

**Verkkotyökalujen ja sosiaalisen median hyödyntäminen  
lähidemokratiassa ja kunnallisessa päätöksenteossa**

**Jorma Riihikoski**

**Tampereen yliopisto**

Informaatiotieteiden yksikkö  
Informaatiotutkimus ja interaktiivinen media  
Pro gradu -tutkielma  
Ohjaaja: Frans Mäyrä  
Toukokuu 2015

Tampereen yliopisto  
Informaatiotieteiden yksikkö  
Informaatiotutkimus ja interaktiivinen media  
Jorma Riihikoski  
Pro gradu -tutkielma, 60 sivua  
Toukokuu 2015

---

Sosiaalinen media ja verkkotyökalut ovat osa kansalaisten arkipäivää. Vuorovaikutteisuus leimaa myös julkisen sektorin tehtäviä ja organisaatiokulttuurissa sekä viestinnässä tapahtuneita muutoksia, joihin IT-tekniikan kehitys on viime vuosina vaikuttanut. Kunnallisessa päätöksenteossa ja lähidemokratiassa onkin jo otettu käyttöön sosiaalisen median välineitä rajapinnaksi kansalaisiin.

Virkamiesten ja luottamushenkilöitten halukkuudelle ottaa käyttöön näitä vuorovaikutteisia välineitä on useita esteitä ja siirtyminen Internetissä kohti lähidemokratiaa ja yhteisöllisempää yhteisten asioiden käsittelyä on ollut hidasta. Suurimpana syynä käytön esteisiin ovat tarvittavien välineiden huono tuntemus ja asenteet niiden aktiivista käyttöä kohtaan. Esteenä vuorovaikutteisuudelle pidettiin myös sitä, että kaikilla kansalaisilla ei ole verkkotyökaluja ja käyttötaitoja hallussa.

Tärkeimmäksi tekijäksi, jolla madallettaisiin vuorovaikutteisuuden esteitä kaupunkilaisten, luottamushenkilöitten ja hallinnon välillä, löydettiin koulutuksen, motiivoinnin ja asenteiden muuttaminen kaikilla tahoilla. Virkamiesten todettiin kaipaavan tukea verkkovälineitten käyttöön ja myös johdon tukea sekä lisää resursseja. Myös positiiviset kokemukset ja onnistumiset verkon kautta tapahtuvassa vuorovaikutteisuudessa pitää tuoda selkeästi esiin.

Avainsanat ja -sanonnat: lähidemokratia, vuorovaikutteisuus, virkamiehet, kuntien päätöksenteko, verkkodemokratia, sosiaalinen media, verkkotyökalut, Ylöjärven kaupunki

## Sisällys

1. Johdanto.....	1
2. Tutkimukseen liittyvä kirjallisuus ja tavoitteet.....	2
2. 1. Tutkimusmenetelmät ja tutkimuskysymykset.....	7
2.2. Verkko vaikuttamisen käsitteitä.....	10
2.2.1 eDemokratia.....	10
2.2.2 eHallinto.....	13
2.2.3 eGovernance .....	16
2.2.4. Sosiaalinen media .....	18
2.2.5. Yhteisöllinen media .....	23
2.2.6. Lähidemokratian kehitys ja tavoitteet verkko-osallistumiselle.....	26
2.2.8. Verkkodemokratian prosessimalleja.....	29
2.2.7. Virkamiehet ja sosiaalinen media .....	32
3. Esimerkkejä sosiaalisen median käytöstä lähidemokratiassa ja päätöksenteossa.....	37
3.1. Päätöksenteon avaamisen ja osallistamisen esimerkkejä.....	38
3.2. Hanketyön ja tiedotuksen esimerkkejä .....	39
3.3. Asiakaspalvelun ja neuvonnan esimerkkejä .....	40
3.4. Sisällöntuotannon esimerkkejä .....	42
3.5. Koulutuksen ja opetuksen esimerkkejä.....	44
4. Haastattelujen tuloksia .....	44
4.1. Mitä sosiaalisen median työkaluja päättäjät ja virkamiehet käyttävät.....	45
4.2. Miten vuorovaikutteisia verkkotyökaluja tulisi kehittää.....	47
4.3. Mitkä ovat suurimmat esteet virkamiesten ja päättäjien osallistumiselle verkkokeskusteluihin ja miten niitä voitaisiin madaltaa? .....	50
5. Johtopäätökset .....	54
6. Lähteet .....	57

# 1. Johdanto

Tämän työn lähtökohtana on määritellä julkisen sektorin tehtäviä ja kuvata organisaatiokulttuurissa ja viestinnässä tapahtuneita muutoksia, joihin IT-tekniikan kehitys on viime vuosina vaikuttanut. Työssä pyritään keskittymään kunnalliseen päätöksen tekoon ja lähidemokratiaan

Samalla on tarkoitus etsiä käytäntöjä ja olemassa olevia malleja, joita on jo käytössä Suomessa ja muualla maailmassa. Työn tavoite voidaan jakaa myös organisaation sisäiseen viestintään, viestintään ja vuorovaikutukseen sekä viestintään kansalaisten suuntaan.

Työn tavoitteena on myös määritellä julkisten organisaatioiden henkilöstön "virkamiesten" tavat toimia eli vastuut ja valtuudet sosiaalisen median hyödyntämisessä.

Sosiaaliseen mediaan tässä työssä käsitetään mukaan luettavaksi blogit, keskustelupalstat ja erilaiset ekstra- ja intranetratkaisut, joita käytetään tai on mahdollista käyttää kunta- ja lähidemokratian palveluissa.

Työssä tarkastellaan julkisen sektorin organisaatioiden käytössä olevia vuorovaikutteisia verkkoympäristöissä esim. Internetissä olevia työkaluja ja välineitä ja kuvataan miten sosiaalista mediaa voidaan hyödyntää kuntatason päätöksenteossa ja lähidemokratiassa.

Työssä keskitytään kunnissa tapahtuvaan osallistumiseen ja lähidemokratiaan, sillä kuntien yhdistyessä lähitulevaisuudessa suuremmiksi kokonaisuuksiksi perinteinen suora vaikuttaminen valtuutettujen ja lautakuntien kautta tulee vaikeutumaan ja etäännyttämään kansalaisista. Verkkovaikuttaminen ja sosiaalinen media voivat tällöin tuoda uusia väyliä ja vaikutusmahdollisuuksia kuntalaisille.

## 2. Tutkimukseen liittyvä kirjallisuus ja tavoitteet

Internetin kautta tarjotut palvelut ovat monipuolistuneet. Monet organisaatiot tarjoavat verkkopalveluina informaatiota, hakupalveluja, lomakepohjaisia palveluja ym. Myös lainsäädäntö on ottanut huomioon Internetin käytön monipuolistumisen. Laki sähköisestä asioinnista velvoittaa julkishallinnon yksiköitä niin kunta- sektorilla kuin valtionhallinnossa tarjoamaan sähköisiä asiointipalveluja resurssiansa rajoissa. Suosituksen periaatteena on, että verkkopalvelut ovat osa organisaation viestintä- ja asiointipalveluja, ja siksi verkkopalveluita on kehitettävä osana organisaation tiedottamis- ja palvelustrategiaa ja –prosesseja<sup>1</sup>. Verkkopalveluissa<sup>2</sup> käytettävyyteen, saavutettavuuteen, sisältöön sekä tietoturvallisuuteen on kiinnitettävä erityistä huomiota. Viranomaisen on lisäksi vastuussa palvelun kautta tarjottavien tietojen oikeellisuudesta ja siitä, että saatavilla oleva tieto on ajantasaista ja virheetöntä<sup>3</sup>. Näiden vaatimusten huomioon ottaminen ohjaa julkishallinnon organisaation verkkopalvelujen suunnittelua ja sisältöä. Verkkopalvelujen laadun paraneminen johtaa sekä palvelun käyttäjien että sen tarjoajien saavuttamiin hyötyihin: käyttäjien tyytyväisyys lisääntyy, verkkopalvelujen käyttö kasvaa ja julkinen palvelutuotanto tehostuu (VN, 2005).

Julkisen hallinnon verkkopalveluita kehitetään yhteisellä ValtIT-ohjelmalla. Yhtenä kehittämiskohteena tässä laajemmassa ohjelmassa on sähköinen asiointi ja demokratian vauhdittamisohjelma SADE. Ohjelman tavoitteena on edistää sähköistä asiointia siten, että kansalaisten ja yritysten sähköinen asiointi kattaa vuo-

---

1 <http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS129/JHS129.html>. Luettu 26.4.2015

2 <http://vm.fi/sade>. Luettu 26.4.2015

3 [http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/03\\_muut\\_asiakirjat/3\\_riippumat\\_on\\_arviointi\\_raportti.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/3_riippumat_on_arviointi_raportti.pdf). Luettu 26.4.2015

teen 2015 mennessä kaikki keskeiset palvelut. Kansalaisten ja yritysten palveluille luodaan yhtenäiset asiakasrajapinnat eri tahojen tuottamiin julkisiin palveluihin. Tavoitteena on myös koko julkisen hallinnon tietojärjestelmien yhteen toimivuuden kehittäminen<sup>2</sup>.

Lähidemokratian ja kuntademokratian käyttöön on otettu vuonna 2013 kansalaisaloitepalvelu Otakantaa.fi ja kansalaisaloite. Kansalaisaloitepalvelussa kuntalaiset voivat kerätä allekirjoituksia erilaisiin aloitteisiin ja ohjata ne valtuustojen käsiteltäviksi kun tietty määrä nimiä on saatu kerättyä. Nämä ohjelmat ja palvelut ovat kuitenkin vielä hyvin matalalla käytötasolla kuntatasolla. Kuntalaisaloitteen vastasi käyttöön otetun tai harkitun käyttöön otettavaksi 25 prosenttia vastaajista Sade-ohjelman arvioinnissa tehdyssä kyselyssä<sup>3</sup>.

Valtioneuvoston julkaisemassa julkishallinnon verkkopalvelun suunnittelun ja toteuttamisen periaatteissa<sup>1</sup> (2005) edellytetään että, organisaatiolle on luotava verkkopalvelu- tai viestintästrategia tai varmistettava, että verkkopalvelu on otettu huomioon olemassa olevissa strategioissa. Koska verkkopalvelu on osa organisaation strategiaa, tulisi organisaation johdon seurata verkkopalvelun toteutumista ja tehdä palvelun jatkokehittämistä koskevat linjaukset osana organisaation toimintaa ja kehittämistä. Kuten muullekin toiminnalle, tulisi myös verkkopalvelulle luoda mittarit, joiden avulla toiminnan vaikutusta, hyödyllisyyttä ja tehokkuutta seurataan.

Asian tekee monimutkaisemmaksi myös se, että samassa selvityksessä oletetaan (VN, 2005) että mahdolliset käyttäjäryhmät ja käyttötilanteet tulee selvittää, koska tiedot käyttäjistä ja käyttötilanteista ohjaavat palvelun suunnittelua ja toteutusta. Käyttäjäryhmien määrittelyssä huomioon otettavia asioita ovat esimerkiksi ikääntymisen, maahanmuuton, oppimisvaikeuksien, lukemis- ja kirjoitusvaikeuksien, näkö- ja kuulovaikeuksien ja muun vastaavan toimintarajoitteisuuden aiheuttamat erityistarpeet. Nämä ohjeet kattavatkin vain erilaisia sähköisen asiointin palveluja kuten sähköisiä lomakkeita ja kysymys/vastauspalstoja. Vuorovaiku-

tusta halutaan kuitenkin myös tukea, sillä verkkopalvelun tulisi mahdollistaa käyttäjien aikaisempaa paremman osallistumisen hallinnon prosesseihin ja edistää verkkodemokratiaa. Palvelu voi tarjota myös osallistumiskanavan yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen: esimerkiksi kansalaiseen ja viranomaisen yhteistyöhön ja vuorovaikutukseen. Verkkopalvelun pitäisi olla läpinäkyvää ja avointa ja tarjota käyttäjälle tapa seurata oman asian käsittelyn etenemistä.

Sosiaalisen median käyttöönottoa ja vaikutusta on Suomessa tutkittu sekä edistetty muutamassa hankkeessa. Tulokset ovat kuitenkin jääneet melko laihoiksi. Piloteissa on saatu ehkä rohkaisevia kokemuksia ja toimintamalleja on ainakin testattu. Useimmiten on aikaiseksi saatu pitkä lista tekijöistä, jotka estävät vuorovaikutteisuutta ja välineiden käyttöönottoa. Vuonna 2012 päättyneessä openrisk-projektissa (Heikkilä et. al, 2012) todettiin että: ”parhaassa tapauksessa sosiaalinen media on julkishallinnon työtä helpottava tukikanava, joka tukee reaaliaikais-ta tiedonvälitystä, avointa viestintää ja kansalaisten aktiivista osallistumista”. Toimintatavan muutos tuo kuitenkin mukanaan Heikkilä et. al (2012) analyysin mukaan joukon alla listattuja haasteita:

**Asian outous ja pelot:** Sosiaalinen media käyttötavat pelottavat ja syynä ovat totuttujen tapojen rikkominen ja käytön oletetaan tuovan lisää velvollisuuksia. Mediasta saatu kuvaa sosiaalisesta mediasta pidetään uhkaavana, koska esiin nostetaan usein vain huomiota herättäviä väärinkäytöstapauksia. Sosiaalinen media koetaan tuovan omaan työhön rutiineja sekoittavia elementtejä.

**Osaaminen:** Sosiaaliseen median käyttöön tarvittavaa oppimista ja harjaantumista ei ole riittävästi tarjolla. Siihen ei koeta kiinnostusta arkisissa työtehtävissä, jos sitä ei haluta käyttää arjessa kotioloissakaan.

**Resurssipula:** Somen välineiden ja käyttöön tottuneita työntekijöitä ei ole tarpeeksi tarjolla ja koulutukseen ei ole riittävästi rahoitusta ja aikaa tarjolla.

**Laki ja viralliset velvoitteet:** Laki ei anna valtuuksia kommentoida ja jakaa verkossa käsiteltävänä olevia keskeneräisiä asioita. Päätöksenteossa tavoitellaan avoimuutta ja antaa mahdollisuus asioiden kommentointiin ennen käsittelyä, mut-

ta jo olemassa olevia käytäntöjä muuttaa ja lisätä tiedotustapoja suoraan verkon välityksellä.

**Työaika:** Työajan pelätään laajenevan vapaa-ajallekin, jos verkkokeskusteluja seurataan ja moderoidaan kokonaistyöajassa jopa viikonloppuisinkin.

**Virkamiesidentiteetti:** Oman virkamiesprofiilin ylläpitäminen verkossa on haastava ja jopa pelottava velvollisuus, johon kaikilla ei ole voimavaroja. Virkamies ei voi sanoa tai ottaa kantaa kaikkiin asioihin lain puitteissa ja identiteetin hallinta voi tuoda ongelmia.

**Byrokratia:** Vuorovaikutteisen keskustelun ylläpitämiseen verkossa vaaditaan kuntatasolla johdon tuki ja osallistuminen, muuten toiminta avoimesti sosiaalisessa mediassa ei toimi ja haluttuja ei saada aikaiseksi<sup>4</sup>.

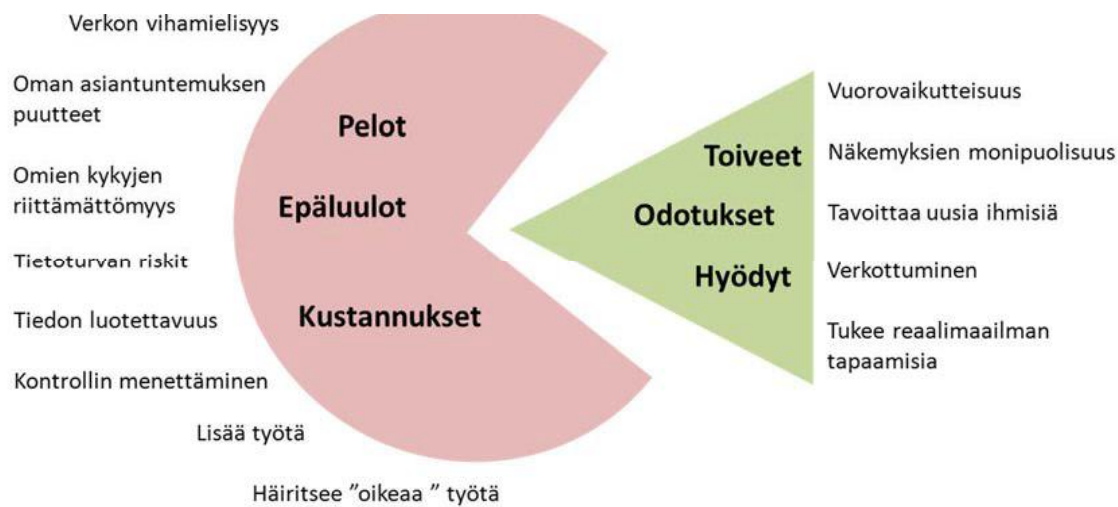
Hankkeessa todettiin sosiaalisen median käyttöönoton organisaatiossa olevan hidasta, koska sen etuja ei juurikaan nähdä ja monet pelot asettavat käyttöönotolle esteitä. Sosiaalisen median välineillä voidaan periaatteissa tehostaa yhteistoimintaa ja verkottumista sekä laajentaa kontaktiverkoston. Käytännössä tämä kuitenkin edellyttää organisaatiossa monenlaisien valmiuksien rakentamista. Sosiaalista mediaa kohtaan tunnetaan usein monenlaista epäluottamusta ja ammatillisessa käytössä sen kustannuksia ja hyötyjä punnitaan. Luottamuksen rakentamiseksi ja hyötyjen saavuttamiseksi organisaatiossa on syytä laaja-alaisesti tutustua sosiaaliseen mediaan sekä miettiä miksi, missä tarkoituksessa ja miten sosiaalisessa mediassa toimitaan. Hankkeen aikana löydettiin myös hyötyjä sosiaalisen median käyttöönotossa organisaatioissa. Ne on esitetty kuvassa 1.

(Heikkilä et. al, 2012)

---

<sup>4</sup> [http://www.vtt.fi/vtt\\_show\\_record.jsp?target=julk&form=sdefe&search=67389](http://www.vtt.fi/vtt_show_record.jsp?target=julk&form=sdefe&search=67389). .





Kuva 1. Sosiaaliseen mediaan liittyviä ennakkokäsityksiä, koettuja haasteita ja potentiaalisia hyötyjä. (Heikkilä et. al, 2012).

Kuvassa 1. esitetyt pelot osaltaan selittävät SADE-ohjelman käyttöönotto tutkimuksessa saatuja tuloksia, jossa vain 21%:a kunnista oli ottamassa käyttöön sähköisiä palveluja ja asenteet sähköisiä palveluja kohtaan olivat vastahakoiset ja odottavat.

Toisaalta taas Janne Matikaisen vuonna 2007 ministeriöiden virkamiehille tekemissä tutkimuksissa suhtauduttiin myönteisesti seuraaviin väitteisiin:

”Otakantaa.fi on hyödyllinen”.

”Kansalaiset ovat hallinnon asiakkaita ja myös osallisia, joilla on arvoa ja oikeuksia.”

”Kansalaiset tulisi ottaa enemmän mukaan valmisteluun ja päätöksentekoon.”

”Hallinnon ja kansalaisten välillä on kuilu.”

”Verkko on hyvä viestintäväline, myös kansalaisten kanssa.”

