

Laura Laukkanen

**JULKISEN HALLINNON DIGITAALISET PALVELUT:
KANSALAISTEN PALVELUIDEN KÄYTTÖÖN
VAIKUTTAVAT TEKIJÄT**



JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO
INFORMAATIOTEKNOLOGIAN TIEDEKUNTA
2024

TIIVISTELMÄ

Laukkanen, Laura

Julkisen hallinnon digitaaliset palvelut: kansalaisten palveluiden käyttöön vaikuttavat tekijät

Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 2024, 24 s.

Tietojärjestelmätiede, kandidaatintutkielma

Ohjaaja: Siitonen, Valteri

Digitaalisten palveluiden kiihtynyt kasvu julkisen hallinnon puolella viime vuosien aikana on yksi seuraus digitalisaatiosta. Tässä kandidaatintutkielmassa tarkastellaan julkisen hallinnon digitaalisia palveluita ja niiden käyttöön vaikuttavia tekijöitä kansalaisten näkökulmasta. Motivaationa tutkielmassa on ymmärrys siitä, miten ja millä tavalla erilaiset tekijät vaikuttavat kansalaisten kykyyn sekä halukkuuteen käyttää julkisen hallinnon tarjoamia digitaalisia palveluita. Tutkielmassa tutkimusmenetelmänä toimi kuvaileva kirjallisuuskatsaus, jossa lähteinä hyödynnettiin ensisijaisesti vertaisarvioituja, englanninkielisiä artikkeleita. Tutkielmassa havaitaan, että keskeisiä käyttöön vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa tieto- ja viestintäteknikan saavutettavuus, luottamus julkiseen hallintoon ja palveluihin, aiemmat kokemukset digitaalisista palveluista, sekä käyttäjien digitaaliset taidot ja koulutustaso. Nämä vaikuttavat siihen, millaisia mahdollisuuksia, taitoja tai kykyjä kansalaisilla on käyttää julkisen hallinnon digitaalisia palveluita. Lisäksi ne vaikuttavat myös kansalaisten halukkuuteen, ymmärrykseen sekä todennäköisyyteen käyttää palveluita. Huomioimalla vaikuttavat tekijät digitaalisten palveluiden suunnittelu- ja kehittämisvaiheessa voidaan minimoida tekijöiden vaikutuksia. Näiden avulla voidaan edistää digitaalisten palveluiden tehokkaampaa käyttöä. Tutkielmassa esitellään jatkotutkimusaiheita, joiden tarkoituksena on syventää ymmärrystä digitaalisten palveluiden integroimisesta osaksi kansalaisten arkipäivää.

Asiasanat: digitalisaatio, digitaaliset palvelut, julkinen hallinto

ABSTRACT

Laukkanen, Laura

Digital services in public administrations: factors affecting citizens' service use

Jyväskylä: University of Jyväskylä, 2024, 24 pp.

Information Systems, Bachelor's Thesis

Supervisor: Siitonen, Valtteri

The accelerated growth of digital services in public administration in recent years is a result of digitalization. This bachelor's thesis examines digital services in public administration and the factors influencing their use from the citizens' perspective. The motivation for this study is to understand how and in what way various factors affect citizens' ability and willingness to use digital services provided by public administration. The research method used in the thesis was a descriptive literature review, primarily utilizing peer-reviewed materials. The thesis finds that key factors influencing usage include the accessibility of information and communication technology, trust in public administration and their services, previous experiences with digital services, as well as users' digital skills and education level. These influence the opportunities, skills, or capabilities of citizens to use digital services in public administrations. They also influence citizens' willingness, understanding and probability to use the offered digital services. By considering the influencing factors in the design and development stage of digital services, the impact of these factors can be minimized. They can help to promote more efficient use of digital services. The bachelor's thesis offers ideas for further research aimed to deepen the understanding of integrating digital services into citizens' everyday lives.

Keywords: digitalization, digital services, public administration

TAULUKOT

TAULUKKO 1 Vaikuttavat tekijät	13
--------------------------------------	----

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

TAULUKOT

1	JOHDANTO.....	6
2	DIGITALISAATION VAIKUTUKSET JA JULKISEN HALLINNON DIGITAALISET PALVELUT.....	8
	2.1 Digitalisaation vaikutukset yhteiskuntaan	8
	2.2 Julkisen hallinnon digitaaliset palvelut.....	10
3	DIGITAALISTEN PALVELUIDEN KÄYTTÖÖN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT	13
	3.1 Demografiset tekijät	14
	3.2 Sosiaaliset tekijät	15
	3.3 Teknologian käyttöön liittyvät tekijät.....	16
4	YHTEENVETO	18
	LÄHTEET	21

1 JOHDANTO

Digitalisaation aikakaudella yhteiskunnassa on käynnissä jatkuva muutos, joka vaikuttaa sekä niin yhteiskunnan rakenteisiin kuin myös sen toimintoihin. Digitalisaatio onkin keskeisessä asemassa mahdollistamassa organisaatioiden sisäisen tehokkuuden ja tarjoamassa uusia ulkoisia mahdollisuuksia, kuten uusia palveluita (Parviainen, Tiihinen, Kääriäinen & Teppola, 2017). Yhteiskunnan digitalisoitumisen myötä niin julkiselle kuin yksityiselle sektorille on kehitetty viime vuosina paljon uusia digitaalisia palveluita. Lisäksi koronapandemia toimi omanlaisenaan kiihdyttimenä digitaalisiin palveluihin siirryttäessä julkisella puolella (Schaeps, 2021). Koronapandemian tuomat muutokset yhteiskuntaan toivat mukanaan myös uusia haasteita ja mahdollisuuksia niin yksityiselle kuin julkisellekin sektorille.

Yksityisellä sektorilla kuluttajan on lähes aina mahdollista valita tarpeisiinsa parhaiten sopiva palvelu useista eri palveluntarjoajista. Julkisen hallinnon puolella samanlaista valinnanvaraa eri palveluntarjoajista tai palveluista ei kuitenkaan ole olemassa ja yleisimmät asiointiväylät ovat kasvotusten, puhelimitse tai sähköisesti asiointi (Seo & Bernsen, 2016).

Yleisen digitalisaation kehittymisen ja teknologian kehityksen myötä myös julkisen hallinnon puolelle on kehitetty, sekä kehitetään edelleen, paljon uusia ratkaisuja, joilla pyritään tavoittamaan ja palvelemaan mahdollisimman laajasti kansalaisia. Kansalaislähtöinen digitaalisten palveluiden suunnittelu, jossa on huomioitu kansalaisten kohtaamat haasteet digitaalisten palveluiden käytössä, voivat parhaimmillaan tuoda julkiselle hallinnolle kustannussäästöjä, lisätä luottamusta viranomaisiin sekä helpottaa kansalaisten asiointia. Jos kansalaisten kohtaamia haasteita ei ymmärretä, seurauksena voi olla tyytymättömyyttä ja luottamuspulaa julkista hallintoa kohtaan. Seurauksena voi myös olla julkisen hallinnon digitaalisten palveluiden vähentynyt käyttö, joka näkyy muiden asiointiväylien ylimääräisenä kuormituksena. Siksi onkin tärkeää tehdä jatkuvaa tutkimusta aiheesta, jotta on mahdollista saada selville, miten erilaiset digitaaliset ratkaisut kohtaavat kansalaisten tarpeiden kanssa (Garcia-Rio, Palos-Sanchez, Baena-Luna & Aguayo-Camacho, 2023). Yhtä tärkeää on myös selvittää ne tekijät,

joilla on vaikutusta siihen, miksi julkisen hallinnon tarjoamia digitaalisia palveluita käytetään tai ei käytetä.

