

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu • Ministeriö • 38/2016

Toimiala Online -tietopalvelun laatu- ja hyödynnettävyys- tutkimus 2016



Työ- ja elinkeinoministeriö
Arbets- och näringsministeriet

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 38/2016

Toimiala Online -tietopalvelun laatu- ja hyödynnettävyytutkimus 2016

Ilkka Mattila

Työ- ja elinkeinoministeriö

ISBN: 972-952-327-138-8

Helsinki 2016

Kuvailulehti

Julkaisija	Työ- ja elinkeinoministeriö	29.11.2016	
Tekijät	Ilkka Mattila		
Julkaisun nimi	Toimiala Online -tietopalvelun laatu- ja hyödynnettävyystudkimus 2016		
Julkaisusarjan nimi ja numero	Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu 38/2016		
ISBN PDF	972-952-327-138-8	ISSN PDF	1797-3562
URN-osoite	URN:ISBN:972-952-327-138-8		
Sivumäärä	52	Kieli	Suomi
Asiasanat	Toimiala Online, Toimialapalvelu, laatu, hyödynnettävyys, tilastoaineisto, tietopalvelu		
Tiivistelmä			
<p>Tämän tutkimuksen tavoitteena on arvioida Toimiala Online -tietopalvelun aineistojen, kuvakannan ja karttagrafiikan laatua sekä hyödynnettävyyttä. Tutkimus kartoittaa tietopalvelun kiinnostavuutta sekä potentiaalisia kehitystarpeita hyödyntäen asiakaslähtöistä kyselytutkimusta. Tutkimus pyrkii nostamaan asiakkaiden näkemykset osaksi päätöksentekoa, erityisesti keskittyen sisäisten asiakkaiden näkemyksiin sekä tarpeisiin.</p> <p>Tulokset osoittavat, että Toimiala Onlinen laatu ja hyödynnettävyys ovat edelleen hyvällä tasolla. Vastaajien yleisarvosana palvelulle oli 3,31 (5= erinomainen..1= välttävä) ja asiakkaista 87,6 % oli valmis suosittelemaan Toimiala Onlinea.</p> <p>Tilastoaineistojen käytettävyyttä kartoitettiin väittämillä. Vastaajat olivat lähes yksimielisiä siitä, että tietoaineistojen tulisi olla avoimesti kaikkien saatavilla. Lisäksi Toimiala Onlinea pidettiin erittäin luotettavana tiedonlähteenä.</p> <p>Tietoaineistoista yritys- ja toimipaikkatilastot, suurimmat työllistäjät, kasvuyritysten nimet, suhdannebarometrit, ennusteet sekä pk-yritysbarometri nousivat esiin hyödyllisimpinä.</p> <p>Palvelu on toiminut tärkeänä tiedon jakelukanavana, mutta sen rooli ja tulevaisuus tulisi määritellä uudelleen, sillä kilpailevat tietopalvelut aiheuttavat uudistuspaineita. Lyhyellä aikavälillä tulisi pohtia Toimiala Onlinen kehitystyötä ainakin aineistojen, asiakkaiden sekä käytettävyyden näkökulmasta.</p> <p>TEM:n yhdyshenkilö: Elinkeino- ja innovaatio-osasto /Toimialapalvelu / Esa Tikkanen, s-posti: esa.tikkanen(at)tem.fi puh. 050 040 5459</p> <p>KEHA-keskuksen ja ELY-keskusten yhdyshenkilö: Jouko Nieminen; jouko.nieminen(at)ely-keskus.fi, puh 0295 022 769</p>			
Kustantaja	Työ- ja elinkeinoministeriö		
Julkaisun myynti/ jakaja	Sähköinen versio: julkaisut.valtioneuvosto.fi Julkaisumyynti: julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi		

Presentationsblad

Utgivare	Arbets- och näringsministeriet	29.11.2016	
Författare	Ilkka Mattila		
Publikationens titel	Undersökning av informationstjänsten Toimiala Onlines kvalitet och användbarhet 2016		
Publikationsseriens namn och nummer	Arbets- och näringsministeriets publikationer 38/2016		
ISBN PDF	972-952-327-138-8	ISSN PDF	1797-3562
URN-adress	URN:ISBN:972-952-327-138-8		
Sidantal	52	Språk	Finska
Nyckelord	Toimiala Online, Branschjänst, kvalitet, användbarhet, statistikmaterial, informationstjänst		
Referat	<p>Syftet med denna undersökning är att utvärdera kvaliteten på materialet, bilddatabasen och kartgrafiken i informationstjänsten Toimiala Online samt deras användbarhet. Undersökningen kartlägger intresset för informationstjänsten och potentiella utvecklingsbehov med hjälp av en enkätundersökning som utgår från kunderna. I undersökningen försöker man ge kundernas åsikter utrymme i beslutsfattandet, i synnerhet de interna kundernas synpunkter och behov.</p> <p>Resultaten visar att Toimiala Onlines kvalitet och användbarhet fortfarande är på en god nivå. De som svarat på enkäten ger tjänsten det allmänna vitsordet 3,31 (5=utmärkt...1=hjälplig) och 87,6 % av kunderna kan tänka sig att rekommendera tjänsten.</p> <p>Det statistiska materialets användbarhet kartlades med hjälp av påståenden. De som svarade på enkäten var nästan helt eniga om att informationsmaterialet bör vara fritt tillgängligt för alla. Dessutom ansågs Toimiala Online vara en mycket tillförlitlig informationskälla.</p> <p>Som mest användbart av informationsmaterialet sågs företags- och branschstatistiken, de största sysselsättningarna, namnen på tillväxtföretag, konjunkturbarometrarna, prognoserna samt SMF-företagsbarometrarna.</p> <p>Tjänsten har varit en distributionskanal för viktig information, men dess roll och framtid bör omvärderas, eftersom konkurrerande informationstjänster medför ett tryck på att förnya tjänsten. På kort sikt bör man fundera över utvecklingen av Toimiala Online åtminstone med avseende på material, kunder och användbarhet.</p> <p>Kontaktperson vid ANM: Närings- och innovationsavdelningen / Branschjänst / Esa Tikkanen, e-post: esa.tikkanen(at)tem.fi, tfn 050 040 5459</p> <p>Kontaktperson vid Utvecklings- och förvaltningscentret och närings-, trafik- och miljöcentralen: Jouko Nieminen, e-post: jouko.nieminen(at)ely-keskus.fi, tfn 0295 022 769</p>		
Förläggare	Arbets- och näringsministeriet		
Beställningar/distribution	Elektronisk version: julkaisut.valtioneuvosto.fi Beställningar: julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi		

Description sheet

Published by	Ministry of Economic Affairs and Employment	29 November 2016	
Authors	Ilkka Mattila		
Title of publication	Title Quality and usability survey of the Sector Online information service 2016		
Series and publication number	Publications of the Ministry of Economic Affairs and Employment 38/2016		
ISBN PDF	972-952-327-138-8	ISSN (PDF)	1797-3562
Website address (URN)	URN:ISBN:972-952-327-138-8		
Pages	52	Language	Finnish
Keywords	Toimiala Online/Sector Online, Business sector service, quality, usability, statistical material, information service		
<p>Abstract</p> <p>The objective of this research is to evaluate the quality and usability of the Sector Online information service's material, image database and map graphics. The research maps out interest in the information service as well as potential development needs using a customer-focussed questionnaire. The research aims to include customer perspectives in decision making, focussing in particular on internal customer perspectives and needs.</p> <p>The results indicate that the quality and usability of the service remain good. Respondents' overall grade for the service was 3.31 (5 = excellent, 1 = poor) and 87.6% of customers were prepared to recommend Sector Online.</p> <p>The usability of statistical material was mapped using statements. Respondents were almost unanimous in thinking that statistical material should be openly available to everyone. In addition, Sector Online was regarded as an extremely reliable source of information.</p> <p>Among the most useful information were company and establishment statistics, major employers, the names of growth companies, business tendency surveys, forecasts as well as SME tendency surveys.</p> <p>The service has been an important distribution channel for information, but its role and future need to be redefined as competitor information services put on pressure for reform. In the short term, consideration will have to be given to the development of Sector Online at least as regards material, customers and usability.</p> <p>Contact person at MEE: Enterprise and Innovation Department / Business Sector Services / Esa Tikkanen, e-mail: esa.tikkanen(at)tem.fi tel. +358 50 040 5459</p> <p>Contact person at KEHA Centre and ELY Centre: Jouko Nieminen; jouko.nieminen(at)ely-keskus.fi, tel. 0295 022 769</p>			
Publisher	Ministry of Economic Affairs and Employment		
Publication sales/ Distributed by	Online version: julkaisut.valtioneuvosto.fi Publication sales: julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi		

Sisältö

1	JOHDANTO	11
1.1	Tutkimuksen tausta	11
1.2	Tutkimuksen toteutus	12
1.2.1	Tutkimuksen tavoitteet	12
1.2.2	Aineistot ja menetelmät	13
1.2.3	Tutkimusraportin rakenne	13
2	Käyttäjryhmät ja vastaajien taustatiedot	15
2.1	Sisäiset asiakkaat	15
2.3	Vastaajien taustatiedot	17
2.4	Käyttöaktiivisuus	18
2.5	Perehdytys ja osaamisen itsearviointi	19
3	Toimiala Onlinen laatu ja hyödynnettävyys	21
3.1	Yleinen hyödynnettävyys	21
3.2	Uudistusten hyödyllisyys	22
3.3	Käyttöliittymä ja käytön opittavuus	23
3.4	Käyttäjien kehitysehdotukset	24
3.4.1	Sisäisten asiakkaiden kehitysehdotukset	24
3.4.2	Ulkoisten asiakkaiden kehitysehdotukset	25
4	Tietoaineistojen hyödyllisyys	26
4.1	Tietoaineistojen käytettävyys	26
4.2	Tietoaineistojen hyödyllisyys	28
4.3	Käyttötilastot	29
4.4	Kehitysehdotukset aineistojen hyödynnettävyyteen	30
4.4.1	Uudet tietoaineistot	30
4.4.2	Tietoaineistojen kehitysehdotukset	31

5	Kuvakanta ja karttagrafiikka	32
5.1	Kuvakannan hyödynnettävyys	32
5.2	Karttagrafiikan hyödynnettävyys	33
5.3	Käyttäjien kehitysehdotukset	34
6	Haastattelut	35
7	Johtopäätökset ja kehitysehdotukset	39
7.1	Johtopäätökset	39
7.1.1	Tietopalvelun laatu ja hyödynnettävyys	39
7.1.2	Tietoaineistojen hyödyllisyys	40
7.1.3	Kuvakannan ja karttagrafiikan hyödynnettävyys	41
7.1.4	Käyttäjien kehitysehdotukset	42
7.2	Tulevaisuudennäkymät ja kilpailu	43
7.3	Lyhyen aikavälin kehitysehdotukset	44
7.4	Pitkän aikavälin kehitysehdotukset	45
7.4.1	Toimiala Online 1.0	45
7.4.2	Toimiala Online 2.0	46
7.4.3	Tilastokeskuksen käyttäjätunnukset	47
8	Yhteenveto	49

LUKIJALLE

Kärkihanke 1: Digitalisoidaan julkiset palvelut

Toimenpide 3: Tiedon hallinnan välineet ja palvelumalli

”Luodaan yhteiset, tiedon hallintaa parantavat välineet ja palvelumalli keskeisten tietovarantojen asiakaslähtöiseen hyödyntämiseen. Lisäksi rakennetaan uusia kansallista palveluarkkitehtuuria käyttäviä avoimia rajapintoja. Parannetaan julkisen hallinnon ydintiedon hallintaa ja lisätään avoimen tiedon jakelua. Kokeillaan tiedolla johtamisesta ja yhtenäistetään Kuntatietoohjelmassa luodun toimintamallin mukaisesti taloustiedon hallintaprosesseja ja tiedonhallintakäytäntöjä julkisen talouden suunnittelun ja ohjauksen tietopohjan parantamiseksi. Tiedonhallintamalli suunniteltu 12/2016, toteutus 12/2017 ja käyttöönotto vuoden 2018 aikana.”

Digitaalisuus ja tiedon avoimuus ovat nostettu osaksi hallitusohjelman kärkihankkeita. Toimintasuunnitelman mukaisesti julkisia palveluja digitalisoidaan ja digitaalisen liiketoiminnan kasvuympäristöä edistetään. Hallitusohjelman kunnianhimoisen tavoite on saavuttaa digitaalinen tuottavuusloikka vuoteen 2025 mennessä, joka saavutetaan muun muassa edistämällä suurten tietoaisteistojen hyödynnettävyyttä sekä uudistamalla tiedon hallinnan välineitä sekä palvelumallia.

Työ- ja elinkeinoministeriö teki kärkihanke-ehdotuksen, jonka tavoitteena oli yrittäjyys- ja aluetailastojen vapauttaminen Toimiala Online -tietopalvelun kautta avoimeen käyttöön. Avoimen käytön lisäkustannus olisi arvioiden mukaan suhteellisen pieni. Ehdotus hylättiin.

Toimiala Online -tietopalvelu tarjoaa laajan ja ajantasaisen tilastoaineiston yritystoiminnan ja talouden kehityksestä. Toimiala Online -palvelu ei itse tuota tietoa, sillä sen ensisijainen tarkoitus on tilastotiedon yhdisteleminen ja kokoaminen yhteen paikkaan tiedonhaun ja työn helpottamiseksi. Kärkihanke-ehdotuksen hylkäys merkitsee palvelun pitkäaikaisen kehitystyön näkökulmasta askelta taaksepäin, jonka myötä tietopalvelun jatkoa joudutaan pohtimaan uudelleen.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on määrittää Toimiala Online -tietopalvelun laatu ja hyödynnettävyys. Tutkimus pyrkii nostamaan asiakkaiden näkemykset osaksi päätöksentekoa, erityisesti keskittyen sisäisten asiakkaiden näkemyksiin sekä tarpeisiin. Tutkimuksen on laatinut korkeakouluharjoittelija Ilkka Mattila Vaasan yliopistosta ja työnohjaajana on toiminut neuvotteleva virkamies Esa Tikkanen työ- ja elinkeinoministeriön elinkeino- ja innovaatio-osaston Toimialapalvelusta.

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen tausta

TEM Toimialapalvelu on työ- ja elinkeinoministeriön asiantuntijatoiminto, joka koostaa, analysoi ja välittää tietoa liike-elämän toimintaympäristöstä yritysten ja toimijoiden päätöksenteon pohjaksi. Toimialapalvelun toiminnan kulmakiviä ovat vahva asiantuntijaosaaminen ja kokemus, verkostoperusteinen toimintatapa sekä laaja kanssakäyminen asiakkaiden, yritysten ja sidosryhmien kanssa.