”Hallinto-organisaatioiden järjestämä verkko-osallistuminen on hyödyllistä ja tärkeää.”

”Verkko-osallistumiseen vaatisi kokonaisstrategian ja toimivia käytäntöjä.”

Matikaisen (2007) saamien tulosten mukaan asennoituminen kansalaisiin ja kansalaisten verkko-osallistumista kohtaan oli myönteistä. Ryhmien väliset erot olivat kohtalaisen pieniä, mitä voidaan pitää yllättävänä. Eri ministeriöiden välillä ei eroja juurikaan ollut. Varsinkin että avustavissa tehtävissä olevat sekä asiantuntijat

suhtautuivat myönteisesti yhteydenpitoon kansalaisiin verkon välityksellä. Yleisin välinen oli kuitenkin sähköposti. Mitään yleisiä ohjeita yhteydenpitoon ja sen muotoihin ei ollut tuolloin annettu. Johdon sitoutuminen ei ollut yhtä vahvaa kuin alemmissa asemissa olevien virkamiesten. Yleisesti kuitenkin tunnustettiin, että verkon kautta tapahtuvaa yhteydenpitoa ei ole tarpeeksi huomioitu virkamiesten työkuvien kehittämisessä.

Edellä olevat tulokset ovat ristiriitaisia siltä osin kun ne kuvaavat asenteiden positiivisuutta vs. palvelujen käyttöönottoa. Tämä positiivinen tulos ministeriötasolla ei kuitenkaan suoraan heijastu innostuneisuudeksi ja vahvaksi haluiksi ja toiminnaksi ottaa sähköisiä vuorovaikutteisia palveluita käyttöön kuntatasolla. Palvelujen käyttöönoton kannalta on huolestuttavaa, jos kunnallisellakaan tasolla johto ei näe ja koe palveluita myönteisenä asiana. Palvelujen käyttöönotto ei tule käynnistymään ja etenemään ilman johdon tukea.

## **2. 1. Tutkimusmenetelmät ja tutkimuskysymykset**

Työssä tarkastellaan julkisen sektorin organisaatioiden käytössä olevia vuorovaikutteisia verkkoympäristöissä esim. Internetissä olevia työkaluja ja välineitä. Kuvataan miten sosiaalista mediaa voidaan hyödyntää kuntatason päätöksenteossa ja lähidemokratiassa.

Työssä keskitytään kunnissa tapahtuvaan osallistumiseen ja lähidemokratiaan, sillä kuntien yhdistyessä lähitulevaisuudessa suuremmiksi kokonaisuuksiksi perinteinen suora vaikuttaminen valtuutettujen ja lautakuntien kautta tulee vaikeutumaan etäännyttämään kansalaisista. Verkkovaikuttaminen ja sosiaalinen media voivat tällöin tuoda uusia väyliä ja vaikutusmahdollisuuksia kuntalaisille.

Keskeiset tutkimuskysymykset ovat:

- Mitä sosiaalisen median työkaluja päättäjät ja virkamiehet käyttävät?
- Mitkä ovat suurimmat esteet virkamiesten osallistumiselle verkkokeskusteluihin ja miten niitä voitaisiin madaltaa?
- Miten verkossa jo olevia verkkotyökaluja tulisi kehittää ja mitä uusia ominaisuuksia niissä toivottaisiin tulevaisuudessa olevan?

Tutkimusaineisto kerätään haastattelemalla Ylöjärven kaupunginvaltuutettuja ja virkamiehiä, jotka ovat olleet kehittämässä ja käyttämässä kunnallisia vuorovaikutteisia verkkopalveluita. Tästä aineistosta koottiin tulokset, jotka vastaavat tutkimuskysymyksiin.

Johtopäätöksissä kuvataan verkkopalveluissa olevia ongelmia ja miten ne voitaisiin ratkaista, jos se on mahdollista. Samalla kuvataan yksinkertainen toimintamalli miten yksittäinen kunta voisi kehittää ja lisätä vuorovaikutteisuutta palveluissaan ja päätöksenteossaan.

Hirsjärvi ja Hurme (2009) tuovat esille, että haastattelumenetelmän avulla on mahdollista päästä joustavasti erilaisten motiivien taustoihin. Heidän mukaansa haastatteluun ei kuitenkaan tule suhtautua ainoastaan teknisenä menetelmänä, vaan tiedonkeruuntapana, jonka käyttöä ja käytöstä saatavia tuloksia sekä hyötyjä on pohdittava tutkimusraportoinnissa vakavasti. Menetelmävalintoja tehdessä joudutaan perustelemaan sellaisilla kriteereillä kuin tehokkuus, taloudellisuus, tarkkuus ja luotettavuus. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 34.)

Teemahaastattelut eli puolistrukturoidut haastattelut määritellään usealla eri tavalla. Yhteistä on usein se, että jokin näkökohta lyöty lukkoon, mutta ei kaikkia. Etukäteen sovittu asia voi olla teema tai teemat, joita haastattelussa käsitellään. Teemahaastattelussa voidaan päästä tilanteeseen, jossa haastattelu etenee mahdollisimman vapaasti ja avoimesti kadottamatta kuitenkaan haastattelun perimmäistä tarkoitusta, toisin kuin avoimessa tai strukturoidussa haastattelussa.

(Hirsjärvi & Hurme 2009, 48.) Oman tutkimukseni kannalta oli tärkeää että sain esille tärkeimmät seikat, jotka vaikuttavat haastateltavien tekemiin vastauksiin ja linjauksiin. Halusin myös antaa haastateltaville rohkaisevan ilmapiirin, jotta he uskaltaisivat tuoda esille uusia innovatiivisia ja ketterän toimintatavan mukaisia malleja ja esimerkkejä, vaikka niiden tavoittamien tuntuisikin kaukaiselta nykyisessä taloudellisessa tilanteessa ja ilmapiirissä. Esimerkkeinä on työssä tarkasteltu verkossa olevia palveluja sovelluksia eri kaupungeissa ja kunnissa.

Sami Demirbas on johtamistoimen koulutusyksikön pro gradu-työssään (2013) määritellyt verkko-osallistumisen näkökulmasta demokratiapoliittiset toimintatavat karkeasti kahteen osaan: 1) uudet osallistumistavat ja 2) hallinnon kehittäminen, josta käytetään myös termiä demokratiahallinto (OM 17/2010, 7). Uusissa osallistumistavoissa on kysymys palveluiden ja menetelmien kehittämisestä, kun taas hallinnon kehittämisessä on kysymys hallinnon prosessien ja toimintatapojen uudistamisesta. Demirbas on työssään keskittynyt nimenomaan osallistuvan demokratian vaikutukseen virkamiesten rooliin, verkko-osallistumiseen ja siihen liittyvään problematiikkaan sekä organisaatiokulttuuriin ja sen muutokseen. Omassa työssäni rajaan tutkimusalueen vain kuntatasolle ja Ylöjärven kaupunkiin. Pysin esittelemään tutkimusalueen viitekehitystä ja kertomaan erilaisista tapauksista ja olemassa olevista esimerkeistä Suomessa ja ulkomailla. Tekemissäni haastattelussa pyrin vain antamaan kuvan kuntatasolla kansalaisten ja päätöksentekijöiden toimintatavoista ja ajatuksista vuorovaikutteisten välineiden mahdollisuuksista lähidemokratiassa. En liitä niihin mitään metodeja tai teorioita vaan työni tavoitteena on koota johtopäätökset siitä miten Ylöjärven kaupunki voisi lisätä vuorovaikutteisuutta lähi- ja kaupunkidemokratian arjessa.

Kuntaliiton seminaarissa tutkija Ritva Pihlaja (Pihlaja 4.6.2014) totesi, että lähidemokratiasta puhutaan paljon, mutta mitä lähidemokratia oikeasti on? Mitkä ovat niitä asioita, jotka ovat lähidemokratiapuheen ja – huolen taustalla? Kun/jos julkisen sektorin organisaatiot keskittyvät ja kasvavat, minkälaista alueellista ja paikallista toimintaa tulevaisuudessa on? Miten kansalaiset tulevaisuudessa voi-

vat osallistua ja vaikuttaa? Pihlaja esittää lähidemokratian uuden ja vanhan paradigman seuraavasti.

**Vanha paradigma:**

”Demokratiassa on kysymys vallasta. Kansalaisten osallistuminen ja vaikuttaminen vain lisää kuntien tehtäviä ja hallintoa. Miksi kuntalaisia pitäisi ottaa mukaan osallistumaan ja vaikuttamaan, kun tähänkin asti on pärjätty edustuksellisen demokratian keinoin?”

**Uusi paradigma:**

”Kansalaisten osallistuminen ja vaikuttaminen on konkreettista toimintaa, tekemistä ja vastuunottoa hyvinvoinnin, oman elinympäristön ja koko yhteiskunnan kehittämiseksi. Kansalaiset motivoituvat aidosti mukaan omavastuisempaan toimintaan, kun heille tarjotaan uusia vaikuttavia osallistumisen ja vaikuttamisen kanavia.” (Pihlaja, 4.6.2014.)

Pihlajan uusi paradigma avaa mahdollisuuksia verkkovaikuttamisen käytölle yhtenä tärkeänä lähidemokratian työkaluna. Tekemissäni haastatteluissa tämä uusi ja vanha paradigma ja niiden välinen kuilu tulivat selkeästi esille. Osa haastatteluista näki nykyisen edustuksellisen demokratian palvelevan päätöksentekoa edelleen hyvin. Luottamusmiehet valitaan demokraattisesti kerran neljässä vuodessa ja jos vaalilupauksia ei toteuteta niin valta voi vaihtua vaaleissa. Samalla tuli esille pelko siitä, että verkon kautta tapahtuvassa osallistumisessa vaalien välillä vaikuttamaan ryhtyvät vain aktiiviset ja välineet hallitsevat kansalaiset ja passiivisten mielipiteet jäävät pimentoon.

## **2.2. Verkkovaikuttamisen käsitteitä**

### **2.2.1 eDemokratia**

Kun muutama vuosi sitten otettiin käyttöön termi eDemokratia, tällä viitattiin yleisemminkin ICT-teknologian tuomiin mahdollisuuksiin saada kansalaiset osallistumaan erilaisten sovellusten tai internetin kautta yhteisiin kehityshankkeisiin ja pitämään yhteyttä paikallisiin ja valtakunnan tason päättäjiin. Tarpeet tällaisiin käytäntöihin ovat kasvaneet yhteiskunnan ja hallintomallien muuttuessa. Myös

perinteiset kommunikaatiokanavat ovat samalla menettäneet merkitystään hallinnon ja lainsäätäjien etäännyessä kansalaisista ja samalla kansalaiset ovat kokeneet vaikutusmahdollisuuksiensa kaventuneen (Tuzzi et. al, 2007).

eDemokratiasta käytetään myös nimitystä verkkodemokratia ja samalla se on osa eHallintoa. eGovernment-mallissa verkkodemokratiaa ja -osallistumista pidetään osana hallinnon toimivuutta ja toimintaa.

Hallinnon harjoittaman verkkodemokratian keskeisenä päämääränä on kuitenkin kansalaisten vaikuttamis- ja osallistumismahdollisuuksien edistäminen eGovernment-mallissa verkkodemokratia ja verkko-osallistuminen ovat toimintaa, jolla pyritään IT-tekniikan avulla virallisten päätöksentekoprosessien oikeuttamiseen. (Demirbas, 2013).

Uraa uurtavaa tutkimusta verkkodemokratian ja -osallistumisen parissa tehnyt brittitutkija Ann Macintosh (2004) määrittelee verkkodemokratian tarkoittamaan tieto- ja viestintäteknologian eli IT-tekniikan käyttöä demokraattisen päätöksentekoprosessin tukena. Tämän toiminnan on tavoitteena parantaa kansalaisten osallistumismahdollisuuksia ja vahvistaa siten edustuksellista demokratiaa. Hänen mukaansa verkkodemokratia voidaan vielä jakaa kahteen alakategoriaan: a) verkkoäänestäminen/sähköinen äänestäminen ja b)verkko-osallistuminen. Verkkoäänestäminen/sähköinen äänestäminen pitää sisällään vaaleihin ja äänestämiseen liittyvät pitkälti tekniset kysymyksenasettelut, kun taas verkko-osallistuminen viittaa laajemmin erilaisiin kuulemisen ja osallistumisen tapoihin. Toisin kuin verkkoäänestämisen kohdalla, verkko-osallistuminen tarjoaa laajemat mahdollisuudet hallinnon harjoittaman kuulemisen ja kansalaisdialogin kehittämiseen. (Macintosh, 2004)

Vielä 2000-luvun alussa verkkodemokratiaksi miellettiin usein ainoastaan sähköinen äänestäminen. Tästä johtuen suurin osa valtioiden verkkodemokratiahankkeista koski tuolloin sähköistä äänestämistä ja sen kehittämistä. Nykyään

yhä enenevämmässä määrin verkkodemokratiahankkeet koskevat verkko-osallistumista, ei verkkoäänestämistä. (Macintosh, 2004)

On olemassa myös vastakkaisia näkemyksiä verkko-osallistumisen merkityksestä, sillä perinteistä demokratiapolitiikkaa vastustavat tahot taas näkevät päinvastoin julkishallinnon verkko-osallistumista edistävien toimien latistavan politiikkaa kanavoimalla kansalaisten osallistumisen tiettyyn muottiin, jota ohjataan ylhäältä alaspäin (Palonen, 2010). Uusien osallistumistapojen nähdään tuovan demokratialle uusia uhkia, kuten vastuullisuuden ja edustuksellisuuden häviäminen, kun yksittäisten osallistujien valtaa kasvatetaan ilman selvää demokraattista ja yhtäläistä prosessia. Tämän lisäksi ihmetystä aiheuttaa se, ettei olemassa olevaa järjestelmää kokonaisuudessaan haluta muuttaa, vaikka se koetaan ongelmalliseksi. Toisin sanoen, uusista osallistumistavoista tulee vain osa vanhaa järjestelmää. (Korvela, 2012.) Korvela pelkää myös, että ”uusissa osallistumisen tavoissa kansan rooliksi uhkaa jäädä eräänlainen konsultti, joka vastaa ennalta määritellyissä asioissa tiettyihin kysymyksiin siinä tapauksessa että jotakin satutaan kysymään.” Samalla hän epäilee, että demokratiaan kuuluva äänioikeus murtuu verkko-osallistumisen kautta kun monenlaisia ryhmiä otetaan mukaan päätöksentekoon. Näin pienet ryhmät saavat näkyvämmiin mielipiteensä ja äänensä esiin kuin ne jotka eivät verkko-osallistumisen välineitä hallitse tai osaa käyttää. Poliittinen aktiivisuus voi kasautua ja jotkut ryhmät eivät saakaan ääntään kuuluville asioissa joihin he haluaisivat vaikuttaa.

Demirbas (2013) tulkitsee tämän tarkoittavan esimerkiksi sitä, ettei uusia osallistumismenetelmiä viedä kohti suoran demokratian muotoja, vaan ne pidetään osana edustuksellista järjestelmää, jolloin niiden vaikuttavuuden nähdään heikenevän. Ottamatta kantaa demokratiapoliittisen kehittämisen hyvyteen tai huonouteen, on selvää, että kehittämisessä tulee huomioida useita asioita, mikäli tavoitteisiin halutaan päästä.

Tampereen yliopiston politiikan tutkimuksen opiskelijat Liukkonen ja Kalliomaa tutkivat Valma-sivuston ja otakantaa.fi palvelun käyttäjiä vuonna 2010. Heidän tulostensa mukaan nämä palvelut olivat pääasiassa aktiivisten kansalaisten käytössä. Passiiviset ihmiset eivät osallistu yhteiskunnalliseen keskusteluun verkossa tai muillakaan yhteiskunnallisilla foorumeilla. Uudet verkossa toteutetut vuorovaikutteiset palvelut eivät tutkimuksen mukaan välttämättä siis lisää passiivisten osallistumista, vaan antavat uusia mahdollisuuksia jo muutenkin aktiivisille osallistua politiikkaan. Näin kahtiajako kansalaisten edelleen lisääntyisi. Toisaalta pitää ottaa huomioon että tutkimusaineisto ei ollut laaja ja siinä todettiin että aktiivisuutta lisäisi sivujen parempi tunnettavuus.

Viestintätutkija Juha Herkman (2011,157) edustaa myös kriittistä näkemystä, jonka mukaan internet ja sosiaalinen media jopa syventää kuilua ylhäältä poliittisen eliitin ja kansalaisten ja toisaalta rikkaiden ja köyhien välillä, koska hakukoneiden, yhteisösivustojen hallinnoijien, operaattoreiden ja teknisesti taitavien valta korostuu verkkoympäristöissä. Tämä pelko tuli myös esiin tutkimusaineistossani kahdessa eri haastattelussa.

## 2.2.2 eHallinto

eHallinnolla (E-Government) taas tarkoitetaan toimintoja, joita voidaan hallita ICT-sovelluksilla eDemokratian käsitteen alla ja avulla. Sosiaalinen media voitaisinkin liittää julkisen sektorin ja virkamiesten työkaluna juuri osaksi käsitettä e-hallinto. eDemokratia ymmärretään usein lokaaliseksi vaikutuksen muodoksi, johon sitä myös sovelletaan. Usein eDemokratia nähdään kansalaisryhmien suorana vaikutuskanavana paikallispolitiikassa. Verkkodemokratian tutkijat Häyhtiö ja Rinne (2005) ovat ottaneet kantaa aktiivisesti eDemokratian kehittämiseen. Heidän puheenvuoronsa vuodelta 2005 kuvaa hyvin sitä optimistista näkökulmaa ja odotuksia, jotka siivittivät keskustelua aiemmin:



”Tamperelaisessa paikallispoliittisessa kehyksessä osallistumiskulttuurin muutosta havainnollistaa esimerkiksi uusien tietoverkkojen, erityisesti Internetin, hyödyntäminen osallistavien demokratiakäytänteiden soveltamisessa. Kaupunginhallinnon nettisivujen sähköisiä palveluja osa kansalaisista tervehtii ilolla, mutta suuret kansanjoukot eivät ole kaupungin poliittisia keskustelualueita omiksi ottaneet. Muutamat virkamiehet vastailevat kohtuullisen ahkerasti harvojen kansalaisten esittämiin kysymyksiin näillä sähköisillä palstoilla, joilla poliittiset luottamusmiehet loistavat poissaolollaan.”

