

JULKAISUJA 1 • 2007

ONGELMIA TIETOKONEEN JA DIGI-TV:N KANSSA?

Tietoteknisten tukipalvelujen tarve ja tarjonta

HELENA TUORILA & KRISTIINA AALTO

JULKAISUJA 1 • 2007

ONGELMIA TIETOKONEEN JA DIGI-TV:N KANSSA?

Tietoteknisten tukipalvelujen tarve ja tarjonta

HELENA TUORILA & KRISTIINA AALTO

Kuluttajatutkimuskeskus, julkaisuja 1:2007

Konsumentforskningscentralen, publikationer 1:2007

National Consumer Research Centre, publications 1:2007

Ongelmia tietokoneen ja digi-tv:n kanssa? Tietoteknisten tukipalvelujen tarve ja tarjonta

Problem med dator och digital-tv? Behovet av och utbudet på datatekniska stödtjänster

Computer and digital television (DTV) problems? Need and supply of IT support services

Tekijät / Författare / Authors

Helena Tuorila & Kristiina Aalto

Julkaisija / Utgivare / Publisher

KULUTTAJATUTKIMUSKESKUS

PL 5 (Kaikukatu 3)

00531 HELSINKI

Puh. (09) 77 261

Faksi (09) 7726 7715

www.kuluttajatutkimuskeskus.fi

Kokonaissivumäärä / Sidantal / Pages

65

Kieli / Språk / Language

Suomi / Finska / Finnish

Taitto / Layout: Taina Pohjoisaho

Kannen kuvat: Eija Niiranen

Helmikuu 2007

ISSN 0788-5415

ISBN 978-951-698-150-X (PDF)

ISBN 978-951-698-151-8 (painettu julkaisu)

Edita Prima Oy, Helsinki

TIIVISTELMÄ

Helena Tuorila & Kristiina Aalto

Ongelmia tietokoneen ja digi-tv:n kanssa? Tietoteknisten tukipalvelujen tarve ja tarjonta

Tutkimuksessa selvitetään kansalaisten kohtaamia ongelmia tietokoneiden, digiboksien ja muiden teknisten laitteiden hankinnassa, käyttöönotossa ja käytössä sekä näihin tilanteisiin liittyvien palvelujen tarvetta. Lisäksi selvitetään, millaisia palveluja on tarjolla. Tukipalvelujen tarjoajille pyritään antamaan myös suosituksia hyvistä toimintakäytännöistä.

Tietoteknisten laitteiden myyjien tehtävänä on auttaa asiakkaita ostotilanteessa, sillä aina ei voida olettaa asiakkaan tietävän täsmälleen, minkälaisen laitteen hän tarvitsee ja haluaa ostaa. Kuluttajien näkemyksen mukaan myyjillä ei kuitenkaan ole riittävästi asiantuntemusta, minkä lisäksi he puhuvat outoa kieltä. Asiakkaan tarpeiden huomioiden sijaan monille myyjille on tärkeintä nimenomaan kauppojen tekeminen. Kuluttajat joutuvatkin usein toimimaan omina asiantuntijoinaan.

Tieto- ja viestintäteknisten laitteiden käyttöönottoon ja käyttämiseen liittyy monenlaisia ongelmia laitteiden ja ohjelmien kehityksestä huolimatta. Lähitulevaisuudessa digitelevision käyttöönottoon tarvittavien tukipalvelujen tarve lisääntyy. Kuluttajilla on kuitenkin verraten vähän kokemuksia maksullisista tukipalveluista, sillä niitä pidetään kalliina ja saatavien neuvojen tasoa vaihtelevana. Tietokoneongelmista pyritään selvittämään pääosin omatoimisesti perheenjäsenten tai sukulaisten ja tuttavien avulla. Tukipalvelujen vähäistä käyttöä edesauttaa se, ettei tiedetä, mistä palveluja voisi etsiä.

Tietokoneista kiinnostuneet esittivät toiveita, että koneiden pitäisi kehittyä siihen suuntaan, että ongelmien ratkaisu onnistuisi helpommin. Tarvittaisiin hyviä ohjeita ja vian etsintäsystemejä. Monia kuluttajia harmitti ja suorastaan ärsytti, että tehdään liian monimutkaisia ja nopeasti vanhenevia laitteita. Atk-tukipalvelujen käyttöä edistäisi, jos niistä saisi kotitalousvähennyksen.

Tietoteknisten tukipalvelujen tarjoajat markkinoivat palvelujaan monin eri tavoin. Suosituin markkinointikanava on kuitenkin Internet. Useimmin kuluttajia autetaan, kun tietokoneiden ja niihin liittyvien oheislaitteiden toiminnassa ilmenee ongelmia. Toiseksi eniten ongelmia aiheuttavat virukset ja haittaohjelmat. Kolmanneksi eniten kysyntää tukipalveluille aiheuttavat ohjelmistojen ja laitteiden asennukset.

Tukipalvelujen tarjoajien mielestä kullekin asiakkaalle tulee tarjota yksilöllistä, juuri hänen tarpeitaan parhaiten vastaavaa palvelua. Palvelun luotettavuus on tärkeää. Asiakkaiden luottamuksen herättämiseen nimetään kuusi tapaa: asiantunteva palvelu, oikeudenmukainen ja selkeä laskutus, rehellisyys, asiakkaan kuunteleminen, tasa-arvoinen kohtelu ja täsmällisyys.

Asiasanat

Teknologia, digitaalitelevisio, tietokoneet, kuluttajat, käytettävyys, tukipalvelut, palvelut

SAMMANDRAG

Helena Tuorila & Kristiina Aalto

Problem med dator och digital-tv? Behovet av och utbudet på datatekniska stödtjänster

I undersökningen utreds de problem som medborgarna stöter på i anskaffning, ibruktagande och användning av datorer, digitalboxar och andra tekniska apparater samt vilka tjänster de behöver i dessa situationer. Dessutom utreds vilka tjänster som finns till förfogande. Man försöker också ge stödtjänstleverantörerna rekommendationer om god praxis. Den som säljer datatekniska apparater ska hjälpa kunderna i köpsituationen, för man kan inte alltid förutsätta att kunden vet exakt vilken slags apparat han eller hon behöver och vill köpa. Enligt konsumenternas mening är försäljarna inte tillräckligt sakkunniga och dessutom talar de ett konstigt språk. I stället för att beakta kundens behov är det viktigare för många försäljare att göra affärer. Konsumenterna måste ofta vara sina egna experter.

Ibruktagandet och användningen av informations- och kommunikationstekniska apparater är förknippat med många problem trots att apparaterna och programmen har utvecklats. Inom den närmaste framtiden kommer behovet av stödtjänster för ibruktagande av digital-tv att öka. Konsumenterna har emellertid ganska få erfarenheter av avgiftsbelagda stödtjänster eftersom de anser att tjänsterna är dyra och att kvalitén på rådgivningen varierar. För det mesta försöker man klara av datorproblemen självständigt med familjemedlemmars eller andra släktingars och bekantas hjälp. Den ringa användningen av stödtjänster beror delvis på att konsumenterna inte vet var de kan söka tjänsterna.

Datorintresserade framförde önsknningar om att datorerna borde utvecklas i en riktning där problemlösningen blir enklare. Det behövs klara instruktioner och felsökningssystem. Många konsumenter retade sig på och var direkt irriterade över att datorerna är för komplicerade och åldras för fort. Användningen av adb-stödtjänster skulle öka, om man fick hushållsavgifter för dem.

Leverantörerna av datatekniska stödtjänster marknadsförde sina tjänster på många olika sätt. Den populäraste marknadsföringskanalen är ändå internet. Oftast får konsumenter hjälp vid funktionsproblem i datorer och kringutrustning. Näst mest problem orsakas av virus och sabotageprogram. Tredje mest efterfrågan på stödtjänster skapas av installationer av program och anordningar.

Enligt stödtjänstleverantörerna måste varje kund få individuella och skraddarsyddna tjänster. Det är viktigt att tjänsten är pålitlig. Konsumenterna nämner sex sätt med vilka leverantören kan få kundens förtroende: sakkunnig service, rättvis och klar fakturering, ärlighet, lyssnande på kunden, jämlik behandling och punktlighet.

Nyckelord

Teknologi, digital-tv, datorer, konsumenter, användbarhet, stödtjänster, tjänster

ABSTRACT

Helena Tuorila & Kristiina Aalto

Computer and digital television (DTV) problems? Need and supply of IT support services

The study investigates problems faced by customers in purchasing, installation and use of computers, digiboxes and other technological equipment, as well as the need for services related to these situations. It further identifies the various services on offer. Support service providers are also given recommendations on good practices.

It is the duty of IT equipment sales staff to assist customers in the purchasing situation, as the customer cannot always be assumed to know precisely what kind of a piece of equipment he needs and wants to buy. However, the consumers' perception is that salespeople do not have sufficient expertise, in addition to which they speak a strange language. Rather than considering the customer's needs, many salespeople are primarily concerned with closing the sale. Consequently, consumers are often forced to act as their own experts.

Installation and use of information and communications equipment are associated with many kinds of problems, in spite of advances of both hardware and software. In the near future, there will be an increased need for support services required in digital television installations.

However, consumers have relatively scant experience of paid support services, as they are regarded as costly and the standard of available advice variable. People mostly try to cope with computer problems independently with the help of family members or other relatives and friends. The low uptake of support services is explained by people not knowing where to seek such services.

Those interested in computers expressed the wish that hardware should develop in the direction of easier resolution of problems. Good instructions and troubleshooting systems are needed. Many consumers were irked and even annoyed that equipment is made too complex and that it becomes out-of-date too quickly. Uptake of IT support services would increase if they were tax deductible as domestic services.

IT support service providers market their services in a variety of ways. However, the most popular marketing channel is the Internet. Consumers are provided with help most often when problems occur in the operation of computers and peripheral equipment. The second commonest cause of problems is viruses and malware. The third most frequent cause for demand of support services is software installation and setting up of hardware.

Support service providers believe that each customer should be offered individual service that best corresponds to his exact needs. Reliability of the service is important. Six means of engendering customer confidence are identified: expert service, fair and clear invoicing, honesty, listening to the customer, equal treatment and punctuality.

Key words

Technology, digital television, computers, consumers, usability, support services, services

ESIPUHE

Tietoteknisistä laitteista on tullut osa ihmisten arkipäivää. Useimmissa kotitalouksissa on tietokone ja Internet-yhteys, lisäksi noin joka toisessa taloudessa on digisovitin. Teknisten laitteiden ja yhä lisääntyvien sähköisten palvelujen käyttö edellyttää kansalaisilta uudenlaisia valmiuksia. Tietoteknisten laitteiden rutiinikäyttöön liittyviä ongelmia on saatu vähennetyksi koulutuksella. Tietotekniikan ja viihde-elektronikan käyttöön liittyy edelleen monenlaisia ongelmia siinä määrin, että erilaisille tukipalveluille on selvä tarve. Tieto- ja viestintäteknikkaa on tutkittu paljon erilaisista näkökulmista, mutta kansalaisten tarvitsemaan tukeen ei aikaisemmin ole kiinnitetty asiaan kuuluvaa huomiota.

Tutkimuksessa selvitetään kansalaisten tietokoneiden, digisovittimien ja muiden teknisten laitteiden hankinnassa, käyttönotossa ja käytössä kohtaamia ongelmia sekä näihin tilanteisiin liittyvien palvelujen tarvetta. Lisäksi selvitetään, millaisia palveluja on tarjolla ja annetaan tukipalvelujen tarjoajille suosituksia hyvistä toimintakäytännöistä. Tutkimuksessa käytettiin hyväksi neljää erilaista aineistoa: kuluttajien ryhmäkeskusteluja, pienyrittäjien haastatteluja, tietoteknisten tukipalvelujen tarjoajien Internet-kyselyä sekä eri tahojen yhteistä workshopia. Erilaisia aineistoja käyttämällä saatiin kattava kuva palvelujen käyttäjien ja tarjoajien näkemyksistä tukipalvelujen kehittämiseksi.

Tutkimus on osa kolmiosaista Palveluja kotiin verkosta -hanketta. Toinen osahanke käsittelee kotitalouspalvelumarkkinoita ja kolmas kuluttajien sähköistä tunnistamista verkossa. Tutkimushankkeen vastuullisena johtajana toimi tutkimuspäällikkö Johanna Leskinen. Hanke on ollut läheisessä yhteistyössä myös Elias.fi-hankkeen kanssa. Hankkeen on pääosin rahoittanut Tekes, josta lausumme lämpimät kiitokset. Ilman Tekesin rahoitusta tutkimukset eivät olisi toteutuneet.

Tutkimuksen ovat toteuttaneet erikoistutkijat Helena Tuorila ja Kristiina Aalto. Heille kiitos asiantuntevasti ja hyvin tehdystä työstä.

Tutkimushanketta ohjasi johtoryhmä, johon kuuluivat Minna Suutari Tekesistä puheenjohtajana, Hannele Hyppönen Stakesista, Raija Järvinen Kuluttajatutkimuskeskuksesta, Anne Lindblad-Ahonen Vantaan kaupungilta, Markku Nenonen sisäministeriöstä, Ismo Partanen Suomen Yrittäjistä, Risto Rautkoski Pirkanmaan TE-keskuksesta sekä Henni Timonen ja myöhemmin Mikko Martikainen Elinkeinoelämän keskusliitosta. Kuluttajatutkimuskeskus kiittää johtoryhmää asiantuntevasta palautteesta tutkimuksen eri vaiheissa.

Helsingissä tammikuussa 2007

Eila Kilpiö
johtaja, professori

SISÄLLYS

1	TIETOTEKNIIKAN LISÄÄNTYMINEN SUOMALAISSA KODEISSA.....	1
2	TUTKIMUKSEN TAVOITE JA MENETELMÄT	5
2.1	Tutkimuksen tavoite.....	5
2.2	Tutkimusaineiston kerääminen ja kuvaus.....	7
2.2.1	Kuluttajien ryhmäkeskustelut.....	7
2.2.2	Pienyrittäjien haastattelut	11
2.2.3	Tukipalvelujen tarjoajien kysely	12
2.2.4	Workshop	14
2.3	Aineiston käsittely ja tulosten esittäminen	14
3	TIETOTEKNISTEN TUKIPALVELUJEN TARVE	16
3.1	Laitteiden hankintatilanteessa saatu opastus	16
3.1.1	Myyjillä ei ole riittävästi asiantuntemusta.....	16
3.1.2	Myyjät puhuvat outoa kieltä	18
3.1.3	Myyjien tarkoitus on myydä	19
3.1.4	Kuluttajat toimivat omina asiantuntijoinaan	20
3.2	Tieto- ja viestintätekniikan käytön ongelmat.....	21
3.2.1	Laitteiden ja ohjelmien käyttöönottoon liittyvät ongelmat.....	22
3.2.2	Laitteiden ja ohjelmien käyttöön liittyvät ongelmat	23
3.2.3	Tukipalveluita tarvitaan tulevaisuudessakin	27
3.3	Maksullisten tukipalvelujen käyttäminen.....	28
3.3.1	Kokemuksia maksullisista tukipalveluista on vähän	28
3.3.2	Turhasta ei haluta maksaa	31
3.3.3	Palvelun käytön edellytyksenä luottamus.....	32
3.3.4	Puhelinpalvelu jakaa käsityksiä	33
3.3.5	Palveluita ei osata etsiä.....	35
3.3.6	Maksuhalukkuus tukipalveluista	35
3.4	Kehittämissuhteita atk-tukipalveluille	37
3.4.1	Kotitalousvähennysoikeus tukipalvelusta?	39
3.4.2	Tekniikka kehittyy liiaksi markkinoiden ehdoilla.....	39
3.4.3	Eri osapuolten rooli tietotekniikan toimivuuden edistämässä.....	41
4	TIETOTEKNISTEN TUKIPALVELUJEN TARJONTA	43
4.1	Palvelujen markkinoiminen.....	43
4.2	Asiakkaiden ongelmien ratkominen	44
4.3	Tukipalveluiden hinnoittelu	45
4.4	Hyvän atk-tukipalvelun ominaisuudet	47
4.5	Toivomuksia asiakkaille ja yhteiskunnalle	50

5	WORKSHOPIN KEHITTÄMISEHDOTUKSET TUKIPALVELUILLE	52
5.1	Myyntitilanteen parantaminen.....	52
5.2	Hintatietojen ilmoittaminen	55
5.3	Luotettavuuden takaaminen ja tiedotus	57
5.4	Atk-tukipalvelualan erityispiirteitä ja tulevaisuuden näkymiä	58
5.5	Tukipalvelujen käytön edistäminen.....	60
6	SUOSITUKSIA HYVISTÄ TOIMINTAKÄYTÄNNÖISTÄ	61
7	LOPUKSI	62
	LÄHDELUETTELO	65

KUVALUETTELO

KUVA 1.	Käyttäjän ja tietokoneen vuorovaikutus.....	6
KUVA 2.	Tietoteknisten tukipalvelujen vuorovaikutteinen kehittäminen.....	7
KUVA 3.	Tukipalvelujen markkinointikanava.....	43
KUVA 4.	Tehokkain markkinointitapa saada tunnettuutta.....	44

LIITELUETTELO

- Liite 1: Ryhmäkeskustelujen teemarunko
- Liite 2: Taustatietolomake ja vastaukset kysymyksittäin
- Liite 3: Pienyrittäjien haastattelurunko
- Liite 4: Tukipalvelujen tarjoajien kyselyrunko

1 TIETOTEKNIIKAN LISÄÄNTYMINEN SUOMALAISSA KODEISSA

Tietotekniikan määrä suomalaisissa kodeissa lisääntyy koko ajan, sillä siitä on tullut osa ihmisten arkipäivää. Mikrotietokoneet ovat alkaneet yleistyä kotitalouksiin 1980-luvun lopulta ja Internet-yhteydet 1990-luvun puolivälistä. Nykyisin kotitalouksista lähes 70 prosentilla on tietokone, noin 60 prosentilla Internet-yhteys ja joka toisella kotitaloudella on laajakaistayhteys (Nurmela & Sirkiä 2005).

Internetin käyttö on Suomessa yleistynyt nopeasti. Useampi kuin joka toinen käyttää päivittäin ja lähes 80 prosenttia 15–74-vuotiaista on joskus käyttänyt Internetiä. Alle 40-vuotiaista päivittäisiä käyttäjiä on yli 70 prosenttia ja lähes kaikki ovat joskus käyttäneet Internetiä. Sähköpostin käyttöaste on noin 10 prosenttia alhaisempi kuin Internetin käyttöaste. Pääkaupunkiseudulla niin Internetin kuin sähköpostinkin käyttö on yleisintä ja maaseutukunnissa vähäisintä. Erityyppisten alueiden väliset erot ovat kuitenkin pieniä. Sähköpostin, chatin ja Internetin viikoittainen keskimääräinen käyttöaika oli kasvanut vuoden 2004 runsaasta kahdesta ja puolesta tunnista vuonna 2005 noin neljään tuntiin 50 minuuttiin. Internetin käyttöajan alueelliset erot viittaavat siihen, että se palvelee nuorehkoja kaupunkilaisia muita paremmin. Internetiä käytetään yleisimmin kotona (80 %). Viimeisimmän vuoden aikana vain joka viides oli ottanut Internet-yhteyksiä kirjastosta ja vielä harvempi muista yhteiskäyttöpisteistä. (Nurmela & Sirkiä 2005.)

Tietotekniikan yleistymiseen on vaikuttanut sähköisten palvelujen lisääntyminen. Kansalaiset joutuvat entistä useammin hoitamaan asioitaan tietokoneen ja Internetin välityksellä, kun yhä useammat arkipäiväiset asiat siirtyvät tietoteknologian piiriin. Teoriassa kaikki palvelut ovat edelleen saatavissa puhelinsoitolla tai henkilökohtaisesti paikan päällä käymällä. Internetiä käyttämättömät kansalaiset joutuvat kuitenkin maksamaan palveluistaan enemmän ja tuhlaamaan aikaa jonottamiseen. Henkilökohtaisen palvelun kalleus on ollut omiaan ohjaamaan kansalaisia sähköisten palvelujen käyttäjiksi. (Tuorila 2006.) Varsinaisen asioinnin lisäksi Internetin vapaa-ajan käyttö kasvaa. Kaikenlaista tietoa haetaan entistä useammin Internetistä, minkä lisäksi verkkokauppa-asiointi lisääntyy koko ajan (Nurmela & Sirkiä 2005). Tulevaisuudessa paine yhä useampien palvelujen sähköistämiseen on kova.

Viihde-elektronikka lisää teknisten laitteiden määrää kodeissa. Pelkästään televisio ei enää riitä, vaan sen ympärille rakennetaan mitä moninaisempia viihdekeskuksia. Toisaalta televisiolähetysten digitalisoiminen lisää tekniikan määrää kodeissa, kun analogisen television katseleminen ei enää onnistu ilman digisovitinta.

Valtiolla on ollut vahva rooli digitelevision kehityksessä. Vuoden 1996 toukokuussa hallitus päätti televisioiden jakeluverkkojen digitalisoinnista ja runsas viisi vuotta myöhemmin alkoivat digitaaliset tv-lähetykset. Vuonna 2004 hallitus päätti analogisten televisiolähetysten lopettamispäiväksi 31.8.2007 (Järvinen 2006a, 28–30). Digitelevision historia on vielä nuori, eivätkä laitteet ole toimineet ongelmitta. Syyskuussa 2005 digisovitin oli vasta joka kolmannessa taloudessa (785 000) ja digitaalisen television osuus katseluajasta oli vain 19 prosenttia eli sovittimen hankkineet taloudetkin katsoivat pääasiassa analogisia lähetystyyppejä (Tietokone 2006). Julkinen valta ja media ovat olleet huolissaan kuluttajien vähäisestä kiinnostuksesta digitelevision. Helmikuuhun 2006 mennessä digisovittimen omistavien talouksien osuus oli noussut Tilastokeskuksen kuluttajabarometrin mukaan 44 prosenttiin. Finnpanelin elokuussa 2006 tekemän tutkimuksen mukaan sovitin oli 51 prosentissa kotitalouksista (www.digitelkkari.fi) TNS

Gallupin syys-lokakuussa tekemässä tutkimuksessa 58 prosenttia tutkimukseen osallistuneista kertoi kuuluvansa digitalouteen (Viestintävirasto 2006b).

Teknisten laitteiden ja sähköisten palvelujen lisääntyminen edellyttää kansalaisilta uudenlaisia valmiuksia käyttää sähköisiä välineitä (esim. Osaava, avautuva... 2004). Koulu, työelämä, kansalaisjärjestöt sekä lukuisat epäviralliset tietokanavat pyrkivät välittämään uusia 2000-luvun kansalaistaitoja. Jokapäiväiseen laitteiden rutiinikäyttöön liittyviä ongelmia voidaan vähentää kansalaisten koulutuksella. Varsinkin tietoteknisiin laitteisiin kohdistuvia ennakkoluuloja ja pelkoja on saatu paljolti häivytettyä ja useimmat vanhuuseläkeläisetkin hallitsevat keskeisimmät tietokoneen ja Internetin käyttöön liittyvät ohjelmat ja toiminnot (ks. Tuorila 2004). Kaikkien ei kuitenkaan voida edellyttää hallitsevan laitetekniikkaa tai asennuksia. Kaikista kansalaisista ei voida tehdä alan asiantuntijoita.

Pelkääntäen käyttäjien tietotaidon lisääntyminen ei ratkaise sähköisten palvelujen käyttöön liittyviä ongelmia, sillä tekniset laitteet eivät toimi aina toivotulla tavalla. Toisaalta ohjelmat uudistuvat ja edellyttävät asennuksia ja päivityksiä. Monille outo virustorjunta on merkittävä osa tietokoneen toimivuuden varmistamisesta. Ohjelmien asentaminen ja päivittäminen tuottavat lähes joka toiselle ikääntyneelle ongelmia. Vielä useampi joutuu pulaan jonkin vian yllättäessä (Tuorila 2004). Nuoretkaan eivät selviydy aina omin avuin ongelmatilanteista. Tekniikkaa pitäisi kehittää ensisijaisesti käyttäjien ongelmia ennakoiwaan ja eliminoivaan suuntaan. Tässä tarvitaan käyttäjien ja laitteiden sekä ohjelmistojen kehittäjien yhteistyötä. Lisäksi tarvitaan asiantuntijapalveluja, kun tietokoneessa tai ohjelmassa on ongelmia.

Kansalaisten tietoteknisten valmiuksien lisääminen ei aina kata kaikkia tarvittavia osa-alueita. Esimerkiksi digiboksien käyttöönotto ja käyttäminen aiheuttaa monenlaisia ongelmia. Digiboksit, digitaaliset televisiot ja jopa videot sekä muut audiovisuaaliset laitteet ja etenkin niiden yhteensovittaminen edellyttävät asennusvaiheessa asiantuntemusta. Miten selvittää monimutkaisista laitteiden keskinäisistä asennuksista, päivityksistä ja mahdollisista ”kaatumisista”? Monet kuluttajat eivät osaa kysyä tai ennakoita asioita, joita liittyy digitaalisen television käyttöön ja asennukseen sekä yhteen liittämiseen muiden laitteiden kanssa. Käytännön ongelmia syntyy siitakin, ettei tekniikan käyttöön tottumaton kansalainen hallitse laitteisiin liittyvää sanastoa. Hyvätkin ohjeet jäävät näin ymmärtämättä. Terminologiaan liittyvien väärinymmärrysten helpottamiseksi onkin laadittu digi-TV-sanasto (www.tsk.fi).

Digitelevisiota markkinoitaessa kukaan ei Järvisen (2006b, 27) mukaan ole muistanut kertoa, että se ei ole televisio vaan pikemminkin tietokone. Harmit, jotka aiemmin koskivat vain tietokoneita, tulevat tutuiksi televisiota katsottaessa. Kaupan päälle siis tulevat ”bugit, päivitykset, buuttaukset, yhteensopivuusongelmat ja mahdollisesti tulevaisuudessa myös tietoturvakysymykset”. Edelleen monissa laitteissa tekstitykset eivät näy, kanavat hukkuvat ja boksit jäävät jumiin. Takkuilu raivostuttaa ihmisiä, sillä televisiolta odotetaan samaa yksinkertaisuutta ja toimivuutta kuin ennenkin. Lisäksi digiboksia on tietokoneen tavoin ajoittain päivitettävä ikään kuin huoltotoimenpiteenä. Päivityksillä voidaan sekä korjata oleellisia kuvan, äänen, tekstin tai salauksen normaalin toiminnan estäviä ohjelmistovikoja että parannella muutoinkin digisovittimen toimintaa.

Päivityksen voi tehdä kiikuttamalla laitteen huoltoon tai lataamalla päivityksen tv-signaalista. Huoltoon kiikuttaminen maksaa kuluttajalle ja signaalien kautta päivityksen tarjoaminen on maahantuojille kallista. (Järvinen 2006b, 27). Joihinkin digi-tv-vastaanottimiin tietokonetekniikkaan perehtynyt kuluttaja voi hakea päivityksen suoraan Internetistä laitevalmistajan www-sivuilta (Viestintävirasto 2006a) Lupaus paremmasta kuvan

laadusta on kärsinyt kanavien liian alhaisen bittivirran ja lähetystekniikan lastentautien vuoksi (Järvinen 2006a, 30).

Monille nämä ongelmat ja ylimääräiset kustannukset tulevat todennäköisesti täytenä yllätyksenä. Kuluttajaviraston kannan mukaan myyjän vastuulle kuuluvat kuitenkin sellaiset päivitykset, jotka ovat välttämättömiä laitteen pitämiseksi toimintakelpoisena, eikä asiakkaalle saa silloin koitua päivityksestä mitään kustannuksia. Tällaisia ovat esimerkiksi ohjelmistojen vikoihin tai lähetysignaalin muutoksiin ja parametroiintiin liittyvät päivitykset (Kuluttajavirasto 2006).

Kukapa haluaisi luopua vaivattomasta television katselusta jonkun lisäominaisuuden kustannuksella. Kun sana vastoinikäymisistä leviää, ei ole ihme, etteivät tekniikkaa vieroksuvat kuluttajat halua hankkia digisovittimia ennen kuin on pakko. Monet pohtivat, kannattaako ollenkaan hankkia moista riesaa, vaikka ei näkisikään televisio-ohjelmia; jääkö silloin todella jostain korvaamattomasta paitsi? Osa on ainakin vielä vakaasti sitä mieltä, että ilmankin pärjää (Varjonen ym. 2005).

Viestintäviraston toukokuussa 2006 teettämän selvityksen perusteella moni empii vielä digisovittimen tai digi-tv:n hankintaa. Viimeisimmän tutkimuksen mukaan lähes puolet ei-digitalouksista pitää laitetta vielä tarpeettomana. Aiemmin yleisimmät hankinnan esteet, kuten laitteen kalleus tai halua odottaa laitteiden kehittymistä, eivät enää olleet yhtä useilla esteenä. Katseluun tai käyttöön liittyviä ongelmia oli kohdannut 63 prosenttia vastaajista, mikä on enemmän kuin puoli vuotta aiemmin tehdyssä tutkimuksessa. Edelleen eniten ongelmia on ollut tekstityksessä, kuvan laadussa ja äänessä. Niin ikään kanavien häviäminen ja se, että laite tai boksi jumiutuu olivat tuttuja ongelmia monelle. Sitä vastoin digivastaanottimen käyttöönotto oli sujunut suurimmalta osalta ongelmitta. (www.ficora.fi 2006.)

Tietotekniikan ja viihde-elektroniikan jokapäiväiseen käyttöön liittyy monenlaisia ongelmia siinä määrin, että teknisille tukipalveluille on olemassa selvä tarve (ks. esim. Varjonen ym. 2005). Kansalaisten verkkopalvelujen käytön turvaaminen edellyttää teknisten laitteiden asennukseen, käyttöönottoon, opastukseen sekä huoltoon liittyviä palveluita. Isot kodinkoneet, kuten liedet tai pesukoneet, on saanut kotiin kuljetettuina ja asennettuina pitkään. Kauppaa ei kenties synny ennen kuin asiakas kuulee, miten laitteen saa kotiin ja kuka kytkee sen toimintakuntoon.

Kuluttajille suunnatut henkilökohtaiset tietotekniset tukipalvelut ovat suhteellisen nuori ilmiö maassamme. Puhelimitse tarjottavia tukipalveluja on ollut pitkään, mutta avun saaminen kotiin asti on uusi palvelumuoto. Henkilökohtainen neuvonta lisääntyy koko ajan. Isoilla kodinkonemyyjillä on tarjolla asennuspalveluja ja käyttöneuvontaa, joskin jälleenmyyjien tarjoamat palveluratkaisut ovat poikkeuksellisia. Hyvänä esimerkkinä voidaan mainita Mustan Pörssin tarjoama ”Sankari Palvelu”, joka on avaimet käteen ja käyttökoulutus -ratkaisu kuluttajille moniin tietotekniikan ja viihde-elektroniikan laitteisiin, myös digibokseihin. (www.mustaporssi.fi/sankari).

Suurin osa tietoteknisistä tukipalveluista on suunnattu yrityskäyttäjille. Esimerkiksi Pirkanmaalla, Päijät-Hämeessä ja Kymenlaaksossa pienyrittäjä voi kutsua paikalle it-talkkarin. It-talkkari auttaa pulmatilanteissa, opastaa koneiden ja ohjelmien käytössä, neuvoo tietoturva-asioissa – mitä milloinkin, aina asiakkaan tarpeiden mukaan. Palvelu toteutetaan vierihoito-periaatteella: talkkari tulee yrittäjän luokse ja opastaa kädestä pitäen. Paitsi akuuteissa tietoteknisissä hätätilanteissa, it-talkkarit auttavat yrityksiä pitkäjänteisemmässä suunnittelutyössä. Palvelu on tarkoitettu alle kymmenen hengen yrityksille, jotka voivat tilata talkkarin luokseen tuettuun hintaan. Puoleksi päiväksi it-asiantuntijan saa yritykseen sadalla eurolla. Kun pienyritys kutsuu talkkarin paikalle, kumpikaan osapuoli ei sitoudu kertakäyntiä enempään. Ensimmäisellä kerralla yrityksen

tietotekninen tila kartoitetaan ja jatkotoimenpiteistä sovitaan sen jälkeen yhdessä. Talkkarit ovat osa isompaa ESR-rahoitteista Mikrotie-projektia.

Valtakunnallinen palvelukeskus DigiTV Info vastaa digitaalista televisiota koskeviin kysymyksiin. Kuluttaja maksaa puhelusta paikallispuhelumaksun. Puhelinpalvelua saa suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Palvelukeskus vastaa digitelevision peruskysymyksiin: digitelevision näkyvyysalueet, laitteiden perusominaisuudet ja laitteiden asentaminen, digitelevision ohjelma- ja palvelutarjonta. DigiTV Info tukee monien maahantuojien digisovitinmerkkejä. Muiden laitteiden yksityiskohtaisia ominaisuuksia koskevat kysymykset ohjataan asianomaisen laite-edustajan kuluttajaneuvontaan. Digi-tv-palvelukeskusyhteistyössä ovat mukana Digita, MTV3 ja Yleisradio sekä muutamat laite-edustajat (Suomen Schneider, Kjaerulffl ja Laatuantenni). Digi-tv-nettisivuilla (www.digitv.fi) on ohjeita mm. digi-tv:n asennuksesta ja antennivaatimuksista niin omakotitaloihin kuin yhteisantenneille.

Kuluttajilta vaaditaan koko ajan uusia valmiuksia mm. sähköiseen asiointiin ja tietojen etsintään, mutta tutkittua tietoa kuluttajien tarvitsemasta tuesta ja tarjolla olevasta avusta on ollut hyvin vähän. Kyseinen raportti pyrkii paneutumaan tietoteknisiin ongelmiin ja avun tarpeeseen nimenomaan kuluttajanäkökulmasta.

2 TUTKIMUKSEN TAVOITE JA MENETELMÄT

2.1 Tutkimuksen tavoite

Tutkimuksessa selvitetään kansalaisten tietokoneiden, digiboksien ja muiden teknisten laitteiden hankinnassa, käyttöönotossa ja käytössä kohtaamia ongelmia sekä näihin tilanteisiin liittyvien palvelujen tarvetta. Lisäksi selvitetään, millaisia palveluja on tarjolla. Tukipalvelujen tarjoajille pyritään myös antamaan suosituksia hyvistä toimintakäytännöistä.

Tutkimuksella edistetään tukipalvelujen kehittämistä kotien viestintäyhteyksien ja sähköteknisten laitteiden toimivuuden turvaamiseksi. Hankkeella kannustetaan kuluttajien verkkopalvelujen käyttöä ja edistetään täten kuluttajien tietoyhteiskuntaan integroitumista ja ehkäistään samalla väliinpuotoamista. Yritykset hyötyvät tuloksista saamalla ajan-kohtaista, arvokasta tietoa tietotekniikkayhteyksiin ja -laitteisiin liittyvistä kuluttaja-ongelmista sekä niiden ratkaisumahdollisuuksista. Tulokset hyödyttävät välittömästi Elias-nettitorin (www.elias.fi) teknologiapalveluyrityksiä käyttäjälähtöisten palvelujen kehittämisessä ja tuotteistamisessa. Tietotekniikan palvelumarkkinoiden kehittyminen hyödyttää erityisesti kuluttajia verkossa asioinnin turvallisuuden ja luotettavuuden lisääntyessä tukipalvelujen myötä.