TEM Toimialapalvelun käynnisti toimintansa vuonna 1993 julkaisemalla ensin toimialaraportteja, mutta myöhemmin otettiin käyttöön Toimiala Online -tietopalvelu, joka on työ- ja elinkeinoministeriön sekä KEHA-keskuksen ylläpitämä tilastotietojärjestelmä. Toimiala Onlinen tehtävänä on tarjota ajankohtaista tilastotietoa yrityksistä ja niiden liiketoimintaympäristöstä sekä ennusteita yritystoiminnan, talouden ja työllisyyden kehityksestä.

Toimiala Online ei itse tuota tietoa. Sen ensisijaisena tarkoituksena on tilastotiedon yhdisteleminen ja kokoaminen yhteen paikkaan käyttäjien tiedonhaun ja työn helpottamiseksi. Työ- ja elinkeinoministeriö yhdessä yhteistyötahojen kanssa kartoittavat säännöllisin väliajoin TEM-hallinnonalan tietotarpeita, jonka perusteella aineistohankintoja tehdään. Tietotarvekartoituksen perusteella hankittiin esimerkiksi kasvuyritystilastot, jotka ovat kansainvälisestikin vertailtuna ainutlaatuisia. Tietoaineistojen yhteishankinta tuottaa kustannussäästöjä TEM-hallinnonalalla, sillä yhteisesti hankitut tietoaineistot maksavat hajautettua hankintaa vähemmän. Tiedontuottajina toimivat muun muassa Tilastokeskus, Finnvera, Elinkeinoelämänkeskusliitto (EK),

Elinkeinoelämän tutkimuslaitos (ETLA), työ- ja elinkeinoministeriö (TEM), valtiovarainministeriö (VM) ja Tullihallitus.

Toimiala Online tarjoaa nykyään yhä runsaammin vapaasti saatavaa, ilmaista tietoa, mutta osa tilastoaineistosta on vain käyttäjätunnusten haltijoiden hyödynnettävissä. Käyttäjätunnuksia on jaettu pääasiassa julkisen sektorin toimijoille sekä poikkeustapauksissa myös muille testikäyttäjille. Ensisijaisia käyttäjäorganisaatioita ovat ELY-keskukset, TE-toimistot, ministeriöt, Finnvera, maakuntaliitot sekä Yritys-Suomi-palveluorganisaatiot.

Toimiala Onlinen koettua laatua ja asiakastyytyväisyyttä on kartoitettu säännöllisin väliajoin. Tätä tutkimusta laadittaessa on hyödynnetty Tuuli Mikonahon laatu- ja hyödynnettävyystudkimusta, joka toteutettiin vuonna 2012. Mikonahon tutkimus sisältää samoja osioita ja on täten osittain vertailukelpoinen, mutta asteikkoihin perustuvissa arvioivissa kysymystypeissä on hyödynnetty eri Likert-asteikkoa, joten tulokset ovat verrattavissa lähinnä yleisellä tasolla.

1.2 Tutkimuksen toteutus

1.2.1 Tutkimuksen tavoitteet

Tämän tutkimuksen tavoitteena on arvioida Toimiala Online -tietopalvelun aineiston, kuvakannan ja karttagrafiikan laatua sekä hyödynnettävyyttä. Lisäksi kartoitetaan tietopalvelun kiinnostavuutta sekä potentiaalisia kehitystarpeita, hyödyntäen asiakaslähtöistä kyselytutkimusta. Tutkimus pyrkii nostamaan asiakkaiden näkemykset osaksi päätöksentekoa, erityisesti keskittyen sisäisten asiakkaiden näkemyksiin sekä tarpeisiin. Tämän tutkimuksen avulla vastataan seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

- Mikä on Toimiala Online -palvelun tämänhetkinen koettu laatu ja hyödynnettävyys eri käyttäjäryhmissä?
- Kuinka hyödyllisiksi Toimiala Onlinen tietoaineistot, kuvakanta sekä karttagrafiikka koetaan, ja miten niitä hyödynnetään?
- Miten palvelua tulisi kehittää, jotta se vastaisi eri kohderyhmien tarpeita?

1.2.2 Aineistot ja menetelmät

Tutkimusaineisto on kerätty Internet-kyselyn avulla. Kyselylomake sisälsi 35 kysymystä, joista kahdeksan oli avoimia kysymyksiä. Kysymyslomakekutsu lähetettiin sähköisesti TEM Toimialapalvelun uutiskirjeen tilaajille sekä tärkeimmille sidosryhmille ja yhteistyötahoille, kuten ELY-keskusten, TE-toimistojen sekä työ- ja elinkeinoministeriön edustajille. Kyselyn vastausaika oli 8.–29.6.2016, jonka aikana vastaanotettiin yhteensä 214 vastauslomaketta, joista viisi lomaketta hylättiin. Kyselykutsun saatteessa vakuutettiin vastaajien täysi luottamuksellisuus. Yhteystiedot tuli ilmoittaa vain siinä tapauksessa, että vastaaja oli valmis tarkentamaan antamia kehitysehdotuksia.

Kyselyn avoimet vastaukset käsiteltiin aineistolähtöisen sisältöanalyysin avulla. Vastauksissa kiinnitettiin laadullisesti huomiota erityisesti siihen, millaiset teemat nousivat kyselyn perusteella esiin. Avoimien kysymysten analyysillä pyrittiin löytämään tilastoanalyysin tuloksille mahdollisia tarkentavia selityksiä. Osana tutkimusta toteutettiin myös puhelinhaastatteluja, joiden avulla pyrittiin syventämään näkemysellisten vastaajien kehitysehdotuksia. Haastatteluista pääkohdat on poimittu kappaleeseen 6.

1.2.3 Tutkimusraportin rakenne

Tutkimusraportti jakautuu kahdeksaan päälukuun. Aluksi, luvussa kaksi käydään läpi tutkimuksen kohderyhmät sekä vastaajien taustatiedot. Vastaajat ryhmitellään ulkoisiin ja sisäisiin asiakkaisiin, jonka jälkeen kartoitetaan kuinka käyttäjäryhmät hyödyntävät Toimiala Onlinea eri työtehtäviin. Lisäksi perehdytään vastaajien käyttöaktiivisuuteen, perehdytykseen sekä osaamisen itsearviointiin.

Luvussa kolme käsitellään Toimiala Onlinen laatua ja hyödynnettävyyttä. Tutkimus keskittyy aluksi palvelun yleiseen hyödynnettävyyteen. Lisäksi analyysin kohteena ovat erityisesti palvelun käyttöliittymä sekä käytön opittavuus. Lopuksi luvussa käsitellään käyttäjien antamia kehitysehdotuksia.

Neljännessä luvussa tarkastellaan tilastojen koettua käytettävyyttä sekä hyödyllisyyttä. Ensimmäisessä tarkastellaan käytettävyyttä, jonka osalta tutkimus keskittyy tilastoaineistojen kannalta olennaisiin kohtiin. Tietoaineistojen hyödyllisyyttä puolestaan

tarkastellaan käyttäjien antamien arvioiden perusteella. Lopuksi perehdytään asiakkaiden jättämiin kehitysehdotuksiin.

Viides luku selvittää, kuinka hyvin käyttäjät tuntevat kuvakantatoiminnon sekä karttagrafiikan. Tavoitteena on saada yleiskäsitys lisäominaisuuksien hyödynnettävyydestä. Lopuksi luku keskittyy käyttäjien kehitysehdotuksiin.

Kuudes luku keskittyy puhelinhaastatteluihin, joiden avulla pyrittiin syventämään näkemyksellisten vastaajien kehitysehdotuksia. Luvussa nostetaan esille vain haastattelujen pääkohdat, sillä litteroinnille ei tutkimuksen osalta nähty tarvetta.

Luvussa seitsemän esitellään johtopäätökset ja kehitysehdotukset, jonka jälkeen viimeisessä luvussa vedetään yhteen tutkimuksen keskeisimmät tulokset.

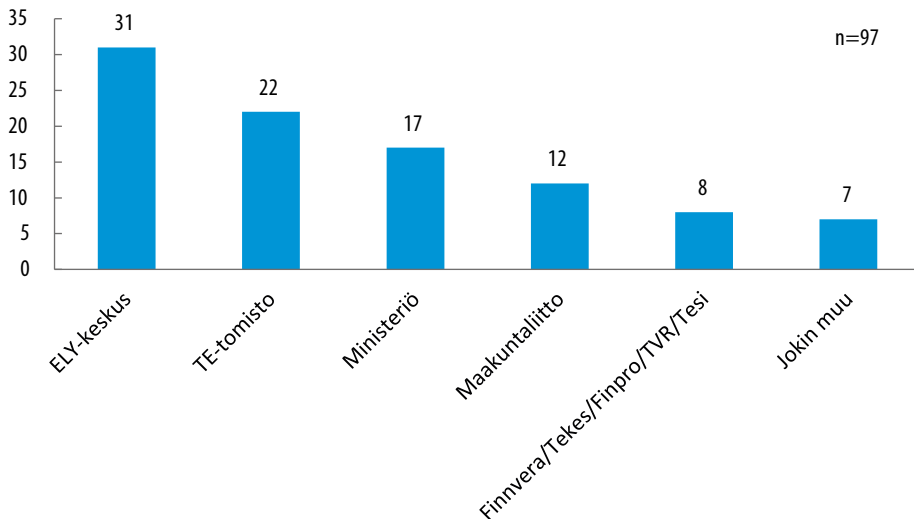
2 Käyttäjryhmät ja vastaajien taustatiedot

Toisessa luvussa tarkastellaan käyttäjryhmien taustatietoja, analysoidaan käyttäjien aktiivisuutta sekä selvitetään, kuinka he ovat perehtyneet Toimiala Onlinen käyttöön. Lisäksi kartoitetaan, mitä muita tieto- tai tilastopalveluja käyttäjät hyödyntävät. Lopuksi selvitetään, kuinka asiakkaat arvioivat tasoaan Toimiala Onlinen käyttäjänä.

2.1 Sisäiset asiakkaat

Sisäiset asiakkaat, joita ovat työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan organisaatiot, muodostavat Toimiala Onlinen ensisijaisen käyttäjryhmän. Kyselyyn vastanneista (n=209) kaiken kaikkiaan 97 (46,4 %) ilmoitti kuuluvansa sisäisiin asiakkaisiin. Heistä 84,5 prosenttia ilmoitti työskentelevänsä ELY-keskuksen, TE-toimiston, ministeriön tai Maakuntaliiton palveluksessa, jotka perinteisesti hyödyntävät paljon toimialakohtaisia tilastoja. Sisäisistä asiakkaista 8,2 prosenttia ilmoitti kuuluvansa rahoitus- tai vienninedistämisorganisaatioon, joita ovat Finnvera, Tekes, Finpro, TVR ja Tesi. Kaiken kaikkiaan 7,2 prosenttia ilmoitti työskentelevänsä jossakin muualla kuin edellä mainituissa organisaatioissa (Kuva 1).

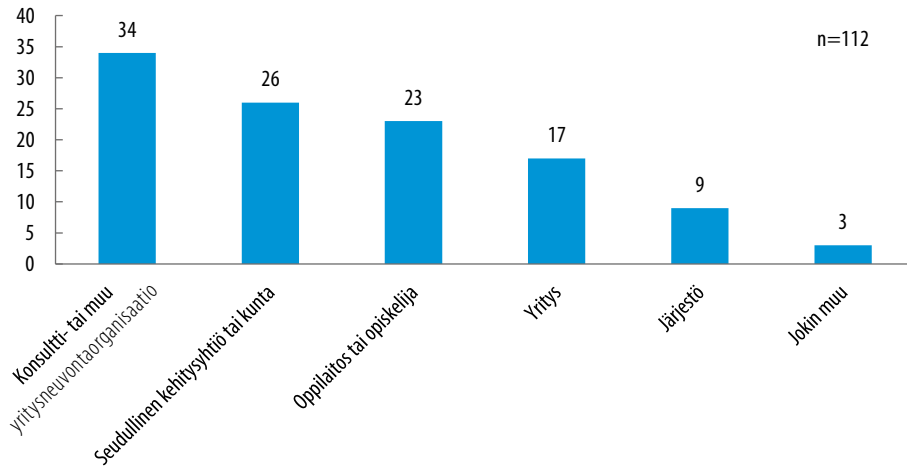
Sisäisistä asiakkaista peräti 67,0 prosenttia työskenteli asiantuntijatehtävissä. Johdon ja päättäjätason tehtävissä työskenteli noin viidennes (20,6 %) ja ennakointi-tehtävissä 14,4 prosenttia vastaajista. Lisäksi 7,2 prosenttia toimi rahoitukseen liittyvien tehtävien parissa, 6,2 prosenttia yritysten kehittämis- tai koulutustehtävissä ja 3,1 prosenttia neuvontatehtävissä. Muissa tehtävissä työskenteli 7,2 prosenttia sisäisistä asiakkaista.

Kuvio 1. Sisäiset asiakkaat

2.2 Ulkoiset asiakkaat

Toiseen asiakasryhmään lukeutuvat niin sanotut ulkoiset asiakkaat. Ulkoisiin asiakkaisiin kuuluvat muun muassa kunnat, yritykset, konsultit, oppilaitokset, järjestöt ja yksityishenkilöt. Vastanneista 112 (53,6 %) ilmoitti kuuluvansa Toimiala Onlineen ulkoisiin asiakkaisiin. Heistä 30,4 prosenttia vastasi työskentelevänsä konsultointiyrityksessä tai muussa yritysneuvontaan keskittyneessä organisaatiossa. Toisen huomionarvoisen käyttäjäryhmän muodostavat seudulliset kehitysyhtiöt ja kunnat (23,2 %), jotka ovat kasvaneet merkittäväksi asiakasryhmäksi viimeisten vuosien aikana. Oppilaitokset ja opiskelijat edustivat 20,5 prosenttia ulkoisista asiakkaista ja yritykset 15,2 prosenttia. Lisäksi järjestöjen edustajia oli 8,0 prosenttia vastaajista. Kolme vastaajista (2,7 %) ilmoitti työskentelevänsä jossain muualla kuin edellä mainituissa (Kuva 2).

Ulkoisilta asiakkailta tiedusteltiin heidän tehtävänsä organisaatiossa. Sisäisten asiakkaiden tavoin asiantuntijatehtävissä työskenteli valtaosa kyselyyn vastanneista, noin puolet (53,6 %) ulkoisista asiakkaista ilmoitti tehtävikseen asiantuntijatehtävät. Omistajia, toimitusjohtajia tai muita johtotehtäviä edustivat kolmannes vastaajista (33,9 %). Opettajan tai kouluttajan tehtävissä työskenteli 12,5 prosenttia, markkinointi- ja kehittämistehtävissä 8,0 prosenttia, hallinnon tehtävissä 7,1 prosenttia sekä muissa tehtävissä 4,5 prosenttia.