Häyhtiö ja Rinne kysyvät myös pitäisikö kansalaisten mielipiteitä teemoittaa sivuilla ja saada edustuksellisen demokratian toimijat mukaan vastaamaan ja keskustelemaan näistä samalla verkkoforumilla. Vuonna 2005 ei vielä ollut sosiaalista mediaa, mutta jo tuolloin pohdittiin voisivatko kansalaiset tuoda verkossa omia ajatuksiaan esille ja laajentaa näin kansalaistoimintaa digitaaliseen suuntaan. Näin voitaisiin haastaa ylhäältä johdettu perinteinen hallintokäytäntö, jossa luottamushenkilöt ja viranhaltijat omaavat parhaimman asiantuntemuksen. samalla tuotaisiin ja julkaistaisiin kansalaislähtöisiä sisältöjä verkossa. Sosiaalinen media on tällä vuosikymmenellä mahdollistanut kansalaisten omien kannanottojen näkymisen verkossa tavalla, jota tuolloin vuonna 2005 ei vielä osattu ennustaa. (Häyhtiö ja Rinne. 2005)<sup>5</sup>

Osallistavassa demokratiassa kiinnitetään huomiota kansalaisten mahdollisuuksien käydä aitoa ja avointa kansalaisvuoropuhelua. Sen mukaan päätökset tulee tehdä mahdollisimman lähellä kansalaisia ja mahdollisimman avoimesti (Osallistavan demokratian viisi pääkohtaa 2011).<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> <http://www.edemokratia.uta.fi/haefile.php?f=167>. Luettu 26.4.2015

<sup>6</sup> <http://www.eesc.europa.eu/resources/docs/eesc-2011-10-fi.pdf>. Luettu 26.4.2015

Myöhemmin Häyhtiö ja Rinne (2007) ovat huomanneet että tässä tilanteessa kansalaisuudesta ja osallistumisesta on muodostumassa kaksi vastakkaista diskurssia, jotka he nimeävät hallinnolliseksi ja toiminnalliseksi diskurssiksi. Ensin mainittu pyrkii luomaan ja rationalisoimaan osallistumisen käytäntöjä ylhäältä (esim. Kansalaisvaikuttamisen politiikkaohjelma, Tampereen kaupungin Osallistumisen portaali Valma.fi), jälkimmäinen tuottamaan vaihtoehtoisia osallistumisen merkityksiä ja käytäntöjä alhaalta (esim. Prekariaatti.org). Samalla kun hallinto on opetellut uuden lainsäädännön mukaista kansalaisten 'osallistamista', kansalaiset itse ovat suunnanneet aktiivisuutensa paljolti toisaalle, puolueiden ja hallinnon organisoiman osallistumisen ulkopuolelle. Poliittinen toimintaympäristö pirstaloituu monimuotoiseksi, kompleksiseksi ja monipaikkaiseksi verkostoksi, jossa poliittisen osallistumisen merkittävyys ja mielekkyys kumpuaa paitsi toiminnan vaikuttavuudesta niin myös osallistuvasta toiminnasta itsestään.

Vuonna 2015 voidaan ajatella, että sosiaalisen median välineet luovat mahdollisuuden kansalaisille tuoda omaehtoisemmin omia näkemyksiään esiin ”sähköisellä forumilla” ja haastaa perinteisen hallintokäytännön. Julkinen sektori ei ole ehkä kuitenkaan pystynyt kehittämään itse välineitä verkkopalveluihin, joilla kansalaiset olisivat intoutuneet laajasti kommentoimaan ja tuomaan omia näkemyksiään päättäjille tiedoksi. Hallintokoneistokaan ei ole selkeästi osoittanut, että se ottaisi vuorovaikutteisuuden huomioon päätöksen teossa. eDemokratia toteuttamista on kritisoitu jäykkyydestä ja ylhäältä alaspäin suuntautumisesta, joka ei innosta kansalaisia todelliseen vuorovaikutukseen. Web 2.0:n ja sosiaalisen median myötä kansalaiset ja yhteisöt ovatkin luoneet omia foorumejaan, joilla keskustelua käydään vapaammin alhaalta ylöspäin suuntautuvalla mallilla.

Verkko-osallistumisen kehitykseen ja sen tutkimukseen vaikuttaneet brittitutkijat Ann Macintosh ja Stephen Coleman ovat havainneet saman hallinnon haluttomuuden muutoksiin ja kirjoittavat artikkelissaan ”eParticipation: The Research Caps”, että verkko-osallistuminen kohtaa sekä institutionaalista että poliittista

vastustusta, joka estää sen laaja-alaisen käyttöönoton (Macintosh, Coleman et.al 2009, 10).

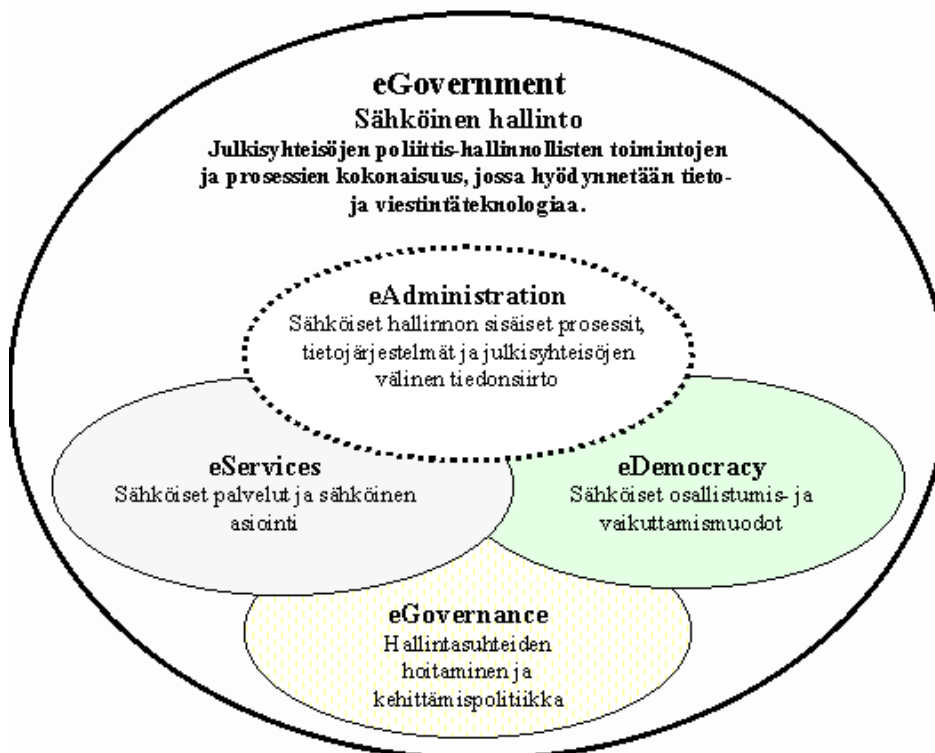
Professori Ilkka Ruostesaaren (2013. s.115) havaintojen mukaan internetin vaikutuksista politiikkaan ei ole toistaiseksi olemassa yksiselitteisiä tuloksia. Hän olettaa kuitenkin sosiaalisen median mahdollisesti muuttavan tilannetta 2010-luvulla. Mediaa koskevissa omissa tutkimuksissaan hän on myös havainnut internetin ja sähköisen viestinnän syöneen sanomalehdistön levikkejä. Internetin keskustelupalstat voivat toimia digitaalisina yleisönosastoina, joita perinteisen median toimittajat seuraavat ja josta he etsivät aiheita omille jutuilleen. Poliitikot voivat myös kirjoittaa suoraan sosiaaliseen mediaan ja puhuttelemaan äänestäjiä ilman median välitystä ja suodatusta. Tutkimukset tukevat käsitystä, että parhaimmillaan internet toimii tärkeänä poliittisen informaation lähteenä ja lisää kansalaisten politiikkatietämystä. Tämä on tärkeää erityisesti nuorten kannalta, koska heidän uskotaan kiinnostuvan politiikasta helpommin internetin kuin perinteisen median kautta.

### **2.2.3 eGovernance**

Shahin ja Finger (2008) ovat avanneet e-Governance-käsitettä ja erottaneet sen seuraavaksi kehitysvaiheeksi e-demokratian ja e-hallinnon kehittämisessä. e-Governance voitaisiin suomentaa e-Hallintomalliksi, jossa internetin ja verkko-sovellusten hyödyntäminen koetaan laajempaan käyttäjä- ja kansalaiskeskeisenä ajatteluna. Mukaan voidaan ottaa myös laajemmat yhteisöt, jotka haluavat vaikuttaa yhteiskunnan kehittämiseen ja päätöksentekoon olemalla mukana vuorovaikutteisessa keskustelussa virkamiesten ja päätöksentekijöiden kanssa. Samalla palvelujen piirissä voivat olla yritykset ja erilaiset voittoa tavoittelemattomat yhteisöt ja organisaatiot. Artikkelissa tuodaan esille myös se, että e-hallintomallia rakennettaessa ei pelkästään tuoda kansalaisia asiakkaina lähemmäksi hallintoa, vaan samalla voidaan kehittää myös hallinnon ja päätöksenteon organisaatioiden

integraatiota ja kykyä olla vuorovaikutuksessa keskenään. Teknologian kehittyminen ja sen tuomat kysymykset e-Hallinnon rakentamisessa nousevat fokukseseen

e-Hallintomallissa ja samalla painotetaan holistisempaa palveluorientoitunutta kuluttajasuuntautuvaa rakennetta. ValtIT-hanketta voidaankin pitää positiivisena esimerkkinä siitä, että Suomen valtiohallinnossa on ymmärretty IT-tekniologian hyödyntämisen tärkeys palveluiden ja vuorovaikutuksen parantamisessa. eGovernancea kuvailevana käsitteenä pidetään myös termiä sähköinen hallinta. Näiden eri termien erot ja sisällöt voivat vaihdella, eikä niiden välisiä eroja ole aina helppo tunnistaa. Verkkodemokratia kuitenkin eroaa selvästi muista termeistä sen demokratiapainotuksen vuoksi. (Anttiroiko 2002.)



Kuva 2. e-Government ja sen lähikäsitteet (Anttiroiko 2002)

Anttiroiko havainnollistaa sähköiseen hallintoon liittyviä termejä ja niiden suhteita seuraavassa kuvassa 2.

Vuonna 2008 ilmestyneessä Oikeusministeriön ”Sähköisen kuulemisen kehittäminen”-julkaisussa todetaan, että ”sähköistä kuulemistä tulisi kehittää kahdessa vaiheessa”: ensimmäisessä vaiheessa kehitettäisiin otakantaa.fi-palvelua (uudet osallistumistavat) ja ”toisessa vaiheessa laadittaisiin kokonaisvaltainen sähköisen kuulemisen strategia” (demokratiahallinto). Osallistumisympäristö-hanke on oikeusministeriön koordinoima projekti, jossa rakennetaan erilaisia sähköisiä osallistumispalveluita kansalaisten ja hallinnon käyttöön. Hanke on osa valtiovarainministeriön rahoittamaa Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelmaa eli SADe-ohjelmaa. Valmistuvia palveluita ovat muun muassa kansalaisaloite.fi, kuntalaisaloite.fi sekä otakantaa.fi, lausuntopalvelu.fi sekä nuorten aloitekanavan kehittäminen. Palveluiden lisäksi projektissa on huomioitu myös koulutuksen, käyttöönoton ja markkinoinnin merkitys palveluiden leviämisessä. Näillä toimilla pyritään muun muassa parantamaan palveluiden integroitumista osaksi hallinnon toimintaa. (Demarbas 2013).

## **2.2.4. Sosiaalinen media**

Sosiaalinen media on tietoverkkoja ja tietotekniikkaa hyödyntävä viestinnän muoto, jossa käsitellään vuorovaikutteisesti ja käyttäjälähtöisesti tuotettua sisältöä ja luodaan ja ylläpidetään ihmisten välisiä suhteita. (Sanastokeskus TSK, Sosiaalisen median sanasto.)

Erkkolan (2008) tutkimuksessa havaittiin, että sosiaalinen media on teknologia-sidonnainen ja rakenteinen prosessi, jossa yksilöt ja ryhmät rakentavat yhteisiä merkityksiä sisältöjen, yhteisöjen ja verkkoteknologioiden avulla vertais- ja käyttötuotannon kautta. Samalla sosiaalinen media on jälkiteollinen ilmiö, jolla on tuotanto- ja jakelurakenteen muutoksen takia vaikutuksia yhteiskuntaan, talouteen ja kulttuuriin. Vaikka sosiaalinen media vaikuttaa yhteiskuntaan, se koetaan kuitenkin yksilön tasolla. Olivatpa kyseessä mediatalot, yliopistot, koulut, valtionhallinto tai eri alojen yritykset, sosiaalinen media vaikuttaa näihin toimijoihin ja niiden yksilöihin sekä ryhmiin. Sosiaalinen media on muuttanut ja muuttaa myös

jatkossa perinteisen ja uuden median parissa työskentelevien ammattilaisten toimenkuvia. Se vaikuttaa lisäksi yleisöihin ja kuluttajiin. Jatkossa jako näihin edellä mainittuihin rooleihin on vaikeaa, koska perinteiset toimintatavat median parissa ovat muuttuneet.

Sosiaalisen median palveluissa vietetään aikaa, jaetaan tietoa ja mielipiteitä, tehdään yhteistyötä, jutellaan, pelataan ja verkostoidutaan. Sosiaalisen median palveluja jaotellaankin niiden käyttötarkoituksen perusteella esimerkiksi verkkoyhteisöpalveluihin, sisällön jakopalveluihin ja wikimäisiin yhteistyön tekemisen alustoihin. Suomessa tunnetuimpia ja käytetyimpiä sosiaalisen median foorumeita olivat vuonna 2010 verkkoyhteisöpalvelut Suomi24, IRCgalleria, Facebook, YouTube ja pikaviestiohjelma Windows Live Messenger. (Aalto-Matturi 2010). Ylen vuonna 2015 julkaistussa tutkimuksessa<sup>7</sup> suosituin sosiaalisen median välinen oli Facebook. Sitä käytti 56 %:a suomalaisista. 15-24 vuotiaista sitä käytti 92 %:a ja 25-34 vuotiaista 82 %:a. WhatsAppia käytti 34 %:a, Instagramia 16 %:a ja Twitteria 10 %:a suomalaisista. Vastaavasti 34 %:a ilmoitti että ei käytä mitään sosiaalisen median palvelua.

Sosiaalinen media on noussut viime vuosina merkittäväksi kommunikaatiokanavaksi ja vuorovaikutuksen foorumiksi internetissä. Mediatutkijat Lietsala ja Sirkkunen (2008) jakavat sosiaalisen median kuuteen eri genreen. Genrejaottelussa he haluavat tuoda esiin sen, että kyseessä ei ole pelkästään tietyn tyyppistä tekstipohjaista tietoa vaan sillä pyritään ymmärtämään, luokittelemaan ja tuottamaan sisältöä ja sosiaalista kanssakäymistä verkostoissa. He näkevät myös sosiaalisen median sateenvarjoterminä, jonka alle voi sijoittaa erilaisia toimintoja, jotka voivat liittyä erilaisiin ryhmiin ja käyttäjien luomiin on-line sisältöihin. Näille konventioille annetaan myös esimerkkejä kuudessa kategoriassa: sisällön luomiseen ja julkistamiseen tarkoitetut työkalut, sisällön jakamisen sivustot, verkostoitumis-sivustot, yhteisöllinen tuotanto, virtuaalimaailmat ja sivustojen add-onit, joita tuot-

---

<sup>7</sup> [http://yle.fi/uutiset/suomalaiset\\_vahvasti\\_facebook-kansaa\\_\\_whatsapp\\_toiseksi\\_suosituin/7707216](http://yle.fi/uutiset/suomalaiset_vahvasti_facebook-kansaa__whatsapp_toiseksi_suosituin/7707216). Luettu 6.5.2015

tavat kolmannet osapuolet. Genreille on myös määritelty niiden päätehtävät ja käytännöt. Käyttäjä voi valita näistä genreistä ja useimmiten hän hyödyntää niistä useita samanaikaisesti hybridimuodossa. Näistä genreistä lähinnä julkista sektoria voisivat olla sisällön jakamisen sivustot, verkostoitumissivustot ja yhteisöllinen tuotanto. Sisällön jakamisen sivustoja on julkisella sektorilla käytetty jo useampia vuosia informaation jakamiseen kansalaisille esim. [www.suomi.fi](http://www.suomi.fi). Muutamat organisaatiot ovat myös käyttäneet YouTube-sovellusta videoiden julkaisemiseen kuten esimerkiksi Poliisi. YouTubea voidaan katsoa kuuluvan ryhmään sisällön jakamisen sivustot. Lietsala ja Sirkkunen myös esittävät sisällön julkaisemisen ja sen hyödyntämisen prosessina: Luo – jaa – arvioi – ota käyttöön – kokeile (Create – share – evaluate – socialise – experience).

Julkinen sektori käyttää myös eräänlaista yhteisöllistä tuotantoa ”ota kantaa” palvelussa<sup>8</sup>, jossa käyttäjillä on mahdollista antaa kommentteja työn alla olevista asiakirjoista. Tampereen kaupungilla on myös oma VALMA valmistelufoorumi<sup>9</sup>, jossa kansalaiset voivat arvioida suunnitteilla olevia hankkeita. Blogit ja chatit voidaan ajatella myös osaksi sosiaalisen median välineiksi ja ne ovat paremmin sivustojen add-onit genreen kuuluvia. Useimmiten ne palvelevat välineiden lisäosina esim. Facebookissa reaaliaikaisena keskusteluvälineenä. Julkinen sektori ja virkamiehet käyttävät harvoin niitä yhteyden pitoon kansalaisten suuntaan.

Semanttiseen webiin perustuvia työkaluja onkin otettu käyttöön aivan viime aikoina, esimerkiksi Hollannissa kehitellään ”web antenni-työkalua”, joka etsii sosiaalisen median sovelluksista hallinnon käyttöön sopivaa tietoa. Tätä tietoa voidaan hyödyntää hallinnossa tavoittamalla oikeita kohderyhmiä ja suunnata kampanjat oikein. Esimerkkinä työkalun tarpeellisuudesta mainitaan tytöille suunnattu rokotuskampanja, joka epäonnistui virallisten tiedotuskanavien jäykkyyden takia. Sosiaalisen median kautta olisi saatu parempi kattavuus ja puuttua siellä jaettuun

---

<sup>8</sup> <http://www.otakantaa.fi/> Luettu 26.4.2014

<sup>9</sup> <http://valma.tampere.fi/> Luettu 26.4.2015

informaatioon oikaisemalla sitä ja samalla saavuttaa oikeat kohderyhmät. Sosiaalisen median tuomana lisäarvona pidetään mahdollisuutta lukea kansalaisten ja yhteisöjen tulevaa toimintaa jo aikaisemmin kuin se tulee esille perinteisessä mediassa. Näin voidaan suunnata kampanjat ja palvelut tarkemmin ja nopeammin ja ottaa kansalaisten tarpeet tehokkaammin huomioon. Haasteena on kehittää sellaisia työkaluja, jotka pystyvät löytämään oikeaa ja ajantasaista tietoa siitä valtavasta massasta, jota sosiaalinen media tuottaa reaaliaikaisesti. Etuna nähdään kuitenkin nopea reagointi ja palvelujen suunnittelun ja päätöksenteon siirtyminen ulos ”tyhjiöstä”. (Hicks, 2010<sup>10</sup>)

Oikeusministeriön suosituksessa (OM, 2009) huomioidaan se, että sosiaalisen median ja verkkoviestinnän luotaamiseen on kehitetty välineitä ja menetelmiä, joita voidaan käyttää perinteisen mediaseurannan rinnalla. Luotaamiseen kehitettyjen välineiden avulla on voidaan paikantaa ne sosiaalisen median palvelut ja areenat, joilla hallinnon organisaatioiden läsnäolo on perusteltua ja toivottavaa. Tällaisia työkaluja ja apuvälineitä ovat mm. uutissyötteen (RSS), maksulliset ja omiin tarpeisiin räätälöivät monitorointityökalut ja mediatoimistoilta tilatut seurannat.

