalaisen tulisi pystyä yhdistämään tarvittavia palveluita ja säädöksiä omaan elämäntilanteeseensa. Löydöksistä nousee olennaisena seikkana tiedonhaun osalta esiin tiedon sovellettavuus ja se, kuinka löydetyn tiedon pystyy kytkemään omaan elämäntilanteeseensa. Havainto tukee sekä Carterin ja Bélangerin, että Vernen näkemystä.

Löydösten perusteella nuorten tiedonhakatavat ovat yksilöllisiä. Osa hakee tietoa suoraan hallinnollisista verkkopalveluista, osa hakukoneen kautta ja osa suosii epävirallisempia tietolähteitä niiden helpon lähestyttävyyden ja samaistuttavuuden vuoksi. Epävirallisia tietolähteitä käytettäessä on riskinä, että sieltä saatuun tietoon luotetaan sokeasti, eikä nuori osaa suhtautua tietoon kriittisesti. Tämän vuoksi samaistuttavuuteen ja asiayhteyksien luontiin tulisi kiinnittää huomiota hallinnollisissa verkkopalveluissa, jotta niitä käytettäisiin ensisijaisena tietolähteenä epävirallisten tietolähteiden sijaan.

Hallinnollisten verkkopalveluiden läpinäkyvyys auttaa Venkateshin ja kumppaneiden (2016) mukaan vähentämään epävarmuutta hallinnollisia verkkopalveluita käytettäessä. Löydösten perusteella nuoret kokevat epävarmuuden tunteita asioidessaan hallinnollisissa verkkopalveluissa, sillä he kokevat, että tehdyt toimet ovat lopullisia. Liiallinen tiedon tarjoaminen ja osaltaan myös vaatiminen aiheuttaa myös epävarmuutta. Yleisellä tasolla tuntemukset hallinnollisista verkkopalveluista ovat kaksijakoiset. Osa nuorista kokee palvelut helpoksi ja näppäriksi, osa vaikeiksi, sekaviksi ja huonoiksi. Se miten verkkopalvelut koetaan näyttää olevan suoraan johdannainen siitä, millainen asenne nuorella on ylipäätään hallinnollisia palveluita kohtaan.

Tutkimuksen toisella tutkimuskysymyksellä, *millaisia käsityksiä nuorilla on erilaisten asiointikanavien käytöstä*, pyrittiin selvittämään millä perusteilla nuori valitsee kulloinkin käyttämänsä asiointikanavan ja mitkä tekijät vaikuttavat valintaan.

Aiemman tutkimuksen perusteella asiointikanavan valintaan ja käyttöön vaikuttavat asiointitarpeen luonne (Reddick & Anthopoulos, 2014; Reddick & Turner, 2012), asian monimutkaisuus (Ebbers ja muut, 2016), käyttäjätyytyväisyys, digitaalinen eriarvoisuus, turvallisuus ja yksityisyys (Reddick & Anthopoulos, 2014), sekä asian tulkinnanvaraisuus ja tiedonhaun mahdollinen epäonnistuminen (Madsen & Kræmmergaard, 2015). Sen sijaan asiointikanavan valintaan ei Ebbersin ja kumppaneiden (2016) mukaan kehittyneissä maissa vaikuta se, millaiset digitaaliset taidot käyttäjällä on. Tähän voidaan nähdä syynä se, että kehittyneissä maissa digitaaliset taidot ovat kauttaaltaan hyvällä tasolla ja verkkopalveluita käytetään laajasti. Tilastokeskuksen (2015b) tekemän tutkimuksen mukaan 97 % suomalaisista 16–24-vuotiaista nuorista käyttää internetiä päivittäin, neljä viidestä oli hakenut tietoa hallinnollisesta verkkopalvelusta ja kolme viidestä oli lähettänyt tai täyttänyt virallisen

lomakkeen internetissä. Tähän tutkimukseen osallistuneiden internetin ja hallinnollisten palveluiden käyttö vastaa suurelta osin Tilastokeskuksen (2015b) esittämiä lukuja.

Verne (2014) toteaa puhelinpalvelussa asioivien usein haluavan varmistaa oman säännöksiin liittyvän ymmärryksensä, jotta välttyisivät mahdollisilta rangaistuksilta ja seuraamuksilta toimiessaan väärin. Löydökset vahvistavat aiemman tutkimuksen näkemystä asiointikanavan valinnasta. Nuoret hakevat mielellään tietoa verkosta ja myös asioivat siellä, kunhan asia on jossain määrin tuttu ja yksinkertainen. Jos tietoa ei löydy tai sitä ei ymmärretä, siirrytään toisen asiointikanavan pariin. Vieraisa tai monimutkaiseksi koetuissa asioissa asioidaan mieluummin ihmisen kanssa joko puhelin- tai käyntiasiakaspalvelussa. Myös tilanteet, joissa halutaan varmistaa toista asiointikanavaa käyttäen onko verkossa esitetty asia ymmärretty oikein nousevat löydöksissä esiin. Reddickin ja Anthopouloksen (2014) esittämistä neljästä palvelukanavan valintaan liittyvästä tekijästä vain asioinnin luonne ja käyttäjäytyytyväisyys nousivat esiin palvelukanavan valintaan vaikuttavina tekijöinä. Muut heidän esittämänsä tekijät, digitaalinen eriarvoisuus sekä turvallisuus ja yksityisyys eivät nousseet esiin. Löydökset tukevat aiemman tutkimuksen näkemystä siitä, että digitaalisilla taidoilla ei olisi kehittyneissä maissa suoraan vaikutusta hallinnollisten verkkopalveluiden käyttöön. Tutkimukseen osallistuneet eivät kokeneet digitaalisia taitojaan erityisen vahvoiksi, mutta tämä ei noussut millään tavalla esiin asiointikanavan valintaan liittyvänä seikkana.

Löydökset tukevat Reddickin ja Turnerin (2012) näkemystä siitä, että positiivinen palvelukokemus kanavasta riippumatta heijastuu positiivisesti heidän asenteisiinsa sähköistä hallintoa kohtaan. Löydökset tukevat myös Kourouthanassiksen ja kumppaneiden (2016) näkemystä siitä, että tunnepitoiset syyt vaikuttavat hallinnollisten verkkopalveluiden hyväksymiseen ja sen myötä siihen, kuinka paljon niitä käytetään. Tutkimukseen osallistuneiden kokemukset hallinnollisista palveluista perustuvat osin omaan kokemukseen ja osin erilaisiin mielikuviin. Yleisellä tasolla kokemukset vaihtelevat. Osa tutkimukseen osallistuneista kokee asioinnin negatiivisesti ja osalla se on tiettyjen toimijoiden osalta huomattavan negatiivisväriltynyt. Tämä voi johtua yksittäisestä tai useammasta huonosta kokemuksesta, joka leimaa koko toimijaa ja sen palvelutasoa. Tulosten perusteella nuorten mielikuvissa on vahvasti näkemys siitä, että hallinnollisten toimijoiden puhelin- ja käyntiasiakaspalvelussa asiointiin joutuu jonottamaan. Myös virkailijoiden palveluasenne ja osaaminen herättävät negatiivisia mielikuvia osassa tutkimukseen osallistuneista. Toisaalta osa vastaajista kokee asiakaspalvelussa työskentelevien virkailijoiden osaamisen hyväksi ja asioinnin helpoksi. Tämäkin voi johtua yksittäisten erilaisten palvelukokemusten mukanaan tuomasta leimautumisesta. Negatiivista leimautumista voitaisiin pyrkiä ehkäisemään vaikuttamalla nuorten asenteisiin mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Tästä syystä opettajille on tärkeää tarjota *Verokampuksen* kaltainen työkalu ja väline asennekasvatukseen, jotta nuoriin voidaan vaikuttaa riittävän ajoissa. Myös kavereiden asenteilla, kokemuksilla ja mielipiteillä on vahva vaikutus nuorelle muodostuviin mielipiteisiin ja näkemyksiin. Tästä syystä positiiviset kokemukset ruokkivat positiivisia kokemuksia ja negatiiviset puolestaan negatiivisia.