Tämän tutkielman kantavia teemoja ovat digitalisaatio, julkisen hallinnon digitaaliset palvelut ja kansalaiset digitaalisten palveluiden käyttäjinä. Tutkimuksen tavoitteena on tuoda esiin kansalaisten kohtaamia haasteita ja julkisen hallinnon digitaalisten palveluiden käyttäjinä ja käyttöön vaikuttavia tekijöitä sekä niiden vaikutuksia. Tutkittavasta aiheesta tunnistetaan digitaalisten palveluiden käyttöön vaikuttavat tekijät ja niiden mahdollinen vaikutus kansalaiseen. Tutkielman tutkimuskysymykset ovat:

- Mitkä tekijät vaikuttavat julkisen hallinnon digitaalisten palveluiden käyttöön?
- Miten tunnistetut tekijät vaikuttavat julkisen hallinnon digitaalisten palveluiden käyttöön?

Tutkielma toteutettiin kuvailevana kirjallisuuskatsauksena, jossa vastattiin tutkimuskysymyksiin kirjallisuuden pohjalta kasatun synteesin avulla. Lähdeaineistona tutkielmassa toimivat erilaiset tieteelliset artikkelit sekä kirjat, mitkä haettiin erilaisista tietokannoista, kuten Scopus tai Google Scholar. Hyödynnettävät tutkimukset olivat suurimmilta osin englanninkielisiä vertaisarvioituja artikkeleita. Lähteitä etsittiin käyttämällä englanninkielisiä hakusanoja kuten "digital service", "e-government" ja "digitalization". Lähteitä haettiin myös erilaisilla hakulausekkeilla kuten "e-government AND service". Lähteiden valinnassa kiinnitettiin huomiota muun muassa lähteen ikään, julkaisijaan ja aihe relevanssiin. Käytetyt lähteet valittiin pääsääntöisesti niin, että ne olivat viimeisen kymmenen vuoden aikana julkaistuja artikkeleita. Lisäksi lähteiden laadunarviointia tuettiin hakemalla JUFO-portaalista lähteen julkaisija ja tarkistamalla sille määritelty JUFO-tasoluokka. Ensisijaisesti tutkielmassa pyrittiin käyttämään tason 2 tai 3 saavuttaneita lähteitä, mutta tapauskohtaisesti tutkielmaan valittiin myös alemman tason lähdemateriaaleja.

Tutkielma koostuu johdannosta, kahdesta sisältöluvusta ja yhteenvedosta. Ensimmäisessä sisältöluvussa käsitellään tutkielmaan liittyvät olennaiset pääkäsitteet, kuten digitalisaatio sekä julkisen hallinnon digitaaliset palvelut. Lisäksi siinä taustoitetaan lähdetiedon avulla digitalisaation vaikutusta yhteiskuntaan ja avataan julkisen hallinnon digitaalisia palveluita niiden tarkoituksen, kehittymisen, suunnittelun ja kehittämisen kautta. Toisessa sisältöluvussa käsitellään digitaalisten palveluiden käyttöön vaikuttavia tekijöitä eri näkökulmista sekä vastaan tutkimuskysymyksiin. Yhteenvedossa kootaan tutkimusaihe yhteen ja esitellään tärkeimmät havainnot, tutkimuksen rajoitteet sekä mahdolliset jatkotutkimusaiheet.

2 DIGITALISAATION VAIKUTUKSET JA JULKISEN HALLINNON DIGITAALISET PALVELUT

Tässä luvussa käsitellään digitalisaatiota ja julkisen hallinnon digitaalisia palveluita. Luku esittelee pääkäsitteiden määritelmät sekä kuvaa digitalisaation vaikutuksia yhteiskunnallisesta ja julkisen hallinnon näkökulmasta. Lisäksi luvussa käsitellään julkisen hallinnon digitaalisia palveluita ja niiden tarkoitusta sekä suunnittelua, kehitystä ja kehittämistä.

2.1 Digitalisaation vaikutukset yhteiskuntaan

Digitalisaatio on muuttanut ihmisten arkea ja yhteiskunnan toimintaa perustavanlaatuisesti. Siinä ei ole kyse pelkästään nykyisten prosessien muuttamisesta digitaalisiksi versioiksi, vaan nykyisten toimintojen uudelleen ajattelemisesta uusista näkökulmista, jotka teknologia mahdollistaa (Parviainen ym., 2017). Se on vaikuttanut valtavasti ihmisten elämäntapaan, muuttanut työnteon luonnetta ja uudistanut niin taloudellisia kuin hallinnollisia järjestelmiä.

Gradillas ja Thomas (2023) kuvailevat digitalisaation olevan sosioekonomisen ympäristön muutosta, joka syntyy, kun digitaalisia artefakteja – kuten tietokoneohjelmia, mobiilisovelluksia ja verkkopalveluita – otetaan käyttöön, sovelletaan sekä hyödynnetään eri prosesseissa. Digitalisaation tavoitteena on tukea ja edistää julkishallinnon, talouden sekä yhteiskunnan rakenteellista muutosta (Androniceanu & Georgescu, 2023). Parviainen, Tiihinen, Kääriäinen ja Teppola (2017) jaottelevat tutkimuksessaan digitalisaation vaikutukset kolmen eri näkökulman kautta, jotka ovat sisäinen tehokkuus, ulkoiset mahdollisuudet ja disruptiivinen muutos. Sisäisellä tehokkuudella he viittaavat esimerkiksi työskentelytapojen parantumiseen digitaalisten keinojen avulla ja sisäisten prosessien uudelleen suunnitteluun. Ulkoisiksi mahdollisuuksiksi he kuvailevat muun muassa uusia liiketoimintamahdollisuuksia olemassa olevilla liiketoiminta-alueilla, kuten uusia palveluita ja asiakkaita. Disruptiivisella muutoksella tutkimuksessa

puolestaan viitataan digitalisaation aiheuttamaan liiketoimintaroolien täydelliseen muuttumiseen (Parviainen ym., 2017).

Digitalisaatiota on vauhdittanut viime vuosina osittain myös koronapandemia. Koronapandemian takia yksityinen sekä julkinen puoli joutuivat lyhyessä ajassa kehittämään uusia toimintatapoja ja palveluita, jotta asiakkaiden tarpeisiin pystyttiin vastaamaan muuttuneessa maailmantilanteessa (Schaebs, 2021). Schaebsin (2021) mukaan koronapandemian tuomien rajoitusten myötä organisaatiot joutuivat kehittämään nopealla aikataululla uusia digitaalisia tapoja asiakkaan kohtaamiseen. Koronapandemian yhtenä seurauksena on täten ollut kasvava suuntaus kohti liiketoimintamallien digitalisoitumista ja kaupallisten toimintojen siirtymistä perinteisistä kivijalkamyymälöistä verkkomyymälöihin (Amankwah-Amoah, Khan, Wood & Knight, 2021).