Oikeusministeriön rakentamassa sosiaalisen median suosituksessa (Aalto-Matturi, 2010) julkishallinnolle sosiaalisen median mahdollisuudet nähdään seuraavasti: perinteisten osallistumismuotojen, kuten yhteydenotot hallintoon, lausunnon antaminen, äänestäminen, rinnalle on syntynyt uudenlaista verkostoituvaa ja usein verkossa organisoituvaa kansalaisaktiivisuutta. Tarkennustarpeita lakeihin, adresseja erilaisten asioiden puolesta, omakohtaisia kokemuksia hallinnon menettelyistä sekä hallintoon ja virkamiehiin liittyviä mielipiteitä julkaistaan runsaasti verkossa. Hallinnon rooleja sosiaalisessa mediassa voivat olla muiden muassa:

---

<sup>10</sup> <http://www.futuregov.net/articles/2010/apr/28/how-govts-are-making-sense-social-media>. Luettu 26.4.2015



- Osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollistaja: hallinto tarjoaa palveluja, joissa voi ottaa kantaa, tehdä ehdotuksia ja aloitteita, kommentoida, äänestää jne.
- Informaation tarjoaja (ajankohtainen mutta myös arkistoitu informaatio) ja neuvoja/opastaja:
- Verkkoläsnäolija, osallistuja, seuraaja, tarkkailija, palautteen kerääjä
- Reagoiva ja proaktiivinen toimija: organisaatiot ja virkamiehet luotaavat sosiaalisen median areenoita ja analysoivat esilläolevia ilmiöitä, ajatuksia, ideoita.

Samassa lähteessä hallinnon saamiksi hyödyiksi sosiaalisesta mediasta laskeaan mahdollisuus tarjota uudenlaisia mahdollisuuksia lisätä vuorovaikutusta kansalaisten kanssa ja tehostaa omia palvelujaan. Samalla viranomaiset voivat hyödyntää sosiaalista mediaa mm. viestinnässä, tiedon jakamisessa, palveluiden tunnetuksi tekemisessä, palautteen saamisessa, osallisuuden edistämisessä ja kansalaismielipiteiden luotaamisessa.

Sosiaaliseen mediaan osallistumisesta hallinto saa kansalais- ja sidosryhmäpalautetta ja ideoita ja lisää omaa avoimuuttaan. Luotettava ja aktiivinen sosiaalisen median käyttö myös lisää hallintoa kohtaan tunnettua luottamusta ja ylläpitää sekä lisää mainetta. Verkostoituvan ja vuorovaikutuksellisen hallinnon lisääminen ja uusien vuorovaikutustapojen luominen ovat myös hyötyjä, jotka ovat saavutettavissa. Projekteissa voidaan hyödyntää sosiaalisen median työkaluja viestinnän alalla esimerkiksi sisäisessä yhteydenpidossa ja osaamispääoman rakentamisessa. Uusien välineiden ja tapojen hyötyinä voidaan nähdä tiedonkulun ja vuorovaikutuksen lisääminen, kohderyhmien tavoittaminen jne. Johtamisessa saavutetaan myös hyötyjä nopeudessa ja ketterien menetelmien hyödyntämisessä. Sosiaalinen media tuottaa hallinnolle tärkeää tietoa vallalla olevista asenteista, mielipiteistä ja myös heikkoja signaaleja mahdollisista tulevaisuuden kehityslinjoista (Aalto-Matturi. 2010)<sup>11</sup>.

---

<sup>11</sup> <http://www.tyosuojelu.fi/upload/katsaus.pdf>. Luettu 8.5.2015

Tässä määrittelyssä ei nähdä e-Hallintomallia kovinkaan holistisena vaan paremminkin ajatellaan sitä tiedon jakamisen, ulkoisen ja sisäisen viestinnän kehittämisen ja palautteen keräämisen kannalta. Esille tuodaan kuitenkin selkeästi luottamuksen luominen kansalaisten suuntaan ja palvelujen ja teknologian kehittäminen kuten Shahin ja Fingerin (2008) artikkelissa: brittihallinnon virkamiehille suunnatussa sosiaalisen median käyttöoppaassa sen tuomat edut määritellään hieman laajemmin ja edellisten lisäksi huomioidaan:

- yhteyden pito ja vuorovaikutus kansalaisten lisäksi muihin vaikuttajatahoihin ja yhteistyökumppaneihin
- laajemman näkemyksen löytäminen ja nopea vaikuttaminen ja tiedon fokuoiminen sekä muokkaaminen tarvittaessa
- vuorovaikutuksen tehokkuuden kehittäminen pitkällä aikavälillä
- vähentää hallinnon riippuvuutta traditionaalisista tiedotuskanavista ja vasta vääristelyyn lehdistömateriaaliin
- hyötyä muista kuin hallinnon tiedotuskanavista ja saavuttaa erikoisryhmiä erikoisasioissa (Shah ja Finger, 2008)

Brittihallinnon hakemissa hyödyissä näkyy selvästi brittien aggressiivisempi media-ilmasto ja tiedotuskanavien monisärmäisyys verrattuna Suomeen. On myös huomattava brittiläisen virkakoneiston laajuus ja pitempi kokemus sosiaalisen median käytössä ja sen kehittämisessä. Brittiläisen hallinnon käytössä on laajoja verkkoportaaleja, joissa on kehitelty virkakoneistolle parhaita käytäntöjä jo pitkään.

## 2.2.5. Yhteisöllinen media

Sosiaalisen median asiantuntija Pauliina Mäkelä (2012)<sup>12</sup> näkee useita tehtäviä julkisella sektorilla sosiaaliselle medialle tai yhteisölliselle medialle kuten hän sitä

---

<sup>12</sup> <http://www.slideshare.net/PauliinaMakela/yhteisllinen-media-julkishallinnossa-osa-1> (slide 8-11). Luettu 26.4.2015

kutsuu. Niitä ovat seuranta ja tiedonhankinta, jossa seurataan aktiivisesti sisältöjä ja samalla voidaan tavoittaa heikkoja signaaleja ja kehittämiseen liittyviä tietovirtoja. Kansalaismielipidettä voidaan luodata ja tarjota kommentointimahdollisuuksia. Ammatillisia ja sidosryhmä verkostoja voidaan pitää yllä. Viestintää ja markkinointia voidaan tehdä sosiaalisessa mediassa. Viestintää voidaan tehdä helposti eri kielillä ja kriisitilanteissa ketterästi. Toimivat profiilit yhteisöllisessä mediassa luovat positiivista työnantajamielikuvaa, maineenhallintaa ja helpottaa rekrytointia. Näin lisätään hallintoa kohtaan tunnettua luottamusta ja kuntalaisten sitoutumista. Yhteisöllisen median avulla voidaan tarjota tietoa siis helposti ja avoimesti, mutta organisaation verkkoprofiilissa selkeästi kerrottava toimintatavoista hallintoasioissa, jotka ovat saavutettavissa verkossa. Vuorovaikutus verkossa nostaa palveluiden laatua ja samalla tarjoaa mahdollisuuden avoimemminkin uusia ideoita.

Mäkelän antama nimi yhteisöllinen media sopiikin paremmin yllä annetuille tehtäville. Ne kuvaavat paremmin vuorovaikutteisuuden kokonaisvaltaisempaa hyödyntämistä ns. 360 asteen mallilla ja kokonaisen ekosysteemin rakentamista ja kehittämistä vuorovaikutteisuuteen lähidemokratiassa. Samalla ne kertovat siirtymävaiheesta jäykästä ”edustuksellisen demokratian” mallista kohti yhteisöllisempää ketterämpää ja nopeampaa yhteydenpitoa julkisten organisaatioiden ja kansalaisten välillä tietoverkkojen avulla. Yhteisöllinen median avulla rakennetaan myös ”brändiä” ja myönteistä julkisuuskuvaa, joka osaltaan lisää paikkakunnan verovoimaisuutta.

Yleisin kuntien ja virkamiesten käytössä oleva sosiaalisen tai yhteisöllisen median väline tällä hetkellä on Facebook. Guardianin Public Leaders Network sivulla Kuntakehittäjä Helen Reynolds (2014)<sup>13</sup> on listannut hyviä syitä miksi Facebookia kannattaa käyttää kuntademokratian työkaluna. Hän näkee Facebookin tuomat

---

<sup>13</sup> <http://www.theguardian.com/local-government-network/2014/feb/09/facebook-10-year-anniversary-tool-councils-social-media>. Luettu 26.4.2015

hyödyt hyvin käytännön läheisesti: kuntalaiset voivat aktivoitua ja voimautua. Ei tarvitse rakentaa erikseen foorumeja. Facebookissa voidaan käyttää normaali-kieltä virkamiesjargonin sijaan. Facebook on perinteistä mediaa nopeampi tiedotuskanava. Facebookin avulla kunnat voivat rakentaa uusia kontakteja ja näyttää tukensa asukkaille. Ennen kunnan tiedottajat ja viestintä sai tietoa kuntalaisista vain paikallislehtien mielipidepalstoilta. Nyt kommunikaatio tapahtuu luonnollisemmalla tasolla. Facebookissa jaetut valokuvat ja tarinat kertovat henkilökohtaisella tasolla tehokkaammin kuntien tarjoamista palveluista jokapäiväisessä arjessamme. Kuntalaiset esittäytyvät nyt eri tavalla ihmisinä tunteineen. Kuntalaisten osallistuminen kunnan asioiden kehittämiseen helpottuu. Kommunikaatiota tapahtuu myös muualla kuin pelkästään asukastilaisuuksissa ja kuulemistilaisuuksissa. Facebook on ilmainen kommunikaatio ja datan keräyskanava. Kustannukset laskevat kun Facebookia käytetään tiedon keräämiseen. Facebook tekee kunnista relevantimpia ja lähestyttävämpiä.

Mäkelän ja Reynoldsin hyvin yhtenäiset huomiot kertovat siitä innostuksesta, jolla ruohonjuuritasolla työskentelevät ihmiset ovat lähteneet rakentamaan ja ennakkoluulottomasti kehittämään sosiaalisen mediaa kuntien ja kansalaisten väliseen keskusteluun ja asioiden hoitoon. Mäkelän käyttämä termi yhteisöllinen media sopiikin hyvin kuvaamaan näitä uusia vuorovaikutteisuuden muotoja ja foorumeja, joita on syntynyt viimeisen viiden vuoden aikana kuntiin ja kaupunkeihin. Yhteisöllisessä mediassa voidaan yhdistellä erilaisia vuorovaikutteisia työkaluja ja saada kansalaiset, virkamiehet ja luottamushenkilöt keskustelemaan yhteisistä asioista ja niistä päättämisestä. Yhteisöllisessä mediassa korostuu palveluiden helppous ja tiedottamisen nopeus. Aiemmin esitettyjä verkkodemokratian prosessimalleja ei juurikaan rakenneta tai noudateta, vaan pyritään toimimaan ruohonjuuritasolla ja tavoittamaan kansalaiset ketterästi arkipäiväisellä tasolla. Paras esimerkki tällaisesta tiedottamisesta Helsingin apulaiskaupunginjohtajan Pekka Saurin tiedottaminen kaupunkilaisille Twitter tilillään, juuri sillä hetkellä käynnissä olevista tapahtumista kuten vaikka lumen auraustiedosta lähioissa tai mistä netti-osoitteesta saa tietoa kaupungin varikolle aurauksen tieltä hinaamista autoista.

Pekka Sauri esittää myös kirjassaan *Julkishallinto ja sosiaalinen media* (2015) kunnallisen asiantuntijaorganisaation muuttumista kaikkien kansalaisten asiantuntijayhteisöksi. Hän näkee kansalaiset osana yhteistä tiedon, kommenttien ja esitysten tuotantoa, koska niin suurella osalla kansalaisista on arkikäytössä oma medialaite eli älypuhelin, jolla voi verkkoyhteyden kautta olla koko ajan vuorovai-  
kutteisesti mukana kommunikaatiossa. Julkiahallinnolla ei näin ole enää tiedon monopolia ja sen tuottama tieto on avointa ja julkista, ellei se ole lain mukaan salassa pidettävää. Keskustelua verkossa ei voi enää rajoittaa vaan siihen julkishallinnon osallistuttava. Tämä koskee siis myös kansalaisia, yrityksiä ja julkishallinnon työntekijöitä.

## **2.2.6. Lähidemokratian kehitys ja tavoitteet verkko-osallistumiselle**

Viime vuosina on erilaisissa foorumeissa ja pilottihankkeissa on hahmoteltu entistä aktiivisempaa tapaa toimia kansalaisten ja päättäjien kesken

Sitran järjestämässä ”Uusi demokratia”-foorumissa (Sirkkanen & Jousilahti, 2012) koottiin yhteen erilaisia toimijoita keskustelemaan ja etsimään ratkaisuja siihen mitä uusi demokratia verkossa olla. Erityisesti nähtiin ongelma se, että nuoret eivät ole enää kiinnostuneita politiikasta ja kokevat sen vieraana. Nuorten yhteiskunnallinen aktiivisuus ei ehkä sovi perinteisen politiikan hitaisiin malleihin ja muotteihin. Edustuksellisen demokratian mallit eivät tue uutta nopeatempoista osallistumista, jossa vaikutukset halutaan nähdä heti.

Avoimuus ja läpinäkyvyys ovat edenneet strategioihin, keskusteluaiheiksi ja fra-seologiaksi, mutta eivät vielä toimiviksi käytännöiksi. Ihmisiltä kerätään ideoita ja lausuntoja ns. pseudo-osallistumisessa, mutta tuloksia ei hyödynnetä kunnolla. Kansalaiset otetaan mukaan pilottihankkeisiin, mutta tällä ei kuitenkaan muuteta

valmistelutyön perimmäistä kulttuuria ("Uusi demokratia"-foorumin yhteenveto 2012)<sup>14</sup>.

On myös epäselvää mikä on verkon kautta osallistumisen perimmäinen voima ja yhteiskunnallinen vaikuttavuus. Osallistumisessa vuorovaikutteisesti verkon kautta on siinäkin ongelmansa. Kaikki eivät voi tai halua osallistua verkon kautta. Osa vanhempaa väestöä on vailla välineitä tai osaamista verkkovälineiden käyttöön. Kaikissa ikäryhmissä on ihmisiä, jotka karttavat verkon käyttöä ja haluavat säilyttää oman intimitteettinsä jättämättä verkkojalanjälkiä. Osa kansalaisista on kuitenkin huomannut etteivät markkinat ja valtio kykene vastaamaan kaikkiin tarpeisiimme. Ihmiset ovat parhaita oman arkensa asiantuntijoita. Sitran uusi demokratia-foorumi ei kuitenkaan väittänyt, että uudenlainen tekeminen voisi syrjäyttää perinteisen edustuksellisen demokratian mallin, uudempi malli vain täydentää ja vahvistaa vanhempaa. Foorumissa kerättiin osallistujilta ideoita ja avauksia. Osallistujat myös listasivat joukon uuden avoimemman demokratian teesejä. Näistä ensimmäinen oli "enemmän ja moniäänisempää demokratiaa". Sen pääajatuksukset ovat:

- Päätöksenteko, hallinto ja valmisteluprosessi ovat avoimia
- Kansalaisilla on entistä monipuolisemmat mahdollisuudet osallistua päätöksentekoon vaalienkin välissä
- Vuorovaikutus kansalaisten hallituksen ja poliitikkojen välillä/kesken lisääntyy
- Asioita luodaan yhdessä
- Kaikille tarjotaan mahdollisuus ja työkalut osallistua
- Tarvitaan uusia malleja ja ratkaisutapoja, joilla valmistelijat, päättäjät ja kansalaiset ratkovat yhdessä ongelmia (Sirkanen ja Jousilahti, 2012)

---

<sup>14</sup> <http://www.scribd.com/doc/85217864/Uusi-Demokratia-foorumin-yhteenveto>.

Kolmantena kohtana foorumissa (Sirkanen ja Jousilahti, 2012) esitettiin kaiken julkisen tiedon perusteeksi avoimuutta. Kaiken julkisen tiedon pohjaksi on tuotava avoimuus. Uudessa demokratiassa julkinen tieto on asetettava avoimeksi ja sen on oltava käytettävissä kaiken aikaa. Toiminnan jatkuva läpinäkyvyys on tehokkaampaa kuin jälkikäteinen valvonta, koska se ehkäisee väärinkäytöksiä ja tuo asioita esiin silloin kuin niihin voi vielä vaikuttaa. Päättäjien tehtävänä on varmistaa että avoimuuden takeeksi on riittävästi resursseja ja tietojärjestelmiä. Tavoitteena on tehdä muutos, jossa kansalaiset pääsisivät suunnittelemaan ja toteuttamaan toimintoja yhteistyössä päättäjien ja virkamiesten kanssa. Tästä on hyvänä esimerkkinä osallistavan budjetoinnin malli, jossa kansalaisille annetaan suoraa päätäntävaltaa yhteisten varojen käyttöön. Näin uudet työkalut myös kytetään reaaliseseen vallankäyttöön eli valmisteluun ja poliittiseen päätöksentekoon. Tietotekniikan kielellä: ”avoimuus on hyvä alusta, joka vapauttaa kansakunnan elinvoimaa yritysten innovaatioina ja yksilöiden ja yhteisöjen kehityksenä. Tähän tarvitaan myös interaktiivisia työkaluja ja mobiilityökaluja, joilla autetaan päätöksenteon hahmottamista ja työstämistä.”

Kansalaisten näkemykset heidän vaikuttamismahdollisuuksistaan ovat muuttaneet viimeisen kymmenen vuoden kuluessa. Käsitteellä yleisödemokratia tarkoitetaan edustuksellisen demokratian kehitysvaihetta, jossa kansalaisten identiteetit ovat entistä moninaisempia ja epäselviä, mikä vaikeuttaa ja muuttaa perinteisen politiikan toimintaa kuten puoluetoiminta ja vaalit (Borg & Paloheimo, 2009). Tämä kertoo siitä, että yleisödemokratian aikakaudella kiinnostus politiikkaa kohtaan välittyy useimmiten muiden osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksien kuin puoluepolitiikan tai vaalien kautta. Tämäkin kehitys osaltaan lisää paineita luoda kansalaisille uusia avoimia ja ketteriä vaikutuskanavia internetin ja verkkopalveluiden avulla kunta- ja lähidemokratiaan. Yleisödemokratia siis käsittelee samoja teemoja, jotka tulivat esille ”Uusi demokratia”-foorumissa 2012.

Helsingin apulaiskaupunginjohtaja Pekka Saurin on ollut aktiivinen yhteisöllisen ja verkossa tapahtuvan kansalaisvaikuttamisen puolestapuhuja koko virkauransa

ajan. Syksyllä 2014 pitämässään puheenvuorossa hänen yhteisömallissa yhteiskuntaa voidaan hallita ainoastaan kommunikoimalla, ei rajoittamalla kommunikaatiota. Kommunikaation on oltava verkossa kaksisuuntaista. Kommunikoinnissa voi juosta pakoan, mutta siltä ei pääse piiloon. Jos todellisuutta pyritään hallitsemaan rajoittamalla kommunikaatiota, verkkoviestinnästä muodostuu vain ylimääräinen rasite. Verkkoviestinnässä osallisuus ja osallistaminen pitää nähdä ensisijassa demokratiakysymyksenä. Sen ydin on ihmisten osaamisen ja ideoiden kapasiteetin mobilisointi yhteisen hyvän edistämiseksi. Osallistuminen sosiaaliseen mediaan voidaan pitää julkisen sektorin henki- tai tapaturmavakuutusena. Sosiaalisessa mediassa syntyvät kohu- ja mainetappiot vältetään osallistamalla avoimesti keskusteluun. Jos organisaatio on mukana keskustelussa, kohujen todennäköisyys voidaan välttää. Saurin mielestä johtaminen on myös viestintää. Pelkästään muodollisella asemalla johtaminen käy ajan mittaan vaikeaksi. Johtamisen pitää perustua argumentointiin, perusteluihin ja esimerkkeihin. Organisaation ja hallinnon arvot tulevat esiin aktiivisessa vuorovaikutuksessa heijastuen näin koko organisaation arvomaailmaan. Tämä aktiivinen vuorovaikutus ja viestintä on nähtävä myös virkamiehen tekemänä "oikeana työnä". Toimivan yhteiskunnan edellytys on tiedon avoin ja sujuva kulku kansalaisilta hallintoon. Esimerkkinä Sauri mainitsee verkkokeskustelun nopeudesta ja siitä kuinka virkamiesten tulisi olla siinä keskustelussa aktiivisesti mukana syksyllä 2014 tapahtuneen "viskigaten", jossa sosiaalisessa mediassa kerrottiin virheellisesti virkamiesten antamista kielloista. Kun virkamiehet tulivat julkisuuteen oikomaan asiaa maanantaiaamuna, oli perjantaina alkanut hektinen keskustelu jo ohi ja valvovan organisaation (Valvira) brändi ja maine ehtinyt tärveltyä (Sauri, 2014).