Tutkimuksen tavoite vastaa myös yllättävään tutkimukselliseen aukkoon. Tieto- ja viestintäteknikkaa tutkitaan paljon erilaisista näkökulmista, mutta kansalaisten tarvitsemaan tukeen ei aikaisemmin ole kiinnitetty asiaan kuuluvaa huomiota. Tutkittaessa kuluttajien halukkuutta käyttää palveluja perinteisissä kotitalouksissa tuli esiin tietotekniikkapalvelujen tarve. Palveluja pidettiin tarpeellisina erityisesti digi-TV:n, tietokoneiden, omakotitalon antennin ja signaalivoimakkuuden virittämiseen. Laitteiden monimutkaistuessa palvelujen tarpeen oletetaan yhä kasvavan ja palveluja tarvittaisiin usein nimenomaan kotiin. Tietotekniikkapalvelujen tarve kasvaa myös siksi, että asioista jotain ymmärtävät sukulaiset ja tutut on pian käytetty avustajina loppuun. (Varjonen ym. 2005, 43.) Monissa yhteyksissä on todettu, etteivät kaikkien ”joka miehen taidot” riitä uuden viestintäteknologian edellyttämiin valmiuksiin asennuksen, päivityksen ja käytön erityistilanteissa. Palvelujen tarve tiedetään, mutta niiden sisältöön ja toteutusmuotoihin ei ole paneuduttu.

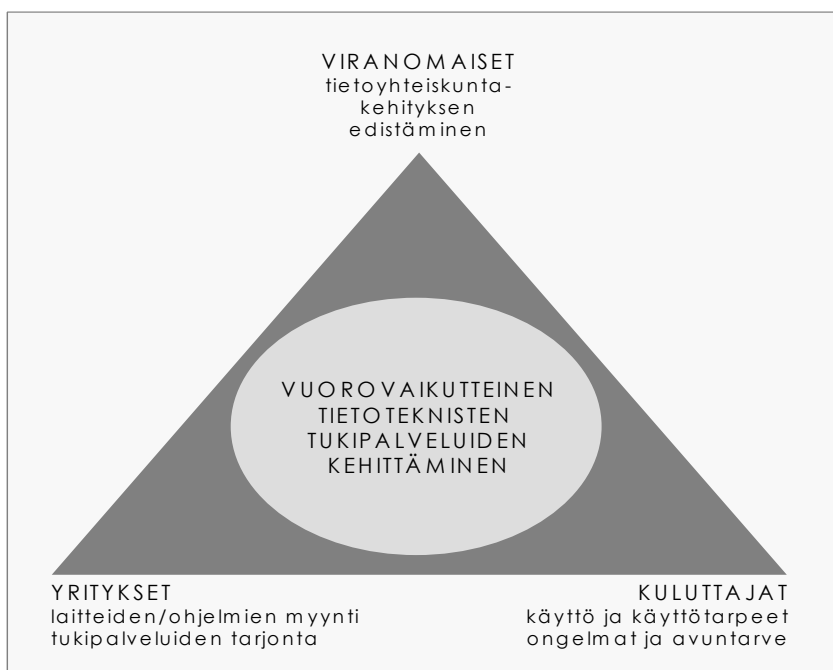
Ongelmat tietotekniikan alueella ovat monimuotoisia. Tietokone koostuu useimmiten monesta osasta (keskusyksikkö, näppäimistö, hiiri ja näyttö), jotka voidaan ostaa erikseen, mutta pitää kytkeä toisiinsa ja osien soveltua yhdessä käytettäviksi. Lisäksi tarvitaan vielä käyttöjärjestelmä ja ohjelmat, jotta laitteella voisi tehdä jotain. Kannettavat tietokoneet ovat hieman kompaktimmassa muodossa. Kokonaisuutta ei kuitenkaan voida verrata perinteisiin kodinkoneisiin, jotka ovat toimintavalmiita paketteja, kaikki tarvittavat osat saman kuoren sisällä. Joskin nykyisin esimerkiksi pesukoneiden ohjelmia voi päivittää, mutta sitä ei oletetakaan kuluttajan tekevän itse. Tietokoneet eivät toimi yhtä tai kahta näppäintä painamalla, vaan käyttäjän on hallittava ohjelmien käytön alkeet. Internet-yhteyksien kytkeminen mukaan luo tarpeen virusten ja haittaohjelmien torjuntaan. Käyttäjien taidot niin laitteistojen asennuksissa kuin ohjelmien päivityksissä ja muussa käytössä vaihtelevat suuresti. Ongelmatilanteissa aina hyvätkään ohjeet eivät auta. Voidaanko tämän kaiken hallintaa pitää jokaiselta kansalaiselta edellyttävänä taitona? Digiboksit ja -televisiot muodostavan oman, hieman vastaavanlaisen ongelmakentän kuin

tietokone tai kehittyneimmät matkapuhelimet. Kuvassa 1 havainnollistetaan tietokoneen ja käyttäjän vuorovaikutukseen liittyviä ongelmia.



KUVA 1. Käyttäjän ja tietokoneen vuorovaikutus.

Tietokoneeseen liittyvät ongelmat liittyvät yhteen useita toimijoita. Kuluttajat käyttötarpeineen hankkivat tietoteknisiä laitteita yrityksistä. Kuluttajat törmäävät käyttöongelmiin omassa arjessaan ja ovat riippuvaisia useimmissa tapauksissa tukipalveluja tuottavista tahoista tai muista ”osaavista kansalaisista”. Julkisen vallan suojeluksessa oleva tietoyhteiskuntakehitys tuo mukaan viranomaiset, joiden tehtävänä on turvata kansalaisten tasavertaiset toimintamahdollisuudet entistä verkkoperusteisemmassa toimintaympäristössä. Kuluttajalähtöisten tukipalvelujärjestelmien kehittyminen toteutuu aidoimmillaan kaikkien toimijoiden keskinäisessä vuorovaikutuksessa (kuva 2).



KUVA 2. Tietoteknisten tukipalvelujen vuorovaikutteinen kehittäminen.

Atk-tukipalvelumarkkinoiden kehittyminen on kaikkien sektoreiden yhteinen intressi huolimatta siitä, että niin julkinen sektori, palveluyritykset kuin kotitaloudetkin pyrkivät kehittämään markkinoita omien tarkoituksensa pohjalta. Kuluttajat edustavat suurta kysyntäpotentiaalia yksilöllisyydestään huolimatta. Niinpä kuluttajat kokemuksineen ja näkemyksineen ovat avainasemassa atk-tukipalvelumarkkinoiden kehittämisessä.

2.2 Tutkimusaineiston kerääminen ja kuvaus

Tutkimuksessa käytettiin hyväksi neljää erilaista aineistoa: ryhmäkeskusteluja, haastatteluja, Internet-kyselyä sekä workshopia. Erilaisten aineistojen käyttämisestä voidaan perustella kattavamman kuvan saamisella palvelujen käyttäjien ja tarjoajien näkemyksistä. Triangulaation käyttöä voidaan perustella myös sillä, että yksittäisellä tutkimusmenetelmällä on vaikea saada kattavaa kuvaa tutkimuskohteesta (Eskola & Suoranta 2000).

2.2.1 Kuluttajien ryhmäkeskustelut

Kansalaisten tietokoneiden, digiboksien ja muiden teknisten laitteiden hankinnassa ja käytössä kohtaamia ongelmia ja näihin tilanteisiin liittyvien palvelujen tarvetta selvitettiin ryhmäkeskusteluilla. Erilaisia elinvaiheita ja kotitaloustyyppejä edustavat kuluttajat saatiin Kuluttajatutkimuskeskuksen kuluttajapaneelist¹. Ryhmäkeskustelut toteutettiin

¹ Kuluttajapaneeli on henkilörekisteri, jossa on noin tuhannen henkilön nimi- ja yhteystiedot. Näiden lisäksi rekisteriin on tallennettu sukupuoli, ikä, ammatti, sosioekonominen asema, koulutus, perhemuoto, lasten iät, asuin- ja asumismuoto sekä auton ja Internetin käyttömahdollisuus.

maaliskuussa 2006. Kaikkiaan toteutettiin kuusi ryhmäkeskustelua (kolme Helsingissä, yksi Oulussa ja kaksi Tampereella), joihin osallistui 6–8 panelistia. Yhteensä keskusteluihin osallistui 41 panelistia. Ryhmäkeskustelujen teemarunko on liitteessä yksi ja panelistien taustatietolomake liitteessä kaksi.

Keskusteluihin osallistuneista panelisteista 25 oli naisia ja 16 miehiä. Naisemmistö oli odotettavissa, sillä kuluttajapaneeliin ilmoittautuneista henkilöistä enemmistö on naisia. Iältään keskusteluihin osallistuneet henkilöt olivat 30–66-vuotiaita. Ikääntyvien kuluttajien ääni ryhmäkeskusteluissa jäi vähäiseksi. Heidän osuutensa Kuluttajapaneelissa on muutenkin vähäinen. Toisaalta vähäiset tietotekniset taidot omaavat henkilöt eivät välttämättä kykene analysoimaan omia ongelmiaan ja tukipalvelujen tarvettaan. Ryhmäkeskusteluissa ilmeni, että vähäiset tietotekniset taidot omaavien henkilöiden osuus keskusteluissa jäi vähäiseksi.

Taulukoista 1–3 käyvät ilmi ryhmäkeskusteluihin osallistuneiden panelistien koulutus, sosioekonominen asema sekä kotitaloustyyppi.

TAULUKKO 1. Ryhmäkeskusteluihin osallistuneiden panelistien koulutus (n).

Kansa-/perus-/keskikoulu	1
Ylioppilastutkinto	3
Ammattikoulututkinto	3
Opisto-/ammattikorkeakoulututkinto	16
Korkeakoulututkinto	18

TAULUKKO 2. Ryhmäkeskusteluihin osallistuneiden panelistien sosioekonominen asema (n).

Ylempi toimihenkilö	16
Alempi toimihenkilö	10
Yrittäjä	5
Työntekijä	1
Opiskelija	2
Eläkeläinen	6
Työtön	1

TAULUKKO 3. Ryhmäkeskusteluihin osallistuneiden panelistien kotitaloustyyppi (n).

Asuu yksin	9
Avio-/avopari, ei lapsia	17
Avio-/avopari ja lapsia	10
Yksinhuoltaja	1
Aikuistalous	3
Muu	1

Ryhmäkeskusteluihin osallistuneilta henkilöiltä kysyttiin taustatietolomakkeessa, mitä seuraavista laitteista heillä on: pöytätietokone, kannettava tietokone, matkapuhelin, digiboksi/digitelevisio, dvd-soitin/dvd-tallennin. Saadut vastaukset osoittavat, että uuden tieto- ja viestintätekniiikan innovaatiot ovat juurtuneet hyvin suomalaisten arkipäivään. (Taulukko 4.) Tietokoneiden yleisyys ja digiboksien tai -televisioiden vähäisyys ilmeisesti vaikuttivat siihen, että keskustelut painoutuivat vahvasti tietokoneisiin ja niihin liittyviin ongelmiin.

TAULUKKO 4. Panelistien omistamat tietotekniset laitteet (n).

Pöytätietokone	34
Kannettava tietokone	23
Matkapuhelin	41
Digiboksi / Digi-Tv	28
Dvd-soitin / Dvd-tallennin	23

Uusien teknisten laitteiden hankintaan liittyvä varovaisuus tulee hyvin esiin digiboksien hankinnassa. Keskustelijoista yli puolet (23) oli hankkinut digisovittimen ja osalla oli useampiakin tai oli hankkinut uudemman mallin. Muutamat harkitsivat lähi-aikoina digisovittimen ostoa, mutta osa oli tehnyt vakaan päätöksen, ettei hanki ennen kuin on pakko. Keskusteluissa nousi selvästi esiin, että ne henkilöt, jotka eivät vielä ole hankkineet kotiinsa digiboksia, odottavat laitteiden hintojen laskemista tai laadun paranemista.

”Digisovittimesta sanoisin ihan samaa, että ei nyt kannata hätiköiden niitä ostaa. Ensinnäkin ne halpenee ja toisekseen niistähän on havaittu, että ne on niin epäkäytännöllisiä. Se käyttöönotto ja se opastus tai siis se laitteen käyttöohje on niin huono monissa niissä, että ei kannata vielä ostaa. Se täytyy tulla se käyttöönotto ja käytettävyys paremmaksi ja sitten vasta niitä kannattaa ostaa. Että se ei oo pelkästään rahasta kiinni, ettei nyt osteta.” Nainen 60 v.

”Digisovittinta ei ole, eikä hankita ennen kuin on pakko. Koska just se laitekehitys on niin valtavaa, että oottelee vaan sitä, että sitten kun se on pakko ottaa, niin sitten menee kauppaan ja ostaa.” Nainen 38 v.

Jotkut totesivat, että voisivat olla kokonaan ilman, mutta ”mies saattaisi suuttua”. Osa katsoi ohjelmia edelleen mieluummin analogiselta puolelta, vaikka digitelevisiion katselu oli mahdollista, koska se on paljon yksinkertaisempaa. Yhdessä tapauksessa joululahjaksi saatu toimimaton digisovitin oli palautettu takaisin kauppaan. Toimimattomuuden syyksi epäiltiin tällöin joko omaa antennia tai paikallista lähetysantennia, joka jätti heidät katveeseen.

Kaikilla keskustelijoilla oli käytössä Internet-yhteys. Ylivoimaisesti suurimmalla osalla (34 henkilöä) oli käytössään kiinteä yhteys eli ns. laajakaista. Modeemin välityksellä Internetiä käytti viisi henkilöä. ISDN:n välityksellä Internetiä käytti ainoastaan yksi henkilö, ja yksi henkilö ei tiennyt, minkälainen käytössä oleva yhteys on.

Tietokoneiden käytön turvallisuuden merkitys kasvaa jatkuvasti, sillä Internet on täysin avoin ja suojaamaton. Käyttäjä joutuu itse suojaamaan tietokoneensa ulkopuolisilta palomuuureilla ja virustorjuntaohjelmilla. Keskusteluihin osallistuneet henkilöt ovat huolehtineet kotitietokoneidensa tietoturvasta hyvin. Ainoastaan kolme henkilöä ilmoitti, ettei kotitietokoneella ole tietoturvaohjelmaa. Yli puolella keskustelijoista (21 henkilöä) oli tietoturvayritykseltä hankittu tietoturvaohjelma. Seitsemällä henkilöllä oli käytössä Internet-yhteyden tarjoajalta hankittu tietoturvapalvelu ja kuudella oli käytössään ilmainen tietoturvaohjelma. Kaksi henkilöä ei vastannut tähän taustatietolomakkeen kysymykseen.

Ryhmäkeskusteluihin osallistuvilta henkilöiltä tiedusteltiin, minkälaisiksi he kokevat omat atk-taitonsa. Keskustelijat saivat valita neljästä vaihtoehdosta: 1. harrastelija, tarvitsen usein muiden apua atk-laitteiden käytössä, 2. hallitsen atk-laitteiden käytön jossain määrin, 3. osaan selvittää käyttötilanteiden ongelmat yleensä itse ja 4. olen atk-alan ammattilainen. Seitsemäntoista keskustelijaa katsoi osaavansa selvittää ongelmat yleensä itse. Kuusitoista keskustelijaa katsoi hallitsevansa atk-laitteiden käytön jossain määrin. Neljä keskustelijaa luokitteli itsensä atk-alan ammattilaiseksi ja kolme katsoi tarvitsevänsä usein muiden apua atk-laitteiden käytössä. Yksi keskustelijoista ei arvioinut omia atk-taitojaan.

Keskustelijat saivat luokitella itsensä ilman sen tarkempia ohjeita. Eri osaamisloukkiin sijoittautumiseen ei esitetty erityisiä kriteerejä. Tämän seurauksena keskustelijat luokittelivat itsensä eri osaamisloukkiin erilaisin perustein. Joku keskustelijoista saattoi vähätellä osaamistaan, kun joku toinen saattoi pitää atk-taitojaan parempina kuin ne todellisuudessa ehkä ovat. Tämä keskustelijoiden omaehtoiseen taitojen luokitteluun liittyvä epäkohta tiedostettiin etukäteen. Sillä ei kuitenkaan katsottu olevan erityistä merkitystä tutkimuksen toteutukselle. Tärkeintä oli saada atk-taidoiltaan erilaisia henkilöitä keskustelemaan. Keskustelijoiden atk-taitojen tiedustelu ilmoittautumisvaiheessa mahdollisti sen, että kuhunkin ryhmään voitiin valita atk-taidoiltaan samantasoisia keskustelijoita.

Keskusteluissa nousee selvästi esiin, että suurin osa on oppinut käyttämään tietokoneita omin avuin.² Yli puolet (22) keskustelijoista on opetellut tietotekniikan käytön ensisijaisesti omin päin. Saatu/hankittu koulutus on auttanut ehkä alkuun, mutta varsinainen tietokoneiden parissa toimiminen ja niiden käyttäminen on opettanut parhaiten, kuten seuraavat haastattelurepliikit havainnollistavat.

”Mä olen opiskellut tietotekniikkaa jonkin verran. Mun ekonomikoulutukseen on kuulunut sitä semmoinen 20 opintoviikkoa, se oli lähinnä ohjelmointi-

² Kun ensisijaisten tietotekniikkaan perehtymisen tapojen määrät lasketaan yhteen, on vastauksia enemmän kuin vastaajia, sillä keskustelijat saivat valita annetuista vaihtoehdoista useamman kuin yhden tilanteeseensa sopivan perehtymistavan.

kieliä. Siitä on kuitenkin 15 vuotta, kun mä olen opiskellut niin siitä ei ole kauheasti ollut käytännössä apua. Tietokoneen käytön olen oppinut enimmäkseen ihan itse opiskelemalla ja manuaaleja lukemalla.” Nainen 39 v.

”Mä olen itseoppinut atk-asiantuntija. Mä en ole käynyt mitään atk-kouluja, vaan olen hankkinut ensimmäisen tietokoneeni vuonna -87 ja minä olen aloittanut silloin täysin 0-tilasta. Mä en tiennyt mistään mitään, että mä olen opaskirjojen avulla alussa, niin kuin lähtenyt liikkeelle ja siitä eteenpäin sitten kun tuli tämä tiedon supervaltatie, niin nyt netistä tänä päivänä löytyy kaikkiin kysymyksiin vastaukset, jos osaa kysyä.” Mies 40 v.

Työpaikkojen ja koulujen järjestämää opetusta ei voida väheksyä, sillä niiden kautta tietokoneisiin ja Internetiin on perehtynyt 19 henkilöä. Kansalaisopistojen järjestämille kursseille osallistumalla tietotekniikan käytön on oppinut neljä henkilöä, samoin kuin ohjelmisto- ja laitevalmistajien järjestämille kursseille osallistumalla. Kymmenen henkilöä on hankkinut tietoteknisen osaamisensa muuten: muilla kuin edellä mainituilla kursseilla käymällä, yliopiston järjestämällä kursseilla, suorittamalla ATK-ajokortin sekä kyselemällä kavereilta ja sukulaisilta.

Tieto- ja viestintätekniset laitteet ovat koko perheen laitteita. Useimmiten kaikki perheenjäsenet käyttävät niitä. Käytön määrä ja laatu tosin vaihtelee suuresti perheenjäsenten välillä. Esimerkiksi lapsiperheissä lapset saattavat olla laitteiden pääasiallisia käyttäjiä. Tietokoneen pääasiallinen käyttötarkoitus riippuu käyttäjästä ja hänen käyttötarpeistaan. Moni keskusteluihin osallistunut henkilö käyttää kotikonettaan työasioiden hoitamiseen. Osalla ei varsinaista kotikonetta ole, vaan käytössä on työpaikan kannettava, joka toimii myös kotikoneena. Toiminnallisesti vanhempien käyttötarpeissa korostuu hyötykäyttö, kuten laskujen maksaminen ja erilainen tiedonhankinta ja muiden asioiden hoitaminen. Lapset käyttävät tietokonetta pitkälti pelaamiseen ja muuhun hauskanpitoon.

Tietokoneesta on tullut monille oleellinen osa jokapäiväistä elämää, vaikka sitä ei pidetäkään tavoiteltavana asiantilana. Monien palveluiden ja toimintojen siirtyminen verkkoon on johtanut siihen, että yhä useammin ”löytää itsensä tietokoneen vierestä myös kotona”.

”Mä kanssa jotenkin inhoan sitä. Musta tietokone kuuluu töihin. En mä halua viettää vapaa-aikaani sen kanssa, mutta se on niin automaattista. Semmoset asiat niin kun koska uimahalli on auki tai muuta semmosta, niin automaattisesti katon netistä, enkä rupea soittamaan minnekään, jos ei sitten satu olemaan puhelinluettelossa.” Nainen 39 v.

2.2.2 Pienyrittäjien haastattelut

Kansalaisten lisäksi tietoa ongelmista ja tarvittavasta tuesta hankittiin haastatteleamalla kahdeksaa pienyrittäjää, joiden yhteystiedot saatiin Elias.fi-nettitorilta. Haastatellut yrittäjät tarjoavat erilaisia siivous-, hoiva- ja kiinteistöpalveluja. Yritysten henkilömäärä vaihteli yhdestä kymmeneen. Haastattelut tehtiin puhelinhaastatteluina huhti-toukokuussa 2006. Pienyrittäjien haastattelurunko on liitteessä kolme.

Selkeä enemmistö haastatelluista yrittäjistä oli naisia, sillä ainoastaan yksi haastateltava oli mies. Viisi haastatelluista yrittäjästä kuului 40–49-vuotiaisiin ja kolme 50–59-vuotiaisiin.

Tietokone haastateltavilla pienyrittäjillä on ollut käytössään pääsääntöisesti toiminnan aloittamisesta lähtien. Suurimmalla osalla haastatelluista yrittäjistä on käytössään yksi tietokone, jolla yritystoimintaan liittyvät asiat hoidetaan. Haastattelujen perusteella yrittäjät uusivat käytössään olevat laitteet ja ohjelmat, kun niillä ei enää pärjää. Uusimille pitää olla selkeät käytännön syyt, kuten esimerkiksi se, ettei koneessa käytettävillä ohjelmille saa enää päivitysversioita, koska ne ovat niin vanhoja. Pelkkä tietoisuus siitä, ettei omissa laitteissa ole viimeisimpiä toimintamahdollisuuksia, ei ole riittävä perustelu uusien laitteiden hankinnalle, varsinkaan jos tietokoneen merkitys yrityksen toiminnassa jää vähäiseksi. Seuraava haastattelu-repliikki havainnollistaa hyvin tietokoneen vaihtamiselle tarvittavia järkisyitä.

”Mä vaihdoin sen tossa joulukuussa. Mä huomasin, että PC-pohjaisia rupeaa olemaan kaikilla muilla, ja sitten kun Mackista lähetti jotain, niin ne saattoi mennä ihan erilaisella tekstillä, ja muuta että se on hankala. Eikä välttämättä saanut sitten itse yhteyttä muihin. Kun mä rupesin opiskelemaan yrittäjän erikoisammattitutkintoa, ja meillä on erikseen tällainen verkkosivu, missä voidaan käydä materiaalia katsomassa ja muuta, niin mä en päässyt enää Mackin kanssa sinne, et se oli hankala. Se nopeutti mun päätöstä vaihtaa tietokonetta.” Pienyrittäjähaastattelu 3.

Internet-yhteys useimmilla yrittäjillä on ollut käytössä yhtä pitkään kuin tietokonekin. Alun perin Internetiin on otettu yhteyttä modeemin välityksellä, mutta vähänkin enemmän tietokonetta yritystoiminnassaan tarvitsevilla henkilöillä on käytössään nykyisin laajakaista. Tietokoneiden tietoturvasta on huolehdittu hyvin. Kaikki tutkimukseen haastatellut pienyrittäjät ovat suojanneet tietokoneensa tietoturvaohjelmilla.

Tietokoneen ja Internetin hyödyntäminen vaihtelee yrityksen toimialasta, yrittäjän tietoteknisestä osaamisesta ja potentiaalisten asiakkaiden mahdollisuudesta käyttää tietokonetta palvelujen hankinnassa. Osa yrittäjistä käyttää tietokonetta varsin vähän yrityksen toimintaan liittyvissä asioissa ja osalle se on oleellinen yrityksen toimintaan kuuluva elementti, jolla pidetään yllä asiakasrekisteriä, hoidetaan laskutusta, pidetään yhteyttä eri osapuoliin sekä markkinoidaan omaa toimintaa esimerkiksi omien kotisivujen välityksellä. Yhteydenpito asiakkaisiin hoituu kaikilla haastatelluilla pääsääntöisesti puhelimitse, sillä se on sähköpostia nopeampi tapa saada yhteys. Kaikki haastatellut henkilöt eivät lue sähköpostiaan päivittäin. Toisaalta pienyrittäjien asiakkailla ei välttämättä ole mahdollisuuksia hoitaa asioitaan tietokoneen ja Internetin välityksellä. Haastatelluissa yrityksissä tietokoneen käyttö on pääasiassa keskittynyt tietyille henkilöille.

Miten perehtynyt tietotekniikkaan -kysymykseen saadut vastaukset osoittavat, että moni nyt itsenäisenä yrittäjänä toimiva henkilö on oppinut käyttämään tietokoneita ja Internetiä ollessaan toisen työnantajan palveluksessa. Jonkin verran tietokoneen ja Internetin käyttöä on opeteltu eri tahojen järjestämillä kursseilla. Haastatelluissa nousi selvästi esiin, että tietokonetta ja Internetiä oppii parhaiten käyttämään nimenomaan käyttämällä sitä itseksensä asioiden hoitamiseen. Kursseilla opittuja asioita on voitava hyödyntää joka-päiväisessä elämässä.

2.2.3 Tukipalvelujen tarjoajien kysely

Tukipalveluja tarvitsevien osapuolten lisäksi alalla toimiville palvelujen tarjoajille tehtiin kysely Internetin välityksellä. Kyselyrunko on liitteessä neljä. Kyselyn kohteena olevat tukipalvelujen tarjoajat poimittiin paikallislehdistä ja Internetistä. Pääkaupunkiseudulla,

Keravalla ja Hyvinkäällä ilmestyvistä paikallislehdistä (Varti, Lauttasaaren sanomat, Lauttasaari, Helsingin Uutiset, Länsiväylä, Vantaan Sanomat, Kellokas) kerättiin kaikki tukipalvelujen tarjoajien maaliskuussa 2006 julkaisemat mainokset ja ilmoitukset. Paikallislehtien antia täydennettiin etsimällä Internetistä atk-palvelujen ja -huollon tarjoajia. Haut tuottivat tulokseksi monenlaisia tukipalvelujen tarjoajia, niin osakeyhtiö-perusteisia kuin toiminimellä toimivia.

Sähköisen kyselyn kohderyhmään poimittiin kotitalouksille ja yksityishenkilöille tukipalveluja tarjoavat. Ainoastaan yrityksille palvelujaan tarjoavat jätettiin kyselyn ulkopuolelle. Lähes kaikki (kaksi vastaajaa jätti vastaamatta kysymykseen) kyselyyn vastanneet tahot tarjoavat palvelujaan myös yrityksille ja lähes puolet (10 vastaajaa) tarjoaa niitä myös julkiselle sektorille.

Käytännön syistä kyselyn ulkopuolelle jätettiin sellaiset tukipalveluja kotitalouksille mainostavat tahot, joiden sähköpostiosoite ei ollut saatavilla. Palvelujen tarjoaja saattoi ilmoittaa lehdessä ainoastaan puhelinnumeron, jonka perusteella ei löytynyt kyseisen palvelujen tarjoajan sähköpostiosoitetta. Muutamalle palvelujen tarjoajalle pystyi lähettämään sähköpostia ainoastaan yrityksen tai toiminimen kotisivuilla olevalla palaute-lomakkeella.

Tukipalvelujen tarjoajien sähköinen kysely toteutettiin kesäkuussa 2006. Kysely lähetettiin 57:lle tukipalvelujen tarjoajalle ja siihen vastasi määräaikaan mennessä 22 henkilöä eli kyselyn vastausprosentiksi muodostuu 39. Vastausprosenttia ei voida pitää huonona, sillä se on nykyisin tavanomainen kyselyn vastausprosentti.

Kyselyyn saatujen vastausten perusteella tukipalveluja tarjoavat ”yritykset”³ ovat henkilömäärältään pieniä. Taulukko viisi osoittaa yrityksissä olevien pää- ja sivutoimisten työntekijöiden määrän.

TAULUKKO 5. Tukipalveluja tarjoavien yritysten henkilömäärä.

Yksi päätoiminen työntekijä	17
Kaksi päätoimista työntekijää	2
Ei yhtään päätoimista työntekijää	2
Ei yhtään osa-aikaista työntekijää	10
Yksi osa-aikainen työntekijä	6
Kaksi osa-aikaista työntekijää	3
Kolme osa-aikaista työntekijää	2
Viisi osa-aikaista työntekijää	1

Tukipalvelujen tarjonta on maassamme nuori ilmiö ja se tulee hyvin esiin siinä, miten monta vuotta tukipalveluja on tarjottu. Runsas kolmannes vastaajista (8 vastaajaa) on toiminut ainoastaan vuoden verran. Ainoastaan neljä yritystä on toiminut kolme vuotta. Pisimpään tukipalveluja tarjonnut yritys ilmoittaa toimineensa yhdeksän vuotta.

Kyselyyn vastanneiden tukipalveluyritysten päätoimiala on nimenomaan atk-tukipalvelujen tarjoaminen (18 vastaajaa). Ainoastaan neljän yrityksen päätoimiala on

³ Tietoteknisten tukipalvelujen tarjoajista puhuttaessa käytetään myös yritys-nimitystä, vaikka osa tukipalvelujen tarjoajista harjoittaa liiketoimintaansa toiminimellä. Yritys-nimitystä käytetään kuvaamaan toiminnan kaupallista luonnetta.

jokin muu, kuten näkövammaisten atk-käyttäjien koulutuspalvelut, tietokonehuollot tai järjestelmätukeen erikoistuminen. Runsas kolmannes (8 vastaajaa) myy tietokoneita ja niiden oheislaitteita muun toimintansa ohella. Laitteiden vuokraaminen on vähäisempää, sillä ainoastaan viisi vastaajaa ilmoittaa laitteiden vuokraamisen kuuluvan toimenkuvaansa.

Tukipalvelujen tarjoajilta kysyttiin, kuinka laajalla alueella ne tarjoavat palvelujaan. Osa palvelujen tarjoajista toimii lähiympäristössään tarjoten niitä vain 10–20 kilometrin etäisyydelle. Toista ääripäätä edustavat palvelujen tarjoajat, jotka ovat valmiita tarjoamaan palvelujaan 450–500 kilometrin päähän. Yli puolet kyselyyn vastaajista tarjoaa palvelujaan 50–150 kilometrin etäisyydelle. Pohjoisimmat tukipalvelujen tarjoajat toimivat Oulun ympäristössä ja eteläisimmät pääkaupunkiseudulla.

2.2.4 Workshop

Kuluttajien ryhmäkeskustelujen, pienyrittäjien haastattelujen ja tukipalvelujen tarjoajien nettikyselyn jälkeen järjestettiin syyskuussa 2006 alustavien tulosten pohjalta keskusteleva workshop. Workshopin tavoitteena oli koota eri tahojen edustajia vielä saman pöydän ääreen ja jatkaa keskustelua koottujen havaintojen pohjalta sekä mahdollisesti tuottaa uusia ideoita ongelmien ratkaisemiseksi ja havaittujen epäkohtien helpottamiseksi.

Tilaisuuteen kutsuttiin kuluttajanelistejä, tukipalvelujen tarjoajia, laitteiden myyjätahojen edustajia, kuluttajaviranomaisten edustajia sekä edustajia kuluttajajärjestöstä ja yhdistyksistä, jotka tarjoavat atk-tukea. Tilaisuuteen saatiin mukaan kaksi kuluttajanelistia, kaksi tukipalvelujen tarjoajaa sekä yksi kuluttajaviranomaisten edustaja. Osanottajille lähetettiin kutsun yhteydessä lista keskusteltavista asioista. Tilaisuuden aluksi esiteltiin tutkimusta ja sen alustavia tuloksia, jonka jälkeen keskustelussa pyrittiin löytämään ratkaisuja muiden aineistojen pohjalta havaittuihin epäkohtiin. Laitteiden myyjätahojen edustajia tai järjestöjen edustajia ei onnistuttu saamaan mukaan, mikä oli pieni puute. Muutoin keskustelu laajensi näkökulmaa atk-tukipalvelujen kehittämiseksi.

2.3 Aineiston käsittely ja tulosten esittäminen

Kuluttajien ryhmäkeskustelut ja pienyrittäjien haastattelut analysoitiin siten, että keskustelijoiden ja haastateltavien esiin nostamat näkemykset ja näkemyksille antamat merkitykset saatiin esiin. Keskustelujen ja haastattelujen analysointi eteni ajatuksellisena prosessina, joka käynnistyi aineistoja kerätessä. Varsinaisena analysointiyksikkönä oli tieto- ja viestintäteknisiin laitteisiin liittyviin ongelmiin ja niistä eroon pääsemiseen liittymä lausuma. Keskustelu- ja haastattelukysymyksiin liittyvistä lausumista poimittiin tärkeät ilmaisut, minkä jälkeen pyrittiin ymmärtämään ilmaisuihin sisältyvät merkitykset. Merkitysten ymmärtäminen tarkoitti eläytymistä siihen, mitä tiedonlähde lausumillaan tarkoittaa, miten ne liittyvät hänen muihin kokemuksiinsa ja käsityksiinsä sekä miten asia voidaan hahmottaa sisällöllisenä kokonaisuutena.

Tulosten tuottaminen ei tapahtunut suoraviivaisesti, vaan tulkinta ja ymmärtäminen muodostivat spiraalimaisen keskinäisen kommunikaatioprosessin. Kokonaisuuden ymmärtäminen tapahtui osien kautta ja osien ymmärtäminen kokonaisuuden kautta. Analyysi edellytti jatkuvaa vuoropuhelua ryhmäkeskustelu- ja haastatteluaineistojen kanssa ja ajattelun kyseenalaistamista. Laadullisessa tutkimuksessa tulkinta jakaantuu

koko tutkimusprosessiin, sillä aineiston kerääminen, analysoiminen, tulkinta ja raportointi kietoutuvat yhteen (Eskola & Suoranta 2000).

Ryhmäkeskustelu- ja haastattelurepliikkien esittäminen tulosten raportoinnissa ei perustu pelkästään tekstin elävöittämiseen. Niiden avulla tuodaan aineistojen lähteenä olleiden henkilöiden ääni esiin ja todennetaan merkitysten tulkinnat. Esimerkit on valittu siten, että ne havainnollistavat omassa kontekstissaan vallitsevaa tilannetta parhaiten. Kielellisesti esitettäviä ryhmäkeskustelu- ja haastattelurepliikkejä on stilisoitu asiasisältöön vaikuttamattoman toiston poistamiseksi. Ryhmäkeskustelureplikeistä näkyy henkilön sukupuoli ja ikä. Yrityshaastattelureplikeihin on merkitty haastattelun juokseva numero. Tarkempia tietoja keskusteluihin osallistuneista henkilöistä sekä haastatelluista pienyrittäjistä ei näiden repliikkien yhteydessä anneta heidän anonyymi-teettinsä suojaamiseksi.

Tukipalvelujen tarjoajille tehdystä kyselystä muodostunut aineisto analysoitiin SPSS-ohjelmalla. Sähköisen toteutustavan ansiosta kysely tallentui valmiiksi datamatriisiksi niin, että perinteinen tietojen syöttövaihe jäi väliin. Analyysissä rajoituttiin kuvailevien menetelmien käyttöön. Monimuuttujamenetelmien käyttöä rajoitti aineiston pieni koko sekä muuttujien luonne. Kuvailevilla menetelmillä pystyttiin tuottamaan uutta tietoa tutkimusalueesta sekä vastaamaan tutkimuksen kysymyksenasetteluun ja tiedontarpeeseen.

Workshop-keskustelu analysoitiin samaan tapaan kuin kuluttajien ryhmäkeskustelut ja pienyrittäjien haastattelut, vaikka se ei ole tutkimuksen pääaineisto. Workshopiin kutsutut henkilöt olivat paremmin tutkimuksen aiheesta perillä, minkä lisäksi heidän roolikseen nähtiin tutkimuksen alustavien tulosten ”jatkojalostaminen”.