Julkisen hallinnon digitalisoituminen on tuonut mukanaan monia etuja niin julkishallinnolle kuin kansalaisille (Jacob, Fudzee, Salamat & Herawan, 2019). Digitalisaatiolla on vaikutusta työttömyyden vähentämiseen, elämänlaadun parantamiseen ja julkisten palveluiden saatavuuden lisääntymiseen (Parviainen ym., 2017). Digitalisoitumisen myötä palvelut ovat muuttuneet nopeammiksi, tehokkaammiksi ja saavutettavammiksi, mikä omalta osaltaan myös muokkaa kansalaisten kokemusta julkisesta hallinnosta positiivisemmaksi (Androniceanu & Georgescu, 2023). Digitalisaation ansiosta asioiminen eri viranomaistahojen kanssa on helpottunut, sillä erilaisia palveluita on mahdollista käyttää esimerkiksi vuorokaudenajasta, maantieteellisestä sijainnista tai laitteesta riippumatta. Wandaogon (2022) mukaan digitalisaatiolla on merkittävä vaikutus julkisen hallinnon tehokkuuteen erityisesti kehittyneissä maissa, vaikka myös kehittyvissä maissa on havaittu digitalisaation myönteisiä vaikutuksia. Erot kehittyneiden ja kehittyvien maiden välillä selittyvät digitaalisen infrastruktuurin ja tietoteknisen osaamisen tasoeroista (Wandaogo, 2022).

Digitalisaatio tarjoaa uudenlaisia keinoja palveluiden kehittämiseen ja toteuttamiseen, mikä puolestaan johtaa tehokkaampaan resurssien käyttöön sekä parempaan palvelujen saavutettavuuteen (Androniceanu & Georgescu, 2023). Vaikka julkisen hallinnon digitalisaatiolla on saavutettu monia eri etuja, on se tuonut mukanaan myös haasteita. Yhtenä merkittävänä haasteena on ollut kansalaisten hyväksynnän ja luottamuksen saavuttaminen digitaalisten palveluiden osalta (Jacob ym., 2019). Vaikka kansalaiset ovat jo omaksuneet erilaiset digitaaliset palvelut osaksi tavallista arkeaan, on kuitenkin olemassa huoli muun muassa tietoturvan toteutumisesta, yksityisyyden suojasta ja digitaalisen kuilun kasvamisesta. Hardill ja O'Sullivan (2018) toteavat, että kuilu niiden, joilla on taitoja ja taloudellisia resursseja käyttää digitalisaation tuomia palveluita on kasvamassa verrattuna niihin, joilla ei ole samoja edellytyksiä.

Digitaalisella kuilulla viitataan ihmisten väliseen kuiluun, jossa toisilla on helppo pääsy internetiin sekä tietokoneisiin, kun taas toisilla samanlaista pääsyä ei ole (James, 2007). Se liittyy vahvasti koulutustasoon, sukupuoleen, tuloihin, etniseen alkuperään ja ikään (Hardill & O'Sullivan, 2018). Maailmanlaajuinen digitaalinen kuilu johtuu Guillenin ja Suarezin (2005) mukaan taloudellisten, poliittisten ja sosiologisten tekijöiden yhdistelmästä. Digitaalinen kuilu koskettaa

erityisesti kehittyviä maita (James, 2007). Huomioon otettava seikka on myös tieto- ja viestintäteknikan muutosnopeus, joka omalta osaltaan vaikuttaa tieto- ja viestintäteknikan käyttöön, taitoihin, sosiaaliseen kansalaisuuteen sekä eriarvoisuuteen (Hardill & O'Sullivan, 2018). Hardillin ja O'Sullivanin (2018) mukaan jokaisella kansalaisella pitäisi olla mahdollisuus osallistua kasvavaan tietoyhteiskuntaan. Edistämällä digitaalista osallisuutta, eli varmistamalla ettei kukaan jää jälkeen tieto- ja viestintäteknikan käytössä, on mahdollista varmistaa myös kansalaisten osallisuus (Hardill & O'Sullivan, 2018).

2.2 Julkisen hallinnon digitaaliset palvelut

Julkisen hallinnon digitaalisella palvelulla viitataan Lindgrenin ja Janssonin (2013) määritelmän mukaan julkisen hallinnon tuottamaan sähköiseen palveluun, jolla voi olla useita eri käyttäjäryhmiä. Eri käyttäjäryhmät koostuvat kansalaisista, joilla puolestaan voi olla hyvinkin erilaisia tarpeita. Julkisen hallinnon digitaaliset palvelut on kuitenkin suunniteltava ja toteutettava niin, että ne ovat kaikkien saatavilla käyttäjäryhmästä riippumatta (Lindgren & Jansson, 2013).

Julkisen hallinnon tarjoamat digitaaliset palvelut ovat vuosien saatossa kasvaneet sekä kehittyneet merkittävästi ja ne ovatkin olennainen osa modernia yhteiskuntaa. Julkisen hallinnon tarjoamien digitaalisten palveluiden tarkoituksena on lisätä kansalaisten mahdollisuuksia käyttää julkisia palveluja paikasta tai kellonajasta riippumatta (Lindgren, Madsen, Hofmann & Melin, 2019). Digitaaliset palvelut tarjoavat kansalaisille entistä tehokkaampia, saavutettavampia ja mukautuvampia tapoja hoitaa viranomaisasioita. Lisäksi ne luovat arvoa niin kansalaisille kuin julkiselle hallinnolle (Lindgren & Jansson, 2013). Julkisen hallinnon digitaaliset palvelut kattavat laajasti erilaisia palveluita, kuten terveydenhuoltoa, koulutusta, veroasioita ja henkilöllisyyden hallintaa. Näistä palveluista osa voi olla kansalaisille vapaaehtoisia ja osa pakollisia.

Siirtyminen digitaalisiin julkisen hallinnon palveluihin ei kuitenkaan ole tapahtunut yhdessä yössä. Tämä muutos on ollut aikaa vaativa ja jatkuvaa kehitystä edellyttänyt prosessi. Tehokkaat ja toimivat digitaaliset julkisen hallinnon järjestelmät ovat mahdollisia vain, jos kansalaiset kokevat niiden tuovan hyötyä heille, koska muutoin investoinnit digitaaliseen hallintoon eivät ole kannattavia (Wirtz, 2022). Julkisen hallinnon investoinnit sähköisiin palveluihin lisäävät osaltaan niiden käyttöä, mutta kasvun ei kuitenkaan voida odottaa olevan suhteellista (Pérez-Morote, Pontones-Rosa & Núñez-Chicharro, 2020). Digitaalisilla palveluilla ei voida myöskään täysin syrjäyttää perinteisempiä julkisen hallinnon asiointikanavia, kuten kasvotusten tai puhelimitse asiointia. Palveluita on myös jatkossa tarjottava monikanavaisesti, jotta varmistutaan siitä, etteivät kansalaiset tai kansalaisista koostuvat eri käyttäjäryhmät jäävät palveluiden ulkopuolelle (Akman, Yazici, Mishra & Arifoglu, 2005). Hertzumin (2022) mukaan kansalaisilla täytyykin olla vapaus valita missä kanavassa he asioivat ja useimmiten käytössä onkin usean eri kanavan sekoitus.

Standardit julkisen puolen tarjoamiin digitaalisiin palveluihin ovat korkealla, koska kansalaiset ovat tottuneet käyttämään yksityisen puolen tarjoamia digitaalisia palveluita (Weerakkody, El-Haddadeh & Al-Shafi, 2011). Kansalaisten suhtautuminen julkisen hallinnon tarjoamiin digitaalisiin palveluihin määrittyykin pitkälti sen perusteella, millaiseksi palvelun arvo ja helppokäyttöisyys koetaan (Al-Hujran, Al-Debei, Chatfield & Migdadi, 2015).

Koronapandemian aikana julkisen hallinnon tarjoamat digitaaliset palvelut olivat myös yksi osa ratkaisua, jolla pandemian leviämistä yritettiin hillitä (Nguyen & Borazon, 2023). Esimerkiksi Puolassa digitaalisia viranomaispalveluita käyttävien ihmisten määrä oli suurin vuonna 2020 koronapandemian aikaan (Kapsa & Musial-Karg, 2021).