### **2.2.8. Verkkodemokratian prosessimalleja**

Shahin ja Fingerin (2008) artikkelissa esitetään toimintakäytäntösykli, jossa e-hallintoajattelussa voidaan erottaa seuraavat vaiheet:

1. Agendan asettaminen



- 2.Käytännön formulointi (tai konsultointi)
- 3.Käytännön luominen (lain laatiminen)
- 4.Implementointi (toimeenpanotyö)
- 5.Analyysi ja arviointi (tai monitorointi)

Lietsala ja Sirkkunen (2008) myös esittävät sisällön julkaisemisen ja sen hyödyntämisen sosiaalisessa mediassa prosessina: Luo - jaa – evaluoi – ota käyttöön – kokeile/kehitä (Create – share – evaluate – socialise – experience).

e-Hallintomallin toimintakäytäntöprosessia voidaan verrata tähän prosessikuvaukseen. Käytäntöjen luomisen käynnistyessä voidaan siis kansalaisten ja yhteisöjen kuulemiseksi käyttää olemassa olevia sosiaalisen median välineitä. Prosessit voivat kulkea rinnakkain luomisen, jakamisen, implementoinnin ja arvioinnin osalta. Shahin ja Fingerin (2008) artikkelissa painotetaan teknologioiden ja e-Hallinnon ymmärtämistä ja kaikkien osapuolien kuulemistä kehitystyössä. Artikkelissa painottuu kansalaisten/kuluttajien osallistuminen ja aktiivisuuden kohottaminen sekä lokaalilla että globaalilla tasolla. Vaihtoehtona pidetään kasvavaa etääntymistä kansalaisten ja hallinnon välillä, jolloin kansalaisten luottamus ja usko mahdollisuuksiin vaikuttaa päätöksentekoon heikkenee. Yhtenä tärkeänä työkaluna tuodaan esille web 2.0:n työkalut, mutta laajempaa sosiaalista mediaa selittävää mallia ja näkemystä ei esitetä, mutta yhteisöllisten sisältöjen tuotantotyökalujen kuten Wikien merkitystä painotetaan. Kolmantena mahdollisuutena esitetään semanttinen web, jonka avulla voitaisiin kerätä tai louhia hallintoa kiinnostavaa tietoa Web 2.0 sovelluksista.

Verkkodemokratian prosessimalleihin luetaan myös Macintoshin luoma viitekehitys, jossa verkko-osallistumisasteita on kolme: 1) informaation vastaanottaminen (Information), 2) kuuleminen (Consultation) ja 3) aktiivinen osallistuminen (Active participation). Informaation vastaanottamisessa on kysymys yksisuuntaisesta suhteesta, jossa hallinto jakaa informaatiota kansalaisille. Kuuleminen on kaksisuuntainen vuorovaikutussuhde, jossa hallinto määrittelee aiheen, johon halutaan kansalaisten kertovan mielipiteensä. Aktiivinen osallistuminen on kansalaisten ja

hallinnon välistä vuorovaikutusta, jossa kansalaiset pääsevät aktiivisesti vaikuttamaan koko päätöksentekoprosessiin aina agendan muodostamisesta lähtien. Lopullinen päätösvalta jää kuitenkin hallinnolla (Macintosh, 2004). Tämä malli käsittelee vaikuttamista juuri hallinnon ja julkisen sektorin organisaatioiden tasolta. Se on luotu käytettäväksi projektiluonteisissa verkkodemokratiakokeiluissa. Malli ei ota huomioon ruohonjuuritasolla tapahtuvaa kansalaistoimintaa ja ei siis ehkä sovellu suoraan käytettäväksi lähidemokratiaa koskevissa tapauksissa.

Macintosh on luonut myöhemmin 2009 mallin, jossa on kymmenen porrasta ja siinä tarkastellaan laajemmin hallintoon liittyvää kansalaisvaikuttamista ja verkkodemokratiaa. Edellä mainittujen kolmen vaiheen ohella Macintosh nostaa esiin päätöksenteon ja missä vaiheessa kansalaisia osallistetaan. Aiheita nostetaan esiin, kartoitetaan ja analysoidaan haasteet ja mahdollisuudet ennen kuin luodaan ohjelmaluonnos ja ryhdytään muutoksiin mahdollisiin arviointeihin. Mitä aikaisemmassa vaiheessa kansalaisia kuullaan, sen suurempi vaikutus heillä tosiasiallisesti valmisteltavaan asiaan on. Macintosh huomauttaa, että luomisvaiheessa, toisin sanoen päätöksenteon loppuvaiheessa tehtävät kuulemiset vaativat usein erityisosaamista, mikä taas rajoittaa kansalaisten tosiasiallisia osallistumismahdollisuuksia. Varhaisen kuulemisen etuna hän mainitsee esimerkiksi sen, että tieto voidaan tarjota tuolloin vielä mahdollisimman helpossa ja ymmärrettävässä muodossa. (Macintosh, 2004.)

Demirbas on pro gradu-tutkimuksessaan (2013) nostanut edellisten lisäksi tärkeäksi tekijäksi Macintoshin kolmannen ulottuvuuden, joka käsittelee verkko-osallistumisen toimijoita. Macintoshin mukaan virkamiesten ja heidän organisaatioidensa tulee ottaa toiminnassaan huomioon verkko-osallistumisen sosiotekninen luonne. Huomioon tulee ottaa niin tietotekninen osaaminen, osallisuuteen ja vuorovaikutukseen liittyvä osaaminen, tiedottamiseen liittyvä osaaminen sekä itse substanssiin liittyvä osaaminen. Näitä kaikkia eri osaamisalueita tarvitaan verkko-osallistumisen myöhemmissä vaiheissa kuten käyttöönotossa, prosessin läpiviemisessä, materiaalien luomisessa, mainostamisessa ja tiedottamisessa,

evaluoinnissa sekä saatujen tulosten hyödyntämisessä. (Macintosh, 2004). Lisäksi malliin kuuluvat teknologiset kysymykset (4. ulottuvuus), osallistumiseen liittyvät kysymykset (ulottuvuudet 5-7), tiedottamiseen ja mainontaan liittyvät kysymykset (8. ulottuvuus) sekä tulosten käsittelyyn ja arviointiin liittyvät kysymykset (9. ulottuvuus) sekä viimeisenä kriittiset menestystekijät, joihin on vastattava verkko-osallistumisprojektia arvioitaessa.

## **2.2.7. Virkamiehet ja sosiaalinen media**

Virkamiesten toimintaa verkkopalveluissa on tutkittu Suomessa melko vähän. Suomessa on tehty kaksi laajempaa tutkimusta, jotka käsittelevät erityisesti verkko-osallistumisen käyttöä ja käytön yleistymistä hallinnossa, etenkin virkamiesten näkökulmasta. Sami Demirbas (2013) on tehnyt pro gradun aiheesta Tampereen yliopiston johtamistoimen laitokselle. Työssään hän keskittyi kuvaamaan ministeriöiden virkamiesten mahdollisuuksia kehittää verkkovaikuttamista kansallisella tasolla. Kuvaukset toimintamalleista ja ongelmista tehtiin laajasti organisaatio- ja johtamiskulttuurin näkökulmasta.

Oikeusministeriö on luonut suositukset sosiaalisen median hyödyntämiselle valtion ja paikallishallinnossa. ”Sosiaalisen median mahdollisuudet hallinnolle”<sup>15</sup> on tarkoitettu virkamiehille ja hallinnon organisaatioille opastukseksi sosiaalisessa mediassa toimimiseen. Hallinnon organisaatioita ja yksittäisiä virkamiehiä kannustetaan käyttämään harkintansa mukaan sosiaalisen median palveluja, mutta virkamiehiä tai organisaatiota ei veloiteta toimimaan niissä.

Sosiaalinen media määritellään Oikeusministeriön (Aalto-Matturi, 2010) julkaisussa tarkoittavan toimintatapoja, palveluja ja sovelluksia, joita käytetään erilaisilla päätelaitteilla viestintään, vuorovaikutukseen, yhdessä tekemiseen ja yhteistyöhön kiinteän tai mobiiliyhteyden kautta. Sosiaalinen media nähdään myös toimintatapojen ja toimintaympäristön muuttajana. Sosiaalisesta mediasta voi-

---

<sup>15</sup> <http://www.tyosuojelu.fi/upload/katsaus.pdf>. Luettu 26.4.2015

daan puhua toisaalta sisältöinä, toisaalta teknologioina. Koska sosiaalinen media on luonteeltaan yhteistoimintaa, hallinnon tulisi keskittyä kehittämään strategisia linjauksiaan tukevia sosiaalisen median toimintamuotoja ja lisäämään organisaatioiden ja henkilöstön valmiuksia. Ne mahdollistavat menestyksellisen toiminnan sosiaalisessa mediassa. Sosiaalinen media vaikuttaa henkilökohtaiseen ja julkiseen tiedon jakamiseen, tuottamiseen ja julkaisemiseen. Sitä voidaan tehdä yhdessä, keskustelemalla ja jakamalla tietoa. Kukin osallistuja voi valita osaltaan parhaat työvälineet käyttöönsä.

Jako myötäilee aikaisemmin esitettyä Lieksalan ja Sirkkusen (2008) esittämää genre- ja prosessimallia. Sisällön luominen omana genrenään ei kuitenkaan tule yhtä voimakkaasti esille.

Sosiaalisen media jaotellaan samassa OM:n lähteessä jo aiemmin mainittuihin yhteisöllisten palvelujen Facebookin, Twitterin ja YouTuben lisäksi keskustelupalstoihin ja verkkojulkaisujen uutisten kommentointi, esim. hs.fi, iltasanomat.fi sekä oman tekstin julkaisemiseen tarkoitettut blogit eli verkkopäiväkirjat. Sosiaaliseen mediaan luetaan myös verkkowikit, pilvipalvelut esim. Google Docs ja pikaviestimet eli chatit ja myös virtuaalimaailmat.

OM:n luomissa ohjeissa (OM:n ohjeistus, Aalto-Matturi, 2010) annetaan virkamiehille pelisäännöiksi omista palveluista huolehtiminen, aktiivisuus ja pelisääntöjen kunnioittaminen Sosiaalisen median yksi olennaisimmista piirteistä liittyy yhteisöllisyyteen ja vuorovaikutukseen. Siellä on mahdotonta määrätä muita keskustelemaan juuri siitä asiasta, josta itse tai organisaatiosi haluaa, mutta keskustelua voi painottaa omilla mielipiteillään. Vastaamisessa on syytä olla harkitseva ja rehellinen. Kaikkiin kysymyksiin ja kommentteihin ei tarvitse vastata. Keskusteluissa voi esittää tarkentavia lisäkysymyksiä.

OM:n ohjeistuksessa tärkeitä kykyjä ovat muilta oppiminen ja kansalaisten, asiakkaiden ja sidosryhmien luomien sisältöjen huomioiminen virkatehtävien hoita-

misessa. Verkkoprofiilin on oltava selkeä. Tämä edellyttää, että rekisteröitymisen yhteydessä vaadittavat tiedot on kerrottava rehellisesti. Virkamies rekisteröityy palvelussa omalla nimellään, omalla kuvallaan ja yhteystiedoillaan, jotta virkamiehen rooli tulee selväksi muille palvelujen käyttäjille. Viestinnällisesti virkamiehen esiintymiseen sopivat samat säännöt kuin muussakin julkisuudessa esiintymiselle tarkoitetut säännöt ja ohjeet. Yksityisroolin erottaminen virkaroolista on ensiarvoisen tärkeää.

Internetissä julkaistu materiaali ei kovin helposti häviä eikä sitä halutessaan saa takaisin. Aineiston lataamisessa verkkoon on oltava tarkka. Sosiaalinen media on laaja ja monitahoinen. Kukaan ei voi ottaa sitä kokonaisuutena haltuunsa, on keskityttävä itselle olennaiseen ja hyödylliseen. Kokeileminen, analysointi, johtopäätökset ovat tärkeitä osatekijöitä vuorovaikutusta suunniteltaessa. Koska verkkopalveluissa voidaan jakaa tietoa ja verkkolähteitä linkkien muodossa, virkamiehen on syytä varmistua siitä, että hän informoi asioista, jotka ovat julkisia eivätkä vaaranna vaitiolovelvollisuutta. Informaation oikeellisuuteen on kiinnitettävä erityistä huomiota. Informaation välittämisessä virkamiehen on syytä tarkistaa lähteet ennen julkaisemista, jotta tiedonvälityksenluotettavuus varmistuu ja saatavilla on aina ajantasaisin lähde. Virkamiehen on siten ennen tekstien, kuvien, videoiden jne. julkaisemista mietittävä tarkoin, minkälaisia seurauksia asioiden esille tuomisessa on (OM:n ohjeistus, Aalto-Matturi, 2010).

OM:n ohjeistus ja pelisäännöt keskittyvät pitkälti hyvin yleisiin käytännön periaatteisiin ja varmasti vielä saavat lisää substanssia kun ohjeet muuttuvat saatujen kokemusten kautta. Tätä pohdittaessa on otettava huomioon tiedon jakamisen avoimuus ja sen tuomat vaatimukset toiminnalle. Helsingin apulaiskaupunginjohtaja Pekka Sauri (2015) on sitä mieltä, että virkamiesten on uskallettava tulla personoidummin vaikkapa omalla profiilillaan esille ja esitettävä asiat ymmärrettävällä kielellä. Tämä kertoo siitä, että kaikkein tiukimmat ohjeet sosiaalisen median käytölle ovat hieman muuttumassa löyhempään suuntaan ja samalla Twitterin käyttö nopeana ja ketteränä asiantuntija- ja tiedotuskanavana on muuttunut mer-

kityksellisemmäksi. Twitterin 140 merkin rajoitus asettaa omat sääntönsä siellä viestimiselle. Myös visuaaliset välineet kuten Instagram ja Pinterest voivat muuttaa kuntatason viestintää ja vuorovaikutteisuutta elämyksellisempään ja vapaampaan suuntaan tulevaisuudessa.

Brittien 2010 tekemä ohjeistus<sup>16</sup> on huomattavasti yksityiskohtaisempi ja antaa laajemmin strategisia ohjeita sosiaalisen median hyödyntämiseen koko hallinnon näkökulmasta. Perus ”prinsiipit” ovat kuitenkin lähes samat kuin OM:n suositusehdotuksissa: Ole luotettava, täsmällinen, noudata pelinsääntöjä ja muista edustavasi organisaatiosi virkamiehenä yms. Lisäksi kuitenkin korostetaan integraatiota ja on-line tiedon jakamista muiden organisaatioiden kanssa, jos se nähdään hyödyksi koko hallinnolle (COI, 2010).

Perusohjeiden lisäksi brittien ohjeissa (COI, 2010) pyritään kannustamaan läpinäkyvyyttä ja aktiivisuutta sosiaalisen median seuraamiseen ja näkyvyyteen siellä. Erikseen tuodaan esiin mm.

- Video- ja audiomateriaalien ja muun tiedon luominen, joka voidaan julkaista samanaikaisesti useiden eri kanavien kautta
- erilaisten verkkoyhteisöjen tunnistaminen ja yhteistyön luominen niiden kanssa tiedottamisessa ja kampanjoinnissa
- tarve tunnistaa sosiaalisen median välineet, joita oman organisaation asiakkaat käyttävät ja seurata aktiivisesti sitä kautta saatavaa tietoa oman organisaation palveluiden ja ehdotusten vastaanottamisesta
- mitkä muut tahot tai asiat vaikuttavat omiin hallinnon alan kohderyhmiin
- perustaa omia ryhmiä sosiaaliseen mediaan tai aloittaa uusia keskusteluyhteisöjen foorumeilla (ilmoitus tästä oman organisaation viestintää)
- luoda työkaluja tai applikaatioita, joita käyttäjät voivat hyödyntää ja liittää osaksi omaa profiiliaan tai sivustoaan

---

<sup>16</sup> <http://www.slideshare.net/navajotalk/engaging-through-socialmedia-16253661>.  
Luettu 26.4.2015

Huomattavaa on kannustaminen aktiivisuuteen oman hallinnonalan esille tuomiseen virkamiehen roolissa. Britit siis kannustavat virkamiehiä luomaan sisältöjä sosiaalisen median kautta ja vaikuttamaan kansalaisiin. Samalla korostuu monitorointi ja tiedon hankkiminen kansalaisryhmistä ja niihin vaikuttavista tekijöistä, ilmiöistä ja henkilöstä. Ohjeet kuvastavat hyvin siirtymistä jäykästä eDemokratiasta asiakas- ja palvelukeskeiseen e-Hallintomalliin (e-Governance).

Helsingin apulaiskaupunginjohtaja Pekka Sauri (2015) toivoo virkamiesten tuovan omaa persoonaansa enemmän esille toimiessaan verkossa ja vastatessaan kansalaisten kysymyksiin. Hänen mielestään käytettävän kielen tulee olla ymmärrettävää ja julkishallinnon virkamiehen tulee osata perustella käsillä olevia ratkaisuja ja linjauksia. Sosiaalisessa mediassa voi sekoittua modernilla tavalla virallinen, epävirallinen ja julkinen sekä yksityinen identiteetti. Tähän uuteen ajatteluun voi innostaa organisaation johto omalla toiminnallaan menettelymalleillaan. Hyvä esimerkki tästä on Elintarviketurvallisuusviraston johtajan Matti Ahon virastonsa etusivulle upotettu Twitter twiittistriimi, jossa hän kommentoi elintarvikkeisiin liittyviä asioita päivittäin muulla kuin kapulakielellä.

Ylöjärven kaupungin sosiaalisen median ohjeissa (2014) on eri yksiköt ohjeistettu rakentamaan omat profiilit. Sosiaalisen median ylläpitoon on erikseen nimetty ihminen joka yksiköstä. Vastuuhenkilöt ovat sitoutuneet nopeaan reagointiin ja aktiiviseen vuorovaikutukseen. Palautteeseen vastataan mieluummin saman päivän mutta vähintään kahden päivän kuluessa. Kaikki ylläpitoon osallistuvat toimivat työroolissa. Ohjeistuksessa on annettu lupa käyttää myös omaa henkilökohtaista profiilia päivitykseen, mutta siihen ei ole velvoitettu.

### 3. Esimerkkejä sosiaalisen median käytöstä lähidemokratiassa ja päätöksenteossa

Vuorovaikutteista mediaa ja sosiaalisen mediaa hyödynnetään useilla eri tavoilla kuntatasolla erilaisissa tehtävissä kunnissa ja kaupungeissa Suomessa. Kunnat ja kunnissa työskentelevät virkamiehet voivat myös olla erilaisissa rooleissa toimissaan ja käyttäessään verkkotyökaluja erilaisissa tehtävissä. Samalla myös päämäärät joihin vuorovaikutteisten työkalujen avulla pyritään vaihtelevat.