Tutkimuksen kolmantena tutkimuskysymyksenä oli, *miten nuorten kohtaamat elämäntilanteet lisäävät ymmärrystä hallinnollisiin verkkopalveluihin liittyen*. Tällä pyrittiin muodostamaan näkemys siitä, kuinka nuoren elämässään kohtaamat tilanteet lisäävät ymmärrystä hallinnollisiin verkkopalveluihin liittyen kokemuksen lisääntyessä.

Hallinnollisten asioiden hoitaminen itsepalveluna vaatii kokonaisvaltaista ymmärrystä omasta tilanteesta, eikä pelkkä tekninen osaaminen riitä erilaisten hallinnollisten

verkkopalveluiden käyttämiseen (Verne, 2014). Löydösten perusteella vaikuttaisi siltä, että erilaiset elämäntilanteet vaikuttavat siihen, kuinka paljon erilaisia asiointitarpeita eri viranomaisten ja hallinnonalojen parissa nuorella kansalaisella on ollut ja tulee olemaan. Opiskelun aloittaminen, työttömäksi joutuminen, uuden työpaikan saaminen ja lapsen saanti johtavat asiointitarpeisiin eri hallinnollisten toimijoiden kanssa. Jos nuori asuu pitkään vanhempiensa luona kotona, eikä hänellä ole työpaikkaa, hänen asiointitarpeensa jää pienemmäksi kuin omilleen muuttaneilla, työssäkäyvillä nuorilla. Tämä vaikuttaa kokonaisymmärrykseen erilaisista hallinnollisista toimijoista ja vaikuttaa myös siihen, millaiset kansalaistaidot ja tiedot nuorelle kehittyvät kokemuksen karttuessa. Sen sijaan iällä ei tulosten perusteella näyttäisi olevan suoraa vaikutusta kokonaisymmärryksen tasoon, vaan ymmärrys saavutetaan ennemminkin kokemuksen kautta.

Van Deursen ja van Dijk (2009) keskittyvät tutkimuksessaan siihen, kuinka digitaaliset taidot riittävät hallinnollisten verkkopalveluiden käyttöön. Huomionarvoista on, että hallinnollisten verkkopalvelujen käytön esteeksi voi digitaalisten taitojen sijaan muodostua vaje yhteiskunnallisissa taidoissa ja ymmärryksessä. Löydösten perusteella voidaan todeta, että yleisen ymmärryksen puute eri hallinnollisten toimijoiden roolista voi aiheuttaa perustavanlaatuisen ongelman kulloiseenkin tilanteeseen soveltuvan oikean hallinnollisen verkkopalvelun löytämisessä ja tunnistamisessa. Käytännön tasolla tämä voi tarkoittaa sitä, että nuori kohtaa uuden tilanteen, joka vaatii asiointia hallinnollisen toimijan kanssa, mutta hänellä ei ole käsitystä edes siitä, mikä taho on asiasta vastuussa. Ymmärryksen ollessa tällä tasolla, voi olla kohtuutonta olettaa, että nuori kykenisi hoitamaan asiansa hallinnollista verkkopalvelua käyttäen. Ymmärrys kuitenkin näyttää kasvavan asiointikokemuksen lisääntyessä ja monimutkaistuessa. Jokainen uusi kokemus on nuorelle kansalaiselle oppimisen ja kasvun paikka ja kun näitä kokemuksia kertyy, nuoren ymmärrys ympäröivästä yhteiskunnasta ja sen tarjoamista palveluista kasvaa.

Tutkimuksen neljäntenä tutkimuskysymyksenä oli, *mistä nuoret kokevat saavansa tukea kohdatessaan ongelman asioidessaan hallinnollisessa verkkopalvelussa.*

Lin ja Farnham (2013) esittävät ajatuksen siitä, kuinka hallinnollisten verkkopalvelujen toteutuksessa tulisi ottaa huomioon sosiaalisten verkostojen ja vertaistuen rooli. Löydökset tukevat tätä ajatusta, sillä niiden perusteella nuoret ovat valmiita etsimään tietoa verkosta, mutta tukeutuvat mielellään vanhempiin tai samassa tilanteessa olleisiin kavereihinsa ja muihin läheisiinsä. Osa haastateltavista lähestyy ongelmaansa ensisijaisesti kysymällä toiselta ihmiseltä, osa hakee perustietoa ensin verkosta. Läheisten tarjoama tieto ja vinkit koetaan uskottaviksi ja heidän kokemuksiaan arvostetaan. Heillä on myös suuri vaikutus siihen, mitä kautta asiaa lähdetään selvittämään ja hoitamaan.

Tutkimuksen viidentenä tutkimuskysymyksenä oli, *miten nuoret suhtautuvat Verokampus-palveluun.* Tällä pyrittiin lisäämään ymmärrystä siitä, miten Verokampus onnistuu vastaamaan käyttäjien tarpeisiin ja vaatimuksiin ja kuinka käyttäjät suhtautuvat palveluun.

Harrisonin ja kumpaneiden (2009) mukaan nuorille suunnattujen hallinnollisten verkkopalveluiden tulisi lähtökohtaisesti olennaisesti poiketa aikuisille suunnatuista palveluista. Van Deursenin ja van Dijkin (2009) näkemyksen mukaan hallinnollisista verkkopalveluista voitaisiin tarjota kahta eri versiota, edistyneille käyttäjille kaiken kattava versio ja vanhusten ja matalan koulutustason omaaville pelkistetympi versio. Verokampus voidaan nähdä toteuttavan näitä lähtökohtia verrattuna Verofi-

sivustoon. *Verokampus* poikkeaa *Verofi*-sivuston toteutuksesta ja ilmeestä. Lisäksi Verokampuksen tieto on pelkistetympää ja yksinkertaistempaa *Verofi*-sivustoon verrattuna. Vastaava ajattelumalli, jossa eritasoisille käyttäjille tarjotaan eritasoista palvelua, tapahtuu ikään kuin itsestään. Muissa palvelukanavissa sopeudutaan kansalaisen taito- ja kokemustasoon huomaamatta ja se ei vaadi erityistä huomiota. Puhelinpalvelussa virkailija aistii jo asiakkaan ensimmäisistä lauseista lähtien millä taitotasolla hän toimii ja sopeuttaa oman toimintansa sen mukaan. Edistyneille kansalaisille voidaan puhua hyvinkin yksityiskohtaisesti monimutkaisista asioista, kun taas toisessa ääripäässä asioita täytyy yksinkertaistaa ja yksityiskohtia täytyy jättää kertomatta. Samaa ajatusta voidaan soveltaa myös Jansenin ja Ølnesin (2014) viitekehykseen, jossa he ovat jakaneet kansalaisen ja hallinnon välisen digitaalisen kanssakäynnin kuuteen eri kategoriaan asioinnin luonteen mukaan. Heidän mukaansa palveluita suunniteltaessa tulee ottaa huomioon eri kanssakäyntityyppien mukanaan tuomat erilaiset vaatimukset ja odotukset palvelua kohtaan.

Hallinnollisissa verkkopalveluissa esitettävä tieto tulisi linkittää kulloinkin käsillä olevaan elämäntilanteeseen (Liu ja muut, 2014; Verne, 2014; Verne & Bratteteig, 2016) ja se tulisi muotoilla vastaamaan kansalaisten erilaisia elämäntilanteita (Madsen & Kræmmergaard, 2015). Hallinnollisten verkkopalveluiden tulisi myös luoda henkilökohtainen kontaktipinta käyttäjään (Reddick, 2005). Tutkimuksen *Verokampusta* käsittelevien osien perusteella näyttäisi siltä, että tiedon löytyminen, nimeäminen ja yhdistäminen nuoren omaan tilanteeseen tuottavat vaikeuksia. Löydösten perusteella tiedonhakutavat ovat yksilöllisiä. Osa hakee tietoa suoraan hallinnollisista verkkopalveluista, osa hakukoneen kautta ja osa suosii epävirallisempia tietolähteitä niiden helpon lähestyttävyyden ja samaistuttavuuden vuoksi. Olennaisena seikkana tiedonhaun osalta nousee esiin tiedon sovellettavuus ja se, kuinka löydetyn tiedon pystyy kytkemään omaan elämäntilanteeseensa. Tiedon tulisi lähtökohtaisesti olla helposti samaistuttavassa muodossa, jolloin nuori osaisi helposti yhdistää asian omaan tilanteeseensa. Keissit toimivat samaistumisen näkökulmasta varsin hyvin ja niihin on helppo samaistua ja yhdistää asiatieto omaan elämäntilanteeseen. Löydökset tukevat Liun ja kumppaneiden (2014) esittelemää menetelmää, jonka avulla voidaan suunnitella älykkäitä palveluita kansalaisille. Kyseisessä menetelmässä kansalaisen kohtaama elämäntilanne käynnistää skenaarion, joka voi koostua useista episodeista, joista kukin voi sisältää erilaisia asiointitarpeita. Menetelmän avulla palvelun suunnittelija ja kansalainen pystyvät kytkemään tietyn palvelun tiettyyn elämäntilanteeseen. (Liu ja muut, 2014.)