Kansalaisten on tärkeää olla tietoisia julkisen hallinnon eri asioimiskeinoista ja tarjotuista digitaalisista palveluista. Jos tietoisuutta digitaalisista palveluista ei ole, ei niitä myöskään käytetä (Zeebaree, Aqel & Agoyi, 2023). Jotta kansalaiset omaksuisivat ja hyödyntäisivät heille tarjottuja digitaalisia palveluita, on tärkeää, että palvelut eivät pelkästään vastaa heidän tarpeitaan vaan ovat lisäksi helppokäyttöisiä. Helppokäyttöisyydellä ja koetulla arvolla luodaan pohja palvelun hyväksynnälle; mikäli käyttäjä kokee palvelun olevan monimutkainen tai ei koe saavansa siitä hyötyä, suhtautuminen palveluun voi olla negatiivista (Al-Hujran ym., 2015).

Kansalaisten toiveet ja toimet ovatkin olleet keskeisessä roolissa nykyaikaisten digitaalisten palvelujen kehittämisessä. Wirtzin (2022) mukaan julkisen palvelun tarjonnan helpottamisen tarve on edistänyt merkittävästi julkisen hallinnon digitaalisten palveluiden kehitystä ja luonut pohjaa uusille innovatiivisille ratkaisuille, kuten esimerkiksi veroilmoitusten sähköistämiseksi. Aiemmin veroilmoitukset tehtiin paperilla, mikä johti pidempiin käsittelyaikoihin ja suurempiin virhemahdollisuuksiin, jotka liittyivät esimerkiksi käsin kirjoitettujen numeroiden epäselvyyteen tai laskuvirheisiin. Siirtyminen sähköiseen prosessointiin on tehostanut ilmoitusten käsittelyä ja vähentänyt virheellisesti täytettyjä ilmoituksia (Wirtz, 2022). Nykypäivänä julkisen hallinnon digitaaliset palvelut suunnitellaankin kansalaislähtöisesti, jossa kansalainen on palvelun keskiössä (Sorn-in, Tuamsuk & Chaopanon, 2015).

Kansalaislähtöisesti suunniteltujen palveluiden kehittämisen keskiössä on tarve luoda tehokkaita sähköisiä viranomaispalveluja, jotka eivät ainoastaan täyty teknisiä vaatimuksia vaan vastaavat lisäksi kansalaisten tarpeita (Sorn-in ym., 2015). Kansalaislähtöisen lähestymistavan mukaisen sähköisen hallinnon kehittämisen tavoitteet Sorn-in ym. (2015) mukaan ovat:

- Tarjota sähköisiä viranomaispalveluja ottaen huomioon ensisijaisina käyttäjinä olevien kansalaisten tarpeet
- Keskittyä tehokkaiden digitaalisten palveluiden suunnitteluun ja toteutukseen kansalaisten tarpeiden täyttämiseksi
- Monipuolistaa kanavia, jotta kansalaiset voivat valita sekä käyttää kätevästi valitsemaansa julkisen hallinnon palveluja

- Ottaa huomioon viranomaispalvelujen tarjoamisen eri osapuolten eri tarpeisiin
- Korostaa digitaalista osallistumista ja kommentointia

Kansalaislähtöisesti suunnitelluissa palveluissa tarjotaan siis jokaiselle käyttäjälle mahdollisimman kätevä ja saavutettava tapa hyödyntää viranomaispalveluita, olipa kyse sitten digitaalisista tai perinteisemmistä palvelukanavista (Sornin ym., 2015).

Julkisen hallinnon toimintaa ohjaavat erilaiset säädökset ja lait, jotka osaltaan tuovat haasteita digitaalisten palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen (Mergel, Gong & Bertot, 2018). Esimerkiksi Suomessa laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019) määrää miten digitaaliset palvelut on suunniteltava ja toteutettava julkisessa hallinnossa, jotta tietoturva, tietosuojat, löydettävyys ja helppokäyttöisyys toteutuvat. Digitaalisten palveluiden suunnittelussa julkishallinnolle ei ole kuitenkaan olemassa yhtä tiettyä toimintamallia, joka olisi sopiva koko maailmalle (Saqib & Abdus Salam, 2018).

Palveluiden suunnittelussa tulisi ottaa huomioon alueellisesti eroavat kulttuurilliset, taloudelliset ja sosiaaliset tekijät kuin myös yleisesti tunnistetut haasteet, kuten yksityisyys, turvallisuus ja luottamus (Alateyah, Crowder & Wills, 2012). Edellä mainitut tekijät vaikuttavat olennaisesti kansalaisten haluun ja kykyyn käyttää julkisen hallinnon tarjoamia digitaalisia palveluita. Haasteita palveluiden suunnittelulle ja toteutukselle asettavat myös kansalaisten digitaaliset taidot, jotka ovat vaihtelevan eritasoisia (Saqib & Abdus Salam, 2018). Wirtz (2022) nimeää yhdeksi haasteeksi myös kansalaisten varautuneen suhtautumisen henkilökohtaisten tietojen jakamiseen valtion kanssa, vaikka samaan aikaan he saattavat kuitenkin jakaa tietojaan suurille teknologiayrityksille, kuten Googlelle tai Metalle. Digitalisoitumisen myötä julkisen hallinnon digitaaliset palvelut ovat tulleet jäädäkseen ja on tärkeää, että haasteet tunnistetaan ja palveluita kehitetään kansalaislähtöisesti, jotta ne voivat tarjota parhaan mahdollisen arvon niin kansalaisille kuin julkiselle hallinnollekin.

3 DIGITAALISTEN PALVELUIDEN KÄYTTÖÖN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT

Tässä luvussa vastataan tutkimuskysymykseen, eli käsitellään sitä, mitkä tekijät vaikuttavat julkisen hallinnon digitaalisten palveluiden käyttöön ja miten tunnistetut tekijät vaikuttavat. Heti aluksi esitetään synteesitaulukko kootuista vaikuttavista tekijöistä ja niiden vaikutuksista lähteineen (taulukko 1). Vaikuttavat tekijät on jaettu demografisiin tekijöihin, sosiaalisiin tekijöihin ja teknologian käyttöön liittyviin tekijöihin.

TAULUKKO 1 Vaikuttavat tekijät

Kategoria	Vaikuttava tekijä	Vaikutus
Demografiset tekijät	Ikäryhmä	Vaikuttaa koettuun luottamustasoon (Al-zahrani, Al-Karaghoulil & Weerakkody, 2018) Vaikuttaa taitoihin käyttää digitaalisia palveluita (Van De Walle, Zeibote, Stacenko, Muravska & Migchelbrink, 2018)
	Koulutustaso	Vaikuttaa todennäköisyyteen käyttää digitaalisia palveluita (Pérez- Morote ym., 2020) Vaikuttaa mahdollisuuksiin käyttää digitaalisia palveluita (Akman, Yazici, Mishra & Arifoglu, 2005; Rodriguez-Hevia, Navio-Marco & Ruiz-Gómez, 2020)
	Tulotaso	Vaikuttaa tieto- ja viestintäteknologian saavutettavuuteen (Singh & Chobotaru, 2022)
	Maantieteellinen sijainti	Vaikuttaa tieto- ja viestintäteknologian saavutettavuuteen (Van De Walle ym., 2018)

(jatkuu)

Taulukko 1 (jatkuu)