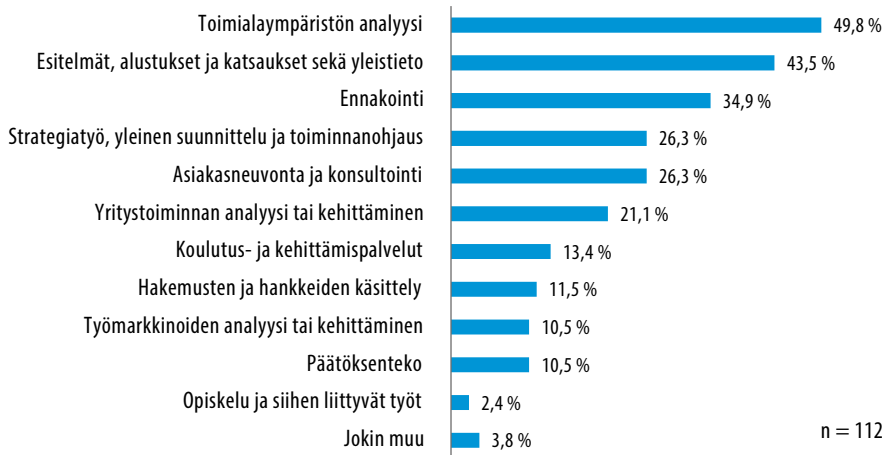
Kuvio 2. Ulkoiset asiakkaat

2.3 Vastaajien taustatiedot

Tutkimuksessa kartoitettiin, omistavatko asiakkaat käyttäjätunnukset vai hyödynsivätkö he pelkästään Toimiala Onlinessa vapaasti saatavilla olevia aineistoja. Vastaajista (n=209) yli puolet (57,9 %) hakivat tietoa ilman käyttäjätunnuksia. Vuonna 2012 julkaistun Tuuli Mikonahon tutkimuksen mukaan 54,6 prosenttia hyödynsi vain vapaita aineistoja, joten viimeisten vuosien aikana käyttäjätunnusten osalta ei ole tapahtunut suurta muutosta. Viime vuosina on kokeiltu erityistapauksissa myös testitunnusten myöntämistä. Testikäyttäjien vastausten määrä (1,4 %) jäi selvästi tutkimuksen tavoitteista, joten käyttäjätunnusten keskinäinen vertailu jätettiin tutkimuksen ulkopuolelle.

Toimiala Onlinea hyödynnetään monipuolisesti eri työtehtäviin, mutta erityisesti esille nousivat toimialaympäristön analyysi sekä alueellinen tai toimialakohtainen seuranta (49,8 %), esitelmien, alustusten ja katsausten valmistelu sekä yleistiedon hankinta (43,5 %) ja ennakointi (34,9 %). Tarkempi erittely työtehtävistä on esitetty kuvassa 3.

Kuvio 3. Toimiala Onlineen hyödyntäminen eri työtehtävissä



Vastaajilta tiedusteltiin, mitä muita digitaalisia tieto- tai tilastopalveluja he käyttävät Toimiala Onlineen lisäksi. Tilastokeskuksen Statfin-tilastopalvelua hyödynsivät 57,4 prosenttia vastaajista, Ammattibarometria 41,1 prosenttia, VATT:n ja Etlan tuottamia ennusteita 31,1 prosenttia, Findikaattoria 21,1 prosenttia ja Tullin ulkomaankauppa-tilastoja 19,6 prosenttia. Lisäksi vastaajat hyödynsivät laajaa kirjoa eri tieto- tai tilastopalveluja, joista mainittakoon Luonnonvarakeskuksen tilastot, Sotkanet, Vipunen ja Suomen Asiakastieto.

2.4 Käyttöaktiivisuus

Vastaajilta kysyttiin, kuinka usein he käyttävät Toimiala Onlinea (Taulukko 1). Tulokset (n=209) osoittivat, että alle prosentti (0,5 %) vastaajista käytti palvelua päivittäin, 10,5 prosenttia viikoittain, 36,4 prosenttia pari kertaa kuussa ja yli puolet vastaajista (52,6 %) harvemmin.

Taulukossa 1. esitetyt tulokset eivät täysin ole vertailukelpoisia, sillä ”En koskaan”-vastausvaihtoehto jätettiin kahdesta viimeisestä kyselystä pois, mutta tuloksia voidaan kuitenkin tarkastella suuntaa antavina. Käyttöaktiivisuus on hieman lisääntynyt vuoteen 2012 verrattuna, mutta takavuosien luvuista jäädään vielä kauas. Viimeistään näiden tulosten valossa voidaan varmuudella sanoa, ettei Toimiala Onlinea hyödynnetä päivittäisessä työssä enää juuri lainkaan.

Taulukko 1. Käyttöaktiivisuus

	2007	2008	2010	2012	2016
Päivittäin	2,8 %	3,9 %	6,1 %	0 %	0,5 %
Viikoittain	26,8 %	16,9 %	32,7 %	9,0 %	10,5 %
Pari kertaa kuussa	28,2 %	32,5 %	24,5 %	30,4 %	36,4 %
Harvemmin	28,2 %	35,1 %	28,6 %	60,7 %	52,6 %
En koskaan	14,1 %	11,7 %	8,2 %		

Aktiivisimmat käyttäjät olivat pääasiassa sisäisiä asiakkaita. Mikko Nivaro (2010) ja Tuuli Mikonaho (2012) toteavat omissa tutkimuksissaan, että ELY-keskukset nousivat esille poikkeuksellisen aktiivisina käyttäjinä. Tämän tutkimuksen tulokset vahvistavat havainnon, mutta ELY-keskusten edustajiakin aktiivisempia käyttäjiä olivat TE-toimistojen edustajat, jotka prosentuaalisesti ilmoittivat käyttävänsä palvelua eniten.

Aktiivisuuden lisäksi vastaajat (n=209) arvioivat sitä, kuinka kauan he ovat käyttäneet Toimiala Onlinea. Suurin osa käyttäjistä (43,5 %) kuului pitkäaikaisiin käyttäjiin, noin viidennes (23,9 %) oli käyttänyt palvelua 4–5 vuotta, 23,4 prosenttia käyttäjistä 1–3 vuotta ja 9,1 prosenttia alle vuoden. Alle vuoden palvelua käyttäneistä peräti 78,9 prosenttia hyödynsi palvelua kerran kuussa tai harvemmin, joka on palvelun tulevaisuuden näkökulmasta huolestuttava suuntaus. Palvelun uusasiakashankintaan sekä uusien asiakkaiden aktivointiin tulisikin nopeasti etsiä uusia keinoja, jotta palvelulle löytyy kysyntää myös jatkossa.

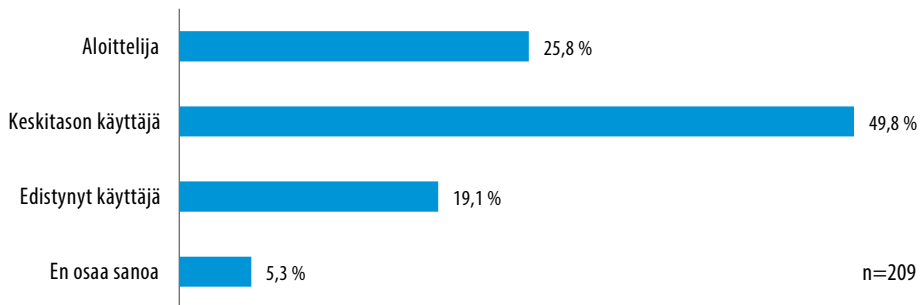
2.5 Pehdytys ja osaamisen itsearviointi

Tutkimuksessa kartoitettiin, miten vastaajat olivat perehtyneet Toimiala Onlinen käyttöön. 63,2 prosenttia käyttäjistä oli täysin itsenäisesti tutustunut palveluun, 31,1 prosenttia oli osallistunut koulutus- tai esittelytilaisuuteen, 11,5 prosenttia oli tutustunut ohjevideoihin ja käyttöohjeisiin ja 4,3 prosenttia oli saanut henkilökohtaisen perehdytyksen.

Lisäksi vastaajien tuli arvioida itseään palvelun käyttäjänä, tulokset kuvassa 4. Varsinaisia yllätyksiä vastausten taustalta ei löytynyt, sillä käyttöaktiivisuuden ja käyttäjätason välillä oli odotetusti positiivinen yhteys. Lisäksi henkilökohtaisen perehdytyk-

sen saaneet sekä koulutus- tai esittelytilaisuuteen osallistuneet asiakkaat arvioivat hallitsevansa palvelun vertailuryhmiin nähden paremmin, joka tukee näiden perehdyttämismuotojen jatkokehitystä.

Kuvio 4. Käyttäjätaso



3 Toimiala Onlinen laatu ja hyödynnettävyys

Kolmannessa luvussa tarkastellaan Toimiala Onlinen koettua laatua ja hyödynnettävyyttä. Analyysin kohteena on erityisesti palvelun käyttöliittymä, jota on uudistettu vuosien varrella varsin vähän. Lopuksi perehdytään vastaajien avoimiin kommentteihin, jotka keskittyvät palvelun laatuun tai hyödynnettävyyteen.

3.1 Yleinen hyödynnettävyys

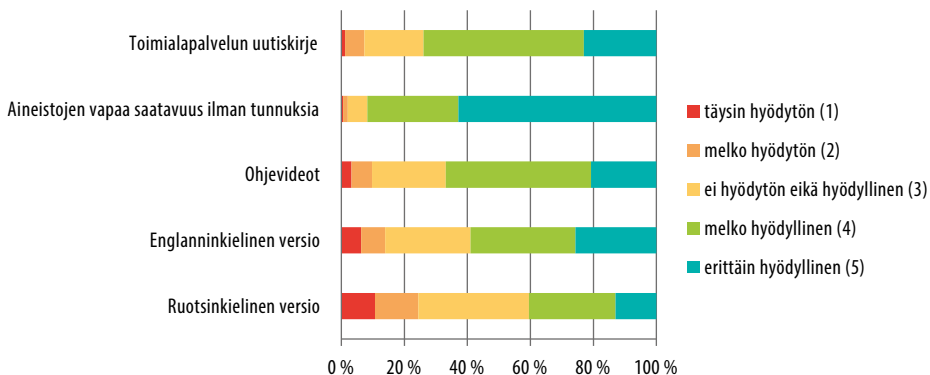
Vastaajia (n=209) pyydettiin antamaan yleisarvosana Toimiala Onlinelle hyödyntäen viisiportaista asteikkoa (5= erinomainen, 4= kiitettävä, 3= hyvä, 2= tyydyttävä, 1= välttävä 0=en osaa sanoa). Vastaajien (n=202) yleisarvosana palvelulle oli 3,31. Sisäisten ja ulkoisten asiakkaiden antamat arviot eivät juuri eronneet toisistaan, mutta mitä pidempään vastaaja oli käyttänyt palvelua, sitä myönteisemmin vastaaja suhtautui palveluun. Alle vuoden palvelua käyttäneiden (n=16) keskiarvo oli 2,94 ja puolestaan yli 5 vuotta käyttäneiden (n=89) keskiarvoksi muodostui 3,39. Ero ryhmien välillä on suhteellisen suuri ja erityisen huolestuttava, sillä kuten käyttöaktiivisuutta käsittelevässä kappaleessakin todettiin, uudet asiakkaat hyödyntävät palvelua yhä vähenevässä määrin.

Asiakkaista (n=209) 87,6 prosenttia oli valmis suosittelemaan Toimiala Onlinea. Lukua voidaan pitää erinomaisena, sillä 10,0 prosenttia käyttäjistä ei osannut ottaa kohtaan kantaa ja vain 2,4 prosenttia vastaajista ei olisi valmis suosittelemaan palvelua. Vastaajilta tiedusteltiin myös, kuinka hyvin Toimiala Online heidän mielestään vastaa tämän päivän vaatimuksia. Kysymys oli muodoltaan subjektiivinen, tarkoittaen eri asiakasryhmille eri asiaa, joten tuloksista ei voida tehdä pitkälle vietyjä johtopäätöksiä, mutta se kuvaa hyvin palvelun tämän hetkistä tilaa varsin yleisellä tasolla. Vastaajista (n=165) vain 14,6 prosenttia koki Toimiala Onlinen jääneen kehityksestä, mikä on digitaalisessa palveluympäristössä erittäin hyvä tulos.

3.2 Uudistusten hyödyllisyys

Käyttäjiä pyydettiin arviomaan uudistusten hyödyllisyyttä (Kuva 5) arviointiasteikolla 1–5 (1= täysin eri mieltä..5= täysin samaa mieltä). Aineistojen vapaa saatavuus ilman tunnuksia koettiin selvästi tärkeimmäksi uudistukseksi. Vastausten keskiarvo (ka. 4,52) sekä vastausaktiivisuus (92,8 %) olivat poikkeuksellisen korkeat, mikä kertoo uudistuksen merkityksestä vastaajille. Lisäksi melko tärkeänä käyttäjät pitivät Toimialapalvelun uutiskirjettä (ka. 3,88), ohjevideoita (ka. 3,75) sekä englannin kieliversiota (ka. 3,65). Ruotsinkielisen version osalta vastaukset jakoutuivat melko tasaisesti puolesta ja vastaan (ka. 3,18).