Nuorille suunnattujen verkkosivujen tiedon oikeanlaiseen esittämistapaan tulisi kiinnittää huomiota (Vodanovich ja muut, 2013). Harrison kumppaneineen (2009) on todennut, että verkkopalvelun kiinnostavuutta voitaisiin parantaa nuorten käyttäjien parissa värien, grafiikan ja animaatioiden käytöllä, vuorovaikutteisia elementtejä lisäämällä, sekä välttämällä runsaita asiapainotteisia tekstejä. Löydösten perusteella sisällön esittämistapa jakaa mielipiteitä, eivätkä tulokset täysin allekirjoita aiempaa tutkimustietoa. Löydösten perusteella osa kokee tekstimuotoisen asiatiedon esittämistavan parhaimpana, koska siitä on helpoin ja nopein etsiä haluttu tieto. Osa puolestaan katselee mieluiten videoita ja infografiikkaa. Sisällön uskottavuuteen tulee myös kiinnittää huomiota, sillä nuoret eivät naiivisti usko kaikkea lukemaansa, varsinkin jos kokevat sen olevan mielipidevaikuttamista. Hallinnollisiin verkkopalveluihin ei yleisellä tasolla kaivattu liikaa räiskyviä visuaalisia elementtejä. Tuloksissa nousee esille myös tiedon monimutkaisuuden tai yksinkertaisuuden dilemma. Eri kokemuksella, taidoilla ja taustoilla olevat kokevat saman sisällön joko liian yksinkertaisena tai monimutkaisena. Näyttäisi siltä, että tämän tutkimuksen kohderyhmän ollessa kyseessä elämässä kohdatut tilanteet ja niiden myötä lisääntynyt

ymmärrys ja kokemus vaikuttavat siihen, koetaanko sisältö yksinkertaiseksi vai monimutkaiseksi. Tämän tutkimuksen perusteella iän vaikutusta sisällön kokemiseen ei voi suoraan todeta, sillä tähän tutkimukseen osallistuneista nuorimmalla oli myös selkeästi vähäisin kokemus hallinnollisten toimijoiden kanssa asioinnista.

Käyttäjien tietoisuuden kasvattaminen verkkopalvelun olemassaolosta ja käyttäjien tarpeiden tunnistaminen ovat mukana Wangin (2014) esittämässä tekijöissä, jotka määrittelevät sen, onko verkkopalvelu onnistunut tai epäonnistunut tietolähteenä. Löydösten perusteella voidaan todeta, *Verokampuksen* kohderyhmään kuuluvat käyttäjät eivät olleet tietoisia *Verokampuksen* olemassa olosta. Löydösten perusteella voidaan myös todeta, etteivät nuoret koe, että tulisivat itse käyttämään *Verokampusta* etsiessään tietoa verotuksesta. Syynä tähän voi olla se, että käyttäjien tarpeita ei ole täysin ymmärretty, eikä niihin ole kiinnitetty riittävästi huomiota. Bertot kumppaneineen (2008) on todennut, että käyttäjiä tulisi osallistaa kehitystyöhön, jotta heidän tarpeensa, odotuksensa, esteensä ja ongelmansa tulisivat varmasti ymmärretyksi oikein. Tämä tutkimus on osaltaan vastaamassa tähän. Tutkimuksessa on pyritty lisäämään ymmärrystä *Verokampuksen* potentiaalisen käyttäjäryhmän toiminnasta ja ajatuksista. Tämän tutkimuksen myötä käyttäjien ääni tulee kuulluksi ja se otetaan huomioon tulevaisuuden kehitystyössä. Tässä tutkimuksessa ei tutkittu *Verokampuksen* roolia opetuksessa, mutta sivujuonteena kävi ilmi, että *Verokampus* nähtäisiin enemmänkin perusopetuksen apuvälineenä esimerkiksi yläkoulun yhteiskuntaopin opetuksessa.

Carter ja Bélanger (2005) ovat esittäneet hallinnollisiin verkkopalveluihin liittyvän osaamisen varmistamiseksi verkkopalveluihin liittyvien koulutusmateriaalien tekoa ja eri sidosryhmien hyödyntämistä verkkopalveluihin opastamisessa. Ongelmaksi voi muodostua jääkö materiaalien läpikäynti kansalaisen itsensä vastuulle siltä osin, kun he eivät ole minkään sidosryhmien opastuksen piirissä. Toinen ongelma voi olla se, kuinka pirstaleista sidosryhmien kautta tehtävä opastus on. Sidosryhmiä ei voi hallinnollisten toimijoiden toimesta pakottaa, eikä velvoittaa hallinnollisten verkkopalveluiden opastukseen. Hallinnolliset toimijat voivat tarjota opetuksen ja opastuksen tueksi apuvälineitä ja ohjausta, mutta toteuttaminen jää kunkin sidosryhmän harkinnan varaan. Perusopetuksessa velvoittavana tekijänä voisi olla esimerkiksi kyseisten taitojen opetuksen sisällyttäminen perusopetuksen opetussuunnitelmaan.

Hallinnollisella verkkopalvelulla tarkoitetaan Lindgrenin ja Janssonin (2013) mukaan digitaalista palvelua, joka toimii käyttöliittymänä kansalaisen ja hallinnon välillä. He jakavat hallinnolliset verkkopalvelut kolmeen ulottuvuuteen: *palvelu-ulottuvuus julkinen ulottuvuus ja teknologiaulottuvuus*. Löydösten perusteella vaikuttaa siltä, että hallinnollisen verkkopalvelun koetaan palvelu-ulottuuden mukaisesti tuottavan lisäarvoa, mutta tiedon soveltaminen omaan tilanteeseen tuottaa tutkimukseen osallistuneilla haasteita. Löydöksistä voidaan nähdä myös, että nuoret eivät aina koe, että hallinnolliset verkkopalvelut olisi suunniteltu ensisijaisesti kansalaisen tarpeita ajatellen. Julkisen ulottuvuuden osalta löydöksiä perusteella voidaan todeta, että osa hallinnollisista verkkopalveluista huomioi kansalaisten erilaisia tarpeita paremmin kuin toiset. Konkreettisenä esimerkkinä hyvästä toteutuksesta nousi esiin Kelan verkkosivusto. *Verokampuksen* osalta kokemukset olivat enemmän kahtia jakautuneet.

Tässä luvussa keskusteltiin tutkimuksen tuloksista ja peilattiin tuloksia aiempaan tutkimukseen tutkimuskysymyksittäin. Seuraavassa luvussa vastataan tutkimuksen varsinaiseen tavoitteeseen, joka oli selvittää *mitä tulisi ottaa huomioon nuorelle suunnatun hallinnollisen verkkopalvelun toteuttamisessa*.

7. Päätäntä

Tässä tutkimuksessa yritettiin selvittää *mitä tulisi ottaa huomioon nuorelle suunnatun hallinnollisen verkkopalvelun toteuttamisessa*. Tätä lähdettiin ratkomaan viidellä tutkimuskysymyksellä, joihin vastattiin edellisessä luvussa. Lisäksi tässä luvussa tuodaan esille tämän tutkimuksen rajoitteet, jatkotutkimusaiheet ja tutkimuksen merkitys käytännölle.