Sosiaaliset tekijät	Luottamus	Vaikuttaa halukkuuteen käyttää digitaalisia palveluita (Pérez- Morote ym., 2020)
	Aiemmat kokemukset	Vaikuttaa luottamukseen digitaalisia palveluita kohtaan (Alzahrani ym., 2018; Hertzum, 2022; Wirtz, 2022) Vaikuttaa ymmärrykseen digitaalisia palveluita kohtaan (Garcia-Garcia & Gil-Garcia, 2018)
	Asenteet	Vaikuttaa digitaalisten palveluiden käyttöönottoon (Akman ym., 2005; Van De Walle ym., 2018)
Teknologian käyttöön liittyvät tekijät	Tieto- ja viestintätekniiikan saavutettavuus	Vaikuttaa mahdollisuuksiin käyttää digitaalisia palveluita (Akman ym., 2005; Van De Walle ym., 2018)
	Digitaaliset taidot	Vaikuttaa kykyyn käyttää digitaalisia palveluita (Hertzum, 2022; Rodriguez- Hevía ym., 2020)

3.1 Demografiset tekijät

Demografisiin tekijöihin kuuluvat ikäryhmä, koulutustaso, tulotaso ja maantieteellinen sijainti. Niiden vaikutusta julkisen hallinnon digitaalisten palveluiden käyttöön on tutkittu paljon jo entuudestaan. Tutkimusten tulokset ovat olleet vaihtelevia ja riippuvaisia muun muassa tutkimuksen laajuudesta (Hertzum, 2022). Esimerkiksi tiettyyn ikäryhmään kuulumisen ja sen vaikutus julkisen hallinnon digitaalisten palveluiden käyttöön on aihe, jossa tutkimustulokset ovat olleet eroavia.

Ikäkkäämmät kansalaiset ovat yleisesti haluttomampia käyttämään tietotekniikkaa ja he käyttävät internetiä huomattavasti vähemmän kuin muut ikäryhmät (Niehaves & Plattfaut, 2014). Tätä voi selittää se, että heillä ei ole tietokonetta tai pääsyä internet-yhteyden äärelle (Van De Walle ym., 2018). Eri ikäryhmiin kuuluvat kansalaiset saattavat kokea lisäksi luottamuksen puutetta digitaalisia palveluita kohtaan. Esimerkiksi iäkkäillä kansalaisilla on havaittu olevan vähemmän luottamusta digitaalisia palveluita kohtaan kuin nuoremmilla ikäryhmillä (Alzahrani, Al-Karaghoulí & Weerakkody, 2018). Syy tälle voi olla se, että nuoremmat ikäryhmät ovat kasvaneet digitaalisessa ympäristössä ja täten heille voi olla luontevampaa käyttää digitaalisia palveluja. Niehaves ja Plattfaut (2014) ehdottavatkin, että julkisen hallinnon olisi hyödyllistä lisätä yleistä ymmärrystä

iäkkäämpien ikäryhmien keskuudessa internetin hyödyistä ja positiivisesta vaikutuksesta heidän arkeensa.

Koulutustasolla ja digitaalisten palveluiden käytöllä on todettu olevan selkeä vaikutus toisiinsa; mitä korkeampi koulutustaso, sitä todennäköisimmin kansalainen käyttää julkisen hallinnon tarjoamia digitaalisia palveluita (Pérez-Morote ym., 2020). Lisäksi korkeampi koulutustaso voi useasti taata sen, että yksilöllä on käytössään tietokone, internet-yhteys ja sähköposti joko kotonaan, työpaikalla tai molemmissa paikoissa (Akman ym., 2005). Täten korkeamman koulutustason kautta, nousevat myös mahdollisuudet hyödyntää julkisen hallinnon digitaalisia palveluita (Rodríguez-Hevía ym., 2020). Koulutustason ollessa matalampi on todennäköisempää, että tällöin suositaan ennemmin kasvokkain tapahtuvia palveluita kuin digitaalisia palveluita (Akman ym., 2005). Koulutustaso vaikuttaa täten positiivisesti sekä todennäköisyyteen että mahdollisuuksiin käyttää julkisen hallinnon digitaalisia palveluita.

Kansalaisten tulotaso on vaikuttava tekijä julkisen hallinnon digitaalisten palveluiden käyttöön. Useat julkiset palvelut ovat suunnattu pienituloisille tai muille haavoittuvassa asemassa oleville ryhmille, joilla on kuitenkin vähiten mahdollisuuksia käyttää teknologiaa (Akman ym., 2005). Alhainen tulotaso vaikuttaa negatiivisesti myös Singhin ja Chobotarun (2022) mukaan esimerkiksi juuri internetiin pääsyyn sekä julkisen hallinnon digitaalisten palveluiden käyttöön.

Maantieteellisellä sijainnilla on myös vaikutusta digitaalisten palveluiden käyttöön. Tietoliikenneyhteydet kaupungin ulkopuolella asuvilla kansalaisilla voivat olla heikommat tai jopa olemattomat, verrattuna niihin, jotka asuvat kaupunkikeskuksissa (Van De Walle ym., 2018). Lisäksi kehittyneemmässä maassa asuminen lisää todennäköisyyksiä sille, että kansalaiset käyttävät todennäköisemmin julkisen hallinnon digitaalisia palveluita (Rodríguez-Hevía ym., 2020).

3.2 Sosiaaliset tekijät

Sosiaaliin tekijöihin kuuluvat luottamus, aiemmat kokemukset ja asenne niin julkista hallintoa kuin digitaalisia palveluita kohtaan. Luottamuksen on havaittu olevan tärkeässä roolissa, kun on tutkittu kansalaisten suhtautumista julkisen hallinnon digitaalisia palveluita kohtaan. Mitä enemmän kansalaiset luottavat julkiseen hallintoon, sitä todennäköisimmin he käyttävät sen tarjoamia digitaalisia palveluita (Pérez-Morote ym., 2020). Van De Wallen ym. (2018) mielestä luottamus julkiseen hallintoon ei ole kuitenkaan kovin vahva tekijä, koska kansalaiset asioivat edelleen fyysisesti julkisen hallinnon toimipisteissä. Toimipisteissä asioimisella voi kuitenkin olla myös positiivinen vaikutus digitaalisten palveluiden käyttöönottoon, koska siellä voidaan ohjata asiakasta tällaisten palveluiden äärelle (Van De Walle ym., 2018).

Kansalaisten huonot kokemukset internetistä ja sen käytöstä vaikuttavat negatiivisesti luottamukseen julkisen hallinnon digitaalisia palveluita kohtaan (Alzahrani ym., 2018). Luottamusta sähköisiin palveluihin lisää se, jos sukulaiset

tai ystävät käyttävät niitä myös (Hertzum, 2022). Luottamus ei täten rajoitu pelkästään digitaalisiin palveluihin, vaan siihen liittyy vahvana osana esimerkiksi se, kuinka luotettavana julkista hallintoa pidetään. Luottamuksen lisäksi kansalaisilla tulee olla myös uskallusta internetin käyttöön (Hardill & O'Sullivan, 2018). Koettu luottamus vaikuttaa täten kansalaisten halukkuuteen käyttää julkisen hallinnon digitaalisia palveluita.

Kokeneiden internetin käyttäjien on todettu luottavan enemmän julkisen hallinnon digitaalisiin palveluihin kuin vähemmän kokeneiden käyttäjien (Alzahrani ym., 2018). Myös Garcia-Garcia ja Gil-Garcia (2018) ovat samaa mieltä siitä, että aiempi kokemus teknologian käyttämisestä edistää julkisen hallinnon digitaalisten palveluiden käyttöä. Kokeneemmilla käyttäjillä voi olla parempi ymmärrys erilaisista digitaalisista palveluista ja niihin liittyvästä turvallisuudesta. Kansalaiset voivat lisäksi epäröidä käyttää digitaalisia palveluita, jos he eivät luota riittävästi siihen, että heidän yksityisyytensä on turvattu (Wirtz, 2022). Turvallisuuteen liittyvät huolet kohdistuvatkin usein spesifisti juuri sähköisissä kanavissa asioimiseen (Hertzum, 2022). Aiemmat kokemukset vaikuttavat täten selkeästi sekä luottamukseen että ymmärrykseen digitaalisia palveluita kohtaan.