Aineistojen analysoinnin tulokset esitetään siten, että ensin paneudutaan kuluttajien ja pienyrittäjien tietoteknisten tukipalvelujen tarpeeseen. Kuluttajien ja pienyrittäjien tukipalvelujen tarpeesta kertovat tulokset esitetään yhdessä, sillä ryhmien tarpeet ovat pääsääntöisesti yhteneväisiä. Tulosten esittäminen etenee ryhmäkeskusteluista saatujen tulosten perusteella. Pienyrittäjien haastatteluissa esiin nousseet poikkeavat näkemykset ja erityistarpeet tuodaan esiin sikäli, kun niitä esiintyy. Tämän jälkeen paneudutaan tukipalvelujen tarjoajille tehdyn kyselyn tuloksiin. Ennen loppupohdintoja esitetään tukipalvelujen tarjoajille suosituksia hyvistä toimintakäytännöistä.

3 TIETOTEKNISTEN TUKIPALVELUJEN TARVE

3.1 Laitteiden hankintatilanteessa saatu opastus

Kuluttajien ryhmäkeskusteluissa ja pienyrityksien haastatteluissa lähdettiin liikkeelle siitä, minkälaista opastusta tai apua laitteiden ostotilanteissa on saatu. Myyjien tehtävänä on auttaa asiakkaita ostotilanteessa, sillä aina ei voida olettaa liikkeeseen menevän asiakkaan tietävän täsmälleen, minkälaisen laitteen hän tarvitsee ja haluaa ostaa. Kuluttajat tarvitsevat varsinkin digisovittimia ostaessaan tavanomaista enemmän tietoa valintansa tueksi. Myyjät ovat kuluttajien opastamisessa avainasemassa, sillä olettamuksena on, että myyjät ovat perillä myymiensä laitteiden ominaisuuksista ja kykenevät auttamaan asiakkaita ostotilanteeseen liittyvässä päätöksenteossa. Erilaisten tietoteknisten laitteiden ostotilanteista muodostuneiden kokemusten perusteella ei muodostu kovinkaan myönteistä yleiskuvaa tietokoneiden ja digiboksien myyjien ammattitaidosta ja asiantuntemuksesta. Asiantuntemusta on lähinnä löydetty vain alalle erikoistuneista pienistä yrityksistä.

Aineistoista nousi selvästi esiin kolme ostotilanteeseen kielteisesti vaikuttavaa piirrettä: myyjillä ei ole riittävästi asiantuntemusta, myyjät puhuvat outoa kieltä ja myyjien tarkoitus on myydä. Seuraavassa näitä epäkohtia tarkastellaan yksityiskohtaisemmin.

3.1.1 Myyjillä ei ole riittävästi asiantuntemusta

Keskustelijoiden enemmistön kokemusten perusteella myyjien asiantuntemukseen ei voi täysin luottaa, vaan liikkeeseen mennessä on itse tiedettävä, minkälaisen laitteen tarvitsee ja haluaa. Myyjillä itsellään ei ole riittävästi asiantuntemusta kaikista myymistään laitteista. Tämän seurauksena he eivät kykene opastamaan asiakkaita riittävästi asiakkaiden tarpeisiin parhaiten soveltuvien laitteiden hankinnassa. Myyjät eivät välttämättä peittele asiantuntemuksen puutettaan, sillä erään keskustelijan mukaan myyjä oli tunnustanut tietämättömyytensä suoraan asiakkaalle.

”Mä oon ainakin huomannut sen, mitä mä oon hankkinut koneita ja lisälaitteita, niin ei ne myyjät oikeastaan paljoakaan tiedä. Riippuu tietenkin, mistä ostaa. Mutta mä nyt oon käyttänyt tota, jos saa mainostaa tätä Kallion tietoasemaa, aika paljon. Mutta kyllä siellä pitää olla mukanaan itellään se tieto, että mitä ostaa ja mitä tarttee, mitä pannaan pakettiin. Asennusohjeet ehkä sais, jos osais kysyä oikealta henkilöltä, mutta kyllä yleensä on niin, että se yks henkilö on siinä tiskin takana, mikä myy ja rahastaa ja neuvojat on muualla sitten.” Nainen 57 v.

”No Maciä kun ostaa, niin ei saa minkäänlaista apua ostotilanteessa. Täällä Oulussa muutamasta liikkeestä nykyisin voi niitä ostaa, mutta ei saa apua. Ja niinpä mä sitten viime vuosina olenkin päätenyt tilaamaan niitä posti-myynnistä, koska sieltä saa täsmälleen yhtä vähän apua kuin kaupasta.” Nainen 45 v.

”Nyt sitten ne on itelle hommaamassa telkkaria ja ollaan mietitty sitä, että tuota onko se, kun meillä on ylimääräinen digiboksi, että onko se TV sellanen, missä on digiboksi mukana, eikä se ole sellanen. Me ollaan käyty nyt Tampe-

reella varmaan lähinnä kaikki isommat kodinkoneliikkeet, niin ei löydy sellaista myyjää, joka osaisi kertoa, arvioida taikka valehdella taikka ihan mitä tahansa, että kauanko se digiboksi mahdollisesti toimii. Niin kerta kaikkiaan ei saa sellaista apua. Myyjät ei tunne enää niitä tuotteita, mitä ne myy, vaan ne myy suurin piirtein, kun ennen vanhaan on myyty jotain verhoja naisille, että tää on kivan värinen, että ota tää. Että nekään ei enää tiedä.” Nainen 44 v.

Vaikka teknisten myyjien tietämättömyys myymistään laitteista nähdään jopa ammattihäpeänä, löytyy keskustelijoilta jonkin verran ymmärrystä myyjien puutteelliselle asiantuntemukselle. Myyjien asiantuntemuksen puutetta voidaan selittää nopealla tuotekehityksellä. Uusia laitteita tulee markkinoille koko ajan sillä vauhdilla, etteivät myyjät välttämättä ehdi perehtyä niiden kaikkiin ominaisuuksiin asiakkaiden toivomalla tavalla.

Toiseksi selitykseksi myyjien asiantuntemuksen puutteille esitetään lisääntynyt vuokratyövoiman käyttö. Liikkeessä palveleva myyjä saattaa myydä tilapäisesti tieto- ja viestintäteknisiä laitteita, jolloin häneltä puuttuu se asiantuntemus, mikä näitä laitteita päätoimisesti myyvällä henkilöllä on.

”Mutta sitten taas mieltisin niinkin päin, että me asetetaan ihan hirveitä paineita niille myyjille. Pitääkö niitten myyjien alkaa vapaa-ajallansa kouluttautumaan siihen, että ne pystyy vastaamaan kaikkiin kysymyksiin. Hyvässä tapauksessa vuokratyövoima lisääntyy kaiken aikaa, niin ne Bulldogin ja nämä muut myyjät, niin ne on jostain vuokratyönantajalta, että se on kolmen viikon päästä pistämässä niitä puhelimia kasaan taikka maalaa-massa talon seinää. Niin kuinka vuokratyövoima, mikä menee myyjäksi johonkin liikkeeseen, niin kuinka se voi tietää kaikesta kaiken?” Nainen 44 v.

Myyjien osaamattomuus sekä puutteelliset myyntitaidot saattavat ilmetä asiakkaiden silmissä liiallisena laitteiden teknisiin yksityiskohtiin ja hienouksiin paneutumisenä. Käytännön asiakaspalvelussa tämä ilmenee siten, että uusista teknisistä laitteista innostuneet myyjät eivät kykene asettautumaan sellaisen asiakkaan asemaan, joka ei ole teknisistä hienouksista kiinnostunut. Asiakkaalle tärkeämpää olisi saada tietoa siitä, miten kyseistä laitetta voi konkreettisesti hyödyntää jokapäiväisessä elämässä. Myyjien asiantuntemus jää tällaisissa tapauksissa hyödyntämättä, ja asiakkaille tilanne näyttäytyy asiantuntemattoman myyjän kanssa asioimisena.

”Minäkin painottaisin tuota myyjän ammattitaitoa. Se on oikeestaan vähän liike kuin liike, niin myyjät on siellä vaan töissä, ei ne mistään mitään tiedä. Varsinkin just nämä atk-alan myyjät, niin ne on usein nuoria miehiä, innostuneita kaikesta teknisistä vempaimista. Jos sinne tulee joku tavis ostamaan, joka ei ole tietotekniikan edelläkävijä, joka haluaa aina uusimman ja parhaimman, niin ei ne myyjät voi välttämättä myydä” Nainen 33 v.

Pienyrityksien haastatteluissa esiin nousseen näkemyksen mukaan myyjät ovat suurten haasteiden edessä asiakkaiden opastamisessa. Jotta myyjä kykenee täyttämään asiakkaiden tarpeet, tulee hänen saada asiakkaalta oikeanlaista tietoa tämän käyttötarpeista ja tottumuksista. Asiakkaat odottavat, että myyjät osaavat kysymällä selvittää nämä oleelliset tiedot. Asiakkaiden omassa kyvyssä ja tavassa ilmaista tarpeitaan ja tottumuksiaan on parantamisen varaa.

Vaikka tietokoneiden ja digiboksien myyjien asiantuntemuksesta muodostuva yleiskuva ei olekaan hyvä, mahtuu myyjien ammattikuntaan asiantuntevia ja kiitoksen saavia myyjiä. Useimmiten tällaiset myyjät löytyvät pienistä alan liikkeistä, joiden mahdolli-

suudet yksilöllisten palvelujen tarjoamiseen ovat isoja liikkeitä paremmat. Pienten liikkeiden menestymiseen vaikuttaa hyvä asiakaspalvelu, jolloin myyjien on paneuduttava asiakkaan yksilölliseen tilanteeseen ja kyettävä tarjoamaan hänelle esimerkiksi tarpeisiin nähden oikeat laitteet. Pienillä liikkeillä ei ole samalla tavalla varaa suhtautua välinpitämättömästi asiakkaiden tarpeisiin kuin isoilla liikkeillä, jotka saavat katteensa tarvittaessa muiden teknisten laitteiden myynnistä.

”Mä olen hankkimassa uutta laajakaistaa. Mua yllätti se, että yleistavara-kaupassa pystyttiin palvelemaan, pystyivät kartoittamaan sen mun tarpeen. Siellä paljastu, että mulla on toi kannettava liian vanha. Mä joudun ostamaan uuden. Siellä pystyttiin neuvomaan, minkä hintaista kannettavaa mun kannattaa jahdata, ettei mene liian kalliiseen. Mä yllätyin todella. Se oli kunnon palvelua siis asiallista palvelua ja ne vielä sano, että odota vielä muutama kuukausi tästä voi tulla tarjous.” Nainen 60 v.

3.1.2 Myyjät puhuvat outoa kieltä

Tietotekniikkaan liittyy paljon omaa terminologiaa. Kuluttajille tietoteknisessä kehityksessä mukana pysyminen merkitsee muun muassa tämän erityissanaston opettelemista ainakin jossain määrin. Monelle tietotekniset termit jäävät tuntemattomiksi tai ne sekoitetaan toisiinsa. Käytännössä tästä seuraa se, että esimerkiksi laitteiden oston tilanteissa myyjät puhuvat helposti sellaista kieltä, mitä asiakkaat eivät ymmärrä.

Haastateltujen pienyrittäjien kokemukset laitteiden ostotilanteessa myyjiltä saadusta avusta eivät juurikaan poikkea kuluttajien kokemuksista. Asioiden selventämiseksi on pyydettävä myyjää puhumaan selvemällä suomen kielellä.

”No oli semmoista niin monimutkaista kieltä, että ei sitä kukaan ymmärtänyt oikein. Mulla meni puolet melkein yli hilseen, kun ne kikkailee niillä termeillä. Niitten pitäis vähän niin kuin kansankielelle ottaa. Eihän niistä kukaan ymmärrä mitään, mitä se ihan käytännössä tarkoittaa. ...Siinä vaiheessa, kun oon hankkimassa uutta tietokonetta, niin kyllä tarttee sit semmoinen henkilö, joka puhuu ihan normaalia suomen kieltä. Että kaikki hiivattiin ne termit. Mutt se vaatii niin paljon pitkää pinnaa sitten taas.” Pienyrittäjähaastattelu 4.

Ammattisanaston käyttämisellä myyjien katsotaan peittelevän oman asiantuntemuksensa puutteita. Sellaisella kielellä puhuminen, jota asiakas ei ymmärrä, edustaa huonoa asiakaspalvelua. Asiantunteva myyjä käyttää myyntitilanteessa kieltä, jota asiakas ymmärtää. Vaikeaselkoisetkin asiat voi selittää siten, että vähän tietokoneista tietävä henkilö ymmärtää ne.

”Ensimmäistä kotikonetta kun ostin, niin kyllä se myyjä puhui semmoista kieltä, mitä mä en ymmärtänyt. Sen oli mahdotonta tai ilmeisesti ei halunnutkaan pudottaa samalle tasolle keskustelemaan.” Mies 48 v.

Asiakkaat voivat vaikuttaa omalla käyttäytymisellään ymmärrettävän tiedon saamiseen. Suositeltava tapa on sanoa suoraan myyjälle, ettei ymmärrä tämän käyttämiä hienoja termejä, ja pyytää tätä selittämään asia selvällä suomen kielellä. Toinen tapa, ellei välitä hankalaksi asiakkaaksi leimautumisesta, on vaatia asioiden kertomista ymmärrettävällä tavalla.

*”Yksi tapa on, että ei lähde pois tiskiltä ennen kuin on saanut itsellensä ymmärryksen, siitäkin huolimatta, että on 30 jonottajaa selän takana.”
Nainen 52 v.*

3.1.3 Myyjien tarkoitus on myydä

Myyjien asiakaspalvelutaitoja ja etenkin asiakkaisiin asennoitumista voitaisiin parantaa nykyisestä. Keskusteluissa nousi selvästi esiin, että myyjille tärkeintä on nimenomaan kauppojen tekeminen. Erään näkemyksen mukaan ”myyjät puhuvat asiakkaalle ihan mitä hyvänsä, kunhan vain saavat äkkiä kaupan syntymään”. Tällöin myyjät eivät kiinnitä huomiota siihen, ovatko asiakkaalle myytävät tuotteet ja palvelut hänen tarpeisiinsa parhaiten vastaavia. Varsinkin silloin, jos asiakas jättää päätösvallan sopivan tuotteen tai palvelun valinnasta myyjälle, tuntuu tämä asiakkaan kukkarossa. Myyjät pyrkivät myymään mahdollisimman kalliita laitteita.

”Mä sanoisin, että 70 % on semmosia, että tärkeintä on saada se paketti asiakkaille ja rahat sisään ja asiakas ulos. Hyvin harvat jaksaa kiinnostua oikeesti siitä, että mitä se asiakas täällä nyt tekee, että kunhan maksaa ja lähtee pois.” Mies 40 v.

”Mulla oli just siskon kanssa samanlainen ongelma. Se tykkää pelata Simsia ja kuinka ollakaan joku oli astunut sen levyn päälle ja pelilevyke rikki, niin uutta Simsia ostaan. Hän menee kauppaan, mä tartten tietokonepelejä Simsia. No sille myydään DVD-versio. Sillä on se lisäosa siihen ja sehän vaatiikin tietokone version, eihän ne käykkään yhteen. No sitten taas vaihdetaan sitä, siis kun myyjät ei tuon taivaallista ne ei välitä kysyä. Ne vaan ottaa sen 50 €, 60 € ja antaa laatikon sulle, toivottavasti et tule ikinä takasin.” Nainen 35 v.

Aina laitteiden myyminen ei tunnu olevan myyjille tärkeää. Keskusteluissa kyseenalaistettiin, minkä vuoksi myyjät liikkeissä ovat, sillä asiakkaista ei aina olla kiinnostuneita. Välinpitämättömyys asiakkaita kohtaa yhdistetään isoihin liikkeisiin, joilla on varaa menettää jokin asiakas, kun pienet tietoteknisiin palveluihin erikoistuneet liikkeet eivät voi suhtautua asiakkaisiinsa välinpitämättömästi.

Mielenkiintoista keskustelijoiden esiin tuomissa kokemuksissa oli, että myyjien katsottiin arvioivan asiakkaiden ostopotentiaalia ulkoisten seikkojen perusteella. Asiakkaita arvioidaan päästä varpaisiin ja varsinkin, jos on ”likaiset kumisaappaat jalassa poutasäällä”, niin hyvää palvelua ei saa. Perinteisesti autoliikkeisiin liitetyn ominaisuuden katsottiin siirtyneen tietotekniikkaliikkeisiin.

Varsinkin naispuoliset keskustelijat kritisoivat myyjäitä siitä, etteivät he ole asiakkaista kiinnostuneita. Naispuolisten tarpeita ja toivomuksia vähätellään sillä perusteella, ettei naisilla ole riittävää tietämystä tarvitsemistaan laitteista. Kuitenkin myös naisia toimii atk-alalla. Tekniikka ja tekniset laitteet ovat perinteisesti olleet miesten aluetta, mikä näkyy vielä tänäkin päivänä joidenkin myyjien asenteissa.

”Mulla on vähän sama kokemus, kun Ailalla, mä yleensä tiedän, mitä mä ostan. Mä huomaan, että yleensä kun menee tämän ikäisenä naisena johonkin tietokonekauppaan ja siellä on sitten niitä yleensä kaksikymppisiä miesmyyjäitä, niin jos niiltä jotain kysyy ne yleensä sanoo, että laitetaan töpseli seinään ja painetaan napista. Mä en yleensä hirveesti niiltä kysele mitään, se suhtautuminen on vähän semmoista. Se on parempi, kun kirjoittaa paperille,

mitä haluaa ostaa ja näitisti näyttää sitä paperia, leikkii että se on vaikka mies kotoa lähtiessä kirjoittanut. Täytyy myöntää, että kyllä jostain kaupoista löytyy ihan apuakin, mutta ne on poikkeuksia.” Nainen 50 v.

Naispuolisiin asiakkaisiin suhtaudutaan varsinkin ongelmatilanteissa alentuvasti. Naisten todellisia ongelmia vähätellään tai ne jopa kyseenalaistetaan kokonaan.

”Ne myi mulle ihan varmasti täysin paskaa tavaraa, koska viiden minuutin päästä, kun mä lähdin liikkeestä, niin se johto niin siitä ei mennyt virtaa lävitte. Rupesivat väittäen mulle, että mä en ensinnäkään ymmärrä, enkä mä osaa sitä käyttää.” Nainen 35 v.

Vähättelevä suhtautuminen johtaa kielteisten asioimiskokemusten syntymiseen. Huonojen kokemusten seurauksena liikkeissä asioiminen koetaan epämiellyttäväksi ja sitä pyritään jopa välttämään mahdollisuuksien mukaan.

”Vaikka mäkin nyt jotain tiesin, mä olin sentään lukenut sitä alaa, mutta en sitten näköjään tarpeeksi kuitenkaan, niin se tuntuu kauheen epämiellyttävältä ja täytyy valmistautua hirveesti, että mä nyt tämmöseen liikkeeseen.” Nainen 39 v.

3.1.4 Kuluttajat toimivat omina asiantuntijoinaan

Mikäli myyjien asiantuntemuksesta muodostuu kyseenalainen kuva, ja jos liikkeessä vielä kohdellaan huonosti, kuluttajat hankkivat tarvitsemansa tiedot itse ja toimivat omina asiantuntijoinaan. Kuluttajilla on monia mahdollisuuksia tiedon hankkimiseen tieto- ja viestintäteknisistä laitteista. Ryhmäkeskusteluissa esiin nousi, että lukuisat alan lehdet tarjoavat perinteisen tiedonhankintakanavan. Tänä päivänä Internet on monille tärkein tiedonhankintakanava. Laite- ja ohjelmistovalmistajien Internet-sivut niin ikään tarjoavat monipuolista tietoa kuluttajille. Internetin etu tiedonlähteenä on nimenomaan se, että sieltä löytyy tuorein tieto. Internetin erilaiset vertaisyhteisöt ja foorumit, kuten tietotekniikka- ja digi-aiheiset keskusteluryhmät, muodostavat varteenotettavan tiedon lähteen.

”Netistähän saa paljon tietoa, mä ainakin kattelen sieltä. Siellä on hyvin paljon myös semmoisia palstoja, missä kerrotaan niistä käyttökokemuksista.” Nainen 58 v.

”Niin huomasi, että sai irti paljon enemmän sillä kun on lukenut pelkästään joistakin lehdistä tai käynyt valmistajan www-sivuilla katsomassa digiboksista asiaa, kun mitä ne myyjät tiesi.” Mies 37 v.

”Lehtiä, kirjoja ja yleensä mediaa katselemalla, kuuntelemalla, lukemalla. Eli sitä tietoahan saa niin paljon, kun sitä haluaa. Periaatteessa sitä on saatavana suomenkielelläkin hyvin paljon, mutta myöskin muilla kielillä on saatavana. Kirjastot on yksiä hyviä paikkoja, että siellähän on aivan valtavat valikoimat sitä tietoa, jos vaan haluaa ammentaa. Mutta tietotekniikan lehtiä, yleensä tekniikan lehtiä, melkeinpä Kotiliesikin taitaa olla, mistä saa jo nykyisin tietoa.” Mies 60 v.

Tuttavat ja sukulaiset ovat tärkeä tiedonlähde uusien tieto- ja viestintätekniisiä laitteita hankittaessa. Kuluttajien on helppo peilata omia käyttötarpeitaan tuttujen käyttötarpeisiin ja siten saada apua sopivan laitteen valintaan. Muiden kokemukset ohjaavat ostopäätöksiä siten, ettei sellaisia laitteita helposti hankita, joiden käytössä tiedetään olevan ongelmia.

”Minä aina kavereilta kyselen, mitä kokemuksia niillä on.” Mies 30 v.

”Mä olen suositellut kaikille tutuille, jotka on tietokonetta ostamassa, että kysy kavereilta mimmoset koneet niillä on ja mitä mielipiteitä niillä on. Mä olen suositellut, että ensin kannattaa muodostaa se mielipide kavereitten ja sukulaisten ja tuttavien mielipiteiden perusteella, sen jälkeen vasta mennä kauppaan ja sitten pysyä siinä hintahaarukassa, mitä on päättänyt. Tosiaan, että pitää päättää mun mielestä etukäteen, että saako se kone maksaa 5 000 euroa vai saako se maksaa 10 000 euroa. Hyvin helposti ihminen menee sinne kauppaan ja kuvittelee, että mä selviän tästä vaikka nyt tarjous kone, vaikka nyt joku 700 euroa ja sitten käykin kaupassa ilmi, että tähän pakettiin ei kuulu näyttö, eli siitä tulee lisää hintaa ja ai niin sitten printerinkin tarvit-sisin, mikä taas tulee, että se lasku, jos menee valmistautumattomana kauppaan, niin saattaa olla yllättävän kova.” Mies 40 v.

Tietokoneisiin liittyvän erityisasiantuntemuksen puutteen vuoksi pienyritykset eivät ole hankkineet laitteitaan aina itse, vaan esimerkiksi tietotekniikasta paremmin perillä oleva puoliso on ostanut laitteet. Apua laitteiden ostoon on saatu myös yrittäjäkurssin muilta osallistujilta, jotka toimivat atk-alalla.

Se, ettei myyjiltä saatavaan asiantuntemukseen voi turvautua ostotilanteessa, johtaa siihen, että asiantuntevat kuluttajat hankkivat tarvitsemansa laitteet Internetistä. Laitteiden ostamista Internetistä edesauttaa se, että ne voi saada halvemmalla kuin liikkeistä ostettaessa. Internetistä ostamiseen sisältyy kuitenkin omat riskinsä, varsinkin silloin kun myyjä toimii ulkomailla.

”Mä en oo käytännössä ostanut mitään kaupasta. Melkein kaiken ostanut verkkokaupoista ja sitä kautta. Mä huomasin jo aikaa sitten, että ei se asiantuntemus ollut niissä myyjissä. Itte sitten ottanut lehdistä selvää ja netistä ennen kuin on ostanut jotain. Oon ollut ihan tyytyväinen siihen vaihtoehtoon, että miksi siitä maksaa kun ei ne tosiaan tee kun sen rahastusoperaation. Nyt viime kesänä mä ostin taulu-tv:n, jouduin ostaa uuden tv:n niin sen mä jouduin ostaa kaupasta. Ja sielläkin huomaa, että mä tiesin itte siitä koneesta, sen ominaisuuksista paljon enemmän kuin se myyjä, vaikka se oli hyvin innokas myymään sitä tv:tä. Olis varmaan sekin pitänyt netistä ostaa, ois saanut vähän halvemmalla.” Mies 44 v.

3.2 Tieto- ja viestintätekniikan käytön ongelmat

Tekniikka, varsinkin tietotekniikka ja ongelmat kuuluvat lähes erottamattomasti toisiinsa. Mitä hienompia teknisiä ominaisuuksia laitteisiin kehitellään, sitä todennäköisempiä ongelmat ovat. Ryhmäkeskustelujen pohjalta kuluttajien kohtaamat monenlaiset ongelmat voidaan jakaa kahteen ryhmään sen perusteella, missä vaiheessa ongelmat ilmenevät, laitteiden ja ohjelmien käyttöönotossa vai käytössä.

3.2.1 Laitteiden ja ohjelmien käyttöönottoon liittyvät ongelmat

”Kyllä asennuksessa on ollut monta kertaa ongelmia. Toki päivä päivältä-hän noi alkaa asentumaan helpommin. Jos vertaa niinku viisi vuotta sitten, niin uus laite oli ihan ranteet auki asentaa. Tänä päivänä uudet ajurit saa netistä aika helposti otettua ja se tekniikka on kummiskin silleen mennyt eteenpäin, että ne monesti jopa toimiikin. Pikkasen tietysti vaatii välillä vähän kekseliäisyyttä.” Mies 39 v.

Kuten yllä olevasta keskustelurepliikistä voi lukea, on tieto- ja viestintäteknisten laitteiden käyttöönotto helpottunut laitteiden kehittyessä. Entistä useammin laite tai ohjelma hoitaa itse asentautumisen, kunhan vain käyttäjä käynnistää toimenpiteen. Onnistuneeseen lopputulokseen pääsemiseksi riittää (tai pitäisi riittää) yleensä, että käyttäjä valitsee koneen/ohjelman ehdottaman vaihtoehdon ja asennus etenee itsestään. Ongelmista ei kuitenkaan ole täysin päästy eroon laitteiden ja ohjelmien asentamisessa.

Englannin kieli saattaa vaikeuttaa ohjelmien ja laitteiden asennuksia jonkin verran. Kaikkia asennus- ja käyttöohjeita ei ole käännetty aina suomen kielelle. Yksi tyypillinen esiin tullut ongelmatilanne on, että uusi ohjelma asentuu ja toimii kuten pitääkin, mutta se vaikuttaa muiden ohjelmien toimintaan. Jokin toinen ohjelma saattaa lakata toimimasta tai esimerkiksi tulostin lakkaa toimimasta, koska se ei enää ole oletustulostimena. Toisaalta koneella valmiiksi olevat ohjelmat saattavat aiheuttaa ongelmia uuden ohjelman asennuksessa.

”Se just tossa on ärsyttävää, kun esimerkiksi noita pelejä asennetaan, niin se tuhoo kaikki vanhat sieltä. Jos sä asennat jotain, niin sitten saat vanhoille sanoa hyvästit. Millä ihmeellä sä, jos kone rikkoutuu, niin millä sä saat ne pelastettua.” Nainen 35 v.

Myös käyttöjärjestelmä saattaa aiheuttaa ongelmia koneen toimintakuntoon saattamisessa, kuten seuraava keskustelurepliikki hyvin havainnollistaa. Erilaiset käyttöjärjestelmät ylipäätään aiheuttavat sekaannuksia ja ongelmia.

”Mä pystyn omaa konettani, mä luulin, että mä pystyn laittaan sen kun miesystävä oli töissä. Mutta se oli tyhjentänyt sen koneen ja sitten siinä oli, se oli Linux-kone ja sitten tavallinen kone ja se oli jättänyt sillai jotenkin, että näytön ohjaaja etsi jotain Linux-konetta sieltä ja se ilmoitti, että ei helvetti tästä ei tule mitään. No se vaan otti sen hoitoonsa ja vähän aikaa se siellä kikkaili. Mä turhauduin ihan totaalisesti, että se kone muisti jonkun ikivanhan asetuksen, että se ei nollautunut se tieto sieltä. Siinä olisi taas pitänyt olla joku insinööri, että muistaa, että tässä on ollut vuonna yksi ja kaksi joku toinen kone kiinni.” Nainen 35 v.

Teknologian nopean kehityksen seurauksena laitteistot ja ohjelmistot vanhenevat nopeasti. Uusia laitteita ja ohjelmia tulee myyntiin koko ajan. Kuluttajilla on käytössään laaja kirjo erilaisia ja eri-ikäisiä laitteistoja, ohjelmistoja ja verkkoyhteyksiä. Tekniikan kehityminen sinällään ei tee vanhoista laitteista käyttökelvottomia. Ongelmia aiheuttaa uusien ja vanhojen teknisten laitteiden yhteensovittaminen. Laitteet toimivat, kuten pitääkin, mutta niiden käyttäminen yhdessä saattaa osoittautua mahdottomaksi. Ohjelmistojen vanheneminen aiheuttaa yhteensopimattomuusongelmia uudempien ohjelmistojen ja laitteistojen kanssa, jotka eivät välttämättä tue vanhoja tiedostoformaatteja, eivätkä kykene muuttamaan niitä uuteen formaattiin.

Yhteensopivuusongelmat kasvattavatkin ennen kaikkea laitteiden myyntiä. Vanhasta laitteesta ei luovuta siksi, etteikö se toimisi, vaan siksi, ettei sitä voi käyttää yhdessä uudempien laitteiden kanssa. Toki yhteensopivuudessa voi olla ongelmia myös ”saman sukupolven laitteiden” välillä.

”No esimerkiksi kun asentaa printteriä, niin siinä usein on semmosii ongelmia, ettei saa koko printteriä toimimaan. Nytkin mulla on printteri, mutta se ei toimi, kun se ei tietokoneen kanssa oikein yhteisymmärrykseen oo päässyt, kumpikin kyttää toistansa.” Pienyrittäjähaastattelu 4.

”Seuraava urakka olis varmaan tää digiboksin, vhs:n, dvd:n, television yhteen saattaminen. Että ne sais toimimaan ja sitten, että jos lainaa kaverilta jonkun itse äänitetyn dvd:n niin se toimis ehkä munkin koneessa. Niin mä luulen, että se tuottaa tässä lähivuosina ehkä suuremman ongelman. Viime kesänä tehtiin testi, kun just ei oo digiboksia ja pyysin kaveria nauhottamaan mulle digikanavalta jonkun jutun, se oli jatkosarja. Me kokeiltiin kaikki mahdolliset levyt, että saisko sen äänitettyä ja mä voisin kattoa sen kotona, ei onnistunut. Että se oli kaikki mitä niitä olikaan, dvd:tä ja kaikkia näitä eri variaatioita, mä kävin aina ostaa uuden levyn ja seuraavalla jaksolla kokeiltiin että äänittäiskö se ensinnäkin ja sitten saataisko me se toimimaan niin, että mä voisin kattoa sen. Mutta mä jouduin menemään sen kaverin luo ne kattoo.” Nainen 38 v.

”Se on aika yleistä noissa vanhemmissa koneissa, että niissä on kaikissa samat formaatit millä ne tallentaa, että niitä ei pysty kun sillä nimenomaisella koneella tai sen sisarella kattomaan. Sitäkään ei missään mainita, kun niitä myydään halvalla, että osta tallentava dvd, että voit nauhotella kaikki. Sä nauhotat hyllyt täyteen niitä ja sitten vaihdat toisen dvd-koneen, niin ne on käyttökelvottomia, ei niillä tee mitään.” Mies 44 v.

Kuluttajien ryhmäkeskusteluissa ja pienyrittäjien haastatteluissa nousi esiin myös se, että yksinkertaiset ongelmat, kuten väärät salasanat palvelun käyttöönotossa, aiheuttavat ylimääräistä vaivaa ja harmia. Ongelman ei tarvitse olla kovinkaan suuri, kun se aiheuttaa laitteen tai palvelun käyttäjälle ylimääräistä ja tarpeetonta vaivaa.

Perinteinen analoginen televisio on teknisestä näkökulmasta katsottuna kodin tyhmin laite. Taskulaskimessakin on enemmän älyä, mikroaaltouunista puhumattakaan. Digitalisoituminen tuo mukanaan lisää älyä televisioon, mutta ikävä kyllä myös television katsomiseen liittyviä kokonaan uudenlaisia ongelmia. Ongelmat saattavat alkaa digiboksin asennusvaiheessa. Laite ei asentaudu automaattisesti, vaan osa käyttöönottoon liittyvistä toimenpiteistä on tehtävä manuaalisesti.

3.2.2 Laitteiden ja ohjelmien käyttöön liittyvät ongelmat

Kun laitteet ja ohjelmat on otettu käyttöön, eivät ongelmat suinkaan loppu, vaan muuttavat muotoaan. Ohjelmien käyttö itsessään saattaa olla ongelmallista. Tietokoneeseen asennetut ohjelmat eivät toimi, kuten pitäisi.

”Oon mä ainakin joskus soittanut johonkin tämmöiseen Helpdeskiin. Kun mulla oli tällöinen ilmainen, siis semmoinen kakkos-kolmos sähköpostiosoite ja kun huomasin, että se rupes menemään ihan tukkoon, että siellä tuli ihan jatkuvalla syötöllä roskapostia, niin mä soitin sille, mistä mä

olin sen saanut, sinne Helpdeskiin ja kysyin, että toimiiko nämä systeemit teillä ollenkaan. Ja sitten ne sanoivat, että he tarkistaa sen minun sähköpostiosoitteen ja sen pitäisi toimia ihan normaalisti, ettei sinne voi tulla sellaisia määriä roskapostia. Mä kävin siellä sitten jonkun päivän päästä uudestaan katsomassa, niin se oli varmaan viikon tai kaks, että sinne ei tullut paljon sitä roskapostia, mutta sitten se alkoi taas sama juttu uudestaan. Ja sitten mä ajattelin, että mä en käytä sitä ollenkaan että ei siitä tuu mitään. Että tota, luovuin siitä sitten kokonaan.” Nainen 60 v.

Tietokoneissa ja erilaisissa oheislaitteissa esiintyy teknisiä ongelmia. Massatuotantona valmistettaviin laitteisiin mahtuu viallisia yksilöitä.

”Meillä on ollut sillei, tuli mieleen, kun ollaan ostettu näitä vanhanaikaisia modeemeita, niin kun ei sitten millään mies saanut toimimaan ja kun sitten soitettiin ihme puhelintukeen ja kaikkia muuten sitten kanssa otti ruuvi-meisselin käteen ja alkoi sitä avaamaan ja katsomaan, että mitä siellä on, niin kammoista joku piikki oli poikki. Liike ei sitä myöntänyt, että jos mä en olisi osannut sitä avata ja näyttää, että hei täällä on oikeesti joku paikka rikki ja meillä on aivan älyttömästi ollut näissä atk-laitteissa, mitä sitten kun meillä on sillei tapana, että kun hän haluaa sitten taas itse tehdä, että sinne lisätään muistia ja tehdään kaikkea, niin se on vähän väliä aina auki ja sinne asennetaan jotain lisää, niin ollut rikkiäisiä komponentteja. Niin sitä mä vaan mietin, että mistä tällainen tavallinen kuluttaja pystyy ihan oikeesti tietään, että eikö osaa vai onko se viallinen se tuote. Ja sitten kun on tuttavapiirissä tietotekniikan diplomi-insinörejä ja kaiken näköstä atk-tukihenkilöä ja kaikkea, niin nekään ei tiedä.” Nainen 44 v.