Kuvio 5. Uudistukset



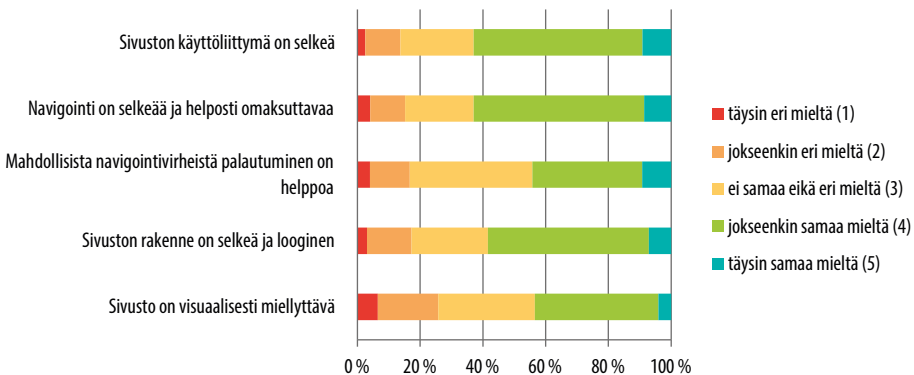
Lisäksi vastaajilta tiedusteltiin avoimen kysymyksen muodossa, mitä lisä uudistuksia he kaipaisivat palveluun. Käyttäjät toivoivat parannuksia käyttöliittymään sekä korostivat aineistojen vapaata saatavuutta. Poimintoja avoimista kommentteista:

- *”Tarpeellinen palvelu, jonka käytettävyyttä voisi hieman parantaa. Aineiston vapaa saatavuus on tärkeää. Aineiston tulisi olla mahdollisimman tarkalla aluetasolla ja tuoretta.”*
- *”Toivon, että tulevaisuudessa palvelun käyttöä helpotetaan. Toimiala Onlinella, erityisesti yritys- ja toimipaikkatilastoilla on huikea potentiaali, mutta se jää monilla käyttämättä, koska palvelun käyttö on niin haastavaa.”*
- *”Rahoitus pitäisi saada vakaalle ja jatkuvalla pohjalla.”*

3.3 Käyttöliittymä ja käytön opittavuus

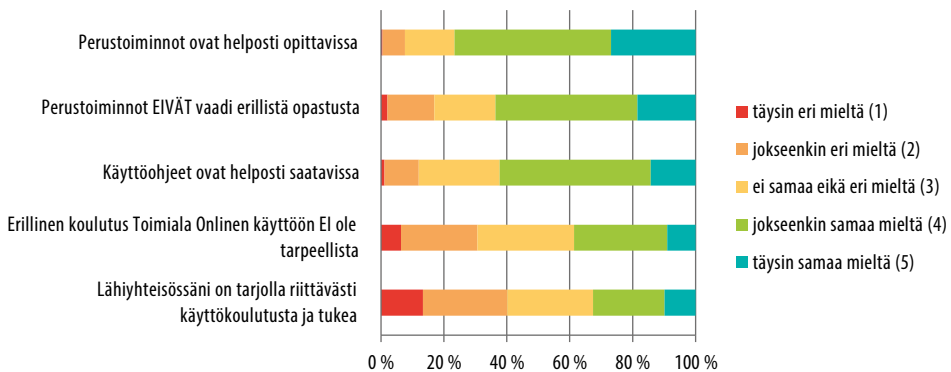
Toimiala Onlinen käytettävyyttä kartoitettiin käyttöliittymää sekä käytön opittavuutta arvioivilla kysymyksillä (Kuva 6 ja Kuva 7). Käytettävyys nousi esille kehitysehdoitusten yhteydessä, mutta kaikesta huolimatta käyttäjät (n=197) arvioivat sivuston käyttöliittymän yleisesti ottaen selkeäksi (ka. 3,56). Navigointi koettiin pääasiassa selkeäksi ja helposti omaksuttavaksi (ka. 3,52) sekä navigointivirheistä palautumisen melko helpoksi (ka. 3,33). Alle vuoden palvelua käyttäneet kokivat navigointivirheistä palautumisen kuitenkin hieman haastavana (ka. 2,86), joten käyttöliittymän navigointi näyttäisi aiheuttavan myös ongelmia, erityisesti uusille asiakkaille. Sivuston rakennetta pidettiin yleisesti selkeänä ja loogisena (ka. 3,45), mutta sivuston visuaalisuus jakoi mielipiteitä (ka. 3,15).

Kuvio 6. Käyttöliittymä



Toimiala Onlinen perustoimintoja pidettiin helposti opittavina (ka. 3,95), eivätkä ne vastaajien mielestä vaatineet erillistä opastusta (ka. 3,65). Alle vuoden palvelua käyttäneet pitivät opastusta kuitenkin huomattavasti tarpeellisempänä (ka. 3,07), joka tukee käsitystä uusien asiakkaiden kohtaamista haasteista. Käyttöohjeet olivat vastaajien mielestä suhteellisen helposti saatavilla (ka. 3,63), mutta käyttökoulutusta ja tukea Toimiala Onlinen käyttöön kaivattiin lisää (ka. 2,89). Jälleen erityisesti uudet asiakkaat kokivat koulutuksen sekä tuen lähiyhteisössään puutteelliseksi (ka. 2,53).

Kuvio 7. Käytön opittavuus



3.4 Käyttäjien kehitysehdotukset

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa, miten palvelua tulisi kehittää, jotta se vastaisi eri kohderyhmien tarpeita. Vastaajille tarjottiin mahdollisuus tarjota kehitysehdotuksia tai kommentoida palvelua, joista tähän kappaleeseen on valikoitu palvelun kehitystyön kannalta olennaisimmat kommentit. Kehitysehdotukset on jaoteltu sisäisten ja ulkoisten asiakkaiden mukaan, sillä käyttäjäryhmien tarpeet poikkeavat hieman toisistaan.

3.4.1 Sisäisten asiakkaiden kehitysehdotukset

Sisäiset asiakkaat vastasivat avoimiin kohtiin aktiivisesti. Vastaukset käsittelivät monipuolisesti eri kehityskohteita, mutta varsinkin tilastoaineistojen hyödynnettävyyteen annettiin lukuisia kehitysehdotuksia. Näihin perehdytään tarkemmin kappaleessa neljä, tietoaineistojen laatu ja hyödynnettävyys. Seuraavassa poimintoja sisäisten asiakkaiden kehitysehdotuksista:

- *”Taulukoiden hakeminen saisi onnistua myös suorilla URL-osoitteilla. Nyt taulukkoa ei pääse hakemaan kuin klikuttelemalla.*

Lisäksi PX-Webrajapinta olisi hyvä asia. Silloin tarvittavat tiedot voisi hakea automatisoidusti nappia painamalla.”

- *”Yleisesti ottaen palvelun tietosisältö on suorastaan loistava, mutta käyttöliittymän ja käytettävyyden osalta toteutus on jäänyt kesken teknisemmin suuntautuneen henkilön näkökulmasta.”*
- *”Käyttäjystävällisempi käyttöliittymä.”*
- *”Käyttökoulutusta lisää!”*
- *”Olisi selkeästi nähtävillä mitä kuvaajia päivitetään nyt ja jatkossa, milloin uusimmat päivitykset on tehty ja milloin on seuraavat tulossa.”*
- *”Sisäänkirjautuminen tulisi tapahtua intran kautta, verkkokirjautumisella. Näin erillisiä salasanoja ja tunnuksia ei tarvita.”*

3.4.2 Ulkoisten asiakkaiden kehitysehdotukset

Ulkoiset asiakkaat korostivat käytettävyyden sekä avoimen tiedon merkitystä. Eri-tyisesti hakutoimintoihin toivottiin parannuksia. Poimintoja ulkoisten asiakkaiden kehitysehdotuksista:

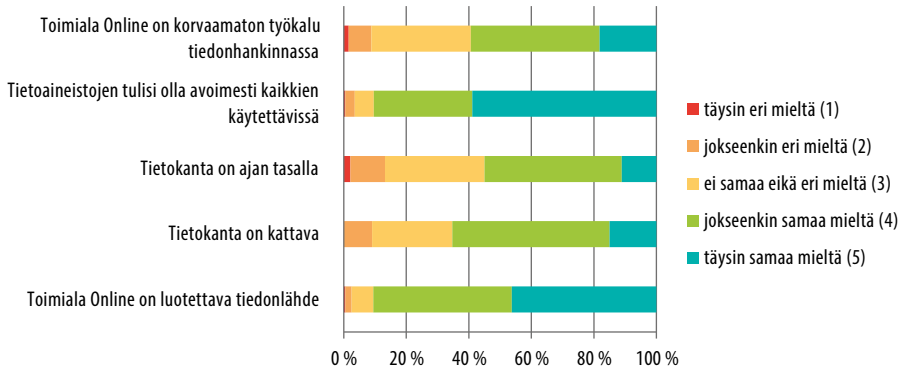
- *”Käyttöliittymäguru konsultoimaan.”*
- *”Käyttöliittymän modernisointi ja muotoilu. Mobiilikäytettävyys paremmaksi.”*
- *”Sivuston haku ei toimi ollenkaan. Siitä olisi suuresti apua, jos toimisi.”*
- *”Tiedon löytäminen helpottui, kun aloin muistamaan ulkoa tarvittavan työttömyystilaston numeron. Ennen sitä sai kelata aina kaikki läpi. Voisi helpottaa, jos eri tilastoja yhdistelisi tai hakutoimintoja muuten kehittäisi. Mallia voi ottaa esimerkiksi Sotkane-tistä.”*
- *”Hakuominaisuus on ehkä vähän kankea, kun hakutuloksia ei näytetä suoraan, vaan käyttäjä joutuu edelleen navigoimaan. Olisi hyvä, jos olisi mahdollista pitää samaan aikaan avoinna useaa eri tietokantataulukkoa eri ikkunoissa.”*

4 Tietoaineistojen hyödyllisyys

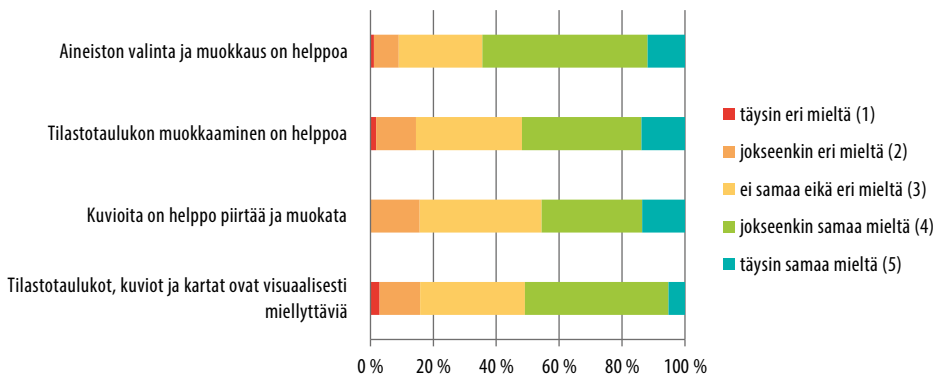
Neljännessä luvussa tarkastellaan tilastojen koettua käytettävyyttä sekä hyödyllisyyttä. Käytettävyyden osalta tutkimus keskittyy tilastoaineistojen kannalta olennaisiin kohtiin, kuten esimerkiksi muokattavuuteen, luotettavuuteen sekä kattavuuteen. Tietoaineistojen hyödyllisyyttä puolestaan tarkastellaan käyttäjien antamien arvioiden perusteella. Lopuksi perehdytään asiakkaiden jättämiin kehitysehdotuksiin.

4.1 Tietoaineistojen käytettävyys

Tilastoaineistojen käytettävyyttä kartoitettiin väittämillä, joiden arviointi tapahtui asteikolla 1–5 (1= täysin eri mieltä..5= täysin samaa mieltä). Kuten jo aikaisemmissa kappaleissa on todettu, vastaajat olivat lähes yksimielisiä siitä, että tietoaineistojen tulisi olla avoimesti kaikkien käytettävissä (ka. 4,45). Lisäksi vastaajat pitivät Toimiala Onlinea luotettavana tiedonlähteenä (ka. 4,34). Näiden väittämien kohdalla vastausaktiivisuus oli poikkeuksellisen suuri (94,3 % ja 96,2 %), joka entisestään vahvistaa tulosten merkittävyyttä. Käyttäjien mielestä tietokanta on melko kattava (ka. 3,71) ja ajan tasalla (ka. 3,51). Lisäksi yli puolet käyttäjistä (59,4 %) olivat samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että Toimiala Online on korvaamaton työkalu tiedonhankinnassa (ka. 3,67). Tulosta voidaan pitää hyvänä, sillä käyttäjät olivat hyödyntäneet monipuolisesti erilaisia tietopalveluja ja täten perillä vaihtoehtoisista tilastotyökaluista.

Kuvio 8. Tietoaineistojen käytettävyys

Tutkimuksessa selvitettiin aineiston, tilastotaulukon ja kuvioiden käytettävyyttä. Aineiston valinta ja muokkaus koettiin melko helpoksi (ka. 3,66), samoin tilastotaulukon muokkaaminen (ka. 3,49) sekä kuvioiden piirtäminen ja muokkaaminen (ka. 3,44). Puolet käyttäjistä (50,9 %) olivat samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että tilastotaulukot, kuviot ja kartat ovat visuaalisesti miellyttäviä (ka. 3,37). Väittämien perusteella voidaan todeta, että tilastojen yleinen käytettävyys on kohdallisen hyvällä tasolla.

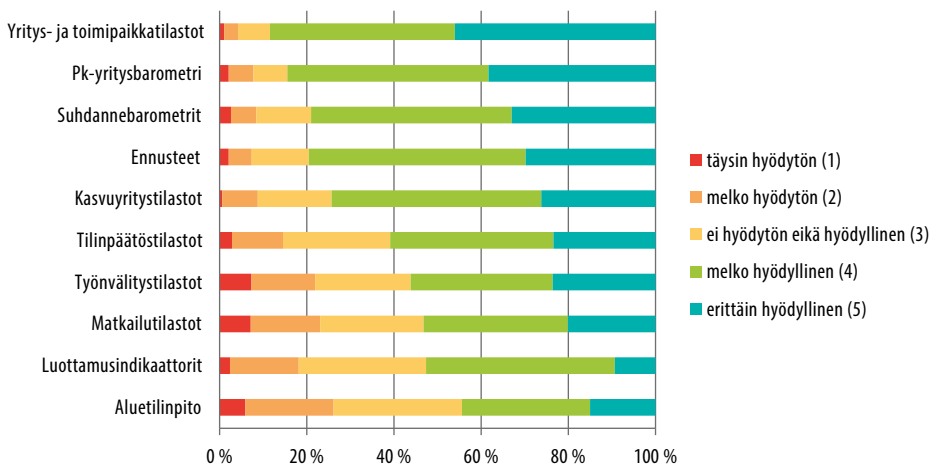
Kuvio 9. Tietoaineistojen yleinen käytettävyys

4.2 Tietoaineistojen hyödyllisyys

Tietoaineistojen hyödyllisyys oli tutkimuksen yksi pääteemoista ja tätä kartoitettiin tietoaineistoja arvioivilla väittämillä (Kuva 10). Tietoaineistot ovat osittain avoimesti hyödynnettävissä, mutta osa aineistoista on vain sisäisten asiakkaiden käytettävissä. Tarkastelun kohteeksi valittiin Toimiala Onlinen aineistoja pääkategorialuokittain.

Avoimista tietoaineistoista yritys- ja toimipaikkatilastot (ka. 4,29), pk-yritysbarometri (ka. 4,13), suhdannebarometrit (ka. 4,01) sekä ennusteet (ka. 4,00) koettiin hyödyllisiksi. Edellä mainitut aineistot nousivat hyödyllisimpinä esille myös Tuuli Mikonahon tutkimuksessa (2012). Lisäksi kasvuyritystilastot (ka. 3,91) ja tilinpäätöstilastot (ka. 3,67) koettiin melko hyödyllisiksi. Hieman heikommin vertailussa pärjäsivät työvälistilastot (ka. 3,51), matkailutilastot (ka. 3,43), luottamusindikaattorit (ka. 3,42) sekä aluetilinpito (ka. 3,27), jotka koettiin vielä hyödyllisiksi, mutta joiden hyödynnettävyys jäi kuitenkin selvästi kärkiaineistoista.