Sosiaalisen median asiantuntija Harto Pönkä (2012) esitteli seuraavan listan asioista, joita sosiaalisessa mediassa voisi kuntatasolla tehdä<sup>17</sup>. Niitä ovat a) asiakaspalvelu ja neuvonta, b) tuote- ja palvelukehitys, c) päätöksenteon avaaminen ja osallistaminen, d) hanketyö ja sisällöntuotanto, e) tiedotus ja markkinointi, f) koulutus/opetus, g) nuorisotyö, vertaistuki, verkkoterapia jne.

Pauliina Mäkelä (2012)<sup>18</sup> lisää edellä Pönkän mainitsemiin tehtäviä tai rooleja kuntatasolla kuten läsnäolo ja toiminta verkkopalveluissa: kuuntelija, tarkkailija osallistuja, osallistaja, mahdollistaja ja fasilitaattori, reagoiva ja proaktiivinen toimija, nettitapahtuman järjestäjä, yhteistyöverkoston rakentaja, aktiivinen läsnäolija ja vuorovaikuttaja asiantuntijafoorumeilla

Seuraavissa kappaleissa olen tuonut esille erilaisia esimerkkejä sosiaalisen tai yhteisöllisen median käytöstä suomalaisessa kuntademokratiassa. Olen luokitellut esimerkit Pönkän (2012) tekemän jaottelun pohjalta. Verkosta löytyykin paljon palveluja, joissa on mukana vuorovaikutteisuutta niin kansalaisten suuntaan liit-

---

<sup>17</sup> <http://www.slideshare.net/hponka/oulu-sosiaalinen-mediakuntalaiset>.

Luettu 26.4.2015

<sup>18</sup> <http://www.slideshare.net/PauliinaMakela/yhteisllinen-media-julkishallinnossa-osa-1>. Luettu 26.4.2015



tyen kunnalliseen päätöksentekoon ja tiedotukseen lähidemokratiassa. Olen jokaisen esimerkkiin avannut sen sisältöä ja toimivuutta.

### **3.1. Päätöksenteon avaamisen ja osallistamisen esimerkkejä**

Päätöksenteon avaamista ja osallistamista ryhmään voidaan katsoa kuuluvan palveluja, joissa voi seurata asioiden käsittely ja myös tehdä aloitteita. Näissä palveluissa ei ole välttämättä vahvaa tunnistautumista. Asioita voi siis kommentoida anonyymisti. Alla olevissa esimerkeissä voi olla myös tavallaan sisällön tuotantoa sillä osallistuja voi kommenteillaan vaikuttaa esillä olevan asian sisältöihin ja tuoda esille omia ideoitaan.

#### **[valma.tampere.fi/](http://valma.tampere.fi/)**

Valman kautta voi esittää mielipiteen Tampereen kaupungin käsittelyssä olevista asioista. Tavoitteena on taata kuntalaisille mahdollisuus vaikuttaa käsiteltäviin asioihin koko valmistelutyön ajan. Asioiden kommentointi onnistuu myös ilman tunnuksia. Klikataan käynnissä oleva kysely auki ja jätetään mielipide. Valmaa voisi pitää myös esiasteena sille avoimelle innovaatioalustalle, jota Tamperekin on mukana kehittämässä 6aika-hankkeessa<sup>19</sup>

#### **<http://www3.jkl.fi/blogit/kangas/>**

Jyväskylän kaupungin Kankaan alueen kehittämissivusto. Verkon kautta kerättiin ideoita, julkaistiin materiaaleja ja pidettiin verkkoseminaareja. Jo loppunut projekti, jossa ensimmäisten kaupunkiprojektien joukossa kerättiin mielipiteitä, tiedotettiin blogeilla ja pidettiin tilaisuuksia, jotka lähetettiin verkossa. Nämä toimenpiteet selvästikin sitouttivat kansalaisia osallistumaan suunnittelutyöhön.

---

<sup>19</sup> <http://6aika.fi/painopisteet/avoimet-innovaatioalustat/>. Luettu 9.5.2015

### 3.2. Hanketyön ja tiedotuksen esimerkkejä

Lähidemokratian edistämiseksi on perustettua työryhmiä ja projekteja. Näiden hankkeiden ympärille on tietenkin verkkosivustoja ja verkossa toimivia ryhmiä. Ryhmät ovat perustettu Facebookiin ja niissä yleensä keskustellaan omilla nimillä. Tällaisia ryhmiä on esimerkiksi Jyväskylässä, Lempäälässä ja Salossa. Näitä ryhmiä voi syntyä spontaanistikin esimerkiksi hankkeitten ympärille ja ne eivät siis välttämättä vaikuta kuntademokratian virallisten rajojen sisäpuolella. Ne antavat kuitenkin äänen kuntalaisille ja samalla kunnan virkamiehille ja luottamushenkilöille heikkoja signaaleja ja ideoita asukkaiden ajatuksista ja mielipiteistä.

**<http://lahidemokratiaalempaalassa.blogspot.fi/>**

Lähidemokratian projekti Lempäälässä, jossa on käytetty hyväksi some-työkaluja. Projektilla on oma innovointiryhmänsä Facebookissa: ”Lempäälän ideapaja”. Ryhmään voivat liittyä kaikki. Ryhmässä käydään kaikenlaisia keskusteluja vaikkapa siitä mitkä olisivat tärkeitä ominaisuuksia kohta valittavalle uudelle kunnanjohtajalle. Kuntalaiset voivat hyvässä yhteistyössä kunnan ja hankkeiden kanssa perustaa epävirallisia foorumeja ja samalla tästä hyötyvät virkamiehet ja luottamushenkilöt saamalla tietoa siitä mitä kansalaiset ajattelevat yhteisistä asioista.

**<https://www.facebook.com/pages/Jyv%C3%A4skyl%C3%A4n-kaupungin-sivistyslautakunta/317345309045?sk=timeline>**

Jyväskylän sivistyslautakunnan FB-sivut. Sivistyslautakunta vastaa Jyväskylän kaupungin päivähoidon, esiopetuksen, perusopetuksen ja nuorisopalvelujen järjestämisestä. Tämä on yleisin tapa aloittaa vuorovaikutteisuus kunnissa. Ylöjärven kaupunki on juuri avannut Facebook-sivuja eri toiminnoille.

**<https://www.aloiteoululle.fi/>**

Oulun kaupungin sivusto, jolle voi tehdä aloitteen kirjautumalla palveluun. Aloitteen etenemistä voivat kaikki kaupunkilaiset seurata ja lukea virkamiehen siihen tekemän vastauksen. Aloitteiden ja vastausten arkisto yltää vuoteen 2005. Oulussa ollaan Tampereen tavoin mukana 6aika-hankkeessa ja kaupungilla on suo-

ra palautekanava aloitteisiin. Tämä antaa luotettavan kuvan virkamiesten toiminnasta ja sen avoimuudesta. Myös Lempäälän kunta on avannut tiedot<sup>20</sup> siitä kuinka aloitteissa on toimittu. Nämä palvelut ovat ensiarvoisen tärkeitä tuomalla esiin mitä toiminnalla on saatu aikaan ja näin vahvistamalla uskoa osallistumisen vaikuttavuuteen.

**<http://www.nopolanews.fi/>**

Kyyjärven verkkomedia, jossa esitellään laaja-alaisesti asiaa kunnan asioista laidasta laitaan mm. videoinnit kunnanvaltuuston kokouksista. Hyvä esimerkki siitä, että myös kunnan ulkopuolinen mediatoimija voi vastata tiedotuksesta lähidemokratiasta kunnan kanssa yhdessä.

**<http://owela.fi/>**

VTT:n rakentama keskustelu ja kehitysalusta, jossa voidaan työstää ryhmässä erilaisia kunnallisia, tutkimus ja yritysprojekteja. Alustalla on käyty keskustelua mm. Varsinais-Suomen kuntien liitoshankkeista<sup>21</sup>. Alustalle voi kirjoittautua ilman vahvaa tunnistusta anonyymisti. Tätä palvelua voidaan pitää ”äitinä” ja kokeiluversiona innovaatio- ja yhteistyöalustoille.

### **3.3. Asiakaspalvelun ja neuvonnan esimerkkejä**

Asiakaspalvelua ja neuvontaa varten on olemassa erilaisia Facebook-ryhmiä ja sivustoja. Näissä palveluissa on myös olemassa vuorovaikutteisuutta kysymys ja kommentointi mahdollisuudella. Virkamiesten antama palaute on kuitenkin rajoitettua ja sattumanvaraista. Ylöjärven kaupungin avaamat Facebook-sivut voidaan lukea osaksi tätä ryhmää. Nämä ovat kuitenkin rajattuja mahdollisuuksiltaan,

---

<sup>20</sup>

<http://www.lempaala.fi/paatoksenteko/vaikuttaminen/kuntalaisaloite/lahidemokrati a/> Luettu 9.5.2015

<sup>21</sup> [http://vm.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/varsinais-suomeen-ehdotetaan-viitta-erityista-kuntajakoselvitysaluetta](http://vm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/varsinais-suomeen-ehdotetaan-viitta-erityista-kuntajakoselvitysaluetta). Luettu 1.5.2015

mutta tuovat uusia mahdollisuuksia, jos vuorovaikutteisuutta ei ole ollut ennen laisinkaan.

**<http://www.ylojarvi.fi/facebook/>**

Ylöjärven kaupungin sivuilla on palveluille avattuja sivuja, joissa lähinnä tiedotetaan, mutta kommentointimahdollisuus on myös mukana. Jo aiemmin oli avattu Facebook-ryhmä, jossa oli mahdollisuus keskustella ja kysellä keskusta kehittämissuunnitelmasta. Keskustelu siellä jäi kuitenkin laimeaksi.

**<https://www.facebook.com/LahtiTeky>**

**<http://lahtiuudistuu.fi/>**

Lahden Teknisen toimialan Facebook-sivu ja LahtiUudistuu-sivusto, jolla voi seurata muutoksia ja asettaa kartalle kohteisiin omia kommenttejaan kysymyksiä anonyymisti.

**<http://www.ksv.hel.fi/keskustelut/>**

**<http://laituri.hel.fi/>**

Helsingin kaupungin suunnitteluvirastolla on myös vuorovaikutteiset sivut, joilla avataan keskustelua vireillä olevista kaavamuutoksista sekä oma infopiste nettisivuineen eli laituri.

**<https://www.etarkkailija.fi/>**

Tarkkailija-palvelun avulla saa kiinnostavaa tietoa omalta asuinalueeltaan, mökkikunnastasi tai miltä tahansa itsellesi tärkeältä alueelta. Palveluun voi myös asettaa kätevän vahdin seuraamaan esimerkiksi alueen asumista, kaavoitusta, liikennehankkeita, päätöksentekoa, yhdistystoimintaa tai liikuntamahdollisuuksia. Sähköpostiin saa viikoittain ilmoituksen, mikäli uutta tietoa kiinnostuksen kohteista on saatavilla.

**<https://twitter.com/pekkasauri>**

Helsingin apulaiskaupunginjohtajan Pekka Saurin Twitter tili. Sauri tiedottaa kaupungin asioista aktiivisesti kaikkina vuorokauden aikoina tagilla #Helsinki. Hänellä 26 000 seuraajaa.

**<http://www.evira.fi/portal/63966#Twitter>**

Hyvä esimerkki virkamiesten uudesta tavasta suhtautua avoimuuteen ja tiedottamiseen on myös elintarviketurvallisuusvirasto Eviran etusivulle upotettu pääjohtaja Matti Ahon Twitterstriimi, jossa hän kommentoi elintarviketurvallisuusasioita ja hänelle voi myös lähettää twiittejä.

**<http://www.hel.fi/www/hkr/fi>**

Suomen seuratuin virastobrändi on Helsingin rakennusvirasto, joka on avannut sekä Twitter, Facebook että Instagram-tilit. Kaikki nämä palvelut ovat selkeästi esillä linkitettyinä etusivun sivubannerissa. Palveluilla on tehty virasto inhimillisemmäksi ja helpommin lähestyttävämmäksi ja samalla saadaan tietoa kaupunkilaisten tarpeista ja ollaan perillä siitä, mitä kaupungilla tapahtuu.

### **3.4. Sisällöntuotannon esimerkkejä**

Seuraavien sivustot voidaan luokitella kategorian sisällöntuotannon tai kansalaiskyselyjen piiriin. Palveluissa kansalaiset voivat esittää omia mielipiteitään tai vastata tiettyyn rajattuun kyselyalueeseen, joka rakennettu palveluun.

**<https://www.eharava.fi/>**

Harava on karttapohjainen kyselypalvelu, joka edistää kansalaisten ja yhteisöjen vaikutusmahdollisuuksia omaan elinympäristöönsä liittyvässä suunnittelussa ja rakentamisessa. Palvelun avulla esimerkiksi kunta voi kysellä asukkaidensa mielipiteitä uuden liikenneympyrän sijainnista, keskustan kehittämiskohteista tai

vaikka tehdä kyselyn kunnan alueella esiintyvistä vieraslajihavainnoista. Harava toimii myös vaikkapa asiakaspalautteen keräämisessä ja käsittelyssä, jatkuvana palautekanavana ja monipuolisena inventoinnin työkaluna.

<https://query.eharava.fi/1105>

Mäntsälässä haravalla toteutettu keskustajaaman kävely- ja pyöräilykysely syksyllä 2014 kysely Kyselyyn vastasi 349 ihmistä ja suurin ryhmä oli 40-69 vuotiaat. Heitä oli vastanneista 120. Seuraavaksi suurimmat vastaajaryhmät olivat 25-39 vuotiaat ja alle 17-vuotiaat. Kyselystä tehdyssä raportissa on avattu tulokset selkeästi<sup>22</sup>.

### **<http://kerrokartalla.hel.fi/>**

Kerrokartalla -osallistumiskanavalta löytyvät Helsingin kaupungin eri virastojen julkaisemat karttapohjaiset kyselyt ajankohtaisista aiheista ja alueista. Voit merkitä mielipiteesi kartalle, tehdä kysymyksiä ja keskustella muiden kommentteista. Palvelun linkeistä näkee mitä kyselyitä on meneillään. Myös suljettujen kyselyjen kommentteja voi lukea. Sähköpostiin voi tilata ilmoituksen uudesta kyselystä. Kyselyihin kaupungin virkamiehet myös vastaavat muutaman päivän viiveellä.

### **<https://www.otakantaa.fi/>**

Oikeusministeriön perustamassa palvelussa voi osallistua jo tarjolla oleviin keskusteluihin ja valmisteluihin tai käynnistää oman aiheen. otakantaa.fi on kaikille avoin, moniääninen kansalaisten, hallinnon ja päätöksentekijöiden kohtauspaikka. Otakantaa on käyttökelpoinen palvelu/alusta kunnille keskustelufoorumina ja antaa myös kansalaisille mahdollisuuden avata keskusteluryhmän. Keskustelua voidaan käydä anonyymisti ilman tunnistautumista.

### **<http://6aika.fi/painopisteet/avoimet-innovaatioalustat>**

6aika-projektissa kuusi suurta kaupunkia on sitoutunut kehittämään innovaatioalustaa, jossa myös kaupunkilaiset pääsevät osallistumaan. Innovaatioalustoissa

---

<sup>22</sup> <https://drive.google.com/file/d/0B7CoJ3zDBatHSEppdGRVenVidkU/view>.  
Luettu 6.5.2015

on tehokkaat ja toimivat palvelut matalan kynnyksen ketteriin kokeiluihin, käyttäjälähtöiseen yhteiskehittämiseen sekä uusien innovaatioiden ja teknologioiden hallittuun käyttäjätestaukseen ja käyttöön.

### **3.5. Koulutuksen ja opetuksen esimerkkejä**

Seuraavien palvelujen/sivustojen toimivat enemmän koulutuksen kuin tiedotuksen alueella. Ohjeet ja koulutussivustot vahvistavat ja tukevat vuorovaikutteisten sivustojen palvelua antamalla apua käyttäjille.

**<http://www.mahdollista.fi/>**

Asukkaiden tekemä kaupunki – seminaarin nettilähetys ja esimerkki kansalaisyhteiskuntaa hahmottavasta nettiajan blogista. Sivuilla on erilaista koulutusmateriaalia ja hankeselvityksiä.

**<https://www.youtube.com/user/Rakennetaankaupunki/featured>**

Nuorille suunnattu YouTube kanava kaupunkien mahdollisuuksista tarjota nuorille toimintaa.

## **4. Haastattelujen tuloksia**

Tässä luvussa esitetään yhteenveto kuuden informantin vastauksista kysymyksiini. Neljä haastatelluista olivat kunnanvaltuuston ja –hallituksen jäseniä. Kaksi heistä toimi sekä virkamiehenä että luottamushenkilönä. Yksi haastatelluista oli IT-tekniikan asiantuntija, joka on toiminut pitkään IT-järjestelmien kehittämis- ja suunnittelutehtävissä. Kaikki olivat ikähaarukassa 40-65 vuotta. Kaksi haastatelluista oli Ylöjärven kaupungin palveluksessa olevia virkamiehiä. Haastattelutilanteissa koettiin saada haastateltavista ulos ajatuksia vuorovaikutteisuuden kehittämisestä, tuomalla esiin esimerkkejä vuorovaikutteisista verkkotapahtumista Ylöjärven kaupungin asioissa. Alla on esitetty tärkeimmät tulokset tutkimuksen pääkysymyksistä.

## 4.1. Mitä sosiaalisen median työkaluja päättäjät ja virkamiehet käyttävät

Käytössä on Facebook, sähköposti, LinkedIn, Twitteriä ja Microsoftin Sharepoint-alustaa kokeiltu. Myös suljettuja keskusteluryhmiä kaupunginvaltuutettujen kesken on kokeiltu. Kaupunginvaltuutetuilla ja virkamiehillä on myös ollut käytössä asiakirjojen hallintajärjestelmä Dynasty<sup>23</sup>, joka ei kuitenkaan ole enää käytössä kaikilta osin. Eniten käytetään näistä Facebookia ja jonkin verran kaupungin työntekijöiden intranetissa Sharepoint-alustaa. Sharepoint-alusta on käytössä joillain työntekijöillä, mutta mitään yhteistä ohjeistusta sen käyttöön ei ole. Sähköpostia käytetään yleisemmin päivittäin arjessa. Yksi vastaajista käyttää Lync-pikaviestintä paljon työtovereiden välisiin neuvotteluihin ja samalla oli käytössä työpöytien jakaminen, jolloin voidaan selata ja käsitellä tiedostoja yhtäaikaisesti. Varsinaista videoneuvottelua ei käytetty, mutta äänikeskustelu oli käytössä. Kaupungin työntekijät ovat ottaneet vuonna 2015 käyttöön Outlook-kalenterien jakamisen, mutta tässäkin ollaan vielä alkuvaiheessa. Paperikalenterit ovat vielä yleisesti työvälineinä.