Asenteilla on myös merkitystä digitaalisten palveluiden käyttämisessä. Yksilöiden asenteiden muuttaminen voikin edesauttaa julkisen hallinnon digitaalisten palveluiden käyttöönottoa (Akman ym., 2005). Negatiivisen asenteen taustalla voi olla pelko virheiden tekemisestä ja ennako-oletus siitä, että sähköinen järjestelmä on liian monimutkainen käyttää (Van De Walle ym., 2018). Nguyen ja Borazonin (2023) mukaan kansalaisten asenteisiin vaikuttavat lisäksi koettu luottamus, sosiaalinen vaikutus ja koettu digitaalisten palveluiden turvallisuus. Lisäksi koronapandemian aikana yhtenä vaikutustekijänä toimi myös koettu pandemian vakavuus (Nguyen & Borazon, 2023). Asenteita muuttamalla sekä luottamusta vahvistamalla on mahdollista lisätä digitaalisten palveluiden käyttöä.

3.3 Teknologian käyttöön liittyvät tekijät

Teknologian käyttöön liittyviin tekijöihin sisältyy tieto- ja viestintäteknologian saavutettavuus sekä kansalaisten digitaaliset taidot. Tieto- ja viestintäteknologian saavutettavuus on erityisen ongelmallinen julkiselle hallinnolle, koska se ei voi valita asiakkaitaan (Akman ym., 2005). Digitaalisten palveluiden on käytännössä oltava saatavilla yhtäläisesti kaikille, jolloin on tärkeää, että käytettävä tieto- ja viestintäteknologia on kaikkien kansalaisten saavutettavissa.

Julkisen hallinnon tarjoamien digitaalisten palveluiden käyttäminen vaatii internet-yhteyden, johon tietyillä väestöryhmillä ei saata olla pääsyä lainkaan (Akman ym., 2005). Myös Van De Walle ym., (2018) ovat samaa mieltä siitä, että internet-yhteyden puuttuminen on yksi tärkeä syy sille, miksi digitaalisia palveluita ei käytetä. Internet-yhteyden lisäksi tietokoneen puuttuminen vaikuttaa digitaalisten palveluiden käyttöön; jos et omista tietokonetta, on todennäköisyys digitaalisten palveluiden käyttämiselle pienempi (Van De Walle ym., 2018).

Pelkkä internetin saatavuus ei kuitenkaan automaattisesti takaa julkisen hallinnon digitaalisten palveluiden käyttöä, vaan kyseessä on paljon monisyisempi haaste (Rodríguez-Hevía ym., 2020). Saavutettavissa olevan internet-yhteyden lisäksi digitaalisten palveluiden käyttäminen vaatii tietoteknistä osaamista. Kansalaisten pitää esimerkiksi pystyä luomaan ja ylläpitämään internet-yhteys sekä osata navigoida erilaisilla verkkosivustoilla (Hardill & O’Sullivan, 2018).

Kansalaisten digitaalisilla taidoilla on myös todettu olevan merkittävä yhteys digitaalisten palveluiden käyttämiseen. Riittävät digitaaliset taidot, kuten kyky hankkia, arvioida ja käyttää tietoa digitaalisessa muodossa, varmistavat sen, että digitaalisia palveluita voidaan käyttää turvallisesti ja itsenäisesti (Rodríguez-Hevía ym., 2020). Hertzumim (2022) mukaan kansalaiset kokevat digitaaliset palvelut usein aikaa vieviksi ja hankaliksi käyttää. Lisäksi he ovat huolissaan turvallisuudesta, pelkäävät virheiden tekemistä ja kaipaavat tukea löydetyn tiedon tulkintaan (Hertzum, 2022). Digitaalisissa taidoissa korostuu erityisesti tiedonhankintataidot sekä ongelmanratkaisukyky.

Kansalaiset, joilla on erinomaiset tiedonhankintataidot, ovat todennäköisemmin aktiivisimpia julkisen hallinnon digitaalisten palveluiden käyttäjiä verrattuna niihin, joiden tiedonhankintataidot ovat hyvät tai kokonaan puutteelliset (Rodríguez-Hevía ym., 2020). Samalla tavalla myös ongelmanratkaisukyvyyn on todettu vaikuttavat digitaalisten palveluiden käyttöön. Niillä kansalaisilla, joilla on erinomainen ongelmanratkaisukyky, on korkeampi todennäköisyys käyttää digitaalisia palveluita (Rodríguez-Hevía ym., 2020). Tarvittavien digitaalisten taitojen avulla digitaalisten palveluiden käyttämisen kynnys madaltuu. Lisäksi niiden avulla yhteydenotot eri viranomaisiin vähenevät, koska digitaalisten palveluiden kanssa kohdatut ongelmatilanteet osataan ratkaista itsenäisesti (Hertzum, 2022).

4 YHTEENVETO

Digitalisaation yleistyessä ja muuttaessa yhteiskuntaa, julkisen hallinnon tarjoamat digitaaliset palvelut ovat myös tulleet jäädäkseen. Julkisen hallinnon digitaalisten palveluiden lisääntyessä ja kehittyessä on tärkeää, että jokaisella kansalaisella on mahdollisuus osallistua kasvavaan tietoyhteiskuntaan ja hoitaa omia viranomaisasioitaan mahdollisimman helposti valitsemissaan kanavissa. Yhä useammin yksittäisen kansalaisen valitsema kanava on sähköinen, jolloin julkisen hallinnon digitaalisten palveluiden tarkastelu kansalaisten näkökulmasta on erityisen tärkeää.

Tutkielmassa tarkasteltiin julkisen hallinnon digitaalisten palveluiden käyttöön vaikuttavia tekijöitä ja tunnistettujen tekijöiden vaikutusta niiden käyttöön. Lisäksi siinä käsiteltiin yleisesti digitalisaation merkitystä yhteiskunnalle sekä julkisen hallinnon digitaalisia palveluita. Tutkielma toteutettiin kuvailevana kirjallisuuskatsauksena, jossa käytetyt lähteet koottiin eri tietokannoista, kuten Google Scholarista ja Scopuksesta. Lähteiden valinnassa kiinnitettiin huomiota siihen, että lähteet olivat relevantteja, vertaisarvioituja tieteellisiä artikkeleita. Tutkielman tavoitteena oli vastata seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

- Mitkä tekijät vaikuttavat julkisen hallinnon digitaalisten palveluiden käyttöön?
- Miten tunnistetut tekijät vaikuttavat julkisen hallinnon digitaalisten palveluiden käyttöön?

Tämän tutkielman tavoitteena oli saavuttaa käsitys kansalaisiin vaikuttavista tekijöistä julkisen hallinnon digitaalisissa palveluissa. Havaittiin, että tekijät voidaan jakaa karkeasti kolmeen eri yläkategoriaan, jotka ovat demografiset tekijät, sosiaaliset tekijät ja teknologian käyttöön liittyvät tekijät. Demografisiksi tekijöiksi tunnistettiin ikäryhmä, koulutustaso, tulotaso ja maantieteellinen sijainti. Nämä vaikuttavat niin tieto- ja viestintäteknologian saavutettavuuteen, mahdollisuuksiin ja todennäköisyyteen käyttää niitä kuin myös koettuun luottamukseen ja digitaalisiin taitoihin. Sosiaalisiksi tekijöiksi tunnistettiin koettu luottamus ja aiemmat kokemukset niin julkisesta hallinnosta kuin digitaalisista palveluista.