Perustana tutkielmaan toimi Verohallinnon toteuttama nuorten vero-opetussivusto *Verokampus*, jonka toteutustavan onnistumista ja soveltuvuutta nuorille haluttiin tutkia osana tätä tutkimusta. Aiemman tutkimuksen perusteella nuorille suunnattujen hallinnollisten verkkopalveluiden tulisi poiketa aikuisille suunnatuista palveluista ja verkkopalvelujen sisällön muotoilu elämäntilanteita vastaavaksi auttaa tiedon sisäistämässä ja hallinnollisten verkkopalveluiden käytössä. Aiemmassa tutkimuksessa suositeltiin myös käyttäjien osallistamista hallinnollisten verkkopalveluiden kehitystyöhön, koska tällä voidaan parantaa ymmärrystä varsinaisista käyttäjistä. Tämä tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja empiria kerättiin viidellä teemahaastattelulla. Haastatteluissa kerätystä aineistosta tunnistettiin tälle tutkimukselle olennaiset osat, aineisto luokiteltiin ja sitä tiivistettiin. Tutkimuksella saatiin tietoa nuorten erilaisista elämäntilanteista, kokemuksista ja näkemyksistä hallinnollisiin palveluihin ja verkkopalveluihin liittyen, sekä heidän suhtautumisestaan *Verokampukseen*.

Tulosten perusteella voidaan todeta, että yleisen ymmärryksen puute eri hallinnollisten toimijoiden roolista aiheuttaa perustavanlaatuisen ongelman ylipäättään kulloiseenkin tilanteeseen soveltuvan oikean hallinnollisen verkkopalvelun löytämisessä ja tunnistamisessa. Erilaisten käyttäjäryhmien tarpeisiin räätälöidyt hallinnolliset verkkopalvelut auttavat käyttämään hallinnollisia verkkopalveluita ja löytämään sekä sisäistämään tarvittavan tiedon ja palvelun. Edistyneille kansalaisille voidaan puhua hyvinkin yksityiskohtaisesti monimutkaisista asioista, kun taas toisessa ääripäässä asioita täytyy yksinkertaistaa ja yksityiskohtia täytyy jättää kertomatta. Käyttäjäryhmäjaottelun ei välttämättä ole perusteltua olla ikäryhmään perustuva, sillä saman ikäryhmän sisällä oleva kokemuspohja ja elämäntilanne voi vaihdella huomattavasti. Elämäntilanne ja kokemuspohja vaikuttavat käyttäjän kokonaisymmärrykseen erilaisista hallinnollisista toimijoista ja vaikuttaa myös siihen, millaiset kansalaistaidot ja tiedot kansalaiselle kehittyvät. Ikäryhmään perustuvan jaottelun sijaan jaottelun olisi perusteltua tapahtua esimerkiksi erilaisten elämäntilanteiden mukaan.

Tulosten perusteella voidaan myös kuvailla millainen *Verokampuksen* kaltainen verkkopalvelu olisi tämän aineiston pohjalta. Sisällön samaistuttavuuteen ja edellisessä kappaleessa sivuttuihin elämäntilanteisiin liittyvien asiayhteyksien luontiin tulisi kiinnittää huomiota, jotta *Verokampuksen* kaltaisia verkkopalveluita käytettäisiin ensisijaisina tietolähteinä epävirallisten tietolähteiden sijaan. Myös sisällön uskottavuuteen tulee kiinnittää huomiota, sillä nuoret eivät usko lukemaansa, jos kokevat sen olevan mielipidevaikuttamista. *Verokampuksessa* esiintyneet keissit toimivat samaistumisen näkökulmasta hyvin ja niiden esittämä asiatiieto on helppo yhdistää omaan elämäntilanteeseen. Tästä huolimatta tulokset puoltavat sitä, että Kelan verkkosivuillaan käyttämä elämäntilannemalli esimerkiksi elämäntilanteeseen liittyvän

aikajanan muodossa toimii *Verokampuksen* mallia paremmin. Myös käyttäjien tarpeiden ymmärryksen lisäämiseen tulisi keskittyä nykyistä enemmän. Tulosten perusteella voidaan todeta, että nuoret eivät koe, että tulisivat itse käyttämään *Verokampusta* etsiessään tietoa verotuksesta. Syynä tähän voi olla se, että käyttäjien tarpeita ei ole täysin ymmärretty ja *Verokampuksen* toteutusta saatettiin alkujaan lähteä miettimään osittain vääristä lähtökohdista tarjoten olemassa olevaa sisältöä uudenaikaisessa muodossa ilman, että nuorten varsinaisiin sisältötarpeisiin kiinnitettiin riittävästi huomiota.

Tulosten perusteella nuorten asenteisiin hallinnollisia palveluita ja hallinnollisia verkkopalveluita kohtaan on pyrittävä vaikuttamaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, koska negatiiviset kokemukset ruokkivat negatiivista asenneilmastoa ja suhtautumisen muuttaminen on vaikeaa. Asennekasvatuksessa erinomaisena työkaluna voi toimia esimerkiksi *Verokampuksen* kaltainen palvelu. Myös kavereiden asenteilla, kokemuksilla ja mielipiteillä on tulosten perusteella vahva vaikutus nuorelle muodostuviin mielipiteisiin ja näkemyksiin. Läheisten tarjoama tieto ja vinkit koetaan uskottaviksi ja heidän kokemuksiaan arvostetaan. Heillä on myös suuri vaikutus siihen, mitä kautta asiaa lähdetään selvittämään ja hoitamaan. Tästä voidaan yhteenvedona todeta, että positiivinen asenne vaikuttaa sosiaalisten verkostojen kautta laajalle, samoin kuin päinvastaisesti negatiivinen asenne ruokkii negatiivista asenneilmastoa.

Tässä tutkielmassa on rajoituksia, jotka tulee huomioida tuloksia hyödynnettäessä. Tämän tutkimuksen painopiste on ollut Verohallinnon verkkopalveluissa. Tutkimuksen tuloksia voi rajauksesta huolimatta soveltaa myös muiden hallinnonalojen verkkopalveluissa, kunhan tiedostaa tämän tutkimuksen lähtökohdat. Tutkimukseen osallistuneiden ikähaarukaksi rajattiin perustellusti 15–25-vuotiaat nuoret, mutta huomionarvoista on, että jo tätä rajausta nuoremmat kansalaiset voivat kohdata elämässään erilaisia asiointitarpeita hallinnollisten toimijoiden kanssa ja heillä voi olla erilaisia tarpeita hallinnollisten verkkopalveluiden suhteen. Tässä tutkimuksessa painotettiin ikähaarukan ylälaidassa olevia nuoria. Tämän lisäksi on huomioitava, että tässä tutkimuksessa sukupuoleen ei tutkimukseen osallistujien osalta kiinnitetty huomiota ja tämän tutkimuksen naispainotteisuus oli sattumaa. Sukupuolella voi aiemman tutkimuksen perusteella olla vaikutusta hallinnollisten verkkopalveluiden käyttöön (Akram & Malik, 2012; Gauld ja muut, 2010). Myös tutkimusasetelmaan on syytä kiinnittää huomiota. Empiria kerättiin haastatteluin ja toimin haastattelijana kaksoisroolissa sekä Verohallinnon työntekijänä, että tutkimuksen tekijänä. Tällä voi olla vaikutusta haastatteluissa saadun aineiston neutraaliuteen, joskaan tällaista ei ollut havaittavissa. Empirian osalta huomiota tulee kiinnittää myös siihen, että haastateltavien valinnassa pyrittiin painottamaan hallinnollisten palveluiden suhteen hieman kokeneempia nuoria, sillä heillä tuntui olevan tutkimuksen näkökulmasta enemmän annettavaa. Tämän vuoksi kokemattomien ja ikähaarukan alalaidan lähistöllä olevien nuorten näkemystä ei ole tässä tutkimuksessa huomioitu kovinkaan laajasti. *Verokampuksen* näkökulmasta tämä on haasteellista, sillä *Verokampuksen* tarkoituksena on toimia helposti lähestyttävänä vero-opetussivustona juuri niissä tilanteissa, joissa kokemusta verotukseen liittyvissä asioissa ei vielä ole kertynyt.