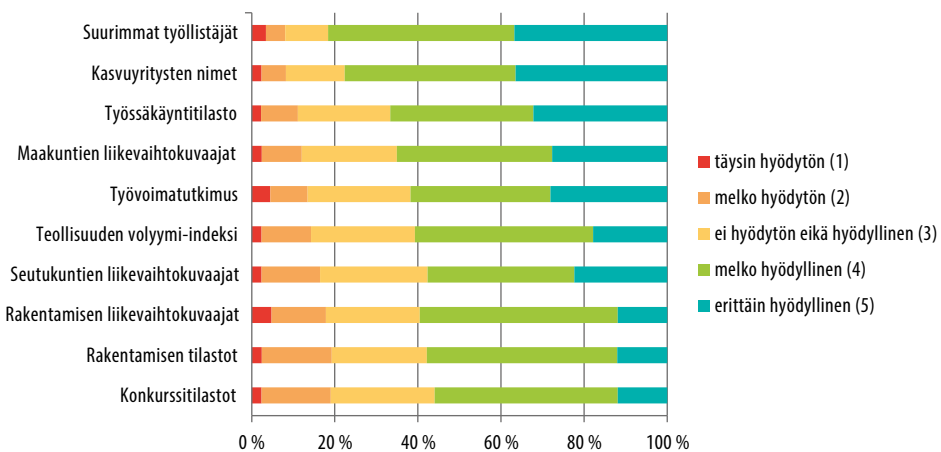
Kuvio 10. Avoimien tietoaineistojen hyödyllisyys



TEM-hallinnonalan käytettävissä on lisäksi aineistoja, jotka ovat vain sisäisten asiakkaiden käytössä (Kuva 11). Seuraavissa tuloksissa on otettu huomioon pelkästään sisäisten asiakkaiden vastaukset, sillä ulkoiset asiakkaat vastasivat kohtiin pääasiasa "en osaa sanoa". Suurimmat työllistäjät (ka. 4,07) ja kasvuyritysten nimet (ka. 4,04) koettiin sisäisten asiakkaiden näkökulmasta hyödyllisiksi. Lisäksi työssäkäyntitilasto (ka. 3,86), maakuntien liikevaihtokuvaaja (ka. 3,78), työvoimatutkimus (ka. 3,72),

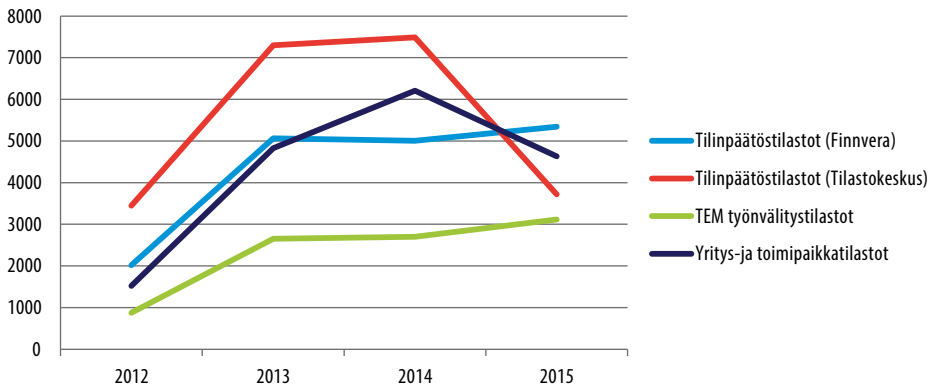
teollisuuden volyyymi-indeksi (ka. 3,62) sekä seutukuntien liikevaihtokuvaajat (ka. 3,61) koettiin melko hyödyllisiksi. Rakentamisen liikevaihtokuvaajat (ka. 3,49), rakentamisen tilastot (ka. 3,48) ja konkurssitilastot (ka. 3,46) koettiin vähemmän hyödyllisiksi, mutta yli puolet vastaajista piti aineistoja joko melko hyödyllisinä tai erittäin hyödyllisinä.

Kuvio 11. Sisäisten tietoaineistojen hyödyllisyys



4.3 Käyttötilastot

Käyttötilastot ovat erinomainen mittari tilastoaineistojen hyödyllisyyden seurantaan, sillä ne kertovat hyödynnettävyyden laajuudesta (Kuva 12). Käyttötilastojen valossa Toimiala Onlinen avoimesti tarjolla olevia aineistoja haetaan vuosittain eniten. Kuvassa 12 on havainnollistettu käytetyimpiä aineistoja, joiden hakujen määrä on noussut seurantavuosina (vuodesta 2012 vuoteen 2015) yli tuhanteen hakuun vuodessa. Vuonna 2015 selvästi haetuin tilasto oli Finnveran tilipäätöstilastot, jonka aineistoista haettiin tietoa yli 5000 kertaa, joka on noin kolmasosa kaikista vuonna 2015 tehdyistä hauista. Tilastokeskuksen tilipäätöstilastoja, TEM:in työnvälitystilastoja sekä yritys- ja toimipaikkatilastoja haettiin yhteensä noin 6000 kertaa.

Kuvio 12. Käyttötilastot (hakua per vuosi)

Hyödyllisyyttä mittaavien väittämien sekä käyttötilastojen välillä oli suuriakin eroja. Tilinpäätöstilastot ovat selvästi käytetyimpiä tilastoja, mutta tutkimuksen arvioinnissa ne eivät nousseet merkittävästi esille. Lisäksi huomionarvoista on, että edellä mainitut neljä tilastoa muodostavat kaksi kolmasosaa koko Toimiala Onlineen käytöstä, vaikka tilastoaineistoa palvelussa on yli 50.

4.4 Kehitysehdotukset aineistojen hyödynnettävyyteen

Tämän tutkimuksen tavoitteena on kartoittaa miten tilastoaineistoa tulisi kehittää, jotta se vastaisi eri kohderyhmien tarpeita. Vastaaajilta tiedusteltiin näkemyksiä ja kehitysehdotuksia uusien aineistojen hankintaan sekä kehitystyöhön, jotka on otettu tässä kappaleessa huomioon.

4.4.1 Uudet tietoaaineistot

Monet käyttäjät totesivat avoimissa vastauksissaan, että aineistoa on tarjolla palvelussa jo tarpeeksi, mutta seuraavassa kuitenkin poimintoja kehitysehdotuksista uusien aineistohankintojen tueksi:

- *”Kaipaisimme luotettavia alueellisia vientitietoja, alueellisia suhdannetietoja sekä ennusteita eri toimialoilta.”*

- *”Ajan tasalla olevia ennusteita. Tällä hetkellä tarjolla liian suppea kokonaisuus, joten emme pysty nyt hyödyntämään. Lisää aluekohtaisia tilastoja sekä suhdannetilastoja.”*
- *”Työssäkäyntitilasto tai jokin vastaava tilasto, joka kuvaa työolisiä tai työpaikkoja. Työvoimatutkimus ei riitä ja työhallinnon tilastot taasen rakenteellisesti hankalia.”*
- *”Nopeita suhdannetilastoja alueittain.”*

4.4.2 Tietoaineistojen kehitysehdotukset

Käyttäjät korostivat vastauksissaan tietoaineistojen ajankohtaisuutta sekä avoimuutta. Lisäksi tietojen aluekohtaisuus nousi esille vastauksissa. Seuraavassa poimintoja käyttäjien kehitysehdotuksista, jotka koskivat aineistojen kehitystyötä:

- *”Entistä useammasta asiasta tulisi saada aluekohtaiset tilastot. Myös se on tärkeää, että tilastotiedot ovat julkaisuhetkellä entistä tuoreempia, jotta niitä voitaisiin käyttää paremmin muun muassa vuosikohtaiseen toiminnan suunnitteluun.”*
- *”Usean tietoaineiston osalta tietojen tarkempi aluetaso, vähintäänkin maakunta/ELY-taso tai seutukunta-/kuntataso lisäisi tiedon käyttökelpoisuutta sekä hyödyllisyyttä. Aineistojen ajantasaisuus on tärkeää, samoin kuin selkeä tieto kukin aineiston kuvauksissa päivitystiheydestä ja siitä milloin viimeksi päivitetty.”*
- *”Osa tiedoista on varsin vanhoja kuvaamaan edes nykytilaa.”*
- *”PX-webistä voisi ottaa käyttöön saman version kuin uudessa Stafinissa. Kuvio työkalut PX-webissä ovat sen verran heikkoja, että itse teen kuvat muilla työkaluilla.”*
- *”Vuositietojen tekeminen voisi olla helpompaa samaan kuvaan. En ainakaan itse osaa tehdä kuin erillisen Excel-taulukon avulla.”*

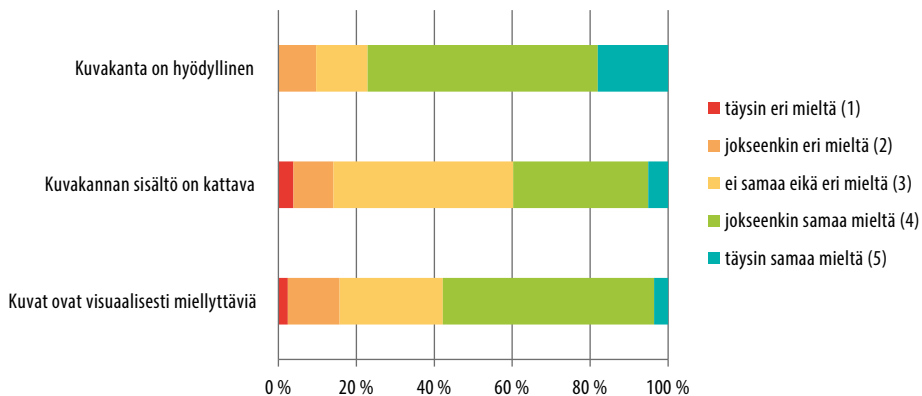
5 Kuvakanta ja karttagrafiikka

Viidennessä luvussa selvitetään, kuinka hyvin käyttäjät ovat tutustuneet kuvakanta-toimintoon sekä karttagrafiikkaan, joilla on pyritty tuottamaan merkittävää lisäarvoa ydinasiakkuuksille. Tutkimuksen tavoitteena on muodostaa yleiskäsitys lisäominaisuuksien hyödynnettävyydestä sekä kartoittaa asiakkaiden näkemyksiä uudistuksista, joiden avulla kuvakantaa sekä karttagrafiikkaa tulisi kehittää.

5.1 Kuvakannan hyödynnettävyys

Toimiala Onlinen kuvakanta sisältää automaattisesti päivittyviä tilastokuvia keskeisimpien toimialojen, yritysten ja liiketoimintaympäristön tunnusluvuista. Tutkimuksessa haluttiin selvittää, kuinka hyvin käyttäjät ovat tutustuneet kuvakantatoimintoon. Käyttäjistä 39,7 prosenttia oli tutustunut kuvakantaan, joka on noin 20 prosenttiyksikköä vähemmän kuin vuonna 2012.

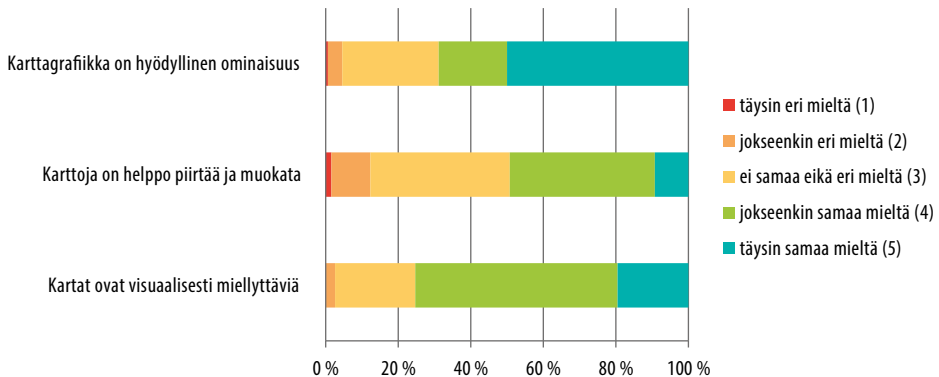
Kuvakantaan tutustuneita käyttäjiä (n=83) pyydettiin arvioimaan kuvakannan hyödyllisyyttä (Kuva 13) arviointiasteikolla 1–5 (1= täysin eri mieltä..5= täysin samaa mieltä). Yli puolet kuvakantaan perehtyneistä olivat joko täysin samaa mieltä (18,1 %) tai jokseenkin samaa mieltä (59,0 %) siitä, että kuvakanta on hyödyllinen ominaisuus (ka. 3,86). Kuvakannan kattavuuteen ei osattu ottaa kantaa ja vastaukset hajautuivat puolesta ja vastaan, vastausten keskiarvon noustessa kuitenkin yli kolmen (3,27). Lisäksi yli puolet vastaajista piti kuvia visuaalisesti miellyttävinä (ka. 3,43).

Kuvio 13. Kuvakannan hyödynnettävyys

5.2 Karttagrafiikan hyödynnettävyys

Karttagrafiikka mahdollistaa toimipaikkatietojen hahmottelun maakunnittain, kunnittain sekä seutukunnittain Suomessa. Kyselyssä selvitettiin, kuinka vastaajat kokevat karttagrafiikan (Kuva 14), joka lisättiin uutena ominaisuutena Toimiala Onlineen vuonna 2013. Käyttäjistä (n=209) 37,3 prosenttia oli tutustunut karttagrafiikkaan, joka on panostuksiin nähden melko vähän.

Karttagrafiikkaan perehtyneitä (n=78) pyydettiin arviomaan väittämiä arviointiaskeikolla 1–5 (1= täysin eri mieltä..5= täysin samaa mieltä). Vastaajat pitivät karttagrafiikkaa hyödyllisenä ominaisuutena (ka. 4,26) sekä karttoja visuaalisesti miellyttävänä (ka. 3,92). Lisäksi karttojen piirtäminen ja muokkaaminen koettiin lisäksi jokseenkin helppona (ka. 3,45).

