

Anna Merentie

DIGITALISAATIO - RENKI VAI ISÄNTÄ?

Diskurssianalyysi digitalisaatiosta Juha Sipilän hallituksen ohjelman digihankemateriaaleissa ja Helsingin Sanomien yleisönosastokirjoituksissa

Johtamisen ja talouden tiedekunta
Pro Gradu -tutkielma
Kesäkuu 2020

TIIVISTELMÄ

Anna Merentie: DIGITALISAATIO – RENKI VAI ISÄNTÄ?

Diskurssianalyysi digitalisaatiosta Juha Sipilän hallituksen ohjelman digihankemateriaaleissa ja Helsingin Sanomien yleisönosastokirjoituksissa

Pro gradu -tutkielma

Tampereen yliopisto

Hallintotieteiden tutkinto-ohjelma, julkisen talousjohtamisen opintosuunta

Eija Vinnari

Kesäkuu 2020

Tutkimuksen aiheena on Juha Sipilän vuonna 2015 julkaistun hallitusohjelman mukaisen digikärkihankkeen alaisten digihankkeiden ja Helsingin Sanomien yleisönosastokirjoitusten perusteella syntyvien digitalisaatioon liitettyjen merkitysten tarkastelu.

Julkisen sektorin digitalisaatio tavoittelee suuria säästöjä ja digitalisaation tuomalle tehokkuudelle on asetettu Juha Sipilän hallitusohjelmassa merkittäviä tavoitteita. Myös 2019 julkaistu Sanna Marinin hallitusohjelma jatkaa suhteellisen samoin kielenpainoin vuonna 2015 asetettuja tavoitteita.

Tutkimus on laadullinen tutkimus ja tutkimusmenetelmänä on diskurssianalyysi. Analyysin aineistona ovat Juha Sipilän hallitusohjelman mukaisen digitalisaatiokärkihankkeen rahoittamien digihankkeiden julkaisut sekä muutamat muut hallitusohjelman digitalisaatiokärkihanketta käsittelevät materiaalit. Vertailuaineistona analyysissä on tavallisten kansalaisten digitalisaatioon yhdistämien merkitysten kartoittamiseksi Helsingin Sanomissa julkaistuja yleisönosastokirjoituksia. Analyysi etenee yksityisestä yleiseen; sen tavoitena on tunnistaa ja nimetä merkityskokonaisuuksia, joita teksteistä nousee.

Tutkimuksen relevanssi on siinä, että diskurssit tuottavat sosiaalista todellisuutta. Käytetty kieli ohjaa toimintaa. Diskurssianalyysin tavoitteena on tunnistaa julkisen hallinnon välittämiä merkityksiä digitalisaatioon liittyen ja pyrkiä muodostamaan vallitsevasta todellisuudesta erilaisia merkityskokonaisuuksia eli diskursseja.

Tutkimuksen perusteella aineistosta saadaan tuotua esiin merkityskokonaisuuksia.

Merkityskokonaisuudet eli diskurssit perustuvat aineistoanalyysiin ja niitä nousi aineistosta yhteensä viisi. Yleisönosastokirjoitusten diskurssit ovat teknologiapelon diskurssi ja muutosvastarinnan diskurssi. Hallitusohjema- ja digihankeaineiston analyysin pohjalta hahmottuivat teknologinen diskurssi, tehokkuuden diskurssi ja asiakaslähtöisyyden diskurssi.

Tutkimustulosten perusteella digitalisaatioon liitetään sekä puhtaasti teknologisia, myös prosessi- ja hallinnollis-juridisia tavoitteita ja odotuksia. Tutkimuksen aineiston analyysin perusteella diskursseista nousee esiin paitsi teknologiamyönteisiä, myös teknologiakielteisiä ulottuvuuksia. Eri toimijoiden digitalisaatioon liittämät merkitykset vaihtelevat merkittävästi. Tulevaisuuden hallinnolla on edessään haasteita siinä, miten digitalisaation monitulkintaisuus ja teknologis-prosessimainen kokonaisuus saadaan jalkautettua yhteiskunnassa siten, että se tuottaa toivottuja säästöjä ja edistää hallinnon palvelujen asiakaslähtöisyyttä hallitusohjelman tavoitteiden mukaisesti.

Avainsanat: digitalisaatio, digihankkeet, diskurssianalyysi, yleisönosastokirjoitukset, hallitusohjelma

SISÄLLYS

1. JOHDANTO	1
1.1 Johdatus aiheeseen	2
1.2 Tutkimusongelma ja tutkimuksen toteutus	3
1.3 Rajaukset	8
1.2 Keskeiset käsitteet	8
2. TEOREETTIS-METODOLOGINEN VIITEKEHYS	10
2.1 Sosiaalinen konstruktionismi	10
2.2 Diskurssit ja valta	12
3. DIGITALISAATIO	15
3.1 Teknologinen muutos vai kulttuurinen muutos.....	16
3.2 Asiakasnäkökulma	20
3.3 Kritiikki	23
4. AINEISTO JA ANALYYSI.....	25
4.1 Yleisönosastokirjoitukset	25
4.2 Digitalisaatiokärkihankkeen alaisten hankkeiden materiaali	27
4.3 Analyysin toteutus.....	28
5. ISÄNTÄ – DIGITALISAATION DISKURSSIT YLEISÖNOSASTOKIRJOITUKSISSA	31
5.1 Digitalisaatio syrjäyttää taitamattomat: teknologiapelon diskurssi.....	32
5.2 Miksi paperista pitäisi luopua: muutosvastarinnan diskurssi.....	37
6. RENKI – DIGITALISAATION DISKURSSIT VALTIONEUVOSTON HALLITUSOHJELMAMATERIAALISSA	41
6.1 Uudet teknologiat ratkaisevat ongelmat: teknologinen diskurssi.....	42
6.2 Digitalisaatio tuo säästöjä: tehokkuuden diskurssi	46
6.3 Palvelut yhdeltä luukulta: asiakaslähtöisyyden diskurssi.....	51
7. TUTKIMUSTULOSTEN ANALYSOINTI JA MERKITYS	55
7.1 Tutkimustulosten luotettavuus ja jatkotutkimusaiheita.....	60
8. LÄHTEET	62
9. LIITTEET	67

1. JOHDANTO

Digitalisaatio on yksi Sipilän hallituksen kärkihankkeista. Kärkihankkeen määritelmän mukaan tehokkuutta ja tuottavuutta tulisi lisätä julkisella sektorilla siirtymällä erityisesti vaikuttavuudeltaan merkittävimpien palveluiden digitalisointiin (Valtioneuvoston Kanslia, 2017).

Digitalisaatio esiintyy käsitteenä monen kunnan strategiassa. Esimerkiksi Turun kaupunki – valtiotason ohjauksen mukaisesti – on ottanut digitalisaation omaksi strategiseksi kärkihankkeekseen ja jakaa avointa dataa eri toimialueilta vapaasti yksityisen yritysten ja kansalaisten käyttöön. Valtakunnantasolla digitalisaatiosta kärkihankkeena vastaa liikenne- ja viestintäministeriö (LVM). LVM on tehnyt omat linjauksensa siitä, miten digitalisaatio edistää tehokkuutta julkisella sektorilla. Suomessa digitalisaation vastuuministeri kuitenkin puuttuu ja digihankkeiden ja digitalisaation edistäminen on monen eri hallinnon toimijan vastuulla. Digitalisaation mahdollisuudet nähdään esimerkiksi allokativisen tehokkuuden lisääjänä. Allokatiivisella tehokkuudella tarkoitetaan sitä, että panokset kohdistetaan sinne, missä niistä on saatavilla suurin hyöty. Digitalisaation näkökulmasta kuntaympäristössä allokatiivinen tehokkuus voi tarkoittaa esimerkiksi paljon manuaalista työtä tuottavien prosessien digitalisoimista ja vapautuvien henkilöresurssien kohdentamista sinne, missä ne tuottavat kuntalaisen näkökulmasta suuremman hyödyn.

Suoritan tutkimuksen diskurssianalyysinä. Tutkimuksen aineisto koostuu Juha Sipilän 2015 nimitetyn hallituksen hallitusohjelman ja erityisesti sen ”digitalisoidaan julkiset palvelut” -kärkihankkeen perusteella rahoitettujen hankkeiden materiaaleista. Sipilän hallitusohjelmaa toteuttamaan asetettiin useita ministerityöryhmiä, joista ”toimintatapojen uudistamisen ministerityöryhmä” sai vastatakseen digitalisaation edistämisen valmistelusta. Digitalisaatiokärkihankkeen perusteella rahoitettiin 100 miljoonalla eurolla (Gartner 2018) yhteensä 16 hanketta eri hallinnoaloilla (”Digihankkeet”). Aineistoanalyysin kautta pyrin nostamaan esiin keskustelua hallitsevia kokonaisuuksia ja ulottuvuuksia, jotka osaltaan rakentavat ja hallitsevat todellisuutta, jonka varassa digitalisaatiota Suomessa edistetään.

Tutkimukseni ensimmäisessä kappaleessa taustoitan tutkimusongelmaa ja tutkimusmenetelmiä. Toisessa kappaleessa kerron sovellettavasta tutkimusmenetelmästä eli diskurssianalyysistä ja sen taustalla olevasta sosiaalisen konstruktionismin teoriasta. Tutkimuksen teoreettisessa

osuudessa esittelen digitalisaatiota käsitteenä jo olemassa olevien tutkimusten ja artikkelien perusteella. Aineistoanalyysin jälkeen siirryn tutkimuksessani johtopäätöksiin ja pohdin myös jatkotutkimusaiheita.

Tutkimuksessani on johdonmukaista pohjustaa aiheeseen siirtymistä ja diskurssianalyysin taustoittamista avaamalla käsityksiä, joita digitalisaatiosta jo on. Oletan, että digitalisaatiota on tutkittu enemmän yksityisen sektorin näkökulmasta. Tehokkuuden ja tuloksellisuuden näkökulmasta digitalisaation vaikutus ansaintataloudellisen, yksityisen sektorin organisaation tehokkuudelle on suhteellisen helppo mitata. Julkisen organisaation osalta on tutkimuksen mielekkyyden näkökulmasta tärkeää avata tehokkuuden käsitettä jonkin teorian kautta.

Hallitusohelman kärkihanketyöryhmien hakemasta digitalisaatiosta ajattelumallien muutoksena ja toimintatapojen muokkauksena on matkaa esimerkiksi Alasoinin (2015) jäsenyyksestä digitalisaationa puhtaasti sähköisiin järjestelmiin siirtymisenä. Alasoinin määritelmä ei ole väärä, mutta se ottaa huomioon vain digitalisaation teknologiapuolen ja jättää asiakaslähtöisen ajattelun ja tehokkuusnäkökulman vajavaiseksi.

1.1 Johdatus aiheeseen

Digitalisaatio on paljon esillä oleva käsite, mutta julkisissa asiakirjoissa digitalisaatiosta puhutaan tietokanta- ja teknologialähtöisenä infrastruktuurina ja "palveluiden sähköistämisenä". Helsingin Sanomat kirjoitti 17.3.2016, että tutkimuksen mukaan 90 % Suomen 19 asukasluvultaan suurimmasta kunnasta on huomionnut digitalisaation strategiassaan. Lisäksi toisen näkökulman mukaantuominen asiakkuuden puolelta heijastui Aamupostin 5.3.2017 pääkirjoituksessa, jossa pohdittiin vanhusten ja muiden tietoteknisiltä taidoiltaan kenties vajavaisten kansalaisten mahdollisuuksia tarttua digitalisaation tarjoamiin kanaviin. Digitalisaatiosta puhutaankin herkästi siten, että sähköisten toimintatapojen tuominen hallintoon on itse tarkoitus, sen sijaan, että pohdittaisiin aidosti niiden tarkoituksenmukaisuutta.

Mitä digitalisaatio sitten julkisille organisaatioille tarkoittaa? Digitalisaatio on varsinainen 2010-luvun trendikäsite, mutta sen ydinmerkitys ei esimerkiksi valtioneuvoston kärkihankkeiden listassa tule kovin selvästi esiin. Valtioneuvoston julkiset, internetissä olevat selvitykset puhuvat digitalisaatiosta myös normienpurun apuvälineenä.

Digitalisaatio esiintyy julkisessa keskustelussa vaikeasti määriteltävänä käsitteenä. Kevyempänä esimerkkinä yhteiskunnallisesta keskustelusta viitataan nimimerkin Kuukautinen pakinaan Helsingin Sanomien Kuukausiliitteessä 8/2017. Pakinoitsija ironisoi digitalisaatioilmiöitä nostamalla esiin Jussi Herlinin Porin SuomiAreena- tilaisuudessa heittämän lauseen, että *digitalisaation suurin vihollinen on se, että sanaa digitalisaatio käytetään miten sattuu*.

Julkinen sektori tekee vuosittain noin 600 miljoonan euron edestä ICT-hankintoja (VTV, 2015). Hankinnat sisältävät tietojärjestelmien ja sähköisten palvelujen kehittämistä koskevat ulkoiset ostot ja palveluhankinnat, joiden arvo vuonna 2013 oli noin 123 miljoonaa euroa. Uskoisin, että vuoden 2013 jälkeen kyseinen luku ei ole ainakaan pienentynyt kasvavien digitalisaatiovaatimusten myötä. Julkisen sektorin, kuntien ja valtion, tehdessä suuria taloudellisia satsauksia sähköisiin toimintamalleihin ja niiden hallintaan liittyviin palveluihin, on tärkeää hahmottaa mitä digitalisaatiolla tarkoitetaan juuri julkisella sektorilla ja minkälaista sosiaalista todellisuutta sen ympärillä käytävällä keskustelulla luodaan.

1.2 Tutkimusongelma ja tutkimuksen toteutus

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, mitä merkityksiä digitalisaatiolle julkisella sektorilla annetaan. Perehtymällä aineistoon, kuten julkisiin, hallitusohjelman ja digihankkeiden materiaaleihin on olennaista selvittää, mistä asiakirjoissa puhutaan kun puhutaan digitalisaatiosta. Onko kyseessä ulkoisen paineen ja legitimitetin takia suoritettu palveluiden sähköistäminen, hallinnon keventäminen ”purkamalla normeja” vai tavoitellaanko digitalisaatiolla aidosti tehokkaampaa resurssien käyttöä ja julkisen talouden tuloksellisuuden parantamista?

Tutkimuksen aihe on yhteiskunnallisesti ja tieteellisesti tärkeä. Digitalisaation käsitettä ja digitalisaatiota eri asiayhteyksissä on tutkittu jonkin verran. Esimerkiksi Haukijärvi (Haukijärvi 2016) väitteli vuonna 2016 digitalisaation strategisoinnista ja tutkimuksessa digitalisaatiota lähestyttiin ilmiönä, mutta tutkimuksessa oli vahva kytkös strategiatyöhön ja strategian jalkauttamiseen. Digitalisaatioon liitettävien merkitysten tutkimuksia ei toistaiseksi suomalaisessa tiedekentässä ole. Digitalisaatio on kuitenkin vallitseva megatrendi sekä yksityisellä, että julkisella sektorilla ja tämän trendin syvälinen käsitteellistäminen ja analysointi yhteiskuntaa ja vallitsevia diskursseja muokkaavana voimana on erittäin tärkeää.

Digitalisaatio, kun se ymmärretään sähköisten toimintatapojen käyttöönottona, on tullut jäädäkseen.

Onko digitalisaatio tehtävänä suoritettu, kun esimerkiksi kunta on tuonut kaikki palvelunsa sähköiseen muotoon? Materiaalit eri digihankkeissa korostavat digitalisaation tuomaa tehokkuutta, mutta tehokkuuden kannalta olisi olennaista hahmottaa myös maailma ja rajat, joissa julkinen sektori toimii. Kuntien toteuttaessa strategiaansa digitalisaatiosta esimerkiksi hankkimalla sähköisen alustan kirjastopalveluihin tai varhaiskasvatuksen hoitoaikailmoituksiin, ei tehokkuutta synny – päin vastoin – ellei jostain muusta samalla luovuta. Kuntien poliittis-hallinnollinen toimintaympäristö voi olla haaste. Digitalisaation perimmäisenä ajatuksena on monessa lähteessä mainittu toimintakulttuurin muutos ja asiakaslähtöisyys eli hallinnon asiakkaiden parantunut palvelutaso.

Valtioneuvoston internetsivuilla (Valtioneuvosto, 2016) on esitelty digitalisoinnin periaatteet. Nämä periaatteet linjaavat niitä toimenpiteitä, joita julkisen hallinnon tulisi tehdä ja edistää. Yhdeksän periaatetta korostavat digitalisaatiohankkeen tärkeitä lähtökohtia, ja ne tukevat Valtioneuvoston mukaan *julkisten palvelujen tuottavuusloikkaa, asiakaslähtöisyyttä ja palvelujen ensisijaista digitaalisuutta*.

Tuottavuusloikka on puhekielinen ja määrittelemätön käsite ja siinä on voimakas poliittis-ideologinen sävy. Tuottavuus on monitahoinen käsite, joka soveltuu melko huonosti täsmentämättömiin käsitteisiin kuten ”loikka”. Asiakaslähtöisyys on selkeämpi käsite, mutta julkisen hallinnon ollessa kyseessä myös asiakaslähtöisyys on moniulotteinen ja –tulkintainen asia. Tarkoitetaanko hallituksen ohjelmassa ja digihankemateriaaleissa sillä asiakassegmenteittäin räätälöityjä julkisia palveluita vai hallinnon asiakkaiden äänen kuulemistä? Digitalisaatio saa kärkihankkeen lyhyessä määritelmässä suhteellisen tekologiakeskeisen kuvan. Digitaalisuus tarkoittaa oman tulkintani mukaan asakirjassa analogisesta digitaaliseen siirtymistä.

Käsitteistö ja niiden käyttö julkaisuissa ei anna kovin tarkkaa merkitystä sille, mitä digitalisaatiolla toivotaan saavutettavan. Tuottavuuden lupausta on hankala toteuttaa yksinään lisäämällä sähköisiä alustoja, jos muista ratkaisuista ei voida samanaikaisesti luopua. Hallituksen materiaaleissa tuottavuus ”digiloikalla” yhdistetään myös säädösten joustavoittamiseen (”norminpurkutalkoot”), mikä onkin luultavasti edellytys sille, että julkisen, byrokraattiseksi mielletyn hallinnon reformi digitalisaation myötä toteutuu.

Julkisen vallan ja valtion ohjausvaikutus kuntiin on itsehallinnonkin aikana suhteellisen voimakas. Kansalaisen kontakti julkiseen hallintoon toteutuu etupäässä ja arkipäiväisten palvelujen kannalta kuntien kautta. Valtion hallitusohjelmamateriaali luo suuntaviivoja kaikille julkisen sektorin digitalisaatiopyrkimyksille.

Tutkimuskysymys on

Mitä merkityksiä julkisen sektorin digitalisaatioon liitetään?

Aineistosta nousevista seikoista riippuen pohdin tutkielmassani myös sitä, miten tuottavuutta ja asiakaslähtöisyyttä jäsennetään. Tuottavuus on käsitteenä kovin moniselitteinen, ja on mielenkiintoista nähdä miten tuottavuuden katsotaan digitalisaation myötä lisääntyvän.

Niin sanottu viranomaisaineisto koostuu digihankkeiden dokumentaatiosta, sisältäen internetissä julkaistut hankkeiden julkaisuja. Olen kerännyt aineistoon julkaisuja vuosilta 2015-2019 jotka on tarkemmin eritelty tämän tutkimuksen liitteessä (ks. liite 1). Vuosirajaus perustuu siihen, että Sipilän hallituksen erotessa keväällä 2019, ei mielestäni ollut mielekästä ulottaa materiaalihakua tutkimuksen tekemisen loppuun saakka (toukokuu 2020).

Tutkimuksen kohteena on suhteellisen laaja, neljän vuoden julkaisuaineisto, sillä aineiston alustavassa analyysissä havaitsin, että julkisesti saatavissa oleva aineisto on suhteellisen voimakasti itseään toistavaa ja aineiston rikastamiseksi useamman vuoden kattaminen oli välttämätöntä. Tutkimuksen suunnitteluvaiheessa pohdin ottavani aineistoon myös kuntien strategiaan perustuvien digitalisaatiohankkeiden aineistoja ja muita asiakirjoja. Kävin läpi muutaman, kuitenkin alle kymmenen, kunnan valmisteluasiakirjoja ja huomasin, että asiakirjojen käsitteistö ja suunnitellut toimenpiteet jäljittelivät melko pitkälti valtioneuvoston kanslian ja muiden ministeriöiden antamia ohjeistuksia ja strategioita. Tässä vaiheessa aineistohakua tein päätöksen rajata kuntien tuottamat aineistot tutkimuksen ja analyysin ulkopuolelle, sillä ei ollut todennäköistä, että kuntien materiaalit olisivat tuoneet aineistoon uusia näkökulmia.

Aineiston valinnassa olennaista on saada kattava näkemys ja tarpeeksi hallinnon valmistelevaa materiaalia. Aineiston valinnan perustelu on se, että se on saatavilla sähköisessä muodossa julkisista lähteistä. Aineiston keräämisessä arvioin aineiston määrän riittävyyttä kylläntymisen näkökulmasta. Kylläntymisellä eli saturaatiolla tarkoitetaan sitä, että aineiston määrän lisääntyminen ei tuo tutkimukseen sen kysymyksenasettelun näkökulmasta uutta tietoa ja aineisto alkaa pikemminkin toistaa itseään. (Eskola & Suoranta 1998, 62-63). Käytännössä

luin ja keräsin kärkihankkeen nimissä perustettujen hankkeiden julkaisemaa materiaalia kunnes aineisto vaikutti laajenevan vain sivumäärinä eikä aineiston laatu ja vaihtelevuus enää muuttunut. Sovelsin saturaatioperiaatetta myös yleisönosastokirjoituksiin. Vuosien 2016-2019 kirjoituksista nousi esiin (tarkemmin analyysiosuudessa eriteltyjä) merkityksiä, jotka toistuivat suhteellisen samoiden käsitteiden ja ilmiöiden kautta.

Tiedostan, että hallitusohjelma ja sen alaiset materiaalit ja julkaisut painottavat kuvaa onnistuneesta ”tuottavuusloikasta” eikä yksinään anna aineistolle kriittistä näkökulmaa etenkin asiakkaiden, eli kuntalaisten ja kansalaisten, kannalta ajateltuna. Siksi päätin, kunta-aineiston sijaan, valita tutkimuksen aineistoksi julkisyhteisöjen julkaiseman lähdeaineiston lisäksi niin sanottujen tavallisten ihmisen mielipiteitä yleisönosastokirjoituksista kerättyä.

Lisäksi aineiston rikastamiseksi ja monipuolistamiseksi aineiston toinen osa käsittää yleisönosastokirjoituksia, joiden voidaan odottaa sisältävän myös kriittisiä kannanottoja digitalisaatiota kohtaan.

Yleisönosastokirjoitukset olen rajannut Helsingin Sanomien mielipidepalstan julkisen sektorin digitalisaatiota koskeviin kirjoituksiin kattaen vuoden 2017 ja ulottuen toukokuun 2019 loppuun saakka. Aineiston keräämisen rajaaminen suurin piirtein samoille vuosille, kuin kärkihankemateriaalin, tuntui luontevalta ratkaisulta analyysin pohjaksi. Yleisönosastokirjoitukset ja niiden julkaisupäivämäärät on eritelty liitteessä (Liite 1).

Tutkimuksen relevanssi on siinä, että valtion hallitusohjelma ja sen nimissä asetettujen hankkeiden materiaali luo suuntaviivoja sille, miten digitalisaatiota käsitellään ja miten siitä puhutaan. Asia käsitteellistyy sen ympärillä käydyn keskustelun toimesta. Digitalisaatiosta puhuttaessa julkinen diskurssi antaa suuntaviivoja sille, minkälaisena kokonaisuutena digitalisaatio nähdään ja miten sitä toteutetaan. Digitalisaatiohankkeiden nimissä tehdään merkittäviä rahallisia panostuksia ICT-teknoologiaan ja valituilla suuntaviivoilla saattaa olla merkittäviä vaikutuksia myös tulevaisuuden tuloksellisen teknologiaympäristön kannalta. Siksi on erittäin tärkeää tunnistaa ja analysoida niitä diskursseja joita digitalisaation ympärillä valtio –ja virkamiestasolla käydään.