Löydöksissä nousi esille jatkotutkimusaiheita. Tärkeimpänä jatkotutkimusaiheena nousi esiin erittäin vahva sokea luottamus siihen, että hallinnolliset toimijat hoitavat asioita kansalaisten puolesta ja aktiivisesti tarkkailevat heidän tekemisiään. Löydösten perusteella nuoret eivät koe olevansa itse lopullisessa vastuussa tekemistään toimista. Toisena jatkotutkimusaiheena esiin nousi se, miten nuori suhtautuu epävirallisista tietolähteistä saatuun tietoon ja kuinka kriittisesti nuori osaa suhtautua tällaisista lähteistä saamaansa tietoon. Kolmantena jatkotutkimusaiheena löydöksistä nousi esiin *Verokampuksen* käyttö opetustarkoituksiin. Tämä tutkimus keskittyi nuorten omaan

näkökulmaan ja olisi tarpeellista tutkia asiaa myös opettajien näkökulmasta. Lisäksi *Verokampusta* olisi mielekästä tutkia myös todella kokemattomien nuorten näkökulmasta tämän tutkimuksen keskittyessä hieman kokeneempiin nuoriin.

Tutkielman merkitys käytännölle on etenkin se, että löydöksissä korostuu aiemman tutkimuksen tapaan se, että eritasoisiin käyttäjiin tulisi kohdistaa erilaista huomiota palvelukanavasta riippumatta. Hallinnollisissa verkkopalveluissa tämä tarkoittaa käytännössä erilaista toteutusta aloitteleville, kuten esimerkiksi nuorille käyttäjille ja kokeneemmille, asioista enemmän perillä oleville käyttäjille. Hallinnollisista verkkopalveluista tulisi siis tarjota erilaisia toteutuksia erilaisille käyttäjäryhmille kunkin käyttäjäryhmän erityistarpeet huomioiden. Löydösten perusteella tähän voidaan päästä kytkemällä hallinnollisten verkkopalveluiden sisältö elämäntilanteisiin ja ottamalla huomioon tiedon oikea ilmaisutapa kullekin käyttäjäryhmälle. Toteutuksen onnistumisen varmistamiseksi kunkin käyttäjäryhmän edustajia tulisi osallistaa kehitystyön eri vaiheissa, jotta heidän tarpeensa tulevat huomioiduksi paremmin.

Lähteet

- Akram, M. S., & Malik, A. (2012). Evaluating citizens' readiness to embrace e-government services. *In Proceedings of the 13th Annual International Conference on digital government research*, 58-67. ACM.
- Axelsson, K., Melin, U., & Lindgren, I. (2010). Exploring the importance of citizen participation and involvement in e-government projects: practice, incentives, and organization. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 4(4), 299-321.
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & McClure, C. R. (2008). Citizen-centered e-government services: benefits, costs, and research needs. *In Proceedings of the 2008 international conference on Digital government research*, 137-142. Digital Government Society of North America.
- Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information systems journal*, 15(1), 5-25.
- Dunderfelt, T. (2011). *Elämäntiete: Lapsen kasvusta yksilön henkiseen kehitykseen* (14., uud. p.). Helsinki: WSOYpro.
- Ebbers, W. E., Jansen, M. G., & van Deursen, A. J. (2016). Impact of the digital divide on e-government: Expanding from channel choice to channel usage. *Government information quarterly*, 33(4), 685-692.
- Gauld, R., Goldfinch, S., & Horsburgh, S. (2010). Do they want it? Do they use it? The 'Demand-Side' of e-Government in Australia and New Zealand. *Government Information Quarterly*, 27(2), 177-186.
- Harrison, T. M., Zappen, J. P., & Watson, D. (2009). Children's use of government information systems: design and usability. *In Proceedings of the 10th Annual International Conference on Digital Government Research: Social Networks: Making Connections between Citizens, Data and Government*, 113-122. Digital Government Society of North America.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2008). *Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. (2009). *Tutki ja kirjoita* (15. uud. p.). Helsinki: Tammi.
- Hultgren, G., & Eriksson, O. (2013). The e-service concept as social interaction through the use of IT systems. *Systems, Signs & Actions*, 7(2), 121-141.
- Hutchinson, H., Mackay, W., Westerlund, B., Bederson, B. B., Druin, A., Plaisant, C., ... & Roussel, N. (2003). Technology probes: inspiring design for and with families. *In Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems*, 17-24. ACM.

- Jansen, A., & Ølnes, S. (2014). The muddy waters of public e-services-The use and misuse of the concept and how to get out of the maze. *Systems, Signs & Actions*, 8(1), 76-94.
- Jansen, A., & Ølnes, S. (2016). The nature of public e-services and their quality dimensions. *Government Information Quarterly*, 33(4), 647-657.
- Kansaneläkelaitos. (2017). *Pikaopas perhe-etuuksiin*. Lainattu 20.7.2017, saatavilla: <http://www.kela.fi/lapsiperheet-pikaopas>
- Kourouthanassis, P., Pappas, I. O., Bardaki, C., & Giannakos, M. (2016). A matter of trust and emotions: A complexity theory approach to explain the adoption of e-government services. In *European Conference on Information Systems (ECIS2016), Research papers*, 164.
- Kumar, A., & Telang, R. (2012). Does the web reduce customer service cost? Empirical evidence from a call center. *Information Systems Research*, 23(3-part-1), 721-737.
- Laine, M., Bamberg, J., & Jokinen, P. (2007). Tapaustutkimuksen käytäntö ja teoria. *Teoksessa M. Laine, J. Bamberg & P. Jokinen (toim.) Tapaustutkimuksen taito. Helsinki: Gaudeamus*, 3, 9-40.
- Lin, P., & Farnham, S. D. (2013). Opportunities via extended networks for teens' informal learning. *Proceedings of the 2013 Conference on Computer Supported Cooperative Work*, 1341-1352.
- Liu, N., Gavino, A., & Purao, S. (2014). A method for designing value-infused citizen services in smart cities. In *Proceedings of the 15th Annual International Conference on Digital Government Research*, 34-43. ACM.
- Lindgren, I., & Jansson, G. (2013). Electronic services in the public sector: A conceptual framework. *Government Information Quarterly*, 30(2), 163-172.
- Madsen, C. Ø., & Kræmmergaard, P. (2015). The efficiency of freedom: Single parents' domestication of mandatory e-government channels. *Government Information Quarterly*, 32(4), 380-388.
- Nordisk eTax (2017). Pohjoismaiden ministerineuvosto. Lainattu 18.7.2017, saatavilla: <https://www.nordisketax.net>
- Opetushallitus. (2014). *Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet*. Lainattu 17.4.2017, saatavilla: http://www.oph.fi/download/163777_perusopetuksen_opetussuunnitelman_perusteet_2014.pdf
- Opetus- ja kulttuuriministeriö. (1999). *Koulutuksen ja tutkimuksen tietostrategia 2000 – 2004*. Lainattu 17.4.2017, saatavilla: http://80.248.162.139/OPM/Julkaisut/1999/liitteet/koul_tutk_tietostrat/welcome.html
- Reddick, C. G. (2005). Citizen interaction with e-government: From the streets to servers?. *Government Information Quarterly*, 22(1), 38-57.

