



# Kuntien digikartoitus



VALTIOVARAINMINISTERIÖ  
FINANSMINISTERIET



## MITÄ? Digikartoitus selvitti kuntien palveluiden digitalisaatiota

Kuntien digikartoitus toteutettiin osana Digitalisaation edistämisen ohjelmaa. Tavoitteena oli selvittää kuntien tuottamien digipalveluiden laajuutta sekä miten palvelut oli järjestetty.

Tavallisesti palvelututkimuksia toteutetaan kyselyillä. Digikartoituksessa haluttiin kuitenkin tutustua palveluihin tarkemmin ja vertailla käyttökokemuksia, joten kartoitus tehtiin tarkastelemalla kuntien verkkosivuja ja niiltä löytyviä palveluita.

Lähtötiedot kerättiin verkosta vuoden 2019 joulukuun ja 2020 tammikuun välillä, ja itse kartoitus tehtiin alkuvuodesta 2020. Kartoituksen tuloksena saatiin muun muassa yleiskuva Suomen kunnissa tarjottavista palveluista ja kuntien digitalisaatiosta.



## MITEN? Palveluita tutkittiin käyttäjänäkökulmasta kuntien verkkosivuilla

Digikartoitus toteutettiin tutkimalla empiirisesti, millaisia digitaalisia palveluita kunnat tarjoavat kuntalaisille ja kunnassa elinkeinotoimintaa harjoittaville yrityksille. Lisäksi tutkittiin, miten nämä palvelut on järjestetty.

Tutkimus oli kaksivaiheinen: aluksi se toteutettiin case-esimerkkinä Keski-Suomen maakunnassa, josta tutkittiin 52 eri digipalvelua 23 kunnassa. Tämän pohjalta tehtiin rajaukset koko Manner-Suomea koskevaan tutkimukseen, jossa käsiteltiin 45 erikokoista kuntaa ja 15:tä eri palvelua tai palvelukokonaisuutta.

Kunnat valittiin satunnaisotannalla kaikista Manner-Suomen 18 maakunnasta, niin että jokaisesta on mukana yksi alle 10 001 asukkaan kunta ja yksi 10 001–100 000 asukkaan kunta. Yli 100 000 asukkaan kaupungit otettiin mukaan tarkasteluun maakunnasta riippumatta.

Toimialat, joita tutkittiin, olivat kunnille laissa säädettyjä tehtäviä, kuten koulutus, kulttuuri ja kaupunkisuunnittelu. Tutkituista palveluista jätettiin huomiotta sosiaali- ja terveystieteiden palvelut sekä pelastustoimi, jotka siirtyvät jatkossa sote-alueiden vastuulle.

Digipalveluiden tarkastelun ohella selvitettiin myös niiden käyttöön tarjottua tukea, esimerkiksi chat-palvelu tai sähköinen käyttöohje. Lisäksi tutkittiin, löytyykö sivustoilta saavutettavuusseloste, joka kuvaa miten digipalvelut täyttävät digipalvelulain saavutettavuusvaatimuksen.

### Kuntien digitaalisten palveluiden tutkimus

- Palveluihin tutustuttiin yhteensä 68 kunnan verkkosivuilla.
- Tutkimuksen kohteena 15 kuntien lakisääteisiin tehtäviin liittyvää palvelua tai palvelukokonaisuutta.
- Palvelualat, joita tutkittiin, olivat koulutus ja päiväkotitoiminta, kulttuuri, nuorisotoiminta ja kirjasto, kaupunkisuunnittelu, maankäyttö, veden- ja energiantuotanto, jätehuolto, ympäristöpalvelut.
- Lisäksi tarkasteltiin digipalveluiden käytön tukea, kuten sähköinen ohjeistus, tuen yhteystiedot tai tuki-chat sekä saavutettavuusselosteen löytymistä.

Kokoluokka	Valittujen kuntien lkm	Osuus kokoluokan kunnista	Osuus Manner-Suomen kunnista	Valittujen kuntien asukasluku yht.	Osuus kokoluokan väestöstä	Osuus Manner-Suomen väestöstä
Yli 100 000	9	100 %	3,05 %	2 169 897	100 %	39,54 %
10 001- 100 000	18	20,5 %	6,10 %	616 898	25,40 %	11,24 %
Alle 10 001	18	9,10 %	6,10 %	75 113	8,50 %	1,37 %
<b>Yhteensä</b>	<b>45</b>		<b>15,25 %</b>	<b>2 861 908</b>		<b>52,15 %</b>

Manner-Suomen otosten kuntien lukumäärät ja asukasluvut kokoluokittain.