Tutkimus suoritetaan laadullisena tutkimuksena. Tutkimuksen metodologinen valinta on tulkitseva diskurssianalyysi. Tulkitsevalle diskurssianalyysille ominaista ovat prosessit, joissa sosiaalista todellisuutta tuotetaan ja ylläpidetään (sosiaalinen konstruktionismi, ks. kappale 4). Tulkitsevassa diskurssianalyysissä pyritään tunnistamaan sellaisia yleisempiä diskursseja,

joissa tuotetaan ja ylläpidetään jaettuja merkityksiä ja tulkintoja. Tutkija voi tulkitsevaa diskurssianalyysiä hyödyntäessään asettaa tavoitteekseen esimerkiksi tulkita, miten ilmiöitä ja käsitteitä kuten “hyvä johtajuus” tuotetaan. Diskurssianalyysi voi perehtyä myös siihen, millaisia stereotyyppioita käsitteen merkitykseen liitetään. Tulkitseva analyysi on usein aineistolähtöinen ja aineiston tulkinta ohjaa tutkimuskysymysten tarkentumista ja muuttumista. (Siltaoja & Vehkaperä 2011, 213–218.)

Diskurssianalyysin vaihtoehtona olisi voinut tehdä myös kvalitatiivisen haastattelututkimuksen tai kartoittaa tutkimusta varten kokemuksia digitalisaatiohankkeiden menestyksestä kysymyslomakkeella (kvantitatiivinen tutkimus). Koin kuitenkin, että tutkijana saan internetissä julkaistun materiaalin laajuuden vuoksi kattavamman kuvan yhteiskunnallisesta näkökulmasta katsottuna.

Tulkitseva diskurssianalyysi etenee kolmivaiheisesti. Ensin aineiston tulkinta on analyttistä. Tutkija suorittaa sisällönanalyysin, jonka avulla päästään käsiksi siihen, mitä ilmiöstä sanotaan ja miten. (Pynnönen 2013, 32).

Sisällönanalyysissa tutkijan tavoitteena on löytää tutkimusaineistosta jonkinlainen toiminnan logiikka. Tätä toiminnan logiikkaa lähdetään etsimään tutkimusaineistoa pelkistämällä. Tämä tarkoittaa, että tutkimusaineistosta karsitaan tutkimusongelman kannalta epäolennainen informaatio. Kyseessä on laadullisen tutkimuksen käsittein *induktiivinen* logiikka, eli aineistoanalyysillä pyritään siirtymään yksityiseltä tasolta yleiseen. Tutkimuksen tuloksena ja induktiivisen logiikan kautta ryhmittelyistä muodostuu käsitteitä tai luokitteluita. Tämän saadun analyysin tuloksen avulla yritetään ymmärtää tutkittavan kuvaamaa merkityskokonaisuutta. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 102, 110-115).

Analyysin toinen taso on tulkitsevampi ja pyrkii laajempaan ymmärrykseen tekstin kautta muodostuvista merkityksistä ja diskursseista. Tulkitsevan analyysin tavoitteena ja tuloksena ovat erilaiset representaatiot siitä, millaiseksi ilmiö erilaisten diskurssien kautta muodostuu. (Pynnönen 2013, 33).

Pynnösen (2013, 33) mukaan viimeinen vaihe voi aineistosta nousseiden asioiden sitä vaatiessa olla myös kriittinen analyysi. Voi myös olla, että tutkijalla olisi tutkimuskysymysten kautta erityinen intressi kyseenalaistaa aineistosta nousevat representaatiot ja analysoida diskursseja kriittisesti. Tutkijan tavoitteena voi olla jopa diskurssin muutos, jos tutkija kykenee nostamaan aineistosta esiin tukahdutettuja ääniä. Omien tutkimuskysymysteni valossa en ennako

kriittisen otteen olevan tarpeellinen, mutta aineiston perusteella myös kriittinen analyysi voi tulla kyseeseen.

1.3 Rajaukset

Digitalisaation käsitteeseen liittyy paljon tietoteknisiä käsitteitä. Tutkielman tarkoituksena ei ole arvioida kulloiseenkin kontekstiin parhaiten sopivia tietoteknisiä järjestelmiä tai palvelutuotannon teknisiä ratkaisumahdollisuuksia. Tutkimus rajoittuu analysoimaan valmista aineistoa ja tuottamaan sen avulla tietoa käsitteistä ja diskursseista, joilla digitalisaatiota luodaan osaksi yhteiskunnallista keskustelua.

Tutkielman ulkopuolelle jää myös julkisen sektorin hankintapolitiikka ja ICT-hankintoihin liittyvät säädökset ja niiden analysointi. Sääntelyyn ja sen liialliseen jäykkyyteen kiinnitetään huomiota digihankemateriaaleissa, mutta tutkimuksen rajauksen kannalta ei ole olennaista kiinnittää byrokratiaan ja sääntelyyn sen laajemmin huomiota.

Tutkimuksen julkaisua ennen Sipilän hallitus on saanut seuraajakseen ensin Antti Rinteen ja sittemmin Sanna Marinin johtaman niin kutsutun kansanrintamahallituksen. Sipilän hallitustaival päättyi keväällä 2019 hallituksen omaan eroon, koska se ei päässyt yhteisymmärrykseen sosiaali- ja terveystieteiden lähtökohdista. Sipilän hallitusohjelman Suomi 2025 – Yhdessä rakennettu –visio on tulevaisuuskuva digitalisaatioajan Suomesta, jonka toteutumista jäämme seuraamaan. Myös Marinin hallitusohjelma pitää sisällään samankaltaisia tavoitteita, mikä tekee tästä tutkimuksesta edelleen ajankohtaisen. Koronapandemian luoma poikkeustilanne yhteiskunnassamme saattaa myös antaa ennennäkemätöntä tilaa yhteiskunnallisille kokeiluille. Digitalisaation tarjoamat mahdollisuudet tavoitettavuuden, tehokkaan hallinnon ja organisoinnin kannalta ovat merkittävät.

1.2 Keskeiset käsitteet

Tutkielman kantavana pääkäsitteenä on digitalisaatio. Kappaleessa neljä pyrin jäsentämään digitalisaatiota eri näkökulmista. Digitalisaatiolla tarkoitetaan tässä tutkimuksessa kokonaisvaltaista toimintatapojen muutosta ja siirtymistä analogisesta digitaaliseen. Digitalisaation käsite toimii tutkimuksessa vailla esimerkityksiä. Sen ei tutkimuksessa katsota

sisältävän säästöjä tai muita ulottuvuuksia vaan käsite merkityksellistyy analyysin diskurssien kautta.

Tutkimuksen aineistona toimiviin Juha Sipilän hallitusohjelman (2015) digitalisaatiokärkihankkeen nimissä asetettuihin digihankkeisiin eri hallinnonaloilla viitataan tässä tutkimuksessa käsitteellä digihankkeet.

Asiakaslähtöisyys on yksi digihankkeiden materiaaleista erottuja diskurssi. Asiakaslähtöisyydellä (joskus myös asiakaskeskeisyys, engl. *customer orientation*) tarkoitetaan palveluita ja prosesseja, joiden muotoilu ja toteuttaminen tapahtuu asiakkaan tarpeita ennakoiden. Asiakaslähtöisyys ei tarkoita sitä, että kaikki asiakkaan toiveet toteutetaan tai edes pyritään toteuttamaan, vaan sitä, että asiakas ja loppukäyttäjä sekä hänen saamansa hyöty ja kokemus ovat toiminnan keskiössä.

Asiakaslähtöisyys on alunperin liiketaloustieteissä syntynyt käsite, joka kuvaa organisaationallista suuntausta, jossa strategian suunnittelu lähtee loppukäyttäjän eli asiakkaan tarpeista käsin. (Saura ym. 2005) Valtion ja kuntien palveluiden ja virastojen näkökulma asiakkaaseen ei ole liiketaloudellinen, mutta Sauran ym. kuvaus sopii hyvin myös julkiseen toimintaan. Esimerkiksi uuden kuntalain myötä kuntien on laadittava strategia, jossa myös monesti lähestytään kunnan toimintaa ja kuntalaisten palveluita asiakaslähtöisyyden kautta.

2. TEOREETTIS-METODOLOGINEN VIITEKEHYS

Tutkimukseni teoreettisen viitekehysten ja tutkimusmetodologian välimaastoon sijoittuu sosiaalinen konstruktionismi. Seuraavassa luvussa esittelemäni tutkimusmenetelmän – diskurssianalyysin – tausta on sosiaalisessa konstruktionismissä. Sosiaalinen konstruktionismi on yleiskäsite teorioille kulttuurista ja yhteiskunnasta. Sosiaalista konstruktionismia voi lähestyä monilla eri tutkimusmenetelmillä, mutta diskurssianalyysi on niistä yleisimpiä. (Jørgensen & Phillips 2011, 5).

2.1 Sosiaalinen konstruktionismi

Kun tutkimuksessa hyödynnetään sosiaalisen konstruktionismin ajatusta, ollaan tutkimuksessa kiinnostuneita ennen muuta siitä, miten sosiaalinen todellisuus rakentuu kielenkäytössä. Digitalisaatio on uusi ja suomalaisen yhteiskunnan hyvästä teknologisesta tietotaidosta huolimatta monia merkityksiä sisältävä käsite. Julkinen hallinto luo kielenkäytöllään sosiaalisen todellisuuden ja muokkaa hallinnon asiakkaiden odotuksia ja käsityksiä siitä, mitä digitalisaatio merkitsee julkisten palveluiden kannalta. Vallalla oleva diskurssi luo osaltaan suuntalinjoja sille, miten kunnat ja muut julkishallinnon yksiköt lähtevät toteuttamaan digitalisaatiota.

Sosiaalisen konstruktionismin voidaan katsoa olevan vastakohta positivismille ja empirismille, epistemologisille asetelmille, joita liitetään esimerkiksi luonnontieteisiin. Sosiaalinen konstruktionismi kyseenalaistaa empiristisesti koetun maailmankuvan ja suuntaukselle on tyypillistä kyseenalaistaa se maailmankuva ja käsitykset, jotka vaikuttavat olevan ilmeisiä. (Burr 2015, 3).

Jokinen ym (2016, 26-27) toteavat, että kielenkäyttö ei pelkästään kuvaa olemassaolevaa maailmaa, vaan samalla rakentaa ja uusintaa sitä sosiaalista todellisuutta, jossa elämme. Kieltä käyttäessä *konstruoidaan* maailmaa, jossa elämme. Konstruktiivisuus liittyy kiinteästi siihen, että kieli mielletään sosiaalisesti jaettuina *merkityssysteemeinä*.

Kielenkäytön ja eri diskurssien tutkimisessa on merkityksellistä huomata, että ajatus merkityssysteemeistä ja konstruktioista ei tarkoita sitä, että kieli oletettaisi todellisuuden kuvaksi. Samoin diskurssianalyysissä sosiaalisen konstruktionismin tutkintavälineenä pyritään

rakentamaan yksinkertaisten kuvausten tilalle monimuoisempia ja selittävämpiä kuvauksia sosiaalisen todellisuuden luonteesta. (Jokinen ym. 2016, 28)

Tutkimukseni kannalta olennaista on hahmottaa yhteiskunta ja sitä muokkaavat diskurssit ihmisten aikaansaannoksena. Puhuttaessa suurista, megatrendin mitat saavuttavista ilmiöistä kuten digitalisaatio, on kuitenkin huomattava, että niin sanottu todellisuus ei muodostu itsenäisesti käsitteistä, säädöksistä, kielestä tai ihmisten käyttäytymisestä. Ihmiset luovat ja ylläpitävät yhteiskuntaa ja sen rakenteita, jolloin käsitteet, säädökset ja käyttäytyminen institutionalisoituvat. (Hines 1988, 257)

Hines (1988) korostaa tavanomaisesta tiedeartikkelista poikkeavassa kirjoituksessaan sitä, että insitutionalisoituvat rakenteet johtuvat osin siitä, että yhteiskunta pyrkii olemaan stabiili ja sen jäsenet suojaavat sitä muutokselta. Yhteiskunnalla on taipumusta tukeutua institutionalisoituneihin, vakiintuneisiin ”tosiasioihin”, jättämällä tosiasioiden taustalla olevat ilmiöt ja selitykset toissijaisiin rooleihin. Digitalisaatio, kuten Hinesin (1988, 258) esiin nostamat esimerkkikäsitteet (tuotto, organisaatio, seksuaalisuus) on mielestäni käsite, jota voidaan tulkita ja jonka todellisuutta voidaan rakentaa hyvin eri tavoin ja eri näkökulmasta tulkitsijasta riippuen.

Tutkimukseni ja erityisesti digitalisaatio –käsitteen kannalta mielenkiintoinen havainto sosiaalisen konstruktionismin alueella on Hackingin (1999, 61) pohdinta, jonka mukaan ”io” – loppuiset sanat ovat monitulkintaisia. Hacking perustelee väitteensä siten, että ”io” – sanat viittaavat sekä prosessiin, että sen myötä syntyneeseen tuotteeseen. Esimerkiksi sana *terminaatio* tarkoittaa paitsi sopimuksen irtisanomista tietyn prosessin lopputuloksena, myös irtisanomisen loppuunsaattamiseksi tapahtuneita toimenpiteitä eli prosessia. Hackingin väite liittyy tutkimuksen kohteena olevaan käsitteeseen (digitalisaatio) siten, että sen näennäisestä teknologisesta luonteestaan huolimatta on hyvin paljon prosesimainen ja kokonaisvaltainen käsite, jolla on samankaltainen kaksoismerkitys kuin esimerkiksi *terminaatio* käsitellä sekä lopputuloksena, että prosessina.

Digitalisaatio on 2010- luvun megatrendi. Eläessämme tämän trendin aikakaudella emme välttämättä edes kykene käsitteellistämään kaikkea digitalisaatioon liittyvää, sillä sosiaalisen todellisuuden ja yhteiskunnallisten ilmiöiden ja reformien syntyminen tapahtuu vaivihkaa. Hinesin (1988, 257) mukaan yhteiskunta ei voisi edes toimia tehokkaasti, jos yksilöt tiedostaisivat sosiaalisen todellisuuden rakennetun luonteen.

Tutkimuksessa tutkijan on aina tärkeä säilyttää objektiivisuus tutkimusaihetta kohtaan. Diskurssianalyysi tutkimuskohteena paitsi analysoi sosiaalista todellisuutta, on myös sen kohde. Tutkijan täytyy diskurssianalyysissä tiedostaa omat kulttuuriset taustansa ja välttää uusintamista jo olemassaolevaa käsitteistöä. Tutkija on itsekin tutkimansa sosiaalisen todellisuuden tuote ja sen sisällä. (Jokinen ym. 2016, 31) Aineistoanalyysissä pyrin rakentamaan teksteistä sellaisia merkityssystemejä, jotka ovat kulttuurisesti ymmärrettäviä, mutta säilyttävät niiden objektiivisen luonteen.

2.2 Diskurssit ja valta

Julkisen hallinto voi hyödyntää diskursseja vallankäytön välineinä. Suomessa on perinteisesti vallinnut hyvä luottamus julkiseen hallintoon, joskin etenkin luottamus poliitikoihin ja hallitukseen on laskenut merkittävästi (Taloudellinen tutkimustoimisto 2016).

Julkisen vallan tuottamat ja ylläpitämät diskurssit vaikuttavat siihen, miten tiedosta voi muodostua käytetyn kielen ja vahvistettujen käsitysten myötä totuutta ja miten tietoa yhteiskunnassa ylläpidetään.

Diskurssi on itsessään hankala ja epäselväkin käsite, jota on käsitelty paitsi sosiaalitieteiden näkökulmasta (Foucault 1970-luvulla), myös kriittisen lingvistiikan ja kriittisen diskurssianalyysin muodossa. Formalistisen tai strukturaalisen paradigman mukaan diskurssi nähdään ”kielenä lauseiden yläpuolella” ja toisaalta Foucaultin tulkinnan mukaisesti diskurssi voidaan käsittää käytäntöinä, jotka systemaattisesti muokkaavat kohteita, joista ne [diskurssit] puhuvat. (Mayr 2008, 8)

Foucault’n mukaan valta ja sen olemassaolo johtaa aina myös vastarintaan. Vastarinta on vallan tapaan sosiaalisesti rakentuvaa. Vastarinnan lähteet perustuvat muuttuneeseen valtatilanteeseen. (Mattila 2006, 23-24) Foucaultin näkemys vallan ja vastarinnan symbioottisuudesta konkretisoituu hyvin tämän tutkimuksen aineistoanalyysiosuudessa liittyen yleisönosastokirjoitusten muutosvastarintadiskurssiin.

Alvesson & Kärreman käsitteellistävät (2011, 1128) Foucaultin tulkinnan diskursseista (tiedon ja vallan suhteina, jotka systemaattisesti muokkaavat kohteita joista ne puhuvat) megadiskurssina. Megadiskurssitaso ei jäsennä diskursseja päivittäisenä ihmisten välisenä kielenä ja sen muodostamina merkityksinä, vaan pikemminkin historian saatossa rakentuneina ajatussysteemeinä, jotka muodostavat institutionalisoituneita ja autoritaarisia näkökulmia

kulloiseenkin aiheeseen. Foucaultin megadiskurssi ei siten selitä diskursseja ruohonjuuritason ilmiöinä, jotka muokkaavat ja luovat todellisuutta alhaalta ylöspäin organisaationaalisisessa kontekstissa. Alhaalta ylöspäin syntyvän, ihmisten välisessä kielellisessä kanssakäymisessä syntyvän sosiaalisen todellisuuden rakentamisen diskurssi käsitteellistyy mikrodiskurssina (Alvesson & Kärreman 2011, 1126).

Alvessonin & Kärremanin (2011) analyysin perusteella tutkimukseni aineisto näyttäytyy molempien diskurssiulottuvuuksien kautta. Yleisönosastokirjoitukset heijastavat ihmisten välisen kanssakäymisen tuottamaa kieltä ja todellisuutta, kun taas hallinnon julkaisujen voidaan tulkita toistavan ylhäältä alas yhteiskunnassa tuotettua todellisuutta.

Parhaassa tapauksessa diskurssien tutkimustulokset kuvaavat tutkittavaa ilmiötä monipuolisesti. Tutkimustulosten suhde diskurssianalyysin pohjana olevan tutkimuskysymyksen taustalla olevaan teoriaan vaihtelee tutkimuksen edetessä. Teoria (tässä tutkimuksessa digitalisaation jäsentäminen) toimii diskurssin tutkimisen taustalla välineen ominaisuudessa ja mahdollistaa keskustelemaan analyysin teorian ja aineiston välillä. Vuoropuhelu aineiston ja teorian välillä muodostavat merkityksellisen kokonaisuuden ja muokkaavat myös olemassaolevaa tutkimuskenttää. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 5.4¹)

Digitalisaation käsitteeseen liitetyt merkityskokonaisuudet ja aineiston analyysistä nousevat diskurssit todentavat sitä todellisuutta, joka analyysiin valittujen aineistojen perusteella on ”totta”. On kuitenkin kiinnitettävä huomiota siihen, että vaikka diskurssien perusteella tunnustetaan jaettuja käsityksiä vallalla olevista diskursseista, samankaltaisen kielen ja käsitteistön käyttö ei silti takaa jaettua ymmärrystä. Dougherty (1996, ks. Alvesson & Kärreman 2011, 1133) viittaa tutkimukseen, jossa yrityksen eri osastojen ihmisten välisissä keskusteluissa käytettiin samoja sanoja ja käsitteitä, mutta yhteistä käsitystä käsillä olevasta projektista ei silti syntynyt. Doughertyn tutkimustuloksen perusteella voidaan olettaa, että samankaltaisia havaintoja voisi syntyä myös digitalisaatioon liittyvien hankkeiden ja projektien läpiviemiseen organisaatioissa.

Yhteiskunnallisessa keskustelussa syntyvät diskurssit ja narratiivit luovat monesti myös yksittäisten tapausten ja uutisten kautta käsityksiä vallitsevasta todellisuudesta ja tulevaisuudesta. Esimerkiksi luvussa 6.1 on viitattu 1960-luvun uutisointiin opetuksen

¹ E-kirjan selainversiossa sivunumeroiden puuttuessa viittaus kohdistuu kirjan kappaleeseen.

tietoteknisestä vallankumouksesta. Käsitukset syntyvät uuteen teknologiaan liitetyistä odotuksista, uskomuksista ja lasketuista tuottomahdollisuuksista. Diskurssien ja narratiivien² synnyttämät käsitykset syntyvät ja jäävät elämään vaikka ne eivät esimerkiksi tilastollisesti tarkasteltuina olisikaan realisoituneet.

Viisikymmentä vuotta sitten 1980 -luvulla *New York Times* -lehden artikkelissa viitattiin automaatioon ja teknologiseen kehitykseen syiksi kasvaneeseen työttömyyteen. Artikkelin pohjalta Yhdysvalloissa syntyi yleinen käsitys siitä, että automaatio tulee poistamaan esimerkiksi sihteerien ja muiden toimisto- ja asiakaspalvelutyötä tekevien ihmisten työt kokonaan (Shiller 2019, 204). Vastaavanlaisia käsityksiä yhteiskunnallisessa narratiivissa on syntynyt 1990- luvun internetin vallankumouksen yhteydessä ja lähimenneisyydessä 2007 alkaneen finanssikriisin jälkeen. Shillerin (2019, 207) mukaan mainosten, artikkeleiden ja yhteiskunnallisen sekä yksityisen keskustelun pohjalta syntyy helposti käsityksiä siitä, että esimerkiksi digitalisaation myötä automatisoitu metro, tavarakuljetus ja muu robotisaatio- ja tekoälykehitys vievät kaikki nykyisenkaltaiset työt yhteiskunnasta. Todellisuudessa länsimaisten yhteiskuntien tuottavuus on ollut jatkuvassa kasvussa teknologisen kehityksen myötä.

Suomessa julkisella hallinnollakin on näin ollen paljon valtaa siinä miten julkinen hallinto luo keskustelua ja todellisuutta käyttämällään kielellä. Myös virastojen ja muiden organisaatioiden julkaisema materiaali on keskeisessä osassa syntyvää keskustelua ja todellisuutta.

² Narratiivi eli kertomus tai tarina. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_6_4.html

3. DIGITALISAATIO

Tutkimuksen teoreettisena viihtekehyksenä ja toisaalta johdatteluna aiheeseen jäsenän digitalisaatiota olemassa olevien käsitteiden ja käsitysten osalta.

Digitalisaatiota esitetään kunnille ja muille valtion “alaisille” valtiolähtöisenä tehostamisvälineenä. Onko digitalisaatio pelkkää sähköisten alustojen tuomista olemassaolevan arkkitehtuurin päälle vai sisäistetäänkö se kokonaisvaltaisena toimintatapojen ja ajatusmallien muutoksena? Miten asiakkuus ja asiakaslähtöinen palvelu toteutuu hankkeessa? Jos kunnat ja valtio haluavat hyödyntää digitalisaation mahdollisuuksia on olennaista ymmärtää mistä digitalisaatiossa on kysymys ja miten organisaatiot voivat tuoda uusia toimintatapoja käyttöönsä. Uusien toimintamallien jalkauttaminen ja johtaminen on vaikeaa, jos organisaatiossa ei ole yhteisesti jaettua käsitystä siitä, mihin muutoksella pyritään.

Perehdyn tässä kappaleessa aiheesta jo tehtyihin tutkimuksiin, ja ulkomaalaisiin ja kotimaisiin artikkeleihin digitalisaatiosta etenkin julkisen sektorin näkökulmasta. Yleisemmällä tasolla digitalisaatiosta on Suomessa kirjoitettu seuraavasti.

Esimerkiksi Korhonen & Valli (2014, 3) kirjoittavat, että digitalisaatiolla tarkoitetaan esimerkiksi liiketoiminnan laajenemista tai siirtymistä kokonaan sähköisiin kanaviin, sisältöihin ja transaktioihin.

Vuorinen (2014, 5) puolestaan viittaa digitalisaation aikaisempaan määrittelyyn eli digitointiin, jossa sitä on kuvattu tiedon siirtämisenä analogisesta digitaaliseen muotoon, jolloin sekä tiedon varastoiminen että siirtäminen on tehokkaampaa. Ilmarisen & Koskelan (2015, 22) mukaan tämä niin sanottu digitalisoituminen, jossa asioita, esineitä tai prosesseja digitalisoidaan kokonaan tai osittain, on digitalisaation perimmäinen ajuri. Alasoini (2015, 26) vastaavasti määrittelee digitalisaation digitaalitekniikan integroinniksi osaksi elämän jokapäiväisiä toimintoja hyödyntämällä kokonaisvaltaisesti digitoinnin mahdollisuuksia. Yleisesti digitalisaation käsitettä on ryhdytty käyttämään, kun kuvataan digitaalisiin tietoverkkoihin perustuvaan yhteiskuntaan siirtymistä, missä suuri osa palveluista ja transaktioista toteutetaan tietoverkkojen välityksellä. (Alasoini 2015, 26)

Tutkimusyhtiö Gartnerin (2018) mukaan digitalisaatio tarkoittaa digitaalisten teknologioiden käyttöä muuttamaan liiketoimintamallia ja tarjoamaan lisäarvoa tuottavia mahdollisuuksia.