Nämä vaikuttavat halukkuuteen käyttää digitaalisia palveluita kuin myös luottamukseen sekä ymmärrykseen digitaalisia palveluita kohtaan. Teknologian käyttöön liittyvät tekijät olivat tieto- ja viestintäteknologian saavutettavuus sekä digitaaliset taidot. Nämä vaikuttavat mahdollisuuksiin sekä kykyihin käyttää digitaalisia palveluita. Tunnistettujen tekijöiden avulla julkisen hallinnon digitaalisten palveluiden suunnittelussa on mahdollista huomioida tunnistettuihin tekijöihin liittyviä haasteita tehokkaammin sekä kehittää niitä entistä kansalaislähtoisemmiksi. Tekijöiden ja niiden vaikutuksien tunnistamisen avulla saa myös hyvän kuvan siitä millaista tukea kansalaiset tarvitsevat digitaalisten palveluiden käyttäjinä, eli tarvitseeko kansalainen esimerkiksi internet-yhteyden vai opastusta internetin käyttöön. Lisäksi tekijöiden ja niiden vaikutuksien tunnistamisen avulla on mahdollista havaita vaikutustekijät, jotka vaikuttavat siihen käyttääkö kansalainen digitaalisia palveluita vai ei.

Tunnistetuista tekijöistä ja niiden vaikutuksista julkisen hallinnon digitaalisten palveluiden käyttöön on havaittavissa myös liitännäisyyksiä toisiinsa. Esimerkiksi ikäryhmä ja aiemmat kokemukset vaikuttavat koettuun luottamuksen tasoon digitaalisia palveluita kohtaan, kun taas koettu luottamus vaikuttaa halukkuuteen käyttää digitaalisia palveluita. Tunnistetuista tekijöistä sekä koulutustaso että tieto- ja viestintäteknologian saavutettavuus vaikuttavat mahdollisuuksiin käyttää digitaalisia palveluita. Liitännäisyyksien tunnistamisella ja ymmärtämisellä voidaan arvioida, miten merkittävä tiettyjen vaikutusten toistuminen on esimerkiksi digitaalisten palveluiden käytön kannalta. Merkittävyyden avulla puolestaan voidaan kohdentaa kehitystoimenpiteitä tehokkaammin ja täten parantaa digitaalisten palveluiden käyttöä kansalaisten keskuudessa.

Julkisen hallinnon digitaalisiin palveluihin liittyviä haasteita on mahdollista välttää eri keinoilla. Hertzumin (2022) mukaan todennäköisin julkisia palveluja hyödyntävä kansalainen on iältään nuori, joka on tyytyväinen edelliseen asiointikertaansa julkisen hallinnon kanssa ja hänellä on yksinkertainen asia hoidettavana sekä helppo pääsy internetiin. Tästä näkökulmasta kansalaisen haasteena olisivat ikä, asenne, ongelman monimutkaisuus sekä tieto- ja viestintäteknologian saavutettavuus. Edellä mainitut haasteet olisivat vältettävissä esimerkiksi parantamalla iäkkäämpien kansalaisten digitaalisia taitoja, tarjoamalla helppoa pääsyä internetiin sekä tarjoamalla tukea digitaalisten palveluiden käytössä. Myös Wirtzin (2022) mukaan julkisen hallinnon digitaalisissa palveluissa onnistuminen edellyttää sosiaalista sekä koulutuksellista panostusta, jolla varmistetaan kansalaisten luottamus digitaalisia palveluita kohtaan.

Tutkielmassa on olemassa omat rajoitteensa, sillä siinä hyödynnettyjen lähteiden tutkimukset digitaalisten palveluiden käyttäjistä on toteutettu enimmäkseen osin niissä maissa, joissa näitä palveluita on jo valmiiksi hyvin saatavilla ja julkinen hallinto on jo hyvin digitalisoitunutta. Maissa, joissa teknologinen kehitys ja internetin saatavuus ovat ainakin vielä toistaiseksi rajoitetumpia, eivät tulokset ole välttämättä sovellettavissa. Digitalisaation kehittymisen myötä on myös mahdollista, että osa tässä tutkielmassa tunnistetuista tekijöistä ja vaikutuksista tulee tulevaisuudessa korostumaan tai vaihtoehtoisesti häviämään. Tilalle voi

nousta kokonaan uusia tekijöitä tai vaikutuksia, joita ei tässä vaiheessa ole vielä mahdollista havaita.

Tutkielman perusteella esiin nousee muutamia mielenkiintoisia aiheita jatkotutkimuksille, jotka voisivat syventää ymmärrystä julkisen hallinnon digitaalisten palveluiden käytöstä. Yhtenä jatkotutkimusaiheena voisi olla digitaalisten palveluiden käytön vaikutukset kansalaisten arkeen. Tutkimuksessa tarkasteltaisiin sitä, miten digitaalisten palveluiden lisääntynyt käyttö vaikuttaa kansalaisten päivittäiseen elämään ja miten ne voidaan parhaiten integroida osaksi heidän arkeaan. Toisena jatkotutkimusaiheena voisi olla syvempi tutkimus digitaalisten kuilujen vaikutuksista digitaalisten palveluiden käyttöön, jossa tutkittaisiin kattavammin eri tekijöiden vaikutuksia ja niiden suhteita toisiinsa. Lisäksi olisi hyödyllistä tutkia miten digitaalisten palveluiden kansalaislähtöisellä suunnittelulla ja kehittämisellä voidaan vaikuttaa siihen, kuinka paljon eri tekijät vaikuttavat digitaalisten palveluiden käyttöön kansalaisten keskuudessa nykyhetkellä ja tulevaisuudessa. Jatkotutkimusaiheiden avulla voitaisiin saada syvällisempää tietoa siitä, miten digitaaliset palvelut voivat parhaiten palvella kansalaisia ja miten niiden käyttöä olisi mahdollista tehostaa sekä laajentaa.

Tutkimusaihe oli ajankohtainen, koska julkisen hallinnon digitaaliset palvelut ja niiden käyttöön vaikuttavat tekijät ovat jatkuvassa muutoksessa oleva aihealue, jolloin niiden tutkiminen on tarpeellista myös tulevaisuudessa. Etenkin koronapandemian jälkeisessä maailmantilanteessa tutkimusaiheesta löytyy vielä jatkossakin tutkittavaa. Vaikka julkisen hallinnon digitaalisista palveluista on tehty jo aiemmin paljon erilaisia tutkimuksia, jatkotutkimukset ja uusien näkökulmien tuominen tutkimuksen keskiöön auttavat kehittämään uusia menetelmiä kansalaisten kohtaamiseen sekä kansalaislähtöisten palveluiden suunnitteluun. Tätä kautta on mahdollista pyrkiä minimoimaan digitaalista kuilua ja lisätä kansalaisten osallisuutta heitä koskevia palveluita kohtaan.