- Reddick, C., & Anthopoulos, L. (2014). Interactions with e-government, new digital media and traditional channel choices: citizen-initiated factors. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 8(3), 398-419.
- Reddick, C. G., & Turner, M. (2012). Channel choice and public service delivery in Canada: Comparing e-government to traditional service delivery. *Government Information Quarterly*, 29(1), 1-11.
- Thomas, J. C., & Streib, G. (2003). The new face of government: citizen-initiated contacts in the era of E-Government. *Journal of public administration research and theory*, 13(1), 83-102.
- Tietoyhteiskuntaohjelma. (2006). Kansallinen tietoyhteiskuntastrategia 2007 – 2015. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia.
- Tilastokeskus. (2015a). Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö. Internetin käytön muutoksia 2015. Lainattu 26.7.2017, saatavilla: http://www.stat.fi/til/sutivi/2015/sutivi_2015_2015-11-26_kat_001_fi.html
- Tilastokeskus. (2015b). Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö. Liitetaulukko 25. Internetin käyttö viranomaisten tai julkisten palveluiden tarjoajien kanssa asioinnissa 12 kuukauden aikana iän, toiminnan, koulutusasteen, asuinpaikan kaupunkimaisuuden ja sukupuolen mukaan 2015, %-osuus väestöstä. Lainattu 26.7.2017, saatavilla: http://www.stat.fi/til/sutivi/2015/13/sutivi_2015_13_2016-12-14_tau_017_fi.html
- Tilastokeskus. (2015c). Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö. Liitetaulukko 27. Käyttänyt viimeisten 12 kuukauden aikana tekstinkäsittely- ja muita hyötyohjelmia iän, toiminnan, koulutusasteen, asuinpaikan kaupunkimaisuuden ja sukupuolen mukaan 2015, %-osuus väestöstä. Lainattu 26.7.2017, saatavilla: http://www.stat.fi/til/sutivi/2015/13/sutivi_2015_13_2016-12-14_tau_019_fi.html
- Tilastokeskus. (2015d). Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö. Liitetaulukko 19. Internetin käyttö median seuraamiseen ja asiantiedon etsintään 3 kuukauden aikana iän, toiminnan, koulutusasteen, asuinpaikan kaupunkimaisuuden ja sukupuolen mukaan 2015, %-osuus väestöstä. Lainattu 26.7.2017, saatavilla: http://www.stat.fi/til/sutivi/2015/13/sutivi_2015_13_2016-12-14_tau_011_fi.html
- Tuomi, J. & Sarajarvi, A. (2003). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.
- Valli, R. & Aaltola, J. (2015). *Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 1, Metodien valinta ja aineistonkeruu : virikkeitä aloittelevalle tutkijalle* (4. uud. ja täyd. p.). Jyväskylä: PS-kustannus.
- Valtiovarainministeriö. (2017). Suomen verotusjärjestelmä. Lainattu 18.7.2017, saatavilla: <http://vm.fi/verotus/verotusjarjestelma>
- Van Deursen, A. J., & van Dijk, J. A. (2009). Improving digital skills for the use of online public information and services. *Government Information Quarterly*, 26(2), 333-340.

- Venkatesh, V., Thong, J. Y., Chan, F. K., & Hu, P. J. (2016). Managing citizens' uncertainty in E-government services: The mediating and moderating role of transparency and trust. *Information Systems Research*, 27(1), 87-111.
- Verne, G. (2014). Two faces of autonomy. Learning from non-users of an e-service. *Systems, Signs & Actions*, 8(1), 6-24.
- Verne, G., & Bratteteig, T. (2016). Do-it-yourself services and work-life chores: On civic duties and digital public services. *Personal and Ubiquitous Computing*, 20(4), 517-532.
- Verohallinto. (2016a). *Taskutilasto 2016*. Helsinki: Verohallinto.
- Verohallinto. (2016b). *Vuosikertomus 2016 Verohallinto*. Lainattu 29.6.2017, saatavilla: <http://verohallinto-vuosikertomus-2016.vero.fi/>
- Verohallinto. (2017a). *Verohallinnon asiakastutkimus 2015*. Lainattu 24.7.2017, saatavilla: https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/tietoa_verotuksesta/tutkimukse/verohallinnon_asiakastutkimukse/verohallinnon_asiakastutkimus_2014/
- Verohallinto. (2017b). *Chattaile asiakaspalvelijan kanssa*. Lainattu 29.6.2017, saatavilla: https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/yhteystiedot-ja-asiointi/chattaile_verottajan_kanss/
- Verohallinto. (2017c). *Lisätietoja palvelusta – Veroilmoitus 2016*. Lainattu 8.10.2017, saatavilla: <http://portal.vero.fi/public/default.aspx?contentid=3783&nodeid=9818&culture=fi-fi&contentlan=1>
- Verohallinto. (2017d). *Lisätietoja verokorttipalvelusta*. Lainattu 8.10.2017, saatavilla: <https://www.vero.fi/sahkoiset-asiointipalvelut/verokortti-verkossa/lisatietoa-palvelusta/>
- Verohallinto. (2017e). *Tietoa OmaVerosta*. Lainattu 8.10.2017, saatavilla: <https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/yhteystiedot-ja-asiointi/asiointi-verkossa/tietoa-omaverosta/>
- Verohallinto. (2017f). *Palvelukuvaus Vero24-palvelu / Kysy chatissa*. Lainattu 8.10.2017, saatavilla: https://www.vero.fi/download/Palvelukuvaus_chat/%7B4B220A7D-7251-485D-9E14-69C4A2EAA611%7D/10851
- Verohallinto. (2017g). *Palvelukuvaus Vastauspankki ja Tee oma kysymys*. Lainattu 8.10.2017, saatavilla: <https://www.vero.fi/contentassets/77aeb287e3a043d7959d596427e9d4f2/vero24-palvelukuvaus-oma-kysymys-ja-vastauspankki.pdf>
- Verouutiset. (2017). Veroilmoituksia palautettiin verkossa n. 80 000 kpl edellisvuotta enemmän! Kasvua huimat 10,5% Kiitos! [Twitter-viesti 17.5.2017]. Lainattu 19.7.2017, saatavilla: <https://twitter.com/Verouutiset/status/864761079821414400>

Vodanovich, S., Rohde, M., Dong, C., & Sundaram, D. (2013). Youth web spaces: Designing interfaces as if youth mattered. *Human IT: Journal for Information Technology Studies as a Human Science*, 11(3), 21-56.

Wang, F. (2014). Explaining the low utilization of government websites: Using a grounded theory approach. *Government Information Quarterly*, 31(4), 610-621.

Liite A: Teemahaastattelun runko

Haastattelun pääteemat

- Taidot, sisältäen kansalaistaidot ja digitaaliset taidot
- Hallinnolliset palvelut (yleisesti)
- Hallinnolliset verkkopalvelut
- Elämäntilanteet, niiden vaikutus ja huomiointi
- Hallinnollisten palveluiden ja verkkopalveluiden läheisyys ja etäisyys omaan elämään nähden

Johdanto + tutkimuslupa

Haastattelu on osa pro gradu –tutkielmaani, jossa pyritään tutkimaan mitä tulisi ottaa huomioon nuorelle suunnatun hallinnollisen verkkopalvelun toteuttamisessa. Haastattelu tallennetaan analysointia varten.

Haastattelun vaiheistus tukikysymyksineen

1. **Taustatiedot, alkukäsitykset, hallinnollisen palvelun ja verkkopalvelun kokeminen ja ymmärtäminen**

Taustatiedot

- Ikä?
- Missä ja mitä opiskelet?
- Missä vaiheessa opintosi ovat?

Elämäntilanteen kartoitus

- Onko sinulla työkokemusta? Millaista? Kesätöitä? Useita työpaikkoja? Erikoisempia tulonlähteitä?
- Oletko koskaan harkinnut yrittäjäksi lähtemistä?
- Onko sinulla lapsia?
- Asumismuoto, omistus, vuokra?
- Asutko yksin, yhdessä jonkun kanssa?

- Harrastuksia?

Taidot

- Miten koet omat digitaaliset taitosi tällä hetkellä?
- Ovatko ko. taidot opittu koulussa vai muuten, miten?
- Miten koet omat kansalaistaitosi tällä hetkellä?
- Ovatko ko. taidot opittu koulussa vai muuten, miten?

Tietotekniikan käyttö

- Paljonko käytät nettiä ja mihin tarkoituksiin?
- Käytätkö tietokonetta muutoin paljon, mihin tarkoituksiin?
- Millä laitteilla, puhelin, tablet, tietokone (lappäri vai pöytäkone?)