Kuvauksen mukaisesti digitalisaatio on prosessi, jossa siirrytään tietoisesti uudenlaiseen toimintamalliin.

Digitaalisuuden ja digitalisoitumisen perimmäisenä taustavoimana on Mooren laki, jonka mukaan mikropiirin suorituskyky kaksinkertaistuu noin joka toinen vuosi eli tulee 10 000-kertaiseksi 20 vuoden aikana. Esimerkiksi nykyaikainen älypuhelin pitää sisällään kymmeniä miljardeja transistoreita. Mikroelektroniikan lisäksi tietoyhteiskunnan kehittyminen on edellyttänyt kännykkäverkkojen, optisten kuitujen ja kovalevyjen olemassaoloa. Tiedon kuljettamisen nopeus, edullisuus ja volyymit ovat kehittyneet mahdollistamaan digitalisaation kaltaisen yhteiskunnallisen murroksen. (Lehti & Rossi 2017, 93)

Tutkimusaiheeseeni peilaten voi arvioida, että seuraavan aallon digitaalisuuden teknologioiden kuten big datan, asioiden internetin (*Internet of Things tai IoT*) ja data-analytiikan käyttöönoton mahdollisuudet julkisella sektorilla riippuvat paljon siitä, miten digitalisaatio yleisellä tasolla käsitteellistetään ja ymmärretään. Lisäksi digitalisaation ei ole tarkoitus, hallitusohjelmaa heijastaen, toimia irrallisena projektina, vaan lävistää koko hallinto uuden paradigman tavoin.

3.1. Teknologinen muutos vai kulttuurinen muutos

Digitalisaatio ei kuitenkaan tehokkuuden näkökulmasta tarkoita vain sähköisten alustojen tuomista julkisen sektorin eri toimialueiden käyttöön. Teknologiavetoisesta, pistemäisestä ajattelusta tulee siirtyä kokonaisvaltaisempaan toimintatapojen muutokseen. Digitalisaatio ajatellaan helposti teknologisenä hankkeena, mutta se on pitkälti myös kulttuurinen muutos julkisen organisaation toiminnassa. Hallituksen ohjelmamateriaalissa korostetaan, että avoin data ja digitalisaation muut uudenlaiset yhteistyötä tukevat toimintamallit mahdollistavat myös joustavamman rajapinnan yksityisen ja julkisen sektorin yhteistyöhankkeissa. Avoin data mahdollistaa julkisten tietovarantojen sisällön paitsi yritysten, myös hallinnon asiakkaiden eli muun muassa kuntalaisten käyttöön.

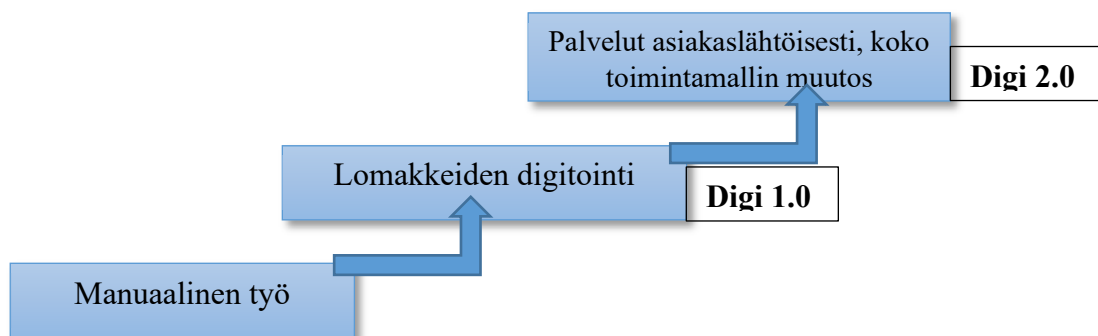
Kulttuurin muutosta voitaisiin tutkimusasetelmani näkökulmasta jäsentää myös institutionalismin näkökulmasta. Juurtuneet ajattelu- ja toimintamallit johtuvat institutionalisoituneista käytännöistä, jotka muuttuvat hitaasti, jos ollenkaan.

Kotterin (2007, mukaan on tärkeää, että muutokset organisaatioissa institutionalisoituvat ja muodostuvat juurtuneiksi osiksi organisaatiota ja sen uutta kulttuuria. Vakiintuneet käytännöt

ja institutionalisoituneet perinteet ja tavat tehdä asioita ottavat muuten vallan, vaikka uusia käytäntöjä yritettäisiin jalkauttaa. Kotter (2007) korostaa myös uusien tapojen institutionalisoitumisen sosiaalisia edellytyksiä. Implementoitavien muutosten täytyy muodostua osaksi uutta sosiaalista normistoa ja jaettuja arvoja, muuten paluu vanhaan on väistämätön, kun muutospaine organisaatiosta esimerkiksi projektin päättyessä poistuu.

Digitalisaation tutkimuksessa paitsi instututionalismi, myös organisaatiokulttuuri on olennainen osa digitalisaation juurtumisen ja edistymisen kannalta. Tutkimukseni painottuu diskurssien analysointiin, mutta koska lähdemateriaaleissa on toistuvasti kytköksiä instutionalismiin ja organisaatiokulttuuriteorioihin, katson tarkoituksenmukaiseksi mainita tässä vaiheessa tutkimusta, että suljen kyseiset teoriaulottuvuudet tietoisesti tämän tutkimuksen ulkopuolelle.

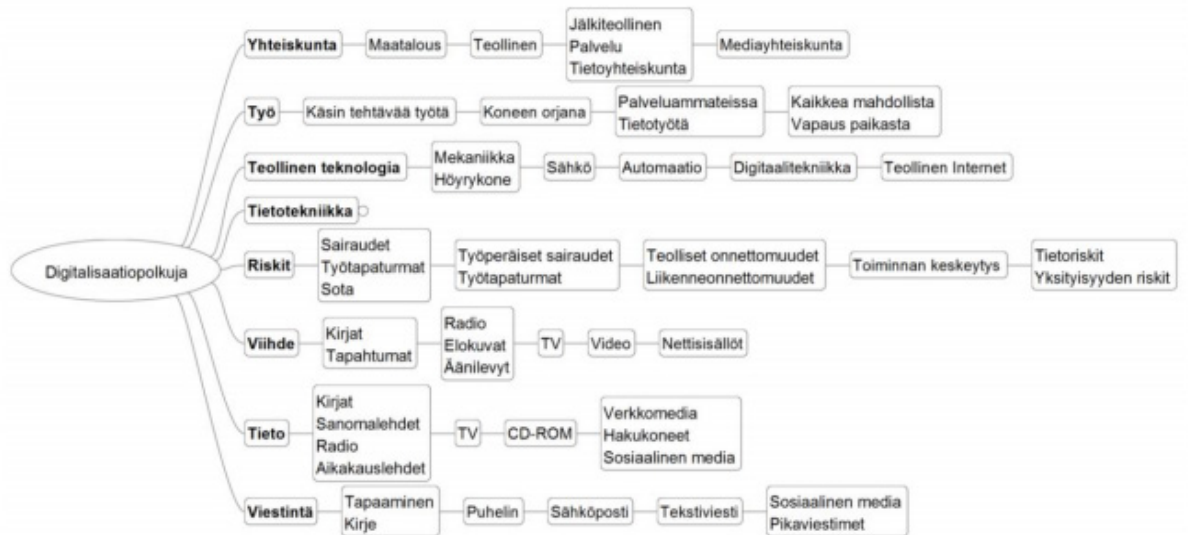
Jos digitalisaatiota tarkastellaan pääasiassa teknologisenä muutoksena, on sen kuvaaminen kenties jonkin verran yksinkertaisempaa. Esimerkiksi Parviainen ym. (2007, 14) näkevät digitalisaation kehitysketjuna, joka alkaa manuaalisen työn siirtymisestä koneelliseen eli digitointiin ja päämääränä on saavuttaa tila, jossa digitaalisuus on koko hallinnon palveluketjun lävistämä toimintatapa ilman hallinnollisia siiloja ja virastoja.



Kuva 1. Digitalisaatio prosessina (Parviainen ym. 2007)

Prosessimaisen kuvauksen on hahmotellut myös Tampereen teknillisen yliopiston tutkija Matti Vuori (kuva 2). Kuvassa havainnollistetussa kuvauksessa digitalisaatio kehittyy polkuina eri alueilla kattaen muun muassa yhteiskunnan, työn, teollisen teknologian, tiedon ja viestinnän. Digitalisaatio valtaa Vuoren mukaan toteutuessaan kaiken toiminnan. Vuori (2016, 6) yhdistää digitalisaatioon myös sosiaalisen ilmiön ulottuvuuden. Digitalisaatio uudistaa ja muokkaa käsityksiä kansalaistaidoista ja se voidaan kokea näkökulmasta riippuen uhkana, mahdollisuuksien tarjoajana tai yksinkertaisesti ilmiönä. Toimintakulttuurin vaatimus

digitalisaation tarjoamille mahdollisuuksille on edellytys digitalisaation läpiviennille. Pelkät rituaaliset merkit digitalisaation edistämisestä, esimerkiksi käytettynä kielenä, eivät riitä. (Vuori 2016, 7).



Kuva 2. Digitalisaatiopolkuja (Vuori 2016)

Digitalisaation polkuajattelussa digitalisaatio käsitteellistetään mekaanismaiseksi teknologiaksi. Se muuttaa asioiden toteutustapaa ja etenkin niiden saavuttavuutta asiakkaan näkökulmasta. Teknologisesta lähestymistavasta huolimatta taustalla kulkeekin jatkuvasti saavuttavuus. Teknologia ei muuta asioiden ydinolemusta, mutta se ideaalitapauksessa poistaa esteitä suoralle osallistumiselle kansalaisyhteiskunnassa ja helpottaa esimerkiksi maantieteellisten etäisyyksien aiheuttamien ongelmien kanssa.

Teknologia voi tuoda kansalaisten arkeen ja koko julkishallintoon ja sitä myöten julkiselle taloudelle monenlaisia etuja. Esimerkiksi OECD:n pohdinta vuodelta 2017 painottaa teknologioiden, älykkäiden sovellusten ja muiden digitaalisen talouden innovaatioiden positiivista vaikutusta monenlaisten politiikkaongelmien ratkaisuun usealla eri alueella kuten maatalous, verotus, koulutus ja logistiikka. (OECD 2017, 17). On ymmärrettävää, että julkisessa ja etenkin julkisten yhteisöjen julkaisemassa keskustelussa digitalisaatiota kuvataan lähtökohtaisesti teknologian näkökulmasta. Teknologiat ovat kuitenkin aina ihmisten käyttämiä ja organisaatioissa täytyy tapahtua myös toimintatapoihin liittyviä muutoksia, että

kuvan 1 (yllä) kaltainen siirtymä manuaalisen ja sähköisen työn kautta kokonaisvaltaiseen toimintakulttuurin muutokseen voi toteutua.

Tämän tutkimuksen johdannossa oli viittaus paradigmaan digitalisaation käsitteen yhteydessä. Digitaalisten teknologioiden läpimurto edustaa Nylénin (2015, 5) mukaan historiaalista paradigmaattista muutosta. Seeckin mukaan digitalisaatiota voidaan jäsentää osana niin sanottua innovaatioparadigmaa. Innovaatioparadigma on etenkin johtamisteorioissa julkisella sektorilla kytketty sosiaalisista innovaatioista aina prosessi-innovaatioihin, kun taas teknologisten innovaatioiden käyttöönotto on hallitsevana piirteenä erityisesti teknologisesti edistyneissä maissa. (Seeck 2008, 266).

Digitalisaatio onkin paitsi sähköisten toimintamallien kokonaisuus, myös uudenlainen, kaikki julkisen ja yksityisen elämän osa-alueet lävistävä ajattelumalli. Croon Fors (2010, 28) katsoo, että digitalisaation ollessa läsnä kaikkialla se on muodostunut ihmisten elämän merkittäväksi perusasetukseksi (*significant configuration*). Croon Fors (2010, 29) syventää ajatusta jäsentämällä digitalisaation elämismaailmoina (*lifeworlds*).

Elämismaailmalla tarkoitetaan ”*kaikkien niiden jokapäiväisten kokemusten muodostamaa kokonaisuutta, jonka kautta yksilöt tavoittelevat [tavoittelemisen arvoisia] asioita* (Schutz 1975, 15 [mukaillen]). Jäsenettäessä digitalisaatiota tästä näkökulmasta, se saa syvällisen, hallinnon ja sen asiakkaiden jokapäiväisessä elämässä näkyvän ilmiön aseman.

Edellä mainitusta ilmiölähtökohdasta jäsenettynä digitalisaatio saa määrettään enemmän valtaa itsenäiselle asioiden aikaansaamiselle, ottaen huomioon, etteivät digitalisaatioon liitetyt sähköiset sovellukset ja tekoäly voi toimia itsenäisesti. Ihminen ja organisaatio rakentaa ilmiön ympärille sen todellisuuden, joka mahdollisesti toteuttaa tehokkuuden lisääntymisen ja muun lisäarvon.

Suomessa digitalisaatioon siirtymisen muutosvauhti on ollut suhteellisen rauhallinen. Kehitys on kulkenut enemmän evoluution kuin revoluution urissa. Uudet teknologiat ja toimintatavat ovat kasvaneet jo olemassaolevien ratkaisujen päälle ja pohjalta, sen sijaan, että olisi tehty mullistavia uudistuksia. Teknologisen näkökulman rinnalla olevan kulttuurisen muutoksen näkökulmasta hidas omaksumistahti on myös myönteinen asia. (Digibarometri 2018, 8-10).

Toisaalta esimerkiksi Nevalainen ym. (2018, 156) toteavat, että paitsi Suomessa, myös maailmanlaajuisesti digitalisaatiokehitys on ollut nopeaa ja digitalisaatio luo edelleen uusia arvonlisäys- ja ansaintamahdollisuuksia. Tietoverkkojen käyttö laajenee matkapuhelimista ja

tietokoneista myös muihin laitteisiin (asioiden internet eli IoT) ja esimerkiksi rahan hallinta muuttuu pitkälti sähköisiin kanaviin.

Digitalisaation rahansäästämahdollisuuksien katsotaan liittyvän muun muassa fyysisten tuotteiden (kirjat ja muut julkaisut) muuttuessa sähköisiksi, tuotannon tehokkuutta lisäämällä esimerkiksi logistiikan sähköisten hallintasovellusten kautta manuaalisen työn sijaan sekä globalisaation ja kansainvälisen vaihdannan helpottumisen kautta.³

Digitalisaation katsotaan myös mahdollistavan (sekä julkisen, että yksityisen sektorin tapauksessa, joskin yksityisen sektorin ansaintatalouden kannalta merkittävämmällä tavalla) sähköisyyden ansiosta lähes rajattoman globaalin skaalautuvuuden ja jakelun. Toisaalta, esimerkiksi bruttokansantuote ei toimi suorana mittarina digitalisaation taloushyötyjen osalta mittaamishaasteiden takia. Digitalisaation vaikutuksesta osa palveluista, joiden tuotanto on ollut sidottu paikkaan, muuttuu paikasta riippumattomaksi ja globaaliksi. Se johtaa tilanteeseen jossa palveluiden ulkomaankauppa kasvaa ja palveluiden liikkuminen maiden rajojen yli voi hämärtyä, mikä saattaa yhdeltä osalta aiheuttaa mittausongelman. Digitalisaation kansantaloudelle tuottamien hyötyjen mittaamista voitaisiin toteuttaa esimerkiksi internetin ja sen sovellusten kautta tapahtuvien palveluiden transaktioiden välillistä vaikutusta mittaamalla tai internetiin läheisesti liittyvien toimialojen arvonlisäystä arvioimalla (Koistinen-Jokiniemi ym. 2017, 8 ja 27).

Nevalaisen ym. (2018, 157) mukaan kaikki yhteiskunnan ja liike-elämän alueet lävistävä digitaalisten välineiden käyttöönotto merkitsee uutta modernin yhteiskunnan lukutaidon vaatimusta. Tämän niin kutsutun lukutaidon voi käsittää sisältävän paitsi teknologioiden käytön, myös uusien toimintatapojen omaksumisen. Yllä mainittu arvonlisä tulee pitkälti kuluttajatuotteiden kaupasta ja osin tuotannon tehostamisen ja siten myös julkisen hallinnon suorittamien hankintojen ja prosessi-innovaatioiden kautta. Seuraavissa kappaleissa jäsennän näiden uusien taitojen merkitystä digitalisaation asiakkaan näkökulmasta.

3.2. Asiakasnäkökulma

Teknologianäkökulmasta asiakkuuden painoarvo digitalisaatiokehityksessä on syntynyt digitaalisten teknologioiden kehityksen niin sanotun kolmannen aallon eli *web 2.0* myötä.

³ DIGISYKE. <https://research.uta.fi/digisyke/miksi-digitalisoida/>

(Nylén 2015, 14). Valtioneuvoston hallitusohjelma- ja digihanke materiaalissa puhutaan muun muassa asiakaslähtöisyydestä. Digitalisaation oletetaan tuovan hallinnon asiakkaille lisäarvoa palveluiden parempana saatavuutena. Asiakasnäkökulma on kuitenkin tuotu esille melko yksipuolisesti.

Digitaalisessa ajassa eläminen ja digitaalisten palveluiden käyttöönotto vaatii asiakkaalta uusia taitoja ja valmiuksia. Jako hyvin ja huonosti digitaalisessa ympäristössä selviytyviin ei ole täysin ikäsidonainen, mutta Ilmarisen ja Koskelan (2015, 57) mukaan korrelaatio on olemassa. Digitalisaatiokeskusteluun liitetään usein sukupolvien erot. Niin sanotuiksi diginatiiveiksi kutsutaan yleensä vuoden 1980 jälkeen syntyneitä Y- ja Z- sukupolvien edustajia, jotka ovat eläneet sähköisten sovellusten ja internetin maailmassa varhaisnuoruudesta alkaen. (Ilmarinen & Koskela 2015, 57)

Suomessa suurin osa väestöstä kuuluu silti niin sanottujen digi-immigranttien joukkoon. Digi-immigrantit ovat opetelleet tietokoneen ja internetin käytön vasta aikuisiällä. Myös digi-immigranttien joukossa voi olla paljon erilaisia sähköisiä sovelluksia vaivattomasti käyttäviä henkilöitä. Erona diginatiiveihin on se, että tämä digi-immigranttien joukko – kuten kaikki immigrantit – sopeutuvat uuteen toimintaympäristöön ja –toimintatapoihin, mutta heillä on kokemuksia myös toisenlaiselta ajalta ja erilaisesta kulttuurista. Prensky (2001, 2) kutsuu tätä perintöä ajalta ennen internetin vallankumousta aksentiksi, joka seuraa digi-immigrantteja heidän perehtyessään uusiin tietoteknisiin sovelluksiin. Ominaista Prenskyn mukaan digi-immigranttien toimintatavoille on muun muassa käyttöohjekirjan lukeminen sen sijaan, että he uskoisivat ohjelman opettavan heitä käytännössä. Digi-immigranteille internet ja verkkosovellukset ovat usein toinen vaihtoehto eikä ensisijainen toiminnan väline.

Valtion pohtiessa linjauksia digitalisaation etenemiselle, erilaiset asiakas- ja käyttäjäprofiilit tulisikin huomioida. Prenskyn (2001, 2) mukaan riskinä uusien toimintatapojen kulkiessa ylhäältä alas, perinteisesti vanhemmalta ikäpolvelta nuoremmalle, on se, että diginatiivien mielestä digi-immigranttien tieto on vanhentunutta ja opetustavoissa on jääty jälkeen. Diginatiivien oppimis- ja omaksumistavat poikkeavat toisistaan. Diginatiiveille on ominaista omaksua uusia asioita järjestelmää käyttäessä tai sosiaalisen median kautta. Lisäksi oppimisasenteet poikkeavat toisistaan. Digi-immigrantit näkevät oppimisen enemmän luokkahuone-tyyppiseksi prosessiksi kun taas diginatiiveille esimerkiksi kielten oppiminen voi näyttäytyä ohimennen tapahtuvana hupina esimerkiksi televisiota tai internetpelejä seurattessa. (Prensky 2001, 3)

Toisaalta nuorten tapa hahmottaa maailmaa on edellytys digitalisaation etenemiselle. Leivo ym. (2009, 12) toteavat, että internet eli digitalisaation väline, ei sinänsä ole merkityksellinen nuorelle sukupolvelle. Merkityksellistä on se, kuinka se on muuttanut ja muuttaa olemisen tapoja ja sitä kautta organisaatioiden ja yhteiskunnan rakenteita.

Diginatiivien käsitys maailmasta saattaa olla digitaalinen ja he suhtautuvat sähköisiin kanaviin positiivisesti verrattuna esimerkiksi vanhempiin ihmisiin. Thompson (2013, 20) nostaa silti esiin, että vaikka diginatiiveiksi kutsutut ovat kenties sujut sähköisten kanavien ja toimintatapojen kanssa, heidän käyttämänsä sovellukset rajoittuvat silti vain esimerkiksi sosiaalisen median ja videoistopalveluiden tapaisiin digitalisaation ilmentymiin. Digitalisen asioinnin ja hallinnon digitalisaation kannalta diginatiivien osaaminen hallinnon velvoitteiden täyttämässä sähköisten kanavien kautta ei sinänsä välttämättä ole sen parempi kuin muillakaan ikä- ja sukupolviryhmillä.

Erilaisten asiakasprofiilien takia julkinen sektori joutuu haasteellisen tilanteen eteen. Yksityisellä sektorilla niin sanottu monikanavaisuus on tunnistettu haaste (Ilmarinen & Koskela 2015, 51-57). Yksityinen sektori voi kuitenkin aiankin teoreettisesti valita asiakkaansa. Julkisen sektorin tehtävä toimeksiantotaloutena asettaa sille tavoitettavuuden ja hyvän hallinnon velvollisuuksia. Julkisen sektorin asiakasviestintää äänтелеe muun muassa hallintolaki ja monet muut säädökset. Karkeasti ajateltuna yksityinen sektori voi antaa markkinoiden ohjata toimintaansa viestintä- ja toimintakanavien valinnassa.

3.3 Kritiikki

Digitalisaatio on sekä yksityisellä, että julkisella sektorilla näkyvä ilmiö. Digitalisaatio tuo kiistatta hyötyjä muun muassa mahdollistamalla tehokkaamman tiedonkäytön ja –jakamisen ja sitä myötä parantamalla tehokkuutta ja tuottavuutta. Toisaalta, digitalisaatiolta odotettua tiedonkulkua ja tiedonkäsittelyn tehokkuutta heikentävät epärealistiset odotukset, vajavainen koulutus ja tietotaito, sekä yleiset puutteet teknologioissa (Vuori ym. 2018).

Myös taloudellisen yhteistyön ja kehityksen järjestön OECD:n raportti nostaa esiin ongelmia, joita digitalisaatio saattaa edetessään kärjistää. Järjestön tammikuussa 2017 julkaistun raportin mukaan digitalisaatio saattaa epäonnistuessaan johtaa tehottomuuteen, epätasa-arvoisuuteen kansalaisten välillä ja hidastuvaan talouskasvuun (OECD 2017, 11). Epätasa-arvoistumisella tarkoitetaan järjestön ja useiden muiden tutkimusten (Parviainen ym. 2017, 7) mukaan yhteiskunnan kahtiajakoa tuottavan ja ei-tuottavan työn ja työntekijöiden välille. Todellisenä uhkana digitalisaatiokehityksessä on tuloeroja tuottava eriarvoistuminen, joka johtuu teknologisen edistyksen vaatimien erityisosaamisalueiden karkaamista vain harvojen kansojen ja kansalaisten eduksi. Eriarvoistuminen ja polarisaatio näkyvät myös siinä, että tiedonkulun parantuminen digitalisaation ansiosta maailmantalous nojaa pikemminkin tiedon, kuin ihmisten liikkumiseen. Kehityksen varjopuolena on se, että perinteiset vaurauden mittarit kuten luonnonvarat ja työvoima eivät enää takaa menestymistä vaan yksilön menestys on tietoon ja tietojärjestelmiin käsiksi pääsyn varassa. (Stutz & Warf 2012, 15)

Toisaalta tämän tutkimuksen kirjoittajana koen, että ihmiskunta on kokenut teollistumisen aikakaudella 1800- ja 1900-lukujen taitteessa ja 1900- luvun alussa merkittäviä työelämän mullistuksia uusien tuottavuusvaatimusten ja paradigmojen myötä. On kuitenkin huomattava, että omassa ajassamme 2010- luvulla saatavilla olevan tiedon määrä ja tiedonvälityksen nopeus kaventaa aikaulottuvuutta, jossa tarkkailemme yhteiskunnallisia muutoksia ja riippuen esimerkiksi median painotuksista, muutos voi tuntua kiivaammalta kuin se oikeasti onkaan.