Kuvio 14. Karttagrafiikan hyödynnettävyys

5.3 Käyttäjien kehitysehdotukset

Kuvakantaan sekä karttagrafiikkaan tutustuneet saivat halutessaan jättää kehitysehdotuksia ominaisuuksien parantamiseksi. Seuraavassa poimintoja avoimista kommenteista, jotka koskivat kuvakantaa tai karttagrafiikkaa:

- *”Kuvakanta sisältää vanhaa tietoa ja osa kuvista ei päivity lainkaan. Harkitsemme kuvakannan käytöstä luopumista.”*
- *”Kuvakannan värisävyjen eroavuus pitäisi olla selvä, koska jos tulostaa mustavalkoisena, saattaa käydä niin, ettei erivärisiä alueita erota.”*
- *”Kaikista tilastoaineistoista ei saa piirrettyä karttagrafiikkaa. Itselläni kesti jonkin aikaa tajuta, mistä aineistoista karttagrafiikka voidaan piirtää. Tämän selkeyttämiseen voisi kehittää jonkin tavan.”*
- *”Karttagrafiikan piirtäminen ei onnistunut parissa kokeilussani. Sivusto ei kertonut kovin selvästi, missä vika oli, joten selkeämät virheilmoitukset olisivat hyödyllisiä.”*

6 Haastattelut

Osana tutkimusta toteutettiin myös puhelinhaastatteluja, joiden avulla pyrittiin syventämään näkemyksellisten vastaajien kehitysehdotuksia. Vastajat saivat halutesaan jättää yhteystietonsa tarkentavia haastatteluja varten, jotka toteutettiin puhelimen välityksellä. Kysymykset personoitiin käyttäjien avoimien vastauksien perusteella, mutta käyttäjille annettiin lisäksi mahdollisuus kommentoida tutkimuksen pitkänaikavälin kehitysideoita, jotka esitellään kappaleessa seitsemän.

Tutkimusta varten haastateltiin kahta sisäistä sekä yhtä ulkoista asiakasta. Haastateltavat edustivat eri näkemyksiä Toimiala Onlinen tulevaisuudensuunnasta, joten haastattelujen perusteella ei tule tehdä pitkälle vietyjä johtopäätöksiä. Ajallisista haasteista johtuen haastattelujen määrä jäi tavoitteista, mutta haastattelut kuitenkin syventävät merkittävästi avoimissa kohdissa esille nostettuja kehitysehdotuksia, jotka tutkimuksen näkökulmasta osoittautuivat erityisen näkemyksellisiksi.

Haastateltavan tiedot

Asiakkuusmuoto: Ulkoinen asiakas

Asiakastyyppe: Järjestö

Kuinka usein käytätte Toimiala Onlinea: Pari kertaa kuussa

Kuinka pitkään arvioitte käyttäneenne Toimiala Onlinea: 4–5 vuotta

Kysymys: Miten voisimme parantaa tietoaaineistoja, jotta vastaisimme parhaiten tarpeitanne?

Datan jakelu StatFin-palvelun kautta olisi järkevintä. En näe mitään syytä miksi kannattaa ylläpitää kahta päällekkäistä tietokantaa, kun ne kuitenkin molemmat rahoitetaan samasta pussista. Ihminen, joka on oppinut käyttämään Toimiala Onlinen tietokantaa, oppii käyttämään myös StatFin-palvelua, sillä se käyttää samankaltaista Px-web-tietokantaa. Lisäksi StatFin sisältää paljon muitakin tilastoaineistoja, joita ei löydy Toimiala Onlinesta. Toimiala Onlinessa suurin osa datasta on vain lohko Tilastokeskuksen kannasta, joka jostain syystä julkaistaan kahdessa eri lähteessä. Osa Toimiala Onlinen tilastoaineistoista, esimerkiksi kasvuyritysdata ja TEM:in työnvälitystilastot, tulisi mielestäni julkaista StatFin-palvelussa, jonne ne johdonmukaisesti kuuluisivat. Lisäksi StatFin hyödyntää uudempaa versiota Px-webistä, jonka käyttöliittymä on edis-

tyneempi. Uudempi käyttöliittymä tukee esimerkiksi suoria yhteyksiä, jotka mahdollistavat tilastojen etäkäytön r-koodin avulla.

Kysymys: Onko Toimiala Onlinen kaltaiselle tilastoaineistoja kokoavalle palvelulle enää tänä päivänä tarvetta?

On, mutta silloin ne ovat maksullisia. Näitä maksullisia tietokantapalveluja on markkinoilla jo runsaasti. Ihmiset, jotka eivät käytä dataa ammatikseen, käyttävät Findikaattorin kaltaisia palveluja, joissa tieto on yksinkertaistettua ja yhdenmukaista. Tilastoaineistoja ammatikseen hyödyntävät etsivät tilastoaineistonsa alkuperäisestä lähteestä, kuten Tilastokeskuksen StatFin-tietokannasta, mutta Toimiala Onlinen kaltaiselle palvelulle en näe enää tarvetta.

Kysymys: Hyödyntäisittekö tilastoja enemmän, mikäli tilastot löytyisivät Tilastokeskuksen StatFin-tietokannasta?

Henkilökohtaisesti hyödyntäisin tilastoja kuten ennenkin, koska haen Toimiala Onlines- ta säännöllisesti vain muutamaa tietokantaa, joita en löydä muualta. Minulle on siis lähes yhdentekevää, kummasta lähteestä haen tietoaineistot. Merkittävin käytön lisääntyminen tulisi henkilöiden kautta, jotka hyödyntävät StatFin-palvelua, mutta jotka eivät ole löytäneet Toimiala Online-tietopalveluun. Näitä käyttäjiä on uskoakseni aika paljon, joten tietoaineistojen hyödynnettävyys nousisi merkittävästi.

Haastateltavan tiedot

Asiakkuusmuoto: Sisäinen asiakas

Missä organisaatiossa työskentelette: ELY-keskus

Kuinka usein käytätte Toimiala Onlinea: Kerran kuussa tai harvemmin

Kuinka pitkään arvioitte käyttäneenne Toimiala Onlinea: 4–5 vuotta

Kysymys: Miten haitallisena kokisitte avoimen tiedon päättymisen?

Yhteiskunnan toiminta ja kehitys perustuu entistä enemmän lukuisten eri toimijoiden yhteistyöhön, jolloin lokeroituminen tällaisessa asiassa ei olisi hyvästä. Mikäli aineistot rajataan vain TEM-hallinnonalalle, otetaan askel taaksepäin esimerkiksi innovaatioiden osalta, jotka syntyvät eri toimialojen tai toimintojen rajapinnoilla. Avointa tietoa hyödyntävät nyt muutkin kuin pelkästään TEM-hallinnonalan organisaatiot, joten Toi-

miala Onlinen vapaiden aineistojen lopettaminen vaikeuttaisi tiedon hankintaa sekä tätä kautta uusien innovaatioiden syntymistä.

Kysymys: Miten näkisitte aineistojen hyödynnettävyyden, mikäli Toimiala Onlinen aineistot löytyisivät jatkossa Tilastokeskuksen StatFin-palvelusta?

Mielestäni tilastoaineistojen tulee olla yhteisesti kaikkien saatavilla. Se on toissijaista, mistä tietoaaineistot löytyvät, mutta kunhan aineistoihin on mahdollista päästä käsiiksi ilman erilisiä maksuja. Alueelliset organisaation maksavat kohtuuttoman paljon nopeista suhdannetiedoista, jotka ovat elintärkeitä alueellisen työn kannalta. Huomatavasti järkevämpää olisi tietotarpeiden keskitetty hankinta, joten mikäli Tilastokeskus jatkossa vastaa aineistojen jakelusta, tulisivat oikeudet aineistoihin hankkia keskitetysti. Alueet ovat itsenäisesti hankkineet tilastotietoa jo pitkään, mutta pitkällä aikavälillä tämä ei ole kestävä ratkaisu.

Haastateltavan tiedot

Asiakkuusmuoto: Sisäinen asiakas

Missä organisaatiossa työskentelette: Työttömyysvakuusrahasto

Kuinka usein käytätte Toimiala Onlinea: Viikoittain

Kuinka pitkään arvioitte käyttäneenne Toimiala Onlinea: 1–3 vuotta

Kysymys: Kuinka suureksi koette Toimiala Onlinen potentiaalin?

Toimiala Onlinen merkitys on erittäin tärkeä. Löysin palvelun noin puolitoistavuotta sitten, joka oli todella myönteinen yllätys. Olen ollut Toimiala Onlineen erittäin tyytyväinen, sillä kaikki tiedot löytyvät kätevästi samasta paikasta.

Luulisin, että palvelu olisi aikamoinen aarreaitta esimerkiksi opiskelijoille, mutta Toimiala Online on kärsinyt paljon tuntemattomuudesta. Lähteisiin viitattaessa mainitaan usein alkuperäinen lähde, mutta ei Toimiala Onlinea. Ihmiset tuskin edes tietävät, että tämän kaltainen palvelu on olemassa, joka on ongelma. Palvelun potentiaali on suuri, mutta valitettavasti sitä ei hyödynnetä läheskään tarpeeksi.

Kysymys: Miten näkisitte aineistojen hyödynnettävyyden, mikäli Toimiala Onlinen aineistot löytyisivät jatkossa Tilastokeskuksen StatFin-palvelusta?

Mielestäni Toimiala Onlinen tietoaineistot ovat paljon monipuolisempia kuin Tilastokeskuksen kautta saatavat aineistot, jotka ovat usein vielä maksullisia. Lisäksi Toimiala Onlinesta on saatavilla yksityiskohtaisempia aineistoja. Tietosisällöllisesti Toimiala Online on selkeästi parempi kuin Tilastokeskuksen palvelut. Px-webin osalta StatFin-tietopalvelu hyödyntää kyllä uudempaa versiota, mutta siinäkin on kokemukseni mukaan tiettyjä puutteita. Toimiala Online on ytimekäs ja asiapainotteinen paketti, joka on erinomainen työkalu juuri siihen käyttöön mihin se on suunniteltu. Olen huolissani aineistojen saatavuudesta, mikäli ne siirretään StatFin-palveluun.

7 Johtopäätökset ja kehitysehdotukset

Tässä luvussa esitetään kirjoittajan johtopäätöksiä tutkimustuloksista alussa esiteltyjen tutkimuskysymysten valossa. Lisäksi käydään tarkemmin läpi Toimiala Onlinen tulevaisuudennäkymiä sekä kilpailua. Johtopäätösten ja tulevaisuudennäkömien pohjalta tutkimus tekee lyhyen ja pitkän aikavälin kehitysehdotuksia, joita voidaan hyödyntää Toimiala Onlinen jatkokehityksessä.

7.1 Johtopäätökset

7.1.1 Tietopalvelun laatu ja hyödynnettävyys

Tutkimuksen yhtenä päätarkoituksena oli selvittää Toimiala Onlinen koettu laatu ja hyödynnettävyys eri käyttäjäryhmissä. Yleisarvosanan keskiarvoksi muodostui 3,31 (5= erinomainen, 4= kiitettävä, 3= hyvä, 2= tyydyttävä, 1= välttävä), joka on hyvä tulos, mutta joka jättää vielä paljon parantamisen varaa. Palvelua olisi valmis suosittelemaan 87,6 prosenttia vastaajista ja vain 14,6 prosenttia koki Toimiala Onlinen jääneen kehityksestä. Näiden tuloksien perusteella voidaan todeta, että yleinen laatu ja hyödynnettävyys ovat kunnossa.

Etenkin avoimissa kommentteissa käytettävyyteen kaivattiin parannuksia, mutta yleisesti ottaen käyttöliittymä arvioitiin kuitenkin selkeäksi (ka. 3,56) ja helposti omaksuttavaksi (ka. 3,95). Henkilökohtaisen perehdytyksen saaneet sekä koulutus- tai esittelytilaisuuteen osallistuneet asiakkaat arvioivat hallitsevansa palvelun vertailuryhmiin nähden paremmin, joka kertoo käyttökoulutuksen tarpeellisuudesta. Lisäksi koulutus nähtiin melko tarpeellisena ja mainittiin usein avoimissa kommentteissa. Koulutuksen tarve oli suurin nimenomaan uusilla asiakkailla

Sisäisten ja ulkoisten asiakkaiden vastausten välille ei muodostunut merkittäviä eroja. Yleistäen voidaan kuitenkin todeta, että vanhat asiakkaat suhtautuivat palveluun positiivisemmin kuin uudet asiakkaat, jotka arvioivat palvelun hyödynnettävyyden järjestäen alle keskiarvon. Lisäksi asiakkaiden käyttöaktiivisuus oli huomattavasti pienempi kuin kärkivuosina, mutta kuitenkin vuotta 2012 suurempi. Uusasiakashankintaan sekä uusien asiakkaiden perehdytykseen tulisivin kiinnittää entistä

enemmän huomiota, sillä koulutuksella vaikuttaisi olevan erityisen suuri merkitys uusien asiakkaiden käyttöaktiivisuuteen.

7.1.2 Tietoaineistojen hyödyllisyys

Tutkimus pyrki kartoittamaan tilastoaineistojen käytettävyyttä sekä hyödyllisyyttä. Vastaajat liputtivat vahvasti avoimen tiedon puolesta, sillä vastaajat olivat lähes yksimielisiä siitä, että tietoaineistojen tulisi olla avoimesti kaikkien käytettävissä (ka. 4,45). Lisäksi avoimuus nousi usein esille avoimissa kommentteissa. Ulkoisilla asiakkailla oli luonnollisesti intressi vastata avoimuuden puolesta, mutta koska avoimuutta kannattivat tasaisesti sekä sisäiset että ulkoiset asiakkaat, voidaan eturistiriita jättää johtopäätöksien osalta huomioimatta.

Toimiala Onlinen tietokantaa pidettiin luotettavana (ka. 4,34), kattavana (ka. 3,71) sekä ajan tasaisena (ka. 3,67) tiedonlähteenä. Lisäksi yli puolet käyttäjistä (59,4 %) oli samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että Toimiala Online on korvaamaton työkalu tiedonhankinnassa. Tietoaineistojen osalta palvelu onkin onnistunut erinomaisesti ja avoimissa kommentteissa aineistojen potentiaalia ylistettiin vuolaasti. Aineistojen valinta ja muokkaus (ka. 3,66), tilastotaulukon muokkaaminen (ka. 3,49) sekä kuviodien piirtäminen ja muokkaaminen (ka. 3,44) koettiin melko helpoksi, mutta kehitettävää aineistojen potentiaaliin nähden jäi vielä paljon.