Hallinnollisen palvelun kokeminen ja ymmärtäminen

- Mitä hallinnollisia palveluja tiedät?
- Millaisena koet hallinnollisen palvelun?
- Miten koet hallinnolliset palvelut (Kela, VH yms.) tällä hetkellä (omassa elämäntilanteessasi)?
- Koetko, että hallinnolliset palvelut ovat kaukana/lähellä sinua? Miksi? Helposti lähestyttäviä? Sosiaalisen suhteen vertauskuva.
- Mitä palveluita olet tarvinnut ja mitä näet, että tulet tulevaisuudessa tarvitsemaan?
- Koetko, että ymmärrät mitä kaikkea asiointitarpeita eri viranomaisten / hallinnon alojen kanssa liittyy esimerkiksi kesätyön saamiseen tai sairastumiseen?
- Tunnetko tietäväsi minkä tahon puoleen kääntyä missäkin tilanteessa ja uudessa elämäntilanteessa (työttömyys, verokortti, opintotuki yms.)?
- Onko näitä asioita käyty läpi koulussa tai opintojen aikana? Entä kotona?
- Kenen puoleen käännyt jos et tiedä tai osaa? Vanhemmat, kaverit, muut?
- Miten koet, että tulet tulevaisuudessa osaamaan erilaisten palveluiden käytön ja miten löydät tarvittavan palvelun kulloiseenkin tilanteeseen?
- Kenen vastuulla mielestäsi on varmistaa, että sinulla on riittävät ”yhteiskunnalliset” tiedot ja taidot hallinnollisten palveluiden käyttöön?

Hallinnollisen verkkopalvelun kokeminen ja ymmärtäminen

- Millaiseksi koet verkkopalvelun, mikä se on?
- Mikä mielestäsi on hallinnollinen verkkopalvelu?
- Miten koet hallinnollisen verkkopalvelun (pelottava, vieras, tuttu, helppo)
- Kokeiletko mielelläsi uusia verkkopalveluita kun niitä kulloinkin tarvitset?
- Koetko, että hallinnolliset verkkopalvelut ovat kaukana/lähellä sinua? Miksi? Helposti lähestyttäviä? Sosiaalisen suhteen vertauskuva.
- Koetko tunnistavasi virallisen tahon ylläpitämän verkkopalvelun muista?
- Koetko, että voit luottaa hallinnollisiin verkkopalveluihin?
- Tiedätkö kuka niistä vastaa ja kuka niitä ylläpitää?
- Kenen vastuulla mielestäsi on varmistaa, että sinulla on riittävät ”yhteiskunnalliset” tiedot ja taidot hallinnollisten verkkopalveluiden käyttöön ja itsepalvelumaailmassa selviämiseen?

2. Verokampus

Haastattelun toinen osio liittyy Verohallinnon uuteen nuorten vero-opetussivusto Verokampukseen. Esittelen sen pääpiirteissään osio osiolta ja sen jälkeen haastattelu jatkuu sen pohjalta. Verokampuksen suunnittelun perusajatuksena on ollut sisällön kytkeminen nuorten erilaisiin elämäntilanteisiin. Sivustolta löytyy myös eräänlaisia ”keissejä”, jotka ovat eräänlaisia tyyppiesimerkkejä nuorten vaihtelevista elämäntilanteista ja niihin liittyvistä mahdollisista verotuksellisista asiointitarpeista.

Taustatietoa

- Oletko kuullut tätä ennen Verokampuksesta?
- Oletko käynyt tätä ennen Verokampuksessa?

Kuvitteelliset tilanteet, Verokampuksen tukirooli

- Freelancer-verokortin käyttäminen, tiedonhaku tähän liittyen
- Mitä vaihtoehtoja minulla on jos haluan yrittäjäksi?
- Miten haet opintorahalle verokortin, mitä sähköisiä palveluita siihen voi käyttää?
- Miten ja milloin teen veroilmoituksen?
- Mihin veroeuroja käytetään yhteiskunnassamme?

Lopuksi

- Koetko, että voisit hyödyntää Verokampuksen tarjoamaa tietoa kulloinkin vastaan tulevissa muuttuvissa elämäntilanteissasi?
- Koetko näkökulmat osiossa-esityt kirjoitukset motivoivaksi ja inspiroivaksi?
- Koetko, että pystyt samaistumaan keisseihin ja niissä esitettyihin elämäntilanteisiin?
- Koetko, että verotietoa-osiossa tarjottu tieto on tarpeeksi käytännönläheistä ja pystyt yhdistämään sen omaan tai tulevaan elämäntilanteeseesi?
- Onko sivuston sisältö mielestäsi helposti lähestyttävää ja helppolukuista?

3. Syventyminen hallinnollisiin (verkko)palveluihin

Hallinnollisten palveluiden käyttö

- Kun kohtaat uuden elämäntilanteen, jossa ilmenee asiointitarve viranomaisen kanssa, miten toimit?
- Käytätkö mieluiten verkossa olevia itsepalvelukanavia, puhelinasiakaspalvelua vai käytkö mieluiten paikan päällä? Miksi, millä perusteella valitset palvelukanavan? Mitä pyrit saavuttamaan? Mitä asiointikanavaa käyttäen olet viimeksi asioinut? Mitä asiaa asiointi koski? Vaikuttaako asian luonne palvelukanavan valintaan?

Verkkoasiointi

- Uskotko, että voit hoitaa hallinnollisen asiasi itsepalveluna verkossa?

- Miten haet tietoa verkosta? (ensin Google vai ensin suoraan esim. Kelan tai Verohallinnon sivut). Luotatko enemmän ”virallisilta” sivuilta löytyvään tietoon?
- Kun etsit tietoa, luetko mielelläsi tekstimuotoista sisältöä vai katseletko mieluummin infografiikkaa ja kuvia tai taulukoita ja listoja?
- Oletko hakenut tietoa hallinnollisista verkkopalveluista verkosta?
- Oletko löytänyt hakemasi tiedon verkosta, vai oletko joutunut asioimaan muussa kanavassa, koska et ole löytänyt etsimääsi tietoa? Mikä tähän johti? Tiesitkö mitä hait?
- Oletko joskus pohtinut miksi jokin verkkopalvelu on olemassa ja mitä sillä tehdään?
- Miten koet, että tulet osaamaan erilaisten verkkopalveluiden käytön ja miten löydät tarvittavan verkkopalvelun kulloiseenkin tilanteeseen? Oliko tavoite selvä, mitä oli hakemassa tai saavuttamassa?
- Jaksatko nähdä vaivaa uuden palvelun opetteluun?
- Oletko ollut tyytymätön hallinnollisen verkkopalvelun käyttöön?
- Jos olet, oletko tämän takia asioinut muussa palvelukanavassa? Missä?
- Onko sinua patistettu verkkopalveluiden käyttöön esimerkiksi muissa kanavissa asioidessasi? Miten koit tämän?
- Koetko hallinnolliset verkkopalvelut tylsäksi? Miksi? Miten tätä voisi parantaa? (animaatiot, pelillistäminen...) Vai tarvitseeko?

Verohallinnon verkkopalvelut

- Oletko koskaan tullut ajatelleeksi miksi veroja maksetaan?
- Miten koet verotuksen? Pakollinen paha vai yhteiskunnan kannalta välttämätön asia?
- Koetko, että ymmärrät miten verotus toimii ja mitä missäkin vaiheessa tulee tehdä henkilökohtaisen verotuksen suhteen? Jos et, mistä haet tietoa? Oletko hakenut tällaisessa tilanteessa tietoa? Oletko löytänyt tarvitsemasi tiedon?
- Oletko käynyt Verohallinnon verkkosivuilla?
 - Löysitkö palvelusta verkkosivuilta yhtymäkohtia omaan elämäsi? Pystyitkö samaistumaan esitettyyn tietoon ja tilanteisiin?
 - Millaisia tunteita verkkosivuilla käynti herätti?