Uudenlaisia haasteita ja ongelmia tuovat myös tietosuojaan liittyvät kysymykset ja huolet, globalisaation kiihdyttämä ja digitalisaatiotakin koskeva suurten yritysten hallitsema maailmanmarkkina, jossa kuluttajan mahdollisuudet kontrolloida omaa ”digihenkilöään” ovat rajalliset. (Royackers ym. 2018).

Ongelmia voi syntyä myös kappaleessa 4.3. esiin nostettujen hallinnon asiakkaiden eri osaamistasojen johdosta. Esimerkiksi sähköinen tunnistautuminen, tietosuoja ja järjestelmien

vaatimukset eri palvelujen käytössä aiheuttavat ongelmia digitalisaatiosta syrjäytymisuhan alla oleville henkilöille. Akatemiatutkija Sakari Taipale (YLE 2018) nostaa esiin kansalaisten digiosaamisen puutteet ja etenkin ikääntyneiden kansalaisten vaikeudet pysyä kiihtyvän teknologiakehityksen vauhdissa kiinni. Taipale katsoo myös, että digitalisaation edellä mainittuja ongelmia korostava murrosvaihe kestää kauemmin, kun on oletettu.

Kun pohditaan digitalisaatiota paradigmamaisena muutoksena koko yhteiskunnassa, tulisi hallinnon ottaa huomioon erityisesti sellaiset asiakkaat, jotka ovat vaarassa syrjäytyä ja pudota niin sanotun digiloikan vauhdista. Digitalisaatio nähdään hallitusohjelmassa ja digihankemateriaaleissa tuottavuutta ja asiakaslähtöisyyttä lisäävänä asiana. Tuottavuuden lisääntyminen vaatisi, että valittujen toimitatapojen ja sähköisten alustojen implementointi hallintoon säästäisi resursseja ja työvoimaa jostain muualta. Käytännössä kuntien ja valtion pitäisi pystyä vähentämään henkilötyövuosia merkittävästi sähköistettyjen palveluiden lisääntyessä. Puutteet osaamisessa eivät kuitenkaan koske ainoastaan hallinnon asiakkaita. Myös hallinnon puutteellinen digiosaaminen hankaloittaa tuottavuuden kasvutavoitteiden saavuttamista.

Hyvästä digitaalisesta infrastruktuurista huolimatta Suomi ei ole kyennyt merkittävästi lisäämään tuottavuuttaan hallinnossa. Yritysten ja etenkin julkisten organisaatioiden on ollut vaikeaa sopeutua nopeasti muuttuvaan ICT-ympäristöön, jossa pilvipalvelut ja suuret datakeskukset tekevät totutuista toimintamalleista vanhentuneita nopeaa vauhtia. Siirtyminen uudenlaiseen maailmaan vaatii organisaatioilta osaamista ja ketteryyttä. Lehti & Rossi (2017, 82)

4. AINEISTO JA ANALYYSI

Tutkimuksen aineisto koostuu Juha Sipilän hallitusohjelman hallitusohjelmamateriaalista ja hallitusohjelman alaisen digitalisaatiokärkihankkeen ja sen ministerityöryhmän alaisten hankkeiden julkaisuista. Lisäksi aineistoon sisältyy Helsingin Sanomien yleisöosastokirjoituksia, jotka tarjoavat hallinnon asiakkaiden näkökulman. Yksityiskohtaiset erittelyt käytetyistä julkaisuista ovat tutkimuksen liitteenä.

Tutkimuksen kannalta olennaisia kärkihankkeen alaisten hankkeiden julkaisuja ovat muistiot, tutkimusraportit, uutiset ja selvitykset. Rajaan niin sanotut tekniset asiakirjat eli työryhmien ja hankkeiden asettamisasiakirjat pois analyysistä sillä niissä käytetyt sanavalinnat ovat puhtaasti hallinnollis-juridisia eivätkä juurikaan rikasta aineistoa diskurssianalyysin kannalta.

Pohdin aineistoa kasatessani ensin, että keskityn Valtioneuvoston kanslian julkaisemaan hallitusohjelmamateriaaliin ja siihen liittyvään suoraan ohjausmateriaaliin. Aineistoa läpikäydessä kävi kuitenkin ilmi, ettei aineisto tarjoa tarpeeksi rikasta materiaalia diskurssianalyysin tapaiseen tutkimukseen. Analyysin kannalta koin, että suoraan digitalisaatiokärkihankkeen jalkauttamisen nimissä asetetut digihankkeet eri hallinonaloilla todentavat paremmin hallinnon ruohonjuuritason ja perustyön todellisuutta ja hankemateriaalit tarjoavat siten hedelmällisemmän aineiston diskurssien tutkimista varten.

4.1 Yleisöosastokirjoitukset

Yleisöosastokirjoitukset tarjoavat diskurssianalyysiin kärkihankemateriaalin rinnalle katsauksen ”kansan” eli hallinnon asiakkaiden mielipiteisiin. Yleisöosastokirjoitukset ovat kuitenkin julkaisevan mediatyhtiön valitsemia, joten niiden voidaan epäsuorasti katsoa olevan myös yleisemmin median ääni.

Mediassa esiintyvät – tai siellä rakennetut – diskurssit muokkaavat lukijan käsityksiä ympäröivästä maailmasta. Yleisöosastokirjoitusten muodostamat diskurssit saattavat tukea lukijan jo valmiiksi kielteistä suhtautumista.

Valitsin asiakasnäkökulman lähteeksi Helsingin Sanomien yleisöosastokirjoitukset, sillä halusin saada tutkimuksen aineistoon mahdollisimman hyvin yleistettävää ja valtakunnallisesti näkyvää aineistoa. Helsingin Sanomat on valtakunnan suurin sanomalehti kokonaislevikin

ollessa 324 997 vuonna 2017 kun myös digitaalinen lehti lasketaan mukaan (Media Audit Finland 21.6.2017). Yleisöosastokirjoitusten merkitys osaltaan sosiaalisen todellisuuden luomisessa on merkittävä. Wiion (71, 2006) mukaan yhteiskunnallisten jäykkyyksien (jotka estävät innovaatioprosessien etenemistä) murtamiseksi median rooli on paljastaa asenteita ja henkisiä olotiloja, jotka muodostuvat kehityksen esteeksi. Sipilän hallituksen ja sitä myötä Valtioneuvoston hallitusohjelmamateriaalin mukaiset digitalisaation tuomat tehokkuuspyrkimyksien ja digitaalisten toimintatapojen käyttöönoton edellytykset ja onnistuminen riippuvat siitä miten hallinnon ruohonjuuritaso omaksuu ja hyväksyy uusia toimintatapoja.

Yleisöosastokirjoituksissa on havaittavissa kriittisiä kannanottoja, jotka ovat myös julkisten digitalisaatiohankkeiden käytännön ajureiden (kuten opettajat opetushallinnon alalla) kirjoittamia.

Voimistaakseni yleisöosastokirjoitusten analyysin merkityksellisyyttä digihankkeiden diskurssin vertailukohtana olen jakanut yleisöosastokirjoitusten kirjoittajat erilaisiin toimijoihin, joita ovat kansalaiset, virkamiehet, järjestöt, tutkijat ja poliitikot/johtavat virkamiehet. Virkamiehiin kuuluu tässä yhteydessä esimerkiksi opettajat ja muut hallinnon toimeenpanevat virkamiehet.

Toimija	Kirjoituksia (kpl)
Kansalainen	22
Virkamies	10
Järjestön edustaja	5
Tutkija	5
Poliitikko	3
Yhteensä	45

Taulukko 1. Yleisöosastokirjoitusten kirjoittajat

Muutamasta poliitikon tai poliitikkojen yhdessä kirjoittamasta, hallituksen hankkeiden diskurssia toistavista ja tukevista kirjoituksista huolimatta enemmistö yleisöosastokirjoituksista on niin sanotusti tavallisten ihmisten tai toimeenpanevien virkamiesten kirjoituksia ja antaa siten kattavan näköalan hallinnon asiakkaiden mielipiteisiin. Mielipidekirjoitusten kannalta merkillepantavaa on se, että koska moni kirjoittaja on itse

hallinnossa työssään toimeenpanemassa omalta osaltaan hallituksen digitalisaatiohankkeita, heillä on tavallista kansalaista parempi näkyvyys hallinnon työn todellisuuteen.

Hallinnon sisällä toimiminen ei silti tarkoita sitä, että kirjoittaja olisi puhdas mahdollisista ennakkoluuloistaan, peloistaan tai muista emotionaalisista tuntemuksista. Vaikka yleisönosastokirjoitukset antavat pääosin kielteisen kuvan lähivuosina tapahtuneesta digitalisaatiokehityksestä, on niiden viesti silti tärkeä julkiselle hallinnolle. Muutoksen jarrut ovat joissain tapauksissa ratkaistavissa tiedottamisella, osaamisen jakamisella verkostoja käyttäen ja digitalisaation positiivisten vaikutusten todentamisella hallinnossa ja hallinnon asiakkaita.

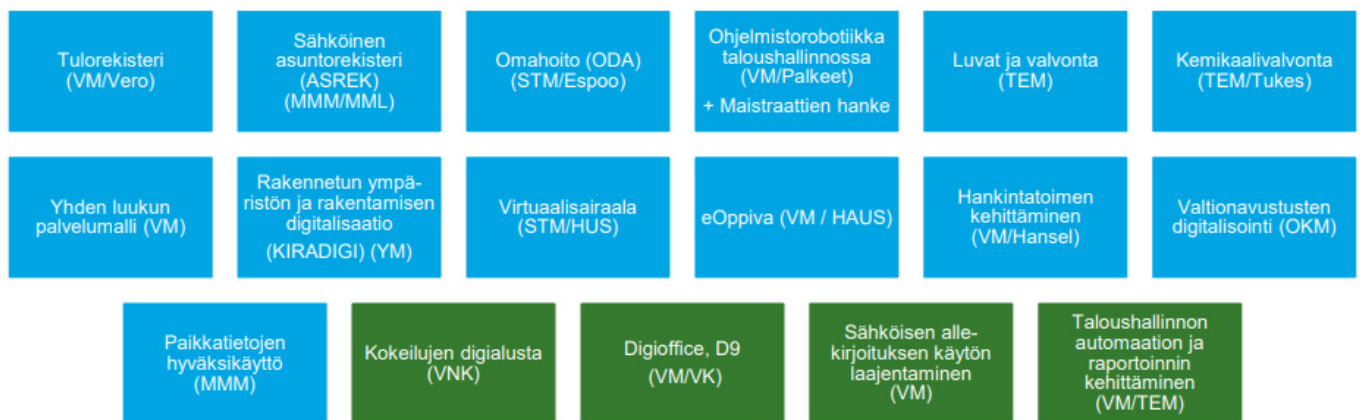
4.2 Digitalisaatiokärkihankkeen alaisten hankkeiden materiaali

Koska tutkimuksen pohjana on Sipilän hallituksen vuonna 2017 julkaiseman hallitusohjelman mukainen digitalisaatiokärkihanke, on mielekästä sisällyttää kyseinen hallitusohjelma teksteineen osaksi kärkihankkeen alaisten hankkeiden tuottamaa materiaalia. Hallitusohjelman lisäksi aineistossa on suoraan hallituksen työhön ja hallitusohjelmaan perustuvia dokumentteja, kuten esimerkiksi hallituksen vuosikertomukset.

Lisäksi hyödynsin Digi arkeen -neuvottelukunnan julkaisemia materiaaleja. Digi arkeen -neuvottelukunta asetettiin alkuvuodesta 2017 kaksivuotiskaudelle toimimaan yhteistyö- ja vuoropuhelukanavana kansalaisjärjestöjen, tutkijoiden ja julkisten palvelujen digitalisoinnista vastaavan valtiovarainministeriön välillä.

Koostin muun viranomaisten julkaiseman materiaalin verkkosivuilta. Toteutin tiedonhaun hakemalla valtioneuvoston julkaisusarjat –verkkosivulta julkaisuja ja osittain vapaalla googlehauella etsimällä kaikki 16 hanketta, jotka rahoitettiin digitalisaatiokärkihankkeen budjetista. Osittain tein hakuja vapaahakuna internetistä goolella ja osin haku kohdistui julkaisuihin jotka olivat kategoriassa ”Valtioneuvoston kanslian julkaisut” ja ”Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja”. Toteutin tutkimuksen kannalta olennaisen aineiston kokoamisen hakusanoilla *digitalisaatio* ja *sähköinen* etsimällä näin kaikki 16 hanketta (ks. kuva 3).

Rajasin tarkemman arvioinnin jälkeen analyysin julkaisuihin, jotka ovat julkaistu sinisten laatikoiden erittelemien digihankkeiden alla (kuva 3). Vihreissä laatioissa ilmoitetut digihankkeet ovat arvioni mukaan enemmän teknis-hallinnollisia ja Valtioneuvoston kanslian ohjaamia, osin juridisia hankekokeiluja. Arvioin, että diskurssianalyysin kannalta ja aineiston hallittavuuden kannalta siniset hankkeet ovat käyttökelpoisempia.



Kuva 3. Kuusitoista digitalisaatiokärkihankerahoituksella toteutettavaa hanketta ("Digihankkeet"), Gartner 2018.

Hallitusohjelma ja sitä myöten valtionohjaus toteutuu Valtioneuvoston kanslian toimesta. Suomalaisessa hallinnossa ja nykyisessä hallituksessa (Sipilän hallitus) digitalisaation edistäminen on jakautunut usean eri ministeriön ja ministerin vastuulle, jota esimerkiksi Teknologiateollisuus (2018) on pitänyt haasteellisena lähtökohtana digitalisaation kokonaisjohtamiselle. Joissakin EU-maissa, kuten esimerkiksi Puola, on olemassa erillinen digitalisaatioministeriö, jonka toimialaan digitalisaation toimeenpaneminen kuuluu.

4.3 Analyysin toteutus

Aloitin aineiston keräämisen keväällä 2017 ja päätin sen toukokuussa 2020. Virallista hallinnon organisaatioiden digihankeaineistoa oli suhteellisen helposti saatavilla internetistä ja asian ajankohtaisuudesta johtuen myös yleisönosastokirjoituksia oli julkaistu verrattain runsaasti.

Koostin aineen internetistä saatavissa olevista julkaisuista ja www.hs.fi -sivustolla julkaistuista yleisönosastokirjoituksista. Tulostin osan materiaaleista ja luin ne ensin läpi ilman pyrkimystä nähdä aineistosta esiin nousevia käsitteistöjä tai merkityksiä. Osan materiaalista kävin läpi vain sähköisinä.

Seuraavassa vaiheessa tein merkintöjä huomioni kiinnittäneisiin lauseisiin tai toteamuksiin, jotka tuntuivat kantavan kannanottoja tai merkityksiä. Edellä mainittuja voimakkaita, jopa emotionaalisia tulkintoja oli ennako-oletusten mukaisesti ainoastaan yleisönosastokirjoituksissa. Kirjasin tässä vaiheessa ylös kirjoituksissa usein esiintyviä ilmaisuja ja sanavalintoja. Lukiessani yleisönosastokirjoituksia tarkoituksessa hakea edellä mainittuja diskurssia määritteleviä käsitteitä ja sanoja, panin jo merkille, että käytetty kieli ja sanavalinnat ovat pääasiassa kriittisiä. Kriitikki muodostui peloista, ennakkoluuloista ja tiedon puutteeseen liittyvistä epävarmuuksista. Lisäksi teksteistä heijastui voimakkaitakin kannanottoja ”vanhan hyvän” ajan mukaisista käytännöistä ja kaipuusta esimerkiksi paperilla tehtävien prosessien palauttamiseen.

Hallitusohjelmamateriaalin ja hankkeiden julkaisujen analyysi eteni lukuteknisesti samalla tapaa. Luin tekstit niin sanotusti vapaalla silmällä kertaalleen ja siirryin sitten tunnistamaan julkaisuissa toistuvia teemoja alleviivaamalla ilmiöitä tai käsitteitä kuvaavia lauseita. Aineistoanalyysi oli molemmissa lähdekategorioissa (yleisönosastokirjoitukset ja hankkeiden julkaisut) induktiivinen eli etenin analyysissä yksityisestä yleiseen.

Analyysin tavoitteena ei ollut päätyä käsittelemään tai vastaavaan strukturoituun analyysitulokseen. Suoritin analyysin ilman tarkempaa ennako-oletusta esiin nousevista teemoista ja diskursseista, vaikka olikin oletettavaa, että yleisönosastokirjoitusten henki on pääosin kriittinen.

Valitun teeman sisällöistä muodostui tekstejä analysoitaessa viisi *merkityskokonaisuutta* eli diskurssia. Tässä tutkimuksessa diskurssin määritelmä on yhteneväinen Jokinen ym. (2016, 1.0⁴ [*kappale merkityssysteemien kirjo*]) diskurssimääritelmän kanssa. Jokinen ym. määrittelevät diskurssin verrattain eheäksi merkityssuhteiden kokonaisuudeksi tai merkitysulottuvuudeksi, joka rakentaa todellisuutta tietyllä tavalla.

⁴ E-kirjan selainversiossa sivunumeroiden puuttuessa viittaus kohdistuu kirjan kappaleeseen.

Mielestäni diskurssit hahmottuivat teksteistä selvästi. Vastakkainasettelu kahden erilaisen analyysitekstin välillä oli merkittävä. Diskurssit eriytyivät aineistojen analyysin perusteella siitäkin huolimatta, että yleisönosastokirjoittajien joukossa oli tutkijoita, poliitikkoja ja muita yhteiskunnallisten asioiden tuntijoita kuten järjestöjen edustajia. Näin ollen yleisönosastokirjoituksia ja niiden synnyttämiä huolen diskursseja (teknologiapelon ja muutosvastarinnan diskurssit) ei voi ohittaa asiaan vihkiytymättömien kansalaisten palautteena, joka perustuisi täysin subjektiivisiin kokemuksiin. Yleisemmin voi diskurssien pohjalta todeta, että yhteiskunnallisesta näkökulmasta digitalisaatio koskettaa kaikkia ja kaikkea ja sen toteutuksessa olisi syytä kokonaisvaltaisesti huomioitava kaikki hallinnon asiakkaat ja viiteryhmät.

5. ISÄNTÄ – DIGITALISAATION DISKURSSIT YLEISÖNOSASTOKIRJOITUKSISSA

Tässä luvussa tarkastelen yleisönosastokirjoitusten muodostamia diskursseja. Oletin, että yleisönosastokirjoituksissa ilmeni ainakin jonkin verran kriittisyyttä hallituksen digitalisaatiohankkeen ilmenemismuotoja kohtaan.

Analyysit tehtyäni huomasin, ennakkoidusti, myös, että hallitusohjelma- ja kärkihankemateriaali noudattelee hallitusohjelman ajatuksia ja pääasiallisesti kokee digitalisaation toimivan hallittuna välineenä hallitusohjelman tavoitteiden saavuttamisessa. Tekstien analyysin ja kahden kategorian, yleisönosastokirjoitusten ja Valtioneuvoston hallitusohjelmamateriaalin, vertailun perusteella havaitsin kaksi eri ulottuvuutta. Yleisönosastokirjoitusten pääasiallinen kanta oli se, että digitalisaatiolle on annettu liikaa valtaa ja se ei toimi välineenä, vaan itse tarkoituksena. Kategoriat jakautuvat siis voimakkaasti näkemyksiin digitalisaatiosta mahdollistajana ja toisaalta digitalisaatiosta määräävänä tekijänä. Jaoin tämän perusteella yleisönosaston diskurssit ylädiskurssiksi *isäntä* ja hallitusohjelma- sekä kärkihankemateriaalit ylädiskurssin *renki* alle inspiroituneena vanhasta suomalaisesta sananlaskusta ”tuli on hyvä renki, mutta huono isäntä”. Sananlasku tarkoittaa sitä, että välineen (tulen tilalla tässä yhteydessä digitalisaatio) ollessa ohjattavissa se tuottaa hyviä asioita, mutta jos se pääsee hallitsemaan yksin, se on omiaan aikaansaamaan tuhoa tai ainakin epätoivottuja vaikutuksia.

Yleisönosastokirjoituksissa oli havaittavissa myös varovaisen positiivisia kannanottoja, mutta niiden esiintyminen oli kriittisiä arvioita harvinaisempaa. Todennäköistä on, että hallinnon asiakas antaessaan palautetta kokee kriittisen palautteen tärkeämmäksi kuin myönteisen palautteen.

Yleisönosastokirjoitusten analyysin perusteella tunnistin teksteistä muodostuvan kaksi erillistä diskurssia, jotka ovat *teknologiapelon diskurssi*, ja *muutosvastarinnan diskurssi*. Analysoin muodostuvia diskursseja ja perustelen niiden muotoutumista seuraavissa kappaleissa.

5.1 Digitalisaatio syrjäyttää taitamattomat: teknologiapelon diskurssi

Yleisöastokirjoituksista erottuu kenties jopa vahvimpana diskurssi koskien pelkoja ja epäluuloja siitä, miten hallinnon kansalaiset kykenevät pysymään digitalisaatiokehityksessä mukana. Verrattuna kappaleessa 6.2 hahmottuvaan muutosvistarinnan diskurssiin, teknologiapelon diskurssi on niin sanotusti mekaanisempaa. Se heijastaa diskurssin ympärille muodostuvia merkityksiä, jotka liittävät digitalisaatioon syrjäytymisen uhan. Uhkakuvat syntyvät paitsi toimijan oman osaamiskokemuksen mukaan eli toimija kokee, ettei pysy itse teknologisen kehityksen ja digitalisaation vaatimien toimintakanavien kuten verkkopankin tahdissa. Toinen ulottuvuus on pelko, että toimimattomat järjestelmät syrjäyttävät käyttäjän vaikka hän olisi itse osaava ja kyvykäs käyttämään erilaisia sähköisiä kanavia ja toteuttamaan hallinnon ajatusta digitalisaatiokansalaisesta.

Teknologiapelon diskurssi hahmottui monista kirjoituksista. Diskurssi muodostui ilmaisuista, joissa uusi teknologia ja sen käyttäminen näyttäytyy käyttäjältä vaadittuina ominaisuuksina. Kirjoituksista paistoi huoli siitä, että riittämättömät teknologiset taidot sulkevat osan kansalaisista muutoksen ulkopuolelle. Teknologian pelko sai kahdenlaisia ulottuvuuksia. Toisaalta digitalisaation etenemisen katsottiin vaativan ”diginatiiviutta” (ks. kappale 4.3) ja siten ollen mahdollista lähinnä uuden sukupolven edustajille. Toisaalta nuoren iän ja oikean sukupolvikokemuksen ei katsottu olevan aina avuksi, jos nuoret eivät laitteiden ja ohjelmistojen (kuten sosiaalinen media) sujuvan käytön lisäksi saaneet perustaitoja tukevaa ohjausta. Alla olevat aineisto-otteet korostavat pelkoa siitä, että digitalisaatio teknologisine vaatimuksineen on osin saavuttamattomissa.

Tämän [digitalisaatio] toteuttamiseen on lähdetty kylmiltään välittämättä siitä, onko kaikilla riittäviä valmiuksia ja välineitä tähän kehitysoikkaan.

Tosiasia on kuitenkin, ettei kaikilla ole verkkoyhteyttä, älylaitteita eikä valmiuksia oppia laitteiden käyttöä. (10.10.2016 Digitalisaatio ei ole kaikkien ulottuvilla)

Esimerkiksi matematiikassa ei enää riitä, että osaa laskea, vaan tämän lisäksi vaaditaan useiden erilaisten ohjelmistojen hallintaa, joita opettajatkaan eivät välttämättä vielä kunnolla hallitse. (3.9.2018 Sähköinen ylioppilaskoe tuo lukiolaisille lisää paineita – Miksi päättäjät eivät välitä meidän mielipiteestämme?)

Pahimmillaan käy niin, että vastuu siirretään kokonaan asiakkaalle, joka joutuu itse hankkimaan tarvittavat koneet ja laitteet sekä opettelemaan ja

hoitamaan itse koko prosessin. (Hallinnon digitalisaation on hyödytettävä veronmaksajia 25.9.2017)

Edellä mainittuun viitaten, myös nuoren sukupolven eli niin kutsuttujen diginatiivien osaamiseen suhtauduttiin epäilevästi. Toisaalta nuorison osaaminen tunnustettiin ja eritasoisten käyttäjien olemassaolon koettiin uhkaavan kansalaisten tasapuolisia mahdollisuuksia.