Mielenkiintoista kuluttajien ja pienyrittäjien tietoteknisiin ongelmiin kohdistuvissa kokemuksissa oli, ettei virusten aiheuttamia ongelmia nostettu erityisesti esiin. Niitä oli toki jonkin verran ollut, mutta näyttää siltä, että tietokoneen ja Internetin käyttäjät ovat omaksuneet valistuksen viruksilta suojautumisesta ja ongelmatilanteissa laitteet oli viety huoltoon. Ryhmäkeskusteluihin osallistuneiden kuluttajien ja haastateltujen pienyrittäjien taustatiedoistahan käy ilmi, että tietokoneiden tietoturvasta on huolehdittu hyvin.

Roskapostit sen sijaan ovat aiheuttaneet jonkin verran ongelmia. Sähköposteihin on kehitelty roskapostien suodattimia, mutta ne eivät aina toimi odotetulla tavalla. Roskapostien lähettäjät osaavat lähettää postia, joka ei jää suodattimiin. Toisaalta roskapostisuodattimet saattavat estää asiallisten viestien läpipääsemisen.

”Että niitä on sitten postilaatikossa pari, kolmekymmentä päivässä. Että suurimman osan se kyllä vetää sinne roskapostiin, mutta kuitenkin niitä pääsee niin paljon läpi.” Pienyrittäjähaastattelu 4

Internet-yhteyden käytössä esiintyy ongelmia riippumatta siitä, onko käytössä modeemi- vai laajakaista-välitteinen yhteys. Molemmista saattaa esiintyä ajoittaisia toimintahäiriöitä sekä palvelujen tarjoajasta johtuvia yhteyskatkoksia huolto- ja päivitystoimenpiteiden seurauksena.

Kaikki tietokoneiden käyttäjät eivät käytä PC-koneita, vaan Mac-koneita. Mac-koneet eivät ole saavuttaneet tietokoneiden käyttäjien keskuudessa kuitenkaan PC-koneiden saamaa suosiota. Mac-koneiden käyttäjät kohtaavat käytännössä ongelmia PC-koneille tarkoitettujen ohjelmien käyttämisessä. Kaikki Internet-sivut eivät esimerkiksi avaudu kunnolla Macien käyttäjille.

”No mulla on itselläni, mulla on Mac ja sitten on HP, et mulla on niin kuin tavallaan kaksi, mutta mä en käytä tätä Macia enää, koska se on pikkaisen mennyt jo ajasta pois, sillä tavalla, että se ei toimi niin hyvin. Kun Macista lähetti jotain, niin ne saattoi mennä ihan erilaisella tekstillä, eikä välttämättä saanut sitten itse yhteyttä muihin. Kun mä rupesin opiskelemaan yrittäjän erikoisammattitutkintoa, ja meillä on tällainen verkkosivu, missä voidaan käydä materiaalia katsomassa ja muuta, niin mä en päässyt enää Macin kanssa sinne.” Pienyrittäjähaastattelu 3

Ongelmia saattaa aiheuttaa myös eri palveluntarjoajien väliset ”ristiriidat”, mikä ilmenee käytännössä siten, että apua tarjotaan ensisijaisesti ainoastaan omille asiakkaille, kuten seuraava keskustelurepliikki havainnollistaa. Loppujen lopuksi apu tietoturvaohjelman päivittäytymättömyyteen löytyi kuitenkin F-securesta apua tarvitsevan henkilön sinnikkyuden ansiosta.

”Meillä on Elisan laajakaista ja siihen on ollut tää virustorjuntapaketti ja se on F-securen ohjelma, mutta tavallaan se on Elisan tarjoama palvelu. Niin sitten kun meillä oli ongelmia sen virustorjunnan kanssa, kun se ei päivittäytynytään automaattisesti, niin ensin soittamaan Elisaan, no sieltä ei saa apua, että joo tää on nyt vähän tällainen tekninen juttu ja sitten mun mieheni soittaa F-Secureen, josta kieltäydytään vastaamasta yhtään mitään, koska tähän on Elisan tarjoama palvelu, että tällaisia ongelmia.” Nainen 39 v.

Useimmat digiboksin omistavat keskustelijat olivat törmänneet digilähetysten tavallisiin ongelmiin, kuten tekstin ja kuvan eriaikaisuuteen, kanavien hitaaseen vaihtumiseen ja tallennusongelmiin. Moni pitää aika turhauttavana, että lähes päivittäin joutuu irrottamaan pistotulpan pistorasiasta, jotta televisio toimisi. Syynä ongelmiin ja pettymyksiin pidettiin mm. sitä, että digitelevisiota on markkinoitu huonosti ja liian nopealla aikataululla. Tekniikka ei ole ollut valmista ja kuluttajille on syntynyt vääriä mielikuvia digitelevision mahdollisuuksista. Useimmat digiboksin hankkineet ovat huomanneet, että kuvan laatu on parantunut huomattavasti digiboksin ansiosta ja kanavia on aikaisempaa enemmän.

”Digibokseista voisin sanoa semmoisia negatiivisia kokemuksia, että mulla on 2 kpl, toinen on satelliittidigiboksi ja toinen tommoinen maanpäällisiä lähetyksiä varten. Niin päivitysohjelmien lataaminen, siinä en ole onnistunut vielä kertaakaan, vaikka olen yrittänyt sitä opiskella ja kysely lähettänyt maahantuojalle, mutta siitä ei ole yhtään mitään tullut. Ja toi maanpäällinen digiboksi siinä ne ohjelmat menee tai laite kaatuu melkein joka toinen päivä ja tekstit tulee vähän miten sattuu.” Mies 43 v.

”Meillä on Welhon kautta tää palvelu ja sieltä me ollaan kyllä saatu ihan hyvää palvelua, että ei ole päivityksessä mitään ongelmia. Ainoa että digiboksissa sinänsä, sehän kaatuu ja jumittuu harva se päivä. Aina saa rese-toida ja alustaa alusta ja sitten on tekstityksen kanssa ongelmia, mutta nekin joskus saa sitten palamaan, kun vaan kääntelee ja väänentelee niitä nappuloita.” Nainen 39 v.

”Ja sitten toi Sonyin digiboksi, mikä me hankittiin toisena 1,5–2 vuotta sitten ja se on toiminut ihan hyvin muuten, mutta sen tekstityksen kanssa on ongelmia. Se jättää tekstiä välistä pois, eikä siihen ole kuulemma tulossakaan päivityksiä. Olen monta kertaa sitä kysellyt sieltä maahantuojalta. Se

kuulemma toimii Helsingissä aivan mainiosti, ei mitään ongelmia. Se on tota tän huoltoliikkeen johtajan kanssa, niin hän on ihmetellyt sitä samaa juttua ja hän sanoi, että hänellä on itsellä tällä hetkellä testikäytössä kolme kappaletta näitä samoja kotonansa ja ne toimii aivan mainiosti, ei mitään ongelmia. Ja ne on juuri sen takia tullut sinne huoltoon, että ei toimi täällä niin kun esimerkiksi Tampereella tekstityksen kanssa on ongelmia. Ja siinä on ilmeisesti jotain tämmöistä, että minkä lähettimen alueella asuu, että mistä lähettimestä otetaan se signaali, niin silläkin on merkitystä.” Mies 52 v.

Televisio-ohjelmien tallentaminen digibokseilla näyttää keskustelujen perusteella aiheuttavan kuluttajille päänvaivaa. Seuraava haastattelu-repliikki havainnollistaa hyvin, miten monien eri laitteiden väliset kytkennät tekevät tilanteesta ongelmallisen.

”Yks semmoinen hyvin mielenkiintoinen ongelma, mistä työkavereiden kanssa juteltiin, niin näihin digibokseihin liittyvää on semmoinen, että kun aikaisemmin televisio ja video liitettiin toisiinsa, niin pysty nauhoittamaan kaikenlaisia ohjelmia. Nyt kun toi digiboksi on tullut, niin useimmat työkaverit sanoo, että ei ne osaa enää mitään sillä nauhoittaa, että se on niin monimutkaiseksi mennyt. Että kyllä siinäkin pitäisi joku semmoinen selkeä ohjeistus olla tai tukipalveluja tarvittaisiin selkeästi.” Mies 43 v.

Useita keskustelijoita kammoksutti se, että kaukosäätimien määrä vain kasvaa, kun nytkin jo meinaa hukkua ”kapulaviidakkoon”.

”...Sitten kymmenen säädintä pöydällä ja pitää niistä se oikea löytää. Että mitenkähän tämmöinen 75-vuotias tai 80-vuotias, jos hänellä ois nämä kaikki valikoima siinä pöydällä, niin löytääkö hän sitten aina sen oikean säätimen, millä nyt televisio vaikka avattais.” Nainen 60 v.

Käyttöohjeet saivat runsaasti negatiivista palautetta niin kuluttajilta kuin pienyrittäjiltäkin. Osa kuluttajista haluaisi tutustua niihin huolellisesti kaupassa ja päättää niiden perusteella, ostaako koko laitetta. Osa tutustuu käyttöohjeeseen huolellisesti ennen laitteen käyttöönottoa. Jotkut tarttuvat ohjeeseen vasta silloin, kun eivät saa laitetta toimimaan.

Käyttöohjeisiin toivotaan selkeitä parannuksia, sillä niiden katsotaan olevan luvattoman huonoja. Käyttöohjeet on laadittu pahimmillaan niin yleisellä tasolla, ettei niistä ole apua kyseisessä ongelmatilanteessa. Suomenkieliset käännökset ovat huonoja ja ohjeet muutoinkin niin sekavia, ettei käyttöohjeen perusteella aina tiedä, miten pitäisi toimia. Lisää hämmennystä aiheuttaa suomenkielisten vakiintuneiden käsitteiden puuttuminen, kuten myös useiden eri nimitysten käyttäminen samoista asioista. Kuluttajille saattaa tuottaa vaikeuksia hahmottaa, mitä termiä kussakin asiayhteydessä tulee käyttää.

”Manuaalit on kyllä ihan kiva, että niitä on, mutta ne on mitä sattuu. Jos ne on alkuperäiskielellä, niin siinä on helvetillisesti lukemista ja ne on idiooteille tehtyjä, ennen kuin pääsee asian ytimeen, niin siinä menee hermot. Ja sitten jos ne on suomennettu, niin ne on todennäköisesti suomennettu jollain tavalla niin päin jotain, että se on ihan sama, kun sitä ei ois alkanut lukeakaan. Että kyllä ihan vaan kylmästi johdot käteen ja sinne takapaneeliin, (töks-töks) parhaiten onnistuu.” Mies 54 v.

”Ne käyttöohjeet on kyllä niin onnettomia ja monimutkaisia, että ne täytyisi suomentaa, vaikka ne on suomeksi.” Nainen 65 v.

”Suomenkielisiä manuaaleja ei edelleenkään oo, ainakaan kaikissa laitteissa, että jos onkin niin sitten on suomennettu erittäin huolimattomasti.” Nainen 57 v.

Kaiken lisäksi tietotekniikassa korostuu nykyisin se, että kuluttajan saamassa paperisessa käyttöohjeessa on vain tärkeimmät pääasiat ja yksityiskohtaisemmat käyttöohjeet ovat koneella sähköisessä muodossa. Jos koneen käytössä ilmenee ongelmia, saattaa kuluttaja olla tilanteessa, jossa käyttöohjeet jäävät tavoittamattomiksi.

”Yks mielenkiintoinen kysymys, se koskee tietokoneita ja jossakin määrin tietysti televisioitakin. Niiden ohjekirjat, jos ohjekirja tulee, on yleensä varsin suppea. Sitten oletetaan, että käyttäjä löytää sieltä tietokoneensa syövereistä varsinaiset ohjekirjat. Se ei ole välttämättä kauhean hyvää kehitystä. Silloin kun niitä ohjeita tarvisi, silloin se kone todennäköisesti on siinä tilassa, ettei niitä ohjeita pysty lukemaan.” Mies 54 v.

3.2.3 Tukipalveluita tarvitaan tulevaisuudessakin

Digitelevision käyttöönottoon tarvittavien tukipalvelujen tarve konkretisoituu ja kärjistyy monien keskustelijoiden mielestä elokuussa 2007. Tähän mennessä digisovittimen hankkineet olivat selvinneet asennuksesta pitkälti oman perheen voimin.

”Ja odotetaan tätä vuotta 2007, jolloin analogiset telkkarilähettykset pimenevät ja pelkästään digitaalista ohjelmaa voi katsoa, niin siinä vaiheessa voi tulla huutava pula 10 000:iin ehkä 100 000:iin suomalaisosoitteisiin, että miten saadaan toimimaan. Kaikki ne, joilla on joku tuttava, ystävä joka voi auttaa, mutta ei kaikilla ole sitä mahdollisuutta.” Nainen 45 v.

Lähitulevaisuuden ratkaistavana ongelmina nähtiin myös erilaisten laitteiden yhteensovittaminen.

”Seuraava urakka olis varmaan tää digiboksin, vhs:n, dvd:n, television yhteen saattaminen. Että ne sais toimimaan ja, että jos lainaa kaverilta jonkun itseäänitetyn dvd:n, niin se toimis ehkä munkin koneessa.” Nainen 38 v.

”Se on aika yleistä noissa vanhemmissa koneissa, että niissä on kaikissa samat formaatit, millä ne tallentaa, että niitä ei pysty kun sillä nimenomaisella koneella tai sen sisarella kattomaan. Sitäkään ei missään mainita, kun niitä myydään halvalla. Sä nauhotat hyllyt täyteen niitä ja sitten vaihdat toisen dvd-koneen, niin ne on käyttökeltottomia, ei niillä tee mitään.” Mies 44 v.

Riesana ja lähiaikojen uhkaavana ongelmana nähtiin se, että pian varmaan pitää vanhat kotivideot saattaa digitaaliseen muotoon, jotta niitä ylipäättään voi katsoa. Muutoinkin jatkuva erilaisten yhteen sopimattomien, uusien systeemien kehittymisessä nähtiin ongelmallisena kehityksenä, joka aiheuttaa paljon vaivaa ja jatkuvaa uusien investointien tarvetta.

”Niin ja pulma ihan nytten on vanhat videosysteemit. Kun tää dvd pelkästään tulee tulevaisuudessa, niin miten saadaan siirrettyä sinne dvd:lle. Kuinka nyt

esim. iäkkäämmät ihmiset? Jos vaikka lastenlasten jotain nauhoituksia on videolla, kasetilla, niin miten sen saa siirrettyä näihin nykyaikaisempiin laitteisiin, että ne säilyis. Koska eihän sitten enää voida katsoa, jos ei enää oo käytössä näitä vanhoja nauhureita.” Nainen 60 v.

”Korppuasemiakaan ei välttämättä enää ole. Sama kohtalo tulee olemaan cd:llä. Ihmiset tallentaa cd:lle valokuviaan kaikenlaisia tällaisia. Todennäköisesti ei mene varmaan 5 vuotta kun noi on täysin hyödyttömiä. Eikä niitä cd-asemia ole enää uusissa koneissa. Siinä on vaan pelkkiä dvd-asemia. Eikä välttämättä enää yhteensopiva vanhojen tallennusvälineiden kanssa. Meillä on ongelmana se, että kun on arkistoitu sähköisesti, niitä pitäisi koko ajan pyörittää uuteen ja uuteen arkistoon. Kuka sitä kotona tekee?” Mies 54 v.

Kuten yllä olevista sitaateista ilmenee, kuluttajat alkavat olla suorastaan uupuneita jatkuvaan kilpavarusteluun ja huolissaan sähköisten tallennusten luotettavuudesta. Tekniikka muuttuu ja kehittyy koko ajan, mutta kuluttajien pettymykseksi se ei kuitenkaan pysty ”lukemaan” aiemman tekniikkasukupolven tuotoksia. Tuleeko uuteen muotoon tallennuksistakin sellaisia, etteivät läheskään kaikki pysty enää itse niistä suoriutumaan? Tarvitaanko tietovarastojen päivitykseen ja eri muotoon muuntamiseen uusia palveluja?

3.3 Maksullisten tukipalvelujen käyttäminen

3.3.1 Kokemuksia maksullisista tukipalveluista on vähän

Kuluttajilla oli verraten vähän kokemuksia maksullisista tukipalveluista, sillä niitä pidetään kalliina ja saatavien neuvojen tasoa vaihtelevana. Useimmat olivat selvinneet tietokoneongelmistaan pääosin joko omatoimisesti tai siten, että joku perheenjäsenistä auttaa (yli 80 %) tai muiden sukulaisten tai tuttavien avulla (10 %). Näyttää siltä, että muiltakin aloilta tuttu suomalaiskansallinen tee-se-itse-piirre on juurtunut tietotekniikan alueelle. Erilaisten palvelujen käyttöä tutkittaessa on todettu, että suomalaiset poikkeavat muista Euroopan maista erityisesti siinä, että täällä halutaan tehdä asiat itse ja vierastetaan palvelujen käyttöä (Halme ym. 2005). Palvelujen käyttöä ei kuitenkaan täysin vierasteta, sillä Kotitalouspalvelukyselyyn (Varjonen ym. 2006) vastanneista henkilöistä 27 prosenttia on käyttänyt atk-, digitelevisio-, video- ym. laiteteknisiä palveluja vuoden 2005 aikana.

Toisaalta uudet palvelumuodot saattavat tukea omatoimisuutta ongelmien ratkaisemisessa. Hyvä esimerkki tästä on Soneran Internet Avustaja -tietokoneohjelma, joka tarjoaa nopeaa laajakaista-apua. Asiakaspalveluun soittamisen sijaan ongelmia voi ratkoa itsenäisesti, helposti ja nopeasti silloin kun se parhaiten sopii. Internet Avustaja tarjoaa maksuttoman tuki- ja vianselvitysivuston kaikille Soneran laajakaista-asiakkaille kellon ympäri. Avustaja tarkistaa automaattisesti verkkoyhteyden, Internet-selaimen ja sähköpostin perusasetukset. Avustaja tarjoaa valmiita ongelmatilanteiden ratkaisuja, tukiartikkeleita ja usein kysytyjä kysymyksiä, joilla ratkaisee yleisimpiä laitteisto- tai asetusvirheitä. (www.sonera.fi)

Omatoimisesti tietoteknisiä ongelmia ratkottaessa apua etsitään perinteisistä ohjekirjoista sekä alan kirjoista ja lehdistä ylipäänsä. Internetin rooli kuitenkin korostuu

ongelmien ratkaisemisessa tänä päivänä, sillä se toimii hyvin monipuolisena tiedon lähteenä. Ongelmatilanteissa apua etsitään niin laite- ja ohjelmistovalmistajien sivuilta kuin uutisryhmistä ja keskustelupalstoilta. Paljon tietokonetta käyttävät pitivät hyvänä kanavana keskustelupalstoja, jos vika oli muu kuin tekninen ongelma. Erityisen hyvänä pidettiin sitä, että vastauksen kysymykseen saa nopeasti. Keskustelupalstoilta löytyy tietoa myös aiemmin kysytyistä asioista ja niihin saaduista vastauksista.

Hyvinä keskustelupalstoina mainittiin yleiset keskustelut, kuten Suomi24:n tekniikka-aiheiset keskustelupalstat. Myös alan lehtien, kuten MikroPC ja Tietoviikko, keskustelupalstoja pidettiin hyvinä tiedon lähteinä. Keskustelupalstoja pidetään myös luotettavana tiedon lähteenä, vaikka kuka hyvänsä voi periaatteessa kirjoittaa väärää tietoa toisille. Väärrien tietojen uskotaan korjautuvan pian muiden oikaisemana, joten keskustelupalstojen tietojen luotettavuutta ei pidetty ongelmana.

”Mä pyrin ensisijaisesti netistä löytämään vastaukset. Jos joku tietty virheilmoitus tulee jostakin ohjelmasta, niin yleensä hakukoneitten kautta, niin kun sen virheilmoituksen sanomalla pääsee jo aika pitkälle ja sieltä sitten, mutta toki se vaatii etsimistä ja tonkimista.” Mies 40 v.

Oman osaamisen loppuessa apua kysytään paremmin tietokoneet ja digiboksit tuntevilta sukulaisilta, ystävilta ja tuttavilta.

”Siis kyllähän aika useinkin tulee just joku kysymys, mihin ei omin voimin, että se täytyy jostain kuitenkin hankkia se vastaus. Joko odottaa seuraavaan päivään ja kysyy kokeneimmilta työkavereilta taikka sitten soittaa jollekin tutulle.” Mies 48 v.

Käytetyt atk-tukipalvelut olivat pääasiassa puhelinpalveluita. Useimmiten apua oli tarvittu Internetin tai sähköpostin yhteysongelmiin. Sähköpostipalvelun tarjoajiin otettiin puhelimitse yhteyttä roskapostin saamiseksi kuriin ja virustorjunta- ym. ohjelmien tarjoajiin, kun asennus ei sujunut ongelmitta. Matojen tai virusten poisto tietokoneesta puolestaan vaati laitteen viemisen huoltoon. Hyvin toimivia palveluja kaipasivat eniten ne, jotka tekivät töitä tietokoneella kotonaan, mutteivät olleet juuri perehtyneet tietotekniikkaan. Heille hintakaan ei ollut este, jos palvelua vain saisi nopeasti niin, että kone toimisi.

”Mä käytän kotona konetta ihan työasioitten hoitamiseen ja teen töitä kotoa käsin. Mä olen freelancerinä. Mieluummin vien koneen kauppaan tai huoltoon, niin saa sen nopeammin kuin yrittää itse selvittää niitä asioita. ... Olisi varmaan kätevää, jos olisi joku kohtuuhintainen tyyppi, joka kävisi kotona toteamassa, että tarviiko se kone esimerkiksi viedä johonkin huoltoon tai osaisiko se korjata vian siinä kotona paikan päällä.” Nainen 35 v.

Osa oli käyttänyt laitteen oston yhteydessä palvelua, jossa ohjelmat ja tulostin asennettiin koneeseen valmiiksi. Koneen hankinnan jälkeistä ilmaista käyttötukea arvostettiin suuresti, ainakin jos käyttäjä ei ollut tietokonealan asiantuntija. Tällaista palvelua moni toivoi edes lisähintaan. Ne, jotka itse hallitsevat tietokoneen käytön paremmin, eivät missään tapauksessa halua, että tällainen palvelu on hinnoiteltu tuotteeseen mukaan, koska sitä ei todennäköisesti tarvitse. Moni atk-asiat hallitseva hankkiikin laitteensa suoraan verkkokaupasta, jolloin edellä mainittu tuki ei kuulu pakettiin.

Laitteen kantaminen huoltoon tutkittavaksi koetaan helpommaksi silloin, jos laitteessa on ongelmia tai jos esimerkiksi virukset pitää siivota. Jos ei tiedetä, onko vika koneessa,

kytkennöissä vai ohjelmassa, niin haluttaisiin apu paikan päälle diagnosoimaan ongelma. Tällaisen tilanteen eteen joutuvat useimmiten harjaantumattomat käyttäjät, jotka eivät usein ole kiinnostuneita koneen ”sisäisestä maailmasta” ja kokevat puhelinpalvelun käytön hankalaksi. Ne, jotka ovat löytäneet luotettavan palveluntarjoajan, käyttävät tällaisen palveluja mielellään. Monille apu on löytynyt tutusta pienestä liikkeestä, josta on hankkinut tietokoneenkin. Hinnoitteluakin on tällöin usein pidetty varsin kohtuullisena.

Kaupallisten palvelujen tarjoajien puoleen kääntyessä parhaimpana pidetään henkilökohtaisten kontaktien luomista. Tällöin ongelmatilanteissa ei tarvitse kääntyä kasvottoman palvelujen tarjoajan puoleen, vaan auttaja ja hänen asiantuntemuksensa taso tunnetaan, jolloin palvelujen laatu on tiedossa.

”Mä korostaisin vielä sitä, että se selviytyminen tulee siitä, että on suhdeverkko, että sä tunnet, et tunne niitä yrityksiä, vaan oikeesti näitä henkilöitä. Sä tuut niin tutuksi, että ne ei kehtaa olla sua palvelematta, että jos sulla on laajakaista tai sähköpostia, että soitat vaan Elisalle suoraan sen tietyn asentajan tai neuvojan.” Mies 45 v.

Myös pienyrittäjillä oli vähän kokemuksia maksullisista atk-tukipalveluista. Moni ei ollut edes ajatellut, että sellaisia voisi käyttää, koska ongelmat olivat tähän asti ratkenneet omien perheenjäsenten tai ystävien avulla. Joitakin palveluita oli käytetty. Www-sivujen rakentamisessa yksi yrittäjä oli ostanut yrittäjäkurssilta tutun IT-palveluja tuottavan yrittäjän ammattiapua. Toinen oli vienyt tietokoneen liikkeeseen korjattavaksi. Kolmannella oli käynyt kotona paikkakunnalla toimiva tukipalvelujen tarjoaja ratkaisemassa atk-ongelman. Pienistä pulmista oli selvitty puhelimitse (esimerkiksi yrityksille suunnatun Passeli-taloushallinnon ohjelmiston tukipuhelin) ja tarvittaessa saatu sähköpostitse lisäohjeita esimerkiksi virus-torjuntaohjelman asennukseen.

Vain yksi yrittäjästä tunsu Tieken (Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry) IT-taluttajien palvelun PK-yrityksille, jossa yrittäjä saa ostaa kaksi ensimmäistä palvelupäivää subventoidulla hinnalla. Hän ei ollut kuitenkaan käyttänyt palvelua. Sitä vastoin hän oli tilannut asennuspalvelun yksityiseltä atk-tukipalvelun tarjoajalta, joka oli markkinoinut palveluaan sähköpostitse PK-yrittäjille.

Yhdellä yrittäjällä oli hyviä kokemuksia eräänlaisesta tietokoneen leasing-sopimuksesta, joka hänellä on ollut 1990-luvun lopulta asti. Leasing-palvelun tarjoaja huolehtii maksua vastaan, että tietokoneen keskusyksikkö, tulostin, näppäimistö, hiiri ja ohjelmat toimivat. Esimerkiksi kirjanpito-ohjelman yrittäjä on itse hankkinut käyttöönsä. Palveluun liittyvää tuntihintaa, noin 100 euroa per tunti ja matkakulut päälle, asiakas piti aika kalliina, mutta oli muutoin tyytyväinen palveluun ja sen toimivuuteen.

Vaikka useimmat itse selvisivät ilman atk-tukipalvelujen käyttöä, kotiin tulevaa palvelua pidettiin erittäin tarpeellisena erityisesti vanhuksille ja vammaisille, joista osalle tietokone on ainut päivittäinen yhteys kodin ulkopuoliseen maailmaan. Tällaisissa tapauksissa yhteiskunnan tulisi tukea tietokoneen ja siihen tarvittavien oheislaitteiden huoltoa eikä vain hankintaa, kuten nyt on käytäntönä useimmissa kunnissa.

Pääosin kokemukset käytetyistä palveluista olivat hyviä. Mutta huonot kokemukset vaikuttivat jopa niin, ettei apua haluttu kysellä. Pitipä joku paikalle tulevaa atk-tukipalvelua ”täysin kuvitteellisena”. Mielenpitoa taustalla oli todennäköisesti se, että joskus apua kiireisesti tarvittaessa sitä olisi saanut vasta parin viikon päästä eli yrittäjällä tietokone olisi ollut pari viikkoa jumissa. Onneksi oli tuttu alan ammattilainen, joka ratkaisi ongelman.

Sekä kuluttajat että pienyrittäjät pyrkivät selviytymään ongelmatilanteista siirtämällä vastuu laitteiden myyjälle/valmistajalle.

”Toi on yksi selviytymiskonsti ja toinen on sitten semmonen, että pitää laitettaan niin uutena, että siinä on takuut ja kaikki tämmöset voimassa. Niin että sä voit vain viedä sen ja sanoa, että tää ei toimi, tekkää jotain, mutta se on kallista. Toisaalta on sekin kallista, jos sä, vaikka ei se rahallisesti kallista ole, jos sulla vaan menee hermo ja sä et pysty viikkoon tekeen yhtään mitään.” Nainen 35 v.

Kuluttajat ärsyntyvät siitä, että heidän on ongelmien ilmetessä vakuutettava viallisen laitteen myyjä tai muu palvelujen tarjoaja siitä, että vika on laitteessa. Monesti ongelmien ilmetessä oletetaan, että vika on laitteen käyttäjässä. Varsinkin naispuolisille asiakkaille tällainen vakuuttelu oli tuttua (vrt. s. 19–20).

3.3.2 Turhasta ei haluta maksaa

Kuluttajien mielestä atk-laitteiden tulisi toimia kuin jääkaappi tai mikroaaltouuni, eikä reistailla koko ajan. Koska monikaan ei itse pysty arvioimaan, onko vika suuri vai pieni, käännytään mieluummin näistä laitteista enemmän tietävien sukulaisten tai tuttavien puoleen kuin etsitään maksullista tukipalvelun tarjoajaa. Tutulle on helpompi selittää ongelma kuin vieraille atk-alan asiantuntijalle. Monet pelkäävät, etteivät ymmärtäisi, mitä asiantuntija selittää, kun tämä puhuu usein ”nöördiä” eli ”tietokonenörttien” omaa kieltä, eikä osaa selittää asiaa kansantajuisesti suomen kielellä.

”Musta tuntuu jotenkin kauheen hankalalle ja tai väärälle käyttää kallista palvelua semmoseen, kun sen laitteen mun mielestä pitäisi toimia. Sitten mä rupeen maksamaan ylimääräistä valmistajalle siitä, että sen laite ei toimi. Niin jotenkin tää periaate sotii sitä vastaan, ettei tule käytettyä maksullisia, että niin kauan kun on sukulaisia ja tuttavita puhelinsoiton päässä tai seinän takana. ... Kyllä vähän hävettää soittaa, että taas on ongelmia. Mutta jotenkin ne maksulliset palvelut, niin ja tuntuu, että mä ainakaan en osaa termistöä kuitenkaan niin hyvin, että osaisin puhelimesa selittää, että mitä oon tehnyt ja mitä koneelle on tapahtunut ja missä on ongelma. Mä en oikein luota niihin kuitenkaan.” Nainen 33 v.

Erityisesti vierastetaan, että joku tulisi ”vain painamaan enteriä” sopivassa kohdassa ja siitä pitäisi maksaa. Koetaan, että vasta isojen ongelmien selvittämisestä kannattaa maksaa.

”Oikeestaan se syy, miksi mä en käytä maksullisia (tukipalveluita) on se, että mulla koko ajan takoo mielessä, että tää on varmaan ihan yksinkertainen ongelma. Jos mä vaan osaan mennä ohjelmasta klikkaamaan oikeeta paikkaa, niin jotenkin tuntuisi sitten hölmölle tilata korjaaja paikalle ja sitten se klikkaa minuutissa yhtä nappulaa. ”Sulla on mennyt päälle tää yksi ikoni ja tästä lähtee pois”, ja 100 euroa meni. Niin jotenkin tuntuu, että jos se olisi pesukone, joka hajos, ja tietäs, että se on ihan kunnolla tiltissä. Joku joutuu hikoilemaan siinä puoli tuntia, että se saa sen toimimaan, niin siitä mä mielelläni maksasin. Mutta en siitä, et se käy klikkaamassa yhtä ikonia, mitä mä en itse tajua käydä.” Nainen 33 v.

Joidenkin mielestä tietokoneissa ilmenevät ongelmat on ihan itsestäänselvyys ja niistä selviäminen jopa eräänlainen haaste.

”Se on ihan tavallista, että niissä (tietokoneissa) on ongelmia, ei sitä osaa sillai, niin tottunut siihen... Jos se ei ala pelaamaan se ohjelma, niin poistaa ja asentaa uudestaan. Siitä se sitten mun mielestä lähtee.” Mies 30 v.

Ne, jotka ovat kiinnostuneita laitteista ja perehtyneet niihin jonkin verran, eivät haluaisi heti ongelman ilmetessä turvautua maksulliseen palveluun. He kaipaavat parempia ohjeita virheiden ja häiriöiden selvittämiseksi. Koetaan, että tietokoneongelmat olisi melko yksinkertaisia selvittää, kun vaan olisi hyvät ohjeet, joita noudattamalla itsekin voisi ratkaista ongelmat. Internetistä laitetoimittajien sivuilta tietoa etsiessä joutuu usein englanninkielisille sivuille, jolloin olisi hallittava englanninkielinen termistö.

”Meillä ei ole vielä riittävästi kehitetty näitä ohjeita. Siis siellähän on nää ohjeet ja virheen haut ja kaikki tämmöset, mutta mun mielestä pitäisi olla vielä paljon selkeempiä. Kyllähän tietysti jos pesukone hajoo, niin kutsutaan korjaaja jne. Yhtälailla se koskee tietokonettakin, mutta siitä huolimatta. Ne ongelmat on niin simppeleitä. Vaan sen takia, että ohjeet on niin älyttömät ja niin hankalat, (joudutaan turvautumaan palveluun).” Nainen 55 v.

”Tää sanastokin on hyvin tämmöstä omaa slangia, niin joutuu välillä mieltämään, että mitäköhän tässä oli tosiaan kyseessä. Jos ajattelee ihan laitetoimittajiakin, että vaikka niillä on mukamas suomenkieliset sivut, sitten kun sä haluat mennä johonkin asiaan syvemmälle, niin sittenhän se heittääkin jo englanninkieliselle sivulle.” Nainen 49 v.

Toisaalta joidenkin tietokoneiden kanssa ammatikseen toimivien mielestä moni, erityisesti vanha, tietokone on ylipäättään liian halpa korjattavaksi. Koneita tuntevien mielestä arvokkainta koneissa on se tieto, mikä koneelle on talletettu ja sehän kannattaa kopioida muutoinkin turvaan myös muualle kuin omalle koneelle. Sen jälkeen koneen voikin buutata eli tyhjentää kaikista tiedoista ja asentaa ohjelmat uudelleen. Yleensä sen jälkeen kaikki toimiikin.

”Ei kukaan vie kahvinkeitintä korjattavaksi. Tietokone on vähän samanlainen, se on liian halpa ja sen korjaaminen on liian kallista. Jos on jotain arvokasta tietokoneella, vaikka valokuvia tai jotain tämmöistä, mitä nyt tavallisella ihmisellä vois olla arvokasta, niin aika monet osaa kuitenkin jollain lailla varmistaa ne. Sen jälkeen se tieto, mitä siellä koneella on, niin sillä ei ole sinänsä niin hirveesti arvoa, että sen pelastamisesta kannattais jollekin jotain maksaa. Kun sinne voi itekin tökätä sen rompun sisälle ja painaa napista, että ahaa, siellä päästiin lähtöruutuun, siitä tulee tämmöinen itse korjaava.” Nainen 50 v.

3.3.3 Palvelun käytön edellytyksenä luottamus

Tukipalveluja tarjoavan yrityksen ja erityisesti kotiin tulevan työntekijän pitää olla luotettava. Luottamus syntyy vasta vähitellen, kun asiakassuhde on muotoutunut muutamien kohtaamisten jälkeen. Erityisesti ensimmäisen tapaamisen onnistuminen on ratkaisevaa luottamuksen syntymiselle. Palvelun käyttäjät haluaisivat varmistaa henkilöllisyyden ja luotettavuuden. Useimpien mielestä kotiin tulevalla henkilöllä pitäisi olla joku kuvallinen henkilöllisyystodistus kuten esimerkiksi puhelinasentajilla ja mielellään lisäksi vielä joku sertifikaatti, että on luotettavaksi asiantuntijaksi todettu. Osa

ei pitänyt tietokonekorjaajan päästämistä kotiin sen kummempaan kuin sähkömiehen tai mittarinlukijan.