LÄHTEET

- Akman, I., Yazici, A., Mishra, A., & Arifoglu, A. (2005). E-Government: A global view and an empirical evaluation of some attributes of citizens. *Government Information Quarterly*, 22(2), 239–257. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2004.12.001>
- Alateyah, S., Crowder, R. M., & Wills, G. B. (2012). Citizen adoption of E-government services. *International Conference on Information Society (i-Society 2012)*, 182–187.
- Al-Hujran, O., Al-Debei, M. M., Chatfield, A., & Migdadi, M. (2015). The imperative of influencing citizen attitude toward e-government adoption and use. *Computers in Human Behavior*, 53, 189–203. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.06.025>
- Alzahrani, L., Al-Karaghoul, W., & Weerakkody, V. (2018). Investigating the impact of citizens' trust toward the successful adoption of e-government: A multigroup analysis of gender, age, and internet experience. *Information Systems Management*, 35(2), 124–146. <https://doi.org/10.1080/10580530.2018.1440730>
- Amankwah-Amoah, J., Khan, Z., Wood, G., & Knight, G. (2021). COVID-19 and digitalization: The great acceleration. *Journal of Business Research*, 136, 602–611. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.08.011>
- Androniceanu, A., & Georgescu, I. (2023). Public Administration Digitalization and Government Effectiveness in EU Countries. *Central European Public Administration Review*, 21(1), 7–30. <https://doi.org/10.17573/cepar.2023.1.01>
- Garcia-Garcia, L. M., & Gil-Garcia, J. R. (2018). Enacting Digital Government Services for Noncitizens: The Case of Migration Services. Teoksessa S. Saeed, T. Ramayah, & Z. Mahmood (Toim.), *User Centric E-Government* (ss. 167–182). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-59442-2_10
- Garcia-Rio, E., Palos-Sanchez, P. R., Baena-Luna, P., & Aguayo-Camacho, M. (2023). Different approaches to analyzing e-government adoption during the Covid-19 pandemic. *Government Information Quarterly*, 40(4), 101866. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2023.101866>
- Gradillas, M., & Thomas, L. D. W. (2023). Distinguishing digitization and digitalization: A systematic review and conceptual framework. *Journal of Product Innovation Management*, jpim.12690. <https://doi.org/10.1111/jpim.12690>
- Guillen, M. F., & Suarez, S. L. (2005). Explaining the Global Digital Divide: Economic, Political and Sociological Drivers of Cross-National Internet Use. *Social Forces*, 84(2), 681–708. <https://doi.org/10.1353/sof.2006.0015>

- Hardill, I., & O'Sullivan, R. (2018). E-government: Accessing public services online: Implications for citizenship. *Local Economy: The Journal of the Local Economy Policy Unit*, 33(1), 3–9.
<https://doi.org/10.1177/0269094217753090>
- Hertzum, M. (2022). Citizens' information behavior in relation to electronic-government services: A systematic review. *Journal of Documentation*, 78(6), 1437–1456. <https://doi.org/10.1108/JD-10-2021-0212>
- Jacob, D. W., Fudzee, M. F. M., Salamat, M. A., & Herawan, T. (2019). A review of the generic end-user adoption of e-government services. *International Review of Administrative Sciences*, 85(4), 799–818.
<https://doi.org/10.1177/0020852319861895>
- James, J. (2007). From Origins to Implications: Key Aspects in the Debate over the Digital Divide. *Journal of Information Technology*, 22(3), 284–295.
<https://doi.org/10.1057/palgrave.jit.2000097>
- Kapsa, I., & Musial-Karg, M. (2021). The Internet Users' Opinions on Public E-Services: Empirical Analysis. *14th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*, 117–122.
<https://doi.org/10.1145/3494193.3494297>
- Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019. Annettu Helsingissä 15.03.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>
- Lindgren, I., & Jansson, G. (2013). Electronic services in the public sector: A conceptual framework. *Government Information Quarterly*, 30(2), 163–172.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.10.005>
- Lindgren, I., Madsen, C. Ø., Hofmann, S., & Melin, U. (2019). Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services. *Government Information Quarterly*, 36(3), 427–436.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.03.002>
- Mergel, I., Gong, Y., & Bertot, J. (2018). Agile government: Systematic literature review and future research. *Government Information Quarterly*, 35(2), 291–298. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.04.003>
- Nguyen, H. T., & Borazon, E. Q. (2023). Drivers of e-government use during the COVID-19 pandemic: The case of Vietnam. *Online Information Review*, 47(5), 838–861. <https://doi.org/10.1108/OIR-08-2021-0440>
- Niehaves, B., & Plattfaut, R. (2014). Internet adoption by the elderly: Employing IS technology acceptance theories for understanding the age-related digital divide. *European Journal of Information Systems*, 23(6), 708–726.
<https://doi.org/10.1057/ejis.2013.19>
- Parviainen, P., Tihinen, M., Kääriäinen, J., & Teppola, S. (2017). Tackling the digitalization challenge: How to benefit from digitalization in practice. *International Journal of Information Systems and Project Management*, 5(1), 63–77. <https://doi.org/10.12821/ijispm050104>

- Pérez-Morote, R., Pontones-Rosa, C., & Núñez-Chicharro, M. (2020). The effects of e-government evaluation, trust and the digital divide in the levels of e-government use in European countries. *Technological Forecasting and Social Change*, 154, 119973. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.119973>
- Rodriguez-Hevía, L. F., Navío-Marco, J., & Ruiz-Gómez, L. M. (2020). Citizens' Involvement in E-Government in the European Union: The Rising Importance of the Digital Skills. *Sustainability*, 12(17), 6807. <https://doi.org/10.3390/su12176807>
- Saqib, M., & Abdus Salam, A. (2018). Towards User Centric E-Government. Teoksessa S. Saeed, T. Ramayah, & Z. Mahmood (Toim.), *User Centric E-Government* (ss. 161–165). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-59442-2_9
- Schaeb, D. S. (2021). The Digital Transformation of Public Authorities: Creating an Agile Structure and Streamlining Government Presence Using the Example of Tax Offices. *Managing Global Transitions*, 327–342. <https://doi.org/10.26493/1854-6935.19.327-342>
- Seo, D., & Bernsen, M. (2016). Comparing attitudes toward e-government of non-users versus users in a rural and urban municipality. *Government Information Quarterly*, 33(2), 270–282. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.02.002>
- Singh, V., & Chobotaru, J. (2022). Digital Divide: Barriers to Accessing Online Government Services in Canada. *Administrative Sciences*, 12(3), 112. <https://doi.org/10.3390/admsci12030112>
- Sorn-in, K., Tuamsuk, K., & Chaopanon, W. (2015). Factors affecting the development of e-government using a citizen-centric approach. *Journal of Science & Technology Policy Management*, 6(3), 206–222. <https://doi.org/10.1108/JSTPM-05-2014-0027>
- Van De Walle, S., Zeibote, Z., Stacenko, S., Muravska, T., & Migchelbrink, K. (2018). Explaining non-adoption of electronic government services by citizens: A study among non-users of public e-services in Latvia. *Information Polity*, 23(4), 399–409. <https://doi.org/10.3233/IP-170069>
- Wandaogo, A. (2022). Does digitalization improve government effectiveness? Evidence from developing and developed countries. *Applied Economics*, 54(33), 3840–3860. <https://doi.org/10.1080/00036846.2021.2016590>
- Weerakkody, V., El-Haddadeh, R., & Al-Shafi, S. (2011). Exploring the complexities of e-government implementation and diffusion in a developing country: Some lessons from the State of Qatar. *Journal of Enterprise Information Management*, 24(2), 172–196. <https://doi.org/10.1108/17410391111106293>

Wirtz, B. W. (2022). *Digital Government: Strategy, Government Models and Technology*. Springer International Publishing.
<https://doi.org/10.1007/978-3-031-13086-1>

Zeebaree, M., Aqel, M., & Agoyi, M. (2023). Challenges facing E-government implementation and adoption in the Era of 5G, 6G. *Journal of Internet Technology*, 24(1), 173–184.
<https://doi.org/10.53106/160792642023012401016>