Nuorten käsitys tietoturvasta usein ontuu (”ei minulla ole mitään salattavaa tai varastettavaa”) eikä valeutisia osata aina erottaa. [...] Kukaan ei synny diginatiiviksi. [...] Entä miten nuoret pärjäävät aikanaan itse eläkkeellä, jos eivät hallitse edes nykyisin vaadittavia taitoja? (11.12.2016 Nuoretkin syrjäytyvät digitalisaatiosta)

On tosiasia, että maahamme on syntynyt kahden kerroksen väkeä, josta toisille digitalisaatio on täysin normaalia arkea ja toisille se näyttää olevan pelkkä rasite, suorastaan kirosana. (10.7.2018 Digitalisaatio jakaa kansalaiset)

Teknologiapelko ei ole digitalisaation tuoma tai uusi ilmiö. Jaakko Suomisen (2003) tutkimus ”Koneen pelko” tietoteknistyvistä kulttuurista Suomessa 1920 – 1970 –luvuilla kuvaa hyvin teknologiaan ja robotiikkaan liitettyjä pelkoja. Kyseessä onkin ilmiö, joka liittyy ihmisen kykyyn käsittää ja hahmottaa maailmaa. Suomisen mukaan (2003, 101) modernisaatio onkin eräänlainen paradoksi. Teknologian edistyessä ymmärrys maailmasta lisääntyy, mutta samalla todellisuus muuttuu entistä monimutkaisemmaksi. Nykyaika vaatiikin ihmiseltä luottamusta teknologisiin järjestelmiin kun maailmaa ei hahmoteta enää kädet mullassa. Tulkitsemkin, että yleisöosastokirjoituksista muodostuva merkityskokonaisuus eli teknologian pelko kuvastaa osaltaan luottamuksen puutetta. Luottamus on haavoittuvaa. Vajavainen osaaminen ja teknologian näkeminen tuntemattomana, käsittämättömänä kokonaisuutena erilaisia käyttäjärjestelmiä murentaa yksilön luottamusta pärjätä monimutkaistuvassa maailmassa.

Kun tietoa on tarjolla yhä useammista lähteistä, sen tulkitseminen on yhä enemmän vastaanottajan vastuulla. Lisäksi tieto on muuttanut muotoaan perustavalla tavalla. Kuvat, videot, äänet ja ohjelmistot välittävät informaatiota, jonka sisältämiä väitteitä, pyrkimyksiä ja maailmankatsomuksia on usein vaikea tunnistaa. (14.2.2017 Koulujen digiloikka syrjäytti mediakasvatuksen)

Teknologian pelkoon sisältyy oman ja yhteisön osaamisvajeen lisäksi ulkoisten uhkien vaikutus luottamuksen puutteeseen.

Vaikka tieto ja tietojärjestelmät ovat entistä paremmin jokaisen ulottumattomissa, pelko tietosuojan puutteesta ja kyvyttömyydestä pysyä digitalisaation mukana vastoinikäymisten edessä murentaa luottamusta. Seuraavassa tekstikatkelmassa teknologiapelon diskurssi korostuu hyvin voimakkain sanavalinnoin.

Miten on mahdollista, että useat järjestelmät pettävät puhelimen rikkoutuessa? Olen nyt ollut jo viikkoja digiyhteiskunnan ulkopuolella. Eikö tämä lähesty jo kafkamaista painajaista? Mitkä ovat kansalaisten oikeudet? (18.8.2017 Yhteyden katkeaminen mobiilipankkiin heitti minut yhteiskunnan ulkopuolelle)

Kafkamaisuus viittaa Franz Kafkan kerronnalle luonteenomaisiin piirteisiin absurdeista ja painajaismaisista tilanteista, joissa yksilö joutuu kasvottoman valtakoneiston uhriksi (Tieteen termipankki 2019). Kirjoituksen puhe on hyvin tunne- ja pelkolatautunutta. Absurdius ja suoranainen kauhu nousevat kirjoituksesta esiin. Myös monessa muussa yleisöosastokirjoituksessa yhteiskuntaan kuulumisen katsottiin korreloivan digiosaamisen kanssa. Kansalaiset ovat siis pitkälti sitä mieltä, että nykykansalaisen tulee osata uusia digitaitoja, mutta pelko ulkopuolelle jäämisestä on suuri. Lisäksi kafkamaisuuden käsite kuvastaa sitä valtaa, joka diskursseilla on. Teknologisuus ja digitalisaatio valtion eri hallintoyksiköiden tuomina merkitystodellisuuksina saattaa näyttäytyä kansalaisille vallankäyttönä ja osallisuuden rajaamisena, mikäli valmiuksia osallistua digiloikkaan ei ole. Pankki- ja vakuutuslaitosten ja muiden yksityisten instituutioiden tarjoamat sähköiset kanavat eivät ole valtionhallinnon tarjoamia tai niin sanotusti pakottamia. Ylläoleva tekstiote kertoo silti kirjoittajan yhdistävän tarjotun mobiilipankkialustan yhteiskuntaan ja on huolissaan jopa kansalaisoikeuksien toteutumisesta.

Kaikkien oletetaan hoitavan esimerkiksi pankki- ja virastoasiat verkossa, vaikka monilla ei ole tähän välineitä, verkkoyhteyksiä eikä edes pankkitunnuksia, joilla voisi asiansa hoitaa. (10.10.2016 Digitalisaatio ei ole kaikkien ulottuvilla)

Digitalisaatio näyttäytyy myös syrjäyttävänä ja kahtiajakavana. Pelko saakin ihmisissä jopa vihamielisiä tuntemuksia aikaan. Diskurssissa esiintyy digitalisaatioilmiötä ivaavia sanavalintoja kuten alla olevasta aineistokatkelmasta käy ilmi.

Nykykoulussa opettajat jaetaan kahteen leiriin sen perusteella, onko heillä kykyä ottaa vastaan koulun ulkopuolisten digikonsulttien puhe ja korvata

tunneäly ja vuorovaikutus sähköisellä tilpehäärillä. Nämä konsultit uskovat, että oppilas oppii parhaiten omatoimisesti tabletin näyttöä lääppimällä.
(27.9.2017 Opettajana olen saanut tarpeekseni konsulttien digivouhotuksesta [...])

Digitalisaatioon yhdistetään varsin negatiivisia merkityksiä, kuten edeltävä tekstikappale osoittaa. Teknologiaan ja digitalisaatioon yhdistyy merkityskokonaisuuksia, joissa digitalisaatio on nimenomaan ”isäntä”. Digitalisaation koetaan tekevän hallitsemattomana voimana muutoksia ilman, että joku luotettavaksi koettu taho kontrolloi kehitystä.

Tulkitsen teknologiapelon alle kuuluvana osana myös merkitykset, joissa teknologian ”orjaksi” joutuminen ilmenee epäsuorasti. Allaolevissa tekstikatkelmissa digitalisaatioon yhdistetään teknologiapelosta tulkintani mukaan kielivät mielikuvat.

Peruskoulun lähes viiden vuosikymmenen aikana sähköisten opetusmenetelmien ja välineiden määrä on lisääntynyt, ja samalla opetusta ohjaavien tekstien suhtautuminen sähköisiin opetusvälineisiin on muuttunut kriiikittömäksi. (8.9.2018 Digitalisaation kaikkivoipaisuuteen kouluissa uskotaan lähes kriiikittömästi).

Näissä tekstikatkelmissa kuvastuu teknologiapelon diskurssia myötäilevä ajatusmaailma, jossa kärjistäen sanottuna kirjoittaja kokee, että teknologia ottaa vallan. Tulkitsen kirjoittajan näkevän kriiikittömän tarkastelun uhkana sille, että ilman valvontaa ja kyseenalaistamista uudenlainen maailmankuva ja toimintamalli aiheuttaa pelkästään negatiivisia vaikutuksia.

Huomionarvoista on, että teknologiapelon diskurssi koostuu voimakkaan emotionaalisesti latautuneista kirjoituksista. Diskurssissa digitalisaatioon liitetään kaikkialle ulottuvan voiman kaltaisia merkityksiä ja analyysin edetessä käy selväksi, että muutosvastarinnan ja pelon välinen raja on häilyvä.

Jäsennän digitalisaatioon liitettyjä merkityksiä silti seuraavassa kappaleessa toisen, muutosvastarinnan diskurssin näkökulmasta. Teknologiaapelon diskurssi liittyy pitkälti välineisiin ja osaamattomuuden kokemuksiin. Tutkijana herää kysymys, olisiko teknologiapelko muutettavissa varovaisen myönteiseksi suhtautumiseksi lisäämällä koulutusta ja tietoa. Erityisesti koulun ja varhaiskasvatuksen opettajat ovat virkamieskirjoittajista esiintyneet yleisönosastokirjoituksissa. Julkisen vallan tulisi varmistaa, että opetus- ja

varhaiskasvatuksen parissa työskentelevät henkilöt ovat saaneet tarpeeksi koulutusta ja osaamista digitalisaation edistämiseen ja sähköisten oppimistapojen tukemiseen.

5.2 Miksi paperista pitäisi luopua: muutosvastarinnan diskurssi

Ranskassa muutosvastarinta saa yleensä lakon muodon, Suomessa sen keskeisin ilmaus on mykkyys tai jupina. Otollisin ympäristö näille molemmille on kahvihuoneen, yleisönosaston tai raitiovaunun tapainen puolijulkinen tila. (Nevanlinna & Relander 2006, 96).

Toinen yleisönosastokirjoituksista muodostuva diskurssi on muutosvastarinnan diskurssi. Muutosvastarinta on paljon liikkenjohdon- ja organisaatiotutkimuksen saralla analysoitu ilmiö. Muun muassa Kurt Lewin, joka on yksi edelläkävijöistä käsitteen takana, kehitti jo vuonna 1952 käsitettä muutosvastarinta (Michel ym. 2013, 763). Merkittävässä osassa muutosvastarintaa käsittelevästä kirjallisuudesta on käsitelty Lewinin fysiikan teorioista lainaamaa metaforaa, jonka mukaisesti vastarinta on *hallitseva voima nykyisen tasapainotilan, status quon, säilyttämisen suuntaan* (Piderit 2000, 784).

Muutosvastarinnan teoriatausta on kattava. Tämän tutkimuksen kannalta olennaista on jäsentää muutosvastarintaa sen ulottuvuuksien osalta. Muutosvastarintakäsitteen määrittelyt vaihtelevat suuresti vastarintaan suhtautumistavan mukaan. Muutosvastarinnalla selitetään usein organisaatiomuutoskirjallisuudessa sitä, miksi laaja-alaiset muutospyrkimykset teknologiassa, työskentelytavoissa, johtamiskäytänteissä tai palkitsemisjärjestelmissä epäonnistuvat tavalla tai toisella (Oreg 2006, 73).

Piderit (2000, 785–786) toteaa myös, että emotionaalisella tasolla muutosvastarintaan voidaan liittää sellaisia voimia, jotka aiheuttavat [työntekijöissä] turhautumista ja epätoivottuja käyttäytymismalleja. Muutosvastarinta juontaa näin juurensa nykytilaa puolustavista rutiineista ja voidaankin arvioida, että muutosvastarinnan luonne on pohjimmiltaan vahvasti emotionaalinen. Muutosvastarinnan tiedollisella tasolla muutokseen liitetään kuuluvaksi kielteisiä ajatuksia.

Kenties varhaisimpia tutkimuksia muutosvastarinnalle teknologisten uudistusten kohdalla on Buhlin artikkeli tutkimuksesta, jossa analysoitiin Yhdysvaltain laivaston miehistön asenteita teknologiseen muutokseen vuosina 1865-1869. Tutkimuksen mukaan jo tuolloin esiintyi tietäjien ja asiantuntijoiden joukkoja, jotka pyrkivät vakuuttamaan yleisön ja työntekijät uuden teknologian paremmuudesta. Uuden teknologian vastaanottajien ja käyttäjien tulisi pystyä saamaan luotettavaa tietoa heidän luottamaltaan auktoriteetiltä, että teknologinen muutos hyväksyttäisiin helpommin (Bulh 1974, 712). Vanhan tutkimuksen arvo 2020- vuonna viimeisteltävälle pro gradulle on se, että vuosisatojen saatossa samankaltaiset haasteet

toistuvat. Myös 1800- luvun Yhdysvalloissa muutoksen hidasteena oli koulutuksen ja osaamisen puute, emotionaaliset esteet vanhan purkamisen tiellä ja vanhojen hierarkioiden murtuminen teknologisen kehityksen myötä. (Buhl 1974, 717).

Perusopetuksen digitalisaatiota linjaavassa Kansallisessa tieto- ja viestintätekniikan opetuskäytön suunnitelmassa tieto- ja viestintäteknologia nähdään ratkaisuna jokseenkin kaikkiin koulunkäynnin ja pedagogiikan ongelmiin. Suunnitelman kritiikittömyys ja paikoitellen jopa mainostekstimäinen luonne saattaa johtua kirjoittajakunnasta, joka koostuu pitkälti tietojenkäsittelyn ammattilaisista ja it-yritysten edustajista. (8.9.2018 Digitalisaation kaikkivoipaisuuteen kouluissa uskotaan lähes kritiikittömästi).

Ylläoleva tekstiote yleisönosastokirjoituksesta kielteinen asenne digitalisaatiota kohtaan perustellaan myös Buhlin artikkelissa tutuksi tulleella epäluotettavaksi koettujen asiantuntijoiden käyttämisellä.

Muutosvastarinnan diskurssissa emotionaalinen pelko ja vastarinta muodostaa akselin, jossa yritys- ja konsulttimaailma yrittää tuoda ulkoapäin jotakin kenties tarpeetonta, ja hankalasti aukeavaa teknologiaa. Muutosvastarinnan kokemiseen liittyy voimakkaasti myös muutoksen kokeminen turhana. Vastapuolelle akselia asetetaan vanhukset, lapset, perinteiset käytänteet tai jokin muu uhatuksi koettu seikka. Siksi muutosvastarinnan diskurssi lähentelee samoja teemoja kuin teknologiapelon diskurssikin. Muutosvastarinnan diskurssi näyttäytyy tutkijalle kuitenkin emotionaalisempana ja vaikeammin konkretisoituvana diskurssina.

Oppilaitosten yritysysteistyötä suunniteltaessa on tärkeää muistaa, että yritysten tärkein tavoite on tuottaa omistajilleen voittoa. Tällöin lasten ja nuorten kokonaisyhyvinvointi saattaa jäädä sivuseikaksi. (8.9.2018 Digitalisaation kaikkivoipaisuuteen kouluissa uskotaan lähes kritiikittömästi).

Kehitystä seurattaessa ei voi vältyä ajatukselta, ettei digiloikan perimmäinen tavoite olekaan kehittää pedagogiikkaa ja parantaa oppimista vaan yksinkertaisesti turvata it-alan yritysten kassavirta. (15.8.2017 Opettajia ei kuunnella, kun pedagogisesti tarkoituksenmukaisia opetusvälineitä korvataan uusilla)

Toisaalta diskurssiin liittyen aineistosta nousi esiin myös muutosvastarinnan tunnistavia kirjoituksia, jotka tunnistivat muutosvastarinnan osaksi kouluttamattomuutta ja osaamisvajetta. Asenneilmapiiriin nähdään johtuvan tiedon puutteesta johtuvana ja esimerkiksi opettajakunnan mielenosoituksellisena henkilökohtaisena kannanottona.

Suurimpia tietojärjestelmien hyödyntämisen esteitä ovat yleinen muutosten vastustaminen ja heikko johtaminen. Vastarintaa esiintyy aina, kun niin sanottuja vanhoja hyviä tapoja yritetään muuttaa. Asenteiden muuttamiseen voidaan vaikuttaa muun muassa koulutuksella. (20.8.2018 Digitalisaatio vaatii vahvaa johtamista)

Vastarannan kiisket ovat historian saatossa vastustaneet painettuja kirjoja, piirtoheittimiä, lyijykyniä ja joka ikistä uutta oppiainetta. Kaikkiin näihin on ollut hyviä ja helposti tajuttavia argumentteja. Mutta kritiikki on kohdistunut välineisiin, ei opettamiseen. [...]

Kun me kritisoiimme välinettä, asetamme oman itsemme -sijaan alttiiksi vain kasan elektroniikkaa, grafiittia tai sellua. Me puolustamme omaa itseämme syyttämällä elottomia esineitä. (4.10.2017 Tietotekniikka on väline – eikä se estä opettajaa tekemästä hyvää työtä)

Muutosvastarinnan diskurssissa merkittävimpiä digitalisaatioon yhdistettyjä merkityksiä ovat digitalisaation ”myyminen” kansalaisille itsetarkoituksellisena trendinä, jonka toteuttamisen vaatimukset katsotaan osin vaikeiksi ja toisaalta turhiksi. Yleisöastokirjoitusten perusteella digitalisaatio näyttäytyy epäilyttävänä. Digitalisaation edistämisen tahoja kritisoidaan markkinavoimien valtaan alistuvina. Lisäksi aineistossa muutosvastarinnan diskurssi muotoutuu vahvasti vastakkainasetteluun niin sanottujen vanhojen hyvien aikojen ja uudenlaisen toimintatavan välillä. Muutosvastarinnan diskurssi ei sisällä tulkintani mukaan pelkästään digitalisaation ja sen välineistön täydellistä tyrmäämistä vaan se hahmottuu myös tietynlaisen epäluulon ympärille. Esimerkiksi seuraava tekstikatkelma alleviivaa sitä, että uhkana muutoksessa on yksittäisen näkeminen yleisen sijaan.

Maailmassa on softaa, parempia järjestelmiä ja ratkaisukeskeistä ajattelua. Ne ovat hienoja, tarpeellisia asioita. Mutta termi digitalisaatio alentaa näitä kaikkia, koska se saa meidät uskomaan IT-keijuihin ja ongelmattomiin ratkaisuihin. [.....] Digitalisaatiota voi tehdä erinomaisen hyvin ja tehokkaasti tai niin huonosti, että heikottaa ja hävettää. Sen pelkkä avuksi huutaminen taas ei muuta oikeastaan mitään, paitsi lisää maailman mölyä. (Digitalisaatio on tämän ajan fetissi 23.7.2016)

Digitalisaation muutosvastarinta tiivistyy pitkälti sen suorittamiseen itse tarkoituksena, sen sijaan että katsottaisiin sitä prosessina ja transformaationa sekä ajattelutavoissa, että teknologian hyödyntämisessä. Muutosvastarinta ilmenee diskurssissa epäuskona myös hallinnon ja julkisten organisaatioiden osaamista kohtaan. Toisaalta, muutosvastarinnan diskurssissa digitalisaatio on yhtä vaikeasti konkretisoitava asia kuin se on teoriaosionkin perusteella (ks. kappale 4). Muutosvastarinnan diskurssi syntyy tyhjiössä, jossa kukaan

yksittäinen taho ei omista eikä hallitse tulevaa ja sovellettavaa ilmiötä. Digitalisaation teknologisista ulottuvuuksista huolimatta sen laaja-alaisuus ja ajatusmaailman muokkaamista edellyttävä holistinen vyöry tuntuu diskurssin synnyttämien kirjoitusten perusteella liian suurelta. Muutosvistarinnan diskurssi kuvastaa digitalisaatioon liitettävien suurten odotusten ja edellytysten saamaa reaktiota, joka vaihtelee paitsi ihmisestä, myös ajasta ja tarkoitusperistä riippuen. Mieliopidekirjoitusten tuottama kuva tutkimuksen kohteesta, tässä tapauksessa digitalisaatiosta, heijastaa kirjoittajien näkemystä tietynä ajankohtana ja tietynlaiseen maailmantilaan ja yhteiskunnan tilanteeseen sidottuna.

6. RENKI – DIGITALISAATION DISKURSSIT

VALTIONEUVOSTON HALLITUSOHJELMAMATERIAALISSA

Luvussa kahdeksan esitellään niin sanotun julkisen aineiston eli hallitusohjelma- ja kärkihankemateriaalien tuottamia diskursseja. Kappaleessa kuusi esiteltyä diskurssiä, jotka nousevat yleisöosastokirjoitusten analyysistä, toimivat vastapainona ja kriittisinä vastinkappaleina hallitusohjelmaa mukaileville materiaaleille ja niiden synnyttämille diskursseille.

Tutkimuksen kannalta olennaista on havainnoida ja löytää teksteistä ja esiin nousevista merkityksistä kokonaisuuksia, jotka todentavat materiaalista syntyvää maailmankuvaa ja vallitsevia diskursseja.

Oletetusti digihankkeiden materiaali korostaa pitkälti samoja asioita, kuin mitä hallitusohjelmasta on pääteltävissä. Variaatiota painotuksista on toki löydettävissä hallinnonalasta riippuen. Lisäksi, ottaen huomioon aiheen monitulkintaisuuden, digitalisaatio on omiaan toimimaan käsitteenä ja kokonaisuutena joka saa kertojan ja kirjoittajan subjektista riippuen hyvin erityyppisiä merkityksiä. Osassa kirjoituksia digitalisaatiota tulkitaan hyvin teknislähtöisesti kun taas osassa digihankkeista variaatio on laajempi. Tekstikappaleissa vedetään hyvin rohkeita johtopäätöksiä tuottavuuden mahdollisuuksista ja toisaalta taas kokonaisvaltaisempi prosessi- ja systeemijattelu tulee myös esiin.

Digihankkeiden osalta osa on alkanut heti 2015 Juha Sipilän hallitusohjelman valmistuessa ja sen toimeenpanon alkaessa. Osa hankkeista jatkuu edelleen ja toisaalta osa, kuten tulorekisteri, on jo toimeenpantu ja sen vaikutukset ovat nähtävissä eri yhteiskunnan osa-alueilla kuten verohallinnossa, yritysmaailmassa ja yksityishenkilöiden ja itsensä työllistävien ihmisten arjessa. Hankkeiden osalta digitalisaatioon liitettyjen merkitysten variaatio ei korreloinut ajan suhteen. En havainnut, että uusimmissa digihankemateriaaleissa olisi ollut merkitsevää eroa niiden sisällön ja digitalisaatioon liitettyjen käsitysten ja merkitysten osalta verrattuna jo 2015-2016 julkaistuihin teksteihin. Digiloikkatoiveista huolimatta, kehitys ja muutos vie yhteiskunnassa usein pitkään. On mielenkiintoista nähdä mitä seuraavat vuosikymmenet tuovat tullessaan digitalisaatioon liitettävien odotusten ja merkitysten monimuotoisuuden osalta.

6.1 Uudet teknologiat ratkaisevat ongelmat: teknologinen diskurssi

Yhteiskuntatieteilijänä ajattelen, että teknologia upottuu aina johonkin sosiaaliseen rakennelmaan ja yhteiskunnalliseen järjestykseen. Tietynlaisia teknologioita otetaan käyttöön tietynlaisissa yhteiskunnissa. Aika usein näitä asioita käsitellään vähän nurinkurisesti ja sosiaaliset rakennelmat nähdään teknologisen determinismin kautta niin, että katsotaan että se on teknologia joka ohjaa ihmisen käyttäytymistä. Mielestäni tällainen tarkastelutapa on yksinkertaistava. (Sosiologi Jukka Niemelä, 24.4.2016, Lauri Niemelän tutkijahaastattelu)

Valtioneuvoston julkaisuissa on havaittavissa voimakasta luottamusta uusien teknologioiden käyttöönoton myötä saatavista parannuksista. Julkaisujen kieli korostaa tietojärjestelmien ja yksittäisten teknologioiden roolia. Lukijalle, ja tässä yhteydessä tutkijalle, muodostuu käsitys, jonka mukaan teknologiat kykenevät itsenäisesti tuottamaan tehokkuutta ja teknologista kehitystä. Loppukäyttäjä ja palvelun tuottaja, ja etenkin näiden ryhmien teknologinen osaaminen, ovat kuitenkin ensisijaisesti ratkaisevassa asemassa kun tehokkuutta edistetään digitaalisten toimintatapojen myötä.

Sähköisiin palvelukanaviin siirretään monesti virkamiehen tai asiakaspalvelijan tekemää työtä kansalaisen tekemäksi ja vastuulle. Jos digitaalisuuden ajatellaan korvaavan tarvittavia henkilöresursseja hallinnossa, asetetaan kansalaisten digiosaamiselle melko korkeita vaatimuksia. Korkeiden vaatimusten aiheuttama muutosvastarinta ja vetäytyminen näkyy hyvin yleisönosastokirjoitusten otteissa.

Parviainen ym. katsovat, että (2017, 20) syy siihen, ettei digitalisaation hyötyjä ole aina saavutettu on se, että kun uutta tieto- ja viestintäteknologiaa on tuotu vanhoihin organisaatioihin, toimintatapoja ei ole muutettu eikä koulutusta annettu riittävästi. Toisin sanoen, paperiin perustuvaa tiedon keruuta ja välitystä on sellaisenaan yritetty korvata digitaalisilla välineillä miettimättä toimintatapojen järkevyyttä ja tarkoituksenmukaisuutta. Helsingin Sanomien uutinen ⁵”Tietokoneet opettajiksi tulevaisuuden kouluihin” syyskuulta 1966 toimii hyvänä esimerkkinä siitä, miten vaikeaa digitalisaation merkittäviä vaikutuksia on alkuvaiheessa nähdä, ja miten muutos monesti arvioidaan epärealistisen nopeaksi, kun vaikutuksia toimintatapoihin ja osaamisiin ei vielä osata tarkastella tarpeellisella näkökulmalla.