Toinen varmistusta kaipaava ongelma on, tekeekö työntekijä tietokoneelle todellisuudessa mitään ja mitä tekee. Ongelmana on usein se, ettei itse ymmärrä asiasta niin paljoa, että osaisi valvoa, rahastetaanko turhasta. Monia askarrutti se, mistä voi tietää, kopioiko atk-tukihenkilö luottamuksellista tietoa asiakkaan huomaamatta. Osa piti tarpeellisena käytäntönä sitä, että vahtii vieressä, mitä koneella tehdään. Se kyllä pohditutti, ymmärtääkö sitä kuitenkaan, mitä asiantuntija touhuaa koneella.

Suurinta luottamusta ja varmistuksia edellyttäisi, että korjaaja ”kaappaisi” korjattavan koneen omalle koneelleen. Käytäntö oli monille tuttu työelämästä, mutta useimmat empivät sitä, että antaisivat tehdä näin kotikoneelleen. Tällöin erityisesti palvelevan liikkeen pitäisi olla tuttu ja luottamuksellinen toiminta varmistettu. Lisäksi koneen omistajan pitäisi osata valvoa omalta näyttöruudultaan, mitä koneelle tehdään.

Kotitalouspalvelumarkkinoita tutkittaessa palvelujen käytön kulmakiveksi osoittautui luottamus sekä palveluyrityksiin että palvelutyöntekijöihin. Luottamus kulminoituu pitkälti työntekijän ammattitaitoon ja kodin yksityisyyden kunnioittamiseen. Luottamusta lisäisi mahdollisuus vertailla yrityksiä. Tätä varten tarvittaisiin arviointityökaluja, sertifiointia ja laatuluokituksia. Markkinoiden keskeiseksi haasteeksi nousi markkinointiviestintään panostaminen ja erityisesti luottamusta herättävä markkinoinnin kehittäminen. Yhteistyö maakunnallisten TE-keskusten kanssa saattaisi olla eduksi sekä luottamuksen herättämisessä että markkinoinnin edistämisessä. (Varjonen ym. 2005, 93.)

3.3.4 Puhelinpalvelu jakaa käsityksiä

Mitä enemmän tietää tietokoneista ja mitä paremmin hallitsee laitteen käytön, sitä rohkeampi on käyttämään puhelinpalveluja. Jos hintaa ei tarvitsisi ajatella, moni turvautuisi mielellään paikalle tulevaan atk-apuun.

Maksullista puhelinpalvelua käytettäessä on pelko, että maksu raksuttaa koko ajan, vaikka ongelma ei selviäisikään. Sitä ei pidetty lainkaan kohtuullisena, että joutuu soittamaan verkossa olevan ongelman vuoksi maksulliseen palvelunumeroon, vaikka maksaa kuukausimaksua toimivasta verkosta. Osalla laajakaistan tarjoajista tukipalvelupuhelin on ilmainen. On myös kokemuksia, ettei palvelun maksullisuudesta muisteta informoida ja jutellaan aluksi niitä näitä. Vasta kun lasku tulee huomataankin, että koko ajasta on laskutettu. On myös hyviä kokemuksia siitä, ettei maksua ole veloitettu, jos ongelmaa ei ole pystytty ratkaisemaan tai maksua on kohtuullistettu, kun palvelun maksullisuudesta ei muistettu puhelun alussa informoida.

”Jos nyt pitää soittaa johonkin palvelunumeroon, en uskaltaisi soittaa, koska varmaan mä en osaisi selittää, mikä on vikana. Ja mä en ymmärtäisi, mitä ne mulle vastaisi. Niin se tuntuis vaan, että tästä ei ole mitään hyötyä, että jonkun pitäisi tulla ihan niin kuin tekemään sitten se juttu mun puolesta, koska tiedot on niin vähäisiä itsellä tällä saralla.” Nainen 32 v.

Hyviä palvelukokemuksia löytyi esimerkiksi laajakaistatuen puhelinpalvelusta. Oikea tukipalveluammattilainen oli osannut kysyä oleelliset tiedot puhelimesta ja neuvoa selkeästi.

”(Soneran) laajakaista(tuki) on ilmainen, eikä siellä tarvii kauhean kauan jonottaa. Vaikka mulla palaa hihat siinä vaiheessa, kun mä olen jonottanut

sen tiltanneen koneen kanssa, niin ne on tosi fiksuja ja ne osaa hyvin lypsää susta ulos sen selkeesti. Ei sun tarvi olla mikään ammatti-ihminen eikä hallita sanastoja. Sitten se on hyvin simppeleä, kun ne sulle selostaa, että paina siitä, paina oikealla, vasemmalla klonk, klonk, klonk. Uskaltaa soittaa.” Nainen 55 v.

Oikeasti toimivaa, kohtuuhintaista helpdeskiä, kaivataan. Ne, jotka ovat omaksi harrastukseksi käyneet auttamassa muita tietokoneongelmissa jopa sääliittävät helpdesk-ihmisiä, joiden hetkessä pitäisi saada selville ongelma ja millaisessa käyttöjärjestelmässä ja laitteessa se on. Sitten vielä pitäisi kyetä selkeästi neuvomaan, miten ongelmatilanteen voisi purkaa. Toki todettiin, että kun lähtee apua etsimään maksullisista palveluista, pitää jossain määrin tietää, mikä on vikana. Jos ei tiedä ongelman syytä, turvautuu mieluummin tuttavaan.

”Puhelinpalvelu on vähän semmoista, että yrität selittää, kun tähän tuli nyt tällöinen valikko, että mitä kohtaa pitää painaa. Ja ensinnäkin, että sinne pääsee sinne puhelinpalveluun. Ei se oikein ikinä toimi.” Nainen 35 v.

Maksullisia palvelunumeroita käytetään vain ”äärimmäisessä hätätilanteessa”, koska niitä pidetään kalliina. Moni on hermostunut puhelinpalvelujen pitkiin jonotusaikoihin. Vaikka palvelujen tarjoajat ovat kiinnittäneet huomiota siihen, että puhelimitse tulee päästä tukipalveluun tietyssä ajassa, ei ongelmista ole täysin päästy eroon. Puhelinyhtiöiden tukipalvelunumeroihin soitettaessa joutuu edelleen odottamaan pitkiäkin aikoja.

”Ne odotusajat on aina tolkkottoman pitkät, että ei ihmisellä ole yleensä puolta tuntia roikkua puhelimesta tai tuntia.” Mies 43 v.

Hyvänä puolena puhelinpalvelussa on, että ongelma saattaa selvitä muutamassa minuutissa, kun laitteisiin jonkin verran perehtyneeltäkin se veisi ainakin tunnin.

”Mä olen itse käyttänyt näitä maksullisia palvelunumeroita, mutta vain äärimmäisessä hätätilanteessa. Mä pyrin ensi sijaisesti netistä löytämään vastaukset. ... Johonkin tällöiseen palvelunumeroon soittamalla saattaa selvitä kahdessa minuutissa se asia, mitä joutuu itsekseni selvittämään tunnin, kaksi. Siinä mielessä se on täysin perusteltua, että maksaa sen jonkun euron per minuutti tai jotain siitä hyvästä, että saa kahdessa minuutissa sen asian toimitettua. Mutta mä suhtaudun vähän ynseästi näihin tällöisiin. Kun soittaa tällöiseen palvelunumeroon, missä se hinta on esim. just euro minuutissa tai jopa 2 euroa minuutissa, niin ei ole mitään takeita, että saako sille rahalle vastinetta.” Mies 40 v.

Kansainvälisten ohjelmantoimittajien puhelinpalveluista on pettymykseksi havaittu, että ne ohjautuvat suomalaisesta numerosta mihin päin maailmaa tahansa, jolloin palvelua ei välttämättä saakaan enää suomeksi. Tällöin ongelman selvittely vie pidemmän ajan, eikä saatuja ohjeita välttämättä ymmärrä. Ohjelmantoimittajien nettisivuja jotkut pitivät niin sekavina, että niistä on vaikea löytää oleellisia puhelinnumeroita.

3.3.5 Palveluita ei osata etsiä

Monilla ei ollut mitään käsitystä, mistä tietoteknisiä tukipalveluja lähtisi etsimään; ei oltu ajateltukaan. Ensimmäiseksi tulivat mieleen puhelinluettelon keltaiset sivut ja paikallislehdet. Sekin mietitytti, millä hakusanalla luettelosta apua etsisi. Jotkut olivat huomanneet ilmoituksia paikallislehdissä. Joku oli etsinytkin lehdistä, muttei ollut löytänyt. Muistipa joku nähneensä tietokoneliikkeen ikkunassa mainoksen tukipalveluista ja puhelinnumeron, johon voi soittaa apua tarvitessaan. Moni ei ollut huomannut yhtään mainosta tai ilmoitusta.

Moni lähtisi etsimään ensimmäiseksi Internetin kautta, mutta kun kone on rikki, ei se toimi. Ongelmaan ehdotettiin luotettavaa välitysjärjestelmää, josta osattaisiin ohjata varsinaisen avun tarjoajalle. Yksinkertaisimmillaan se voisi olla lista, jonka voisi printata vaikka kirjaston koneelta, jos oma kone ei toimi. Toisaalta Internetin kautta palveluja etsineet eivät olleet saaneet kovin luotettavaa kuvaa palvelujen tarjoajista, koska yritysten Internetsivut eivät toimineet kovin hyvin.

Markkinointia ja sitä kautta palveluiden löytämistä pidettiin monin tavoin ongelmallisena. Tuttavien avulla ja heidän kokemustensa perusteella saatiin monen mielestä parhaiten tieto luotettavista yrityksistä. Pieniä yrityksiä pidetään suurina parempina, koska niissä syntyy nopeammin henkilökohtainen asiakassuhde. Palvelun tarjoajakin muistaa paremmin asiakkaan laitteet ja ohjelmat. Lisäksi tutuille henkilöille on helpompi soittaa.

”En mä ainakaan ole mainoksia huomannut. Löytääkö sillai mainoksien kautta? Sun pitää tuntea, tai tuttavan kautta, se on ehkä parempi tapa taikka semmonen käytetympi tapa.” Nainen 35 v.

”Siis sieltä löytyy paras apu just tollasesta (pienestä) firmasta nimenomaan, omalta kylältä. ...Niin sieltä löytyy, tutun kautta. ...Semmonen firma, missä on sata ukkoo töissä ja ne vaihtuu, niin siellä ei kukaan kiinny sinuun, opi koskaan tunteen. Kaikkein paras, missä omistaja on yrittäjä.” Mies 45 v.

Yhtenä luottamusta herättävänä vaihtoehtona ehdotettiin, että heti konetta ostaessa myyjä antaisi tukipalveluntarjoajan yhteystiedot, jos koneen tai ohjelmien toiminnan kanssa tulee ongelmia. Parhaimmillaan se voisi olla tarra koneen kylkeen tai kortti, jossa on tukipalvelun yhteystiedot. Myyjien ja korjaajien verkottumista tällä tavoin pidettiin yhtenä hyvänä ratkaisuna. Ilmaisjakelulehtien mukana välitettävää paikallista mainontaa ehdotettiin niin ikään markkinointitavaksi. Mainosten pitäisi tällöin olla erityisen luottamustaherättäviä.

”Niiden pitäisi mainostaa itseänsä sillei, että just sellanen, joka ei tajua mistään mitään, niin uskaltaa lähestyä. Hyvin tällasia avoimia mainoksia itsestään, että teemme kaiken. Tietenkään hinnat ei saa olla sitten liikaa, niin uskaltaa ottaakin näitä palveluja.” Nainen 32 v.

3.3.6 Maksuhalukkuus tukipalveluista

Keskustelussa kohtuullisena hintana uuden koneen asentamiselle ohjelmiseen ja käyttövalmiiksi saattamiselle pidettiin 40 euroa. Jos mukaan sisältyy kuljetus kotiin, maksun kipuraja on noin sata euroa. Tällöin oletetaan, että hintaan sisältyy lyhyt

käyttöopastus, että käyttäjä pääsee alkuun. Ennen keskustelua kootun taustakyselyn perusteella yli puolet olivat valmiita maksamaan atk-tukipalvelusta 10–30 euroa tunnilta ja jotkut jopa 60 euroa, mutta sitä enempää ei oltu valmiita maksamaan. Atk-alalla toimivat olivat hieman muita useammin valmiit maksamaan korkeampia hintoja, mikä kertonee oman työn arvostamisesta. Osa vastaajista olisi suostunut maksamaan vain alle 10 euroa tunnilta ja muutamat eivät haluaisi maksaa periaatteessa mitään. Keskusteluissa nousi esiin jopa näkemys, että tietoteknisten ongelmien ratkaisemisen tulisi hoitua kansalaisten tekemällä talkootyöllä. Vaikka tiedetään, että ilmaisia palveluja ei ole, kaikki eivät kuitenkaan haluaisi maksaa niistä.

”Siinä on tämmönenkin, et se hinnottelu, se pelottaa. Kun ei tiedä, mitä se tulee oleen ja mitä sillä saa.” Nainen 35 v.

Kotitalouspalvelukyselyyn (Varjonen ym. 2007) vastanneet henkilöt olivat halukkaita maksamaan keskimäärin noin 15 euroa tunnilta (arvonlisäverollinen hinta) käyttämistään tietoteknisistä tukipalveluista. Sopivana pidettävä hinta vaihteli 1–50 euroon tunnilta. Palvelujen käyttäjät olivat maksaneet keskimäärin noin 32 euroa tunnilta hinnan vaihdellessa 8–80 euroon.

Keskustelua syntyi myös oikeudenmukaisesta hinnoitteluperusteesta. Jos osaa suoraan kysyä ohjetta tiettyyn ongelmaan, puhelu voi olla suhteellisen lyhyt, mutta ohjeiden antaminen vaatii tukipalvelulta syvällisempää tietoa. Ongelma, johon on helppo ja yksinkertainen ratkaisu, saattaa viedä puhelimesta pitkän ajan, kun oikeilla kysymyksillä yritetään selvittää, mistä ongelmasta on kyse ja antaa ymmärrettävät ohjeet ongelman ratkaisemiseksi.

”Silloin sä voisit maksaa enemmän, kun sä osaisit kysyä tiettyä asiaa, niin se on silloin asiantuntijapalvelua. Mutta jos sä soitat, et tää ei toimi, mitä mä teen, niin se palvelu ei taas saisi maksaa hirveesti. Se olisi tämmönen terveyskeskuslääkäri-tasonen, niin periaatteessa pitäisi olla kunnan nettilääkäri.” Nainen 44 v.

Ne, jotka itse ovat avustaneet muita tai seuranneet sivusta, kun puoliso avustaa, ovat usein jossain määrin kyllästyneitä jatkuvaan avustamiseen. Tuttujen antamiin ilmaisupalveluihin tottumista pidettiin yhtenä syynä siihen, ettei palveluista haluta maksaa.

”Ja ehkä tossa hinnottelujutussa on se, että monella on niitä tuttavvia, jotka korjaa niin kun munkin mies. Kyllä sitäkin pyydetään korjaamaan ja sitten palkaksi yhdessäkin paikkaa tarjottiin vissiin Whisky-hörppy ja toisessa annettiin pullo. Maistuuhan ne kyllä, mutta ei se suostu meneen enää niihin. Hän katsoo töissäänsä kokoovansa niitä ihan tarpeeksi paljon. Ihmiset on liian paljon saanut liian halvalla niitä korjauksia, kun ne menee tuttavan kautta.” Nainen 35 v.

Tietokoneen ongelmien selvittämistä saatetaan pitää jokamiehen taitona tai haasteena, josta ei periaatteessa haluta maksaa. Kuten kaikki eivät halua kotiin ketään muuta siivoamaan, niin tietokoneen ongelmien ratkaisun kanssa saattaa olla sama tilanne.

”Mä mieluummin tutkin ensin sen ite, mikä siinä on vikana, sikäli kun ymmärrys riittää. Monesti ainakin osaa purkaa sen. Monesti on myöskin löytynyt, 90 %:ssa löytynyt se ratkaisu siinä, että on purkanut. ... En oikein haluais ketään ulkopuolista sinne.” Mies 60 v.

”Kukaan ei kehtaa sanoa, että mä en mitään tästä oikeesti ymmärrä, eikä sen takia käytä mitään tukipalveluja. Yrittää selvittää itekseen tai kysellä kavereilta. Se on vähän sama juttu, kun siinä siivouksessa, että hirveä kynnys siihen, että palkkaan kotiin siivoajan tai ainakin niin, että alakertaa siivoan ensin ite ennen kuin se tulee, ettei se vaan huomaa, kuinka likaista meillä on.” Nainen 50 v.

Kaikki pienyrittäjät eivät olleet valmiita maksamaan mitään, vaan olivat vaikka ilman konetta, jos joku perheestä tai tuttavista ei osaa sitä korjata. Ne jotka käyttivät tietokonetta yritystoiminnassa, esim. laskutukseen, asiakastietojen ylläpitoon ja muihin keskeisiin toimintoihin, olivat valmiit mielellään maksamaan nopeasta toiminnasta kohtuullisen hinnan. Puhelinpalvelusta kaksi euroa minuutilta oli joillekin aivan liian paljon, mutta monien mielestä vielä kohtuullinen, joskin kallis. Kotikäynnin kohtuullisena tuntiveloituksena pidettiin 20–60 euroa. Joidenkin mielestä 30–40 euroa tunnilta oli ehdoton maksimi. Kuten aiemmin mainittiin, toimivista leasing-palveluista on maksettu jopa noin 100 euroa tunnilta, vaikkakin sitä pidettiin kalliina. Yrittäjä kuitenkin katsoi, että muutoin yritystoiminta häiriintyisi, jonka vuoksi kustannukset olisivat ehkä vielä suuremmat.

Selkeissä ongelmatilanteissa pakettihintaa pidettiin tuntihintaa parempana. Muutoinkin toivottiin mahdollisimman selkeää hinnoittelua, jotta kustannukset eivät yllättäisi.

3.4 Kehittämisehdotuksia atk-tukipalveluille

Tietokoneista kiinnostuneet esittivät toiveita, että koneiden pitäisi kehittyä siihen suuntaan, että ongelmien ratkaisu onnistuisi helpommin. Tarvittaisiin hyviä ohjeita ja vian etsintäsystemejä. Osa kuitenkin epäili, että tällöin pitäisi osata koneista vielä enemmän, eikä siihen kaikilta löydy kiinnostusta. Joka tapauksessa useimmat olivat sitä mieltä, että edelleen tarvitaan henkilöitä, jotka pystyvät paikallistamaan ja ratkaisemaan ongelmia. Joskin pohdittiin myös, löytyykö jatkuvasti sellaisia henkilöitä, jotka kiertäisivät auttamassa tietokoneongelmien ratkaisemisessa, niin että se vielä kannattaisi.

”...uskon siihen, että se menee siihen suuntaan (automaattiseen korjaukseen), koska ihmistyö on aika kallista, palvelu on aika kallista. En usko, että ihmiset haluaa siitä maksaa. Enkä mä usko, että kukaan haluaa loputtomasti tehdä ees semmoista työtä, että käyttäis klikkasemassa jonkun kotona.” Nainen 50 v.

Koneiden automatiikan kehittyminen on helpottanut ohjelmien asennusta, mitä pidettiin hyvänä. Toisaalta koneen liiallista automatiikkaa pidettiin riskinä. Nyt on jo kokemuksia siitä, kun esimerkiksi käyttöjärjestelmä päivittyy automaattisesti, se voi johtaa tilanteeseen, että vanha ohjelma ei enää toimikaan kunnolla tai se ei käynnisty lainkaan.

”Koneitten pitää olla semmosia, että niihin ei tule niitä ongelmia niin helposti ja tulla niistä riippuvaisiksi.” Nainen 45 v.

”Se on jotenkin vääränlainen ajattelutapa, että se (tietokone) ratkaisee itse ne ongelmat. Nimenomaan pitää olla niin simppeleitä ja niitten pitää olla ihan palikkavehkeitä, ettei niihin oikeesti tulis niin suuria ongelmia, etteikö normaalijärkinen ihminen pystyisi niitä jollain lailla (ratkaisemaan),

semmoisia perusasioita. Totta kai on eri asia, jos joku osa menee rikki, eihän semmosia pesukoneissa ja muissakaan itse ruveta vaihtaan. Se lähtökohta pitäisi olla ihan erilainen, että missään nimessä ei semmonen yhä lisääntyvä asiantuntija valta.” Nainen 39 v.

Ne jotka hallitsevat koneiden käytön, epäilevät tarvitaanko tukipalveluita juurikaan, jos vaan ohjelmat ja turvaohjelmat saadaan asennettua oikein ja ne toimivat. Tällöin katsottiin, että tukipalveluja tarvitsevat lähinnä vain iäkkäät, joilla on vähäinen käyttökokemus. Yleisesti jaettu käsitys oli: ”vanhemmat ihmiset sitä apua tarttee”. Joskin epäiltiin, että ”liian innokkaat naapurin lapset saattavat saada koneen solmuun”. Vähäisemmälle huomiolle keskusteluissa jäi, etteivät kaikki nuoret hallitse automaattisesti tietokoneita, vaan myös nuoremmista käyttäjistä löytyy asiakkaita tietoteknisille tukipalveluille.

Keskinäistä tiedonvaihtoa isoissa call-centereissä pitäisi parantaa, ettei samaa ongelmaa joudu monta kertaa kertaamaan, jos samasta asiasta joutuu soittamaan useampaan kertaan. Se pitäisi kirjata muistiin. Maksullisen puhelinpalvelun perusedellytyksenä pidettiin, että palvelua pitäisi saada omalla äidinkielellä. Puhelu ei saisi kuluttajan tietämättä ohjautua kansainväliseen palvelukeskukseen. Usein ongelmana on, ettei suomen kielellä selitettyä asiaa ymmärrä, jos käytetään tietokoneslangia, nöördiä.

Jos rahaa ei tarvitsisi ajatella, niin moni kutsuisi mielellään tukipalvelun paikan päälle katsomaan tietokoneeseen tulleita ongelmia. Varallisuuden kohoamisen myötä epäiltiin myös näiden palvelujen käytön lisääntyvän.

”Luultavasti siinä käy niin, että mitä enemmän ihmisillä on rahaa ja mitä kiireempi niillä, niin ei ne vaivaudu ees kattoo eikä opettelee semmoisia. Ne maksaa sitten jonkun kymppin jollekin, joka pistää sen asian kuntoon. Ja sitten se varmasti kanssa on kunnossa. Mutta ehkä vielä ihmisillä ei oo tarpeeksi rahaa eikä tarpeeksi kiire.” Nainen 50 v.

Pienyrityksien näkemykset olivat samansuuntaisia. Useimmat toivoivat henkilökohtaisen asiakaspalvelun lisääntyvän, vaikka uskoivatkin että tekniikalla yritetään ratkaista jatkossa entistä enemmän ongelmatilanteita. Automaation lisääntymisen pelättiin tuovan entistä hankalampia ongelmia, joiden ratkaisemiseen tarvitaan entistä taitavampia ammattilaisia. Kehittämisehdotuksena oli palveluja välittävän keskuksen kehittäminen. Eli yhteen numeroon soittamalla ohjattaisiin oikealle palvelun tarjoajalle.

Tietokoneen ja siihen liittyvien oheislaitteiden vuokrauksen nähtiin olevan yksi tapa ratkaista niin tietokoneongelmat kuin jatkuvasti uudistamista kaipaavien koneiden ja ohjelmien hankintapaineet. Toiminnasta oli hyviä kokemuksia, joskin palvelun hintaa pidettiin korkeana. Korkeita kustannuksia pelkäsivät myös monet, jotka pohtivat leasingin toiminnan mahdollisuuksia. Vaihtoehtona joihinkin lyhytkestoisiin projekteihin, joissa on erityistarpeita, sitä pidettiin oivallisena ratkaisuna.

Palvelujen siirtyessä yhä enemmän sähköisiksi kaivattiin enemmän erityisryhmien (vammaiset, vanhukset) huomioimista ja edellytettiin yhteiskunnan taloudellista tukea laitteiden huoltoon. Pelkästään laitteiden hankinnan tukeminen ei riitä, jos niiden käyttäminen muodostuu ongelmalliseksi.

3.4.1 Kotitalousvähennysoikeus tukipalvelusta?

Kotitalousvähennyksen vaikutus tai ylipäättään se, tarvitaanko kotitalousvähennystä, herätti monenlaisia mielipiteitä. Useimpien mielestä atk-tukipalvelujen käyttöä edistäisi, jos niistä saisi kotitalousvähennyksen. Laskeskeltiin, että todellista hyötyä syntyisi varsinkin silloin, kun vähennys voidaan liittää esim. siivouksesta tai remontista saatavaan vähennykseen. Katsottiin, että valtio voisi tällä tavoin edistää tietotekniikan käyttöä samalla, kun se siirtää palvelujaan sähköiseen muotoon.

”Kyllä niitä varmaan käytettäisiin enemmän. Kotitalousvähennyshän on ollut niin suosittu näissä muissa pikku jutuissa, että varmasti se lisää myös näitten palvelujen käyttöä. Se olisi helpompi (käyttää), kun ajattelisi, että mähän voin verotuksessa sitten hyödyntää niitä.” Nainen 49 v.

Toiset epäilivät ostotilanteen muuttuvan hankalammaksi, jos joutuu täyttelemään papereita.

”Toisaalta siinä kotitalousvähennyksessä joutuu täyttään papereita jonkun verran, että kyllä se hankaloittas sitä ostotilannetta. Sä et vaan kutsu ja maksa ja sillä selvä, vaan sä joudut täytteleen useita lappusia verottajaa varten ja muuta. Kyllä mä taas koen semmosenkin hankalaksi, jos se ei suju ihan tosta vaan. En ole käyttänyt kotitalousvähennystä, mutta siinä mun käsittääkseni joutuu papereita täyttämään.” Nainen 33 v.

Joku epäili, ettei kotitalousvähennys toimi, koska ne jotka palveluja tarvitsisivat, ovat niin pienituloisia, ettei heillä silloinkaan olisi varaa.

”Eihän tämä, (kotitalousvähennys) voi toimia, koska ne jotka sitten tarvitsis jotain tämmöistä palvelua, niin ne on yleensä pienempituloisia, niin eihän ne rupea.” Nainen 60 v.

3.4.2 Tekniikka kehittyi liiaksi markkinoiden ehdoilla

Monia kuluttajia harmitti ja suorastaan ärsytti, että tehdään liian monimutkaisia, nopeasti vanhenevia laitteita. Lisäksi uudet ohjelmat ja suojaukset tehdään sellaisiksi, ettei niitä voi käyttää vanhoissa laitteissa. Tämä pakottaa kuluttajat hankkimaan koko ajan uutta. Jos ei pysy ”kilpavarustelussa” mukana, yhteydenpito tai tiedostojen vaihto muiden kanssa ei onnistu, koska ohjelmat eivät toimi. Laitteiden haavoittuvuutta, lyhyttä käyttöikää ja monimutkaisuutta kritisoitiin lähes kaikissa keskusteluissa. Verrattain moni oli sitä mieltä, että tietokoneet on tahallaan tehty turhan monimutkaisiksi, vaikka useimmat pärjäisivät yksinkertaisilla koneilla. Yksinkertaisen ratkaisun esimerkkinä nousivat monessa keskustelussa esiin edulliset, kehitysmäihin suunnitellut tietokoneet, joiden käytön tarvitsema energia tuotetaan vääntämällä kammella.

”Koneet pitäisi olla helppoja. Siis ideaali tilanne olisi se, että tietokoneet olisi yhtä helppoja kuin hissi. Kun painetaan nappia, niin mennään oikeeseen kerrokseen, niin sitten se ovi aukee ja ollaan perillä. Ehkä tulevaisuudessa sitten, kun voi jutella niille koneille, niin se voi olla mahdollista. Tällä hetkellä mun mielestä tietokoneitten käytössä vaaditaan ehkä kohtuuttomia tavalliselta ihmiseltä.” Mies 40 v.

”Ihmiset pärjäisivät aika vaatimattomilla tietokoneilla, se tekstinkäsittely ja nettiin pääsy. Mutta kuinka moni oikeesti käyttää kotona tekstinkäsittelyäkään? Ei välttämättä kaikki tietokoneen omistajat käytä sitäkään. Sitten tärkeä asia mihin perheessä tarvitaan konetta on, että lapset tykkää pelata ja pelit tarvii yhä enemmän ja enemmän muistia. Siksi ostetaan aina sitten 3 vuoden välein uusi kone, että sillä voi pelata edistyneimpiä pelejä.” Nainen 45 v.

Mietittiinpä sitäkin, että kalliin tietokoneen hankinta on joillekin statusta ja nimenomaan halutaan ”suurta ja mahtavaa”. Toisten mielestä haluttaisiin nimenomaan helppoja ja yksinkertaisia laitteita. Tietokoneiden monimutkaisuuden katsottiin syntyvän juuri siitä, että koneiden halutaan suoriutuvan monenlaisista toiminnoista, eikä niitä silloin voi verrata esimerkiksi mikroaaltouuniin tai pesukoneeseen, vaikka moni toivoi atk-laitteiden muuttuvan käytettävyydeltään yhtä yksinkertaisiksi kuin ne. Pohdittiin myös, syntyykö käsitys monimutkaisuudesta vain käyttäjän päässä.

”Tähän sekä digi- että tietokonemaailmaan liittyy asioita, jotka on kuluttajalle aika vaikeita. Ja sitten se kysymys, että minkä takia niiden täytyy olla niin kauhean vaikeita? Että jos jotain mikroaaltouunia pitäis päivittää vähän väliä. Että onks tää jotenkin tää maailma luonut itse itselleen sen valtaisan insinööriasiantuntija-tarpeen? Eks sitä maailmaa voitais luoda alusta lähtien kuluttajaystävällisemmäksi?” Nainen 45 v.

”Siinä voi olla semmonen ongelma mikroaaltouuniin verrattuna, että mikroaaltouunilla on oikeastaan aika vähän hommia, se vaan lämmittää jotain tai ehkä paistaa. Mutta kun ihminen haluaa sillä tietokoneella lähettää sähköpostia ja surfailla ja kirjoittaa ja piirtää ja kuunnella musiikkia ja tehdäkin sitä ja pistää valokuvia ja kaikkea tällöistä, niin siinä on niin paljon kaikkea. Että jos olis semmonen tietokone, että yhdellä surfailtais ja toisella kirjoitettais ja kolmannella tehtäis ruokareseptejä, niin varmaan niistä ois helppokin saada yksinkertaisia. Mutta jos haluaa kaiken siihen samaan nippuun, niin väkisinkin siitä tulee vähän monimutkainen.” Nainen 50 v.

Yhtenä syynä monimutkaisuuteen nähtiin se, että kun kuluttajat eivät itse osaa kertoa, mihin konetta oikein tarvitaan, myyjä myy helposti sen monipuolisimman ja kalleimman, joka sitten käy vähän kaikkeen. Usein uusia käyttötärpeita syntyykin vähitellen, kun huomataan, mitä kaikkea koneella voisi tehdä. Mutta ovatko kuluttajat valmiita maksamaan laadukkaammista laitteista ja miten sen hyvän laadun voisi etukäteen varmistaa? Ratkaisuksi tarvottiin mm. kotitaloussähkölaitteiden energiamerkin kaltaista, standardoitua vertailukelpoista tietoa.

”Itse asiassa tietokone on vähän niin kuin kahvinkeitin. Ei se oo tarkoitettukaan kestäämään kovin kauaa. Toisaalta, haluuks joku maksaa enemmän parempilaatuisesta. Varsinkin jos ne sitten teholtaan jää muutamassa vuodessa.” Nainen 50 v.

”Mutta jos ostetaan se parempi tai kalliimpi, niin kuka takkaa että se on parempi?” Nainen 53 v.

”Mun mielestä sanoit hyvin tuon pesukone(en energiamerkki) -asian, niin siihen tasoon tarvis päästä. Siinähan on ihan selvät (tiedot) ja ne on tehty

saman sapluunan mukaan, että sä voit luottaa siihen tulokseen ja ne on tehty ymmärrettäviksi, että jopa minäkin ymmärrän sen.” Nainen 52 v.

3.4.3 Eri osapuolten rooli tietotekniikan toimivuuden edistämässä

Kuten aiemmin todettiin, koneen edellytetään toimivan moitteettomasti, jolloin tukipalveluja ei tarvita. Jos niitä kuitenkin tarvitaan, myyjän pitäisi taata koneen toimivuus ainakin käytön alkuvaiheessa ja järjestää tarvittava palvelu. Tuotetakuuseen liittyviä ongelmia ei keskusteluissa tullut esiin, vaikka tietokoneiden ja digi-tv:n yhteydessä voi olla joskus vaikea paikallistaa, onko vika laitteessa, yhteyksissä, käytössä vai jossain muussa. Myyjän tai palveluntarjoajan vastuuta omien tuotteidensa toimivuudesta keskustelijat pitivät ikään kuin itsestäänselvyytenä.

”Palveluntarjoajan pitäisi mahdollistaa ainakin toimivuus oman ohjelmansa osalta, tietysti. Jos ajatellaan esim. pankkipalvelua, sehän saattaa jossain selaimessa vaatia joitain tiettyjä asetuksia, kun taas sulla on omat asetukset ja jotain muuta. On siinä sekin ristiriita, että kuinka pitkälle tää palveluntarjoaja voi ohjeistaa sitä. ... Jos ajatellaan, että palveluntarjoaja on julkinen sektori, jolle sä joudut vaikka vero- tai jotain tämmöstä virallista juttua tekemään, niin kyllä se palvelu pitäisi olla selkeä ja helppo, että sitä pystyy käyttämään.” Nainen 49 v.

Kunkin palvelun tarjoajan pitäisi siis pystyä takaamaan ja järjestämään, että ohjelma toimii ja apua on helposti saatavissa. Iäkkäämmille ihmisille suodaan vapautus siitä, että pitäisi oppia käyttämään tietokonetta ja Internetiä käyttääkseen jotain palvelua. Monet palvelun tarjoajat pyrkivät siirtämään mahdollisimman paljon toimintoja sähköisiksi. Erityisesti iäkkäiden henkilöiden vuoksi pidetään ehdottoman välttämättömänä, että vaihtoehtoinen palvelu on tarjolla. Sitä vastoin nuorempien edellytetään jossain määrin hallitsevan tietokoneen ja hakukoneiden käytön sekä pystyvän täyttämään sähköisiä lomakkeita. Moni kuitenkin katsoo, että tähän siirtymäkauteen menee vielä ainakin yksi sukupolvi. Vasta sen jälkeen perustaidot ehkä olisivat siinä määrin hallussa, että pelkästään sähköiseen asiointiin voidaan siirtyä. Koulujen velvollisuus on opettaa atk-perustaitoja siinä, missä opetetaan lukemaan ja laskemaankin. Toistaiseksi ongelmana on, etteivät kaikki opettajatkaan hallitse atk-taitoja riittävän hyvin.

Kuluttajien velvollisuutena pidetään sitä, että he itse tietävät tietokonetta hankkiessaan, mitä koneeltaan haluavat (ks. s. 16–17). Monilla tässä toimiva tietolähde on kaverit. Kuluttajien edellytetään tietävän, että tietokone tarvitsee suojausta. Osa kuitenkin lisäisi myyjän vastuuta tietoturvasta. Pohdittiin jopa sitä, pitäisikö tietokoneiden myynti rajoittaa vain valtuutettuihin, asiantunteviin liikkeisiin.

”Täytyy aina muistaa se turvasuojaus sillä (tietokone) puolella, että se pitää toimia. Kyllä ihmisen pitää olla nykyaikana aika valveutunut, kun hankkii laitteita ja välineitä.” Nainen 39 v.

”Kyllähän se oikeus täytyy olla, jos haluaa tietokoneen ostaa, niin sen saa ostaa. Mutta pitäisi olla joku tavallaan kuluttajansuoja siitä, että kun sä ostat sen paketin kaupasta, niin kaupan vastuu, että siellä on kaikki virustorjunnat ja kaikki muut. Että mihkähän sitä niin kun vertaisi? ...Periaatteessa pitäisikö olla joku tämmönen, että niitä saisi myydä vaan jotkut valtuutetut liikkeet, vähän kuin apteekki. Miten niitä tavallansa saa myydä ihan kaikki, kun

meidän elämä tavallaan alkaa olla hirveen riippuvainen niistä, niin miksi se on sitten joka miehen oikeus myydä niitä laitteita?” Nainen 44 v.