- Oletko asioinut Verohallinnon kanssa sähköisesti (tunnistautumalla)?
Missä palvelussa? Missä tilanteessa?
 - Jos olet, tiesitkö heti mitä olet tekemässä ja mitä palvelua sinun tuli omassa tilanteessasi käyttää?
 - Jos olet, tiesitkö mitä lisäarvoa saat palvelua käyttämällä, eli mitä saavutat kun käytät kyseistä verkkopalvelua? (esim. verokortti)
 - Jos olet, luotitko itseesi kyseistä verkkopalvelua käyttäessäsi? Koitko epävarmuutta palvelua käyttäessäsi?
 - Jos olet, koitko että palvelu oli suunniteltu juuri kansalaisen/sinun tarpeitasi ajatellen?
 - Millaisena koit palvelun käytön (miellyttävä, helppokäyttöinen yms.)?
 - Koitko palvelun käyttämisen turvalliseksi?
- Kiinnostaisiko sinua periaatteen tasolla kansalaisena osallistua hallinnollisten verkkopalvelujen kehittämiseen esim. asiakastestaukseen osallistumalla?

Liite B: Tutkimuslupa

Tutkimuslupa

Opiskelen Oulun yliopiston luonnontieteellisessä tiedekunnassa tietojenkäsittelytieteiden koulutusohjelmaa (FM). Opintojen lisäksi työskentelen Verohallinnon henkilöverotusyksikön ohjaus- ja kehittämissyksikössä ylitarkastajana. Haastattelu on osa maisterivaiheen pro gradu –tutkielmaa, jossa tavoitteenani on tutkia mitä tulisi ottaa huomioon nuorille suunnatun hallinnollisen verkkopalvelun toteuttamisessa?

Haastattelu nauhoitetaan ja muunnetaan haastattelun jälkeen tekstimuotoon (litteroidaan) analysointia varten. Haastatteluaineistoa käsitellään nimettömänä, eikä haastateltava ole tunnistettavissa. Haastattelutalenne hävitetään litteroinnin jälkeen. Litteroitua haastatteluaineistoa säilytetään turvallisesti ja käsitellään tutkimuseettisesti ja asianmukaisesti.

Haastatteluaineistoa käytetään osana tutkielmaa ja sitä voidaan hyödyntää myöhemmin myös hallinnollisten verkkopalvelujen, etenkin Verohallinnon verkkopalvelujen kehitystyössä. Aineistoa voidaan hyödyntää myös muussa Oulun yliopiston tutkimustyössä ja opetuksessa.

Tutkimuksen toteuttaa Sami Marttila (sami.marttila@vero.fi / 040 763 5404). Tutkielman ohjaajana toimii yliopistonlehtori Tonja Molin-Juustila (tonja.molin-juustila@oulu.fi / 029 448 1912). Tutkimusluvan voi perua milloin tahansa ottamalla yhteyttä tutkimuksen toteuttajaan.

Osallistun tutkimukseen ja tietoja saa hyödyntää edellä kuvatulla tavalla

Paikka ja aika

Tutkimukseen osallistuvan allekirjoitus
ja nimenselvennys

Huoltaja täyttää (jos tutkimukseen osallistuva on alaikäinen)

Myönnän luvan tutkimukseen osallistumiseen

En myönnä lupaa tutkimukseen osallistumiseen

Paikka ja aika

Huoltajan allekirjoitus ja nimenselvennys

Liite C: Näyte havaintotaulukosta

Lainaus	Havainto	Tyyppi	Haastattelava	Teema 1	Teema 2
"Maa ei hiveesti kimmosta, en tykkää tällaisista exceleista ja tammosista. Ei kimmosta niin siksen ehkä oo niin hyvä."	Ei ole kimmostunut ehkä tykkää tietotekniikkaan liittyvistä asioista				
"Maa en hiveesti tykkää saatamisesta kaikkien Kelan ja tammosten palveluiden kanssa, menee hiemot ku pitää yrittää opintotukea palauttaa tai tällasia ja pitkään sitä niin pitkälle ku pystyn koska ne ei toimi ne jutut ja pitää opetella käyttään niitä"	Asemne on valmiiksi se, että palvelussa on paramamisen varaa. Pitkittäa aloitusa sen vuoksi, tosin on muutakin perusluonteessa.	Suora havainto	Haastattelava 1	Hallinnolliset palvelut: Kokemukset	Hallinnollise
"No sit mä oian yhteyttä johonkin chat-palveluun tai... koiän soittaa tai joiän, no yleensä te ehkä chatissa ... "Niin ku ne on aina varattu ne linjat ja jotenkin tuntuu et nopeemmin hoitu et... ja te tykkään kirjallisella viestillä asioida" ... "No oon mä tääläki käyny verkkoorti hakemassa, vaikka se on, koska no varmaan siksi ku mä aattelin et se on helpompi saada tästä ku aikaa sieltä palvelusta saatamaan"	Kysyy tukea palveluiden käyttöön mieluummin verkossa. Vierastaa soittamista, koska siellä on jono. Osin voi joihtua henkilökohtaisista mielimyksistä. Kokee verkkopalvelussa asiointiin saatamisena. Veron suhteen helpompi hakea verokortti paikan päältä.	Suora havainto	Haastattelava 1	Hallinnolliset palvelut: Asiointikanavan valinta	Hallinnollise
"Kyllä mä nyvään teen netistä tai site se.. ei ku kyllä mää netissä"	Suosii helpoissa asioissa verkkosiointia	Suora havainto	Haastattelava 1	Hallinnolliset palvelut: Asiointikanavan valinta	
"En oo hiveen vähvetunu ehkä tai sillee, okei no oon mäa sillee et selviä tässä maailmassa mut siis sillee... oo... tai no oon mäa ehkä sillee et oon tarpeeksi, en ehkä maailman paras siinä mut ihan hyvä"	Käytännyt tietokoneita ekan kerran alle 10-vuotiaana	Suora havainto	Haastattelava 1	Taidot: Digitaarit	
"Paaseeko tästä tekemään sen?"	Kokee omaaansa riittäviä taidot selvittämiseen	Suora havainto	Haastattelava 1	Taidot: Elämäntaidot	
"Pitätkö sille olla?"	H2 Oletetaan, että freelance-verokortin pääsee myös tekemään samasta paikasta (linkitettyä) kuin missä olje on		Haastattelava 1	Verokampus	
"Ehkä mäa vaan oon lyhmä kun en täjua"	H3 Imettelee toimeksianton osalta, että tarvitseeko opintorahalle muka oman verokortin.		Haastattelava 1	Verokampus	
"No on oikeestaan joo (helpompi samaistua). Siis on helpompi, kun tavallaan itsellä on sama tilanne"	H4 Haasteet sivuston käytössä ja tiedon löytymisessä turhauttavat ja luovat epävarmuutta. Nuori alkaa epäillä omaa kykyään ja taitojaan.		Haastattelava 1	Verokampus	
"Aika monimutkainen"	H5 Nuori pystyy samaistumaan keissisiin		Haastattelava 1	Verokampus	
	H7 Nuori lukee mieluummin samasta aiheesta olevan tekstin kuin katsoo videoa. Kokee, että löytää nopeammin halutun tiedon, ehkä ole pakotettu katsomaan keskittyen koko videoa. Kokee voreuron tainnan sisällön itsestäänseilyydenä. Teksti vs. Video voi olla myös henkilökohtainen mielilyys, sillä toteaa puolisonsa katsovan mieluummin videoita.		Haastattelava 1	Verokampus	
	H1 Tiedon rakeme ja nimeäminen ei toimi. Lähtee hakemaan tietoa freelance-verokortista omat verot -osiosia. (kuten haastattelava 1)		Haastattelava 2	Verokampus	
	H2 Kokee yksinkertaisetun ja lyhyen tekstin freelance-verokortista monimutkaiseksi. Vertaa haastattelava 1, joka koki tekstin pintapuolisiksi.		Haastattelava 2	Verokampus	
	H3 Keissi auttaa samaistumaan (opintotuki, kesätyö, verokortti)		Haastattelava 2	Verokampus	
	H4 Katsoo mieluummin videon, kuin lukee esimerkkitekstejä (keissi + freelance)		Haastattelava 2	Verokampus	
"Mikä se on? Täältä? En tiedä mikä on freelance-verokortti. Eikse liity jotenkin yrittäilyyteen? Löytyykö täältä mitään?"	H1 Vastaaan haavainoja, kuin kakkosella ja kolmosella, ei löyda haattua freelance-verokortin tietoa. Tosin löytää meikän perille...		Haastattelava 3	Verokampus	