Käyttötilastojen valossa käytetyimmät tilastot ovat avoimia tilastoja. Näistä neljä käytetyintä muodostaa kaksi kolmasosaa koko palvelun hakumääristä, joka on suhteellisen paljon verrattuna aineistojen määrään. Kyselyn perusteella yritys- ja toimipaikkatilastot (ka. 4,29) sekä pk-yritysbarometri (ka. 4,13), suhdannebarometri (ka. 4,01) sekä ennusteet (ka. 4,00) arvioitiin hyödyllisimmiksi. Yleisesti ottaen kaikki aineistot arvioitiin jossain määrin hyödyllisiksi, mutta osa aineistoista jakoi myös mielipiteitä. Käyttötilastoihin verrattuna kyselyn tulokset erosivat merkittävästi, joten onkin aiheellista kysyä, kuinka hyvin käyttäjien antamat vastaukset todella vastaavat aineistojen hyödynnettävyyttä? Sisäisten asiakkaiden käytettävissä on lisäksi lukuisia aineistoja, jotka eivät ole avoimesti kaikkien saatavilla. Suurimmat työllistäjät (ka. 4,07) ja kasvuyritysten nimet (ka. 4,04) koettiin sisäisten asiakkaiden näkökulmasta kaikista hyödyllisimmiksi, mutta avoimien tilastojen tapaan kaikki tilastot koettiin enemmän tai vähemmän hyödyllisiksi.

Monet käyttäjät totesivat avoimissa vastauksissaan, että aineistoa on jo tarpeeksi tarjolla, mutta tietoaineistojen osalta toivottiin esimerkiksi enemmän alueellista sekä ajankohtaista tietoa. Näihin asioihin olisikin syytä kiinnittää huomiota, sillä tietoaineistot muuten ovat hyvässä kunnossa. Tilastojen käytettävyyden osalta käyttöliittymä on suuressa roolissa, joten mikäli täysi potentiaali tilastoaineistoista halutaan irti, tulisi käyttöliittymän parannuksiin laittaa merkittävästi resursseja.

7.1.3 Kuvakannan ja karttagrafiikan hyödynnettävyys

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, kuinka hyvin käyttäjät ovat tutustuneet kuvakantatoimintoon sekä karttagrafiikkaan. Erityisesti karttagrafiikalla on pyritty tuottamaan lisäarvoa asiakkaille sekä parantamaan tietoaineistojen käytettävyyttä. Kuvakantaan oli tutustunut 39,7 prosenttia ja karttagrafiikkaan 37,3 prosenttia. Käyttäjät kokivat kuvakannan sekä karttagrafiikan pääasiassa hyödylliseksi, mutta huolestuttavan pieni joukko oli hyödyntänyt lisäominaisuuksia.

Käyttäjät lisäävät itse tilastokuvaajia kuvakantaan, jonka jälkeen kuvat päivittyvät automaattisesti. Käyttäjien kommenttien mukaan osa kuvista ei päivity lainkaan, joka on käytettävyyden kannalta huolestuttava uutinen. Lisäksi tämä heikentää mielikuvaa Toimiala Onlinen luotettavuudesta, joten ongelmiin tulisi suhtautua tarvittavalla vakavuudella. Erään käyttäjän kehitysehdotus oli, että kuvakantaa karsitaan reilusti ja valitaan palveluun vain tärkeimmät kuvaajat. Lisäksi ehdotettiin erillistä henkilöä vastaamaan kuvaajien toimivuudesta, jolloin ongelmia automaattisesti päivittyvien kuvien kanssa ei enää syntyisi.

Karttagrafiikka ei jokaisen tietoaineiston osalta toimi, sillä tiedon täytyy olla alueellisesti jaoteltavissa. Tämä aiheutti käyttäjien parissa närkästystä. Tähän toivottiin selkeyttäviä toimia, kuten selkeämpiä virheilmoituksia ja tarkempaa ohjeistusta. Karttagrafiikka on merkittävin viimeaikainen panostus palvelun käytettävyyteen, mutta sen käyttökoulutukseen sekä ohjeisiin tulisi vielä merkittävästi lisätä panostuksia, sillä karttagrafiikka koettiin hyödylliseksi ominaisuudeksi (ka. 4,26).

7.1.4 Käyttäjien kehitysehdotukset

Tutkimuksen yksi päätavoitteista oli tuoda käyttäjien näkemykset osaksi päätöksentekoa. Asiakkaiden avoimissa vastauksissa nousi esille paljon hyödyllisiä huomioita, jotka toimitettiin Toimiala Onlinen kehitystyöstä vastaaville henkilöille. Käyttäjien kehitysehdotuksia on nostettu esille läpi tutkimuksen, mutta seuraavaksi tutkimus käsittelee poikkeuksellisen näkemyksellisiä kehitysehdotuksia, jotka vaativat erityistä tarkastelua.

Käyttöliittymä nostettiin monesti esille avoimissa vastauksissa ja käyttöliittymäsiantuntijan palkkaamistakin ehdotettiin. Toimiala Online on rakennettu px-web-tietokannan pohjalle, joka mahdollistaa vaivattoman sekä luotettavan tavan siirtää tietoaaineistoja organisaatioiden välillä. Px-web luo kuitenkin omat rajoitteensa käyttöliittymän kehitystyöhön, joten aivan kaikkia ongelmia ei varmastikaan pystytä rajallisten resurssien puitteissa korjaamaan. Kattava selvitys käyttöliittymän tilasta olisi kuitenkin paikallaan.

Tilastokeskus käyttää uusinta versiota px-web-tietokannasta, joka on käytettävyydeltään huomattavasti edistyneempi sekä visuaalisesti miellyttävämpi. Kehitysehdotuksissa suositeltiin uudempaa versiota, joka korjaisi ongelmia kertaheitolla, mutta siirtyminen seuraavan sukupolven tietokantaan vaatisi kuitenkin selvästi lisää resursseja. Käyttäjät kyseenalaistivat lisäksi koko Toimiala Onlinen olemassaolon. Käyttäjät pitivät Tilastokeskuksen StatFin-tilastotietokantaa oikeana kanavana Toimiala Onlinen tietoaaineistolle, jotka ovat useimmiten Tilastokeskuksen itsensä tuottamia.

Tilastojen avoimuus nostettiin vastauksissa usein vahvasti esille. Vastaajat korostivat, että erityisesti verovaroin kerättyjen tietojen tulisi olla vapaasti kaikkien saatavilla. Tietoaaineistojen rajoittaminen pelkästään TEM-hallinnonalan käyttöön nähtiin askeleena taaksepäin, joka kaventaa Suomalaisen yritys- ja elinkeinoelämän perusedellytyksiä. Tietoaaineistojen osalta avoimuudessa nähtiin myös mahdollisuuksia uusille innovaatioille, jotka vaatisivat eri toimijoiden välistä yhteistyötä, mutta ennen kaikkea avointa ja ajankohtaista tietoa.

7.2 Tulevaisuudennäkymät ja kilpailu

Toimiala Online on toiminut aikansa pioneerina julkisten tietoaisteistojen palvelulustana. Vähäisistä resursseista huolimatta Toimiala Online on vakiinnuttanut paikkansa tietoaisteistojen luotettavana välittäjänä. Aineistojen vapaan saatavuuden vaikuttavuutta Suomen elinkeinoelämään on lähes mahdoton arvioida, mutta tiedon merkitys yritysjohdon työkaluna on kuitenkin kiistaton.

Toimiala Onlinen toimintaympäristö on muuttunut paljon viimeisten vuosien aikana. Ensinnäkin, suomalainen yrityskehitys on kokenut radikaaleja muutoksia. Erityisesti yksittäisten isojen toimijoiden tai toimialojen merkitys on tasoittunut. Toiseksi, digitalisaation kiihtyminen luo paineita yritysten uudistumiselle, sillä uudet digitaaliset palveluratkaisut uudistavat perinteisiä palvelumalleja. Kolmanneksi, markkinoiden kansainvälistyminen on lisännyt kilpailua kotimarkkinoilla, joka pakottaa yritykset jo lähtökohtaisesti kilpailemaan globaaleilla markkinoilla. Neljänneksi, tiedolla johtamisen merkitys kasvaa räjähdysmäisesti. Dataa kerätään ja analysoidaan enemmän kuin koskaan, mutta niin kutsutun Big Datan potentiaali on vielä hyödynnettyä.

Isot globaalit pelurit, kuten Google, Apple ja Microsoft, hallitsevat valtavia tietoaisteistoja, joiden nopeus ja paikannettavuus mullistavat tiedon hyödynnettävyyttä. Big Datan mahdollistamat hyödyt ovat vielä suuressa mittakaavassa arvoitus, mutta tiedolla johtaminen nähdään seuraavana merkittävänä kilpailuetua tarjoavana megatrendinä, jonka kehityksestä suomalaisetkaan yritykset eivät voi jäädä ulkopuolelle. Big Data on keskittynyt lähinnä globaalien markkinajohtajien datakeskuksiin, joka hankaloittaa uusien toimijoiden mukaantuloa.

Keskustelusta usein kuitenkin unohdetaan julkiset organisaatiot, jotka perinteisesti ovat aina keränneet tietoa, mutta joiden tietoaisteistoja on tähän mennessä hyödynnetty suhteellisen vähän. Julkiset tietovarannot ovat tulevaisuudessa potentiaalinen Big Datan lähde, mutta hajanaisesti tuotettu julkinen data ei sellaisenaan tarjoa Big Datan mahdollisuuksia. Julkishallinnon tehtävä tiedon kerääjänä tulisikin määritellä uudelleen, sillä nykyisin tietoa kerätään lähinnä valvonnan näkökulmasta, vaikka tietoaisteistoja yhdistelemällä voitaisiin tuottaa arvokasta dataa yrityselämän tarpeisiin. Digitaalisuuden myötä tiedon keräyskin voidaan jatkossa hoitaa siten, että julkisten organisaatioiden tuottama data on nopeampaa sekä tarkemmin paikannettavissa.

Valtiovarainministeriön alainen Tilastokeskus tuottaa ja hallinnoi julkisia tietoaaineistoja, joita Toimiala Onlinessakin on pääasiassa tarjolla. Tilastokeskus ylläpitää StatFin-tietopalvelua, joka on kyselyn perusteella Toimiala Onlinen suurin kilpailija, sillä noin 65 prosenttia vastaajista ilmoitti hyödyntävänsä StatFin-tietopalvelua. StatFin on ilmoittanut tarjoavansa jatkossa toimialoittaista yritystietopalvelua, jonka aineistot ovat aikaisemmin olleet tarjolla yksinomaan Toimiala Onlinessa. Lisäksi uudet kilpailijat, kuten startup-henkinen Vainu, tarjoavat uuden sukupolven digitaalisia palveluratkaisuja, jotka mullistavat tietopalvelujen hyödynnettävyyttä. Näiden tekijöiden valossa onkin aiheellista kysyä, onko Toimiala Onlinen kaltaiselle, tietoaaineistoja kokoavalle palvelulle tulevaisuudessa enää tarvetta?

7.3 Lyhyen aikavälin kehitysehdotukset

Toimiala Onlinen osalta tärkeimmät lyhyen aikavälin päätökset liittyvät pitkän aikavälin jatkosuunnitelmiin. Palvelu on toiminut tärkeänä tiedon jakelukanavana, mutta sen rooli tulevaisuudessa on määriteltävä uudelleen, sillä kilpailevat tietopalvelut aiheuttavat uudistumispaineita. Lisäksi nykyinen kustannusrakenne on liian suuri verrattuna hakujen määrään, joka on valitettavan alhainen. On toki hyvä muistaa, että aineistokustannukset maksettiin pääasiassa Tilastokeskukselle, jolloin raha liikkuu julkisella sektorilla taskusta toiseen. Palvelun ylläpitäminen vaatii kuitenkin lisäresursseja, joka tekee Toimiala Onlinen nykyisestä kustannusrakenteesta kestävämmän suuren verrattuna hakujen alhaiseen määrään.

Lyhyellä aikavälillä tulisi pohtia Toimiala Onlinen kehitystyötä myös aineistojen, asiakkaiden sekä käytettävyyden näkökulmasta. Tulosten perusteella aineistojen hyödynnettävyys on erinomainen, mutta esimerkiksi ajankohtaisuuden osalta aineistoja tulisi tarkastella uudelleen. Kaikista aineistoista ei välttämättä löydy viimeisimpiä tietoja, mutta joidenkin aineistojen osalta tietoa löytyy aina vuodelta 1995 saakka. Aineistoja tulisikin karsia sekä johdonmukaistaa siten, että kaikista aineistoista löytyy tiedot esimerkiksi viimeisen viiden vuoden ajalta. Yksinkertaistettu asiakaslupaus parantaisi huomattavasti aineistojen käytettävyyttä, sillä nyt aineistot ja aikasarjat muodostavat epäjohdonmukaisen kokonaisuuden, joka vaihtelee aineistosta riippuen.

Kuten jo aikaisemmin tutkimuksessa on monesti nostettu esille, uusasiakashankinta sekä uusien asiakkaiden käyttöaktiivisuus oli tulosten mukaan laskussa, joka on Toi-

miala Online tulevaisuuden kannalta huolestuttava suuntaus. Uusien asiakkaiden säilyttämiseksi tulisi järjestää koulutustilaisuuksia etenkin vasta-alkajille, joille käyttöliittymä aiheuttaa selvästi eniten ongelmia. Koulutuksen lisäksi Toimiala Online resursseja tulisi suunnata palvelun tunnettavuuteen, jotta palvelun pariin löytäisi mahdollisimman paljon myös uusia asiakkaita. Potentiaalisia käyttäjiä ovat esimerkiksi yliopistot sekä julkiset organisaatiot.

Käyttöliittymän osalta Toimiala Online on valitettavasti jäänyt jälkeen kilpailijoista. Hakutoimintojen ongelmat mainittiin avoimissa kommentteissa ja niissä koettiin eniten puutteita. Lisäksi käyttäjät tuskailivat takaisin-toiminnon kanssa, joka ei selkeästi ohjaa takaisin navigointivirheistä. Näiden ongelmien korjaaminen tulisi nostaa tärkeysjärjestyksessä korkeimmalle, sillä muuten perustoiminnot koettiin helposti opittaviksi. Myös aineistojen hierarkiaa tulisi uudelleen pohtia, etenkin mikäli aineistoja karsitaan, sillä nykyisin liikkuminen aineistojen välillä on kankeaa ja hidasta. Lisäksi käyttöliittymän visuaalisuutta tulisi miettiä uudelleen. Esimerkiksi etusivu ei houkuttele käyttäjiä palvelun pariin, sillä asia hukkuu tekstimassan keskelle. Käyttöliittymään tehtävät uudistukset tulisi kuitenkin suhteuttaa resursseihin sekä etenkin pitkän aikavälin toimintasuunnitelmaan, jotka esitellään seuraavassa kappaleessa.

7.4 Pitkän aikavälin kehitysehdotukset

Lyhyellä aikavälillä pieniä parannuksia voidaan tehdä, mutta ison kuvan osalta Toimiala Online vaatii perusteellista pohdintaa sekä keskustelua. Toimiala Online rooli sekä tulevaisuuden visio tulee määritellä uusiksi, sillä nykyinen palvelumalli ei vastaa tulevaisuuden tietotarpeita. Lisäksi palvelun ylläpito- sekä aineistokustannukset ovat kohtuuttoman suuret käyttäjämäärin nähden. Yhtälö tulisi korjata kustannuseriä laskemalla tai käyttäjämääriä kasvattamalla, johon seuraavat kehitysehdotuksetkin pohjimmiltaan pyrkivät.