⁵ Tiedettä HS:ssa 50 vuotta sitten: Tietokoneet opettajiksi tulevaisuuden kouluihin HS 23.9.2016 <http://www.hs.fi/tiede/a1474518678773>

1960-luvulla ajateltiin, että opetus kokee vallankumouksen, kun tietokone kykenee hoitamaan tehokkaasti jopa tuhansien lasten opetuksen yhtä aikaa. Yhdysvalloissa opetuksen vallankumouksen ajateltiin tapahtuvan noin kymmenessä vuodessa. Kuitenkin vasta vuonna 2017 Suomen peruskoulun alaluokilla käyttöön otettu opetussuunnitelma velvoittaa selkeästi tieto- ja viestintäteknologian hyödyntämiseen kouluissa. Korona-ajan etäkoulu on osaltaan osoittanut, ettei kaikkien opettajien digitaidot mahdollista teknologian välityksellä tapahtuvaa oppimista vieläkään.

Analysoidessani seuraavissa kappaleissa digihankkeiden aineistoja eri hallinnonaloilta, viittaan kirjoituksiin otteiden osalta julkaisupäivämäärään ja julkaisijaan. Julkaisija saattaa hankkeesta riippuen olla joko hallinnonalan ministeriö tai hankkeelle perustettu muu organisaatio tai verkkojulkaisualusta. Julkaisijoiden lyhenteet on avattu liitteissä (liite 3).

Siirryttäessä paperittomaan asuinyhteisöön, hallinta- ja omistuskohteiden tämä prosessi on siis ei vain sähköistettävä, vaan myös digitalisoitava (=automatoitava) mahdollisimman pitkälle. (Sähköinen asuntorekisteri ASREK 23.2.2017)

Ylläoleva tekstikatkelma liittyy digitalisaatioon automatisoinnin. Automatisoinnin katsotaan tässä tekstissä olevan jopa synonyyminä digitalisaatiolle. Järjestelmien ja teknologisten ratkaisujen kannalta on kuitenkin selvää, että järjestelmien integraatio ja automaation luominen integraation sisälle on edellytys digitalisaation tuomalle automaatiolle. Automatisointi ei siis onnistu pelkästään muuttamalla erilliset prosessit sähköisiksi.

Vaikka business intelligence – ja data warehouse ratkaisuja on tehty jo pitkään, data-analytiikka kehittyy tällä hetkellä kovaa vauhtia. Teknologiat kehittyvät jatkuvasti. (Valtionavustusten digitalisointi 31.1.2019)

Digitalisaatioon ja sen toteuttamiseen liittyy paljon tietoteknistä sanastoa, jota ei aina ole edes järkevää kääntää suomen kielelle. Esimerkiksi *big data* on usein käytetty käsite, jolle ei tunnu löytyvän suomenkielistä vastinetta. Tietoteknistä sanastoa esiintyy paljon analyysiteksteissä ja niihin liitetään monesti tyhjentyvyyden merkityksiä, ikäänkuin digitalisaatio puhtaasti teknologiana ja tietoteknisiä sovelluksia lisäämällä ratkaisisi erilaisia tehtäviä.

Meillä on nyt ainutkertainen mahdollisuus tarjota uudenlaisia palveluita, joissa hyödynnetään samaan aikaan kehittyviä päätelaitteita ja uusia tiedon käyttö- ja esitystapoja, esimerkiksi virtuaali- ja lisättyä todellisuutta (VR, virtual reality ja AR, augmented reality). (VM. 15.2.2017).

Oppimisen kustannus laskee ja pullonkaulat poistuvat. Oppijat voivat oppia sellaisiakin asioita, joita opettaja ei osaa opettaa, ja oppijoiden oppimispolut voivat helposti jakautua. Opetusta ei tarvitse rajoittaa, ja menettelytapa mahdollistaa itseoppimisen ja opitun näyttämisen ilman, että on oppilaitoksen kirjoilla. Menettely mahdollistaa myös kaupallisten toimijoiden osallistumisen tutkintopohjaiseen opetukseen ja kouluopetukseen. (VM. 28.3.2019)

Ylläolevissa tekstikatkelmissä digitalisaation ilmentyminen hahmottuu yksittäisten käsitteiden ja tietoteknis-analyttisten ratkaisujen taakse. Teknologioiden kehittymisen nähdään hoitavan automaattisesti digitalisaatioon liitettyjä prosesseja kuten tiedon parempaa hyödyntämistä.

Lisäksi esimerkiksi oppimiseen liitettyjen digitalisaatiotavoitteiden (VM 28.3.2019 yllä) tavoitteet ovat kaukana yleisönosastokirjoitusten muutosvastarinnan ja teknologiapelon diskurssien tuottamasta todellisuudesta, jossa näiden elementtien olemassaoloa ei koeta realistiseksi, mutta ei myöskään toivottavaksi. Näissä valtiovarainministeriön julkaisemien asiakirjojen kärkihankemateriaaleissa digitalisaation ja teknologian eteneminen nähdään suoraviivaisena ja niiden katsotaan korreloivan keskenään.

Teknologisen myönteisyyden ja teknologisen diskurssin luoma todellisuus on osittain jopa hurmoshenkistä. Toisaalta monessa hankkeessa on lähdetty vauhtiin kenties vajavaisin resurssein ja vailla selkeää tietoa siitä, mitä hallituksen kärkihankkeiden tavoitteena todellisuudessa on. Yleisellä tasolla kuvailtujen tavoitteiden kuten digiloikka ja tuottavuusloikka ei voida katsoa sisältävän merkityksellisiä suuntaviivoja sille, mikä on hallitusohjelman tavoitetila yhteiskunnassa. Lisäksi ihmiset tulkitsevat todellisuutta ja kokevat sen subjektiivisesti omien vahvuksiensa ja osaamisen kautta.

Toisaalta digihankeaineistosta löytyy myös vastakkaista näkemystä osoittavia, kokonaisvaltaisempia merkityksiä tuottavia otteita.

Useimmiten jonkin tarpeen täyttämiseen tarvittava kyvykkyys koostuu ihmisistä ja näiden osaamisesta, prosesseista, organisaatiosta, tiedoista ja teknologiasta. (Valtionavustusten digitalisointi 31.1.2019)

Hankintatoimen digitalisointi on yhteistyönä tehtävä toimintatavan muutos, jota tietojärjestelmäratkaisut tukevat. (Hankintatoimen kehittäminen. 1.1.2018)

Ylläolevissa tekstikatkelmissa luodaan käytetyllä kielellä digitalisaatiosta kuva holistisena muutoksena. Digitalisaatio näyttäytyy niissä muutoksena, jonka ajurit ovat monitahoisia toimijoita prosesseista yksittäisiin ihmisiin. Teknologiat ovat vain yksi osa digitalisaation toteutumista.

6.2 Digitalisaatio tuo säästöjä: tehokkuuden diskurssi

Sipilän hallituksen hallitusohjelma (2015) painottaa digitalisaation edistämisen välttämättömyyttä juuri tehokkuuden lisäämiseksi. Sipilän strategisessa hallitusohjelmassa todetaan, että ”*määrätietoisella johtamismallilla on kehitetty käyttäjälähtöiset, tuottavuutta ja tuloksellisuutta nostavat yhden luukun digitaaliset julkiset palvelut.*” Hallitusohjelma puhuu silti kovin vähän siitä, miten tuottavuutta nostetaan. On huomattava, että hallitusohjelma on nimensä mukaisesti strateginen ja ohjaava asiakirja. Hallitus ei voi muuttaa maata vaan sen ohjelma antaa suuntalinjat valtionhallinnon eri toimialueille hallitusohjelman toteuttamiseksi. Hallitusohjelma jalkautuu hallinnossa alaspäin. Ministerityöryhmien kautta asetetut hankkeet, kuten nyt digihakkeet, tuovat osaltaan hallituksen tahtotilan sovellettavaksi käytännön valmisteluun.

Hallitusohjelma nostaa esiin tehokkuuden ja taloudellisuuden lisäämisen keinoina julkisten palveluiden digitalisoinnin, digitaalisen liiketoimintaympäristön kasvuympäristön, säännösten sujuvoittamisen (niin kutsutut *norminpurkutalkoot*⁶), kokeilukulttuurin käyttöönotto sekä johtamisen ja toimeenpanon parantaminen.

Hallitusohjelman päätavoitteiden osalta tehokkuuden diskurssi nousee selvänä esiin materiaaleista. Taloudellisuutta ja tehokkuutta jäsennetään teoreettisten sovellutusten sijaan pikemminkin hyvin käytännönläheisesti ja yksittäisten hankkeiden kautta. Nimesin analyysin perusteella diskurssin tehokkuuden diskurssiksi sen takia, että tehokkuus saa hyvin monenlaisia ulottuvuuksia ja merkityksiä tekstien perusteella. Tehokkuutta pyritään näkemään sähköistetyissä prosesseissa, jotka kuitenkin tarvitsevat toimiakseen osaavaa johtajuutta ja asianmukaisia resursseja.

Digihankkeiden aineistosta nousee esiin tekstikatkelmia, jotka sisältävät konsulttislängiksikin nimitettyä kieltä, joka pyrkii tuomaan liikkeenjohdollisia käsitteitä julkisten palveluiden tuottamiseen asiakkaalle. Allaolevissa tekstikatkelmissa nousee esiin tehostamispyrkimys henkilökunnan työmäärän vähentämiseksi karsimalla tarpeettomat kahdenkeskiset hoitotapahtumat ja -kohtaamiset ja korvaamalla ne digitalisaatiota hyödyntämällä.

⁶ Valtioneuvosto 28.9.2015 <https://valtioneuvosto.fi/hanke?tunnus=LVM062:00/2015>

Liikkeenjohdollisen kielen kuten ”manager” sanan käyttö luo osaltaan kieltä, jossa uudenlaisen julkisen johtamisen tehokkuus- ja liiketaloudellisuusajattelu tulee ilmi.

Digitalisaation myötä terveydenhuollon ammattilaisten työssä vahvistuu valmentajan rooli. Koneäly poimii lääkäreille hoitopäätöksiä vaativat potilaat [...].

Kun fyysisten hoitokohtaamisten rinnalla käydään yhä enemmän digitaalisella kanavalla kahdensuuntaista viestintää, hoitohenkilökunnasta tulee yhtä enemmän valmentaja ja kannustaja, Tuominen totesi. Syntyy uusia ammattiryhmiä kuten care managerit, jotka ohjaavat hoitoa. Care managerit ovat usein sairaanhoitajia. (Virtuaalisairaala, 17.1.2019)

Yllä oleva tekstikatkelma noudattaa myös liikkeenjohdollisen ja *new public management*-henkisen diskurssin mallia.

Tehokkuuden lisääminen julkisella sektorilla digitalisaatiota hyödyntämällä merkitsisi ihantellisessa tapauksessa juuri sitä, että julkisen talouden niukat resurssit kohdennetaan sinne, missä niistä on saatavilla eniten vaikuttavuutta esimerkiksi sairastavuuden vähentämisellä ja elinvuosien lisäämisellä erityisesti työikäisten ja nuorten asiakasryhmien tapauksessa.

Niukkojen resurssien todellisuudessa julkisella sektorilla, esiintyy digitalisaation tuomien tehokkuutta jäsentävien käsitysten lomassa myös näkemys siitä, että todellisuudessa säästöä ei synny koska vapautuvat resurssit siirretään toisaalle toiminnan tehostamiseen kattavuuden näkökulmasta.

Valvontaan ja vaikuttavuuden arviointiin käytettävistä 18 henkilötyövuodesta voisi olla mahdollista saada säästöjä rakenteisen tiedonvälityksen ja automatisoidun tarkastuksen avulla, mutta vapautuva työaika realisoituisi luultavammin avustusten saajien toiminnan parempana tarkastamisena kuin henkilövähennyksinä. (Valtionavustusten digitalisointi 31.1.2019)

Sairaan- ja terveydenhuollon julkisissa palveluissa voidaan katsoa, että tehokkuutta ainakin nimellisesti tapahtuu kun yksi palvelutapahtuma jää tapahtumatta ja se voidaan korvata esimerkiksi tekoälyä hyödyntämällä. Toisaalta, myös tekoälyohjelmistot maksavat ja erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollossa on vaikea arvioida, tuottaako potilaan kohtaamisen korvaaminen etäpalvelulla potilaalle terveyshaittaa välittömästi tai viipeellä. Diginatiivien kyky soveltaa tarjottuja etäpalveluita on varmasti hyvä tai tarpeellisella tasolla, mutta erityisesti vammaisten ja vanhusten osaaminen saattaa olla puutteellista.

Toisaalta tähän anglismiksikin kutsuttuun kieleen on kiinnitetty myös huomiota. Englanninkielisiin IT- aiheisiin ja muunlaisiin vierassanoihin liitetään kielteisiä merkityksiä.

Vaikka tähtäimessä olisi kansainvälinen yhteensopivuus, on hyvä säilyttää kielellinen itsenäisyys ja välttää anglismeja, jottei käy niin kuin aikoinaan IT-puolella. Liiallisten vierassanojen vaarana on tietynlainen snobismi: kun arvoverkossa on eri toimijoita, ymmärrettävyyden on syytä olla kaikkia osapuolia palvelevalla tasolla. (KIRADIGI 19.11.2018)

Kappaleessa neljä käsitteelin digitalisaatiota käsitteenä ja sen mahdollista tuottavuuden nostamisen lähestymiskulmia. Allaolevan tekstikatkelman henki lähestyy taloudellista hyötyä ja tehokkutta hyvin tarkkojen laskelmien osalta. Taloudellisuus on saatu esimerkiksi allaolevassa tekstissä analysoitua hyvin tarkasti ja tekstin perusteella syntyy kuva, että laskelmien tuotto on aidosti saavutettavissa. Todellisuudessa, kuten tässäkin tapauksessa, säästöt jotka syntyvät laskennallisessa teknisessä prosessissa vaativat ehdotonta automaatiota. Lisäkäsien tarve neuvonnassa tai teknisten ongelmien ratkaisussa syö tuottavuutta merkittävästi. Ottanen huomioon, että esimerkiksi kuntien menoista noin 80 % on henkilöstömenoja, on henkilötyön määrällä merkittävä vaikutus digitalisaation säästövaikutuksiin ja myös siihen liitettyihin säästöodotuksiin.

Ensimmäisessä vaiheessa tehostumispotentialiksi on arvioitu noin 10 %, joka tarkoittaa euromääräisesti noin 0,3M euron hyötyä vuositasolla. Edellä kuvatussa laajemmassa vaihtoehdossa – jossa nykyisen muotoisesta isännöitsijätodistuksesta osin luovuttaisiin ja merkittävä osa isännöitsijätodistuksen tiedoista päivittyisi automaattisesti muista rekistereistä – hyötypotentiali on arvioitu olevan noin 50 %, joka tarkoittaa noin 1,6M euron hyötyä vuositasolla. (ASREK 19.4.2018)

Tehokkuuden diskurssi korostaa myös prosessimaista, kokonaisvaltaisempaa näkemystä digitalisaation tuomien säästöjen edellytyksenä. Allaolevissa tekstikatkelmissa pelkän sähköistämisen ei katsota täyttävän digitalisaation vaatimusta vaan sähköistämisen sijaan prosessimainen toimintatavan muutos on edellytys digitalisaatiolle. Vastaavanlaista määritelmää kuvastaa myös Parviaisen (ks. kuva 1) näkemys digitalisaatiosta.

Ehdotus sähköisten lomakkeiden toteuttamisesta tuntuu hiukan vanhanaikaiselta nykyisellä digitalisaation aikakaudella, jossa pyritään pikemminkin digitalisoimaan ja tehostamaan prosesseja päästä päähän kuin muuntamaan yhden vaiheen tiedonsiirtoa paperiin perustuvasta sähköiseksi. (Valtionavustusten digitalisointi 31.1.2019)

Digitalisaation mahdollisuudet tuottaa säästöjä yksin ilman kokonaisvaltaisempaa organisoimisen muutosta ja hallinnon toimintatapojen muutosta kuvastuu myös allaolevista tekstikatkelmasta, joissa digitalisaation tuomat säästöt ja tehokkuus rinnastetaan kevennettyihin muotovaatimuksiin ja lupaprosesseihin. Juha Sipilän hallitusohjelman ”norminpurkutalkoot” kuvastavat myös tätä tehokkuuden diskurssin sisältämää näkemystä. Digitalisaatioon yhdistetään johdonmukaisesti väljempi sääntely ja kevennetyt prosessit.

Kansainväliset asiantuntijat pitivät julkisen hallinnon roolia ja digitalisaatiota hidastavien säädösten tunnistamista ja poistamista globaalisti yhtenä suurimmista haasteista. (KIRADIGI 10.5.2019)

Yksittäisten viranomaisten lupa- ja ilmoitusprosessien digitalisoinnin arvioitiin kevään 2015 selvityksessä vähentävän yrityksille aiheutuvaa hallinnollista taakkaa alle 10% yhden monimutkaisen luvan kohdalla. Hallinnollista taakkaa on mahdollista vähentää tätä enemmän lisäämällä kevennettyjä menettelyjä raskaiden lupaprosessien sijaan ja ajamalla esim. yhtä teollisuuslaitosta tai tapahtumaa koskevaa luvitusta yhtenä hankkeena, jonka aikana viranomaiset koordinoivat lupa-asioinnin etenemistä keskenään. (Luvat ja valvonta. 26.1.2016)

Tavoitteena on tunnistaa ja poistaa digitalisaatiota hidastavia säädöksiä kirjalalla sekä muuttaa lainsäädäntöä mahdollistamaan paremmin ketterän digitaalisen ekosysteemin syntymisen. (KIRADIGI. 1.8.2017)

Perataan säädökset, jotka eniten haittaavat kansalaisten arkea, yritystoimintaa, maataloutta, investointeja, rakentamista, tervettä kilpailua ja vapaaehtoistoimintaa. (Valtioneuvoston kanslia, 2015).

Digitalisaatioon tehokkuuden näkökulmasta yhdistetään normien purkamisen ja byrokratian keventämisen ajatus. Toisaalta, on selvää, että sähköisten toiminnallisuuksien ja varsinkin henkilötietoja käsittelevien ja keräävien prosessien on oltava ehdottoman säänneltyjä ja dokumentoituja. Lisäksi on todettava, että esimerkiksi terve kilpailu on sekä Suomessa, että Euroopan Unionin tasolla nimenomaan sääntelyn tuloksena syntynyt. Kilpailua rajoittavien tekijöiden kuten protektionismin, kartellien, markkina-aseman väärinkäytön ja muiden vapaata markkinataloutta hidastavien ilmiöiden estäminen sääntelyllä on tärkeää. Norminpurku on siten digitalisaatioon yhdistettynä, ja sen hahmottaminen digitalisaation edellytykseksi, tietynlainen paradoksi. Tulkitsemalla, että hallituksen digihankkeiden normienpurulla ”kansalaisten elämää haittaavien” säädösten osalta tarkoitetaan esimerkiksi päällekkäisen sääntelyn, vanhaan toimintakulttuuriin perustuvien lakikohtien ja kansalaisten

toimeliaisuutta hidastavien säädösten osalta. Varsinaisten digitalisaatiota hidastavien säädösten osalta norminpurku on ymmärrettävästi korkealla hallituksen tavoitteissa. Sähköinen allekirjoittaminen, sähköisten liitteiden toimittamisen mahdollisuus ja monet muut paperisen prosessin korvaajat yleistyvät todennäköisesti helposti. Yksittäisten sähköisen toimintamallien mahdollistavat lakimuutokset ovat verrattain yksinkertaisia digitalisaation edistäjiä, verrattuna monitulkintaisen digitalisaatiokäsitteen jalkauttamiseen läpi hallinnonalojen.

6.3 Palvelut yhdeltä luukulta: asiakaslähtöisyyden diskurssi

Digitalisaatiohankkeiden perusteluksi kansalaisen näkökulmasta tarjotaan usein lähestyttävyyttä, läpinäkyvyyttä ja asiakaslähtöisyyttä. Juha Sipilän hallitusohjelmassa puhutaan *käyttäjälähtöisyydestä* (Valtioneuvosto 2015, 26). Käyttäjälähtöisyyttä määritellään ohjelmassa muun muassa siten, että julkinen hallinto sitoutuu kysymään samaa tietoa kansalaisilta ja yrityksiltä vain kerran. Lisäksi tavoitteena on hallitusohjelman mukaan vahvistetaan kansalaisten oikeutta valvoa ja päättää itseään koskevien tietojen käyttöä, samalla varmistaen tietojen sujuva siirtyminen viranomaisten välillä, sekä auttaa niitä kansalaisia, jotka eivät ole tottuneet tai jotka eivät kykene käyttämään digitaalisia palveluita.

Asiakaskokemuksen tärkeyttä korostetaan myös hallituskaudelle asetetuissa tavoitteissa, joiden mukaan ”*kansalaisten arkea, yritystoimintaa, maataloutta, investointeja, rakentamista, tervettä kilpailua ja vapaaehtoistoimintaa on helpotettu merkittävästi turhaa sääntelyä purkamalla, hallinnollista taakkaa keventämällä ja lupaprosesseja sujuvoittamalla.*”

Sipilän hallitus valittiin vuonna 2015. Vuonna 2019 Suomi sai värikkäiden vaiheiden jälkeen Sanna Marinin johtaman hallituksen, joka toimeenpanee Antti Rinteen johdolla laadittua hallitusohjelmaa. Mielenkiintoista on huomata, että vaikka Sipilän hallitusohjelma on jo viiden vuoden takainen, myös nykyhallituksen digitalisaatiohankkeet toistavat samankaltaisia tavoitteita ja sanoja. Kuten jo Sipilän hallitusohjelman aikana, myös edelleen vuonna 2020 hallitusohjelman digitalisaatiohankkeiden menestyksen takana hyvän hallinnon kannalta on asiakas- ja ihmislähtöisyys (Kopponen 2019).

Tämän tutkimuksen aineistona toimii Sipilän hallitusohjelman ja digihankkeiden julkaisujen materiaali, joten ylläolevan vertauksen lisäksi ei ole tarkoituksenmukaista laajentaa aineistoa kattamaan eri hallitusohjelmia. On kuitenkin kiinnostavaa havaita, että vaikka digitalisaatioon helposti liitetään nopean kehityksen ja ”digiloikan” tapaisia käsitteitä, se on yhteiskunnallinen, vaiheittainen ja hallinnollis-tekninen prosessi muiden joukossa. Hyvänä esimerkkinä tästä toimii viittaus vuonna 1966 julkaistuun Helsingin Sanomien artikkeliin (ks. kappale 8.1.). Suunniteltu ”digiloikka” saa sanamuodossaan yksinkertaistetun merkityksen eräänlaisena yksittäisenä tekona, jonka suorittamisen ei pitäisi vaatia vuosia. Toisaalta sana loikka sisältää merkityksen, jonka mukaan loikka tehdään, kun alkaa olla jo kiire. Tulkitsenkin loikka -sanan

käyttämisen digitalisaatiossa kenties tiedostamattomana tavoitteena ottaa pikainen harppaus, joka on kenties jäänyt tekemättä aikaisemmin.

Seuraavien tekstikatkelmien avulla analysoin digitalisaatioon liitettyjen asiakkuuden ja asiakaslähtöisyyden diskurssin ilmentymiä ja digitalisaatioon liitettyjen merkitysten olemusta asiakaslähtöisyyden näkökulmasta. Asiakaslähtöisyyttä hallitusohjelmassa lähestytään muun muassa niin sanotun *yhden luukun periaatteen* näkökulmasta (Valtioneuvosto 2016). Yhden luukun periaatteella tarkoitetaan sitä, että asiakkaan ei tarvitse asiaa, kuten hakemusta täyttäessään tai lakisääteistä ilmoitusta antaessaan asioida monessa eri viranomaisessa tai ohjelmistossa tai että samaa tietoa kysyttäisi asiakkaalta monta erillistä kertaa. Tästäkään näkökulmasta ajateltuna digitalisaation määritelmää ei täytä sähköistäminen vaan kokonaisvaltaisen asiakaslähtöisen prosessin haltuunotto ja luominen.

Asiakkaalla tässä tutkimuksessa tarkoitetaan paitsi yksittäistä kansalaista, myös yritysasiakasta. Yritys on oikeushenkilö, mutta sen puolesta toimii aina henkilö tai henkilöt. Asiakas on myös hallinnon sisäinen asiakas. Hallinnon toimeenpanevat virkamiehet saavat asiakkaikseen myös poikkihallinnollisessa yhteistyössä toisten virastojen ja projektien toimijoita. Jäsenmän asiakaskokemusta kaikkien näiden ulottuvuuksien kautta seuraavissa tekstikatkelmissä.