## KENELLE? Tutkimus hyödyttää digipalveluiden kehittäjiä

Digitalisaation edistämisen ohjelman ohessa tehty kuntien digikartoitus oli kertaluonteinen projekti, mutta sen dataa ja tutkimusmenetelmiä voidaan hyödyntää myös muissa vastaavissa tutkimuksissa.

Kartoituksen tulokset kertovat, miten digipalvelut on järjestetty eri kunnissa ja

miten kattavasti palveluita on niissä tarjolla digitaalisten kanavien kautta. Laajemmassa kuvassa tutkimus auttaa hahmottamaan digitalisaation kattavuutta Suomessa ja sitä kautta se auttaa kohdistamaan kehityspanoksia tarkemmin, esimerkiksi digitukeen.

### Tutkimuksen hyödyntäminen

- Tutkimus mahdollistaa kuntien digipalveluiden vertailun.
- Kunnat voivat käyttää tuloksia ohjaamaan omaa digikehittämistään.
- Digipalveluiden kehittäjät voivat tarjota palvelusovelluksiaan kiinnostuneille.
- Tutkimus kertoo kansallisesta digipalvelun tasosta.
- Data, tulokset ja toteutustapa vapaasti hyödynnettävissä jatkotutkimukseen.



## HYÖDYT? Digikartoitus kertoi, millaisissa kunnissa digipalveluissa on kehitettävää

Kunnilla on tiettyjä lakisääteisiä palveluita, joiden tarjoamisesta ne voivat päättää itsenäisesti. Nykyään näiden palveluiden tarjontaan suositellaan käytettävän digitaalisia kanavia, mikäli mahdollista.

Digikartoitus osoitti, että suuremmissa kunnissa digipalveluiden tarjonta ja laatu olivat suurempia kuin pienissä. Käytännössä tämä tarkoitti helpompaa tai laajempaa sähköisten lomakkeiden hyödyntämistä ja parempaa tukea niiden käyttöön.

Toinen tulos oli, että mitä useampi kunta käyttää samaa digipalvelua, sitä kehittyneempi se on. Kolmas taas viittasi siihen, että jos

kunnassa on vain vähän digipalveluita, ovat ne kehittyneempiä kuin silloin jos palveluita on paljon. Suurissa kunnissa, joissa palveluita oli paljon, ne olivat huomattavan samakaltaisia.

Tutkimusaineistoa voikin käyttää apuna parhaiden digipalveluiden ja laajemman digituen levittämisessä. Kuntien digikehittäjät voivat myös vertailla tutkimuksen valossa oman kuntansa tarjontaa ja mahdollisia kehityskohteita.



## TULOKSET? Digitaalisten palveluiden määrä kunnissa on kasvussa

Kartoituksen avulla pystyttiin selvittämään digipalveluiden laajuus ja nostamaan esiin hyviä esimerkkejä ja toimivia sovelluksia, joita voidaan levittää myös vähemmän digitalisoituneisiin kuntiin. Standardoidut digipalvelut ovat useimmiten kehittyneempiä kuin kuntien itse toteuttamat ratkaisut, joten niiden käyttö vähentäisi kehitys- ja käyttöönottokuluja. Myös tukipalveluiden taso vaihtelee, mutta on yleisesti ottaen parempaa suurissa kunnissa.

Palvelukehittäjät voivat myös käyttää tutkimuksen dataa tarpeellisten palveluiden löytämiseksi. Erityisesti suurista kunnista löytyy paljon esimerkkejä erilaisista digipalveluista. Muutenkin kerätty data antaa hyvän pohjan digipalveluiden jatkotutkimukselle, sillä se on kaikkien vapaasti käytettävissä.

### Digikartoituksen tuloksia

- Lakisääteiset palvelut voi toteuttaa eri tavoin, kunnat suosivat digitaalista palvelukanavaa, mutta niiden digitalisoinnin taso vaihtelee.
- Suurissa kunnissa digipalveluita ja käyttäjätukea on enemmän.
- Jos palveluita on vähän, ne ovat yleensä kehittyneempiä.
- Mitä useampi kunta hyödyntää samaa palvelua, sitä kehittyneempi se on.
- Data ja tulokset vapaasti hyödynnettävissä jatkotutkimukseen.