Koneiden ja ohjelmien käytön pitäisi olla huomattavasti yksinkertaisempaa kuin nyt, jotta edes sukupolven päästä sähköinen asiointi laajasti olisi mahdollista. Kuluttajilla pitäisi olla mahdollisuus kouluttautua tietokoneen ja sähköisten palvelujen käyttöön mahdollisimman edullisesti. Sitäkin pohdittiin, miten tietotekniikasta lainkaan kiinnostumattomat saadaan mukaan. Tarvitaanko heitä avustamaan kokonaan uusi palveluala?

”Meille on tullut uusi tällöinen atk-suunnittelijoiden näkymätön valtakoneisto. Koska nehen tekee näitä ohjelmia ja ne ei oikeesti ymmärrä mitään, kenelle ne rakentaa niitä ohjelmia. Esim. jos ne tekee joillekin lääkäreille, jotain potilaskertomussovelluksia, niin eihän ne tiedä, kuinka lääkäri tutkii potilaan ja mitä se lääkäri haluaa kirjoittaa sinne ylös, mitä se haluaa saada sieltä ulos. Tavallaan kun se suunnittelija tekee sen ohjelman, niin se määrittelee sen mallin ja sitten se ei vastaa sen käyttäjän oikeita tarpeita, niin siitä tulee niitä kahnauksia.” Nainen 44 v.

”Koulujärjestelmällä on aika hyvät valmiudet oppivelvollisuusikäisiä opastaa ja neuvoa. ...Jos tää meidän kansanvaltainen järjestelmä edellyttää kansalaisilta tätä tieto- ja viestintätekniiikan osaamista ja käyttöä, niin silloin sen täytyy olla riittävän yksinkertaista. Ja sitten tullaan ristiriitaan, jos laitteet ja ohjelmat on niin vaikeita, että niitä ei voi käyttää. No kuka siitä sitten taas kantaa vastuun? Eihän tavallaan julkinen sektori ei voi mennä sinne firmoille heristämään sormea ja sanoa, että minkälaisia teidän täytyy suunnitella, minkälaisia teidän täytyy tehdä ja kuluttajille edullisesti. Tässä on tietty eturistiriita, siis tällä koko meidän kansainvaltaisen järjestelmän toiminnalla. Koska kuitenkin markkinoita ohjaa yritykset, jotka pyrkii koko ajan kehittään uusia ohjelmia, jotka tarvii koko ajan uudempia koneita, isompia koneita.” Nainen 45 v.

”Ei varmaan kaikki ikinä opi käyttämään nettiä, joko sen takia, että siihen on joku hyvä syy tai niitä ei vaan kiinnosta.” Nainen 50 v.

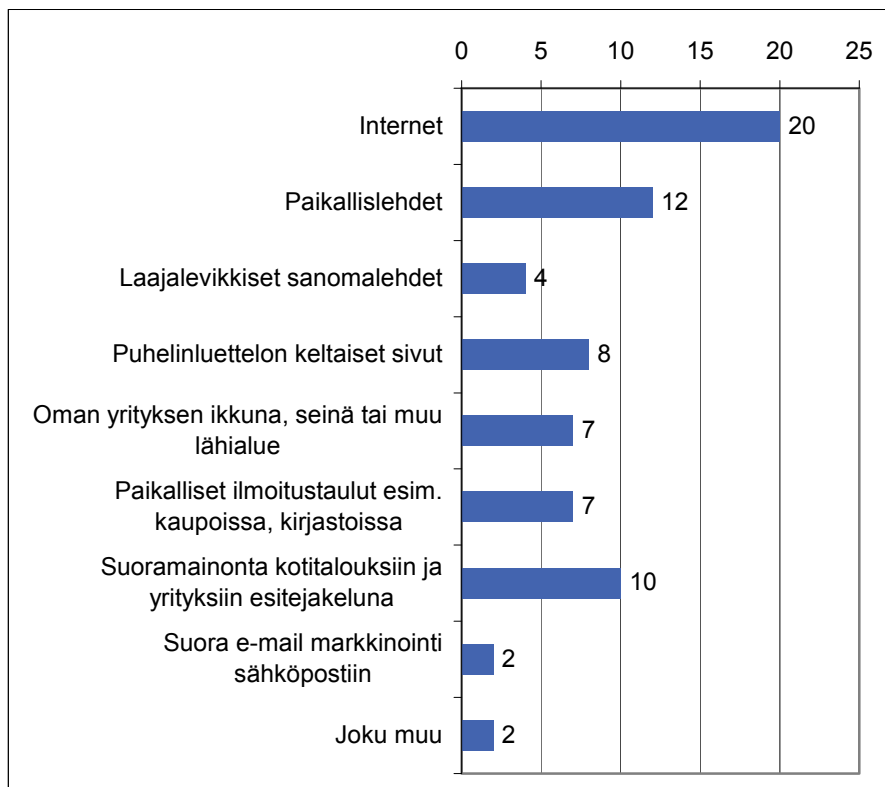
”Ihmisissä on niitä, jotka menevät sen aallon mukana ja toimivat oikealla tavalla tai siinä kehityksen mukana. Mutta sitten on niitä ihmisiä, jotka ovat tyytyväisiä tähän elämään, eivätkä halua niitä apuvälineitä käyttää. Jos sitä pakotetaan ja pelotellaan, että jää jostain kehityksestä jalkoihin, jos et tee tai jos et kouluta itseäsi tai käytä näitä välineitä. Täytyy olla jonkinlainen punainen lanka siinä, että miten toimitaan näiden kanssa. Ihmisiä ei voi pakottaa kuitenkaan.” Nainen 39 v.

Pienyritykset odottavat julkiselta sektorilta lähinnä taloudellista apua laitehuoltoon silloin kun laite on välttämätön. Muutoin julkisen sektorin osaamiseen tai kykyyn toimia atk-tukiasioissa ei juuri luotettu.

4 TIETOTEKNISTEN TUKIPALVELUJEN TARJONTA

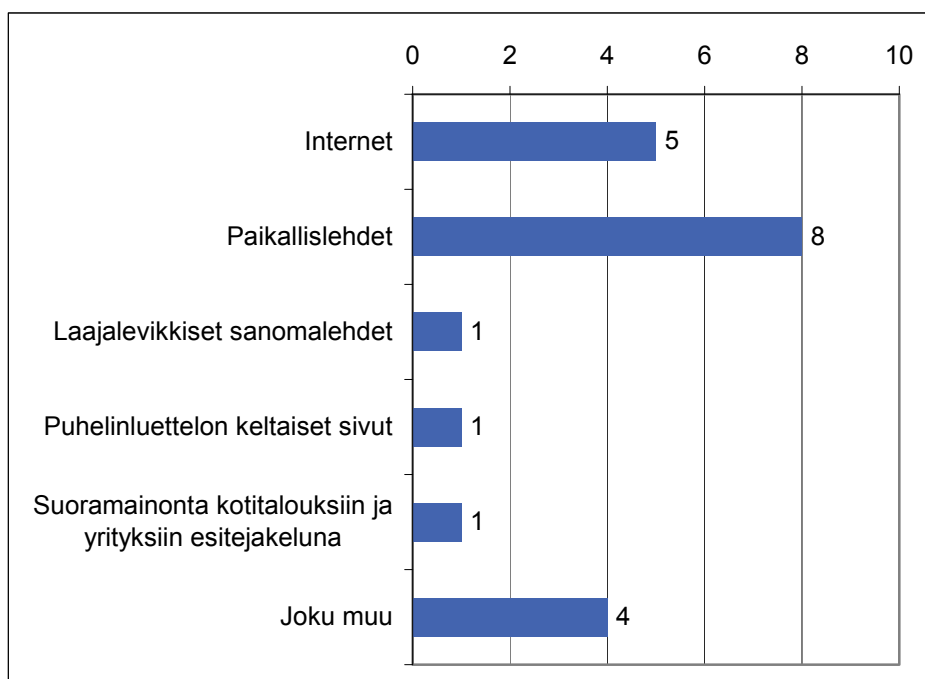
4.1 Palvelujen markkinoiminen

Tukipalvelujen tarjoamisesta tiedottaminen on tärkeää, jotta niitä tarvitsevat henkilöt tietävät, mistä he tarvittaessa saavat apua tietoteknisiin ongelmiinsa. Tietoteknisten tukipalvelujen tarjoajille tehdyssä kyselyssä vastaajat saivat valita annetuista vaihtoehdoista kaikki ne tavat, joilla he markkinoivat palvelujaan. Kuten kuva 1 osoittaa, on Internet ehdottomasti suosituin palvelujen markkinointikanava. Sitä käyttivät lähes kaikki 22 kyselyyn osallistunutta tietoteknisten tukipalvelujen tarjoajaa. Yli puolet kyselyyn vastanneista markkinoi palvelujaan paikallislehdissä, ja lähes yhtä moni tiedottaa palveluistaan kotitalouksiin jaettavalla suoramainonnalla. Puhelinluettelon keltaisia sivuja käytti palvelujen markkinointikanavana vain joka kolmas kyselyyn vastaaja. Kuluttajat puolestaan etsisivät näiden palvelujen yhteystietoja keltaisilta sivuilta. Joku muu -vaihtoehtoon annetut avoimet vastaukset osoittavat, että suullisella viestinnällä on palvelujen markkinoinnissa oma merkittävä asemansa. Puskaradion merkitystä ei voida väheksyä palvelujen markkinoinnissa.



KUVA 3. Tukipalvelujen markkinointikanavat (n).

Kaikkein tehokkaimpana markkinointikanavana vastaajat pitävät paikallislehtiä. Paikallislehdet tarjoavat tietoa erityisesti siitä, minkälaisia palveluja lehden ilmestymisalueella on tarjolla. Suosituinta palvelujen markkinointikanavaa, Internetiä, ei koeta yhtä tehokkaaksi. Laajalevikkiset sanomalehdet, puhelinluettelon keltaiset sivut ja suoramainonta kotitalouksiin ja yrityksiin esitejakeluna saavat ainoastaan yksittäisiä mainintoja, kuten myös joku muu -vaihtoehtoon annetut vastaukset: asiakkaat, laadukas maine, puskaradio, viidakkorumpu. Silmiinpistävää edellisen kysymyksen tavoin on, ettei puhelinluettelon keltaisia sivuja pidetä tehokkaana palvelujen markkinointitapana. Palvelujen tarjoajien kokemusten perusteella tieto tukipalveluista ei juurikaan välity palveluja tarvitseville henkilöille keltaisten sivujen välityksellä.



KUVA 4. Tehokkain markkinointitapa saada tunnettuutta (n).

4.2 Asiakkaiden ongelmien ratkominen

Tukipalvelujen tarjoajilta kysyttiin, minkälaisiin ongelmiin asiakkaat useimmiten tarvitsevat atk-tukipalveluja. Vastaajia pyydettiin kirjoittamaan kolme yleisintä tilannetta yleisyysjärjestyksessä. Avoimien vastausten analysoiminen osoittaa, että eri tukipalvelujen tarjoajien kohtaamat ongelmat ovat yllättävän samanlaisia.

Useimmiten tukipalveluja tarvitaan, kun tietokoneiden ja niihin liittyvien ohjelmien toiminnassa ilmenee ongelmia. Laitteet eivät toimi kuten pitäisi. Toiseksi eniten ongelmia aiheuttavat virukset ja haittaohjelmat. Kuluttajat tarvitsevat apua niiden torjunnassa ja poistamisessa. Kolmanneksi eniten kysyntää tukipalveluille aiheuttavat ohjelmistojen ja laitteiden asennukset (ja päivitykset). Neljäntenä ryhmänä asiakkaiden kohtaamista ongelmista nousee selvästi esiin Internet-yhteyden toimivuuteen liittyvät ongelmat.

Tukea asiakkaiden tietoteknisiin ongelmiin tarjotaan eri tavoin. Noin neljä viidestä vastaajasta tarjoaa neuvontaa puhelimitse. Vähäisimmillään puhelinneuvontaa ei anneta asiakkaille kuin pari kertaa viikossa, enimmillään puhelinneuvonnan määräksi arvioitiin 40 kertaa viikossa.

Kotikäyntejä tekevät lähes kaikki tukipalvelujen tarjoajat. Ainoastaan kaksi kyselyyn vastaajaa ei mene asiakkaiden luokse ratkomaan tietoteknisiä ongelmia. Vähäisimmillään viikoittaisten kotikäyntien määräksi arvioitiin alle 1, kun enimmillään niiden määräksi arvioitiin 35.

Neljätoista vastaajaa ilmoitti, että asiakas voi perinteiseen tapaan tuoda laitteet yrityksen tiloihin huollettaviksi/korjattaviksi. Tällaisten asiakkaiden viikoittaiseksi määräksi arvioitiin alle yhdestä aina 15.

Tukipalvelujen tarjoaminen ei merkitse ainoastaan asiakkaan ongelmien ratkaisemista, vaan myös opastamista. ”Annatteko myös käytönopastusta ongelman selvittämisen/ huollon yhteydessä”? -kysymykseen vastanneista 17 ilmoitti antavansa opastusta lähes aina ja kolme usein. Kaksi kyselyyn vastaajaa jätti vastaamatta kysymykseen.

Digitaalisiin televisiolähetysiin siirtyminen näkyy myös tietoteknisten tukipalvelujen tarjoajien toimenkuvassa. Digiboksien asennuksessa ja käyttöönnotossa avustaa 14 vastaajaa.

4.3 Tukipalveluiden hinnoittelu

Tietoteknisten tukipalvelujen tarjoajat voivat vapaasti hinnoitella palvelunsa. Tämän vastapainona heillä on velvollisuus tiedottaa palvelujensa hinnoista asiakkailleen. Voimassa olevan lainsäädännön mukaan hinnat tulee ilmoittaa selkeällä ja yksiselitteisellä sekä helposti ymmärrettävällä tavalla (Asetus kulutushyödykkeen hinnan ilmoittamisesta markkinoinnissa [1359/1999]). Palveluista perittävät hinnat, kuten niistä ilmoittaminen, vaihtelevat. Seuraavat tukipalvelujen tarjoajien Internet-sivuilta poimitut esimerkit havainnollistavat hintojen ilmoittamista kuluttajille.

Esimerkki 1.

Yrityksen hinnastoa – Kaikki hinnat sisältävät arvolisäveron.	
Tuntiveloituksena tehdyt työt	25 € /h
Käyttöjärjestelmän asennus (tyhjennys) - sisältää laitteiston ajurien asennuksen	37 €
Käyttöjärjestelmä / ohjelmistojen päivitys - sisältävät käyttöjärjestelmän tietoturvapäivitykset, ohjelmien päivityksien asennukset	27 € /h
Kuljetus / nouto asiakkaalle / asiakkaalta	15 €
Laitteiston vianselvitys / korjausarvio Ei veloiteta, jos laite korjataan meillä.	25 €
PC-komponentin tai oheislaitteen asennus - sisältää komponentin / oheislaitteen paikalleen asennuksen, sekä ajurien ja hallintaohjelmiston asentamisen.	25 €
Keskusyksikön kokoonpanotyö - sisältää toimivan kokoonpanon rakentamisen erillisistä komponenteista - myös Windows-asennus kuuluu pakettiin	50 €

Esimerkki 2.

	alv 22 %
Tilannekartoitus - Selvitetään, mikä tietokoneessa on vikana ja jos vika ei ole suuri, korjataan vika samaan hintaan	50,00 €
Huolto ja yleinen tukipalvelu (h)	48,80 €
Langattoman verkon asennus (wlan)	50,00 €
Laajakaistan asennus (adsl)	50,00 €
Muut asennukset/päivitykset Yleisten tukipalveluiden mukaan	
Virusten ja haittaohjelmien poisto	90,00 €
Matkakorvaukset - matkakorvauksia ei peritä alle 30 km matkoista	0,42 € / km
TARVIKKEET Tarvikkeiden hinnat sisältävät asennuksen ilman mahdollisia matkakorvauksia. Jos tilaat enemmän kuin yhden tuotteen, pyydä tarjous koko paketista.	

Tukipalvelujen tarjoajille tehdyn kyselyn perusteella tunti hinnoittelu on yleisin palvelujen hinnoitteluperuste. Yhdeksätoista vastaajaa käyttää sitä. Aina tunti hinnoittelu ei kuitenkaan ole paras palvelujen hinnoitteluperuste. Palvelupakettikohtainen hinnoitteluperuste on käytössä neljällätoista kyselyyn vastaajalla. Viidellä on lisäksi käytössä jokin muu hinnoitteluperuste, kuten asiakkaan kanssa erikseen sovittu urakkahinta, kiinteä käyntihinta tai muuten asiakkaan kanssa tehtyyn sopimukseen perustuva hinta.

Yksitoista vastaajaa ilmoittaa, että matkakustannukset sisältyvät edellä mainittuihin hintoihin. Yhdeksän vastaajaa hinnoittelee ne erikseen edellä mainittujen hintojen lisäksi.

Kolmellatoista kyselyyn vastaajalla on palvelupaketteja. Palvelupaketit ovat tyypillisesti erilaisia ohjelmien ja laitteiden asennuspaketteja, mutta mukaan mahtuu myös esimerkiksi ”atk-kotikurssi, joka kestää niin kauan kuin asiakkaan persaus kestää”.

Kuten aikaisemmin tuli esiin, ryhmäkeskusteluihin osallistuneista henkilöistä yli puolet oli valmiita maksamaan atk-tukipalveluista ainoastaan 10–30 euroa tunnilta ja laajemman kyselyn perusteella korkeintaan 50 euroa tunnilta (Varjonen ym. 2007). Osa vastaajista olisi suostunut maksamaan vain alle 10 euroa tunnilta ja muutamat eivät haluaisi maksaa periaatteessa mitään. Kuluttajien maksuhaluttomuuden vastineeksi haluttiin tietää, minkälaisia näkemyksiä palvelujen tarjoajilla on tukipalvelujen hinnoittelusta. Kyselyyn vastaajien mielestä työkorvauksen arvonlisäverollinen vähimmäistuntihinta, joka tulisi voida veloittaa asiakkailta, jotta toiminta olisi kannattavaa on keskimäärin 38 euroa/tunti (+ mahdolliset matkakulut). Kalleimmillaan kannattavaksi hinnaksi katsottiin 72 euroa/tunti.

4.4 Hyvän atk-tukipalvelun ominaisuudet

Tukipalvelujen tarjoajien mielestä hyvään atk-tukipalveluun kuuluu asiakkaiden huomioiminen. Eräs tukipalvelujen tarjoaja kiteyttää asiakkaan huomioimisen merkityksen seuraavasti:

”Tämä on palveluala. Tekniikan hallinta on toki perusedellytys, mutta ei yksinään riitä. On oikeasti pidettävä ihmisistä ja osattava asettua heidän asemaansa. Mihin he tarvitsevat apua? Ja miksi kysyisivät sitä meiltä ja vielä maksua vastaan. Tämä on mielestäni oleellinen asia. Jos asiakas nähdään vain rahastuskohteena, on toimintaidea mielestäni kelvoton.”

Kullekin asiakkaalle tulee tarjota yksilöllistä, juuri hänen tarpeitaan parhaiten vastaavaa palvelua. Tämä tarkoittaa esimerkiksi apua tarvitsevan asiakkaan tietoteknisen tietämyksen tason huomioimista. Apua pitää tarjota niin, että asiakas ymmärtää kuulemansa ja sen, miten ongelmat on ratkaistu. Palvelujen tarjoajan näkökulmasta tämä vaatii kärsivällisyyttä, rauhallisuutta ja erilaisten ihmisten kanssa toimeen tulemistä. Jos asiakas ei heti ymmärrä, mistä on kyse, asiat pitää selittää uudelleen. Asiakasta ei saa jättää epä tietoiseksi, eikä tuottaa asiakkaalle vaikutelmaa, että hän on tyhmä, koska tämä merkitsee melko varmasti asiakassuhteen loppumista.

Asiakkaan osaamistason arvioiminen ja huomioiminen merkitsee myös sitä, että maallikolle täytyy osata puhua selkokielellä ja ammattilaiselle ammattitermeillä. Kuluttajien ryhmäkeskusteluissa ja pienyrittäjien haastatteluissa nousi esiin, että laitteiden ja ohjelmien myyjät puhuvat outoa kieltä. Tukipalvelujen tarjoajat eivät voi sortua tällaiseen samanlaiseen asiakkaiden huonoon kohteluun.

”Neuvoa asiakasta ”selkokielellä” eli jättää atk-termit vähemmälle puheessa, koska harvempi tavallinen koneen käyttäjä tietää niiden tarkoitusta.”

Toisaalta terminologia saattaa asiakkailla olla joskus hieman hukassa, kuten yksi kyselyyn vastaaja havainnollistaa.

”Tietokone toimii hyvin, mutta tämä laatikko on kyllä hiljaa = monitori toimii, kone ei käynnisty. ”Toisitko minulle sellaisen Mozarellan = tulisitko asentamaan Mozilla Firefoxin”.”

Asiakkaiden mielestä palvelun tarjoajan luotettavuus on tärkeää. Tätä samaa mieltä ovat myös palvelujen tarjoajat. Epärehellisillä toimijoilla ei tukipalvelujen tarjonnassa ole menestymisen mahdollisuuksia.

”Lisäksi on houkutus kusettaa tietämättömiä asiakkaita. Tähän ei pidä sortua, kyllä se tulee vastaan ennemmin tai myöhemmin.”

Luotettavan kuvan luominen omasta toiminnasta on tukipalvelujen tarjoajille tärkeää. Millä tavoin pyritte herättämään asiakkaiden luottamuksen -kysymykseen saatujen vastausten analysoiminen osoittaa kuusi eri tapaa antaa omasta toiminnasta luotettava kuva.

1. Asiantunteva palvelu

Tietoteknisiä tukipalveluja voi tarjota kuka hyvänsä, niin alan harrastelija kuin ammattilainenkin. Palvelujen tarjoajilta vaadittavalle asiantuntemukselle ei toistaiseksi ole olemassa osaamisen tasoa kartoittavia kriteerejä. Palvelujen tarjoajat tiedostavat kuitenkin itse, että toiminnan menestyksellisyys ja asiakkaiden luottamuksen ansaitseminen edellyttävät riittävää tietoteknistä asiantuntemusta. Kyvyttömyys asiakkaan ongelmien ratkaisemiseen ei luo luottamusta. Palvelujen tarjoajat kommentoivat asiantuntevan palvelun merkitystä seuraavasti:

”Asiantuntevalla palvelulla neuvomalla ja opastamalla miten koneen kanssa pärjää/mitä säännöllisiä toimenpiteitä voi itsekin tehdä.”

”Tekemällä työni niin hyvin, että asiakas muistaa soittaa seuraavallakin kerralla.”

2. Oikeudenmukainen ja selkeä laskutus

Tukipalveluja tarvitsevan kuluttajan näkökulmasta on tärkeää tietää, miten paljon hän joutuu maksamaan käyttämistään palveluista. Selkeät laskutusperusteet antavat paitsi kuvan ammattimaisesta tukipalvelujen tarjonnasta, myös helpottavat palvelujen tarjoajien vertailemista. Tukipalvelujen tarjoajien näkemyksen mukaan on tärkeää, että:

”Kaikesta ei veloiteta, vaan asiakkaan pitää uskaltaa ottaa yhteyttä ilman välitöntä rahastusta yhteydenotosta.”

”Veloitetaan tehdystä työajasta eikä joutenolosta.”

”Erittelemme myös laskuissa selkeesti asiat, mitä on tehty.”

”Kerron asiakkaalle, mitä mikäkin maksaa jo tilausta tehdessä.”

3. Rehellisyys

Tietoteknisiä tukipalveluja käyttävällä henkilöllä ei ole tukipalvelujen tarjoajan asiantuntemusta. Tämän vuoksi tarvittavien palvelujen laadun arvioiminen on vaikeaa. Palveluja tarvitseva henkilö joutuu luottamaan tukipalvelujen tarjoajan asiantuntemukseen ja rehellisyyteen, millä asiantuntijapalveluissa on oleellinen merkitys.

Asioiden selkeä ja avoin esittäminen luo kuvan luotettavasta toiminnasta. Kun asiakkaalle kerrotaan, mitä ongelman poistamiseksi tehdään ja mitä se maksaa, syntyy vähemmän epäilyjä tukipalvelujen tarjoajan toiminnasta. Tukipalvelujen tarjoajien toiminnassa rehellinen toiminta ilmenee esimerkiksi siten, että

”annan asiakkaan seurata työskentelyäni”.

Rehellisyyteen kuuluu ”vastuunkanto myös silloin, mikäli teemme virheen”. Virheen seuraamukset olisi helppo siirtää tietotekniikasta tietämättömän asiakkaan vastuulle, mutta se ei kuulu rehelliseen toimintatapaan. Asiakkaalla on oikeus tietää, miten asiat oikeasti ovat. Mahdollisen virheen tekeminen ja sen rehellinen kertominen ei horjuta asiakkaan luottamusta samoin kuin virheen vilpillinen peitteleminen.

4. Asiakkaan kuunteleminen

Tietoteknisten tukipalvelujen tarjoajat tarjoavat nimenomaan henkilökohtaisia tukipalveluja puhelimitse tai paikan päällä kuluttajan luona. Asiakkaan kuunteleminen ja hänen erityistarpeidensa huomioon ottaminen on erittäin tärkeää luottamuksen herättämiseksi. Asiakkaan kuunteleminen ei ainoastaan anna tietoa siitä, minkälainen ongelma on kyseessä ja miten se on syntynyt, vaan ilmentää myös ihmisläheistä asiakaspalvelua. Tietoteknisiä tukipalveluja tarjottaessa tekniikka on helposti pääosassa, mutta se ei saa johtaa pelkästään tekniikkaan keskittymiseen. Tukipalvelujen tarjoamisen näkökulmasta on tärkeää muistaa, että laitteiden sijaan yhteyttä ottaa tietoteknisten ongelmien parissa painiskeleva asiakas. Palvelujen tarjoajat kommentoivat asiakkaan kuuntelemisen merkitystä seuraavasti:

”Asiakkaan kuunteleminen ja huomioon ottaminen, ei pelkkään tekniikkaan keskittyminen.”

”Asiakas meille soittaa, eivät laitteet.”

5. Tasa-arvoinen kohtelu

Tukipalvelujen tarjoajat pyrkivät luomaan toiminnastaan luotettavan kuvan kohtelemalla asiakkaitaan tasa-arvoisesti. Kuten yksi kyselyyn vastannut tukipalvelujen tarjoaja toteaa

”asiakkaita ei rankata paremmuusjärjestykseen, kaikkia kohdellaan yhtä arvokkaina”. Tasa-arvoiseen kohteluun sisältyy näkemys, ettei asiakkaiden vähäpätöisiltäkään tuntuvia ongelmia väheksytä. Palveluja tarvitseva henkilö saattaa kokea alan asiantuntijan näkökulmasta katsottuna vähäpätöisen ongelman suureksi.

6. Täsmällisyys

Pienyrityksillä tietotekniset ongelmat saattavat vaikuttaa koko yritystoimintaan, ja siksi niiden selvittäminen mahdollisimman nopeasti on tärkeää. Myös kuluttajat arvostavat nopeaa tietoteknistien ongelmien ratkaisua ja sitä, että palvelujen tarjoaja saapuu sovittuna aikana paikalle ja tekee työnsä sovittuna aikana.

Kaikki edellä mainitut hyvien tietoteknistien tukipalvelujen tarjontaan kuuluvat asiat ovat luonteeltaan yleisesti kaikenlaisiin palveluihin päteviä laatutekijöitä. Varsinkin kotiin saakka tulevissa tietoteknisissä tukipalveluissa hyvä laatu kuitenkin korostuu. Palvelujen tarjoaja astuu tällöin asiakkaan ”reviirille”, jolloin toiminnan luotettavuuteen kiinnittyy erityinen huomio. Tämä ei merkitse, että esimerkiksi puhelimitse saatavan tuen laatu olisi toissijaista, koska se ei kosketa asiakkaan yksityistä elintilaa samalla tavalla.

Vähän tietotekniikkaa tuntevien henkilöiden asemaa voitaisiin verrata jopa terveystietotekniikan käyttäjään, joka on enemmän tai vähemmän riippuvainen lääkärin asiantuntemuksesta. Vähäisen tai olemattoman tietoteknistien asiantuntemuksen omaava henkilö on riippuvainen alan asiantuntijan toiminnasta. Tietoteknisiä tukipalveluja tarvitsevan henkilön mahdollisuudet vaikuttaa palvelujen sisältöön ovat puutteellisen asiantuntemuksen vuoksi rajalliset.

4.5 Toivomuksia asiakkaille ja yhteiskunnalle

Tukipalveluja tarvitsevat henkilöt voivat itse vaikuttaa ongelmien ratkaisemisen sujuvuuteen. Mitä enemmän asiakas osaa itse kertoa ongelmasta, sitä helpompaa tukipalvelujen tarjoajien on lähteä sitä ratkaisemaan. Palvelujen tarjoajien toivomukset asiakkaille voidaan kiteyttää seuraavasti:

- Ongelman mahdollisimman tarkka kuvaaminen. Minkälaisesta ongelmasta on kysymys? Miten laite ei toimi ja minkälaisia virheilmoituksia näytölle tulee väärin toimimisen aikana? Yksityiskohtainen kuvaus siitä, milloin ja minkälaisessa tilanteessa ongelma ilmeni? Mahdollisimman tarkka kuvaus tilanteesta, joka ongelmaa edelsi. Ongelman ilmaantuessa sen kirjaaminen paperille on aina suureksi avuksi.
- Laitteiston mahdollisimman tarkka kuvaaminen. Minkälainen tietokone ja käyttöjärjestelmä asiakkaalla on käytössä? Minkälainen mahdollisesti käytössä oleva Internet-yhteys on sekä minkälaisia muita ohjelmia koneessa on, sikäli kun ne liittyvät ongelmiin?
- Yhteyden ottaminen heti ongelman ilmetessä. Ongelmien omatoiminen korjaaminen saattaa pahentaa tilannetta, jos henkilö ei tiedä, miten ongelma tulee ratkaista. Ammattitaitoiseen tukipalvelujen tarjoajaan tulee ottaa yhteyttä heti, jos henkilön oma osaaminen ei riitä, eikä vasta sitten kun ”naapurin poika” on

sekoittanut konetta lisää. Tällaisessa tilanteessa asiakas ei välttämättä enää kykene selvittämään, mitä koneelle on tehty ongelman ilmenemisen jälkeen, jolloin sen ratkaiseminen vaikeutuu.

Kyselyn lopuksi tukipalvelujen tarjoajilta kysyttiin, millä tavoin yhteiskunnan tulisi nykyistä paremmin tukea atk-tukipalveluja tarjoavien yritysten toimintamahdollisuuksia. Ylivoimaisesti eniten mainitaan atk-tukipalvelujen saaminen kotitalousvähennyksen piiriin. Muina tapoina, joilla yhteiskunta voisi tukea atk-tukipalvelujen toimintaa mainitaan palveluista maksettavan arvonlisäveron alentaminen. Myös eläkevakuutusmaksuja pidetään korkeina. Lisäksi toivotaan, että pienetkin yritykset otettaisiin huomioon kilpailutuksessa ja että niille olisi tarjolla paremmin rahoitusta ja muuta apua. TE-keskuksen katsotaan auttavan ainoastaan isoja yrityksiä pienten sijaan. Erilaiselle yritystoimintaan liittyvälle koulutukselle ja neuvonnalle on kysyntää. Toivottavana pidetään myös sitä, että pieniä yrityksiä kutsuttaisiin mukaan erilaisiin tempauksiin, jolloin ne voisivat paremmin tuoda esiin osaamistaan.

Monissa kommentteissa suhtaudutaan epäilevästi (jopa kielteisesti) yhteiskunnalta mahdollisesti saatavaan tukeen, kuten seuraavat kommentit osoittavat:

”Jaa yhteiskunta vai? Oliko tää kysymys vitsi? Yhteiskunta ei tue, se verottaa.”

”No jaa, eipä ole yhteiskunta paljoa nytkään auttanut.”

”En kyllä jaksa uskoa, että noihin (arvonlisävero ja eläkevakuutusmaksut) mitään muutosta tulee ainakaan alempaan suuntaan. Virkamiesten ja ministerien on toki mukava puhua yritysmuutosten myönteisyydestä. Eivät kyllä taida itse olla kokeilleet. Oikeastaan on parempi, ettei yhteiskunta (eli siis virkakoneisto) pyri mihinkään hyvää tarkoittaviin tukitoimiin. Oletettavasti moinen tietäisi vain isoja ongelmia.”

Atk-tukipalveluja tarjoavat yritykset ovat useimmiten hyvin pieniä yrityksiä, joten niille pienyrityksien ongelmat ovat tuttuja (ks. Niilola ja Valtakari 2006). Toimeentulomahdollisuuksia ei välttämättä aina nähdä hyvinä, sillä yhtenä tukimuotona ehdotettiin toimeentulotukea.

5 WORKSHOPIN KEHITTÄMISEHDOTUKSET TUKIPALVELUILLE

Workshopissa koottiin eri tahojen edustajia saman pöydän ääreen ja jatkettiin keskustelua koottujen havaintojen pohjalta sekä etsittiin ratkaisuja havaittujen ongelmien ja epäkohtien poistamiseksi.

Workshop-keskustelua ohjasivat alustavista tuloksista esiin nousseet yhdeksän teemaa: tietokoneiden ja digiboksien myyntitilanteen parantaminen, tukipalvelutietojen jakaminen laitteen oston yhteydessä, tukipalveluista tiedottaminen, ”nöördin” puhumisen välttäminen, tukipalveluiden luotettavuuden ja asiantuntemuksen takaaminen, hintatietojen ilmoittaminen, tietokoneen hankkiminen leasing-pakettina, takuuasiodien huomioiminen sekä kuluttajien negatiivisten ennakkokäsitysten poistaminen.

5.1 Myyntitilanteen parantaminen

Monilla kuluttajilla on huonoja kokemuksia laitteen hankintatilanteesta, etenkin, jos heillä itsellään ei ole kovin syvällisiä tietoja laitteista. Myyjien vähäinen asiantuntemus ja myyntitilanteessa käyttämä tietokoneslangi on siirtänyt monet asiakkaat marketeista Internetiin ostoksille. Internet-kauppa soveltuu asiakkaille, joilla on kohtalaisen hyvät perustiedot laitevalikoimista, laitteiden ominaisuuksien eroista ja omista laitetarpeistaan.

Kuluttajien ostotilanteessa ja sen jälkeen kohtaamien ongelmien perusteella näyttää siltä, että marketista ostavienkin tulisi olla itse hyvin perillä laitteista ja omista laitetarpeistaan. Myyjät eivät osaa tehdä oikeita kysymyksiä asiakkaan tarpeiden selvittämiseksi. Kärjistetysti ilmaisten: marketin myyjä vain luovuttaa laitteen ja rahastaa. Voidaan hyvin kysyä, onko ongelman ydin peräti siinä, että tietokone oheislaitteineen ei sovellu myytäväksi marketissa? Marketista ostaessa saattaa säästää laitteen ostohinnassa, mutta jatkohuollon ja kokonaisuuden hallinnan puuttuessa asiaa taitamaton kuluttaja joutuu helposti hankalaan tilanteeseen, jos laitteet eivät toimi toivotulla tavalla, eikä käyttöönotto- tai asennuspalvelu kuulu kauppaan.