Vaikka kaiken tiedon käsittely yhdessä järjestelmässä tuntuu asiakaslähtöisemmältä, kokonaisvaltaisemmalta ja tehokkaammalta lähestymistavalta, suurilla hankkeilla on suuremmat riskit paisua hallitsemattomiksi tai epäonnistua. (Valtionavustusten digitalisointi 31.1.2019)

Myös ennakoitavuuden katsotaan ilmentävän asiakaslähtöisyyttä. Digihankkeissa yhdistyy ajatus, että asiakaslähtöisyys antaa asiakkalle enemmän vapautta ja mahdollisuuksia etupainotteisen toiminnan hallintaa varten. Asiakaslähtöisyys saa tässä tapauksessa myös asiakkaan omaehtoisen toiminnan ilmentymiä.

Niin sanotun AuroraAI-konseptin keskiössä on ajatus ihmiskeskeisestä henkilö- ja tilannetiedon hyödyntämisestä, joka nivoo yhteen yksityisyydensuojaan liittyvät periaatteet ja mahdollisuuden hyödyntää ihmisestä kerättyä ja hänen itsensä keräämää hyvinvointitietoa ennakoivien asiakaslähtöisten palveluiden tuottamiseksi. (Hallituksen vuosikertomus 2018, 45)

Ennakoitavuus ja asiakaslähtöisyys esimerkiksi sosiaalipalveluiden varhaisen tuen näkökulmasta nivoutuu läheisesti yhteen myös säästöjen ja tehokkuuden kannalta, kun tehokkuutta ja säästöjä perustellaan asiakaslähtöisyyden kautta.

Yhteisiin toimeenpanosuunnitelmiin perustuva käynnissä oleva muutostyö integroi hajanaisia lasten ja perheiden hyvinvoinnin palveluita asiakaslähtöisiksi kokonaisuuksiksi ja siirtää palveluiden painopistettä varhaiseen tukeen vahvistaen lasten ja perheiden voimavaroja. (Hallituksen vuosikertomus 2018, 36).

Potilaalle aukeaa Apotissa potilasportaali MyChart, joka keskustelee digihoitopolun kyselyiden ja ajanvarauksen kanssa. Potilaan ei tarvitse tietää kummassa järjestelmässä hän kulloinkin toimii. Siirtymät rakennetaan sujuviksi. (Virtuaalisairaala 22.1.2018)

Yhden luukun periaate nähdään paitsi konkreettisesti yhdessä viranomaisessa tai julkisessa palvelussa asioimisessa usean sijaan, siihen yhdistetään ylläolevassa tekstikatkelmassa myös tietynlainen systeemittömyys. Asiakaslähtöisyyttä merkityksellisestään siten, että asiakkaan ei tarvitse olla edes tietoinen kulloisestakin sähköisestä järjestelmästä vaan palvelupolku on muotoiltu järjestelmästä riippumattomaksi prosessiksi.

Asiakaslähtöisyyteen liitettiin yhden luukun periaatteen lisäksi myös läpinäkyvyyden odotus. Asiakaslähtöisyyden diskurssiin liittyi myös asiakkaan osallistaminen ja asiakkaan oma vastuu. Allaolevassa tekstikatkelmassa osallistaminen ja vastuuttaminen saa suunnitelmatasolla hallituksen vuosikertomuksessa melko radikaaliltakin kuulostavan kuvan, jos aktiivisesti toimivia hallinnon asiakkaita lähdetäisiin osallistamaan lupa- ja valvonta-asioihin.

Kehityspotentiaalia poikkialuehallinnolliseen ja asiakaslähtöiseen kehitystyöhön tunnistettiin monilla alueilla, esimerkiksi ”yhden luukun” periaate ja yhteiset tietovarannot, prosessin läpinäkyvyys asiakkaalle, radikaalimpi toiminnan uudistaminen (esim. riskiperusteiset valvonnat tai aktiivisten kansalaisten osallistaminen valvontoihin). (Luvat ja valvonta. 30.10.2019)

Ilmoittautumis- ja neuvontapisteiden resurssointia voidaan vähentää ja asiointi on sujuvaa kotisohvalta tai työpaikan kokoushuoneesta käsin. Etävastaanotto on potilaan näkökulmasta katsottuna LÄHIVASTAANOTTO. Miksemme alkaisi nimittämään tätäkin palvelua potilaan näkökulman mukaisesti? Asiakaslähtöisyys on mottomme digitaalisten palveluiden suunnittelemisessa ja tuottamisessa. (Virtuaalisairaala 4.3.2017)

Ylläolevassa tekstissä kuten myös tehokkuuden diskurssissa (ks. kappale 7.2) heijastuu asiakaslähtöisyyden yhdistäminen resurssien vähentämiseen. Etäpalvelun katsotaan diskurssissa ilmentävän asiakaslähtöisyyttä. Asiakaslähtöisyyden kannalta tärkeää olisi kuitenkin muotoilla palvelut asiakasryhmäkohtaisesti ja ideaalitapauksessa, esimerkiksi parempaa tiedon analyysiä käyttäen, yksilökohtaisesti. Asiakaslähtöinen sosiaali- ja terveysalan palvelu ei tarkoita kaikille käyttäjille digitaalisia etäpalveluita. On mahdollista, että asiakaskokemuksen parantuminen ja resurssien vähentyminen ja sitä myöten säästöjen syntyminen etäpalveluita käyttäen on tämän prosessin lopputuloksena. Riskinä kuitenkin on, että käsitteellistettäessä asiakaslähtöisyys kasvavaan sähköisyyteen päädytään teknologiapelon diskurssin (ks. kappale 6.1) maailmaan, jossa asiakas syrjäytyy palvelusta.

Diskurssin osalta hyvänä tiivistyksenä toimii asiakaslähtöisyyttä monitahoisesti tarkasteleva tekstikatkelma.

On tärkeää, että asiakas näkisi sekä kriteeristön että muiden asiakkaiden arviot palvelutapahtuman laadusta. Palvelun laatua ja kriteereitä miettiessä tulee huomioida, ettei kaikilla palveluilla ole samanlaiset käyttäjäryhmät. Palveluja ei siten voi arvioida samalla tavalla, eivätkä eri palveluiden käyttäjien vaatimukset ole välttämättä vertailtavissa keskenään. (VM. 28.3.2019)

7. TUTKIMUSTULOSTEN ANALYSOINTI JA MERKITYS

Tutkimustulosten merkitys on se, että valtion tuodessa digitalisaatiota virastojen, kuntien ja muiden julkisorganisaatioiden kautta julkisen hallinnon asiakkaille, on olennaista tietää minkälaisia merkityksiä sille luodaan. Asiakkaan eli kuntalaisen tai kansalaisen kannalta on tärkeää ymmärtää se todellisuus, joka digitalisaatiosta julkisessa diskurssissa luodaan. Julkinen sektori tekee suuria laite- ja ohjelmistoinvestointeja sähköisten toimintatapojen edistämiseksi yhteiskunnassa. Julkisen talouden tuottavuuden kannalta on tärkeää analysoida julkisen hallinnon diskurssin sisältö asiakkuuden, tuottavuuden ja digitalisoinnin ulottuvuuksien kautta.

Omaan tutkimukseeni ja aineiston laatuun tulkitseva diskurssianalyysi soveltuu hyvin. Digitalisaation ympärille on julkisessa keskustelussa liitetty paljon ennakkoluuloja ja sen tuomista julkiseen hallintoon on pidetty jopa haitallisena. Esimerkiksi nimimerkin suojusta kirjoittava opettaja purki turhautumistaan Helsingin Sanomien mielipidepalstalla syyskuussa 2017 (HS 27.9.2017) tuoden esiin huolensa siitä, että digitalisaatio sähköisine välineineen on itse tarkoitus. Nimimerkki liitti digitalisaatioon voimakkaasti myös resurssien hukkaamisen pelon konsulttien ja järjestelmien ottaessa vallan perinteisistä opetusmenetelmistä. Pelkästään tätä mielipidekirjoitusta lukien, voisi digitalisaation luulla näyttäytyvän *Keisarin uudet vaatteet*-⁷sadun tyyppisenä harhana. Metafora sadusta tarkoittaa tässä yhteydessä sitä, että julkisella sektorilla käytetään paljon resursseja uudenlaisen teknologishallinnollisen aikakauden luomiseen ilman, että tuntuu olevan selkeää käsitystä siitä, mitä tai miten ollaan saatu tai tullaan saamaan aikaan merkittävää tehokkuuden lisääntymistä. Yleisönosastokirjoituksissa nousi esiin kärjistyneitäkin uhkakuvia siitä, että hallinto ei tiedä mitä se on tekemässä. Samassa yhteydessä on uhkana se, että kukaan ei ääneen ilmaise sitä, ettei yhteistä käsitystä digitalisaatiosta ole organisaatiossa olemassa.

Tutkimuksella on merkitystä erityisesti siinä vaiheessa, kun digitalisaatiota aletaan toteuttaa kunnissa. Kunnat ovat kansalaista lähinnä oleva julkisen hallinnon elin ja kunnat tuottavan pääosan ihmisen saamista peruspalveluista. Julkisen vallan diskursseilla on suuri merkitys yleisten yhteiskunnallisen ja kulttuurisen todellisuuden eli sosiaalisen konstruktion luomisen

⁷ Keisarin uudet vaatteet –sadussa huijarit teettivät keisarille uudet prameat vaatteet, joiden hienoutta hän ei itse nähnyt, mutta ei kehdannut asiaa kyseenalaistaakaan pelätessään näyttäytyvän tyhmänä.

kannalta. Erityisesti tehokkuuden ja hankintojen kannalta, eli julkisen talouden näkökulmasta, hallitseva diskurssi ohjaa päätöksentekoa sekä ajattelua siitä, mitkä ovat julkisen talouden mahdollisuudet ja reunaehdot toimia muuttuvassa maailmassa.

Tutkimuksen luvussa 2.2 viitattiin luottamukseen ja luottamuksen sekä julkisen vallan suhteeseen. Tutkimuksen mukaan (D’Emidio ym. 2019, 2) julkisiin palveluihin tyytyväisten julkisen hallinnon asiakkaiden kokema luottamus julkista hallintoa kohtaan on jopa yhdeksän kertaa suurempi kuin palveluihin tyytymättömien kansalaisten. Lisäksi samassa tutkimuksessa havaittiin, että palveluihin tyytyväiset asiakkaat ovat (tyytymättömiin verrattuna) viisi kertaa todennäköisemmin sitä mieltä, että julkiset palvelut ovat veronmaksajien rahojen kannalta hyvä investointi.

Asiakastyytyväisyys ja asiakaslähtöisyys ovat siis olennaisessa osassa kokonaisuutta, jossa julkinen hallinto rakentaa todellisuutta digitalisaatiosta ja sen tuottamista taloudellisista hyödyistä yhteiskunnalle. Julkisen talouden ja julkisen talousjohtamisen kannalta luottamus ja asiakaskokemuksen – sekä toisaalta muutosvastarinnan – diskurssi kuvaa hyvin olennaiselta osalta sitä asetelmaa, jonka keskiössä digitalisaatiota tuottavuuden lisääjänä jäsennetään.

Julkisen talouden kannalta merkittävää on, että digitalisaatiota onnistutaan hyödyntämään tuottavuuden ja tehokkuuden ajurina. VM:n (2019, 14) mukaan bruttokansantuote (BKT) muodostuu yksinkertaistettuna kansantaloudessa tehtyjen työtuntien määrästä kerrottuna työn tuottavuudella. Ikääntyvässä yhteiskunnassa, kuten esimerkiksi Suomi, jossa työikäisen väestön määrä ei enää kasva, talouskasvu syntyy lähinnä työn tuottavuudesta. Tuottavuus ei tarkoita entistä kiivaampaa työtahtia. Tuottavuus syntyy ennen kaikkea siitä, että ojankaivuulapio korvataan traktorilla (käytetään enemmän pääomaa ja parempaa teknologiaa), traktorien käyttö järjestetään hyvin (otetaan käyttöön parempaa osaamista, käytäntöjä ja johtamista) ja että työvoimaa siirtyy sinne, missä traktorin käyttö on järjestetty parhaiten. Digitalisaatio verkottuu tähän asetelmaan kaikissa tilanteissa. Digitalisaatio ”traktorina” toimii tuottavuuden edistäjänä samalla tavalla kuin jo 1800 -luvun teollistumisen aikakaudella silloiset koneet ja moottorit. Digitalisaation edellytykset riippuvat pitkälti siitä, miten sen ympärille rakennetaan toimivia käytäntöjä ja miten sitä osataan johtaa.

Tutkimuksen kannalta ja kansantalouden sekä tuottavuuden kannalta on merkillepantavaa, että vuoden 2020 puolella syntyneellä koronaviruspandemialla on merkittäviä suoria ja välillisiä vaikutuksia Suomen talouteen sekä valtion, että kuntien (paikallistalous) näkökulmasta

katsottuna. VM (2020) on analysoinut huhtikuun 2020 talouskatsauksen ennusteessaan koronan vaikutuksia Suomen talouteen. VM:n arvio perustuu tilanteeseen, jossa koronapandemiaan liittyvät rajoitustoimenpiteet kestävät kolme kuukautta. Arvion perusteella Suomen BKT supistuu jopa 5,5%. Talouskasvun on arvioitu toipuvan vaiheittain siten, että vuosina 2021 sekä 2022 BKT kasvaisi 1,3%. Tilanteessa, jossa koronapandemiasta johtuvat sulkutoimet pitkittyvät esimerkiksi syksyllä 2020 tai pandemian niin sanottu toinen aalto johtaa uusiin rajoitustoimenpiteisiin, on yhden kuukauden vaikutus VM:n mukaan menetettyä tuotantona 2% BKT:sta.

Ottaen huomioon julkisen talouden tehostamistarpeet jo ennen koronapandemiaa, muun muassa ikääntyvän väestön ja huoltosuhteen heikkenemisen takia, aiheuttaa yleinen taloustilanne ja näkymien heikentyminen valtion taloudelle suuria haasteita. Nykyisenkaltaisten palveluiden ja etuuksien tarjoamisen edellytyksenä on tuottavuuden merkittävä kasvu, että julkisen talouden kantokyky säilyy. Tältäkin osin on erittäin tärkeää, että julkinen hallinto onnistuu nostamaan tuottavuutta esimerkiksi digitalisaation keinoin.

Tutkimus keskittyi analysoimaan merkityksiä, joita digitalisaatioon liitetään. Tutkimus ei näin ollen tarjoa vastauksia siihen, miten digitalisaation tuottavuutta ja tuloksellisuutta voitaisiin parantaa tai analysoida syvemmin. Aihe on hyvin monipolvinen ja diskurssianalyysin tulos osoittaa hyvin sen, että käsitykset joita digitalisaatioon liitetään ovat erittäin subjektiivisia. Digitalisaatio onkin mielestäni melkoisen ambivalentti käsite. Digitalisaatiota käsitellään monesti teknologisenä kokonaisuutena ja sen jäsentämisen kannalta olennaisena nähdään juuri tietotekniset valmiudet ja ohjelmistot. Nuoret diginatiivit ovat monen mielestä etusijalla kun digitalisaation etuja hyödynnetään. On kuitenkin selvää, että digitalisaatio merkitsee ja edellyttää myös kulttuurin muutosta. Kun muutetaan toimintaa ja kulttuuria, lähtee muutos ajatusmalleista ja arjen toimintatavoista. Kuka tahansa kansalainen voi olla tämän uuden paradigman asiantuntija. Teknologisten sovellusten hyödyntäminen osana hallintoa, tehokkuuden tai (miksei myös *ja*) asiakaskokemuksen näkökulmasta ei ole itse tarkoitus. Tavoitteena on hyödyntää teknologiaa siten, että se palvelee alkuperäisessä tarkoituksessaan ihmisen työn helpottajana ja tehokkuuden mahdollistajana.

Teknologiapelon diskurssiin liitetään monesti nykyaika. Kuitenkin jo teollistumisen alun aikakaudella ja fordismen historiassa ihminen on pyrkinyt hyödyntämään teknologiaa omiin tarkoituksiinsa. Kun tarkastelemme historiaa, on selvää, että uusi ja pelottava on, osoittautuessaan tarpeelliseksi, myöhemmän ajan normaali.

Yksittäisen kansalaisen ja hallinnon asiakkaan kannalta – kuten myös kansantalouden – on tärkeää, että yhteiskunnalliset toimijat kuten hallitus, ministeriöt, yksittäiset virkamiehet ja muut tahot, luovat digitalisaatiosta sellaista todellisuutta, joka vahvistaa digitalisaation edellytyksiä taloudellisen tuottavuuden ja asiakkaiden kokeman hyödyn toteuttajana. On riski, että nopean kehityksen maailmassa Suomi ja suomalaiset jäävät jälkeen digitalisaatiokehityksessä.

Hallitusohjelmaan pohjautuvien digihankkeiden julkaisujen diskurssit loivat kuvaa teknologisten ratkaisujen autuaaksi tekevästä voimasta, joka tuo digitalisaation sivutuotteena myös tehokkuutta ja säästöä. Digiloikka on kuitenkin paljolti myös kulttuurinen muutos ja vaatii onnistuakseen voimakasta johtajuutta ja systemisempää tarkastelukulmaa. On huolestuttavaa, jos esimerkiksi Marinin hallituksen ohjaama digitalisaatiokehitys ei ole ottanut loikkaa tällä alueella vaan keskittyy edelleen yksityiskohtaisiin prosesseihin tuottavuuden ja digitalisaatioon liitetyn transformaation ajureina. Suomessa on hyvät edellytykset teknisen infrastruktuurin kehittymiselle ja esimerkiksi laajakaistayhteyksien suhteellinen edullisuus ja yleisyys edistävät myös kotien digitalisaatiota suhteessa julkisen hallinnon kanaviin. Pelkkä teknologia ei kuitenkaan riitä paikkaamaan osaamis- tai johtamisvajetta, jos digitalisaation läpivientiin ja sen edellytysten turvaamiseen ei ole oikeanlaista vastuutahoa.

Ottaen huomioon, että analyysiaineistossa on variaatiota siinä, miten kokonaisvaltaisena muutoksena digitalisaatio nähdään eri hallinnonaloilla, olisi Suomessakin varmasti syytä pohtia erillisen digitalisaatioministerin salkun perustamista. Tällä hetkellä digitalisaatio ei ole minkään yksittäisen ministeriön tai ministerin vastuulla.

Digihankeasiakirjoista muodostuvien diskurssien henki korostaa myönteistä maailmankuvaa, jossa teknologian edistyminen tuo ihmisten ja talouden hyvinvoinnin kannalta merkityksellisen ja vaikuttavan muutoksen. Hallinnon digitalisoitumisen kannalta on olennaista, että digitalisaatiosta muodostuisi mahdollisuuksien luomisen ympärille muodostuva kokonaisuus, jonka ainoa olemassaoloperuste on ihmisten elämän sekä talouden ja sitä kautta kokonaishyvinvoinnin lisääntyminen yhteiskunnassa.

Koronaviruksen aiheuttama epidemia Kiinassa 2019 ja sittemmin pandemia koko maailmassa on vuoden 2020 aikana osoittanut, että digitalisaatio kykenee ratkaisemaan monia tapaamiseen, yhteydenpitoon ja työhön liittyviä kysymyksiä. Esimerkiksi sähköisten järjestelmien kuten sähköisten kokousalustojen lisäksi, muun muassa sähköinen allekirjoittaminen ja monet muut

yleensä pitkäjänteistä taustatyötä vaativat sovellukset ovat edistyneet loikkauksin, kun etätyö ja muu fyysisen etäisyyden pitämisen pakko on edellyttänyt pikaisia toimia uudenlaisten ratkaisujen saamiseksi.

Digitalisaatioon liitettyjen merkitysten osalta mielenkiintoinen ilmiö on yleistynyt *digi* -etuliitteen käyttäminen hyvin vapaasti erilaisissa yhteyksissä. Sana *digi* on juurtunut sanastoomme ja julkisesti käytettyyn puheeseen. Sen tarkoitus muuttuu ajasta ja paikasta riippuen. Digikirjasto on sähköisten kirjojen kokoelma kun taas digivastaanotto on paitsi tuote, myös prosessi. Hahmotan ja tulkitsen tutkimuksessa suoritetun diskurssianalyysin ja teoriaosuuden kannalta, että *digi* ja digitalisaatio ovat toisistaan erillisiä ilmiöitä ja käsitteitä. Digitalisaatio on transformaatio, prosessi ja myös systeemi. *Digi*- on tämän prosessin tuote ja ilmentymä ja sen käyttö esimerkiksi uudissanoja luotaessa on vakiintunut. Diskurssien näkökulmasta *digi* ja digitalisaatio ovat jo muokanneet sitä maailmaa jossa elämme. Käsitteellistämme ja havainnoimme digitalisaatiokehitystä sanojen, mielikuvien ja merkitysten kautta.

Päivi Nergin (Suomen Kuvalehti 29.5.2020) mukaan Suomessa ja Euroopassa on havaittavissa esimerkkejä siitä, miten kriisin – esimerkiksi korona-pandemian – keskellä kansalaiset kohdistavat suuria vaatimuksia ja odotuksia julkista hallintoa kohtaan. Julkinen hallinto on siten myös 2020 luvun digikansalaisuuden keskellä tärkeässä osassa yhteiskuntaa ja julkisen hallinnon toimille asetetaan korkeita vaatimuksia. Luottamuksen puute ja vaikeudet tuottaa hyviä asiakaskokemuksia voivat silti syödä tätä legitimizeettiä. Nerg korostaa kirjoituksessaan myös tarvetta oppia koronakriisistä. Julkinen hallinto on hänen mukaansa pakotettu ottamaan merkittäviä edistysaskelia toimintatapojen muutoksessa. Hallinnon siiloutuminen ja tiedonkulun jäykkyys sekä resurssien kohdentuminen tehottomasti ovat merkittäviä ongelmia vielä tänäkin päivänä. Nerg peräänkuuluttaa toimintakulttuurin muutosta ja verkottuneempaa hallinnon yhteistyötä ratkaisuna näihin ongelmiin. Toimintakulttuurin muutos, verkostomainen hallintorakenne ja resurssien järkevämpi kohdentaminen esimerkiksi tekoälyä ja muita digitalisaation keinoja käyttäen ovat avainasemassa kun Suomi edistää entistä tuloksellisempaa julkista digitalisaatiota.

Tutkielman osalta ja diskurssien sisältämien merkitysten kannalta hyvänä yhteenvetona päätän osion ja tutkimuksen Jason Bloombergin Forbes -lehdessä (2018) tekemään tulkintaan digitoinnista, digitalisaatiosta ja digitaalisesta transformaatiosta.

Lopuksi; me digitoimme tietoa, digitalisoimme prosesseja ja liiketoiminnan vaiheita ja sen lisäksi muutamme liiketoimintamme ja strategiamme digitaalisiksi. Jokainen näistä vaiheista on tärkeä, mutta ei riittävä yksinään. Teknologia on keskeisessä osassa digitointia ja digitalisaatiota, mutta digitaalinen transformaatio ei ole teknologiaa. Digitaalisessa transformaatiossa on kyse puhtaasti asiakkaasta.

7.1 Tutkimustulosten luotettavuus ja jatkotutkimusaiheita

Tutkimuksen luotettavuus (reliabiliteetti) ei ole diskurssianalyttisessä tutkimuksessa ole tyhjentävästi todennettavissa. Tutkijan tutkimusotteet vaikuttavat siihen, miten aineistota nousevia ilmiöitä jäsennettään ja ymmärretään. Lisäksi diskurssien esiintuoma maailmankuva ei koskaan ole absoluuttisen tosi vaan rakentuu tapaus- ja tilannekohtaisesti myös tutkijan oman elämäkokemuksen perusteella.

Luotettavuutta voidaan arvioida (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006) pohtimalla tutkimustuloksen kannalta olennaisia olosuhteita, tutkimusaihetta ja aineiston laajuutta ja laatua sekä sovellettua tutkimusmetodia. Diskurssianalyysin aineistona olivat julkisesti saatavilla olevat kirjalliset aineistot, joten tutkimuksen aineisto on läpinäkyvää ja tutkimuksen voisi suorittaa uudelleen samaa aineistoa käyttäen. Aineiston valinnassa ei ole tehty karsintaa olennaisen tai epäolennaisen välillä vaan digihankkeiden saatavilla oleva aineisto on valittu kokonaisuudessaan analyysiaineistoksi.

Yleisönosastokirjoitusten osalta on todettava, että yleisönosastoon päätyvät kansalaisten kirjoittamat tekstit ovat lähtökohtaisesti kriittisiä. Tutkimuksessa ne antoivat hyvän vasta-aineiston hallitusohjelmaa mukaileville digihankemateriaaleille, mutta jos tutkimusasetelmana olisi ollut tutkia kansalaisten käsityksiä digitalisaatiosta, olisi pelkkä yleisönosastoaineisto antanut kenties vääristyneen kuvan koko kansan mielipiteestä.