Muutama kaupungin virkamies on ottanut käyttöön Twitter-tilin alkuvuodesta 2015, ja sen käyttöä osana virallisesti viestintää harjoitellaan ja käynnistellään. Facebook on henkilökohtaisessa käytössä kaikilla. Ylöjärven kaupunki on avannut vuoden 2015 alussa omat Facebook-sivut 16 eri osa-alueelle mm. nuorisovaltuustolle, varhaiskasvatukselle ja perhetyölle. Sivut ovat avoimet ja kaupunkilaiset voivat esittää omia kommenttejaan sivuilla. Heidän kysymyksiinsä myös vastataan kaupungin omilla Facebook-profiileilla. Kaupungin työntekijät eivät kommentoi asioita siellä omalla henkilökohtaisella profiilillaan, vaikka siihenkin on periaatteessa annettu lupa kaupungin sosiaalisen median ohjeistuksessa.

---

<sup>23</sup>

[http://www.innofactor.fi/ratkaisut/dokumenttienhallinta\\_ja\\_asianhallinta/innofactor\\_dynasty/dynasty\\_tiedonohjausj%C3%A4rjestelma](http://www.innofactor.fi/ratkaisut/dokumenttienhallinta_ja_asianhallinta/innofactor_dynasty/dynasty_tiedonohjausj%C3%A4rjestelma)



Haastateltavien mielestä tärkeimpänä kanavana kaupunkilaisille ovat kaupungin nettisivut, joiden kautta kuntalainen saa tietoa ja voi antaa palautetta. Eri hallintokuntien käyttämät Facebook-sivut voisivat olla käyttökelpoisia vuorovaikutuskanavia, mutta toistaiseksi niitä on vähän käytössä. Lautakunnilla ei ole omia Facebook-sivuja. Myös palautelomakkeet virkamiehille mainittiin haastatteluissa. Kaupunkilaisilla on myös käytössään maankäytön ja palveluiden suunnittelu ja toteutusohjelma MAPSTO<sup>24</sup>, johon on alueittain koottu kaupungin palvelut, suunnitellut kaavoituskohteet ja rakentamisinvestoinnit sekä arvio tonttien luovutuksesta seuraavalle viidelle vuodelle. Tässä palvelussa ei ole kuitenkaan tällä hetkellä ole vuorovaikutteisuutta, jossa voisi kommentoida ja arvioida kohteita. Nämä ominaisuudet ovat olemassa esimerkiksi eHaravapalvelussa.

Sharepoint-alusta, jolla voitaisiin keskustella ja käsitellä asioita yhteisesti on jäänyt lähes kokonaan käyttämättä ja hyödyntämättä. Luottamusmiesten välistä keskustelua ei käydä siellä. Kahden vastaajan mielestä Ylöjärven kaupungilla ei ole oikeastaan käytössä verkkotyökaluja. Facebookissa on vuoden 2015 alusta kokeiltu ryhmiä eri osa-alueilla. Muutama vuosi sitten uudesta kaavaehdotuksesta avattu keskusteluryhmä se ei ottanut tuulta alleen. Kuntalaiset eivät löytäneet kyseistä FB-sivua ja sitä ei nostettu esiin riittävästi kaupungin nettisivuilla.

Tällä hetkellä vuorovaikutteisina rajapintoina kaupunkilaisiin ja heidän kommentointiinsa toimivat vuoden 2015 alussa käyttöön otetut Facebook- ja Twitteritilit<sup>25</sup>. Lisäksi verkkosivuilla on palautelomake ja sähköisiä lomakkeita.

Yksi haastateltava oli sitä mieltä, paperinen versio esim. kaava-asioissa on vielä kuitenkin hyvä vaihtoehto. Tämä ehkä kertoo siitä, että verkkotyökalut eivät ole laajasti luottamushenkilöiden, virkamiesten tai kansalaisten välisessä käytössä.

---

<sup>24</sup> <http://www.ylojarvi.fi/paatoksenteko-ja-hallinto/mapsto/>. Luettu 30.4.2015

<sup>25</sup> <http://www.ylojarvi.fi/twitter/>. Luettu 9.5.2015

Sosiaalisen median käyttöä ei ole vielä kunnolla avattu, sillä kaupungin Facebook-sivu otettiin käyttöön vasta vuoden 2015 alussa.

Lainaus haastattelusta (Informantti 1.) ” Sähköposti ja kaupungin intranetti, jossa on vain esityslistat ja liitteet ja ne on pantu yhteen hirveeseen megatiedostoon, jota voi vain selata ja osa on kuvina, joihin ei voi hakuja tehdä. Se on aivan toivotonta häääämistä. Siellä ei ole vuorovaikutteisuutta.”

## **4.2. Miten vuorovaikutteisia verkkotyökaluja tulisi kehittää**

Haastateltavien näkemysten mukaan työkalut tulisi saada helppokäyttöisiksi ja kaikille tutuiksi. Nyt vain osa kuntalaisista osaa ja kykenee käyttämään niitä, mikä vääristää asioiden käsittelyä ja saattaa haastateltavien mielestä vaarantaa jopa demokratian.

Kaikkien haastateltavien mielestä ongelma on se, etteivät valtuutetut pääse näkemään käsiteltävien asioiden esityslistoja ja liitteitä riittävän usein.

Lainaus (Informantti 2.): ” Valtuuston kokoukset on lyhyitä, koska asiat on valmiiksi pureskeltuja. se koko valtuuston kokouksen toiminta pitäis olla erilaista. Se on vähän vanhan aikaista se koko valtuuston päättäminen. Sen pitäis olla enemmän asiaan perehtymistä ja mielipiteiden esiin tuomista ja vähän toisella tyypillä kun nyt. Onhan meilläkin asukastilaisuuksia, joissa luottamushenkilöt ja virkamiehet paikalla ja voi tehdä kysymyksiä. miten asioita hoidetaan. Sekin voitaisiin striimata netissä niin nekin jotka ei ole kaikkein aktiivisimpiä, mutta kuitenkin kiinnostuneita voisivat innostua”

Verkkotyökalut eivät ole toimineet Ylöjärven kaupungin sisäisessä työskentelyssä. Vuorovaikutteisen tiedonhallintajärjestelmä Dynastyn asiakirjahallintamoduulia ei ole otettu käyttöön ja valtuutetut eivät pääse lukemaan asiakirjaliitteitä järjestelmässä. Valtuutetuille hankitut tabletit (iPad) eivät ole Dynastyssä tuettuja. Myöskään tableteilla ei ole pääsyä Sharepoint-järjestelmään ulkoapäin. Aikai-

semmin käytössä olleilla valtuutettujen läppäreillä oli pääsy Sharepointtiin, mutta mahdollisuutta käytti vain muutama valtuutettu. Tämän takia siirryttiin tabletteihin, koska nähtiin turhaksi ylläpitää kallista järjestelmää muutaman valtuutetun takia

Asiakirjahallintajärjestelmästä Dynastystä on siis olemassa kehittyneempi versio, jossa luottohenkilöt voivat kommentoida asioita. Yleisesti valtuutetuilla ei ole kuitenkaan välinettä, jolla voisi etukäteen kommentoida asioita. Järjestelmässä pitäisi olla mahdollisuus jossa voisi omaan tietokantaa tehdä kommentit ja ajatukset, jotka näkyvät muille ja kommentteja voi jakaa esim. oman ryhmän kanssa. Asioita pitäisi pystyä kommentoimaan yhdessä ja kommentit olisi näyttävä kaikille ryhmille, jolloin voidaan etukäteen sopia miten poliitikot suhtautuvat tähän asiaan. Kommentoinnin tulisi olla jaettavissa myös virkamiehille.

Vastaajien mielestä kaava-asioiden valmisteluprosessi pitäisi enemmän käyttää verkkoalustaisia keinoja saada kuntalaisten mielipide esiin. Pitäisi kehittää nopeita ja yksinkertaisia mielipidekyselyjä päätöksenteon pohjaksi. Kyselyjen ei kuitenkaan tarvitse olla ”kansanäänestyksiä”, vaan ennen muuta tunnusteluja mielialoista ja mielipiteistä, joita voidaan käyttää hyödyksi kun varsinaisia päätöksiä tehdään lautakunta tai valtuustotasolla.

Haastatteluissa tuli esille se, että kaikilla pitäisi olla samat ns. viralliset tiedot käytävissä. Pirstaloituminen nähtiin uhkana, jos kaikilla on omat ryhmillä sosiaaliset intranettinsa. Toisaalta taas todettiin, että eri ryhmillä vaikka yrittäjillä on omat agendansa ja tavoitteensa.

Lainaus haastattelusta (Informantti 2.): ” Ei olis huono ajatus, jos joka lautakunnalla olis FB-sivu, josta näkys se asialista ja sitä vois kommentoida ja se vois olla joku vaikka yksinkertainen äänestys ootko tän kannalla vai et. Tää olis vaan niinku pohjatietoa kun me ollaan edelleen edustuksellisessä demokratiassa, jossa lautakunnan jäsen päättää viime kädessä, siellä lautakunnassa ja lopulta valtuusto. Se olis kuitenkin pohjaa sille mie-

lipiteen muodostukselle lautakunnan jäsenille. Jos kommentoi jotain niin kuitenkin omilla kasvoilla ja nimellä vuorovaikutteisessa mediassa. ”

Vastaajat näkivät myös, että kaupunkilaiset voivat tuoda omaa asiantuntemustaan niin virkamiesten kuin luottamushenkilöidenkin tietoon eli heidän roolinsa voisi olla ”asiantuntijarooli” heitä lähellä olevissa asioissa. Virkamiehen tulisi tarjota objektiivista tietoa käsittelyn pohjaksi ja tarvittaessa auttaa kuntalaisia ja luottamushenkilöitä käymään keskustelua niin, että mm. laillisuusasiat tulevat huomioiduksi. Luottamushenkilön rooli olisi tuoda keskusteluun omat arvonsa ja sitä kautta käydä keskustelua kulloinkin esillä olevista asioista kuntalaisten kanssa. Siitä millä keinoilla tai vuorovaikutteisilla välineillä tätä kansalaisten osaamista ja mielipiteitä tuotaisiin mukaan käsittelyyn ja päätöksentekoon ei ollut yhteistä mieltä. Jo olemassa olevat kuten Facebook ja vahvan tunnistautumisen vaativat välineet kuitenkin todettiin parhaiksi vaihtoehdoiksi. Samalla kuitenkin kaivattiin uusia kevyitä ja ketteriä työkaluja sosiaalisen median applikaatioiden rinnalle.

Lainaus haastattelusta (Informantti 4.)

”Meillä pitäis olla semmonen helppokäyttöinen alusta, jossa olisi tietoa nykytoiminnasta ja ennen kaikkea tulevasta toiminnasta, mitä on tulossa ja siihen olisi helppo osallistua, kommentoida tuoda näkemyksensä ja niin poispäin. Mutta sopiiko siihen mikään olemassa oleva? Twitter on lyhyttä viestiä ja Facebook on Facebook. Tarvitaanko me joku uusi paikka, meillä on tälläset jutut, mennään siihen juttuun X. Mikä se on kommentoidaan onks tää hyvä tai huono ja sinne vois laittaa nopeasti materiaaleja ja kyselyjä. Jonkun asian, asiakokonaisuuden hankkeen vaikka kaupungin strategian tai keskustan osayleiskaavan tai matonpesupaikan. Niin sen asiat jossain, jossa omalla nimellä oltaisiin tekemässä mitä vaan, keskustelemassa ja jakamassa tietoa, kommentoimassa. Tämmönen niinku rajapinta. Siihen ei ole käytössä työkalua, mutta se tarvittaisiin”.

Haastateltavat olivat sitä mieltä, että keskustelu voisi olla julkista. Pöytäkirja on virallinen ja päätöksen yhteydessä voisivat näkyä verkossa. Vastakkaiset mieli-

teet voisivat olla omana kommenttiosionaan. Yhden haastateltavan mielestä verkossa voisi myös näkyä miten valtuutetut äänestivät valtuuston kokouksessa asioita, joista on julkisesti keskusteltu verkossa.

Lainaus haastattelusta (Informatti 3.)” On paljon ihmisiä, joilla ei ole välineitä tuoda osaamista päätöksentekoon esille. Sen asian edistäminen olisi tärkeää. Miks ne ihmiset eivät rohkaistu käyttämään noita välineitä? Sellainen FaceBook-pohjainen järjestelmä, jossa se ketju syntyy nopeasti ja siellä syntyy jonkinlainen käsitys asiasta. Tän tyyppisiä ainakin voisi olla alussa, jos tuodaan nopeasti uusia välineitä, niin ei ne vanhatkaan lähde liikkeelle, jos aluks pitäydyttäisiin niissä vanhoissa ja kehitettäisiin niitä. Kyllä se on oltava vahva tunnistauminen, jos mennään sellaisiin kuin suomi24, niin ei sillä ole mitään merkitystä.

### **4.3. Mitkä ovat suurimmat esteet virkamiesten ja päättäjien osallistumiselle verkkokeskusteluihin ja miten niitä voitaisiin madaltaa?**

Haastateltavat näkivät vuorovaikutteisten välineiden tuovan uusia mahdollisuuksia kansalaisten ja virkamiesten väliseen keskusteluun. Osa haastatelluista näki kuitenkin myös esteitä verkkokeskusteluille.

Esteenä nähtiin se, ettei verkkokeskusteluun ole totuttu. Kaikki eivät hallitse sen vaatimaa tekniikkaa. Verkkokeskustelu voi viedä huomattavan ajan asioiden valmistelusta ja työajasta. Varmasti myös pelätään sitä, että kun kerran on verkkoon jotakin laitettu ja kommentoitu sitä ei sieltä pois saa ja tätä tietoa voidaan käyttää väärin. Verkkokeskustelua pidetään ehkä kevyenä tapana hoitaa ihmisille tärkeitä asioita. Haastateltavat uskovat kuitenkin, että verkonvälityksellä tapahtuva yhteydenpito kuntalaisiin kasvaa ja päätöksiäkin tullaan tulevaisuudessa tekemään

suoraan verkkoäänestysten tai vastaavien avulla. Kaupunkilaiset nähtiin haluan päästä vaikuttamaan suoraan asioihin. Pelkkä hallintoalaisena oleminen ei enää riitä. Toisaalta tuli myös ilmi epäluottamus siihen, että verkon kautta ei saada relevanttia asiallista ja rakentavaa palautetta ja ideoita. Palaute purkautuu pelkkänä purnauksena ja eikä kansalaisten kyvyt riitä muuhun.

Myös resurssien ja ajan puute nähtiin heikentävänä tekijänä. Todettiin, että jos luottamusmiehistä vain murto-osa käyttää kalliita verkkotyökaluja, tästä on kokemusta Ylöjärvelle, niihin ei kannata tuhlaata kaupungin varoja. Luottamusmiesten kykyyn ja haluun ottaa uusia sovelluksia käyttöön suhtauduttiin melko pessimistisesti.

Reaalikaista keskustelua haittaa se, että valtuutetut ovat työssä kun virkamiehet ovat verkossa työaikana. Virkamiehillä pelko siitä että verkkokeskusteluunkin kuuluu aikaa kun sähköpostien käsittelyyn kuluu nyt ”hirveästi” aikaa.

Jokaisessa haastattelussa tuli esille ohjelmien ja järjestelmien puute. Kunnassa on kokeiltu monenlaisia ohjelmia, mutta niihin ei ole saatu kunnollista koulutusta tai niiden etuja ei ole tuotu esimerkkitapausten avulla esille. Ylöjärven kaupungissa ei ole ollut innokkaita käyttäjiä ja uudistukset ovat hautautuneet.

Lainaus haastattelusta (Informantti 1.), joka kertoo myös turhautumisesta järjestelmien puutteisiin: ”Tämä Dynastyn moduuli on ostettu meille, mutta sitä ei ole otettu käyttöön, vaikka tein siitä valtuustoaloitteenkin. Ei tällästä nyt yhtäkkiä voi ottaa käyttöön ja odotellaan rauhassa. Tälläsiä syitä aina keksitään. Se tuntuu ihan typerältä. Miks odotella rauhassa kun työkalu on hankittu monta vuotta sitten kaupungille, mutta ei oo vaan otettu käyttöön. Meillä on niin vanhaa porukkaa ja ne on niin tottuneita siihen, että kaikki tehdään piilossa. Siinä heti leimataan ja sitten se on vaikeeta. Jos joku tuo jonkun uuden idean ja se ei sovi piirustuksiin, niin sitten se leimataan. että se on häirikkö. Ensin sanotaan että lähidemokratia on tärkeä asia, mutta sitten niinku sitä vähän pilkataan.”

Osalla haastatelluista oli kuitenkin huoli siitä, että pääsevätkö vain aktiivisimmat välineitä hallitsevat ja ns. ”trollit” ääneen. Tämän nähtiin siis kaventavan demokratiaa ja pelättiin lisäävän harvoin valtaa ja jättävä keskustelun ulkopuolelle ne, jotka eivät osaa tai joilla ei ole mahdollisuutta käyttää vuorovaikutteisia verkkovälineitä.

Tätä pelkoa kuvaa seuraava lainaus haastateltavalta (Informantti 2.): ”Vuorovaikutteiset välineet mahdollistaa sen että todella aktiiviset pääsee vaikuttamaan eli syntyy vähän kuin vähemmistödiktatuuri asetelma eli siellä on vaan ne jotka osaa ja on aktiivisia eli sitten aletaan vain heitä kuuntelemaan. Se hiljainen enemmistö sitä ei sitten enää kukaan kuuntelekaan. Että mennään vaan näiden uusien vuorovaikutteisten välineiden avulla viemään näitä asioita eteenpäin, mutta aika näyttää.”

Esteitä madaltavina tekijöinä pidettiin koulutuksen ja tiedottamisen lisäämistä kaupungin virkamiehille ja kaupunkilaisille. Vuorovaikutteisten välineiden käyttöä puoltaa se, että entistä suurempi osa kuntalaisista on kiinnostunut oman alueensa asioista. Tämä vaatii opettelua ja ihmisten aktivointia. Koulumaailmaa pidettiin hyvänä paikkana harjoitella ja tutustua verkkovälineisiin ja verkkodemokratiaan. Kaksi haastateltavaa näki mahdollisena kannustavana tekijänä jonkinlaisen osapäiväisen palkkauksen, muun palkitsemisen tai rahallisen bonuksen kunnallispoliitikoille, jos he osallistuvat aktiivisesti keskusteluihin.

Järjestelmien edut tiedon käsittelyssä, järjestämisessä ja esittämisessä ovat selkeästi positiivisia tekijöitä, jotka tulisi nähdä tukevina ja rohkaisevina esimerkkeinä tiedon avaamisen hyödyntämisestä ja jakamisesta esimerkiksi verkkokeskustelujen pohjaksi. Tietoa kertyy jatkuvasti lisää kuntajärjestelmiin ja sen avaaminen yleiseen käyttöön ja analysointiin onkin jo käynnistynyt esimerkiksi Helsingissä.

Onnistuneet kokemukset verkon kautta tapahtuneissa projekteissa ja kaupunkilaisten osallistamisessa on kerrottava ja tuotava esille. Jos saatuja tuloksia ei tuoda esille into osallistua vaikuttamiseen verkon kautta ei kasva.

Lainaus haastattelusta (informantti 5.): ” Jos tommonen kanava on niin tuodaan esiin, mitä sen kautta on tapahtunut. Jos sillä kanavalla pidetty yhteyttä ja keskusteltu jostain asiasta, niin mitä on tehty ja mihin lopputulokseen on tultu ja miten se keskustelu on vaikuttanut siihen lopputulokseen. Skeptikotkin näkee, että sillä merkitystä ja vaikutusta. Että ei oo sitä, että sinne vaan laitetaan ja kerran päivässä tyhjennetään roskakoriin”.