Kuluttajien ryhmäkeskusteluissa nousi yhtenä ratkaisuna tietoteknisistä ongelmista selviytymiselle se, että pyrittäisiin käyttämään laitteita, joiden takuu on vielä voimassa. Tällöin ongelmien hoitaminen kuuluisi laitteen myyjälle. Takuun avulla ongelmista selviytyminen ei kuitenkaan ole yksinkertaista, sillä laitetakuu ei kata muun muassa ohjelmissa ilmeneviä ongelmia. Harvalla myös on varaa hankkia jatkuvasti uusia laitteita.

Toisaalta, voidaanko vaatia, että vähittäismyyntiliike vastaa myös teknisen tuen tarjoamisesta? Laitteiden jatkuvan, nopean kehittymisen vuoksi marketin myyjien on aika toivotonta yrittää pysyä selvillä monien muiden myynnissä olevien laitteiden ohessa myös atk-laitteiden yksilöllisistä ominaisuuksista.

*”Tässä tapahtunut semmoinen ikävä ilmiö viimeisen neljän vuoden aikana suurin piirtein, jossa tietokoneesta, niiden oheislaitteista ja tarvikkeista tehty markettikamaa. Ja marketin myyjille ei anneta koulutusta niin paljon, kun erikoiskaupan myyjille, se on ihan selvä juttu. Elikkä se tavallaan se markettikeskittyminen näkyy myyjien keskimääräisessä ammattitaidossa.”
Atk-tukipalvelujen tarjoaja*

Moni tarvitsisi tukea ostovaiheessa, jotta osaisi hankkia oikeanlaisen laite- ja ohjelmistokokonaisuuden omiin tarpeisiinsa. Useimmat ovat kääntyneet taitavamman sukulaisten tai tuttavan puoleen. Vaihtoehtona on hankkia laite tukipalveluyrityksestä, jolloin ohjelma ja käyttöjärjestelmä asennetaan valmiiksi ja samalla voi sopia käytön opastuksesta jopa ostoon kuuluvana palveluna. Mitä enemmän laitteen ostopaikka on erikoistunut tietoteknisiin laitteisiin, sitä paremmat mahdollisuudet kuluttajalla on saada jälkeenpäin tarvitsemiaan oheispalveluja ja tukea tietoteknisiin ongelmiin.

”Mä tuohon marketkauppaan vielä, että kyllähän sitä tällaista harmaatuontia tavallaan, rekanperästä myydään tavaraa, oli se periaatteessa tietokoneita tai digibokseja tai muuta joka ei välttämättä kuulu minkään erityisen takuujärjestelyn piiriin, että siinä kuluttaja jätetään yksin. Tällainen järjestäytyneet kauppa, sieltähän löytyy tavallaan ketju v-kauppiaan maahantuojan välillä tai jos se kauppa itsessään tuo maahan, niin sieltä löytyy joku taho, jonka puoleen kääntyä. Tavallaan tuo vastuun jakokysymys niin, että kuluttajakin ymmärtää sen, ettei se ole välttämättä edes tarkoituksen mukaista, että se vähittäismyyntiliike vastaisi suoraan siitä myymästään tuotteesta, sen teknisentuen tarjoamisesta näissä tuotteissa. Se että myyjien tietotaso tahtoo olla kohtalaisen vaatimaton, kyllähän se selittyy toki silläkin, että nää asiat kehittyä ja muuttuu ja niiden pitää hanskata sortimentit tai valikoimat ne on mahdottomassa tilanteessa siinä mielessä.”
Viranomainen

Ne kuluttajat, jotka olivat hankkineet laitteensa pienestä alalle erikoistuneesta, asiantuntevasta liikkeestä, olivat tyytyväisiä. He olivat saaneet ostotilanteessa hyvää palvelua ja itselleen sopivan laitteen. Myöhemminkin on helpompi tilata maksullista apua ongelmatilanteisiin, kun tuntee palvelun tarjoajan. Lisäksi palveluntarjoaja tietää tarkoin, millaiset laitteet on käytössä. Tarvittaessa voidaan tehdä sopimus, vaikka säännöllisestä kuukausittaisesta neuvontakäynnistä, jonka yhteydessä laitteiden toimivuus tarkistetaan. Ne, jotka eivät oikein tienneet, mitä olivat ostaneet, kokivat hankalaksi kääntyä kenenkään vieraan puoleen myöhemmin apua tarvitessaan.

”Me toimitaan vähittäismyyjänä ja meillä lähdetään aina asiakkaan tarpeesta siis siitä, että mihin käyttöön se kone oikeasti hankitaan. Jos se on laskujen maksua varten, niinku se usein miten on, niin sen ei tarvi mikään kummoinen kone olla. Ja siihen annetaan käyttöön opastus. Kaikki tarvittavat ohjelmat asennetaan valmiiksi. Meillä se on palvelu ja se maksaa, koska aika on kallista. Sille voi mitään. Mä näkisin, että tällaisten tukipalveluyritysten käyttö hankinnoissakin olisi kuluttajille erittäin viisas ratkaisu.”
Atk-tukipalvelujen tarjoaja

”Meillä on myös yksityisasiakkaita, joille annetaan ihan käyttöneuvontaa kuukausittain. Meillä on pitkäaikainen sopimus. Me käydään kerran kuussa antamassa käyttöneuvontaa ja siinä ohessa hoidetaan se kone, päivitykset ja tällaiset asiat mitä mun mielestä kotikäyttäjältä ei voi vaatia.”
Atk-tukipalvelujen tarjoaja

”Tietenkin palvelusta pitää maksaa. Mutta mä luulen nää marketit myy sen takia just näitä koneita, koska siellä voidaan myydä halvemmalla. Niin kyllä ihmiset aina laskee sen ensimmäisenä, että mitä se maksaa ajattelematta sitten eteenpäin kauhean pitkälle.”
Kuluttaja

Marketit myyvät laitteita halvoilla hinnoilla, mutta asiakkaiden opastukseen ja neuvontaan panostaminen jää vähälle. Tukipalveluiden tarjoaminen ei kuulu markettien toimintaan. Ongelmatilanteissa saattaa helposti käydä niin, ettei kukaan ota vastuuta ja asiakas jää yksin ongelmiensa kanssa.

”Ja sitten nää markettien myymät laitteet, niin se kauppapuotihan ei ota itse mitään vastuuta siitä. Asiakas saa listan puhelinnumeroista, että jos sulla printterin kanssa ongelma niin soita tänne, ja jos koneessa on ongelma niin soita tänne, ja sitten jos sulla tässä ongelma niin soita tuonne. Ja nää tosiaan sitten nää puhelinpalvelukeskukset sitten niinku laitevalmistajalla ne on sitten Irlannissa tai sitten Tanskassa nää mitä Euroopassa on. Hyvällä onnella voi saada suomenkielisen ihmisen sieltä vastaan, vaikka kaikissa mainoksissa vannotaan ja vakuutetaan, että suomenkielellä saa tukipalvelua, jos sitä tarvitsee.” Kuluttaja

Workshopissa ehdotettiin uudenlaisena toimintamuotona, että jossain määrin asioihin perehtynyt avustaja tulisi mukaan ostoksille ja avustamaan perusasennuksissa ym. asioissa pientä maksua vastaan. Kuluttajan mahdollisuus juuri hänen tarpeitaan vastaavan laitekokonaisuuden hankintaan paranisi, kun hän ei tippuisi asiantuntemattomuuden kuiluun marketmyyjien kanssa asioidessaan. Laitteiden ja ohjelmien toimintakuntoon saattaminen tapahtuisi niin ikään vähän tietotekniikasta tietävän kuluttajan kannalta vaivattomasti.

”Tukipalveluyritysten käyttö hankinnoissakin olisi kuluttajille erittäin viisas ratkaisu. Silloin se ongelmien määrä ja se harmi mikä aiheutuu siitä, että ne laitteet ei toimi toivotulla tavalla ja se vastaus, kun soittaa sinne markettiin, että meillä ei ole mitään vastuuta ohjelmien toiminnasta, koska se ei ole takuun piiriin kuuluva asia. Jos ne hankinnat tehtäisiin asiantuntijaa avuksi käyttäen, niin silloin säästyisi paljon vaivaa. Hankinta hinnassa se käytännössä tarkoittaa 50–100 euron kustannusta, kun puhutaan keskimäärin noin 700–800 euron laitteesta. Me koetaan se niin, että jotkut ihmiset säästävät väärässä paikassa.” Atk-tukipalvelujen tarjoaja

Tietokoneen laitteiston yksilöintiä helpottaisi, jos hankintavaiheessa annettaisiin mukaan laiteluettelo, jossa kustakin laitteesta olisi oleelliset tekniset tiedot. Tällainen palvelu toimii monissa asiantuntijaliikkeissä, mutta sen voisi ulottaa myös marketteihin. Laiteluettelo helpottaisi myöhempää asiointia tukipalveluyritysten kanssa tai uusien laitehankintojen yhteydessä arvioitaessa laitteiden yhteensopivuutta. Tiedot pitäisi muistaa päivittää aina täydennysosia ja uusia laitteita hankittaessa. Samoin tiedot käyttöjärjestelmästä ja koneelle asennetuista ohjelmista tulisi kirjata mahdollisimman tarkoin. Tiedot pitäisi olla niin selkeässä muodossa, että asiaan vihkiytymätönkin kuluttaja osaisi niiden avulla kuvata laitteistonsa puhelimesta tarvitessaan apua tietoteknisiin ongelmiin. Samalla asiointi todennäköisesti helpottuisi ohjelmia hankittaessa ja niiden sopivuutta arvioitaessa. Laiteluettelon kokoamiseen tulisi kehittää selkeät ohjeet. Valistuneet käyttäjät tietävät, että tiedot ovat poimittavissa tietokoneen manuaaleista, mutta oleellisten tietojen hakeminen ja poiminta ei onnistu kaikilta. Yleensä se ei onnistu juuri niiltä, joilla on eniten ongelmia.

”Mä pidän tuota (laiteluetteloa) aivan loistavana ajatuksena monestakin syystä, myös kuluttajan turvan kannalta, koska valitettavasti meissä tukipalvelua tai laitteita myyvissä yrityksissäkin on mätiä omenia joukossa. Ollaan törmätty asiakkaiden luona myös ihan selkeästi sellaiseen

tilanteeseen, jossa asiakasta on karkeasti hujattu myös suurten kauppaliikkeiden toimesta. Esimerkiksi perheenisä menee ostamaan kotiin jouluksi tietokoneen, jolla pitää uusimpien pelien pyöriä, ainoana kriteerinä. Onhan siellä tällainen ja tällainen näytönohjain, jotta ne pelit toimii? Sitten se marketin myyjä tai pikku liikkeen myyjä sanoo, että on. Ja sitten tosiasiassa siinä näytönohjaimen tyyppimerkinnässä yksi ainoa kirjan merkitsee sitä, että se on joko hyvä tai ei ole ja hintaero on 200 euroa. ... Myyjäkin, niinku minäkin myyjänä varmaan välillä, mennään tämän taakse piiloon: Siellä on manuaalit ja siellä on helppifaili siellä koneella. Siellä on kaikki tiedot siitä koneesta. Meidän näkökulmasta on yksinkertaista ladata Internetistä ohjelma, joka selvittää sen koneen kaikki tiedot ja listaa ne, ja sen voi tulostaa. Tämä on mahdollista. Sitä ei voi olettaa kuluttajilta. ... Kuinka moni kuluttaja oikeasti avaa sen cd:ltä se 150 sivuisen pdf-dokumentin, joka on aina englanninkielinen, ja lukee, mitkä on sen laitteen tekniset ominaisuudet ja ymmärtää, mitkä ovat sen laitteen tekniset ominaisuudet?” Atk-tukipalvelujen tarjoaja

5.2 Hintatietojen ilmoittaminen

Kuluttajat epäröivät palvelujen käyttöä, koska eivät tiedä niistä aiheutuvia kustannuksia. Palvelujen käyttöä saatetaan pitää kalliina, jolloin siitä ehkä luovutaan kokonaan. Sen lisäksi, että tietoteknisten tukipalvelujen tarjoajat tiedottavat olemassa olostaan tulisi heidän tiedottaa myös tarjoamiensa palveluiden hintatasosta. Pienten tukipalvelujen tarjoajien hintataso voi hyvinkin olla isoja alan yrityksiä paljonkin halvempi.

”Juuri ennen kun tulin sisään tänne, niin mulle soitti asiakas, joka sanoi, että hänen koneensa on HP:n huoltopalvelussa. Ja sieltä soitettiin, että siinä on emolevy mennyt rikki ja ne on tilannut sinne sen varaosan, mutta ne ottaa 280 siitä vaihtotyöstä, että mihin hintaan sä tekisit sen. Mä sanoin, että meillä on 60 kiinteä taksa kaikille. Se sanoi, että oot sä tosissas, mä sanoin, että olen. Hän hakee sen heti pois sieltä, että eihän siinä oo mitään järkeä, mitä ne pyytää. Mutta kuluttajat ei voi sitä tietää.” Atk-tukipalvelujen tarjoaja

Pelkkä hintatietojen ilmoittaminen ei kuitenkaan ole kuluttajan näkökulmasta yksiselitteistä. Ongelmaksi muodostuu nimenomaan se, ettei keskiverto kuluttaja tiedä, mikä vika laitteessa on. Hinnaston näkemisestä ei ole kuluttajalle hyötyä, jos tämä ei tiedä, mikä ongelma koneessa on ja mitä sille pitää tehdä. Hintatietojen vertaileminen tietoteknisissä tukipalveluissa muodostuu yhtä hankalaksi kuin tutkimus- ja hoitotoimenpiteiden hintojen vertaileminen terveyspalveluissa.

Tilanne ratkaistaan yleensä siten, että palvelujen tarjoaja selvittää koneessa olevan ongelman laadun ja antaa kustannusarvion vian korjaamisesta. Tällöin kuluttaja voi päättää, korjataanko vika, hankitaanko uusi laite vai mitä tehdään. Tällaisissa tapauksissa hinta-arvio sisältyy lopullisen työn hintaan. Tukipalvelujen tarjoajilla on myös toisenlaisia käytäntöjä. Palvelut voidaan hinnoitella kiinteästi. Esimerkiksi siten, että kiinteä hinnoittelu sisältää tietyn ajallisen määrän työtä. Jos ongelmaa ei tässä ajassa saada ratkaistua, asiakkaan kanssa neuvotellaan jatkotoimenpiteistä.

Tukipalvelujen tarjoajien edustajat nostivat workshopissa selkeästi esiin hintakilpailun vääristymisen. Esimerkiksi paikallis- ja ilmaisjakelulehdissä on hyvin alhaisilla hinnoilla tukipalvelujen tarjoavien tahojen ilmoituksia. Palveluista perittävät hinnat ovat niin

alhaisia, että se herättää epäilyksiä pimeänä harjoitettavasta toiminnasta, tappiollisesta toiminnasta ja jopa rahanpesusta.

”Sitten tietysti mun mielestä alaa vääristää oleellisesti sanotaan, että tuolla yrittäjiä, jotka paikallislehdissä just näissä ilmaisjakelulehdissä, missä mekin ilmoitellaan, niin tota noin niin esim. viime talvena tarjosi 25 euroa käynti kotona ja ei tarvitse kovinkaan kummoista matematiikkaa käyttää, kun tietää joko se tekee sen verotta maksamatta mitään kuluja tai sitten se tekee tappiota joka ikinen käynti tai se käy kävellen asiakkaan luona” Atk-tukipalvelujen tarjoaja

Tukipalvelujen tarjoamisesta aiheutuu yrittäjille itselleen kustannuksia, kuten tarvittavan laitteiston ylläpitäminen, matkakulut, kouluttautuminen jne. Kyseiset menot on katettava asiakkailta perittävillä hinnoilla, jolloin toiminnan taloudellisen kannattavuuden raja määräytyy yrittäjän omien kustannusten perusteella.

Tukipalveluista perittäviin hintatietoihin liittyvää epävarmuutta voidaan hallita hankkimalla tietokone ns. leasing-pakettina, jolloin palvelun tarjoaja huolehtii maksua vastaan tietokoneen keskusyksikön, tulostimen, näppäimistön, hiiren ja ohjelmien toimivuudesta. Leasing-paketit on suunnattu pääasiassa yrityksille, mutta yksityishenkilöitä ei ole suljettu niiden käytön ulkopuolelle.

Leasing-paketeista keskusteltaessa nousi esiin, että kuluttajat pitävät leasing-paketteja paljon kalliimpina kuin tietokoneen itselle ostamista. Koneen hankinta saattaa tuntua edulliselta, mutta pitkällä aikavälillä kokonaishinta nousee. Laitetta ei myöskään leasingkauden päätyttyä saa välttämättä itselleen. Tukipalvelujen tarjoajilla on toisenlainen näkemys.

”Nykyään leasing-hinnat on jouduttu kilpailun takia itse asiassa laskemaan aika alas. Leasing-kate jää pieneksi ja pääosa leasing-kaupan katteesta tulee siitä takaisin lunastettavasta laitteesta, joka voidaan jälleen myydä sen jälkeen, kun se tulee takaisin. Sillä on vielä arvo sillä laitteella, kun se tulee takaisin ja se pyritään myymään, koska koneen tommoinen reaalin elinkaari yrityksissä on viisi vuotta ja leasingin sopimus on yleensä kolme vuotta, niin sillä on vielä käyttöarvoa kaksi vuotta ja siitä saadaan vaikka 150 euroa tai sata euroa siitä koneesta se on sen kaupan kate. Eli sillä kaupalla ei ole muuta katetta, kun kilpailu on niin kovaa se myydään ihan niin halvalla kuin se voidaan myydä.” Atk-tukipalvelujen tarjoaja

Yrityksille leasing-koneen hankinta voi olla perusteltua siksi, että tällöin yrittäjä ikään kuin varmistaa tietoteknisen infrastruktuurinsa toimivuuden. Leasing-koneita käyttämällä yrittäjän ei tarvitse sitoa pääomaansa laitteisiin, vaan voi käyttää sen muihin tarkoituksiin. Kuluttajien tilanne on toinen. Keskustelussa nousi esiin, etteivät yksityistaloudet kovinkaan herkästi lähde sitoutumaan kolmen vuoden kuukausittaiseen maksusuunnitelmaan lamavuosien opetuksen seurauksena. Laman seurauksena opittiin, että raha pitää olla ansaittua, ennen kuin ostetaan uusia laitteita. Yritykset ja ammatinharjoittajat pystyvät vähentämään tietokoneen käytöstä aiheutuvat kustannukset tulonhankintakuluina. Yksityishenkilöillä samanlaista mahdollisuutta ei ole.

5.3 Luotettavuuden takaaminen ja tiedotus

Tietoteknisten tukipalveluiden luotettavuuden ja asiantuntemuksen takaamisella kynnystä palvelujen käyttöön voidaan madaltaa. Kuluttajien ryhmäkeskusteluissa nousi esiin ehdotus laadun takaavasta järjestelmästä. Tukipalveluja tarvitsevan kuluttajan ei tällöin tarvitsisi itse pohtia palvelujen tarjoajan ammattitaitoa tai luotettavuutta, kun joku muu olisi sen varmistanut.

Workshopissa nousivat kuitenkin esiin laatusertifikaatteihin liittyvät ongelmat, kuten kuka sertifikaatit myöntäisi, miten laatu määritellään ja mitä sertifikaatti maksaisi. Tietotekniikan nopea kehitys ja monimuotoisuus asettavat omat ongelmansa sertifikaatin kehittelylle: yksi sertifikaatti ei riitä ja osaamista pitää päivittää jatkuvasti. Jatkuva opiskelu nähdään paitsi osaksi työtä, myös ainoaksi tavaksi pysyä pitkäaikaisesti mukana alan yritys kentässä. Kilpailu tietoteknisten tukipalvelujen välillä pitää huolen siitä, että epäpäteville henkilöillä ei ole tulevaisuutta alan palvelujen tarjoajina.

”Joka kuukausi pitäisi tehdä uudet sertifikaatit, tulee uusia laitteita, uusia ongelmia, joka ikiselle omansa. Mitä ne kustantaa ja kuka ne maksaa?” Atk-tukipalvelujen tarjoaja

”Me ollaan nyt puolitoista kuukautta tässä jo treenattu Windows Vistan kanssa, joka on uusi tuleva käyttöjärjestelmä, joka tulee ens vuonna. Ja siitä tulee seitsemän eri versiota. Pitääkö ne sertifioida jokainen erikseen? Heti tulee (mieleen) tällainen, että se kaatuu tavallaan omaan mahdottomuuteensa juuri siinä, että tää kehitys on niin kovaa.” Atk-tukipalvelujen tarjoaja

Mikäli yritysten yhteystietoja välittäisi luotettava, puolueeton taho, se lisäisi tarjottavien palvelujen luotettavuutta. Workshopissa esitettiin, että puolueettomana tahona Kuluttajavirasto voisi ylläpitää listaa luotettavista atk-tukipalvelujen tarjoajista. Yritysten taustat ja asianmukaisuus tarkistettaisiin listalle pääsyn ehtona. Mikäli yrityksen toiminnasta tulisi valituksia, se pudotettaisiin ainakin määrääjäksi pois listalta. Jotta lista tulisi tunnetuksi, sitä pitäisi markkinoida.

Luotettavan tahon ylläpitämä lista ratkaisisi osittain myös sitä ongelmaa, että kuluttajat eivät tiedä, mistä etsiä luotettavia atk-tukipalveluja. Erityisesti pienillä yrityksillä ei yksinkertaisesti ole taloudellisia mahdollisuuksia markkinoida kovin laajasti ja näkyvästi. Internetiä käytetään paljon, mutta kun tietokone ei toimi, eli silloin kun apua kipeimmin tarvitaan, ei yleensä toimi myöskään Internet. Myös paikallislehtiä ja suoromainontaa kotitalouksiin oli käytetty.

Ammatti- ym. järjestöt tarjoavat erilaisia palveluja jäsenhintaan. Myös ne voisivat koota ja välittää tietoa hyväksi havaituista atk-tukipalvelujen tarjoajista. Tarjolla on myös erilaisia sivustoja Internetissä, joissa kerrotaan palvelujen tarjoajista. Monille sivustoille tai sivustojen ylläpitäjille voi antaa palautetta, mikäli palvelu ei ole toiminut hyväksyttävällä tavalla. Osa sivustojen ylläpitäjistä edellyttää palvelujen luotettavuuden arvioimiseksi tiettyjen dokumenttien esittämistä ennen sivustolle ottamista. Esimerkiksi Elias-nettitorille (www.elias.fi) hyväksytään yritys vasta ennakkoperintärekisteriotteen ja vastuuvakuutustodisteen esittämisen jälkeen. Eliaksen sivustoilla on tietoja erilaisista palveluntarjoajista, jotka tuottavat koteihin palveluitaan (mm. remontti-, siivous-, atk-tuki- ja erilaiset noutopalvelut).

Niin edellä ehdotetun Kuluttajaviraston kuin muidenkin tahojen ylläpitämät listat atk-tukipalvelujen tarjoajista pitäisi olla helposti saatavissa muutoinkin kuin Internetin kautta. Harva huomaa ennakoida ongelmatilannetta ja tulostaa listan valmiiksi odottamaan.

Esimerkiksi kirjastoissa tai kaupunkien yhteispalvelupisteissä ja vastaavissa paikoissa voisi olla saatavissa tai helposti tulostettavissa ajantasaisia luetteloita palvelujen tarjoajista yhteystietoineen.

Yhtenä vaihtoehtona palvelujen löytämisen helpottamiseksi aiemmissa keskusteluissa tuli esiin, että laitteiden myyjä voisi myyntitilanteessa jakaa tukipalveluntarjoajien yhteystietoja. Esimerkiksi myyjä laittaisi koneen kylkeen tarran, jossa yhteystiedot olisivat helposti löydettävissä. Näin voidaankin toimia niissä yrityksissä, jotka laitemyynnin lisäksi tarjoavat itse atk-tukea. Sitä vastoin tukipalveluntarjoajien yhteystietojen jakaminen laitteen oston yhteydessä marketeissa ei saanut pienyrityksien kannatusta. Epäiltiin, että pienyritysten on vaikea päästä näille listoille. Jos tarjotaan vain isoja firmoja, niillä on usein jäykät toimintamallit, jotka eivät palvele kuluttajia parhaalla mahdollisella tavalla. Mikäli joku luotettava taho ylläpitäisi listoja tukipalveluiden tarjoajista, näitä listoja voisi jakaa laitteiden myyntipisteissä.

5.4 Atk-tukipalvelualan erityispiirteitä ja tulevaisuuden näkymiä

Atk-tukipalvelukenttä on monimuotoinen (ks. kuvio 1 s. 6) ja ongelman syyn selvittäminen saattaa viedä paljon aikaa. Syy voi löytyä laitteista, käyttöjärjestelmästä, ohjelmista, kytkennöistä tai käyttäjän puutteellisista taidoista tai virheellisestä käytöstä.

”Tässä on hirveen tärkeä pointti se koostuu monesta osasta. Tämmöinen kuvittelisin keskivertokuluttaja menee ostamaan itselleen tietokoneen, niin se menee ostamaan yksikön tietokone. Ja me nähdään, että se koostuu monesta hyvin pienestä yksiköstä, jotka kaikki yhdessä ovat tietokone. Jos siinä on mitä tahansa vikaa, niin tietokoneessa on vika. Me nähdään se, että laite x:ssä on vika tai käyttöjärjestelmässä on vika tai yleensä käyttäjässä on vika. Siinä on aika iso ero.” Atk-tukipalvelujen tarjoaja

Ala on työvoimavaltaista ja vaatii jatkuvaa kouluttautumista alati kehittyvien laitteiden ja ohjelmien hallintaan. Kouluttautuminen vie aikaa maksullisten palvelujen antamiselta, mutta on ehdoton edellytys ajan tasalla pysymiselle. Ajantasaiset tieto-taitovaatimukset asettavat korkean kynnyksen uusille, palkattaville työntekijöille. Yrityksellä pitäisi olla tietoa ja luottamusta siihen, että uudella työntekijällä on ammattitaito kohdallaan. Yrityksen kasvattaminen on hankalaa ja kallista, koska sijoittaminen työntekijöihin on kallista. Hyvän maineen luonut yritys ei halua tinkiä palvelun laadusta. Työntekijöidenkin koulutus maksaa ja vie aikaa, eikä ole varmaa kannattaako se, jos työntekijä siirtyy pian pois yrityksen palveluksesta.

”Yksi syy on se, että tässä työttömien luvatussa maassa meillä on työvoimapula, koska osaavaa henkilökuntaa on pirun vaikea löytää. Ja tässä tullaan just siihen yksityis ja varsinkin yritysbisnekseen luotettavuuskysymykseen. Jotta mä voi luottaa, että mun työntekijä on sellainen, että se voi mennä mun yrityksen asiakkaan luo töihin, oli se sitten yksityisasiakas tai yritys, niin mun pitää tietää mitä se mies todella osaa. Se ei synny hetkessä se luottamus. Mä en voi ottaa työkkäristä 2 vuotta työttömänä ollutta, jolla ei ole mahdollisesti ollut koko aikana edes konetta käytössä. ... Sä otat hirveen riskin. Se voi munata koko yrityksen kuvan, mikä on vaivalla vuosien aikana rakennettu.” Atk-tukipalvelun tarjoaja

”Sen takia on paljon pienempiä firmoja, 1, 2, 3 hengen firmoja, jos otat neljännen tai aina kun otat sen yhden siihen, niin se tarkoittaa melkoista laskutuksen kasvua.” Atk-tukipalvelun tarjoaja

Liioin alan verkostoituminen franchisingketjuksi ei houkuta pienyrittäjiä sen hallinnollisen työläyden, kouluttamisvaatimusten ja riskialttiuden vuoksi. Ketjun vetäjän ajan epäiltiin menevän liikaa muuhun kuin oman firman palvelujen tarjoamiseen asiakkaille, jolloin oma yritystoiminta kärsisi. Yrittäjät eivät liioin uskoneet, että laatu pysyisi kaikilla ketjun jäsenillä sellaisella tasolla kuin oman nykyisen yrityksen. Toisaalta alalle on tullut viime aikoina lähtökohtaisesti franchising-konseptilla toimivia yrityksiä, jotka näkevät tulevaisuutensa hyvänä (Mainos&Markkinointi 2006).

Kotikäynti on usein välttämätön atk-ongelman selvittämiseksi. Kotikäyntien kustannukset esimerkiksi laajalla pääkaupunkiseudun alueella ovat suuret (vrt. Niilola ym. 2005, 101). Pikaisen avun tarpeen vuoksi käyntejä samalla suunnalla olevien asiakkaiden luo ei juurikaan voida yhdistää.

”Kustannusrakenne kotikäynteihin on lähes sietämätön. Pääkaupunkiseutu on yksistään niin iso, että yhdelle keikalle voi tulla 100 km pahimmassa tapauksessa ajoa idästä länteen ilman, että siinä välissä on yhtään keikkaa. Silloin (matka)kulut on jo 40 euroa ja keikka tehdään 60 eurolla, kun ilmoituksessa kerran lukee niin.” Atk-tukipalvelujen tarjoaja

Atk-tukipalvelujen tarpeen odotetaan kasvavan lähivuosina, kun suuret ikäluokat jäävät eläkkeelle. He ovat tottuneet käyttämään tietokonetta, mutta menettävät työpaikan atk-tuen.

”Nämä suuret ikäluokat, jotka juuri nyt on tulossa eläkeikään. Ja koneita hankitaan kotiin, koska tähän asti on ollut työpaikalla kone, osataan käyttää wordia ja exceliä ja sähköpostia. Jos koneessa on joku virheilmoitus, soitetaan tukeen, sieltä tulee kaveri, joka korjaa sen ja ilmoitusta ei enää ole. Nyt jäädään pois töistä, pitäis saada ne laskut vieläkin maksettua, ennen se kävi töissä näppärästi. Ero sitten siihen, kun kotona ei ookaan sitä tukipalvelua, mihin soittaa” Atk-tukipalvelujen tarjoaja

Digiboksien asennusavun tarve todennäköisesti kasvaa koko ajan, mitä lähemmäs elokuuta 2007 mennään. Vuoden 2007 alkupuolen ennustetaan olevan digiboksien kuumaa myyntiaikaa, jolloin asennuspalveluja tarvitaan runsaasti. Näitäkin palveluja kysytään atk-tukea tarjoavilta yrityksiltä, joskin valtiolta on pyrkinyt vastaamaan tukitarpeisiin kouluttamalla vapaaehtoisia auttajia digineuvojiksi.

Tuen tarve kasvaa myös siksi, että yhä enemmän laitteita myydään sellaisille ostajille, jotka eivät ole kovin hyviä tekniikan kanssa. Ensimmäisenä uutta tekniikkaa hankkivat käyttöönsä henkilöt, joilla on erityistä kiinnostusta teknisiin kysymyksiin ja laitteisiin. Laitteet ovat kehittyneet ja voivat toimia hyvin, jos niitä osataan käyttää. Väestön tyytymättömyys ja tuen tarve saattaa kasvaa, koska viime tipassa digisovittimen hankkivilla ei ole samanlaisia valmiuksia kuin ensimmäisellä teknisesti valvutuneella ostajasukupolvella. Tämä voi tarkoittaa sitä, että kuluttajien kokemukset laitteiden toimivuudesta ja käyttäjäystävällisyydestä eivät jatkossa parane, vaikka laitteet toimisivatkin periaatteessa varsin hyvin. Tästä suuntauksesta oli viitteitä Viestintäviraston toukokuun digitelevisio-tutkimuksessa (www.ficora.fi 2006, ks. s. 3).

5.5 Tukipalvelujen käytön edistäminen

Monella tuntuu olevan negatiivisia ennakkokäsityksiä atk-tukipalveluista, erityisesti niillä, jotka eivät ole palveluja käyttäneet. Ne, jotka ovat käyttäneet atk-tukipalveluita, ovat usein tyytyväisiä saamaansa palveluun. Ilmiö on tuttu myös muiden palveluiden laatua arvioitaessa (Kytö & Aatola 2004). Toisaalta huonot kokemukset palvelusta ovat vieneet osalta kuluttajia halun kysellä palvelua uudelleen ja naapurinkin huonot kokemukset saattavat nostaa kynnystä tukipalvelujen etsimiselle. Palveluja ei lähdetä etsimään, jos on käytettävissä taitavia sukulaisia tai naapureita. Samat taitavat henkilöt saattavat kuitenkin kyllästyä avustamaan. Palvelujen tarjoajien puoleen kääntymistä hidastaa myös se, että omatoimisuuden tavoittelu on suomalaisilla syväälle juurtunut ja lähes kaikkea palvelujen käyttöä vierastetaan toisin kuin monissa muissa maissa.

Atk-tukipalvelujen käyttäjäksi ryhtymistä helpottaa, jos jollain tuttavalla tietää olevan positiivisia kokemuksia tällaisten palvelujen käytöstä ja tuttu suosittelee yritystä. Koska sertifiointi tai muu laatutakuu alati kehittyvällä, monimuotoisella alalla olisi kallista ja hankalaa, ovat tuttujien kokemukset ja yrityksen hyvä maine keskeisiä laadun mittareita.

Luotettavien tahojen, esimerkiksi Kuluttajaviraston, listat madaltaisivat kynnystä ottaa yhteyttä listalla oleviin yrityksiin. Etenkin, jos tiedetään, että yritys putoaa listalta pois, jos on saanut käyttäjiltä negatiivista palautetta. Muutoinkin atk-tukipalvelualan markkinointi ja tunnetuksi tekeminen erilaisissa yhteyksissä edistäisi tukipalvelujen käyttöä.

Kalliit hinnat pelottavat kuluttajia. Yritysten välittämä selkeä tieto hinnoista tai hinnoitteluperusteista vähentää epäluuloja, kun kuluttaja saa ennakkokäsityksen tulevista kustannuksista.

Tukipalveluyrittäjät, kuten monet kuluttajat, toivoivat tietoteknisten tukipalveluiden sisällyttämistä kotitalousvähennykseen. Ehdotus on ollut esillä monella muullakin taholla. Muun muassa Tietoyhteiskuntaneuvosto ehdotti hallitukselle esittämässään raportissa, että kotitalousvähennysoikeuden käyttö verotuksessa laajennettaisiin koskemaan kansalaisten käyttämiä tieto- ja viestintätekniikan tukihenkilöpalveluja (Tietoyhteiskuntaneuvosto 2006, 89). Paitsi, että se todennäköisesti alentaisi kuluttajien kustannuksia, se tervehdyttäisi kilpailua tälläkin alalla vähentämällä harmaata työtä (vrt. Niilola ym. 2005, 75-104).

Tekniikan kehittyminen yhä monimutkaisemmaksi luo koko ajan lisää palvelutarpeita erityisesti niille kuluttajille, jotka eivät ole kiinnostuneita tekniikasta. Uudet tekniset ratkaisut voivat tuottaa aivan uudenlaisia palvelumuotoja. Kovin teknisiä palveluja kaikki kuluttajat eivät kuitenkaan pysty hyödyntämään.

6 SUOSITUKSIA HYVISTÄ TOIMINTAKÄYTÄNNÖISTÄ

Tutkimuksen yhdeksi tavoitteeksi asetettiin hyviä toimintakäytäntöjä koskevien suositusten antaminen tukipalvelujen tarjoajille. Tietoteknisten tukipalvelujen tarvetta ja tarjontaa selvitetessä osoittautui tärkeäksi antaa suosituksia myös kuluttajille, viranomaisille sekä tietoteknisiä laitteita myyville liikkeille.

Kuluttajille

Ostotilanteeseen

- Mieti ennen laitteen hankintaa, mitä aiot sillä tehdä.
- Jos et tunne atk-laitteiden ominaisuuksia ja eroja, ota joku asiaa paremmin tunteva mukaan kauppaan.
- Tai hanki laitteet alalle erikoistuneesta yrityksestä, joka osaa opastaa käytössä ja tarjoaa atk-tukea.
- Pyydä selkeä erittely ostamistasi laitteista, käyttöjärjestelmästä ja ohjelmista sekä päivitä sitä aina uusia laitteita tai ohjelmia hankkiessasi.
- Ota ostovaiheessa selvää, kenen puoleen voit kääntyä ongelmien ilmetessä.