Tutkimuksen suorittaminen sujui suhteellisen hyvin aineiston ollessa saatavilla verkossa. Aineiston keräämisen venyminen useammalle vuodelle johtui pääosin tutkijan oman ajankäytön haasteista. Toisaalta aineiston keräämisen aikana kävi ilmi, ettei useammakaan vuoden aikana tapahtunut muutos yhteiskunnassa tai digitalisaation edistämisen tilassa ollut tehnyt tutkimusaiheesta vanhentunutta. Tutkimusaihe on edelleen ajankohtainen ja siten syyt tutkimuksen tekemisen taustalla ovat edelleen päteviä. Aineiston laajuuden ja rikkauden

kannalta tutkimukseen voisi harkita otettavan mukaan myös muunlaista aineistoa hyödynnettyjen kahden aineiston lisäksi. Tutkimuksen hallitusohjelmaa mukailevien digihankkeiden aineisto jäi suhteellisen suppeaksi.

Lopuksi pohdin tutkimusaiheeseen liittyen muutamia jatkotutkimusaiheita. Digitalisaation paradigmatyöväinen ulottuvuus antaa hyvän pohjan reflektoida maailman ajankohtaisia tapahtumia digitalisaation kautta.

Toukokuussa 2018 voimaan tullut Euroopan Unionin yleinen tietosuojasetus, GDPR (*General Data Protection Regulation*) toi mukanaan paljon vaatimuksia henkilötiedon hallintaan, keräämiseen ja säilyttämiseen liittyen. Julkinen sektori kohtaa digitalisaation lisäksi haasteita myös modernin sääntelyn suhteen. Yksityisen sektorin valmiudet sopeutua muutokseen ovat parempien resurssien ansiosta todennäköisesti korkeammat.

Mielenkiintoinen jatkotutkimus digitalisaatio-aiheeseen olisi tutkia GDPR:n voimaantuloon liittyviä käsityksiä ja kokemuksia erityisesti julkisen sektorin näkökulmasta. Digitalisaation ja sähköisten toimintatapojen vajavainen käsitteellistäminen saattaa tuoda haasteita organisaatioihin, kun sääntely kohdistuu kokonaisuuteen jonka sisältö on monelle vielä hämärän peitossa. GDPR:n sisältämä sääntely ei suinkaan ole uutta, mutta se on erityisesti päivitetty vastaamaan digitalisaatioajan tuomiin muutoksiin toimintaympäristössä.

Erittäin ajankohtainen tutkimusaihe olisi vuonna 2020 myös koronapandemian vaikutukset jo 2015 Sipilän hallitusohjelman alleviivaamalle ”digiloikalle”. Moni organisaatio on joutunut epätavalliseen tilanteeseen, jossa perinteisen hankinta- ja päätöksentekoprosessin sijaan on ollut pakko ottaa käyttöön ratkaisuja välittömästi. Näin ollen niin kutsuttu kokeilukulttuuri on yleistynyt jopa vasten organisaation tahtoa, ja se saattaa osaltaan edesauttaa luomaan kokemuksia positiivisista toimintamalleista, joita ei oltaisi ilman yllättävää kriisiä ja toimintatapojen pakkomuutosta päästy toteuttamaan niin nopealla aikataululla.

8. LÄHTEET

- Alasoini, Tuomo. 2015. Digitalisaatio muuttaa työtä – millaista työelämää uudistavaa innovaatiopolitiikkaa tarvitaan? Työpoliittinen aikakauskirja 2/2015. Työ- ja elinkeinoministeriö. Helsinki
- Alvesson, Mats. & Kärreman, Dan. 2011. Decolonializing discourse: Critical reflections on organizational discourse analysis. *Human Relations, Vol 64, Issue 9, s. 1121–1146. Sage Journals.*
- Bloomberg, Jason. 2018. Digitization, Digitalization, And Digital Transformation: Confuse Them At Your Peril. Forbes. Saatavilla: <<https://www.forbes.com/sites/jasonbloomberg/2018/04/29/digitization-digitalization-and-digital-transformation-confuse-them-at-your-peril/#2d0537ff2f2c>>, luettu 1.5.2020
- Burr, Vivien. 2015, Social Constructionism. Routledge. 3. painos. E-kirja.
- Croon Fors, Anna. 2010. The beauty of the beast: the matter of meaning in digitalization. *AI & Society April 2010, Volume 25, Issue 1, s. 27–33.*
- D’Emidio, Tony., Greenberg, Sarah., Heidenreich, Kevin., Klier, Julia., Wagner, Jonah & Weber, Thomas. 2019. Public Sector Practice. The Global Case for customer experience in government. McKinsey & Company. Syyskuu 2019.
- Eskola & Suoranta. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. E-kirja. Osuuskunta Vastapaino.
- Gartner, Inc. 2018. IT Glossary. Saatavilla: <<https://www.gartner.com/it-glossary/digitalization>>, luettu: 6.11.2018
- Gartner, Inc. 2018. Digitalisaation kärkihankkeiden arviointi. Saatavilla: <<https://vnk.fi/documents/10623/6305487/Digitalisaation+k%C3%A4rkihankkeiden+arviointi/23ec25ed-a2ca-4ec4-b0a1-adaa90e5732b/Digitalisaation+k%C3%A4rkihankkeiden+arviointi.pdf>>, luettu 25.5.2020
- Hacking, Ian. 1999. Mitä sosiaalinen konstruktionismi on? Tallinna Raamatutrükikoda. Tallinna 2009.
- Haukijärvi, Ilkka. 2016. Strategizing Digitalization in a Finnish Higher Education Institution - Towards a thorough strategic transformation. Academic Dissertation. Acta Universitatis Tamperensis. University of Tampere.
- Hines, Ruth D. 1988. Financial accounting: In communicating reality, we construct reality. *Accounting Organizations and Society, Vol 13, No 3, s. 251-261*
- Hoffmann, Christian., Lutz, Christoph. & Meckel, Miriam. 2014. Digital Natives or Digital Immigrants? The Impact of User Characteristics on Online Trust. *Journal of Management Information Systems. Winter 2014, Vol. 31 Issue 3, s. 138-171*

- Ilmarinen, Vesa & Koskela, Kai. 2015. Digitalisaatio: yritysjohton käsikirja. Talentum. Helsinki.
- Jokinen, Arja, Juhila, Kirsi. & Suoninen, Esko. 2016. Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö. Vastapaino, Tampere.
- Jørgensen, Marianne & Phillips, Louise J. (toim.) 2011. The Field of Discourse Analysis in Discourse Analysis as Theory and Method. SAGE Publications Ltd. Lontoo.
- Koistinen-Jokiniemi, Paula. ym. 2017. Digitalisaatio ja BKT – miten digitalisaatio näkyy taloustilastoissa. Tilastokeskus. Saatavilla: <http://www.stat.fi/tup/julkaisut/tiedostot/julkaisuluettelo/ywrp1_201700_2017_19725_net.pdf>, luettu 24.4.2020
- Korhonen, Sanna & Valli, Katriina. 2014. Teollisen yrityksen digitalisoitumisen käsikirja. Teknologiateollisuus. Helsinki.
- Kopponen, Aleks. 2019. Digitalisaatioanalyysi Antti Rinteen hallitusohjelmasta. Saatavilla: <<https://www.linkedin.com/pulse/digitalisaatioanalyysi-antti-rinteen-aleksi-kopponen/>>, luettu 27.4.2020
- ..Kotter, John. (2007). Leading Change. Why transformation efforts fail, *Harvard Business Review*, tammikuu 2007. s. 92-10
- Lehti, Matti & Rossi, Matti. 2017. Digitaalinen Suomi 2017. Aalto Yliopisto. ERWEKO Oy, Vantaa. 2. painos.
- Leivo, Tomi (toim)., Mutanen Marjut & Nieminen-Sundell Riitta. 2009. Diginatiivit, työ, kansalaisuus. Kansallinen ennakointiverkosto. Sitra. Saatavilla: <<https://media.sitra.fi/2017/02/27172222/Diginatiivit-2.pdf>>, luettu 2.5.2020
- LT ja JT Tarkastustilasto 2017. Media Audit Finland. Saatavilla: <<http://mediaauditfinland.fi/wp-content/uploads/2018/06/LTtilasto2017-1.pdf>>, luettu 1.9.2018
- Mattila, Pekka. 2006. Toiminta, valta ja kokemus organisaation muutoksessa – tutkimus kolmesta suuryrityksestä. Akateeminen väitöskirja. Helsingin yliopisto, Valtiotieteellinen tiedekunta, Sosiologian laitos. Yliopistopaino, Helsinki.
- Mayr, Andrea. 2008. Language and Power : An Introduction to Institutional Discourse. Bloomsbury Publishing PLC. E-kirja.
- Michel, A., By, R.T. & Burnes, B. 2013. The limitations of dispositional resistance in relation to organizational change. *Management Decision*, 51 (4), s. 761–780.
- Nevalainen, R., Salmela, P., & Myllymäki, R. (toim.). 2018. Tietoyhteiskunnan kaksi puolta. Ketterät Kirjat Oy. Vantaa.
- Nevanlinna, Tuomas & Relander, Jukka. 2006. Työn sanat. Teos, Helsinki.

- Niemelä, Lauri. 2016. Tutkijahaastattelu: teknologian vaikutukset 1980-luvun työelämään. Ote saatavilla < <https://www.ennenjanyt.net/2016/06/tutkijahaastattelu-teknologian-vaikutukset-1980-luvun-tyoelamaan/>>, luettu 14.5.2020
- Nyholm, Inga. Stenvall, Jari. Airaksinen, Jenni. Pekkola, Elias. Haveri, Arto. Af Ursin, Klaus & Tiihonen, Seppo. 2016. Julkinen hallinto Suomessa. Tietosanoma. Helsinki.
- Nylén, Daniel. 2015. Digital Innovation and Changing Identities – Investigating Organizational Implications of Digitalization. Doctoral Dissertation. Department of Informatics. Umeå University. Umeå.
- OECD. 2017. Key Issues for Digital Transformation in the G20. Saatavilla: <<https://www.oecd.org/g20/key-issues-for-digital-transformation-in-the-g20.pdf>>, luettu 15.9.2018
- Oreg, S. 2006. Personality, context, and resistance to organizational change. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15 (1), s. 73–101.
- Parviainen, Päivi., Kääriäinen, Jukka., Honkatukia, Juha & Federley, Maija. 2017. Julkishallinnon digitalisaatio – tuottavuus ja hyötyjen mittaaminen. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisu. Saatavilla: <http://tietokayttoon.fi/documents/10616/3866814/3_Julkishallinnon+digitalisaatio+%E2%80%93+tuottavuus+ja+hy%C3%B6tyjen+mittaaminen/49e6b987-6d37-44dd-a86e-cc548fc66760?version=1.0>, luettu 1.6.2018
- Pietikäinen, Sari & Mäntynen, Anne. 2009. Kurssi kohti diskurssia. Vastapaino, Tampere. E-kirja.
- Piderit, S.K. 2000. Rethinking resistance and recognizing ambivalence: a multidimensional view of attitudes toward an organizational change. *Academy of Management Review*, 25 (4), 783–794.
- Premsky, Marc. 2001. Digital Natives, Digital Immigrants. *On the horizon, MCB University Press, Vol. 9 No. 5, lokakuu 2001*
- Pynnönen, Anu. 2015. Diskurssianalyysi: tapa tutkia, tulkita ja olla kriittinen. Working Paper. Jyväskylän yliopiston kauppakorkeakoulu. Jyväskylän yliopisto.
- Royackers, L., Timmer, J., Kool, L. ym. 2018. Societal and ethical issues of digitization. *Ethics and Information Technology* 20, s. 127–142. Saatavilla: <<https://doi.org/10.1007/s10676-018-9452-x>>, luettu 20.5.2020
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Saatavilla: <<https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus>>, luettu 1.6.2020
- Schutz. A. 1975. On phenomenology and social relations. The University of Chicago Press. Chicago.
- Seeck, Hannele. 2008. Taylorismista innovaatioteorioihin. Johtamisopit Suomessa. 3. painos. Gaudeamus Oy. Helsinki University Press. Helsinki.

- Shiller, Robert J. 2019. Narrative Economics. How Stories Go Viral & Drive Major Economic Events. Princeton University Press. New Jersey.
- Siltaoja, M. & Vehkaperä, M. 2011. Diskurssianalyysi johtamis- ja organisaatiotutkimuksessa. Teoksessa A. Puusa & P. Juuti (toim.) Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Hansaprint: Johtamistaidon opisto.
- Stenvall, Jari. & Virtanen, Petri. 2010. Julkinen johtaminen. Tietosanoma. Helsinki. Tallinna Raamatutrukikoda.
- Suominen, Jaakko. 2003. Koneen kokemus – tietoteknistyvä kulttuuri modernisoituvassa Suomessa 1920- luvulta 1970 –luvulle. Vastapaino. Tamper-Paino Oy. Tampere.
- Stutz, Frederic P. & Warf, Barney. 2012. The World Economy. 6. painos. Pearson Education. Prentice Hall, Inc. New Jersey.
- Thompson, Penny. 2013. The digital natives as learners: Technology use patterns and approaches to learning. *Computers & Education, Heinäkuu 2013, Vol.65, s.12-33*
- Taloudellinen tiedotustoimisto – TAT & T-Media Oy. Kansan Arvot 2016. Saatavilla: <<https://www.tat.fi/wp-content/uploads/2016/12/Kansan-arvot-2016-tutkimustiivistelmä.pdf>>, luettu 16.10.2018
- Teknologiateollisuus r.y. 2018. Digitalisaation johtaminen Euroopassa – Tulosesitys. Teknologiateollisuus r.y.:n selvitys 13.9.2018. Saatavilla: <<https://teknologiateollisuus.fi/fi/ajankohtaista/uutiset/selvitys-tietopolitiikan-vastuuministeri-vauhdittaisi-suomea-eurooppalaisessa>>, luettu 25.9.2018
- Vainio, Arttu. Viinamäki, Olli-Pekka. Pitkänen, Sari & Paavola Juho-Matti. 2017. Asiointi julkisessa hallinnossa - kansainvälinen vertailu. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 63/2017. Saatavilla: <http://tietokayttoon.fi/documents/10616/3866814/63_Asiointi+julkisissa+hallinnossa+-+Kansainv%C3%A4linen+vertailu12.9..pdf/5b23d81f-9835-493f-b3ed-fd39dcd7d25c?version=1.0>, luettu 7.11.2017
- Valtioneuvoston Kanslia. 2017. Kärkihankkeet - Digitalisaatio. Saatavilla: <<http://valtioneuvosto.fi/hallitusohjelman-toteutus/digitalisaatio>>, luettu 2.3.2017
- Valtioneuvoston Kanslia. 2016. Digitalisoinnin periaatteet. Saatavilla: <<http://vm.fi/digitalisoinnin-periaatteet>>, luettu 25.11.2017
- Valtioneuvoston Kanslia. 2015. Ratkaisujen Suomi – Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma. Saatavilla: <https://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi_FI_YHDISTETTY_netti.pdf>, luettu 1.12.2019
- Valtionalouden tarkastusvirasto. 2015. Tuloksellisuustarkastuskertomus. Yhteentoimivuus valtion ICT-sopimuksissa. Saatavilla: https://www.vtv.fi/files/4743/7_2015_Yhteentoimivuus_valtion_ICT-sopimuksissa.pdf
Luettu 12.11.2017

Valtiovarainministeriö. 2019. Tuottavuuden tila Suomessa: Miksi sen kasvu pysähtyi, käynnistyykö se uudelleen? Valtiovarainministeriön julkaisuja. 19.3.2019. Saatavilla: <<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-367-001-3>>, luettu 1.6.2020

Valtiovarainministeriö. 2020. Taloudellinen katsaus. Kevät 2020. Saatavilla: <<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-367-336-6>>, luettu 2.6.2020

Wiio, Juhani. 2006. Media uudistuvassa yhteiskunnassa. Median muuttuvat pelisäännöt. Sitra. Helsinki. Saatavilla: <<https://media.sitra.fi/julkaisut/Raportti65.pdf>>, luettu 31.8.2018

Vuori, Matti. 2016. Ajatuksia digitalisaatiosta laadun näkökulmasta. Laatu ja testaus 2/2016. s. 6-11. Saatavilla: <<https://www.mattivuori.net/julkaisuluettelo/liitteet/LT-Vol5Ed2-vuori.pdf>>

Vuori, V., Okkonen, J., & Helander, N. 2018. Hyvä, paha digitalisaatio: haittoja vähentämällä kohti suurempaa hyötyä. HAMK Unlimited Professional 16.2.2018. Saatavilla: <<https://unlimited.hamk.fi/yrittaminen-ja-liiketalous/hyva-paha-digitalisaatio>>, luettu 15.9.2018

YLE. 2018. Kansakunta hyppää digiloikkaa, miljoona suomalaista katsoo syrjästä Saatavilla: <https://yle.fi/uutiset/3-9989190>, luettu 13.11.2018

9. LIITTEET

LIITE 1. Tutkimuksessa käytetyt Juha Sipilän hallitusohjelman digitalisaatiokärki-hankkeen rahoittamien hankkeiden materiaalit ja hallitusohjelmamateriaali

Hanke	Julkaisu	Julkaistu	Saatavilla verkossa
Virtuaalisairaala	Hankkeen blogi	2017 -	https://www.virtuaalisairaala2.fi/fi/blogi
Valtionavustusten digitalisointi	Valtionavustusten digitalisoinnin esiselvitys (OKM)	31.1.2019	https://vm.fi/valtionavustustoiminnan-kehittaminen
Sähköinen asuntorekisteri -hanke (ASREK)	Huoneistorekisterin kokonaisarkkitehtuuri, nyky- ja tavoitetila.	23.2.2017	https://mmm.fi/documents/1410837/2772981/asrek-huoneistorekisterin-kokonaisarkkitehtuurin-tavoitetilan-kuvaus-1.0.pdf/6b542619-c30f-4012-ae50-9e33a40e7df2/asrek-huoneistorekisterin-kokonaisarkkitehtuurin-tavoitetilan-kuvaus-1.0.pdf
	Asuinhuoneistojen sähköiseen hallintaan ja vaihdantaan siirtymisen taloudelliset ja muut yhteiskunnalliset vaikutukset	19.4.2018	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-517-4
Hankintatoimen kehittäminen.	Sisäasiainhallinnon hankintaohje	1.1.2018	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-324-180-0
Rakennetun ympäristön ja rakentamisen digitalisaatio (KIRADIGI).	KIRA-digihankkeen väliarviointi	1.8.2017	http://www.ymparisto.fi
	Rakennetun ympäristön kokonaisarkkitehtuuri, nyky- ja tavoitetila.	9.4.2018	http://www.kiradigi.fi/media/hankemateriaali/rakennetun-ympariston-kokonaisarkkitehtuuri_nyky_ja_tavoitetila_083.pdf
	KIRA-digi kärkihankkeen arviointi.	10.5.2019	https://www.ymparisto.fi/fi-FI/Rakentaminen/Arviointi_KIRAdigi_antoi_kaivatun_kimmok(50236)
	Hankesivu. Uutiset.	19.11.2019	http://www.kiradigi.fi/ajankohtaista/tahaimessa-tehokas-tiedonhallintasuunnittelusta-yllapitoon.html
Luvat ja valvonta (TEM)	Lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan uudistus. Loppuraportti. Vaihe 1.	30.10.2015	https://tem.fi/raportit-ja-selvitykset
	Lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan uudistus.	26.1.2016	https://tem.fi/raportit-ja-selvitykset

	Selvityksen yhteenveto. Vaihe 2.		
--	-------------------------------------	--	--

Vuosi	Pvm	Julkaisun nimike	Saatavilla verkossa
2017	15.2.2017	Pilkahduksia tulevaisuuteen – digitalisaation ja robotisaation mahdollisuudet (VM)	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-251-836-1
	26.4.2018	Hallituksen vuosikertomus 2017	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-558-7
2018	25.4.2019	Hallituksen vuosikertomus 2018	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-711-6
2019	28.3.	Digitaalinen Suomi Yhdenvertainen kaikille. Digi arkeen -neuvottelukunnan toimintakertomus. VM.	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-367-004-4

LIITE 2. Tutkimuksessa käytetyt Helsingin Sanomien yleisönosastokirjoitukset

Vuosi	Päivämäärä	Otsake
2015	21.9.	Kirjastot vauhdittavat koulujen digiloikkaa
2016	8.2.	Digitalisaatio tuo uudenlaista opetusta
	11.3.	Robotisaatio vapauttaa luovan ihmisen
	6.4.	Kännykkäkiellot ovat mennyttä aikaa
	23.7.	Digitalisaatio on tämän ajan fetissi, ja nukun häpeämättä läppäri vieressäni
	17.10	Digitalisaatio helpottaa ikäihmisen arkea
2017	6.1.	Digitalisaatio tuottaa myös pettymyksiä
	6.2.	Digitalisaatio jyrää työolojen parantamisen päiväkodeissa
	8.2.	Digitalisaatiosta on hyötyä varhaiskasvatuksessa
	18.5.	Opettajia ei kuunnella, kun pedagogisesti tarkoituksenmukaisia opetusvälineitä korvataan uusilla
	4.10.	Tietotekniikka on väline – eikä se estä opettajaa tekemästä hyvää työtä
2018	6.2.	Digitalisaatio vaikuttaa myös ihmisen elinpiiriin
	11.4.	Viekö digitalisaatio meiltä sosiaaliset taidot? Voin jo nyt hoitaa työni etänä kotisohvalla yökkärit päällä tapaamatta ketään
	17.4.	Teinipoikani on koulussa digilaitteisiin – mikä avuksi?
	15.6.	Digitalisaatio näkyy arkistosalien aukioloajoissa
	21.6.	Opettelen sinnikkäästi uusia digitaitoja
	4.7.	Digipalveluiden käyttöä tulisi voida harjoitella
	10.7.	Digitalisaatio jakaa kansalaiset
	12.7.	Digiyhteiskunta voi luoda syrjäyttäviä rakenteita
	17.7.	Höyryvoiman suosio jäi lyhytaikaiseksi
	18.8.	Yhteyden katkeaminen mobiilipankkiin heitti minut digiyhteiskunnan ulkopuolelle
	20.8.	Digitalisaatio vaatii taitavaa johtamista
	29.8.	Viheliäiset ongelmat vaativat uusia ratkaisuja
	3.9.	Sähköinen ylioppilaskoe tuo lukiolaisille lisää paineita – Miksi päättäjät eivät välitä meidän mielipiteestämme?
	8.9.	Digitalisaation kaikkivoipaisuuteen kouluissa uskotaan lähes kritiikittömästi
	14.9.	Käsitys lukemisesta on tuotava nykyaikaan
2019	22.2.	Digitalisaatio ei aina lisää tuottavuutta
	3.2.	Miksi HSL lanseerasi mobiililipun jos digitaalinen palvelupolku ei ole valmis?
	16.3.	Päivittyvä osaaminen olisi Suomen valtti
	26.3.	Digitalisaation uhkia ei voi ohittaa
	8.4.	Digitalisaatio vaatii meiltä uusia kansalaistaitoja
	13.5.	Netittömänä tunnen itseni vapaaksi
	16.6.	Älykkäästi suunnitellussa kaupungissa arki sujuu ja palvelut toimivat
	18.6.	Digipalveluiden kielen pitää olla ymmärrettävää
	18.6.	Digitalisaatio tuottaa monille ylivoimaisia esteitä
	26.6.	Sähköisissä järjestelmissä ei huomioida erityisryhmiä

	27.6.	Mihin digiaika vapauttaa meidät?
	18.6.	Digipalveluiden kielen pitää olla ymmärrettävää
	18.6.	Digitalisaatio tuottaa monille ylivoimaisia esteitä
	20.7.	Tekoälystä pitää torjua syrjivät algoritmit
	2.9.	Julkisten digipalveluiden käyttämiseen tulisi saada lisää tukea
	9.9.	Digitukea on paras antaa kädestä pitäen
	16.9.	Maunulassa yhä useampi tarvitsee digitukea selviytyäkseen arjen asioiden hoidosta
	1.12.	Verohallinnon olisi syytä terästyä, sillä ongelmien selvittelyyn kuluu liikaa aikaa
2020	21.4.	Korkeakoulut ovat epäonnistuneet opetuksen digitalisoinnissa

LIITE 3. Lyhenteet

HUS – Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri

OKM – Opetus- ja kulttuuriministeriö

OM – Opetusministeriö

STM – Sosiaali- ja terveysministeriö

TEM – Työ- ja elinkeinoministeriö

VNK – Valtioneuvoston kanslia

VM - Valtiovarainministeriö