Ylöjärven kaupunki on tehnyt päätöksen, että kaupunginvaltuuston kokouksia ei lähetä Internetin kautta verkossa nähtäville. Osa haastatelluista ei nähnyt tälle kuitenkaan esteitä. Kaksi haastatelluista piti taas uhkana sitä, että kokouksista voisi muodostua ”teatteriesityksiä”, joissa jotkut valtuutetut haluaisivat tulla korostetusti esille verkkolähetyksissä. Samalla todettiin, että puheoikeus kokouksissa on vain valtuutetuilla.

Tärkeimmät tutkimustulokset on koottu yhteen taulukossa 1.

<p><b>Nyt käytössä olevat vuorovaikutteiset välineet:</b>          Kaupungin Facebook sivut muutamille palveluille.          Kaupungin virkamiesten Twitter-tilit ja virkamiesten sähköposti.          Osittain Dynasty-tiedonohjausjärjestelmä.          Microsoft Sharepoint-alusta ja Outlook.          Microsoft Lync-viestintäjärjestelmä.          Kaupungin verkkosivut, joissa on palaute-lomake ja sähköisiä lomakkeita eri palveluille.          Lync-pikaviestintäjärjestelmä.</p>	<p><b>Tulevaisuuden odotukset vuorovaikutteisuudelta:</b>          Asiakirjat tulisivat olla avoimemmin esillä Dynasty-järjestelmässä ja kommentointi mahdollistettu valtuutetuille ja virkamiehille.          Sharepointin laajempi hyödyntäminen          Facebook pitäisi olla avattu kaupungin eri toiminnoille mahdollisimman laajasti, muita vuorovaikutteisia työkaluja ja keskustelualustoja otettu käyttöön kaupungin asioista keskusteluun esim. kaavoituksen osalta.          Erilaisia kyselyjä ja yksittäisiä asioita varten tulisi olla helppokäyttöisiä työkaluja.          Sähköistä asiointi tulisi kehittää ja lisätä siihen vuorovaikutteisuutta.</p>
---	--



<p><b>Haaittaavat tekijät:</b></p> <p>Osaamattomuus vuorovaikutteisten työkalujen käytössä sekä osalla virkamiehillä että kaupunkilaisista.</p> <p>Sukupolvikysymys ei ole totuttu käyttämään vuorovaikutteisia työkaluja ja muutostarinta estää asennemuutoksen.</p> <p>Pelätään demokratian kaventuvan ja vain harvojen aktiivisten kaupunkilaisten olevan äänessä ns. ”trollivaara”.</p> <p>Lait säätelevät yhteisten asioiden käsittelyä, tiedottamista ja tiedon jakamista verkossa.</p> <p>Pelko siitä, että verkkovälineet lisäävät työmäärää ja niiden ”seuraamiseen” kuluu paljon aikaa ja resurssit eivät riitä tähän.</p> <p>Pelko joutumisesta työtovereiden pilkan kohteeksi, jos on liian innokas osallistumaan verkossa keskusteluihin ja kommentointiin.</p> <p>Luottamushenkilöitä ei kiinnosta esim. Sharepointin ja Dynasty-arkistointijärjestelmän laajempi hyödyntäminen, jolloin niihin ei kannata investoida.</p>	<p><b>Edistävät tekijät:</b></p> <p>Vuorovaikutteisten työkalujen mm Facebookin näkyvyyttä tulisi lisätä kaupungin verkkosivuilla.</p> <p>Koulutus ja asennemuutokset tulisi aloittaa jo koulumaailmassa.</p> <p>Koulutuksen ja opastuksen lisääminen kaupungin työntekijöille ja kaupunkilaisille.</p> <p>Vastarintamuutoksen murtaminen, lisää johtajuutta ja tukea välineiden käyttöön ja opastukseen.</p> <p>Positiiviset esimerkit onnistumisista vuorovaikutteisissa verkkoprojekteissa ja verkkoviestinnässä pitää tuoda selkeästi esille.</p> <p>Palkitseminen ja ”respekti” niille, jotka ovat aktiivisia vuorovaikutteisesti verkossa.</p> <p>Päätöksentekoon liittyvän tiedon avaaminen ja antaminen vapaasti analysoitavaksi verkossa.</p> <p>Virkamiesten tulee uskaltaa avata materiaalejaan avoimemmin verkkotyökaluissa, kuitenkin lain antamissa rajoissa ja tätä on tuettava.</p> <p>Seuraava sukupolvi suhtautuu vuorovaikutteisuuteen avoimin ja tulee joka tapauksessa muuttamaan tämän hetken luutuneet käsitykset ja tavat toimia.</p>
--	---

Taulukko 1. Haastattelujen tulokset kerättynä taulukkoon.

## 5. Johtopäätökset

Haastatteluissa saadut tutkimustulokset osoittivat, että Ylöjärven kaupungissa vuorovaikutteisten välineiden käyttö on vielä matalalla tasolla ja verkkodemokratian periaatteet toteutuvat vain osittain. Nyt olevista käytännöistä on vaikea löytää selkeää kokonaisnäkemyksiä. Ylöjärven kaupungin viestintäsuunnitelmassa vuo-

delle 2015<sup>26</sup> on määritelty kehittämiskohteiksi sosiaalisen median käytön tehostaminen ja vuorovaikutteisen verkkoviestinnän kehittäminen, joten suunnitelmallinen työ välineiden käyttöönotossa etenee. Olisikin hyvä rakentaa tarkempi kokonaissuunnittelu mitä välineitä tällä hetkellä on käytössä ja millä keinoilla niitä kehitetään ja samalla pohtia mitä uusia voitaisiin ottaa käyttöön. Voitaisiin siis rakentaa kokonainen ekosysteemi ja miettiä mitä sovelluksia ja toimenpiteitä tarvitaan tilanteen parantamiseen. Tällä hetkellä Mäkelän (2012) listaamista sosiaaliselle median tehtävistä julkisella sektorilla ei toteudu yksikään kunnolla Ylöjärven kaupungin verkkoviestinnän kokonaisuudessa.

Tutkimustuloksina löydettiin joukko tekijöitä, jotka estävät tämän ekosysteemin kehittämisen. Nämä tekijät vastaavat Matikaisen (2007) löytämiä ongelmakohtia jotka ovat: toimintamallin puuttuminen, keskustelukulttuurin puuttuminen, kanavat ja menetelmät tunnetaan huonosti sekä tahtotilan ja resurssien puuttuminen. Myös pelko siitä, että verkossa vuorovaikutteiseen vaikuttamiseen osallistuvat vain aktiivisimmat kansalaiset aiheuttaa vuorovaikutteisuuden vieroksumista. Tämä pelko esiintyi niin haastatteluissa kuin kirjallisuuskatsauksen lähdemateriaaleissa. Samaa näkemystä tukivat Liukkosen ja Kalliomaan (2010) havainnot Valma- ja Otakantaa-palveluiden käyttäjille tekemässä kyselyssä. Molemmat palvelut antoivat aktiivisille kansalaisille lisää välineitä osallistumiseen, mutta eivät keränneet uusia käyttäjiä passiivisista. Passiivisten mukaan innostaminen vaatii vuorovaikutteisilta palveluilta nostoja kunnan verkkosivuille ja niiden markkinointia.

Suurimpana syynä käytön esteisiin haastattelumateriaalien perusteella olivat tarvittavien välineiden huono tuntemus ja asenteet niiden aktiivista käyttöä kohtaan. Virkamiesten osalta esteiksi todettiin myös epätietoisuus mistä asioista voisi verkossa keskustella ja mitä asiakirjoja voi jakaa päätöksenteon tueksi, sillä laissa on rajoituksia päätösten valmistelumateriaalien julkistamiselle. Virkamiehet toimi-

---

<sup>26</sup>

[http://www.ylojarvi.fi/site/assets/files/7273/yl\\_j\\_rven\\_kaupungin\\_viestint\\_suunnitelma\\_2015.pdf](http://www.ylojarvi.fi/site/assets/files/7273/yl_j_rven_kaupungin_viestint_suunnitelma_2015.pdf). Luettu 3.5.2015

vat asiassa ns. portinvartijoina ja voivat kyllä itsenäisesti päättää milloin valmistellut materiaalit voi asettaa nähtäväksi. Yleensä asiakirjat laitetaan esille vasta viime hetkillä ennen lautakunnan kokouksia ja tähän ei ole käytössä vuorovaikutteisia sovelluksia. Nykyisillä toimintatavoilla ei siis synny kunnollista keskustelua ja kommentointia verkossa virkamiesten, kaupunginvaltuutettujen ja kaupunkilaisien välillä. Lausunnot kaupungin päätösehdotuksiin ja kaavoitusesityksiin kerätään edelleen paperilla tai sähköpostin välityksellä.

Kaupungin viestintäsuunnitelmassa on myös mainittu, että käyttöön otetaan pikagallup-työkalu, joka tarjoaa lisäkanavan ajankohtaisten asioiden esille nostamiseen ja kommentointiin. Kaupungin verkkosivut ovat tällä hetkellä tärkein tiedotuskanava, joten vuorovaikutteisten välineiden nostaminen esille siellä on tärkeää. Tällainen pikagallup työkalu vastaa haastattelujen tuloksia, jossa toivottiin sosiaalisen median välineiden, kommentointi ja kyselytyökalujen kehittämistä ja markkinointia näkyvimmin verkkosivuilla.

Tärkeimmäksi tekijäksi, jolla madallettaisiin vuorovaikutteisuuden esteitä kaupunkilaisten, luottamushenkilöitten ja hallinnon välillä, löydettiin koulutuksen, motiivoinnin ja asenteiden muuttaminen kaikilla tahoilla. Virkamiesten todettiin kaipaavan tukea verkkovälineitten käyttöön ja myös johdon tukea sekä lisää resursseja. Myös positiiviset kokemukset ja onnistumiset verkon kautta tapahtuvassa vuorovaikutteisuudessa pitää tuoda selkeästi esiin. Eräs haastateltava totesi kyllä sukupolven vaihdoksen pikku hiljaa lisäävän hallinnon avoimuutta, sosiaalisen median ja vuorovaikutteisten verkkovälineitten käyttöä ja hyödyntämistä lähidemokratiassa. Tätä on kuitenkin turha jäädä odottamaan passiivisesti.

Isoimmissa kaupungeissa on käynnistetty projekteja, joissa edistetään avoimuutta, vuorovaikutteisuutta ja käyttäjälähtöistä yhteiskehittämistä kaupunkien hallinnossa ja kaupunkisuunnittelussa. Myöskään pienempien kaupunkien kuten Ylöjärven ei kannata jättäytyä sivuun tästä kehityksestä, sillä lisätään kaupungin vetovoimaisuutta ja kohotetaan julkisuuskuva.

## 6. Lähteet

Aalto-Matturi, Tuija. Toim. (2010). KATSAUS: Sosiaalisen median mahdollisuudet hallinnolle. Oikeusministeriö Demokratia- ja kieliasioiden yksikkö.

Anon. 2009. Sosiaalisen median suositus. Oikeusministeriö.  
<http://flexi.tml.hut.fi/kt/index/document/137>

Anttiroiko, Ari-Veikko (2002). eGovernment. eGovernment-alan tutkimuksen ja opetuksen kehittäminen Tampereen yliopistossa. Tietoyhteiskuntainstituutti raportteja 1/2002. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Borg, Sami & Paloheimo, Heikki (2009). Johdanto Teoksessa Borg, Sami & Paloheimo, Heikki (toim.), Vaalit yleisdemokratiassa: eduskuntavaali tutkimus 2007. Tampere: Tampere University Press. s. 13–27.

COI (2010). Engaging through social media: A guide for civil servants. [WWW-dokumentti]. Central Office of Information (COI). Saatavilla PDF-muodossa: <http://www.slideshare.net/navajotalk/engaging-through-socialmedia-16253661> Luettu 9.5.2015.

Demirbas, Sami (2013). Verkko-osallistuminen ministeriöiden arjessa ja linjoissa. Pro Gradu tutkielma. Tampereen yliopisto. Johtamiskorkeakoulu

Erkkola, Jussi-Pekka (2008). Sosiaalisen median käsitteestä. Saatavilla pdf-muodossa: [mlab.taik.fi/pdf/ma\\_final\\_thesis/2008\\_erkkola\\_jussi-pekka.pdf](http://mlab.taik.fi/pdf/ma_final_thesis/2008_erkkola_jussi-pekka.pdf)

Grönlund, Åke (2009). ICT Is Not Participation Is Not Democracy – eParticipation Development Models Revisited. Teoksessa Macintosh, Ann & Tambouris, Efthimios (toim.), ePart (LNCS 5694), 12–23. Heidelberg: Springer.

Heikkilä et. al. Open Risk hankkeen loppuraportti. 2012. Sosiaalinen media turvallisuutta ja työhyvinvointia edistävien yhteisöjen tukena  
Saatavana pdf:nä  
[http://www.vtt.fi/vtt\\_show\\_record.jsp?target=julk&form=sdefe&search=67389](http://www.vtt.fi/vtt_show_record.jsp?target=julk&form=sdefe&search=67389)

Herkman, Juha (2011) Poliitiikka ja mediajulkisuus. Tampere: Vastapaino

Hicks, Robin. (2010).. How governments are making sense of social media. Blogikirjoitus [www.futuregov.net](http://www.futuregov.net) sivustolla.  
<http://www.futuregov.net/articles/2010/apr/28/how-govts-are-making-sense-social-media/>. Luettu 9.5.2015

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2009). Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Häyhtiö, Tapio ja Rinne Jarmo. Hyvästi puolueet, tervetuloa verkko! Aamulehti, Alakerta-artikkeli.

Saatavilla PDF-muodossa: <http://www.edemokratia.uta.fi/haefile.php?f=167>

Luettu 9.5.2015

Häyhtiö, Tapio ja Rinne Jarmo. Tietokonevälitteinen viestintä ja poliittinen osallistuminen: poliittisen kansalaisuuden kaksi ulottuvuutta. [WWW-dokumentti]. Saatavilla PDF-muodossa: <http://www.edemokratia.uta.fi/haefile.php?f=228>. Luettu 9.5.2015

Kalliomaa, Pilvi ja Liukkonen, Nelli. Keskusteluja verkossa. Kandidaatin tutkielma. Tampereen yliopisto 2010, Poliitiikan tutkimuksen laitos.

Korvela, Paul-Erik (2012). *Uudet osallistumistavat saattavat heikentää demokratiaa*. Saatavissa: <<http://www.politiikasta.fi/article/uudet-osallistumisen-tavat-saattavat-heikentaa-demokratiaa>>, luettu 10.05.2015.

Lietsala, Katri & Sirkkunen, Esa: Social Media: Introduction to the tools and processes of participatory economy. Tay. Hypermedialaboratorio. Tampereen yliopisto 2008. s. 17-27. Saatavilla pdf-muodossa: <http://tampub.uta.fi/tup/978-951-44-7320-3.pdf>

Matikainen, Janne (2007). Virkamiesten asennoituminen verkko-osallistumista kohtaan. Julkaisematon raportti. Siteerattu Lausuntoja ja selvityksiä 2008:8 Sähköisen kuulemisen kehittäminen valtionhallinnossa, II vaihe

Macintosh, Ann, Coleman, Stephen & Schneeberger Agnes (2009). eParticipation: The Research Gaps. Teoksessa Macintosh, Ann & Tambouris, Efthimios (toim.), ePart (LNCS 5694), 1–11. Heidelberg: Springer.

Macintosh, Ann (2004). Characterizing E-Participation in Policy-Making. Proceeding of the 37th International Conference on System Sciences, 117–126.

Mäkelä, Pauliina (2012). Yhteisöllinen media julkishallinnossa. Luento Helsinki 6.2.2012. <http://www.slideshare.net/PauliinaMakela/yhteisollinen-media-julkishallinnossa-osa-1>

Osallistavan demokratian viisi pääkohtaa (2011). [Verkko dokumentti ] Euroopan talous - ja sosiaalikomitea. "Vierailut ja julkaisut" yksikkö. Julkaisu no:EESC 2011 FI. Euroopan Unioni. Saatavissa: [http://www.eesc.europa.eu/resources/docs/eesc\\_2011\\_10\\_-fi.pdf](http://www.eesc.europa.eu/resources/docs/eesc_2011_10_-fi.pdf) (luettu 15.5.2014)

OM (2008). Sähköisen kuulemisen kehittäminen valtionhallinnossa, II vaihe. Oikeusministeriön lausuntoja ja selvityksiä 2008:8.

[http://oikeusministerio.fi/fi/index/julkaisut/julkaisuarkisto/200808sahkoisenkuulemisenkehittaminenvaltionhallinnosa.iivaihe/Files/OMLS\\_2008\\_8\\_Mietinto\\_98\\_s.pdf](http://oikeusministerio.fi/fi/index/julkaisut/julkaisuarkisto/200808sahkoisenkuulemisenkehittaminenvaltionhallinnosa.iivaihe/Files/OMLS_2008_8_Mietinto_98_s.pdf). Luettu 10.5.2015

OM (2010). Periaatepäätös demokratian edistämisestä Suomessa. Mietintöjä ja lausuntoja 17/2010. Helsinki: oikeusministeriö.

Palonen, Kari. (2009). "Demokratiapolitiikka" – demokratian epäpolitisointia: Reunahuomautuksia oikeusministeriön keskusteluasiakirjaan "demokratiapolitiikkasuuntaviivat". *Politiikka* (51:2): 146–150.

Pihlaja Ritva (2014). Lähidemokratian vahvistaminen. Luento Kuntaliitosverkoston seminaarissa 4.6.2014. Kuntaliitto.  
<http://www.kunnat.net/fi/palvelualueet/kuntaliitokset/verkosto/140604seminaariaineisto/Documents/Pihlaja%20Kuntaliitosverkosto%20040614.pdf>. Luettu 10.5.2015

Reynols, Helen (2014). Facebook: 10 reasons why councils should embrace it as a tool. Guardianin Local Leaders Network-sivusto.  
<http://www.theguardian.com/local-government-network/2014/feb/09/facebook-10-year-anniversary-tool-councils-social-media>

Ruostesaari, Ilkka (2013). Suomen poliittinen järjestelmä: valtasuhteiden muutos. Teoksessa Poliitiikan muutos. Toim. Tuomas Forsberg ja Tapio Raunio. Vastapaino: Tampere

Sauri, Pekka (2014). Puheenvuoro "Kirjasto Kaikille" seminaarissa 27.11.2014 Tampere

Sauri, Pekka (2014) Julkishallinto ja sosiaalinen media. Kunnallisalan kehittämissäätiö. Polemia–sarjan julkaisu 98. 2015

Sirkkanen, Hannele ja Jousilahti, Julia toim. (2012). Uusi demokratia foorumin yhteenveto. <http://www.scribd.com/doc/85217864/Uusi-Demokratia-foorumin-yhteenveto>. Luettu 26.4.2015

Shahin, Jamal and Finger Matthias. (2008). The operationalization of e-governance. Proceedings of the 2nd International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance. ACM Press, s. 24-30

Tuzzi, Arjuna, Padovani Claudia and Nesti Giorgia. (2007). Communication and (e)democracy: assessing European e-democracy discourses. Teoksessa Reclaiming the media. Bristol: Intellect media. s. 30-64

Valtioneuvosto (2005). JHS 129 Julkishallinnon verkkopalvelun suunnittelun ja toteuttamisen periaatteet. JUHTA- Julkisen hallinnon suunnittelun ja toteuttamisen periaatteet. Saatavilla PDF-muodossa:

<http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS129/JHS129.html>. Luettu 26.4.2015.

Ylöjärven kaupunki (2014). Sosiaalisen median ohjeet.