Ongelmien ilmetessä

- Ota yhteys atk-tukipalveluun mahdollisimman pian ongelman havaittuasi.
- Kuvaile ongelma mahdollisimman tarkoin atk-tuelle.
- Kuvaile atk-laitteistosi mahdollisimman tarkoin, samoin käyttöjärjestelmä ja mahdollinen Internet-yhteys.

Tukipalveluja tarjoaville yrityksille

- Käytä kieltä, jota asiakkaat ymmärtävät.
- Ilmoita hintatiedot tai hinnoitteluperusteet selkeästi.
- Anna asiakkaalle selkeä erittely hänen ostamistaan laitteista ja ohjelmistosta.
- Anna laitteiden mukana selkeät käyttöohjeet.

Tietokoneita myyville marketeille ja kodinkoneliikkeille

- Panosta myyjien asiantuntemuksen lisäämiseen.
- Käytä laitteita myydessä kieltä, jota asiakkaat ymmärtävät.
- Anna asiakkaalle selkeä erittely hänen ostamistaan laitteista ja ohjelmistosta.
- Anna laitteiden mukana selkeät käyttöohjeet.
- Välitä asiakkaalle tietoa luotettavista ja asiantuntevista tietoteknistä tukea tarjoavista yrityksistä.

Viranomaisille/valtiovallalle

- Kuluttajaviraston toivotaan laativan luettelon luotettavista ja asiantuntevista tietoteknistä tukea tarjoavista yrityksistä ja ylläpitävän sitä.
- TE-keskuksilta odotetaan aktiivisempaa tukea myös tietoteknistä tukea tarjoaville pienyrityksille esim. kutsumalla niitä mukaan erilaisiin tempauksiin ja välittämällä yritysten yhteystietoja kuluttajille.
- Valtiovallan toivotaan alentavan alan palvelujen arvonlisäveroa ja sisällyttävän kodeissa annettavan atk-tuen kotitalousvähennykseen.

7 LOPUKSI

Kuluttajille suunnattujen tietoteknisten tukipalvelujen tarjonta on maassamme suhteellisen nuori ilmiö. Näin ollen myöskään aikaisempia tutkimuksia kyseisistä palveluista ei ole. Nyt käsillä olevalla tutkimuksella pyritään selvittämään, minkälaisia palvelutarpeita kuluttajilla ja pienyrittäjillä on ja minkälaisia tietoteknisiä tukipalveluja on tarjolla.

Tutkimuksen tulokset ovat ikkuna todellisuuteen. Ne havainnollistavat, minkälaisia ongelmia kansalaisilla on tietoteknisiä laitteita käyttäessään ja miten ongelmista päästään eroon. Toisaalta tukipalvelujen tarjoajat saavat oman äänensä kuuluviin. Tutkimuksen tarkoituksena ei ole kartoittaa kaikkia mahdollisia ongelmatilanteita ja tukimuotoja, vaan avata tätä aikaisemmin tutkimatonta kenttää ja luoda yksi tulkinta vallitsevasta tilanteesta. Siinä missä tutkimus elää koko ajan, elää tietotekniikkaa käsittelevä tutkimus sitäkin nopeammin. Kehitys menee nopealla vauhdilla eteenpäin ja käytännöt muuttuvat, mikä näkyy ihmisten arkielämässä.

Yleistyksiä ei ole mahdollista tehdä niinkään suoraan aineistoista, vaan niistä tehdyistä tulkinnoista ja siitä, miten ne voidaan siirtää toisiin toimintaympäristöihin ja tapauksiin. Tulosten siirrettävyys toiseen tilanteeseen riippuu tutkitun ympäristön ja sovellusympäristön samankaltaisuudesta. Arviointi tulosten siirrettävyydestä ei kuulu pelkästään tutkijalle, vaan myös tutkimustulosten lukijoille ja hyödyntäjille.

Kuusi ryhmäkeskustelua, kahdeksan pienyrittäjien haastattelua sekä tukipalvelujen tarjoajille tehty sähköinen kysely tuottivat tutkimukseen riittävästi aineistoa. Workshopissa eri tahojen edustajia vielä istui saman pöydän ympärille etsimään ratkaisuja keskeisimpiin atk-tukipalvelujen käyttöä rajoittaviin ongelmiin alustavien tulosten pohjalta.

Kuluttajien ryhmäkeskusteluissa ja pienyrittäjien haastatteluissa aineiston kylläntyminen tuli esiin siten, että tutkimustiedon lähteinä olevien henkilöiden antaman tiedon sisältö saattoi olla ennalta arvattavissa. Toisaalta ryhmäkeskusteluissa ja haastatteluissa nousi esiin tietynlainen kyvyttömyys vastata kysymyksiin. Sellaisten henkilöiden, jotka eivät olleet käyttäneet tietoteknisiä tukipalveluja ja joilla ei ollut paljoakaan tietoteknistä osaamista itsellään, oli vaikea arvioida palvelujen käyttöä ja eritellä käytössä ilmenneitä ongelmia. Teema-luonteisten kysymysten sijaan tällaisille tutkimustiedon lähteille olisi saattanut ollut helpompaa vastata mahdollisimman yksityiskohtaisiin kysymyksiin. Tutkimus painottui tietokoneisiin liittyviin ongelmiin ilmeisesti siksi, että digisovitin oli vain noin joka toisen keskustelijan taloudessa. Tietokone ja sen käyttö ongelmineen sitä vastoin oli tuttua kaikille.

Tukipalvelujen tarjoajien toiminnasta muodostuu tehdyn sähköisen kyselyn perusteella hyvin esimerkillinen kuva. Palvelujen tarjoajat tarjoavat asiakkailleen luotettavia ja ammattitaitoisia palveluja. Asiakkaita ei huijata tai käytetä hyväksi, koska sen katsotaan haittaavan tulevaa toimintaa. Tämä herättää kysymyksen, onko tutkimukseen valikoitunut vastaajiksi vain esimerkillisiä palvelujen tarjoajia ja ovatko sellaiset yritykset jättäneet vastaamatta, joiden toiminnassa olisi parantamisen varaa. Todennäköisesti näin on, sillä muutoin asiakkaiden huonoille kokemuksille ei olisi mitään perusteita.

Suomen ja EU:n tietoyhteiskuntapolitiikan keskeisenä tavoitteena on tarjota kaikille mahdollisuus tasa-arvoiseen osallistumiseen tietoyhteiskunnassa. Erityisryhmien, kuten erilaisten vammaisryhmien, ikääntyneiden ja maahanmuuttajien, osallistuminen tähän kehitykseen pyritään varmistamaan näiden ryhmien erityistarpeet huomioivilla palveluilla. Digitaalisen esteettömyyden lähtökohtana on kulttuurinen näkökulma, jossa

otetaan huomioon ihmisten erilaiset mahdollisuudet käyttää tietoyhteiskunnan palveluja. Iän, kulttuuritaustan ja vammaisuuden huomioiminen johtaa kaikille suunnattujen palvelujen toteutumiseen. Periaate julkisissa verkkopalveluissa tulee olla, että palvelut toteutetaan selkeällä käyttöliittymällä ja hyvällä kielellä, käytetään erilaisia sisällön esittämistapoja sekä noudatetaan teknisiä esteettömyysmäärittäjiä.

Näiden rinnalla tärkeä osa digitaalista esteettömyyttä on tarvittavan tuen saaminen ongelmatilanteissa. Palvelujen esteettömyys ikään kuin mitätöityy, jos laitteiden ja ohjelmien käytössä ilmenevät ongelmat tekevät palvelujen käyttämisen tosiasiaa mahdottomaksi. Digitaalisesta esteettömyydestä puhuttaessa ei saada unohtaa laitteiden ja ohjelmien esteettömyyttä niiden toimivuuden näkökulmasta.

Runsaalla kahdella kolmasosalla suomalaisista talouksista oli vuonna 2005 kotona tietokone ja Internet-yhteys yli puolella (Tilastokeskus 2006). Kaikissa talouksissa tuskin koskaan tulee olemaan tietokonetta ja Internet-yhteyttä, mutta luotettavilla ja toimivilla tietoteknisillä tukipalveluilla voidaan helpottaa myös niiden tietokoneiden ja Internet-yhteyksien hankintaa, jotka eivät ole kiinnostuneita tietotekniikasta. Tekniikan kehittyminen entistä automatisoituneempaan suuntaan ei poista tekniikkaa vieroksuvien pelkoja toisin kuin mahdollisuus henkilökohtaisen avun saamiseen ongelmatilanteissa.

Yhtenä tietotekniikan lisääntymisen seurauksena pidetään helposti ihmisten välisten sosiaalisten kontaktien vähenemistä. Varsinkin sähköisten palvelujen myötä osa sosiaalisista kontakteista siirtyy virtuaaliseen todellisuuteen. Henkilökohtaisten tietoteknistien tukipalvelujen lisääntyminen on osoitus henkilökohtaisten palvelujen arvostuksesta. Vaikka itsepalvelun hyvin omaksuneet suomalaiset ovat tietotekniikkaa käyttäessäänkin tottuneet itse etsimään ratkaisut ongelmatilanteisiin, suhtaudutaan kotiin tulevaan apuun myönteisesti. Se, että saatavalla avulla on kasvot, tekee tietotekniikan käytöstä vähän inhimillisempää.

Tietoteknisistä tukipalveluista puhuttaessa nousee yleensä esiin tukipalvelujen puute ja näkemys, että on vaikea löytää ketään, joka tulisi kotiin katsomaan laitetta ja laittaisi sen kuntoon. Tietoteknistien tukipalvelujen katsotaan olevan yrityskäyttäjille ja niitä pidetään kalliina. Näkemys tukipalvelujen vähäisyydestä ei täysin pidä paikkansa. Tutkimusaineiston kerääminen osoitti, että erilaisia tietoteknistien tukipalvelujen tarjoajia on ympäri Suomea yllättävän paljon. Ongelma näyttääkin olevan se, ettei tieto tukipalvelujen tarjoamisesta kulkeudu riittävän hyvin palveluja tarvitsevien henkilöiden korviin.

Toisaalta kansalaisilla on paljon tukipalveluihin liittyviä vääriä luuloja. Vähäiset kokemukset tukipalvelujen käyttämisestä edesauttavat sitä, etteivät väärät luulot korjautu. Ja kuten yleensä asiakaspalvelussa, tieto huonoista kokemuksista ja huonosta palvelusta leviää paljon nopeammin kuin tieto hyvistä kokemuksista ja luotettavista ja ammattitaitoisista tietoteknistien tukipalvelujen tarjoajista. Tarvitaan lisää luotettavia tiedotuskanavia, esimerkiksi listoja palvelun tarjoajista, joita kuluttajaviranomaiset ylläpitäisivät ja samalla valvoisivat palvelujen laatua.

Toisaalta kaikkeen tukeen ei välttämättä tarvita maksullista palvelua. Kuluttajat tukeutuvat pääasiassa sukulaisten ja tuttavien apuun. Välimuotona voisivat olla paikallisesti toimivat vertaisverkot. Verkostoperiaatteella voisi hoitaa ”kaverina kauppaan” -palveluja, digisovittimen ja tietokoneen perusasennuksia, yksinkertaista käytön opastusta, ym. tukea ja opastusta, joka ei vaadi syvällistä ammattitaitoa. Esimerkkinä Enter-ry, joka avustaa ikäihmisiä tietokoneen käytössä. Vapaaehtoisia ei voida velvoittaa toimintaan, mutta monen yhdistyksen ja järjestön toimintaan se voisi sopia. Tällaisilla verkostoilla voisi olla yhteystiedot yrityksiin, joiden puoleen kääntyä, kun ammattimaisempaa tukea ja apua tarvitaan.

Tutkimus on antanut tietoa kuluttajien ja pienyrityksien tukipalvelujen tarpeesta sekä näiden palvelujen tarjonnasta. Yhtenä selvänä ongelmana tutkimuksessa nousi esiin tietoteknisiä laitteita myyvien henkilöiden puutteellinen koulutus ja sen myötä heidän kyvyttömyytensä antaa kuluttajille laitteiden hankintatilanteessa heidän tarvitsemaan tietoja ja opastusta. Varsinkin markettien myyjien osaamiseen kohdistui mm. ryhmäkeskusteluissa kovaakin kritiikkiä. Jatkotutkimusaiheena nouseekin esiin sen selvittäminen, mistä tietoteknisiä laitteita myyvät henkilöt saavat tuotetietoutensa ja -osaamisensa, ja mitkä ovat keskeisiä myyjien tukipalveluja. Miten henkilökunnan kykyyn tarjota kuluttajille hyvää asiakaspalvelua laitteiden hankintatilanteessa ja mahdollisesti sen jälkeen asiakassuhteen jälkihoidossa panostetaan? Kaikenlainen tietotekniikka kehittyy entistä nopeampaa vauhtia, jolloin laitteiden myyjien koulutukseen ja osaamiseen kohdistuu entistä suurempia vaatimuksia.

LÄHDELUETTELO

- Asetus* kulutushyödykkeen hinnan ilmoittamisesta markkinoinnissa (1359/1999)
- Eskola J, Suoranta J (2000) *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Vastapaino. Tampere.
- Halme M, Hrauda G, Jasch C, Kortman J, Januschat H, Scharp M, Velte D, Trindade P (2005) *Sustainable Consumer Services*. Business Solutions For Household Markets. Earthscan. UK.
- Järvinen P (2006a) 85 viikkoa digiaikaan. *Tietokone*. Tammikuu 2006, 28–30
- Järvinen P (2006b) Televisiosta tulikin tietokone. *Tietokone*. Tammikuu 2006, 27
- Kuluttajavirasto (2006) Kuka vastaa digisovittimen päivityksestä. *Kuluttajaviraston tiedote* 11.8.2006. www.kuluttajavirasto.fi
- Kytö H, Aatola L (2004) *Luulo ei ole tiedon väärsti: muutokset kuluttajien antamissa julkisten palvelujen laatuarvioissa vuosina 200–2003*. Kuluttajatutkimuskeskus. Julkaisuja 7/2004. Helsinki.
- Niilola K, Valtakari M, Kuosa I (2005) *Kysyntälähtöinen työllistäminen ja kotitalousvähennys*. Työpoliittinen tutkimus 266. Työministeriö. Helsinki
- Niilola K, Valtakari M (2006) *Kotitalousvähennys kotitalouspalvelumarkkinoiden luojana ja työllistäjänä*. Työpoliittinen tutkimus 310. Työministeriö.
- Nurmela J, Sirkiä T (2005) Muistio tietoyhteiskuntaohjelmalle suomalaisten tieto- ja viestintätekniikan käytöstä ja siihen suhtautumisesta marraskuussa 2005. *Tilastokeskus*. Haastattelu- ja tutkimuspalvelut. 29.12.2005.
- Osaava, avautuva ja uudistuva Suomi (2004) Suomi maailmantaloudessa –selvityksen loppuraportti. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja. 19/2004
- Tietokone (2006) Eri jakelutiet. *Tietokone*. Tammikuu 2006, 31.
- Tietoyhteiskuntaneuvosto (2006) *Tulevaisuuden elinvoimainen Suomi*. Tietoyhteiskuntaneuvoston raportti hallitukselle. Helmikuu 2006.
- Tilastokeskus (2006) *Tietoyhteiskuntatilasto 2006*. Tilastokeskus. Helsinki.
- Tuorila H (2004) *Yli 50-vuotiaat Internet-palvelujen käyttäjinä*. Kuluttajatutkimuskeskus. Julkaisuja 2/2004. Helsinki.
- Tuorila H (2006) *Itsepalvelun ikääntyvä ihmemaa*. Kuluttajatutkimuskeskus. Keskustelualoitteita 35/2006. Helsinki
- Varjonen J, Aalto K, Leskinen J (2005) *Kotityön markkinat*. Sitran raportteja 45. Edita Prima Oy. Helsinki.
- Varjonen, J, Aalto K, Leskinen J (2007) *Täsmällistä, ammattitaitoista ja edullista – Kuluttajanäkökulma kotitalouspalvelumarkkinoihin*. Kuluttajatutkimuskeskus. Julkaisuja 2/2007.
- Viestintävirasto (2006a) *Digi-tv-vastaanottimien ohjelmistopäivitykset*. Viestintäviraston julkaisuja 7/2006
- Viestintävirasto (2006b) Digitelevision käytettävyyttä koskeva tutkimus. Viestintäviraston julkaisuja 2/2006.

www.digitelkkari.fi 6.10.2006

www.elias.fi

www.ficora.fi/ Lehdistötiedote 21.6.2006

<http://www.mustaporssi.fi/sankari/index.htm> Sankari Palvelu 30.10.2006

www.sonera.fi/artikkeli2/0,3843,l-fi_h-11772,00.html 10.10.2006

LIITE 1: RYHMÄKESKUSTELUJEN TEEMARUNKO

Osallistujien esittely. Kertokaa lyhyesti itsestänne ja kotonanne olevista laitteista

- tietokone, Internet-yhteys, digiboksi
- atk-historiastanne sekä
- ketkä käyttävät laitteita taloudessa
- mihin tietokonetta pääasiassa käytetään?

1. Millaista opastusta tai apua olette saaneet laitteiden ostotilanteissa ja mitä olisitte kaivanneet?

- sekä atk- että digi-tv ja muut vastaavat laitteet
- tuttavilta, sukulaisilta, myyjiltä
- jos olette perehtynyt itse, miten (lehdistä tai muusta kirjallisesta materiaalista)

2. Ovatko asennukset sujuneet vaivatta ja miten hoidettu, mitä vielä toivoisi?

- sekä laitteet että ohjelmat, kuten virustorjunta ja muut turvaohjelmat

3. Kokemuksia hankalimmista ongelmatilanteista ja niistä selviämisestä

- virukset, tekniset viat, yhteysongelmat yms.
- oletteko selvinnyt omin avuin vai kuka on auttanut
- jos itsellä ei, onko tuttavapiirissä henkilöitä, joilla tietää olleen tällaisia ongelmia

4. Kokemuksia atk- tai muista teknisistä palveluista

- Onko kokemuksia, millaisia?
- Oletteko tyytyväinen tai mitä olisi pitänyt tehdä toisin?

5. Mihin ongelmiin haluaisitte palveluita tarjottavan?

- Milloin riittää palvelu puhelimitse, ja milloin haluaisitte sen kotiin?
- Miten olette löytänyt palvelut ja mitä kautta haluaisitte niitä etsiä?

6. Mitä palvelut saisivat maksaa? Onko tästä kokemuksia tai ehdotuksia?

- puhelinneuvonta
- hinnoitteluperusteet (paketti vai tuntihinta)
- Jos maksullisista tukipalveluista saisi kotitalousvähennyksen, miten arvioisitte sen vaikuttavan näiden palvelujen käyttöön?

7. Miten vastuu pitäisi jakaa eri sektoreiden välillä atk-ongelmien hoidossa?

- Millainen rooli pitäisi eri sektoreilla olla (julkinen, yksityinen, kotitaloudet, kolmas sektori)

8. Millaisia kehittämissuunnitelmia atk-tukipalveluille?

- Lisätäänkö henkilökohtaista palvelua vai hoitaako tekniikka tulevaisuudessa ongelmat?
- Tarvitaanko yhä enemmän erikoisasiantuntijoita?

9. Mitä muita terveisiä atk-tukipalveluista tai muista tämän tyyppisten laitteiden tukipalveluista?

LIITE 2: TAUSTATIETOLOMAKE JA VASTAUKSET KYSYMYKSITTÄIN (N)

- | | | | | | |
|--------------|---|-------------|--------|---|-----------------------|
| 1. Sukupuoli | 1 | Mies (16) | 2. Ikä | 1 | Alle 30 vuotta (1) |
| | 2 | Nainen (25) | | 2 | 30–39 vuotta (12) |
| | | | | 3 | 40–49 vuotta (11) |
| | | | | 4 | 50–59 vuotta (14) |
| | | | | 5 | 60 vuotta tai yli (3) |

- | | | | | | |
|--|---|--------------------------------|--|---|--|
| 3. Mitkä seuraavista laitteista teillä on? | 1 | Pöytätietokone (34) | 4. Minkälainen Internet yhteys käytössänne on? | 1 | Modeemi (5) |
| | 2 | Kannettava tietokone (23) | | 2 | ISDN (1) |
| | 3 | Matkapuhelin (41) | | 3 | Kiinteä yhteys eli ns. laajakaista (esim. ADSL) (34) |
| | 4 | Digiboksi / Digi-Tv (23) | | 4 | En tiedä (1) |
| | 5 | Dvd-soitin / Dvd-talennin (28) | | | |

5. Miten kotitietokoneenne tietoturvasta on huolehdittu?

- 1 Koneessa on tietoturvaritykseltä hankittu tietoturvaohjelma (esim. F-secure, Norton, Panda) (21)
- 2 Koneessa on Internet-yhteyden tarjoajalta hankittu tietoturvapalvelu (esim. Elisa tietoturvapalvelu) (7)
- 3 Koneessa on ilmainen tietoturvaohjelma (esim. Agnitum Outpost Firewall FREE) (6)
- 4 Kotitietokoneessa ei ole tietoturvaohjelmaa (siirry kysymykseen 7) (3)
- 5 En tiedä (siirry kysymykseen 7) (2)

6. Kuka on asentanut tietoturvaohjelman?

- 1 Minä itse (21)
- 2 Muu perheenjäsen, sukulainen tai tuttava (10)
- 3 Laitemyyjä (1)
- 4 ATK-tukipalveluja tarjoavan yrityksen edustaja (3)

7. Miten huolehditte ohjelmien ja käyttöjärjestelmän päivityksistä?

- 1 Automaattinen päivitystoiminto huolehtii päivityksistä (24)
- 2 Huolehdin itse päivityksistä (12)
- 3 Muu perheenjäsen, sukulainen tai tuttava huolehtii päivityksistä (7)
- 4 ATK-tukipalveluja tarjoavan yrityksen edustaja huolehtii päivityksistä (2)

8. Kun teille tulee tietokoneen käytössä tai Internet-yhteydessä ongelmia, miten selviätte ongelmista pääsääntöisesti?

- 1 Osaan itse selvittää ongelmat (28)
- 2 Muu perheenjäsen selvittää ongelmat (6)
- 3 Sukulainen tai tuttava selvittää ongelmat (5)
- 4 Ongelmien ratkaisemiseksi käännyin laitemyyjän tai muiden atk-tukipalveluja tarjoavien yritysten puoleen (1)
- 5 Ongelmat ratkaisee joku muu taho, mikä _____ (1)

9. Mitä olisitte valmis maksamaan, jos atk-tukipalveluja tarjoavan yrityksen edustaja tulee kotinne ratkomaan tietokoneongelmia ja opastamaan laitteiden/ohjelmien käytössä?

- 1 Alle 10 euroa tunnilta (6)
- 2 10–19 euroa tunnilta (11)
- 3 20–29 euroa tunnilta (15)
- 4 30–44 euroa tunnilta (3)
- 5 45–59 euroa tunnilta (1)
- 6 60–74 euroa tunnilta (0)
- 7 75 euroa tai enemmän tunnilta (0)
- 8 Ei mitään (4)

10. Miten olette ensisijaisesti perehtynyt tietotekniikkaan?

- 1 Olen opetellut tietotekniikan käytön omin päin (22)
- 2 Olen oppinut sen työpaikalla tai koulussa (19)
- 3 Olen osallistunut kansalaisopistojen järjestämille kursseille (4)
- 4 Olen osallistunut ohjelmisto- ja laitevalmistajien tarjoamille kursseille (4)
- 5 Muuten, miten _____ (10)

LIITE 3: PIENYRITTÄJIEN HAASTATTELURUNKO

Yrityksen/haastateltavan taustatiedot

- Yrityksen toimiala, henkilökunnan määrä?
- Kuinka kauan tietokone ollut yrityksessä, miten monta tietokonetta käytössä on?
- Kuinka usein laitteet ja ohjelmat uusitaan?
- Miten pitkään Internet-yhteys ollut käytössä?
- Minkälainen Internet-yhteys on käytössä (modeemi, ISDN, ns. laajakaista)?
- Miten tietokoneen/-koneiden tietoturva on huolehdittu?
 - Tietoturvayritykseltä hankittu tietoturvaohjelma (esim. F-secure, Norton, Panda)
 - Internet-yhteyden tarjoajalta hankittu tietoturvapalvelu (esim. Elisa tietoturvapalvelu)
 - Ilmainen tietoturvaohjelma (esim. Agnitum Outpost Firewall FREE)
 - Ei ole tietoturvaohjelmaa
- Missä kaikissa toiminnoissa atk:ta hyödynnetään?
 - markkinointi, asiakkaiden tilaukset, laskutus, yhteydenpito asiakkaisiin/muihin tahoihin
- Kuinka moni yrityksen henkilökunnasta käyttää tietokonetta?
- Haastateltavan ikä?
 - Alle 30 vuotta
 - 30–39 vuotta
 - 40–49 vuotta
 - 50–59 vuotta
 - 60 vuotta tai yli
- Miten perehtynyt tietotekniikkaan?
 - Opetellut tietotekniikan käytön omin päin
 - Oppinut sen työpaikalla tai koulussa
 - Osallistunut kansalaisopistojen järjestämille kursseille
 - Osallistunut ohjelmisto- ja laitevalmistajien tarjoamille kursseille
 - Muuten, miten

Millaista opastusta tai apua olette saanut laitteiden ostotilanteissa?

1. Oletteko perehtynyt itse, miten (lehdistä tai muusta kirjallisesta materiaalista)?
2. Kuka auttanut; tuttavilta, sukulaisilta, myyjiltä?
3. Millaista apua olisitte kaivannut?
4. Onko TIEKEN IT-talkkari ja muut subventoidut atk-tukiprojektit tutuja?
Oletteko käyttänyt niitä?

Ovatko asennukset sujuneet vaivatta ja miten hoidettu?

1. Laitteet
2. Ohjelmat
3. Virustorjunta ja muut turvaohjelmat
4. Mitä vielä toivoisi?
5. Miten ohjelmien ja käyttöjärjestelmän päivityksistä huolehditaan?
 - Automaattinen päivitystoiminto huolehtii päivityksistä
 - Huolehdin itse päivityksistä
 - Muu perheenjäsen, sukulainen tai tuttava huolehtii päivityksistä
 - ATK-tukipalveluja tarjoavan yrityksen edustaja huolehtii päivityksistä

Kokemuksia ongelmatilanteista ja niistä selviämisestä?

1. Virukset
2. Tekniset viat
3. Yhteysongelmat yms.
4. Oletteko selvinnyt omin avuin vai käyttänyt maksullista palvelua?
5. Onko tuttavapiirissä henkilöitä, jotka auttavat tai kuka on auttanut?

Kokemuksia atk- tai muista teknisistä palveluista?

1. Onko kokemuksia?
2. Millaisia, tai miksi ette ole käyttäneet?
3. Oletteko tyytyväinen tai mikä olisi pitänyt tehdä toisin?
4. Miten olette löytänyt palvelut?
5. Mitä kautta haluaisitte niitä etsiä?

Mihin ongelmiin haluaisitte palveluita tarjottavan?

1. Milloin riittää palvelu puhelimitse?
2. Milloin haluaisitte palvelun paikanpäälle?
3. Viettekö mieluummin huoltoon?

Mitä olisitte valmis maksamaan?

1. Puhelin neuvonnasta (/min)?
2. Yrityskäynnistä (/tunti)?
 - Alle 10 euroa tunnilta
 - 10–19 euroa tunnilta
 - 20–29 euroa tunnilta
 - 30–44 euroa tunnilta
 - 45–59 euroa tunnilta
 - 60–74 euroa tunnilta
 - 75 euroa tai enemmän tunnilta
3. Kumpi hinnoitteluperusteena parempi paketti vai tuntihinta?

Miten vastuu pitäisi jakaa käyttäjien, laitemyyjien, palvelun tarjoajien ja julkisen sektorin välillä atk-ongelmien hoidossa?

- Millainen rooli pitäisi näillä eri toimijoilla olla?

Millaisia kehittämissuhteita atk-tukipalveluille?

1. Lisätäänkö henkilökohtaista palvelua vai pitäisikö tekniikan hoitaa tulevaisuudessa ongelmat entistä enemmän (vrt. automaattiset päivitykset)?
2. Tarvitaanko yhä enemmän erikoisasantuntijoita?
3. Muita kehittämissuhteita?

Mitä muita terveisiä atk-tukipalveluista tai muista tämän tyyppisten laitteiden tukipalveluista?

LIITE 4: TUKIPALVELUJEN TARJOAJIEN KYSELYRUNKO

KOTITALOUKSILLE TARJOTTAVAT TIETOTEKNISET TUKIPALVELUT

1. Kuinka monta henkilöä yrityksessänne työskentelee?
päätoimisestihenkilöä
osa-aikaisena henkilöä
2. Mistä lähtien yritys on toiminut? Vuodesta
3. Onko päätoimiala atk-tukipalvelujen tarjoaminen? 1 kyllä 2 ei
4. Jos ei, mikä on päätoimiala?
5. Myyttekö tietokoneita ja niiden oheislaitteita? 1 kyllä 2 ei
6. Vuokraatteko tietokoneita ja niiden oheislaitteita? 1 kyllä 2 ei
7. Tarjoatteko tukipalveluja? 1 vain kotitalouksille 2 kotitalouksille ja yrityksille
8. Kuinka laajalla alueella tarjoatte atk-tukipalveluja?
enintään noin km päässä toimipisteestä
9. Minkä kuntien/kaupunkien alueella toimitte?
10. Minkä kanavien kautta markkinoitte palvelujanne? Valitkaa kaikki käyttämäne vaihtoehdot.
1 Internet
2 paikallislehdet
3 laajalevikkiset sanomalehdet
4 puhelinluettelon keltaiset sivut
5 oman yrityksen ikkuna, seinä tai muu lähialue
6 paikalliset ilmoitustaulut esim. kaupoissa, kirjastoissa
7 suoramainonta kotitalouksiin ja yrityksiin esitejakeluna
8 suora e-mail-markkinointi sähköpostiin
9 joku muu, mikä?
11. Mikä on mielestänne tehokkain markkinointitapa saada tunnettuutta? Merkitkää edellisen kysymyksen vaihtoehdon numero tai jos, joku muu tapa kuin edellä mainittu, kirjoittakaa sanallisesti. Tehokkain tapa on nro
Mihin ongelmiin asiakkaanne useimmiten tarvitsevat atk-tukipalvelua, kirjoittakaa kolme yleisintä tilannetta yleisyys järjestyksessä.
1.
2.
3.

Millaisia palveluja tarjoatte? Arvioikaa myös asiakkaiden lukumäärä viikossa.

12. Puhelinneuvontaa 1 kyllä ...neuvontakertaa viikossa 2 ei
13. Kotikäyntejä 1 kyllä ...kotikäyntiä viikossa 2 ei
14. Asiakas voi tuoda laitteet yrityksen tiloihin huollettaviksi/korjattaviksi
1 kyllä ... asiakasta viikossa 2 ei

15. Annatteko myös käytönopastusta ongelman selvittämisen/huollon yhteydessä?
 1 lähes aina 2 usein 3 harvoin 4 ei juuri koskaan
16. Avustatteko digiboksien asennuksessa ja käyttöönotossa? 1 kyllä 2 ei
17. Millaisia tukipalveluiden hinnoitteluperusteita käytössänne on? Valitkaa kaikki käytössänne olevat vaihtoehdot.
 1 tunti hinnoittelu
 2 palvelupakettikohtainen hinnoittelu
 3 muu hinnoitteluperuste, mikä?.....
18. Sisältyvätkö matkakustannukset edellä mainittuihin hintoihin? 1 kyllä 2 ei
19. Jos palvelupaketteja on tarjolla, millaisia ne ovat?
20. Mikä on mielestänne työkorvauksen arvonlisäverollinen vähimmäistuntihinta, joka tulisi voida veloittaa asiakkailta, jotta toiminta olisi kannattavaa?..... euroa/tunti (+ mahdolliset matkakulut)
21. Koska asiakkaiden mielestä palvelun tarjoajan luottavuus on tärkeää, millä tavoin pyritte herättämään asiakkaiden luottamuksen?
22. Mitä mielestänne kuuluu hyvään atk-tukipalveluun ja mihin pitäisi erityisesti kiinnittää huomiota?
23. Mitä toivomuksia esittäisitte asiakkaille, jotta ongelmien ratkaisu sujuisi entistä paremmin?
24. Millä tavoin yhteiskunnan tulisi nykyistä paremmin tukea atk-tukipalveluja tarjoavien yritysten toimintamahdollisuuksia?

Olisitteko halukas osallistumaan atk-tukipalvelumallin kehittämisistuntoon syksyllä 2006? Keskustelupaikka on Kuluttajatutkimuskeskus, Helsinki ja keskusteluaika noin klo 17–19.

Mikäli keskusteluun ja ideointiin osallistuminen kiinnostaa, pyydämme lähettämään yhteystietonne sähköpostitse helena.tuorila@kuluttajatutkimuskeskus.fi tai kristiina.aalto@kuluttajatutkimuskeskus.fi
 Otamme halukkaisiin osallistujiin yhteyttä syyskuun alussa.

Kiitos vastauksistanne!

KULUTTAJATUTKIMUSKESKUKSEN JULKAISUJA -SARJA

2007

2/2007

Varjonen J, Aalto K, Leskinen J

Täsmällistä, ammattitaitoista ja edullista – kuluttajapalautetta kotitalouksille

1/2007

Tuorila H, Aalto K

Ongelmia tietokoneen ja digi-tv:n kanssa? Tietoteknisten tukipalvelujen tarve ja tarjonta

2006

9/2006

Järvelä K, Viinisalo M

"KUNHAN ON MAKEA JA MEHUKAS" – Kuluttajien näkemyksiä porkkanan laadusta

8/2006

Piironen S, Järvelä K

Kokemuksella ja tiedolla. Tutkimus kuluttajien ruoan valinnasta.

7/2006

Peura-Kapanen L, Järvinen R

Kuluttajien käsityksiä riskeistä, niiden hallinnasta ja sähköisestä vakuuttamisesta.

6/2006

Koistinen K, Vesala T

Päivittäistavarakaupan rakennemuutos Suomen keskeisillä kaupunkiseuduilla 1995–2005.

5/2006

Kytö H, Tuorila H, Leskinen J

Maaseudun vetovoimaisuus ja kuluttajien yksilölliset elämäntavat. Tutkimuskokonaisuuden loppuraportti.

4/2006

Tuorila H

"Täällä maalla on hyvä asua." Kokemukset maaseudusta uutena asuinympäristönä.

3/2006

Kytö H, Aatola L

Muuttuva maallemuuttaja. Maallemuuttajien elämäntavat ja maallemuuton mukanaan tuomat muutokset.

2/2006

Aalto-Setälä V, Matschoss K, Nikkilä M

Palveluiden hintaerot Euroopan maiden välillä.

1/2006

Isoniemi M, Mäkelä J, Arvola A, Forsman-Hugg S, Lampila P, Paananen J, Roininen K

Kuluttajien ja kunnallisten päättäjien näkemyksiä lähi- ja luomuruoasta.

ONGELMIA TIETOKONEEN JA DIGI-TV:N KANSSA?
Tietoteknisten tukipalvelujen tarve ja tarjonta

Helena Tuorila & Kristiina Aalto



KULUTTAJATUTKIMUSKESKUS

Kaikukatu 3, 00530 HELSINKI
PL 5, 00531 HELSINKI
Puh. (09) 77 261
Faksi (09) 7726 7715
www.kuluttajatutkimuskeskus.fi
tiedotus@kuluttajatutkimuskeskus.fi

ISSN 0788-5415
ISBN 978-951-698-150-X (PDF)
ISBN 978-951-698-151-8 (painettu julkaisu)

Edita Prima Oy, Helsinki 2007