7.4.1 Toimiala Online 1.0

Toimiala Online 1.0 vastaa lähes nykyistä palvelumallia. Edellä mainitut lyhyen aikavälin kehitysehdotukset toteutetaan niin kuin on resurssien puitteissa mahdollista toteuttaa. Aineistoja karsitaan ja johdonmukaistetaan lyhyen aikavälin kehitysehdo-

tusten mukaisesti, jolloin aineistokustannukset järkevöityvät. Lisäksi avoimuudesta luovutaan, jolloin tietoon pääsevät käsiksi vain sisäiset asiakkaat. Tämä vaikuttaa suoraan tietoaineistojen kustannuksiin, koska tietoaineistojen avoimesta jakelusta maksetaan lähtökohtaisesti aina rajattuja oikeuksia enemmän. TEM-hallinnonalan työntekijät nostetaan palvelun keskiöön, jolloin ydinasiakkaiden tarpeet ovat yksinkertaisemmin määriteltävissä. Markkinoidaan palvelua näyttävästi TEM-hallinnonalan organisaatioille sekä järjestetään koulutustilaisuuksia, jotta uusien asiakkaiden käyttöaktiivisuus saadaan jälleen nousuun.

Edellä mainitut toimet eivät kokonaan ratkaise tulevaisuuden uhkakuvia, mutta ne antavat lisää aikaa päätöksille, jotka vaativat avointa keskustelua ja harkintaa. Toimet takaavat sisäisten asiakkaiden tiedontarpeet kustannustehokkaasti, jolloin voidaan keskittyä Toimiala Online tulevaisuuden kannalta ratkaiseviin kysymyksiin. Vaikka tietoaineistojen käytettävyys laskee merkittävästi ja toimet vaikuttavat yrityselämän tietotarpeisiin, ei kipeitä päätöksiä voida ikuisuuksiin lykätä, sillä paine uudistumiselle tulee ulkopuolelta ja väistämättä.

7.4.2 Toimiala Online 2.0

Toimiala Online 2.0 on tulevaisuuden digitaalinen tietopalvelu, joka palvelee etenkin elinkeinoelämän sekä julkisten organisaatioiden tietotarpeita. Edelläkävijänä Toimiala Online 2.0 tarjoaa tietoa täysin avoimesti, mutta tunnukset voi halutessaan luoda palveluun, mikäli käyttäjä haluaa tallentaa hakuja tai osallistua keskusteluun. Täysin uusittu käyttöliittymä neuvoo käyttäjiä itseohjautuvasti sekä hyödyntää aineistojen koko potentiaalia. Käytön yksinkertaisuuden vuoksi käyttökoulutusta ei enää tarvita, mutta palvelusta löytyy modernit video-ohjeet, jotka opastavat käyttäjää läpi asiakaskokemuksen. Palvelua markkinoidaan yrityksille, yksityishenkilöille ja organisaatiolle, jotka hyödyntävät palvelua monipuolisesti eri tarpeisiin. Toimiala Online 2.0 on vientituote, josta ollaan kansainvälisesti kiinnostuneita, sillä palvelu nostaa julkisten tietoaineistojen käyttöastetta merkittävästi sekä tukee elinkeinoelämän kasvavia tiedontarpeita.

Tulevaisuuden digitaalinen tietopalvelu tarvitsee taakseen huomattavasti resursseja sekä poliittista tahtoa. Resurssit täytyy lisäksi jaksottaa siten, että rahoitus on turvattu vuosikymmeniksi eteenpäin, koska tämän kaltainen projekti ei saavuta potentiaaliaan vuodessa eikä edes kahdessa. Digitaalisten palveluratkaisujen ammattilai-

sia tulisi rekrytoida kehittämään sekä ylläpitämään palvelua, jotta palvelu säilyttäisi asemansa tietopalvelujen kärjessä. Lisäksi Toimiala Online 2.0 vaatii tiivistä yhteistyötä Tilastokeskuksen kanssa, koska tilastoja tulisi kehittää vastaamaan uudistetun tietopalvelun tarpeita. Hankkeen riskitekijät ovat suuria, sillä kustannusrakenne nojaa päivittäisten käyttäjien räjähdysmäiseen kasvuun.

Edellä mainittujen tekijöiden valossa onkin syytä kysyä, onko julkinen organisaatio ylipäättään oikea taho kehittämään palvelua, joka vaatii poikkeuksellista riskinotto-kykyä sekä jatkuvaa kykyä innovoida?

7.4.3 Tilastokeskuksen käyttäjätunnukset

Uudistetun Toimiala Onlinen sijaan realistisempi vaihtoehto on siirtyminen Tilastokeskuksen StatFin-käyttäjätunnuksiin. Tilastokeskus on jo ilmoittanut aloittavansa yritystiedon jakelun StatFin-tilastopalvelun kautta, joka hyödyntää uudempaa versiota px-webistä. StatFin on jo käyttäjille entuudestaan tuttu palvelu ja lisäksi sillä on päivittäisiä käyttäjiä huomattavasti Toimiala Onlinea enemmän. Näkyvyyden osalta StatFin on jo huomattavasti Toimiala Onlinea pidemmällä, sillä sen viestinnässä hyödynnetään muun muassa sosiaalista mediaa, joka tavoittaa potentiaalisia käyttäjiä tehokkaasti. Lisäksi StatFin tarjoaa paljon tilastoaineistoja joita Toimiala Onlinessa ei ole saatavissa, mikä lisää StatFin-tietopalvelun hyödynnettävyyttä. Mikäli TEM-hallinnonalalla siirrytään Tilastokeskuksen käyttäjätunnuksiin, tulee Toimiala Online kustannussyistä ajaa vaiheittain alas. Siirtymävaiheessa kustannuksia todennäköisesti syntyy päällekkäisyyksistä ja käyttäjät joutuisivat hetken hyödyntämään aineistoja ilman karttagrafiikkaa, sillä Tilastokeskus vasta kehittää ominaisuutta, mutta pitkällä aikavälillä yhteistyö Tilastokeskuksen kanssa olisi kustannusten ja käytettävyyden näkökulmasta ehdottomasti kestävin ratkaisu.

Käyttäjätunnusten lisäksi tulisi varmistaa, että TEM-hallinnonalla on jatkossa käytössä vähintäänkin samat tietoaineistot kuin nyt, mutta neuvotteluissa tulisi pyrkiä aineistojen kokonaisvaltaiseen avaamiseen TEM-hallinnonalan käyttöön. Yhteistyössä Tilastokeskuksen kanssa tulisi lisäksi miettiä aineistojen avoimutta sekä mitkä tietoaineistot hyödyttävät eniten yritys- ja elinkeinoelämää. Aineistoista saatavien tulojen menetykset tulisi perustella Tilastokeskukselle, sillä mikäli tietoaineistojen avaaminen hyödyttää merkittävästi elinkeinoelämää, ovat vaikutukset moninkertai-

set. Lisäksi resursseja tulisi keskittää tilastotiedon analysointiin sekä raportointiin, jotta yrityksillä koosta riippumatta olisi uusin mahdollinen tieto hyödynnettävissä.

Tietoaineistojen avoimuus koetaan erittäin tärkeäksi, jonka kyselyn tuloksetkin osoittavat. Julkisesti tuotettu data tulisi luovuttaa kokonaan avoimeen käyttöön, sillä julkisin varoin kerätty tieto kuuluu meille kaikille.

8 Yhteenveto

TEM Toimialapalvelu on työ- ja elinkeinoministeriön asiantuntijatoiminto, joka koostuu, analysoi ja välittää tietoa ensisijaisesti suomalaisen yritystoiminnan edistämiseksi. Toimiala Online tehtävänä on tarjota ajankohtaista tilastotietoa yrityksistä ja niiden liiketoimintaympäristöstä sekä ennusteita yritystoiminnan, talouden ja työllisyyden kehityksestä. Tietopalvelun ensisijaisena tarkoituksena on tilastotiedon yhdisteleminen ja kokoaminen yhteen paikkaan tiedonhaun ja tietotyön helpottamiseksi.

Tutkimusaineisto on kerätty Internet-kyselyn avulla. Kyselylomake sisälsi 35 kysymystä, joista kahdeksan oli avoimia kysymyksiä. Kyselyn vastausaika oli 8.–29.6.2016, jonka aikana vastaanotettiin yhteensä 214 vastauslomaketta, joista viisi lomaketta hylättiin. Vastaajista 46,4 prosenttia oli sisäisiä asiakkaita ja 53,6 prosenttia ulkoisia asiakkaita. Kyselytutkimuksen tueksi tehtiin kolme puhelinhaastattelua, joiden avulla pyrittiin syventämään näkemyksellisiä kehitysehdotuksia.

Vastaajien yleisarvosana palvelulle oli 3,31 (5= erinomainen..1= välttävä). Asiakkaita 87,6 prosenttia oli valmis suosittelemaan Toimiala Onlinea. Käyttöliittymä arvioitiin yleisesti ottaen selkeäksi (ka. 3,56) ja navigointi koettiin pääasiassa selkeäksi sekä helposti omaksuttavaksi (ka. 3,52). Alle vuoden palvelua käyttäneet kokivat palvelun käyttöliittymän kuitenkin väittämien perusteella haastavampana. Sivuston rakennetta pidettiin yleisesti selkeänä ja loogisena (ka. 3,45), mutta sivuston visuaalisuus jakoi mielipiteitä (ka. 3,15).

Tilastoaineistojen käytettävyyttä kartoitettiin väittämillä, joiden arviointi tapahtui asteikolla 1–5 (1=täysin eri mieltä..5=täysin samaa mieltä). Vastaajat olivat lähes yksimielisiä siitä, että tietoaineistojen tulisi olla avoimesti kaikkien saatavilla (ka. 4,45). Toimiala Onlinea pidettiin luotettava tiedonlähteenä (ka. 4,45). Aineiston valinta ja muokkaus koettiin melko helpoksi (ka. 3,66), samoin tilastotaulukon muokkaaminen (ka. 3,49) sekä kuvioden piirtäminen ja muokkaaminen (ka. 3,44).

Tietoaineistot koettiin lähes poikkeuksetta hyödyllisiksi. Avoimista tietoaineistoista yritys- ja toimipaikkatilastot (ka. 4,29), pk-yritysbarometri (ka. 4,13), suhdannebarometrit (ka. 4,01) sekä ennusteet (ka. 4,00) koettiin hyödyllisimmiksi. TEM-hallinnon käytettävissä olevista aineistoista suurimmat työllistäjät (ka. 4,07) ja kasvuyri-

tysten nimet (ka. 4,04) koettiin sisäisten asiakkaiden näkökulmasta hyödyllisimmiksi. Käyttötilastojen valossa selvästi käytetyin tilasto oli Finnveran tilinpäätöstilasto, jonka aineistoista haettiin vuonna 2015 tietoa yli 5000 kertaa, joka on noin kolmasosa kaikista vuonna 2015 tehdyistä hauista.

Käyttäjistä 39,7 prosenttia oli tutustunut kuvakantaan. Ominaisuuteen tutustuneet käyttäjät pitivät kuvakantaa hyödyllisenä ominaisuutena (ka. 3,86), mutta kuvakan-
nan kattavuuteen ei osattu ottaa kantaa ja vastaukset hajautuivat puolesta ja vas-
taan, vastausten keskiarvon noustessa kuitenkin yli kolmen (3,27). 37,3 prosenttia
vastaajista ilmoitti tutustuneensa karttagrafiikkaan. Vastaajat pitivät karttagrafiik-
kaa hyödyllisenä ominaisuutena (ka. 4,26) sekä karttoja visuaalisesti miellyttävinä
(ka. 3,92). Lisäksi karttojen piirtäminen ja muokkaaminen koettiin jokseenkin help-
pona (ka. 3,45).

Tutkimus esittelee lyhyen aikavälin kehitysehdotuksia, joista merkittävin liittyy pit-
kän aikavälin jatkosuunnitelmien hahmotteluun. Palvelu on toiminut tärkeänä tie-
don jakelukanavana, mutta sen rooli ja tulevaisuus on määriteltävä uudelleen, sillä
kilpailevat tietopalvelut aiheuttavat uudistumispaineita. Lyhyellä aikavälillä tulisi
pohtia Toimiala Onlinen kehitystyötä aineistojen, asiakkaiden sekä käytettävyyden
näkökulmasta.

Pitkällä aikavälillä Toimiala Onlinen rooli sekä tulevaisuuden visio tulisi määritellä
uusiksi, sillä nykyinen palvelumalli ei vastaa tulevaisuuden tietotarpeita. Tutkimus
esittelee kolme vaihtoehtoista lähestymismallia: Toimiala Online 1.0, Toimiala
Online 2.0 ja Tilastokeskuksen käyttäjätunnukset.

Toimiala Online -tietopalvelun laatu- ja hyödynnettävyydestutkimus 2016

Tutkimuksessa on kartoitettu työ- ja elinkeinoministeriön sekä KEHA-keskuksen ylläpitämän Toimiala Online -tietopalvelun koettua laatua ja hyödynnettävyyttä. Tutkimuksen pääpaino on niin sanottujen sisäisten ja ulkoisten asiakasryhmien vertailussa. Tutkimus pyrkii nostamaan asiakkaiden näkemykset osaksi päätöksentekoa sekä määrittelemään mahdollisia jatkokehitystarpeita.

Tutkimuksen tulokset perustuvat laajaan asiakaslähtöiseen kyselytutkimukseen sekä haastatteluihin. Tutkimustulosten pohjalta voidaan todeta, että Toimiala Onlinen tämän hetkinen laatu ja hyödynnettävyys ovat yleisesti ottaen hyvällä tasolla. Tietoaineistojen käytettävyyttä tulisi kuitenkin merkittävästi uudistaa, jotta palvelu vastaisi käyttäjien kasvaviin tietotarpeisiin myös jatkossa.

Raportin lopussa esitetyt kehittämissuhteet painottuvat pitkän ja lyhyen aikavälin kehityssuhteisiin, jotka pohjautuvat asiakasryhmien avoimiin kommentteihin sekä puhe- linhaastatteluihin. Lyhyen aikavälin kehityssuhteita tarkastellaan aineistojen, asiakkaiden sekä käytettävyyden näkökulmasta. Pitkän aikavälin osalta kehityssuhteet puolestaan keskittyvät tulevaisuuden vision määrittelyyn sekä nykyisen palvelumallin uudistustyöhön.

Verkkojulkaisu
ISSN 1797-3562
ISBN 978-952-327-138-8

Sähköinen versio: julkaisut.valtioneuvosto.fi
Julkaisumyynti: julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi

